

03

Unser Miteinander mit Mensch und Gemeinschaft

Sicherheit und Spitzenleistung bilden zwei unerlässliche Pfeiler, die uns bei allen Beziehungen leiten, die wir mit Kunden, Partnern und Gemeinschaften eingehen. Sie helfen uns dabei, eines unserer wichtigsten Ziele zu erreichen: die **vollständige Zufriedenheit unserer Kunden.**

Aus diesem Grund verbessern wir ständig die Qualität unserer Dienstleistungen und streben danach, einen Mehrwert für die Regionen zu schaffen, in denen wir tätig sind. **Wir möchten zusammen mit unseren Gemeinschaften wachsen:** Das ist unsere Perspektive für die Zukunft. Gleichzeitig sind wir davon überzeugt, dass wir nur durch die **Wertschätzung unserer Mitarbeiter*innen** jetzt und in Zukunft wirklich etwas bewirken können.



Nähere
Informationen
dazu



Die Stakeholder: eine Beziehung auf Augenhöhe

[ESRS 2 SBM-2]

Die Einbindung der Stakeholder ist einer der Schwerpunkte, auf die wir uns konzentrieren, um die positiven sowie negativen Auswirkungen zu erkennen, die unsere Tätigkeiten auf unser Umfeld haben können. Diese Erkenntnisse sind die Voraussetzung dafür, um entsprechende Abhilfemaßnahmen zu ermitteln, und stellen für uns eine Chance für Wachstum dar.

257

beteiligte
Stakeholder

Einbindung der Stakeholder

Im Jahr 2024 erfolgte eine Doppelte Wesentlichkeitsanalyse, bei der **257 Stakeholder** einschließlich Mitarbeiter*innen, Lieferanten, Kunden, Finanzinstitute, Universitäten, Sozialpartner, der Betriebsrat sowie das Top-Management, im Rahmen einer speziellen Umfrage teilgenommen haben. Dank des erhaltenen Feedbacks konnten wir die wesentlichsten Themen für Markas identifizieren und unsere Ziele entsprechend ausrichten. Angesichts der regulatorischen Entwicklungen ist Markas bemüht, die Doppelte Wesentlichkeitsanalyse zu aktualisieren, um die Übereinstimmung mit den offiziellen Richtlinien zu gewährleisten und einen zunehmend umfassenderen und tieferen Einblick in die Unternehmensrealität und den Unternehmenskontext zu bieten.

Unsere Stakeholder



Mitarbeiter*innen



Sozialpartner
und Betriebsrat



Kunden



Lieferanten



Forschungs-
einrichtungen/
Universitäten



Finanz-
institute

Darüber hinaus beziehen wir unsere Stakeholder fortwährend über verschiedene Kanäle ein, wie die folgende Tabelle veranschaulicht.

Stakeholder	Verwendete Kanäle	Erzielte Resultate
Mitarbeiter*innen	Fragebögen Zufriedenheitsumfragen Persönliche Kontakte Markas People For You	Wir haben die Unternehmensorganisation gestärkt und gezielte Maßnahmen festgelegt, die auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter*innen zugeschnitten sind.
Kunden	Fragebögen Befragungen Geschäftsbeziehungen	Wir haben eine Anpassung der Dienstleistungen vorgenommen, um die spezifischen Anforderungen unserer Kunden noch besser zu erfüllen.
Lieferanten	Fragebögen Interviews Geschäftsbeziehungen Audits Lieferantenbewertung	Durch das Qualifizierungssystem für Lieferanten fördert Markas einen kontinuierlichen und konstruktiven Dialog mit den Stakeholdern, um gemeinsame Leitlinien zu erfassen und Synergien zu nutzen.
Sozialpartner	Fragebögen Regelmäßige Treffen	Wir haben gemeinsame Definitionen für Tarifverhandlungen erzielt, spezifische Vereinbarungen eingeführt und neue Unternehmensrichtlinien verankert.
Forschungs- richtungen/ Universitäten	Fragebögen Kooperationen	Wir haben F&E-Teams für jeden Geschäftsbereich ins Leben gerufen sowie operative Prozesse und Lösungen optimiert.
Finanzinstitute	Fragebögen Regelmäßige Treffen	Wir haben uns ESG-Ratingsystemen angeschlossen und die strukturierte Überwachung von wirtschaftlicher Leistung und Nachhaltigkeit gestartet.

Unsere Mitarbeiter*innen: unsere wichtigste Ressource

[ESR51]

Wir fördern eine Unternehmenskultur, die auf der Achtung der Menschenrechte, der Integration von Vielfalt und der Förderungen von Talenten basiert. Ein Ziel, das wir mithilfe eines integrierten Systems von Unternehmensrichtlinien und Zertifizierungen verfolgen, die alle unsere Mitarbeiter*innen so weit wie möglich einbeziehen.



+13.000

Mitarbeiter*innen

94,6 %

unbefristete
Verträge

82,6 %

Frauen im Unternehmen

96

Nationalitäten

2

Tage pro Woche
Homeoffice
für Angestellte

91.172

erbrachte Schulungs-
stunden

7,8

Schulungsstunden
pro Mitarbeiter*in

439

Mitarbeiter*innen, die an
Leistungsbeurteilungen
beteiligt sind

Unsere Zertifizierungen:



Zertifizierungen zur Gleichstellung der Geschlechter (Uni/PdR 125)

Diese Zertifizierung ist ein Beweis für das integrative Unternehmensmodell von Markas, das den Wert der Vielfalt berücksichtigt. Zu den Faktoren, die zu ihrer Erlangung beigetragen haben, gehören unvoreingenommene Auswahlverfahren, ein strukturiertes System zur Kompetenzbewertung, Sensibilisierungsmaßnahmen und Weiterbildungspläne, die konkrete berufliche Laufbahnen fördern. Darüber hinaus hat uns die Zertifizierung ein objektives und strukturiertes Instrument an die Hand gegeben, um sicherzustellen, dass die Vergütung die Fähigkeiten und den beruflichen Beitrag jedes Einzelnen widerspiegelt, was sich auch positiv auf die Auswahl der Lieferanten auswirkt.



Zertifizierungen Vereinbarkeit Beruf & Familie

Diese Zertifizierungen zielen darauf ab, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie im Unternehmen zu fördern und positive Auswirkungen auf die gesamte Wertschöpfungskette zu schaffen.



Personalmanagement - Diversität & Inklusion (ISO 30415:2021)

Das Engagement in diesem Bereich fand Ausdruck in der Ernennung von Diversitäts- und Inklusionsbeauftragten, der Organisation von Workshops zur Sensibilisierung von Führungskräften, speziellen Veranstaltungen und regelmäßigen Gesprächen mit operativen und regionalen Führungskräften, um Feedback einzuholen und einen konstruktiven und ständigen Dialog zu fördern. Dies schlägt sich auch wesentlich bei der Auswahl von Lieferanten nieder.



Zertifizierung SA8000

Dieser internationale Standard dient dazu, die Wahrung von Menschenrechten und die Einhaltung von ethischen Arbeitsbedingungen in Organisationen zu beurteilen und zu gewährleisten.

In allen unseren Unternehmen bieten wir ein inklusives und diverses Arbeitsumfeld, in dem sich alle Menschen unabhängig von Herkunft, Geschlecht, sexueller Orientierung oder Generation willkommen fühlen. Unsere **Diversitäts- und Inklusionspolitik** sieht vor, dass bei der Personalauswahl weder Herkunft noch Alter, Geschlecht oder eventuelle Behinderungen eine Rolle spielen. Im Zuge des Family Audits hat Markas Italien eine **Politik für Eltern eines Neugeborenen** eingeführt, die auf der Überzeugung basiert, dass Elternschaft innerhalb der Familie geteilt werden sollte und nicht ausschließlich Aufgabe der Frau ist. In diesem Sinne haben sowohl Mütter als auch Väter die Möglichkeit, nach der Rückkehr aus der Elternkarenz eine widerrufbare Teilzeitregelung zu beantragen, die bis zum sechsten Geburtstag des Kindes gilt. In der festen Überzeugung, dass jeder Mensch gleich viel wert ist, haben wir seit jeher Kriterien der Lohngleichheit angewendet, die ausschließlich auf der Erfahrung und den individuellen Kompetenzen basieren. Die Erlangung der **Zertifizierung zur Gleichstellung der Geschlechter** hat einen weiteren Schritt in diese Richtung bedeutet und wie in den vergangenen Jahren das Bestreben von **Markas bestätigt, die ungleiche Entlohnung zwischen Männern und Frauen auf nahezu Null zu halten**. Darüber hinaus haben wir damit ein objektives und strukturiertes Instrument an die Hand bekommen, mit dem wir überprüfen können, ob die Entlohnung tatsächlich den Fähigkeiten und dem beruflichen Beitrag jedes einzelnen Mitarbeitenden entspricht.

Italy's Best Employer for Women 2024

Laut einer Studie des Deutschen Instituts für Qualität und Finanzen in Zusammenarbeit mit La Repubblica Affari & Finanza sind wir mit dem Titel „Italy's Best Employers for Women 2024“ ausgezeichnet worden. Die Untersuchung basiert auf einer unabhängigen **Umfrage unter rund 10.000 Mitarbeiter*innen von 1.750 italienischen Unternehmen mit mehr als 300 Beschäftigten**. Somit zählen wir zu den besten italienischen Unternehmen in puncto Beschäftigung von Frauen, Unternehmenskultur mit besonderem Schwerpunkt auf Nachhaltigkeit, Ausbildung von Fach- und Führungskräften sowie Familien- und Gleichstellungspolitik.

Top Female Workplace 2024

Markas Österreich wurde von **SHEconomy** in Zusammenarbeit mit kununu als Top Female Workplace 2024 ausgezeichnet. Diese Anerkennung, die auf unabhängigen Untersuchungen und authentischen Erfahrungsberichten basiert, die anonym auf Plattformen wie kununu gesammelt wurden, unterstreicht das Engagement des Unternehmens für die Förderung einer Unternehmenskultur, die Frauen wertschätzt und aktiv unterstützt, und ist ein weiterer Beweis für die hohen professionellen Standards, die dem Unternehmen zugeschrieben werden.



Wir bieten zahlreiche Leistungen zur Steigerung des **Wohlbefindens im Unternehmen**, um die Qualität von Arbeits- und Privatleben zu verbessern.



Digitale Plattform Corporate Benefits

Zugang zu Rabatten auf Produkte und Dienstleistungen.



Firmeneigenes Fitnessstudio

Rund um die Uhr geöffnet, mit ermäßigten Tarifen und einem Angebot für jedes Niveau.



Firmenkantine

Ermäßigte Tarife für die Standorte Bozen, Vigasio und San Defendente di Cervasca.



Kinderbetreuung

Kostenloser Service zur Unterstützung der Mitarbeiter*innen des Standorts Bozen und der Region bei der Kinderbetreuung während der Sommerferien.



Variable Vergütung und Zusatzvereinbarungen

Wirtschaftliche Anreize, die bei Erreichen bestimmter, zwischen den Parteien (Mitarbeiter*innen, Unternehmen und Sozialpartnern) vereinbarter Ziele gewährt werden.



Sprachkurse

Kostenlose Englisch- und Deutschkurse zur Verbesserung der Sprachkenntnisse unserer Mitarbeiter*innen.

Markas People For You

Infolge der ersten Zufriedenheitsumfrage war es dem Unternehmen ein Anliegen, die Beziehung und den Dialog 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 stärker in den Mittelpunkt zu stellen. Das Projekt umfasst regelmäßige Treffen vor Ort in den Objekten, bei denen Mitarbeiter*innen aus der Zentrale nützliche Informationen zu Themen wie etwa Lohnabrechnung, Dienstvertrag, Arbeitsschutz und -sicherheit sowie diverse Benefits weitergeben. Zwischen 2022 und 2024 haben wir über **4.300 Mitarbeiter*innen** in rund 70 verschiedenen Objekten getroffen und 30 Städte erreicht.

Darüber hinaus haben wir 2024 einen telefonischen Beratungsdienst für unsere Mitarbeiter*innen in den Objekten eingerichtet, der montags bis freitags von 8:30 bis 12:30 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr erreichbar ist, um sie bei allen Fragen und Anliegen zu unterstützen.

Im Jahr 2025 wollen wir noch einen Schritt weiter gehen: Die Initiative wird durch die Entwicklung einer speziellen App für unsere Mitarbeiter*innen ergänzt.

Markas Lab Ideas

Im Jahr 2024 haben wir die **zweite Auflage** unseres internen Wettbewerbs **Markas Lab Ideas** gestartet, bei dem unter der Beteiligung von über 120 Mitarbeiter*innen aus Italien, Österreich und Deutschland 151 Vorschläge zu Themen wie nachhaltige Mobilität, Wassereinsparung, Digitalisierung und Umweltschutz gesammelt wurden.

Dieses Projekt stellt ein konkretes Instrument dar, um die direkte Beteiligung der Mitarbeiter*innen zu fördern und sie einzuladen, innovative Ideen zu unternehmensrelevanten Themen einzubringen. Die Initiative hat das Zugehörigkeitsgefühl gestärkt sowie konkrete Ideen für zukünftige Maßnahmen des Unternehmens hervorgebracht und somit unsere Unternehmenskultur gestärkt, die im Zeichen von Nachhaltigkeit und Einbindung steht.



Markas People Survey

Die Zufriedenheitsumfragen sind für uns ein elementares Instrument, um die Bedürfnisse unserer Mitarbeiter*innen besser zu verstehen.

Markas Österreich beispielsweise führt regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durch, um Meinungen, Bedürfnisse und Verbesserungsvorschläge zu sammeln und diese in strategische Entscheidungen einfließen zu lassen. Die letzte Umfrage fand im Oktober 2024 statt, an der rund **700 Personen** teilnahmen.

Bei Markas Italien finden die Umfragen alle zwei Jahre statt, die letzte wurde 2024 durchgeführt. An dieser nahmen über **1.300 Beschäftigte** teil, damit gab es eine deutliche Steigerung der Teilnahmequote im Vergleich zur vorigen Befragung.

Das war für uns ein entscheidendes Signal, dass sich immer mehr Mitarbeiter*innen einbringen wollen.

Aus der Umfrage ergaben sich mehrere wichtige Rückmeldungen, die uns dabei helfen, das Arbeitsumfeld weiterhin zu verbessern.

- *Sicherheit am Arbeitsplatz:* **88,7%** der Beschäftigten bestätigen, die erforderlichen Informationen und Schutz-ausrüstungen zu erhalten;
- *Erhöhtes Bewusstsein für Benefits:* **72,3%** der

Mitarbeiter*innen wissen über die **angebotenen Benefits Bescheid (+37,7 % im Vergleich zu 2022).**

Dies ist das Ergebnis einer gezielten Arbeit zur Verbesserung der internen Kommunikation und zur Bekanntmachung von Projekten wie **Markas People For You, Markas Lab Ideas**, nützlichen Tools wie die unternehmenseigene Online-Plattform **Corporate Benefits** und die Inanspruchnahme der **Vereinbarung mit Alperia** über die Energieversorgung;

- *Stärkere Beziehung zu den Führungskräften:* **84,6 %** der teilnehmenden Personen geben an, dass ihre **Führungskraft verfügbar und leicht zu erreichen** ist. Dies ist ein positives Signal, das auch das Ergebnis der Schulungen für Führungskräfte ist, die wir auf Objektleitungen und Vorarbeiter*innen ausgeweitet haben;
- *Gleichstellung und Integration:* **86,1% der Beschäftigten haben das Gefühl, dass bei Markas alle Menschen gleich behandelt werden**, unabhängig von Geschlecht, Alter, Herkunft, Orientierung oder anderen persönlichen Merkmalen. Dies bestätigt unser Engagement für ein einladendes und inklusives Arbeitsumfeld, das mit der Zertifizierung für die Gleichstellung der Geschlechter und der **Zertifizierung Diversität & Inklusion** bekräftigt wurde;
- **80,1%** gaben an, **stolz darauf zu sein, bei Markas zu arbeiten**;



Eine umfassende soziale Verantwortung: die Mitarbeiter*innen in der Wertschöpfungskette

[ESRS S2]

Unser Engagement im Bereich der sozialen Verantwortung, das durch die Einhaltung des internationalen Standards SA8000 bekräftigt wird, erstreckt sich nicht nur auf unsere Beschäftigten, sondern auch auf die Arbeitnehmer*innen entlang der gesamten Wertschöpfungskette, deren Rechte und Wichtigkeit wir anerkennen.

Dazu haben wir ein **Qualifizierungssystem für Lieferanten** eingeführt, das Mindestanforderungen für die Inanspruchnahme von Diensten im Hinblick auf ökologische und soziale Nachhaltigkeit sowie Nachhaltigkeit bei der Governance definiert. Als Nachweis dafür verlangen wir von den

Lieferanten die Vorlage einschlägiger Erklärungen mit dazugehörigen Unterlagen.

Durch diese Überprüfung stellen wir sicher, dass der Lieferant die Grundsätze des **Standards SA8000** einhält.

Alle Mitarbeiter*innen, einschließlich jener, die in der Wertschöpfungskette tätig sind, haben die Möglichkeit, Unregelmäßigkeiten, Fehlverhalten oder Abweichungen über das Whistleblowing-System zu melden, das unter Gewährleistung der Vertraulichkeit sowohl den internen als auch den externen Stakeholdern von Markas zur Verfügung steht.

Gleichberechtigter Zugang zur Beschäftigung für Menschen mit Behinderungen

In dem Bestreben, aktiv zu einem gerechteren und verantwortungsvolleren Arbeitsumfeld beizutragen, haben wir uns entschieden, die Inklusion entlang unserer Wertschöpfungskette gezielt durch eine Initiative zu verbessern: die ökologische Nachhaltigkeit und die Unterstützung der beruflichen Eingliederung von Menschen mit körperlichen oder geistigen Behinderungen miteinander zu vereinen.

So treibt etwa Markas Österreich ein umfassendes und strukturiertes Programm im Bereich Diversität & Inklusion (D&I) voran. Die von Markas Österreich ernannte D&I-Beauftragte fungiert als Ansprechperson für dieses Thema und ist für die Überwachung der Umsetzung geeigneter Maßnahmen sowie einer auf Diversität ausgerichteten Einstellungspolitik zuständig. Darüber hinaus fördert sie die Zusammenarbeit mit externen Einrichtungen wie NEBA und MyAbility.

Unsere Verbindung zu den Gemeinschaften

[ESRS S3]

Unser Handlungsrahmen ist nicht auf einen einzigen Standort beschränkt, sondern entfaltet sich direkt vor Ort, in gemeinschaftlichen Einrichtungen wie Krankenhäusern, Schulen und Alten- und Pflegeheimen, mit denen wir das Ziel teilen, das Miteinander vor Ort zu unterstützen. Daher ist unser Engagement in den Gemeinden ein wichtiger Faktor für die Festigung der sozialen Verantwortung des Unternehmens.



Durch unsere Aktivitäten haben wir einen **positiven Einfluss auf die Regionen**, in denen wir tätig sind. Insbesondere unterstützen wir vulnerable Gemeinschaften, indem wir mit lokalen Organisationen zusammenarbeiten und die **Entwicklung in der Region** durch lokale Beschaffung **fördern**.

Libera Terra und Markas

Im Jahr 2024 hat Markas Italien mit **Libera Terra** eine Zusammenarbeit ins Leben gerufen, die 2025 in einer Liefervereinbarung resultierte. Libera Terra stellt beschlagnahmte Gebiete, die einst der Mafia gehörten und nunmehr verwahrlost sind, wieder her, um qualitativ hochwertige Produkte zu erzeugen und den Menschen ein würdevolles Lebensumfeld jenseits der Mafia zu ermöglichen sowie die Achtung der Umwelt durch die ökologische Bewirtschaftung der Gebiete zu fördern. Das Projekt Libera Terra hat sich der Mission verschrieben, autonome Sozialkooperativen zu fördern, damit diese einen positiven Einfluss ausüben und ein rechtschaffenes Wirtschaftssystem aufbauen können.

Für **Markas Italien** ist diese Zusammenarbeit viel mehr als nur ein Lieferantenvertrag: Es ist ein konkretes Engagement zur Unterstützung eines ethischen und nachhaltigen Modells, das einen Mehrwert für die Menschen und die Region schafft. Das Projekt verkörpert unsere Grundsätze der sozialen und ökologischen Verantwortung und trägt zu einer Wirtschaft bei, die auf Gerechtigkeit, Qualität und Transparenz basiert.

INITIATIVEN ZUR UNTERSTÜTZUNG DER GEMEINSCHAFTEN

Im Jahr 2024 erfolgte eine Zusammenarbeit mit über **20 Sozialorganisationen**. Wir haben 28 Praktika durch die Zusammenarbeit mit Sozialorganisationen oder Bildungseinrichtungen, die sich der Inklusion verschrieben haben, angeboten.

In Anbetracht unserer personalintensiven Geschäftstätigkeit sind wir ein **Arbeitgeber, der viele Menschen vor Ort beschäftigt**. Unsere Belegschaft setzt sich aus 96 verschiedenen Nationalitäten zusammen - eine echte Erfolgsgeschichte in puncto Integration. Ein Projekt, das uns besonders mit Stolz erfüllt, ist die Integration von rund 60 Personen in Österreich, die vor dem Konflikt in der Ukraine geflüchtet sind.

~60

angestellte Personen, die vor dem Konflikt in der Ukraine geflüchtet sind

Mit der weiteren Verlängerung unserer Zusammenarbeit mit der Sozialgenossenschaft GWB in Bozen dieses Jahr haben wir unser **Engagement für die soziale Inklusion entlang der Wertschöpfungskette verstärkt**. Die Genossenschaft, welche die Eingliederung von Menschen mit

kognitiven, geistigen und körperlichen Behinderungen unterstützt, war mit der Fertigung und Verpackung von Weihnachtsgeschenken betraut.

Ebenso kam es zu einer aktiven **Zusammenarbeit mit Confindustria** verbunden mit der Teilnahme an zahlreichen regionalen Veranstaltungen und institutionellen Treffen, die darauf ausgerichtet waren, die führende Rolle von Frauen im wirtschaftlichen Bereich zu fördern. Ziel war es, eine inklusive Unternehmenskultur zu unterstützen, die auf Chancengerechtigkeit basiert, und Raum für Diskussion und Wachstum für Frauen zu schaffen, die eine Führungsrolle innehaben oder anstreben. Eine der bedeutendsten Initiativen, die aus dieser Zusammenarbeit hervorging, nennt sich „She“.

Mit dem Bezug regionaler Produkte fördern wir die lokale Entwicklung und verringern die Umweltbelastung. Von den 11 belieferten Regionen stammen in 8 Regionen das frische Brot und in 5 Regionen das Obst und Gemüse zu 100% von lokalen Lieferanten. Zudem kommen in Friaul 54% der eingekauften Forellen aus der Region, während im Piemont über 95% des Rindfleisches mit dem Coalvi-Gütesiegel zertifiziert ist, einer Gemeinschaft zum Schutz der Piemonteser Rasse. In Ligurien stammen über 90% des frischen Basilikums aus der Region, und in Trentino-Südtirol werden 89% des Joghurts vor Ort hergestellt.

Nähe zu unseren Kunden und Endnutzer*innen

[ESRS S4]

Anzahl der durchgeführten Kampagnen zur *Customer Satisfaction*



26
2022



20
2023



34
2024

Um höchste Qualitätsstandards zu gewährleisten, haben wir eine Palette von Maßnahmen und Richtlinien ausgearbeitet, die Zeugnis unseres Engagements für die Zufriedenheit und den Schutz unserer Kunden und Endnutzer*innen sind.

Seit 2024 haben wir unsere **Initiativen zur Befragung und Einbindung unserer Kunden und Endnutzer*innen** systematischer strukturiert. Zur kontinuierlichen Verbesserung haben wir die Customer Satisfaction, also die Befragungen zur Ermittlung des Zufriedenheitsgrades, zu einem strategischen Instrument gemacht haben.

Im Bereich **Food** richtet sich die Customer Satisfaction an die Endverbraucher*innen und ermöglicht uns, eventuelle Kritikpunkte wie Probleme mit der Servicequalität frühzeitig zu erkennen. Dies ermöglicht uns gezielte Eingriffe in die internen Prozesse und das Speisenangebot.

Die gesammelten Informationen fließen auch in die Erstellung von Speiseplänen ein, die immer stärker auf die Ernährungsbedürfnisse und Vorlieben der Endnutzer*innen abgestimmt sind.

Im Bereich **Clean** richten sich die Initiativen unterdessen an die Stationsleitungen im Krankenhaus, die eine Schlüsselrolle bei der Gewährleistung des täglichen Betriebs einnehmen. Dank dieser direkten Beteiligung erhalten wir wertvolle Anregungen, um die Dienstleistungen optimieren und gemeinsam Verbesserungspläne erstellen zu können, die wir an die Kunden weitergeben.

Durch aufmerksames Zuhören gelingt es uns, die Bedürfnisse von Kunden und Endnutzer*innen wahrzunehmen und somit unserem Anspruch gerecht zu werden, **immer hochwertigere Dienstleistungen anzubieten** und unsere Leistungen ständig zu verbessern.

Ermittlung der Kundenzufriedenheit mithilfe mehrsprachiger Fragebögen

Im Jahr 2024 haben wir für die Freie Universität Bozen einen mehrsprachigen computergestützten Fragebogen eingeführt, um die Customer Satisfaction-Kampagne auf Endnutzer*innen mit nicht-italienischer Muttersprache auszuweiten. Mit dieser Initiative haben wir einen konkreten Schritt in Richtung **stärkerer Inklusion und Zugänglichkeit** gesetzt, der es einer größeren Zahl von Endnutzer*innen ermöglichte, insbesondere in einem internationalen Umfeld ihr Feedback über die Zufriedenheit mit der Dienstleistung abzugeben.

Dank der Einführung eines computergestützten Systems wurde die Teilnahmequote erhöht und deren Kontinuität sichergestellt. Diese Maßnahme trägt nicht nur zur kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungen anhand der Analyse des Feedbacks bei, sondern auch zur Verfolgung des SDG 10 der Vereinten Nationen (UN), das auf die Verringerung von Ungleichheiten abzielt.

STRATEGISCHE INSTRUMENTE ZUR ANGEBOTSENTWICKLUNG SOWIE NACHHALTIGE INNOVATION

Bei der SWOT-Analyse handelt es sich um eine Marketing-Intelligence-Maßnahme, die alle zwei Jahre von der Marketing- und Kommunikationsabteilung von Markas durchgeführt wird. Ziel ist es, die bestehenden Dienstleistungen zu analysieren und dabei Stärken, Schwächen, Chancen und Herausforderungen auf der Grundlage von Markttrends, Benchmarks der Wettbewerber, Kompetenzen und internen Beobachtungen zu ermitteln.

Der Prozess bezieht auch aktiv die Operations und Sales Mitarbeiter*innen mit ein, und zwar durch interdisziplinäre Workshops, die es ermöglichen, die strategische Vision und die tägliche Arbeit in der Praxis einander gegenüberzustellen.

Die Ergebnisse dieser Analysen haben zu neuen innovativen Angeboten geführt, die den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen, wie zum Beispiel:

- Smart Care, zur Unterstützung des Gesundheitspersonals,
- Smart Logistics, für die Effizienz des Transports im Klinikbereich.

Dank dieses Ansatzes ist es uns möglich, die Bedürfnisse unserer Kunden immer im Blick zu haben.



Zahlreiche Maßnahmen zur Gewährleistung der Lebensmittelsicherheit

Im Mittelpunkt unseres Geschäftsbereiches Food steht das Wohlbefinden unserer Endnutzer*innen. Das System für die Lebensmittelsicherheit, das die Rückverfolgbarkeit der Rohstoffe in allen Phasen des Produktionsprozesses sicherstellen soll, richtet sein Augenmerk auf mehrere wesentliche Aspekte:

- Eigene Ausrichtung auf **Spezialdiäten, mit Schwerpunkt auf Lebensmittelallergien** und Lebensmittelunverträglichkeiten;
- **Garantie von glutenfreien Speisen** anhand spezifischer Maßnahmen, mit denen sich eine Kontamination während der Speisenzubereitung für an Zöliakie erkrankte Personen vermeiden lässt;
- **Beachtung von besonderen Ernährungsgewohnheiten, um Kreuzkontaminationen mit Rohstoffen zu vermeiden**, die für die von den Nutzer*innen

gewählten Ernährungsweisen als ungeeignet gelten, die auch ethischer und religiöser Natur sein können;

- **Einhaltung der Lebensmittelkette** für gastronomische Zubereitungen aus ökologischer Landwirtschaft.

Die **Rückverfolgbarkeit der Rohstoffe**, die Einführung spezieller Menüs und die Verhinderung von Lebensmittelkontaminationen sind der Grundpfeiler für den Schutz jener, die von Allergien bzw. Unverträglichkeiten betroffen sind sowie ethisch-religiöse Anforderungen berücksichtigen.

Dieses System ist somit Ausdruck unseres konkreten Engagements, allen Endnutzer*innen mit besonderen Ernährungsbedürfnissen einen **fairen und sicheren Zugang** zu unseren Dienstleistungen zu garantieren und es allen Verbraucher*innen zu ermöglichen, bewusste Entscheidungen zu treffen.

DIE BEDEUTUNG UND ROLLE DER LIEFERANTEN

Wir agieren in einer wettbewerbsstarken Branche, in der Qualität, Effizienz und Zuverlässigkeit entscheidend sind, um die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen. Markas gewinnt den Großteil seiner Kunden über Ausschreibungen, die durch immer komplexere Bestimmungen geregelt sind und uns in ein Beziehungsgeflecht mit Kunden und Lieferanten einbinden. In diesem Zusammenhang kommt auch den Lieferanten eine strategisch wichtige Rolle zu: Wie die Kunden sind sie wesentliche Stakeholder, mit denen wir solide, auf eine kontinuierliche Verbesserung ausgerichtete Beziehungen aufbauen.

Insbesondere für die Gemeinschaftsverpflegung arbeiten wir mit Lieferanten zusammen, die aufgrund ihrer geografischen Nähe ausgewählt werden, um eine pünktliche Lieferung und stets frische und hochwertige Produkte aus der Region zu gewährleisten.



Die Struktur des Lieferantenqualifizierungssystems

Diese gliedert sich in 3 Phasen:

- 1. Eingangsphase:**
zum Zeitpunkt der Aufnahme der Lieferung
- 2. Im Laufe der Erbringung der Lieferung:**
(Die Kontrollen erfolgen durch das Vendor Rating)
- 3. Anhand von Second-Party-Audits:**
die am Standort des Lieferanten erfolgen

175

Lieferanten

Allein im Jahr 2024 haben wir mit **175 Lebensmittellieferanten** zusammengearbeitet und so dazu beigetragen, die hohen Standards unserer Dienstleistungen beizubehalten und das Vertrauen unserer Kunden zu stärken.

Bei anderen Produktkategorien verlassen wir uns auf Vertriebshändler, mit denen wir stabile Vereinbarungen haben, die Kontinuität und Zuverlässigkeit gewährleisten. Bei chemischen Produkten und Ausrüstungen setzen wir auf etablierte internationale Partner, die nicht nur aufgrund der Qualität der angebotenen Produkte, sondern auch aufgrund der Einhaltung von Menschenrechten und geltenden Vorschriften ausgewählt wurden. So können wir eine verantwortungsvolle

und solide Lieferkette aufbauen, die sich unmittelbar auf die Qualität auswirkt, was letztlich auch vom Endkunden so wahrgenommen wird.

Alle unsere Lieferanten unterliegen einem strengen Qualifizierungssystem, das die Mindestanforderungen für die Aufnahme und Aufrechterhaltung der Geschäftsbeziehung festlegt. Insbesondere überprüfen wir die Einhaltung der Grundsätze des Standards SA8000: Ein Verstoß dagegen führt nicht nur zu einer Verringerung in der Compliance-Wertung, sondern stellt auch ein Ausschlusskriterium dar. Die Nichteinhaltung dieser Kriterien hat die unverzügliche Beendigung der Zusammenarbeit zur Folge.

Mit Hilfe des Vendor Ratings, eines computergestützten Kontrollsystems, das nützliche Informationen zur Messung der Performance der Lieferanten sammelt, können unsere Procurement Departments strukturierte Statistiken zur Qualität

der erbrachten Leistungen der Lieferanten erstellen.

Das **Qualifizierungs- und Überwachungssystem** ist zwischen den drei Ländern bis auf ein paar geringfügige Unterschiede abgestimmt, die sich aus teilweise unterschiedlichen Anforderungen oder Bedingungen in den jeweiligen Ländern ergeben.

Der Qualifizierungsprozess sieht ein Scouting, eine Marktanalyse, die Anwendung eines spezifischen Fragebogens und eine strukturierte Bewertung vor. Die gesamte Abwicklung wird über ein computergestütztes System - das Lieferantenportal - verwaltet, das eine transparente und effiziente Überwachung aller Phasen der Zusammenarbeit ermöglicht. Auf diese Weise können wir über die gesamte Lieferkette hinweg eine konstante Aufmerksamkeit und Qualität gewährleisten, die sich unsere Kunden täglich von uns erwarten.