

ZERMATT BERGBAHNEN AG

# NACHHALTIGKEITS- BERICHT

2022/23



**MATTERHORN**  
ZERMATT BERGBAHNEN

[matterhornparadise.ch](https://matterhornparadise.ch)

# INHALTSVERZEICHNIS

NACHHALTIGKEITSBERICHT  
GESCHÄFTSJAHR 2022/23

**1. VORWORT - 03**

**2. UNTERNEHMENSPORTRAIT - 05**

**3. MANAGEMENT - 07**

**4. ÖKONOMISCHE STABILITÄT - 16**

**5. ANGEBOTSGESTALTUNG - 18**

**6. GÄSTE - 19**

**7. LIEFERANTEN, GESCHÄFTSPARTNER & NEBENBETRIEBE - 23**

**8. MITARBEITENDE - 24**

**9. UNTERNEHMENSÖKOLOGIE UND UMWELTSCHUTZ - 29**

**10. COMMUNITY INVOLVEMENT - 37**

*Wording gilt für Männlich, Weiblich, Divers*

*Titelbild: Matterhorn mit Pendelbahn Blauherd - Rothorn  
Bild Rückseite: Team Süd, Elektriker*

*Markus Hasler*

# VORWORT

## IISCHI NACHHALTIG ZÜEKUNFT

### **Unsere nachhaltige Zukunft**

Nachhaltigkeit ist der bewusste Umgang mit unseren Ressourcen. Wie kein anderer Bereich ist der Tourismus von einer intakten und gesunden Umwelt abhängig. Die alpine Bergwelt des Matterhorn Paradise ist ein wahres Juwel, dessen Facetten Gäste aus der ganzen Welt ganzjährig ins Staunen versetzen. Erlebnisse in der Natur, die in Erinnerung bleiben, werden nur durch eine wunderschöne und gesunde Naturlandschaft und durch Menschen, die Erfahrungen zu etwas Besonderem machen, geschaffen.

In zahlreichen Projekten hat die Zermatt Bergbahnen AG Massnahmen getroffen für einen nachhaltigeren Betrieb. Denn wir sind uns unserer besonderen Verantwortung bewusst: fer isch und fer iischi nachhaltig Züekunft (für uns und unsere nachhaltige Zukunft).

### **Nachhaltigkeit liegt uns am Herzen**

Nachhaltigkeit bedeutet für die Zermatt Bergbahnen, dass wir sinnvolle Massnahmen auf ökonomischer, ökologischer und sozialer Ebene umsetzen. Dies umfasst für uns mehr als nur den Umweltschutzaspekt. Die drei Säulen – Ökonomie, Ökologie und Soziales – sind von gleichwertiger Bedeutung, sie sind miteinander verknüpft und stehen in direkter Beziehung zueinander.

Indem wir alle drei Aspekte in unsere täglichen Entscheidungen einbeziehen, tragen wir dazu bei, die Bedürfnisse unserer Gesellschaft auch in Zukunft zu gewährleisten. Denn eines ist klar: Ohne intakte Umwelt kann kein anhaltender wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Erfolg existieren, und umgekehrt.

Nachhaltigkeit wird bei uns aktiv gelebt und wir engagieren uns mit unserem unternehmerischen Denken für die drei Säulen Ökonomie, Ökologie und Soziales.



*Pendelbahn Gant-Hohtälli*

# 2. UNTERNEHMENS PORTRAIT

## WIR STELLEN UNS VOR

### Die Unternehmung

Die Zermatt Bergbahnen - kurz ZBAG - machen Zermatt zu einem Ort voller einzigartiger Gelegenheiten für Sport, Erholung und Genuss. Um sowohl den Einheimischen als auch Besuchern aus aller Welt diesen atemberaubenden Bergkosmos bestmöglich zugänglich zu machen, verfolgt die Zermatt Bergbahnen AG seit vielen Jahren ein gut durchdachtes Konzept für Transport und Tourismus.

Durch die Fusion der Matterhornbahnen AG, Zermatter Rothorn AG, Standseilbahn Zermatt-Sunnegga AG, Gornergratbahn Sport Area, dem Skilehrerlift Riffelberg und der Sesselbahn Findeln im Jahr 2002 entstand das grösste eigenständige Seilbahnunternehmen der Schweiz, eine Erfolgsgeschichte am Fusse des Matterhorns.

Die Zermatt Bergbahnen AG ist eine Aktiengesellschaft nach Schweizer Recht mit Sitz in Zermatt und ist nicht börsenkotiert. Die Zermatt Bergbahnen AG verfügt nicht über eine Konzernführungsstruktur. Das ordentliche Aktienkapital der Zermatt Bergbahnen AG beträgt CHF 31'460'000.

Zudem ist die Zermatt Support AG eine 66%ige Tochtergesellschaft der Zermatt Bergbahnen AG mit Sitz in Zermatt und einem Aktienkapital von CHF 0.15 Mio. Sie ist

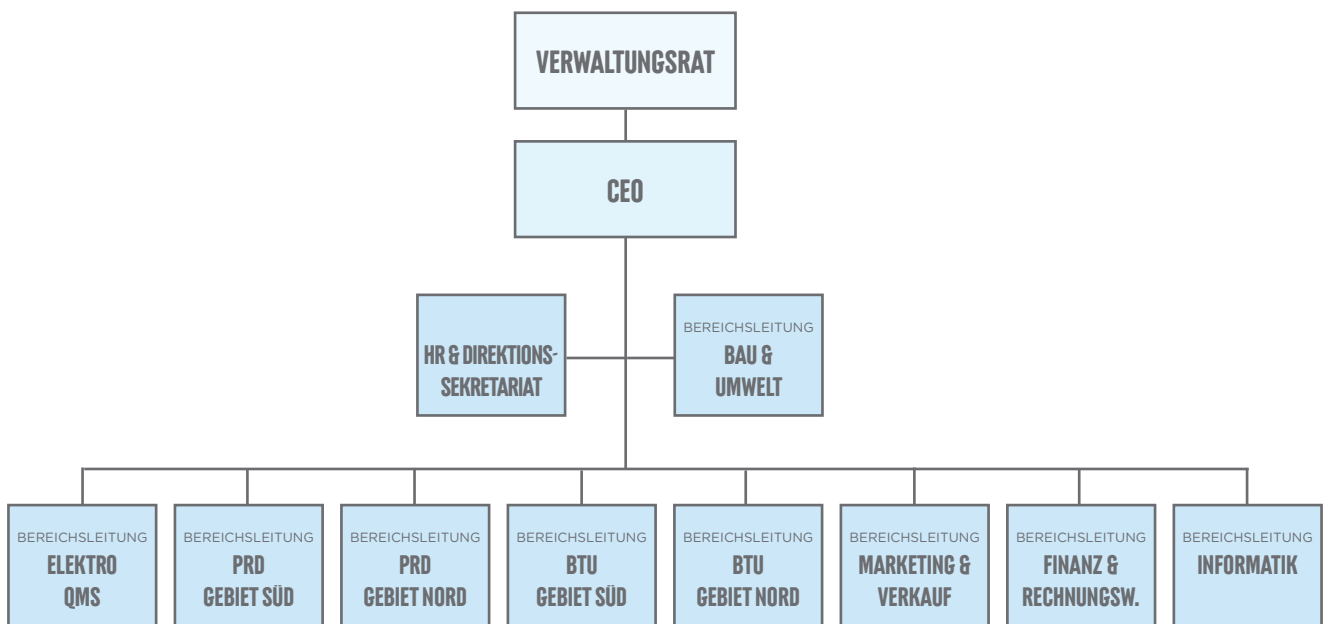
eine Dienstleistungsgesellschaft in den Bereichen Finanz- und Rechnungswesen. Gegründet wurde das Unternehmen am 1. August 2002 durch die Burgergemeinde Zermatt und die Zermatt Bergbahnen AG, mit dem Zweck, die Finanzbuchhaltung der beiden Betriebe zu übernehmen und so Ressourcen zu sparen und ein Fachkompetenzzentrum für Finanzbuchhaltung aufzubauen.

Zuletzt ist die Zermatt IT AG (ZITAG) eine 100%ige Tochtergesellschaft der Zermatt Bergbahnen AG mit Sitz in Zermatt und einem Aktienkapital von 0.1 Mio. gegründet worden. Ihr unterliegen die Bereiche Informatik und Telekommunikation.

### Bedeutende Aktionäre

- Burgergemeinde Zermatt 23.6%
- BVZ Holding AG 22.0%
- Einwohnergemeinde Zermatt 18.3%
- Private 36.1%

Die Zermatt Bergbahnen AG beschäftigt rund 310 Mitarbeitende und betreibt 34 Transportanlagen mit einer Förderleistung von rund 56'818 Personen pro Stunde. Oberstes Führungsorgan ist der Verwaltungsrat, bestehend aus sieben Verwaltungsräten. Die Geschäftsleitung setzt sich aus neun Bereichsleitern und dem CEO zusammen:



# UNSERE QUALITÄTSLABELS

Die Zermatt Bergbahnen AG setzt sich seit Jahren für eine qualitativ hochstehende Servicekette ein, die durch verschiedenste Qualitätslabels gesichert wird.



# 3. MANAGEMENT

## STRATEGISCHE VERANKERUNG

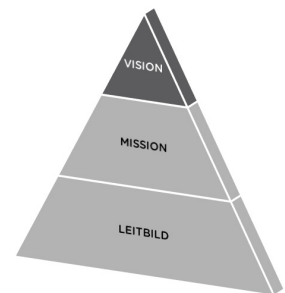
Seit der Gründung der Zermatt Bergbahnen AG im Jahr 2002 ist "Umwelt und Nachhaltigkeit" ein wichtiger strategischer Eckpfeiler der Unternehmensstrategie. Im aktuellen Strategiepapier 2023 - 2027 ist die Vision, Mission und das Leitbild wie folgt definiert:

### Vision

Wir bringen die Menschen dem Himmel ein Stück näher – sicher, sympathisch, authentisch und modern.

Die Servicequalität für unsere Gäste ist so einzigartig wie das Dorf Zermatt und das Matterhorn selbst.

ZBAG – ein weltweit führendes Bergbahnunternehmen.



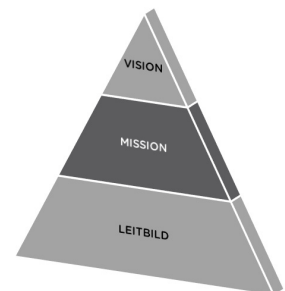
### Mission

Wir machen die alpine Bergwelt von Zermatt und vom Matterhorn ganzjährig für unsere Gäste zugänglich und auf vielfältige Weise erlebbar.

Wir bieten einmalige Erlebnisse im Kreis der 4'000er.

Wir setzen Massstäbe im Umweltmanagement und in der Nachhaltigkeit (ökologisch, ökonomisch, sozial).

Wir leben die Authentizität und entwickeln Sorgfalt und Verantwortung für das Prestige des Matterhorn-Zermatt-Erlebnisses für die kommenden Generationen.



### Leitbild

In unserem Leitbild ist verankert, dass wir «eine besondere Verantwortung» haben, und dabei nicht nur das Privileg schätzen, an einem der schönsten Orte der Alpen zu arbeiten, sondern auch die Qualität der natürlichen und sozialen Umgebung zu pflegen und bewahren, in die unsere Unternehmung eingebettet ist.

#### 1. Ein Premiumprodukt

Wir sind eine Premiummarke im globalen Wettbewerb und betreiben eine dazu passende Qualität-, Service- und Preispolitik. Unsere Preise sind markt- und angebotskonform.

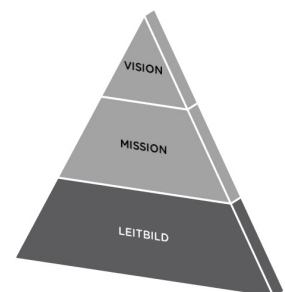
#### 2. Sicherheit für unsere Gäste und unsere Mitarbeitenden

Die Sicherheit und Gesundheit unserer Gäste und Mitarbeitenden hat höchste Priorität. Wir agieren präventiv.

#### 3. Effizienz in der Betriebsführung

Die ZBAG ist effizient organisiert und lebt ein hohes Kostenbewusstsein.

Die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens hat eine hohe Priorität und garantiert Handlungsfreiheit als auch weiterhin investitionsbereit zu bleiben.



#### 4. Freiheit und Naturnähe

Wir vermitteln ein Ambiente von Freiheit, Abenteuer und Naturnähe in Sommer- und Winteraktivitäten.

#### 5. Wir sind Teil der Servicekette für den Gast

Wir engagieren uns aktiv, mit Weitsicht und auf Augenhöhe mit den Leistungspartnern für eine gut funktionierende Destination Zermatt und eine durchgehende Servicekette für die Gäste.

#### 6. Wir schätzen das Privileg, an einem der schönsten Orte der Alpen zu arbeiten.

Wir pflegen und bewahren die Qualität der natürlichen und der sozialen Umgebung, in die unsere Unternehmung eingebettet ist.

#### 7. «Iischi Bahn» (unsere Bahn)

Wir setzen uns für den Erhalt der Authentizität von Zermatt ein. Die ZBAG ist «Iischi Bahn». Die Gewährleistung einer soliden Verankerung unserer Unternehmung in Zermatt ist uns ein wichtiges Anliegen.

## KODEX

«Iischa (unser) Kodex» dient als Leitfaden für ein korrektes Handeln im Geschäftsalltag und ist für alle Mitarbeitenden verbindlich.

### Grundwerte und Verhaltensregeln



#### ZUFRIEDENE GÄSTE SIND DIE BASIS UNSERES ERFOLGES

##### Lebe die Freundlichkeit und Serviceorientierung

Für dich ist der Service zu Gunsten unserer Gäste sowie ein gepflegtes Erscheinungsbild wichtig. Wertschätzung gegenüber dem Gast, unabhängig seiner Nationalität, ist wegweisend für deine tägliche Arbeit.



#### WIR WOLLEN GEMEINSAM ERFOLGREICH SEIN

##### Sei offen und hilfsbereit

Zeige, dass dir dein Umfeld wichtig ist, habe ein offenes Ohr und lass Arbeitskollegen wie Gäste erkennen, dass ihre Anliegen bei dir Beachtung finden. Biete deine Hilfe an, wo immer du ein Bedürfnis bemerkst.



#### MIT VERTRAULICHEN INFORMATIONEN GEHEN WIR GEWISSENHAFT UM

##### Kommuniziere ehrlich und klar

Suche den Dialog mit Arbeitskollegen und Gästen, sei offen für Diskussionen und stehe zu deinem Wort. Sprich Konflikte und Probleme möglichst früh an und verzichte auf «öffentliche» Kommunikation im Internet.



#### WIR BIETEN HERAUSRAGENDE DIENSTLEISTUNGEN

##### Sei pünktlich, kompetent und zuverlässig

Charakterstärken, die wir in unserem Unternehmen brauchen. Denn Zuverlässigkeit, Kompetenz und Gewissenhaftigkeit haben einen hohen Stellenwert im Berufs- und Privatleben.





### UNSERE STÄRKE WÄCHST AUS UNSEREM MITEINANDER

#### Versuche zu verstehen und sei taktvoll

Es ist wertvoll, seine Arbeitskollegen zu kennen und auf die Menschen in der täglichen Umgebung zu achten. Sei verständnis-voll im Umgang mit deinem Gegenüber, respektiere andere Kulturen und schütze die Privatsphäre deiner Mitmenschen.



### EIGENVERANTWORTUNG ZEICHNET UNS AUS

#### Schaffe mit der nötigen Sorgfaltspflicht

Behandle das Eigentum der ZBAG verantwortungsvoll und behutsam, führe die übertragenen Arbeiten ordentlich aus und wahre stets die Interessen deines Arbeitgebers.



### WIR VERMITTELN AMBIENTE VON ABENTEUER, FREIHEIT UND NATURNÄHE

#### Sei neugierig, mutig und innovativ

Lass dich von der Vielfältigkeit deines Arbeitsplatzes beeindrucken und schätze ihn. Zeige Mut und bringe dich und deine Ideen ein. In diesem Rahmen verbesserst du laufend die Dienstleistung für unsere Gäste.



### SICHERE UND GESUNDE ARBEITSPLÄTZE HABEN PRIORITÄT

#### Beachte die Richtlinien betr. Arbeitssicherheit sowie den Gesundheitsschutz

Befolge die Weisungen deines Arbeitgebers in Bezug auf die Arbeitssicherheit. Berücksichtige die betrieblichen Sicherheitsregeln und gebrauche die persönliche Schutzausrüstung. Stellst du Mängel fest, welche die Arbeitssicherheit beeinträchtigen, beseitige diese sogleich oder erstatte Meldung an deinen Vorgesetzten.



### WIR NEHMEN UNSERE VERANTWORTUNG WAHR

#### Achte auf die Umwelt

Geh sparsam und achtsam mit Ressourcen um und ziehe, wenn sinnvoll und möglich, die umweltschonende Variante vor. Brauche Strom, wenn er gebraucht wird, vermeide den Standby Modus, meide unnötige Papierberge und entsorge Firmenmaterial nach Betriebsvorgaben. « Sei wie eine Briefmarke – bleib an einer Sache dran, bis du das Ziel erreicht hast! »

Jede und jeder Einzelne trägt zum Erfolg der Unternehmung bei. Die Mitarbeitenden werden dazu aufgefordert, die Werte bewusst zu leben, damit wir stolz auf «litschi Bahn» sein können.

Der Kodex gelangt über verschiedene Kommunikationskanäle der ZBAG zu den Mitarbeitenden:

- Bei Stellenantritt / Papierform
- Beekeeper (unsere App zur internen Kommunikation)
- Intranet
- eLearning-Kurse (integriert in unserer Mitarbeiter-App)

## VERANTWORTUNG DER GESCHÄFTSLEITUNG, NEBENBEAUFTRAGTE UND CSR-MANAGEMENTSYSTEM

Kurt Guntli (StV CEO, Bereichsleiter Elektro, Qualitäts- und IMS-Beauftragter), ist als Mitglied der Geschäftsleitung verantwortlich für die Umsetzung der TourCert Zertifizierung und Nachhaltigkeitsbeauftragter. Gemeinsam mit der Geschäftsleitung der Zermatt Bergbahnen verbindet er die soziale Verantwortung mit der geschäftlichen und ökologischen Nachhaltigkeit. Zusätzlich nimmt Chantal Bittel (Marketing Services) eine bedeutende Rolle bei der Ausarbeitung der Dokumente zur TourCert Zertifizierung ein.

Die Aufgaben umfassen die Erhebung der Nachhaltigkeitsdaten und die Koordination der Nachhaltigkeitsmassnahmen. Weiter werden in Workshops Anregungen für Verbesserungen im nachhaltigem Handeln in den verschiedenen Teilbereichen der ZBAG gegeben. Die Information an die Mitarbeitenden erfolgt über die Geschäftsleitung in die versch. Abteilungen und Teams.

### **Aufgaben CSR-Verantwortlicher / Nachhaltigkeitsbeauftragter**

- Planung, Umsetzung, Überwachung, Weiterentwicklung und Kontrolle unseres Integrierten Management-Systems (IMS) inklusive der Lenkung der damit verbundenen Dokumente.
- Organisation der Workshops der Unternehmensleitung bei der Entwicklung der Qualitäts- und Umweltziele.
- Aufbau und Entwicklung eines Kennzahlensystems zur Messung der Wirksamkeit.
- Planung und Durchführung von internen Umweltbegehungen (TourCert EcoMapping)
- Planung und Begleitung von internen und externen Audits.
- Planung, Initiierung, Koordination und Evaluation von internen Qualitäts- und Umweltprojekten.
- Planung und Durchführung von Schulungen der Prozess-Verantwortlichen.
- Bearbeitung der Kunden- und Mitarbeiter-Feedbacks in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung und den Prozess-Verantwortlichen.

Damit die Nachhaltigkeit in der ZBAG ideal verankert ist und bereichsübergreifend abgestützt ist, findet sich im Stellenbeschrieb der Stelle «Marketing Services» folgende Erläuterungen:

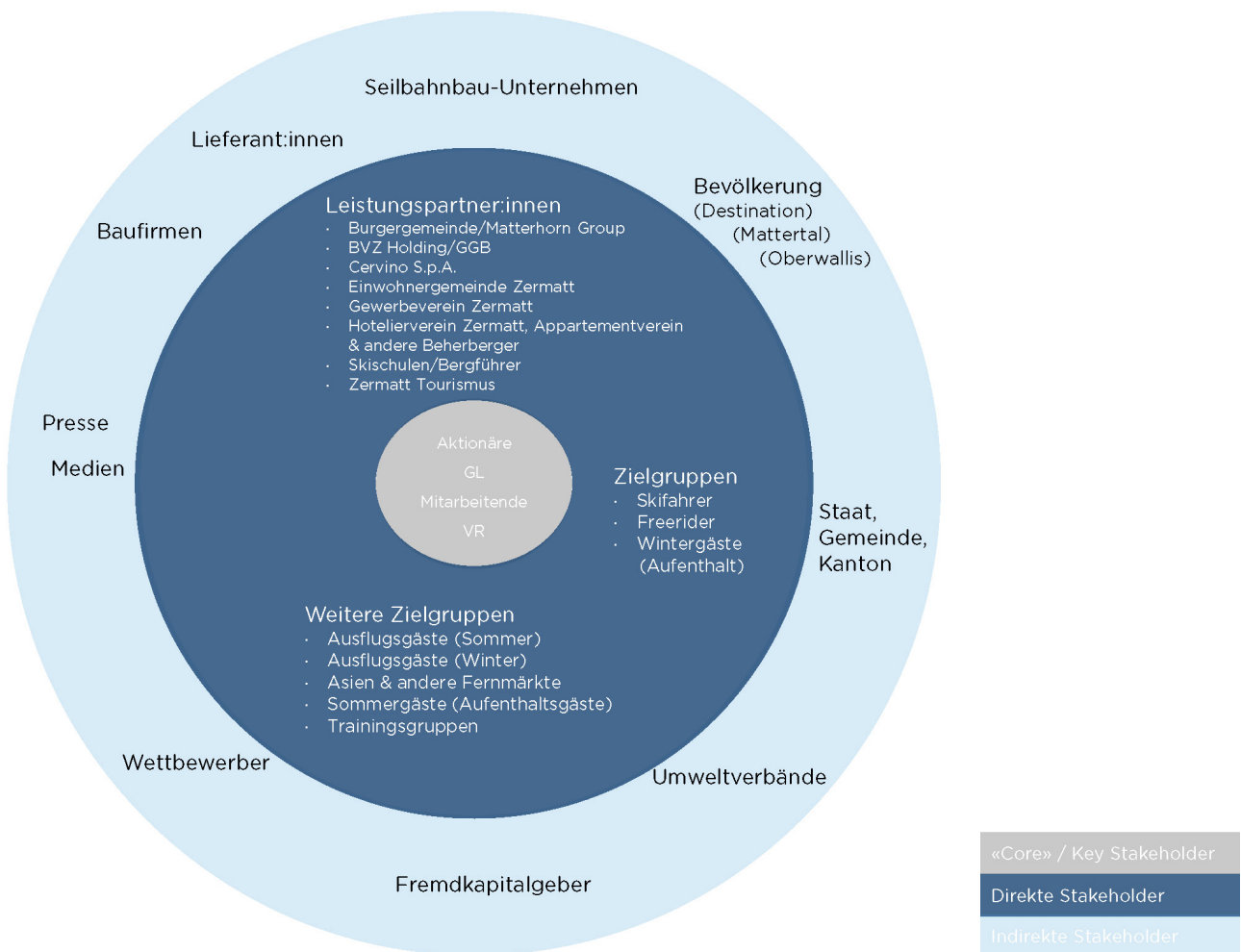
- Nachhaltigkeits-Manager im Rahmen der TourCert-Zertifizierung
- Sicherstellung der Umsetzung und Weiterentwicklung der ZBAG-Nachhaltigkeitsstrategie (Controlling)
- Unterstützung von Projektleitern bei Fragen der Nachhaltigkeit wie der ökonomischen, ökologischen und sozialen Bewertung oder Kreislaufwirtschaft
- Erstellung von Content zum Thema Nachhaltigkeit in Absprache mit dem Content Manager sowie dem Media Manager
- Verantwortlich im Marketing und der Kommunikation bei Fragen zur Nachhaltigkeit

## LEGAL COMPLIANCE

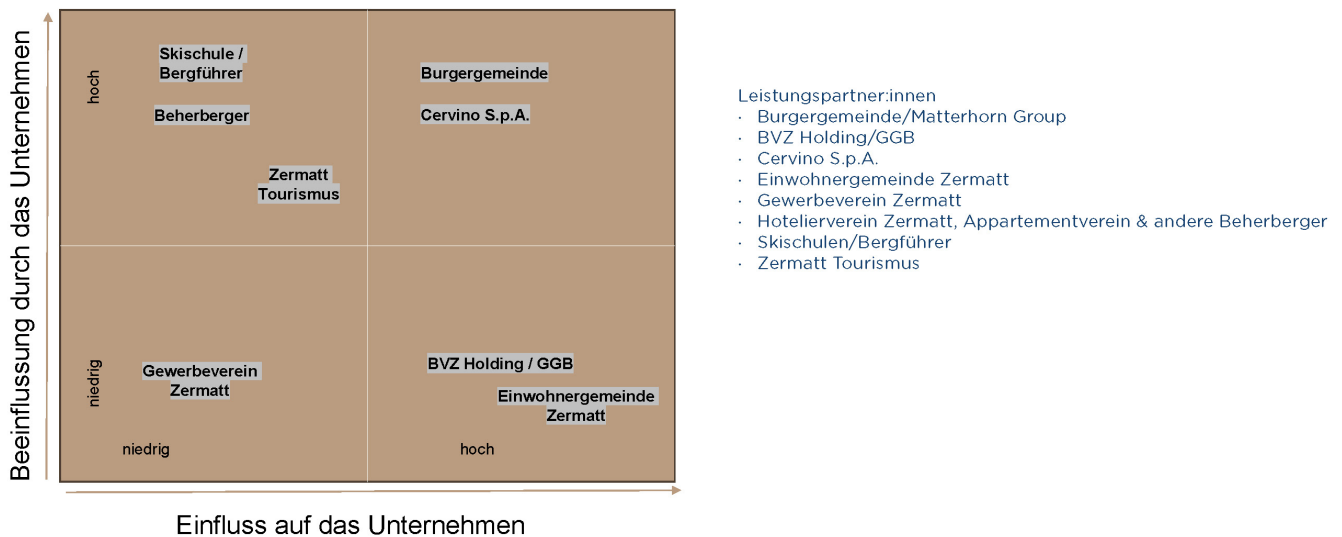
Die Zermatt Bergbahnen AG ist eine Aktiengesellschaft, deren oberstes Organ der Verwaltungsrat mit sieben Mitgliedern ist. Im Geschäftsbericht findet sich jeweils die Liste mit den Verwaltungsräten und ihren Funktionen.  
Die Zermatt Bergbahnen AG untersteht vollumfänglich dem Schweizerischen Gesetz und handelt nach dessen Vorgaben.

## STAKEHOLDER ANALYSE

In der Stakeholder-Map sind sämtliche Organisationen oder Personen aufgeführt, die direkt mit den Zermatt Bergbahnen interagieren. Sie sind direkt oder indirekt von den Entscheidungen betroffen.



In der nachfolgenden Stakeholder-Matrix sind die wichtigsten Geschäftspartner der Zermatt Bergbahnen aufgeführt, welche das Unternehmen beeinflussen oder dadurch beeinflusst werden.



#### Kurze Erklärung der Leistungspartner:

##### Burgergemeinde Zermatt/Matterhorn Group

Die Burgergemeinde Zermatt vereinigt die alteingesessenen Familien von Zermatt und zählt rund 1500 in Zermatt wohnhafte Bürger. Die übrigen Dorfbewohner von Zermatt bilden zusammen mit den Bürgern die Einwohnergemeinde Zermatt. Die Burgergemeinde Zermatt ist Grossaktionär der ZBAG und betreibt teilweise die Berggastronomie in den Bergstationen.

##### BVZ Holding / GGB

Zur BVZ Holding gehören die Matterhorn Gotthard Bahn, die touristischen Marken Gornergrat Bahn und Glacier Express sowie eine 22%ige Beteiligung an der Zermatt Bergbahnen AG.

##### Cervino S.p.A.

Die Cervino S.p.A ist die Partnerbergbahn auf der italienischen Seite des Matterhorns. Sie umfasst 19 Anlagen mit rund 160 Pistenkilometern. Durch die neue Bahnverbindung «Matterhorn Alpine Crossing» sind Cervinia und Zermatt nun ganzjährig trockenem Fusses per Bergbahn erreichbar.

##### Einwohnergemeinde Zermatt

In der Einwohnergemeinde von Zermatt leben rund 5700 Personen. Die Gemeinde umfasst eine Fläche von 242,9 km<sup>2</sup>.

##### Gewerbeverein / Hotelier Verein / Ferienwohnungsverein

In Zermatt existieren verschiedene Interessengruppen, mit welchen die Zermatt Bergbahnen AG regen Austausch pflegt und gemeinsame Produkte (z.B. Verkauf von Skipässen in den Unterkünften) anbietet.

##### Skischulen

In Zermatt und Umgebung gibt es diverse private Skischulen mit denen die Zermatt Bergbahnen AG zusammenarbeitet und sie mit Skitickets unterstützt.

##### Zermatt Tourismus

Mit der Tourismusorganisation von Zermatt pflegt die ZBAG einen sehr engen Austausch. Gemeinsam werden Pauschalen und Informationsmaterial angeboten. Auch die nationalen und internationalen Verkaufs- und Medienauftritte werden gemeinsam koordiniert.

Durch einen aktiven, regelmässigen und konstruktiven Austausch mit den direkten Leistungspartnern werden die gegenseitigen Bedürfnisse in verschiedenen Gremien analysiert und Optimierungen angestrebt.

## VERTRAGSSTANDARDS

### Beschaffungswesen

Die meisten Bestellungen der Zermatt Bergbahnen AG werden über langjährige Lieferanten getätigt. Es entstanden Partnerschaften, die auf Vertrauen und Kompetenz basieren, wobei ein partnerschaftliches Verhältnis als selbstverständlich angesehen wird. Vertrauen ist die Basis einer jeden nachhaltigen Geschäftsbeziehung. Dies spiegelt sich auch in der Lieferantenbefragung wider.

Ebenfalls spielt das Unternehmen Pool Alpin eine bedeutende Rolle. Als Einkaufsgemeinschaft der namhaftesten Skigebiete der Schweiz ist Pool Alpin auf die Bedürfnisse und Anforderungen der Seilbahnbranche, Gastronomie und Verwaltung spezialisiert.

### Bereich Shop

Im Bereich Shop erfolgt die Zusammenarbeit oft mit dem langjährigen Partner Pandinavia, einem ClimatePartner-zertifizierten Unternehmen.

Viele der angebotenen Produkte der Zermatt Bergbahnen AG gehören zur MountainCare Linie, die auf einen bewussten und fairen Konsum ausgerichtet ist. Nachhaltigkeit bedeutet hierbei, verantwortungsvoll mit der Erde und den Ressourcen umzugehen, um sie für zukünftige Generationen zu erhalten. Aus diesem Grund wird das Sortiment stetig mit nachhaltigen Produkten erweitert, wobei die Produkte dieser Linie mit dem Logo «MOUNTAIN CARE. THINK FAIR - ACT FAIR» gekennzeichnet sind.



### Bereich Gastronomie

In der Gastronomie wird Wert auf regionale und saisonale Produkte gelegt. Weiter wird durch verschiedene Massnahmen versucht Food-Waste weitestgehend zu vermeiden. Im gesamten Restaurant und der Küche wird mit wassersparenden Hähnen gearbeitet. Zudem ist es wichtig, möglichst verpackungsarme Produkte einzukaufen und die Lieferwege möglichst kurz zu halten. Rund 50% der Lebensmittel, die im Gastronomiebereich verwendet werden und rund 33% der Merchandise-Artikel sind regional produziert, biologisch und/oder fair gehandelt.

## FEEDBACKWESEN

Alle Rückmeldungen, die bei der Zermatt Bergbahnen AG eingehen, werden wie folgt beantwortet:

- Zuvorkommend, freundlich und positiv
- Gemäss den AGB's/internen Weisungen werden alle Gäste gleich behandelt - fair und korrekt
- Bedauern und Verständnis ausdrücken
- Standpunkt kurz und klar erklären
- Kundenbezogene, persönliche Ansprache
- Möglichst zeitnah (sollten die internen Abklärungen länger dauern, wird dies dem Gast jeweils mitgeteilt)
- Jede Rückmeldung als Chance betrachten, um Verbesserungen anzustreben
- Bevor dem Gast eine konkrete Antwort / Stellungnahme geschickt wird, ist der Sachverhalt des Vorfalls immer zuerst mit dem zuständigen Bereichsleiter abzuklären.

Jede Rückmeldung wird innert 24 Stunden bearbeitet. Hängt das Ereignis mit dem Verhalten eines Mitarbeitenden zusammen, wird das Gespräch gesucht und eine Stellungnahme eingeholt. Das Qualitätsmanagement legt Wert auf das Gespräch mit den Mitarbeitenden, damit Sachverhalte geklärt werden und allfällige Verbesserungen sofort umgesetzt werden können.

## HANDLUNGSFELDER, VERBESSERUNGSPROGRAMM, MONITORING

### Verbesserungsprogramm

Im Rahmen des Strategieworkshops im Februar 2024 wurde das Verbesserungsprogramm erarbeitet. Die Hochschule Luzern war durch Anna Amacher Hoppler und Urs Wagenseil vertreten, während seitens ZBAG Markus Hasler (CEO), Kurt Guntli

(Stv. CEO und Bereichsleiter Elektro), Patricia Huber (Bereichsleiterin Marketing & Verkauf) und Chantal Bittel (Marketing Services) anwesend waren. Dank dieser breiten Abstützung konnten die Verbesserungsmassnahmen fundiert beschlossen und in die Geschäftsleitung eingebracht werden. Auf Basis der Wesentlichkeitsanalyse wurden die Handlungsfelder bestimmt, auf denen Verbesserungen vorgenommen werden.

Im Verbesserungsprogramm wurde darauf geachtet, dass in jedem definierten Handlungsfeld und in allen drei Bereichen der Nachhaltigkeit (Ökonomie, Ökologie und Soziales) Massnahmen geplant sind. Die Zermatt Bergbahnen AG vertreten grundsätzlich die Meinung, dass die ökonomische Nachhaltigkeit Priorität genießt. Nur wenn die nötigen finanziellen Mittel vorhanden sind, können weitere Massnahmen sinnvoll umgesetzt werden. Ein prioritäres Anliegen ist der Bau von Wohnraum für Mitarbeitende. Hierzu sind Projekte in der Endphase. Durch den Bau eines neuen Verwaltungsgebäude kann das bisherige zu Wohnraum umgenutzt werden. Ebenfalls sind Massnahmen zur Förderung der Kommunikation innerhalb der Unternehmensbereiche geplant. Beispielsweise findet im April 2024 ein Tag für sämtliche stellvertretende Bereichsleiter statt.

Die Verantwortlichkeiten zur Zielerreichung sowie die Zeitpunkte sind definiert und werden durch Kurt Guntli kontrolliert.

### **EcoMapping**

Das EcoMapping dient dazu, dass wir uns und unsere Unternehmung selbst kritisch beobachten. Die zu verbessernden Punkte werden notiert und gemeinsam diskutiert, um einen Massnahmenplan zur Durchführung der Verbesserungen zu erstellen.

Am 12. Oktober 2023 wurde das EcoMapping unter Anleitung von Anna Amacher Hoppler der Hochschule Luzern durchgeführt. Aus sämtlichen Bereichen der ZBAG wurde eine Vertretung ausgewählt und verschiedene Stationen und Arbeitsplätze geprüft. Unterschiedliche Blickwinkel, Wissens- und Interessengebiete ergaben eine breite Abstützung.

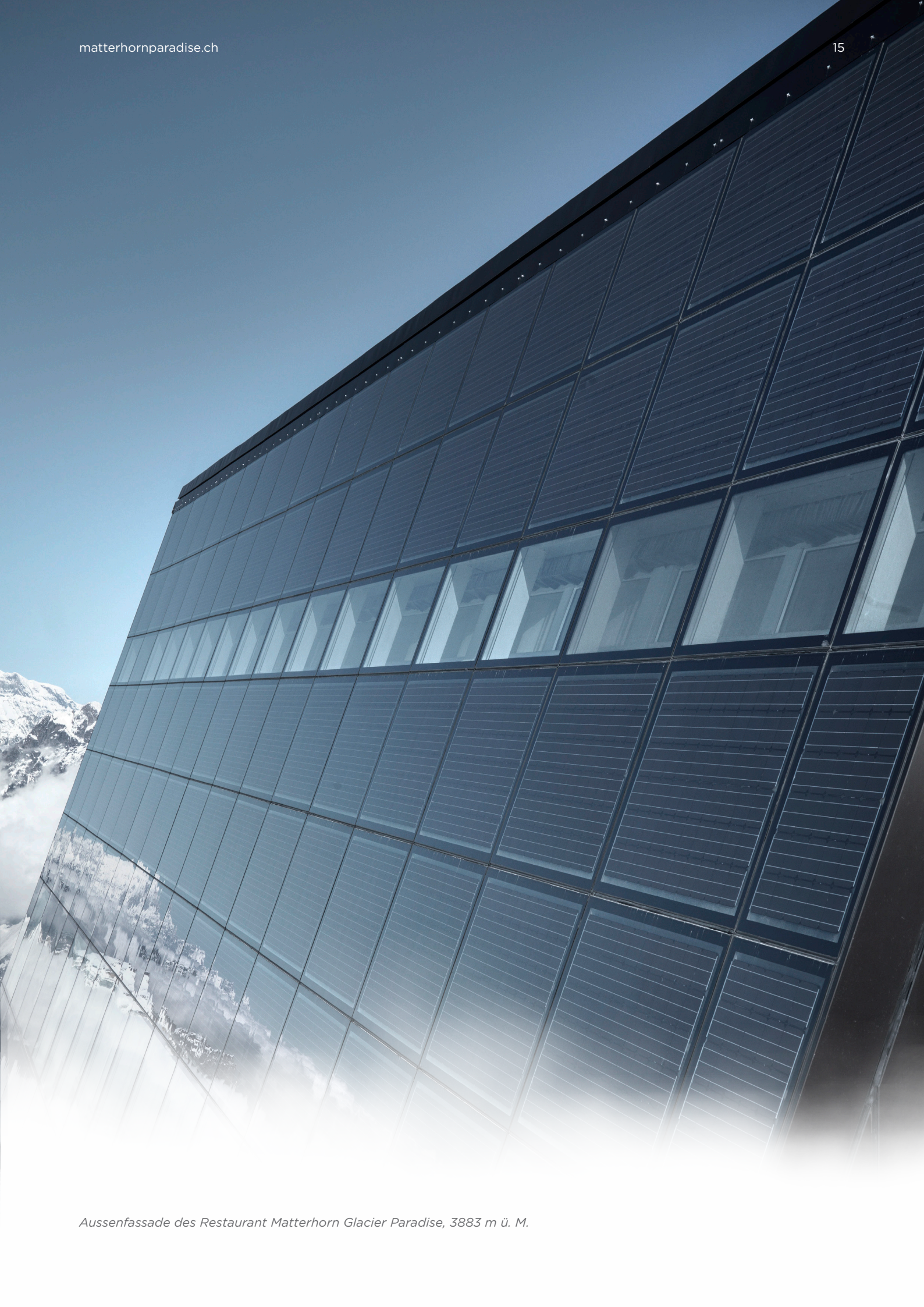
Folgende Orte wurden kritisch begutachtet:

- Restaurant Matterhorn Glacier Paradise
- Bergstation Matterhorn Glacier Ride I
- Talstation Matterhorn Glacier Ride I
- Garage Trockener Steg
- Haus Kumme (Verwaltungsgebäude)
- Talstation Sunnegga (Verkaufsstelle)

Verschiedenste Themen wie Brandschutz, elektrische Geräte, Lichtverhältnisse am Arbeitsplatz, Entsorgung, Wärme in den Kommandogebäuden, usw. wurden notiert und daraufhin rund 50 Verbesserungsmassnahmen vorgeschlagen.

*Das EcoMapping Team: Silas Ruffiner, Abteilung Elektro - Klaus Lauber, Facility Manager - Robert Lauber, Abteilung Bau Andreas Gitz, Beschneigung Nord - Matteo Mattinella, Technik Süd - Ursula Zürcher, HR - Kurt Guntli, Nachhaltigkeitsbeauftragter - Beni Fuchs, Technik Nord - Chantal Bittel, Marketing*





*Aussenfassade des Restaurant Matterhorn Glacier Paradise, 3883 m ü. M.*

# 4. ÖKONOMISCHE STABILITÄT

## Ökonomische Nachhaltigkeit

Die Zermatt Bergbahnen verfolgen entschlossen die ökonomische Nachhaltigkeit. Durch innovative betriebliche Strategien, Investitionen in moderne Infrastruktur und die Förderung des nachhaltigen Tourismus (z.B. strikte Trennung Schneesport-, Wald- und Wildruhezonen) wird zur langfristigen wirtschaftlichen Stabilität unserer Region beigetragen. Die Zermatt Bergbahnen AG streben danach, ein florierendes Umfeld zu schaffen, das sowohl den Bedürfnissen der Gäste als auch den wirtschaftlichen Anforderungen gerecht wird, und somit einen dauerhaften Erfolg sicherstellt.

Betriebstage (Anzahl)	Anz.	365.00
Cash-Flow zu Gesamtkapital (%)	%	16.62
Cash-Flow-Umsatzrate (%)	%	51.50
EBITDA	CHF	45'626'758.00
Eigenkapital zu Gesamtkapital (%)	%	28.30
Ersteintritte (Anzahl)	Anz.	2'008'636
Gesamtumsatz	CHF	82'496'216.00
Gesamtumsatz Vor-Vorjahr	CHF	64'912'041.00
Gesamtumsatz Vorjahr*	CHF	55'151'229.00
Personalausgaben am Gesamtertrag (%)	%	27.90
Umsatz pro Eintritte	CHF	42.41
Umsatz pro Mitarbeitende/r	CHF	321'622.67
Umsatzanteil A Einzelreiseverkehr**	CHF	14'788'311.00
Umsatzanteil B Freizeitangebot	CHF	850'229.00
Umsatzanteil C Schneesport	CHF	62'645'026.00
Umsatzanteil D Einnahmen Restaurant, Kiosk	CHF	1'830'700.00
Umsatzanteil E übrige Einnahmen	CHF	2'381'950.00
Umsatzrendite ***	%	3.64
Gesamtausgaben für Beschaffungsgüter	CHF	87'900.16

\* Zahlenschwankungen pandemiebedingt

\*\* Einzelreiseverkehr: Ausflugsstickets (z.B. Einzel- und Retourenfahrten, Gruppenreisen)

\*\*\* Detaillierte Berechnung im Geschäftsbericht ersichtlich

## ERFOLGSRECHNUNG DER LETZTEN FÜNF JAHRE (IN TAUSEND)

Die Erfolgsrechnung mit detaillierten Zahlen findet sich jeweils im Geschäftsbericht, welcher anlässlich der Generalversammlung jährlich im September auf der Webseite der Zermatt Bergbahnen veröffentlicht wird.

Mit den wichtigen Kennzahlen EBITDA (55.3 %) und Cashflow (51.7 %) bestätigen die Zermatt Bergbahnen AG die Rekordwerte des Jahresergebnisses aus dem Vorjahr 2021/22. Die Benchmarkwerte der Bergbahnbranche sind dabei weit übertroffen. Das EBITDA steigerte sich gegenüber dem Vorjahr um CHF 3.1 Mio. oder +6.8%, der Cashflow um CHF 3 Mio. oder 7.1%. Die getätigten Abschreibungen erreichen im Geschäftsjahr 2022/23 CHF 62.2 Mio. Abschreibungen in dieser Höhe konnten nur durch die Ertragsausfallsentschädigungen von CHF 25.6 Mio. gemäss Personenbeförderungsgesetz realisiert werden, welche von Bund und Kanton aufgrund der COVID-Krise ausbezahlt wurden.

## BILANZ DER LETZTEN FÜNF JAHRE (IN TAUSEND)

Die Bilanz der Unternehmung hat sich weiter verbessert und die wichtige Kennzahl der Fremdvverschuldung ist unter dem Niveau der pre-COVID-Zeit. Im Geschäftsbericht ist die Bilanz mit detaillierten Zahlen zu finden.





# 5. ANGEBOTSGESTALTUNG

Der Verwaltungsratspräsident Franz Julen erklärte: «Die Strategie der Zermatt Bergbahnen basiert auf Topqualität, dem bestmöglichen Service, Investitionsfreudigkeit, agilem, innovativem Verhalten sowie einem Produktpreis, der dieser Premiumstrategie Rechnung trägt.»

## BEWERTUNG DER ANGEBOTSGESTALTUNG

Die Zermatt Bergbahnen AG machen Zermatt - Matterhorn zu einem Ort voller einzigartiger Gelegenheiten für Sport, Erholung und Genuss. Um sowohl den Einheimischen als auch Besuchern aus aller Welt diesen atemberaubenden Bergkosmos bestmöglich zugänglich zu machen, verfolgt die Zermatt Bergbahnen AG seit vielen Jahren ein integrales Konzept für Transport und Tourismus. Durch die Fusion der Matterhornbahnen AG, Zermatter Rothorn AG; Standseilbahn Zermatt-Sunnegga AG, Gornergratbahn Sport Area, dem Skilehrerlift Riffelberg und der Sesselbahn Findeln im Jahr 2002 entstand das grösste eigenständige Seilbahnunternehmen der Schweiz mit 34 Transportanlagen und einer Förderleistung von 58'970 Personen pro Stunde. Dank den stetigen Investitionen kann die Zermatt Bergbahnen AG den Gästen ein Angebot voller Innovationsgeist und modernen Anlagen bieten.

Die Befragung zur Angebotsgestaltung wurde im Sommer 2023 von fünf betriebsinternen Personen ausgefüllt. (Produktmanagerin, Bereichsleitung Marketing, Bereichsleitung Beschneigung, Bereichsleitung Bau, Bereichsleitung Elektro und dem CEO). **Der Index beläuft sich auf 68%.**

- Bei den Winteraktivitäten ist mit 86% Pistenabfahrten der Schwerpunkt klar
- 57 % aller Angebote werden auf ihre ökologischen Risiken geprüft.
- 43% zeigt, dass die Zermatt Bergbahnen AG ihre Partner und Leistungsträger aktiv über ihre ökologischen Massnahmen informiert und entsprechend kommuniziert.
- Die Zermatt Bergbahnen AG fördert im Bereich Bau stets die Barrierefreiheit.

## GÄSTEINFORMATIONSBEFragung

Der Fragebogen wurde von 23 Personen von verschiedenen Bereichen innerhalb der ZBAG ausgefüllt.

**Der Index beläuft sich auf 74%.**

Die Befragung wurde kurz vor Wintersaisonende (Mitte April 2023) an die Mitarbeitenden der Verkaufsstellen, der Informationszentrale und der Shops per E-Mail und/oder dem internen Kommunikationsdienst Beekeeper (als persönliche Nachricht) verschickt, so dass alle Mitarbeitenden, die in der Wintersaison 2022/2023 angestellt waren, diese beantworten konnten.

- 96 % der Teilnehmenden ist das Unternehmensleitbild bekannt.
- 83 % geben an, dass es ein «System zur Erfassung der Gästezufriedenheit und/oder von Gästebeschwerden in der Destination» gibt.
- EtwasmehralsdieHälfte(57%)gebenan,dass«ausdenRückmeldungenunsererGäste konkrete Verbesserungs massnahmen» abgeleitet werden.
- In Bezug auf Nachhaltigkeit gaben 35 % der Befragten an, eine «Schulung zur Nachhaltigkeit erhalten» zu haben und 65% die «Nachhaltigkeit in unserem Angebot» bekannt ist und sie diese den Gästen vermitteln können.
- 41 % geben an, dass über das «eigene Nachhaltigkeitssystem aktiv informiert wird». Im internen eLearning-Portal sowie im Mitarbeitenden Magazin «ltschi Bahn», welches zweimal jährlich in Print- wie auch in Digitalformat erscheint, wird über Nachhaltigkeit informiert. Tiefe Werte erzielen die Information und Kommunikation von Nachhaltigkeitsmassnahmen. Obwohl in jeder Mitarbeiterzeitung über Nachhaltigkeitsthemen berichtet wird, scheint dies noch nicht ausreichend klar zu sein. Deshalb wurde entschieden, diese Thematik im Verbesserungsprogramm erneut aufzugreifen und auf der Webseite zu optimieren.
- Bei der Frage, ob standardmässig ein «Hinweis auf umweltfreundliche Verkehrsmittel in der Destination erfolgt», geben 46% der Befragten an, dass dies zutrifft. Da Zermatt autofrei ist, ist auch die Auswahl der Fortbewegungsmittel eingeschränkt. Die Zermatt Bergbahnen AG bietet den Gästen die Möglichkeit, mit einem gültigen Ticket den Elektrobuss der Destination zu nutzen. Dieser wird zu 100% mit erneuerbaren Energien betrieben.
- Gewisse Fragen beziehen sich auf den Aufgabenbereich der Destination. Diese werden nicht als primäre Aufgabe der Zermatt Bergbahnen AG angesehen, da die Gäste diese Informationen von der Destination (Zermatt Tourismus) erhalten.

# 6. GÄSTE

## GÄSTEZUFRIEDENHEIT

Alle zwei Jahre führt «Mountain Management Consulting» in Zusammenarbeit mit der Universität Innsbruck in 54 ausgewählten Top-Destinationen der Alpen eine Gästezufriedenheitsumfrage durch. In der Befragung aus dem Jahr 2021 gaben 49'210 Befragte Auskunft über die Kaufentscheidungskriterien und ihre Zufriedenheit im Winterurlaub. Die Zermatt Bergbahnen AG wurde als Sieger mit dem Award «Best Ski Resort» in der Gesamtwertung ausgezeichnet.

CSR-Index Gästezufriedenheit (gemäss Umfrage von Best Ski Resort 2023)	84.6%
Weiterempfehlungsrate der Gäste (gemäss Umfrage von Best Ski Resort 2023)	55.5%



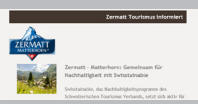
Der Durchschnittswert der 54 Top-Destinationen liegt bei 78.6%. Eine Weiterempfehlungsrate von 55.5% gilt im Branchenvergleich als sehr gut.






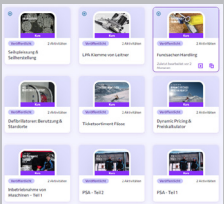




## QUALITÄTSBEWUSSTSEIN UND INNOVATION

Die Zermatt Bergbahnen AG legen grossen Wert auf qualitative Arbeit und sind seit vielen Jahren ISO zertifiziert. Ebenfalls haben sie das Q3-Label von Schweiz Tourismus als auch das Swisstainable Level III. Weiter wird eng mit dem BAV (Bundesamt für Verkehr) zusammengearbeitet, in dessen Audits hohe Sicherheitsanforderungen im technischen (Sicherheit für Gäste und Mitarbeitende) und wirtschaftlichen Bereich (Nachhaltigkeit der Unternehmensfinanzierung) überprüft werden. Prozesse, z.B. in der Servicequalität, werden kontinuierlich kritisch geprüft und allenfalls angepasst. Weiter werden Mitarbeitende dazu aufgefordert, ihre Beobachtungen und Innovationen den verantwortlichen Personen weiterzugeben.

## MARKETING UND GÄSTEINFORMATION

Die Zermatt Bergbahnen AG verfügt über diverse Kanäle, um mit den Gästen, Mitarbeitenden und Leistungspartnern zu kommunizieren. Es wird auf eine klare Kommunikation Wert gelegt, wobei Gäste und Mitarbeitende auf Umweltthemen sensibilisiert werden.

Medium	Art & Erscheinung	Inhalt	Nachhaltigkeitsaspekt	Beispiel
<b>Online</b>				
Klassische Medien & Verlage	Medienmitteilungen nach Aktualität	Gästerelevante Themen	Je nach Aktualität	
Newsletter Gäste (über Zermatt Tourismus)	E-Mail, nach Bedarf	Neuigkeiten und gästerelevante Themen	Ausgewählte Themen	
Newsletter Leistungsträger	Nach Bedarf	Infos zur Weitergabe an Gäste	Sicherheit	

Beekeeper App	Zermatt Bergbahnen Mitarbeiter-App Push-Nachrichten, tägliche Posts	Mitarbeitenden-relevante Themen	z.B. Lost & Found: Gästezufriedenheit	
Webseite		Sämtliche Infos für Gäste und Investoren	Nachhaltige Informationen über die ZBAG	
Social Media: • Facebook • Instagram • Tiktok • LinkedIn	Mehrmals wöchentlich	Neuigkeiten Berufs-Infos	Spezifische Nachhaltigkeitsmassnahmen, z.B. MountainCare, Mitarbeitenden-Portraits	
Geschäftsbericht mit Generalversammlung	1x jährlich, ca. 350 Teilnehmende, anlässlich der GV	Geschäftsgang	Unternehmensstrategie mit Umweltmassnahmen	
Push-Nachrichten via Matterhorn App oder SMS-Dienst	Bei Gefahr	Sicherheitsrelevante, aktuelle Meldungen	Sicherheit	
eLearning	E-Learning-Kurse, mehrmals jährlich neue Kurse	Verschiedene Themen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recycling</li> <li>• Sicherheit</li> <li>• Nachhaltigkeit allg. Leitsätze</li> <li>• Wald- und Wildschutz</li> </ul>	
<b>Offline</b>				
Iischi Bahn	Print Mitarbeiter-Magazin, 2 x jährlich	Mitarbeitenden-relevante Informationen	In jeder Ausgabe Rubrik „iischi nachhaltig Züekunft“	
Broschüren • Peak Broschüren • Faltkarte mit ZT, GGB	Jährlich Saisonal	Angebotsbeschreibung	Nachhaltigkeitsprojekte, Logos Zertifizierungen,	
Zermatt Inside	Print-Magazin für Einwohner von Zermatt, 6 x jährlich	Bevölkerungsrelevante Themen	Spezifische Artikel, z.B. Nachhaltige Bauten, Strom, etc.	
Mitarbeitenden-Infoabend	1x jährlich	VRP und CEO informieren über Geschäftsgang, Zukunft, etc.	Information Gemeinschaft fördern	

Verkaufsgespräche <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkaufsstellen</li> <li>• Shops</li> <li>• Restaurant</li> <li>• Plakate im Gebiet</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• MountainCare</li> <li>• Produkte/Angebote zeigen</li> </ul>	
Plakate im Gebiet	Digitale und analoge Plakatstellen mit saisonal wechselnden Sujets	Eigenwerbung	Kampagne Wildschutz	
Themenwege	Informations-Schilder	Für Gäste spannende Themen rund um Zermatt aufbereiten	Z.B. Überleben der Tiere im Winter, Blumenweg, Geologieweg,	
Berufsmessen	Alle zwei Jahre	Acht Lehrberufe vorstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soziale Nachhaltigkeit als attraktiver Arbeitgeber</li> <li>• Bildung</li> <li>• Region stärken</li> </ul>	

**Sensibilisierungsraum Nachhaltigkeit: Alpine Lounge Blauherd**

In der Station Blauherd befindet sich ein Aufenthaltsraum für Gäste. Im Zentrum des Konzepts steht die Sensibilisierung der Gäste für Umweltfragen und den nachhaltigen Umgang mit den natürlichen Ressourcen. Hier befindet sich auch eine Ladestation für Mobile Phones und Gäste haben die Möglichkeit, kostenfrei Heisswasser zu erhalten.

**Themenwege**

Die Zermatt Bergbahnen AG haben verschiedenste Themenwege zur Gästesensibilisierung initiiert. So konnten Wege zur Geologie, Flora und Fauna oder Zermatter Geschichten geschaffen werden. Die Wege werden durch die Zermatt Bergbahnen AG gepflegt.

*Alpine Lounge, Blauherd*



*Murmelweg Blauherd-Sunnegga*



## SICHERHEIT

### Sicherheit Bahnanlagen

Die Sicherheit der Gäste und der Mitarbeitenden steht bei der Zermatt Bergbahnen AG an oberster Stelle. Diese beinhaltet:

- Einhaltung der Vorgaben des BAV
- Instandhaltung der Infrastruktur gemäss festgelegten Prozessen
- Sichere und verständliche Gästelenkung

Jede Anlage unterliegt strengen technischen Vorgabe des BAV. Die vorgegebenen Kontrollen werden eingehalten und sämtliche Anlagen werden gemäss gesetzlichen Vorgaben revidiert.

### Sicherheit Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden werden regelmässig geschult. Zum Beispiel finden zu Beginn einer Saison jeweils an verschiedenen Anlagen Bergeübungen gemäss den Vorgaben des BAV statt. Ebenfalls werden Mitarbeitende aktiv motiviert, interne und externe Fachkurse zu besuchen.

ASGS: Die Zermatt Bergbahnen AG arbeiten gemäss den Vorgaben und Normen des AS/GS (Arbeits- und Gesundheitsschutz).

*Bergeübung Pendelbahn Zermatt-Furi*



# 7. LIEFERANTEN, GESCHÄFTSPARTNER & NEBENBETRIEBE

## LIEFERANTENBEFRAGUNG

Für die Lieferantenbefragung wurden langjährige, vertrauenswürdige Partnerunternehmen ausgewählt. Sie bilden einen repräsentativen Mix aus verschiedenen Branchen, wie Bergbahnhersteller, Webagentur, Elektrizitätswerk, Lieferant für alpine Begrünung, Merchandise-Produzent und Elektromaterial. Sämtliche Unternehmen bestätigen die Wichtigkeit der Nachhaltigkeit in ihren Betrieben und fördern sie auf verschiedenste Weise. 75% der Befragten bestätigen, dass sie ein Nachhaltigkeitsmanagement eingerichtet haben und freiwillige Sozialleistungen anbieten. Darüber hinaus sind 50% der Unternehmungen ISO-zertifiziert.

## GESCHÄFTSPARTNERBEFRAGUNG

Zur ersten Befragung im Rahmen der TourCert Zertifizierung wurden die wichtigsten Geschäftspartner aus unterschiedlichen Branchen befragt. Sämtliche Partner schätzen den Umgang als partnerschaftlich und fair ein. Ebenfalls sind sich alle einig, dass die Zermatt Bergbahnen AG einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung der Destination beiträgt. Es besteht das Interesse aller, sich an gemeinsamen Initiativen betreffend Nachhaltigkeit in der Region zu beteiligen.

*Snowpark Zermatt*



# 8. MITARBEITENDE

## Soziale Nachhaltigkeit

Die Zermatt Bergbahnen engagieren sich leidenschaftlich für soziale Nachhaltigkeit und erkennen die enge Verbindung zur allgemeinen Gemeinschaft an. Wir schaffen Arbeitsplätze, fördern lokale Entwicklungsinitiativen und Bildungsprojekte, um die soziale Struktur der Region zu stärken. Das Ziel ist es eine nachhaltige Zukunft für die Umgebung zu schaffen, indem auf die Bedürfnisse der Gemeinschaft eingegangen wird und das Leben von Mitarbeitern, Einheimischen und Besuchern positiv beeinflusst wird.

## BESCHÄFTIGTENSTRUKTUR

Der Bestand beläuft sich per 31. Mai 2022 auf 271 Mitarbeitende, davon 13 Lernende. Der höchste Personalbestand wurde per 31. Dezember 2021 mit 319 Mitarbeitenden ausgewiesen, wobei die Anzahl durch die jeweils ca. 60 Saisonstellen und temporäre Mitarbeitende in der Beschneigung ergänzt wurde. Die Mitarbeitenden stammen aus 20 verschiedenen Nationen. Im Jahresdurchschnitt und auf Jahresstellen umgerechnet sind es 285 Personen, welchen ein Gehalt von insgesamt CHF 19.1 Mio. ausgezahlt wurde. Zudem wurden CHF 3.9 Mio. für Sozialleistungen aufgewendet.

Beschäftigte Vollzeit	259 Mitarbeitende
Beschäftigte Teilzeit	60 Saisonstellen
Beschäftigte gesamt - umgerechnet auf Jahresstellen	319 Mitarbeitende
Auszubildende	13 Lernende
Menschen mit Behinderung	0
Anteil Frauen in Führungspositionen (BL & Stv. BL - gemäss Organigramm 7 von 38)	19%

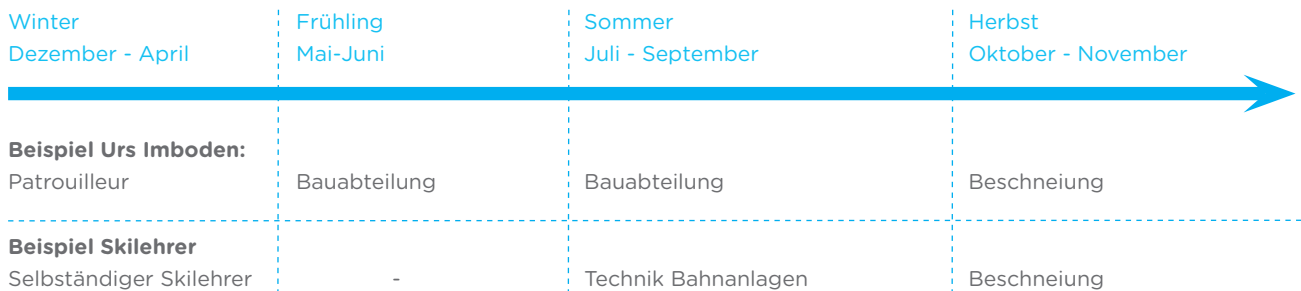
Die Anzahl Mitarbeitende konnte über die letzten Jahre stabil gehalten werden. Und da uns die Zukunft der Seilbahnbranche am Herzen liegt, bieten wir acht verschiedene Lehrberufe an:

- Automobilmechatroniker/in SM EFZ
- Baumaschinenmechaniker/in EFZ
- Elektroinstallateur/in EFZ
- Polymechaniker/in EFZ
- Produktionsmechaniker/in EFZ
- Informatiker/in EFZ
- Seilbahnmechatroniker/in EFZ
- Seilbahner/in EBA



Bei der Zermatt Bergbahnen AG ist besonders hervorzuheben, dass die Mehrheit der Saisonstellen von den Mitarbeitenden selbst bevorzugt wird. Beispielsweise sind die Schneier oft temporär von Oktober bis Dezember angestellt und arbeiten anschliessend als Bergführer oder Skilehrer. Andere Mitarbeitende sind im Sommer in der Bauabteilung tätig und wechseln im Winter in die Technikabteilung.

Typische Beispiele:



Auf diese Weise trägt die ZBAG wesentlich dazu bei, ganzjährige und abwechslungsreiche Existenzen für Einwohnerinnen und Einwohner von Zermatt/Mattertal anzubieten.

## ARBEITSBEDINGUNGEN

Im Personalreglement sind sämtliche Belange rund um die Arbeitsbedingungen detailliert erklärt. Jedem Mitarbeitenden wird bei Stellenantritt das Reglement via Beekeeper-App für alle jederzeit zugänglich.

### Lohnpolitik

Art. 6.1 Lohnpolitik (Auszug aus dem Personalreglement)

Die Gehaltspolitik bildet die Grundlage der Entlohnung der Mitarbeitenden der Zermatt Bergbahnen AG. Alle Funktionen der Unternehmung sind bewertet und im Anhang zusammen mit dem Gehaltssystem aufgezeigt. Der Jahreslohn wird im Rahmen der Leistung und der Erfüllung der Funktionsbewertung festgelegt. Das Gehaltssystem basiert auf 3 Elementen:

- Vertraglich vereinbarter Jahreslohn
- Sozialabgaben und Zulagen
- Bonus

### Überstunden

Art. 5.10 Überstunden / Überzeit (Auszug aus dem Personalreglement)

Überstunden sind die Stunden, welche die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit überschreiten. Diese müssen angeordnet sein und sind grundsätzlich durch Freizeit von gleicher Dauer zu kompensieren. In Ausnahmefällen können in gegenseitiger Absprache die Überstunden 1:1 ausbezahlt werden. Erst bei Überschreitung der gesetzlichen Höchstarbeitszeit von 45 Stunden (gemäss Schweizerischem Arbeitsgesetz) resp. 50 Stunden (Schweizerisches Arbeitszeitgesetz, AZG) pro Woche wird ein Zuschlag von 25% vergütet, sofern die Überzeit nicht mit Freizeit von gleicher Dauer ausgeglichen werden kann. Überstunden unter 15 Minuten werden nicht angeordnet und somit auch nicht gutgeschrieben. Minusstunden sind die Stunden, welche die Sollzeit unterschreiten.

### Freiwillige Sozialleistungen

Ständige Mitarbeitende erhalten unentgeltlich ein Jahresabonnement der Zermatt Bergbahnen AG. Ausgenommen davon sind Mitarbeitende mit einem Pensum von weniger als 40%.

- ein vergünstigtes Generalabonnement (GA) FVP oder bei Verzicht, ein FVP-Halbtaxabonnement (HTA) (auf Anfrage erhältlich) nach der Probezeit, solange die ZBAG beim Verband öffentlicher Verkehr (VÖV) angeschlossen ist (sofern der/die Mitarbeitende ein Pensum von mind. 50% ausweist). Mit dem FVP-HTA besteht die Möglichkeit, Multitageskarten, Tagesklassenwechsel u.v.m. vergünstigt zu beziehen. Die Bedingungen sind an das jeweilige aktuelle FVP Reglement geknüpft, Änderungen vorbehalten)
- unentgeltlich 6 Tageskarten der Matterhorn-Gotthard-Bahn (MGB)
- entgeltlich (auf Anfrage) 2 x 3 Tageskarten des Verbandes Seilbahnen Schweiz (SBS)
- Verheiratete Personen und in eingetragener Partnerschaft lebende Personen, schulpflichtige Kinder und Jugendliche bis

25-jährig in Ausbildung (welchen eine gesetzliche Ausbildungszulage zusteht) erhalte unentgeltlich ein Jahresabonnement der Zermatt Bergbahnen AG. Ausgenommen davon sind Familienangehörige von MA mit einem Pensum von weniger als 40%.

- ein leicht vergünstigtes Generalabonnement (GA) der SBB sofern der/die Mitarbeitende ein Pensum von mind. 50% ausweist, selbst ein GA bezieht, solange die ZBAG beim VÖV angeschlossen ist.
- ein Streckenabonnement der MGB vom Wohnort nach Zermatt
- den Angehörigen ist es untersagt, dieses Abonnement für gewerbliche und schulische Zwecke zu nutzen

### **Mitarbeitendenrat**

Der Mitarbeiterrat ist eine unabhängige Vertretung und Anlaufstelle zur Begutachtung von Personalfragen und Fragen der Arbeitsgestaltung für das Personal der Zermatt Bergbahnen AG, wenn der Dienstweg (wegen Differenzen zwischen dem/der Mitarbeitenden und Vorgesetzten) nicht funktioniert. Er nimmt die Anträge des/r Mitarbeitenden entgegen und behandelt sie innert angemessener Frist.

Organisation, Rechte, Pflichten und Aufgaben des Mitarbeitendenrats

Aufgaben und Geltungsbereich

Der Mitarbeiterrat ist die Vertretung sämtlicher Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die bei der Zermatt Bergbahnen AG angestellt sind. Der Mitarbeiterrat setzt sich aus 3 Mitgliedern zusammen, wobei die Abteilungen der Bereiche angemessen vertreten sein sollten.

Rechte

Der Mitarbeiterrat kann eine Vermittlungsfunktion (Ombudsfunktion) übernehmen, wenn der Dienstweg versagt oder ein Anliegen von allgemeinem Interesse ist. Der Mitarbeiterrat hat das Recht auf Einsicht in die Personalakte, sofern dies von der/dem Mitarbeiterin/ Mitarbeiter ausdrücklich gewünscht und schriftlich bestätigt wird.

Pflichten

Der Mitarbeiterrat ist Anlaufstelle bei personellen und arbeitsrechtlichen Problemen. Insbesondere wirken Bereichsleiter und Mitarbeiterrat zusammen über die Organisation, die Rechte, Pflichten und Aufgaben. Sie setzen notwendige Massnahmen zum Schutz der Gesundheit und zur Verhütung von Unfällen um, fördern ein gutes Betriebsklima und schützen die persönliche Integrität aller Mitarbeitenden und Vorgesetzten. Sitzungs- und Gesprächstermine werden möglichst an den Randzeiten angesetzt und die Anliegen und Vorschläge der Mitarbeitenden werden innert angemessener Frist behandelt.-

Geheimhaltungspflicht

Die Mitglieder des Mitarbeiterrates verpflichten sich zur Geheimhaltung gegenüber allen Personen für die ihnen bekannt werdenden Informationen.

### **Ausbildungs-, Weiterbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten**

Art. 3.17 Aus- und Weiterbildung (Auszug aus Weiterbildungsreglement der ZBAG)

Jede/r Stelleninhaber/in hat das Recht auf Schulung oder Weiterbildung, welche in der Regel intern erfolgt. Externe Ausbildung muss frühzeitig beantragt und durch den Vorgesetzten genehmigt werden. Zwischen der Unternehmung und dem Mitarbeitenden wird je nach Dauer und Kosten eine Vereinbarung bezüglich der Kosten getroffen. Die ZBAG prüft für jeden Kurs die Kostenübernahme gemäss dem Reglement Aus- und Weiterbildung der ZBAG.

## **SCHULUNG ZUR NACHHALTIGKEIT**

Mitarbeitende aus verschiedenen Bereichen, wie auch die Geschäftsleitung, haben sich in den letzten zwei Jahren in diversen Workshops und Meetings zum Themenkomplex Nachhaltigkeit ausgetauscht. Es wurde dabei nicht nur der Begriff definiert, um ein gemeinsames Verständnis zu erreichen, sondern auch die Handlungsfelder mit Verbesserungspotenzial identifiziert. Daraus entstanden neue Projekte, die bereits umgesetzt wurden oder noch in der Umsetzungsphase sind.

Nachfolgend ein Einblick in die verschiedenen Workshops:

Nach jedem Workshop tragen die Teilnehmenden ihre Ideen und Aufgaben in ihre Teams und setzen sie um. Zusätzlich werden eLearnings darüber produziert. Ebenfalls werden in jeder Ausgabe der Mitarbeiterzeitung "Ilschi Bahn" die Nachhaltigkeitsthemen behandelt.



Mitarbeitenden-Workshop und Geschäftsleitungsworkshop zum Thema Nachhaltigkeit des Geschäftsjahrs 2022/2023

## MITARBEITENDEN-ZUFRIEDENHEIT

Über die Mitarbeitenden-App Beekeeper werden über die externe Beratungsfirma „Mountain Management“ alle zwei Jahre Zufriedenheitsanalysen durchgeführt. In der letzten Ausführung im Frühling 2022 schlossen von 321 Teilnehmenden 203 Personen die Befragung ab.

Index (berechnet aus Strategie und Management und Arbeitsbedingungen):	73.0%
---	-------

Einige ausgewählte Aussagen:

Welche Faktoren sind bei einem Arbeitsplatz wichtig

- Spass bei der Arbeit
- Gute Bezahlung
- Angenehmes Arbeitsklima
- Eigene Ideen einbringen
- Spannende Aufgaben



Auszug aus der Beekeeper-Befragung

Zu erwähnen ist, dass die Mitarbeitenden aus dem Gastronomiebereich hohe Werte verzeichnen, da sie in einem kleinen Team arbeiten und sie nicht dem Gastro-GAV unterliegen. Sie sind wie Bahnmitarbeitende angestellt, was einer Besserstellung der Anstellungsbedingungen gleichkommt.

Der Bereich PRD Süd hat hingegen eher tiefe Werte erzielt. Das könnte daran liegen, dass sie ganzjährig im Schnee arbeiten und kurz vor Befragung ein Tracking der Patrouilleure eingeführt wurde. Eine Verbesserungsmassnahme war, die Vorteile dieses Trackings aufzuzeigen.



*Team Pisten- und Rettungsdienst Nord*

# 9. UNTERNEHMENSÖKOLOGIE UND UMWELTSCHUTZ

## Ökologische Nachhaltigkeit

Die ökologische Nachhaltigkeit ist bei den Zermatt Bergbahnen AG ein wichtiger Faktor. Der Schutz der Umwelt erfolgt durch umweltfreundliche Betriebsweisen, die Nutzung erneuerbarer Energiequellen und den Erhalt der natürlichen Schönheit der Region. Ziel ist es, die einzigartige Natur zu bewahren und zukünftigen Generationen intakte Landschaften zu hinterlassen.

## Projekte

Die Zermatt Bergbahnen setzen sich für Nachhaltigkeit ein und konzentrieren sich dabei auf bestimmte Schlüsselprojekte. Diese vielfältigen Initiativen sind auf den Schutz der Umwelt, die Förderung erneuerbarer Energien, die Erhaltung der natürlichen Berglandschaft und die Unterstützung der lokalen Gemeinschaft ausgerichtet.

## Kompensation Flugreisen

Die Flugreisen der Verkaufsabteilung der Zermatt Bergbahnen AG werden lokal kompensiert mit der Unterstützung des Vereins "alts Zermatt". Dieser hat bereits mehrere Kulturwege rund um Zermatt geschaffen ([www.kulturwege-zermatt.ch](http://www.kulturwege-zermatt.ch)). Hierzu wurde die Geschichte erforscht und mit Freiwilligenarbeit spannende Wege geschaffen, die sowohl für die Bevölkerung von Zermatt wie für Gäste einladend sind. Dabei bauen sie beispielsweise Trockensteinmauern auf, renovieren traditionelle Stadel und erneuern Walliser Kulturgüter. Dadurch werden schützenswerte, alte Holzbauten erhalten, was ein enormes CO<sub>2</sub>-Sparpotential mit sich bringt (im Gegensatz zu CO<sub>2</sub>-intensiven Neubauten aus Beton). Die Zermatt Bergbahnen AG stellen sicher, dass die Unterstützung diesem lokalen Projekt zugute kommt und direkt im Einzugsgebiet der Zermatt Bergbahnen liegt. Die Unterstützung des Vereins "alts Zermatt" ist eine Herzensangelegenheit und wird jährlich mit dem errechneten Betrag der Flugreisen unterstützt.

## ENERGIE

### Strom

Energieverbrauch (kWh) gesamt, pro Ersteintritt	8.67 kWh 17'427'431 kWh / 2'008'636 Ersteintritte (Total pro Jahr)
Stromverbrauch (kWh) Beschneigung Pro Ersteintritt	2.14 kWh 4'304'359 kWh / 2'008'636 Ersteintritte (Total pro Jahr)
Stromverbrauch (kWh) Büro/Verkaufsräume/Restaurants Pro Ersteintritt	0.04 kWh 82'933 kWh / 2'008'636 Ersteintritte(Total pro Jahr)
Stromverbrauch (kWh) Seilbahn Pro Ersteintritt	4.64 kWh 9'302'120 kWh / 2'008'636 Ersteintritte(Total pro Jahr)

### Wärme

Elektroheizungen können aus technischen Gründen nicht einzeln gemessen werden.

## Diesel

Dieserverbrauch pro Pistenkilometer:	4'895 l / Gesamtverbrauch 1'105'646 l / 200 km
--------------------------------------	--

Total 202.7 km davon gelbe Pisten (Freeride 54.1 km)/ PFZ Einsätze für Personen- und Materialtransporte, Revisionen Skilifte, Pistensicherung Gletscher (Bagger), Camion & Transporter

Anteil (%) Ökodiesel in %	100% - Eco Speed / 100% CO <sub>2</sub> -kompensiert
Anteil (%) Ökostrom in %	93.87% - Stromkennzeichnung EWZ 2022 (exkl. Grauenergie) Total Erneuerbare Energien 63 % (59.33 GWh) / Total Kernenergie 30.87 % ( 29.07 GWh)

Sämtlicher Treibstoff, der bei der Zermatt Bergbahnen AG eingesetzt wird, ist Eco-Diesel. Der glasklare und nahezu geruchsfreie Eco Speed verursacht weniger Emissionen, was eine Reduzierung des Schadstoffausstosses bedeutet. Er bietet garantierte Schmierfähigkeit zu jeder Jahreszeit und ist nahezu schwefelfrei.

## CO<sub>2</sub>-Emissionen

CO <sub>2</sub> -Emissionen (t) durch Heizungsenergieverbrauch	Keine verbindlichen Angaben
CO <sub>2</sub> -Emissionen (t) durch Stromverbrauch Beschneigung	482.00 (112 g CO <sub>2</sub> /kWh / 4'304'359 kWh)
CO <sub>2</sub> -Emissionen (t) durch Stromverbrauch Büro/Verkaufsräume/Restaurants	9.30 (112 g CO <sub>2</sub> /kWh / 82'933 kWh)
CO <sub>2</sub> -Emissionen (t) durch Stromverbrauch Seilbahn	1'041.80 (112 g CO <sub>2</sub> /kWh / 9'302'120 kWh)
CO <sub>2</sub> -Emissionen (t) gesamt, nach Verursacher (Strom, Wärme) und Bereich (Seilbahn, Gastronomie, etc.)	1'951.90 (112 g CO <sub>2</sub> /kWh / 17'427'431 kWh)
CO <sub>2</sub> -Emissionen (t) pro Ersteintritt	0.97 kg (112 g CO <sub>2</sub> /kWh / 2'008'636 Ersteintritte) *kg <b>112 g CO<sub>2</sub> pro kWh entspricht dem CH-Durchschnitt / Zermatt liegt gemäss Angaben des Stromlieferanten deutlich unter diesem Wert</b>

Um alle Mitarbeitenden über den sorgsameren Umgang mit Ressourcen zu informieren, wurden acht Leitsätze definiert und anschliessend verschickt, in der Mitarbeiterzeitung publiziert und ein eLearning erstellt:

# UNSER UMGANG MIT ENERGIE

Seit vielen Jahren tragen wir als Unternehmen Sorge zur Natur. Dies ist Teil unserer DNA und in unseren Leitsätzen verankert.

Um in Zukunft noch respektvoller mit Energie umzugehen und dem Gästebedarfnis gerecht zu werden, zählen wir auf euch! Zusammen setzen wir uns folgende Ziele:

- 1 Bahnanlagen** Wir betreiben unsere Bahnen in abgestimmter Geschwindigkeit zur Auslastung. Dieser Eco-Modus, welcher z.B. auch bei Rolltreppen im Einsatz ist, ermöglicht einen optimalen, sicheren und energieeffizienten Personenfluss.
- 2 Licht** Licht brennt nur, wenn jemand im Raum ist resp. das Licht zur Arbeit benötigt wird. Wir schalten das Licht konsequent aus und helfen uns gegenseitig. Stationsbeleuchtungen sind in der Nacht ausgeschaltet.
- 3 Temperatur** Unsere Leit-Temperatur in geschlossenen Räumen beträgt min. 10 - max. 15°C, sofern niemand im Raum ist. Während der Arbeitszeit kann die Temperatur angemessen erhöht werden (max. 20°C mit Personen im Raum). Wichtig: keine offenen Türen und Fenster bei voller Heizleistung!
- 4 Standby** Wir haben keine Geräte im Standby-Modus, sofern dies nicht zur Ausführung der Arbeit notwendig ist. Geräte wenn immer möglich konsequent ausschalten.
- 5 Brennstoff** Unnötiges warmlaufen von Maschinen oder Leerfahrten vermeiden. Die Fahrzeugnutzung zur Ausführung der Arbeit reduzieren.
- 6 Sensibilisierung** Wir informieren unsere Arbeitskollegen direkt, wenn uns auffällt, dass nicht sorgsam mit Energie umgegangen wird. Nur als Team erreichen wir unsere Ziele.
- 7 Verantwortung** Wer trägt die Verantwortung, dass alle Lichter am Arbeitsort gelöscht sind und die Heizung nicht auf 30°C läuft? Wir alle! Wir helfen uns gegenseitig dabei.
- 8 Optimierung** Hast du weitere Ideen zur Optimierung? Melde dich jetzt bei deinem vorgesetzten Bereichsleiter, um das Thema zu besprechen.

## Papier

Wälder liefern wertvolle Rohstoffe und sind für die Artenvielfalt ein wichtiges Schlüsselement in der Natur. Printmedien, wie auch interne Papiere werden daher seit dem Jahr 2020 zu 100% auf Recyclingpapier gedruckt.

Die Informationsbereitstellung für Gäste ist sehr wichtig. Dennoch wurde entschieden, die Auswahl der Flyer zu reduzieren, indem sie nur noch in zwei Sprachen (Deutsch/Englisch und/oder Italienisch/Französisch) gedruckt werden anstatt in acht Sprachen (u.a. Thai, Japanisch, Französisch, Italienisch). Gäste können sich selbstverständlich auf der mehrsprachigen Webseite [www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch) weiterhin die Informationen (in Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch) holen und/oder mit dem Verkaufsteam an den Kassen sprechen. Durch die Umstellung konnte der Printmedienanteil um über 50 Prozent reduziert werden. Die Printmedien werden von einer Druckerei aus Visp (Valmedia AG, Kanton Wallis) produziert, um die lokale Wertschöpfung zu unterstützen und lange Transportwege zu vermeiden. Der Lieferant hat auf den Produktionshallen über 1.000 Photovoltaik-Kollektoren im Einsatz und ist nach FSC, ISO:9001 und ISO:14001 zertifiziert und druckt nach PSO-Standard (Prozess Standard Offsetdruck). Für die Printartikel der Zermatt Bergbahnen AG wird Nautilus-Papier verwendet, das aus 100% Recyclingfasern besteht und folgende Labels und Zertifizierungen trägt: EU-Ecolabel, Blauer Engel, Cradle-to-Cradle.

Für das abgeschlossene Geschäftsjahr 2022/2023 und alle folgenden Jahre wurde entschieden, die vollständigen Geschäftsberichte ab sofort ausschliesslich in digitaler Form für die Aktionäre und Aktionärinnen bereitzustellen

## Wasser

Wasserverbrauch (l) aus Beschneigung pro Tag	0.01 l 1'010'587 m <sup>3</sup> / 99 Tage / 2'008'636 Ersteintritte  43 Tage à 24 h (Nord) / 56 Tage à 24 h Süd / 591'354 Ersteintritte Sommer (Mai - Okt.) / 1'417'282 Ersteintritte Winter (Nov. - April)
Wasserverbrauch (l) gesamt pro Tag	0.01 l 1'010'587 m <sup>3</sup> / 365 Tage / 2'008'636 Ersteintritte  43 Tage à 24 h (Nord) / 56 Tage à 24 h Süd / 591'354 Ersteintritte Sommer (Mai - Okt.) / 1'417'282 Ersteintritte Winter (Nov. - April)
Durchschnittliche Menge Wasser (m <sup>3</sup> ) in Speicherseen	697'200 m <sup>3</sup> theoretische Speicherkapazität inkl. Trinkwassergebrauch
Wasserverbrauch (m <sup>3</sup> ) durch Beschneigung	1'010'587 m <sup>3</sup> (temporäre Nutzung: fließt zurück in Wasserfassungen der Grand Dixence)

Um den Wasserverbrauch zu reduzieren, wurde ein Verbesserungsprogramm umgesetzt, z.B.

- Sparventile öffentliche Toiletten Blauherd und Rothorn wurde nachgerüstet
- Gastrobereich: diverse Schulungen
- Wassersteuerungen (in den Bereichen Beschneigung, Toiletten)
- Reduktion Wassermenge für die Beschneigung - jedes Jahr wird in die neuste Technologie investiert, der Wasserverbrauch ist abhängig vom Naturschnee

## Vakuumanlage

Zur Beschneigung wird auf Trockener Steg eine Vakuumanlage eingesetzt. Der Snowmaker hat einen Stromverbrauch pro Einschneizeit im September/Oktober von ca. 225'000 kWh / Schneeproduktion 20 t/h.





Interne Abfall-Trenn-Kommunikation

### Abfall

Das Ziel ist es, die Abfallmenge stetig zu vermindern und korrekt zu entsorgen. Damit alle Mitarbeitenden den anfallenden Abfall korrekt entsorgen, wurden interne Informationsschilder geschaffen. Im Frühjahr 2023 wurden die intern gestalteten Schilder geliefert und in einer ersten Etappe an folgenden Stationen montiert: Station Blauherd, Station Trockener Steg, Muldenbereich Blauherd, Muldenbereich Furi/Schweigmatten. Die neuen Schilder, worauf teilweise auch Erklärungen sind, sollen Klarheit in der internen Entsorgung der jeweiligen Wertstoffe schaffen.

Abfallaufkommen Altholz 2022	9'150.00 kg
Abfallaufkommen Alteisen 2022	23'575.00 kg
Abfallaufkommen Sperrgut brennbar 2022	60'775.00 kg
Sonderabfälle 2022	1'257.00 kg
Aktenvernichtung 2022	440.00 kg

Diese Abfallstoffe werden sachgerecht über die Entsorgung der Gemeinde entsorgt. Schätzungen betreffend Papier, PET-Flaschen und Restmüll finden sich im internen Cockpit.

## UMWELTSCHONENDE ANFAHRT

Zermatt ist autofrei und der Zugang zu den Bergbahnen erfolgt nur zu Fuss, mit dem dorfeigenen eBus oder Elektrotaxis.

## NATURSCHUTZ UND BESUCHERLENKUNG

### Begrünung / Fauna und Flora

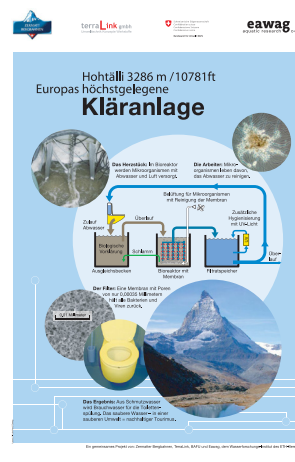
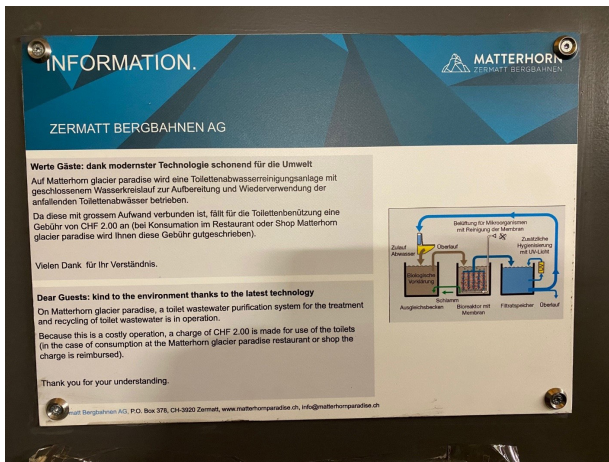
Für die Bemühungen im Rahmen der Renaturierungen haben die Zermatt Bergbahnen AG 2013 den Begrünerpreis erhalten. Die preisstiftende Arbeitsgruppe Hochlagenbegrünung (AGHB) des Vereins für Ingenieurbiologie setzt sich seit 1996 für schonende und standortgerechte Renaturierung im Alpenraum ein. Der Begrünerpreis wird alle zwei Jahre vergeben. Das Ziel neben dem Einhalten der Umweltgesetze ist die möglichst schonende und langfristig sinnvolle Arbeitsweise. Die Baubegleitung instruiert und sensibilisiert das Baupersonal für ökologische Vorgänge und sorgt für die Information der Gäste. Die Schutzgebiete neben dem Skigebiet sind gekennzeichnet.

## Klein Matterhorn als Vorzeigeprojekt

Seit April 2009 trägt das Restaurant Matterhorn Glacier Paradise offiziell das MINERGIE-P®-Zertifikat und ist somit das höchstgelegene Gebäude mit dieser Auszeichnung. Für die sehr ertragsreiche, an der Südfassade integrierte Photovoltaikanlage wurde die Zermatt Bergbahnen AG 2010 zudem mit dem Schweizerischen und Europäischen Solarpreis ausgezeichnet.

Das Restaurationsgebäude ist aus vorgefertigten Holzelementen gefertigt. Aus statischen Gründen wurde lediglich der Sockel aus Beton ausgeführt. Eine 52cm dicke Steinwolldämmung der Aussenwände sorgt für Komfort im Inneren. Metall und Glas umrahmen die Holzkonstruktion und schützen das Gebäude auch bei Windgeschwindigkeiten von bis zu 300 km/h.

Der aufwändige Transport des Trinkwassers auf fast 4'000 m ü. M. zwingt zum sorgsamem Umgang mit der Ressource. Das Abwasser aus der Küche und den Nasszellen wird deshalb gesammelt, in einer mikrobiologischen Kläranlage gereinigt und als Grauwasser für die sanitären Anlagen mehrmals wiederverwendet. Nicht gebrauchtes Wasser fliesst gereinigt in den natürlichen Wasserkreislauf der Umgebung. Die Gäste werden folgendermassen darauf aufmerksam gemacht:



Gästeinformation zum geschlossenen Wasserkreislauf im Restaurant auf dem Klein Matterhorn. Es soll zu einem sorgsamem Umgang mit Wasser sensibilisieren.

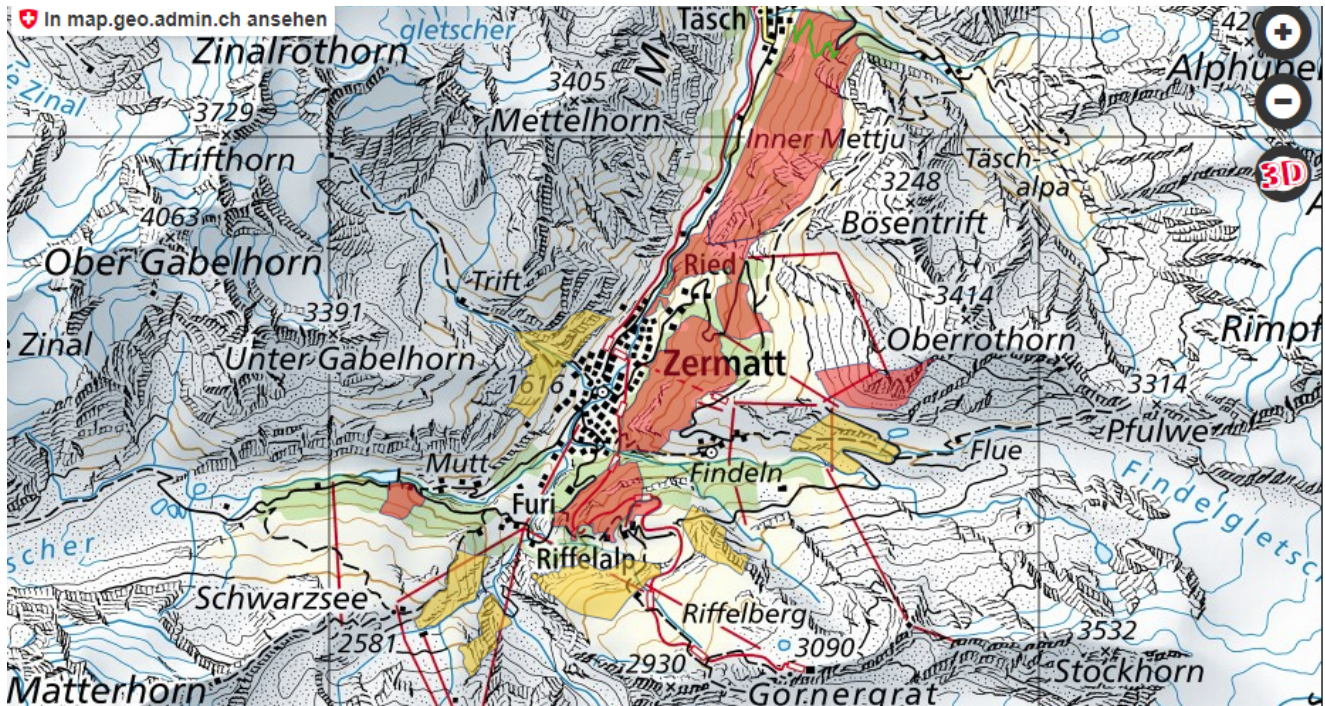
## Wild- und Waldschutz

Unberührte Schneehänge abseits der markierten Pisten – ein Paradies für Freerider und gleichzeitig Lebensraum vieler Wildtiere. Nutzungskonflikte zwischen Mensch und Natur sind dabei vorprogrammiert. Mögliche Folgen: Schneesportler scheuchen überwinterte Tiere auf oder beeinträchtigen durch ihre Ausrüstung die Schutzwälder. Aus diesem Grund haben die Schweizer Kantone Wildruhezonen und Wildschutzgebiete definiert, um die Flora und Fauna vor übermässiger Störung durch den Menschen zu schützen. Rechtskräftige Wildruhezonen dürfen im Winter nicht oder nur auf ausgewiesenen Routen befahren werden. Übertretungen sind strafbar. Die Zermatt Bergbahnen AG macht explizit auf die Wildruhezonen und Wildschutzgebiete aufmerksam, welche an die Skisportzone angrenzen, indem Schilder aufgestellt und die Gebiete gekennzeichnet werden. Auch in den AGB's wird diesbezüglich informiert:

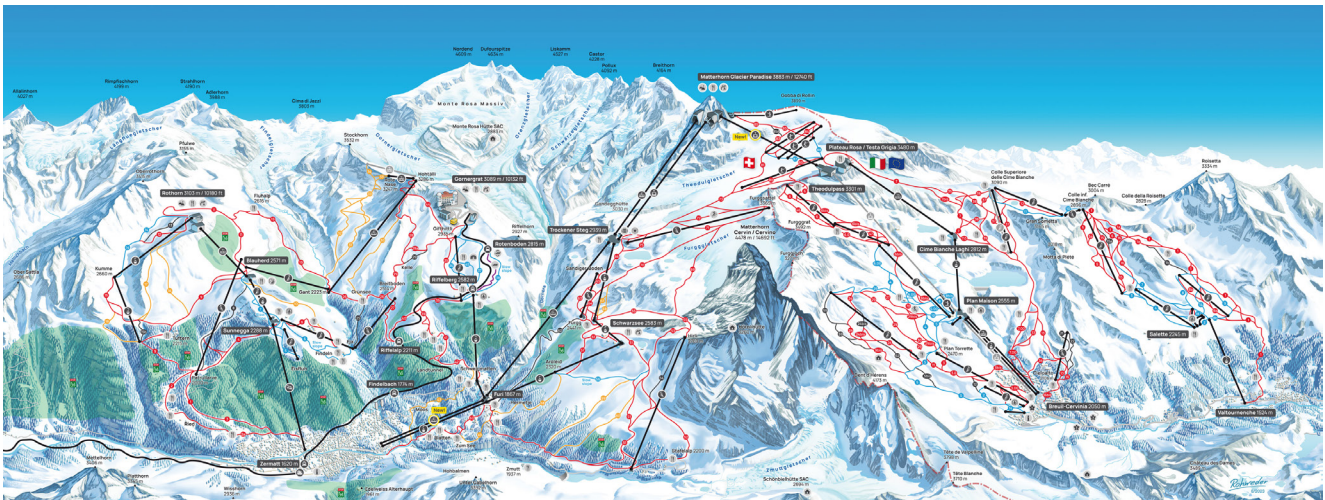
*Jede missbräuchliche Benützung eines Skipasses / Peak Passes oder einer anderen Fahrkarte, bei rücksichtslosem Verhalten und Gefährdung Dritter (insbesondere Nichtbeachten der FIS- und SKUS-Regeln, Missachten von Signalen, Weisungen und Absperrungen, sowie das Befahren geschlossener Pisten, Wald- und Wildschutzgebiete sowie lawinengefährdeten Hängen) hat den sofortigen Entzug der Fahrkarte ohne Entschädigung zur Folge. Für Inhaber von 1/2 -, 1-, Mehrtageskarten und Monatskarten wird unmittelbar mit dem Entzug oder Sperrung der Karte eine Aufwand- und Umtriebsentschädigung von CHF 200.00 und bei Saison- und Jahreskarten eine Aufwand- und Umtriebsentschädigung von CHF 400.00 fällig. Bis zur Bezahlung der Aufwand- und Umtriebsentschädigung bleibt die Fahrkarte gesperrt. Der Bezug einer neuen Monats-, Saison- oder Jahreskarte ist bis zur Bezahlung aller offenen Aufwand- und Umtriebsentschädigungen nicht gestattet.*

DIE VIER REGELN FÜR MEHR NATUR (Bundesamt für Umwelt, wird in den Stationen und online kommuniziert)

- Wildruhezonen und Wildschutzgebiete beachten
- Im Wald auf Wegen und bezeichneten Routen bleiben
- Waldränder und schneefreie Flächen meiden
- Hunde an der Leine führen – insbesondere im Wald



Die Wald- und Wildschutzgebiete in Zermatt (orange: rechtsverbindlich / gelb: empfohlen)



Im Pistenplan Zermatt in grün eingezeichnet die Wald- und Wildschutzzonen

### Erneuerbare Energie

Photovoltaik im Zentrum: Die Zermatt Bergbahnen AG setzen den Schwerpunkt auf Photovoltaik als treibende Kraft für nachhaltige Energie. Einige Bergstationen und Gebäude von Bahnanlagen sind mit Solaranlagen ausgestattet, die Sonnenlicht in Strom umwandeln. Diese Anlagen sind mehr als nur technologische Meisterleistungen. Sie sind Symbole für das Bestreben der Bergbahnen, erneuerbare Energieformen zu nutzen und so ihre Abhängigkeit von herkömmlichen, teilweise umweltschädlichen Energiequellen zu verringern. Der Fokus auf Photovoltaik spiegelt das Engagement für Umweltschutz und zukunftsfähige Energiepraktiken wider.

- An sieben Standorten werden mit Photovoltaikanlagen, durchschnittlich pro Jahr 372'280 kWh, bei einer Gesamtfläche von 1'701 m<sup>2</sup> produziert. Daraus resultiert eine CO<sub>2</sub> - Ersparnis von 197'308 t.
- An zwei Standorten wird mit Solarthermie, durchschnittlich pro Jahr 26'500 kWh erreicht, mit einer Fassadenfläche von 50,5 m<sup>2</sup>.
- Im Verhältnis zum ganzen Energiebedarf pro Jahr mit 17'427'431 kWh, resultiert sich der Stromproduktions-Anteil durch Sonnenenergie von 2.3%.
- S.h. Stromkennzeichnung 2022 (Stromlieferant EWZ Elektrizitätswerk Zermatt AG)
- Der Ökostrom (%) setzt sich aus der erneuerbaren Energie (63%) und der Kernenergie (30.87%) unseres Stromlieferanten zusammen.

## Wie Bauprojekte ökologisch erfolgreich kompensiert werden, am Beispiel Stafel

Als Motor der Destination Zermatt-Matterhorn sind die Zermatt Bergbahnen AG bestrebt, den Gästen einen bestmöglichen Service mit einer modernen Infrastruktur zu bieten. Hierfür investiert die Unternehmung jährlich in Revisionen sowie Neubauten von Anlagen. Damit in diesem Rahmen das Gleichgewicht zwischen wirtschaftlichem Erfolg und nachhaltigem Handeln gehalten werden kann, werden Neubauten und Sanierungen von Anlagen mit Ersatzmassnahmen kompensiert. Im vergangenen Sommer wurde das Projekt Gletschervorfeld Stafel abgeschlossen, welches als Ersatzmassnahme für den Bau der Gondelbahn Kümme sowie für die Sanierung und Erweiterung der Beschneiungsanlagen definiert wurde.

### Ausgangslage

Bereits zu Beginn der 60er Jahre wurden im Gletschervorfeld des Zmuttgletschers im Stafel verschiedene Bauten und Anlagen durch die Grande Dixence SA im Rahmen der Wasserkraftnutzung erstellt. Einige Jahre später kamen Dämme zur Erstellung von Absetzbecken sowie Wege hinzu. Das Material, welches sich in den Absetzbecken abgelagert hatte, wurde regelmässig ausgebaggert und im Gletschervorfeld deponiert. Die Wege und Strassen rundherum stammen vom damaligen Kraftwerkbau und werden nur noch teilweise genutzt. Der gesamte Projektperimeter befindet sich in einem BLN-Gebiet. Dies steht kurz für «Bundesinventar der Landschaften und Naturdenkmäler von nationaler Bedeutung». Das Ziel des Projektes Ersatzmassnahme Gletschervorfeld Stafel bestand darin, dieses Gebiet durch gezielte Bau- und Gestaltungsarbeiten ökologisch und naturlandschaftlich aufzuwerten.

### Vorgehensweise

Im Gletschervorfeld Stafel sind auf vielen Flächen die Lebensräume durch anthropogene Störungen und Elemente nicht typisch ausgebildet. Trotzdem kommen in diesen Zonen gefährdete und geschützte Pflanzenarten vor. Solche Gletschervorfelder sind im Normalfall hoch dynamische Lebensräume, was in diesem Fall durch die anthropogene Elemente nur teilweise oder nicht mehr der Fall ist. Die seltenen Pflanzenarten können sich somit nicht weiter ausbreiten oder werden sogar verdrängt. Zwischen Juni 2021 und August 2023 wurden durch Arbeiten der Zermatt Bergbahnen AG diverse Revitalisierungen, Wiederherstellungen und Rückbauten vorgenommen. Begleitet wurden diese Arbeiten durch das Büro Forum Umwelt AG (FUAG). Die Planung und Etappierung über zwei Jahre wurde in Absprache mit dem BAV aufgrund der verfügbaren Kapazitäten der Zermatt Bergbahnen AG vorgenommen.

### Resultate

Die abschliessende Ökobilanz zeigt auf, dass ein Überschuss von 1'843m<sup>2</sup> Ersatzfläche umgesetzt wurde. Diese wird wiederum für zukünftige Bauprojekte der Zermatt Bergbahnen AG angerechnet. Bachläufe wurden revitalisiert, Strassen sowie Pisten rückgebaut und wieder in die Naturlandschaft integriert und die typische Dynamik des Gletschervorfelds Stafel wiederhergestellt. Dies bedeutet eine Aufwertung der sich dort befindenden Lebensräume. Anlässlich einer Kontrolle der ausgeführten Massnahmen durch die zuständigen Dienststellen des Kanton Wallis und des Bundes, wurden die Resultate als exzellent und exemplarisch bewertet.

## BESCHAFFUNG GASTRO & MERCHANDISE

Unser Label 'Mountain Care - Think fair, act fair' steht für bewussten Konsum. Die Souvenirs sind mehr als nur Erinnerungsstücke; sie sind Statements gegen Verschwendung und ein ständiger Begleiter aus Zermatt. Die Produkte folgen klaren Kriterien: Langlebigkeit, Mehrweg, regionale Herstellung und Fairness. Persönliche Partnerschaften sind genauso wichtig wie Fairness und Nachhaltigkeit. Gemeinsam wird eine Zukunft gestaltet, in der Nachhaltigkeit eine zentrale Rolle spielt.

Anteil regionale Lebensmittel (Gastronomie)	50.38 %
Anteil fair gehandelte Lebensmittel (Gastronomie)	CHF 94'542 (ohne Getränke)
Anteil für regional produzierte, biologische Lebensmittel und fair gehandelte Verkaufs- und Merchandise-Artikel	CHF 83'789.00 Mountain Care oder fair/sozial, klimaneutral

# 10. COMMUNITY INVOLVEMENT

## BRANCHENPARTNER

### Seilbahnen Schweiz

Seilbahnen Schweiz (SBS) ist der Verband der Schweizer Seilbahnbranche, der sich für die gemeinsamen Anliegen und Interessen der Schweizer Seilbahnunternehmen engagiert und ihre Zusammenarbeit fördert. SBS zählt etwa 350 ordentliche Mitglieder, darunter alle renommierten Seilbahnunternehmen aus den verschiedensten Regionen der Schweiz, aber auch mittelgrosse und kleinere Bahnen sowie über 500 befreundete Mitglieder. Ausserdem bildet der Verband Seilbahn-Profis der Zukunft aus und bietet sowohl Seilbahnlehren als auch diverse Weiterbildungen an.

Die Nachhaltigkeit ist in der Strategie von SBS verankert. Die Gästebedürfnisse werden mit dem Natur- und Klimaschutz in Einklang gebracht. Markus Hasler (CEO) ist im Vorstand von SBS vertreten und Fabian Imboden (Technischer Leiter Nord) setzt sich aktiv für die Lehrlingsausbildung ein.

### Walliser Bergbahnen

Am Anfang seines Bestehens beschäftigte sich der Verband hauptsächlich damit, eine enge Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedern zu gewährleisten und die allgemeinen Fragen im Zusammenhang mit dem Betrieb von Bergbahnen zu erörtern. Im Laufe der Zeit wurden die Aktivitäten des Verbands ausgeweitet, die Vertretung der Brancheninteressen in Bezug auf die Entwicklung neuer Gesetze, die Verbesserung der beruflichen Aus- und Weiterbildung sowie die Öffentlichkeitsarbeit wurden ausgearbeitet.

Die Zermatt Bergbahnen sind seit Beginn der WBB ein aktives Mitglied und jeweils im Vorstand vertreten. Es geht darum, die Anliegen der Bergbahnen aktiv in die Politik zu tragen und die bestmöglichen Branchenlösungen zu finden. Markus Hasler ist im Vorstand der Walliser Bergbahnen.

### Pool Alpin

Pool Alpin ist ein professioneller Einkaufsservice, spezialisiert auf die Bedürfnisse und Anforderungen der Seilbahnbranche, Gastronomie und Verwaltung. Ihre Kernkompetenz liegt in der Beschaffung von Verbrauchs-, Gebrauchs- und Investitionsgüter sowie Dienstleistungen in der vom Mitglied geforderten Qualität zu bestmöglichen Konditionen. Dadurch macht Pool Alpin den Angebotsmarkt transparent und schafft den Mitgliedern deutliche Preisvorteile. Reinhard Lauber (Technischer Leiter Süd), ist im Vorstand von Pool Alpin und kann somit die Interessen der Zermatt Bergbahnen AG optimal vertreten.

### VTK - Vereinigung technische Kader

Hauptanliegen der VTK ist die permanente Weiterbildung der technischen Mitarbeiter. Einerseits werden technische Kurse sowie Seminare angeboten, andererseits werden Besichtigungen von seilbahnspezifischen Anlagen organisiert und die technischen Leiter in der Mitarbeiterführung geschult. Jährlich wird eine Vielzahl an Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten und dies in zwei Landessprachen: Deutsch und Französisch.

Die Vereinigung VTK fördert die Weiterbildung ihrer Mitglieder wie folgt:

- Organisation von Seminaren sowie Weiterbildungskursen
- Orientierung über Neuheiten sowie Vorschläge für Verbesserungen
- Zusammenarbeit mit spezialisierten Institutionen
- Ausbau des "Networkings" Kollektive-Rechtsschutzversicherung für A-Mitglieder (Während der Dauer ihrer Mitgliedschaft, versichert für alle Tätigkeiten und Funktionen, welche sie in Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit erfüllen.)

### Nachhaltigkeits-Strategiegruppe Zermatt

Im Rahmen der Destinationsstrategie Zermatt wurde die Sub-Gruppe Nachhaltigkeit lanciert, um innerhalb der Destination Zermatt-Matterhorn das Thema Nachhaltigkeit voranzutreiben. Im Jahr 2019 trafen sich verschiedene Leistungspartner der Destination im Rahmen eines Workshops, um u. a. Handlungsfelder und die Organisation der Sub-Gruppe Nachhaltigkeit auszuarbeiten. Die Zermatt Bergbahnen sind seit Beginn mit dabei. In den letzten zwei Jahren trafen sich über 20 Personen regelmässig, um Handlungsfelder, Ziele und einen Massnahmenkorb (als Inspiration für die Umsetzungsphase) für unseren Lebensraum auszuarbeiten. Ab 2024 trifft sich dieses Gremium viermal jährlich, um sich auszutauschen und die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie der Destination voranzutreiben.

### Weitere Partner

Das Thema Nachhaltigkeit wird selbstverständlich in allen weiteren Partnermeetings wie der Strategieguppe Zermatt-Matterhorn / Runder Tisch Zermatt / Schweiz Tourismus integriert.

## WEITERE PARTNERSCHAFTEN

### International Clean-up-Day

Seit mehr als 10 Jahren veranstalten die Zermatt Bergbahnen AG im September einen Clean Up Day mit mehr als 100 Teilnehmenden aus allen Bereichen (Mitarbeiter, Betriebe aus Zermatt, Schulklassen, usw.).

### Special Swiss Olympic

Die Zermatt Bergbahnen AG unterstützen als Donator den Behindertensport und ermöglichen dadurch Kindern die Teilnahme an sportlichen Veranstaltungen.

### Erschliessungen

Die Zermatt Bergbahnen AG erfüllen in der Destination einen wichtigen Beitrag zur Erschliessung der Weiler rund um Zermatt für Anwohnende und Restaurateure. Zum Weiler Furi finden spezielle Transporte morgens und abends statt, mit idealen Abfahrtszeiten für die Schulkinder und Anwohnende. Auch die Lieferungen als Service public beispielsweise für Coop@home oder die Post wird über die Bergbahn organisiert. Ebenfalls transportieren die meisten Bergrestaurants ihre Bestellungen und auch der Abtransport des Abfalls über die Bergbahn.

### Care Team Regio Mattertal

2002 wurde das Care Team Regio Matterhorn durch die drei Bahnunternehmen Zermatt Bergbahnen AG, GGB und MGB gegründet. Seither wurde das Care Team zu mehreren Einsätzen aufgeboden und konnte ihre Mission erfüllen, nämlich traumatisierte Personen nach einem Ereignis betreuen und unterstützen. Das Bedürfnis nach einem Care Team wurde in der Vergangenheit immer wichtiger und ist für die Zukunft unabdingbar. Die Leistungsträger haben sich aus diesen Gründen entschlossen, ihr Tätigkeitsbereich auf das ganze Nikolaital auszudehnen und die Talgemeinden und Tourismusdestinationen miteinzubeziehen.

## UPCYCLING-PARTNERSCHAFTEN

### Seile

Wir, die Zermatt Bergbahnen AG, führen an all unseren Anlagen im Matterhorn Paradise laufend umfassende Kontroll- und Instandhaltungsarbeiten durch. Dabei wird auch der Zustand der Zug- und Umlaufseile genauestens analysiert. Je nach Seilart steht alle sieben bis 15 Jahre der komplette Wechsel an.

*Zermatter Seile in Indonesien:*

*Links: Lintang Tambok, Indonesien, rechts: Pelumutan, Indonesien*





*Eine Pendelbahn umgebaut zur Bar am Zermatt Unplugged oder Gondelbahn als Gartensitzplatz*

Seit 2009 übergibt die Zermatt Bergbahnen AG die nach dem Wechsel ausrangierten Seile dem Schweizer Brückenbauer Toni Rüttimann, besser bekannt als „Toni el Suizo“. Damit baut Toni und sein Team Fussgänger-Hängebrücken für abgeschnittene Dörfer in peripheren Gebieten, meistens in Asien und Südamerika. Die lokale Bevölkerung hilft dabei kräftig mit und bringt Sand, Stein, Zement und Holz dafür.

Aus den Seilen konnten bis April 2023 insgesamt 1.338 Brücken in Südostasien und Lateinamerika fertiggestellt werden. Dies verhalf über 4 Millionen Menschen Flüsse und Schluchten zu überqueren.

Von 2009 bis 2015 wurden Seile wie folgt geliefert:

- Sieben Lieferungen mit verschiedenen Seilarten
- Insgesamt 77.245kg Seil bzw. 18.339m Seil
- Davon sind aber noch nicht alle verwendet/verbaut worden
- Es hat noch 32.747 kg Seil bzw. 7.225 m, die verbaut werden können

Die Seile aus der letzten Lieferung im Jahr 2015 werden voraussichtlich in den kommenden zwei Jahren eingesetzt. Das 44 mm Seil aus dem Jahr 2014 ist bereits komplett in Indonesien eingesetzt in 7 Provinzen über das gesamte Land hinweg. Ein weiteres 42 mm Zugseil aus dem Jahr 2014 ist im Lager in Myanmar zwischengelagert, da bis vor kurzem der Brückenbau blockiert war wegen der Covid-19-Pandemie sowie dem Militärputsch.

### **Alte Gondeln und Sessel**

Durch Erneuerungsmassnahmen kommt es immer wieder vor, dass die Zermatt Bergbahnen AG alte Gondeln ausrangiert, da sie verschiedene Anforderungen nicht mehr erfüllen. Damit die aufgewendeten Ressourcen länger im Kreislauf bleiben, werden sie (wenn möglich) weitergegeben. Daher finden sich mittlerweile diverse alte Seilbahngegenstände als Dekorationselement auch in den Hotels und Bars in Zermatt wieder.



ZERMATT BERGBAHNEN AG

Postfach 378, CH-3920 Zermatt, +41 (0)27 966 01 01

info@matterhornparadise.ch, www.matterhornparadise.ch

