

# HÅLLBARHETS- RAPPORT 2017

## INNEHÅLL

### ● HÅLLBARHETSRAPPORT

- 25 Hållbarhetsstyrning
- 26 Vägval och prioriteringar
- 28 Omvärldstrender och utmaningar
- 29 Dialog med intressenter
- 30 Affärsmässig hållbarhet
- 33 Social hållbarhet
- 37 Miljömässig hållbarhet
- 40 Nyckeltal

Denna hållbarhetsrapport utgör en del av Coors årsredovisning 2017, vilket förklarar varför den börjar på sidan 24. Hållbarhetsrapporten kan läsas separat, men ibland hänvisas till andra delar av årsredovisningen.

### OM HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Coor Service Management Holding AB (org nr 556742-0806), publicerar årligen en hållbarhetsrapport som beskriver verksamheten ur ett hållbarhetsperspektiv. Den här rapporten avser verksamhetsåret 2017. Data som redovisas följer relevanta rapporterings- och konsolideringsprinciper inom finansiell redovisning.

Hållbarhetsrapporten följer i allt väsentligt de internationella riktlinjerna för hållbarhetsrapport GRI G4, nivå Core. Det innebär att hållbarhetsrapportens innehåll speglar de frågor som bolaget och dess intressenter bedömt vara de mest väsentliga. GRI-indexet finns från och med april 2018 på bolagets hemsida under fliken Om Coor/hållbarhet. Rapporten har granskats av Coor revisorer, vars yttrande finns i slutet av rapporten.

*Hållbarhetsrapporten för  
Coor Service Management  
Holding AB  
(org nr 556742-0806)  
avser verksamhetsåret 2017.*



# EFFEKTIV STYRNING AV HÅLLBARHET

*Under året har en särskilt utsedd kommitté arbetat med hållbarhetsfrågor inom Coor. I syfte att arbeta än mer integrerat med dessa frågor i hela bolaget utsågs en ny hållbarhetsorganisation som träder i kraft 2018.*

## ORGANISATION I FÖRÄNDRING

Ramverket inom hållbarhetsområdet består av Coors hållbarhetspolicy, uppförandekod och värderingar/ledstjärnor. Coors vd och koncernledning har det övergripande ansvaret för bolagets hållbarhetsarbete. Direkt underställd koncernledningen har under året en hållbarhetskommitté verkat med ansvar för styrning och uppföljning av bolagets hållbarhetsarbete. För att säkerställa att hållbarhetsfrågorna genomsyrar hela Coors verksamhet antogs under året en ny hållbarhetsorganisation och styrmodell som gäller från 2018. Organisationen leds av Coors hållbarhetschef.

Miljö- och arbetsmiljöfrågor hanteras nationellt inom Coor eftersom regelverk och praxis ibland skiljer sig åt mellan länderna. Koncernens hållbarhetsnätverk utför ett tvärfunktionellt arbete mellan bolagets operativa enheter för att dels göra arbetet enhetligt och dels sprida erfarenheter mellan verksamheterna.

## ARBETET UNDER ÅRET

Kommitténs uppgifter under året inkluderade framtagande av policy, övergripande mål och principer för styrning

av hållbarhetsarbetet. Dessutom arbetade kommittén med att formulera och löpande följa upp hållbarhetsindikatorer samt föreslå särskilda förbättringsåtgärder inom området. Även nyheter inom lagstiftning och praxis, uppföljning av olika hållbarhetsfrågor och initiativ samt diskussioner om prioriteringar behandlades.

Under året sammanträdde hållbarhetskommittén fyra gånger.

## LÅGA HÅLLBARHETSRISKER

Ur ett hållbarhetsperspektiv uppfattas den nordiska FM-branschen ha en relativt låg riskprofil av två skäl: 1) lagstiftningen och regelverken i de nordiska länderna är omfattande och likvärdiga samt 2) arbetsuppgifternas karaktär förknippas till stor del med låga risker.

På Coor finns endast ett miljötillstånd för att verksamheten ska kunna bedrivas. Tillståndet gäller processkylning i en mindre verksamhet i Kotka, Finland. I övrigt har Coors medarbetare de personliga behörigheter som behövs för att kunna utföra sitt arbete korrekt och säkert. Läs mer om bolagets risker under avsnittet *Risker och riskhantering*.

## COORS UPPFÖRANDEKOD

För att tydliggöra vad som gäller etiskt inom Coor finns en gemensam uppförandekod, Code of Conduct, för hela bolaget. Koden kräver att alla medarbetare följer de lagar som reglerar verksamheten. Den omfattar också principer för hantering av:

- Konkurrensfrågor
- Intressekonflikter
- Miljö
- Arbetsmiljö och arbetsvillkor
- Konfidentiell information
- Gåvor och förmåner i Coors affärsrelationer
- Förhållningssätt till kunder och leverantörer

## HÅLLBARHETSSTYRNING INOM COOR 2017

### KONCERNLEDNING

#### HÅLLBARHETSKOMMITTÉ

- Kommunikations- och Hållbarhetschef
- Chef Verksamhetsutveckling
- HR-chef, Koncern
- Chef-HSEQ<sup>1,2</sup>
- Inköpschef<sup>2</sup>
- Chefsjurist

Kommittén utgörs av chefer med ansvar för frågor som är viktiga ur hållbarhetssynpunkt. Till kommittén har även koncernens nätverk för arbetsmiljö, miljö och kvalitet respektive sociala frågor (del av det nordiska HR-nätverket) knutits.

#### MEDARBETARE, HÄLSA OCH SOCIALT ANSVAR

- HR-chef, Koncern
- HR-chefer i de nordiska länderna

#### ARBETSMILJÖ, MILJÖ OCH KVALITET

- Chef-HSEQ<sup>1,2</sup>
- HSEQ<sup>1</sup>-ansvariga i de nordiska länderna

1) HSEQ står för Health, Safety, Environment och Quality (hälsa, säkerhet, miljö och kvalitet). 2) Ej medlemmar i koncernledningen.

# AMBITIONER OCH FOKUSOMRÅDEN

*Coor vill utveckla verksamheten utifrån ett långsiktigt perspektiv. Det handlar om att bedriva lönsamma affärer idag, utan att kompromissa med möjligheterna att göra det även i framtiden.*

## TRE DIMENSIONER

Hållbarhetsarbetet inom Coor grundar sig i *Triple Bottom Line*, vilket betyder att det omfattar såväl affärsmässiga som sociala och miljömässiga dimensioner. För varje dimension har det tagits fram principiella ställningstaganden samt målsättningar för hur verksamheten ska bedrivas. Ett hållbart företagande handlar ytterst om att ta ett långsiktigt ansvar för verksamheten som bedrivs. Den självklara utgångspunkten är att verksamheten ska utvecklas positivt samt generera maximal ekonomisk avkastning, med omsorg och respekt för människor och miljö.

## FOKUSOMRÅDEN

En väsentlighetsanalys genomförs årligen utifrån omvärldsutvecklingen där hänsyn även tas till olika intressenters perspektiv. Analysen ligger till grund för eventuella förändringar av fokusområdena. Under hösten 2017 antog Coors styrelse nya långsiktiga ambitioner och fokusområden för hållbarhetsarbetet.

## OPERATIVA MÅL

Koncernledningen fastställer interna operativa mål som följs upp enligt Coors process för målstyrning. I enlighet med affärsplanen fastställde bolaget inför 2018 interna operativa mål över en treårsperiod istället för som tidigare en ettårsperiod. De interna operativa målen fastställs inom respektive hållbarhetsdimension och följs upp löpande.

## HÅLLBAR VERKSAMHET

### AFFÄRSMÄSSIG HÅLLBARHET



Coor ska med ett gott affärsetiskt förhållningssätt verka för en stabil, lönsam utveckling över tid. För att uppnå detta erbjuder Coor konkurrenskraftiga, professionella och värdeskapande servicelösningar baserade på ständiga förbättringar. Samtidigt finns ett starkt fokus på resultat samt att lagar följs och god affärssed tillämpas. Detta gäller även för bolagets leverantörer.

### SOCIAL HÅLLBARHET



Coor är en ansvarstagande arbetsgivare och vill bidra till positiv social utveckling i de områden där bolaget verkar. För att uppnå detta tillämpas principen om alla människors lika värde och rättigheter. Coor erbjuder en god och säker arbetsmiljö samt en rättvis, icke-diskriminerande och utvecklande arbetsplats. Utöver detta bidrar Coor till social hållbarhet genom lokalt samhällsengagemang.

### MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET



Coor ska aktivt minska den egna och kundernas miljöpåverkan genom att löpande optimera och ta ansvar för verksamhetens resursutnyttjande. Coor strävar efter att förbättra miljöprestandan genom att agera som grön rådgivare till bolagets kunder samt aktivt minska verksamhetens egen miljöpåverkan. Detta sker främst inom energianvändning, utsläpp från transporter, avfallshantering, kemikalieanvändning samt inköp.

### FOKUSOMRÅDEN

Finansiell resultatutveckling    Kundrelationer



### AMBITION

Stabil finansiell utveckling    Hög kundnöjdhet

### FOKUSOMRÅDEN

Medarbetar-engagemang    Hälsa & säkerhet    Mångfald



### AMBITION

Engagerade och motiverade medarbetare    Inga olyckor och långtidssjuk-skrivningar    Lika möjligheter

### FOKUSOMRÅDEN

Förnybar & effektiv    Energi & utsläpp



### AMBITION

Ansvarsfull konsumtion    En fossilfri verksamhet

# GLOBALA PERSPEKTIV OCH ÖVERENSKOMMELSER

*Coors hållbarhetsarbete baseras på vedertagna principer i FN:s Global Compact och under senare år även på FN:s globala mål för hållbar utveckling, där fem mål initialt identifierats som relevanta för bolaget.*

## GLOBALA UTMANINGAR OCH OMVÄRLDSPERSPEKTIV

Det finns ett antal omvärldstrender och utmaningar på global, regional och nationell nivå som påverkar förutsättningarna för all verksamhet.

Genom 17 globala mål för hållbar utveckling adresserar FN samtidigt största utmaningar och det är också till dessa mål som Coor kopplar sitt håll-

barhetsarbete. Initialt har fem av målen valts ut som mest relevanta för bolaget.

## RIKTLINJER FÖR ARBETET


Coor vägleds i sitt hållbarhetsarbete av följande internationella överenskommelser:

- Principerna i FN:s Global Compact
- FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna

- ILO:s kärnkonventioner för mänskliga rättigheter i arbetslivet
- OECD:s konvention mot mutor

Utöver dessa följer Coor även principerna i *Svensk kod för bolagsstyrning* samt de jämställdhetsprinciper som beskrivs där.

## FN:S GLOBALA MÅL FÖR HÅLLBAR UTVECKLING – DE 5 MEST RELEVANTA FÖR COOR

FN:S MÅL	FN:S DEFINITION	COORS ARBETE MED MÅLET
	Säkerställa att alla kan leva ett hälsosamt liv och verka för alla människors välbefinnande i alla åldrar.	Coor fokuserar starkt på arbetsmiljö och säkerhet. Inom Coor finns en tydlig nollvision gällande arbetsplatsrelaterade olyckor. Coor driver olika hälsofrämjande aktiviteter för medarbetare inom varje land.
	Uppnå jämställdhet, och alla kvinnors och flickors egenmakt.	Coor genomför årligen en lönekartläggning ur ett jämställdhetsperspektiv i enlighet med svensk lag. Arbetet för en jämlik fördelning mellan andelen kvinnliga- och manliga chefer och medarbetare är centralt för Coor. Coors uppförandekod och mångfaldspolicy slår tydligt fast att varje medarbetare ska behandlas respektfullt och rättvist oavsett kön, ålder, etnicitet, religion, funktionsnedsättning eller sexuell läggning.
	Verka för en inkluderande och långsiktigt hållbar ekonomisk tillväxt, full och produktiv samsättning med anständiga arbetsvillkor för alla.	Coor har en stor mångfald bland sina medarbetare. Coor tillämpar en marknadsmässig, rättvis lönesättning. Alla bolagets medarbetare ska ha en säker, icke-diskriminerande och utvecklande arbetsplats. Uthållig tillväxt och stabil resultatutveckling är viktigt för Coor och återspeglas i de finansiella målen.
	Främja hållbara konsumtions- och produktionsmönster.	Coor genomför löpande åtgärder för att minimera verksamhetens miljöpåverkan och erbjuder även grön rådgivning till kunder för att förbättra deras miljöprestanda. Bolaget arbetar kontinuerligt för en ansvarsfull konsumtion genom att styra och följa upp inköp av varor och tjänster.
	Vidta omedelbara åtgärder för att bekämpa klimatförändringarna och dess konsekvenser.	Coor genomför åtgärder för att minska verksamhetens koldioxidutsläpp från egna servicefordon, affärsresor och uppvärmning av egna lokaler. Bolagets långsiktiga ambition är att bli fossilfri.

<sup>1)</sup> Läs mer om målområde 3, 5 och 8 i avsnittet *Social hållbarhet*. Ekonomisk tillväxt, som också är en del av målområde 8, finns att läsa om i avsnittet *Affärsmässig hållbarhet*. Coors arbete inom målområde 12 och 13 går att läsa mer om i avsnittet *Miljömässig hållbarhet*.

# AKTIV INTRESSENTDIALOG

*Förmågan att kunna tolka och förstå såväl affärsmöjligheter som risker är avgörande i hållbarhetsarbetet. Coor arbetar med en löpande intressentdialog och strukturerad omvärldsbevakning.*

## LÖPANDE DIALOG

Coors viktigaste intressenter är medarbetare, kunder och ägare. Andra intressenter är exempelvis leverantörer, fackföreningar, myndigheter och intresseorganisationer. Coor identifierar löpande vilka frågor som är viktigast för intressenterna för att göra rätt prioriteringar och ställningstaganden. Detta presenteras i nedan tabell.

## UNDERSÖKNINGAR

### KOMPLETTERAR

I intressentdialogen är personliga möten centrala. För ökad effektivitet i den direkta dialogen kompletteras den med andra kanaler och regelbundna mätningar, där de största är Coors årliga kund- respektive medarbetarundersökning.

## DECENTRALISERAT ANSVAR

Ansvaret inom Coor för dialogen och kommunikationen mot en viss målgrupp är decentraliserat till den som har bäst kännedom om intressentgruppen, vilket är tydligt definierat i bolagets kommunikationspolicy.

## INTRESSENTDIALOG

INTRESSENTGRUPP	HUVUDSAKLIGA INTRESSEOMRÅDEN	VANLIGA VERKTYG I DIALOGEN
<b>Medarbetare</b>	Engagemang och nöjdhet Utvecklingsmöjligheter Rättvisa ersättningar Företagskultur och etik Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet Lika behandling; mångfald och säkerhet	Löpande arbetsplatsmöten Utvecklingssamtal Management Review Lönerevision Medarbetarundersökning Utbildningar
<b>Kunder</b>	Kundinsikt Leveransuppföljning Innovation/förbättringar Grön rådgivning, energifrågor Livscykelperspektiv Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet Effektivitet	Löpande kunddialog genom fastställda kanaler (upprättas för varje kund) Operativa, taktiska och strategiska möten enligt en särskild mötesstruktur Leveransuppföljning (digital eller i pappersformat) Kund- och marknadsundersökningar Andra relationsfrämjande kundaktiviteter
<b>Investerare och analytiker</b>	Resultatutveckling Riskhantering Bolagsstyrning Utdelningspolicy Informationssäkerhet och transparens	Bolagsstämma Finansiella rapporter Öppna analytikerträffar i samband med kvartalsrapporter Analytiker- och investerarträffar i mindre forum
<b>Leverantörer</b>	Leverantörsstyrning Affärsetik Innovation/förbättringar Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet	Löpande leverantörsdialog Leverantörsuppföljning Digitala uppföljningsverktyg Leverantörskontroller
<b>Fackföreningar</b>	Arbetsrättsliga frågor enligt MBL (och motsvarande i länder utanför Sverige) Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet	Större fackliga föreningar har styrelse-representation Mötesforum med större föreningar centralt Lokala möten med lokala föreningar
<b>Myndigheter</b>	Lagar, förordningar och regler	Strukturerad bevakning Specialistnätverk
<b>Intresseorganisationer och specialist-nätverk, t ex SWERMA, IFMA, Vinnova, SÄKU, NMC</b>	Relevanta specialfrågor	Aktivt medlemskap

# ARBETE INOM AFFÄRSMÄSSIG HÅLLBARHET

*För Coor innebär affärsmässig hållbarhet en etiskt försvarbar och lönsam utveckling av bolaget på lång sikt. Det skapas genom ett tydligt fokus på resultat, tillväxt, kvalitet och ständiga förbättringar.*



7 722

NETTOOMSÄTTNING

67

NÖJD KUND INDEX

## STABIL OCH GOD RESULTATUTVECKLING

Bolagets intressenter ska kunna lita på att Coor utvecklas positivt och lönsamt över tid. Förmågan att attrahera nya kunder och medarbetare, teckna tydliga avtal samt systematiskt följa upp den löpande verksamheten är centrala delar i detta arbete.

Under året redovisade Coor ett bra

resultat och starkt kassaflöde. Nettoomsättningen ökade med 6 procent till 7 722 (7 272) MSEK och rörelseresultatet (justerat EBITA) ökade till 468 (435) MSEK. Operativt kassaflöde uppgick till 492 (414) MSEK. Läs mer om bolagets ekonomiska utveckling i *förvaltningsberättelsen*.

För Coor är det självklart att skattemässiga frågor hanteras enligt det

## PRINCIPIELLA STÄLLNINGSTAGANDEN

- Coor ska bedriva en professionell verksamhet samt leverera värdeskapande och innovativa lösningar baserade på kundernas krav på funktionalitet, effektivitet och säkerhet.
- Coor ska utvecklas stabilt och lönsamt utifrån ett etiskt och moraliskt försvarbart förhållningssätt.
- Coor ska tillhandahålla tillförlitlig och relevant information på ett säkert sätt.

aktuella landets gällande lagstiftning och rådande praxis.

## LÅNGA KUNDRELATIONER

Nöjda kunder och långsiktiga kundrelationer är en förutsättning för en stabil och lönsam utveckling av Coor över tid. Det uppnås genom värdeskapande, professionella och pålitliga tjänster som anpassas efter kundernas behov.

Coor arbetar proaktivt med utveckling och innovation, och föreslår kontinuerligt förbättringar till sina kunder.

För att säkra en värdeadderande, effektiv och kvalitativ leverans är Coors samtliga verksamheter certifierade enligt standarden ISO 9001:2015, som följs upp regelbundet via interna och externa revisioner. Under året genomförde certifieringsbolaget DNV GL externa revisioner under april och november. Antalet mindre avvikelser minskade jämfört med tidigare år och inga allvarliga avvikelser rapporterades. Av DNV GL fastslogs att tydliga framsteg gjorts sedan de tidigare revisionerna. En anledning till detta är utvecklingen av Coors ledningssystem samt den framåtblickande hållningen när det gäller omvärldstrender som teknisk utveckling, intressentkrav, trygghet och informationssäkerhet.

I samband med införandet av GDPR har en översyn av informationsklassificering genomförts inom Coor. Dessutom har en GAP-analys mot standarden ISO 27001 Informationssäkerhet påbörjats. Resultatet från analysen ska ge underlag för beslut om certifiering av verksamheten enligt ISO 27001.

#### GOD ETIK OCH MORAL

Coor har samlat de affärsetiska principerna för verksamheten i en uppförandekod, Code of Conduct, som vägleder medarbetarna i deras dagliga arbetsuppgifter och beslut. I koden behandlas bland annat hur Coor och bolagets medarbetare ska agera för att förhindra korrupktion, intressekonflikter och diskriminering. Koden är strängare än gällande lagstiftning och omfattar hela Coor.

Innehållet i koden diskuteras under

det årliga utvecklingssamtalet som erbjuds varje medarbetare. Vid detta tillfälle ska medarbetaren skriftligen bekräfta att denne läst igenom, förstått och åtar sig att följa koden. I slutet av året introducerades en webbaserad kurs om uppförandekoden som samtliga medarbetare ska genomföra. Nyanställda går kursen i samband med sin introduktion.

Uppförandekoden finns tillgänglig på bolagets intranät och hemsida och är också en del av anställningsvillkoren för medarbetare på Coor.

#### STRUKTURERAD KOMMUNIKATION

Enligt Coors kommunikationspolicy ska kommunikationsarbetet bedrivas strukturerat och proaktivt. Det ska präglas av långsiktighet, tydlighet, saktighet och transparens, där målet är att lägga grunden för goda, förtroendefulla relationer med bolagets intressenter.

När det gäller ekonomisk redovisning och rapportering ska vedertagna principer och standarder tillämpas. Coors finansiella rapportering följer den internationella redovisningsstandard IFRS, International Financial Reporting Standards. Den externa rapporteringen granskas av revisionsfirman PwC.

## VISSELBLÅSARPORTAL

Alla personer som berörs av Coors verksamhet ska bli väl behandlade samt känna sig trygga och säkra. Därför har Coor en visseblåsarportal som gör det möjligt för medarbetare, leverantörer och kunder att anonymt rapportera misstanke om missförhållanden.

För att trygga anonymiteten hanteras tjänsten av en extern part och alla rapporter behandlas konfidentiellt. Systemet finns på alla nordiska språk samt på engelska, estniska, franska, ungerska, holländska och polska. Under året inrapporterades 13 ärenden som avsåg överträdelser mot Code of Conduct. Alla inrapporterade ärenden utreds noga. Om brott konstateras kan det ligga till grund för uppsägning av anställning eller avtal och/eller polisanmälan.







#### LEVERANTÖRSSTYRNING

Coor är en stor köpare av tjänster och produkter, vilket gör att frågor om inköp och leverantörsstyrning är centrala.

Leverantörerna klassificeras som *betydande* eller *mindre betydande* utifrån avtalsvärde och/eller potentiell risk. Det är avgörande för Coor att samarbeta med ansvarsfulla affärspartners som kan medverka till att hitta innovativa och hållbara lösningar för bolagets kunder.

Under året har Coors inköpsorganisation setts över för att på bästa sätt stödja bolaget inom de tre hållbarhetsdimensionerna. Dessutom stärktes befintlig inköpsorganisation med specialistkompetens inom några prioriterade inköpskategorier. 1 januari 2017 lanserades den nya inköpsorganisationen med en uppdaterad strategi samt nya roller och ansvar.

I slutet av året påbörjades arbetet

med att se över inköpsprocessen, ett arbete som fortgår under 2018. Fokus kommer att ligga på ett antal olika aktiviteter som till exempel att integrera riskbedömning i processen. Koncernens gemensamma inköpsprocess beskriver hur inköpsarbetet ska bedrivas med en tydlig ambition att minska antalet leverantörer och öka användandet av ramavtal. Avtalslojalitet är viktig för att kunna säkerställa kvaliteten i leveransen.

#### STYRNING AV BETYDANDE LEVERANTÖRER

Coor hade vid årsskiftet runt 200 betydande leverantörer med ramavtal. Innan ett ramavtal tecknas utvärderas leverantören utifrån allmän leveransförmåga och hållbarhetsarbete. Leverantören måste också styrka att verksamheten motsvarar kraven i Coors etiska riktlinjer för leverantörer. Ett brott mot

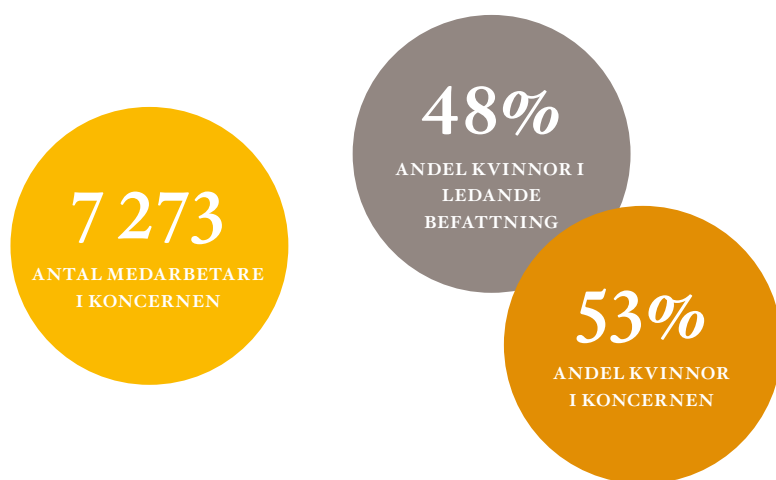
dessa riktlinjer likställs med ett avtalsbrott och kan leda till att samarbetet avbryts.

Under avtalsperioden övervakar Coor löpande såväl leverans som leverantör för att så långt det är möjligt säkerställa att avtalen följs. Som stöd för den löpande uppföljningen används

olika digitala verktyg, där leverantören lämnar information om bland annat sin verksamhets olika hållbarhetsaspekter. Leverantörsuppföljningar genomförs på både lokal och central nivå. Under året sades inga leverantörer upp på grund av avtalsbrott. Uppföljningsarbetet kommer att utvecklas ytterligare under 2018.

# ARBETE INOM SOCIAL HÅLLBARHET

*Social hållbarhet för Coor innebär ett stort ansvarstagande som arbetsgivare, men också ett lokalt samhällsengagemang. Respekt för alla människors lika värde och rättigheter är grundläggande för Coor.*



## PRINCIPIELLA STÄLLNINGSTAGANDEN

- Coor ska aktivt arbeta för välmående medarbetare och en säker arbetsmiljö.
- Coor värnar om mångfald och jämställdhet samt utveckling och engagemang av bolagets medarbetare.
- Coor ska bidra till samhällsutvecklingen genom lokala samhällsförbättrande initiativ.

### FÖREBYGGER RISKER I ARBETSMILJÖN

Coor arbetar för att alla medarbetare ska ha en god och säker arbetsmiljö. I och med det breda tjänsteutbudet med varierande risker anpassas säkerhetsarbetet till lokala förutsättningar. Inom Coor finns en tydlig nollvision för arbetsrelaterade olyckor. Ett tydligt fokus under 2017 var att öka riskmedvetenheten inom verksamheten. Exempel på koncerngemensamma aktiviteter är:

- Generell utbildning för en ökad riskmedvetenhet.
- Utbildning anpassad efter riskbild.
- Ökat fokus på vikten av rapportering.
- Uppföljning och analys av resultat för riktade riskförebyggande aktiviteter.

Under året genomfördes även land-specifika initiativ för att höja riskmedvetenheten. Inom ramen för riskarbetet deltog också koncernledningen i ett antal skyddsronder i olika delar av verksamheten – en viktig och uppskattad insats.

### RAPPORTERING OCH KONTROLL

Effekten av en ökad riskmedvetenhet och rapporteringsbenägenhet i verksamheten återspeglas i det ökade antalet riskobservationer och rapporterade olyckor.

Antalet olyckor som krävde medicinsk behandling minskade. Däremot ökade antalet lindrigare olyckor som inte kräver medicinsk behandling. De vanligaste olyckorna var skärskador samt halk- och fallolyckor. Under 2018 fortsätter fokus på att öka riskmedvetenheten och genomföra förebyggande aktiviteter i verksamheten.

Coors arbetsmiljö- och säkerhetsarbete bedrivs enligt arbetsmiljöstandarden OHSAS 18001. I slutet av året genomfördes en GAP-analys i verksamheten utifrån kraven i den nya standarden ISO 45001:2018 Hälsa & Säkerhet. Denna certifiering kommer att genomföras under 2018.

### HÄLSOFRÄMJANDE ARBETE

Coor intensifierade sina ansträngningar för att minska sjukfrånvaron – ett arbete som gett effekt. Sjukfrånvaron minskade under året i alla länder och blev som helhet 5,8 (6,2) procent, vilket är relativt lågt jämfört med andra servicebolag. Inom vissa yrkesgrupper, exempelvis lokalvård, är sjukfrånvaron högre. Sjukfrånvaron mäts, följs upp och analyseras i varje land, där olika åtgärder genomförs för att minska sjukfrånvaron i yrkesgrupper och enheter med hög frånvaro. Coor driver dessutom hälsofrämjande aktiviteter för medarbetare inom varje land.

Under året introducerades en *Flex-and-Stretch*-film med koncernledningen som deltagare. *Flex-and-Stretch* är lätta gymnastiska övningar som görs på stället man befinner sig. Filmen har fått spridning inom hela Coor och används frekvent under möten.

### MEDARBETARENGAGEMANG

Coor genomför årligen en omfattande medarbetarundersökning. Undersökningen, som utförs av ett externt undersökningsföretag, ger medarbetarna möjlighet att anonymt uttrycka sin åsikt om hur det är att jobba på Coor.

För att öka medarbetarnas engagemang, tillhörighet och stolthet för Coor startades under året ett initiativ kallat *People Engagement*. Medarbetar-engagemanget kommer att följas upp via ett nytt *Engagement Index*, som ingår i medarbetarundersökningen.

Coor intensifierade sina ansträngningar för att minska personalomsättningen och det har gett effekt. Personalomsättningen, exklusive pensionsavgångar, minskade till 11,9 (12,3) procent, vilket är relativt lågt jämfört med andra servicebolag.

### LÖPANDE KOMPETENSHÖJNING

Coors ambition är att vara Nordens mest attraktiva arbetsgivare inom FM-branchen. En förutsättning för detta är att medarbetarna ges tydliga möjligheter att utvecklas. Coor arbetar därför med utbildningsprogram och andra

utvecklingsinsatser. I det årliga utvecklingssamtalet med närmaste chef, som är en viktig utgångspunkt för kompetensutveckling, upprättas en individuell utvecklingsplan för medarbetaren.

På Coor finns flera interna utbildningar som *Coor Service School* för alla medarbetare och *Coor Business School* för chefer. Dessa två utbildningar fokuserar på Coors vision, mål, värderingar och framgångsfaktorer. En annan viktig utbildning inom Coor är *Service i Stjärnklass*, som handlar om servicemannaskap och bemötande. Under året deltog 380 (270) medarbetare i *Coor Service School*, 91 (67) chefer i *Coor Business School* och 721 (651) medarbetare i *Service i Stjärnklass*.

Utöver dessa program genomförs även lokala och tjänstespecifika utbildningar som till exempel utbildningen för Coors lokalvårdare, *Cleaning The Coor Way*.

### UTVECKLING OCH REKRYTERING AV CHEFER

Det finns stora fördelar med att internrekrytera chefer. Coors policy är att arbeta aktivt med att hitta interna kandidater vid alla chefställningar.

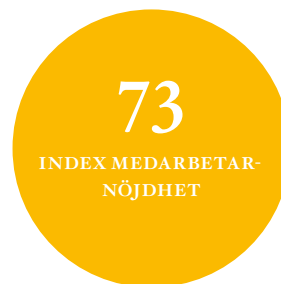
Det innebär att Coor ständigt måste ha en god uppfattning om potentiella och befintliga chefer och arbeta med utveckling samt uppföljning av organisationens ledare.

Utvärderingen och utvecklingen av bolagets chefer baseras på ett antal nyckelfaktorer i Coors ledarmodell. Både interna och externa chefsutvecklingsprogram används inom Coor. Varje chef följs upp årligen via medarbetarundersökningens Ledarskapsindex och *Management Review*.

## MEDARBETARUNDERSÖKNING 2017

Medarbetarnöjdheten i Coor ökade 2017. Resultatet uppgick till 73 (69), där 100 är max. Resultatet förbättrades i alla länder. Under året gjordes insatser för att öka svarsfrekvensen ytterligare. Bland annat utökades antalet språk för medarbetarundersökningen.

Årets undersökning besvarades av hela 76 (66) procent av alla medarbetare, en klar förbättring jämfört med föregående år.





## HIWI KOLIANA MANSOUR

**Bor:** Hässelby, Sverige

**Ålder:** 26 år

**Anställd på Coor sedan:** 2017, var före det praktikant under tre månader.

**Arbetsuppgifter:** Utbildad inom Business management i Libanon. Sitter i receptionen hos finansiella rådgivaren Söderberg & Partners i centrala Stockholm. Tar emot och skriver in besökare, serverar fika, bokar rum, besvarar e-post, frankerar post och annat som behöver göras.



## PRAKTIK INOM 100-KLUBBEN GAV JOBB

*Hiwi Koliانا Mansour från Libanon fick praktikplats på Coor inom ramen för 100-klubben, ett samarbete mellan Arbetsförmedlingen och arbetsgivare i syfte att få ut fler nyanlända i praktik på svenska arbetsplatser. Hiwis tidigare erfarenheter från liknande arbete i hemlandet och goda språkkunskaper bidrog till att hon kom in i arbetsuppgifterna snabbt. Hiwi har nu en anställning på Coor och är väldigt omtyckt av arbetskamraterna.*

### Vad betyder arbetet på Coor för dig?

– Det betyder mycket, genom Coor fick jag mitt första jobb i Sverige. Här får jag lära mig mer svenska och träffa jättetrevliga kollegor.

### Vad gjorde du innan du kom till Coor?

– Jag kom till Sverige i augusti 2015. Innan jag fick praktik på Coor läste jag svenska för invandrare (SFI).

*Genom Coor fick jag mitt första jobb i Sverige*



### Hur har det varit att komma in i det svenska arbetslivet?

– Det var lite svårt i början, jag vågade inte prata så mycket svenska. Men efter ett tag blev jag van. Jag har fått ett bra bemötande av svenskar i arbetslivet.

### Några råd till arbetsgivare som funderar på att gå med i 100-klubben?

– Våga ge en chans till andra som är nya i Sverige. Jag uppskattar den här chansen så mycket.



## KORTLEK INSPIRERAR TILL MÅNGFALD I SVERIGE

Coor i Sverige har under året haft ett fortsatt stort fokus på mångfalds- och jämställdhetsfrågor. Inom verksamheten används en så kallad inkluderingskortlek som gör att chefer och medarbetare kan jobba mer konkret med dessa frågor i sin vardag. Kortleken ger kunskap och inspiration kring hur Coor kan bli ännu bättre på att ta till vara talanger, kunskaper, erfarenheter och perspektiv.

### LIKABEHANDLING, MÅNGFALD OCH INKLUDERING

Inom Coor finns en stark övertygelse om att en mångfald av personligheter, erfarenheter och kunskaper berikar. Bolagets uppförandekod och mångfaldspolicy slår tydligt fast att varje medarbetare ska behandlas respektfullt och rättvist oavsett kön, ålder, etnicitet, religion, funktionsnedsättning eller sexuell läggning.

Likabehandling, mångfald och jämställdhet har haft hög prioritet inom Coor under de senaste åren. Exempelvis har det varit ett ökat fokus på frågan i rekryteringsprocessen och workshops har genomförts med chefer kring mångfalds- och jämställdhetsfrågor. Arbetet med att öka andelen kvinnliga chefer har fortsatt varit centralt och resulterade i att andelen kvinnliga chefer ökade med 4 procentenheter, från 44 till 48 procent, under 2017.

FM-branschen har generellt sett goda möjligheter att erbjuda unga och nyanlända en första anställning. Andelen utlandsfödda är också ofta högre i FM-bolag än i andra företag. En stor etnisk mångfald innebär att det är avgörande med ett tolerant och inkluderande förhållningssätt. Även om Coor ställer grundläggande krav på relevanta språkkunskaper måste viktig information anpassas så att alla medarbetare

verkligen förstår den. Bilder och symboler kan därför med fördel användas för att beskriva arbetsmetoder, framför allt inom yrkesgrupper där den etniska mångfalden är extra stor, exempelvis inom lokalvård.

Alla former av trakasserier är oacceptabla och det finns tydliga rutiner för uppföljning. I den årliga medarbetarundersökningen efterfrågas särskilt om medarbetarna upplevt diskriminering på arbetsplatsen. Årets resultat visade att 3 (3) procent upplevt någon form av trakasseri. Vidare kan Coors medarbetare anmäla missförhållanden via Coors visselblåsarportal.

### MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

Att visa respekt för mänskliga rättigheter är en grundläggande del av Coors ansvar som företag och viktigt för att kunna driva verksamheten på ett hållbart sätt. Detta är integrerat i bolagets uppförandekod och i relevanta processer.

### LOKALT SAMHÄLLENGAGEMANG

Coors ambition är att engagera sig för utveckling i de samhällen där bolaget verkar. Aktiviteterna varierar från land till land. Som exempel valde Coor att:

I Danmark fortsätta samarbetet med den ideella organisationen Hellebro, som driver ett drop-in center i Köpenhamn

för unga hemlösa. Coors medarbetare stöttar Hellebro genom ett antal aktiviteter så som insamling av kläder och andra behovsanpassade initiativ.

I Finland drivs ett utbildningsprogram för nyanlända ungdomar tillsammans med Helsingfors Diakonissainstitut.

I Sverige är Coor med i 100-klubben, ett initiativ med syfte att introducera fler nyanlända på den svenska arbetsmarknaden.

I Norge donerades pengar till *Sykebusklovnene*, en grupp professionella clowner som har specialiserat sig på att bidra med positiva upplevelser för barn och unga i krävande livssituationer.

Istället för julgåvor till kunder och medarbetare donerade Coor pengar till *Läkare utan gränser* och lokala hjälporganisationer i de olika länderna.

# ARBETE INOM MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET

*För Coor innebär miljömessig hållbarhet att värna miljön genom att aktivt minska miljöpåverkan, i främst den egna men också i kundernas verksamhet.*



## PRINCIPIELLA STÄLLNINGSTAGANDEN

- Coor ska aktivt medverka till att minimera kundernas miljöpåverkan, inte minst deras energianvändning.
- Coor ska bedriva ett strukturerat och proaktivt internt miljöarbete.

### GRÖN RÅDGIVNING

För att identifiera miljöförbättrande åtgärder till Coors kunder används det egenutvecklade utvärderingsverktyget, Coor Green Services. Verktyget baseras på kända miljöstandarder som till exempel Svanen och används för att bedöma miljöprestandan i Coors olika tjänster. Med hjälp av verktyget kan Coor ge konkreta förbättringsförslag för att minska miljöpåverkan, vilket uppskattas av miljömedvetna kunder.

Coor använder sig av Coor Green Services när bolaget årligen miljögranskar sina leveranser till kunder. Kunder som uppfyller 85 procent av kriterierna uppnår *Coor Green Service Guld* och de som uppfyller 69 procent uppnår *Coor Green Service Silver*. Under året granskades 69 kundsiter, varav 27 nådde guldnivå och 33 silvernivå. Även Coors egna kontor i Sverige granskades och både kontoret i Kista och Göteborg tilldelades guldcertifikat.

Varje år görs en översyn av kriterierna för Coor Green Services för att säkerställa en hög miljöstandard. Under året infördes ytterligare en nivå, *Coor Green Services Platinum*, för att ytterligare utmana kundernas miljöarbete i samarbete med Coor.

Coor i Sverige delar dessutom årligen ut priset *Årets Miljöstjärna* till den kund som utmärkt sig särskilt inom miljöområdet. Syftet är att uppmuntra ett aktivt miljöarbete hos kunderna.

## ÅRETS MILJÖSTJÄRNA – WSP

Årets Miljöstjärna är ett årligt pris som Coor i Sverige delar ut till den kund som sticker ut i arbetet med att skapa mer långsiktigt hållbara servicetjänster. Till grund för utmärkelsen ligger en omfattande miljögranskning med hjälp av Coor Green Services.

Vid en prisceremoni den 29 november 2017 tilldelades WSP utmärkelsen. Priset består av pengar som vinnaren får skänka till valfri välgörenhetsorganisation. WSP valde att

skänka pengarna till Solvatten som är en organisation som utvecklat en 10-liters portabel vattenrenare som renar vatten via solljus.

Tidigare års vinnare är Länsförsäkringar, ICA, NCC, Vasakronan och Skanska.



## ENERGIRÅDGIVNING

Sedan 2016 är energikartläggning obligatoriskt för alla större bolag inom EU och kvalificerad energirådgivning efterfrågas alltmer av Coors kunder. Genom energikartläggningar i kombination med systematiskt energiarbete kan Coor hjälpa kunderna att minska energianvändningen.

Utöver det löpande arbetet med att driftoptimera befintlig utrustning i kundernas anläggningar har Coor även utfört flertalet energiprojekt. Några exempel:

- Design, projektering, installation och drift av en solcellsanläggning till ett forskningscenter.
- Installation av avancerad lösning för energiuppföljning hos flera kunder som tillåter insamling av energidata i realtid. Med hjälp av aggregerad data jämförs och identifieras avvikelser i anläggningarna, vilket resulterat i energibesparingsprojekt.
- Installation av värmepump för att återvinna spillvärme i internt värmesystem vid en anläggning.

## ENERGIRÅDGIVNING SPARADE 5 MSEK

”Coors idoga arbete och stora förståelse för hur fastighetssystemen kan köras energisnålt har varit enormt viktigt för vårt energieffektiviseringsarbete”, säger en av Coors kunder.

Sedan 2013 har Coor genomfört åtgärder hos kunden som innebär ackumulerade besparingar på närmare 5 MSEK per år. Under en tolv månaders-

## EGEN MILJÖPÅVERKAN

Coors egen verksamhet har en betydande miljöpåverkan genom energianvändning, utsläpp från transporter, kemikalie-, avfalls- och råvaruhantering.

### Energianvändning & utsläpp

Coors verksamhet ger upphov till koldioxidutsläpp från egna servicefordon, affärsresor och uppvärmning av kontor. Coors långsiktiga målsättning är att fasa ut fossila bränslen.

Under året fokuserade bolaget främst på att minska koldioxidutsläppen från servicebilar genom att öka andelen elbilar. Antalet elbilar mer än fördubblades under 2017.

Inom Coors fastighetstjänster utgör transporterna den enskilt största påverkan på miljön. Flera projekt har initierats under året för att minska transporterna i samband med de dagliga leveranserna, så som exempelvis mobilitetslösningar för effektivare planering och arbete samt för att undvika onödiga resor för Coors tekniker.

De senaste åren har Coors koldioxidutsläpp från egna servicefordon och affärsresor minskat med hela 30 procent. På våra huvudkontor används grön el och för att minska resandet utnyttjas skype-, video- och telefonmöten.

### Kemikaliehantering

Under året arbetade Coor strukturerat med att fasa ut bolagets kemikalier till mer miljöanpassade alternativ.

Inom Coor finns ett gemensamt kemikaliehanteringssystem, iChemistry, som ger god vägledning i olika produkters miljöpåverkan. I slutet av året fanns 3 456 (3 288) produkter registrerade i systemet. Det är en ökning jämfört med föregående år som en följd av att fler enheter anslutit sig till systemet. Coor har stort fokus på kemikaliehantering och arbetet kommer att intensifieras under 2018.



### Avfallshantering

På alla Coors större kontor tillämpas sedan flera år källsortering. Avfallet återvinns i hög grad. Även uttrangerade arbetsdatorer omhändertas av specialister som ser till att dessa återanvänds eller återvinns på ett ansvarsfullt sätt.

Matavfall har en betydande miljöpåverkan, och behöver därför minskas i alla led i livsmedelskedjan. Under året fortsatte Coor arbetet med att minska matavfallet från de egna restaurangerna. Som ett led i det arbetet har alla restauranger börjat mäta sitt avfall dagligen med målsättningen om en 20 procentig reducering. Resultaten av mätningarna ger viktigt information för att kunna optimera matproduktionen.

### Råvaruhantering

Coor ansvarade under året för över 160 restauranger och caféer under det egna varumärket *FOOD by Coor*. Det gör Coor till en stor inköpare av råvaror och har gjort att råvaruhanteringen vuxit till en större fråga för bolaget. För att förbättra kontrollen av råvaruinköpen infördes under året ett gemensamt inköps- och matplaneringssystem.

I *FOOD by Coors* kundlöfte ingår att verka för minskad miljöpåverkan och att erbjuda moderna, hälsosamma måltidslösningar.

Konkret innebär det att rödlistad fisk är förbjuden i alla restauranger, rättvisemärkt kaffe ska serveras samt att andelen ekologiska produkter och vegetariska alternativ ska ökas.

I Sverige är de flesta restaurangerna KRAV-certifierade och i Danmark finns en restaurang med bronsdiplom i ekologisk, vilket innebär att minst 30 procent av råvarorna är ekologiska. Arbetet med att få fler restauranger certifierade pågår.

### SYSTEMATISKT MILJÖARBETE

Coors miljöarbete är certifierat enligt ISO 14001:2015 som innebär att det regelbundet följs upp via interna och externa revisioner. Under året genomförde DNV GL externa revisioner under april och november. Av DNV GL fastslogs att tydliga framsteg gjorts sedan de tidigare revisionerna. En bidragande faktor är en engagerad koncernledning som ger Coor goda förutsättningar för fortsatt positiv utveckling inom miljöområdet.

Inom Coor finns en grundläggande, obligatorisk miljöutbildning som alla nyanställda måste genomföra under det första anställningsåret. Syftet är att lyfta miljöfrågan samt säkerställa ett kvalitativt och systematiskt miljöarbete i hela bolaget.





# HÅLLBARHETS DATA

Coor redovisar årligen ett antal indikatorer, som sammantaget ger en bild av hur bolagets hållbarhetsarbete utvecklas.

## UPPFÖLJNING AV HÅLLBARHETSINDIKATORER

AFFÄRSMÄSSIG HÅLLBARHET	UTFALL 2017	UTFALL 2016	UTFALL 2015
Nettoomsättning, MSEK	7 722	7 272	7 086
Justerad EBITA-marginal, % <sup>1)</sup>	6,1	6,0	5,1
Kassagenerering, % <sup>2)</sup>	103	91	115
Inbetalda skatter, mdSEK <sup>3)</sup>	2,4	2,3	2,1
Antal inrapporterade och utredda ärenden avseende misstänkta överträdelser mot Code of Conduct <sup>4)</sup>	13	6	5
Antal registrerade och genomförda förbättringsinitiativ <sup>5)</sup>	8 302	8 103	6 936
Utfall i kundnöjdhetmätning <sup>6)</sup>	67	68	66
Andel förlängda kundavtal <sup>7)</sup>	98	80	90
Avtalslojalitet avseende inköp, årsmedelvärde, % <sup>8)</sup>	81	80	75
SOCIAL HÅLLBARHET	UTFALL 2017	UTFALL 2016	UTFALL 2015
Antal chefer <sup>9)</sup>	679	659	635
...varav andel kvinnor, %	48	41	41
Frivillig personalomsättning, % <sup>10)</sup>	11,9	12,3	9,2
Sjukfrånvaro, % <sup>11)</sup>	5,8	6,2	5,9
Antal riskobservationer <sup>12)</sup>	4 170	1 168	433
Antal tillbud	736	710	332
Antal dödsfall	0	0	0
TRIF <sup>13)</sup>	10,7	21,3	N.A.
LTIF <sup>14)</sup>	6,9	8,4	N.A.
Utfall i medarbetarundersökning <sup>15)</sup>	73	69	68
Ledarskapsindex <sup>16)</sup>	76	74	73
Antal större lokala sociala utvecklingsprojekt	7	5	N.A.
MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET	UTFALL 2017	UTFALL 2016	UTFALL 2015
Antal registrerade produkter i kemikaliehanteringssystemet <sup>17)</sup>	3 456	3 288	2 893
Energianvändning i större egna kontor, kWh/m <sup>2</sup> <sup>18)</sup>	43,3	52,9	N.A.
Bilpark: medelutsläpp för leasade servicefordon, g/km <sup>19)</sup>	137	161	163
Koldioxidutsläpp från tjänsteresor (med tåg eller flyg) per medarbetare <sup>20)</sup>	0,084	0,095	0,070
Genomsnittligt utfall efter genomförd miljögranskning med hjälp av Coor Green Services, % <sup>21)</sup>	83,8	83,2	80,8

### NOTER

<sup>1)</sup> För definition, se avsnitt *Definitioner*.

<sup>2)</sup> För definition, se avsnitt *Definitioner*.

<sup>3)</sup> Avser samtliga betalda skatter (bolagsskatt, moms och personalrelaterade skatter) till skattemyndigheter under respektive år.

<sup>4)</sup> Ärenden anmälda via Coors visselblåsarsystem, genom vilket medarbetare, leverantörer och kunder anonymt kan anmäla misstanke om brott mot Coors uppförandekod.

<sup>5)</sup> Antal genomförda förbättringsförslag, som registrerats i Coors IT-baserade system Actio.

<sup>6)</sup> Coor genomför årligen en omfattande kundundersökning med hjälp av ett externt undersökningsbolag.

<sup>7)</sup> Kundens omförhandlingsgrad kommenteras i avsnitt *Kunder och kundavtal*.

<sup>8)</sup> Andel inköp från centrala och lokala leverantörer med avtal.

<sup>9)</sup> Som chef definieras arbetsledare med personalansvar

<sup>10)</sup> Personalomsättningen kommenteras i avsnittet *Social hållbarhet*.

<sup>11)</sup> Sjukfrånvaron kommenteras i avsnittet *Social hållbarhet*.

<sup>12)</sup> Ökningen under 2017 förklaras av ökad riskmedvetenhet och ökad rapporteringsbenägenhet, se avsnittet *Social Hållbarhet*.

<sup>13)</sup> TRIF (total recorded injury frequency) mäter det totala antalet olyckor som har inträffat under perioden. För att beräkna TRIF har följande formel använts: totalt antal olyckor x 1 000 000 /antal arbetstimmar. Olyckor till och från arbete är exkluderade. Definition beslutad 2017

<sup>14)</sup> LTIF (lost time injury frequency) mäter det totala antalet olyckor som har orsakat frånvaro från

MEDARBETARRELATERADE NYCKELTAL	KONCERNEN TOTALT	KONCERN- STABER	SVERIGE <sup>23)</sup>	NORGE	DANMARK	FINLAND <sup>24)</sup>
<b>Personal 2017 (2016)</b>						
Antal medarbetare totalt, FTE <sup>22)</sup>	6 695 (6 108)	84 (75)	3 843 (3 420)	1 163 (1 090)	777 (746)	829 (778)
Antal medarbetare, HC	7 273 (6 626)	84 (75)	4 121 (3 692)	1 250 (1 168)	912 (865)	905 (826)
Andel chefer, %	9,3 (9,6)	27,4 (30,7)	7,9 (9,7)	13,9 (12,6)	9,3 (4,2)	7,1 (8,0)
Medelålder, totalt	43 (43)	43 (43)	42 (43)	45 (44)	45 (45)	42 (40)
<b>Personalomsättning 2017 (2016)</b>						
Personalomsättning totalt, %	13,6 (13,7)	7,4 (12,0)	13,3 (12,3)	9,1 (14,5)	18,4 (14,8)	17,0 (17,4)
... varav egen begäran, %	11,9 (12,3)	7,4 (12,0)	13,3 (10,8)	4,8 (13,0)	17,6 (13,8)	16,3 (16,6)
... varav pension, %	1,0 (1,4)	0 (0)	1,2 (1,5)	0,8 (1,5)	0,8 (1,5)	0,7 (0,8)
<b>Jämställdhet 2017 (2016)</b>						
Andel kvinnor totalt, %	53 (53)	36 (37)	54 (52)	45 (50)	51 (52)	61 (62)
Andel kvinnliga chefer, %	48 (44)	18 (39)	51 (47)	49 (43)	44 (38)	44 (39)
<b>Friskvårdsarbete 2017 (2016)</b>						
Sjukfrånvaro	5,8 (6,2)	2,0 (1,7)	5,1 (5,7)	8,5 (8,6)	5,3 (5,5)	4,9 (5,8)

## NOTER FORTS.

arbetet i mer än 8 timmar. För beräkning av LTIF per miljoner arbetade timmar används följande formel: antal olyckor som har orsakat sjukfrånvaro (8 timmar) x 1 000 000 / antal arbetade timmar. Olyckor till och från arbete är exkluderade. Definition beslutad 2017.

- <sup>15)</sup> Coor genomför årligen en omfattande medarbetarundersökning med hjälp av ett externt undersökningsbolag. Mer om resultatet finns att läsa under avsnittet *Social hållbarhet*.
- <sup>16)</sup> I Coors årliga medarbetarundersökning finns ett antal ledarskapsrelaterade frågor, som sammanfattas i ett särskilt ledarskapsindex.
- <sup>17)</sup> Coor använder ett kemikaliehanteringssystem (iChemistry), och uppgiften avser inregistrerade produkter i detta system. Ökningen jämfört med 2016 beror uteslutande på att fler enheter har anslutit sig till systemet under 2017.
- <sup>18)</sup> I uppgiften ingår Coors kontor i Espoo (Finland), Kista (Sverige) och Birkeröd Danmark. Minskningen i jämförelse med 2016 beror till största delen på att Birkeröd ingår 2017.
- <sup>19)</sup> Medelutsläpp från antalet leasade servicefordon inom Coor.
- <sup>20)</sup> Redovisade utsläpp är schablonberäknade utifrån antalet tjänsteresor med tåg och flyg som bokats via koncernens gemensamma reseportal. Enligt Coors riktlinjer ska alla tjänsteresor betäckas via portalen.
- <sup>21)</sup> Egenkontroll enligt Coor Green Services ska genomföras efter dialog med kunden. Under 2017 granskades 76 sites.
- <sup>22)</sup> Antal anställda (FTE) betyder antal medarbetare omräknat till heltidstjänster. Uppgiften inkluderar tillsvidareanställda och visstidsanställda. Medarbetare utan ett garanterat antal timmar inkluderas inte.
- <sup>23)</sup> Inklusive Belgien, Polen, Ungern
- <sup>24)</sup> Inklusive Estland

REVISORNS YTTRANDE AVSEENDE DEN  
LAGSTADGADE HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Till bolagsstämman i Coor Service Management Holding AB, org.nr 556742-0806

## UPPDRAG OCH ANSVARSFÖRDELNING

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2017 på sidorna 24–41 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

## GRANSKNINGENS INRIKTNING OCH OMFATTNING

Vår granskning har skett enligt FARs uttalande RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

## UTTALANDE

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 19 mars 2018  
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Magnus Brändström  
Auktoriserad revisor