

PASSION *för* SERVICE



Års- och hållbarhetsredovisning 2018

Coor Service Management Holding AB



INNEHÅLL

● INTRODUKTION

- 1 Coor i korthet
- 2 Året i korthet
- 4 VD-ord

● MÅL OCH STRATEGI

- 6 Mål
- 8 Strategier

● MARKNAD OCH ERBJUDANDE

- 10 Marknadsöversikt
- 12 Coors erbjudande
- 16 Kunder och kundavtal

● VERKSAMHET

- 20 Coor i Sverige
- 21 Coor i Norge
- 22 Coor i Danmark
- 23 Coor i Finland

● HÅLLBARHET

- 24 Hållbar verksamhet
- 25 FN:s globala mål
- 26 Affärsmässig hållbarhet
- 29 Social hållbarhet
- 33 Miljömässig hållbarhet

● COOR SOM INVESTERING

- 36 Coor som investering
- 38 Coor-aktien

● LEGAL ÅRSREDOVISNING

- 41 Förvaltningsberättelse
- 45 Förslag till vinstdisposition
- 46 Risker och riskhantering
- 48 Koncernens räkenskaper
- 52 Koncernens noter
- 78 Moderbolagets räkenskaper
- 80 Moderbolagets noter
- 83 Styrelsens intygande
- 84 Revisionsberättelse

● BOLAGSSTYRNING

- 90 Bolagsstyrningsrapport
- 99 Revisorns yttrande
- 100 Presentation av styrelse
- 102 Presentation av ledning

● HÅLLBARHETSNOTER

- 104 Hållbarhetsnoter
- 106 Väsentlighetsanalys
- 108 Hållbarhetsdata
- 110 GRI-index

● ÖVRIGT

- 112 Flerårsöversikt
- 113 Utvalda nyckeltal
- 116 Definitioner
- 117 Särskild aktieägarinformation

SERVICE *med* IQ

Coor samordnar, utför och utvecklar olika tjänster i och omkring en fastighet. Coor erbjuder innovativa, kundunika och flexibla servicelösningar som skapar affärsfördelar för kunderna. Inom bolaget återfinns specialistkompetens inom fastighets-service och arbetsplatsservice. Kunder erbjuds även strategisk rådgivning inom dessa områden. Coors erbjudande inkluderar över 100 tjänster som antingen levereras som integrerade FM-lösningar (IFM) eller som enstaka FM-tjänster. Ambitionen är att leverera marknadens smartaste och mest utvecklade erbjudande – vi kallar det Service med IQ.

ARBETSPLATSSERVICE

Arbetsplatsservice utgör 64 procent av koncernens omsättning. De största enskilda tjänsterna inom segmentet är lokalvård samt mat & dryck. Exempel på andra tjänster är telefoni, reception, post & gods och dokumenthantering.

Rådgivningstjänster såsom ytoptimering, strategi och implementering av aktivitetsbaserade arbetsplatser erbjuds inom detta segment.

FASTIGHETSSERVICE

Fastighetsservice står för 36 procent av koncernens omsättning. Tjänsterna inkluderar både enklare underhållsuppdrag och komplexa insatser, såsom energi-optimering, säkerhetslösningar och tekniska fastighetssystem.

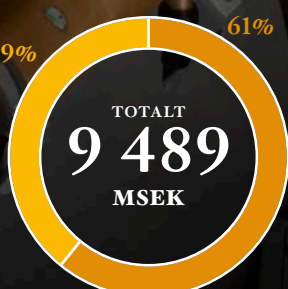
Rådgivningstjänster såsom ombyggnation/konstruktion och säkerhetskonsultation, olika nyckeltalsanalyser och åtgärdsplaner erbjuds inom detta segment.

PASSION *för* SERVICE

Passion för service präglar allt vi på Coor gör; när vi tar hand om våra kunders fastigheter, sköter lokalvård, driver restauranger, välkomnar gäster, levererar post och utför alla andra hundratals tjänster som krävs för att arbetsplatser, industrier och fastigheter ska fungera på bästa sätt. Vår passion har gjort oss till en ledande leverantör av facility management i Norden.

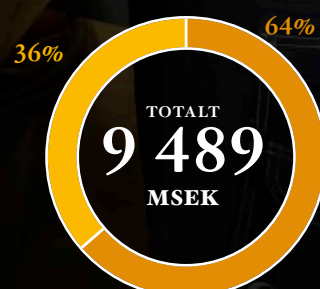
COOR I SIFFROR

NETTOOMSÄTTNING
PER KONTRAKTSTYP



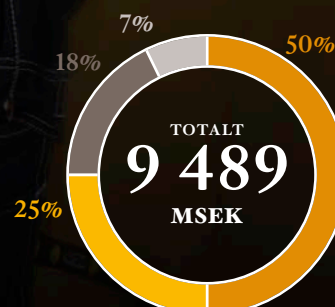
- Integrerad FM (IFM)
- FM-tjänster

NETTOOMSÄTTNING
PER TJÄNSTEKATEGORI



- Arbetsplatsservice
- Fastighetsservice

NETTOOMSÄTTNING
PER LAND



- Sverige
- Norge
- Danmark
- Finland

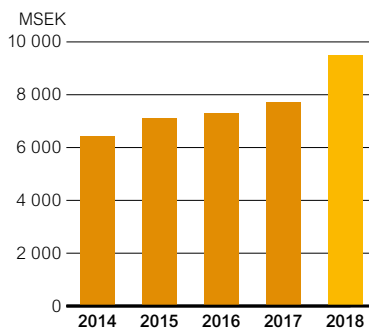
2018 – TILLVÄXT OCH ÖKAT RÖRELSERESULTAT



” Nordisk tillväxt och starkt kassaflöde
skapar utrymme för extrautdelning.

Mikael Stöhr, vd och koncernchef

OMSÄTTNING PER ÅR



23%
TILLVÄXT

RESULTAT I KORTHET, KONCERNEN	2018	2017
Omsättning, MSEK	9 489	7 722
Organisk tillväxt, %	10	6
Förvärvad tillväxt, %	10	0
Valutakurseffekter, %	3	1
Justerat EBITA, MSEK	490	468
Justerat EBITA-marginal, %	5,2	6,1
EBIT, MSEK	219	268
Resultat efter skatt, MSEK	104	188
Operativt kassaflöde, MSEK	354	492
Proforma operativt kassaflöde ¹ , MSEK	448	492
Resultat per aktie, SEK	1,1	2,0
Antal anställda vid årets slut (FTE)	9 082	6 695
Utdelning, SEK	4,00 ²	4,00

¹ För mer information se förvaltningsberättelsen sid 43.

² Utdelning ska fastställas på årsstämman 2 maj 2019.

Q1

Q2

Q3

Q4

- Coor förvärfvar lokalvårdsföretaget Elite Miljø i Danmark och fastighets-servicebolaget OBOS Eiendomsdrift i Norge. Förvärven ligger i linje med Coors strategiska prioriteringar gällande serviceinnehåll, geografi och värdeskapande genom tydliga synergier.
- Betydande uppstartsaktiviteter i alla nordiska länder; Sokotel i Finland, Köpenhamns kommun i Danmark, Svenskt Näringsliv och Uppsala Science Park i Sverige och Universitetet i Bergen i Norge.
- Driftsättning av de nya byggnaderna vid Karolinska Universitetssjukhuset i Solna där Coor ansvarar för hela serviceleveransen.
- Coor tecknar avtal om förvärf av det norska servicebolaget West Facility Management AS, vilket accelererar fortsatt tillväxt.
- 5-årigt IFM-avtal tecknas med Storebrand i Norge. Avtalet befäster Coors position som marknadsledande inom IFM i Norden.
- Coor förlänger avtal med Det Norske Veritas Eiendom. Avtalet löper under två år med möjlighet till ytterligare förlängning i två år och avser fastighetsdrift samt underhåll.
- Nya avtal tecknas med IKEA, Attendo, MAN Diesel och H&M.
- Avtalet med Equinor (f.d. Statoil) förlängs till juli 2021 med möjlighet till förlängning i ytterligare tre år. Equinor-uppdraget är ett av Nordens största IFM-kontrakt.
- Förlängt IFM-avtal till 2023 med Ericsson, som är en av Coors äldsta kunder. Coors uppdrag i Sverige växer i och med förlängningen. Samtidigt avslutas leveranserna utanför Sverige.
- Förvärfvet av West Facility Management AS genomförs.
- Marcus Karsten tillträder som ny VD för Coor i Finland och tar plats i koncernledningen.
- Coor förlänger samarbetet med E.ON fram till sommaren 2021. Coor har levererat integrerade FM-tjänster till E.ON sedan 2004.
- Full uppstartsaktivitet för leveransen av patientmåltider vid Karolinska Universitetssjukhuset i Solna. Konceptet Signatur by Coor lanseras.
- Uppstart av uppdraget för Swedavia gällande drift och underhåll av säkerhetssystem på flygplatserna Arlanda, Bromma och Visby.

MEDARBETARE

11 174

JUSTERAT EBITA

490
MSEK

OPERATIVT
KASSAFLÖDE

448
MSEK

SERVICE MED HJÄRNA OCH HJÄRTA

2018 har varit ett fantastiskt år för oss på Coor och jag är stolt och tacksam över det stora förtroende som våra kunder och investerare visar oss.

2018 var på många sätt ett betydande år för Coor, det var det år under vår historia som vi växt allra kraftigast, både organiskt och genom förvärv. Under 2018 förvärvade vi tre bolag; lokalvårdsbolaget Elite Miljø i Danmark, fastighets-servicebolaget OBOS Eiendomsdrift i Norge samt det norska servicebolaget West Facility Management, våra första förvärv sedan börsnoteringen 2015. Detta visar på vår förmåga att ta tillvara på affärsmöjligheter, samtidigt som vi följer vår strategiska riktning. Förvärven ligger helt i linje med Coors prioriteringar när det gäller serviceinnehåll, geografisk placering, kompetensförstärkning och möjlighet till att skapa ytterligare värde för våra kunder. Genom förvärven har vi kraftigt flyttat fram våra positioner och tagit marknadsandelar på tvären i Norden. Förvärvet av Elite Miljø i Danmark innebär exempelvis att Coor numera är Danmarks näst största lokalvårdsleverantör.

KUNDNÖJDHETEN ÖKAR

Den kraftiga tillväxten till trots har vi inte tappat fokus på våra existerande kunder. Under 2018 har Coor omförhandlat avtal till en volym av cirka 2,6 mdSEK. Sett över en period om de senaste tre åren är den totala omförhandlingsgraden 90 procent, vilket visar på den långsiktighet i kundsamarbeten som blivit Coors signum. För femte året i rad ökar dessutom kundnöjdheten i hela koncernen, enligt vår årliga kundnöjdhetsundersökning.

Bland de förlängda IFM-uppdragen finns Det Norske Veritas Eiendom, Equinor (f.d. Statoil), Ericsson och



Trafikverket. Coor tecknade ett flertal nya avtal under 2018 med bland annat Attendo, MAN Diesel, Swedavia och H&M. Under året tecknade vi även ett nytt femårigt IFM-avtal med finans- och försäkringskoncernen Storebrand i Norge, ett avtal vars storlek befäster vår position som den marknadsledande leverantören av IFM i Norden.

MARKNAD MED MÖJLIGHETER

Jag ser mycket positivt på framtiden. På Coors nordiska hemmamarknad finns goda möjligheter till expansion, dels för att stora andelar av marknaden inte är outsource, dels för att allt fler företag vill gå mot ett IFM-upplägg. Coor har även ett uttalat mål att växa inom enstaka FM-tjänster, främst fastighets-service, lokalvård och mat & dryck. På så sätt kan vi garantera ett stabilt inflöde av nya affärer som balanserar det mer ojämna inflödet av stora IFM-affärer.

PASSION FÖR SERVICE

Kundupplevelsen har under de senaste åren stått i centrum för vår service-leverans – det är genom vår förmåga att förstå våra kunder som vi kan skräddarsy tjänsterna efter deras unika behov. En del av vårt bolags DNA är ett ständigt innovations- och utvecklingsarbete. Det gäller både de koncernövergripande projekten, som utvecklandet av våra digitala tjänster, och de enskilda kontrakten där medarbetarna kontinuerligt kommer med idéer till förbättringar.

För att verkligen lyckas med kundupplevelsen måste också vår genuina passion för service genomsyra allt vi gör. Vad innebär då passion för service? För mig

handlar det om att vi som arbetar på Coor kopplar på både hjärta och hjärna när vi går till arbetet. Våra medarbetare trivs med att sprida en positiv känsla omkring sig, men lika viktigt för dem är att ta sig an och lösa de problem som uppstår i vardagen. På så sätt blir vi en partner som verkligen adderar värde till våra kunder och deras medarbetares arbetsdag.

HÅLLBARHET EN KÄRNFRÅGA

Hållbarhet är en av Coors kärnfrågor, för oss omfattar begreppet både affärsmässiga, sociala och miljömässiga dimensioner. Hållbarhet påverkar arbetet i hela koncernen. Det är viktigt för oss på ett affärsmässigt plan och ger oss stora konkurrensfördelar. Vi ser en allt större efterfrågan från våra kunder och deras medarbetare på hållbara servicelösningar, som exempelvis minskad energi- och kemikalieanvändning. Ett aktivt hållbarhetsarbete är en förutsättning för att vår verksamhet ska kunna existera även på lång sikt. På Coor har vi valt att sätta våra hållbarhetsmål i en global kontext genom att knyta dem mot de åtta av FN:s sjutton hållbarhetsmål där Coor har möjlighet att bidra på bästa sätt. Inom dessa åtta områden har vi satt tydliga och kvantifierbara mål. Ett av målen är att vi på Coor ska halvera vårt totala koldioxidavtryck till 2025.

BÄSTA ÅRSRESULTATET NÅGONSIN

Coor har levererat sitt bästa årsresultat någonsin under 2018. En del av förklaringen är ett starkt erbjudande och goda kundrelationer, en annan del att vi fram-

”
*Passion för
Service genomsyrar
allt vi gör*”

gångsrikt förvärvat och integrerat tre bolag i Danmark och Norge. Coor summerar 2018 med 10 procent organisk tillväxt, 10 procent tillväxt från förvärv och 5 procent förbättring av rörelseresultatet.

Våra framgångar till trots slår vi oss inte till ro. Genom ett tydligt fokus på kundupplevelse, utvecklings- och innovationsarbete och hållbarhet fortsätter vi att skapa världens starkaste erbjudande.

2018 har varit ett fantastiskt år för oss på Coor och jag är stolt och tacksam över det stora förtroende som våra kunder och investerare visar oss. Jag vill också rikta ett varmt tack till våra medarbetare runt om i Norden som dag efter dag kommer till jobbet och visar vad vi på Coor verkligen menar med passion för service.

Stockholm i mars 2019

Mikael Stöhr
Vd och koncernchef

MÅLSTYRD VERKSAMHET

Coor är en ansvarstagande samhällsaktör och har formulerat långsiktiga ambitioner inom affärsmässig, social och miljömässig hållbarhet. Coor har antagit operativa mål för verksamheten inom samtliga dimensioner.

LÅNGSIKTIG MÅLSÄTTNING

Coor strävar efter att bedriva en ansvarsfull och långsiktigt hållbar verksamhet. Kunder, medarbetare, ägare och övriga intressenter ska kunna lita på att Coor sköter verksamheten professionellt, lönsamt, säkert och hållbart över tid. Ambitionen är att skapa värde i tre dimensioner: affärsmässigt, socialt och miljömässigt. Det innebär att verksam-

heten som bedrivs idag inte får kompromissa möjligheten att bedriva lönsam verksamhet i framtiden. De sociala och miljömässiga målen är lika väsentliga för styrningen av verksamheten som de affärsmässiga och finansiella.

För att stärka Coors hållbara ställningstagande har Coors styrelse, i februari 2019, fattat beslut om långsiktiga målsättningar inom samtliga tre områden.

Dessa målsättningar ger en tydlig riktning för Coors fortsatta hållbarhetsarbete. Läs mer om Coors ambitioner och arbete i de tre dimensionerna under avsnittet hållbarhet. I Coors hållbarhetsnoter finns också mer detaljerad information om hållbarhetsstyrning, intressentdialoger, väsentlighetsanalys och hållbarhetsdata.

HÅLLBARHETSMÅL

Coor har sedan tidigare tydliga mål uppsatta inom den affärsmässiga dimensionen, främst de finansiella målen för verksamheten. Coor har nu valt att ta nästa steg mot ett än mer hållbart företagande. Det innebär mer konkreta och mätbara mål även inom de sociala- och miljömässiga dimensionerna. Målen har utformats med utgångspunkt i bolagets triple bottom line och FNs globala mål. De antogs nyligen av Coors styrelse.

≥70

HÖG KUNDNÖJDHET

Målet är att Coor över tid ska hålla en hög grad av kundnöjdhet (Nöjd Kund Index) ≥70.

≥70

ENGAGERADE OCH MOTIVERADE MEDARBETARE

Målet är att Coor över tid ska hålla en hög grad av motiverade medarbetare (Motiverad Medarbetar Index) ≥70.

≤3,5

INGA OLYCKOR OCH LÅNGTIDSSJUJKRIVNINGAR

Målet är att sänka bolagets TRIF (Total Recorded Injury Frequency) till ≤3,5.

50%

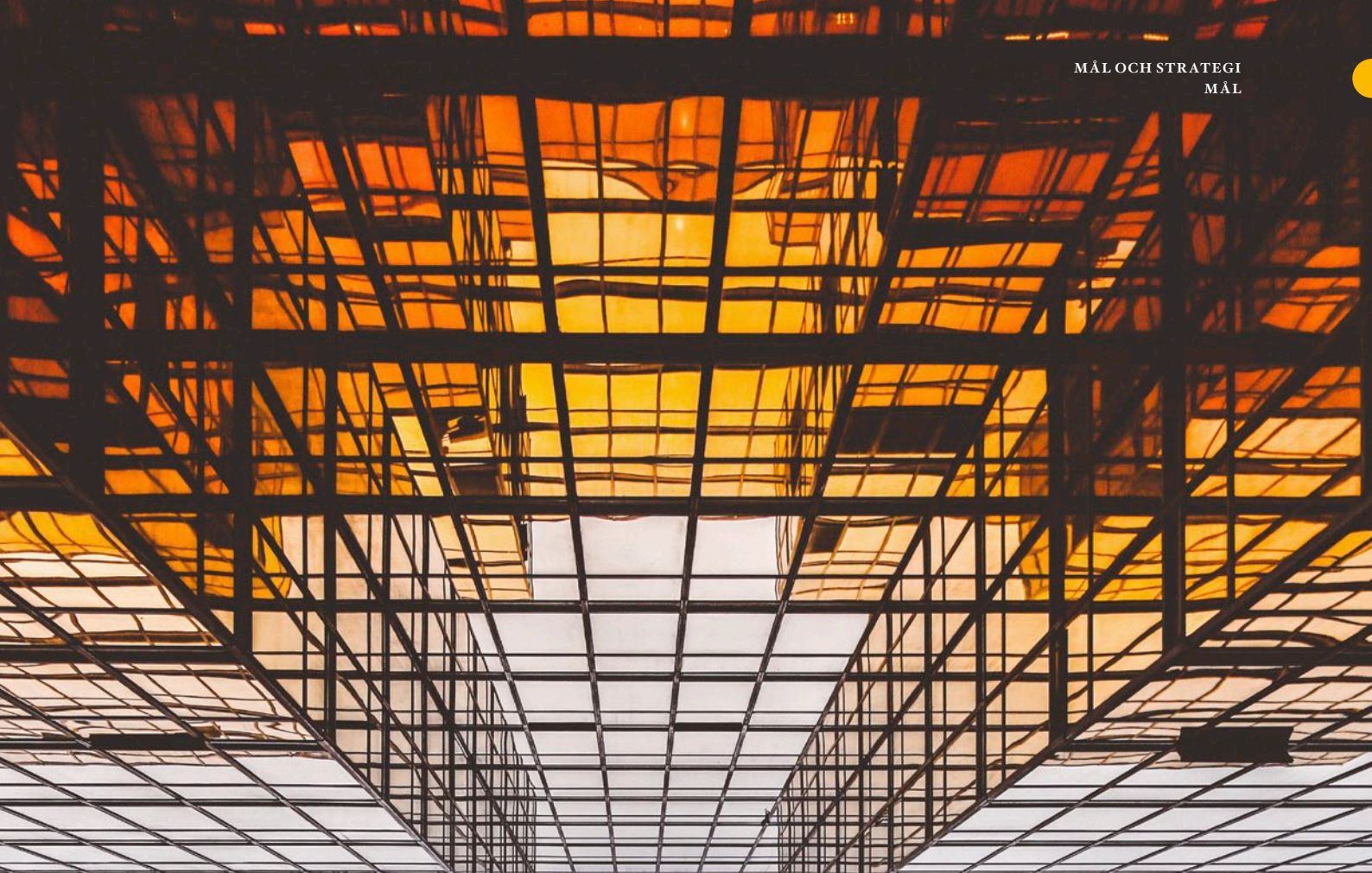
LIKA MÖJLIGHETER

Målet är att könsfördelningen på chefsnivå inom Coor ska vara 50/50.

50%

MINSKADE UTSLÄPP

Coor ska bidra till minskade utsläpp av växthusgaser och målsättningen är att minska bolagets belastning med 50 procent.



FINANSIELLA MÅL OCH UTFALL

2018

2017

2016

2015

4-5%

ORGANISK TILLVÄXT

Över en konjunkturcykel ska Coor växa organiskt med 4-5 procent årligen. Tillväxttakten kan variera mellan åren beroende på förändringar i kundstocken. Den organiska tillväxten kan även kompletteras med förvärv.

10%

6%

3%

11%

~5,5%

JUSTERAD EBITA-MARGINAL

På medellång sikt ska Coor leverera en justerad EBITA-marginal på omkring 5,5 procent.

5,2%

6,1%

6,0%

5,1%

>90%

KASSAGENERERING

På medellång sikt ska Coor upprätthålla en kassagenerering som överstiger 90 procent.

97%

103%

91%

115%

<3,0

KAPITALSTRUKTUR

Målet på medellång sikt är att Coors nettoskuldsättning ska understiga 3,0 gånger justerad EBITDA.

2,4

1,4

1,7

2,3

~50%

UTDELNING

Målet är att dela ut omkring 50 procent av bolagets justerade nettoresultat för perioden (före av- och nedskrivningar av immateriella tillgångar) till aktieägarna.

4kr

4kr

3kr

2kr

Not: Exklusive skadeserviceverksamheten som såldes under 2017. För 2018 avses föreslagen utdelning som skall fastställas på årsstämman 2 maj 2019. Kassagenereringen 2018 är proforma för en negativ balansdagshändelse.



FYRA STRATEGISKA OMRÅDEN

Coors strategiska plattform består av fyra områden som sätter riktningen för hela verksamheten. Dessa områden visar vägen vid prioriteringar och beslutsfattande och leder mot visionen att Coor ska vara den ledande leverantören av facility management-lösningar i Norden.

NORDISK SPECIALIST

.....

Norden är Coors hemmamarknad. Bolagets position vittnar om att Coor är förstahandsvalet för många nordiska kunder som har en hög teknisk mognad och attraheras av Coors innovativa utvecklingsagenda och effektivitetsfokus. Närheten till kunderna och Coors kunskaper om lokala förhållanden gör det möjligt att kundanpassa leveranserna och erbjuda snabbfotade lösningar.

AFFÄRSIDÉ

Coors affärsidé är att ta över, sköta och utveckla service i kontor, fastigheter, produktionsanläggningar och i offentlig verksamhet. Verksamheten ska bedrivas på ett effektivt, långsiktigt hållbart och värdeskapande sätt i förhållande till kunder, medarbetare och investerare, men också för samhället och miljön i stort.

VISION

Visionen är att vara den ledande facility management-leverantören i Norden. Coor ska vara kundernas, medarbetarnas och investerarnas förstahandsalternativ vid val av leverantör, arbetsgivare eller investering inom servicesektorn.

TILLVÄXT INOM IFM

Coor är marknadsledande i Norden inom integrerade facility management-leveranser till större verksamheter med komplexa behov. För att fortsätta växa inom IFM-segmentet är det viktigt att Coor erbjuder marknadens bästa integrerade lösningar, och att dessa kontinuerligt anpassas efter kundernas behov. Coor ligger långt fram inom digitalisering och sensorisering och kan på så vis enkelt kundanpassa innovativa lösningar och upplevelser, ett utvecklingsarbete som ofta sker i samarbete med kunderna.

TILLVÄXT INOM ENSTAKA TJÄNSTER

Inom Coor finns gedigen kompetens och ledande expertis inom ett stort antal tjänsteområden, vilket är en strategisk fördel vid expansion inom enstaka tjänstesegment. Som en stor aktör kan Coor erbjuda kunder separata tjänster av hög kvalitet, till marknadsmässiga priser och på ett hållbart, kostnadseffektivt sätt. De tjänsteområden Coor valt att expandera inom är fastighetservice, lokalvård samt mat & dryck, eftersom de ofta utgör basen för de flesta kundavtal.

OPERATIONELL EFFEKTIVITET

Coor har ett starkt förbättrings- och effektivitetsfokus och strävar efter att vara bäst i branschen på att leverera tjänster som ger ökad kundnytta. Ständiga förbättringar av verksamheten är en viktig del av vardagen för Coors medarbetare och genom innovationer som ökar kundernas effektivitet och minskar resursutnyttjandet bidrar Coor dessutom till en hållbar utveckling.

FORTSATT STABIL MARKNADSUTVECKLING

Tillväxten på den nordiska FM-marknaden är stabil och drivs av en ökad outsourcing av facility management-lösningar. Coor behåller positionen som ledande inom IFM-tjänster och fokuserar samtidigt på tillväxt inom enstaka FM-tjänster.

STARK TILLVÄXT INOM IFM

Den totala FM-marknaden i Norden uppskattas till cirka 400 MdSEK, varav drygt 200 MdSEK är outsourcad till tredje part. Den årliga tillväxten i den outsourcade delen bedöms vara 2–3 procent, främst driven av att fler bolag skiftar från egen leverans till outsourcade lösningar. Av dessa 200 MdSEK utgör outsourcade IFM-tjänster en mindre del på cirka 15 MdSEK, en marknad som dock växer snabbare med cirka 5 procent per år. Sverige, Danmark och Norge har de mest välutvecklade marknaderna för IFM-tjänster, medan det i Finland fortfarande är vanligast att företag köper tjänster från olika leverantörer.

TVÅ TYPER AV KUNDER

Det finns två olika kundgrupper på den nordiska FM-marknaden. Den ena består av företag eller organisationer med uttalade IFM-strategier som väljer en leverantör för alla tjänster. Ofta återfinns dessa kunder bland större företag och organisationer som efterfrågar utveckling, innovation, ökat teknik-innehåll och digitalisering. Den andra kundgruppen utgörs av företag eller organisationer, med ett smalare behov, som köper mindre leveranser av enstaka tjänster. Dessa kunder efterfrågar god kvalitet till ett bra pris och återfinns oftast i segmentet små och medelstora företag (SME).

BIBEHÅLLEN MARKNADS- POSITION INOM IFM

Under 2018 ökade antalet små och medelstora affärer på marknaden. Coors erbjudande har stått sig väl i konkurrensen och marknadsandelen i segmentet SME har fortsatt att öka. Antalet upphandlingar av stora IFM-kontrakt varierar från år till år, men över tid är andelen vunna kontrakt för Coor stabil. Coor är marknadsledande inom IFM med ca 40 procent av marknaden. ISS och Sodexo är de två största konkurrenterna inom IFM-segmentet.

MINDRE AFFÄRER JÄMNAR UT

Inom enstaka FM-tjänster är Coors uttalade mål att växa inom fastighets-service, lokalvård samt mat & dryck, bland små och medelstora företag. Det skapar ett stabilt flöde av nya affärer som balanserar det mer ojämna flödet av stora IFM-kontrakt.

Idag väljer många företag som har flertalet kontor över en större geografi att köpa tjänster av samma leverantör. Dessa affärer är en viktig del av Coors tillväxt i framtiden. Inom segmentet enstaka FM-tjänster har Coor många olika konkurrenter.

DEN NORDISKA FACILITY MANAGEMENT MARKNADEN

~400
MD SEK
Totalmarknad

~200
MD SEK
Outsourcad FM

~15
MD SEK
IFM

TOTALMARKNAD

Värdet av alla servicetjänster inom FM för samtliga företag och organisationer i Norden. I detta ingår även värdet av tjänster som idag sköts av företagen själva.

OUTSOURCAD FM

Värdet av den totala marknaden som är outsourcad.

- 2-3% årlig tillväxt
- Små och stora kunder
- Fragmenterad marknad
- Coor ~ 5% marknadsandel

IFM

Värdet av de integrerade servieleveranserna inom outsourcad FM.

- ~5% årlig tillväxt
- Stora kunder
- Konsoliderad marknad
- Coor ~ 40% marknadsandel

INNOVATION SOM MÖTER KUNDERNAS BEHOV

Coor erbjuder ett brett spann av FM-tjänster till företag i många olika sektorer och branscher. Genom kundförståelse och innovationsförmåga utvecklar Coor branschens bästa och smartaste erbjudande.

Förståelsen för kundens kärnverksamhet och behov är nyckeln till att Coor ska kunna leverera marknadens bästa lösningar. Det handlar om att se kundens verksamhet ur ett vidare perspektiv och vara innovativ för att på så vis leverera maximalt värde till kunden. Coor följer intresserat nya koncept och trender som påverkar kunderna för att inspireras till att utveckla nya lösningar som ligger i framkant.

De viktigaste trenderna i omvärlden just nu som påverkar Coor och bolagets kunder är den pågående digitaliseringen som sker i alla branscher, en åldrande befolkning där fler väljer att arbeta högre upp i åldrarna, nya flexibla arbetsformer samt att fokus på hållbarhet blir allt viktigare.

SERVICE MED IQ

Coor skräddarsyr intelligenta service-lösningar efter kundernas behov och förutsättningar. För att ligga i framkant behöver lösningarna anpassas till dagens samhälle, med ett agilt arbetssätt, nya konsumtionsmönster och digitalisering. För Coor innebär detta – Service med IQ.

Kunderna efterfrågar alltmer tjänster som stödjer deras kärnverksamhet, till exempel genom att göra kontor attraktiva och personal mer produktiv. Att erbjuda en attraktiv och flexibel arbetsplats blir en fördel i konkurrensen om viktig kompetens. Många företag väljer därför att gå från en traditionell kontorsmiljö till en så kallad aktivitetsbaserad och allt fler anställda föredrar flexibla arbets- och mötesformer, som att arbeta på distans, exempelvis hemifrån eller i så kallade *coworking spaces*. Flexibiliteten

leder till ökad motivation och effektivitet hos medarbetarna varför företagen gärna anpassar sig.

De nya flexibla arbetsmiljöerna kräver en anpassad serviceleverans – något som Coor kontinuerligt arbetar med och utvecklar. Data samlas in och analyseras vilket leder till insikter som gör det möjligt att förändra beteenden och förbättra användarupplevelsen, vilket ger ökat värde för kunderna. Uppkopplade kontor eller hela fastigheter där sensorer kommunicerar med varandra, kontrollerar och signalerar när något behöver åtgärdas ökar. Genom att exempelvis koppla data kring luftfuktighet och jämföra med sjukfrånvaro kan optimala förhållanden identifieras.

ring och mobilitet utvecklas och införs inom fastighetservice och lokalvård. Vid utformning av nya eller utveckling av befintliga kundkontrakt är innovation alltid en nyckelfaktor.

SMARTA LÖSNINGAR MER SKALBARA

Efterfrågan på *Coor Smart Solutions* – innovativa teknikbaserade lösningar med stort kundvärde – ökar från kunderna. Dammsugarrobotar som snabbt städar stora ytor och drönare som säkert och effektivt inspekterar tak, fasader, master och skorstenar är bara några exempel. Samtliga av Coors befintliga smarta lösningar är fullt skalbara, såsom *Coor SmartFlow™*



Med Coor MyWorkplace™ når medarbetaren hela arbetsplatsen i en app i stället för att gå in i olika system, och kan boka mötesrum, felanmäla kontorsmaskiner, eller ta del av kontorsnyheter.

FOKUS PÅ INNOVATION OCH UTVECKLING

Digitaliseringen skapar fortsatt nya möjligheter och inom Coor utvecklas ständigt nya digitala lösningar anpassade efter kundernas behov. Coor utvecklar även digitala lösningar för att effektivisera den egna organisationen, användarvänliga och effektiva verktyg, såsom handenheter och appar, för resursplane-

för effektiv posthantering och *Coor SmartResponse™* för enkel felanmälan och ärendehantering. I den växande portföljen av smarta lösningar finns även *Coor SmartClimate™*, en lösning för analys av inomhusklimat, samt *Coor SmartUtilization™* som kartlägger beläggning och ledig yta. Se det fullständiga utbudet av smarta lösningar på www.smartoffice.coor.com.



ÖKAT FOKUS PÅ SLUTANVÄNDARE

Idag är de flesta av oss vana att nå tjänster och information via en enkel knapptryckning. Under 2018 lanserade Coor appen Coor MyWorkplace™ som underlättar vardagen för kundernas medarbetare. Med Coor MyWorkplace™ når medarbetaren hela arbetsplatsen i en app i stället för att gå in i olika system, och kan boka mötesrum, felanmäla kontorsmaskiner, eller ta del av kontorsnyheter. Medarbetaren kan också hitta lediga parkeringsplatser i närheten, se lokala lunchmenyer, boka naprapattid eller annat som erbjuds på kontoret. Samtidigt som medarbetarens tillvaro förenklas ger appen med det samlade tjänsteutbudet en förbättrad upplevelse av arbetsplatsen.

BEHOV AV HÅLLBARA FM-LÖSNINGAR

Efterfrågan ökar på lösningar som hjälper kunder att bli mer hållbara, ur såväl miljö- som socialt perspektiv. Utmaningarna sätter fokus på utvecklingen och framväxten av hållbara byggnader och hållbar fastighetsförvaltning, samt på lösningar som bidrar till att erbjuda medarbetare en säker och hälsosam arbetsmiljö. Kunderna utvärderar i allt större utsträckning hur deras leverantörers lösningar bidrar till ökad hållbarhet.

Coor erbjuder FM-lösningar som syftar till att minska kundernas miljöpåverkan och optimera resursutnyttjandet, inte minst gällande energianvändningen. Arbetet sker dels

genom driftoptimering av befintlig utrustning i kundernas anläggningar, men även genom specifika energiprojekt såsom installation av energiuppföljning i realtid samt design, installation och drift av solcellsanläggningar. Coor Green Services är ett verktyg baserat på kända miljöstandarder som används av Coor för att bedöma miljöprestandan i bolagets tjänster. Med hjälp av verktyget kan Coor ge kunderna konkreta förbättringsförslag för att minska miljöpåverkan.

ALLT FUNGERAR MED COOR

Coor erbjuder ett hundratal olika tjänster inom en rad olika serviceområden, allt från enskilda lokalvårdsuppdrag till komplexa IFM-leveranser. Oavsett vilka tjänster som utförs är målet alltid att skapa en enklare vardag för bolagets kunder.



FASTIGHET

Coor kan fastighetservice – cirka 15 miljoner kvadratmeter fastighet underhålls av Coor runt om i Norden. Coor är en professionell samarbetspartner som alltid ser till att hitta en bra mix av felavhjälpare och planerat underhåll över tid, med målsättningen att optimera fastighetens kostnad över hela dess livscykel.

LOKALVÅRD

Det är kombinationen av den stora lokalvårdsleverantörens professionalism och den lokala aktörens engagemang som är Coors styrka. Coor har de resurser, metoder och den kompetens som krävs för att utföra många olika typer av lokalvårdsuppdrag; från kontorsstädning till mer avancerad lokalvård som rengöring av sjukhusmiljöer och renrum.

MAT & DRYCK

Coor driver ett stort antal restauranger i Sverige, Norge och Danmark. Nyckeln i denna verksamhet är lokal anpassning eftersom inget land eller region är den andra lik. Därför tas menyerna för Coors restauranger fram utifrån lokala råvaror och önskemål. Samtliga restauranger har fokus på hållbarhet och minskat matsvinn.

KONTORSSERVICE

Coors mål är att skapa en arbetsplats där våra kunder, deras medarbetare och gäster trivs. Det innebär bland annat bra mottagande i receptionen, gott kaffe, en påfylld fruktkorg, smidig post- och godshandling, att kopiatorerna fungerar, att kontorsmaterialet är påfyllt och att glödlamporna är bytta. Det är små men avgörande detaljer för en fungerande arbetsplats.

Här kan Coor enkelt applicera sina smarta lösningar för en ökad kundnöjdhet, bland annat i form av sensorer som känner av beläggning av konferensrum samt inomhusklimat.

SÄKERHET

Coor har lång erfarenhet av säkerhetslösningar för verksamheter med högt ställda säkerhetskrav. Bevakning, säkerhetsteknik, tillträdesskydd och brandskydd är exempel på några tjänster.

KONFERENSSERVICE

Möten är en viktig del av arbetslivet. I vår konferensverksamhet ingår både Coors egna konferensanläggningar och konferensservice hos befintliga kunder. Vi ser till att våra kunder får en bra upplevelse under hela sitt möte och hjälper gärna till med specifika önskemål.

UTEMILJÖ

Utemiljön är det första som möter våra kunder och deras medarbetare under en arbetsdag. Coor ser till att buskar, gräsmattor och planteringar alltid är i toppskick. På vintern plogas och underhålls parkeringar och vägar. Allt för en trevlig och säker utemiljö.



INTEGRERAD SERVICELEVERANS

Kärnan i Coors verksamhet sedan starten är komplexa integrerade tjänsteleveranser. När Coor ansvarar för kundens alla tjänster i och omkring en byggnad kan synergieffekter mellan tjänster tas tillvara. Coor har då möjlig-

het att introducera tekniska lösningar på tvären och utveckling av ständiga förbättringar hos kunden kan ske. Det ska vara enkelt att vara kund hos Coor. Coor erbjuder sina kunder en kontaktperson som ansvarar för och samordnar

samtliga tjänster. Regelbundna uppföljningar av serviceleveransen, där nya grepp och innovationer diskuteras tillsammans med effektivitet, sker fortlöpande tillsammans med kund.

GODA KUNDRELATIONER

Coor har en bred kundbas som består av både stora och små företag verksamma inom olika sektorer och branscher i hela Norden.

LÅNGVARAIGA KUNDRELATIONER

Coor har historiskt sett lyckats förnya och förlänga sina samarbeten i hög utsträckning och arbetar kontinuerligt med att bibehålla och utveckla sina kundrelationer. Målsättningen är nöjda kunder som vill förnya sina samarbetsavtal. Under 2018 omförhandlades avtal till en volym av 2,6 MdSEK, varav cirka 91 procent förlängdes. Sett över de senaste tre åren är den totala omförhandlingsgraden 90 procent.

Coor lägger stor vikt vid att leverera professionell, säker och bra service anpassad efter kundernas skiftande behov. Verksamheten genomsyras av en levande förbättringskultur, där Coor löpande tar in synpunkter och genomför förbättringar i pågående leveranser med kundens bästa i åtanke. Regelbunden leveransuppföljning baserad på gemensamt definierade nyckeltal, samt en strukturerad kunddialog är en god grund för diskussioner om leveransförbättringar.

Coors tydliga fokus på ständigt

utvecklings- och innovationsarbete för de många olika tjänster som erbjuds ger ett tydligt mervärde till bolagets kunder. Det märks bland annat genom Coors årliga koncerngemensamma kundundersökning, som utförs av ett externt undersökningsföretag. Coors index för kundnöjdhet ligger över tid på en stabil hög nivå.

EN BRED KUNDBAS

Coor fokuserar dels på de stora IFM-uppdragen, och dels på enstaka FM-tjänster, primärt inom fastighetsservice, lokalvård samt mat och dryck. De olika fokusområdena ger en diversifierad kundportfölj med en blandning av stora ledande företagskunder, kunder inom offentlig sektor, samt små och medelstora företag i hela Norden.

Företag från alla branscher ryms inom ramen för Coors kunder. De största branscherna för Coor-koncernen som helhet är olje- och gasssektorn, IT/telekomsektorn, tillverkningsindustrin och den offentliga sektorn.

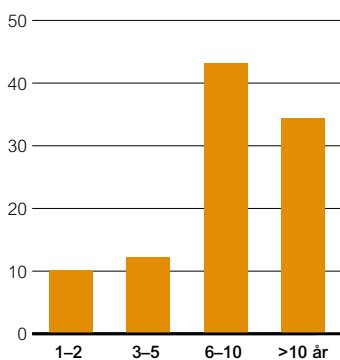
För verksamhetsåret 2018 utgjorde de tio största kunderna 49 (56) procent av koncernens omsättning, och de fem största kunderna 36 (42) procent. Under 2018 hade Coor 29 (24) kunder som stod för en årlig nettoomsättning överstigande 50 MSEK.

KUNDANPASSADE AVTAL

Tydliga avtal är grundläggande för väl fungerande samarbeten. Därför lägger Coor stor vikt vid att teckna tydliga, heltäckande avtal som samtidigt ger utrymme för flexibilitet. För ett IFM-avtal läggs ett grundabonnemang som bas, som innebär att ett antal tjänster levereras mot en fast kostnad per månad, utöver det tillkommer rörliga uppdrags- eller projektvolymerna som kan garanteras genom minimivolymer eller exklusivitetsklausuler. IFM-avtal löper normalt på mellan tre och fem år. Avtal för enstaka tjänster löper oftast över en något kortare period. För mindre uppdrag med färre tjänster tillämpas ofta mer standardiserade avtal.



LÅNGVARIGA KUNDRELATIONER, %



NYA OCH AVSLUTADE AVTAL
UNDER ÅRET¹⁾

	Antal	Årlig omsättning
Nya avtal under perioden	25	465
Avslutade avtal under perioden	-7	-105
Netto portföljförändringar	18	360

¹⁾ Såväl förlängningsgrad som förändringar i kontraktportföljen omfattar kontrakt över 5 MSEK i kontrakterad eller bedömd årlig omsättning. För avslutade kontrakt anges omsättning för den senaste 12-månadersperioden med full leverans.



PARTNERSKAP MED COOR LYFTER SERVICEN TILL NYA NIVÅER

Danska Novozymes har en innovativ anda som genomsyrar hela verksamheten. Vägen till utveckling för företagets facility management går via ett unikt partnerskap med Coor – ett samarbete som redan första året har resulterat i genomgripande förändringar och betydande besparingar.

Nya kunskaper och ny teknologi gör det möjligt för Coor att lansera lösningar inom fastighetservice som skapar värde för kunderna. Målgruppen är kunder som har ett långsiktigt perspektiv i förvaltningen och som vill optimera sina fastigheter utifrån hållbarhet, funktion och livslängd.

Novozymes är världsledande inom bioinnovation och ligger i framkant i branschen. Företagets enzymer förekommer i en rad produkter som människor brukar till vardags, i tvättmedel, bröd och öl för att nämna några. Huvudkontoret ligger utanför Köpenhamn och företaget har egen tillverkning i sju länder och försäljningskontor i 30.

René Jacobsen är Facility Manager, EMEA & Global Security Officer på Novozymes. Han ser partnerskapet med Coor som öppet och utvecklande för båda företagen.

VAD ÄR UTMÄRKANDE FÖR ER RELATION MED COOR?

– För mig är den stora utmaningen att hela tiden driva utveckling och vi har valt en annan lösning än den traditionella kund-leverantör-relationen. Vårt samarbete med Coor är utformat som ett likvärdigt partnerskap. Jag vill inte riskera att saker glöms och göms för att något blivit fel och som partners har vi en dialog som bygger på tillit och trans-

parens. Vi kan med stort förtroende lyfta alla frågor och tillsammans komma fram till kloka lösningar och relationen blir bara starkare.

HUR SER NI PÅ NOVOZYMES PÅ OUTSOURCING AV FASTIGHETSSERVICE?

– Många organisationer tittar på outsourcing av fastighetservice som ett sätt att sänka sina kostnader. För oss handlar det om att med framsynt teknik och planering tillföra värden som kan räknas hem i form av ökad vinst för företaget, som perfekt inomhusklimat och mer laborietid för våra forskare.

VILKA FÖRÄNDRINGAR HAR NI HITTILLS GJORT?

– Vi har bland annat en ny matrisorganisation för service och underhåll. Tidigare var våra elektriker, snickare och VVS-medarbetare indelade i respektive yrkesgrupp. För organisationen var det ett återkommande problem att

” *Vårt samarbete med Coor är utformat som ett likvärdigt partnerskap.* ”



RENÉ JACOBSEN
FACILITY MANAGER, EMEA &
GLOBAL SECURITY OFFICER,
NOVOZYMES

OM NOVOZYMES ENZYMER

I naturen förekommer enzymer i svampar, var och en med unika egenskaper för att driva olika kemiska processer. I en industriell användning kan samma ämnen rå på tuffa fläckar som svett och blod, och den encelliga jästsvampen är en förutsättning för att brygga öl, för att bara nämna några exempel.

Med kunder bland världens största företag är Novozymes produkter inte enbart viktiga för god hygien. Idag handlar enzymer minst lika mycket om hållbarhet, där företagets forskare utvecklar lösningar som till exempel innebär ren tvätt vid lägre temperaturer. Enzymer kan också minska behovet av produkter från palmoljeodlingar och petrokemiindustrin.



FASTIGHETSSERVICE

Fastighetsservice omfattar alla de tjänster som utförs under förvaltningsfasen för att en byggnad ska vara så kostnadseffektiv, hållbar, säker och funktionell som möjligt och samtidigt behålla sitt värde över tid. Här inkluderas drift, underhåll och energioptimering av såväl byggnadstekniska installationer (exempelvis värme, elektricitet och ventilation) som byggnadsdelar (exempelvis tak, fasader och entréer).

behöva ringa ett antal samtal innan man fick tag på rätt hantverkare. Istället har vi nu *building maintenance coordinators* som en sammanhållande kontaktpunkt för alla service- och underhållsfrågor. Det handlar om att få rätt hjälp, men också vid rätt tillfälle och på rätt sätt.

HAR NI SETT NÅGOT RESULTAT?

– Vi arbetar i flera olika miljöer, där till exempel laboratorier är tillgängliga bara med speciella skyddskläder och vid speciella tider. Därför har vi också infört ett eftermiddagsskift för underhållspersonalen. Resultatet är att vi nu kan maximera arbetstiden för forskarna och det tillför stora värden till verksamheten.

HUR UTNYTTJAR NI

NY TEKNIK I SAMARBETET?

– Tillsammans med Coor kartlägger vi möjligheterna med förebyggande underhåll med hjälp av *machine learning* och artificiell intelligens. Med data från

befintliga styrsystem, till exempel om tryckfall och ökad energiförbrukning, utvecklas diagnostiken steg för steg med målet att helt kunna förebygga produktionsstörningar.

FINNS DET ANDRA FÖRDELAR, TILL EXEMPEL UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV?

– Minskad energiförbrukning står högt på vår agenda och även här har partnerskapet med Coor gett resultat. Vi har inlett ett projekt för energibesparingar som bland annat visat att vi tidigare fått felaktig information om olika installationer. Till exempel visade det sig att fläktarna i restaurangdelen gick dygnet runt trots att lokalerna bara används på dagtid. Efter en genomgång av fyra byggnader har vi lyckats spara 612 000 kWh/år el och 868 000 kWh/år värme. Det motsvarar årsförbrukningen av energi för uppvärmning, hushållsel och varmvatten för 60 genomsnittsvillor i Norden.



FÖRNYAT FÖRTROENDE GER ÖKADE MÖJLIGHETER

Den organiska tillväxten i Coors verksamhet i Sverige var 6 procent. Ericsson, som är en av Coors viktigaste kunder, valde att förlänga och utveckla samarbetet med Coor.

FÖRNYAT FÖRTROENDE

Coor i Sverige har under året förlängt avtal med kunder både inom de större IFM-kontrakten och inom enstaka tjänster. Ett aktivt samarbete med kunderna skapar förutsättningar för en hög omförhandlingsgrad. Under året har Coor i Sverige förnyat avtal med ett flertal större kunder så som Ericsson, E.ON, Trafikverket, AB Volvo samt Volvo Cars.

INNOVATION I STORA LEVERANSER

Uppdraget till Karolinska Universitets-sjukhuset i Solna gick in i full driftsättning under 2018. Karolinska Universitetsjukhuset bedriver sjukvård i absoluta framkant med högt ställda krav på serviceleveransen, vilket matchas av Coor som leverantör och tillika innovationspartner. Delar av logistikleveransen sköts exempelvis av robotar. Coor startade under året även uppdraget att leverera patientmåltider på sjukhuset.

Vidare fortsätter utvecklingen av servicen till Ericsson, vilket innebär ett ökat fokus på tekniska innovationer som en central del av serviceinnehållet.

PASSION FÖR SERVICE

Coors verksamhet bygger på medarbetarna och det pågår ett omfattande initiativ inom hela bolaget som ska säkerställa att alla känner passion för det Coor gör, Passion för Service.

NETTOOMSÄTTNING PER KONTRAKTSTYP



ANDEL AV KONCERNENS OMSÄTTNING

50%

TOPP FEM KUNDER

- AB Volvo
- Ericsson
- Karolinska Universitetssjukhuset i Solna
- SAAB
- Volvo Cars

COOR SVERIGE, NYCKELTAL

	2018	2017
Nettoomsättning, MSEK	4 788	4 527
Organisk tillväxt, %	6	7
Förvärvad tillväxt, %	0	0
Valutakurseffekter, %	0	0
Justerat EBITA, MSEK	434	456
Justerad EBITA-marginal, %	9,1	10,1
Antal medarbetare, FTE	4 222	3 843



ANNACARIN GRANDIN
LANDSCHEF SVERIGE

VAD INNEBÄR "PASSION FÖR SERVICE" FÖR COOR I SVERIGE?

För Coor i Sverige är Passion för Service något som starkt kopplar ihop med vårt medarbetarfokus. Det är genom våra medarbetare som vi kan visa vår yrkes stolthet och förmåga att leverera högkvalitativa tjänster till våra kunder. Genom att aktivt inkludera alla medarbetare skapar vi en bättre plattform för vår serviceleverans. Coors medarbetare har under året deltagit i särskilda event för att bygga samhörighet. Under året har vi även formaliserat hur vi ska arbeta med

CSR-aktiviteter i Coor Sverige. Genom att ge tillbaka till de samhällen där vi bedriver verksamhet tror vi att vi kan fortsätta bygga stolthet inom bolaget.

VAD ÄR DU MEST STOLT ÖVER?

Jag är mycket stolt över att vi har fått förnyat förtroende från många av våra kunder. Vi har också förbättrat vårt index för medarbetarnöjdhet från en redan hög nivå. Det gör mig stolt och jag vet att det har en stark påverkan på hur våra kunder upplever serviceleveransen. Nöjda medarbetare, ger nöjda kunder – vi är inne i en positiv spiral.

NYFÖRVÄRV INOM FASTIGHET OCH LOKALVÅRD

Ett händelserikt år för Coor i Norge med både förvärv och förlängda kundavtal. Verksamheten i Norge utökades genom förvärv av OBOS Eiendomsdrift AS och West Facility Management AS. Coor Norge växte organiskt och genom förvärv med 23 procent.

FÖRSTÄRKT VERKSAMHET

OBOS Eiendomsdrift var innan förvärvet ett dotterbolag till OBOS, som är Norges största byggföretag och bostadsförvaltare. OBOS Eiendomsdrift levererar fastighetservice i och runt Oslo, vilket efter förvärvet ger Coor förstärkt erbjudande i Norge inom fastighetservice. Coors position som ledande serviceleverantör i Oslo-regionen stärks därmed ytterligare.

Förvärvet av West Facility Management bidrar positivt till Coor Norges tillväxt

och kompetens inom viktiga lokalvårdssegment samt ger ökad geografisk spridning för Coor i Bergen och Oslo.

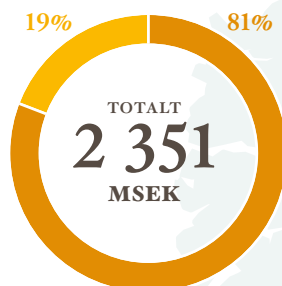
STOREBRAND NY STORKUND

Coor har tecknat ett nytt femårigt IFM-avtal med Storebrand. Uppdraget innebär att Coor levererar tjänster som bevakning, servicecenter och reception, lokalvård samt drift och underhåll på Storebrands fastighetsbestånd.

FÖRLÄNGDA KUNDAVTAL

Även i Norge har omförhandlingarna av avtal som löper ut varit framgångsrika. Avtalet med Equinor (f.d. Statoil), ett av Nordens största IFM-uppdrag, förlängdes med två år. Coor förnyade även avtalet med Det Norske Veritas Eiendom där Coor ansvarar för att utveckla och sköta drift- och underhållstjänster i fastigheter motsvarande en yta om 100 000 kvm.

NETTOOMSÄTTNING PER KONTRAKTSTYP



- Integrerad FM
- FM-tjänster

ANDEL AV KONCERNENS OMSÄTTNING

25%

TOPP FEM KUNDER

- ABB
- Aibel
- Aker Solutions
- Equinor
- SAS

COOR NORGE, NYCKELTAL

	2018	2017
Nettoomsättning	2 351	1 851
Organisk tillväxt, %	15	0
Förvärvad tillväxt, %	8	0
Valutakurseffekter, %	4	1
Justerat EBITA	150	123
Justerat EBITA-marginal, %	6,4	6,6
Antal anställda, FTE	1 556	1 163



NIKOLAI UTHEIM
LANDSCHEF NORGE

VAD INNEBÄR "PASSION FÖR SERVICE" FÖR COOR I NORGE?

Passion för service handlar om det där lilla extra som vi gör för våra kunder varje dag. Det innebär att alltid bemöta människor med vänlighet och ett leende och att leverera lite mer än kunden förväntar sig. En viktig förutsättning för att medarbetarna ska kunna ge det där extra är att de själva känner sig sedda och omhändertagna av företaget och att de är stolta att arbeta för Coor. Detta är något vi ständigt arbetar med.

VAD HAR VARIT NORGES FRÄMSTA FOKUSOMRÅDE UNDER ÅRET?

Vårt främsta fokusområde har varit att förmedla vårt säkerhetstänk till alla inom Coor. Ingen ska komma till skada när de arbetar för oss! Vi har initierat en rad åtgärder som kommer att öka medvetenheten hos Coors medarbetare kring säkerhet. Det har mottagits positivt vilket bland annat har visat sig i medarbetarundersökningen. Arbetet fortsätter, för även om vi har uppnått bra resultat är säkerhet något vi alltid fortsätter arbeta aktivt med.

DUBBLERAD STORLEK GENOM FÖRVARV

Under året förvärvades Elite Miljø A/S, en av Danmarks ledande lokalvårdsleverantörer. Organisk och förvärvad tillväxt ger Coor i Danmark en ökning med 96 procent.

SPECIALISTKOMPETENS OCH GEOGRAFISK TÄCKNING

Förvärvet av Elite har inte bara gett Coor ökad geografisk täckning i Danmark, utan även väsentliga synergieffekter. Elites kompetens och erfarenhet inom lokalvård generellt, tillsammans med specialistkompetensen inom lokalvårdssegmenten sjukhus och renrum, bidrar till att stärka Coors nuvarande kompetens.

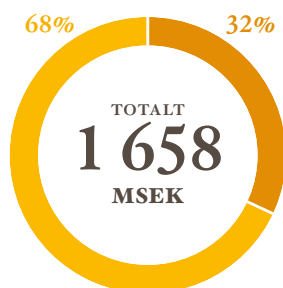
INTEGRATION OCH NYA MEDARBETARE

Coor i Danmark välkomnade ca 2 200 nya medarbetare från Elite. Under året har man därför fokuserat mycket på att integrationen av bolagen ska gå smidigt och att alla medarbetare ska känna sig som en del av Coor. Omfattande utbildningsinsatser har genomförts och ca 30 procent har redan utbildats i Coor Service School.

STÖRRE MARKNADSANDEL

Förvärvet av Elite har bidragit till att Coor i Danmark ökat sin marknadsandel väsentligt. Den danska organisationen har även vuxit organiskt genom nya avtal med Köpenhamns kommun som är en ny stor kund inom IFM. Andra nya kunder under året var bland annat: Århus Universitetssjukhus, Man Diesel & Turbo och Novo Nordisk.

NETTOOMSÄTTNING PER KONTRAKTSTYP



- Integrerad FM
- FM-tjänster

ANDEL AV KONCERNENS OMSÄTTNING

18%

TOPP FEM KUNDER

- Aarhus University Hospital
- Danske Polisen
- GN Store Nord
- Novozymes
- Velux

COOR DANMARK, NYCKELTAL

	2018	2017
Nettoomsättning	1 658	799
Organisk tillväxt, %	18	12
Förvärvad tillväxt, %	78	0
Valutakurseffekter, %	12	2
Justerat EBITA	64	37
Justerad EBITA-marginal, %	3,9	4,7
Antal anställda, FTE	2 163	777



JÖRGEN UTZON
LANDSCHEF DANMARK

VAD INNEBÄR "PASSION FÖR SERVICE" FÖR COOR I DANMARK?

Gemensamt för alla oss som jobbar på Coor är att vi brinner för service och att vi alltid vill ge kunden det där lilla extra.

HUR PÅVERKAR DIGITALISERING- EN COORS ARBETE I DANMARK?

Digitaliseringen är en viktig faktor när vi utvecklar våra affärer. Ett bra exempel är kontraktet med Köpenhamns kommun där vi har ett uttalat uppdrag att effektivisera. Det har vi lyckats med genom en rad digitala lösningar,

exempelvis sköts en del av kommunikationen mellan Coor och Köpenhamns kommun av robotteknologi.

ÅRETS STÖRSTA UTMANING?

Den stora utmaningen under året – och det jag är mest stolt över – är integrationen med Elite. Vi gick från 900 till 3 600 medarbetare på Coor i Danmark, det kräver mycket av organisationen. Elite hade en stor verksamhet och många kunder och medarbetare som vi på ett fantastiskt sätt lyckats integrera i Coor.

FORTSATT TILLVÄXT I FINLAND

Den finska verksamheten fortsätter att utvecklas i positiv riktning med nya kunder och tillväxt främst inom lokalvårdssegmentet. Den organiska tillväxten uppgick till 19 procent.

NY LANDSCHEF FÖR FINLAND

Marcus Karsten tillträdde rollen som ny landschef för Finland den 1 oktober 2018. Marcus Karsten kommer närmast från rollen som VD för Bravida Finland.

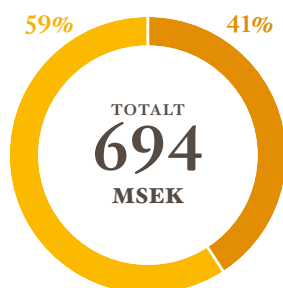
ORGANISK TILLVÄXT

Den finska organisationen växte under året stadigt med befintliga kunder, ABB, ett pan-nordiskt IFM-uppdrag som har relativt stor verksamhet i Finland, och Attendo med nya siter för fastighets- och utomhusunderhåll. Förutom dessa två större kontrakt kan nya avtal med Ikea, städning av samtliga varuhus i Finland och University of Eastern Finland nämnas.

INTERN UTVECKLING I FOKUS

Under året har den finska verksamheten satsat på intern utveckling genom utbildning av chefer och medarbetare. Coor i Finland har flera pågående initiativ och program, bland annat med fokus på hälsa- och säkerhet.

NETTOOMSÄTTNING PER KONTRAKTSTYP



- Integrerad FM
- FM-tjänster

ANDEL AV KONCERNENS OMSÄTTNING

7%

TOPP FEM KUNDER

- ABB
- Attendo
- Ericsson
- Sokos Hotels
- Telia Company

COOR FINLAND, NYCKELTAL

	2018	2017
Nettoomsättning	694	550
Organisk tillväxt, %	19	11
Förvärvad tillväxt, %	0	0
Valutakurseffekter, %	8	2
Justerat EBITA	7	16
Justerat EBITA-marginal, %	1,1	3,0
Antal anställda, FTE	1 047	829



MARKUS KARSTEN
LANDSCHEF FINLAND

VAD INNEBÄR "PASSION FÖR SERVICE" FÖR COOR I FINLAND?

Passion för service innebär att utveckla verksamheten och tjänsterna utifrån kundernas behov. Vi får inte heller glömma våra egna medarbetare som har en central uppgift i leveransen. För oss är det viktigt att utbilda och stödja våra medarbetare så att de i sin tur kan erbjuda bra service i den dagliga leveransen.

VAD ÄR DU MEST STOLT ÖVER?

Våra årliga kund- och medarbetarundersökningar visar att kunderna och medarbetarnas nöjdhet ökar. Det är jag väldigt stolt över! Den uppåtgående trenden visar att vi har satsat på rätt saker.

Coor i Finland har vuxit kraftigt i år och vår tillväxttakt är större än genomsnittet jämfört med andra bolag i vår bransch i Finland.

HÅLLBAR VERKSAMHET

FOKUSOMRÅDEN OCH AMBITIONER

Coors hållbarhetsarbete baseras på "triple bottom line" och delas in i tre dimensioner.

STÄLLNINGSTAGANDEN

För varje dimension finns det principiella ställningstaganden samt målsättningar för hur verksamheten ska bedrivas. Ett hållbart företagande handlar om att ta ett långsiktigt ansvar för verksamheten som bedrivs. Den övergripande målsättningen är att verksamheten ska utvecklas

positivt och generera maximal ekonomisk avkastning, utan att göra avkall på respekten för människor och miljö. Med bas i Coors väsentlighetsanalys har bolagets fokusområden och de långsiktiga ambitionerna inom samtliga tre områden under 2018 genomgått en revidering. Detta för att säkerställa att de är relevanta för våra intressenter. Läs mer om Coors målarbete i avsnittet för mål och strategi. Detaljerad information om Coors hållbarhetsarbete såsom styrning, väsentlighetsanalys och prestanda finns i avsnittet för hållbarhetsnoter.

AFFÄRSMÄSSIG HÅLLBARHET



Coor ska uppnå långsiktig affärsmässig hållbarhet genom stabil och lönsam finansiell utveckling i kombination med ett affärsetiskt förhållningssätt och starka kundrelationer.

SOCIAL HÅLLBARHET



Coor bidrar till ett bättre samhälle genom att vara en ansvarstagande och utvecklande arbetsgivare, samt genom att bidra till en positiv samhällsutveckling i de områden där Coor verkar.

MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET



Coor bidrar till ett bättre miljö genom att aktivt reducera den miljöpåverkan och det resursutnyttjande som bolaget och dess kunder ger upphov till.

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 Minskade utsläpp

GLOBALT PERSPEKTIV









Coors hållbarhetsarbete utgår från principerna i FN:s Global Compact samt FN:s globala mål för hållbar utveckling, där åtta mål har identifierats som relevanta för bolaget.

Det finns ett antal omvärldstrender och utmaningar på global nivå som påverkar förutsättningarna för all verksamhet och genom 17 globala mål för hållbar utveckling adresserar FN samtidigt största utmaningar. Coor ska vara del

i den ambitiösa agenda världens länder antagit; att till år 2030 avskaffa extrem fattigdom, minska ojämlikheter och orättvisor i världen, främja fred och rättvisa samt lösa klimatkrisen. Coor kopplar därför sitt hållbarhetsarbete till åtta av de

globala målen, vilket innebär att bolaget har ökat sin ambition från att tidigare ha adresserat fem av målen. Detta har skett i takt med en utökad hållbarhetsagenda inom bolaget.

COOR ADRESSERAR ÅTTA AV FN:S GLOBALA MÅL FÖR HÅLLBAR UTVECKLING

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 långsiktig hållbar ekonomisk tillväxt, full och produktiv sysselsättning 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.
	Minska ojämlikheten inom och mellan länder.	Coor verkar i en medarbetarintensiv bransch och har ett brett tjänsteutbud, vilket möjliggör tillträde till arbetsmarknaden för många. Coor bidrar till inkludering i samhället genom samarbeten med olika organisationer som arbetar för att hjälpa människor till sysselsättning som annars har en utmaning i att komma in på arbetsmarknaden.
	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.
	Bevara och nyttja haven och de marina resurserna på ett hållbart sätt i syfte att uppnå en hållbar utveckling.	Coor genomför aktiviteter för att minska användandet av material med möjlig påverkan på havet. Bolaget genomför också aktiviteter för att reducera avfall samt säkerställa korrekt hantering av avfall.
	Stärka genomförandemedlen och återvitalisera det globala partnerskapet för hållbar utveckling.	Coor möjliggör samarbete och kunskapsöverföring mellan olika branscher genom att regelbundet ge kunder möjlighet till samverkan, diskussion och gemensam problemlösning kring hållbarhetsfrågor.

SUNDA AFFÄRER LEDER TILL STARKA RESULTAT



Affärsmässig hållbarhet handlar om att bedriva sunda affärer. För Coor innebär det en etiskt försvarbar och lönsam utveckling av bolaget på lång sikt, vilket skapas genom ett tydligt fokus på resultat, tillväxt, kvalitet och ständiga förbättringar.

STABIL OCH GYNNSAM RESULTATUTVECKLING

Coors intressenter ska kunna lita på att bolaget utvecklas positivt och lönsamt över tid. För att lyckas med detta är förmågan att attrahera nya kunder och medarbetare, teckna tydliga avtal samt systematiskt följa upp den löpande verksamheten centralt. Läs mer om bolagets ekonomiska utveckling i *förvaltningsberättelsen*.

KUNDRELATIONER

Att vårda kundrelationer och behålla nöjda kunder över tid är en förutsättning för en stabil och lönsam utveckling av Coor. Bolaget arbetar proaktivt med utveckling av tjänsteutbudet, ofta genom innovation, och föreslår kontinuerligt förbättringar till sina kunder. Långsiktiga kundrelationer uppnås genom värdeskapande, professionella och pålitliga tjänster som anpassas efter kundernas skiftande behov. Under 2018 genomfördes 7 676 (8 302) förbättringsförslag, varav 5 099 (5 383) implementerades hos bolagets kunder.



Fokus på innovation och ständiga förbättringar för Coors kunder

STRUKTURERAD OCH PROAKTIV KOMMUNIKATION

Kommunikation inom Coor ska präglas av långsiktighet, tydlighet, saklighet och transparens, med målsättningen att lägga grunden för goda, förtroendefulla relationer med bolagets intressenter. Enligt Coors kommunikationspolicy ska kommunikationsarbetet bedrivas strukturerat och proaktivt. Coors finansiella rapportering följer den internationella redovisningsstandarden IFRS, International Financial Reporting Standards. Den externa rapporteringen granskas av revisionsfirman PwC.

INFORMATIONSSÄKERHET

Coors arbete i samband med GDPR fortsätter i syfte att följa upp arbetet och förbättra rutiner och processer. Efter en GAP-analys mot ISO 27001 har en förstudie påbörjats för att ta fram en plan för införande av ett ledningssystem för informationssäkerhet.

ANSVARFULL LEVERANTÖRSSTYRNING

Leverantörsstyrning är centralt för Coor då cirka 50 % av kostnadsbasen utgörs av inköp av tjänster och produkter. Leverantörerna klassificeras utifrån ett riskperspektiv där den affärsmässiga risken vägs samman med sociala och miljömässiga risker. Att samarbeta med pålitliga affärspartners som kan medverka till att hitta innovativa och hållbara lösningar för kunderna är avgörande för Coor. Leverantörerna förväntas bedriva en ansvarsfull verksamhet och detta avtalas genom en uppförandekod för leverantörer.

Under 2018 har processen för leverantörsstyrning setts över där fokus har

PRINCIPIELLA STÄLLNINGSTAGANDEN

- Coor ska 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.

COOR SUSTAINABILITY NETWORK

Under året grundades kundnätverket *Coor Sustainability Network* där ambitionen är att möjliggöra samarbete och kunskapsöverföring inom hållbarhetsfrågor mellan olika branscher. Coor bjuder in kunder i absoluta framkant vad gäller hållbarhetsarbete för att utbyta erfarenheter som rör ekonomisk-, miljömässig- och social hållbarhet tillsammans med andra ledande befattningshavare från nordiska företag. Några av de deltagande kunderna var Storebrand, Volvo Cars, Tieto, Telia och AB Volvo. Målsättningen är att inspirera och stötta varandra i arbetet med att uppnå FNs globala mål. Jan Eliasson, före detta biträdande generalsekreterare för FN var gästföreläsare och berättade om skapandet av de globala målen och på vilket sätt stora företag kan bidra till att uppnå dem.



GLOBALA MÅLEN
för hållbar utveckling



varit att hitta ett strategiskt arbets-
sätt och riskmodell för uppföljning av
leverantörer, baserat på hur stor risk en
inköpskategori utgör för Coor. Strategin
för respektive kategori uppdaterades
även med miljömål under året och

utfallet kommer att analyseras över en
treårsperiod.

Koncernens gemensamma inköps-
process och inköpspolicy beskriver
hur inköpsarbetet ska bedrivas. En hög
avtalslojalitet är viktigt för att kunna sä-

kerställa kvaliteten i leveranserna samt
minimera riskerna. Under 2018 startades
ett projekt med en tydlig ambition att
minska antalet leverantörer och öka
användandet av ramavtal.



MED STOR PASSION FÖR MÄNNISKOR



Respekten för alla människors lika värde och rättigheter är grundläggande för Coor. Social hållbarhet handlar om att ta ansvar som arbetsgivare och att bidra till lokalt samhällsengagemang.

MEDARBETARENGAGEMANG

Det finns en stark drivkraft hos Coors medarbetare att ständigt förbättra serviceleveransen till kund. Den utpräglade förbättringskulturen tillsammans med en strukturerad innovationsprocess gör det möjligt att realisera förbättringarna. För att få full effekt av den kraft som finns hos medarbetarna är det av yttersta vikt att alla känner att de är sedda, viktiga och gör skillnad för Coor. Arbetet med att skapa medarbetarengagemang kallas *Passion for People*. Ett flertal aktiviteter har genomförts i alla länder under 2018 för att skapa starkare engagemang och delaktighet bland medarbetare. Bland annat har de flesta medarbetare deltagit i "Vi är Coor", ett initiativ med syfte att lyfta fram den positiva kraft alla medarbetare utgör tillsammans. Under "Vi är Coor" lanserades även en ny kommunikationskanal, appen *People@Coor*, som framför allt underlättar kommunikation i de fall medarbetarna inte har en dator som sitt främsta arbetsredskap.

COOR AWARDS

Coor Awards är en koncernövergripande tävling som genomförs varje år. Syftet med tävlingen är att uppmärksamma och belöna de medarbetare som gjort betydande insatser för kollegor och kunder under året utifrån Coors värderingar. Alla kan nominera och nomineras. Kategorierna för Coor Awards är Årets medarbetare, Årets ledare, Årets förbättring, Årets försäljning och Årets skyddsängel. Inom varje land koras vinnare i alla kategorier som uppmärksammas lokalt. Dessa landsvinnare deltar sedan i den prestigefulla koncerttävlingen där vinnarna får ta emot utmärkelsen vid den årliga chefs-

konferensen där prisceremonin är ett viktigt och uppskattat inslag. Intresset för Coor Awards har växt över åren och det finns ett genuint engagemang kring tävlingen i bolaget och en stor vilja att lyfta fram de personer som bidrar till Coors framgångar.

FRAMGÅNGSMODELLER

För att fortsätta vara en framgångsrik leverantör av servicetjänster finns tydligt definierat vad som är ledarens respektive medarbetarens mest prioriterade mål och uppgifter. Under året har Coors ledar- och medarbetarmodeller uppdaterats samt kompletterats med en modell för personalkategorin specialister, så som exempelvis medarbetare i stabsfunktioner. Modellerna bygger på Coors mål för verksamheten och de tre ledstjärnorna.

LÖPANDE KOMPETENSHÖJNING OCH PRESTATIONSSTYRNING

Coor strävar efter att vara Nordens mest attraktiva arbetsgivare inom FM-branschen. Avgörande för att lyckas med detta är att medarbetarna ges tydliga möjligheter att utvecklas. Framgångsmodellerna är ett viktigt verktyg för löpande kompetenshöjning och prestationsstyrning.

Som utgångspunkt för kompetensutveckling upprättas en individuell utvecklingsplan för varje medarbetare i det årliga utvecklingssamtalet med närmaste chef.

Under året har även processen för chefsutveckling förbättrats och digitaliserats. Utvärderingen går in i Coors prestandamatrix som är ett viktigt verktyg i arbetet med att tillsätta vakanta chefspositioner samt hantera talanger inom bolaget.

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.

LOKALT SAMHÄLLS-ENGAGEMANG

Coor tror starkt på att ge tillbaka till de samhällen där bolaget bedriver verksamhet. Under 2018 har Coor Society Program initierats med syfte att bidra till en hållbar utveckling genom att förenkla integration och underlätta för de som behöver stöd och hjälp. Varje land driver egna initiativ utifrån denna målsättning genom fem nybildade nätverk. Flera projekt har initierats och sju satts under året, däribland språkundervisning för nyanlända, möjlighet till vidareutbildning vid sidan av arbetet för Coor-anställda, matchning mellan nyanlända och Coor-medarbetare och läxhjälp för barn och ungdomar i utsatta områden.



COOR SOCIETY PROGRAM

INTERNA UTBILDNINGSPROGRAM

På Coor finns flertalet interna utbildningsprogram. Bland annat finns *Coor Service School* för alla medarbetare och *Coor Business School* för chefer. En utbildning som riktar sig till alla anställda är Service i Stjärnklass, som handlar om servicemannaskap och bemötande. Under året deltog 387 (380) medarbetare i *Coor Service School*, 120 (91) chefer och specialister i *Coor Business School* och 1148 (721) medarbetare i Service i Stjärnklass. För talanger med chefspotential finns också *Coor Management Program*.

Inom Coor finns även lokala och tjänstespecifika utbildningar för speciella uppdrag eller yrkesgrupper. Under 2018 genomfördes en e-utbildningsinsats för alla chefer och medarbetare som hantlar personuppgifter för att säkerställa att Coor efterlever den nya GDPR-förordningen.

LIKABEHANDLING, MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

På Coor finns en övertygelse om att en mångfald av personligheter, erfarenheter och kunskaper berikar. I uppförandekod och mångfaldspolicy slås tydligt fast att varje medarbetare ska behandlas respektfullt och rättvist.

Arbetet med en jämn könsfördelning bland chefer har under året fortsatt och resultatet är stabilt. Andelen kvinnliga chefer uppgår till 47 (48) procent.

Generellt sett har FM-branschen goda möjligheter att erbjuda unga och nyanlända en första anställning. Ett tolerant och inkluderande förhållningssätt är avgörande vid stor etnisk mångfald och därför anpassas alltid viktig information så att alla medarbetare förstår den. Bilder och symboler används exempelvis för att beskriva arbetsmetoder inom lokalvården.

Alla former av trakasserier är oacceptabla. Inom Coor finns tydliga rutiner för uppföljning av detta och i den årliga medarbetarundersökningen efterfrågas särskilt om medarbetarna upplevt diskriminering på arbetsplatsen. Årets resultat visade att 3 (3) procent upplevt någon form av trakasserier. Resultaten adresseras så långt det är möjligt.

FÖREBYGGER RISKER I ARBETSMILJÖN

Alla medarbetare ska ha en god och säker arbetsmiljö. Arbetet inom hälsa och säkerhet baseras på identifierade risker samt övergripande lagkrav och innefattar risker kopplade till fysisk såväl som psykosocial arbetsmiljö. Hälso- och säkerhetsfrågor styrs av koncernledning och behandlas löpande. Utöver minimikravet har Coor en tydlig nollvision för arbetsrelaterade olyckor. Riskbilden på de olika arbetsplatserna varierar och säkerhetsarbetet anpassas till de lokala förutsättningarna. Under 2018 fortsatte Coor arbetet med att öka riskmedvetenheten inom verksamheten, bland annat genom:

- Samarbete med ett antal kunder avseende skyddsronder, utbildning och leverantörsträffar.
- Uppföljning och analys av resultat för riktade riskförebyggande aktiviteter.
- Generella och riktade utbildningar för en ökad riskmedvetenhet baserat på verksamhet och riskbild.
- Certifiering enligt Health & Safety standard ISO 45001:2018.

Inom ramen för riskarbetet deltog också koncernledningen i ett antal skyddsronder i olika delar av verksamheten för identifiering av risker. Även ledningsgrupperna i de olika länderna deltog i verksamhetens skyddsronder. Det är en viktig och uppskattad insats.

RAPPORTERING OCH KONTROLL

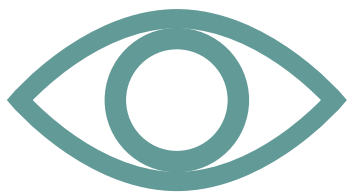
Effekten av en ökad riskmedvetenhet och rapporteringsbenägenhet i verksamheten återspeglas i det ökade antalet riskobservationer och rapporterade olyckor. De vanligaste olyckorna var skärskador samt halk- och fallolyckor. Under 2019 fortsätter arbetet med att öka riskmedvetenheten och genomföra förebyggande aktiviteter i verksamheten.

HÄLSOFRÄMJANDE ARBETE

Coors aktiva arbete med minskad sjukfrånvaro fortsätter och håller jämn nivå med föregående år, 6,1 (5,8) procent, en relativt låg nivå i förhållande till jämförbara företag i servicebranschen. Coors omfattande satsning att skapa engagerade och motiverade medarbetare bedöms ha stor påverkan på både sjukfrånvaron, personalomsättning och i slutändan kundnöjdheten. Coor driver dessutom olika typer av hälsofrämjande aktiviteter inom varje land, så som exempelvis tillgång till företagshälsovård för samtliga anställda och friskvårdsbidrag. I samband med introduktionen av nya chefer och medarbetare delges betydelsen av hälsa och säkerhet på arbetsplatsen. Chefer genomgår ytterligare en obligatorisk utbildning i arbetsmiljö.

COORS LEDSTJÄRNOR – GEMENSAMMA VÄRDERINGAR

Coors företagskultur bygger på bolagets värderingar, som kallas ledstjärnor. De tre ledstjärnorna vägleder alla medarbetare i det dagliga arbetet.



Vi ser lite längre. Genom att vara uppmärksamma och prioritera rätt ligger vi steget före och kan lösa problem innan de uppstår.



Vi är lyhörda. Genom öppenhet och tydlig kommunikation tar vi till oss synpunkter och idéer om hur vi kan utföra våra uppgifter ännu bättre.

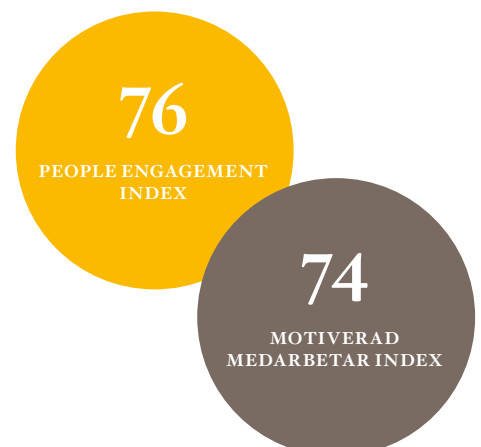


Vi skapar framgång. Genom handlingskraft och förbättringsvilja får vi snabbt kreativa lösningar på plats som är smartare och billigare – för oss och våra kunder. Det vinner alla på.

MEDARBETARUNDERSÖKNING 2018

Varje år genomförs en omfattande medarbetarundersökning med hjälp av ett externt undersökningsföretag. Undersökningen är ett viktigt verktyg och ger medarbetarna möjlighet att anonymt uttrycka sin åsikt om hur det är att jobba på Coor. Resultaten går varje chef igenom med sina medarbetare och utifrån resultaten upprättas även handlingsplaner. Årets undersökning gav ett fortsatt starkt MMI-resultat (Motiverad Medarbetar Index) på 74 (73), vilket är en ökning för fjärde året i rad. Under-

sökningen besvarades av 74 (76) procent av alla medarbetare, vilket är en hög och stabil nivå. Från och med 2018 finns en ny parameter i undersökningen; *Engagement Index*. Det är ett index som mäter medarbetarnas engagemang genom frågor som handlar om tillhörighet och stolthet. *Engagement Index* hjälper Coor och ger viktig vägledning i utvärderingen av arbetet med *People Engagement*. 2018 uppgick detta index till 76.



ÅRETS LEDARE TROTSAR SPRÅKBARRIÄRERNA



*Jag har stor förståelse
för mina medarbetare
och behandlar dem med
mycket respekt.*

SØLVI HANSEN

Bor: Ørbæk på Fyn, Danmark

Ålder: 58 år

Anställd på Coor sedan: 2016

Arbetsuppgifter: serviceledare inom lokalvård vid Polisen i Danmark.

Med egen erfarenhet som lokalvårdare, stor respekt för sina medarbetare och en kommunikationsförmåga som sträcker sig över språkgränserna har Sølvi Hansen fått utmärkelsen Årets ledare.

Sølvi Hansen är serviceledare för lokalvården hos danska Polisen. Hon ansvarar för ett team om 73 medarbetare från en mängd olika länder och bakgrunder, spridda över ett stort geografiskt område på Fyn och stora delar av Jylland. Att vara tillgänglig och nåbar är en konst och ibland en balansgång. Mycket av kommunikationen sker på telefon och via sms, men hon hinner även med fysiska möten ute i verksamheten. En utmaning för Sølvi är det danska språket, eftersom hon själv är från Norge.

Varför tror du att just du blev årets ledare?

– Jag har stor förståelse för mina medarbetare och behandlar dem med mycket respekt. Men jag kräver också resultat. Det är spännande och händelserikt att ha med människor att göra varje dag och jag har en utpräglad "servicegen" som gör att jag vill att alla ska må bra.

Du har själv inte danska som modersmål, hur har det påverkat dig som ledare?

– Jag har själv erfarenhet av språkförbistring och tror att det har gjort att jag har en god förmåga att möta och förstå medarbetare med annan språkbakgrund. Ibland är faktiskt kroppsspråket inte alls dumt; jag visar till exempel ofta hur man utför olika arbetsuppgifter säger Sølvi Hansen, Årets Ledare.



KLIMATSMARTA MÅL

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



GRÖN RÅDGIVNING

Coor Green Services är ett utvärderingsverktyg utvecklat av Coor, baserat på kända miljöstandarder som exempelvis Svanen, för att kunna identifiera och presentera miljöförbättrande åtgärder till kunder. Genom verktyget kan Coor göra en bedömning av miljöprestandan i de tjänster som levereras och därefter ge konkreta förbättringsförslag för att minska miljöpåverkan, vilket uppskattas av kunderna.

Miljögranskningen har tre nivåer, Guld, Silver och nytt från 2018 - Platinum. Coor Green Services Platinum är ett resultat av kundernas efterfrågan att utmana deras miljöarbete. Årligen görs en översyn av kriterierna i utvärderingsverktyget för att säkerställa en hög miljöstandard och relevans.

Under året granskades 84 kundsiter, varav 35 nådde guldnivå och 49 silvernivå. Flera siter har ambitionen att nå platinum under kommande år. Även Coors egna kontor i Sverige granskades och både kontoret i Kista och Göteborg tilldelades silvercertifikat. Även huvudkontoren i Finland och Norge uppnådde silver.

ENERGIRÅDGIVNING

Kvalificerad energirådgivning efterfrågas alltmer av Coors kunder sedan energikartläggning blev obligatoriskt för alla större bolag inom EU år 2016. Genom energikartläggningar i kombination med systematiskt energiarbete kan Coor hjälpa kunderna att minska den faktiska energianvändningen. Under året auktoriserades Coor inom energieffektivisering genom branschorganisationen Energieffektiviseringsföretagen EEF.

Exempel på Coors tjänsteutbud kopplat till energieffektivisering:

- Systematiskt energiarbete – Coor leder kontinuerligt energiarbete tillsammans med kunder och lokal driftorganisation, för att uppnå kundernas egna energimål.
- Energikartläggning – Coor genomför detaljerade energikartläggningar inom ramen för lagen om energikartläggning i stora företag.
- Energieffektiv drift av datorhallar – Coor är certifierat för att arbeta med detta, vilket är ett område på stor frammarsch i Sverige.
- Anläggningstekniska utredningar – Coor genomför utredningar gällande specifika energibesparande åtgärder eller för att klargöra om befintliga system kan hantera kundernas ofta förekommande ny- eller ombyggnationer.

SYSTEMATISKT MILJÖARBETE OCH EGEN MILJÖPÅVERKAN

Coors egen verksamhet har en betydande miljöpåverkan genom energianvändning, utsläpp från transporter, kemikalie-, avfalls- och råvaruhantering. För att lyfta miljöfrågan och säkerställa ett kvalitativt och systematiskt miljöarbete i hela bolaget (såväl internt som i förbättringsarbetet med kunder) finns en grundläggande, obligatorisk miljöutbildning som alla nyanställda måste genomföra under det första anställningsåret.

PRINCIPIELLA STÄLLNINGSTAGANDEN

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

PLASTFRITT PÅ VOLVO

Under 2018 beslutade Volvo Cars att företagets restauranger på anläggningarna i Torslanda, Skövde, Olofström och Hällered skulle bli plastfria. Coor, som driver restaurangerna, började genast leta alternativ till plasten. Årligen handlar det om att byta ut 20 ton engångsmaterial. – Volvo är stora nog att göra skillnad, så detta är väldigt inspirerande för oss som jobbar på Coor, säger Marina Thunberg, regionchef för Coor Mat & Dryck. Och arbetet har givit resultat – under 2018 har alla restauranger blivit helt plastfria. Fokus framåt är att arbeta med att byta ut material till produkter som behöver lagras lite längre, som till exempel produkter som säljs i varuautomater.





Energianvändning & utsläpp

Coors verksamhet ger upphov till koldioxidutsläpp från bland annat egna servicefordon, affärsresor och uppvärmning av kontor. Coors långsiktiga målsättning är att fasa ut fossila bränslen och arbetet med att öka andelen elbilar i Coors fordonsflotta fortsätter. I Norge är idag över 50% av servicebilarna eldrivna. Långa leveranstider gör att utvecklingen tar längre tid än önskat.

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

Kemikaliehantering

Inom Coor finns ett gemensamt kemikaliehanteringssystem, I-Chemistry, som ger god vägledning i olika produkters miljöpåverkan. I slutet av året fanns 4068 (3 456) produkter registrerade i systemet. En ökning som skett i takt med utökad verksamhet. Coor har stort fokus på kemikaliehantering och arbetet med att fasa ut bolagets kemikalier till mer miljöanpassade alternativ fortsätter. Tillsammans med en av bolagets större kunder gjordes under året bland annat en grundlig inventering och riskbedömning som resulterade i en minskning av antalet kemikalier i verksamheten med 30 procent – bra för såväl hälsan

som miljön. Ett annat gott exempel är översyn av kemikalier i Coors lokalvårdsleverans från ett koldioxidutsläppsperspektiv, där det framgår hur stora utsläppen är per produkt för att bidra till bättre miljöval.

Avfallshantering

Coors tillämpar sedan flera år källsortering på de större kontoren och avfallet återvinns i hög grad. Utrangerade arbetsdatorer omhändertas av specialister som ser till att dessa återanvänds eller återvinns på ett ansvarsfullt sätt.

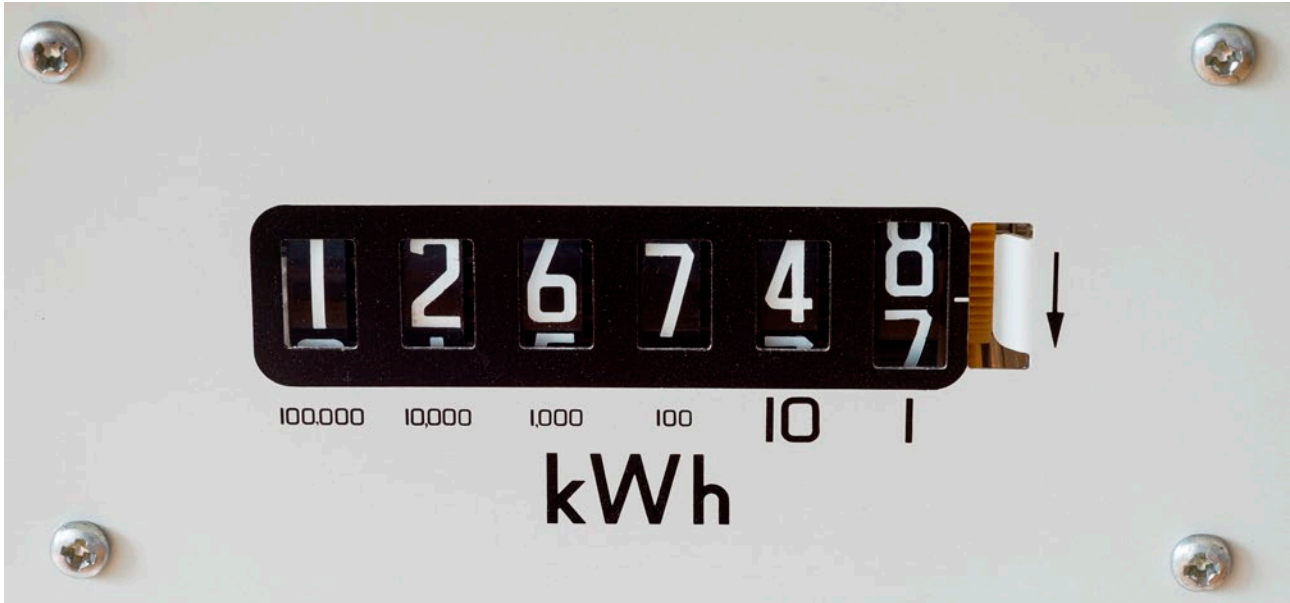
Matavfall har en betydande miljöpåverkan och Coor arbetar för att minska detta i de led i livsmedelskedjan som bolaget kan påverka. Under året intensifierades "Reduce Food Waste"-arbetet med syfte att minska matavfallet från de egna restaurangerna med minst 10 procent. Alla restauranger väger och registrerar matavfall dagligen. Detta har resulterat i en ökad medvetandegrad hos såväl Coors egen personal som gäster, vilket i sin tur har minskat matavfallet med nära 30 procent.



Råvaruhantering

Coor bedriver verksamhet i över 160 restauranger och caféer. Utöver det serveras patientmåltider under varumärket *Signatur by Coor*. Det gör Coor till en stor inköpare av råvaror och för att förbättra och säkerställa kontrollen av råvaruinköpen finns ett gemensamt inköps- och matplaneringssystem för alla restauranger i verksamheten.

I Coors kundlöfte ingår att verka för minskad miljöpåverkan och att erbjuda moderna, hälsosamma måltidslösningar. Konkret innebär det att rödlistad fisk är förbjuden, 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 pågår arbetet med att certifiera restaurangerna, vilket innebär att andelen ekologiska råvaror minst ska vara 30 procent. Coor följer även upp restaurangverksamhetens koldioxidpåverkan, bland annat genom att kartlägga måltiders CO₂-värde. Genom detta arbete går det att skönja ett förändrat beteende i vilka val som görs av matgäster. Under året gjorde Coor CO₂-kartläggning i restaurangerna på Volvo Cars. Kartläggningen av klimatsmarta måltider uppmärksammades av tysk media med ett inslag i ZDF, som är den tyska motsvarigheten till SVT.



DET LÖNAR SIG ATT VARA KUND TILL COOR

Coors energiarbete ger resultat; under året har Coor hjälpt flera kunder med ökad energieffektivisering, vilket har resulterat i stora besparingar och ett minskat energianvändande.

- Anläggning A: Under 2018 infördes åtgärder motsvarande en besparing på 800 MWh/år (550 000 kr/år). Tillsammans med tidigare insatser uppgår den totala besparingen sedan kontraktstarten 2015 till 6 700 MWh/år (4,7 miljoner kr/år).
- Anläggning B: Under 2018 infördes åtgärder motsvarande en besparing på 1 400 MWh/år (1 miljon kr/år). Tillsammans med tidigare insatser uppgår den totala besparingen sedan kontraktstarten 2014 till 2 700 MWh/år (1,9 miljoner kr/år).

COOR I KLIMATNEUTRALT PARTNERSKAP

Coor i Danmark har under året investerat i fyra elfordon för att hantera tekniska installationer åt kunden Köpenhamns kommun. Fordonen stödjer Köpenhamn i ambitionen att vara en koldioxidneutral huvudstad år 2025. Beräkningar visar att elfordonen förbrukar cirka 90 gånger mindre CO₂ per fordon. Utöver det analyseras och förbättras körmönster kontinuerligt för att spara onödiga kilometer på vägarna. De fyra elfordonen beräknas köra ca. 20 000 km årligen när de transporterar teknikerna mellan de närmare 300 fastigheterna som tillsammans uppmäter 1 miljon kvadratmeter.



COOR SOM INVESTERING

En investering i Coor är en investering i ett ledande servicebolag med god tillväxt, stabil lönsamhet, stark kassagenerering och hög direktavkastning.

GOD TILLVÄXT

Coors ledande position inom segmentet Integrerad Facility Management (IFM), som står för två tredjedelar av Coors verksamhet, gör att bolagets förutsättningar för tillväxt är goda eftersom IFM-segmentet växer betydligt snabbare än BNP och FM-marknaden som helhet. Kortsiktigt kan tillväxten variera något eftersom den påverkas av den volym av större IFM-kontrakt som kommer ut på marknaden under en specifik period.

Bolagets tjänster efterfrågas också oavsett konjunkturläge. Vid god ekonomisk tillväxt ökar volymen av FM-tjänster i befintliga kontrakt och eftersom Coor erbjuder sina kunder betydande besparingspotential blir bolaget en viktigt samarbetspartner även i tider av svag ekonomisk tillväxt.

STABIL LÖNSAMHET

I och med att Coors affär till stor del går ut på att leverera effektiviseringar har bolaget ett stort fokus på effektivitetsförbättringar och kostnadsbesparingar. Kombinationen av en stark lokal styrning inom kundkontrakten och ökat utnyttjande av samordningsfördelar inom koncernen ger förutsättningar för att upprätthålla en stabil lönsamhet. Bolaget har också en relativt stor flexibilitet i sin kostnadsbas, vilket gör att omsättningsförändringar normalt sett har begränsade effekter på rörelsemarginalen.

STARK KASSAGENERERING

Med mycket begränsat behov av kapital för investeringar och rörelsefinansiering har Coor en stark kassagenerering, vilket innebär att rörelseresultatet i hög grad omvandlas till kassaflöde.

HÖG DIREKTAVKASTNING

Kassan kan användas till att göra tilläggsförvärv, amortera skulder, eller för utdelning. Tilläggsförvärven förväntas dock vara relativt små och nettoskuld-sättningen är under bolagets målsättning, vilket gör att Coor över tid ska kunna ge en hög och stabil direktavkastning till ägarna. Styrelsens och ledningens målsättning är inte att ackumulera kassa i bolaget utan att återbetala eventuella överskott till ägarna.



COORS FINANSIELLA MÅL

4–5%
ORGANISK
TILLVÄXT~5,5%
JUSTERAD
EBITA-MARGINAL<3,0
KAPITAL-
STRUKTUR>90%
KASSA-
GENERERING~50%
UTDELNING

OLOF STÅLNACKE
CFO OCH IR-DIREKTÖR

VAD SKULLE DU SÄGA ATT COORS STABILA LÖNSAMHET BEROR PÅ?
Stark finansiell styrning och effektivitetsfokus – effektivitet är det vi säljer. Det, i kombination med lokalt lönsamhetsansvar i kontrakten och ökat utnyttjande av samordningsfördelar gör att vi har en god bas att stå på. Utöver detta har Coor en flexibel kostnadsbas, som gör det lätt att anpassa kostnader till volymförändringar. Att vi har hög omförhandlingsgrad, det vill säga många kunder som väljer att stanna kvar, och i många fall också utökar sina affärer med Coor är inte bara ett gott betyg på att vi gör våra kunder nöjda, utan ger också långsiktig lönsamhet.

HUR TÄNKER COOR KRING DIREKTAVKASTNING?

Vi har en hög kassagenerering som ger ett överskott med rimliga skuldsättningsnivåer. Överskottet går till värdeskapande tilläggsförvärv och extrautdelningar – vi vill skapa utrymme för båda, på det sätt som vi gjort 2018. Vi har en utdelningspolicy som är 50 procent av justerat nettoresultat och de senaste två åren har vi legat runt 100 procent.

COOR-AKTIEN

KURSENTVECKLING

Coors aktie utvecklades positivt under 2018. Den 28 december 2018 uppgick stängningskursen till 70,4 SEK, vilket gav en uppgång under året på 12,6 procent. OMXSPI (Stockholm allshare) minskade under samma period med 8,5 procent. Högsta stängningskurs under året uppgick till 76,9 SEK den 3 september 2018 och lägsta till 60,7 SEK den 8 februari och 25 oktober 2018.

OMSÄTTNING

Under året omsattes totalt 30 007 941 aktier till ett sammanlagt värde av 2 020 215 453 (2,0 miljarder) SEK. I snitt omsattes 120 032 aktier per dag.

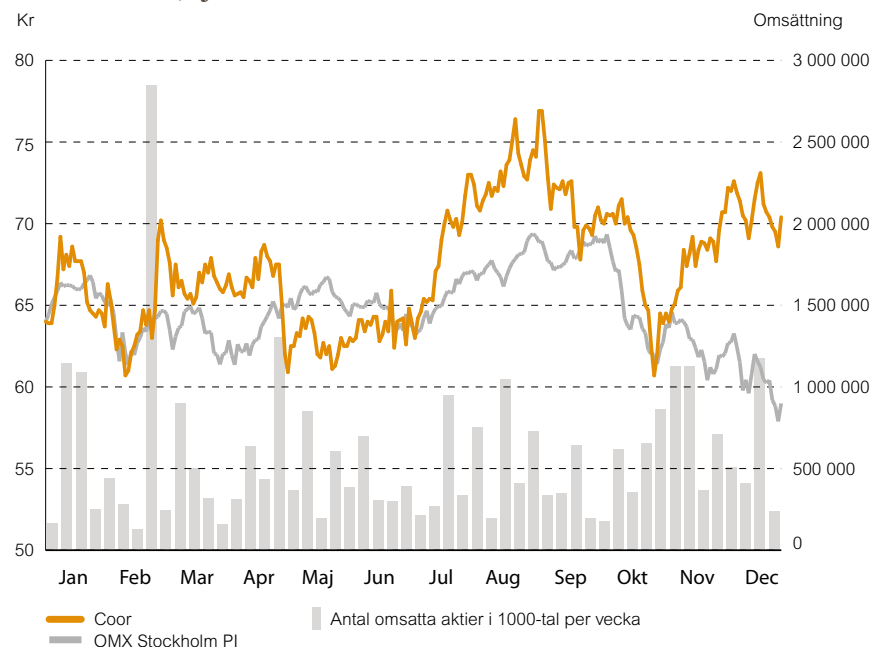
AKTIEÄGARE

Den 31 december 2018 hade Coor 4 566 aktieägare. De femton största ägarna kontrollerade vid årets slut 66,9 procent av kapital och röster. De tre största ägarna var Capital Group, Fidelity Investments (FMR), samt Nordea fonder. De utländska ägarna svarade för 54,7 procent av röster och kapital.

AKTIEKAPITAL

Aktiekapitalet i Coor uppgick per den 31 december 2018 till 383 MSEK. Antalet aktier uppgår till 95 812 022, motsvarande ett kvotvärde per aktie om 4 SEK. Enligt bolagsordningen ska aktiekapitalet vara lägst 200 MSEK och högst 800 MSEK, fördelat på lägst 50 000 000 aktier och högst 200 000 000 aktier. Den andel av aktierna som är tillgängliga för handel (free float) uppgick vid årsskiftet till 100 procent.

COOR-AKTIEN, 1 JANUARI – 31 DECEMBER 2018



DE 15 STÖRSTA ÄGARNA

AKTIEÄGARE	RÖSTER, %	INNEHAV, %	TOTALT ANTAL AKTIER
Capital Group	8,1	8,1	7 719 000
Fidelity Investments (FMR)	7,8	7,8	7 428 971
Nordea Fonder	7,5	7,5	7 165 856
Didner & Gerge Fonder	6,7	6,7	6 440 800
Andra AP-fonden	6,1	6,1	5 884 628
Swedbank Robur Fonder	4,4	4,4	4 246 723
Taiga Fund Management AS	4,2	4,2	4 024 256
Crux Asset Management Limited	4,0	4,0	3 855 304
BMO Global Asset Management	3,8	3,8	3 619 859
SEB-Stiftelsen	3,6	3,6	3 450 000
AMF Försäkring & Fonder	3,1	3,1	3 002 202
Aviva	2,8	2,8	2 660 426
AFA-försäkring	2,6	2,6	2 529 686
Länsförsäkringar Fonder	1,2	1,2	1 160 954
Danske Invest Fonder	1,0	1,0	949 480
Summa andel 15 största aktieägare	66,9	66,9	64 138 145
Övriga aktieägare	33,1	33,1	31 673 877
Totalt	100,0	100,0	95 812 022

ÄGARSTRUKTUR

STORLEKSKLASSER	ANTAL KÄNDA ÄGARE	ANTAL AKTIER	INNEHAV, %	RÖSTER, %	ANDEL AV KÄNDA ÄGARE
1 - 500	3 541	571 772	0,6%	0,6%	77,6%
501 - 1 000	454	363 087	0,4%	0,4%	9,9%
1 001 - 5 000	384	813 820	0,8%	0,8%	8,4%
5 001 - 10 000	60	486 243	0,5%	0,5%	1,3%
10 001 - 15 000	14	179 295	0,2%	0,2%	0,3%
15 001 - 20 000	14	239 664	0,3%	0,3%	0,3%
20 001 -	99	80 633 432	84,2%	84,2%	2,2%
Anonymt ägande		12 524 709	13,1%	13,1%	
TOTALT	4 566	95 812 022	100,0%	100,0%	100,0%

LIKVIDITET 1 JANUARI - 31 DECEMBER 2018

Lägsta, SEK	58,5
Högsta, SEK	77,6
Volymviktat medelpris, SEK	67,32
Antal handlade aktier	30 007 941
Genomsnitt per dag	120 032
Antal avslut	76 414
Genomsnitt antal avslut per dag	305,7
Genomsnittligt värde per avslut, SEK	26 438
Genomsnittlig daglig omsättning, MSEK	8,1
Daglig omsättning i % av marknadsvärdet	0,13%
Andel Nasdaq (vanlig handel), %	42,90%
Andel blocktransaktioner, %	56,90%
Andel dark pools (Nasdaq), %	0,10%

UTDELNING

Styrelsen föreslår en utdelning för 2018 på 4,00 (4,00) kronor. Utdelningen består av en ordinarie utdelning om 2,00 (1,80) kronor. Till det kommer en extra utdelning om 2,00 (2,20) kronor. Den extra utdelningen motsvaras av överskjutande kassa i förhållande till koncernens mål för nettoskuldssättning. Den totala utdelningen blir därmed 383 MSEK.

IR-ARBETET

IR-arbetet har under 2018 inriktats på en fortsatt etablering av Coor på kapitalmarknaden. Ledningen har deltagit i en rad konferenser, funnits tillgänglig för

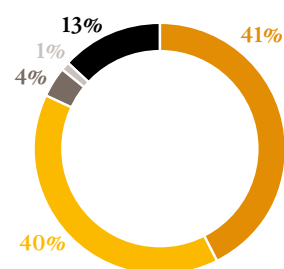
frågor och genomfört ett stort antal möten på både sälj- och köpsidan för att säkerställa att det finns en bred kunskap om bolaget på marknaden. Coor har, främst i samband kvartalsrapporterna, utöver Stockholm också besökt Köpenhamn, Oslo, Helsingfors, London, New York och Boston.

ANALYTIKER

Coor följs av Carnegie, DNB, Nordea, och Jarl Securities.

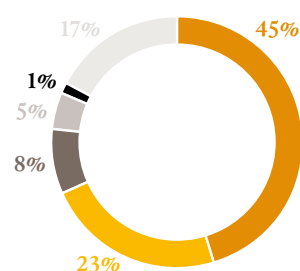
Källa: Monitor av Modular Finance AB. Sammanställd och bearbetad data från bland annat Euroclear, Morningstar, Finansinspektionen och Fidessa.

FÖRDELNING ÄGANDE PER KATEGORI



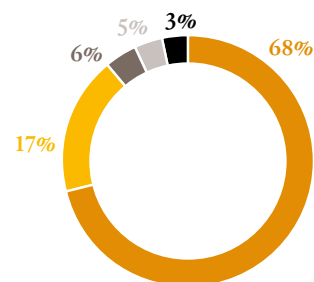
- Utländska Institutionella ägare
- Svenska Institutionella ägare
- Svenska privatpersoner
- Övriga ägare
- Anonymt ägande

FÖRDELNING ÄGANDE PER LAND



- Sverige
- USA
- Storbritannien
- Norge
- Schweiz
- Övriga/anonymt ägande

HANDELSPLATTFORMAR



- Nasdaq OMX
- Cboe Global Markets
- Liquidnet
- ITG
- Övriga

ÅRS- OCH KONCERN- REDOVISNING 2018

INNEHÅLL

LEGAL ÅRSREDOVISNING

- 41 Förvaltningsberättelse
- 45 Förslag till vinstdisposition
- 46 Risker och riskhantering
- 48 Koncernens räkenskaper
- 48 *Koncernens resultaträkning*
- 49 *Koncernens balansräkning*
- 50 *Koncernens förändring av eget kapital*
- 51 *Koncernens kassaflödesanalys*
- 52 Koncernens noter
- 78 Moderbolagets räkenskaper
- 78 *Moderbolagets resultaträkning*
- 78 *Moderbolagets balansräkning*
- 79 *Moderbolagets förändring av eget kapital*
- 79 *Moderbolagets kassaflödesanalys*
- 80 Moderbolagets noter
- 83 Styrelsens intygande
- 84 Revisionsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Coor Service Management Holding AB (org nr 556742-0806) avger härmed följande årsredovisning och koncernredovisning för räkenskapsåret 2018-01-01 – 2018-12-31.



FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

Samtliga belopp är i MSEK om inte annat anges. Till följd av avrundningar kan differenser i summeringar förekomma. För definitioner, syfte och beräkning av alternativa nyckeltal hänvisas till avsnitt Utvalda nyckeltal och Definitioner på sid 113-116.

Coor summerar ett 2018 med stark tillväxt i alla länder - 10 procent organisk tillväxt och 10 procent tillväxt från förvärv. Koncernen har haft ett stabilt inflöde av nya mindre och medelstora kontrakt, samt en omförhandlingsgrad på hela 91 procent under ett år med en omförhandlad kontraktsvolym uppgående till 2,6 MdSEK.

STÖRRE HÄNDELSER UNDER VERKSAMHETSÅRET

Förvärv av bolag

Under 2018 förvärvade Coor tre bolag; lokalvårdsbolaget Elite Miljø i Danmark, fastighetsservicebolaget OBOS Eiendomsdrift i Norge samt det norska servicebolaget West Facility Management.

Totalt förväntas de nyförvärvade bolagen bidra med en årsomsättning om cirka 1 MdSEK och medförde att Coor fick cirka 2 500 nya medarbetare. Förvärven ligger helt i linje med Coors prioriteringar när det gäller serviceinnehåll, geografisk placering, kompetensförstärkning och möjlighet till att skapa ytterligare värde för kunderna.

Förändringar i kontraktportföljen

Under året hade koncernen ett nettoinflöde av nya kontrakt med en årlig volym motsvarande 360 MSEK. Detta inkluderar det stora IFM-kontraktet med Storebrand samt ett stort antal mindre och medelstora kontrakt, bland annat med Swedavia i Sverige, IKEA i Finland och Novo Nordisk i Danmark. Samtidigt har sju kontrakt avslutats under året.

Omförhandlingsvolymen 2018 var cirka 2,6 MdSEK (1 MdSEK) och omförhandlingsgraden för året blev hela 91 procent. Bland de omförhandlade kontrakt finns bland annat Equinor och Ericsson. Över de senaste 3 åren är den totala omförhandlingsgraden 90 procent.

FÖRÄNDRINGAR I KONTRAKTSPORTFÖLJEN

	2018		2017	
	ANTAL AVTAL	ÅRLIG OMSÄTTNING	ANTAL AVTAL	ÅRLIG OMSÄTTNING
Nya avtal under perioden	25	465	17	565
Avslutade avtal under perioden	-7	-105	-1	-25
Netto portföljförändringar	18	360	16	540

Förändringar i kontraktportföljen omfattar alla kontrakt över 5 MSEK (fg år 10 MSEK) i årlig omsättning. För nya avtal som tecknats under perioden anges kontrakterad eller bedömd årlig omsättning. För kontrakt som avslutats under perioden anges omsättning för den sista 12-månadersperioden med full leverans.

Ledningsförändringar

Den 1 oktober tillträdde Marcus Karsten som VD för Coor i Finland och tog plats i koncernledningen.

UTVECKLINGEN UNDER VERKSAMHETSÅRET

COOR I KORTHET

Coor är en av Nordens ledande FM-leverantörer, med specialistkompetens inom över hundra servicetjänster som får fastigheter och arbetsplatser att fungera bra och effektivt. Coor är marknadsledande när det gäller komplexa, integrerade FM-uppdrag, men erbjuder också enstaka FM-tjänster till stora och små kunder inom privat och offentlig sektor. Bolaget är organiserat i fyra geografiska områden: Sverige, Norge, Danmark och Finland, men bedriver också viss verksamhet i Belgien, Ungern, Polen och Estland.

Coors vision är att vara kundernas, medarbetarnas och investerarnas förstahandsalternativ vid val av leverantör, arbetsgivare eller investering inom service-sektorn. Bolagets styrka, och det som skiljer Coor från konkurrenterna, är förmågan att ständigt utveckla verksamheten och leveransen. Ambitionen är att erbjuda marknadens mest utvecklade och smartaste servicelösningar – service med IQ.

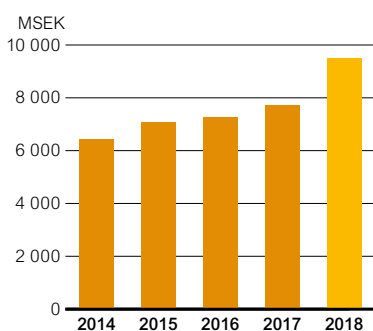
Coor startade sin verksamhet 1998 och är sedan juni 2015 noterat på Nasdaq Stockholmsbörsen. All verksamhet är certifierad enligt de internationella miljö- och kvalitetsstandarderna ISO 14001, ISO 9001 och ISO 45001. Utöver detta har Coor ett antal lokala tjänstespecifika miljö- och kvalitetscertifieringar.

Läs mer om bolaget på www.coor.se

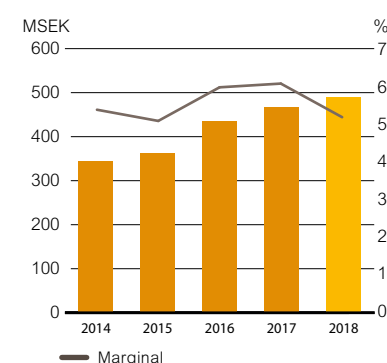
FINANSIELL ÖVERSIKT	2018	2017
Nettoomsättning	9 489	7 722
Organisk tillväxt, %	10	6
Förvärvad tillväxt, %	10	0
Valutakurseffekter, %	3	1
Justerat EBITA	490	468
Justerat EBITA-marginal, %	5,2	6,1
EBIT	219	268
EBIT-marginal, %	2,3	3,5
Resultat efter skatt	104	188
Operativt kassaflöde	354	492
Operativt kassaflöde, proforma ¹⁾	448	492
Antal anställda (heltidstjänster)	9 082	6 695

¹⁾ Kassaflödet för 2018 har justerats för felaktig löneutbetalning av Coors löneleverantör i Sverige.

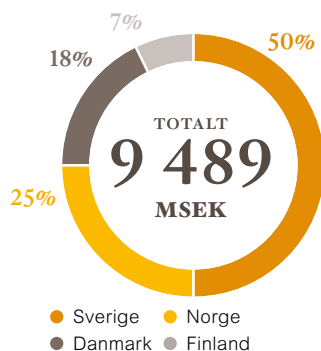
OMSÄTTNING PER ÅR



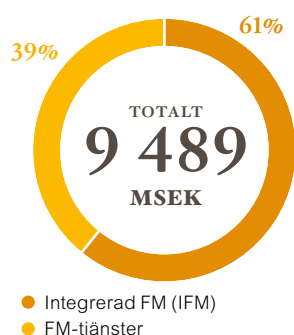
RÖRELSERESULTAT (JUSTERAT EBITA) OCH MARGINAL



NETTOOMSÄTTNING PER LAND



NETTOOMSÄTTNING PER KONTRAKTSTYP



Omsättning och rörelseresultat

Nettoomsättningen för året ökade med 23 procent och uppgick till 9 489 (7 722) MSEK. Den organiska tillväxten uppgick till 10 (6) procent, tillväxten från förvärven till 10 (0) procent och valutakurseffekter påverkade med 3 (1) procent.

Samtliga länder hade under året en hög organisk tillväxt som dels kom från nya volymer från mindre och medelstora kontrakt och dels från höga rörliga projektvolymer i ett antal stora IFM-kontrakt. I Sverige påverkades tillväxten även positivt av den sista fasen av driftsättningen av de nya byggnaderna på Karolinska Universitetssjukhuset i Solna, i Norge av det nya IFM-kontraktet med Storebrand och i Danmark av det nya kontraktet med Köpenhamns kommun.

Den förvävade tillväxten är hänförlig till förvärven av lokalvårdsbolaget Elite Miljø i Danmark samt servicebolaget West Facility Management och fastighetsservicebolaget Obos Eiendomsdrift i Norge.

Rörelseresultatet (justerat EBITA) uppgick till 490 (468) MSEK vilket är en ökning med 5 procent jämfört med föregående år. Rörelsemarginalen uppgick till 5,2 (6,1) procent. Förändringen jämfört med föregående år förklaras främst av lägre marginal i Sverige som följd av en stor kontraktsförlängning, samt lägre marginal i Danmark främst hänförlig till förvärvet av Elite Miljø som kom in med en lägre marginal än Coors existerande verksamhet. Marginalen i Finland påverkades negativt av en reservering för en beförd kundförlust. I Norge minskade marginalen något med anledning av lägre marginal på rörliga volymer och uppstart av nya kontrakt.

EBIT för helåret uppgick till 219 (268) MSEK. Ökningen av justerat EBITA motverkas av ökade jämförelsestörande poster i form av integrations- och omstruktureringskostnader relaterade till förvärv och kontraktsförlängningar.

NETTOOMSÄTTNING OCH RESULTAT PER SEGMENT

SVERIGE	2018	2017
Nettoomsättning	4 788	4 527
Organisk tillväxt, %	6	7
Förvärvad tillväxt, %	0	0
Valutakurseffekter, %	0	0
Justerat EBITA	434	456
Justerat EBITA-marginal, %	9,1	10,1
Antal anställda, heltidstjänster	4 222	3 843

NORGE	2018	2017
Nettoomsättning	2 351	1 851
Organisk tillväxt, %	15	0
Förvärvad tillväxt, %	8	0
Valutakurseffekter, %	4	1
Justerat EBITA	150	123
Justerat EBITA-marginal, %	6,4	6,6
Antal anställda, heltidstjänster	1 556	1 163

FINLAND	2018	2017
Nettoomsättning	694	550
Organisk tillväxt, %	19	11
Förvärvad tillväxt, %	0	0
Valutakurseffekter, %	8	2
Justerat EBITA	7	16
Justerat EBITA-marginal, %	1,1	3,0
Antal anställda, heltidstjänster	1 047	829

DANMARK	2018	2017
Nettoomsättning	1 658	799
Organisk tillväxt, %	18	12
Förvärvad tillväxt, %	78	0
Valutakurseffekter, %	12	2
Justerat EBITA	64	37
Justerat EBITA-marginal, %	3,9	4,7
Antal anställda, heltidstjänster	2 163	777

Finansnetto och skatt

FINANSNETTO OCH SKATT	2018	2017
Finansnetto		
Räntenetto	-40	-30
Lånekostnader	-6	-3
Övrigt	-5	-6
Finansnetto exkl kursdifferenser	-51	-39
Kursdifferenser	-10	15
Summa finansnetto	-62	-24
Resultat före skatt	157	244
Skatt	-53	-56
Resultat efter skatt	104	188

Finansnettot för helåret 2018 försämrades med 38 MSEK jämfört med föregående år, vilket främst förklaras av negativa omräkningsdifferenser. Dessa beror på omvärdering av lån i utländsk valuta med högre balansdagkurs för NOK och EUR vid årets utgång jämfört med föregående år. Föregående år var dessa omräkningsdifferenser positiva. Förändringen av räntenettet förklaras av den tillfälligt ökade skuldsättningen i samband med genomförda förvärv. Förändringen av lånekostnader beror på att lånekostnader kopplade till det tidigare finansieringsavtalet kostnadsfördes i slutet av året.

Skatt för perioden uppgick till -53 (-56) MSEK vilket motsvarar 34 (23) procent av resultatet före skatt. Under 2018 togs beslutet att sänka skattesatsen i Sverige i två steg samtidigt som avdragsbegränsningar för räntor införs. Denna lagändring medförde att Coor under året omvärderade den uppskjutna skattefordran kopplat till den svenska verksamheten vilket medförde en nettokostnad uppgående till cirka 11 MSEK. Exklusive denna engångseffekt uppgick skattekostnaden till 26 (23) procent av resultat före skatt, förändringen jämfört med föregående år beror främst på att en stor del av kostnaderna kopplade till årets förvärv inte är avdragsgilla. Resultat efter skatt uppgick till 104 (188) MSEK.

Kassaflöde

KASSAFLÖDE – SAMMANDRAG	2018	2017
Justerat EBITA	490	468
Avskrivningar	68	50
Nettoinvesteringar	-84	-75
Förändring av rörelsekapital	-27	89
Kassaflöde vid beräkning kassagenerering	447	531
Kassagenerering, %	80	103
Jämförelsestörande poster	-95	-29
Övrigt	3	-10
Operativt kassaflöde	354	492
Finansnetto	-45	-36
Betald inkomstskatt	-44	-36
Kassaflöde från den löpande verksamheten inklusive nettoinvesteringar	265	420
Förvärv av dotterbolag	-436	0
Förändring skulder till kreditinstitut	270	11
Utdelning	-383	-287
Övrigt	-1	-2
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	-114	-278
Kassaflöde från avvecklad verksamhet	0	-23
ÅRETS KASSAFLÖDE	-285	119
Likvida medel vid årets början	709	603
Kursdifferens i likvida medel	11	-13
Likvida medel vid årets slut	435	709

Operativt kassaflöde

Det operativa kassaflödet för helåret 2018 uppgick till 354 (492) MSEK. Koncernen har ett starkt underliggande kassaflöde som dock påverkades negativt av ett allvarligt misstag av Coors leverantör av lönetjänster i Sverige. I strid med överenskomna processer genomförde leverantören en dubbel löneutbetalning till anställda i Sverige vid årsskiftet. Denna upptäcktes omedelbart av Coor, men kunde på grund av få återstående bankdagar inte korrigeras innan årsskiftet. Hela beloppet återbetalades under januari och åtgärder har vidtagits för att säkerställa att leverantören inte kan åsamka Coor den här typen av skada igen. Under 2018 ökade rörelsekapitalet med 27 MSEK, vilket är en försämring jämfört med helåret 2017. Utan den felaktiga löneutbetalningen hade rörelsekapitalet minskat med 67 MSEK under året. Nettoinvesteringarna under 2018 var

något högre jämfört med föregående år och uppgick till -84 (-75).

Det viktigaste externa nyckeltalet för kassaflödet är kassagenerering, definierat som kvoten av ett förenklat operativt kassaflöde och justerat EBITDA. Kassagenereringen för helåret uppgick till 80 (103) procent. Utan den felaktiga löneutbetalningen hade kassagenereringen uppgått till 97 procent.

Förvärv av dotterbolag

Under året genomförde koncernen förvärv av tre dotterbolag som medförde en nettoeffekt på likvida medel om -436 MSEK, se även *not 23, Förvärvad verksamhet*.

Finansieringsverksamheten

Finansiella nettobetalningar var något högre jämfört med föregående år och uppgick till -45 (-36) MSEK. Under 2018 har koncernen tagit upp nya lån om netto 270 MSEK för att finansiera förvärv av dotterbolag samt betalat en utdelning om 383 (287) MSEK till aktieägarna.

FINANSIELL STÄLLNING

TILLGÅNGAR	2018	2017
Immateriella tillgångar	3 882	3 533
Materiella anläggningstillgångar	109	85
Finansiella anläggningstillgångar	217	238
Summa anläggningstillgångar	4 208	3 856
Kundfordringar	1 343	1 159
Övriga rörelsefordringar	489	412
Likvida medel	435	709
Summa omsättningstillgångar	2 266	2 280
SUMMA TILLGÅNGAR	6 474	6 136

EGET KAPITAL OCH SKULDER	2018	2017
Eget kapital	2 164	2 464
Upplåning	1 744	1 399
Övriga långfristiga skulder	66	45
Summa långfristiga skulder	1 810	1 444
Upplåning	4	3
Leverantörsskulder	1 023	944
Övriga kortfristiga skulder	1 473	1 282
Summa kortfristiga skulder	2 500	2 228
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER	6 474	6 136

Rörelsekapital	-626	-630
Rörelsekapital/ nettoomsättning, %	-6,6	-8,2
Soliditet, %	33	40
Skuldsättningsgrad, ggr	2,4	1,4
NETTOSKULD		
Skulder kreditinstitut	1 686	1 394
Övrigt	67	13
	1 753	1 408
Kassa	-435	-709
Nettoskuld	1 318	699

Finansiell ställning

Koncernen har immateriella tillgångar som främst består av goodwill uppgående till 3 036 (2 693) MSEK och kundkontrakt uppgående till 696 (723) MSEK. Goodwill är inte föremål för löpande avskrivningar, men värdet testas årligen för eventuell nedskrivningsbehov. Kundkontrakten skrivs av löpande utifrån bedömd nyttjandeperiod samt testas för eventuellt nedskrivningsbehov om indikation uppkommer. För ytterligare information om immateriella tillgångar hänvisas till *not 11, Immateriella tillgångar*.

Koncernen har ett negativt rörelsekapital uppgående till -626 (-630) MSEK.

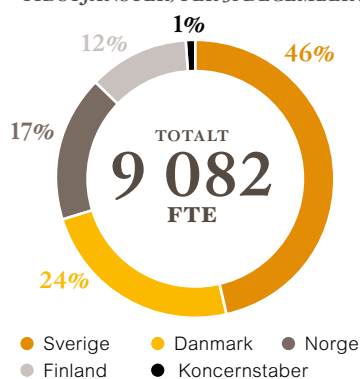
Koncernens nettoskuldsättning uppgick för helåret till 1 318 (699) MSEK. Ökningen jämfört med föregående år beror dels på de förvärv som genomförts under året, dels på den utdelning som utbetalades till aktieägarna. Skuldsättningsgraden (leverage), definierad som nettoskuld i förhållande till justerad EBITDA, var vid årsskiftet 2,4 (1,4), vilket är i linje med koncernens målsättning om en skuldsättningsgrad under 3,0. Eget kapital uppgick vid årets slut till 2 164 (2 464) MSEK. Koncernens soliditet är något lägre än föregående år och uppgick till 33 (40) procent. Eget kapital ökade under året med årets totalresultat uppgående till 133 MSEK och minskade med anledning av utdelningen om 383 MSEK. Utöver detta påverkades eget kapital negativt av en effekt om 51 MSEK från en aktieswap kopplad till koncernens långsiktiga incitamentsprogram.

Likvida medel uppgick vid periodens slut till 435 (709) MSEK. Totalt outnyttjat låneutrymme uppgick vid periodens slut till 90 (290) MSEK.

ORGANISATION OCH MEDARBETARE

Per den 31 december 2018 uppgick antalet anställda till 11 174 (7 273) personer, vilket omräknat i heltidstjänster motsvarade 9 082 (6 695) personer. Det ökade antalet medarbetare beror främst på de tre förvärv som genomförts under året, men även på uppstart av nya och utökning av befintliga kontrakt.

FÖRDELNING MEDARBETARE (HELITIDSTJÄNSTER) PER 31 DECEMBER 2018



För mer information om Coors medarbetare och om hur Coor arbetar med frågor som hälsa och säkerhet samt chefs- och medarbetarutveckling, se avsnittet *Social Hållbarhet*. För information kring personalkostnader och ersättning till ledande befattningshavare hänvisas till *not 5 Anställda och personalkostnader* respektive *not 6 Ersättning till ledande befattningshavare*.

ÄGARSITUATION OCH AKTIEN

Den 16 juni 2015 noterades Coor på Nasdaq Stockholm. Antal aktier uppgår till 95 812 022. Vid årsskiftet var de tre största aktieägarna Capital Group med 8,1 procent, Fidelity Investments med 7,8 procent samt Nordea Fonder med 7,5 procent av aktiekapitalet och rösterna.

För mer information kring aktien hänvisas till avsnitten *Coor som investering* och *Coor-aktien* samt till *not 15, Aktiekapital och information per aktie*.

MODERBOLAGET

Koncernens moderbolag, Coor Service Management Holding AB, levererar managementtjänster till sitt helägda dotterbolag Coor Service Management Group AB. Moderbolaget förvaltar även aktier i dotterföretag.

Moderbolagets resultat efter skatt uppgick till 177 (179) MSEK. Moderbolagets balansomslutning uppgick vid årets slut till 8 161 (8 187) MSEK. Eget kapital i moderbolaget uppgick till 5 313 (5 568) MSEK.

HÅLLBARHETSRAPPORT

Coor har upprättat en hållbarhetsredovisning enligt GRI Standards. I enlighet med ÅRL 6 kap 11 § har Coor valt att upprätta den lagstadgade hållbarhetsrapporten som en från årsredovisningen avskild rapport. Hållbarhetsrapporten återfinns på sidorna 6-9, 24-35, 46-47 samt 104-111 i detta dokument.

FÖRSLAG TILL UTDELNING

Styrelsen föreslår en utdelning för 2018 på 4,00 (4,00) kronor per aktie. Utdelningen består av en ordinarie utdelning om 2,00 (1,80) kronor. Till det kommer en extra utdelning om 2,00 (2,20) kronor. Den extra utdelningen motsvaras av överskjutande kassa i förhållande till koncernens mål för nettoskuldsättning. Den totala utdelningen blir därmed 383 MSEK.

Förslag till avstämningsdag för utdelning

Som avstämningsdag föreslår styrelsen den 6 maj 2019. Om årsstämman beslutar i enlighet med förslaget beräknas utdelningen att utbetalas till aktieägarna den 9 maj 2019.

FRAMTIDSUTSIKTER

Coor är ett marknadsledande servicebolag på en växande marknad. Generellt sett upplever Coor ett stort intresse och god efterfrågan på marknaden, och ser intressanta affärsmöjligheter i hela Norden. Coors uppfattning är att utsikterna för en långsiktig tillväxt, lönsamhet och kassaflöde i linje med bolagets målsättningar är goda.

VÄSENTLIGA HÄNDELSER EFTER RÄKENSKAPSÅRETS UTGÅNG

Den 13 mars meddelade Coor att bolaget har emitterat ett seniort icke-säkerställt obligationslån om totalt 1 000 MSEK. Obligationslånet har en löptid om 5 år och används för att återbetala en bryggfinansiering som togs i januari, i samband med att den tidigare bankfinansieringen omfinansierades. Investerarintresset för obligationslånet var mycket stort och emissionen övertecknades kraftigt.

FÖRSLAG TILL VINSTDISPOSITION

Moderbolagets och koncernens resultaträkningar och balansräkningar är föremål för fastställande på årsstämman den 2 maj 2019.

Till årsstämmans förfogande står följande disponibla vinstmedel i moderbolaget:

	SEK
Balanserad vinst inklusive överkursfond	4 752 788 243
Årets resultat	176 885 581
SUMMA	4 929 673 824

Styrelsen föreslår att ovanstående belopp disponeras enligt följande:

	SEK
Till aktieägarna utdelas 4,00 kronor per aktie	383 248 088
Till ny räkning överföres	4 546 425 736
SUMMA	4 929 673 824

Styrelsens yttrande över föreslagen utdelning

Med anledning av styrelsens förslag om vinstutdelning ovan får styrelsen härmed avge följande yttrande enligt 18 kap 4 § aktiebolagslagen:

Till årsstämmans förfogande finns disponibla vinstmedel per 31 december 2018 uppgående till 4 929 673 824 kronor. Förutsatt att årsstämman beslutar i enlighet med styrelsens förslag om vinstdisposition kommer 383 248 088 kronor att delas ut till aktieägarna och

4 546 425 736 kronor balanseras i ny räkning.

Styrelsen finner att full täckning finns för bolagets bundna egna kapital efter föreslagen utdelning. Styrelsen finner även att den föreslagna utdelningen är försvarlig med hänsyn till de parametrar som anges i 17 kap 3 § andra och tredje styckena aktiebolagslagen. Styrelsen har därvid beaktat moderbolagets och koncernens konsolideringsbehov och likviditet genom en allsidig bedömning av moderbolagets och koncernens ekonomiska ställning och möjligheter att på kort och lång sikt infria sina åtaganden och göra erforderliga investeringar. Styrelsen har även övervägt andra kända förhållanden, vilka kan ha betydelse för moderbolagets och koncernens ekonomiska ställning. Föreslagen utdelning reducerar moderbolagets soliditet från 65 till 60 procent och koncernens soliditet från 33 till 29 procent, beräknat per 31 december 2018. Styrelsen anser denna soliditet betryggande och bedömer att moderbolagets och koncernens egna kapital efter föreslagen utdelning kommer att vara tillräckligt stort i förhållande till verksamhetens art, omfattning och risker. Enligt styrelsens uppfattning kommer den föreslagna utdelningen inte att påverka moderbolagets och koncernens förmåga att fortsätta sin verksamhet samt fullgöra sina förpliktelser på kort och lång sikt. Moderbolaget och koncernen har även god beredskap att hantera såväl förändringar med avseende på likviditeten som oväntade händelser.

Beträffande moderbolagets och koncernens resultat och ställning i övrigt hänvisas till resultaträkningar, rapporter över totalresultat, balansräkningar, kassaflödesanalyser, bokslutskommentarer och noter.

ETT STRUKTURERAT RISKARBETE

FM-branschen uppfattas generellt som en bransch med relativt låga risker. I syfte att minimera de risker som ändå finns bedriver Coor ett strukturerat riskarbete baserat på kartläggning, analys och kontroll.

RISKER I VERKSAMHETEN

Coor är exponerat för ett antal strategiska, operativa, finansiella och legala risker. De risker som Coor har definierat som mest väsentliga, hur de hanteras och kort om utvecklingen under 2018 presenteras i tabellen på nästa sida.

HÅLLBARHETSRIKISER

Ur ett hållbarhetsperspektiv uppfattas FM-branschen i Norden som en bransch med relativt låg riskprofil. Bolaget har i riskanalysen beaktat risker kopplade till hållbarhetsområdet. Även risker kopplade till mänskliga rättigheter och korruption har berörts, men dessa har i nuläget inte bedömts vara så väsentliga att de bör ingå i den detaljerade kart-

läggningen av koncernens prioriterade riskområden. Detsamma gäller miljöområdet, där såväl branschens som Coors risknivå bedöms som låg. I det sammanhanget kan också nämnas att Coor endast har en mindre verksamhet inom koncernen som är tillståndspliktig ur miljösynpunkt.

EN VÄL UTVECKLAD RISKPROCESS

Målsättningen med Coors riskarbete är att säkra koncernens långsiktiga resultatutveckling och måluppfyllelse. Koncernens styrelse och ledning har det yttersta ansvaret för bolagets riskhantering. Utgångspunkten i detta arbete är en koncernövergripande riskpolicy och

riskhanteringsprocess. Riskarbetet baseras på en årlig riskkartläggning, som genomförs i hela verksamheten. Det gångna årets riskarbete sammanfattas och diskuteras i koncernledningen och redovisas i bolagets styrelse.

RISKKARTLÄGGNING PÅ COOR

Riskanalysen består av en årlig inventering, där de viktigaste riskerna identifieras. Samtidigt bedöms sannolikheten för att de kan inträffa och deras konsekvenser. I analysen bedöms också hur effektiva befintliga kontroller och åtgärder är för att minska och hantera riskerna. Resultatet sammanfattas i en riskkarta per operativ enhet, som sedan aggregeras uppåt i koncernen.

RISKER I VERKSAMHETEN

HUVUDRISKER	PÅVERKAN SKALA 1-5	SANNOLIKHET SKALA 1-5	ÅTGÄRDER FÖR HANTERING AV RISK	HANTERING AV RISKER	UTVECKLINGEN 2018
STRATEGISKA OCH OPERATIVA RISKER					
Förlost av väsentliga kontrakt Om leveransen avviker från avtalade tjänster eller avtalad kvalitet kan det leda till tappade intäkter eller förlorade kontrakt.	4	2	<ul style="list-style-type: none"> Strukturerad uppföljning av kundkontrakt på strategisk nivå. Fokus på HSEQ-frågor och people engagement för att öka medarbetarnöjdheten och i förlängningen också kundnöjdheten. 		<ul style="list-style-type: none"> Coor har inte tappat några väsentliga kontrakt under året. Ökat fokus på HSEQ frågor har ökat kund- och medarbetarnöjdhet.
Informationsläckage Bristande klassning av information kan leda till osäkerhet om hur informationen ska skyddas och till informationsläckage.	4	2	<ul style="list-style-type: none"> Informationssäkerhetspolicy kommunicerad. Systemstöd för hantering av insideradministration. Löpande information och utbildning av anställda. 		<ul style="list-style-type: none"> Ny informationssäkerhetspolicy kommunicerad. Systemstöd för insideradministration har implementerats.
GDPR-hantering GDPR regelverk trädde i kraft den 25 maj 2018 och medför risk för kraftiga påföljder vid avvikelser.	3	2	<ul style="list-style-type: none"> Löpande kontroller genomförs för att säkerställa efterlevnad av GDPR-regelverket. Internutbildning. 		<ul style="list-style-type: none"> Omfattande analys har genomförts för att säkerställa efterlevnad av GDPR-regelverket. Alla chefer har genomgått interaktiv utbildning. Förvaltningsorganisation har etablerats.
Byggrelaterade projekt I de fall byggprojekt inte är dokumenterade, administrerade eller utförda på ett korrekt sätt kan det leda till tappade intäkter och missnöjda kunder eller leverantörer.	3	3	<ul style="list-style-type: none"> Tydliga mallar och tydlig struktur/process för genomförande av byggprojekt. Säkerställa att entreprenadrättslig kompetens finns inom organisationen. 		<ul style="list-style-type: none"> Översyn har gjorts av organisation, processer, mallar och systemstöd. Den entreprenadrättsliga kompetensen har förstärkts.
Arbetsmiljörisk Dålig arbetsmiljö kan leda till psykisk och fysisk ohälsa hos anställda eller tredje man. Coor har en tydlig nollvision gällande arbetsplatsrelaterade olyckor.	2	3	<ul style="list-style-type: none"> Ökat fokus på riskmedvetenhet. Systematiskt förebyggande arbetsmiljöarbete. Utbildning för ökad riskmedvetenhet. Löpande uppföljning och analys för riktade riskförebyggande aktiviteter. 		<ul style="list-style-type: none"> Antalet rapporterade riskobservationer ökar - tyder på en ökad riskmedvetenhet och rapporteringskultur. Antalet rapporterade olyckor stabiliseras - markant minskning under året. Genomfört revision inför ISO 45001 certifiering.
Negativ publicitet Dålig hantering av medial uppmärksamhet kan leda till negativ publicitet.	2	2	<ul style="list-style-type: none"> Mediaträning. Samverkansmöten. 		<ul style="list-style-type: none"> Mediaträning har genomförts för bolagets talespersoner på olika nivåer i organisationen. Samverkansmöten har genomförts med olika intressenter.
Kalkylrisk Felaktiga kalkyler, dåliga kontraktvillkor eller affärsmodeller kan leda till låga marginaler eller höga kontraktuella risker.	3	2	<ul style="list-style-type: none"> Väl fungerande anbudsinstruktioner. Väl fungerande process för efterkalkylering. 		<ul style="list-style-type: none"> Interna anbudsinstruktioner har förtydligats. Efterkalkylering har genomförts på ett flertal kontrakt.
FINANSIELLA RISKER					
Ränte-, valuta- och likviditetsrisker Ändringar i räntor, valutakurser och marknadspriser på finansiella instrument kan inverka på resultat- och balansräkning samt kassaflöde.	2	3	<ul style="list-style-type: none"> Coor arbetar enligt en treasury policy som anger riktlinjerna för den finansiella riskhanteringen. Se även <i>not 16 Utplåning och finansiell riskhantering</i>. 		<ul style="list-style-type: none"> Det har inte tillkommit några nya risker under verksamhetsåret.
Risker avseende den finansiella rapporteringen Risker för att felaktigheter kan uppstå i de finansiella rapporterna och att rapporteringen inte upprättas i överensstämmelse med lag, krav på noterade bolag och tillämpliga redovisningsregler.	3	2	<ul style="list-style-type: none"> Tydlig process för att hantera risk för fel i den finansiella rapporteringen. Uppföljning av nyckelkontroller inom de finansiella processerna sker löpande genom självutvärdering och internrevision. Se mer utförlig beskrivning i <i>Bolagsstyrningsrapporten</i>. 		<ul style="list-style-type: none"> Bolaget har under 2018 distribuerat kvartalsrapporter och en årsredovisning. En kvartalsrapport och årsredovisningen har granskats av bolagets externa revisorer utan anmärkning.
Kreditrisk Risk för kreditförlust på grund av att kunderna inte fullgör sina betalningsförpliktelser.	2	2	<ul style="list-style-type: none"> Coor har tydliga processer för kreditkontroll av kunder och för kreditbevakning av kundfordringar. Se även <i>not 15 Kundfordringar och not 16 Utplåning och finansiell hantering</i>. 		<ul style="list-style-type: none"> Mycket begränsade kundförluster historiskt. Under 2018 har dock en större befärad kreditförlust uppkommit i Finland av rent kommersiella orsaker.

God hantering Tillfredställande hantering Förbättringsbehov

KONCERNENS RÄKENSKAPER

KONCERNENS RESULTATRÄKNING

	NOT	2018	2017
Nettoomsättning	2,3,7	9 489	7 722
Kostnad sålda tjänster	3,4,5,6,7	-8 580	-6 896
Bruttoresultat		909	827
Försäljningskostnader	4,5,6	-109	-100
Administrationskostnader	4,5,6,7,8	-581	-459
Rörelseresultat		219	268
Finansiella intäkter	9	5	21
Finansiella kostnader	9	-67	-45
Finansnetto		-62	-24
Resultat före skatt		157	244
Inkomstskatt	10	-53	-56
Årets resultat från kvarvarande verksamheter		104	188
Årets resultat från avvecklad verksamhet	22	0	-148
ÅRETS RESULTAT		104	40
<i>Resultat per aktie, före och efter utspädning, SEK</i>	15		
Kvarvarande verksamheter		1,09	1,96
Avvecklad verksamhet		0,00	-1,54
RESULTAT PER AKTIE		1,09	0,42
<i>Utdelning per aktie, SEK</i>	15		
Föreslagen ordinarie utdelning per aktie, SEK		2,00	1,80
Föreslagen extra utdelning per aktie, SEK		2,00	2,20
UTDELNING PER AKTIE		4,00	4,00

KONCERNENS RAPPORT ÖVER TOTALRESULTAT

	2018	2017
ÅRETS RESULTAT	104	40
<i>Övrigt totalresultat</i>		
<i>Poster som inte kan omföras till resultaträkningen</i>	0	0
<i>Poster som senare kan omföras till resultaträkningen</i>		
Omräkningsdifferenser på utländsk verksamhet	29	-23
Totalt	29	-23
Summa övrigt totalresultat för året, netto efter skatt	29	-23
SUMMA TOTALRESULTAT FÖR ÅRET	133	17

Noterna på sidorna 52 till 77 utgör en integrerad del av denna koncernredovisning.

KONCERNENS BALANSRÄKNING
– TILLGÅNGAR

	NOT	2018	2017
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
<i>Immateriella tillgångar</i>			
	11		
Goodwill		3 036	2 693
Kundkontrakt		696	723
Varumärke		45	40
Övriga immateriella tillgångar		104	76
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
	12		
Byggnader och mark		1	1
Maskiner och inventarier		108	83
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andra långfristiga fordringar		14	12
Uppskjuten skattefordran	10	203	226
Summa anläggningstillgångar		4 208	3 856
Omsättningstillgångar			
Varulager		14	12
Kundfordringar	13	1 343	1 159
Skattefordringar	10	0	8
Övriga fordringar	14	123	18
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	14	352	374
Likvida medel		435	709
Summa omsättningstillgångar		2 266	2 280
SUMMA TILLGÅNGAR		6 474	6 136

KONCERNENS BALANSRÄKNING
– EGET KAPITAL OCH SKULDER

	NOT	2018	2017
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Aktiekapital	15	383	383
Övrigt tillskjutet kapital		6 622	6 670
Andra reserver		-5	-34
Balanserade vinstmedel inkl. årets resultat		-4 835	-4 556
Summa eget kapital		2 164	2 464
Skulder			
<i>Långfristiga skulder</i>			
Upplåning	16	1 744	1 399
Uppskjuten skatteskuld	10	45	24
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	5	20	19
Övriga avsättningar	17	1	2
Summa långfristiga skulder		1 810	1 444
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Upplåning	16	4	3
Leverantörsskulder		1 023	944
Aktuella skatteskulder	10	32	30
Övriga skulder	18	249	189
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	19	1 185	1 059
Övriga avsättningar	17	6	3
Summa kortfristiga skulder		2 500	2 228
Summa skulder		4 310	3 672
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		6 474	6 136

För ställda säkerheter och eventalförpliktelser, se not 20.

Noterna på sidorna 52 till 77 utgör en integrerad del av denna koncernredovisning.

KONCERNENS FÖRÄNDRING AV EGET KAPITAL

	AKTIEKAPITAL	ÖVRIGT TILLSKJUTET KAPITAL	ANDRA RESERVER	BALANSERADE VINSTMEDEL INKLUSIVE ÅRETS RESULTAT	TOTALT EGET KAPITAL
Ingående balans per 1 januari 2017	383	6 670	-11	-4 309	2 734
Totalresultat					
Årets resultat	0	0	0	40	40
Summa övrigt totalresultat för året	0	0	-23	0	-23
Transaktioner med aktieägarna					
Utdelning	0	0	0	-287	-287
BR Utgående balans per 31 december 2017	383	6 670	-34	-4 556	2 464
Ingående balans per 1 januari 2018	383	6 670	-34	-4 556	2 464
Totalresultat					
Årets resultat	0	0	0	104	104
Summa övrigt totalresultat för året	0	0	29	0	29
Aktierelaterade ersättningar	0	-49	0	0	-49
Transaktioner med aktieägarna					
Utdelning	0	0	0	-383	-383
BR Utgående balans per 31 december 2018	383	6 622	-5	-4 835	2 164

Posten andra reserver avser omräkningsdifferenser uppkomna i samband med omräkning av utländska dotterföretag, poster bokförda i övrigt totalresultat vid tillämpning av såringsredovisning samt aktuariella effekter vid omvärdering av nettopensionsförpliktelsen.

Totalt uppgick omräkningsdifferensen för 2018 till 29 (-23) MSEK. Omräkningsdifferensen hänförlig till samtliga valutor var positiva.

För information avseende aktiekapitalet och data per aktie, se *not 15, Aktiekapital och information per aktie*. För information avseende årets vinstdisposition, se *sid 45*.

Den effekt som ovan ingår på raden Aktierelaterade ersättningar utgörs dels av effekten på -51 MSEK för den aktieswap som tecknats för att säkra tillgången på aktier för koncernens långsiktiga incitamentsprogram och dels effekt om 2 MSEK kopplat till inbetalning av premie för optionsprogrammet samt periodisering av personalkostnaden i enlighet med IFRS 2.



REDOVISNINGSPRINCIPER

Stamaktier klassificeras som eget kapital. Av styrelsen föreslagen utdelning reducerar inte eget kapital förrän utdelning fastslagits av årsstämman.

KONCERNENS KASSAFLÖDESANALYS

	NOT	2018	2017
Kvarvarande verksamheter			
Den löpande verksamheten			
RR Rörelseresultat		219	268
Justering för poster som inte påverkar kassaflödet		246	208
Erhållen ränta		0	2
Erlagd ränta		-40	-33
Erlagda finansiella kostnader		-5	-6
Betald inkomstskatt		-44	-36
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		376	404
Ökning (-)/minskning (+) varulager		-2	-1
Ökning (-)/minskning (+) kundfordringar		-15	-132
Ökning (-)/minskning (+) övriga kortfristiga fordringar		-70	-57
Ökning(+)/minskning(-) leverantörsskulder		49	192
Ökning (+)/minskning (-) övriga kortfristiga rörelseskulder		12	87
Kassaflöde från den löpande verksamheten		349	493
Investeringsverksamheten			
Investeringar i immateriella tillgångar	11	-33	-30
Investeringar i materiella anläggningstillgångar	12	-60	-48
Sålda materiella anläggningstillgångar		10	4
Förvärv av dotterbolag	23	-436	0
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-520	-74
Finansieringsverksamheten	16		
Utdelning		-383	-287
Aktierelaterade ersättningsprogram		1	0
Upptagna lån		437	17
Amortering av lån		-167	-6
Amortering leasingsskuld		-3	-7
Amortering leasingfordran		1	5
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		-114	-278
Kassaflöde från kvarvarande verksamheter		-285	142
Kassaflöde från avvecklad verksamhet	22	0	-23
Årets kassaflöde		-285	119
Likvida medel vid årets början		709	603
Kursdifferens i likvida medel		11	-13
BR Likvida medel vid årets slut		435	709

OPERATIVT KASSAFLÖDE KONCERN

	NOT	2018	2017
Kvarvarande verksamheter			
RR Rörelseresultat		219	268
Av- och nedskrivningar	11, 12	244	219
Nettoinvesteringar materiella och immateriella anläggningstillgångar		-83	-74
Förändring av rörelsekapital		-27	89
Ej likviditetspåverkande poster		2	-11
Operativt kassaflöde		354	492
Justering för jämförelsestörande poster	4	95	29
Övrigt		-3	10
Kassaflöde vid beräkning kassagenerering		447	531
Kassagenerering		80	103

EJ KASSAFLÖDESPÅVERKANDE POSTER

		2018	2017
Avskrivningar	11, 12	244	219
Förändring avsättningar		2	-9
Resultat vid försäljning av anläggningstillgångar		-1	-2
Övrigt		1	0
KFA Summa		246	208

SPECIFIKATION AV LIKVIDA MEDEL

	2018	2017
Kassa och bank	435	709
BR Summa	435	709

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Kassaflödesanalysen upprättas enligt indirekt metod. Det redovisade kassaflödet omfattar endast transaktioner som medför in- och utbetalningar. Som likvida medel klassificeras, förutom kassa- och banktillgodohavanden, kortfristiga finansiella placeringar som dels är utsatta för endast en obetydlig risk för värdefluktuationer, dels handlas på en öppen marknad till kända belopp och har en kortare återstående löptid än tre månader från anskaffningstidpunkten.

KONCERNENS NOTER

NOT 1 SAMMANFATTNING AV VÄSENTLIGA REDOVISNINGSPRINCIPER

Koncernredovisningen för Coor Service Management Holding AB-koncernen har upprättats i enlighet med Årsredovisningslagen, RFR 1 Kompletterande redovisningsregler för koncerner, International Financial Reporting Standards (IFRS) samt tolkningsuttalande från International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC) sådana de antagits av EU.

Moderbolagets funktionella valuta är svenska kronor som även utgör rapporteringsvalutan för moderbolaget och för koncernen. Det innebär att de finansiella rapporterna presenteras i svenska kronor.

Samtliga belopp, om inte annat anges, är avrundade till närmaste miljontal, MSEK. Belopp inom parentes avser föregående år. Till följd av avrundningar kan differenser i summeringar förekomma.

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Hur ska Coorkoncernens redovisningsprinciper läsas?

Övergripande redovisningsprinciper och nya redovisningsregler redovisas nedan. Övriga redovisningsprinciper som Coor bedömer som väsentliga redovisas i anslutning till respektive not. Om det inte är nödvändigt för förståelsen av notens innehåll undviks upprepning av paragraf-text.

Belopp som är avstämningsbara mot balansräkningen, resultaträkningen och kassaflödesanalysen markeras med följande symboler:

RR Resultaträkning
BR Balansräkning
KFA Kassaflödesanalys

! VIKTIGA ANTAGANDEN

Bedömningar och uppskattningar i de finansiella rapporterna

Att upprätta rapporter i överensstämmelse med IFRS kräver användning av en del viktiga uppskattningar och bedömningar för redovisningsändamål. De områden som innefattar en hög grad av bedömning, som är komplexa eller sådana områden där antaganden och uppskattningar är av väsentlig betydelse, presenteras i anslutning till de poster som de bedöms påverka. Tabellen visar var dessa beskrivningar återfinns:

POSTER SOM ÄR FÖREMÅL FÖR ANTAGANDEN OCH BEDÖMNINGAR	NOT
Skatter	Not 10
Värdering av goodwill och övriga immateriella tillgångar	Not 11
Kundfordringar	Not 13
Finansiella risker	Not 16

ÄNDRINGAR I REDOVISNINGSPRINCIPER OCH UPPLYSNINGAR

a) Nya och ändrade standarder som tillämpas av koncernen

Nedan anges de standarder som koncernen tillämpar för första gången för räkenskapsår som börjar 1 januari 2018:

- IFRS 9 Finansiella instrument
- IFRS 15 Intäkter från avtal med kunder
- Klassificering och värdering av aktierelaterade ersättningar (Ändring av IFRS 2)
- Den årliga förbättringscykeln 2014-2016 för IFRS-standarder

Koncernen har justerat sina redovisningsprinciper, men har inte behövt göra några retroaktiva förändringar vid tillämpning av IFRS 9 och IFRS 15 då de nya standarderna inte innebär någon väsentlig skillnad jämfört

med tidigare tillämpade redovisningsprinciper. Koncernen tillämpade den framåtriktade metoden vid övergången till IFRS 15 och IFRS 9. Ändringen av IFRS 2 medförde inte heller någon skillnad på jämförelsesiffrorna i och med att koncernen för 2017 inte hade några aktierelaterade ersättningar.

b) Nya standarder och tolkningar som ännu inte har tillämpats av koncernen

Ett antal nya standarder och tolkningar träder i kraft för räkenskapsår som börjar efter 1 januari 2018 och som inte har tillämpats vid upprättandet av denna finansiella rapport. Dessa nya standarder och tolkningar väntas påverka koncernens finansiella rapporter på följande sätt:

• IFRS 16: Leasing

IFRS 16 träder i kraft 1 januari 2019. Implementeringen av standarden kommer att innebära att nästan samtliga leasingkontrakt kommer att redovisas i leasetagarens balansräkning, då ingen åtskillnad längre görs mellan operationella och finansiella leasingavtal. Enligt den nya standarden ska en tillgång (rättigheten att använda en leasad tillgång) och en finansiell skuld avseende skyldigheten att betala leasingavgifter redovisas. Korttidsleasingavtal och leasingavtal för vilka den underliggande tillgången har ett mindre värde undantas. Redovisningen för leasegivaren kommer i allt väsentligt att vara oförändrad.

Koncernen har under det gångna året granskat koncernens samtliga leasingavtal med anledning av de nya reglerna i IFRS 16. Standarden kommer främst att påverka redovisningen av det som tidigare redovisats som operationell leasing. Koncernen kommer att tillämpa den förenklade metoden vid övergången till IFRS 16 vilket innebär att jämförelsetalen inte räknas om, övergångseffekterna redovisas i balansräkningen per 1 januari 2019.

Vid balansdagen uppgår åtagandet avseende koncernens icke uppsägningsbara operationella leasingåtaganden till 473 MSEK, se **not 7 Leasing**. Av dessa åtaganden utgör en del leasingavtal för vilka den underliggande tillgången har ett mindre värde. Dessa kommer även framöver att redovisas som en kostnad linjärt över leasingperioden. För de återstående leasingåtagandena förväntar sig koncernen att redovisa nyttjanderätter som uppgår till cirka 365 MSEK per 1 januari 2019 samt leasingskulder uppgående till 365 MSEK. Koncernen förväntar sig att justerat EBITA, som används för att mäta segmentens resultat, kommer att öka något jämfört med tidigare redovisningsprinciper. Detta beror på att kostnaderna för de operationella leasingavtalen tidigare ingick i justerat EBITA men nu ingår endast avskrivningen på nyttjanderätten i justerat EBITA medan räntan på leasingskulden ingår i finansnettot. Koncernen förväntar sig en marginell effekt på skuldsättningsgraden, såväl täljaren (nettoskulden) som nämnaren (justerat EBITDA) kommer att öka vid övergången till IFRS 16. Kassaflödet från den löpande verksamheten kommer att öka och kassaflödet från finansieringsverksamheten kommer att minska vid övergången till IFRS 16 i och med att amortering kopplat till leasingskulden klassificeras som kassaflöden från finansieringsverksamheten. Redovisningen för koncernen i egenskap av leasegivare kommer i allt väsentligt vara oförändrad.

Andra standarder, ändringar och tolkningar som träder ikraft för räkenskapsår som börjar efter 1 januari 2018 bedöms inte ha någon väsentlig inverkan på koncernens finansiella rapporter.

KONCERNREDOVISNING

Dotterföretag

Koncernbokslutet omfattar moderbolaget Coor Service Management Holding AB och samtliga dotterföretag i Sverige och utlandet. Dotterföretag är alla de företag där koncernen har kontroll. Med kontroll menas att Coor har förmåga att styra dotterföretaget, har rätt till rörlig avkastning från sitt innehav i företaget och har möjlighet att påverka avkastningen genom sitt inflytande i företaget. Dotterföretag inkluderas i koncernredovisningen från och med den dag då det bestämmande inflytandet överförs till koncernen. Dotterföretag exkluderas ur koncernredovisningen från och med den dag då det bestämmande inflytandet

upphör. Samtliga dotterföretag i koncernen ägs till 100 procent.

Koncerninterna transaktioner och balansposter mellan koncernföretag elimineras. Redovisningsprinciperna för dotterföretag har i förekommande fall ändrats för att garantera en konsekvent tillämpning av koncernens principer.

Redovisning av förvärv

Koncernredovisningen upprättas enligt förvärvsmetoden. Vid rörelseförvärv identifieras och värderas förvärvade tillgångar och övertagna skulder till verkligt värde vid förvärvstidpunkten. I förvärvsanalysen ingår även en bedömning om det finns immateriella tillgångar som inte finns redovisade i den förvärvade enheten. Det belopp varmed köpeskillning överstiger verkligt värde av förvärvade tillgångar och övertagna skulder redovisas som goodwill. Eventuellt understigande belopp, så kallad negativ goodwill, redovisas över resultaträkningen. Köpeskillningen för förvärvet utgörs av verkligt värde på överlåtna tillgångar, skulder och de aktier som emitterats av koncernen. Eventuella efterföljande tilläggsköpeskillningar klassificeras som skulder som där- efter omvärderas via resultaträkningen. Alla förvärvsrelaterade utgifter kostnadsförs.

OMRÄKNING AV UTLÄNDSK VALUTA

Posterna som ingår i de finansiella rapporterna för de olika enheterna i koncernen är värderade i den valuta som används i den ekonomiska miljö där respektive företag huvudsakligen är verksam (funktionell valuta). I koncernredovisningen används svenska kronor som är moderbolagets funktionella valuta och rapportvaluta. Koncernföretagens finansiella rapporter räknas om till koncernens rapportvaluta, SEK. Tillgångar och skulder i koncernföretag med annan funktionell valuta än moderbolaget omräknas till balansdagskurs. Intäkter och kostnader i koncernföretag med annan funktionell valuta än moderbolagets omräknas till genomsnittlig valutakurs. Den omräkningsdifferens som uppkommer i samband med valutaomräkningen förs till övrigt totalresultat. Vid avyttring av utlandsverksamhet redovisas sådana kursdifferenser i resultaträkningen som en del av realisationsvinsten/-förlusten.

Transaktioner i utländsk valuta omräknas till funktionell valuta enligt de valutakurser som gäller på transaktionsdagen. Vid bokslutstillfället räknas monetära tillgångar och skulder i utländsk valuta om till den funktionella valutan och eventuell valutaeffekt redovisas i resultaträkningen.

NOT 2 INTÄKTSREDOVISNING



REDOVISNINGSPRINCIPER

Koncernens redovisade nettoomsättning utgörs främst av intäkter från försäljning av tjänster som utförs inom ramen för abonnemangsavtal, eller som uppdrag på fast pris eller löpande räkning. De tjänster som koncernen utför kan delas in i arbetsplatservice (till exempel lokalvård, restauranger, reception och hantering av post och gods) samt fastighetservice (till exempel underhåll av fastigheter och säkerhetslösningar).

Koncernen tillämpar femstegsmodellen enligt IFRS 15 för att avgöra hur intäkterna från respektive kundavtal skall redovisas. Femstegsmodellen föreskriver att intäkten skall redovisas när kunden erhåller kontroll över den sålda varan eller tjänsten samt har möjlighet att använda

och erhålla nyttan från varan eller tjänsten. Koncernens huvudsakliga intäkter består av tjänster där kontrollen övergår till kunden i samband med leverans, kunden mottar och konsumerar tjänsten i takt med att den levereras. Koncernens intäkter redovisas därmed över tid i takt med att tjänsterna levereras.

Koncernen förväntar sig inte att ha några väsentliga avtal där transaktionspriset behöver justeras för effekterna av en betydande finansieringskomponent.

Intäkter från abonnemangsavtal

Med abonnemangsavtal avses avtal som koncernen tecknat avseende regelbunden leverans av tjänster under en längre tidsperiod. Abonnemangsavtal kan utgöra ett integrerat FM-uppdrag med ett brett tjänsteinnehåll eller ett avtal som endast omfattar leverans av enstaka eller ett fåtal kombinerade FM-tjänster. För att uppfylla definitionen på ett avtal enligt IFRS 15 måste ofta även månadens avrop av abonnemangstjänster beaktas.

Varje enskilt kundavtal kan således innehålla ett flertal olika tjänster (prestationsåtaganden) som Coor skall leverera. Tjänsterna levereras till kunderna på daglig basis under avtalsperioden och kunden mottar och konsumerar tjänsten i takt med att den levereras. Samtliga prestationsåtaganden fullgörs över tid och intäkterna redovisas i takt med att tjänsterna utförs.

Priset för de tjänster som koncernen utför inom ramen för abonnemangsavtal är som regel fasta till sin karaktär och utgår från vissa kostnadsdrivare, till exempel antal anställda eller antal kvm i en lokal. Volymen, till exempel antal anställda eller antal kvm, varierar över tid vilket medför att det finns en väsentlig rörlig komponent i den totala intäkten från kunden. För större kundavtal kan variabla ersättningar förekomma. Koncernen gör då en detaljerad uppskattning på kontraktsbasis av förväntat utfall. Variabel ersättning ingår endast i redovisade intäkter till den utsträckning det bedöms som sannolikt att de kommer att tillfalla Coor. Fakturering sker vanligtvis månadsvis och sammanfaller med leverans av tjänsterna. Undantag är de kundavtal där Coor ansvarar för långsiktigt fastighetsunderhåll. För dessa avtal måste en del av den fakturerade intäkten periodiseras i och med att Coor inte fullgjort sitt prestationsåtagande vid periodens slut.

För större kundavtal sker ofta modifieringar i avtalet över tid där priser, volymer och tjänstinnehåll kan komma att förändras. Förändringar i större kundavtal sker i samråd med kunden i enlighet med en fastställd process.

Intäkter från uppdrag

I tillägg till de abonnemangsavtal som koncernen har med sina kunder tecknas även avrop/avtal om olika former av löpande uppdrag, ofta är uppdragen relativt korta. Som regel löper projekten på löpande räkning vilket innebär att Coor erhåller ersättning för nedlagda kostnader plus en viss avtalad marginal. Nedlagda kostnader kan utgöra arbetade timmar och/eller köpt material/tjänst. Fakturering sker löpande varje månad baserat på nedlagda kostnader för de tjänster som har levererats.

Kunden erhåller kontroll över tjänsten i takt med att den levereras vilket medför att intäkter redovisas löpande i takt med att tjänsten levereras.

UPPDELNING AV INTÄKTER FRÅN AVTAL MED KUNDER

2018	SVERIGE ¹⁾	NORGE	DANMARK	FINLAND ²⁾	ÖVRIGT	TOTALT
Externa intäkter per segment	4 788	2 351	1 658	694	-1	9 489
<i>Tidpunkt för intäktsredovisningen</i>						
Vid en tidpunkt	0	0	0	0	0	0
Över tid	4 788	2 351	1 658	694	-1	9 489
TOTALT	4 788	2 351	1 658	694	-1	9 489
2017	SVERIGE ¹⁾	NORGE	DANMARK	FINLAND ²⁾	ÖVRIGT	TOTALT
Externa intäkter per segment	4 527	1 851	799	550	-5	7 722
<i>Tidpunkt för intäktsredovisningen</i>						
Vid en tidpunkt	0	0	0	0	0	0
Över tid	4 527	1 851	799	550	-5	7 722
TOTALT	4 527	1 851	799	550	-5	7 722

¹⁾ I Sverige ingår även omsättning för Belgien uppgående till 226 (157), Polen 16 (15) och Ungern 26 (20).

²⁾ I Finland ingår även omsättning för Estland uppgående till 36 (28).

Kontraktstyp

Koncernens tjänster levereras inom kundkontrakt som är av två huvudsakliga kontraktstyper

- IFM (integrerade FM-uppdrag) med ett brett tjänsteinnehåll och stort inslag av strategisk rådgivning
- FM-tjänster (leverans av ett enstaka eller ett fåtal kombinerade FM-tjänster). Begränsat inslag av strategisk rådgivning.

Båda kontraktstyperna kan ha inslag av såväl abonnemangsinträder som projektintäkter. Intäkter fördelade på koncernens huvudsakliga avtalstyper, IFM-avtal respektive avtal avseende enstaka eller fåtal FM-tjänster återfinns i **not 3, Segmentsinformation**.

Inom koncernen finns det en kund som står för en omsättning som överstiger 10 procent av den totala omsättningen för koncernen, omsättningen för denna kund uppgick för 2018 till 1 386 (1 191). Denna kund finns inom koncernens norska verksamhet.

Koncernen har sitt säte i Sverige. Intäkterna från externa kunder i Sverige och fördelningen mellan övriga länder framgår av tabellen ovan.

Koncernens avtal med kunder har ett väsentligt inslag av rörliga komponenter, t ex kopplade till volym i form av antal kvm eller antal anställda i kundens lokaler, som påverkar intäkten från kunden för kommande perioder. Det är därför inte möjligt att upplysa om framtida uppfyllda prestationsåtaganden kopplade till befintliga kundavtal.

Avtalstillgångar och avtalsskulder

Koncernen redovisar följande tillgångar och skulder i balansräkningen relaterade till avtal med kunder.

	2018	2017
Kundfordringar	1 343	1 159
Upplupna intäkter	245	179
Summa avtalstillgångar	1 588	1 338
Förutbetalda intäkter	-263	-290
Summa avtalsskulder	-263	-290

Upplupna intäkter avser dels abonnemangsinträder där prestationsåtagandena har uppfyllts, men där fakturan ställs ut i början av den efterföljande månaden, dels intäkter avseende löpande projekt där prestationsåtagandet har uppfyllts, men fakturan ännu inte ställts ut.

Förutbetalda intäkter avser dels abonnemangsinträder där fakturan ställs ut månaden innan arbetet utförs, dels intäkter kopplade till prestationsåtaganden för långsiktigt fastighetsunderhåll. Avseende fastighetsunderhåll periodiseras en del av den månatliga abonnemangsinträden i och med att Coor vid periodens slut inte fullgjort sitt prestationsåtagande. Intäkten redovisas i takt med Coor fullgör sitt prestationsåtagande enligt avtalad underhållsplan.

NOT 3 SEGMENTSINFORMATION

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Rörelsesegment rapporteras på ett sätt som överensstämmer med den interna rapportering som lämnas till den högste verkställande beslutsfattaren. Den högste verkställande beslutsfattaren är den funktion som ansvarar för tilldelning av resurser och bedömning av rörelsesegmentens resultat. I Coor har denna funktion identifierats som koncernens ledningsgrupp.

Koncernen är verksam i Sverige, Norge, Finland och Danmark (samt mindre verksamheter i Belgien, Ungern, Polen och Estland). Ledningen följer huvudsakligen upp verksamheten per land. Verksamheten i Belgien, Ungern och Polen är organiserad som en del av Sverige och verksamheten i Estland är organiserad som en del av Finland.

Koncernens verksamhet består av olika tjänster inom arbetsplats-service och fastighetsservice samt strategisk rådgivning kopplad till dessa. Tjänsterna levereras inom kundkontrakt som är av två huvudsakliga kontraktstyper: IFM och enstaka FM-tjänster. De tjänstområden som är prioriterade att levereras som enstaka FM-tjänster är lokalvård, restaurangtjänster samt fastighetsservice.

Verksamheten inom respektive land är av likartad karaktär, men marknaden ser delvis annorlunda ut vad gäller fördelningen mellan de olika kontraktstyperna.

Koncernens ledningsgrupp bedömer rörelsesegmentens resultat baserat på ett mått som benämns justerat EBITA. Detta mått exkluderar effekterna av jämförelsestörande poster, som till exempel omstruktureringkostnader samt av- och nedskrivningar av immateriella tillgångar som uppkommit som en del av ett rörelseförvärv (främst kundkontrakt och goodwill). Ränteintäkter och räntekostnader fördelas inte på segmenten, eftersom de påverkas av åtgärder som vidtas av den koncerngemensamma finansfunktion som handhar koncernens likviditet.

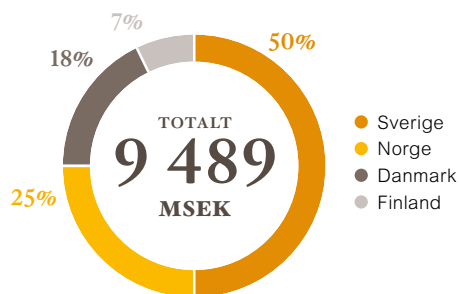
I *Koncernstaber/övrigt* ingår främst kostnader för koncerngemensamma stödfunktioner, till exempel verksamhetsutveckling, affärsutveckling, koncernekonomifunktionen och juridik.

Koncernens ledningsgrupp följer inte upp totala tillgångar eller skulder fördelade per segment. Koncernens ledningsgrupp analyserar förändringen på rörelsekapitalet för respektive segment i samband med analys av det operativa kassaflödet.

Den segmentsinformation som lämnats till koncernens ledningsgrupp är följande:

GEOGRAFISKA SEGMENT

NETTOOMSÄTTNING	2018	2017
Sverige	4 788	4 527
Total omsättning	4 910	4 657
Intern försäljning	-122	-130
Norge	2 351	1 851
Total omsättning	2 359	1 861
Intern försäljning	-8	-10
Finland	694	550
Total omsättning	694	550
Intern försäljning	0	0
Danmark	1 658	799
Total omsättning	1 659	802
Intern försäljning	-1	-3
Koncernstaber/övrigt	-1	-5
RR Summa	9 489	7 722



NETTOOMSÄTTNING PER LAND 2018

JUSTERAT EBITA	2018	2017
Sverige	434	456
Norge	150	123
Finland	7	16
Danmark	64	37
Koncernstaber/övrigt	-166	-165
Summa	490	468

Justerat EBITA stäms av mot resultat före skatt enligt följande:

Av- och nedskrivningar av kundkontrakt och varumärken (not 11)	-176	-170
Jämförelsestörande poster (not 4)	-95	-29
RR Finansiella poster – netto	-62	-24
RR Resultat före skatt	157	244

JUSTERAD EBITA-MARGINAL, %	2018	2017
Sverige	9,1	10,1
Norge	6,4	6,6
Finland	1,1	3,0
Danmark	3,9	4,7
Koncernstaber/övrigt	-	-
Total	5,2	6,1

ÖVRIG INFORMATION

INVESTERINGAR I ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR	2018	2017
Sverige	-41	-43
Norge	-5	-2
Finland	-4	-1
Danmark	-10	-1
Koncernstaber/övrigt	-32	-30
KFA Summa	-93	-78

ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR	2018	2017
Sverige	2 659	2 775
Norge	599	448
Finland	154	152
Danmark	487	165
Koncernstaber/övrigt	91	77
Summa	3 991	3 617

FÖRÄNDRING AV RÖRELSEKAPITAL	2018	2017
Sverige	-74	10
Norge	33	85
Finland	32	-5
Danmark	-9	-13
Koncernstab/övrigt	-9	12
KFA Summa	-27	89

NETTOOMSÄTTNING PER KONTRAKTSTYP	2018	2017
IFM	5 765	5 300
FM-tjänster	3 724	2 423
RR Summa	9 489	7 722

NOT 4 RÖRELSENS KOSTNADER

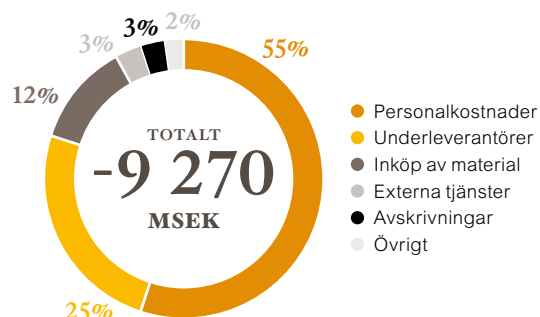
Coor har valt att ha en funktionsindeldad resultaträkning då den på ett mer rättvisande sätt visar hur verksamheten styrs och följs upp. Nedan redogörs för hur kostnaderna fördelar sig på olika typer av kostnads-
slag.

RÖRELSENS KOSTNADER PER FUNKTION	2018	2017
RR Kostnad sålda tjänster	-8 580	-6 896
RR Försäljningskostnader	-109	-100
RR Administrationskostnader	-581	-459
Summa	-9 270	-7 454

KOSTNADER FÖRDELADE PER KOSTNADSSLAG

KOSTNADER FÖRDELADE PER KOSTNADSSLAG	2018	2017
Personalrelaterade kostnader	-5 136	-3 848
Underleverantörer	-2 320	-2 041
Material	-1 086	-909
Externa tjänster	-286	-248
Avskrivningar	-244	-219
Övriga rörelsekostnader	-199	-189
Summa	-9 270	-7 454

KOSTNADER PER KOSTNADSSLAG 2018



JÄMFÖRELSESTÖRANDE POSTER

Jämförelsestörande poster exkluderas från det rörelseresultat, justerat EBITA, som ledningen anser vara mest relevant att följa då detta mått på ett mer rättvisande sätt reflekterar den underliggande verksamheten.

Jämförelsestörande poster för år 2018 innefattar främst kostnader för integration, omstrukturering och förvärv. Integration och omstrukturering avser såväl organiska affärer som genomförda förvärv, där integrationskostnader till exempel utgörs av kostnader för integration av IT-system, medan omstrukturering avser kostnader relaterade till personalreduktioner. Förvärvsrelaterade kostnader utgörs helt av transaktionskostnader.

AVSTÄMNING JUSTERAT EBITA	2018	2017
RR Rörelseresultat (EBIT)	219	268
Av- och nedskrivningar av kundkontrakt och varumärken	176	170
Jämförelsestörande poster	95	29
Justerat EBITA	490	468

JÄMFÖRELSESTÖRANDE POSTER	2018	2017
Integration	-55	-20
Omstrukturering	-32	-4
Förvärvsrelaterade kostnader	-7	-6
Övrigt	0	1
Summa	-95	-29

JÄMFÖRELSESTÖRANDE POSTER FÖRDELADE PER FUNKTION	2018	2017
Kostnad sålda tjänster	-54	-21
Försäljnings- och administrationskostnader	-41	-9
Summa	-95	-29

NOT 5 ANSTÄLLDA OCH
PERSONALKOSTNADER

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Ersättningar vid uppsägning

Ersättningar vid uppsägning utgår när en anställds anställning sagts upp av koncernen före normal pensionstidpunkt eller då en anställd accepterar frivillig avgång i utbyte mot sådana ersättningar. Koncernen redovisar avgångsvederlag när den bevisligen är förpliktad endera att säga upp anställda enligt en detaljerad formell plan utan möjlighet till återkallande, eller att lämna ersättningar vid uppsägning som resultat av ett erbjudande som gjorts för att uppmuntra till frivillig avgång. Förmåner som förfaller mer än 12 månader efter balansdagen diskonteras till nuvärde.

Bonusplaner

Koncernen redovisar en skuld och en kostnad för bonus till den anställda baserat på överenskommet avtal.

Aktierelaterade ersättningar

Coor tilldelar vissa anställda aktierelaterade ersättningar som i huvudsak regleras med företagets aktier, så kallade egetkapitalreglerade ersättningar. Kostnaden för egetkapitalreglerade ersättningar baseras på det verkliga värdet på aktierätterna vid tidpunkten för utfärdandet av ersättningsprogrammet. Dessa ersättningar redovisas som en personalkostnad som periodiseras över intjänandeperioden med en motsvarande ökning av eget kapital. Till den del intjäningsvillkoren i programmet är kopplade till marknadsvillkor beaktas dessa vid fastställandet av det verkliga värdet på aktierätterna. Resultatbaserade intjäningsvillkor samt tjänstevillor påverkar personalkostnaden under intjäningsperioden genom förändring av de antal aktier som slutligen förväntas utgå.

Coor redovisar löpande en skuld för sociala avgifter för alla utestående aktierelaterade ersättningar. Skulden omvärderas löpande och grundas på den aktierelaterade ersättningens verkliga värde på balansdagen periodiserad över intjänandeperioden.

Ersättning efter avslutad anställning

Koncernen har ett antal olika pensionsplaner i olika länder. Den övervägande delen av koncernens pensionsplaner utgörs av avgiftsbestämda pensionsplaner, det vill säga pensionsplaner där betalningar erläggs till myndighet eller annat organ som därefter övertar förpliktelsen mot de anställda. Koncernen har inga ytterligare betalningsförpliktelser när avgifterna väl är betalda. Förpliktelser avseende avgiftsbestämda planer redovisas som en kostnad i resultaträkningen när de uppstår. Förutbetalda avgifter redovisas som en tillgång i den utsträckning som kontant återbetalning eller minskning av framtida betalningar kan komma koncernen tillgodo.

Endast ett fåtal anställda inom koncernen omfattas av en förmånsbestämd plan för vilka koncernen redovisar en avsättning i balansräkningen. En förmånsbestämd pensionsplan är en pensionsplan som inte är avgiftsbestämd. Utmärkande för förmånsbestämda planer är att de anger ett belopp för den pensionsförmån en anställd erhåller efter pensionering, vanligen baserat på en eller flera faktorer såsom ålder, tjänstgöringstid eller lön.

Såväl pensioner som tryggas genom en försäkring i Alecta i Sverige som pensioner som tryggas i enlighet med den nya AFP-planen i Norge utgör definitionsmässigt förmånsbestämda planer som omfattar flera arbetsgivare. Information saknas dock för att ta fram tillförlitlig information avseende respektive bolags andel av pensionskostnad, pensionsförpliktelse och förvaltningstillgångar varför det ännu inte är möjligt att redovisa dessa som förmånsbestämda planer.

ANTAL ANSTÄLLDA OCH KÖNSFÖRDELNING

MEDELANTAL ANSTÄLLDA	2018			2017		
	KVINNOR	MÄN	TOTALT	KVINNOR	MÄN	TOTALT
Sverige	2 126	1 835	3 961	1 851	1 667	3 518
Norge	580	835	1 415	591	722	1 313
Finland	663	357	1 020	485	310	795
Danmark	1 295	794	2 089	391	375	766
Övriga länder	120	84	204	105	92	197
Summa	4 784	3 905	8 689	3 423	3 166	6 588
Avgår avvecklad verksamhet	0	0	0	-80	-98	-178
Summa kvarvarande verksamhet	4 784	3 905	8 689	3 343	3 068	6 411

KÖNSFÖRDELNING STYRELSE, VD OCH ÖVRIGA LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE

ANTAL PÅ BALANSDAGEN	2018			2017		
	KVINNOR	MÄN	TOTALT	KVINNOR	MÄN	TOTALT
Styrelseledamöter	3	7	10	3	7	10
VD och ledande befattningshavare	2	10	12	2	10	12
Summa	5	17	22	5	17	22

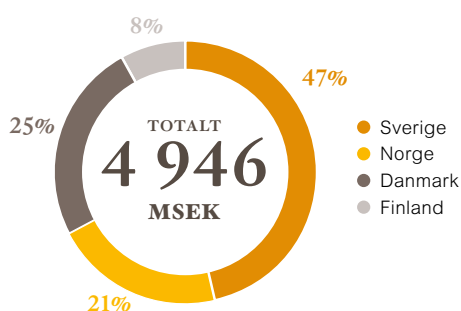
PERSONALKOSTNADER

Löner och andra ersättningar samt sociala kostnader

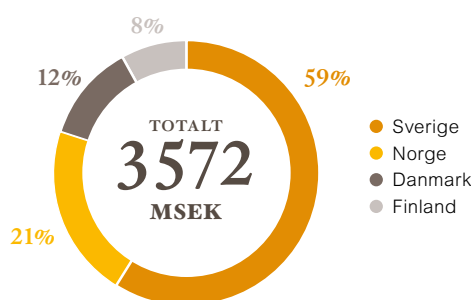
	2018					2017				
	LÖNER OCH ERSÄTTNINGAR ¹⁾	VARAV TANTIEM	SOCIALA KOSTNADER	VARAV PENSION	TOTALT	LÖNER OCH ERSÄTTNINGAR ¹⁾	VARAV TANTIEM	SOCIALA KOSTNADER	VARAV PENSION	TOTALT
Styrelse, VD och vVD	28	4	12	4	40	33	9	13	4	46
Övriga anställda	3 858	24	1 048	301	4 906	2 743	31	890	207	3 632
Summa	3 887	29	1 060	305	4 946	2 776	40	903	211	3 678
Avgår personal- kostnader avvecklad verksamhet	0	0	0	0	0	-91	0	-15	-3	-107
Summa kvarvarande verksamheter	3 887	29	1 060	305	4 946	2 684	40	887	209	3 572

¹⁾ Löner och ersättningar vid uppsägningar har uppgått till 23 (4). Av detta belopp utgör 0 (0) avgångsvederlag till VD och övriga ledande befattningshavare. I gruppen styrelse, VD och vVD ingår ersättningen till styrelsen för Coor Service Management Holding AB samt ersättningen till koncernens VD och ersättning till VD och vVD för koncernens samtliga dotterbolag.

PERSONALKOSTNADER PER LAND* 2018



PERSONALKOSTNADER PER LAND* 2017



* Personalkostnader för Belgien, Polen och Ungern ingår i Sveriges kostnader då dessa länder operativt ligger under Sverige. Personalkostnader för Estland ingår i Finlands kostnader då Estland operativt ligger under Finland. I personalkostnaderna för Sverige ingår även kostnader avseende koncernstaberna.

AKTIERELATERADE ERSÄTTNINGSPROGRAM

Coors incitamentsprogram, LTIP 2018 (Long-Term Incentive Program 2018) syftar till att öka och stärka Coors möjligheter att rekrytera och behålla nyckelpersoner samt att skapa ett personligt långsiktigt ägande i Coor-aktier hos deltagarna och därigenom likriktade deltagarnas och aktieägarnas intressen. För att delta i programmet krävs en egen investering i Coors aktier.

LTIP 2018 är riktat till ledande befattningshavare i Coor-koncernen. Programmet utgörs av en kombination av prestationsaktier och köpoptioner. Aktiedelen av programmet är riktat mot deltagare i koncernledningen (EMT) samt Top Management Team (TMT) och optionsdelen endast mot deltagare i EMT.

Den finansiella exponeringen för programmet har säkrats genom aktieswapavtal med Nordea.

Aktieprogrammet

Aktieprogrammet sträcker sig över tre år och kräver förvärv eller tidigare innehav av ett visst antal aktier i Coor, så kallade investeringsaktier. Deltagarna är indelade i tre olika kategorier med ett på förhand bestämt maxantal aktier för varje kategori. Tilldelning av så kallade prestationsaktier sker vederlagsfritt efter intjänandeperioden. Antalet tilldelade aktier skiljer sig åt mellan olika deltagarkategorier.

Grundförutsättningar för tilldelning av prestationsaktier är dels fortsatt anställning i Coor-koncernen under intjänandeperioden och dels att det egna aktieägandet i Coor har bestått under samma tid. Intjänandeperiodens slut inträffar i samband med att Coor offentliggör sin delårsrapport för första kvartalet 2021. Därutöver baseras tilldelning av

antal prestationsaktier på följande prestationsvillkor (*serie A*) utvecklingen av Coors kundnöjdhetsindex, (*serie B*) ackumulerad justerad EBITA-utveckling och (*serie C*) relativ utveckling av totalavkastningen (TSR) i jämförelse med en referensgrupp av bolag. Tilldelningen av aktierätter är beroende av i vilken utsträckning fastställda mål och prestationsvillkor uppnås under prestationsperioden 1 januari 2018 – 31 december 2020.

Beskrivning av mål- och prestationsvillkor för aktieprogrammet;

Serie A: Utveckling av kundnöjdhetsindex:

Om Coors genomsnittliga kundnöjdhetsindex under prestationsperioden är lika med eller understiger miniminivån 64, sker ingen tilldelning av aktier. Om Coors genomsnittliga kundnöjdhetsindex är lika med eller överstiger maximinivån 68, sker tilldelning om 100 %. En linjär proportionering av tilldelningen ska ske om utfallet är mellan minimi- och maximinivån.

Serie B: Ackumulerad justerad EBITA-utveckling:

Om Coors ackumulerade justerade EBITA-utveckling under prestationsperioden är lika med eller understiger miniminivån, definierad som 10 % under ackumulerad justerad EBITA enligt Coors affärsplan för 2018-2020, sker ingen tilldelning av aktier. Om Coors ackumulerade justerade EBITA-utveckling procentuellt är lika med eller överstiger maximinivån, definierad som 10 % över ackumulerad justerad EBITA enligt Coors affärsplan, sker tilldelning om 100 %. En linjär proportionering av tilldelningen ska ske om utfallet är mellan minimi- och maximinivån.

Serie C: Relativ utveckling av totalavkastningen ("TSR"):

Tilldelning av aktier varierar beroende på Coors TSR-utveckling i förhållande till det viktade genomsnittet i en grupp av andra bolag ("Referensgruppen"). Om Coors ackumulerade TSR-utveckling under prestationsperioden är lika med eller understiger det viktade genomsnittsindexet för Referensgruppen (miniminivån), sker ingen tilldelning av aktier. Om Coors ackumulerade TSR-utveckling är lika med eller överstiger det viktade genomsnittsindexet för Referensgruppen med mer än 6 procentenheter (maximinivån), sker tilldelning om 100 procent.

En linjär proportionering av tilldelningen ska ske om utfallet är mellan minimi- och maximinivån.

Totalt omfattade programmet maximalt 91 750 investeringsaktier med en maximal tilldelning om 415 250 prestationsaktierätter. Totalt resulterade detta i en tilldelning av sammanlagt 348 724 aktierätter varav 75 431 serie A, 197 862 serie B och 75 431 serie C. Deltagarna är indelade i olika kategorier och följande antal aktierätter har tilldelats för respektive kategori:

VID TILLDELNING	ANTAL DELTAGARE	ANTAL INVESTERINGS- RINGSAKTIER	A	B	C	TOTALT TILLDELADE AKTIERÄTTER
Kategori 1: VD	1	9 000	9 000	36 000	9 000	54 000
Kategori 2: Övriga medlemmar av koncernledningen	11	29 000	29 000	87 000	29 000	145 000
Kategori 3: Medlemmar av TMT	33	37 431	37 431	74 862	37 431	149 724
Totalt	45	75 431	75 431	197 862	75 431	348 724

Total kostnad för utestående aktierätter i incitamentsprogrammet periodiseras löpande under intjänandeperioden med motsvarande ökning av eget kapital.

Köptionsprogrammet

För varje investeringsaktie som allokerats till LTIP 2018 erbjuds deltagarna i köptionsprogrammet att förvärva 10 köpoptioner avseende Coor-aktier. Varje köpoption berättigar innehavaren att förvärva en aktie i Coor under tre utnyttjandeperioder vid programperiodens slut, dock senast den 31 maj 2022.

För köpoptionerna erlades en marknadsmässig premie som baseras på en på marknaden vedertagen värderingsmodell (Black & Scholes) och som beräknades utifrån den genomsnittliga volymvägda betalkursen för Coors aktie på Nasdaq Stockholm under en period om fem handelsdagar från och med den 10 september 2018.

Priset per aktie vid utnyttjande av köpoptionen ska motsvara 110 procent av den genomsnittliga volymvägda betalkursen för Coors aktie på Nasdaq Stockholm under en period om 10 handelsdagar från och med den 3 september 2018.

Optionsprogrammet är riktat mot medlemmar av koncernledningen (EMT) och omfattar totalt 320 000 optioner. Köpoptionerna är fritt överlåtbara och inte beroende av fortsatt anställning i Coor.

ERSÄTTNING EFTER AVSLUTAD ANSTÄLLNING

PENSIONS- KOSTNADER REDOVISADE I RESULTATRÄKNINGEN:	2018	2017
Pensionsförmåner förmånsbestämda planer	0	0
Pensionsförmåner avgiftsbestämda planer	305	209
Summa	305	209

Årets avgifter för pensionsförsäkringar som är tecknade i Alecta uppgår till 75 (65). Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2018 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till 142 (154) procent. Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantaganden, vilka inte överensstämmer med IAS 19.

Årets avgifter för pensionsförsäkringar i den nya AFP-planen i Norge uppgår till 34 (28).

PENSIONS- FÖRPLIKTELSE

REDOVISADE I BALANSRÄKNINGEN:	2018	2017
Kapitalförsäkringar*	15	14
Pensionsförmåner förmånsbestämda planer	5	6
BR Summa	20	19
Långfristig fordran kapitalförsäkringar*	-12	-11
Summa netto	8	9

* Coor har tecknat kapitalförsäkringar med ett antal anställda som förmånstagare. I och med att det är den anställde som är förmånstagare redovisas såväl en pensionsavsättning som en långfristig fordran i balansräkningen motsvarande det verkliga värdet på kapitalförsäkringen. Särskild löneskatt har reserverats och kommer att betalas in till Skatteverket i samband med att utbetalning sker till den anställde.

FÖRÄNDRING AVSEENDE FÖRMÅNS- BESTÄMDA PENSIONS- FÖRPLIKTELSER

	2018	2017
Vid årets början	6	7
Utbetalda ersättningar	-1	-1
Aktuariella effekter	0	0
Kursdifferenser	0	0
Övriga förändringar under året	-1	0
Summa förmånsbestämd förpliktelse vid årets slut	5	6

Pensionskostnader kommande år

Avgifter till planer för ersättningar efter avslutad anställning förväntas för räkenskapsåret 2019 uppgå till 0(0) avseende förmånsbestämda pensionsplaner, 75 (65) avseende pensionsplaner hos Alecta, 38 (27) avseende den nya AFP-planen i Norge samt 227 (136) avseende övriga avgiftsbestämda pensionsplaner.

NOT 6 ERSÄTTNING TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE

Ersättning till ledande befattningshavare

Styrelsen avser styrelseledamöter i moderbolagets styrelse i enlighet med årsstämman beslut. För styrelsens aktuella sammansättning, se avsnittet *Presentation av styrelse*.

Med koncernledning avses verkställande direktören och övriga medlemmar i koncernledningen. För gruppens aktuella sammansättning, se avsnittet *Presentation av ledning*.

ERSÄTTNINGAR TILL STYRELSE OCH KONCERNLEDNING	2018	2017
Ersättning till styrelsen	2,7	2,7
Ersättning till koncernledning	47,3	51,8
Summa	50,0	54,5

ERSÄTTNING TILL STYRELSE - RIKTLINJER

Till styrelsens ordförande och ledamöter utgår arvode enligt bolagsstämmans beslut. Nedanstående tabeller specificerar det arvode som är kostnadsfört under året för respektive styrelseledamot. För specifikation av arvoden som är beslutade av årsstämman hänvisas till *Bolagsstyrningsrapporten*.

ERSÄTTNING TILL STYRELSEN

TSEK	STYRELSE- ARVODE		ERSÄTTNING FÖR UTSKOTTS- ARBETE		TOTALT	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Anders Narvinger	0	235	0	34	0	269
Anders Ehrling	257	166	75	49	332	215
Heidi Skaaret	257	250	100	66	357	315
Kristina Schauman	257	250	200	182	457	432
Mats Granryd	720	548	182	232	902	779
Mats Jönsson	257	250	75	66	332	316
Monica Lindstedt	257	249	50	67	307	316
Søren Christensen	0	84	0	0	0	84
Övriga	0	0	0	0	0	0
Summa	2 005	2 031	682	685	2 686	2 726

ERSÄTTNING TILL VD OCH KONCERNLEDNING – RIKTLINJER

Årsstämman 2018 godkände följande riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare för tiden fram till årsstämman 2019. Kretsen av befattningshavare som omfattas av riktlinjerna är VD och övriga medlemmar av koncernledningen.

Ersättningen till ledande befattningshavare ska bestå av fast lön, eventuell rörlig lön, pension och övriga förmåner. Den sammanlagda ersättningen ska vara marknadsmässig och konkurrenskraftig och återspegla individens prestationer och ansvar, samt vad gäller en eventuell långsiktig rörlig lön, den värdeutveckling för Coor-aktien som kommer aktieägarna till del.

Den rörliga lönen kan bestå av årlig rörlig kontant lön och långsiktig rörlig lön i form av kontanter, aktier och/eller aktierelaterade instrument i Coor. Rörlig kontant lön ska förutsätta uppfyllelse av definierade och mätbara mål och ska vara maximerad till 50 procent av den årliga fasta lönen. Långsiktig rörlig lön i form av aktier och/eller aktierelaterade instrument i Coor ska kunna utgå genom deltagande i långsiktiga incitamentsprogram beslutade av årsstämman. Villkor för rörlig lön bör utformas så att styrelsen, om exceptionella ekonomiska förhållanden råder, har möjlighet att begränsa eller underlåta utbetalning av rörlig lön om en sådan åtgärd bedöms som rimlig.

I särskilda fall kan överenskommelser träffas om ersättning av engångskaraktär, förutsatt att sådan ersättning inte överstiger ett belopp motsvarande tre månadslöner av individens årliga fasta lön, och inte utges mer än en gång per år och individ.

Pensionsförmåner ska vara avgiftsbestämda.

Normalt betalas avgångsvederlag vid uppsägning från bolaget sida. Medlemmar i koncernledningen kan ha en uppsägningstid på högst sex (6) månader i kombination med avgångsvederlag motsvarande högst arton (18) månaders fast lön. Inget avgångsvederlag ska utbetalas vid uppsägning från den anställdes sida.

Styrelsen har rätt att frånga de av bolagsstämman beslutade riktlinjerna om det i ett enskilt fall finns särskilda skäl för det.

ERSÄTTNING TILL VD OCH KONCERNLEDNINGEN – 2018

2018	GRUNDLÖN	RÖRLIG ERSÄTTNING	AKTIE- RELATERAD ERSÄTTNING	ÖVRIGA FÖRMÅNER	PENSIONS- KOSTNAD	AVGÅNGS- VEDERLAG	ÖVRIG ERSÄTTNING	TOTAL
Ersättning till VD								
Mikael Stöhr	6,8	1,8	0,2	0,1	1,8	0,0	0,0	10,6
Ersättning till övrig ledningsgrupp								
Övrig ledningsgrupp, totalt 11 personer	23,8	6,3	0,5	0,9	5,2	0,0	0,0	36,7
Summa	30,6	8,1	0,7	0,9	7,0	0,0	0,0	47,3

ERSÄTTNING TILL VD OCH KONCERNLEDNINGEN – 2017

2017	GRUNDLÖN	RÖRLIG ERSÄTTNING	AKTIE- RELATERAD ERSÄTTNING	ÖVRIGA FÖRMÅNER	PENSIONS- KOSTNAD	AVGÅNGS- VEDERLAG	ÖVRIG ERSÄTTNING	TOTAL
Ersättning till VD								
Mikael Stöhr	6,4	4,7	0,0	0,1	1,8	0,0	0,0	13,0
Ersättning till övrig ledningsgrupp								
Övrig ledningsgrupp, totalt 11 personer	22,5	9,9	0,0	1,3	5,0	0,0	0,0	38,8
Summa	29,0	14,6	0,0	1,4	6,8	0,0	0,0	51,8

Aktierelaterade ersättningar till VD och koncernledning

Under 2018 erhöll Verkställande direktören 54 000 (-) och koncernledningen 145 000(-) aktierätter i årets nya incitamentsprogram, LTIP 2018. Programmet utgörs av en kombination av prestationsaktier och köpoptioner. Totalt tecknade Verkställande direktören 90 000 optioner och övriga koncernledningen 230 000 optioner i optionsdelen av incitamentsprogrammet. För mer information om LTIP 2018, se avsnitt *Aktierelaterade ersättningsprogram* i not 5.

Pensioner och övriga förmåner

Verkställande direktören och samtliga ledande befattningshavare omfattas av en ITP-lösning (eller motsvarande i övriga länder). Utöver detta har den verkställande direktören rätt till pensionsinbetalningar på 30 procent för lönedelar överstigande 30 inkomstbasbelopp. I tillägg till verkställande direktören har två ledande befattningshavare, utöver den vanliga ITP-lösningen, rätt till pensionsinbetalningar på 30 procent för lönedelar överstigande 30 inkomstbasbelopp och två ledande befattningshavare har rätt till pensionsinbetalningar på 20 procent för lönedelar överstigande 30 inkomstbasbelopp. För den verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare finns inte någon avtalad pensionsålder utan pensionsåldern följer de lokala regler som gäller för respektive land.

NOT 7 LEASING



REDOVISNINGSPRINCIPER

Leasingavtal klassificeras och redovisas antingen som operationella eller finansiella. I de fall ett leasingavtal i allt väsentligt innebär att de risker och fördelar som förknippas med ägandet har överförts till leasetagaren klassificeras avtalen som finansiella leasingavtal. Övriga leasingavtal redovisas som operationella.

Coor har både som leasegivare och leasetagare ingått leasingavtal avseende såväl finansiell som operationell leasing. Bedömning görs i varje enskilt fall huruvida ett avtal skall klassificeras som operationell eller finansiell leasing.

Leasetagare

Vid finansiell leasing redovisas den leasade tillgången som en anläggningstillgång med en motsvarande räntebärande kortfristig respektive långfristig skuld. Vid leasingperiodens början redovisas båda dessa poster till det lägre av leasingobjektets verkliga värde och nuvärdet av minimileaseavgifterna. Varje leasingbetalning fördelas mellan amortering av skulden och ränta för att uppnå en fast räntesats för den redovisade skulden. Den leasade tillgången skrivs av enligt samma principer som gäller för övriga tillgångar av samma slag.

För operationella leasingavtal kostnadsförs betalningarna i resultaträkningen linjärt över leasingkontraktets löptid.

Leasegivare

När tillgångar leasas ut enligt ett avtal om finansiell leasing, redovisas nuvärdet av leasingbetalningarna som en lång- respektive kortfristig fordran. Inbetalningar från ett finansiellt leasingavtal fördelas mellan amortering av fordran och ränteintäkter för att uppnå en fast räntesats för den redovisade fordran.

För operationella leasingavtal intäktsförs betalningarna linjärt över leasingkontraktets löptid.

COOR SOM LEASETAGARE

Finansiella leasingavtal:

Koncernen har ingått finansiella leasingavtal avseende främst truckar och vagnar. Som en del i koncernens verksamhet hyrs merparten av dessa ut till kund. Det finns inte några åtaganden som gör att koncernen måste förvärva de tillgångar som finansieras via finansiell leasing.

Det nominella värdet av framtida minimileasingavgifter för finansiella leasingavtal fördelar sig enligt följande:

	2018	2017
Förfaller till betalning inom ett år	4	3
Förfaller till betalning senare än ett men inom fem år	6	3
Förfaller till betalning efter fem år	0	0
Summa	10	6
Framtida finansiella kostnader	0	0
Nuvärdet på skulder avseende finansiell leasing	10	6

Operationella leasingavtal

Koncernen har ingått operationella leasingavtal avseende bland annat truckar, bilar, städmaskiner, kaffemaskiner och kontorsutrustning. Merparten av denna utrustning ingår som en del i serviceleveransen till kund.

Det finns inga åtaganden som innebär att koncernen måste förvärva de tillgångar som finansieras via operationell leasing. Vidare finns det inga restriktioner eller åtaganden knutna till de tillgångar som finansieras via operationell leasing.

Framtida minimileasingavgifter avseende operationella leasingavtal fördelar sig enligt följande:

	2018	2017
Förfaller till betalning inom ett år	171	153
Förfaller till betalning senare än ett men inom fem år	268	222
Förfaller till betalning efter fem år	34	26
Summa	473	401

Leasingkostnader avseende operationella leasingavtal uppgick under året totalt till 193 (172).

COOR SOM LEASEGIVARE

Finansiella leasingavtal

Koncernen har ingått finansiella leasingavtal som leasegivare avseende truckar och vagnar.

Det nominella värdet av framtida minimileasingavgifter avseende finansiell leasing fördelar sig enligt följande:

	2018	2017
Förfaller till betalning inom ett år	1	1
Förfaller till betalning senare än ett men inom fem år	1	1
Förfaller till betalning efter fem år	0	0
Summa	2	3
Ej intjänade finansiella intäkter från finansiell leasing	0	0
Nuvärdet på fordringar avseende finansiell leasing	2	2

Operationella leasingavtal:

Koncernen har främst ingått operationella leasingavtal i egenskap av leasegivare avseende maskiner såsom truckar och vagnar.

Framtida minimileaseavgifter avseende operationella leasingavtal fördelar sig enligt följande:

	2018	2017
Förfaller till betalning inom ett år	10	14
Förfaller till betalning senare än ett men inom fem år	3	13
Förfaller till betalning efter fem år	0	0
Summa	13	27

Leasingintäkter avseende operationella leasingavtal uppgick under året till 24 (24).

NOT 8 ERSÄTTNING TILL REVISORERNA

ERSÄTTNING TILL REVISORERNA	2018	2017
PwC		
Revisionsuppdraget	4	6
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	2	0
Skatterådgivning	0	0
Övriga tjänster	0	2
Summa	7	8

Ersättning till övriga revisionsbyråer uppgick till 1(0) MSEK.

Med revisionsuppdrag avses granskning av årsredovisning och bokföringen samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning, övriga arbetsuppgifter som det ankommer på företagets revisorer att utföra samt rådgivning eller annat biträde som föranleds av iakttagelser vid sådan granskning eller genomförandet av sådana övriga arbetsuppgifter. Allt annat är övriga uppdrag.

NOT 9 FINANSIELLA INTÄKTER OCH KOSTNADER

FINANSNETTO I RESULTATRÄKNINGEN	2018	2017
Finansiella intäkter		
Ränteintäkter	3	2
Kursdifferenser	2	18
Övriga finansiella intäkter	0	0
RR Summa	5	21
Finansiella kostnader		
Räntekostnader	-43	-33
Kursdifferenser	-12	-3
Övriga finansiella kostnader	-11	-9
RR Summa	-67	-45
Summa Finansnetto	-62	-24

Räntekostnaderna avser huvudsakligen räntor på banklån. Kursdifferenser avser huvudsakligen resultat från omvärdering av lån i utländsk valuta. Övriga finansiella kostnader avser främst lånekostnader och avgifter till bankerna. Kostnad som uppkommer i samband med upptagande av lån fördelas över lånets löptid.

Se vidare *not 16 Upplåning och finansiell riskhantering* för information kring upplåning och finansiella risker.

NOT 10 SKATTER

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Koncernens skattekostnad utgörs av aktuell och uppskjuten skatt. Skatt redovisas i resultaträkningen, utom när skatten avser poster som redovisas i övrigt totalresultat eller direkt i eget kapital. I sådana fall redovisas även skatten i övrigt totalresultat respektive eget kapital.

Aktuell skatt beräknas på periodens beskattningsbara resultat baserat på de skatteregler som är gällande i de länder där koncernen är verksam. Eftersom beskattningsbart resultat exkluderar kostnader som inte är skattemässigt avdragsgilla samt intäkter som inte är skattepliktiga skiljer sig detta från resultaträkningens resultat före skatt. Aktuell skatt innefattar även justeringar avseende tidigare perioders redovisade aktuella skatt.

Uppskjuten skatt beräknas med utgångspunkt i temporära skillnader mellan redovisade och skattemässiga värden på tillgångar och skulder. Uppskjuten skatt redovisas även för skattemässiga underskottsavdrag i den utsträckning det är sannolikt att dessa kan utnyttjas mot framtida skattepliktiga överskott. Värderingen av uppskjutna skatter sker till nominella belopp och beräknas utifrån de skattesatser som är beslutade per balansdagen. Uppskjuten skatt beräknas inte på den initiala redovisningen av goodwill eller när en tillgång eller skuld redovisas för första gången under förutsättning att tillgången eller skulden inte hänförs sig till ett förvärv.

Skatteskulder och skattefordringar nettoredo visas i de fall det finns en legal kvittningsrätt. Legal kvittningsrätt har bedömts föreligga när skattefordringarna och skatteskulderna hänförs sig till skatter debiterade av en och samma skattemyndighet och avser antingen samma skattesubjekt eller olika skattesubjekt där det finns en avsikt att reglera saldona genom nettobetalingar.

! VIKTIGA ANTAGANDEN

Redovisning av inkomstskatt, mervärdesskatt och andra skatter baseras på gällande regler, innefattande praxis, anvisningar och lagstiftning i de länder där koncernen bedriver sin verksamhet. På grund av den samlade komplexiteten i dessa frågor bygger tillämpningen, och därmed redovisningen, i vissa fall på tolkningar samt uppskattningar och bedömningar av möjliga utfall. I komplexa frågor inhämtar koncernen hjälp från extern expertis för att bedöma möjliga utfall utifrån rådande praxis och tolkningar av gällande regelverk.

Inom koncernen finns betydande skattemässiga underskottsavdrag i Finland och Sverige. I Sverige finns det inte någon tidsmässig begränsning för utnyttjande av underskottsavdragen. I Finland måste underskottsavdragen nyttjas inom en tio-årsperiod från det att de uppkommer. I Finland har en uppskjuten skattefordran hänförlig till skattemässiga underskott endast redovisats i den utsträckning den kan kvittas mot den uppskjutna skatteskulden hänförlig till Finland. Detta med

anledning av den osäkerhet som finns i möjligheten att utnyttja underskottsavdragen mot skattepliktiga vinster inom tidsgränsen på tio år. I Sverige har bedömningen gjorts att samtliga skattemässiga underskottsavdrag kommer att kunna nyttjas mot framtida skattepliktiga vinster och har därför redovisats som en uppskjuten skattefordran i sin helhet. Under 2018 tog Riksdagen beslut om en sänkning av skattesatsen i två steg varför en omvärdering av redovisad uppskjuten skattefordran gjorts under året.

Prövning av hur stor del av underskottsavdragen som kan nyttjas utförs i samband med nedskrivningsprövning av goodwill, se *not 11 Immateriella tillgångar* för ytterligare information.

SKATTEKOSTNAD I RESULTATRÄKNINGEN

SKATTEKOSTNAD (-), SKATTEINTÄKT (+)	2018	2017
Aktuell skatt	-41	-38
Uppskjuten skatt	-12	-19
RR Summa	-53	-56

Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats

Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och beräknad skattekostnad förklaras nedan. Den beräknade skattekostnaden utgår från resultat före skatt i varje land multiplicerat med landets skattesats.

	2018	%	2017	%
RR Redovisat resultat före skatt	157		244	
RR Skattekostnad	-53	-34	-56	-23
Beräknad skattekostnad	-37	-23	-57	-23
Skillnad	-16	-10	1	0
Ej redovisad uppskjuten skatt på underskottsavdrag	-1	-1	0	0
Utnyttjande av underskottsavdrag som tidigare inte redovisats	2	1	1	0
Skatteeffekt av ej avdragsgilla kostnader	-6	-4	-3	-1
Skatteeffekt av ej skattepliktiga intäkter	0	0	0	0
Skatteeffekt av byte av skattesats	-10	-7	0	0
Övriga effekter	0	0	2	1
Summa	-16	-10	1	0

Vägd genomsnittlig skatt uppgick till 23 (23) procent och den effektiva skatten uppgick till 34 (23) procent. Förändringen jämfört med föregående år beror främst på att skattesatsen i Sverige har sänkts under året vilket medfört en omvärdering av den uppskjutna skattefordran i Sverige. Koncernen har även haft högre kostnader än normalt som inte är skattemässigt avdragsgilla, främst kopplat till de förvärv som gjorts under året. Skatt som är hänförlig till komponenter i övrigt totalresultat uppgick till 0 (0) MSEK.

UPPSKJUTEN SKATTESKULD OCH SKATTEFORDRAN I BALANSRÄKNINGEN

I de länder där koncernen har flera legala enheter och det finns möjlighet att genom koncernbidrag kvitta skatteskulder och skattefordringar mellan olika legala enheter nettoredovisas uppskjuten skattefordran och skatteskuld per land.

UPPSKJUTEN SKATT PER LAND, NETTO

	2018	2017
Uppskjuten skattefordran		
Sverige	203	226
BR Summa uppskjuten skattefordran	203	226
Uppskjuten skatteskuld		
Norge	23	20
Danmark	22	4
Finland	0	0
BR Summa uppskjuten skatteskuld	45	24
Uppskjuten skatt netto	158	203

SPECIFIKATION AVSEENDE FÖRÄNDRING AV UPPSKJUTEN SKATTESKULD/SKATTEFORDRAN

2018	INKRÅMS- GOODWILL	FÖRLUST- AVDRAG	KUNDRELATIONER OCH VARUMÄRKE	ÖVRIGT	SUMMA
Per 1 januari 2018	13	347	-168	11	203
Redovisat i resultaträkningen	-7	-51	45	1	-12
Förvärvade bolag	0	0	-34	2	-32
Valutakursdifferenser	0	0	-1	0	-1
Per 31 december 2018	6	296	-157	13	158

2017	INKRÅMS- GOODWILL	FÖRLUST- AVDRAG	KUNDRELATIONER OCH VARUMÄRKE	ÖVRIGT	SUMMA
Per 1 januari 2017	20	399	-208	10	220
Redovisat i resultaträkningen (kvarvarande verksamhet)	-7	-51	39	1	-19
Redovisat i resultaträkningen (avvecklad verksamhet)	0	0	0	2	2
Valutakursdifferenser	0	0	1	-1	0
Per 31 december 2017	13	347	-168	11	203

Av ovanstående nettofordran avseende uppskjuten skatt bedömer koncernen att -34 (-27) MSEK kommer att nyttjas inom en 12-månadersperiod. I detta belopp har den andel av koncernens redovisade underskottsavdrag som kommer att nyttjas under det kommande året exkluderats.

SKATTEMÄSSIGA UNDERSKOTTSAVDRAG

Totalt uppgår värdet på koncernens underskottsavdrag till 330 (378) MSEK, varav 296 (347) MSEK redovisas i balansräkningen. Skattemässiga underskott hänförliga till Sverige redovisas i sin helhet i balansräkningen medan underskottsavdragen hänförliga till Finland endast har redovisats till den del de motsvaras av en uppskjuten skatteskuld.

SKATTEMÄSSIGA UNDER- SKOTTSAVDRAG PER 2018-12-31	TOTALT	VARAV REDOVISAT I BALANSRÄKNINGEN
Sverige	292	292
Finland	38	4
Summa	330	296

AKTUELL SKATTESKULD/SKATTEFORDRAN

Aktuell skatteskuld uppgick per 31 december 2018 till 32 (30) MSEK och aktuell skattefordran till 0 (8) MSEK.

NOT 11 IMMATERIELLA TILLGÅNGAR

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Goodwill

Goodwill uppstår i samband med rörelseförvärv och utgörs av det belopp varmed anskaffningsvärdet överstiger det verkliga värdet på förvärvade nettotillgångar.

Goodwill har en obestämbar nyttjandeperiod. Detta innebär att goodwill inte är föremål för avskrivningar utan testas årligen för att identifiera eventuella nedskrivningsbehov. Goodwill redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerad nedskrivning.

Goodwill fördelas på de kassagenererande enheterna som förväntas bli gynnade av det rörelseförvärv som givit upphov till goodwillposten. För Coor sammanfaller de kassagenererande enheterna med koncernens rörelsesegment. Denna indelning utgör basen för den årliga prövningen av eventuella nedskrivningsbehov.

Vid den årliga nedskrivningsprövningen jämförs de bokförda värdena på de kassagenererande enheterna med återvinningsvärdena. Återvinningsvärdet fastställs genom diskontering av framtida kassaflöden för den kassagenererande enheten baserat på koncernens affärsplan som täcker en treårsperiod. Kassaflöden bortom treårsperioden extrapoleras baserat på affärsplanen och ett antagande om förväntat uthålligt framtida kassaflöde. I det fall en tillgångs eller en kassagenererande enhets bokförda värde understiger dess återvinningsvärde skrivs tillgången ned till återvinningsvärdet. Nedskrivning av goodwill återförs aldrig.

Kundkontrakt

Avtalsenliga kundkontrakt som identifierats som immateriella tillgångar i samband med ett rörelseförvärv redovisas till verkligt värde på förvärvsdagen genom en diskontering av uppskattat framtida kassaflöde efter skatt. Härvid beaktas både abonnemangs- och extraförsäljning. Ledningen gör även en bedömning av troligt antal kontraktsförnyelser.

Kundkontrakten har en bestämbar nyttjandeperiod som innefattar kontraktets återstående löptid samt bedömda avtalsförnyelseperioder. Redovisning sker till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade avskrivningar. Avskrivningar görs linjärt för att fördela kostnaden för kundkontrakt över deras bedömda nyttjandeperiod. Det bokförda värdet prövas vad gäller nedskrivningsbehov när det finns indikationer på att bokfört värde understiger återvinningsvärdet. Tidigare redovisad nedskrivning återförs om skälen för nedskrivningen inte längre föreligger.

Kundkontrakt som tagits upp och värderats i samband med förvärv har en återstående nyttjandeperiod på mellan två och sex år.

Varumärke

Varumärke som identifierats som immateriella tillgångar i samband med rörelseförvärv redovisas till verkligt värde på förvärvsdagen. För de varumärken där bolaget bedömt att värdet är bestående och därmed anses ha en obestämbar nyttjandeperiod görs inte några plan- enliga avskrivningar. Dessa testas istället årligen för att identifiera eventuella nedskrivningsbehov i enlighet med samma princip som för goodwill. För övriga varumärken görs plan- enliga avskrivningar över den bedömda nyttjandeperioden tre år.

Övriga immateriella tillgångar

Övriga immateriella tillgångar består främst av programvaror och licenser.

Förvärvade programvarulicenser aktiveras på basis av de kostnader som uppstått då den aktuella programvaran förvärvats och satts i drift.

Utvecklingskostnader som är direkt hänförliga till utveckling och testning av identifierbara och unika programvaruprodukter som kontrolleras av koncernen redovisas som immateriella tillgångar i den mån de förväntas ge framtida ekonomiska fördelar. Övriga utvecklingskostnader kostnadsförs när de uppstår.

Programvaror och licenser som redovisas som en tillgång skrivs av under sin bedömda nyttjandeperiod på tre till fem år.

! VIKTIGA ANTAGANDEN

PRÖVNING AV NEDSKRIVNINGSBEHOV AV GOODWILL

I samband med den årliga prövningen avseende eventuellt nedskrivningsbehov av goodwill görs en beräkning av återvinningsvärdet. Beräkningen grundar sig på koncernens treåriga affärsplan vilken utgör ledningens bästa bedömning om verksamhetens framtida utveckling. Affärsplanen innehåller viktiga antaganden och bedömningar, varav de mest väsentliga avser prognos för organisk tillväxt och marginalutveckling.

– Prognoser för organisk tillväxt

Tillväxten sker dels genom merförsäljning till existerande kunder, dels via försäljning till nya kunder. Antaganden om nyförsäljning är baserad på företagets historiska erfarenhet och tar hänsyn till pågående och kända kommande upphandlingar.

Förväntat uthålligt framtida kassaflöde bortom affärsplanens planer- ingshorisont extrapoleras med en antagen uthållig tillväxt om 2 (2) procent.

– Utvecklingen av vinstmarginal

De mest väsentliga kostnadskomponenterna i koncernens verksamhet utgörs av ersättningar till anställda och kostnaden för anlåtande av underleverantörer. Den bedömda utvecklingen av dessa kostnads- komponenter får därför en väsentlig inverkan på koncernens marginal. För att erhålla och bibehålla en tillfredsställande EBITDA-marginal är koncernen beroende av att löpande genomföra effektiviseringar i verk- samheten för att möta löpande kostnadsökningar. Bedömningen av marginalutvecklingen baseras på historisk erfarenhet av löpande effektiviseringar i verksamheten.

– Diskonteringsränta

De diskonteringsräntor som används utgörs av aktuell vägd kapital- kostnad, WACC, för de marknader där koncernen är verksam. WACC beräknas utifrån en skuldsättning bestående av 20 procent lån och 80 procent eget kapital. Diskonteringsräntan uppgick för 2018 till 7,6 (7,6) procent efter skatt i samtliga enheter. Koncernen har inte bedömt att risker skiljer sig väsentligt mellan de olika nordiska länderna varför samma WACC har använts vid beräkningen av nyttjandevärdet. Vid utförd känslighetsanalys har ledningen utvärderat om en ökning av använd WACC skulle föranleda något nedskrivningsbehov.

Koncernen har valt att utgå från en WACC efter skatt vid utförd ned- skrivningsprövning på grund av att kassaflödet som används vid kon- cernens nedskrivningsprövning mäts efter skatt och då är WACC efter skatt ett mer relevant mått för att förstå nedskrivningsprövningen. En beräknad WACC före skatt hade uppgått till 9,1 (9,2) procent.

– Känslighetsanalys

Följande känslighetsanalyser av beräkningen av nyttjandevärdet i samband med nedskrivningsbedömningen har genomförts, anta- gande för antagande:

- Generell sänkning av rörelsemarginalen efter prognosperioden med 1 procent
- Generell ökning av WACC med 1 procent
- Generell sänkning av uthålligt framtida kassaflöde med 1 procent

Under 2018 har återvinningsvärdet på Coor-koncernens verksamheter överstigit det redovisade värdet för alla segment varför inget nedskriv- ningsbehov har förelagat. Ledningen har även prövat huruvida det fortfa- rande finns ett övervärde med ovanstående förändringar av viktiga anta- ganden. Eftersom övervärdena varierar mellan koncernens olika segment är de i olika grad känsliga för förändringar i ovanstående antaganden.

För genomförda känslighetsanalyser är slutsatsen att en försämring av två av ovanstående parametrar med 1 procentenhet skulle ge upphov till ett nedskrivningsbehov för Finland. Utöver detta visade de upprättade känslighetsanalyserna att ingen justering av ovanstående antaganden genererar ett nedskrivningsbehov i någon kassagenererande enhet.

VÄRDERING AV KUNDKONTRAKT

I samband med förvärv av vissa dotterbolag har immateriella tillgångar avseende kundkontrakt identifierats vid upprättande av förvärvsanalys. Ofta föreligger inte några noterade priser för dessa tillgångar, varvid olika värderingstekniker måste tillämpas som bygger på ett flertal olika antaganden. De mest väsentliga antaganden som ligger till grund för värderingen av kundkontrakt utgörs av aktuell WACC, förväntat antal kontraktsförnyelser samt bedömd marginalutveckling för kontraktet.

Bedömningen av nyttjandevärdet på kundkontrakten påverkas i stor utsträckning av de omförhandlingar som sker löpande med kunderna. I den initiala värderingen av kundkontrakten har koncernen räknat med ett visst antal kontraktsförnyelser till en viss volym och marginal.

Koncernens kundkontrakt omförhandlas med ett vägt genomsnitt om fem års mellanrum. I den bedömning som är gjord per 2018-12-31 har ledningen beaktat risken för volymförändringar eller försämrad marginal i de närmast förestående omförhandlingarna.

Det finns även en risk att ett kundkontrakt förloras till en konkurrent i samband med en omförhandling. Per bokslutsdatum ser inte ledningen att det finns någon uppenbar risk att koncernen skall förlora något av de kundkontrakt som finns upptagna med ett bokfört värde i balansräkningen.

Per bokslutsdatum bedömer ledningen inte att det finns något nedskrivningsbehov av de kundkontrakt som finns upptagna med ett bokfört värde i balansräkningen.

IMMATERIELLA TILLGÅNGAR	GOODWILL		KUNDKONTRAKT		VARUMÄRKE		ÖVRIGA IMMATERIELLA TILLGÅNGAR	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Ingående anskaffningsvärde	2 995	3 074	2 921	2 931	40	40	186	160
KFA Investeringar	0	0	0	0	0	0	33	30
Förvärvat verksamhet	325	0	144	0	7	0	0	0
Försäljning och utrangering	0	0	0	0	0	0	-11	-4
Avgår avvecklad verksamhet	0	-72	0	0	0	0	0	0
Omklassificeringar	0	0	0	0	0	0	18	0
Årets omräkningsdifferens	31	-7	20	-11	0	0	1	0
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	3 351	2 995	3 084	2 921	47	40	227	186
Ingående av- och nedskrivningar	-302	-293	-2 198	-2 036	0	0	-110	-93
Försäljning och utrangering	0	0	0	0	0	0	11	4
Årets avskrivningar	0	0	-174	-170	-2	0	-26	-20
Årets nedskrivningar ¹	0	-74	0	0	0	0	0	0
Avgår avvecklad verksamhet	0	72	0	0	0	0	0	0
Omklassificeringar	0	0	0	0	0	0	2	0
Årets omräkningsdifferens	-13	-6	-16	8	0	0	-1	0
Utgående ackumulerade av- och nedskrivningar	-315	-302	-2 388	-2 198	-2	0	-123	-110
BR Utgående bokfört värde	3 036	2 693	696	723	45	40	104	76
Specifikation av- och nedskrivningar per funktion								
Kostnad sålda tjänster	0	0	-174	-170	-2	0	-26	-20
Administrationskostnader	0	0	0	0	0	0	0	0
Totala av- och nedskrivningar (kvarvarande verksamheter)	0	0	-174	-170	-2	0	-26	-20

¹ Årets nedskrivning för år 2017 är i sin helhet hänförlig till avvecklad verksamhet i Norge.

Goodwill och kundkontrakt fördelas på koncernens kassagenererande enheter enligt nedan:

FÖRDELNING PER SEGMENT	GOODWILL		KUNDKONTRAKT		VARUMÄRKE		ÖVRIGA IMMATERIELLA TILLGÅNGAR	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Sverige (inkl koncernfunktioner)	2073	2073	471	597	40	40	103	75
Norge	480	359	99	78	1	0	0	0
Finland	126	121	21	26	0	0	1	1
Danmark	358	142	106	22	4	0	0	0
BR Summa	3 036	2 693	696	723	45	40	104	76

NOT 12 MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde efter avdrag för ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår tillkommande utgifter som direkt kan hänföras till förvärvet av tillgången. Reparationer och underhåll redovisas som kostnader i resultaträkningen under den period de uppkommer.

Materiella anläggningstillgångar skrivs systematiskt ned till bedömt restvärde över tillgångens bedömda nyttjandeperiod. Om det vid bokslutstidpunkten finns en indikation på att en materiell anläggningstillgång minskat i värde prövas denna för eventuell nedskrivning.

Beräknade nyttjandeperioder

Byggnader	25–40 år
Maskiner och andra tekniska anläggningar	5–15 år
Inventarier, verktyg och installationer	5–10 år

MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR	BYGGNADER OCH MARK		MASKINER OCH INVENTARIER	
	2018	2017	2018	2017
Ingående anskaffningsvärde	6	6	280	305
KFA Investeringar, kvarvarande verksamheter	0	0	60	48
Investeringar, avvecklad verksamhet	0	0	0	1
Investeringar via finansiella leasingavtal	0	0	6	0
Förvärvad verksamhet	0	0	55	0
Försäljning och utrangering	0	0	-29	-25
Omklassificering	0	0	-19	0
Årets omräkningsdifferens	0	0	2	0
Avgår avvecklad verksamhet	0	0	0	-50
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	6	6	354	280
Ingående av- och nedskrivningar	-5	-4	-197	-230
Försäljning och utrangering	0	0	20	23
Årets avskrivningar, kvarvarande verksamheter	0	0	-43	-30
Årets avskrivningar, avvecklad verksamhet	0	0	0	-4
Förvärvad verksamhet	0	0	-26	0
Årets omräkningsdifferens	0	0	-1	-1
Avgår avvecklad verksamhet	0	0	0	45
Utgående ackumulerade av- och nedskrivningar	-5	-5	-246	-197
BR Utgående bokfört värde	1	1	108	83
Specifikation av- och nedskrivningar per funktion				
Kostnad sålda tjänster	0	0	-40	-28
Administrationskostnader	0	0	-3	-2
Totala av- och nedskrivningar (kvarvarande verksamheter)	0	0	-43	-30

I posten maskiner och inventarier ingår leasingobjekt som koncernen innehar enligt finansiella leasingavtal med följande belopp:

	2018	2017
Anskaffningsvärden - finansiell leasing	18	12
Ackumulerade avskrivningar	-11	-10
Bokfört värde	7	2

Se vidare *not 7 Leasing* avseende koncernens leasingåtagande.

NOT 13 KUNDFORDRINGAR

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Kundfordringar är belopp som ska betalas av kunder för sålda varor eller utförda tjänster i den löpande verksamheten. Om betalning förväntas inom ett år eller tidigare, klassificeras de som omsättningstillgångar. Om inte, tas de upp som anläggningstillgångar. Kundfordringar redovisas till upplupet anskaffningsvärde, minskat med eventuell reservering för värdeminskning. En reservering för värdeminskning av kundfordringar baseras sig på olika antaganden samt historisk erfarenhet avseende betalningsmönster.

! VIKTIGA ANTAGANDEN

Kundfordringar har redovisats till upplupet anskaffningsvärde netto efter reservering för bedömda och konstaterade kundförluster. Bedömningen av föreliggande kundförluster, i det fall de ej är konstaterade, utgör en kritisk uppskattning. Ytterligare information om kreditrisk i kundfordringar finns i *not 16 Uppläning och finansiell riskhantering*.

KUNDFORDRINGAR	2018	2017
Kundfordringar	1 353	1 161
Reservering värdeminskning av kundfordringar	-10	-2
BR Summa	1 343	1 159

Kundfordringarnas verkliga värde bedöms i allt väsentligt överensstämma med redovisat värde.

ÅLDERSANALYS PÅ KUNDFORDRINGAR:

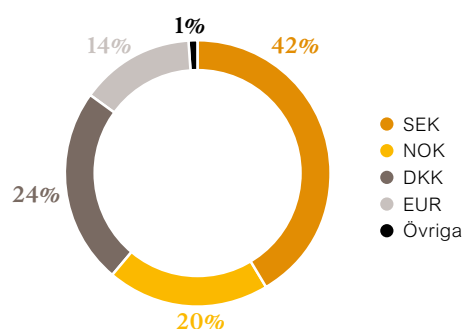
Koncernens policy är att reservera 30 procent av kundfordringar som är förfallna mellan 3–6 månader och 70 procent av kundfordringar som är förfallna mer än 6 månader. Om avsättningen anses otillräcklig beroende på individuella omständigheter som konkurs, känd insolvens eller liknande utökas avsättningen till att täcka de bedömda förlusterna i sin helhet.

ÅLDERSANALYS PÅ KUNDFORDRINGAR	2018	2017
Kundfordringar som varken är förfallna eller nedskrivna	1 138	999
Kundfordringar som är förfallna men inte nedskrivna		
0–3 månader	194	156
>3 månader	21	6
Kundfordringar som är förfallna men inte nedskrivna	215	162
Reservering för värdeminskning av kundfordringar	-10	-2
BR Summa	1 343	1 159

**ANALYS ÖVER FÖRÄNDRINGEN I KONCERNENS
AVSÄTTNING FÖR OSÄKRA KUNDFORDRINGAR:**

AVSÄTTNING FÖR OSÄKRA KUNDFORDRINGAR	2018	2017
Avsättning vid årets början	-2	-2
Reservering för befarade förluster	-7	-1
Konstaterade förluster	0	0
Avgår avvecklad verksamhet	0	1
Valutakursdifferenser	0	0
Summa	-10	-2

KUNDFORDRINGAR FÖRDELAT PER VALUTA 2018:



**NOT 14 FÖRUTBETALDA KOSTNADER
OCH UPPLUPNA INTÄKTER SAMT
ÖVRIGA FORDRINGAR**

FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER	2018	2017
Upplupna intäkter, abonnemang	78	20
Upplupna intäkter, projekt	167	159
Förutbetalda kostnader	107	196
BR Summa	352	374

ÖVRIGA FORDRINGAR

Övriga fordringar uppgår till 123 (18). Ökningen jämfört med föregående år hänförlig till fordringar på anställda med anledning av den felaktiga dubbla löneutbetalningen som Coors löneleverantör i Sverige orsakade vid årsskiftet.

**NOT 15 AKTIEKAPITAL OCH
INFORMATION PER AKTIE**

Antal aktier uppgick per 31 december 2018 till 95 812 022 (95 812 022) stamaktier. Kvotvärdet på aktierna var per 31 december 2018 4,0 (4,0) SEK. Alla per bokslutsdagen registrerade aktier är fullt betalda. Aktiekapitalet uppgick per 31 december 2018 till 383 248 088 (383 248 088) SEK.

DATA PER AKTIE	2018	2017
Aktiekurs vid utgången av perioden	70,4	62,5
Antal aktier vid periodens utgång	95 812 022	95 812 022
Antal stamaktier (vägt genomsnitt)	95 812 022	95 812 022
Utdelning per aktie, SEK¹⁾		
Ordinarie utdelning, SEK	2,00	1,80
Extra utdelning, SEK	2,00	2,20
Summa	4,00	4,00
Resultat per aktie, före och efter utspädning, SEK		
Kvarvarande verksamhet	1,09	1,96
Avvecklad verksamhet	0,00	-1,54
Summa	1,09	0,42
Eget kapital per aktie, SEK	22,59	25,71

1) För 2018 avser beloppet föreslagen utdelning som skall fastställas på bolagsstämman 2 maj 2019.

NOT 16 UPPLÅNING OCH FINANSIELL RISKHANTERING



REDOVISNINGSPRINCIPER

Finansiella skulder redovisas i balansräkningen på likviddagen. Skulderna redovisas initialt till verkligt värde, netto efter transaktionskostnader, och därefter till upplupet anskaffningsvärde med tillämpning av effektivräntemetoden. Kostnader som uppstår i samband med att nya lån tas upp aktiveras som lånekostnader och periodiseras över lånets löptid. För upplysning i not avseende upplåning beaktas gällande marknadsräntor för beräkning av det verkliga värdet.

Finansiella skulder med en löptid understigande 12 månader redovisas som kortfristig upplåning och finansiella skulder med en löptid överstigande 12 månader redovisas som långfristig upplåning.



VIKTIGA ANTAGANDEN

Genom nuvarande finansieringslösning har Coor ingått avtal som medför vissa lånevillkor. Om Coor skulle bryta mot något av dessa lånevillkor skulle detta kunna medföra ökade kostnader samt en risk att nuvarande finansieringsavtal skulle kunna avslutas. Per den sista december 2018 uppfyller Coor samtliga ställda lånevillkor.

Skulder till kreditinstitut per 2018-12-31 avser tre olika lån hos ett bank-syndikat. Lånen är i SEK, NOK respektive EURO. Lånen löper med en ränta motsvarande IBOR (beroende på lånets originalvaluta) + 1,65 procentenheter enligt nuvarande nivå i räntetrappan. Nuvarande finansieringsavtal har ett IBOR-golv. I och med att såväl STIBOR som EURIBOR varit negativa under 2018 innebär det att lånen i SEK och EURO har haft en ränta som uppgår till marginalen om 1,65 procent. NIBOR har under året varit i genomsnitt cirka 1 procent vilket medför att den genomsnittliga räntan för NOK-lånet uppgått till 2,65 procent.

SKULDER TILL KREDITINSTITUT FÖRDELADE PER VALUTA	NOMINELLT BELOPP (MSEK) 2018	NOMINELLT BELOPP (MSEK) 2017
SEK	1 250	950
NOK	335	349
EURO	101	102
Summa	1 686	1 401

Beviljad rullande kreditfacilitet per 2018-12-31 uppgår till 400 (400) för koncernen, varav utnyttjad andel uppgick till 310 (110).

UPPLÅNING

UPPLÅNING	2018	2017
Långfristig upplåning		
Banklån	1 686	1 401
Skulder avseende finansiell leasing	6	3
Aktiverade lånekostnader	0	-6
Övriga långfristiga skulder	52	2
BR Summa	1 744	1 399
Kortfristig upplåning		
Skulder avseende finansiell leasing	4	3
BR Summa	4	3
Summa upplåning	1 748	1 402

Verkligt värde för koncernens upplåning på balansdagen var som följer:

REDOVISADE BELOPP OCH VERKLIGT VÄRDE FÖR UPPLÅNING	REDOVISAT VÄRDE		VERKLIGT VÄRDE	
	2018	2017	2018	2017
Banklån (inklusive aktiverade lånekostnader)	1 686	1 394	1 686	1 394
Skulder finansiell leasing	9	6	9	6
Övriga långfristiga skulder	52	2	52	2
Summa	1 748	1 402	1 748	1 402

Rådande kreditmarginal i koncernens finansieringsavtal anses vara marknadsmässig varför redovisat värde överensstämmer med verkligt värde. Koncernen bedömer att värderingen är gjord i enlighet med nivå 2 i värdehierarkin, en värdering baserad på observerbara marknadsdata. Koncernen har inte lämnat någon säkerhet till kreditinstituten för utställda lån.

AVSTÄMNING AV NETTOSKULD

2018	LIKVIDA MEDEL	FINANSIELLA LEASINGFORDINGAR	FINANSIELLA LEASINGSKULDER	SKULDER TILL KREDITINSTITUT	ÖVRIGA FINAN- SIELLA SKULDER	PENSIONER NETTO	TOTALT
Ingående balans per 1 januari 2018	709	2	-6	-1 394	-2	-9	-699
Amortering av skulder till kreditinstitut	-167	0	0	167	0	0	0
Nya lån skulder till kreditinstitut	437	0	0	-437	0	0	0
Förvärv av dotterbolag	-436	0	0	0	0	0	-436
Utdelning	-383	0	0	0	0	0	-383
Övrigt kassaflöde	265	-1	3	0	0	0	266
Valutakursdifferenser	11	0	0	-8	0	0	3
Övriga ej kassaflödes- påverkande förändringar	0	1	-7	-14	-50	1	-69
Utgående balans per 31 december 2018	435	2	-9	-1 686	-52	-8	-1 318

2017	LIKVIDA MEDEL	FINANSIELLA LEASINGFORDINGAR	FINANSIELLA LEASINGSKULDER	SKULDER TILL KREDITINSTITUT	ÖVRIGA FINAN- SIELLA SKULDER	PENSIONER NETTO	TOTALT
Ingående balans per 1 januari 2017	603	7	-12	-1 395	-1	-9	-807
Amortering av skulder till kreditinstitut	-6	0	0	6	0	0	0
Nya lån skulder till kreditin- stitut	17	0	0	-17	0	0	0
Utdelning	-287	0	0	0	0	0	-287
Kassaflöde avseende avvecklad verksamhet	-23	0	0	0	0	0	-23
Övrigt kassaflöde	418	-5	7	0	0	0	420
Valutakursdifferenser	-13	0	0	14	0	0	1
Övriga ej kassaflödes- påverkande förändringar	0	0	0	-3	0	1	-2
Utgående balans per 31 december 2017	709	2	-6	-1 394	-2	-9	-699

FINANSIELLA TILLGÅNGAR OCH SKULDER PER KATEGORI

Samtliga koncernens finansiella instrument ingår i kategorin lånefordringar och kundfordringar respektive finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde. Koncernen innehar inte några derivat eller finansiella instrument som skall redovisas till verkligt värde.

LÅNEFORDRINGAR OCH KUNDFORDRINGAR	2018	2017
Fordringar avseende finansiell leasing	2	2
BR Kundfordringar	1 343	1 159
BR Likvida medel	435	709
Summa	1 780	1 870

FINANSIELLA SKULDER VÄRDERADE TILL UPPLUPET ANSKAFFNINGS- VÄRDE	2018	2017
Banklån inkl aktiverade lånekostnader	1 686	1 394
Skulder avseende finansiell leasing	9	6
BR Leverantörsskulder	1 023	944
Summa	2 718	2 344

FINANSIELL RISKHANTERING

Koncernens treasury policy ligger till grund för hanteringen av de finansiella risker som koncernen är exponerad för. Treasury policyn fokuserar på oförsägarbarheten på de finansiella marknaderna och eftersträvar att minimera potentiella ogynnsamma effekter på koncernens finansiella resultat.

Koncernen är exponerad för ett antal finansiella risker som beskrivs i nedanstående avsnitt.

RISK	POLICY/ÅTGÄRD																		
VALUTARISK																			
<p>Transaktionsexponering</p> <p>Med transaktionsrisk avses risken som Coor är exponerad för vid inköp och försäljning i annan valuta än bolagets funktionella valuta samt vid betalning av räntor och omräkning av lån i annan valuta än bolagets funktionella valuta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Koncernens dotterbolag bedriver nästan uteslutande sin affärsverksamhet i lokal valuta varför transaktionsrisken i det kommersiella flödet är låg, såväl intäkter som kostnader tas i den lokala valutan i respektive land. • Koncernen innehar per balansdagen lån hos kreditinstitut i NOK och EUR varför Coor påverkas vid betalning av räntor och omräkning av dessa lån till koncernens funktionella valuta, SEK. • Totalt uppgår externa lån i utländsk valuta vid utgången av 2018 till 327 (348) MNOK och 10 (10) MEUR. Om kursen för NOK respektive EUR skulle förändras med 10 procent skulle det få följande effekter på koncernens resultat före skatt vid omräkning av lån i NOK och EUR till SEK: <table border="1"> <thead> <tr> <th>TRANSAKTIONSEXPONERING (MSEK)</th> <th>RESULTAT FÖRE SKATT, ± 2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NOK</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>EUR</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>I januari 2019 har Coor omfinansierat sitt nuvarande bankavtal och har efter det inte längre några lån i annan valuta än SEK, se vidare <i>avsnitt Refinansieringsrisk</i>.</p>	TRANSAKTIONSEXPONERING (MSEK)	RESULTAT FÖRE SKATT, ± 2018	NOK	34	EUR	10												
TRANSAKTIONSEXPONERING (MSEK)	RESULTAT FÖRE SKATT, ± 2018																		
NOK	34																		
EUR	10																		
<p>Omräkningsexponering</p> <p>Med omräkningsrisk avses risken som Coor är exponerad för vid omräkning av de utländska dotterbolagens resultat- och balansräkningar till svenska kronor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Av 2018 års rörelseresultat, EBITA kommer 41 (35) procent från verksamheter med annan funktionell valuta än svenska kronor. NOK 32 (22) procent, EUR 6 (6) procent, DKK 3 (7) procent, HUF och PLN 1 (0) procent. • Årets omräkningsdifferens i eget kapital uppgick till 29 (-23) MSEK. • En försvagning av den svenska kronan med 10 procent mot nedan uppräknade valutor skulle för år 2018 påverka koncernens resultat efter skatt respektive eget kapital på följande sätt: <table border="1"> <thead> <tr> <th>OMRÄKNINGSEXPONERING (MSEK)</th> <th>RESULTAT EFTER SKATT ± 2018</th> <th>EGET KAPITAL ± 2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DKK</td> <td>-1</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>EUR</td> <td>1</td> <td>-3</td> </tr> <tr> <td>NOK</td> <td>8</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>HUF och PLN</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Summa</td> <td>8</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>	OMRÄKNINGSEXPONERING (MSEK)	RESULTAT EFTER SKATT ± 2018	EGET KAPITAL ± 2018	DKK	-1	16	EUR	1	-3	NOK	8	51	HUF och PLN	0	1	Summa	8	65
OMRÄKNINGSEXPONERING (MSEK)	RESULTAT EFTER SKATT ± 2018	EGET KAPITAL ± 2018																	
DKK	-1	16																	
EUR	1	-3																	
NOK	8	51																	
HUF och PLN	0	1																	
Summa	8	65																	
RÄNTERISK																			
<p>Ränterisk är risken att förändringar i marknadsräntor negativt påverkar nettoresultatet, kassaflödet eller det verkliga värdet på finansiella tillgångar och skulder.</p> <p>För de tillgångar och skulder som löper med rörlig ränta får en förändring av marknadsräntor en direkt effekt på nettoresultat och kassaflöde.</p> <p>För fastförräntade tillgångar och skulder påverkas i stället det verkliga värdet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Koncernens skuldsättning innebär en exponering för ränterisk då upplåning sker till rörlig ränta. • I det nuvarande finansieringsavtalet har koncernen för närvarande valt att inte ingå några ränteswappar, men behovet prövas löpande. • Per den 31 december 2018 är koncernen främst exponerad för ränterisk genom banklån om 1 386 (1 401) MSEK och utnyttjad rullande kreditfacilitet om 310 (110) MSEK. Såväl banklån som rullande kreditfacilitet löper med rörlig ränta. • Koncernen analyserar sin exponering för ränterisk genom att simulera den inverkan på resultat och kassaflöde som en angiven ränteändring skulle ha. Givet samma låneskulder samt samma räntebindingstider som vid årsskiftet skulle en förändring av marknadsräntan med 1 procentenhet påverka koncernens årliga räntekostnader med ca ±17 MSEK. 																		

RISK POLICY/ÅTGÄRD

KREDITRISK

Kreditrisk är risken för att motparten i en transaktion inte kommer att fullgöra sina finansiella avtalsförpliktelser och att detta får en negativ effekt på koncernens finansiella ställning och resultat. Den övervägande delen av koncernens kreditrisk avser fordringar på kunder, dels kundfordringar dels upparbetade men ännu ej fakturerade uppdrag.

Kreditrisken hanteras genom en aktiv kreditbedömning av kundens kreditvärdighet i samband med nyteckning av kundavtal samt en noggrann uppföljning och aktiv bevakning av förfallna kundfordringar med en tydlig hantering av påminnelser, krav och inkassoförfaranden.

Under 2018 stod koncernens 10 största kunder för 49 (56) procent av koncernens totala omsättning. Koncernens kundförluster har historiskt sett varit låga i relation till omsättningen. Under 2018 har koncernen dock reserverat för en befarad kundförlust i Finland uppgående till 5 MSEK.

Maximal kreditexponering i kundfordringsstocken uppgick per 31 december 2018 till 1 353 (1 161) MSEK. Nedan återges koncentrationen av kreditrisk beskrivet utifrån situationen per 31 december 2018. Utgångspunkt har varit hur stor exponering koncernen har mot respektive kund per balansdagen.

KONCENTRATION AV KREDITRISK	2018		2017	
	ANDEL AV TOTALA KUND-FORDRINGAR	PROCENT AV PORTFÖLJEN	ANDEL AV TOTALA KUND-FORDRINGAR	PROCENT AV PORTFÖLJEN
Exponering <15 MSEK	828	61%	632	54%
Exponering 15–50 MSEK	318	23%	395	34%
Exponering >50 MSEK	207	15%	134	12%
Summa	1 353	100%	1 161	100%

Avsättning för osäkra kundfordringar uppgick per 31 december 2018 till 10 (2) MSEK vilket motsvarar 0,7 (0,2) procent av totala kundfordringar. Se vidare **not 13, Kundfordringar** avseende avsättning för osäkra kundfordringar.

Koncernen redovisar upparbetade, men ännu ej fakturerade intäkter uppgående till 245 (179) MSEK per 31 december 2018. Dessa består dels av intäkter från abonnemangsavtal där fakturan ställs ut i månaden efter att arbetet är utfört, dels upplupna intäkter avseende pågående projekt. Koncernen genomför löpande åldersanalyser av samtliga upplupna intäkter för att minimera risken i redovisade, men ännu ej fakturerade intäkter.

LIKVIDITETSRIK

Med likviditetsrisk avses risken att det uppstår svårigheter att fullgöra ekonomiska åtaganden till följd av att likvida medel inte finns tillgängliga.

För att säkerställa att koncernens likviditet är tillfredsställande på kort sikt analyserar ledningen koncernens likviditetsbehov genom att kontinuerligt följa upp koncernens likviditetsreserv (outnyttjad rullande kreditfacilitet samt kassa och banktillgodohavanden). Likviditetsprognoser upprättas kontinuerligt för att säkerställa att koncernen har tillräckligt med kassamedel för att möta behovet i den löpande verksamheten.

På lång sikt säkerställer koncernen att tillräcklig likviditet upprätthålls genom att upprätta prognostiserade kassaflöden framåt i tiden som sedan kontinuerligt följs upp. Likviditetsbehovet upprätthålls via existerande kreditfaciliteter.

Tabellen nedan delar upp koncernens finansiella skulder utifrån de kontraktssenliga förfallotidpunkterna per balansdagen. Beloppen som anges nedan avser odiskonterade kassaflöden.

2018 - LÖPTIDSANALYS	INOM 1 ÅR	MELLAN 1–2 ÅR	MELLAN 2–3 ÅR	MELLAN 3–4 ÅR	MELLAN 4–5 ÅR	MER ÄN 5 ÅR
Leverantörsskulder	1 023	0	0	0	0	0
Finansiella leasingskulder	4	3	1	1	0	0
Banklån	0	1 686	0	0	0	0
Räntor upplåning	32	16	0	0	0	0
Summa	1 058	1 705	1	1	0	0
2017 - LÖPTIDSANALYS	INOM 1 ÅR	MELLAN 1–2 ÅR	MELLAN 2–3 ÅR	MELLAN 3–4 ÅR	MELLAN 4–5 ÅR	MER ÄN 5 ÅR
Leverantörsskulder	944	0	0	0	0	0
Finansiella leasingskulder	3	2	1	0	0	0
Banklån	0	0	1 401	0	0	0
Räntor upplåning	23	23	12	0	0	0
Summa	970	25	1 413	0	0	0

RISK POLICY/ÅTGÄRD

REFINANSIERINGSRISK

Refinansieringsrisken är risken för att finansiella kostnader kan bli högre och / eller refinansieringsmöjligheterna kan vara begränsade eller obefintliga när koncernens skulder eller andra skulder förfaller och behöver refinansieras.

I syfte att motverka finansieringsrisken eftersträvar koncernen affärsrelationer med minst två finansiella aktörer med god kreditvärdighet.

I samband med att koncernen noterades på Stockholm Nasdaq i juni 2015 ingicks ett finansieringsavtal med ett konsortium bestående av tre olika kreditinstitut. Finansieringsavtalet innebar en total kreditram om 1 800 MSEK, varav 1 400 MSEK utgjorde seniorlån och 400 MSEK en rullande kreditfacilitet. Lånen har en marginal utöver IBOR och följer en räntetrappa som bygger på bolagets skuldsättningsnivå.

Finansieringsavtalet innehåller sedvanliga förbehåll och normala villkor för finansiella kovenanter. De kovenanter som rapporteras till bankerna enligt finansieringsavtalet är skuldsättningsgrad (kvoten av räntebärande nettoskuld och justerat EBITDA) och räntetäckningsgraden (kvoten mellan justerat EBITDA och räntenettet). Koncernen har för innevarande räkenskapsår uppfyllt samtliga i låneavtalen föreskrivna krav.

I januari 2019 omfinansierade Coor de banklån som togs upp i samband med börsnoteringen med en ny kreditfacilitet med två olika kreditinstitut. Det nya avtalet har en total kreditram om 2 500 MSEK varav 1 500 MSEK utgör en rullande kreditfacilitet med en löptid på 3 år och 1 000 MSEK en bryggfinansiering. Den rullande kreditfaciliteten förfaller till betalning januari 2023, men det finns förlängningsoptioner på ytterligare 1+1 år som enligt finansieringsavtalet kan utnyttjas om långivarna erbjuder det. Med syfte att öka koncernens finansiella flexibilitet och förlänga bolagets förfalloprofil emitterade Coor i mars 2019 ett seniort icke-säkerställt obligationslån om totalt 1 000 MSEK. Obligationslånet har en löptid om 5 år och löper med en rörlig ränta om STIBOR 3m + 230 bps. Obligationslånet användes för att refinansiera ovan nämnda bryggfacilitet. Såväl det nya finansieringsavtalet som obligationslånet är i SEK och har samma kovenanter som det tidigare avtalet.

KAPITALRISK

Kapitalrisk innebär en risk att koncernen inte kan upprätthålla en optimal kapitalstruktur och därmed inte kan fortsätta generera avkastning till aktieägarna och andra intressenter i linje med sina målsättningar.

Koncernen eftersträvar en effektiv kapitalstruktur som möjliggör en långsiktig utveckling av koncernen och samtidigt generera avkastning för aktieägarna och nytta för andra intressenter. Koncernen har en målsättning att ha en skuldsättningsgrad (leverage) som understiger 3,0. Tabellen nedan visar kapitalisering och skuldsättning per 31 december 2018:

NETTOSKULD	2018	2017
Skulder kreditinstitut	1 686	1 394
Övrigt	67	13
	1 753	1 408
Kassa	-435	-709
Nettoskuld	1 318	699
Skuldsättningsgrad, ggr	2,4	1,4
Eget kapital	2 164	2 464
Soliditet, %	33	40

Enligt koncernens utdelningspolicy skall, över en konjunkturcykel, omkring 50 procent av koncernens justerade nettoresultat för perioden delas ut till aktieägarna.

Utöver målsättning avseende kapitalstruktur och utdelning har koncernen satt upp kvantitativa finansiella mål avseende *organisk försäljningstillväxt*, *justerad EBITA-marginal* och *kassagenerering*.

För definitioner och måluppfyllelse avseende de finansiella målen under 2018 hänvisas till avsnittet *Mål på sid 6-7*.

NOT 17 AVSÄTTNINGAR

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Avsättningar redovisas när koncernen har en legal eller informell förpliktelse till följd av inträffade händelser, där det är mer sannolikt att ett utflöde av resurser krävs för att reglera åtagandet än att så inte sker. Det krävs även att beloppet har kunnat beräknas på ett tillförlitligt sätt. Avsättningen värderas till nuvärdet av de förväntade utgifterna för att reglera åtagandet.

Avsättningar för omstrukturering görs när en detaljerad formell plan för åtgärden finns och en välgrundad förväntan har skapats hos dem som berörs. Inga avsättningar görs för framtida rörelseförluster. Omstruktureringkostnader omfattar till exempel stora integrationsprojekt eller mer omfattande organisationsförändringar.

SPECIFIKATION FÖRÄNDRING AVSÄTTNINGAR:

2018	OMSTRUK- TURERING	ÖVRIGA AVSÄTTNINGAR	SUMMA
Per 1 januari 2018	4	1	5
Redovisat i resultaträkningen:			
– tillkommande avsättningar	14	0	14
– återförda outnyttjade belopp	0	0	0
Utnyttjat under året	-11	0	-11
Omräkningsdifferens	0	0	0
BR Per 31 december 2018	7	1	8

2017	OMSTRUK- TURERING	ÖVRIGA AV- SÄTTNINGAR	SUMMA
Per 1 januari 2017	8	6	14
Redovisat i resultaträkningen:			
– tillkommande avsättningar	2	1	3
– återförda outnyttjade belopp	0	-5	-5
Utnyttjat under året	-7	-1	-8
Omräkningsdifferens	0	0	0
BR Per 31 december 2017	4	1	5

ÖVRIGA AVSÄTTNINGAR FÖRDELAR SIG MELLAN LÅNG- OCH KORTFRISTIG DEL ENLIGT FÖLJANDE:

	2018	2017
Långfristig del	1	2
Kortfristig del	6	3
BR Summa	8	5

NOT 18 ÖVRIGA SKULDER

ÖVRIGA SKULDER	2018	2017
Mervärdeskatteskuld	175	121
Personalens källskatt	67	61
Övriga kortfristiga skulder	7	7
BR Summa	249	189

NOT 19 UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER

UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER	2018	2017
Sociala avgifter	155	136
Semesterlön	411	303
Övriga personalrelaterade skulder	158	123
Upplupna räntekostnader	0	0
Förutbetalda intäkter, abonnemang	260	286
Förutbetalda intäkter, projekt	3	4
Övriga upplupna kostnader	197	207
BR Summa	1 185	1 059

NOT 20 STÄLLDA SÄKERHETER OCH EVENTUALFÖRPLIKTELSE

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Som eventalförpliktelse redovisas en möjlig förpliktelse som härrör från inträffade händelser och vars förekomst endast bekräftas av att en eller flera osäkra händelser, som inte helt ligger inom Coors kontroll, inträffar eller uteblir. Eventalförpliktelse kan även vara ett åtagande som härrör från inträffade händelser, men som inte redovisas som skuld eller avsättning på grund av att det inte är troligt att åtagandet regleras eller åtagandets storlek inte kan beräknas med tillräcklig tillförlitlighet.

EVENTUALFÖRPLIKTELSE	2018	2017
Fullgörandegarantier	175	154
Summa	175	154

Bolag inom koncernen har lämnat fullgörandegarantier till extern part för att säkerställa att bolaget uppfyller sitt åtagande. Vissa bolag inom koncernen är inblandade i rättsliga förfaranden som uppkommit i den löpande verksamheten. Eventuell skadeståndsskyldighet i samband med sådana rättsliga förfaranden bedöms inte väsentligt påverka koncernens affärsverksamhet eller finansiella ställning.

STÄLLDA SÄKERHETER	2018	2017
Bankgarantier	136	103
Summa	136	103

Ställda säkerheter omfattar bankgarantier utställda till förmån för ett antal olika kunder. Syftet med bankgarantierna är främst att säkerställa fullgörande av leverans till kund.

NOT 21 TRANSAKTIONER MED NÄRSTÅENDE

Ägarförhållanden

Coors aktie noterades på Nasdaq Stockholm den 16 juni 2015. För information om Coors aktie och ägarstruktur, se avsnittet *Coor-aktien*.

Följande transaktioner har skett med närstående:

Det har inte förekommit några väsentliga transaktioner mellan Coor och någon närstående under året.

För ersättning till ledande befattningshavare hänvisas till not 6, *Ersättning till ledande befattningshavare*.

NOT 22 AVVECKLAD VERKSAMHET

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

När en självständig rörelsegren eller en väsentlig verksamhet inom ett geografiskt område avyttras klassificeras den som en avvecklad verksamhet. Avyttringstillfället, eller den tidpunkt när verksamheten uppfyller kriterierna för att klassificeras som innehav för försäljning, styr när verksamheten ska klassificeras som en avvecklad verksamhet.

Resultat efter skatt från avvecklad verksamhet och kassaflöde från avvecklad verksamhet redovisas på en egen rad i resultaträkningen respektive kassaflödesanalysen. Även resultaträkningen och kassaflödesanalysen för jämförelseperioden justeras på samma sätt.

Avvecklad verksamhet

Koncernen sålde under 2017 skadeserviceverksamheten i Norge. Skadeserviceverksamheten redovisades som en avvecklad verksamhet i enlighet med IFRS 5. För specifikation kring resultaträkning, balansräkning och kassaflöde från den sålda verksamheten hänvisas till Not 23 i Årsredovisningen för 2017.

NOT 23 FÖRVÄRVAD VERKSAMHET

Den 1 februari 2018 slutfördes förvärvet av det norska fastighetsserviceföretaget OBOS Eiendomsdrift AS. Bolaget har 45 anställda och en årlig omsättning på cirka 70 MSEK. I samband med förvärvet tecknade Coor ett strategiskt samarbetsavtal med säljaren, OBOS-koncernen.

Den 23 februari 2018 slutfördes förvärvet av det danska lokalvårdsföretaget Elite Miljø A/S. Elite Miljø omsätter årligen cirka 700 MSEK och har drygt 2 200 anställda. Förvärvet ger Coor ökad geografisk täckning, öppnar för väsentliga synergieffekter och bidrar positivt till Coors kompetens inom viktiga lokalvårdssegment.

Den 2 juli 2018 slutfördes förvärvet av det norska servicebolaget West Facility Management AS. Bolaget omsätter årligen cirka 140 MSEK och har cirka 300 anställda. Förvärvet bidrar positivt till Coors tillväxt och kompetens, främst inom viktiga lokalvårdssegment.

UPPGIFT OM KÖPESKILLING, FÖRVÄRVADE NETTOTILLGÅNGAR OCH
GOODWILL AVSEENDE GENOMFÖRDA FÖRVÄRV FRAMGÅR I TABELLEN NEDAN:

(MSEK)	OBOS EIENDOMSDRIFT AS	ELITE MILJØ A/S	WEST FACILITY MANAGEMENT AS	TOTALT
Förvärvslikvid				
Summa köpeskilling	47	335	106	488
De övertagna tillgångar och skulder som redovisas till följd av förvärvet är följande				
Materiella anläggningstillgångar	4	20	6	29
Immateriella tillgångar - kundkontrakt	0	101	43	144
Immateriella tillgångar - varumärke	0	6	1	7
Övriga finansiella tillgångar	0	1	0	1
Likvida medel	11	34	7	52
Kundfordringar och övriga kortfristiga fordringar	7	134	17	159
Uppskjuten skatteskuld	0	-22	-10	-32
Skulder till kreditinstitut	0	0	-8	-8
Leverantörsskulder och övriga rörelseskulder	-17	-145	-27	-189
Förvärvade identifierbara nettotillgångar	5	128	30	163
Goodwill	42	207	76	325
Summa förvärvade nettotillgångar	47	335	106	488
Kassaflöde hänförligt till periodens förvärv				
Erlagd köpeskilling	47	335	106	488
Kassa i förvärvade verksamheter	-11	-34	-7	-52
Nettoutflöde likvida medel	36	301	99	436

Transaktionskostnaderna för förvärven uppgår till totalt 7 MSEK och är främst hänförliga till kostnader för jurister och finansiella rådgivare. Dessa kostnader redovisas på raden försäljnings- och administrationskostnader i resultaträkningen samt ingår i den löpande verksamheten i kassaflödesanalysen.

I samband med förvärvet av Elite Miljø identifierades kundkontrakt och varumärke till ett totalt värde av 107 MSEK. Den goodwill om 207 MSEK som uppstod i samband med förvärvet av Elite Miljø är främst hänförlig till de anställdas kompetens inom lokalvårdssegmentet samt till den ökade lönsamheten i form av synergieffekter som Coor förväntar sig som en följd av förvärvet.

I samband med förvärvet av OBOS Eiendomsdrift uppstod en goodwill om 42 MSEK som främst är hänförlig till de anställdas kompetens inom fastighetservice samt de synergieffekter som Coor förväntar sig som en följd av förvärvet.

I samband med förvärvet av West FM identifierades kundkontrakt och varumärke till ett totalt värde av 44 MSEK. Den goodwill om 76 MSEK som uppstod i samband med förvärvet är främst hänförlig till de anställdas kompetens inom lokalvårdssegmentet samt till den ökade lönsamheten i form av synergieffekter som Coor förväntar sig som en följd av förvärvet.

Ingen del av redovisad goodwill förväntas vara skattemässigt avdragsgill.

Intäkter från förvärvade bolag

De förvärvade bolagen påverkade koncernens omsättning med 807 MSEK under perioden 1 januari till 31 december 2018. Om förvärven hade genomförts den 1 januari 2018 visar proforma att de förvärvade bolagen skulle ha påverkat koncernens omsättning med 1 018 MSEK under perioden 1 januari till 31 december 2018.

Förvärv under 2017

Det förekom inga rörelseförvärv under 2017.

NOT 24 HÄNDELSER EFTER BALANSDAGEN

- Den 13 mars meddelade Coor att bolaget har emitterat ett seniort icke-säkerställt obligationslån om totalt 1 000 MSEK. Obligationslånet har en löptid om 5 år och används för att återbetala en bryggfinansiering som togs i januari, i samband med att den tidigare bankfinansieringen omfinansierades. Investerarintresset för obligationslånet var mycket stort och emissionen övertecknades kraftigt.

MODERBOLAGETS RÄKNINGAR

MODERBOLAGETS RESULTATRÄKNING

	NOT	2018	2017
Nettoomsättning		4	7
Nettoomsättning		4	7
Försäljnings- och administrationskostnader	25,26,27,28	-24	-33
Rörelseresultat		-20	-26
Övriga ränteintäkter och liknande intäkter	29	0	17
Räntekostnader och liknande kostnader	29	-66	-51
Finansnetto		-66	-33
Koncernbidrag		315	290
Resultat före skatt		229	230
Skatt på årets resultat	30	-52	-51
ÅRETS RESULTAT		177	179

Det finns inte någon del av resultatet som är hänförligt till övrigt totalresultat i moderbolaget.

MODERBOLAGETS BALANSRÄKNING

	NOT	2018	2017
TILLGÅNGAR			
<i>Anläggningstillgångar</i>			
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Aktier i dotterbolag	33	7 789	7 789
Uppskjuten skattefordran	30	52	104
Övriga finansiella anläggningstillgångar		1	1
Summa anläggningstillgångar		7 842	7 894
<i>Omsättningstillgångar</i>			
Fordringar på koncernföretag *		317	292
Övriga fordringar		2	0
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		0	1
Summa kortfristiga fordringar		319	293
Likvida medel*		0	0
Summa omsättningstillgångar		319	293
SUMMA TILLGÅNGAR		8 161	8 187

MODERBOLAGETS BALANSRÄKNING

	NOT	2018	2017
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
<i>Eget kapital</i>			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital, 95 812 022 aktier	15	383	383
Summa bundet eget kapital		383	383
<i>Fritt eget kapital</i>			
Överkursfond		6 622	6 670
Balanserad vinst		-1 869	-1 665
Årets resultat		177	179
Summa fritt eget kapital		4 930	5 185
Summa eget kapital		5 313	5 568
<i>Skulder</i>			
<i>Långfristiga skulder</i>			
Upplåning	31	1 737	1 394
Avsättningar för pensioner		2	2
Summa långfristiga skulder		1 738	1 396
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Leverantörsskulder		0	0
Skulder till koncernföretag ¹		1 101	1 209
Övriga skulder		1	0
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	32	8	14
Summa kortfristiga skulder		1 110	1 223
Summa skulder		2 848	2 619
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		8 161	8 187

¹Bolaget ingår i koncernens gemensamma cash pool där dotterbolaget Coor Service Management Group AB är huvudkontoinnehavare gentemot banken. Bolagets saldo i koncernens cash pool redovisas som en fordran eller skuld till koncernbolag.

MODERBOLAGETS FÖRÄNDRING AV EGET KAPITAL

	AKTIE- KAPITAL	ÖVERKURS- FOND	BALANSE- RAD VINST	ÅRETS TOTALT EGET RESULTAT	TOTALT EGET KAPITAL
Ingående balans per 1 januari 2017	383	6 670	-1 536	158	5 676
Omföring av föregående års resultat enligt beslut på bolagsstämman	0	0	158	-158	0
Årets resultat	0	0	0	179	179
Utdelning	0	0	-287	0	-287
BR Utgående balans per 31 december 2017	383	6 670	-1 665	179	5 568
Ingående balans per 1 januari 2018	383	6 670	-1 665	179	5 568
Omföring av föregående års resultat enligt beslut på bolagsstämman	0	0	179	-179	0
Årets resultat	0	0	0	177	177
Aktierelaterade ersättningsprogram	0	-49	0	0	-49
Utdelning	0	0	-383	0	-383
BR Utgående balans per 31 december 2018	383	6 622	-1 869	177	5 313

För information kring aktiekapitalet, se *not 15, Aktiekapital och information per aktie*. För information avseende årets vinstdisposition, se *sid 45*. Aktierelaterade ersättningsprogram består dels av en effekt om -51 MSEK kopplad till den aktieswap som tecknades för att säkra tillgången på Coor-aktier för koncernens långsiktiga incitamentsprogram och dels av en effekt avseende inbetalning för premien avseende köpoptioner samt redovisad kostnad för programmet i enlighet med IFRS 2.

MODERBOLAGETS KASSAFLÖDESANALYS

	2018	2017
Den löpande verksamheten		
RR Rörelseresultat	-20	-26
Övriga ej likviditetspåverkande poster	1	0
Erhållen ränta	0	0
Erlagd ränta och andra finansiella kostnader	-47	-45
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital	-66	-71
Ökning (+)/minskning (-) rörelsekapital	-7	4
Kassaflöde från den löpande verksamheten	-73	-68
Kassaflöde från investeringsverksamheten	0	0
Finansieringsverksamheten		
Erhållet koncernbidrag	290	307
Utdelning till aktieägarna	-383	-287
Aktierelaterade ersättningsprogram	1	0
Upptagna lån	436	17
Amortering av lån	-159	-6
Förändring saldo cash pool	-111	37
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	73	68
ÅRETS KASSAFLÖDE	0	0
Likvida medel vid årets början	0	0
Kursdifferens i likvida medel	0	0
BR Likvida medel vid årets slut	0	0

MODERBOLAGETS NOTER

NOT 25 REDOVISNINGSPRINCIPER

§ REDOVISNINGSPRINCIPER

Moderbolaget har upprättat sin årsredovisning enligt årsredovisningslagen och RFR 2 Redovisning för juridisk person. RFR 2 innebär att moderbolaget i årsredovisningen för den juridiska personen skall tillämpa samtliga av EU godkända IFRS och uttalanden så långt detta är möjligt inom ramen för årsredovisningslagen och med hänsyn till sambandet mellan redovisning och beskattning. Rekommendationen anger vilka undantag och tillägg som skall göras från IFRS. Skillnaderna mellan koncernens och moderbolagets redovisningsprinciper framgår nedan.

De nedan angivna redovisningsprinciperna för moderbolaget har tillämpats konsekvent på samtliga perioder som presenteras i moderbolagets finansiella rapporter.

Upplysningar om närstående

Moderbolaget har närståenderelationer som innefattar ett bestämmande inflytande över sina dotterbolag, se *not 33 Andelar i koncernföretag*. Upplysningar om normala transaktioner mellan moderbolaget och dotterföretagen lämnas inte i årsredovisningen. Alla transaktioner med närstående är genomförda på marknadsmässiga villkor.

Koncernbidrag

Lämnade och erhållna koncernbidrag redovisas som en bokslutsdisposition över resultaträkningen.

Utdelning

Utdelningsintäkt redovisas när rätten att erhålla betalning bedöms som säker.

Aktier i dotterbolag

Moderbolaget redovisar samtliga innehav i koncernföretag till anskaffningsvärde efter avdrag för ackumulerad nedskrivning. Lämnade aktieägartillskott aktiveras i aktier och andelar i den mån nedskrivning ej fordras.

NOT 28 ANSTÄLLDA OCH PERSONALKOSTNADER

LÖNER OCH ANDRA ERSÄTTNINGAR SAMT SOCIALA KOSTNADER

	2018				2017			
	LÖNER OCH ERSÄTTNINGAR	VARAV TANTIEM	SOCIALA KOSTNADER	VARAV PENSION	LÖNER OCH ERSÄTTNINGAR	VARAV TANTIEM	SOCIALA KOSTNADER	VARAV PENSION
Styrelseledamöter och VD	11	2	6	2	14	5	7	2
Övriga anställda	3	1	2	0	4	2	2	0
Summa	15	2	7	2	18	6	9	2

Medelantalet antal anställda

Bolaget har under året haft 2 (2) anställda, varav 2 (2) män.

Moderbolagets styrelse, exklusive arbetstagarledamöter, bestod per balansdagen av 7 (7) ledamöter, varav 4(4) män. Det finns även 3 (3) arbetstagarrepresentanter.

NOT 26 KOSTNADER FÖRDELADE PÅ KOSTNADSSLAG

	2018	2017
Externa tjänster	-3	-6
Lönerelaterade kostnader	-21	-27
Övriga rörelsekostnader	0	0
RR Summa	-24	-33

NOT 27 ERSÄTTNING TILL REVISORERNA

	2018	2017
PwC		
Revisionsuppdraget	1	2
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget	0	0
Skatterådgivning	0	0
Övriga tjänster	0	0
Summa	1	2

Med revisionsuppdrag avses granskning av årsredovisning och bokföringen samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning, övriga arbetsuppgifter som det ankommer på företagets revisorer att utföra samt rådgivning eller annat biträde som föranleds av iakttagelser vid sådan granskning eller genomförandet av sådana övriga arbetsuppgifter. Allt annat är övriga uppdrag.

NOT 29 FINANSIELLA INTÄKTER
OCH KOSTNADER

	2018	2017
Finansiella intäkter		
Kursdifferenser	0	17
RR Summa	0	17
Finansiella kostnader		
Räntekostnader, koncernföretag	-16	-19
Räntekostnader, externa	-30	-24
Kursdifferenser	-12	-3
Övriga finansiella kostnader	-8	-5
RR Summa	-66	-51
Summa finansiella intäkter och kostnader	-66	-33

NOT 30 INKOMSTSKATT

SKATTEKOSTNAD (-), SKATTEINTÄKT(+)	2018	2017
Aktuell skatt	0	0
Uppskjuten skatt	-52	-51
RR Summa	-52	-51

SKILLNADEN MELLAN REDOVISAD SKATTEKOSTNAD OCH
SKATTEKOSTNAD BASERAD PÅ GÄLLANDE SKATTESATS

	2018	%	2017	%
RR Redovisat resultat före skatt	229		230	
RR Skattekostnad	-52	-22,8	-51	-22,2
Beräknad skattekostnad	-50	-22,0	-51	-22,0
Skillnad	-2	-0,8	0	-0,2
Skatteeffekt av ej avdragsgilla kostnader	0	0,2	1	0,0
Skatteeffekt av ej skattepliktiga intäkter	0	0,0	0	0,2
Skatteeffekt av ändrad skattesats	1	0,6	0	0,0
Summa	2	0,8	0	0,2

UPPSKJUTEN SKATTEFORDRAN I BALANSRÄKNINGEN

	2018	2017
BR Ingående balans	104	156
Uppskjuten skatt på underskottsavdrag redovisade i resultaträkningen	-52	-51
BR Utgående balans	52	104

NOT 31 UPPLÅNING

	2018	2017
Banklån	1 686	1 401
Aktiverade lånekostnader	0	-6
Skuld relaterad till aktieswap	51	0
BR Summa	1 737	1 394

Samtliga lån förfaller enligt finansieringsavtalet till betalning i juni 2020. Redan i januari 2019 omfinansierades dock ovanstående lån genom en ny kreditfacilitet om totalt 2 500 MSEK, varav 1 000 MSEK utgjorde en bryggfacilitet som refinansierades i samband med att Coor i mars 2019 emitterade ett obligationslån. För ytterligare information kring upplåning och finansiella risker, se *not 16, Upplåning och finansiell riskhantering*.

NOT 32 UPPLUPNA KOSTNADER OCH
FÖRUTBETALDA INTÄKTER

	2018	2017
Sociala avgifter	3	6
Semesterlön	2	1
Övriga personalrelaterade skulder	2	6
Övriga poster	1	1
BR Summa	8	14

NOT **33** ANDELARI I KONCERNFÖRETAG

2018	ORG.NUMMER	SÄTE	KAPITALANDEL	BOKFÖRT VÄRDE
DIREKT				
Coor Service Management Group AB	556739-7665	Stockholm	100%	7 789
INDIREKT				
Coor Service Management AB	556084-6783	Stockholm	100%	
Coor Service Management APS AB	556764-1328	Stockholm	100%	
Addici Security AB	556555-5314	Stockholm	100%	
Coor Service Management CTS AB	556912-0156	Stockholm	100%	
Coor Service Management LB 3 AB	556994-4506	Stockholm	100%	
Coor Service Management LB 4 AB	556994-4498	Stockholm	100%	
Coor Service Management A/S ¹⁾	10 68 35 48	Danmark	100%	
Coor Service Management AS ²⁾	983 219 721	Norge	100%	
Coor Service Management Cleaning & Catering AS ³⁾	912 523 918	Norge	100%	
Coor Offshore AS	814 493 962	Norge	100%	
Coor Service Management Øst AS	815 367 952	Norge	100%	
Coor Service Management OY	1597866-9	Finland	100%	
Coor Service Management NV	0480-088-929	Belgien	100%	
Coor Service Management SEC NV	0559-876-971	Belgien	100%	
Coor DOC NV	0668-588-237	Belgien	100%	
Coor Service Management Kft	01-09-931476	Ungern	100%	
Coor Service Management sp. z.o.o	0000350979	Polen	100%	
Coor Service Management OÜ	12169810	Estland	100%	

¹⁾ Under 2018 har dotterbolaget Elite Miljø A/S (21 01 83 92) fusionerats med Coor Service Management A/S.

²⁾ Under 2018 har dotterbolaget Coor Eiendomsdrift AS (org nr 982 685 109) fusionerats med Coor Service Management AS.

³⁾ Under 2018 har systerbolaget West Facility Management AS (org nr 941 873 170) fusionerats med Coor Service Management Cleaning & Catering AS.

FÖRÄNDRING UNDER ÅRET	2018	2017
Ingående anskaffningsvärde	8 489	8 489
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	8 489	8 489
Ingående nedskrivningar	-700	-700
Utgående ackumulerade nedskrivningar	-700	-700
BR Utgående bokfört värde	7 789	7 789

NOT **34** STÄLLDA SÄKERHETER OCH
EVENTUALFÖRPLIKTELSE

Moderbolaget har ställt ut en moderbolagsgaranti om 31 (0) MSEK för att säkerställa finansiella åtaganden för det finska dotterbolaget gällande leasingram och bankgarantier samt en moderbolagsgaranti för ett dotterbolag i Norge för att säkerställa fullgörande av leverans gentemot en större kund. I övrigt finns det inte några ställda säkerheter eller eventalförpliktelser i moderbolaget.

STYRELSENS INTYGANDE

Styrelsen och verkställande direktören försäkrar att årsredovisningen har upprättats i enlighet med de internationella redovisningsstandarder som avses i Europaparlamentet och rådets förordning (EG) nr 1606/2002 av den 19 juli 2002 om tillämpning av internationella redovisningsstandarder respektive god redovisningssed och ger en rättvisande bild av moderbolagets respektive koncernens ställning och resultat. Förvaltningsberättelsen för moderbolaget respektive koncernen ger en

rättvisande bild över utvecklingen av moderbolagets respektive koncernens verksamhet, ställning och resultat samt beskriver väsentliga risker och osäkerhetsfaktorer som moderbolaget och de företag som ingår i koncernen står inför.

Koncernens rapport över totalresultat och balansräkning och moderbolagets rapport över totalresultat och balansräkning blir föremål för fastställelse på årsstämman den 2 maj 2019.

Stockholm den 18 mars 2019

MATS GRANRYD
Ordförande

ANDERS EHRLING

MATS JÖNSSON

MONICA LINDSTEDT

KRISTINA SCHAUMAN

HEIDI SKAARET

GLENN EVANS
Arbetsagarledamot

LINUS JOHANSSON
Arbetsagarledamot

PIER KARLEVALL
Arbetsagarledamot

MIKAEL STÖHR
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse har lämnats den 18 mars 2019

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

NIKLAS RENSTRÖM
Auktoriserad revisor
Huvudansvarig revisor

REVISIONSBERÄTTELSE

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

RAPPORT OM ÅRSREDOVISNINGEN OCH KONCERNREDOVISNINGEN

UTTALANDEN

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för Coor Service Management Holding AB för år 2018. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 40–83 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2018 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2018 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), såsom de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget och koncernen.

Våra uttalanden i denna rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen är förenliga med innehållet i den kompletterande rapport som har överlämnats till moderbolagets och koncernens revisionsutskott i enlighet med revisorsförordningens (537/2014) artikel 11.

GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav. Detta innefattar att, baserat på vår bästa kunskap och övertygelse, inga förbjudna tjänster som avses i revisorsförordningens (537/2014) artikel 5.1 har tillhandahållits det granskade bolaget eller, i förekommande fall, dess moderföretag eller dess kontrollerade företag inom EU.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

VÅR REVISIONSANSATS

REVISIONENS INRIKTNING OCH OMFATTNING

Vi utformade vår revision genom att fastställa väsentlighetsnivå och bedöma risken för väsentliga felaktigheter i de finansiella rapporterna. Vi beaktade särskilt de områden där verkställande direktören och styrelsen gjort subjektiva bedömningar, till exempel viktiga redovisningsmässiga uppskattningar som har gjorts med utgångspunkt från antaganden och prognoser om framtida händelser, vilka till sin natur är osäkra. Liksom vid alla revisioner har vi också beaktat risken för att styrelsen och verkställande direktören åsidosätter den interna kontrollen, och bland annat övervägt om det finns belägg för systematiska avvikelser som givit upphov till risk för väsentliga felaktigheter till följd av oegentligheter.

Vi anpassade vår revision för att utföra en ändamålsenlig granskning i syfte att kunna uttala oss om de finansiella rapporterna som helhet, med hänsyn tagen till koncernens struktur, redovisningsprocesser och kontroller samt den bransch i vilken koncernen verkar.

VÄSENTLIGHET

Revisionens omfattning och inriktning påverkades av vår bedömning av väsentlighet. En revision utformas för att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida de finansiella rapporterna innehåller några väsentliga felaktigheter. Felaktigheter kan uppstå till följd av oegentligheter eller fel. De betraktas som väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användarna fattar med grund i de finansiella rapporterna.

Baserat på professionellt omdöme fastställde vi vissa kvantitativa väsentlighetstal, däribland för den finansiella rapporteringen som helhet. Med hjälp av dessa och kvalitativa överväganden fastställde vi revisionens inriktning och omfattning och våra granskningsåtgärders karaktär, tidpunkt och omfattning, samt att bedöma effekten av enskilda och sammantagna felaktigheter på de finansiella rapporterna som helhet.

SÄRSKILT BETYDELSEFULLA OMRÅDEN

Särskilt betydelsefulla områden för revisionen är de områden som enligt vår professionella bedömning var de mest betydelsefulla för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen för den aktuella perioden. Dessa områden behandlades

inom ramen för revisionen av, och i vårt ställningstagande till, årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet, men vi gör inga separata uttalanden om dessa områden.

SÄRSKILT BETYDELSEFULLT OMRÅDE

Prövning av nedskrivningsbehov för goodwill och andra förvärvsrelaterade immateriella tillgångar
Vi hänvisar till noterna 1 för viktiga uppskattningar och antaganden för redovisningsändamål och not 11 immateriella tillgångar där information om känslighetsanalys som utförts, utifrån vilken förändring av antaganden som skulle resultera i ett nedskrivningsbehov av goodwill.

Goodwill och andra förvärvsrelaterade tillgångar, inklusive kontrakt uppgår till 3 777 miljoner kronor per den 31 december 2018 och motsvarar 58 procent av balansomslutningen. Den huvudsakliga risken är att det finns behov av nedskrivning av värdet relaterat till dessa tillgångar.

Coor upprättar årligen ett test för att bedöma värdet av goodwill och andra immateriella tillgångar och bedöma huruvida ett nedskrivningsbehov föreligger eller ej. Testet är komplext och beroende av ledningens förväntan avseende väsentliga parametrar som framtida utveckling avseende försäljning och kassaflöde, marginaler och ränta (WACC).

Coor har en etablerad process för att testa värderingen, baserat på identifierade kassagenererande enheter (KGE) som beskrivs i not 11. För 2018 fanns fyra identifierade kassagenererande enheter.

På motsvarande sätt behandlas förvärvade identifierbara kontrakt. När kontrakt kan separeras ur en förvärvsanalys görs ett antagande om livslängd på kontrakten, förväntad volym och marginal. Dessa antaganden prövas årligen.

Coors slutsats är att det inte fanns något nedskrivningsbehov avseende ovan nämnda tillgångar för 2018.

HUR VÅR REVISION BEAKTADE DET SÄRSKILT BETYDELSEFULLA OMRÅDET

Vid test av nedskrivningsbehov för goodwill, samt andra förvärvsrelaterade immateriella tillgångar, har vi för att säkerställa framförallt värderingen och riktigheten, utfört bland annat följande revisionsåtgärder:

- Vi har använt oss av PwC:s experter inom värdering för att pröva och utvärdera Coors modeller, metodik och antaganden.
- Vi har på stickprovsmässig basis, prövat, utvärderat och utmanat informationen som använts i beräkningarna visavi Coors finansiella plan och, där möjligt, extern information. Vi har då fokuserat på antagna tillväxttal, utvecklingen av marginaler samt diskonteringsränta per kassagenererande enhet. Vi har också följt uppriktigheten och den inneboende kvaliteten i bolagets process för att upprätta affärsplaner och finansiella planer baserat på historiska utfall.
- Kontroll av känsligheten i värderingen för negativa förändringar i väsentliga parametrar som på individuell eller kollektiv basis skulle kunna medföra ett nedskrivningsbehov föreligger.
- Bedömning av att de upplysningar som ges i årsredovisningen är korrekta utifrån genomfört test av värdering, särskilt utifrån upplysning om känsligheten i värderingarna.
- Jämförelse av i årsredovisningen införda upplysningar mot kraven i IAS 36.

Baserat på vår granskning är det vår slutsats att Coors antaganden ligger i ett godtagbart intervall, och att upplysningarna i not 11 hanterar upplysningskrav kring antaganden och risker där små förändringar i antaganden innebär eller kan innebära nedskrivningsbehov.

Intäktsredovisning

Vi hänvisar till noterna 1 för viktiga uppskattningar och antaganden för redovisningsändamål, *not 2 Intäkter, not 13 Kundfordringar, not 14 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter samt övriga fordringar, not 19 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter.*

Ett av våra fokusområden inom revisionen har varit koncernens intäktsredovisning. De tjänster som utförs kan ibland sträcka sig över en längre tid. På grund av detta kan det uppstå redovisningsmässiga skillnader mellan när Coor utför tjänsterna respektive när de intäktsredovisas. Att bedöma om intäkterna är korrekt periodiserade och värderade är således betydelsefulla områden i revisionen.

När intäkten får redovisas baseras på utformningen av de kontrakt som ingåtts. Kundkontrakten kan variera och vara komplexa vilket i sig självt medför en förhöjd risk för felaktigheter. Intäktsprocessen involverar både linjeansvariga, som svarar för sammanställning och bedömning av faktureringsunderlag, och en central funktion som verkställer faktureringen.

De intjänade intäkter som inte har fakturerats per respektive bokslutstillfälle redovisas som upplupen intäkt baserat på en bedömning av hur mycket av utförda tjänster som kan faktureras. Fakturerade intäkter men ännu ej intjänade redovisas i sin tur som förutbetalda intäkter baserat på en bedömning av hur mycket av tjänsterna som är kvar att utföra. Fakturerade intäkter som ännu inte har betalats redovisas som kundfordringar baserat på bedömning av hur stor del som kommer att betalas.

Vår revision baseras både på utvärdering av intern kontroll samt substansgranskning av intäkter, väsentliga projekt inklusive systembaserad analys av vissa balans- och resultatposter. Utförda granskningsinsatser omfattar bland annat:

- Vi har kartlagt processerna kring intäktsredovisning och bedömning av upplupna och förutbetalda intäkter samt kundfordringar. Vi har även på stickprovsbasis, utifrån slumpmässigt utvalda kunder, testat redovisade intäkter mot kontrakt med avseende på korrekt belopp i rätt period och att dessa är fullständigt redovisade. Denna testning har också omfattat upplupna och förutbetalda intäkter.
- Per årsbokslutet har vi utfört systembaserade analyser av förutbetalda intäkter att registrerade intäkter förts över korrekt till huvudboken.
- Vi har bedömt eventuella kundförluster utifrån Coors policy för reservering såväl som diskuterat större förfallna fordringar för att bedöma huruvida reservering har redovisats korrekt utifrån bedömd risk för att betalning inte ska erläggas.

Inget väsentligt har framkommit från denna granskning som föranlett rapportering till revisionsutskottet.

ANNAN INFORMATION ÄN ÅRSREDOVISNINGEN OCH KONCERNREDOVISNINGEN

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1-39 samt 100-118. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen och koncernredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen är det vårt ansvar att läsa den

information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen och koncernredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

STYRELSENS OCH VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen och koncernredovisningen upprättas och att de ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och, vad gäller koncernredovisningen, enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), så som de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets och koncernens förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

Styrelsens revisionsutskott ska, utan att det påverkar styrelsens ansvar och uppgifter i övrigt, bland annat övervaka bolagets finansiella rapportering.

REVISORNS ANSVAR

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionsssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentlig-

heter eller fel och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen och koncernredovisningen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar. Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

RAPPORT OM ANDRA KRAV ENLIGT LAGAR OCH ANDRA FÖRFATTNINGAR

UTTALANDEN

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Coor Service Management Holding AB för år 2018 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt god revisionsssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

REVISORNS ANSVAR

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget.
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av förvaltningen finns på Revisorsinspektionens webbplats:

www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar.

Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB, Torsgatan 21, 113 97 Stockholm, utsågs till Coor Service Management Holding ABs revisor av bolagsstämman den 26 april 2018 och har varit bolagets revisor sedan december 2004.

Stockholm den 18 mars 2019

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Niklas Renström
Auktoriserad revisor

BOLAGSSTYRNINGSRAPPORT 2018

INNEHÅLL

○ BOLAGSSTYRNING

90 Bolagsstyrningsrapport

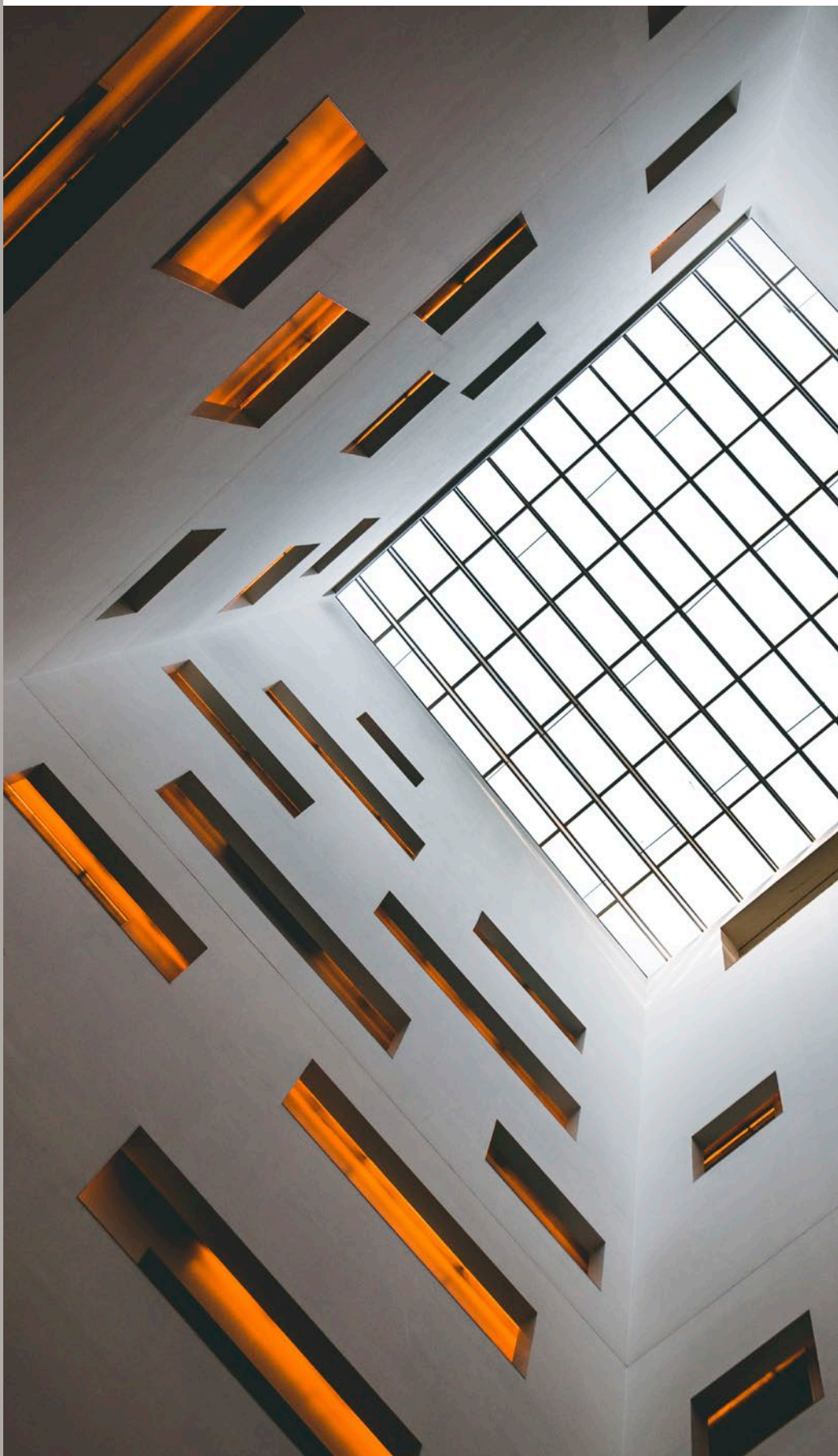
99 Revisorns yttrande

100 Presentation av styrelse

102 Presentation av ledning

Bolagsstyrningsrapporten är en del av Coors Årsredovisning 2018, vilket förklarar att pagineringen börjar på sidan 90. Bolagsstyrningsrapporten kan läsas separat, men innehåller ibland hänvisningar till andra delar av årsredovisningen. Årsredovisningen tillhandahålls i sin helhet på bolagets hemsida.

*Bolagsstyrningsrapporten
för Coor Service
Management Holding AB
(org nr 556742-0806) avser
verksamhetsåret 2018.*



STRUKTURERAD STYRNING OCH INTERN KONTROLL

Coors bolagsstyrning ska genom god kontroll och en sund företagskultur säkerställa en systematisk riskhantering och ett ut hålligt värdeskapande för aktieägarna.

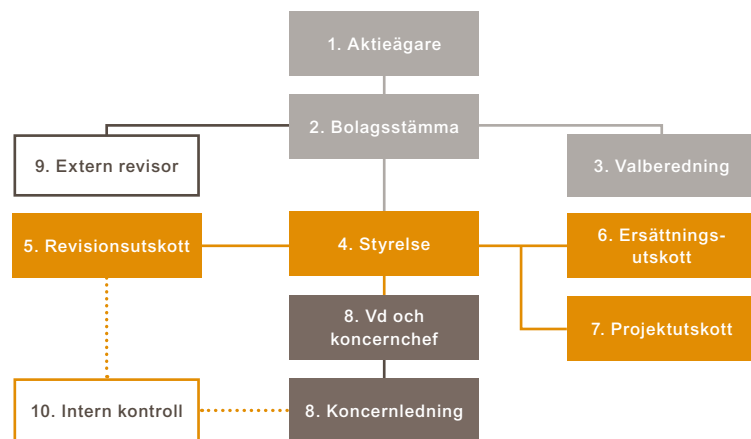
Denna bolagsstyrningsrapport har upprättats av Coor-koncernens styrelse och redogör för bolagsstyrningen i Coor under verksamhetsåret 2018. Rapporten har granskats av Coors revisorer, vars yttrande finns i slutet av rapporten.

ALLMÄNT OM BOLAGSSTYRNINGEN PÅ COOR

Coor är ett publikt aktiebolag med säte i Stockholm, vars aktier noterades på Nasdaq Stockholmsbörsen den 16 juni 2015. Bolagsstyrningen på Coor utgår från svenska lagar och förordningar samt från de regler och den praxis som gäller för bolag noterade på Nasdaq Stockholm. Coor följer även Svensk kod för bolagsstyrning utan att avvika från någon av dess regler. I de länder Coor bedriver verksamhet följs den lagstiftning som är tillämplig lokalt.

Utöver det externa regelverket finns ett internt regelverk med ett antal koncerngemensamma styrdokument, bland vilka de viktigaste är den av stäm-

COORS BOLAGSSTYRNINGSSTRUKTUR



man fastställda bolagsordningen, styrelsens och styrelseutskottens arbetsordningar samt styrelsens instruktion för vd. Där utöver finns även ett stort antal interna policyer, instruktioner och delegeringar som tydliggör ansvar och befogenheter inom olika områden.

Coors viktigaste styrdokument finns samlade i bolagets ledningssystem, som också beskriver bolagets huvudprocesser och gemensamma arbetsätt.

Strukturen för bolagsstyrningen på Coor är väldefinierad, och beskrivs översiktligt i en bild ovan.

COORS HÅLLBARHETSARBETE

Alla bolag har ett stort ansvar för den verksamhet som bedrivs, och för hur verksamheten påverkar miljön och samhället i vidare mening – på kort och lång sikt. Coor arbetar strukturerat och långsiktigt med de hållbarhetsaspekter som bedöms ha störst påverkan på bolagets omvärld. Syftet med Coors hållbarhetsarbete är att säkerställa att bolaget utvecklas stabilt och lönsamt med ett gott affärsetiskt förhållningssätt och med minimal miljöpåverkan, samt att bolaget bidrar positivt till samhällsutvecklingen i övrigt. För mer information om Coors hållbarhetsarbete och hur det styrs, se information under respektive avsnitt i årsredovisningen.

VIKTIGA EXTERNA OCH INTERNA STYRDOKUMENT

Externt regelverk

- Svenska lagar och förordningar
- Lagar och förordningar i andra länder där Coor bedriver verksamhet
- Nasdaq Stockholms regelverk för emittenter
- Svensk kod för bolagsstyrning
- Den internationella redovisningsstandarderna IFRS

Interna styrdokument

- Bolagsordning
- Styrelsens arbetsordning
- Styrelseutskottens arbetsordningar
- Styrelsens instruktion för VD

Policyer och instruktioner

- Code of Conduct ¹⁾
- Insiderpolicy ¹⁾
- Treasurypolicy ¹⁾
- Kommunikationspolicy ¹⁾
- Risk management-policy
- Inköpspolicy
- Hållbarhetspolicy
- IT-policy
- Informationssäkerhetspolicy
- Ramverk för internkontroll
- Ekonomihandbok
- Attestinstruktion
- Data Protection Policy

¹⁾ Policyer som styrelsen har antagit

1. AKTIE OCH ÄGARSTRUKTUR

Vid årsskiftet uppgick Coors aktiekapital till 383 248 088 kronor och antalet aktier till 95 812 022. Varje aktie har en röst vid omröstning på bolagsstämman. Enligt aktieboken hade Coor per den 31 december 2018 cirka 4 500 aktieägare, och av det totala aktiekapitalet ägdes cirka 55 procent av investerare utanför Sverige. De tre största ägarna vid årsskiftet var Capital Group med 8,1 procent, Fidelity Investments med 7,8 procent och Nordea Fonder med 7,5 procent av aktiekapitalet och rösterna. Mer information om Coors aktie och ägarstruktur finns på bolagets *webbplats* under *Om Coor/Investerare* samt i avsnittet *Coor-aktien*.

2. BOLAGSSTÄMMAN

Enligt aktiebolagslagen är bolagsstämman det högsta beslutande organet. Alla aktieägare har möjlighet att delta och rösta vid den årliga ordinarie bolagsstämman (årsstämman). Vid årsstämman hanteras bland annat årsredovisningen, vinstutdelning, val av styrelse och revisorer, samt arvoden och principer för ersättningar. Beslut som fattas på en bolagsstämma offentliggörs efter stämman via ett pressmeddelande. Mer information om kallelse till och deltagande på bolagets bolagsstämmor finns på bolagets *websida* under *Om Coor/ Bolagsstyrning*.

3. VALBEREDNING

Valberedningens sammansättning och arbete styrs av en instruktion som årsstämman beslutat om, och som beskrivs på bolagets *webbplats* under *Om Coor/ Bolagsstyrning*.

Samansättning och arbete inför årsstämman 2019

Valberedningen inför årsstämman 2019 utgörs av Ulrika Danielson (Andra AP-fonden), Henrik Didner (Didner & Gerge Fonder), Caroline Sjösten (Swedbank Robur Fonder), Jan Särilvik (Nordea Funds) och styrelsens ordförande Mats Granryd.

Inför årsstämman 2019 har valberedningen sammanträtt vid fyra tillfällen. Genom styrelsens ordförande och bolagets koncernchef och verkställande direktör har valberedningen erhållit information om bolagets verksamhet, utveckling och förhållanden i övrigt. Valberedningen har även intervjuat enskilda ledamöter i styrelsen samt ordföranden i bolagets revisionsutskott. Valberedningen har diskuterat de huvudsakliga krav som bör ställas på styrelseledamöterna, inklusive kravet på oberoende ledamöter, och har granskat antalet styrelseuppdrag som respektive ledamot har i andra bolag. Valberedningen har lagt stor vikt vid att säkerställa en jämn könsfördelning, mångsidighet och bredd.

Aktieägare har varit välkomna med förslag och synpunkter till valberedningen. Ingen särskild ersättning har utgått till någon av ledamöterna i valberedningen.

4. STYRELSEN

Styrelsen är ytterst ansvarig för bolagets organisation och verksamhet, och bedömer löpande bolagets och koncernens ekonomiska situation.

Sammansättning och arbete 2018

Coors styrelse består av sju stämموvalda ordinarie ledamöter och fyra arbetstagarrepresentanter (varav tre är ordinarie och en är suppleant). Styrelsens sammansättning uppfyller Svensk kod för bolagsstyrnings krav om oberoende ledamöter. Ledamöternas beroendeställning presenteras i en tabell på nästa sida. Styrelsen presenteras i slutet av bolagsstyrningsrapporten, där också ledamöternas uppdrag utanför koncernen och innehav av Coor-aktier framgår. Styrelsen har utsett Coors chefsjurist till styrelsens sekreterare.

Under 2018 sammanträdde styrelsen nio gånger. Styrelsen har löpande behandlat strategiska frågor, finansiell utveckling och frågor relaterade till kunder, personal, hållbarhet och riskhantering. Viktiga frågor som behandlats under verksamhetsåret har varit frågor relaterade till nya affärer och potentiella förvärv. Ledande befattningshavare har löpande föredragit specifika frågeställningar.

För hantering av frågor som behöver diskuteras särskilt har styrelsen valt att inrätta tre utskott: ett ersättningsutskott, ett revisionsutskott och ett projektutskott. Utskotten har löpande rapporterat till styrelsen från sina respektive möten.

Närvaron vid årets styrelsemöten har varit god. Styrelseledamöternas medverkan på styrelsemöten och i utskotten samt erhållna ersättningar framgår av tabellen på nästa sida.

5. REVISIONSUTSKOTTET

Består av två av styrelsen utsedda ledamöter: Kristina Schauman (ordförande) och Heidi Skaaret. Coors CFO och externa revisorer deltar på samtliga möten.

Följer upp och övervakar intern kontroll, revision, riskhantering, redovisning och finansiell rapportering.

6. ERSÄTTNINGSPROJEKTUTSKOTTET

Består av tre av styrelsen utsedda ledamöter: Mats Granryd (ordförande), Monica Lindstedt och Kristina Schauman.

Bistår styrelsen med förslag i ersättningsfrågor samt följer upp och utvärderar ersättningsstrukturer och ersättningsnivåer för koncernledningen.

7. PROJEKTUTSKOTTET

Består av tre av styrelsen utsedda ledamöter: Mats Granryd (ordförande), Anders Ehrling och Mats Jönsson.

Bistår styrelsen med förslag och beslut avseende större kundavtal, förvärv och andra viktiga avtal.

BESLUT PÅ ÅRSSTÄMMAN 2018

På årsstämman 2018 fattades bland annat beslut om:

- Aktieutdelning med 4 kronor per aktie, varav 1,80 kr ordinarie utdelning och 2,20 kronor extrautdelning, i enlighet med styrelsens förslag.
- Att styrelsen ska bestå av sju ledamöter utan suppleanter.
- Val av styrelseordförande och styrelseledamöter i enlighet med valberedningens förslag.
- Omval av Mats Granryd som styrelseledamot och styrelsens ordförande.
- Omval av styrelseledamöterna Anders Ehrling, Mats Jönsson, Monica Lindstedt, Kristina Schauman, Heidi Skaaret och Mikael Stöhr.
- Att arvode till styrelsen ska utgå med totalt 2 680 000 kronor, i enlighet med valberedningens förslag. Arvodet fördelas enligt följande:
- 730 000 kronor till ordförande.
- 260 000 kronor vardera till övriga stämموvalda ledamöter.
- 100 000 kronor till ledamot som är medlem i revisionsutskottet.
- 150 000 kronor till ordförande i revisionsutskottet.
- 50 000 kronor till ledamot som är medlem i ersättningsutskottet.
- 50 000 kronor till ordförande i ersättningsutskottet.
- 75 000 kronor till ledamot som är medlem i projektutskottet.
- 100 000 kronor till ordförande i projektutskottet.
- Införande av långsiktigt aktiebaserat incitamentsprogram för koncernledningen och TMT (Top Management Team) samt köpoptionsprogram för koncernledningen.
- Bemyndigande om återköp och överlåtelse av egna aktier.
- Bemyndigande om nyemission av aktier.

Revisionsbolaget PwC meddelade att Niklas Renström kommer att utses till huvudansvarig för revisionen.

Det fullständiga protokollet finns på www.coor.com.



STYRELSEMEDLEMMARNAS NÄRVARO, BEROENDESTÄLLNING SAMT ERSÄTTNINGAR

	Närvaro vid möten				Beroendeställning		Ersättningar och arvoden
	Styrelse	Revisionsutskott	Projektutskott	Ersättningsutskott	Oberoende av bolaget	Oberoende av större ägare	Beslutade ersättningar och utskottsavoden, tSEK ⁵⁾
Totalt antal möten	9	5	5	3			
Stämموvalda ordinarie styrelseledamöter							
Anders Ehrling	8	-	5	-	Ja	Ja	335
Mats Granryd, ordförande ¹⁾	9	2	5	3	Ja	Ja	880
Mats Jönsson	9	-	5	-	Ja	Ja	335
Monica Lindstedt	8	-	-	3	Ja	Ja	310
Kristina Schauman	8	5	-	3	Ja	Ja	460
Heidi Skaaret	9	5	-	-	Ja	Ja	360
Mikael Stöhr	9	-	5	3	Nej	Ja	-
Av facken utsedda arbetstagarrepresentanter							
Glenn Evans	9	-	-	-	Nej	Ja	-
Linus Johansson ²⁾	6	-	-	-	Nej	Ja	-
Pier Karlevall	9	-	-	-	Nej	Ja	-
Göran Karlsson ³⁾	3	-	-	-	Nej	Ja	-
Av facken utsedda arbetstagaruppleanter							
Robert Halén ⁴⁾	3	-	-	-	Nej	Ja	-
Rikard Milde	7	-	-	-	Nej	Ja	-

¹⁾ Avträdde som medlem i revisionsutskottet i samband med årsstämman 2018-04-26.

²⁾ Tillträdde som arbetstagarrepresentant i samband med årsstämman 2018-04-26.

³⁾ Avträdde som arbetstagarrepresentant i samband med årsstämman 2018-04-26.

⁴⁾ Avträdde som arbetstagaruppleant i samband med årsstämman 2018-04-26.

⁵⁾ Ersättningar och arvoden för utskottsarbete är beslutade av årsstämman den 26 april 2018 och gäller fram till nästa årsstämma den 2 maj 2019. För information om de ersättningar som har påverkat resultatet under 2018 hänvisas till not 6, *Ersättning till ledande befattningshavare* i den legala årsredovisningen.

Mångfaldspolicy

Såsom mångfaldspolicy tillämpar Coor regel 4.1 i Svensk kod för bolagsstyrning, innebärande att styrelsen ska ha en med hänsyn till bolagets verksamhet, utvecklingskede och förhållanden i övrigt ändamålsenlig sammansättning, präglad av mångsidighet och bredd avseende de bolagsstämموvalda ledamöternas kompetens, erfarenhet och bakgrund, samt att en jämn könsfördelning ska eftersträvas.

Coor anser att bolagets styrelse uppfyller de krav som uppställs i mångfaldspolicy. Styrelsen utgörs av tre kvinnor och fyra män. Ledamöterna kommer från olika sektorer i näringslivet och har yrkesmässigt olika bakgrund och kompetens.

8. VERKSTÄLLANDE DIREKTÖR OCH KONCERNLEDNING

Styrelsen har delegerat det operativa ansvaret för bolaget och dess förvaltning till bolagets koncernchef och verkställande direktör (vd), som leder verksamheten inom de ramar och riktlinjer som styrelsen fastställt. För arbetsfördelningen mellan styrelse och vd finns skriftliga instruktioner, som årligen fastställs av styrelsen. Sedan 2013 är Mikael Stöhr bolagets vd. Vd utser koncernledningen, som tillsammans med vd ansvarar för den dagliga verksamheten. I ansvaret ingår att fastställa mål för den operativa verksamheten, fördela resurser och följa upp verksamhetens resultat, liksom att förbereda förslag på investeringar, förvärv och avyttringar enligt styrelsens skriftliga anvisningar.

Under året sammanträdde koncernledningen 15 gånger fysiskt eller per telefon. Ärenden som hanterats är resultatuppföljning och prognoser, mål och måluppföljning, marknadsläget, pågående affärer, status i koncerngemensamma projekt, strategiarbete, rekryteringar och andra angelägna frågor. Koncernen har även ett utökat ledningsforum, Top Management Team, som utgörs av koncernledningen och

UTVÄRDERING AV STYRELSEN OCH KONCERNCHEF

Den årliga utvärderingen av styrelsens arbete, inklusive utskottens arbete, utfördes av extern konsult. Utvärderingen omfattade styrelsens arbetssätt, kompetens och sammansättning, inklusive ledamöternas bakgrund, erfarenhet och mångsidighet. Resultatet av utvärderingen presenterades för valberedningen och styrelsen.

Utvärdering av koncernchefens arbete behandlas vid styrelsesammanträde utan närvaro av bolagsledningen.

ländernas ledningsgrupper. Årligen samlas även koncernens cirka 130 högsta chefer i ett särskilt forum (Management Days) för att knyta kontakter, utbyta erfarenheter, inspireras och diskutera gemensamma angelägenheter.

ÅRSKALENDER 2018

STYRELSEN		FEBRUARI		APRIL	
		<ul style="list-style-type: none"> Genomgång av revisorernas granskning. Godkännande av bolagsstyrningsrapport. Beslut om förslag på vinstdisposition. Ersättningsutskottets utvärdering och tillämpning av ersättningsriktlinjerna. Styrelsens utvärdering av koncernchef. Beslut om ersättning och andra villkor till koncernchef. Godkännande av bokslutskommuniké. Förberedelser för bolagsstämma. 		<ul style="list-style-type: none"> Godkännande av årsredovisningen. 	
JANUARI	FEBRUARI	MARS	APRIL	MAJ	JUNI
REVISIONS- UTSKOTTET	FEBRUARI, Q4-MÖTE <ul style="list-style-type: none"> Bokslutskommuniké. Bolagsstyrningsrapport. Rapport från externrevisor. Externrevisorernas oberoende. 			APRIL, Q1-MÖTE <ul style="list-style-type: none"> Q1-rapport. Revisionsplan och arvode för externrevisor. Utvärdering av externrevisionen. Översyn av Treasurypolicy. 	
ERSÄTTNINGS- UTSKOTTET	MÖTE I FEBRUARI INFÖR ÅRETS FÖRSTA STYRELSEMÖTE <ul style="list-style-type: none"> Utvärdering av ersättningsriktlinjer och tillämpningen av riktlinjerna. Utvärdering av koncernchef och förslag till ersättning och andra villkor till koncernchef. 		<ul style="list-style-type: none"> Utvärdering av ledande befattningshavare och beslut avseende ersättning och andra villkor till ledande befattningshavare. 		

REVISORER

Öhrlings
PricewaterhouseCoopers AB (PwC)

Huvudansvarig revisor:
Niklas Renström

Andra revisionsuppdrag:
Enea AB, Evolution Gaming Group AB,
Vitec Software Group AB

MILJÖ- OCH KVALITETSREVISORER

Coors verksamhet är certifierad enligt de internationella miljö- och kvalitetsstandarderna ISO 9001 respektive 14001, vilket innebär att verksamheten varje år också granskas av en oberoende part ur ett miljö- och kvalitetsperspektiv. Under 2018 genomfördes också certifieringsrevision för arbetsmiljö, ISO 45001. Det Norske Veritas ansvarar för både kvalitets-, miljö- och arbetsmiljörevisionen. I juli 2018 ersattes Patrik Frykman av Jan Olsson som huvudansvarig revisor på Det Norske Veritas. Resultatet av dessa revisioner rapporteras till koncernledningen. Mer om denna granskning redovisas i *avsnitt Hållbarhetsnoter*.

9. EXTERNA REVISORER

Bolagets revisorer utses av årsstämman. Vid årsstämman 2018 omvaldes Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (PwC) med huvudansvarig revisor Niklas Renström till bolagets externa revisorer fram till årsstämman 2019. PwC har varit Coors revisor sedan 2004. Niklas Renström ersatte vid årsstämman 2018 Magnus Brändström som huvudansvarig revisor.

Den externa revisionen av räkenskaperna i Coor utförs i enlighet med aktiebolagslagen, International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Revisorns uppdrag innefattar att granska årsbokslut, årsredovisning och koncernredovisning samt styrelsens och koncernledningens förvaltning. Revisorererna gör även en översiktlig granskning av delårsbokslutet per september samt granskar arbetet med internkontroll.

Revisorererna ska hålla styrelsen uppdaterad om planering, omfattning och innehåll i den årliga revisionen samt informera om tjänster som har utförts

utöver revisionstjänster, ersättningen för sådana tjänster samt andra omständigheter som kan ha betydelse för revisorns oberoende. För att tillgodose styrelsens informationsbehov och säkerställa att samtliga områden behandlas på ett strukturerat sätt deltar Coors revisorer på revisionsutskottets möten samt närvarar vid minst ett styrelsemöte per år. Vid minst ett tillfälle träffar revisorererna styrelsen utan närvaro av företagsledningen. Erhållet arvode för år 2018 redovisas i *not 8 Ersättning till revisor i den legala årsredovisningen*.

10. INTERNKONTROLL OCH RISKHANTERING AVSEENDE DEN FINANSIELLA RAPPORTERINGEN

Coors ramverk för internkontroll och riskhantering har utformats för att säkerställa en tillförlitlig finansiell rapportering samt säkerställa att övriga lagar och krav på Coor som ett noterat bolag efterlevs.

Coors styrelse har det övergripande ansvaret för internkontroll avseende den



PRINCIPER FÖR ERSÄTTNING TILL STYRELSE OCH LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE

Styrelsens arvode beslutas av årsstämman efter förslag från valberedningen. Till ordförande och ledamöter i utskott utgår extra arvode.

Årsstämman fastställer också principer för ersättning till ledande befattningshavare i koncernen. Av dessa riktlinjer framgår bland annat att den sammanlagda ersättningen ska vara marknadsmässig, konkurrenskraftig och återspegla individens prestationer och ansvar.

Frågor om ersättningar till ledande befattningshavare bereds i styrelsens ersättningsutskott, som också följer och utvärderar ersättningsstrukturer och ersättningsnivåer löpande.

För fullständig information beträffande ersättningsnivåer och riktlinjer för ersättning, se *not 6 Ersättning till ledande befattningshavare* i den *legala årsredovisningen*.

Grundlön

Koncernledningen ska ha en marknadsmässig och konkurrenskraftig grundlön i form av en fast månadslön. Grundlönen utgör ersättning för en engagerad arbetsinsats på hög nivå som skapar mervärde för Coors kunder, ägare och medarbetare.

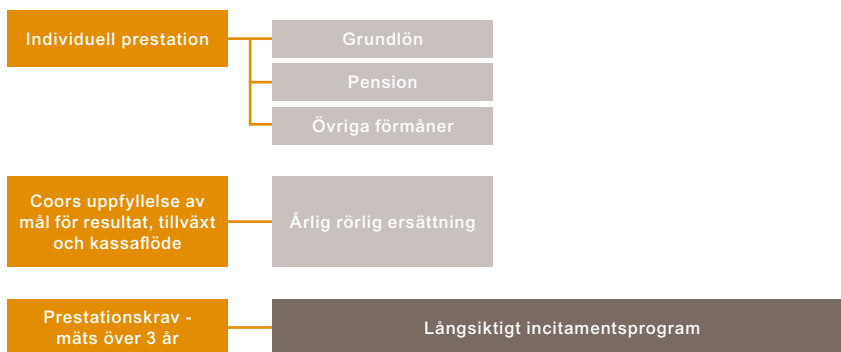
Rörlig ersättning

Koncernledningen ska utöver grundlönen erbjudas en årlig rörlig ersättning samt ett långsiktigt incitamentsprogram.

Årlig rörlig ersättning

Den årliga rörliga ersättningen är baserad på uppfyllandet av Coors mål för resultat, tillväxt och kassaflöde. Ersättningen förutsätter uppfyllelse av definierade och mätbara mål och är maximerad till 50 procent av den fasta års-

ERSÄTTNINGSTRUKTUR INOM COOR



lönen. I särskilda fall kan även överenskom-melse träffas om en ersättning av engångs-karaktär, dock maximalt en ersättning motsva-rande tre månadslöner.

Långsiktigt aktiebaserat incitamentsprogram (LTIP)

Coors incitamentsprogram, LTIP (Long-Term Incentive Program), syftar till att öka och stärka Coors möjligheter att rekrytera och behålla nyckelpersoner samt att skapa ett personligt långsiktigt ägande i Coor-aktier hos deltagarna och därigenom likrikta deltagarnas och aktieägarnas intressen. För att delta i programmet krävs en egen investering i Coors aktier. LTIP löper på tre år och utfallet beror på uppfyllandet av olika prestationskrav. För bolagets koncernledning finns även möjlighet att, inom ramen för LTIP, förvärva köpoptioner.

För information om LTIP 2018 se

not 5 Anställda och personalkostnader samt not 6 Ersättning till ledande befattningshavare i den *legala årsredovisningen*.

Pensionsförmåner

Pensionsförmåner till ledande befattningshavare skall vara avgiftsbestämda. Verkställande direktören och övriga ledande befattningshavare omfattas av en ITP-lösning (eller motsvarande i övriga länder). Det finns inte någon särskild avtalad pensionsålder utan detta följer av lokala regler i respektive land.

Övriga förmåner och avgångsvederlag

Övriga förmåner utgörs främst av normalt program för tjänstebilar och sjukvård. Medlemmar i koncernledningen kan ha en uppsägningstid på högst sex månader med avgångsvederlag motsvarande högst 18 månaders fast lön. Inget avgångsvederlag skall utbetalas vid uppsägning från den anställdes sida.

finansiella rapporteringen. Styrelsen har inom sig inrättat ett revisionsutskott som övervakar frågor rörande den interna kontrollen avseende den finansiella rapporteringen i enlighet med utskottets arbetsordning. Revisionsutskottet har givit koncernens finansfunktion på koncernnivå ansvar för att löpande utveckla och följa upp den interna kontrollen avseende den finansiella rapporteringen.

Coors arbete med internkontroll har sin grund i det ramverk som COSO tagit fram. Enligt detta ramverk består internkontrollen av ett flertal komponenter - Kontrollmiljö, Riskbedömning, Kontrollaktiviteter, Information och

kommunikation samt Uppföljning. Dessa komponenter är integrerade och verkar tillsammans för att förhindra och upptäcka väsentliga fel i den finansiella rapporteringen.

Intentionen med Coors ramverk för internkontroll är att så långt det är möjligt skapa effektiva processer och göra internkontrollen till en integrerad del av den dagliga verksamheten.

1. Kontrollmiljö

En god kontrollmiljö utgör grunden för effektiviteten i ett bolags interna kontrollsystem. Kontrollmiljön definieras genom styrande dokument i form av policyer, rutiner och manualer och

upprätthålls genom tydligt definierade och kommunicerade beslutsvägar, befogenheter och ansvarsområden i organisationen.

Coor har en kontrollmiljö som bygger på en väl definierad ansvarsstruktur med regelbunden rapportering och uppföljning av finansiellt utfall, från sitenivå upp till koncernnivå, via kontrakt, affärsenhet och land.

Coor har fastställt ett antal grundläggande riktlinjer och policyer som har stor betydelse för att upprätthålla en effektiv kontrollmiljö, till exempel riktlinjer för finansiell rapportering, code of conduct och attestinstruktion.

2. Riskbedömning

Med utgångspunkt i den övergripande riskbedömning som koncernledningen upprättar (se avsnitt *Risker och riskhantering*) görs en detaljerad riskbedömning avseende den finansiella rapporteringen. Denna syftar till att identifiera och utvärdera väsentliga risker i de finansiella processerna samt risker för oegentligheter och bedrägerier.

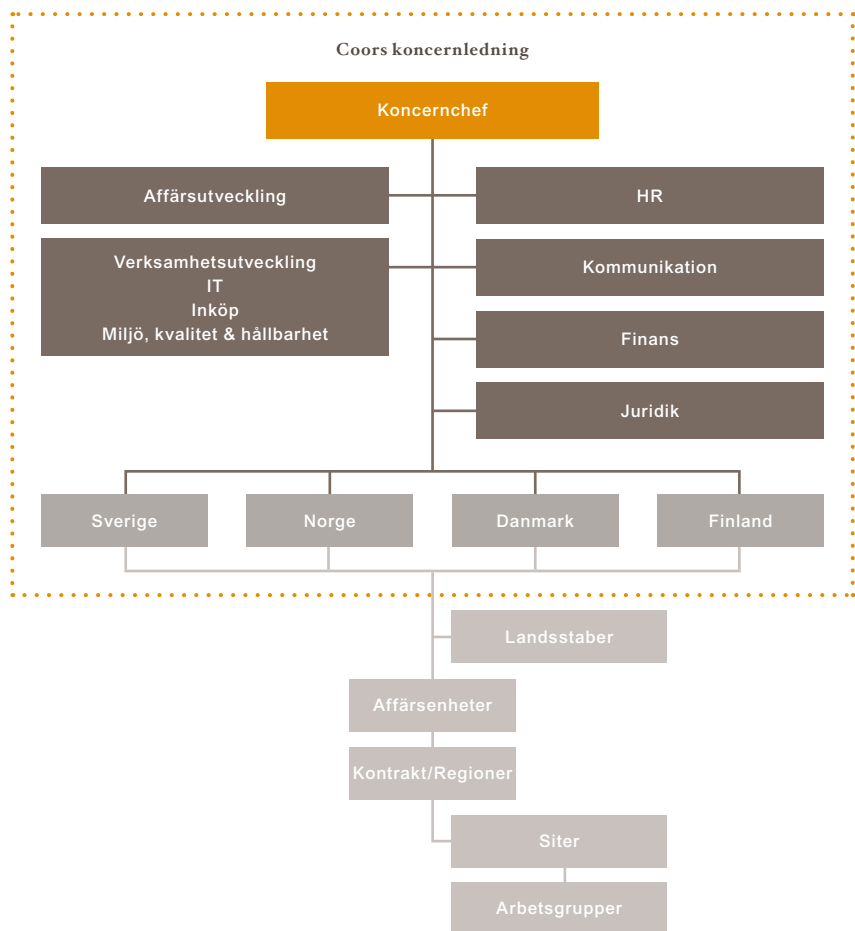
Riskbedömningen avseende den finansiella rapporteringen beaktar bland annat materialitet, komplexitet och bedrägeririsk i olika resultat- och balansposter samt risker för att felaktigheter uppstår i underliggande processer. Tydliga processbeskrivningar har upprättats för respektive process där identifierade risker kopplas samman med kontrollaktiviteter. Årligen görs en ordentlig genomgång av processbeskrivningarna och uppdatering sker när nya risker tillkommer eller försvinner. Riskbedömningen utgör underlag vid utformning av de kontrollaktiviteter som ska hantera riskerna. Riskbedömning utförs genom ett samarbete mellan processägare, representanter från respektive land och Coors finansfunktion på koncernnivå.

3. Kontrollaktiviteter

Baserat på de risker som identifierats avseende den finansiella rapporteringen utformas kontrollaktiviteter för att förebygga och begränsa identifierade risker samt bidra till såväl korrekt och tillförlitlig finansiell rapportering som processeffektivitet.

Coor har inom de olika finansiella processerna – bokslut, skatt, försäljning, inköp, löner och investeringar - identifierat ett antal nyckelkontroller som ska tillämpas av samtliga större bolag inom koncernen. Nyckelkontrollerna utgör en del av bolagets processer för redovisning och finansiell rapportering och inkluderar bland annat balanskontoavstämningar, strukturerad finansiell uppföljning genom standardiserade analytiska kontroller på olika nivåer i organisationen och automatiska inbyggda kontroller. Samtliga nyckelkontroller dokumenteras i ett gemensamt system där kontrollaktiviteterna är tydligt beskrivna. Systemet möjliggör tydlig spårbarhet med kontrollerade arbetsflöden för utförande, godkännande och granskning av kontrollaktiviteterna.

COORS ORGANISATIONSSTRUKTUR



Utöver de finansiella processerna ingår även IT som ett väsentligt område med betydande påverkan på tillförlitligheten inom de finansiella processerna. Kontrollaktiviteter inom IT-området omfattar bland annat tydliga rutiner för testning i samband med förändring av nyckelapplikationer, regelbunden uppföljning av korrekta behörigheter till viktiga system samt kontroller för att säkerställa korrekt överföring mellan försystem och ekonomisystem.

4. Information och kommunikation

För att samtliga medarbetare inom organisationen ska kunna ta sitt ansvar för intern styrning och kontroll är det nödvändigt att de är medvetna om, och har tillgång till, väsentliga interna styrinstrument. En viktig del av internkontrollen är därför att säkerställa att viktiga styrinstrument hålls uppdaterade, och finns tillgängliga för alla medarbetare på koncernens intranät, samt att förändringar och uppdateringar kommuniceras på ett tydligt sätt.

För att koncernledningen och styrelsen skall erhålla väsentlig information från medarbetarna finns såväl formella som informella informationskanaler, exempelvis har Coor en whistleblowerfunktion där anställda kan rapportera misstänkta oegentligheter.

För kommunikation med externa parter finns en kommunikations- och IR-policy som anger riktlinjer för hur denna kommunikation ska ske samt säkerställer att koncernen uppfyller de krav som finns på att korrekt information lämnas regelbundet genom bland annat årsredovisning, delårsrapporter, pressmeddelanden och tillkännagivanden på bolagets hemsida, www.coor.com.

5. Uppföljning

Uppföljning och övervakning av koncernens internkontroll är en del av koncernens naturliga förbättringsarbete och utförs i syfte att säkerställa att den interna styrningen och kontrollen förblir relevant och utförs på ett effektivt sätt.

Koncernens ekonomiska situation samt finansiella strategier och målsättningar behandlas vid varje styrelsemöte. Styrelsen erhåller även mellan styrelsemötena månadsrapporter avseende den finansiella utvecklingen. Styrelsen har givit revisionsutskottet i uppdrag att säkerställa att uppföljning och utvärdering sker av bolagets internkontroll avseende den finansiella rapporteringen. Revisionsutskottet ska följa upp kvaliteten i koncernens internkontroll samt säkerställa att de brister och förslag till åtgärder som framkommit vid den externa revisionen åtgärdas. Koncernens externa revisorer granskar varje år den interna kontrollen och avrapporterar sina iakttagelser i en rapport till ledningen och revisionsutskottet. Revisionsutskottet avrapporterar till styrelsen vid påföljande styrelsemöte.

Revisionsutskottet har givit koncernens finansfunktion på koncernnivå

ansvar för att löpande utveckla och följa upp den interna kontrollen avseende den finansiella rapporteringen. Detta sker dels proaktivt genom att löpande analysera och uppdatera koncernens ramverk för internkontroll, dels genom att granska hur den interna kontrollen fungerar. En viktig komponent i uppföljningen av internkontrollen är den självutvärdering som från och med 2018 genomförs två gånger per år inom koncernen. Syftet med självutvärderingen är att säkerställa att samtliga kontrollaktiviteter utförts på ett tillfredsställande sätt, men även att identifiera förbättringsmöjligheter i ramverket. Uppföljning görs för respektive land och process. I tillägg till självutvärderingen utför koncernens finansfunktion på koncernnivå även en granskning av koncernens finansiella processer enligt ett rullande schema. Detaljerade slutsatser och förslag på förbättringar rapporteras till respektive land och processägare.

Förbättringsåtgärder införs löpande enligt en överenskommen plan och följs upp vid nästa utvärdering.

En mer övergripande avrapportering avseende internkontroll sker till koncernens revisionsutskott. Slutsatserna från självutvärderingen och den interna granskningen lämnas även till koncernens externa revisorer som bedömer i vilken utsträckning de kan förlita sig på det arbete som utförts i samband med sin revision.

INTERNREVISION

I enlighet med Koden har styrelsen utvärderat behovet av en särskild internrevisionsfunktion. Med hänsyn till koncernens storlek har styrelsen för närvarande bedömt att det inte föreligger något behov av en separat internrevisionsfunktion. Internrevisionsarbetet har organiserats som en del av koncernens finansfunktion. Behovet av en internrevisionsfunktion kommer att prövas årligen.

INTERN STYRNING OCH KONTROLL INOM COOR

Internkontroll utgör inom Coor en integrerad del av den dagliga verksamheten och det pågår ett löpande förbättringsarbete för att minimera riskerna inom de finansiella processerna. Genom en kontinuerlig uppföljning, utvärdering och uppdatering av kontrollaktiviteter skapas ett effektivt system för internkontroll. Arbetet med internkontroll bedrivs på samma sätt i samtliga större länder där Coor har verksamhet.

FINANSIELLA PROCESSER

- Bokslut
- Skatt
- Försäljning
- Inköp
- Löner
- Investeringar
- IT/IT-säkerhet

1. KONTROLLMILJÖ

- Styrande policies, instruktioner och manualer.
- Definierade och kommunicerade beslutsvägar, befogenheter och ansvarsområden.

2. RISKBEDÖMNING

- Genomgång av resultat- och balansposter med avseende på materialitet, komplexitet och bedrägeririsk.
- Processbeskrivningar kopplar samman risker i underliggande processer med kontrollaktiviteter.

3. KONTROLLAKTIVITETER

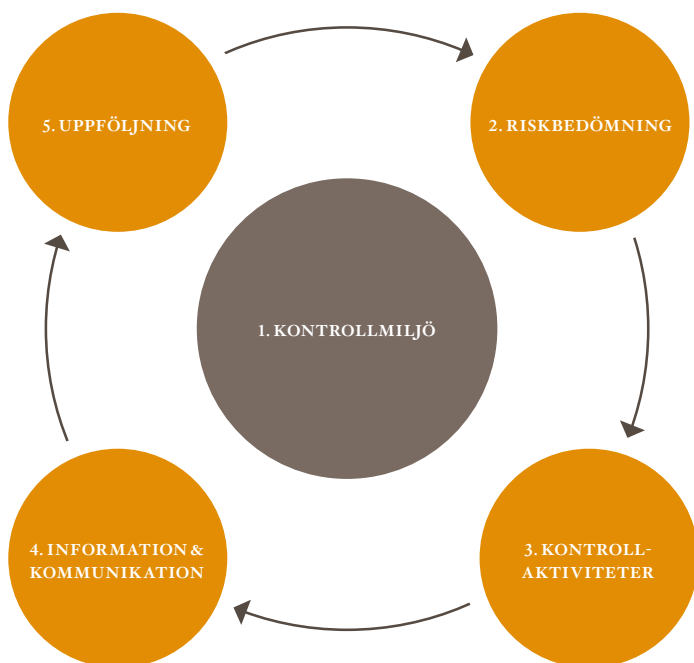
- Kontrollmatrix - sammanställning av risker och kontrollaktiviteter för samtliga processer.
- Struktur och systematik - gemensamt system med tydlig spårbarhet för utförande och uppföljning av kontrollaktiviteter.

4. INFORMATION OCH KOMMUNIKATION

- Uppdaterade och tydligt kommunicerade policies, instruktioner och manualer.
- Whistleblowerfunktion.
- Kommunikation med externa intressenter genom bland annat pressmeddelanden och finansiella rapporter.

5. UPPFÖLJNING

- Självutvärdering 2 ggr/år – bolaget besvarar hur väl de lever upp till kraven enligt internkontrollramverket.
- Koncernens granskning av nyckelkontroller inom samtliga processer enligt rullande schema.
- Rapportering av slutsatser och förslag på åtgärder till processägare, bolagsledning och revisionsutskott.



REVISORNS YTTRANDE OM BOLAGSSTYRNINGSRAPPORTEN

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

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för bolagsstyrningsrapporten för år 2018 på sidorna 90-98 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs uttalande RevU 16 Revisorns granskning av bolagsstyrningsrapporten. Detta innebär att vår granskning av bolagsstyrningsrapporten 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 våra uttalanden.

Uttalande

En bolagsstyrningsrapport har upprättats. Upplysningar i enlighet med 6 kap. 6§ andra stycket punkterna 2-6 årsredovisningslagen samt 7 kap. 31 § andra stycket samma lag är förenliga med årsredovisningen och koncernredovisningen samt är i överensstämmelse med årsredovisningslagen.

Stockholm den 18 mars 2019

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

NIKLAS RENSTRÖM
Auktoriserad revisor

STYRELSE



MATS GRANRYD

Styrelseledamot sedan 2016. Styrelseordförande sedan 2017.

Medlem i projektutskottet och ersättningsutskottet.

FÖDD: 1962

UTBILDNING: Civilingenjörsexamen Kungliga Tekniska Högskolan i Stockholm.

ARBETSLIVSERFARENHET: VD Tele2 Group, Marknadsbolagschef i Ericsson Indien, UK, Nord Europa & Central Asien och Nord Afrika, Ansvarig för Supply och Logistic inom gruppen Ericsson. Konsult Arrigo och Andersen Consulting.

ANDRA NUVARANDE UPPDRAG: Director General GSMA. Styrelseledamot i Swedbank.

AKTIEÄGANDE: 10 000 aktier.



ANDERS EHRLING

Styrelseledamot sedan 2017. Medlem i projektutskottet.

FÖDD: 1959

UTBILDNING: Civilekonomexamen, Handelshögskolan i Stockholm.

ARBETSLIVSERFARENHET: 23 år inom SAS varav de avslutande 5 åren som VD SAS Sverige, Koncernchef och VD Scandic Hotels AB, Koncernchef och VD Braathens Aviation AB.

ANDRA NUVARANDE UPPDRAG: Styrelseordförande i Unlimited Travel Group UTG AB, A-Kat-sastus Group OY, Helsa Vårdutveckling Sverige AB samt styrelsemedlem i Parks&Resorts Scandinavia AB, West Atlantic AB och Dreamtrooper AB

AKTIEÄGANDE: 0.



MATS JÖNSSON

Styrelseledamot sedan 2000. Medlem i projektutskottet.

FÖDD: 1957

UTBILDNING: Civilingenjörsexamen, Kungliga Tekniska Högskolan i Stockholm.

ARBETSLIVSERFARENHET: VD och koncernchef i Coor Service Management. Olika befattningar inom Skanska inklusive VD och koncernchef Skanska Services.

ANDRA NUVARANDE UPPDRAG: Styrelseordförande i Logent Holding AB och Lekolar AB. Styrelseledamot i NCC AB och Assemblin Holding AB.

AKTIEÄGANDE: 329 155 aktier.



MONICA LINDSTEDT

Styrelseledamot sedan 2015. Medlem i ersättningsutskottet.

FÖDD: 1953

UTBILDNING: Civilekonom och doktorandstudier i företags ekonomi, Handelshögskolan i Stockholm.

ARBETSLIVSERFARENHET: VD och grundare av Hemfrid i Sverige AB och medgrundare av Tidningen Folket Eskilstuna, Bonniers Fackpressförlag, Eductus AB och Previa AB.

ANDRA NUVARANDE UPPDRAG: Styrelseordförande i Hemfrid i Sverige AB. Styrelseledamot i Apotea AB, Studieförbundet Näringsliv och Samhälle, Sveriges Television AB och Tysk-Svenska Handelskammaren.

AKTIEÄGANDE: 10 000 aktier.

ARBETSTAGARREPRESENTANTER



GLENN EVANS

Styrelseledamot sedan 2013.

FÖDD: 1959

Arbetstagarrepresentant.



LINUS JOHANSSON

Styrelseledamot sedan 2018.

FÖDD: 1989

Arbetstagarrepresentant.



PIER KARLEVALL

Styrelseledamot sedan 2016.

FÖDD: 1954

Arbetstagarrepresentant.



RIKARD MILDE

Styrelsesuppleant sedan 2016.

FÖDD: 1967

Arbetstagarrepresentant.



KRISTINA SCHAUMAN

*Styrelseledamot sedan 2015.
Ordförande i revisionsutskottet samt
medlem i ersättningsutskottet.*

FÖDD: 1965

UTBILDNING: Civilekonom-
examen, Handelshögskolan i
Stockholm.

ARBETSLIVSERFARENHET:
Grundare, konsultbolaget Calea
AB. Ekonomi- och finansdirektör
Apoteket AB, Carnegie Group
och OMX AB. Group Treasurer,
OMX AB. Vice President,
Corporate Finance och Group
Treasurer Investor AB.

ANDRA NUVARANDE UPPDRAG:
VD och styrelseledamot i Calea
AB. Styrelseledamot i BEWiSyn-
bra Group AB, BillerudKorsnäs
AB, ÅF AB, Orexo AB, Nordic
Entertainment Group AB, och
Ellos Group Holding AB.

AKTIEÄGANDE: 10 000 aktier.



HEIDI SKAARET

*Styrelseledamot sedan 2016.
Medlem i revisionsutskottet.*

FÖDD: 1961

UTBILDNING: Civilekonom-
examen, University of Washing-
ton, USA.

ARBETSLIVSERFARENHET:
VD Lindorff AS och EVP Lindorff
Group AB, VD IKANO Bank
Norge, Bankchef DNB ASA.

ANDRA NUVARANDE UPPDRAG:
Chief Operating Officer Store-
brand ASA. Styrelseordförande
i Storebrand Bank ASA, Store-
brand Forsikring AS og Store-
brand Helseforsikring AS.

AKTIEÄGANDE: 0



MIKAEL STÖHR

*Styrelseledamot, VD och koncernchef
sedan 2013.*

FÖDD: 1970

UTBILDNING: Juristexamen,
Lunds Universitet.

ARBETSLIVSERFARENHET:
Koncernchef och VD, Green
Cargo AB och Axindustries AB.
Vice koncernchef, Axel Johnson
International AB. Handelssekre-
terare, Exportrådet i Ryssland.
Konsult, McKinsey & Company.
Associate, Mannheimer Swart-
ling Advokatbyrå.

ANDRA NUVARANDE UPPDRAG:
Styrelseledamot i SJ AB och
Ambea AB.

AKTIEÄGANDE: 78 947 aktier
och 90 000 köpoptioner.

KONCERNLEDNING



MIKAEL STÖHR

VD och Koncernchef sedan 2013.

Se "Styrelseledamöter" för ytterligare information om Mikael Stöhr.



ANDERS ASPLUND

HR-chef sedan 2000.

FÖDD: 1955

UTBILDNING: Socionomexamen från Stockholms Universitet.

ARBETSLIVSERFARENHET: HR-chef, ASG och Ohlsson&Skarne. Chef Management Planning Development, Skanska AB.

AKTIEÄGANDE: 38 598 aktier och 27 500 köpoptioner.



KLAS ELMBERG

Vice vd för Coor Sverige sedan 2016.

FÖDD: 1974

UTBILDNING: Magisterexamen i internationell företagsekonomi, Handelshögskolan i Göteborg.

ARBETSLIVSERFARENHET: Flertal olika roller inom Coor bl.a. som VD för Coor Norge och Affärenhetschef i Coor Sverige, Managementkonsult, Accenture. Controller, Saab Automobile.

AKTIEÄGANDE: 20 268 aktier och 27 500 köpoptioner.



ANNACARIN GRANDIN

Chef för verksamheten i Sverige sedan 2016.

FÖDD: 1967

UTBILDNING: Civilekonomexamen, Stockholms Universitet/Högskolan i Gävle/Sandviken.

ARBETSLIVSERFARENHET: Flera roller i Coor bl.a. som VD Coor Norge, Veolia (f.d. Dalkia) och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

ANDRANUVARANDE UPPDRAG: Styrelseledamot i CRAMO.

AKTIEÄGANDE: 34 704 aktier och 27 500 köpoptioner.



MARCUS KARSTEN

Chef för verksamheten i Finland sedan 1 oktober 2018.

FÖDD: 1966

UTBILDNING: Ekonomie-magister, Universitetet Åbo Akademi.

ARBETSLIVSERFARENHET: VD Bravida Finland, VD Lemminkäinen Talotekniikka, VD Tekmanni Service, Affärsenhetschef Siemens.

ANDRANUVARANDE UPPDRAG: Styrelseledamot i Oy Hedengren Ab och i Finlands Handbolls-förbund.

AKTIEÄGANDE: 2 750 aktier och 27 500 köpoptioner.



JENS EBBERASMUSSEN

Chef Affärsutveckling & Försäljning sedan 2009.

FÖDD: 1968

UTBILDNING: Magisterexamen i företagsekonomi och national-ekonomi, Lunds Universitet. Finance, École supérieure de commerce de Paris. Kadett, Pansarofficershögskolan Skövde.

ARBETSLIVSERFARENHET: Managementkonsult, McKinsey & Company. Fixed Income Department, Unibank Markets (Nordea). Konsult/Extern rådgivare, Fruktbudet.

AKTIEÄGANDE: 61 213 aktier.



ERIK STRÜMPEL

Chefsjurist sedan 2006.

FÖDD: 1970

UTBILDNING: Juristexamen, Lunds Universitet. IFL Executive Education, Handelshögskolan i Stockholm.

ARBETSLIVSERFARENHET: Advokat, Linklaters Advokatbyrå. Notarie, Handens tingsrätt.

AKTIEÄGANDE: 2 999 aktier och 27 500 köpoptioner.



OLOF STÅLNACKE

CFO sedan 2009, IR-chef sedan 2016.

FÖDD: 1965

UTBILDNING: Magisterexamen i finansiell ekonomi och internationell företagsekonomi, Handelshögskolan i Stockholm.

ARBETSLIVSERFARENHET: Ekonomichef, The Absolut Company, V&S-koncernen. Flera ekonomichefsroller och managementkonsult, McKinsey & Company.

ANDRANUVARANDE UPPDRAG: Styrelseledamot och Kassaförvaltare, Ericastiftelsen.

AKTIEÄGANDE: 82 929 aktier och 27 500 köpoptioner.



NIKOLAI UTHEIM

Chef för verksamheten i Norge sedan 2016.

FÖDD: 1975

UTBILDNING: Civilekonom med inriktning mot finans, Norwegian School of Management (BI) and Copenhagen Business School.

ARBETSLIVSERFARENHET: PwC (Transaction related work), Statoil Norge AS (Chief controlling and Strategy Projects, deputy CFO).

AKTIEÄGANDE: 8 000 aktier och 27 500 köpoptioner.



JÖRGEN UTZON

Chef för verksamheten i Danmark sedan 2001.

FÖDD: 1961

UTBILDNING: Magisterexamen i företagsekonomi, Copenhagen Business School. Executive Program, International Institute for Management Development, Lausanne.

ARBETSLIVSERFARENHET: VD, Strax Nordic, Logistics Manager och Service Director, Xerox Danmark. Olika managementfunktioner, Rockwool.

ANDRA NUVARANDE UPPDRAG: Ordförande i Servicebranchens Arbejdsgiverforening (SBA) och styrelseledamot i DI Service (Dansk Industri). Ledamot i Nordomatic AB och i dominus A/S.

AKTIEÄGANDE: 50 000 aktier.



RIKARD WANNERHOLT

Chef Verksamhetsutveckling sedan 2013.

FÖDD: 1962

UTBILDNING: Civilekonom-examen, Lunds Universitet. Advanced Management Program, Handelshögskolan i Stockholm. International Executive Program, IESE Business School, Navarra, Barcelona.

ARBETSLIVSERFARENHET: VD, Sun Microsystems Sverige. VD och koncernchef, Addici. Executive Vice President, EDB Business Partner.

AKTIEÄGANDE: 22 746 aktier och 27 500 köpoptioner.



MAGDALENA ÖHRN

Kommunikationschef sedan 2018.

FÖDD: 1966

UTBILDNING: Fil kand. i informationsvetenskap, Uppsala Universitet samt Poppius journalistiska skola.

ARBETSLIVSERFARENHET: Informationschef, Ving, Byråchef, kundansvarig projektledare samt diverse andra roller på Prime PR, Projektledare, Rikta kommunikation, Presschef, TV3.

ANDRA NUVARANDE UPPDRAG: Styrelseledamot New Hope Reseindustrins barnfond.

AKTIEÄGANDE: 1 500 aktier och 10 000 köpoptioner.

HÅLLBARHETSNOTER

Coors ambition är att bedriva sunda affärer och hållbarhet genomsyrar verksamheten, från leverantörsledet till slutkund. En dedikerad organisation driver på i hållbarhetsfrågorna som ges största prioritet i alla affärssituationer.

HÅLLBARHETSSTYRNING

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 finns en ledningsgrupp, Sustainability Management Team (SuMT), med ansvar för styrning och uppföljning av bolagets hållbarhetsarbete. För att säkerställa att hållbarhetsfrågorna genomsyrar hela Coors verksamhet finns en gemensam styrmodell och en hållbarhetsorganisation som driver arbetet. 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 göra arbetet enhetligt samt sprida erfarenheter mellan verksamheterna.

I bolagsrapporten framgår att styrelsen löpande behandlar den strategiska inriktningen för hållbarhet. Denna sätter sedan ramverket för vidare arbete i verksamheten via koncernledning och SuMT.

Uppförandekod

Coor har samlat de affäretiska principerna för verksamheten i en uppförandekod, Code of Conduct, som vägleder medarbetarna i dagliga arbetsuppgifter och beslut. Uppförandekoden är strängare än gällande lagstiftning och omfattar hela Coor. I uppförandekoden behandlas bland annat hur Coor och bolagets medarbetare ska agera för att förhindra korruption, intressekonflikter och diskriminering. Under det årliga utvecklingsamtalet som erbjuds varje medarbetare är det chefsansvar att diskutera innehållet i uppförandekoden. Vid detta tillfälle kan medarbetaren skriftligen bekräfta att denne läst igenom, förstått och åtar sig att följa koden. Som alternativ finns även en web-

OM HÅLLBARHETS- RAPPORTEN

Coor Service Management Holding AB (org nr 556742-0806), publicerar årligen en hållbarhetsrapport som beskriver verksamheten ur ett hållbarhetsperspektiv. Rapporten omfattar koncernens samtliga bolag. Den här rapporten avser verksamhetsåret 2018 och publiceras tillsammans med årsredovisningen. Data som redovisas följer relevanta rapporterings- och konsolideringsprinciper inom finansiell redovisning. Hållbarhetsrapporten har upprättats enligt GRI standards (Global Reporting Initiative) riktlinjer, nivå referenced. Det innebär att hållbarhetsrapportens innehåll speglar de frågor som bolaget och dess intressenter bedömt vara de mest väsentliga. Coors lagstadgade hållbarhetsrapport lämnas av styrelsen men utgör inte en del av de formella årsredovisningshandlingarna. Hållbarhetsrapporten i enlighet med årsredovisningslagen utgörs av följande sidor: 6-9, 24-35, 46-47 och 104-111. Rapporten har granskats av Coor revisorer, vars yttrande finns i slutet av rapporten.

HÅLLBARHETSSTYRNING INOM COOR 2018

KONCERN- LEDNING

SUSTAINABILITY MANAGEMENT TEAM

- Hållbarhetschef¹
- Chef Verksamhetsutveckling
- Kommunikationschef
- HR-chef
- Chefsjurist och Risk manager
- Sustainability manager¹

MEDARBETARE, HÄLSA OCH SOCIALT ANSVAR

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

ARBETSMILJÖ, MILJÖ OCH KVALITET

- Hållbarhetschef¹
- Hållbarhets-/HSEQ-ansvariga² i de nordiska länderna

¹ Ej medlem i koncernledning

² HSEQ står för Health, Safety, Environment och Quality (hälsa, säkerhet, miljö och kvalitet)

baserad kurs om uppförandekoden som samtliga medarbetare kan genomföra. Nyanställda på Coor genomgår kursen i samband med sin introduktion då den är en del av anställningsvillkoren. Uppförandekoden finns att läsa på Coors intranät och hemsida.

Riktlinjer för hållbarhetsarbetet

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.

Coor är även aktiva inom ett antal organisationer:

- SWERMA
- IFMA
- Vinnova
- SÄKU
- NMC
- Ignite Sweden

Coor har också samlat koncernövergripande policys i ledningssystemet som styr inriktningar och beslut inom ett antal områden så som Hållbarhet, Risk management, Kommunikation, IT och Inköp.

Mänskliga rättigheter

Alla människors lika värde är ett viktigt förhållningssätt inom Coor och att visa respekt för mänskliga rättigheter är en grundläggande del av Coors ansvar som företag. Detta är integrerat i bolagets uppförandekod och i relevanta processer. Det är också en förutsättning för att kunna driva verksamheten på ett långsiktigt hållbart sätt.

Uppföljning

För att säkra en värdeskapande, kvalitativ, miljövänlig leverans i en säker och trygg arbetsmiljö är Coors samtliga verksamheter certifierade enligt ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 samt 45001:2018. Genom

externa och interna revisioner följs verksamheten kontinuerligt upp. DNV GL genomför de externa revisionerna och under 2018 fastslog de i sin rapport att fortsatta framsteg gjorts under året. Till grund ligger Coors ledningssystem som är väl implementerat i verksamheten samt bolagets framåtblickande hållning när det gäller omvärldstrender som teknisk utveckling, intressentkrav, förbättringsarbete och informationssäkerhet. Det tydliga och starka engagemang som finns från högsta ledningen och chefer alla led noteras. Internkontroll och lagefterlevnad följs upp regelbundet genom interna revisioner och rapporteras via ledningens genomgång.

Alla anställda uppmanas att rapportera de faror och olyckor som de observerar. Processer och rutiner innehåller instruktioner för hur incidenter skall anmälas och hur dessa skall utredas. Riskobservationer, tillbud och olyckor rapporteras direkt till ansvarig chef, via mobil eller dator. Därefter sker uppföljning och analys av genomförda riktade riskförebyggande aktiviteter. Resultaten följs upp och analyseras i varje land månadsvis och av koncernledningen kvartalsvis. Utifrån resultaten görs riktade insatser och utbildningar. Genomgång och utbildning av hållbarhetspolicyn sker vid nyanställning samt kommuniceras vid revidering.

Som systemstöd används Actio. Det är koncernens obligatoriska system för att arbeta med mål och handlingsplaner inom samtliga hållbarhetsområden samt avvikelser och rapportering av riskobservationer, incidenter och arbetsplatsolyckor.

Visselblåsarportal

Coor har en visselblåsarportal som gör det möjligt för medarbetare, leverantörer och kunder att anonymt rapportera misstanke om missförhållanden inom bolaget. En uttalad målsättning är att alla personer som berörs av Coors verksamhet ska bli väl behandlade samt känna sig trygga och säkra. Portalen finns på de tio mest förekommande språken inom Coor och den garanterar full anonymitet för den som vill rapportera ett missförhållande. Antalet ärenden framgår i tabell för Hållbarhetsindikatorer.

Inköp och leverantörsuppföljning

Inköp görs både centralt och lokalt på respektive marknad beroende av inköpets förutsättning, exempelvis om det är standardiserade tjänster/produkter och en nordisk leverantörsmarknad eller om det är en lokal leverantörsmarknad och/eller kundunika tjänster/produkter. Coor har som strategi att centralisera inköp där synergier finns, exempelvis städ- och hygienmaterial till vår lokalvårdsleverans, och decentralisera inköp där vi saknar synergier, exempelvis lokala fastighetstjänster såsom snöröjning. Inköp avser främst tjänster som till exempel inhyrd bemanning, avfallshantering, olika former av byggprojekt och flyttar, men också material såsom råvaror till restauranger, städ- och hygienmaterial, fastighetsprodukter m.m.

Innan avtal tecknas utvärderas varje leverantör utifrån allmän leveransförmåga och hållbarhetsarbete. Leverantören måste styrka att verksamheten motsvarar kraven i Coors uppförandekod för leverantörer. Ett brott mot uppförandekoden 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. Riskmodellen tillämpas för att fokusera på de inköpskategorier som utgör den högsta risken för Coor. En hög identifierad risk innebär större kontroll innan avtal tecknas samt fler kontroller under avtals-tiden. 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 2018 påbörjades ett arbete med att revidera leverantörer, med fokus på leverantörer i högriskkategorier. Totalt genomfördes 18 leverantörsrevisioner under året med gott resultat. Coor håller en fortsatt dialog med de leverantörer som behöver vidta åtgärder för att motsvara bolagets krav. Under året sades inga leverantörer upp på grund av avtalsbrott.

VÄGVAL OCH PRIORITERINGAR

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

Väsentlighetsanalys och fokusområden

Coors väsentlighetsanalys utgår ifrån intressenter, risker och möjligheter, typ av verksamhet samt bolagets betydande miljöpåverkan. Väsentliga områden för Coor redovisas som fokusområden inom triple bottom line som framgår i avsnitt *Hållbarhet*. Väsentlighetsanalysen görs med årlig frekvens i enlighet med årsplaneringen.

Löpande intressentdialog

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. Urvalet av relevanta intressenter görs i samband med årlig omvärldsanalys och utifrån geografisk närvaro, typ av verksamhet, påverkan, risker, möjligheter och gemensamma viktiga områden för dialog. Agenda sätts i dialog med aktuell intressent och huvudsakliga intresseområden för båda parter. De viktigaste frågorna under året var hälsa och säkerhet, kemikalier, kompetensöverföring, leverantörskontroll och kontroll av efterlevnad. Arbetet med dessa områden framgår i avsnitt *Hållbarhet*.

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

Inom Coor är ansvaret för dialog och kommunikation mot en viss målgrupp decentraliserat till den som har bäst kännedom om intressentgruppen, vilket är tydligt definierat i bolagets kommunikationspolicy.

Operativa mål

För att säkerställa kopplingen mellan väsentlighetsanalysen och verksamhe-

tens resultat kopplas operativa mål för verksamheten till respektive fokusområde. Dess mål fastställs av koncernledningen och följs upp enligt Coors process för målstyrning. I enlighet med affärsplanen fastställs de interna operativa målen över en treårsperiod. Uppföljning av aktivitetsplaner i syfte att nå målen görs genom koncernens digitala system Actio.



INTRESSENT-GRUPP	GEMENSAMMA OMRÅDEN	HUVUDSAKLIGA INTRESSEOMRÅDEN FÖR COOR	HUVUDSAKLIGA INTRESSEOMRÅDEN FÖR INTRESSENTGRUPP	VIKTIGA VERKTYG I ARBETET	STYRANDE PROCESS
Medarbetare	Rättvisa ersättningar Företagskultur och etik Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet Lika behandling; mångfald och säkerhet	Engagemang och nöjdhet	Utvecklingsmöjlighet	Löpande arbetsplatsmöten Utvecklingssamtal Management Review Lönerevision Medarbetarundersökning Utbildning	HR
Kunder	Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet Leveransuppföljning Leverantörskontroll Kontroll av efterlevnad Kvalitet	Nöjd kundindex Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet Kundinsikt Leveransuppföljning Livscykelperspektiv	Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet Kundinsikt Leverantörskontroll Kontroll av efterlevnad Innovation/förbättring Kvalitet Relation Grön rådgivning energifrågor 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	Försäljning Integration Serviceleverans Kvalitet Inköp
Investerare och analytiker	Integrerat och strategisk hållbarhetsarbete Långsiktig lönsamhet Ansvarfullt agerande i värdekedjan	Resultatutveckling Riskhantering Bolagsstyrning Informationssäkerhet och transparens	Utdelningspolicy	Bolagsstämma Finansiella rapporter Öppna analytikerträffar i samband med kvartalsrapporter Analytiker- och investerarträffar i mindre forum	Strategisk ledning
Leverantörer	Marknadsmässiga villkor	Leverantörsstyrning Innovation/förbättringar Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet Efterlevnad av avtal	Affärsetik	Löpande leverantördialog Leverantörsuppföljning Digitala uppföljningsverktyg Leverantörskontroller	Inköp
Fackföreningar	Arbetsrättsliga frågor enligt MBL (och motsvarande i länder utanför Sverige) Efterlevnad Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet.			Större fackliga föreningar har styrelse-representation Mötesforum med större föreningar centralt Lokala möten med lokala föreningar	HR
Myndigheter	Lagar, förordningar och regler	Efterlevnad	Efterlevnad	Strukturerad bevakning Specialistnätverk Möten Interna- och externa revisioner	Kvalitet
Intresseorganisationer och specialistnätverk, t ex SWERMA, IFMA, Vinnova, SÄKU, NMC	Relevanta specialistfrågor	Erfarenhetsutbyte Nyheter på marknad Trender och utveckling	Erfarenhetsutbyte Praktiska goda exempel från verksamhet	Aktiva medlemskap genom deltagande i forum och initiativ	

HÅLLBARHETSDATA

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

UPPFÖLJNING AV HÅLLBARHETSINDIKATORER

AFFÄRSMÄSSIG HÅLLBARHET	UTFALL 2018	UTFALL 2017	UTFALL 2016
Nettoomsättning, MSEK	9 489	7 722	7 272
Justerad EBITA-marginal, % ¹⁾	5,2	6,1	6,0
Kassagenerering, % ²⁾	80	103	91
Inbetalda skatter, mdSEK ³⁾	2,9	2,4	2,3
Antal inrapporterade och utredda ärenden avseende misstänkta överträdelser mot Code of Conduct ⁴⁾	16	13	6
Antal registrerade och genomförda förbättringsinitiativ ⁵⁾	7 676	8 302	8 103
Utfall i kundnöjdhetsmätning ⁶⁾	68	67	68
Andel förlängda kundavtal ⁷⁾	91	98	80
Avtalslojalitet avseende inköp, årsmedelvärde, % ⁸⁾	82	81	80
SOCIAL HÅLLBARHET	UTFALL 2018	UTFALL 2017	UTFALL 2016
Antal chefer ⁹⁾	854	679	659
...varav andel kvinnor, %	47	48	41
Frivillig personalomsättning, % ¹⁰⁾	12,8	12,6	12,3
Sjukfrånvaro, % ¹¹⁾	6,1	5,8	6,2
Antal riskobservationer ¹²⁾	4 738	4 170	1 168
Antal tillbud	910	736	710
Antal dödsfall	0	0	0
TRIF ¹³⁾	13,6	10,7	21,3
LTIF ¹⁴⁾	9,6	6,9	8,4
Utfall i medarbetarundersökning ¹⁵⁾	74	73	69
Ledarskapsindex ¹⁶⁾	76	76	74
Antal större lokala sociala utvecklingsprojekt	8	7	5
MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET	UTFALL 2018	UTFALL 2017	UTFALL 2016
Antal registrerade produkter i kemikaliehanteringssystemet ¹⁷⁾	4 068	3 456	3 288
Energianvändning i större egna kontor, kWh/m ² ¹⁸⁾	56,6	43,3	52,9
Bilpark: medelutsläpp för leasade servicefordon, g/km ¹⁹⁾	130	137	161
Koldioxidutsläpp från tjänsteresor (med tåg eller flyg) per medarbetare ²⁰⁾	0,069	0,084	0,095
Genomsnittligt utfall efter genomförd miljögranskning med hjälp av Coor Green Services, % ²¹⁾	84,8	83,8	83,2

NOTER

¹⁾ För definition, se avsnitt *Definitioner*.

²⁾ För definition, se avsnitt *Definitioner*.

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

⁴⁾ Ärenden anmälda via Coors visuellblåsarssystem, genom vilket medarbetare, leverantörer och kunder anonymt kan anmäla misstanke om brott mot Coors uppförandekod.

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

⁶⁾ Coor genomför årligen en omfattande kundundersök-

ning med hjälp av ett externt undersökningsbolag.

⁷⁾ Kundens omförhandlingsgrad kommenteras i avsnitt *Kunder och kundavtal*.

⁸⁾ Andel inköp från centrala och lokala leverantörer med avtal.

⁹⁾ Som chef definieras arbetsledare med personalansvar.

¹⁰⁾ Personalomsättningen, exklusive pensionsavgångar, är fortsatt stabil på en relativt låg nivå jämfört med andra servicebolag.

¹¹⁾ Sjukfrånvaron kommenteras i avsnittet *Social hållbarhet*.

¹²⁾ Arbetet med ökad rapporteringsgrad fortsätter och kommenteras i avsnittet *Social Hållbarhet*.

¹³⁾ 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.

¹⁴⁾ LTIF (lost time injury frequency) mäter det totala antalet olyckor som har orsakat frånvaro från arbetet i mer än 8 timmar. För beräkning av LTIF per miljoner arbetade timmar används följande formel:

MEDARBETARRELATERADE NYCKELTAL	KONCERNEN TOTALT	KONCERN-STABER	SVERIGE ²³⁾	NORGE	DANMARK	FINLAND ²⁴⁾
Personal 2018 (2017)						
Antal medarbetare totalt, FTE ²²⁾	9 082 (6 695)	93 (84)	4 222 (3 843)	1 556 (1 163)	2 163 (777)	1 047 (829)
Antal medarbetare, HC	11 174 (7 273)	94 (84)	4 509 (4 121)	1 784 (1 250)	3 620 (912)	1 167 (905)
Andel chefer, %	7,6 (9,3)	25,5 (27,4)	7,7 (7,9)	11,6 (13,9)	5,8 (9,3)	5,8 (7,1)
Medelålder, totalt	42 (43)	42 (43)	42 (42)	44 (45)	40 (45)	40 (42)
Personalomsättning 2018 (2017)						
Personalomsättning totalt, %	13,6 (13,6)	7,8 (7,4)	13,1 (13,3)	5,9 (5,6)	17,1 (18,4)	16,1 (17,0)
... varav egen begäran, %	12,8 (12,6)	7,8 (7,4)	12,1 (12,1)	5,3 (4,8)	16,7 (17,6)	14,8 (16,3)
... varav pension, %	0,8 (1,0)	0 (0)	1,0 (1,2)	0,6 (0,8)	0,5 (0,8)	1,3 (0,7)
Jämställdhet 2018 (2017)						
Andel kvinnor totalt, %	59 (53)	39 (36)	54 (54)	41 (45)	62 (51)	65 (61)
Andel kvinnliga chefer, %	47 (48)	29 (18)	48 (51)	47 (49)	47 (44)	47 (44)
Friskvårdsarbete 2018 (2017)						
Sjukfrånvaro	6,1 (5,8)	2,5 (2,0)	6,1 (5,1)	8,5 (8,5)	5,5 (5,3)	5,0 (4,9)

NOTER FORTS.

antal olyckor som har orsakat sjukfrånvaro (8 timmar) x 1 000 000 / antal arbetade timmar. Olyckor till och från arbete är exkluderade.

- ¹⁵⁾ Coor genomför årligen en omfattande medarbetarundersökning med hjälp av ett externt undersökningsbolag. Mer om resultatet finns att läsa under avsnittet *Social hållbarhet*.
- ¹⁶⁾ I Coors årliga medarbetarundersökning finns ett antal ledarskapsrelaterade frågor, som sammanfattas i ett särskilt ledarskapsindex.
- ¹⁷⁾ Coor använder ett kemikaliehanteringssystem (iChemistry), och uppgiften avser inregistrerade produkter i detta system.
- ¹⁸⁾ I uppgiften ingår Coors kontor i Espoo (Finland) och Kista (Sverige). Ökningen beror till största delen på att data för Birkeröd (Danmark) ingick 2017 och bidrog då till ett lägre snitt.
- ¹⁹⁾ Medelutsläpp från antalet leasade servicefordon inom Coor.
- ²⁰⁾ 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. Minskningen beror dels på minskade flygresor men också en harmonisering till beräkningsmodell enligt Defras riktlinjer där utfallet jämförelsevis blev lägre än tidigare beräkningsmetod.
- ²¹⁾ Egenkontroll enligt Coor Green Services ska genomföras efter dialog med kunden. Under 2018 granskades 84 sites.
- ²²⁾ Antal anställda (FTE) betyder antal medarbetare omräknat till heltidstjänster. Uppgiften inkluderar tillsvidareanställda och visstidsanställda. Medarbetare utan ett garanterat antal timmar inkluderas inte.
- ²³⁾ Inklusive Belgien, Polen, Ungern.
- ²⁴⁾ 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 2018 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen. Hållbarhetsrapporten omfattar sidorna 6-9, 24-35, 46-47 samt 104-111.

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 18 mars 2019
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Niklas Renström
Auktoriserad revisor

GRI-INDEX 2018

Syftet med denna redovisning är att på övergripande nivå beskriva Coors förhållningssätt till hållbarhet enligt GRI:s terminologi. Läs hänvisningar görs till Coors Årsredovisning 2018 som inkluderar bolagets hållbarhetsrapport och bolagsstyrningsrapport. Hållbarhetsrapporten har upprättats enligt GRI standards (Global Reporting Initiative), nivå referenced.

GENERELLA UPPLYSNINGAR

GRI STANDARDER	UPPLYSNING	BESKRIVNING	LÄSHÄNVISNING	KOMMENTAR OCH/ELLER AVGRÄNSNING
GRI 102: Generella upplysningar (2016)				
Organisationsprofil				
102-1		Organisationens namn	Omslagets insida	
102-2		Viktiga varumärken, produkter och tjänster	12-13	
102-3		Huvudkontorets lokalisering	Omslagets baksida	
102-4		Länder där organisationen är verksam	41	
102-5		Ägarstruktur och bolagsform	91	
102-6		Marknader där organisationen är verksam	10-11, 41	
102-7		Bolagets storlek	1-2	
102-9		Organisationens leverantörskedja	105	
102-10		Betydande förändringar i organisationen och dess leverantörskedja	41	
102-11		Tillämpning av försiktighetsprincipen	46-47	Försiktighetsprincipen tillsammans med kontinuerlig riskbedömning ligger till grund för hur Coors arbete har utformats.
102-12		Externa initiativ om hållbarhet som organisationen stödjer och/eller omfattas av	25	
102-13		Medlemskap i organisationer	105	
Strategi och analys				
102-14		Uttalande av vd om hållbarhetsfrågornas relevans för bolaget	4-5	
Etik och integritet				
102-16		Värderingar, principer och etiska riktlinjer	24-35, 104-105	
Styrning				
102-18		Styrningsstruktur	91, 104	
Intressentdialog				
102-40		Intressentgrupper	107	
102-41		Antal anställda med kollektivavtal		100 % i Sverige, Norge, Danmark, Finland och Belgien.
102-42		Identifiering och urval av intressenter	106	
102-43		Metod för intressentdialoger	106	
102-44		Viktiga områden och frågor som framkommit i dialog med intressenter	106-107	
Redovisningsprofil				
102-45		Enheter som ingår i redovisningen	82	
102-46		Process för att definiera redovisningens innehåll	24, 106	
102-47		Identifierade väsentliga aspekter	24, 106	
102-48		Reviderad information		Inga väsentliga förändringar.
102-49		Väsentliga förändringar		Inga väsentliga förändringar.
102-50		Redovisningsperiod	104	
102-51		Datum för publicering av den senaste redovisningen		April 2017
102-52		Redovisningscykel	104	Årlig
102-53		Kontaktuppgifter för frågor om redovisningen		Hållbarhetschef Maria Ekman, maria.ekman@coor.com
102-54		Uttalande om att redovisningen följer GRI Standards	104	
102-55		GRI-index och redovisningsnivå	110-111	
102-56		Extern bestyrkande	109	

SPECIFIKA UPPLYSNINGAR

GRI STANDARDER	UPPLYSNING	BESKRIVNING	LÄSHÄNVISNING	KOMMENTAR OCH/ELLER AVGRÄNSNING
GRI 200: Ekonomi				
Ekonomiskt resultat				
GRI 103: Hållbarhetsstyrning (2016)	103-1, 103-2, 103-3	Hållbarhetsstyrning	24, 26-27, 104, 106	
GRI 201: Ekonomiskt resultat (2016)	201-1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	38, 108	
	201-2	Kommunikation och utbildning inom antikorrupktion	104-105	
GRI 300: Miljö				
Utsläpp				
GRI 103: Hållbarhetsstyrning (2016)	103-1, 103-2, 103-3	Hållbarhetsstyrning	24, 33-35, 104, 106	
GRI 305: Utsläpp (2016)	305-3	Scope 3	108	
Avfall				
GRI 103: Hållbarhetsstyrning (2016)	103-1, 103-2, 103-3	Hållbarhetsstyrning	24, 34, 104, 106	
GRI 400: Socialt				
Medarbetares hälsa och säkerhet				
GRI 103: Hållbarhetsstyrning (2016)	103-1, 103-2, 103-3	Hållbarhetsstyrning	24, 29-31, 104, 106	
GRI 403: Hållbarhetsstyrning för Hälsa och säkerhet (2018)	403-1	Hälsa-och säkerhetshanteringssystem	30	
	403-2	Riskidentifiering, riskbedömning och incidentundersökning	30	
	403-3	Hälsovårdstjänster	30	
	403-4	Samråd och kommunikation om arbets-hälsa och säkerhet		Ingår i det dagliga arbetet. T.ex. med skyddsronder, medarbetarsamtal och information till besökande.
	403-5	Arbetstagarutbildning om arbetshälsa och säkerhet	30	
	403-6	Främjande av arbetstagarnas hälsa	30	
	403-7	Förebyggande och lindring av arbetsmiljöers hälsa och säkerhet	30	
GRI 403: Anställdas hälsa och säkerhet (2018)	403-9	Arbetsrelaterade skador	30, 108	
Kompetensutveckling för medarbetare				
GRI 103: Hållbarhetsstyrning (2016)	103-1, 103-2, 103-3	Hållbarhetsstyrning	24, 29-31, 104, 106	
GRI 404: Kompetensutveckling för anställda (2016)	404-2	Program för vidareutbildning och livslångt lärande för att stödja fortsatt anställningsbarhet samt bistå anställda vid anställningens slut	29	
	404-3	Andel medarbetare som regelbundet har utvecklingssamtal	29	
Mångfald och jämställdhet				
GRI 103: Hållbarhetsstyrning (2016)	103-1, 103-2, 103-3	Hållbarhetsstyrning	24, 29-31, 104, 106	
GRI 405: Mångfald och jämställdhet (2016)	405-1	Sammansättning av styrelse, ledning och övriga medarbetare	100-103, 109	
Leverantörsbedömning av påverkan på samhället				
GRI 103: Hållbarhetsstyrning (2016)	103-1, 103-2, 103-3	Hållbarhetsstyrning	24, 29-31, 104, 106	
GRI 414: Leverantörsbedömning av påverkan på samhället (2016)	414-1	Andel nya leverantörer som screenats utifrån sociala kriterier		Under 2018 tecknades 86 nya avtal med ramavtalsleverantörer. Samtliga screenades utifrån sociala kriterier.

FLERÅRSÖVERSIKT, UTVALDA NYCKELTAL

MSEK	2018	2017	2016	2015	2014
Omsättning					
Omsättning	9 489	7 722	7 272	7 086	6 424
<i>Tillväxt nettoomsättning, %</i>	22,9	6,2	2,6	10,3	6,8
<i>varav organisk tillväxt, %</i>	10,2	5,6	3,1	10,8	6,2
<i>varav förvärvad tillväxt, %</i>	9,9	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>varav valutakurseffekt, %</i>	2,8	0,6	-0,5	-0,5	0,6
Resultat och marginal					
Rörelseresultat (EBIT)	219	268	242	71	-88
<i>Rörelsemarginal, %</i>	2,3	3,5	3,3	1,0	-1,4
EBITA	394	438	418	248	243
<i>EBITA-marginal, %</i>	4,2	5,7	5,8	3,5	3,8
Justerat EBITA	490	468	435	363	345
<i>Justerad EBITA-marginal, %</i>	5,2	6,1	6,0	5,1	5,4
Justerat EBITDA	558	517	476	404	385
<i>Justerad EBITDA-marginal, %</i>	5,9	6,7	6,5	5,7	6,0
Resultat före skatt	157	244	167	-44	-359
Resultat efter skatt	104	188	123	193	-315
Justerat nettoresultat	280	358	300	370	15
Kassaflöde					
Operativt kassaflöde	354	492	414	295	257
<i>Kassagenerering, %</i>	80	103	91	115	108
Kapitalstruktur					
Rörelsekapital	-626	-630	-552	-503	-417
<i>Rörelsekapital/Omsättning, %</i>	-6,6	-8,2	-6,5	-7,1	-6,5
Nettoskuld	1 318	699	807	945	2 668
Skuldsättningsgrad (leverage), ggr	2,4	1,4	1,7	2,3	6,9
<i>Soliditet, %</i>	33	40	44	45	18
Utdelning, SEK	4,00 ¹⁾	4,00	3,00	2,00	n/a
Övrigt					
Antal anställda (FTE) vid årets slut	9 082	6 695	6 108	6 142	5 809

1) Föreslagen utdelning som skall fastställas på bolagsstämma 2 maj 2019.

SYFTE MED UTVALDA NYCKELTAL

För att ge investerare och andra intressenter tydligare information om koncernens verksamhet och underliggande framgångsfaktorer har Coor valt att lämna information om ett antal viktiga nyckeltal. Nedan förklaras syftet med dessa nyckeltal. För definitioner av begrepp och beräkning av nyckeltal, se avsnitt Definitioner.

TILLVÄXT

Koncernen bedömer att den organiska tillväxten bäst speglar den underliggande tillväxten i verksamheten, då denna exkluderar effekten av förvärv samt fluktuationer i valutakurser.

RESULTAT OCH LÖNSAMHET

För att reflektera utvecklingen och lönsamheten i den underliggande verksamheten på ett mer rättvisande sätt har koncernen definierat nyckeltal där resultatet justerats för jämförelsestörande poster samt av- och nedskrivningar av goodwill, kundkontrakt och varumärken. Koncernen bedömer att justerat EBITA är det mått på rörelseresultat som tydligast återspeglar den underliggande lönsamheten och det är även detta resultatmått som koncernens segment följs upp och utvärderas utifrån internt.

Resultatmättet justerat nettoresultat exkluderar de icke kassaflödespåverkande posterna av- och nedskrivningar av goodwill, kundkontrakt och varumärken från koncernens nettoresultat och utgör underlag för beslut om utdelning till aktieägarna.

KASSAFLÖDE OCH RÖRELSEKAPITAL

Koncernen följer löpande det operativa kassaflödet vilket inkluderar rörelseresultatet (rensat för ej kassaflödespåverkande poster), nettoinvesteringar och förändring av rörelsekapital.

Koncernen har valt att i detta mått exkludera kassaflöde relaterat till finansiella transaktioner samt inkomstskatter för att på ett tydligare sätt påvisa det kassaflöde som verksamheten genererar.

Koncernen har som målsättning att ha en kassagenerering som uppgår till minst 90 procent (på rullande 12 månader). För att måttet ska vara rättvisande över tid utgår koncernen vid beräkning av kassagenerering från ett rörelseresultat och operativt kassaflöde som är rensat för jämförelsestörande poster.

För att nå uppsatt mål för kassagenerering är det av stor vikt att minimera rörelsekapitalet och upprätthålla ett negativt rörelsekapital, varför koncernen löpande följer upp storleken på rörelsekapitalet i relation till nettoomsättningen.

NETTOSKULD OCH SKULDSÄTTNINGSGRAD

För att löpande säkerställa att koncernen har en ändamålsenlig finansieringsstruktur och efterlever de finansiella åtaganden som finns i låneavtalet är det relevant att analysera nettoskulden och skuldsättningsgraden (definierad som nettoskuld dividerat med justerat EBITDA). Koncernen har en målsättning att skuldsättningsgraden ska understiga 3,0 gånger.

ÖVRIGT
UTVALDA NYCKELTAL

AVSTÄMNING AV UTVALDA NYCKELTAL, MSEK	2018	2017	2016	2015	2014
RÖRELSERESULTAT (EBIT)	219	268	242	71	-88
Av- och nedskrivning kundkontrakt och varumärken (<i>not 11</i>)	176	170	176	177	331
EBITA	394	438	418	248	243
Jämförelsestörande poster (<i>not 4</i>)	95	29	17	115	102
JUSTERAT EBITA	490	468	435	363	345
Avskrivningar	68	50	41	41	39
JUSTERAT EBITDA	558	517	476	404	385
Periodens resultat, kvarvarande verksamheter	104	188	123	193	-315
Av- och nedskrivning av kundkontrakt och varumärken	176	170	176	177	331
JUSTERAT NETTORESULTAT	280	358	300	370	15
SPECIFIKATION RÖRELSEKAPITAL					
Varulager	14	12	11	17	17
Kundfordringar	1 343	1 159	1 080	1 069	1 155
Övriga fordringar	123	18	12	15	21
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	352	374	395	368	426
Leverantörsskulder	-1 023	-944	-790	-835	-893
Övriga skulder	-249	-189	-185	-182	-209
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	-1 185	-1 059	-1 018	-893	-908
Avgår avvecklad verksamhet	0	0	-52	-55	-25
Avgår räntebärande fordringar/skulder	-1	-1	-5	-9	-1
RÖRELSEKAPITAL	-626	-630	-552	-503	-417
SPECIFIKATION NETTOSKULD					
Upplåning – långfristig	1 744	1 399	1 401	1 367	2 802
Upplåning – kortfristig	4	3	7	12	216
Avsättningar för pensioner	20	19	19	18	10
Likvida medel	-435	-709	-603	-428	-335
Räntebärande långfristiga fordringar	-14	-12	-12	-15	-13
Räntebärande rörelsefordringar	-1	-1	-5	-9	-13
NETTOSKULD	1 318	699	807	945	2 668

OPERATIVT KASSAFLÖDE	2018	2017	2016	2015	2014
Rörelseresultat (EBIT)	219	268	242	71	-88
Emissionskostnader som redovisats i eget kapital	0	0	0	-49	0
Av- och nedskrivningar	244	219	217	218	370
Nettoinvesteringar	-83	-74	-70	-46	-23
Förändring av rörelsekapital	-27	89	29	106	57
Ej likviditetspåverkande poster	2	-11	-4	-4	-58
OPERATIVT KASSAFLÖDE	354	492	414	295	257
KASSAGENERERING					
Justerat EBITDA	558	517	476	404	385
Förändring av rörelsekapital	-27	89	29	106	57
Nettoinvesteringar	-83	-74	-70	-46	-23
Övrigt	-1	-2	-1	0	-2
Kassaflöde vid beräkning kassagenerering	447	531	434	463	416
KASSAGENERERING, %	80	103	91	115	108

DEFINITIONER

FINANSIELLA BEGREPP OCH NYCKELTAL

Kostnad sålda tjänster

Kostnader som är direkt relaterade till utförandet av de fakturerade tjänsterna, av- och nedskrivningar på maskiner och inventarier samt av- och nedskrivningar på goodwill, kundkontrakt och varumärken.

Jämförelsestörande poster

Jämförelsestörande poster utgörs främst av kostnader för integration av kontrakt och förvärv samt mer omfattande omstruktureringsprogram. Jämförelsestörande poster inkluderas antingen i kostnad sålda tjänster eller i försäljnings- och administrationskostnader.

EBITA

Rörelseresultat före av- och nedskrivningar på goodwill, kundkontrakt och varumärken.

Justerat EBITA

Rörelseresultat före av- och nedskrivningar på goodwill, kundkontrakt och varumärken, exklusive jämförelsestörande poster.

Justerat EBITDA

Rörelseresultat före av- och nedskrivningar på samtliga materiella och immateriella anläggningstillgångar, exklusive jämförelsestörande poster.

Justerat nettoresultat

Resultat efter skatt exklusive av- och nedskrivningar på goodwill, kundkontrakt och varumärken.

Operativt kassaflöde

Kassaflöde från den löpande verksamheten exklusive räntetäckter, räntekostnader och betalad inkomstskatt, men inklusive nettoinvesteringar i immateriella och materiella anläggningstillgångar.

Rörelsekapital

Icke räntebärande omsättningstillgångar med avdrag för icke räntebärande kortfristiga skulder per balansdagen.

BERÄKNING AV NYCKELTAL

Tillväxt nettoomsättning

Periodens förändring av nettoomsättning i procent av nettoomsättning motsvarande period föregående år.

Organisk tillväxt

Periodens förändring av nettoomsättning i procent av nettoomsättning föregående år, exklusive förvärv och valutakurseffekter.

Förvärvad tillväxt

Periodens nettoomsättning hänförlig till förvärvade verksamheter, exklusive valutaeffekter, i procent av av nettoomsättning motsvarande period föregående år.

Rörelsemarginal (EBIT-marginal)

Rörelseresultat i procent av nettoomsättning.

EBITA-marginal

EBITA i procent av nettoomsättning.

Justerat EBITA – marginal

Justerat EBITA i procent av nettoomsättning.

Justerat EBITDA-marginal

Justerat EBITDA i procent av nettoomsättning.

Resultat per aktie

Periodens resultat hänförlig till moderbolagets ägare i förhållande till genomsnittligt antal stamaktier.

Eget kapital per aktie

Eget kapital vid periodens slut, hänförligt till moderbolagets aktieägare, dividerat med antalet aktier vid periodens slut.

Kassagenerering

Justerat EBITDA minus nettoinvesteringar samt justerat för förändringar i rörelsekapital i procent av justerat EBITDA.

Rörelsekapital/nettoomsättning

Rörelsekapital på balansdagen i procent av nettoomsättningen (rullande 12 månader).

Nettoskuld

Räntebärande anläggnings- och omsättnings-tillgångar med avdrag för lång- och kortfristiga räntebärande låneskulder vid periodens slut.

Skuldsättningsgrad (leverage)

Nettoskuld vid periodens slut dividerat med justerat EBITDA.

Soliditet

Koncernens egna kapital och reserver som kan hänföras till moderbolagets ägare i procent av total balansomslutning vid årets slut.

ALLMÄNNA BEGREPP

Arbetsplatservice

Kan delas upp i lokalvård, mat & dryck, säkerhet etc. Exempel på sådana tjänster är drift av personalrestauranger, bemannad övervakning och supporttjänster (bland annat växter och konferenssupport).

Avtalslojalitet (inköp)

Andel inköp från centrala och lokala leverantörer med avtal.

Bolaget

När Coor använder "bolaget" syftar det till Coor Service Management Holding AB, samt alla bolag inom koncernen, även dotterbolag.

Egenlevererade tjänster

Tjänster som utförs av egen personal istället för underleverantör.

Fastighetservice

Både invändig och utvändigt. Exempel på tjänster är underhåll, reparation och arbete på fastigheter.

FM och FM-marknaden

Tjänster i och omkring en fastighet, till exempel, fastighetservice, lokalvård, mat & dryck, och säkerhet.

Heltidstjänster

Heltidstjänster eller heltidsekvivalenter brukar också benämnas FTE, är antal anställda omräknat i heltidstjänster.

HSEQ

Är en engelsk förkortning som står för health, safety, environment and quality. På svenska innebär detta hälsa, säkerhet, miljö och kvalitet.

IFM

Integrated facility management, även benämnt TFM (total facility management) och IFS (integrated facility services). IFM innebär samordnad ledning och styrning av två eller flera facility management-tjänster.

Norden

Danmark, Finland, Norge och Sverige (Island exkluderat).

Service management

Service management definieras som samordnad styrning och ledning av ett antal servicetjänster. Grundidén är att hantera en eller flera tjänster på ett mer strukturerat och samordnat sätt, och att leverera det som avtalats på ett effektivt sätt enligt etablerade processer till överenskommen kvalitet och kostnad.

SME

Small and Medium-sized Enterprise. Engelsk förkortning som beskriver segmentet små- och medelstora företag (SMF på svenska).

SÄRSKILD INFORMATION TILL AKTIEÄGARE

ÅRSSTÄMMA 2019

Delta på årsstämma

Coors årsstämma äger rum den 2 maj 2019 kl. 15.00 i konferensanläggningen Kista Entré, Knarrarnäsgatan 7, Kista. Aktieägare som önskar att delta på årsstämman måste meddela detta i förväg. Detaljer om anmälningsförfarandet framgår av kallelsen till årsstämman.

Utsick av kallelsen och anmälan

Kallelsen publiceras den 26 mars 2019. Sista anmälningsdag för deltagande på årsstämman är den 25 april 2019.

Avstämningsdag

Den 6 maj 2019.

FINANSIELL KALENDER 2019

2 maj 2019	Delårsrapport januari – mars 2019
2 maj 2019	Årsstämma 2019
18 juli 2019	Delårsrapport januari – juni 2019
7 november 2019	Delårsrapport januari – september 2019
12 februari 2020	Bokslutskommuniké januari – december 2019

En kontinuerligt uppdaterad kalender finns på coor.se/investerare.

DISTRIBUTIONSPOLICY

Alla finansiella rapporter finns på engelska och svenska, och publiceras löpande på Coors hemsida under fliken coor.se/Investerare. Coors tryckta årsredovisning distribueras endast till de aktieägare som särskilt begärt detta via epost: ir@coor.com

KONTAKT

Mejladress, investerarrelaterade ärenden: ir@coor.com
Mejladress, allmänna ärenden: info@coor.com
Telefonnummer: **010-559 50 00**
Kontaktpersoner presenteras på bolagets hemsida coor.se

Text och produktion:
Coor Service Management och Narva.

Tryck: GöteborgsTryckeriet, Mölndal, april 2019.
Fotografer: Jann Lipka, Karl Nordlund, Magnus Glans, Mikkel Jul Hvilshøj, Peter Knutson, Rasmus Flindt Pedersen, Vesa Laitinen.





Coor har verksamhet i hela Norden.

På www.coor.com hittar du ditt närmaste Coor-kontor.

Adressen till huvudkontoret är:

HUVUDKONTOR

Coor

Knarrarnäsgatan 7, 164 99 Kista, Sverige

Telefon: 010-559 50 00

www.coor.com