

# HÅLLBARHETSRAPPORT 2015

*Hållbarhetsrapporten för Coor Service Management Holding AB (org nr 556742-0806) avser verksamhetsåret 2015.*

---

## INNEHÅLL

---

- 38 Inledning
- 42 Hållbarhetsredovisning
- 44 Affärsansvar
- 46 Socialt ansvar
- 48 Miljöansvar

Hållbarhetsrapporten är en del av Coors Årsredovisning 2015 som finns tillgänglig på bolagets hemsida. Hänvisningar till andra delar av årsredovisningen förekommer.

# EN HÅLLBAR UTVECKLING

*Coors ambition är att bedriva en ansvarsfull och långsiktig hållbar verksamhet. Detta åstadkoms genom att bolaget fokuserar på att skapa värde inte bara ekonomiskt, utan också miljömässigt och socialt.*

Ett hållbart och ansvarsfullt företagande handlar ytterst om att ta ett långsiktigt ansvar för den verksamhet man bedriver och de varor/tjänster man erbjuder, och för hur de påverkar vår miljö och vårt samhälle. För Coor är sambandet mellan affärsnytta och samhällsnytta självklart. Målsättningen är att bedriva en sund och lönsam verksamhet med omtanke och respekt för människor och miljö.

## VÄGVAL OCH PRIORITERINGAR

Coors verksamhet bedrivs utifrån insikten om att bolaget påverkar (och påverkas av) sin omvärld på flera sätt – såväl ekonomiskt som miljömässigt och socialt. Dessa tre

dimensioner – ”the triple bottom line” – är utgångspunkten för Coors hållbarhetsarbete och hållbarhetsredovisning.

Inom dessa tre områden har Coor formulerat övergripande, långsiktiga målsättningar och strategier samt konkreta fokusområden.

## FOKUSOMRÅDEN

Inom varje hållbarhetsdimension finns ett antal frågeställningar som bolaget uppfattar som viktiga att fokusera på ur ett materialitetsperspektiv. Den väsentlighetsanalys som ligger bakom definitionen av vilka frågor som är viktiga för Coor baseras främst på bolagets egen

uppfattning om frågornas relevans och strategiska vikt, men också på de undersökningar och den dialog som förts med bolagets viktigaste intressenter. Coor planerar att göra en uppdatering av väsentlighetsanalysen under 2016.

Bland de hållbarhetsfrågor som Coor har definierat som väsentliga kan nämnas kundnöjdhet, innovationer, arbetsmiljö och säkerhet, medarbetarutveckling, leverantörsstyrning och miljörådgivning. Mot bakgrund av att Coor är ett servicebolag med verksamhet främst i Norden finns ett antal hållbarhetsaspekter som blir mindre relevanta för bolaget att fokusera på, till exempel barnarbete, anti-korruption, grundläggande mänskliga fri- och rättigheter samt föreningsfrihet. Alla dessa frågor är i Norden reglerade i lag, vilket betyder att det redan finns ett väl utvecklat regelverk för Coor att förhålla sig till.

## HÅLLBARHETSARBETET UNDER ÅRET

Alla hållbarhetsaspekter är viktiga, men för att göra skillnad är en prioritering nödvändig. Utifrån en samlad bedömning av signaler från bolagets intressentdialog samt utlåtanden från bolagets revisorer å ena sidan, och en egen uppfattning om

” *Utgångspunkten i Coors strategiska plattform är ett integrerat synsätt, där bolagets förmåga att skapa värde för kunder och aktieägare kombineras med sociala och miljömässiga aspekter.*

## HÅLLBARHETSARBETE PÅ COOR – EN ÖVERSIKT

OMRÅDE	AFFÄRSANSVAR	SOCIALT ANSVAR	MILJÖANSVAR
<b>Övergripande målsättning</b>	Eftersträva en stabil och lönsam utveckling över tid, samtidigt som god affärsetik tillämpas.	Eftersträva ett bättre socialt samhälle genom att agera som en ansvarstagande och utvecklande arbetsgivare, och att aktivt försöka påverka leverantörer att göra detsamma.	Eftersträva en bättre miljö genom att aktivt försöka minimera bolagets egen såväl som bolagets kunders miljöpåverkan.
<b>Strategi</b>	Finansiell stabilitet åstadkoms genom ett konkurrenskraftigt, professionellt och värdeskapande erbjudande och nöjda kunder. Det säkerställer en god efterfrågan på bolagets tjänster och långa kundrelationer, vilket är utgångspunkten för en stabil omsättningstillväxt. Därutöver krävs ett stort resultatfokus samt ett affärsetiskt förhållningssätt.	Coor agerar som en ansvarstagande arbetsgivare genom att erbjuda alla medarbetare en god, säker, rättvis och icke-diskriminerande och utvecklande arbetsmiljö i enlighet med ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work (1998). Det innebär ett stort fokus på arbetsmiljö och hälsofrämjande aktiviteter, samt strukturerad medarbetar- och ledarskapsutveckling. Det innebär också en aktiv leverantörsstyrning.	Coor eftersträvar en bättre miljöprestanda genom att agera som en grön rådgivare för att hjälpa bolagets kunder att reducera deras miljöpåverkan samt att aktivt försöka minimera den interna energianvändningen liksom andra miljöpåverkande faktorer.

## FOKUSOMRÅDEN

## AFFÄRSANSVAR

- Ökad kundnöjdhet genom professionell och värdeadderande serviceleverans.
- Stabil och positiv finansiell utveckling.
- God etik och moral genom hela verksamheten.
- God kommunikation och rapportering enligt vedertagna standards.

## SOCIALT ANSVAR

- Strukturerat arbetsmiljöarbete.
- Hälsöfrämjande arbete.
- Ökad medarbetarnöjdhet.
- Strukturerad kompetensutveckling för alla medarbetare.
- Lika möjligheter och mångfald.
- Aktivt påverka bolagets leverantörer att vara ansvarstagande arbetsgivare.

## MILJÖANSVAR

- Hjälpa kunder att förbättra sin miljöprestanda genom grön rådgivning.
- Aktivt arbete för att minska kundernas energianvändning.
- Minska Coors egen miljöpåverkan.
- Bedriva ett strukturerat miljöarbete i hela koncernen.

Bilden beskriver de frågeställningar som ligger till grund för Coors hållbarhetsarbete. Hur Coor arbetar inom dessa områden beskrivs på sidorna 44–49, och en redovisning av utvalda nyckeltal inom varje område presenteras på sidorna 42–43.

## INTRESSENTDIALOG

INTRESSENTGRUPP	HUVUDSAKLIGA INTRESSEOMRÅDEN	VANLIGA VERKTYG I DIALOGEN
Kunder	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kundinsikt</li> <li>● Leveransuppföljning</li> <li>● Innovation/förbättringar</li> <li>● Grön rådgivning</li> <li>● Energifrågor</li> <li>● Livscykelperspektiv</li> <li>● Hälsa och säkerhet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Löpande kunddialog genom fastställda kanaler (upprättas för varje kund)</li> <li>● Operativa, taktiska och strategiska möten enligt en särskild mötesstruktur</li> <li>● Leveransuppföljning (digital eller i pappersformat)</li> <li>● Kundundersökningar</li> <li>● Andra relationsfrämjande kundaktiviteter</li> </ul>
Investorare och analytiker	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultatutveckling</li> <li>● Riskhantering</li> <li>● Bolagsstyrning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bolagsstämma</li> <li>● Kapitalmarknadsdagar</li> <li>● Finansiella rapporter</li> <li>● Öppna analytikerträffar i samband med kvartalsrapporter</li> <li>● Analytikerträffar i mindre forum</li> </ul>
Medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medarbetarengagemang och nöjdhet</li> <li>● Uppföljning av prestation</li> <li>● Utvecklingsmöjligheter (nya roller, successionsplaner och utbildningar)</li> <li>● Ersättningar</li> <li>● Företagskultur och policies</li> <li>● Strategisk och operativ information om företaget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Löpande medarbetardialog genom fastställda kanaler</li> <li>● Löpande arbetsplatsmöten</li> <li>● Utvecklingssamtal</li> <li>● Management Review</li> <li>● Lönerevision</li> <li>● Medarbetarundersökning</li> <li>● Utbildningar</li> </ul>
Leverantörer	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Leverantörsstyrning</li> <li>● Affärsetik</li> <li>● Innovation/förbättringar</li> <li>● Hälsa och Säkerhet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Löpande leverantörsdialog</li> <li>● Leverantörsuppföljning</li> <li>● Digitala uppföljningsverktyg</li> <li>● Leverantörskontroller</li> </ul>
Fackföreningar	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Arbetsrättsliga frågor enligt MBL (och motsvarande i övriga länder)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Större fackliga föreningar har styrelsrepresentation</li> <li>● Möten med större föreningar genom ett särskilt mötesforum (G5)</li> <li>● Möten med lokala föreningar vid behov på lokal nivå</li> </ul>
Myndigheter	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lagar, förordningar och regler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Strukturerad bevakning</li> <li>● Specialnätverk</li> </ul>
Intresseorganisationer och specialnätverk, t ex IFMA, Vinnova, NMC	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Relevanta specialfrågor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aktivt medlemskap/styrelsemedverkan</li> </ul>

framdrift i olika frågor å andra sidan, görs årligen en prövning av om det finns behov av särskilda ansträngningar inom något fokusområde.

De hållbarhetsfrågor som Coor under 2015 fokuserade särskilt på var ökad lönsamhet, åtgärder för ökad riskmedvetenhet, ökad mångfald genom högre andel kvinnliga chefer samt åtgärder för minskade utsläpp från transporter. Alla dessa områden var inkluderade i bolagets koncerngemensamma interna operativa mål för 2015, som följs upp löpande enligt Coors målstyrningsprocess.

### EN AKTIV INTRESSENTDIALOG BIDRAR TILL UTVECKLING

I syfte att förstå effekterna av bolagets påverkan och för att fånga upp omvärldens uppfattning, förväntningar och behov bedriver Coor en aktiv och strukturerad dialog med viktiga intressentgrupper. Detta ger värdefull information, som används vid prioriteringar och beslut.

Bolagets viktigaste intressentgrupper är kunder, medarbetare och ägare. Andra viktiga intressentgrupper är exempelvis leverantörer, fackliga parter, medier, intresseorganisationer och myndigheter.

I intressentdialogen med prioriterade målgrupper är personliga möten centrala. För ökad effektivitet kompletteras den direkta dialogen med andra kanaler och regelbundna mätningar, bland vilka de största är Coors regelbundna kundundersökning och medarbetarundersökning.

Ansvar för dialogen och kommunikationen mot en viss målgrupp är decentraliserat till den som har bäst målgruppskännedom, och är tydligt definierad i bolagets kommunikationspolicy. Enligt kommunikationspolicy ska kommunikationsarbetet med Coors målgrupper

bedrivs strukturerat och aktivt, och utmärkas av långsiktighet, tydlighet, saklighet och transparens (öppenhet och ärlighet). När det gäller ekonomisk redovisning och rapportering ska vedertagna principer och standarder brukas.

I samband med bolagets notering på Nasdaq Stockholm i juni 2015 antogs en ny kommunikationspolicy, med anpassningar till de informationsregler och krav som börserna ställer.

### HÅLLBARHETSSTYRNING

Utgångspunkten för hållbarhetsstyrningen på Coor är tydliga principer och en strukturerad uppföljning.

### HÅLLBARHETSPOLICY

Inom Coor-koncernen finns en gemensam hållbarhetspolicy, som beskriver grundläggande principer för Coors hållbarhetsarbete och fungerar som ett ramverk för all verksamhet. Coors hållbarhetspolicy finns i sin helhet på bolagets hemsida och innehåller följande huvudrubriker:

- Coor ska bedriva en miljövänlig, professionell och säker verksamhet.
- Coor ska vara en ansvarstagande och utvecklande arbetsgivare.
- Coor ska utvecklas stabilt och lönsamt utifrån ett gott etiskt och moraliskt förhållningssätt.
- Coor tar ansvar för sina leverantörer.
- Coor ska tillhandahålla korrekt och relevant information.

### BESKRIVNING AV HÅLLBARHETSSTYRNINGEN INOM COOR

#### EXECUTIVE MANAGEMENT TEAM (EMT)

#### HÅLLBARHETSKOMMITTÉ

Hållbarhets- och Kommunikationschef  
Verksamhetsutvecklingschef  
HR-chef  
Inköp  
HSEQ\*-chef  
Chefsjurist

#### CSR (del av HR-nätverket)

HR-chef  
Nordiska HR-chefer

#### ARBETSMILJÖ, MILJÖ OCH KVALITET (del av HSEQ-nätverket)

HSEQ-chef  
Nordiska HSEQ-samordnare

\*HSEQ står för Health, Safety, Environment och Quality (hälsa, säkerhet, miljö och kvalitet).

### Regelverk och allmänna principer

Coors huvudkontor ligger i Sverige, och grunden för styrningen av hållbarhetsarbetet på Coor är därför gällande svenska lagar, regler och praxis. I de länder Coor verkar följs den lagstiftning som är tillämplig lokalt. Hållbarhetsrapporteringen på Coor är inspirerad av den internationella redovisningsstandarden GRI (Global Reporting Initiative), men standarden följs inte fullt ut.

Utöver detta externa regelverk finns ett internt ramverk av styrande dokument och principer, bland vilka de viktigaste är en övergripande hållbarhetspolicy, en gemensam uppförandekod ("Code of Conduct") samt koncerngemensamma värderingar ("ledstjärnor"). Under 2015 implementerades den uppdaterade uppförandekoden, som antogs av bolagets styrelse i slutet av 2014. Kopplat till uppförandekoden finns ett särskilt internt kontrollsystem för efterlevnad, som innebär att alla medarbetare anonymt kan tipsa om misstanke om överträdelser mot uppförandekoden (ett så kallat "whistle-blower"-system).

Alla dessa dokument finns tillgängliga på bolagets intranät. Arbetet med Coors ledstjärnor bedrivs både lokalt och centralt. De är ett viktigt inslag i bola-

gets breda utbildningsprogram, och lyfts fram i det koncernövergripande kommunikationsarbetet. Bolagets Code of Conduct finns som bilaga till alla anställningsavtal, och alla chefer ska också gå igenom innehållet i den i samband med det årliga utvecklingssamtalet, då medarbetarna också skriftligen kvitterar på att de har förstått innehållet i koden. Mer information om bolagets uppförandekod och ledstjärnor finns på sidorna 44 respektive 23.

### Organisation

Eftersom miljöfrågor och sociala frågor är nationella och ibland skiljer sig åt mellan olika länder, med olika regelverk och praxis, ligger ansvaret för hållbarhetsarbetet i de olika länderna. För nödvändig samordning och styrning finns en särskild hållbarhetskommitté, som är direkt underställd koncernledningen. Hållbarhetskommittén utarbetar förslag till policy, övergripande målsättningar och principer för styrning av hållbarhetsarbetet för hela koncernen. Hållbarhetskommittén har även i uppgift att sätta och följa upp de årliga indikatorerna och utifrån ett intressent- och omvärldsperspektiv årligen föreslå särskilda åtgärder inom hållbarhetsområdet.

Kommittén leds av koncernens Kommunikations- och Hållbarhetschef, som har som uppgift att driva och samordna bolagets hållbarhetsarbete. I hållbarhetskommittén samlas chefer för specialistfunktioner med ansvar för frågor med betydande hållbarhetspåverkan. Till hållbarhetskommittén har även knutits koncernens nätverk för miljöfrågor (nordiskt Miljönätverk) respektive sociala frågor (del av det nordiska HR-nätverket). Ansvariga för dessa nätverk är föredragande för sina respektive frågor i hållbarhetskommittén.

Under 2015 sammanträdde hållbarhetskommittén två gånger. Bland viktiga frågor som behandlades kan nämnas uppföljning av hållbarhetsarbetet 2015, förslag på fokusområden för 2016 samt ställningstagande till ett antal standards inom olika områden. Det nordiska Miljönätverket hade månatliga telefonavstämningar och hade fyra möten under 2015. Det nordiska HR-nätverket hade telefonavstämningar månatligen och tre fysiska möten.

I varje land finns också dedikerade HSEQ-resurser, som ansvarar för att samordna och driva HSEQ-arbetet inom landet. Koncerngemensamma initiativ och frågor drivs på koncernnivå.

### Risker och riskhantering ur ett hållbarhetsperspektiv

Ur ett hållbarhetsperspektiv uppfattas FM-branschen i Norden som en bransch med relativt låg riskprofil, dels för att lagstiftningen och regelverket i de nordiska länderna är relativt omfattande och likvärdig, men också för att arbetsuppgifternas karaktär till stora delar inte är förknippade med stora risker. En beskrivning av bolagets allmänna risker finns på sidorna 34–36. På Coor finns i dagsläget endast ett miljötillstånd för att verksamheten ska kunna bedrivas – ett tillstånd för processkylning i en mindre verksamhet i Kotka (Finland). I övrigt har Coors personal personliga behörigheter för att kunna utföra sitt arbete på ett korrekt och säkert sätt.

För att styra verksamheten på ett kontrollerat sätt finns också en strukturerad bolagsstyrning, som beskrivs på sidorna 97–106. Som stöd för hållbarhetsarbetet använder Coor även ett antal kontroll- och stödsystem, till exempel för bevakning av förändringar i lagar och föreskrifter och för kemikaliehantering. Som ett stöd i leverantörsuppföljningen använder Coor digitala verktyg.





# REDOVISNING AV UTFALL, HÅLLBARHETSINDIKATORER

*Inom de hållbarhetsområden och fokusområden som Coor har valt att arbeta med redovisas ett antal indikatorer, som ger en uppfattning om framdriften i bolagets hållbarhetsarbete. Indikatorernas utveckling är en viktig input till diskussionerna om bolagets årliga prioriteringar.*



## UPPFÖLJNING AV AFFÄRSMÄSSIGA HÅLLBARHETSINDIKATORER\*

	UTFALL 2015	UTFALL 2014
<b>ÖKAD KUNDNÖJDHET GENOM PROFESSIONELL OCH VÄRDEADDERANDE SERVICELEVERANS</b>		
Antal kunder som deltagit i koncernövergripande kundundersökning <sup>1)</sup>	807	n.d.
Utfall i kundnöjdhetsmätning (kundnöjdhetsindex)	66	n.d.
Antal registrerade genomförda förbättringsinitiativ <sup>2)</sup>	6 936	6 900
Andel av verksamhet som är certifierad enligt ISO 9001 <sup>3)</sup>	88%	89%
<b>STABIL OCH GOD RESULTATUTVECKLING</b>		
Nettoomsättning	7 482 MSEK	6 844 MSEK
Resultat (justerad EBITA) <sup>4)</sup>	374 MSEK	354 MSEK
Lönekostnader <sup>5)</sup>	3 328 MSEK	2 919 MSEK
Operativt kassaflöde <sup>6)</sup>	274 MSEK	274 MSEK
<b>GOD ETIK OCH MORAL I HELA VERKSAMHETEN</b>		
Gemensam uppförandekod i hela verksamheten <sup>7)</sup>	100%	100%
Antal inrapporterade och utredda ärenden avseende misstänkta överträdelser av CoC <sup>8)</sup>	5	4

\*Uppgifter exklusive industriverksamheten, som avyttrades i juni 2015.



## UPPFÖLJNING AV SOCIALA HÅLLBARHETSINDIKATORER\*

	UTFALL 2015	UTFALL 2014
<b>UPPFÖLJNING AV SOCIALA HÅLLBARHETSINDIKATORER*</b>		
Antal medarbetare <sup>1)</sup>	6 381	6 087
– varav andel kvinnor	53%	51%
– varav andel män	47%	49%
<b>STRUKTURERAT ARBETSMILJÖARBETE</b>		
Antal olyckor <sup>2)</sup>	203	203
Antal dödsfall	0	0
<b>HÄLSOFRÅMJANDE ARBETE</b>		
Sjukfrånvaro <sup>5)</sup>	5,9%	3,6%
<b>ÖKAD MEDARBETARNÖJDHET</b>		
Andel medarbetare som svarat på medarbetarundersökning (EMI) <sup>3)</sup>	69%	n.d.
Resultat, medarbetarundersökningen MMI <sup>4)</sup>	68	n.d.
Personalomsättning <sup>5)</sup>	10,5%	9,7%
<b>STRUKTURERAD KOMPETENSUTVECKLING FÖR ALLA MEDARBETARE</b>		
Genomförda utvecklingssamtal inkl. individuella kompetensutvecklingsplaner för alla medarbetare <sup>6)</sup>	71%	n.d.
Andel medarbetare som är nöjda med utvecklingssamtalet <sup>7)</sup>	98%	n.d.
Antal medarbetare som gått basutbildningen Coor Service School	331	942
Antal chefer som genomgått basutbildningen Coor Business School	68	76
<b>JÄMSTÄLLDHET OCH LIKA BEHANDLING</b>		
Antal medarbetare som upplevt sig diskriminerade <sup>8)</sup>	3%	n.d.
Andel kvinnliga chefer <sup>9)</sup>	41%	36%
<b>AKTIVT PÅVERKA LEVERANTÖRER ATT AGERA SOM ANSVARSTAGANDE ARBETSGIVARE</b>		
Avtalslojalitet, årsmedelvärde <sup>10)</sup>	75%	62%
Tillämpa CoC för alla större, kritiska leverantörer <sup>11)</sup>	100%	100%

\*Uppgifter exklusive industriverksamheten, som avyttrades i juni 2015.



## UPPFÖLJNING AV MILJÖMÄSSIGA HÅLLBARHETSINDIKATORER\*

	UTFALL 2015	UTFALL 2014
<b>UPPRÄTTHÅLLA STRUKTURERAT MILJÖARBETE I HELA KONCERNEN</b>		
Certifiering enligt ISO 14001 för hela koncernen <sup>1)</sup>	100%	100%
<b>MINSKA COORS EGEN MILJÖPÅVERKAN</b>		
Antal registrerade produkter i vårt kemikaliehanteringssystem <sup>2)</sup>	2 893	2 936
Antal tjänsteresor via tåg eller flyg <sup>3)</sup>	10 034	12 134
Koldioxidutsläpp från tjänsteresor och servicebilar (CO <sub>2</sub> / ton) <sup>3)</sup>	2 240,8	2 365,7
Bilpark: antal servicefordon <sup>4)</sup>	752	777
Bilpark: medelutsläpp för leasade servicefordon <sup>5)</sup>	160 g/km	168 g/km
Egna landskontor som uppnått silver- eller guldmärkning enligt Coor Green Services <sup>6)</sup>	2	1
<b>BIDRA TILL FÖRBÄTTRAD MILJÖPRESTANDA FÖR KUNDER</b>		
Genomsnittligt utfall efter genomförd miljögranskning med hjälp av Coor Green Services <sup>7)</sup>	80,8%	81,5%
Lokalvård: andel siter med mindre än 0,339 ml kemikalier per kvm <sup>8)</sup>	89%	76%
<b>ARBETA AKTIVT FÖR ATT REDUCERA KUNDERNAS ENERGIKONSUMTION</b>		
Antalet rapporterade större energi- förbättringsförslag <sup>9)</sup>	35	47

\*Uppgifter exklusive industriverksamheten, som avyttrades i juni 2015.

## NOTER (AFFÄRSANSVAR)

- Coor genomför regelbundet en omfattande, koncernövergripande kundundersökning, där kontaktpersoner på bolag som samarbetat med Coor i över ett år tillfrågas. För 2015 uppgick svarsfrekvensen till 58%. För 2014 genomfördes endast mindre, lokala undersökningar. Från och med 2015 kommer undersökningen att genomföras årligen.
- Antal genomförda förbättringsförslag som registrerats i Coors IT-baserade system Actio.
- Coor har ett paraplycertifikat för hela koncernen. Delar av verksamheten har valt att inte ansluta sig, och procentsatsen anger den anslutna verksamhetens omsättning i förhållande till koncernens omsättning vid årsskiftet.
- För definition, se not 1.26, sidorna 69–70.
- Lönekostnader, sociala avgifter och pensioner.
- För definition, se not 1.26, sidorna 69–70.
- Coors uppförandekod gäller all verksamhet i alla de länder Coor bedriver verksamhet.
- Ärenden anmälda via det "whistle blower"-system, som är kopplat till Coors koncerngemensamma uppförandekod.

## NOTER (SOCIALT ANSVAR)

- Antal medarbetare (omräknat i heltidstjänster) vid årsskiftet. Uppgiften inkluderar tillsvidareanställda och visstidsanställda. Medarbetare utan ett garanterat antal timmar inkluderas ej. Coor har under 2015 harmoniserat beräkningsgrunden för headcount i koncernen.
- En olycka definieras som en allvarlig och plötslig händelse som leder till personskada.
- Coor genomför regelbundet en omfattande undersökning bland koncernens medarbetare som varit anställda i Coor i mer än tre månader. Den senaste stora undersökningen genomfördes 2015. Av de 5,846 medarbetare som då inbjöds att delta i medarbetarundersökningen svarade 4,021, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 69%.
- Resultatet för medarbetarundersökningen redovisas i MMI, Motiverad medarbetarindex som svarar på fyra övergripande frågor som mäter hur motiverade och nöjda medarbetarna är.
- Sjukfrånvaron och personalomsättningen kommenteras på sidan 47.
- Svar på frågan om medarbetaren har haft ett utvecklingssamtal de senaste 12 månaderna i den koncerngemensamma medarbetarundersökningen (se not 3)
- I den omfattande medarbetarundersökningen får medarbetarna betygsätta genomfört utvecklingssamtal på en 5-gradig skala.
- Svar på frågan om medarbetaren någon gång har upplevt sig diskriminerad i den koncerngemensamma medarbetarundersökningen
- Avser alla chefsnivåer
- Andel inköp från centrala och lokala leverantörer med avtal
- "Code of Conduct för leverantörer" ingår i Coors allmänna inköpsvillkor, och i samtliga avtal där de allmänna villkoren ingår, till exempel avtal med ramavtalsleverantörer, gäller därför dessa.

## NOTER (MILJÖANSVAR)

- Coor har ett paraplycertifikat för hela koncernen. All verksamhet äldre än ett år är ansluten till certifikatet.
- Coor har ett kemikaliesystem (iChemistry) som 2015 användes i Sverige och Norge. Uppgiften avser inregistrerade produkter i detta system.
- Redovisade tåg- och flygresor är tjänsteresor som registrerats i koncernens reseportal. Enligt Coors riktlinjer ska alla tjänsteresor beställas via portalen.
- Antal leasade servicefordon inom Coor Service Management.
- Medelutsläpp för leasade servicefordon antal är kalibrerat efter delning av Coor Service Management och Coor Industriservice.
- Under 2015 uppnådde Coors huvudkontor i Stockholm Guld och Göteborg Silver De övriga ländernas nivå bedöms motsvara kraven enligt minst silverstandard, men ingen revision genomfördes 2015. Samtliga huvudkontor är inplanerade för revision 2016.
- Egenkontroll enligt Coor Green Services ska genomföras efter dialog med kunden. Under 2015 granskades 86 siter under perioden april – september.
- Redovisad kemikalieanvändning i verktyget Coor Green Services
- Antal förbättringsförslag som syftar till att reducera kundernas energi-användning, och som rapporterats in via Coors system Actio.

# AFFÄRSANSVAR

*För Coor innebär ekonomisk hållbarhet att ta ansvar för en stabil och lönsam utveckling som också är etiskt försvarbar. Därför strävar Coor alltid efter att tillämpa god affärsetik och att skapa ett konkurrenskraftigt serviceerbjudande samt långvariga samarbeten med bolagets kunder.*

## ÖVERGRIPANDE MÅLSÄTTNING OCH STRATEGI

Coor har en långsiktig målsättning inom området för ekonomisk hållbarhet att utvecklas stabilt och lönsamt över tid, samtidigt som god affärsetik tillämpas. En viktig aspekt för att uppnå denna målsättning är att etablera långvariga samarbeten med bolagets kunder och att skapa efterfrågan på bolagets tjänster genom en konkurrenskraftig och värdeadderande serviceleverans. En stabil utveckling av bolagets intäkter säkerställs genom ett tydligt resultatfokus. Detta bidrar till en solid samhällelig ekonomi och till att Coor kan fortsätta utveckla sin verksamhet framåt. Samtidigt är det viktigt att god affärsetik tillämpas och att lagar och förordningar respekteras.

För att bidra till en långsiktig hållbar ekonomisk utveckling fokuserar Coor särskilt på fyra områden: ökad kundnöjdhet och proaktivt förbättringsarbete, stabil och god resultatutveckling, god

etik och moral i hela verksamheten samt god kommunikation och rapportering.

## ÖKAD KUNDNÖJDHET OCH PROAKTIVT FÖRBÄTTRINGSARBETE

För att säkerställa en stabil och lönsam utveckling över tid är nöjda kunder en förutsättning. Genom en regelbunden dialog med bolagets kunder försöker Coor fånga upp synpunkter och förstå kundernas skiftande behov. Coor samlar in information från kunder på olika sätt, främst genom den löpande dialogen och genom kundnöjdhetsenkäter. Ett antal undersökningar på lokal nivå genomförs vid behov som komplement till den omfattande koncernövergripande kundundersökning, som från och med 2015 genomförs årligen. I den stora undersökningen mäts bland annat servicekvalitet, relation till Coors kontaktpersoner och upplevelsen av Coor som serviceleverantör. Resultaten av undersökningarna analyseras noggrant och handlingsplaner

tas fram för de områden som får sämre resultat.

I 2015 års stora kundundersökning deltog cirka 800 kunder i alla länder, och totalt sett ökade kundnöjdheten jämfört med föregående år. Resultatet varierar dock från kund till kund.

Det är också viktigt för Coor att arbeta systematiskt och proaktivt med att förbättra sina serviceleveranser. Coor bedriver därför ett proaktivt innovations- och förbättringsarbete. Som en del av detta arbete har samtliga anställda inom Coor möjlighet att skicka in interna förbättringsförslag, som registreras i ett särskilt system. Under helåret 2015 inkom 10 295 (9 161) förbättringsförslag varav 6 936 (6 900) var förslag på förbättringar som genomfördes hos Coors kunder. För mer information om Coors utvecklingsarbete, se sidan 26.

Coor strävar också ständigt efter att lyfta fram nya innovationer och servicelösningar. Under konceptet Coor Smart Solutions samlar Coor ett antal servicelösningar för smarta kontor och fastigheter. Under året har Coor också introducerat Coor Smart Archive, som digitaliserar och effektiviserar dokumenthanteringen, samt Coor Smart Utilization, ett verktyg för bättre och effektivare kontor (se mer information om Coors smarta kontorslösningar på sidorna 16–17).



## CODE OF CONDUCT

På Coor finns en koncerngemensam uppförandekod, Code of Conduct, som är en sammanfattning av de principer som vägleder all verksamhet. Syftet med Code of Conduct är att tydliggöra och förstärka det etiska förhållningssättet i organisationen. Coors Code of Conduct finns på alla nordiska språk och innehåller följande huvudrubriker:

- Alla medarbetare på Coor är skyldiga att följa lagar och bestämmelser, samt följa Coors krav på god etik och moral.
- Coor accepterar inte åtgärder som snedvrider konkurrensen (till exempel mutor, pris-samverkan, kartellbildning). För att förhindra intressekonflikter ska närallgande bisysslor eller delägarskap anmälas.
- Coors medarbetare får inte ta emot eller ge gåvor eller andra förmåner i sina affärsrelationer i syfte att påverka mottagaren.
- Coor verkar för en säker och god miljö och arbetsmiljö.
- Coor respekterar organisationsfrihet och tar avstånd från alla former av diskriminering.
- Coors medarbetare har tystnadsplikt om bolagets och kundernas affärshemligheter och annan känslig information.

Innehållet i Code of Conduct gäller så långt det är möjligt även Coors leverantörer. För leverantörerna finns en särskild version av Code of Conduct, som ingår i Coors allmänna inköpsvillkor och som finns tillgänglig på koncernens hemsida.





#### STABIL OCH GOD RESULTATUTVECKLING

Förutsättningarna i Coors verksamhet anges i de avtal som Coor tecknar med sina kunder. Förmågan att teckna bra avtal i kombination med en systematisk uppföljning och analys av bolagets utveckling, och att i förekommande fall vidta åtgärder för att möta förändringar som uppstår, är centralt i Coors målsättning att säkerställa en stabil ekonomisk utveckling över tid. Varje år upprättar Coor en årlig budget som löpande följs upp. Var fjärde månad utförs en mer omfattande analys av resultatet och eventuella revideringar av budgeten genomförs.

Under 2015 redovisade Coor en mycket stark tillväxt, ett bra resultat och ett starkt kassaflöde. Nettoomsätt-

ningen ökade med 9 procent till 7 482 (6 844) MSEK och rörelseresultatet (justerat EBITA) ökade till 374 (354) MSEK. Operativt kassaflöde var oförändrat jämfört med föregående år och uppgick till 274 (274) MSEK.

Som en ansvarstagande samhällsaktör är det självklart att skattemässiga frågor hanteras enligt gällande lagstiftning och rådande praxis i respektive land.

#### GOD ETIK OCH MORAL

För Coor är koncernens uppförandekod, Code of Conduct (koden), ett av de viktigaste verktygen i strävan att bedriva en sund verksamhet utan etiska övertramp. Koden gäller för alla medarbetare inom Coor-koncernen och beskriver de grundläggande etiska principer som är väg-

ledande för de beslut och handlingar som fattas av Coors anställda, ledning och styrelse. Koden finns tillgänglig på hemsidan och är också en del av anställningsvillkoren på Coor. I det årliga obligatoriska utvecklingssamtalet som alla chefer har med sina medarbetare går koden igenom. Vid detta tillfälle ska medarbetarna även skriftligen bekräfta att de läst igenom, förstått och åtar sig att följa principerna i koden. Under 2015 uppdaterades Coors Code of Conduct. Sakinnehållet är i allt väsentligt detsamma som tidigare, men texterna blev mer översiktliga och pedagogiska.

För Coors leverantörer finns det en särskild uppförandekod som ingår i Coors allmänna inkösvillkor. Under 2015 reviderades även Coors Code of Conduct för leverantörer.

#### GOD KOMMUNIKATION OCH RAPPORTERING

För Coor är transparens en viktig del av affärsansvaret och möjliggör en aktiv dialog med bolagets intressenter. Börsnoteringen på Nasdaq Stockholm i juni 2015 innebar ökade krav på transparens, framförallt gällande den ekonomiska rapporteringen. Bland annat har Coor börjat publicera kvartalsrapporter, gjort en årsredovisning som inkluderar information om Coors hållbarhetsarbete och utvecklat sin webbplats för att säkerställa att relevant information för våra intressenter finns tillgänglig. Noteringen har också inneburit en ökad granskning av Coors verksamhet. Ett exempel är Swedbank Robur som under sommaren 2015 genomförde en hållbarhetsanalys av Coors verksamhet som bland annat visade på att Coor har processer för uppföljning och utvärdering av olyckor och ett systematiskt arbete kring arbetsmiljö och säkerhet. Därutöver betonade analysen också Coors arbete med anti-korruption och visselblåsarsystemet. Granskningen resulterade i att Coor godkändes som potentiellt bolag att investera i för Swedbank Roburs hållbarhetsfonder.

Coors finansiella rapportering följer IFRS-standard, International Financial Reporting Standards. Den externa rapporteringen granskas årligen av revisionsfirman PwC.

# SOCIALT ANSVAR

*För Coor är det viktigt att bidra till ett bättre samhälle och att påverka sin omgivning att agera ansvarsfullt. Som arbetsgivare strävar Coor efter att vara ansvarstagande och att erbjuda medarbetare en stimulerande och utvecklande arbetsmiljö.*

## ÖVERGRIPANDE MÅL OCH STRATEGI

Coors långsiktiga målsättning gällande social hållbarhet är att bidra till ett bättre samhälle genom att agera som en ansvarstagande och stimulerande arbetsgivare samt att aktivt påverka bolagets leverantörer att göra detsamma. För att uppnå detta erbjuder Coor en god, säker, rättvis, icke-diskriminerande och stimulerande arbetsplats i enlighet med FN:s deklaration om Grundläggande fri- och rättigheter i arbetet.

Coor har valt att fokusera på sex områden för sitt sociala ansvar: arbetsmiljö och säkerhet, hälsa, medarbetarnöjdhet, kompetensutveckling, lika-behandling och att uppmuntra sina leverantörer att agera ansvarsfullt.

## ARBETSMILJÖ OCH SÄKERHET

Coor arbetar för att skapa en god arbetsmiljö för alla medarbetare genom att verka för en säker arbetsplats där miljön representeras av ett gott ledarskap som skapar delaktighet och synlighet samt engagerade medarbetare som får chans till utveckling kontinuerligt.

Eftersom Coor erbjuder ett stort antal tjänster med varierande risker till kunder i olika miljöer måste säkerhetsarbetet anpassas till lokala förutsättningar. För hela Coor finns dock en tydlig nollvision gällande arbetsrelaterade olyckor.

Under 2015 har Coor koncernövergripande fortsatt arbeta med att öka riskmedvetenheten hos både medarbetare och chefer. Ett flertal aktiviteter har genomförts, vilka inkluderar att lokalt ta fram handlingsplaner för olika verksamheter och att informera och utbilda chefer inom varje verksamhet i riskmedvetenhet. Riktade kampanjer för särskilda riskområden har även genomförts, bland annat mot restaurangverksamheten.

Coor har under 2015 också arbetat aktivt för att dokumentera potentiella

risker, tillbud och arbetsrelaterade olyckor. Detta rapporteras i en databas som finns tillgänglig för samtliga medarbetare på intranätet. Inkomna anmälningar granskas och analyseras noggrant för att Coor ständigt ska öka säkerheten på arbetsplatsen. Under 2015 inrapporterades 765 riskobservationer och 203 olyckor. Ingen av dessa olyckor gav upphov till allvarliga skador.

Under 2015 har även arbetet fortsatt med att förbereda organisationen för att certifieras enligt den internationella standarden ISO 45000 (som tidigare hette OHSAS 18001) under 2016. Bland annat genomfördes en GAP-analys under året.

## HÄLSA

Coors hälsoarbete fokuserar på förebyggande hälsoåtgärder och att reducera sjukfrånvaro. Sjukfrånvaro mäts systematiskt på en övergripande nivå och handlingsplaner för varje land eller enhet utvecklas. Hälsöfrämjande aktiviteter inom Coor utförs framförallt på lokal nivå. Under 2015 genomfördes ett flertal olika initiativ inom Coors olika verksamheter. Programmen varierar och utgår från varje verksamhetsområde för att anpassas till dess natur och anställdas behov.

2015 fortsatte Coor att arbeta med det friskvårdsprogram som initierades under hösten 2014, då en internetbaserad applikation introducerades. Den internetbaserade applikationen var tänkt som en hjälp till medarbetarna att skapa goda vanor i vardagen, och adresserade bland annat motion, kost, alkohol, tobak, stress, trivsel och sömn. Under 2015 etablerades programmet i samtliga nordiska länder. Syftet med det koncernövergripande initiativet var att få medarbetarna att måna mer om sin hälsa. Friskvårdsprogrammet blev väl mottaget i samtliga länder och totalt 1 107 medarbetare har aktiverat sig och gjort någon form av

aktivitet. Över 120 000 aktiviteter genomfördes av medarbetarna fram till november 2015, då programmet avslutades.

Sjukfrånvaron är ett viktigt måttetal som följs upp lokalt av varje chef. Nivån på sjukskrivningarna för Coor som koncern är relativt låga, men skillnaderna mellan länder och enheter är stor. Under 2015 var sjukfrånvaron 5,9 (3,6) procent. Förändringen var störst i Sverige och Norge, vilket främst beror på att andelen medarbetare i yrkesgrupper med högre sjukfrånvaro har ökat.

## MEDARBETARNÖJDHET

Nöjda medarbetare är en förutsättning för att kunna garantera en bra service, och Coor genomför därför regelbundna medarbetarenkäter. Årets medarbetarenkät visade på en ökad medarbetarnöjdhet bland Coors anställda jämfört med den senaste mätningen 2013. Under 2015 blev resultatet 68. Enkäten innehåller cirka femtio frågor och representerar ett antal olika områden. Genom enkäten har medarbetare möjlighet att anonymt uttrycka sin personliga åsikt om hur det är att arbeta för Coor. Generellt sett får Coor som arbetsgivare höga omdömen när det gäller medarbetares förutsättningar att göra sitt arbete. Personalomsättningen har under 2015 ökat något totalt sett från 9,7 till 10,5 procent. Personalomsättningen är jämfört med andra servicebolag relativt låg, och varierar mellan olika länder. I Danmark och Finland är den högst, vilket förklaras av en hög andel medarbetare inom yrkesgrupper med hög personalomsättning.

## KOMPETENSUTVECKLING

Coor strävar efter att bli den ledande arbetsgivaren i servicesektorn. En förutsättning för detta är att erbjuda medarbetare möjlighet att utvecklas. Coor arbetar därför med ett flertal olika kompetensutvecklingsinitiativ och program.

Utvecklingssamtal är en viktig och obligatorisk aktivitet för alla medarbetare. Samtalet resulterar i en utvecklingsplan för varje individ som är utgångspunkten för medarbetarens kompetensutveckling inom Coor. Coor har även speciellt framtagna ledarskapsprogram för chefer och arbetar aktivt för att anställa, utbilda och

behålla marknadens bästa chefer.

Inom ramen för Coor Service School och Coor Business School erbjuds medarbetare och chefer ett utbildningspaket som består av en obligatorisk grundutbildning och ytterligare valfria program. Syftet med utbildningarna är att förklara grundläggande och kritiska affärsfrågor för Coor. 2015 genomförde 331 anställda en utbildning på Coor Service School och 68 chefer en utbildning på Coor Business School.

#### LIKA BEHANDLING

För Coor är det viktigt att alla behandlas lika – oavsett kön, etnicitet, religion, sexuell läggning, funktionsnedsättning eller ålder. Som en del av att säkerställa likabehandling inom Coor behandlar ett antal av frågorna i Coors medarbetarundersökning diskriminering på arbetsplatsen. Det ger medarbetare möjligheten att anonymt informera om huruvida de upplever diskriminering på arbetsplat-

sen. 2015 var resultatet 3 procent, vilket är i nivå med föregående år.

En ambition är att antalet kvinnor i chefsbefattning representerar antalet kvinnor inom koncernen. Coor arbetar aktivt för att öka andelen kvinnliga ledande befattningshavare över tid. Under 2015 ökade andelen kvinnliga chefer från 36 till 41 procent. Ett antal aktiviteter genomfördes under 2015 för att öka antalet kvinnliga chefer. Bland annat genomfördes en analys för att förstå vad underskottet av kvinnliga chefer beror på, krav på fördelning av slutkandidater i rekryteringssammanhang samt diskussion kring inkludering i ledarskapsprogram som genomförts under året.

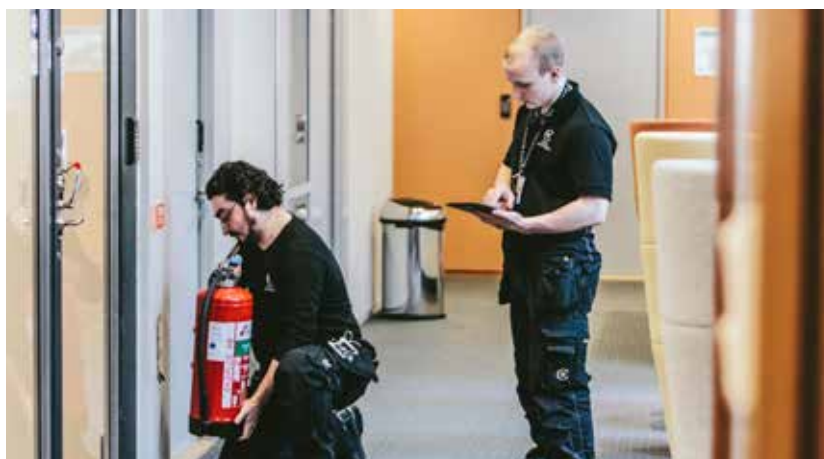
#### PÅVERKA LEVERANTÖRER

För Coor sträcker sig det sociala ansvaret genom hela värdekedjan. Därför är det viktigt att påverka samarbetspartners och leverantörer för att de ska agera ansvarsfullt gentemot anställda och

samhället i övrigt. Uppförandekoden för leverantörer är ett viktigt kravstyrande dokument och listar ett antal principer och grundläggande värderingar som leverantörer ålägger sig att uppfylla när de ingår ett avtal med Coor. Om en leverantör bryter mot uppförandekoden och inte visar intresse av att ändra sitt beteende kan Coor välja att bryta samarbetet med leverantören. Under 2015 valde Coor att avsluta ett samarbete med en underleverantör då denna inte efterlevde uppförandekoden. Coors leverantörsstyrning beskrivs mer på sidan 29.

#### SAMHÄLLSANSVAR

För Coor är det viktigt att ta socialt ansvar och bidra till samhället i stort. Under 2015 har Coor i Sverige engagerat sig i flyktingsituationen och bidragit med logistik och resurser vid olika insatser. I Sverige har Coor även ingått i ett samarbete med Peritos för att bidra till att funktionsnedsatta kommer i arbete.



#### SAFETY ALERT SYSTEM

Under 2015 initierade Coor ett pilotprojekt som syftar till att öka kunskapen internt om förebyggandet av olyckor. Safety Alert-systemet innefattar en ny rutin för informationsspridning om en olycka skulle inträffa. En beskrivning av när olyckan inträffade och varför skrivs in i en framtagna mall tillsammans med information om vad som skulle kunna förhindra att olyckan sker igen. Informationen skickas senare till liknande verksamheter inom organisationen.

#### ANTAL MEDARBETARE PER 31 DECEMBER SAMT PERSONALOMSÄTTNING 2015

	COOR TOTALT	KONCERNSTAB	SVERIGE	NORGE	DANMARK	FINLAND
Antal medarbetare (head count)	6 852 (6 604)	77 (75)	3 507 (3 598)	1 465 (1 173)	949 (747)	854 (1 011)
omräknat i heltidstjänster (FTE)	6 381 (6 087)	76 (74)	3 294 (3 393)	1 384 (1 090)	821 (699)	807 (830)
Personalomsättning totalt, %	10,5 (9,7)	6,6 (7,9)	9,0 (8,0)	6,1 (10,9)	16,3 (4,5)	17,1 (18,1)
egen begäran, %	9,2 (8,9)	6,6 (7,9)	7,3 (6,9)	5,6 (10,3)	14,9 (4,5)	16,1 (17,5)
pension, %	1,3 (0,8)	0 (0)	1,6 (1,1)	0,6 (0,6)	1,5 (0)	1,0 (0,6)

Det ökade antalet medarbetare under 2015 är ett resultat av nya uppdrag, främst i Norge. Förändringen i Danmark är delvis ett resultat av harmoniserade beräkningsprinciper. I siffrorna för Sverige ingår Polen, Ungern och Belgien. I siffrorna för Finland ingår Estland.



# MILJÖANSVAR

*Coor arbetar aktivt för att ta ansvar för en miljömässigt hållbar utveckling. Detta arbete sker främst genom att ta ansvar för den egna verksamheten och bedriva ett systematiskt miljöarbete men också genom att agera grön rådgivare åt bolagets kunder.*

## ÖVERGRIPANDE MÅL OCH STRATEGI

Coors långsiktiga målsättning för sitt miljörelaterade hållbarhetsarbete är att aktivt försöka reducera den egna verksamhetens påverkan på miljön och att hjälpa kunderna reducera sin miljöpåverkan genom kvalificerad rådgivning. Miljöarbetet utgår ifrån Coors hållbarhetspolicy och fokuserar på framförallt fyra områden: agera som grön rådgivare med hjälp av Coor Green Services, aktivt försöka minska kundernas energianvändning, reducera den egna miljöpåverkan samt att bedriva ett strukturerat miljöarbete.

Det interna miljöarbetet bedrivs med fokus på ett antal miljöindikatorer som regelbundet följs upp och utvärderas. Coors samtliga verksamhetsområden är certifierade enligt miljöstandarden ISO 14001, vilket är en viktig aspekt och styrning av det systematiska miljöarbetet.

För att bidra till att minska kundernas miljöpåverkan försöker Coor också vara en aktiv partner och ge förslag på klimatsmarta alternativ. Detta arbete utgår från

Coor Green Services, ett utvärderingsverktyg framtaget för att kartlägga servicetjänsternas miljöpåverkan.

## COOR GREEN SERVICES – EN VIKTIG DEL AV VÅR ROLL SOM GRÖN RÅDGIVARE

Miljömärkningen Coor Green Services är uppskattad av Coors kunder och underlättar för dem som vill välja miljömedvetna och klimatsmarta alternativ. Utvärderingsverktyget omfattar alla de servicetjänster som Coor levererar och bidrar till att minska kunders miljöpåverkan utifrån en årlig miljögranskning.

Baserat på resultatet av den årliga miljögranskningen kan kunder uppnå antingen silver- eller guldnivå. För att bli certifierad utvärderas kundens servicetjänster utifrån ett antal miljökriterier som har sin utgångspunkt i andra miljöstandarder, exempelvis Svanen. Miljökriterierna anpassas årligen för att följa utvecklingen över tid och för att säkerställa att miljömärkningen blir en verklig garanti för en hög miljöambition.

Under 2015 granskades 86 kundstiter, varav 38 uppnådde guldnivå och 39 silvernivå jämfört med 2014, då 136 stiter granskades och 34 nådde guld och 58 silver. Antalet utvärderade kundstiter har minskat på grund av att utvärderingsverktyget från och med 2015 enbart används i serviceleveranser till kunder som efterfrågat utvärderingen.

Coor i Sverige delar också årligen ut ett pris till "Årets Miljöstjärna". Priset delas ut till den av bolagets kunder som särskilt utmärkt sig inom miljöområdet. Under 2015 delades priset ut till ICA. Tidigare års vinnare har varit bland annat NCC, Vasakronan och Skanska.

För att förbättra Coor Green Services ytterligare har Coor under året fattat beslut om att under 2016 uppdatera verktyget för att göra det mer kundbaserat och även att inrätta en platinumnivå. Förhoppningen är att detta ska stimulera till ytterligare miljöåtgärder bland Coors kunder.

## KUNDERS ENERGIANVÄNDNING – EN PRIORITERAD FRÅGA

Att bidra till minskad energianvändning för bolagets kunder är den enskilda fråga som kan ge störst effekt på miljön för Coor. Under 2015 fortsatte Coor arbetet med att systematiskt mäta kunders energianvändning för att kunna analysera resultat och aktivt arbeta för minskad energianvändning. En viktig del i detta arbete är informationsinsamlingen och kunskapsöverföringen som sker genom Coors förbättringssystem Actio. Här märks energibesparande förbättringsförslag och lösningar särskilt, vilket underlättar kunskapsinsamling och informationsutbyte mellan Coors kunder. Under 2015 rapporterades 35 åtgärder in i förbättringssystemet, i jämförelse med 47 2014.

## FORTSATT ARBETE FÖR ATT REDUCERA COORS MILJÖPÅVERKAN

Under 2015 har Coor arbetat aktivt med transporter. Ett omfattande inventeringsarbete har under året genomförts i syfte att minska koldioxidutsläpp, dels från transporter med egna bilar och dels i samband med tjänsteresor. Den interna inventeringen kommer att fortsätta



"Jag tror att vi har vunnit för vi har ett strukturerat miljö- och hållbarhetsarbete. Det vi gör tillsammans med Coor har gjort att vi hela tiden tar steg framåt och förbättrar oss", Madeleine Andersson från ICA, 2015 års vinnare av Årets Miljöstjärna.



under 2016 och är viktig för att fastställa Coors långsiktiga målsättning gällande utfasning av fossila bränslen. Som en del av arbetet med transporter har Coor under 2015 tagit fram en ny bilpolicy. Syftet med policyn är arbetet att ersätta fordon drivna av fossilt bränsle med hållbara alternativ.

Kemikalier är en annan viktig fråga för Coor och utgör en del av Coors främsta miljöpåverkan. Under 2015 fortsatte Coor att fokusera på att minska kemikalieanvändning genom att ta ett tydligare grepp om kemikaliehantering och riskanalyser. Detta arbete har gett resultat i form av ytterligare minskningar av mängden kemikalier som används inom Coors olika verksamhetsområden till exempel inom lokalvård. Ett nordiskt inköpsprojekt har genomförts under 2015 vilket resulterat i att alla länder nu kommer att arbeta med samma produkter och tillvägagångssätt. Detta har resulterat i en övergång till högkoncentrerade kemikalier men också i minskade transporter och bättre prestanda på maskiner med nya miljöbesparande innovationer. I Sverige har under året lokalvårdsverksamheten certifierats enligt Svanen

vilket minskat användningen av kemikalier ytterligare. Övriga initiativ som tagits under 2015 för att ytterligare minska Coors miljöbelastning är bland annat införandet av nya rutiner för återvinning av datorer.

#### BEDRIVA ETT SYSTEMATISKT MILJÖARBETE

Coors miljöarbete är certifierat enligt ISO 14001 och följs därmed regelbundet upp genom interna och externa revisioner. Miljöarbetet revideras externt av Det Norske Veritas. Hela koncernen har varit certifierad enligt standarden sedan 2000. 2013 övergick koncernen till att omfattas av en så kallad global certifiering, vilket är en gemensam certifiering för hela koncernen.

Under 2015 genomfördes ett omfattande inventeringsarbete för att kartlägga miljöarbetet internt. Den interna kartläggningen syftade till att säkerställa att Coor även i framtiden ska kunna bedriva ett kvalitativt miljöarbete. Inventeringsarbetet var också en viktig del av Coors förberedelser för att under 2016 re-certifieras enligt den nya versionen av ISO 14001:2015.



#### HÅLLBARHET INOM FOOD BY COOR

FOOD by Coor är Coors egna restaurangverksamhet och grundar sig på matglädje, kunskap och medarbetar- samt kund-engagemang. Restaurangerna arbetar aktivt med hållbarhet och strävar ständigt efter att minska sin miljöpåverkan. För att erbjuda kunder hälsosamma och miljösmarta alternativ försöker Coor öka andelen ekologiska produkter och erbjuda vegetariska alternativ. Samtliga restauranger köper även in Fair Trade bönor till sina kaffemaskiner.

Under 2015 har interna miljögranskningar av Coors lokala huvudkontor i Stockholm och Göteborg genomförts med hjälp av Coor Green Services-verktyget. Granskningen är viktig för att säkerställa att Coor arbetar enligt de riktlinjer som tagits fram för bolagets kunder och för att säkerställa en fortsatt minskning av den interna miljöpåverkan. Resultatet av granskningen visade att huvudkontoret i Kista uppnått standarden Coor Green Services guld. Arbetet med att granska lokala kontor kommer att fortsätta under 2016.

En betydelsefull aspekt för att säkerställa ett kvalitativt och systematiskt miljöarbete är att utbilda hela organisationen i miljöfrågor. Kunskapen är viktig för att se till att miljöfrågan tas hänsyn till och är en relevant fråga för samtliga inom koncernen. Bland annat är det obligatoriskt för alla nyanställda att genomföra en digital miljöutbildning om Coors eget miljöarbete under deras första anställningsår. Under 2015 har denna miljöutbildning uppdaterats för att säkerställa relevansen och att utbildningen är i linje med miljöarbetet.