

ÅRSRAPPORT 2020

ISS Facility Services A/S

Årsrapporten er fremlagt og godkendt på
selskabets ordinære generalforsamling

den 26 februar 2021

Dirigent

ISS Facility Services A/S
Gyngemose Parkvej 50
2860 Søborg
CVR 14 40 60 42

Telefon: +45 38 17 17 17

INDHOLD

Påtegninger

- 1 Ledespåtegning
- 2 Den uafhængige revisors erklæringer

Ledelsesberetning

- 4 Selskabsoplysninger
- 5 Hoved- og nøgletal
- 6 Beretning

Årsregnskab 1. januar - 31. december

- 11 Resultatopgørelse
- 12 Balance
- 14 Egenkapitalopgørelse
- 15 Noter

PÅTEGNINGER

LEDELSESPÅTEGNING

KØBENHAVN, DEN 26. februar 2021

Bestyrelsen og direktionen har dags dato behandlet og godkendt årsrapporten for ISS Facility Services A/S for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2020.

Årsrapporten er aflagt i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2020 samt af resultatet af selskabets aktiviteter for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2020.

Det er endvidere vores opfattelse, at ledelsesberetningen indeholder en retvisende redegørelse for udviklingen i selskabets aktiviteter og økonomiske forhold, årets resultat og for selskabets finansielle stilling.

Årsrapporten indstilles til generalforsamlingens godkendelse.

DIREKTION

Christian Lindskov Alsø

Tom Karlebo

BESTYRELSE

Henrik Langebæk
Formand

Lasse Fjeldgaard

Carsten Højlund

Ina Duckert Sloth Madsen

Henrik Kryhlmand

PÅTEGNINGER

DEN UAFHÆNGIGE REVISORS ERKLÆRINGER

TIL AKTIONÆREN I ISS FACILITY SERVICES A/S

KONKLUSION

Vi har revideret årsregnskabet for ISS Facility Services A/S for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2020, der omfatter resultatopgørelse, egenkapitalopgørelse, balance og noter, herunder anvendt regnskabspraksis. Årsregnskabet udarbejdes efter årsregnskabsloven.

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2020 samt af resultatet af selskabets aktiviteter og pengestrømme for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2020 i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

GRUNDLAG FOR KONKLUSION

Vi har udført vores revision i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark. Vores ansvar ifølge disse standarder og krav er nærmere beskrevet i revisionspåtegningens afsnit "Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet". Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

UAFHÆNGIGHED

Vi er uafhængige af selskabet i overensstemmelse med internationale etiske regler for revisorer (IESBA's etiske regler) og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, ligesom vi har opfyldt vores øvrige etiske forpligtelser i henhold til disse regler og krav.

LEDELSENS ANSVAR FOR ÅRSREGNSKABET

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der giver et retvisende billede i overensstemmelse med årsregnskabsloven. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser for nødvendig for at udarbejde et årsregnskab uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

Ved udarbejdelsen af årsregnskabet er ledelsen ansvarlig for at vurdere selskabets evne til at fortsætte driften; at oplyse om forhold vedrørende fortsat drift, hvor dette er relevant, samt at udarbejde årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift, medmindre ledelsen enten har til hensigt at likvidere selskabet, indstille driften eller ikke har andet realistisk alternativ end at gøre dette.

REVISORS ANSVAR FOR REVISIONEN AF ÅRSREGNSKABET

Vores mål er at opnå høj grad af sikkerhed for, om årsregnskabet som helhed er uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, og at afgive en revisionspåtegning med en konklusion.

Høj grad af sikkerhed er et højt niveau af sikkerhed, men er ikke en garanti for, at en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, altid vil afdække væsentlig fejlinformation, når sådan findes. Fejlinformationer kan opstå som følge af besvigelser eller fejl og kan betragtes som væsentlige, hvis det med rimelighed kan forventes, at de enkeltvis eller samlet har indflydelse på de økonomiske beslutninger, som regnskabsbrugere træffer på grundlag af årsregnskabet.

Som led i en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, foretager vi faglige vurderinger og opretholder professionel skepsis under revisionen. Herudover:

- Identificerer og vurderer vi risikoen for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, udformer og udfører revisionshandlinger som reaktion på disse risici samt opnår revisionsbevis, der er tilstrækkeligt og egnet til at danne grundlag for vores konklusion. Risikoen for ikke at opdage væsentlig fejlinformation forårsaget af besvigelser er højere end ved væsentlig fejlinformation forårsaget af fejl, idet besvigelser kan omfatte sammensværgelser, dokumentfalsk, bevidste udeladelser, vildledning eller tilsidesættelse af intern kontrol.
- Opnår vi forståelse af den interne kontrol med relevans for revisionen for at kunne udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke for at kunne udtrykke en konklusion om effektiviteten af selskabets interne kontrol.
- Tager vi stilling til, om den regnskabspraksis, som er anvendt af ledelsen, er passende, samt om de regnskabsmæssige skøn og tilknyttede oplysninger, som ledelsen har udarbejdet, er rimelige.
- Konkluderer vi, om ledelsens udarbejdelse af årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift er passende, samt om der på grundlag af det opnåede revisionsbevis er væsentlig usikkerhed forbundet med begivenheder eller forhold, der kan skabe betydelig tvivl om selskabets evne til at fortsætte driften. Hvis vi konkluderer, at der er en væsentlig usikkerhed, skal vi i vores revisionspåtegning gøre opmærksom på oplysninger herom i årsregnskabet eller, hvis sådanne oplysninger ikke er tilstrækkelige, modificere vores konklusion. Vores konklusion er baseret på det revisionsbevis, der er opnået frem til datoen for vores revisionspåtegning. Fremtidige begivenheder eller forhold kan dog medføre, at selskabet ikke længere kan fortsætte driften.
- Tager vi stilling til den samlede præsentation, struktur og indhold af årsregnskabet, herunder noteoplysningerne, samt om årsregnskabet afspejler de underliggende transaktioner og begivenheder på en sådan måde, at der gives et retvisende billede heraf.

PÅTEGNINGER

DEN UAFHÆNGIGE REVISORS ERKLÆRING (fortsat)

Vi kommunikerer med den øverste ledelse om bl.a. det planlagte omfang og den tidsmæssige placering af revisionen samt betydelige revisionsmæssige observationer, herunder eventuelle betydelige mangler i intern kontrol, som vi identificerer under revisionen.

Baseret på det udførte arbejde er det vores opfattelse, at ledelsesberetningen er i overensstemmelse med årsregnskabet og er udarbejdet i overensstemmelse med årsregnskabslovens krav. Vi har ikke fundet væsentlig fejlinformation i ledelsesberetningen.

UDTALELSE OM LEDELSESBERETNINGEN

Ledelsen er ansvarlig for ledelsesberetningen.

Vores konklusion om årsregnskabet omfatter ikke ledelsesberetningen, og vi udtrykker ingen form for konklusion med sikkerhed om ledelsesberetningen.

I tilknytning til vores revision af årsregnskabet er det vores ansvar at læse ledelsesberetningen og i den forbindelse overveje, om ledelsesberetningen er væsentligt inkonsistent med årsregnskabet eller vores viden opnået ved revisionen eller på anden måde synes at indeholde væsentlig fejlinformation.

Vores ansvar er derudover at overveje, om ledelsesberetningen indeholder krævede oplysninger i henhold til årsregnskabsloven.

København, den 26. februar 2021

EY
Godkendt Revisionspartnerselskab
CVR-nr. 30700228

Claus Kronbak
statsaut. revisor
Mne-nr.: mne28675

Filip Asmussen
statsaut. revisor
Mne-nr.: mne45921

LEDELSESBERETNING

SELSKABSOPLYSNINGER

SELSKABET

ISS Facility Services A/S
Gyngemose Parkvej 50
2860 Søborg

Telefon: +45 38 17 17 17

Hjemmeside: www.dk.issworld.com

CVR 14 40 60 42

Regnskabsår: 1. januar - 31. december

Hjemstedskommune: Gladsaxe

Stiftet: 1. juli 1990

BESTYRELSE

Henrik Langebæk (Formand)

Lasse Fjeldgaard

Carsten Højlund

Ina Duckert Sloth Madsen

Henrik Kryhlmand

DIREKTION

Christian Lindskov Alsø (Administrerende direktør)

Tom Karlebo (Økonomidirektør)

REVISION

EY

Godkendt Revisionspartnerselskab

Dirch Passers Allé 36

2000 Frederiksberg

GENERALFORSAMLING

Ordinær generalforsamling afholdes 26. februar 2021

LEDELSESBERETNING

HOVED- OG NØGLETAL

Beløb i DKK '000	2020	2019	2018	2017	2016
Resultatopgørelsen					
Nettoomsætning	3.587.634	3.750.430	3.777.224	3.399.996	3.304.423
Driftsresultat før øvrige poster	(545.979)	(72.429)	147.184	168.092	181.805
Driftsresultat	(545.979)	(72.348)	154.093	168.092	181.432
Finansielle indtægter og omkostninger, netto	(10.553)	(7.966)	(3.773)	17.265	(3.090)
Årets resultat	(436.053)	(66.217)	109.696	250.174	119.457
Balancen					
Aktiver i alt	1.260.041	1.608.800	1.420.315	1.352.062	1.229.832
Investeringer i materielle anlægsaktiver og software	13.214	49.843	61.187	28.225	22.340
Egenkapital	255.318	201.371	377.588	567.892	404.477
Gennemsnitligt antal fuldtidsbeskæftigede	6.885	7.271	7.185	6.655	6.655
Nøgletal					
Overskudsgrad	-15,2%	-1,9%	4,1%	4,9%	5,5%
Afkastningsgrad	-38,1%	-4,8%	11,1%	13,0%	15,4%
Egenkapitalandel	20,3%	12,5%	26,6%	42,0%	32,9%
Egenkapitalforrentning	-191,0%	-22,9%	23,2%	51,5%	30,1%

Definitioner

$$\text{Overskudsgrad} = \frac{\text{Driftsresultat}}{\text{Nettoomsætning}}$$

$$\text{Afkastningsgrad} = \frac{\text{Driftsresultat}}{\text{Gennemsnitlig aktivsum i året}}$$

$$\text{Egenkapitalandel} = \frac{\text{Egenkapital ultimo}}{\text{Aktiver i alt}}$$

$$\text{Egenkapitalforrentning} = \frac{\text{Årets resultat}}{\text{Gennemsnitlig egenkapital i året}}$$

LEDELSESBERETNING

BERETNING

HIGHLIGHTS

ISS Danmark (ISS) eksekverer fortsat på ISS-koncernens globale strategi, hvor forretning og organisation er blevet tilpasset og fokuseret omkring Key Accounts. Disse kunder er kendetegnet ved, at ISS typisk leverer en integreret serviceløsning og udgør i dag godt 80 procent af den samlede omsætning i ISS' danske forretning. Den danske kundeportefølje er således blevet fokuseret omkring ca. 1600 kunder, hvor der tidligere var over 7000 kunder i porteføljen.

I 2020 fortsatte ISS med at have en høj kundefastholdelse, og i lighed med 2018 og 2019 lå fastholdelsesprocenten i 2020 knapt 94%.

I 2020 har ISS været kraftigt påvirket af landets COVID-19 nedlukning i foråret. ISS valgte i foråret 2020 at benytte hjælpepakkerne fra regeringen på lønkomensation og lønfordeling. På det kommercielle område har nedlukningen betydet, at kundedialogen i en periode har været begrænset. På trods heraf har der været kommercielle højdepunkter i 2020, hvor samarbejde med nye og interessante kunder som f.eks. Tivoli er blevet etableret og samarbejde med eksisterende kunder som Bygningsstyrelsen, Ørsted og Novo Holdings er blevet udvidet.

ISS blev i februar 2020 ramt af et cyberangreb, som resulterede i et nedbrud af IT-systemer. ISS har i 2020 arbejdet på genetablering af IT-systemerne, hvilket har medført, at ISS nu er tilbage til normal drift fra før cyberangrebet. Cyberangrebet har ikke medført tab af kundedata eller personfølsomme oplysninger.

Det økonomiske resultat er en omsætning på 3.588 mio. kr. (2020) mod 3.750 mio. kr. (2019) og et driftsresultat på -546 mio. kr. (2020) mod -72 mio. kr. (2019).

Det økonomiske resultat er primært drevet af tre større hændelser. For det første er der foretaget hensættelse til en større tabsgivende kontrakt, hensættelsen er i resultatopgørelsen indregnet under posterne "personaleomkostninger", "vareforbrug" og "andre eksterne omkostninger" og i balancen afspejlet i posten "andre hensatte forpligtelser". For det andet har COVID-19 nedlukningen særligt ramt kantinedriften hos vores kunder, hvor kantiner midlertidigt har været lukket ned. Der har dog også været en række faktorer, som imødegår denne udvikling, herunder et markant øget fokus på hygiejne og rengøring hos vores kunder samt ekstraopgaver relateret til den samfundsmæssige håndtering af COVID-19. Samlet set er ISS dog negativt påvirket af COVID-19 i regnskabsåret. Endelig har cyberangrebet i 2020 påvirket det økonomiske resultat negativt.

MARKEDET

COVID-19 har i 2020 betydet en vis nervøsit i markedet for facility services, hvor der har været perioder med lavere aktivitet hos vores kunder, hvilket har ført til større konkurrence. Vi ser fortsat en stigende interesse for integrerede facility service-løsninger, hvor flere services løftes af den samme serviceleverandør i én samlet løsning. ISS har under hele corona forsøgt at håndtere situationen så effektivt og sikkert som muligt med vores medarbejdere, kunder og leverandører.

ISS forventer fortsat, at en væsentlig del af væksten de kommende år vil ske inden for integrerede facility services, hvor serviceoplevelsen i stigende grad vil blive styrket og designet gennem brugen af data og digitalisering. ISS ser i den forbindelse et stort potentiale i den eksisterende kundeportefølje samt en stigende interesse for integrerede løsninger i nye kundegrupper. Der er en øget efterspørgsel på bæredygtighed og Workplace Experience, hvor fokus er på at skabe optimale vilkår og oplevelser for medarbejdere i ISS kundevirksomheder.

Som følge af COVID-19 ser vi ligeledes et stigende fokus på tryghed på arbejdspladsen, særligt hygiejne omkring arbejdsstationer, kontaktpunkter og generel rengøring.

FORRETNINGSMODEL

ISS' forretningsmodel er baseret på at skabe værdi for kunderne ved at udbyde en række serviceydelser inden for rengøring, catering, support services, technical services, ejendomsdrift og facility management. ISS' koncept er unikt, fordi vi fokuserer på at levere services med egne ISS-medarbejdere, og ISS er frontløber i at levere serviceydelser, der kan samles i én integreret løsning.

Vi er markedsleder i markedet for facility services, og den position vil vi fastholde. Derfor udvikler vi forretningen ved for det første at sikre, at vi har alle de kompetencer, der kræves for at levere en integreret facility service-løsning samt Workplace Experiences. For det andet ved at have fokus på at tilbyde vores kunder en samlet løsning, der skaber værdi for den enkelte kunde. Endelig arbejder vi løbende på at skabe stærke og ensrettede processer, så vi får en endnu mere robust virksomhed til gavn for vores kunder.

VÆRDIER OG LEDELSPRINCIPPER

Markedslederskabet bæres i Danmark og globalt af ISS' universelle værdier og ledelsesprincipper. Vores virksomhed bygger på fire kerneværdier. De danner grundlag for vores strategiske, driftsmæssige, kommercielle og finansielle planer og handlinger:

- **Ærlighed** – vi viser respekt
Vores integritet er ikke til forhandling. Vi respekterer vores kunder, vores kolleger og vores virksomhed. Ærlighed kommer først!
- **Entreprenørånd** – vi handler
Handlinger taler højere end ord. Alle vores medarbejdere har en 'licens til at handle' og forventes at gøre det.
- **Ansvarlighed** – vi tager ansvar
Ligegyldighed er umoralsk. Vi tager ansvar for, hvad vi gør, og hvem vi gør det for.
- **Kvalitet** – vi leverer
Vi er professionelle med en passion for kvalitet. Vi leverer det, vi lover.

LEDELSESBERETNING

BERETNING (fortsat)

En af de væsentligste kvalitetsparametre i vores leverance er at tiltrække, uddanne og fastholde dygtige medarbejdere. Det kræver dygtig ledelse. Af den grund arbejder vi i ISS med et framework af ledelseskompetencer, der er bygget op omkring fire hjørnestejn med underliggende fokusområder:

- **Tanker**
 - Kundefokus
 - Strategisk tænkning
 - Økonomisk sans
- **Resultater**
 - Driver resultater
 - Leder arbejde
 - Ansvarliggør Organisation
- **Mennesker**
 - Samarbejder
 - Opbygger effektive teams
 - Driver engagement
 - Tiltrækker de dygtigste medarbejdere
 - Kommunikerer effektivt
 - Formidler vision og formål
- **Dig selv**
 - Skaber tillid hos andre
 - Udviser selvindsigt
 - Håndterer flertydighed

Ledelseskompetencerne er integreret i procedurerne for ansættelse, medarbejderudviklingssamtaler, udvikling og talentudvikling og gælder alle ledere. Omsat til handlinger og adfærd skaber ISS værdier og ledelseskompetencer succesrige ledere, der forløser virksomhedens potentiale som en fokuseret, kundeorienteret facility services-partner med et stærkt HR-fokus.

ADFÆRDSREGLER

Vores adfærdsregler er vores etiske fundament, og de gennemsynder den måde, vi driver vores forretning på i ISS. Reglerne danner således grundlag for alle vores aktiviteter og relationer.

Adfærdsreglerne skal aktivt bidrage til, at menneskerettighederne bliver respekteret i ISS, og at vi har fokus på og reducerer den skadelige belastning af miljøet, som vores virksomhed måtte medføre. Derudover skal adfærdsreglerne aktivt bidrage til at hindre korruption og bestikkelse samt sikre overholdelse af konkurrencelovgivningen.

Alle ISS-medarbejdere har ved deres ansættelse forpligtet sig til at efterleve koncernens værdier, og der afholdes regelmæssige obligatoriske e-learning med fokus herpå. Gennemførelsesprocenten for den seneste e-learning om ISS Code of Conduct er medio februar 96%, og der følges op overfor den enkelte medarbejder for at sikre, at alle gennemfører.

Hvis der ikke er formulerede regler eller lovgivning til at styre den personlige adfærd, så er vores medarbejdere skolet i at bruge deres sunde fornuft og udvise fornøden omhu. Denne entreprenørånd er en grundpille i koncernens værdisæt.

I ISS forventer vi, at vores medarbejdere tager ansvar, og at de forholder sig kritisk til de etiske problemstillinger, som de møder i deres hverdag. Vi tror på, at dette bidrager til opretholdelsen af høje etiske standarder og en gensidig forståelse af, hvordan vi agerer indenfor alle områder i vores virksomhed.

ISS indgår udelukkende i konkurrence om potentielle kontrakter på baggrund af vores serviceydelser, og vi sikrer, at det sker på retfærdige og lovlige vilkår. Personlig betaling, returkommission eller bestikkelse mellem os og vores leverandører, kunder og embedsmænd er strengt forbudt, og vi tager ikke imod gaver eller andre gratisydelser fra forretningspartnere – medmindre det er kutyme i det pågældende miljø og værdien er beskedent.

Overholdelse af gældende konkurrenceret er kernen i vores måde at drive forretning på. Vi indgår ikke aftaler med konkurrenter om fastsættelse af priser eller opdeling af markeder, og vi udveksler ikke oplysninger eller drøfter konkurrencemæssige forhold med vores konkurrenter.

VORES SAMFUNDSANSVAR

ISS Facility Services A/S' ultimative danske modervirksomhed ISS A/S har udarbejdet en redegørelse for samfundsansvar, hvortil der henvises. Undtagelsesbestemmelsen i Årsregnskabslovens §99a stk. 6 anvendes således. Redegørelsen er tilgængelig på selskabet [hjemmeside: https://www.issworld.com/about-iss/our-approach-to-cr/reporting-and-policies](https://www.issworld.com/about-iss/our-approach-to-cr/reporting-and-policies)

I ISS ønsker vi at drive en ansvarlig virksomhed, og det er for os tæt knyttet til vores mål om at gøre en positiv forskel hos vores medarbejdere, vores kunder og i verden – og ultimativt at få verden til at arbejde bedre - "make the world work better". Dette mål opnås via et skarpt fokus på vores kernekompetencer: Diversitet og inklusion, Social mobilitet og Miljø. Vi sigter efter at opnå kommerciel succes på en måde, som tilgodeser vores værdier og udtrykker respekt for menneskerettigheder, samfund og miljø. Vores forretning er baseret på et princip om, at indtægt og vækst går hånd i hånd med etisk ansvarlighed, og som en af Danmarks største arbejdsgivere har vi et stort ansvar for at bidrage til en bæredygtig udvikling i samfundet.

I vores arbejde med samfundsansvar tager vi udgangspunkt i FN's Verdensmål samt internationale standarder som Global Compact. For at konkretisere vores indsatsområder har vi udvalgt fem Verdensmål, hvori vi tager vores primære afsæt, hhv. Verdensmål 5, 8, 10, 13 og 16. Dette er dog ikke ensbetydende med, at vi ikke berører øvrige Verdensmål. De globale retningslinjer og mål afspejler, hvor verden har brug for, at vi bevæger os hen. Dermed spænder vores indsats også fra de nære initiativer i lokalsamfundet til globale problemstillinger som madspild og internationale menneskerettigheder. Vi arbejder med samfundsansvar på flere niveauer og i partnerskaber med forskellige aktører, fordi vi tror på, at forandringer skabes i fællesskab.

Som en af verdens største private arbejdsgivere, er vi bekendte med, at det arbejde, vi tilbyder, og den løn, vi udbetaler, har en stor indflydelse på mange menneskers liv. Vi anerkender ydermere, at de resultater, vi skaber, afhænger af de mennesker, der står bag. Derfor behandler vi vores medarbejdere med afsæt i ISS' Global People Standards, der med afsæt i menneskerettigheder, beskriver minimumstandarder og krav for ledelse af medarbejdere. ISS Danmark måles årligt på, i hvor høj grad, vi lever op til disse standarder.

ISS er underskriver af United Nations Global Compact og er forpligtet til at støtte og respektere alle menneskerettigheder. Derfor tager ISS kraftigt afstand til alle former for anvendelse af tvungen arbejdskraft og børnearbejde. ISS lever op til alle krav vedrørende arbejdstider og -forhold og støtter op om rettigheder for beskyttelse af familier med børn, medarbejderes privatliv og medarbejderdata.

Fortsættes

LEDELSESBERETNING

BERETNING (fortsat)

Diversitet og inklusion

I ISS anser vi alle de unikke forskelligheder blandt vores medarbejdere som en styrke. Vi har medvirket i flere studier, der entydigt peger på, at inklusion af diversitet rummer mange fordele såvel for den enkelte medarbejder som for ISS, bl.a. mere innovation, højere motivation og trivsel samt bedre tiltrækning og fastholdelse mm. Vores klare overbevisning er, at diversitet og inklusion er afgørende for vores mål om, at vores medarbejdere kan udleve deres fulde potentiale samt at gøre en forskel i deres liv. Vores ambition er at skabe en inkluderende kultur, hvor alle føler sig værdsat, engagerede og respekterede, og hvor alle medarbejdere kan være deres autentiske selv, også når de er på arbejde.

I 2020 har vi i ISS endnu engang styrket vores diversitetsagenda. Der er bl.a. etableret et globalt D&I Community, der pt. består af knap 400 ISS'ere fra 34 forskellige lande. Desuden er der nedsat et globalt mål om at opnå kønsbalance i alle ledelseslag i 2025. Det danske ledelsesteam har udarbejdet en Gender Action Plan med konkrete initiativer, der understøtter det globale mål. Planen vedr. bl.a. krav til eksterne rekrutteringspartnere, et mentorprogram for kvindelige talenter og opfølgning på status ift. ligeløn hvert kvartal. Flere initiativer vil løbende komme til. Som en stor global concern har vi ambitioner om at skabe positiv udvikling inden for ligestilling - ikke blot i ISS, men i de samfund, vi er en del af.

Det er ISS' globale mål at have 40 % kønsbalance inden 2025. Der er iværksat lokale initiativer samt implementering af globale værktøjer for at indfri dette mål. Kønsbalancen i den danske ledelse var i 2020 på 56% mænd og 44% kvinder, hvorved kønsfordelingen for ledere afspejler det globale mål på 40 %. I starten af 2020 bestod bestyrelsen af 2 kvinder og 1 mand (generalforsamlingsvalgte medlemmer), og ved balancedagen og årsrapportens offentliggørelse var der 3 mænd i bestyrelsen. For ISS Danmark bliver bestyrelsen udpeget af moderselskabet ISS A/S. Bestyrelsesmedlemmerne udpeges som led i deres jobfunktion hos ISS A/S og på baggrund af de kompetencer, der anses som nødvendige for at varetage rollen som bestyrelsesmedlem i ISS Facility Services A/S.

Arbejds miljø og sikkerhed

I ISS skal alle føle sig instrueret, oplært og klar til at udføre deres arbejde sikkert, når de skal påbegynde arbejdet. I ISS vægter vi vores medarbejders sikkerhed og trivsel højt, og alle skal komme hjem i samme stand som de tog på arbejde. ISS forebygger dette ved hjælp af sikkerhedskampagner, Safety Moments, "Safety heros", e-learning m.v.

I starten af 2018 introducerede vi begrebet "Safety Heros". Det er betegnelsen for ledere og medarbejdere, der gør en ekstra indsats for at holde fokus på et godt og sikkert arbejdsmiljø.

Gennem registrering af "near miss-ulykker" er vi i stand til at analysere sikkerheden og iværksætte tiltag, der forhindrer fremtidige arbejdsulykker. Vi har blandt andet indført safety moments, som er en formidling af mulige ulykker, som kan forekomme i f.eks. et køkken, på en trappe eller ved en maskine.

Gennem ovenstående tiltag har vi sænket vores LTIF (Lost Time Injuries Frequency) fra 12,9 i 2019 til 9,9 i 2020. Det er en kontinuerlig indsats, som vi fortsætter i 2021.

Social mobilitet

ISS arbejder hver dag dedikeret med mennesker på kanten af arbejdsmarkedet. Det har vi gjort i mere end 20 år i samarbejde med et stort netværk af jobcentre og virksomheder landet over. Vores mål er at finde langsigtede løsninger på de aktuelle udfordringer, hvad enten det drejer sig om ordinær ansættelse, fleksjob, at finde den rette uddannelse eller at få en længe ønsket afklaring om fremtiden.

Som en af Danmarks største arbejdspladser har vi kontinuerligt brug for kvalificeret arbejdskraft, og vi ved, hvor vigtigt det er at tilbyde elevpladser til unge under uddannelse og tage godt imod nye borgere.

Miljø

Det er vigtigt at forholde sig til bæredygtighed og ansvarligt forbrug for at imødegå de miljømæssige udfordringer, vi står overfor. Vi skal gøre mere med mindre og i højere grad finde nye grønne teknologier, udnytte vores ressourcer bedre og anvende flere miljøvenlige produkter. Vores mål er derfor, at vi aktivt skal forsøge at blive mere klima- og miljøbevidst i alle vores arbejds-gange - både på egne lokationer men også hos kunderne. Derfor arbejder vi i ISS innovativt i samarbejde med kunder og partnere for at udvikle og anvende bæredygtige processer og produkter, der samtidig sikrer kvalitet og effektivitet i leverancen til vores kunder.

Som en del af vores miljøindsats har vi i 2020 arbejdet på nye koncepter, der skal sikre den bæredygtige udvikling, vi efterstræber i vores services. På catering-området har vi særligt haft fokus på at reducere madspild, at introducere kødfrie retter samt haft fokus på grønnsager i sæson.

Derudover arbejder vi på at reducere vores brug af vand og rengøringsmidler, hvor vi over de senere år har reduceret mængden med 75 procent, som indtil videre har betydet en årlig besparelse på ca. 75.000 liter rengøringsmidler og 18. mio. liter vand i forhold til traditionelle metoder. Ligeledes har vi et konstant fokus på at substituere brugen af kemiske produkter med produkter, som er bedre for miljø og mennesker.

Sidst men ikke mindst arbejder vi i ISS med bæredygtige affaldshåndteringsløsninger, både på egne lokationer og hos kunderne. At rådgive, analysere og planlægge affaldsflowet gennem en virksomhed er også en af de mange services, vi tilbyder kunderne i ISS. I ISS afhenter vi organisk affald fra en række kunder landet over, blandt andet fra store produktionsvirksomheder, supermarkeder og kantiner. Der er både miljømæssige, økonomiske og arbejdsmiljømæssige fordele ved sortering og afhentning af organisk affald til biogas, og for mange kunder er dette en stor prioritet. For at sikre grundig instruktion til ansvarlige medarbejdere, har ISS udviklet e-learning moduler om waste management.

Medarbejderne i ISS er en vigtig ressource til at komme med innovative forslag til miljømæssige forbedringer og gennem deres adfærd spare på ressourcerne. Dette sætter ISS årligt fokus på i forbindelse med miljøkampagnen, som foregår i efteråret. I tråd hermed bakkede ISS også op om World CleanUp Day 2020, hvor bl.a. medlemmer af ledelsen var ude og samle affald.

Fortsættes

LEDELSESBERETNING

BERETNING (fortsat)

Partnerskaber

Verden i dag er tættere forbundet end nogensinde før. Samtidig står vi overfor store og komplekse problemstillinger, som enkelte aktører ikke kan løse alene. I ISS indgår vi i mange forskellige former for partnerskaber med kunder, leverandører og andre interessenter, som alle bygger på fortrolighed og tillid, og hvor vi i fællesskab bruger vores kernekompetencer til at skabe bæredygtige resultater og ansvarlig vækst. I 2020 fortsatte vi vores samarbejde med følgende partnere:

Røde Kors

ISS har gennem mange år været strategisk partner med Røde Kors. Sammen hjælper vi udsatte mennesker i Danmark og udlandet gennem forskellige initiativer, herunder Røde Kors' Katastrofeberedskab, Røde Kors Julehjælp og donation af julegaver samt Røde Kors' Julestafet. Desværre var flere af disse indsatser i 2020 påvirket af corona og ej mulige at gennemføre.

Center for Aktiv Beskæftigelsesindsats (CABI)

CABI er en selvejende institution under Beskæftigelsesministeriet; et Netværks- og videnshus for socialt ansvar. CABI er bindeled mellem virksomheder, organisationer, jobcentre osv. og de arbejder bl.a. med metodeudvikling og indsamler viden. ISS har i 2020 været i løbende dialog med CABI via en række Advisory Board-møder. Der har ikke været igangsat konkrete projekter grundet årets omstændigheder.

Veterancentret

ISS samarbejder med Veterancentret om at få veteraner tilbage på arbejdsmarkedet. Det gør vi ved at arbejde sammen om at optimere forholdene for veteraner i erhvervslivet. ISS' Jobudvikling har i 2020 samarbejdet med veterancentre rundt om i landet, hvoraf det er lykkedes at få tre veteraner i forløb hos ISS med henblik på at tilbyde fastansættelser.

RELATIONER TIL FORRETNINGSPARTNER

ISS informerer gennem passende kanaler vores leverandører og kunder om vores adfældsregler og beder dem tage hensyn til disse principper i alle relevante forhold. ISS har en global aftale med Achilles, der er en neutral partner og en af verdens største udbydere af globale løsninger til risikostyring inden for supply chain management. Samarbejdet betyder, at alle leverandører til ISS screenes mhp. at opnå øget transparens, så ISS' kunder får en mere sikker og stabil leverance fra ISS og ISS' leverandører. På den måde øges fokus på at sikre, at ISS' serviceleverancer opfylder de aftalte normer for kvalitet og sikkerhed og sundhed på kundens grund. Herunder respekt for kundens private forhold og beskyttelse af relevante data.

OMBUDSMAND

For at bevare en synergi i forholdet mellem leder og medarbejder har vi i ISS udpeget en ombudsmand, der understøtter og sikrer overensstemmelse mellem vores praksis og vores virksomhedsetik. Ombudsmandens primære opgave er at tage hånd om de problemer, som medarbejderne ikke kan løse via ledelsessystemet, tillidsrepræsentanten eller sikkerhedsorganisationen.

Ombudsmanden har tavshedspligt. Alle medarbejdere kan regne med, at alt, hvad de siger, bliver holdt fortroligt. I visse sager kan det være en forudsætning for, at ombudsmanden kan gå videre med sagen, at visse oplysninger må videregives. Dette sker altid med medarbejderens accept.

SPEAK UP

I ISS er det helt naturligt for os at have en ærlig og åben dialog med alle medarbejdere, samarbejdspartnere og interessenter. Derfor har vi gjort det let at indberette alvorlige og strafferetlige overtrædelser, men også forhold, der er etisk forkerte, eller som strider mod ISS' værdier, adfærdskodeks eller måde at drive forretning på med vores whistleblower-ordning "Speak Up". ISS opfordrer alle til at anvende Speak Up-kanalen, så vi bliver gjort opmærksomme på eventuelle problemer, der muligvis skal løses i virksomheden. På den måde beskytter vi vores tillidsbaserede relationer til vores medarbejdere, kunder og samarbejdspartnere. Der er ikke rapporteret uregelmæssigheder for ISS i Danmark det seneste regnskabsår. Der er desuden udnævnt compliance ansvarlige, som skal medvirke til at udbrede compliancekulturen i virksomheden. ISS har endvidere etableret et system til håndtering af risici gennem regelmæssige kontroller, som sikrer, at ISS' interne regler efterleves. Compliance-funktionen er ansvarlig for at planlægge og følge op på kontrolarbejdet

UDVIKLING I REGNSKABSÅRET

Omsætning for året udgjorde 3.588 mio.kr., hvilket er 163 mio.kr. lavere end sidste år. Den negative udvikling er drevet COVID-19, herunder nedlukning i løbet af foråret 2020.

Driftsresultat blev -546 mio.kr. i 2020 svarende til en overskudsgrad på -15,2% mod -1,9% (2019). Det negative resultat er præget af en tabsgivende kontrakt og hensættelse hertil, derudover er resultatet negativt påvirket af COVID-19 og det cyberangreb som ISS blev ramt af i 2020.

DEN FORVENTEDE UDVIKLING

ISS har fortsat styrket fokus på selskabets kerneforretning, profitabel vækst samt effektivisering af vores drift. Vi vil i 2021 fortsætte vores fokus på vores integrerede serviceløsninger, leverancer til store kunder samt vores single services.

For yderligere information om den forventede fremtidige udvikling henvises til ISS A/S koncernens årsrapport som er tilgængelig på <http://inv.issworld.com/financial-reports-iss>

Forsættes

LEDELSESBERETNING

BERETNING (fortsat)

EFTERFØLGENDE BEGIVENHEDER

I februar 2020 blev ISS ramt af et cyberangreb, som medførte nedbrud i IT-systemer. Der er i 2020 blevet arbejdet for en genetablering af ISS' IT-systemer, hvilket nu betyder at ISS er tilbage på normal drift som før cyberangrebet. Cyberangrebet forventes at påvirke ISS' økonomiske resultat minimalt i 2021.

Danmark er fortsat ramt af COVID-19, og regeringen er fortsat i beredskab mod COVID-19, hvilket har medført endnu en nedlukning af samfundet i lighed med nedlukningen fra marts 2020.

ISS Facility Services A/S følger situationen omkring COVID-19 nøje og ser COVID-19 som en væsentlig risiko for vores medarbejderes og kunders sikkerhed. ISS Facility Services A/S tager de fornødne forholdsregler i forhold til at minimere smitterisikoen på såvel ISS' egne lokationer som på kundelokationer, og tager løbende stilling til den pågældende situation samt følger myndighedernes anbefalinger om f.eks. mundbind, hygiejne m.v. samt hjemmearbejde i det omfang det er muligt.

ISS Facility Services A/S har ved årsregnskabet offentliggjørelse ikke overblik over de negative økonomiske konsekvenser relateret til COVID-19. De økonomiske konsekvenser af COVID-19 afhænger i sagens natur af den fremtidige udvikling af COVID-19.

ISS' ledelse er udover ovenstående ikke bekendt med andre begivenheder indtruffet efter 31. december 2020, som forventes at have en væsentlig betydning for selskabets finansielle position eller fremtidsudsigter.

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

RESULTATOPGØRELSE 1. januar - 31. december

<i>Beløb i DKK '000</i>	Note	2020	2019
Nettoomsætning	2	3.587.634	3.750.430
Personaleomkostninger	3	(2.589.247)	(2.432.511)
Vareforbrug		(321.647)	(335.260)
Andre eksterne omkostninger		(1.164.511)	(1.015.826)
Af- og nedskrivninger af materielle og immaterielle anlægsaktiver		(58.208)	(39.262)
Driftsresultat før øvrige poster		(545.979)	(72.429)
Andre indtægter	4	0	81
Driftsresultat		(545.979)	(72.348)
Resultat efter skat af kapitalandele i tilknyttede virksomheder	5	1.833	(2.598)
Finansielle indtægter	6	3	17
Finansielle omkostninger	6	(10.556)	(7.983)
Resultat før skat		(554.699)	(82.912)
Skat af årets resultat	7	118.646	16.695
Årets resultat		(436.053)	(66.217)

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

BALANCE

Pr. 31. december

<i>Beløb i DKK '000</i>	Note	2020	2019
AKTIVER			
Anlægsaktiver:			
Immaterielle anlægsaktiver:			
	8		
Goodwill		27.389	35.083
Færdiggjorte udviklingsprojekter herunder software		31.129	36.390
Udviklingsprojekter under udførelse		519	22.181
Immaterielle anlægsaktiver i alt		59.037	93.654
Materielle anlægsaktiver:			
	9		
Indretning af lejede lokaler		2.868	3.295
Andre anlæg, driftsmateriel og inventar		41.720	51.781
Materielle anlægsaktiver i alt		44.588	55.076
Finansielle anlægsaktiver:			
	10		
Kapitalandele i tilknyttede virksomheder		9.986	7.821
Andre tilgodehavender		7.041	6.030
Udskudt skatteaktiv	13	61.149	-
Periodeafgrænsningsposter		27.033	86.992
Finansielle anlægsaktiver i alt		105.209	100.843
Anlægsaktiver i alt		208.834	249.573
Omsætningsaktiver:			
Varebeholdninger:			
Råvarer og hjælpematerialer		22.132	30.771
Tilgodehavender:			
Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser		496.316	734.075
Tilgodehavender hos tilknyttede virksomheder		419.920	340.320
Tilgodehavende sambeskatningsbidrag		-	18.179
Andre tilgodehavender		47.734	60.548
Periodeafgrænsningsposter		22.369	63.087
Tilgodehavender i alt		986.340	1.216.209
Likvide beholdninger		42.735	112.247
Omsætningsaktiver i alt		1.051.207	1.359.227
Aktiver i alt		1.260.041	1.608.800

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

BALANCE

Pr. 31. december

<i>Beløb i DKK '000</i>	Note	2020	2019
PASSIVER			
Egenkapital:			
Virksomhedskapital	11	101.100	101.100
Reserve for udviklingsomkostninger		24.683	45.682
Overført resultat		129.535	54.589
Foreslået udbytte for regnskabsåret		-	-
Egenkapital i alt		255.318	201.371
Hensatte forpligtelser:			
Andre hensatte forpligtelser	12	207.263	3.418
Udskudt skat	13	-	40.688
Hensatte forpligtelser i alt		207.263	44.106
Langfristede gældsforpligtelser:			
Anden gæld	14	241.809	80.697
Langfristede gældsforpligtelser i alt		241.809	80.697
Kortfristede gældsforpligtelser:			
Kreditinstitutter		3.570	18.323
Leverandører af varer og tjenesteydelser		179.792	423.670
Gæld til tilknyttede virksomheder		16.199	253.744
Skyldig sambeskatningsbidrag		34.413	-
Anden gæld	14	300.254	528.404
Periodeafgrænsningsposter		21.422	58.485
Kortfristede gældsforpligtelser i alt		555.651	1.282.626
Passiver i alt		1.260.041	1.608.800

Anvendt regnskabspraksis	1
Eventualposter m.v.	15
Nærtstående parter	16

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

EGENKAPITALOPGØRELSE

1. januar - 31. december

<i>Beløb i DKK '000</i>	Virksomheds kapital	Reserve for udviklingsom kostninger	Overført resultat	Foreslået udbytte for regnskabs- året	Total
2020					
Egenkapital 1. januar	101.100	45.682	54.589	-	201.371
Kapitaltilskud fra modervirksomhed	-	-	490.000	-	490.000
Reserve for udviklingsomkostninger	-	(20.999)	20.999	-	-
Overført jf. resultatdisponering, note 17	-	-	(436.053)	-	(436.053)
Ændring i egenkapital	-	(20.999)	74.946	-	53.947
Egenkapital 31. december	101.100	24.683	129.535	-	255.318
2019					
Egenkapital 1. januar	101.100	-	166.488	110.000	377.588
Betalt udbytte til aktionær	-	-	-	(110.000)	(110.000)
Reserve for udviklingsomkostninger	-	45.682	(45.682)	-	-
Overført jf. resultatdisponering, note 17	-	-	(66.217)	-	(66.217)
Ændring i egenkapital	-	45.682	(111.899)	(110.000)	(176.217)
Egenkapital 31. december	101.100	45.682	54.589	-	201.371

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 1. ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS

GENERELT

Årsrapporten for ISS Facility Services A/S er udarbejdet i overensstemmelse med årsregnskabslovens bestemmelser for store virksomheder i regnskabsklasse C.

Opstillingsform for resultatopgørelsen er tilpasset efter selskabets aktivitet.

I henhold til ÅRL § 112, stk.1, er der ikke udarbejdet koncernregnskab. Årsregnskabet for ISS Facility Services A/S og tilknyttede dattervirksomheder indgår i koncernregnskabet for ISS A/S.

Årsregnskabet er aflagt efter samme regnskabspraksis som sidste år.

VÆSENTLIGE REGNSKABSMÆSSIGE SKØN OG VURDERINGER

Vores strategi med bl.a. fokus på større komplekse facility management-opgaver medfører væsentlige bl.a. transitions- og mobiliseringsomkostninger forud for påbegyndelse af leveringer under kontrakterne.

Ledelsen vurderer hvorvidt kontrakter er tabsgivende ved at estimere den forventede fremtidige indtjening. Dette omfatter skøn over samlet forventet fremtidig omsætning og uundgåelige omkostninger forbundet med leveringsforpligtelserne under kontrakterne, herunder allerede afholdte transitions- og mobiliseringsomkostninger. Ved en sådan estimering udøver ledelsen skøn, herunder vedrørende forudsætninger i relation til forventede realiserbare drifts- og omkostningsoptimeringer over kontraktperioden samt effekten af andre optimeringsinitiativer vedrørende leveringer under kontrakten. ISS har driftsrisici relateret til kontrakter, men er i sagens natur også afhængig af kundernes rimelige samarbejdsvilje indenfor rammerne af indgåede kontrakter med henblik på at realisere driftsmæssige besparelser til fordel for både kunden og ISS.

RESULTATOPGØRELSEN

Nettoomsætning omfatter værdien af årets leverede serviceydelser med fradrag af moms og afgifter samt pris- og mængderabatter. Igangværende arbejder for fremmed regning indregnes efter produktionsmetoden baseret på en vurdering af færdiggørelsesgraden på balancedagen.

Personaleomkostninger omfatter løn, pension og andre sociale omkostninger til medarbejdere i selskabet.

Vareforbrug omfatter råvarer og hjælpematerialer til brug for leveringen af serviceydelser.

Andre eksterne omkostninger vedrører alle andre driftsomkostninger, som ikke kan karakteriseres som "Personaleomkostninger", "Vareforbrug" eller "Afskrivninger".

Under henvisning til årsregnskabslovens § 96 stk. 3 undlades oplysning om honorar til generalforsamlingsvalgt revisor, da oplysning herom gives for koncernen som helhed i regnskabet for ISS A/S.

Af- og nedskrivninger af materielle og immaterielle anlægsaktiver repræsenterer den værdiforringelse, som selskabets materielle og immaterielle anlægsaktiver har undergået i regnskabsåret. Goodwill af- og nedskrivninger vedrørende koncern goodwill indregnes i resultat efter skat af kapitalandele i tilknyttede virksomheder.

Andre indtægter og omkostninger vedrører indtægter/omkostninger af sekundær karakter i forhold til selskabets primære aktivitet såsom avance ved frasalg.

Skat af årets resultat omfatter årets skat, som består af årets aktuelle skat og forskydning i udskudt skat, indregnes i resultatopgørelsen med den del, der kan henføres til årets resultat, og direkte på egenkapitalen med den del, der kan henføres til egenkapitaltransaktioner.

BALANCEN

Immaterielle anlægsaktiver Goodwill afskrives over den vurderede økonomiske levetid, der fastlægges på baggrund af ledelsens erfaringer inden for de enkelte forretningsområder. Goodwill afskrives lineært over afskrivningsperioden, der er mellem 10-20 år. Afskrivningsperioden er fastsat med udgangspunkt i forventet tilbagebetalingsperiode og er længst for strategisk erhvervede virksomheder med en stærk markedsposition og langsigtet indtjeningsprofil. Den regnskabsmæssige værdi af goodwill revurderes årligt for indikationer på værdiforringelse.

Udviklingsomkostninger består af udviklet software, og omfatter omkostninger, gager og afskrivninger der direkte kan henføres til virksomhedens udviklingsprojekter

I kostprisen for udviklingsprojekter indregnes eksterne omkostninger til konsulenter samt interne direkte omkostninger, som relaterer sig til udviklingen.

Udviklingsomkostninger, der er indregnet i balancen, måles til kostpris med fradrag af akkumulerede af- og nedskrivninger.

Efter færdiggørelsen af udviklingsarbejdet afskrives udviklingsomkostninger lineært over den forventede levetid for aktivet. Den forventede levetid udgør 5-10 år.

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 1. ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS (fortsat)

BALANCEN (fortsat)

BALANCEN

Materielle anlægsaktiver måles til kostpris med fradrag af akkumulerede af- og nedskrivninger.

Afskrivningsgrundlaget, som opgøres som kostpris reduceret med eventuel restværdi, fordeles lineært over aktivernes forventede brugstid, der udgør:

Indretning af lejede lokaler: Over lejemålets løbetid dog max 12 år

Andre anlæg, driftsmateriel og inventar: 3 - 10 år

Levetiden for småaktiver vurderes individuelt og udgør typisk 0 - 3 år.

Fortjeneste eller tab ved afhændelse af materielle anlægsaktiver opgøres som forskellen mellem salgspris med fradrag af salgskostninger og den regnskabsmæssige værdi på salgstidspunktet. Fortjeneste eller tab indregnes i resultatopgørelsen i andre driftsomkostninger.

Nedskrivning af anlægsaktiver Den regnskabsmæssige værdi af såvel immaterielle som materielle anlægsaktiver gennemgås årligt for at afgøre, om der er indikation af værdiforringelse udover det, som udtrykkes ved normal afskrivning. Hvis dette er tilfældet foretages nedskrivning til den lavere genindvindingsværdi, der opgøres som den højeste værdi af nettosalgsprisen og kapitalværdien.

Kapitalandele i tilknyttede virksomheder indregnes og måles i årsrapporten efter den indre værdis metode.

I resultatopgørelsen indregnes den forholdsmæssige andel af tilknyttede virksomheders resultat efter skat for året samt af- og nedskrivning af koncern goodwill.

I balancen indregnes under posten "Kapitalandele i tilknyttede virksomheder" den forholdsmæssige ejerandel af virksomhedernes regnskabsmæssige indre værdi opgjort efter moderselskabets regnskabspraksis med tillæg af resterende værdi af koncern goodwill.

Koncerngoodwill afskrives over den vurderede økonomiske levetid, der fastlægges på baggrund af ledelsens erfaringer inden for de enkelte forretningsområder. Goodwill afskrives lineært over afskrivningsperioden, der er mellem 10-20 år. Afskrivningsperioden er fastsat med udgangspunkt i forventet tilbagebetalingsperiode og er længst for strategisk erhvervede virksomheder med en stærk markedsposition og langsigtet indtjeningsprofil.

Andre tilgodehavender under finansielle anlægsaktiver består af deposita på lejede lokaler. Andre tilgodehavender som indgår under finansielle anlægsaktiver indregnes til kostpris eller nettorealiseringsværdi hvor denne er lavere.

Varebeholdninger måles til kostpris efter FIFO-metoden eller nettorealiseringsværdi, hvis denne er lavere. Netto-realiseringsværdien for varebeholdninger opgøres som summen af de fremtidige salgsindtægter, som varebeholdningerne på balancedagen forventes at indbringe som led i normal drift og fastsat under hensyntagen til omsættelighed, ukurans og udvikling i forventet salgspris med fradrag for de til salget beregnede omkostninger.

Kostpris for råvarer og hjælpematerialer omfatter købspris med tillæg af hjemtagelsesomkostninger.

Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser måles til amortiseret kostpris, hvilket sædvanligvis svarer til nominal værdi.

Der nedskrives til imødegåelse af forventede tab til nettorealiseringsværdien.

Andre tilgodehavender indeholder tilgodehavende refusioner, leverandør bonus etc.

Periodeafgrænsningsposter

periodeafgrænsningsposter under aktiver indeholder mobiliseringsomkostninger, sign on fee og andre omkostninger i forbindelse med opstart af nye kontrakter, der omfatter direkte henførbare omkostninger relateret til ISS' opfyldelse af leveringsforpligtelser under visse større kontrakter.

Periodeafgrænsningsposter under passiver vedrører forudbetalinger fra kunder.

Selskabsskat og udskudt skat aktuelle skatteforpligtelser og tilgodehavende aktuel skat indregnes i balancen som beregnet skat af årets skattepligtige indkomst, reguleret for skat af tidligere års skattepligtige indkomster og for betalte acontoskatter.

Udskudt skat måles efter den balanceorienterede gælds metode af alle midlertidige forskelle mellem regnskabsmæssig og skattemæssig værdi af aktiver og forpligtelser.

Udskudte skatteaktiver herunder skatteværdien af fremførselsberettigede skattemæssige underskud, måles til den værdi, hvortil aktivet forventes at realiseres, enten ved udligning i skat af fremtidig indtjening eller ved modregning i udskudte skatteforpligtelser.

Fortsættes

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 1. ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS (fortsat)

BALANCEN (fortsat)

Egenkapital - Reserve for udviklingsomkostninger

Reserve for udviklingsomkostninger omfatter indregnede udviklingsomkostninger. Reserven kan ikke benyttes til udbytte eller dækning af underskud. Reserven reduceres eller opløses, hvis indregnede udviklingsomkostninger afskrives eller udgår af virksomhedens drift. Dette sker ved overførsel direkte til egenkapitalens frie reserver.

Udbytte Foreslået udbytte indregnes som en forpligtelse på tidspunktet for vedtagelse på den ordinære generalforsamling. Udbytte, som forventes udbetalt for året, vises som en særskilt post under egenkapitalen.

Hensatte forpligtelser Hensættelser indregnes, når der som følge af en begivenhed indtruffet før eller på balancedagen opstår en retlig eller faktisk forpligtelse, og det er sandsynligt, at der må afgives økonomiske fordele for at indfri forpligtelsen.

Finansielle gældsforpligtelser indregnes ved lånoptagelse til det modtagne provenu med fradrag af afholdte transaktionsomkostninger. I efterfølgende perioder indregnes de finansielle forpligtelser til amortiseret kostpris svarende til den kapitaliserede værdi ved anvendelse af den effektive rente, således at forskellen mellem proventuet og den nominelle værdi indregnes i resultatopgørelsen over låneperioden.

Andre gældsforpligtelser, som omfatter gæld til leverandører, tilknyttede virksomheder samt anden gæld, måles til amortiseret kostpris, hvilket sædvanligvis svarer til nominel værdi.

Pengestrømsopgørelse Under henvisning til årsregnskabslovens § 86 undlades at udarbejde pengestrømsopgørelse, da selskabets pengestrømme er indeholdt i pengestrømsopgørelsen i koncernregnskabet for ISS A/S.

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 2. SEGMENT OPLYSNINGER

Kundetyper og servicetyper

Selskabets nettoomsætning fordeler sig således:

<i>DKK '000</i>	2020	2019
Key account customers	2.861.620	2.897.647
Other customers	726.014	852.783
Nettoomsætning	3.587.634	3.750.430

<i>DKK '000</i>	2020	2019
Cleaning services	1.809.895	1.819.951
Support services	223.308	186.248
Property services	704.655	722.212
Catering services	586.442	759.363
Facility management services	93.588	102.116
Security services	169.746	160.540
Nettoomsætning	3.587.634	3.750.430

Geografisk information

Selskabets aktivitet udføres alene i Danmark.

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 3. MEDARBEJDERFORHOLD

Personaleomkostninger

DKK '000	2020	2019
Lønninger	(2.012.830)	(1.872.114)
Pensioner	(191.397)	(188.109)
Andre omkostninger til social sikring	(385.020)	(372.288)

Personaleomkostninger	(2.589.247)	(2.432.511)
------------------------------	--------------------	--------------------

Gennemsnitlig antal ansatte	6.885	7.271
------------------------------------	--------------	--------------

Vederlag til selskabets bestyrelse og direktion

DKK '000	2020	2019
Direktionens vederlag (inklusive personalegoder)	8.350	6.339

Der er ikke betalt vederlag til selskabets bestyrelse.

Beskrivelse af programmerne for aktiebaseret incitamentsaflønnning

Selskabets direktion er omfattet af et program for aktiebaseret incitamentsaflønnning, Long-Term Incentive Programme (LTIP).

Under programmet tildeles et antal aktieenheder (PSU'er), hvor endelig tildeling af aktier afhænger af graden af målopfyldelse indenfor hvert program. Ved endelig indløsning giver hver PSU retten til at modtage én aktie i ISS A/S.

Programmet følger de specifikke retningslinjer skitseret i årsrapporten for ISS Global A/S og ISS A/S.

LTIP-programmet: Basis for den optjente ret til aktier er baseret på Total Shareholder Return og Earnings Per Share. LTIP løbende baseret på et 3-årigt program vurderet efter om de fastsatte målekriterier er opnået.

Udestående PSU'er pr. 31. december

	2020	2019
Antal PSU'er udestående pr. 31. december	86.648	43.343
Værdi af PSU'er udestående pr. 31. december (t.kr.)	9.133	6.928
Dagskurs på ISS A/S aktie pr. 31. december	105,40	159,85
Antal deltagere	4	2

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 4. ANDRE INDTÆGTER OG OMKOSTNINGER

DKK '000	2020	2019
Gevinst ved salg og nedlukning af aktiviteter	-	81
Andre indtægter	-	81

NOTE 5. RESULTAT EFTER SKAT AF KAPITALANDELE I TILKNYTTED E VIRKSOMHEDER

Resultat efter skat af kapitalandele i tilknyttede virksomheder i resultatopgørelsen indeholder følgende poster:	2020	2019
Årets afskrivninger koncern goodwill	-	(762)
Avance ved salg af kapitalandele	(332)	(2.989)
Resultat i dattervirksomheder, netto efter skat	2.165	1.153
Resultat efter skat af kapitalandele i tilknyttede virksomheder	1.833	(2.598)

NOTE 6. FINANSIELLE IND TÆGTER OG OMKOSTNINGER

DKK '000	2020	2019
Valutakursgevinst	3	3
Andre finansielle indtægter	-	14
Finansielle indtægter	3	17
Renteudgifter til tilknyttede virksomheder	(4.128)	(2.373)
Valutakurstab	(36)	(162)
Andre finansielle omkostninger	(6.392)	(5.448)
Finansielle omkostninger	(10.556)	(7.983)

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 7. SKAT AF ÅRETS RESULTAT

<i>DKK '000</i>	2020	2019
Årets aktuelle skat	18.969	32.068
Årets regulering af udskudt skat	101.925	(15.616)
Regulering vedrørende tidligere år	(2.248)	243
Skat af årets resultat	118.646	16.695

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 8. IMMATERIELLE ANLÆGSAKTIVER

DKK '000	2020			2019		
	Goodwill	Færdiggjorte udviklingsprojekter herunder software	Udviklingsprojekter under udførelse	Goodwill	Færdiggjorte udviklingsprojekter herunder software	Udviklingsprojekter under udførelse
Kostpris 1. januar	248.353	237.942	22.181	244.362	223.518	4.219
Tilgang	-	-	4.856	-	1.740	30.646
Afgang	-	(31.911)	-	-	-	-
Overførsel	-	26.518	(26.518)	3.991	12.684	(12.684)
Kostpris 31. december	248.353	232.549	519	248.353	237.942	22.181
Af- og nedskrivning 1. januar	(213.270)	(201.552)	-	(200.868)	(188.215)	-
Årets afskrivninger	(7.694)	(11.653)	-	(8.411)	(13.337)	-
Afgang	-	31.911	-	-	-	-
Nedskrivning	-	(20.126)	-	-	-	-
Overførsel	-	-	-	(3.991)	-	-
Af- og nedskrivning 31. december	(220.964)	(201.420)	-	(213.270)	(201.552)	-
Regnskabsmæssig værdi 31. december	27.389	31.129	519	35.083	36.390	22.181

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 9. MATERIELLE ANLÆGSAKTIVER

DKK '000	2020		2019	
	Indretning af lejede lokaler	Andre anlæg, driftsmateriel og inventar	Indretning af lejede lokaler	Andre anlæg, driftsmateriel og inventar
Kostpris 1. januar	8.659	116.352	8.438	100.397
Tilgang	274	8.084	221	17.236
Afgang	-	(650)	-	(1.281)
Kostpris 31. december	8.933	123.786	8.659	116.352
Af- og nedskrivning 1. januar	(5.364)	(64.571)	(4.624)	(48.589)
Årets afskrivninger	(701)	(18.034)	(740)	(16.774)
Afgang	-	539	-	792
Af- og nedskrivning 31. december	(6.065)	(82.066)	(5.364)	(64.571)
Regnskabsmæssig værdi 31. december	2.868	41.720	3.295	51.781

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 10. KAPITALANDELE I TILKNYTTETE VIRKSOMHEDER

<i>DKK '000</i>	2020	2019
Kostpris 1. januar	6.900	23.411
Tilgang	-	-
Afgang	-	(12.520)
Overførsel	-	(3.991)
Kostpris 31. december	6.900	6.900
Op- og nedskrivning 1. januar	921	(12.116)
Årets afskrivninger koncern goodwill	-	(762)
Resultat i dattervirksomheder, netto efter skat	2.165	1.153
Tilbageførsel ved afgang	-	8.655
Overførsel	-	3.991
Op- og nedskrivning 31. december	3.086	921
Regnskabsmæssig værdi 31. december	9.986	7.821
Selskabsnavn og hjemsted		Ejerandel
ISS Security A/S, København, Danmark		100%

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 11. VIRKSOMHEDSKAPITAL

Virksomhedskapitalen er ikke ændret i de seneste 5 regnskabsår.

Virksomhedskapitalen, der ikke er opdelt på klasser, består af (beløb i DKK '000):

1 aktie á	100
1 aktie á	300
1 aktie á	1.000
1 aktie á	19.700
1 aktie á	80.000
	101.100

NOTE 12. ANDRE HENSATTE FORPLIGTELSE

DKK '000	2020	2019
Andre hensatte forpligtelser 1. januar	3.418	987
Hensat for året	245.089	31.057
Anvendt i året	(40.874)	(28.055)
Tilbageførsel af hensatte forpligtelser	(370)	(571)
Andre hensatte forpligtelser 31. december	207.263	3.418

Forfaldstidspunkter for hensatte forpligtelser forventes at blive:

DKK '000	2020	2019
Inden for 1 år	57.850	2.750
Mellem 1 og 5 år	149.413	668
Andre hensatte forpligtelser 31. december	207.263	3.418

Stigningen i årets hensættelser skyldes primært særlige poster herunder er der foretaget en større hensættelse til restruktureringer og en tabsgivende kontrakt.

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 13. UDSKUDT SKAT

<i>DKK '000</i>	2020	2019
Udskudt skat 1. januar	(40.688)	(24.968)
Regulering vedrørende tidligere år	(88)	(104)
Årets regulering af udskudt skat	101.925	(15.616)
Udskudt skat 31. december	61.149	(40.688)

Udskudt skat kan specificeres på følgende regnskabsposter:

<i>DKK '000</i>	2020	2019
Goodwill	(1.815)	(2.331)
Materielle anlægsaktiver og software	(3.224)	(8.634)
Periodeafgrænsningsposter, hensatte forpligtelser, anden gæld m.v.	36.898	(29.723)
Fremførtbart underskud	29.290	-
Udskudt skat 31. december	61.149	(40.688)

I 2020 er udskudt skat et skatteaktiv mod skattepassiv i 2019

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 14. ANDEN GÆLD

DKK '000	2020	2019
Skyldige feriepenge og anden lønrelateret gæld	414.119	373.823
Skyldig moms og afgifter	-	91.452
Anden gæld	127.944	143.826
Anden gæld	542.063	609.101

Fordeling på kort og langfristet gældsforpligtelser

DKK '000	2020	2019
Langfristet gældsforpligtelse	241.809	80.697
Kortfristet gældsforpligtelse	300.254	528.404
Anden gæld	542.063	609.101

NOTE 15. EVENTUALPOSTER OG ØVRIGE ØKONOMISKE FORPLIGTELSE

Leje og operationel leasing

Leje- og leasingydelse, som er udgiftsført i resultatopgørelsen, beløber sig til TDKK 83.155 (2019: TDKK 76.534). De fremtidige leje- og leasingydelse udgjorde følgende ultimo året:

DKK '000	0 - 1 år	1 - 5 år	Efter 5 år	Total
31. december 2020	49.918	98.810	2.745	151.473
31. december 2019	51.951	114.857	4.073	170.881

Garantier

Selskabet har stillet arbejdsgarantier for TDKK 130.949. Af selskabets likvide midler er TDKK 828 deponeret som arbejdsgarantier. Udover almindelige arbejdsgarantier er der ikke stillet garantier.

Øvrige forpligtelser

Selskabet er part i visse retssager og tvister, herunder i forbindelse med frasalg af kapitalandele. Henset til den generelle usikkerhed omkring udfaldet af retssager og tvister, kan disse påvirke selskabets økonomiske stilling.

Selskabet er sambeskattet med øvrige danske selskaber i ISS koncernen. Selskabet hæfter ubegrænset og solidarisk med de øvrige danske selskaber for danske kildeskatter på udbytte, renter og royalties inden for sambeskatningen. Skyldige kildeskatter inden for sambeskatningskredsen udgør pr. 31. december 2020 TDKK 0. Eventuelle senere korrektioner af kildeskatter vil kunne medføre, at selskabets hæftelse udgør et større beløb.

ÅRSREGNSKAB 1. JANUAR - 31. DECEMBER

NOTER

NOTE 16. NÆRTSTÅENDE PARTER

Ejerforhold

Selskabet er 100% ejet af ISS Global A/S, Buddingevej 197, 2860 Søborg.

ISS Facility Services A/S er inkluderet i koncernregnskabet for ISS Global A/S, Buddingevej 197, 2860 Søborg (mindste koncern) og ISS A/S, Buddingevej 197, 2860 Søborg (største koncern).

Koncernregnskabet kan indhentes hos ISS A/S, Buddingevej 197, 2860 Søborg og på følgende hjemmeside:

<http://inv.issworld.com/financial-reports-iss>

Selskabet har haft følgende transaktioner med tilknyttede virksomheder:

DKK '000	2020	2019
Køb af serviceydelser, administration m.v. fra tilknyttede virksomheder	148.364	148.589
Finansielle omkostninger fra tilknyttede virksomheder	4.128	2.373
Salg af serviceydelser, administration m.v. til tilknyttede virksomheder	28.678	32.350
Udbetalt udbytte til moderselskab	-	110.000
Modtaget sambeskatningsbidrag	69.403	-
Betalte sambeskatningsbidrag	-	3.141
Modtaget Kapitaltilskud	490.000	-

Selskabet har tilgodehavender fra tilknyttede virksomheder pr. 31.12.2020 på t.DKK 419.920, og gæld til tilknyttede virksomheder pr. 31.12.2020 på t.DKK 50.612 hvoraf t.DKK 34.413 er skyldig sambeskatningsbidrag

NOTE 17. RESULTATDISPONERING

Forslag til resultatdisponering

DKK '000	2020	2019
Overført resultat	(436.053)	(66.217)
Resultat i alt	(436.053)	(66.217)

PENNEO

Underskrifterne i dette dokument er juridisk bindende. Dokumentet er underskrevet via Penneo™ sikker digital underskrift. Underskrivernes identiteter er blevet registeret, og informationerne er listet herunder.

“Med min underskrift bekræfter jeg indholdet og alle datoer i dette dokument.”

Tom Karlebo

Direktion

På vegne af: ISS Facility Services A/S

Serienummer: PID:9208-2002-2-094473401679

IP: 212.237.xxx.xxx

2021-02-26 16:13:57Z

NEM ID 

Christian Lindskov Alsø

Direktion

På vegne af: ISS Facility Services A/S

Serienummer: PID:9208-2002-2-438856107296

IP: 80.163.xxx.xxx

2021-03-02 16:35:22Z

NEM ID 

Ina Duckert Sloth Madsen

Bestyrelse

På vegne af: ISS Facility Services A/S

Serienummer: PID:9208-2002-2-043543937390

IP: 85.80.xxx.xxx

2021-03-03 08:26:05Z

NEM ID 

Lasse Fjeldgaard

Bestyrelse

På vegne af: ISS Facility Services A/S

Serienummer: PID:9208-2002-2-47353377242

IP: 87.49.xxx.xxx

2021-03-03 21:27:54Z

NEM ID 

Henrik Kryhmand

Bestyrelse

På vegne af: ISS Facility Services A/S

Serienummer: PID:9208-2002-2-298122659034

IP: 2.109.xxx.xxx

2021-03-05 05:25:51Z

NEM ID 

Carsten Michael Højlund

Bestyrelse

På vegne af: ISS Facility Services A/S

Serienummer: PID:9208-2002-2-299046249149

IP: 37.205.xxx.xxx

2021-03-05 07:44:33Z

NEM ID 

Henrik Langebæk

Bestyrelse

På vegne af: ISS Facility Services A/S

Serienummer: PID:9208-2002-2-984772436659

IP: 37.205.xxx.xxx

2021-03-10 12:52:53Z

NEM ID 

Filip Asmussen

Statsautoriseret revisor

På vegne af: EY Godkendt Revisionspartnerselskab

Serienummer: CVR:30700228-RID:26348584

IP: 91.198.xxx.xxx

2021-03-10 13:30:10Z

NEM ID 

Penneo dokumentnøgle: V7J6N-F4X6Y-ZQEEW-WZNM2-0ME6T-5881D

Dette dokument er underskrevet digitalt via **Penneo.com**. Signeringsbeviserne i dokumentet er sikret og valideret ved anvendelse af den matematiske hashværdi af det originale dokument. Dokumentet er låst for ændringer og tidsstempelt med et certifikat fra en betroet tredjepart. Alle kryptografiske signeringsbeviser er indlejret i denne PDF, i tilfælde af de skal anvendes til validering i fremtiden.

Sådan kan du sikre, at dokumentet er originalt

Dette dokument er beskyttet med et Adobe CDS certifikat. Når du åbner dokumentet

i Adobe Reader, kan du se, at dokumentet er certificeret af **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com>. Dette er din garanti for, at indholdet af dokumentet er uændret.

Du har mulighed for at efterprøve de kryptografiske signeringsbeviser indlejret i dokumentet ved at anvende Penneos validator på følgende websted: <https://penneo.com/validate>

PENNEO

Underskrifterne i dette dokument er juridisk bindende. Dokumentet er underskrevet via Penneo™ sikker digital underskrift. Underskrivernes identiteter er blevet registreret, og informationerne er listet herunder.

"Med min underskrift bekræfter jeg indholdet og alle datoer i dette dokument."

Claus Kronbak

Statsautoriseret revisor

På vegne af: EY Godkendt Revisionspartnerselskab

Serienummer: PID:9208-2002-2-576763623619

IP: 188.179.xxx.xxx

2021-03-10 16:29:33Z

NEM ID 

Jørgen Bylov Andersen

Dirigent

På vegne af: ISS Facility Services A/S

Serienummer: CVR:14406042-RID:67009604

IP: 185.181.xxx.xxx

2021-03-10 16:47:24Z

NEM ID 

Dette dokument er underskrevet digitalt via **Penneo.com**. Signeringsbeviserne i dokumentet er sikret og valideret ved anvendelse af den matematiske hashværdi af det originale dokument. Dokumentet er låst for ændringer og tidsstemplet med et certifikat fra en betroet tredjepart. Alle kryptografiske signeringsbeviser er indlejret i denne PDF, i tilfælde af de skal anvendes til validering i fremtiden.

Sådan kan du sikre, at dokumentet er originalt

Dette dokument er beskyttet med et Adobe CDS certifikat. Når du åbner dokumentet

i Adobe Reader, kan du se, at dokumentet er certificeret af **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com>. Dette er din garanti for, at indholdet af dokumentet er uændret.

Du har mulighed for at efterprøve de kryptografiske signeringsbeviser indlejret i dokumentet ved at anvende Penneos validator på følgende websted: <https://penneo.com/validate>