

## Hållbarhetsrapport för 2018

### AFFÄRSMODELL

Office Management (OM) erbjuder helhetslösningar inom IT, kommunikation och kontor.

OM vill ge kunder möjligheten att koncentrera sin verksamhet på sin kärnaffär.

Office Managements verksamhet är indelad i två affärssegment: IT & Kommunikation och Facility Services. Respektive affärssegment erbjuder helhetslösningar inom sina respektive områden inklusive support. Verksamheten bedrivs genom sex kontor i Sverige, ett kontor i Oslo, Norge och ett i Espoo, Finland.

### HÅLLBARHETSFRÅGOR I VERKSAMHETEN

#### *Prioriteringar och fokusområden för hållbarhetsarbetet 2018*

Koncernledningen fastställer varje år interna hållbarhetsmål som anger vilka hållbarhetsfrågor organisationen ska fokusera på. Målet fastställs utifrån en samlad bedömning av vilka frågor som är mest väsentliga utifrån bolagets affärsmodell, omvärldsbevakning samt intressentdialog.

För 2018 var de interna målområdena inom hållbarhet uppdelade på affärsmässig hållbarhet, social hållbarhet samt miljömässig hållbarhet.

- Inom affärsmässig hållbarhet:  
ökad kundnöjdhet, ökad omsättning, förbättrat resultat, bättre kassaflöde
- Inom social hållbarhet:  
ökad medarbetarnöjdhet, lägre personalomsättning, jämställdhet
- Inom miljömässig hållbarhet:  
färre utskrifter, minskat koldioxidutsläpp från egna bilar, färre resor

De interna målen följs upp löpande inom Office Managements målstyrningsprocess.

Enligt delegering från Styrelsen har Office Managements VD och koncernledning det övergripande ansvaret för koncernens hållbarhetsarbete.

### **Affärsmässig hållbarhet**

#### *Stabil och god resultatutveckling*

Alla bolagets intressenter ska kunna lita på att Office Management utvecklas positivt och lönsamt över tid. Varje år upprättas en budget som följs upp löpande under året. Vid behov vidtas nödvändiga åtgärder för att möta eventuella affärsmässiga förändringar.

Det är viktigt för bolaget att attrahera nya kunder och bibehålla befintliga. En systematiskt och regelbunden uppföljning är en väsentlig del i detta arbete.

Under 2018 redovisade Office Management en omsättning på 1.302 MSEK och EBITDA 76 MSEK.

|                                | 2018      | 2017      | 2016      | 2015      | 2014      |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Belopp i tusental kronor (tkr) | Koncernen | Koncernen | Koncernen | Koncernen | Koncernen |
| <b>Resultat</b>                |           |           |           |           |           |
| Nettoomsättning                | 1 302 577 | 1 242 437 | 1 147 849 | 903 885   | 791 525   |
| Rörelseresultat, EBITDA        | 76 574    | 98 208    | 99 200    | 105 169   | 83 462    |
| Soliditet, %                   | 41%       | 38%       | 35%       | 33%       | 27%       |

Nöjda kunder är en förutsättning för en stabil och lönsam utveckling över tid. OM genomför löpande NKI-undersökningar som utvärderas av ledning och verksamhet.

## Social hållbarhet

Sociala förhållanden och personal

### *Respekt för mänskliga rättigheter och motverkande av korruption*

Det är en självklarhet att vi följer lagar, förordningar och grundläggande rättigheter i arbetslivet, samt de överenskommelser som berör vår verksamhet. Vi har en tydlig utgångspunkt i vår vision ”Vi gör din arbetsdag framgångsrik”, vilket tydliggör hur vi ska agera för att upprätthålla våra verksamhetskrav på ett förhållningssätt som vi är stolta över.

I vår Code of conduct beskrivs bland annat hur vi ska agera och förhålla oss till oss själva och vår omvärld. Den ger oss våra etiska riktlinjer som kompletterar och utvecklar våra gemensamma värderingar och förhållningssätt.

Etik handlar om mer än att undvika lagöverträdelse och hur vi uppträder mot varandra. Det gäller uppträdandet mot vår omvärld. Office Management vill vara ett företag som arbetar aktivt med etiska och sociala frågor. Vi ser det som en förutsättning för att kunna stärka vårt varumärke och vara en aktör i samhället som människor ställer sig positiva till.

Det gör vi bland annat genom att agera som en ansvarsfull samarbetspartner. Vi vill vara en trovärdig affärspartner med långsiktiga affärsrelationer. Därför genomsyrar ärlighet och öppenhet samspelet och relationerna med våra affärspartners. Vi lever upp till de åtaganden vi har tagit på oss. Våra affärspartners ska känna att det är en viktig förutsättning för att den gemensamma affären ska bli så framgångsrik som möjligt. Vårt affärsbeslut bygger vid varje tillfälle på objektiva grunder och kriterier.

Vi följer alltid de säkerhets- och miljökrav som är uppsatta. Vi respekterar och följer konkurrensregler, arbetsmarknadslagar, avtal, säkerhetskrav och andra bestämmelser som sätter ramar för vår verksamhet. Alla affärstransaktioner görs med professionalitet, sunda etiska principer och hög integritet. Vi är väl medvetna om att saker som inte är förbjudna ändå kan vara olämpliga. Därför tar vi avstånd från detta. Vid tveksamheter ska man alltid rådfråga sin närmaste chef, men det är till sist medarbetaren själv som har ansvaret. Det är av betydande vikt att följa de processer, riktlinjer och policys som företaget har för att så långt som möjligt undvika risken för övertramp. Vi motsätter oss bestämt all slags korruption samt alla former av försök till olämplig påverkan.

Vårt långsiktiga mål inom socialt ansvarstagande är att bidra till ett bättre samhälle, lokalt och i världen. Genom att ta vårt sociala ansvar, och aktivt påverka våra underleverantörer att göra detsamma, kan vi bidra med mycket. Bland annat genom att erbjuda en trygg och rättvis arbetsmiljö i enlighet med FN:s deklaration om Grundläggande rättigheter i arbetet. I ett större socialt perspektiv är vår ambition att våra sponsrings- och CSR-initiativ ska göra konkret skillnad genom ett långsiktigt förändringsarbete. Därför faller våra insatser ofta inom två huvudkategorier: barn och idrott.

Inom sociala frågor samarbetar vi med IF Brommapojkarna (BP). BP är Europas största fotbollsförening, och tar med sin ungdomsverksamhet ett stort samhällsansvar. BP har mer än 250 lag i seriespel, 4000 aktiva spelare och 700 ideella ledare. Genom vårt samarbete bidrar Office Management till utveckling av Brommapojkarnas viktiga arbete i närområdet.

Sitt namn till trots bedriver IF Brommapojkarna även verksamhet för flickor och damer. BP driver även Projekt Slussen in – ett projekt för jämställdhet och integration riktat mot unga män och kvinnor av utländsk härkomst. Projektet har som mål att ge människor en väg in i samhället, och sammankopplar arbetssökare och arbetsgivare. Vårt samarbete sträcker sig över tre år och följs upp varje kvartal. BPs inkluderande kultur påminner mycket om Office Managements kultur, och vår gemensamma värdegrund var en av förutsättningarna då vi valde att stödja just Brommapojkarna.

Den här typen av samarbete, som syftar till att främja integration, barn och idrott, har vi gjort sedan 2014. Här är några exempel:

- Vi har samarbetat med utbildningsorganisationen Star for Life mellan 2014-2017, som stolta sponsorer för Macabuzela Primary School i Sydafrika.
- I vår vilja att stärka svensk idrott och stötta talangfulla idrottsungdomar startade vi i 2015 Talangprogrammet. Initiativet har så långt gett två unga tennistalanger möjlighet att kunna satsa på idrotten.

Ett annat sätt att göra skillnad är att bidra till en bättre jul för hemlösa barn. Det gör vi genom att stödja olika lokala initiativ. Traditionellt har vi varje år gett våra kunder en julklapp som tack för gott samarbete. I år (2018) ger vi nu vår julgåva till hemlösa barn istället. Barnen får behålla sin tro på jultomten, och våra kunder får istället för en gåva, en julhälsning med ett sigill som berättar om gåvan. Våra säljare får dessutom chansen att sprida julglädje till sina kunder. Donationen är i linje med våra värderingar och hur vi som ett modernt företag tar samhällsansvar.

Vår Code of Conduct är en naturlig del i vår verksamhet. Vi går igenom denna på introduktionen för alla nya medarbetare, alla våra chefer utbildas kontinuerligt i ämnet och information går ut löpandes på t ex intranätet.

Det är viktigt att våra kunder alltid känner sig sedda och att vi tar deras önskemål på största allvar. Vårt bemötande ska alltid präglas av våra värderingar. Vi vill att alla våra kunder ska känna vårt engagemang och att vi bryr oss om dem. Det gör vi genom att erbjuda tjänster och lösningar som underlättar deras situation.

Ett pålitligt företag eller affärspartner kommer alltid att ha lättare att accepteras av kunderna. Därför är det viktigt att vi håller det vi lovar, gör det vi säger och inte utlovar lösningar med mer innehåll än vi kan leverera.

Våra tjänster och produkter ska kännetecknas av ett högt kundvärde.

Medarbetarna är vår mest värdefulla tillgång. Det är genom vårt engagemang, vår pålitlighet, vår motivation och kompetens som vi skapar en atmosfär där vi och våra kunder trivs. Det är vi som får verksamheten att utvecklas.

Varje medarbetare är en ambassadör som agerar i enlighet med våra värderingar för att stärka vårt förtroende. Det gäller även utanför arbetstid när vi möter andra människor. Vi är speciellt uppmärksamma när vi företräder eller representerar Office Management i olika forum och sammanhang. När vi bär profilerade kläder, färdas i fordon med koncernens logotyp, använder elektroniska hjälpmedel (t.ex. e-post och sociala medier) är detta minst lika viktigt.

Inom Office Management prioriteras medarbetarens hälsa och säkerhet. Omsorgen om säkerheten gäller alla former av arbetsmiljö – ingen medarbetare ska riskera fysisk eller psykisk skada på sin arbetsplats. Vi tar även ett ansvar för vår miljö, vilket innebär att vi tillsammans skapar en kultur som bygger på intresse och engagemang för hur var och en kan bidra till minskad miljöpåverkan. Vi tillskansar oss den kunskap som krävs för att kunna utföra våra arbetsuppgifter på ett sätt som minskar vår miljöpåverkan. Vi stärker vikten av dessa frågor i vår personalhandbok med tillhörande rutiner, processer och policys. Det omfattar bland annat hur vi hanterar sjukskrivningar, arbetsplatsolyckor m.m. Denna information är en viktig del i den löpande utbildningen av våra chefer/ledare.

Vi motsätter oss alla former av försök till olämplig påverkan från leverantörer och samarbetspartners av våra ledare och medarbetare. Ingen medarbetare, eller chef, får acceptera någon form av ersättning som kan uppfattas som korrupktion, muta eller bestickning. Vi avstår även från handlingar som kan uppfattas som försök till opassande påverkan av mottagarens beslut.

Våra värderingar: "True Commitment", "Great Together" och "Always Improve" är bidragande faktorer till våra framgångar. Givetvis tillsammans med den laganda och gemenskap som genomsyrar vår koncern.



## Jämställdhet och mångfald

Vi anser att det ska vara jämlikt mellan kvinnor och män. Alla ska ha samma möjlighet att forma samhället och sina egna liv. Områden som vi primärt arbetar med inom Office Management omfattar frågor som makt/inflytande, ekonomi och arbete. Det handlar om en rättvis och sund fördelning inom dessa parametrar. När det gäller det ekonomiska perspektivet så genomför vi en gång per år en lönekartläggning. Den ligger sedan till grund för den årliga lönerevisionen. Här har vi möjlighet att korrigera löner utifrån befattning och kön. Vi arbetar proaktivt för "lika ersättning för lika arbete". I vår senaste kartläggning visade det sig att vi idag ej har några löneglidningar som behöver åtgärdas.

Office Management arbetar med produkter och tjänster som traditionellt attraherar fler män än kvinnor. Vi uppmuntrar till att jämna ut denna viktning så att fler kvinnor söker till dessa tjänster som idag är mer dominerande av män. Det gör vi genom att t ex uppmuntra kvinnor att söka specifika tjänster. Vi arbetar även aktivt för att tillsätta tjänster som attraherar fler kvinnor till dessa tjänster för att öka vår könsfördelning i koncernen.

I vår styrelse ingår idag en kvinnlig ledamot av totalt fyra. I Office Management ledningsgrupp som består av totalt sju deltagare så representeras tre av dessa poster av kvinnor.

## Mänskliga Rättigheter

Vi på Office Management har en stark övertygelse om att alla människor är lika mycket värda. Alla människor ska känna sig säkra och själva få bestämma över sina liv. Mänskliga rättigheter omfattar både ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter. Vår verksamhet bedrivs i Norden där vi lever efter dessa principer. Däremot så är det viktigt för oss att våra samarbetspartners och leverantörer som t ex har tillverkning i länder där detta inte ses som en självklarhet tar sitt ansvar. Det gör vi genom att kravställa att de arbetar med ansvarsfulla principer genom sina policies och Code of Conduct. Dock finns en utmaning i att följa hela tillverkningskedjan genom alla olika underentreprenörer.

## Miljömässig hållbarhet

### Miljö

OM har inte bara ambitioner att bli Nordens bästa helhetleverantör utan också att driva vår verksamhet på ett ansvarsfullt sätt. Genom ett aktivt miljöarbete strävar vi efter att reducera den egna och kundernas miljöpåverkan, samtidigt som vi ständigt eftersträvar att optimera resursutnyttjande som krävs i verksamheten.

### Office Managements miljöstrategi

Miljömedvetenhet har blivit en viktig del av vår affärsverksamhet, vår vision är att skapa goda affärs- och miljömässiga fördelar för oss själva. Vi arbetar för att uppnå denna vision genom ett kontinuerligt fokus på inköp av fler hållbara produkter, förbättra våra erbjudanden om materialåtervinning och andra gröna tjänster. Vi utvecklar under 2019 ett nytt koncept, O.M Green, som ska göra det enklare för våra kunder att göra hållbara val av tjänster och produkter från oss. Med en intern miljöpolicy som ram för vårt miljöarbete arbetar vi för att främja ett grönare kontor, där miljövänliga arbetsrutiner står i fokus. Vi strävar efter att minimera miljöpåverkan i vår värdekedja, i transport, energianvändning och avfallshantering som är de tre områden där vår miljöpåverkan är störst.

## Miljöcertifiering enligt ISO14001:2015

För att säkerställa att miljöarbetet är kompetent utfört, kommunicerat och dokumenterat i ett miljöledningssystem genomför vi kontinuerliga ISO14001 revisioner. Ett miljöledningssystem syftar till att organisera miljöinsatserna i ett företag på ett effektivt sätt. I miljöledningssystemet ingår att företag identifierar sina viktigaste miljöfrågor, tar fram en miljöpolicy och miljömål samt inför de rutiner och instruktioner som behövs för att styra och följa upp miljöarbetet på ett systematiskt sätt. Vi blev omcertifierade enligt den nya ISO14001:2015 standarden i april 2018.

## Ansvar

Vi ska kontinuerligt vara uppdaterade kring miljölagändringar och lägst uppfylla lagar samt andra krav. Vi ska ständigt arbeta för att förbättra vårt miljöarbete så långt det är tekniskt möjligt och ekonomiskt rimligt. Miljöpolicyn kommuniceras till samtliga anställda och det är varje medarbetares ansvar att följa uppsatta regler och rutiner. Genom utbildning, kontinuerlig dialog och information, hålls de anställda medvetna om sitt miljöansvar och möjligheterna att kunna påverka miljöarbetet i positiv riktning.

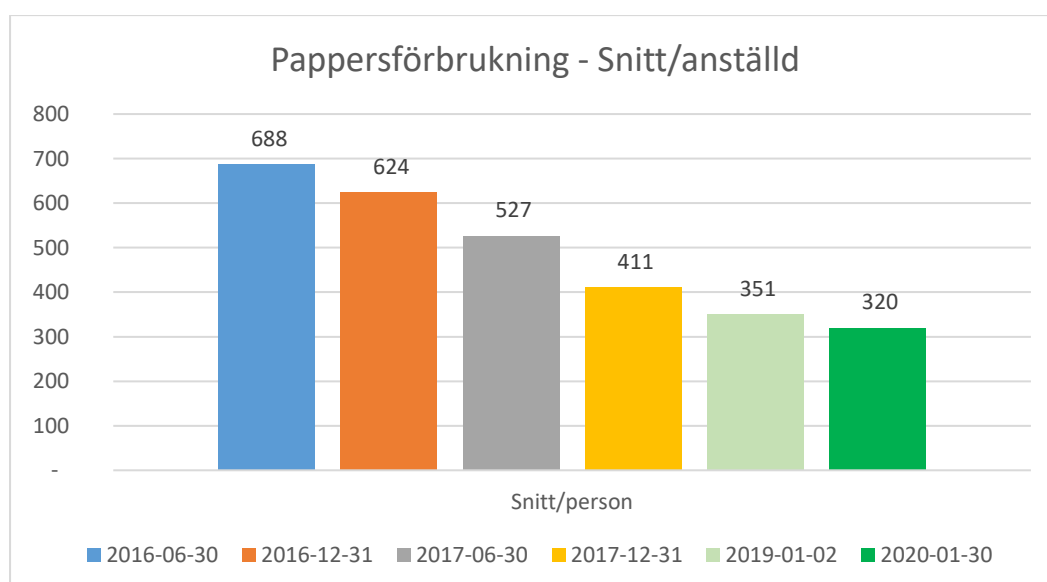
## Miljömål

Koncernledningen fastställer varje år interna operativa mål, som anger vad organisationen på kort sikt ska fokusera på. Målen är baserade på bolagets miljöaspekter och där bedömning har baserats på var vi kan minska vår miljöpåverkan mest.

Våra prioriteringar och fokusområden är:

### Minska antalet utskrifter

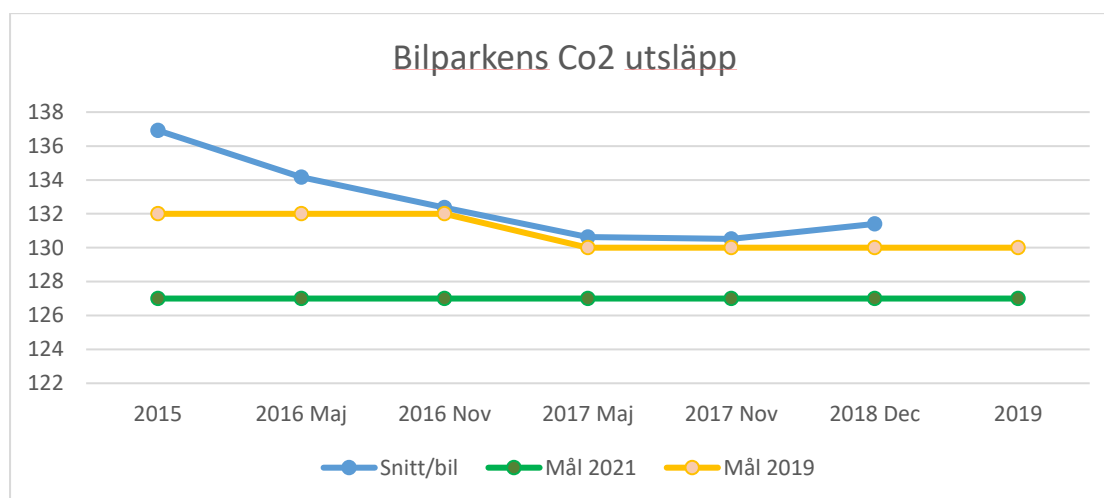
Vi söker kontinuerligt olika sätt att minska vår pappersförbrukning. Därför förespråkar vi elektroniska dokument (E-faktura & E-infobrev) och dubbelsidiga utskrifter som ska bidra till att minska antalet utskrifter.



Vårt mål för 2019 är att vi ska minska antal utskrifter från 351 utskrifter per anställd till under 320 utskrifter per anställd.

## Minska bilparkens Co2-utsläpp

Office Managements operativa verksamhet sker till stor del hos kunder, leverantörer och samarbetspartners. För att lösa transportbehovet vill vi erbjuda våra anställda en flexibel fordonslösning. Idag har vi en bilpark bestående av 159 bilar och vi strävar efter att reducera koldioxidutsläppen som våra tjänste- och servicebilar skapar. Genom vår bilpolicy krävställer vi inköskriterier, där det framgår att tjänstebilar inte bör överskrida en utsläppsnivå mer än 140g/km Co2. Målet är att minska bilparkens genomsnittliga utsläpp till 130g/km Co2 utsläpp och avläsningar görs minst engång per år.



## Tjänsteresor

Vid tjänsteresor vägs alltid miljöpåverkan in. Följande åtgärder övervägs när det är rimliga att genomföra: videokonferenser ses som ett alternativ vid samtliga möten och utbildningar, samt alternativa och miljövänligare färdmedel som tåg istället för flyg. För att kunna effektivisera vårt uppföljningsverktyg ändrade vi våra interna rutiner till att beställa alla resor hos en och samma resebyrå. Detta ger OM möjligheten till att följa upp organisationens resestatistik.

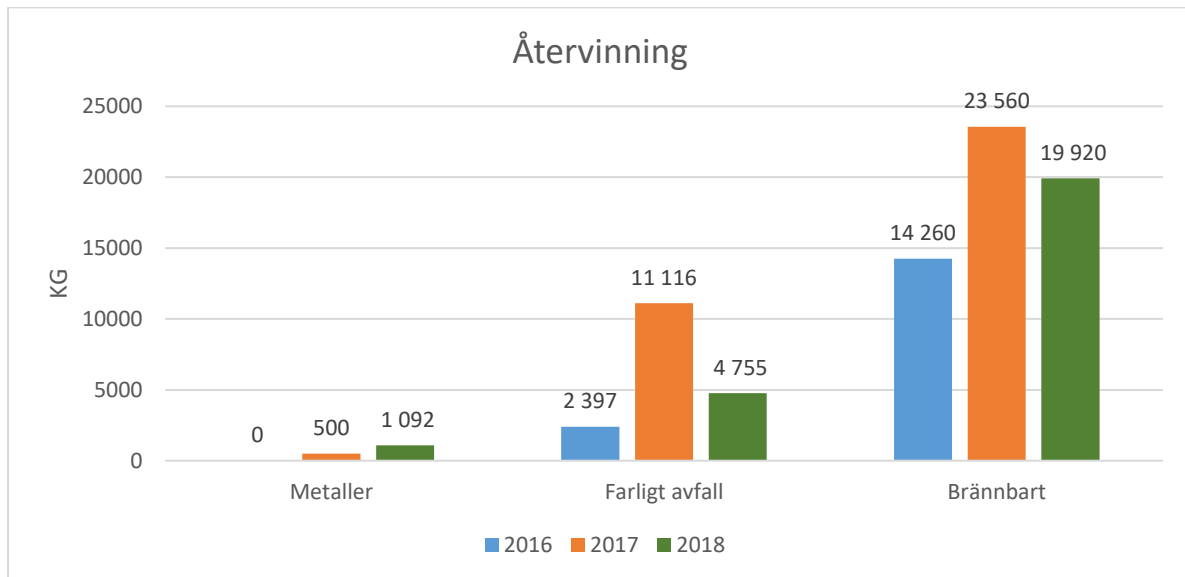
Under 2018 ökade vi i antal flygresor samtidigt som användningsstatistiken av videokonferenssystem har minskat. En naturlig förklaring kan vara pg av ändrade beställningsrutiner vilket har resulterat i att vi idag en mer realistisk statistisk jämförelse med förgående år. Enligt vår interna resepolicy skall alla flygresor bokades igenom bolagets utvalda bokningskanal.

En aspekt till minskade videokonferenser i mötesrum är att tillgängligheten för videomöten via datorn eller andra kanaler har ökat, därmed har behovet av att använda videokonferens rum minskat och statistiken minskat. Som en helhet ser vi ett positivt förändringsbeteende hos personalen på Office Management, där man har aktivt valt videokonferens som ett alternativ till resor.

## Återvinning och källsortering

Jordens resurser är inte oändliga, och särskilt inte när jordens befolkning ökar samtidigt som vi konsumerar mera. Genom att sortera och återvinna kan vi utvinna användbar råvara och energi, och vi sparar på jordens resurser. Under 2016 satsade vi på Office Management på att utveckla vårt källsorteringsprogram. Detta innebar att vi fick bättre möjligheter till att sortera mellan brännbart avfall och material som kan återvinnas. Det gav oss även bättre uppföljningsverktyg.

Office Management är till stor del en kontorsverksamhet och i det dagliga arbetet uppkommer avfall av olika slag som papper, emballage, elektronik, lysrör och batterier. Vi ser avfall som en viktig aspekt och för att minimera vår påverkan skall miljöriktig källsortering utföras.



Vi koncentrerar oss inte enbart på miljöpåverkan från våra egna aktiviteter utan arbetar för att göra det enklare för våra kunder, medarbetare och leverantörer att värna om vår miljö.

Kista den 25 juni 2019