

Årsrapport 2004



Årsrapport 2004
ISS A/S

Indhold

TIL VORE INTERESSETER



LEDELSESBERETNING

- 6 Hoved- og nøgletal
- 7 Årsberetning
- 14 Corporate Governance
- 24 Incitamentsprogrammer
- 32 Interessenter
- 43 Risikofaktorer



GENNEMGANG AF DRIFTEN

- 52 **create2005**
- 54 Segmentoversigt
- 55 Segmentrapporter
- 60 Landerapporter



REGNSKAB

- 78 Ledelsens Regnskabspåtegning
- 79 Revisionspåtegning
- 80 Regnskabsberetning
- 89 Anvendt Regnskabspraksis
- 96 Koncernregnskab
- 119 Regnskab for Moderselskabet



SELSKABSINFORMATION

- 130 ISS – kort fortalt
- 132 Virksomhedsopkøb og -salg
- 135 Fondsbørsmeddelelser
- 136 Adresser
- 138 Dattervirksomheder, Joint Ventures og Associerede Virksomheder
- 140 Bestyrelse og Koncernledelse
- 144 Kvartalstal
- 146 10-årsoversigt
- 147 Definitioner



INTERNATIONALE REGNSKABS-STANDARDS (IFRS)

- 150 Overgang til IFRS
- 155 Koncernregnskab under IFRS



Eric S. Rylberg og Erik Sørensen

Til vore interessenter

ISS nåede i 2004 de mål, vi satte ved begyndelsen af året.

Cash conversion var for sjette år i træk over 100%. Driftsmarginalen blev fastholdt på niveau med 2003 – den højeste driftsmarginal koncernen har opnået siden børsnoteringen på Københavns Fondsbørs i 1977. Den organiske vækst blev øget kvartal for kvartal og endte på 1,5% for hele året.

På det strategiske plan har koncernen udviklet facility services strategien som defineret i **create2005** ved at udvide serviceudbuddet land for land. Landeorganisationerne har ligeledes styrket deres kundefokus og fremmet levering af integrerede services.

Koncernens resultater var på linje med ledelsens forventninger. Enkelte forretningsenheder oversteg forventningerne, mens andre enheder ikke leverede de forventede resultater. I de enheder, som ikke levede op til det planlagte, er der taget skridt til at løse problemerne.

Investering i vore medarbejdere har højeste prioritet i ISS. Koncernens uddannelsescenter, ISS University, udvidede omfanget af uddannelse i nye servicekoncepter, operationel træning og ledelsesudvikling.

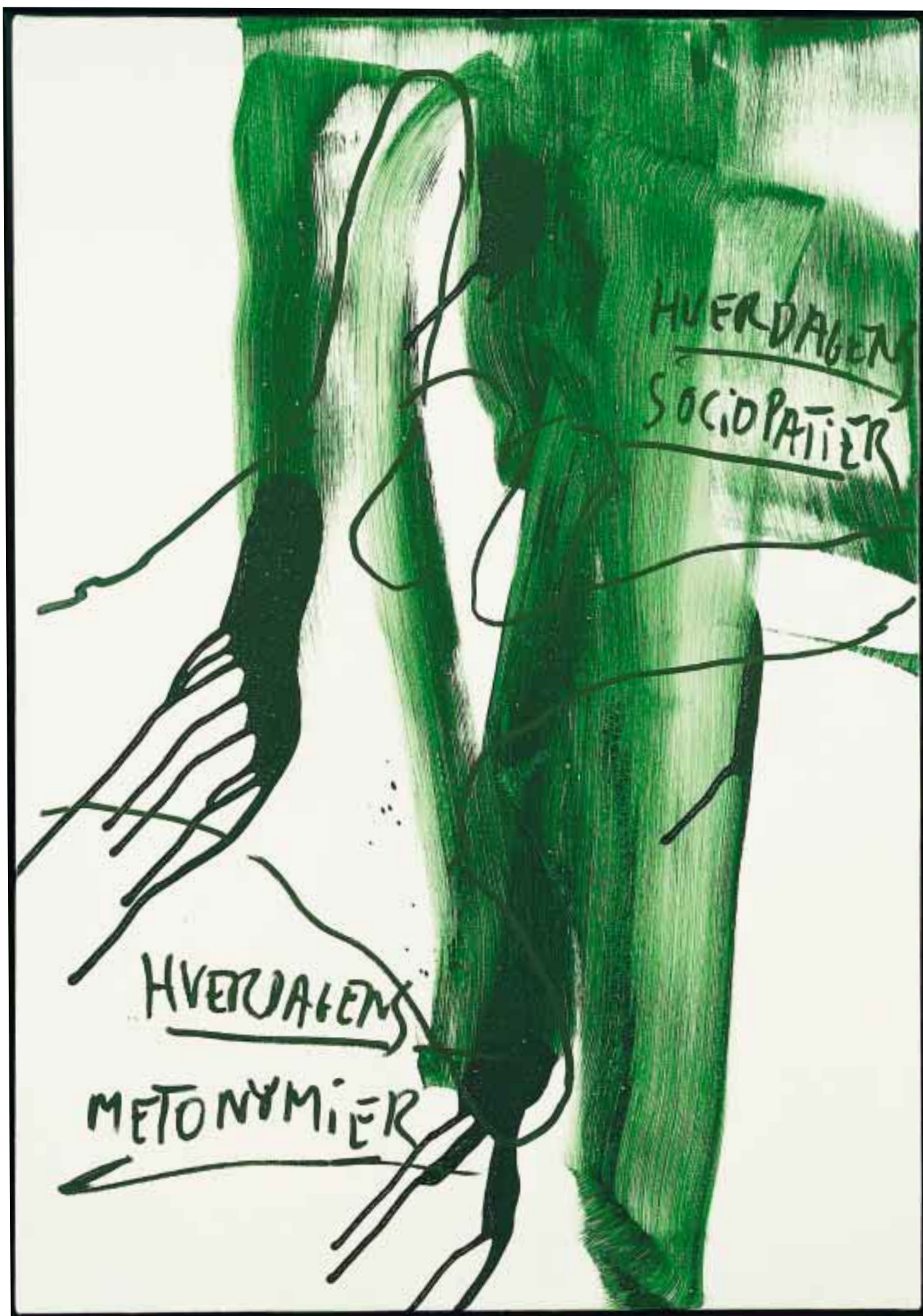
Dagsordenen for 2005 er uændret i forhold til 2004. Koncernen vil fortsat søge at øge den organiske vækst og sigte mod en akkvisitiv vækst på niveau med det langsigtede mål.

I løbet af 2005 introduceres en opfølgning på strategiplanen **create2005**. Den nye plan vil fastholde den overordnede vision og den strategiske retning i **create2005**, da koncernen mener, at bevægelsen i retning af Integrated Facility Services er den rette vej frem.

Vore mere end 273.000 medarbejdere var helt centrale for at opnå resultaterne i 2004 og udgør fundamentet for værdiskabelsen for vores interessenter. Vi vil meget gerne benytte denne lejlighed til at takke hver enkelt af dem for deres bidrag til koncernens fremskridt. Vi ser frem til sammen at fortsætte koncernens udvikling.

Erik Sørensen
Bestyrelsesformand

Eric S. Rylberg
Koncernchef



HVERDAGEN
SOCIOPATIER

HVERDAGEN
METONYMIER

Ledelsesberetning

"Hverdagens sociopatier / hverdagens metonymier", Claus Carstensen
Akryl og tempera på lærred, 100 x 70 cm

Hoved- og Nøgletal

Beløb i DKK mio. (medmindre andet er anført)	2004	2003	2002	2001	2000
Omsætning	40.355	36.165	37.984	34.852	28.719
Driftsresultat ¹⁾	2.279	2.032	2.010	1.633	1.454
Finansielle omkostninger, netto	(343)	(265)	(361)	(310)	(244)
Resultat før goodwillamortiseringer	1.308	1.179	1.115	898	830
Ikke-fortsættende aktiviteter efter skat	-	-	-	(5)	-
Årets resultat	131	286	246	222	210
Køb af materielle anlægsaktiver, brutto	622	499	579	615	439
Pengestrømme fra driftsaktivitet	1.979	2.345	2.264	1.510	1.265
Frit cash flow ²⁾	1.396	1.942	1.739	1.058	874
Aktiver i alt	29.676	23.385	22.412	22.419	17.164
Goodwill	15.494	12.465	12.669	12.022	9.522
Rentebærende gæld, netto ²⁾	7.214	4.784	5.604	6.317	4.357
Egenkapital i alt	8.336	7.633	7.331	6.621	5.678
Markedsværdi	14.461	12.894	11.202	17.351	21.730
Enterprise value ²⁾	21.675	17.678	16.806	23.668	26.087
Finansielle nøgletal ²⁾					
Driftsmarginal, %	5,6	5,6	5,3	4,7	5,1
Rentedækning	8,4	9,9	7,2	7,0	7,9
Resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer	29,5	26,8	25,8	21,6	21,1
Cash conversion, % ³⁾	107	150	167	118	105
Frit cash flow pr. aktie	31,5	44,1	40,2	25,5	22,3
Egenkapitalens andel af balancen, %	28,1	32,6	32,7	29,5	33,1
Nettogæld i forhold til egenkapital, %	86,5	62,7	76,4	95,4	76,7
Nettogæld i forhold til enterprise value, %	33,3	27,1	33,3	26,7	16,7
Leasingjusterede nøgletal ²⁾					
Rentedækning	5,5	6,1	5,1	5,1	5,8
Nettogæld i forhold til egenkapital, %	114,9	89,2	101,9	122,3	97,2
Implicit off-balance sheet finansiering	2.367	2.027	1.863	1.780	1.160
Rentebærende gæld, netto	9.581	6.811	7.467	8.097	5.517
Frie midler fra driftsaktiviteter i forhold til nettogæld, %	25,6	38,7	32,4	23,4	30,5
Fuldtidsansatte, %	57	55	53	53	53
Antal medarbejdere	273.500	245.000	248.500	259.800	253.200
Vækst					
Organisk vækst, %	1,5	(2)	1	4	7
Virksomhedskøb, netto, %	11	(0)	8	18	35
Valutakursreguleringer, %	(0)	(3)	0	(1)	3
Omsætning i alt, %	12	(5)	9	21	45
Driftsresultat, % ¹⁾	12	1	23	12	42

¹⁾ Før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

²⁾ Se side 147 for definitioner.

³⁾ I 2003 blev cash conversion justeret for en skattetilbagebetaling på DKK 168 mio. relateret til udstedelse af medarbejderaktier.
I 2002 blev cash conversion justeret for gevinsten fra salget af Sophus Berendsen aktier på DKK 74 mio. efter skat.

Årsberetning

ÅRETS FOKUS

ISS' finansielle hovedprioriteter udviklede sig som planlagt i 2004. ISS havde en uændret driftsmarginal på 5,6%, en cash conversion på 107% og en 3,1 procentpoint forbedring af den organiske vækst til 1,5%.

Der blev året igennem fokuseret på vækst og videreudvikling af strategien for Integrated Facility Services.

Der blev investeret for at øge den organiske vækst. Salgsressourcerne blev styrket og reorganiseret. Der blev satset på nysalg til udvalgte kundesegmenter og på at øge omfanget af services leveret til eksisterende kunder. Indsatsen gav resultat i form af en øget organisk vækstrate i løbet af året fra 0% i 1. kvartal til 3% i 4. kvartal. Forøgelsen blev opnået på trods af negativ vækst i Tyskland, Sverige og Damage Control. Eksklusive disse aktiviteter var koncernens organiske vækstrate for hele året på 3%.

Nøglemarkeder som Frankrig og Storbritannien havde organiske vækstrater på henholdsvis 6% og 5%. I Danmark og Belgien lykkedes det at vende negative organiske vækstrater til positiv organisk vækst i 2004.

Efter at have nået målene for cash conversion og driftsmarginal i 2003 annoncerede koncernen ved årets begyndelse, at omfanget af virksomhedsopkøb ville blive øget.

Ud af koncernens 95 bolt-on virksomhedsopkøb var to af særlig strategisk betydning: Opkøbene af Grupo Unica i Spanien og Engel i Finland. Gennem købet af Grupo Unica blev ISS landsdækkende i Spanien med en solid tilstedeværelse i Madrid og det sydlige Spanien, hvor ISS tidligere stod svagt eller slet ikke var repræsenteret. Med akquisitionen af Engel styrkede ISS Finland sin forretning inden for faci-

lity services og ikke mindst inden for ejendomsservice. Efter akquisitionen leverer ISS Finland en fuld pakke af services, der omfatter de fleste komponenter af Integrated Facility Services.

Begge akquisitioner var eksempler på, hvordan koncernen fastholdt fokus på omstillingen til facility services. Udlicitering af services bevæger sig mere og mere i retning af integration og servicekonvergens. De direkte operationelle synergieffekter såvel som synergierne i den faste omkostningsbase, der kan realiseres ved at integrere services og konsolidere leverandører, er begyndt at vise sig.

ISS møder stigende interesse fra kunder, der efterprøver logikken og mulighederne ved facility services. Udviklingen har bevæget sig i én retning – specielt i Storbritannien, der er det mest udviklede marked, når det drejer sig om serviceintegration. ISS' evne til at imødekomme markedets behov i Storbritannien illustreres af vundne kontrakter med for eksempel Renault/Nissan, ICI og Chelsea & Westminster Hospital.

I andre geografiske områder tiltrækker integrerede services også stigende interesse. Eksempelvis har ISS vundet kontrakter med Nordea på pannordisk niveau, Norsk Hydro i Norge og Seagate i Thailand og udvidet Computer Science Corporation (CSC) kontrakten på paneuropæisk niveau.

ISS mener, at det bliver stadig vigtigere at udvide den geografiske tilstedeværelse. Som

Væsentlige begivenheder

Omsætningen steg 12%, påvirket af en forbedret organisk vækst og stigende akquisitionsaktivitet.

Organisk vækst forbedret til 1,5%, en stigning fra (1,6)% i 2003.

Driftsmarginalen uforandret på 5,6%, sammenlignet med 2003.

Frit cash flow på DKK 1,4 mia., resulterende i en cash conversion på 107%, over 100% for sjette år i træk.

Resultat pr. aktie steg 10% til DKK 29,5.

Foreslået udbytte pr. aktie forhøjet 25% fra DKK 4 til DKK 5 pr. aktie.

konsekvens blev organisationens struktur styrket samtidig med, at fokus på højvækstlande såsom de baltiske lande, Kina, Indien og lande i Sydamerika blev intensiveret. I 2004 etablerede ISS landeoperationer i Chile og Uruguay, og Rusland og Tyrkiet blev i begyndelsen af 2005 en del af ISS' landkort.

STRATEGISK OMSTILLING

Det var i 2004 en hovedprioritet for ISS at fortsætte udviklingen af facility services konceptet, som det er defineret i **create2005**-strategiplanen. Koncernens 42 landeorganisationer befinder sig på forskellige stadier af omstillingen. Men alle bevæger sig frem mod samme mål – at være i stand til at tilbyde integrerede serviceløsninger baseret på fire områder af relaterede serviceydelser: Rengøring, kantine-, kontor- og ejendomsservice. Transformationen drives langs tre nøgledimensioner – organisatorisk tilpasning, organisk udvikling af forretningskoncepter og virksomhedsopkøb.

Organisationerne i de operative enheder tilpasses løbende. Målsætningen er at skabe en kundeorienteret organisation, som er i stand til at levere integrerede serviceydelser baseret på konkurrencedygtige enkeltservices.

Koncernen investerer i udvikling af forretningskoncepter, der understøtter ISS' langsigtede vækstpotentiale. Washroom services er et eksempel på konceptudvikling, der blev igangsat i 2003. Implementeringen af washroom konceptet blev i 2004 udvidet til Belgien, Holland og Spanien. Hertil kommer, at der i Danmark blev igangsat et udviklingsprojekt for dust control (udlejning af måtter) i 2004. Konceptet virker lovende og vil blive introduceret i andre lande.

Facility Services Development Centeret startede et skræddersyet uddannelsesprogram for serviceledere. ISS University udbyder pro-

grammet, som en række serviceledere vil følge i løbet af 2005. En web-portal blev desuden udviklet for at fremme videndeling.

VIRKSOMHEDSOPKØB

Opkøbsaktiviteten i 2004 var i tråd med strategien om at foretage bolt-on opkøb for at styrke kompetencerne, udvide serviceudbuddet eller etablere kritisk masse.

Målsætningen med at øge opkøbshastigheden blev omsat i 95 bolt-on virksomhedsopkøb, som forventes at bidrage med en årlig omsætning på mere end DKK 6 mia., svarende til ca. 15% af koncernens omsætning.

I perioden 1. januar - 2. marts 2005 er der foretaget 19 virksomhedsopkøb, der tilfører ca. DKK 1,2 mia. til koncernens omsætning på årsbasis. ISS' virksomhedsopkøb er vist på side 132-134 i denne årsrapport og bliver løbende opdateret på koncernens hjemmeside: www.issworld.com.

ISS forventer at følge en uforandret opkøbsstrategi i 2005. Det primære fokus vil fortsat være på bolt-on virksomhedsopkøb, der defineres som virksomhedsopkøb, som isoleret set ikke overstiger 5% af koncernens omsætning.

OPERATIONELLE UDFORDRINGER

Koncernen levede op til fremtidsudsigterne senest offentliggjort i november 2004.

Med aktiviteter i 42 lande vil der være forretningsenheder, der overstiger forventningerne, og andre som ikke lever op til det planlagte. I Årsrapporten 2003 blev der udpeget fem forretningsområder med operationelle udfordringer. Ideen med listen er at fremhæve de fem største udfordringer, set i et ledelsesperspektiv, uanset deres absolutte størrelser. Fire forretningsområder fra listen fra sidste år var ved udgangen af 2004 stadig på listen over

udfordringer, ét er kommet af og et område føjet til. Det gennemgås nedenfor.

Danmark ISS Danmark blev i 2003 sat på listen på grund af negativ udvikling i nysalg og kontraktstab. Som konsekvens heraf blev ledelsen styrket ved udgangen af 2003, med henblik på at øge kundefokus og forbedre nysalg. Forbedringen i driftsmarginalen og den organiske vækst i Facility Services i 2004 har vist effekten af det gennemførte initiativ. Hvis den nuværende tendens og udvikling fastholdes, forventes ISS Danmark at komme af listen inden for 3-6 måneder.

Tyskland ISS Tyskland nåede ikke budgettet for 2004. Generelt var forretningsvilkårene i Tyskland vanskelige på grund af et konkurrencepræget klima og prispres. Med effekt fra 1. april 2004 reducerede overenskomsterne lønningerne med 6% for servicemedarbejdere med efterfølgende prisreduktioner i kunde-kontrakter. ISS' forretning var specielt mærket af den fortsatte udvikling med in-sourcing blandt kunderne i det offentlige sygehussegment. Ved i eget regi at udføre servicen undgår offentlige hospitaler at betale moms af ydelsen.

De aktuelle problemer blev imødegået ved at refokusere forretningen på business-to-business segmentet, skalere forretningen til kun at servicere fem veldefinerede geografiske områder og styrke ledelsen yderligere. Disse målsætninger blev understøttet af to virksomhedsopkøb med fokus på business-to-business segmentet inden for de udpegede geografiske områder.

I tillæg til de initiativer, der blev iværksat i 2004, annoncerede koncernen i februar 2005 en beslutning om at afvikle hospitalsforretningen og udfase kontrakterne i segmentet i 2005 og 2006. En omkostning på DKK 35 mio.

forbundet med udfasningen forventes indregnet i resultatet for 2005 under Andre indtægter og omkostninger. En opdateret forretningsplan, som inkluderer afviklingen og de virksomhedsopkøb, som blev foretaget i løbet af året, førte til en goodwillnedskrivning på DKK 50 mio. Inklusive goodwillnedskrivningen realiseret i 2. kvartal 2004 var den samlede goodwillnedskrivning i Facility Services i Tyskland DKK 100 mio. i 2004. ISS Tyskland forventes til trods for de gennemførte initiativer ikke at blive taget af listen over operationelle udfordringer i 2005.

Schweiz I Schweiz blev der taget skridt til at styrke den operationelle og finansielle styring med en målsætning om at forbedre resultatet og styrke evnen til at integrere opkøbte virksomheder effektivt. Driftsmarginalen og den organiske vækst blev forbedret i 2004. Hvis den nuværende tendens og udvikling fastholdes forventes ISS Schweiz at blive taget af listen inden for 3-6 måneder.

Damage Control Damage control aktiviteterne i Norge blev i 2003 udpeget som et af problemområderne. Aktiviteterne er blevet reorganiseret og integrationen af skadeserviceaktiviteterne, som blev købt fra Anticimex Building Environment, er gennemført som planlagt. Men forretningsvilkårene var fortsat vanskelige inden for skadeservice, og i særdeleshed i Norden med lavt aktivitetsniveau og overkapacitet i markedet. Det betyder, at alle skadeserviceaktiviteter i Norden opfattes som en samlet operationel udfordring ved udgangen af 2004. I februar 2005 offentliggjorde koncernen en beslutning om at lægge skadeserviceaktiviteterne sammen med facility services organisationerne med henblik på at reducere og øge fleksibiliteten i de faste omkostninger. Aktiviteterne i Danmark og Sverige blev samtidig neddroget, og en omkostning på DKK 30 mio. forventes at indgå i resultatet i 2005

under Andre indtægter og udgifter. Skadeserviceaktiviteterne bliver på listen over operationelle udfordringer og forventes ikke at komme af listen i 2005.

Health Care Efterspørgselssiden har været præget af ændringer. For at tilpasse den operationelle struktur til de nye markedsvilkår blev en række tiltag gennemført i 2004 for at vende udviklingen i health care-aktiviteterne. På baggrund af disse initiativer blev health care-aktiviteterne lagt ind i en ny ejerskabsstruktur i februar 2005, da ISS dannede et joint venture med EQT Partners, en Private Equity fond. Dette joint venture overtog aktiviteterne i ISS Health Care og CarePartner AB, som var ejet 49% af ISS. Transaktionen refokuserede ISS på facility services forretningen og frigjorde ledelsesressourcer. En kapitalgevinst på DKK 95 mio. forventes at blive inkluderet under Andre indtægter og udgifter i 2005. Baseret på de finansielle resultater i 2004 og den efterfølgende transaktion blev health care-aktiviteterne fjernet fra listen over operationelle udfordringer ved udgangen af 2004.

Sverige Facility Services i Sverige er blevet føjet til listen over udfordringer på grund af negativ udvikling i den organiske vækst og et fald i driftsresultatet. Hovedproblemet er facility management aktiviteterne i Ecuro og et utilfredsstillende niveau for kontraktstab i facility services forretningen. Der blev udpeget en ny landechef og CFO i 2004.

KONCERNENS RESULTATER

ISS omsatte i 2004 for DKK 40,4 mia. mod DKK 36,2 mia. i 2003 – en stigning på 12%. Stigningen skyldtes vækst gennem virksomhedsopkøb på 10,6% og organisk vækst på 1,5%. Effekten af frasalgsreguleringer var ubetydelig i 2004. Koncernens valutakursreguleringer var samlet set uvæsentlige, da en negativ indvirkning fra norske kroner og dollar-relaterede valutaer i

Sydøstasien blev opvejet af positiv påvirkning fra styrkelsen af det britiske pund.

Driftsresultatet før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder steg med 12% til DKK 2.279 mio. Driftsmarginalen var 5,6% – uændret i forhold til 2003. Som i tidligere år fik ændringer i social lovgivning, pensioner og en række andre engangsposter indflydelse på resultat, men den samlede nettoeffekt blev betragtet som ubetydelig.

Resultat før goodwillamortiseringer var DKK 1.308 mio. – en stigning på 11% sammenlignet med 2003.

Pengestrømme fra driftsaktivitet var DKK 1.979 mio., og frit cash flow var DKK 1.396 mio. Cash conversion var 107% og dermed over 100% for sjette år i træk og over den langsigtede målsætning for koncernen på ca. 95%. Rentebærende gæld, netto, steg fra DKK 4.784 mio. til DKK 7.214 mio. ved udgangen af 2004.

REGIONAL UDVIKLING

Omsætningen i Nordeuropa som omfatter Storbritannien, Sverige, Danmark, Norge, Finland, Irland, Island, Grønland og Færøerne steg fra DKK 16,7 mia. i 2003 til 18,6 mia.

Den organiske vækst i Nordeuropa var 1%. Sverige og Norge påvirkede negativt, hvorimod de øvrige lande leverede positiv organisk vækst. Vækst fra virksomhedsopkøb, netto var 11%, og alle lande i Nordeuropa bidrog med opkøb. Driftsmarginalen steg fra 6,1% til 6,3%. Forbedringen skyldtes bedre resultater i Irland, Norge og Storbritannien sammenlignet med 2003, hvilket mere end opvejede de dårlige resultater i Sverige.

Kontinentaleuropa omfatter Frankrig, Holland, Belgien og Luxembourg, Spanien, Tyskland, Schweiz, Østrig, Portugal, Grækenland,

Italien, Tjekkiet, Slovenien, Slovakiet, Polen, Rumænien, Ungarn og Kroatien. Regionens omsætning var DKK 19,8 mia., en stigning på 12% sammenholdt med 2003. Regionens organiske vækst blev 2%, især drevet af Frankrig, Spanien og Østrig. Driftsmarginalen lå uforandret på 6,1%. De fleste enheder oplevede stabile eller stigende driftsmarginaler, hvorimod Tyskland ikke leverede de forventede resultater, først og fremmest på grund af omstændighederne i hospitalssegmentet.

Oversøisk, der omfatter Asien, Sydamerika, Australien og Israel, rapporterede en omsætning på DKK 2,0 mia. i 2004. Det var en stigning på 7% i forhold til 2003. Den organiske vækst blev 5%, efter en positiv udvikling i de fleste lande. Valutakursreguleringer reducerede omsætningen med DKK 0,1 mia. (6%), mens virksomhedsopkøb tilføjede 9% til omsætningen. Driftsmarginalen faldt fra 6,1% til 6,0%, primært fordi resultaterne var dårligere i Australien og Israel i forhold til 2003.

UDSTEDELSE AF VIRKSOMHEDSOBLIGATIONER

I november 2004 gennemførte ISS Global A/S – et datterselskab 100% ejet af ISS A/S – en EURO-denomineret obligationsudstedelse under dets Euro Medium Term Note program (BBB+ rating fra Standard & Poor's med stabile fremtidsudsigter). Obligationsudstedelsen på EUR 500 mio. har en løbetid på 10 år. Den årlige rente er fastsat til 4,50%. Efter obligationsudstedelsen swappede ISS den faste rente på obligationen til en variabel rente. Formålet med udstedelsen var at drage fordel af en effektiv og fleksibel finansierings-

kilde. Provenuet fra obligationsudstedelsen blev således brugt til at tilbagebetale eksisterende bankgæld.

MEDARBEJDERAKTIEPROGRAM

I oktober 2004 gennemførte ISS et medarbejderaktieprogram i henhold til bemyndigelser fra aktionærerne. ISS medarbejdere med mindst tre måneders anciennitet havde mulighed for at tegne medarbejderaktier. Tegningskursen blev fastsat til DKK 101 pr. aktie, svarende til 1/3 af den gennemsnitlige markedspris i de første fem børsdage efter offentliggørelsen af Delårsrapport, Januar - juni 2004. I alt blev der udstedt 476.124 nye ISS aktier, svarende til ca. 1,1% af aktiekapitalen. Brutto-provenuet udgjorde DKK 48 mio.

AKTIEEMISSION

For at sikre en passende kapitalstruktur til den fortsatte forretningsudvikling besluttede bestyrelsen i ISS A/S at forhøje aktiekapitalen gennem en aktieemission til markedskurs i december 2004. Emissionen blev overtegnet mere end seks gange, og de nye ISS aktier blev udstedt til kurs DKK 304. I alt blev der udstedt 2.548.982 nye aktier, svarende til 5,7% af den samlede aktiekapital i ISS før emissionen. Det samlede provenu var på DKK 775 mio.

Driftsresultat pr. region ¹⁾

	Omsætning DKK mio.			Driftsresultat ²⁾ DKK mio.			Drifts- marginal	
	2004	2003	Ændring	2004	2003	Ændring	2004	2003
Nordeuropa	18.568	16.662	11 %	1.174	1.011	16 %	6,3 %	6,1 %
Kontinentaleuropa	19.771	17.621	12 %	1.200	1.082	11 %	6,1 %	6,1 %
Oversøisk	2.016	1.882	7 %	120	115	5 %	6,0 %	6,1 %
Koncernfunktioner	-	-	-	(215)	(176)	22 %	(0,5) %	(0,5) %
Koncernen i alt	40.355	36.165	12 %	2.279	2.032	12 %	5,6 %	5,6 %

¹⁾ En reklassifikation mellem segmenter er foretaget i forhold til 2003. Sammenligningstal er tilpasset. Se side 102 i denne rapport for yderligere information.

²⁾ Før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

ÆNDRINGER I BESTYRELSEN

På den ordinære generalforsamling den 31. marts 2004 blev Tom Knutzen og Sven Riskær begge genvalgt til bestyrelsen. Yderligere blev Karin Verland valgt som nyt medlem af bestyrelsen. Karin Verland har været administrerende direktør for Pfizer Danmark siden 2001 og er formand for Lægemeddelindustriforeningen. Lars Vestergård, medarbejdervalgt medlem af bestyrelsen, er udtrådt af bestyrelsen, og hans suppleant, Tina Hilligsø, er trådt ind i bestyrelsen.

EFTERFØLGENDE BEGIVENHEDER

Ud over begivenheder og udviklinger, der er omtalt i denne Årsrapport, er ISS' koncernledelse ikke bekendt med begivenheder indtruffet efter den 31. december 2004, som forventes at have en væsentlig betydning for koncernens finansielle stilling eller fremtidsudsigter.

FORSLAG TIL GENERALFORSAMLINGEN

På den ordinære generalforsamling den 13. april 2005 vil bestyrelsen foreslå, at der udbetales et udbytte på DKK 5 pr. aktie for regnskabsåret 2004. Det foreslåede udbytte betyder, at i alt DKK 237 mio. udbetales som udbytte.

Dette forslag er i overensstemmelse med udbyttepolitikken beskrevet nedenfor, som blev fremlagt i Årsrapporten 2003.

Bestyrelsen vil foreslå, at valgperioden for medlemmer af bestyrelsen reduceres fra to til ét år. Herudover foreslår bestyrelsen, at der kun vælges en revisor, hvilket er på linie med de ændrede krav til danske børsnoterede virksomheder.

UDBYTTEPOLITIK

ISS overvåger løbende sin kapitalstruktur. Målet er at skabe balance mellem en optimering af kapitalomkostningerne og sikring af en kreditværdighed, der muliggør fleksibel adgang til at bruge en bred vifte af finansieringskilder.

Bestyrelsen vil generelt fastlægge udbytteandelen som en procent af årets resultat. Størrelsen af udbyttet vil blandt andet blive besluttet under hensyntagen til følgende langsigtede målsætninger: En egenkapitalandel af balancen mellem 35-40%, en tilfredsstillende rentedækning samt at nettogælden i forhold til egenkapitalen ikke overstiger én.

Såfremt ISS på et givet tidspunkt finder det hensigtsmæssigt at tilpasse kapitalstrukturen yderligere, vil tilbagekøb af egne aktier sandsynligvis være den foretrukne metode.

Udtalelser om fremtidige forhold

Denne årsrapport indeholder udtalelser om fremtidige forhold som omhandlet i US Private Securities Litigation Act of 1995 og tilsvarende love i andre lande vedrørende forventninger til den fremtidige udvikling, herunder især fremtidig omsætning, driftsresultat og forretningsmæssig ekspansion. Sådanne udsagn er usikre og forbundet med risici, idet mange faktorer, hvoraf en del er uden for ISS' kontrol, kan medføre, at den faktiske udvikling afviger væsentligt fra de forventninger, som indeholdes i årsrapporten. Sådanne faktorer omfatter blandt andet, men er ikke begrænset til, generelle økonomiske og forretningsmæssige forhold, ændringer i valutakurser, efterspørgsel efter ISS' services, konkurrencefaktorer inden for serviceindustrien, driftsmæssige problemer i en eller flere af koncernens forretninger og usikkerheder vedrørende køb og salg af virksomheder. Se endvidere afsnittet om risikofaktorer på side 43-49 i denne årsrapport.

FREMTIDSUDSIGTER

De nedenfor beskrevne forventninger til fremtiden skal læses i sammenhæng med “Udtalelser om fremtidige forhold” anført på side 12 samt årsrapportens afsnit om risikofaktorer på siderne 43-49.

ISS vil med virkning fra regnskabsåret 2005 udarbejde koncernregnskab i henhold til de internationale regnskabsstandarder (IFRS). På side 155-161 i denne Årsrapport præsenteres de forventede sammenligningstal for 2004 for ISS' finansielle nøgletal, resultatopgørelse, pengestrømsopgørelse og balance.

På basis af de nuværende valutaterminskurser og inklusive offentliggjorte virksomhedsopkøb og -frasalg frem til 9. marts 2005 forventer ISS i 2005:

- En omsætningsvækst på mere end 10%
- En vækst i Driftsresultat før øvrige poster på mere end 10%

Den angivne vækst er baseret på tallene i henhold til IFRS, som er angivet på side 156-157 i denne rapport.

Corporate Governance

ISS er et aktieselskab etableret under dansk ret. Selskabet har en todelt ledelsesstruktur bestående af bestyrelsen og koncerndirektionen. Bestyrelsen fører tilsyn med selskabets resultater, ledelse og organisation på vegne af aktionærerne. Koncerndirektionen er ansvarlig for den daglige drift. Bestyrelsen og koncerndirektionen er uafhængige organer og har ikke fælles medlemmer. Koncerndirektionen og en række ledende medarbejdere udgør koncernledelsen.

ISS' bestyrelse lægger stor vægt på corporate governance. God corporate governance anses for fundamentalt for alle ISS' aktiviteter, idet en effektiv corporate governance er til fordel for både interessenterne og selskabet selv. ISS følger derfor den internationale udvikling på området og søger løbende at forbedre selskabets standarder. Den samlede bestyrelse er ansvarlig for udviklingen af selskabets corporate governance.

Åbenhed i forhold til interessenter spiller en central rolle for ISS i relation til god corporate governance, og strategiplanen **create2005** tilstræber at øge gennemsigtigheden i forretningen. ISS modtog i januar 2004 Den Danske Finansanalytikerforenings Informationspris. ISS modtog prisen for tredje gang siden 1992. Prisen gives til det danske selskab, som efter foreningens vurdering har den højeste standard for information til markedet. ISS modtog i maj 2004 Dansk Aktionærforenings pris for bedste corporate governance blandt selskaberne på Københavns Fondsbørs. Prisen blev modtaget af ISS for anden gang, siden den blev stiftet i 2002.

På den danske regerings initiativ blev "Nørbyudvalgets rapport om Corporate Governance i Danmark – Anbefalinger for god selskabsledelse i Danmark" (Nørbyrapporten) fremlagt ved udgangen af 2001. I januar 2004 fremlagde

en komité ("KF-komitéen") nedsat af Københavns Fondsbørs "Rapport om Corporate Governance i Danmark". Denne rapport indeholder forslag til opdatering af Nørbyrapportens anbefalinger. Med udgangspunkt i de otte hovedområder i KF-komitéens rapport beskrives nedenfor ISS' retningslinier og procedurer inden for corporate governance. På selskabets ordinære generalforsamling, som afholdes 13. april 2005, foreslår bestyrelsen, at valgperioden for bestyrelsesmedlemmer nedsættes fra to til ét år som anbefalet af KF-komitéen. Hvis forslaget vedtages af aktionærerne, opfylder ISS rapportens anbefalinger med to undtagelser: ISS har ingen restriktioner for, hvor mange gange et bestyrelsesmedlem kan genvælges, og ISS har ingen regler vedrørende bestyrelsesmedlemmers øvrige bestyrelsesposter (se nedenstående).

AKTIONÆRER

Generalforsamlingen er øverste beslutningsorgan for alle selskabets anliggender. Generalforsamlinger skal indkaldes med højst fire ugers og mindst otte dages varsel. Indkaldelsen skal kort beskrive dagsordenen for generalforsamlingen. Enhver aktionær er berettiget til at deltage i en generalforsamling, såfremt den pågældende har anmodet om et adgangskort. Generalforsamlingen giver aktionærerne mulighed for at stille spørgsmål direkte til medlemmerne af bestyrelsen og direktionen, som normalt alle vil være til stede. Forslag fra aktionærer, der ønskes behandlet på den ordinære generalforsamling, skal sendes til selskabet senest den 15. februar.

Beslutninger på generalforsamlingen kan træffes med simpelt flertal, medmindre andet kræves af vedtægterne eller lovgivningen (f.eks. beslutninger om ændringer i vedtægterne eller opløsning af selskabet). Stemmer kan almindeligvis afgives gennem brug af fuldmagter til hvert enkelt punkt på dagsordenen.

ISS' vedtægter indeholder ikke nogen form for stemmeretsdifferentiering, stemmeloft eller andre begrænsninger i aktionærernes rettigheder.

KF-komiteén anbefaler, at bestyrelsen ikke på egen hånd foretager dispositioner til at imødegå et overtagelsesforsøg uden aktionærernes forudgående godkendelse. ISS' vedtægter indeholder ikke bestemmelser, der giver bestyrelsen mulighed for at forhindre en overtagelse. Under alle omstændigheder er det ISS' politik altid at agere i aktionærernes interesse.

INTERESSENTER

ISS arbejder for at skabe værdi for alle kerneinteressenter, det vil sige investorer, kunder, medarbejdere, leverandører og det omgivende samfund. Dette engagement er forankret i selskabets fire kerneværdier: Ærlighed, entreprenørånd, ansvarlighed og kvalitet. Det baserer sig på en erkendelse af, at værdiskabelse for selskabets interessenter er direkte forbundet med de økonomiske resultater.

ISS har udarbejdet en adfærdskodeks, der er godkendt af bestyrelsen. Denne kodeks henvender sig til alle ISS' direktører, ledere og medarbejdere, som anvender den i bestræbelserne på at varetage deres arbejde og ansvar efter høje etiske standarder. Adfærdskodeksen er tilgængelig på ISS' hjemmeside, www.issworld.com.

Hensynet til interessenterne afspejles også i praksis gennem dialog og partnerskaber med en række organisationer såsom FN (Den Globale Pagt), European Works Council og Amnesty Internationals Business Club. Forholdet til interessenterne er beskrevet på side 32-42 i denne rapport.

ÅBENHED OG GENNEMSIGTIGHED

Det er ISS' opfattelse, at en objektiv, fyldestgørende og rettidig formidling af information til aktiemarkedet er nødvendig for at sikre en fair værdiansættelse af ISS' aktier og dermed værdiskabelse for selskabets aktionærer. ISS har derfor en investor relations afdeling med reference til koncernchefen. Rammerne for investor relations aktiviteterne er beskrevet i en manual for ISS' investor relations politik. Manualen omfatter også retningslinier for selskabets kommunikation med markedet og regler til sikring af overholdelse af oplysningsforpligtelserne over for Københavns Fondsbørs m.m.

ISS lægger vægt på at give alle investorer omfattende og ensartet adgang til information om selskabets anliggender. I tillæg til de enkelte landes hjemmesider har ISS etableret en hjemmeside for koncernen (www.issworld.com). Regnskabsmeddelelser og andre fondsbørsmeddelelser er tilgængelige på hjemmesiden umiddelbart efter offentliggørelsen via Københavns Fondsbørs. Hjemmesiden indeholder tillige oplysninger om investor relations aktiviteter samt materiale, som anvendes ved præsentationer for investorer. ISS bestræber sig på at holde hjemmesiden opdateret løbende. Grundet ISS' internationale relationer er selskabets hjemmeside på engelsk, men vedtægterne, regnskaber og fondsbørsmeddelelser er også tilgængelige på dansk.

ISS informerer investorer, analytikere og pressen om relevante forhold gennem møder, webcasts, præsentationer og sektorseminarer. Investorer, analytikere og andre interessenter er herudover altid velkomne til at kontakte ISS' investor relations afdeling.

ISS udarbejder årsrapporter efter dansk regnskabslovgivning og de af Københavns Fondsbørs fastlagte retningslinier, herunder danske regnskabsvejledninger. I årsrapporten indgår information af ikke-finansiell karakter. ISS vil udarbejde årsregnskabet for 2005 i overensstemmelse med International Financial Reporting Standards (IFRS). For at give læserne af denne Årsrapport mulighed for at vurdere effekten af overgangen til IFRS har ISS fremlagt kvartalsvise resultatopgørelser, pengestrømsopgørelser og balancer for 2004 i henhold til IFRS på side 155-161 i denne rapport.

ISS' nuværende interne regler for handel med selskabets aktier fastlægger, at en afgrænset personkreds kun må handle med selskabets aktier i en periode på fire uger efter offentliggørelsen af delårsrapporter og årsrapporter. Personkredsen omfatter bestyrelsesmedlemmer i ISS A/S; medlemmer af koncerndirektionen; medlemmer af koncernledelsen; alle medarbejdere i ISS A/S samt medarbejdere i dattervirksomheder med samme adresse som ISS A/S; bestyrelsesmedlemmer og direktionsmedlemmer i de største ISS dattervirksomheder samt ledende medarbejdere og ansatte i ISS selskaber, som er udpeget af pågældende selskabers administrerende direktører. For alle ansatte i ISS A/S kræves forhåndsgodkendelse fra koncernens juridiske afdeling før handel med selskabets aktier. Dette gælder også i fire-ugers perioden.

Som følge af en ændring af "Lov om Værdipapirhandel" med virkning fra 1. april 2005 ændres definitionen af personkredsen, som er omfattet af de interne regler, til at omfatte enhver medarbejder eller person, som arbejder for selskabet og jævnligt eller periodevis har adgang til intern information. Definitionen kan i visse tilfælde også omfatte selskabets eksterne rådgivere.

ISS vil ændre reglerne med hensyn til offentliggørelse af ledelsens handel i ISS aktier og afledte instrumenter i henhold til den ovenfor nævnte ændring i "Lov om Værdipapirhandel". Alle transaktioner, som foretages af

- Medlemmer af Bestyrelsen i ISS A/S
- Medlemmer af koncerndirektionen

(inklusive nærtstående personer samt juridiske personer, som kontrolleres af de pågældende) og involverer ISS aktier og afledte instrumenter, skal efter enhver indberetningspligtig transaktion offentliggøres enkeltvis til Københavns Fondsbørs, forudsat at den akkumulerede årlige markedsværdi af den enkelte persons transaktioner overstiger EUR 5.000.

BESTYRELSENS OPGAVER

Bestyrelsens forretningsorden udstikker generelle retningslinier for bestyrelsens arbejde samt eventuelle særlige forpligtelser, der påligger formandskabet og bestyrelsens komitéer. Forretningsordenen gennemgås årligt og tilpasses løbende ISS' behov.

Overordnet set er bestyrelsen ansvarlig for selskabets resultater over for aktionærerne. Bestyrelsen har defineret sin rolle som følger:

"At arbejde for vedvarende fremgang for ISS og selskabets interessenter, skabe størst mulig værdi for aktionærerne og opretholde tillid og tiltro fra selskabets interessenter verden over."

Denne rolle indebærer, at bestyrelsen har følgende centrale opgaver:

- Sikre at ISS har en levedygtig vision og meningsfyldte værdier
- Sikre at ISS' strategiske mål reflekterer visionen
- Sikre udviklingen af en strategi, der er afbalanceret i hensynet til vækst, risiko og afkast

- Sikre og fastholde en kompetent direktion
- Sikre et hensigtsmæssigt samarbejde og arbejdsdeling mellem bestyrelsen og direktionen
- Sikre og anbefale aktionærerne en sammensætning af bestyrelsen, der kan forholde sig til selskabets strategiske forhold i en konstruktiv dialog med direktionen
- Sikre en åben og ærlig forretningsmæssig adfærd i overensstemmelse med ISS' værdier
- Sikre en passende kapitalstruktur og reserver til at udnytte relevante vækstmuligheder og modstå risici
- Sikre effektiv ledelse, passende rapporteringssystemer og finansielle kontroller samt omkostningsdisciplin
- Sikre en uafhængig revision

Direktionen præsenterer koncernens strategi og opdateringer heraf på et årligt strategiseminar, hvor den drøftes og vedtages af den samlede bestyrelse. Den nuværende strategi, som er godkendt af bestyrelsen, er detaljeret beskrevet i **create2005**-dokumentet, der er tilgængelig på koncernens hjemmeside www.iss-world.com. Strategidokumentet indeholder koncernens visioner, mål, kerneværdier etc. Herudover har selskabet udarbejdet detaljerede planer og forretningsgange i form af manualer og vejledninger for en række funktioner.

Bestyrelsen mødes formelt mindst fem gange årligt efter en på forhånd fastlagt plan. Et møde er dedikeret til drøftelse og formulering af strategi, og et andet møde er rettet mod vedtagelse af det årlige budget. I 2004 afholdtes syv møder. I tiden mellem bestyrelsesmøderne informeres bestyrelsen om vigtige forhold. Ekstraordinære møder afholdes, når specifikke forhold kræver stillingtagen mellem de fastsatte møder. Dagsordenen for møderne udarbejdes i fællesskab af formanden og koncernchefen, og bestyrelsesmateriale fremsendes forud for møderne. Bestyrelsesmedlem-

merne forventes at deltage i diskussionerne og fremkomme med deres uafhængige mening om de foreliggende forhold.

Den primære, formelle kommunikation mellem direktionen og bestyrelsen sker i form af månedsrapporteringen, som ud over detaljeret finansiell information indeholder oplysninger om controlling, investor relations og risikostyring.

Bestyrelsen godkender det årlige budget og modtager rapporter vedrørende potentielle større og strategiske virksomhedsopkøb, udkast til visse fondsbørsmeddelelser samt anden information, når det er hensigtsmæssigt. Herudover kan koncernchefen give yderligere information til formanden, som vurderer, hvorvidt den samlede bestyrelse skal informeres.

Bestyrelsen kan søge uafhængig professionel bistand for selskabets regning, hvis det findes nødvendigt.

Bestyrelsen søger at opretholde en forståelse for dynamikken og tendenserne på aktiemarkedet samt for de større aktionærers holdninger til selskabet.

Bestyrelsen foretager en årlig selvevaluering, hvor følgende forhold analyseres:

- Bestyrelsens kompetencer
- Formandens rolle
- De enkelte bestyrelsesmedlemmers bidrag
- Forløbet af møderne
- Materialet til bestyrelsesmøderne
- Forholdet til direktionen samt arbejdsdelingen mellem bestyrelsen og direktionen

Direktionen holder formelle direktionsmøder hver 14. dag. Hele koncernledelsen mødes månedligt for at drøfte den løbende drift.

BESTYRELSENS SAMMENSETNING

Bestyrelsesmedlemmerne afgør antallet af medlemmer under hensyntagen til bestemmelserne i vedtægterne og betinget af aktionærernes godkendelse. ISS' vedtægter kræver som minimum, at fire og maksimalt syv medlemmer vælges af aktionærerne. I øjeblikket er der seks medlemmer af bestyrelsen, som er valgt af aktionærerne.

På den ordinære generalforsamling i april 2004 valgte aktionærerne Karin Verland som nyt medlem af bestyrelsen. Karin Verland har været administrerende direktør for Pfizer Danmark siden 2001 og er formand for Lægemiddelindustriforeningen.

I henhold til dansk lovgivning har medarbejderne i ISS A/S ret til at vælge et antal repræsentanter til bestyrelsen svarende til halvdelen af antallet af bestyrelsesmedlemmer valgt af aktionærerne. Lars Vestergård, medarbejdervalgt bestyrelsesmedlem, trådte ud af bestyrelsen i 2004, og hans suppleant, Tina Hilligsø trådte ind i bestyrelsen. Kommentarerne nedenfor relaterer sig udelukkende til de aktionærvalgte medlemmer.

En bestyrelse, som er uafhængig og uden interessekonflikter mellem bestyrelsesmedlemmer og selskab, er et centralt element i god corporate governance. Ingen medlemmer af hverken koncerndirektionen eller koncernledelsen er derfor medlem af bestyrelsen. ISS vurderer, at alle bestyrelsens medlemmer er uafhængige, hvilket i denne sammenhæng indebærer:

- At personen ikke har været ansat i ISS inden for de sidste fem år
- At personen ikke har været medlem af koncerndirektionen
- At personen ikke er professionel rådgiver for ISS

- At personen ikke er ansat i et selskab, der har væsentlige forretningsmæssige relationer til ISS
- At personen ikke på anden vis har en væsentlig strategisk interesse i selskabet

Claus Høeg Madsen, medlem af bestyrelsen siden 2003, er partner i advokatfirmaet Jonas Bruun, der yder juridisk rådgivning til ISS. Jonas Bruun er ikke ISS' primære juridiske rådgiver, og det forretningsmæssige forhold er ikke af væsentlig betydning for hverken Jonas Bruun eller ISS.

Peter Lorange har været bestyrelsesmedlem i ISS siden 1998. Han er administrerende direktør for International Institute for Management Development (IMD) i Schweiz. ISS benytter IMD og andre institutioner i forbindelse med lederudviklingsprogrammer som et supplement til ISS' interne udviklingsprogrammer i regi af ISS University. Som led i samarbejdet betaler ISS et årligt honorar til IMD. Honoraret beløb sig i 2004 til ca. DKK 0,5 mio. ISS' udviklingsaktiviteter er uafhængige af IMD, og det forretningsmæssige forhold er ikke af væsentlig betydning for hverken IMD eller ISS.

Tom Knutzen har været bestyrelsesmedlem i ISS siden 2002. Han er administrerende direktør i NKT Holding A/S, der er moderselskab til selskabet Nilfisk-Advance A/S, som producerer udstyr til rengøringsindustrien. ISS køber rengøringsmaskiner hos en række leverandører, herunder Nilfisk-Advance. ISS' drift er ikke afhængig af udstyr fra Nilfisk-Advance og det forretningsmæssige forhold er ikke af væsentlig betydning for hverken NKT eller ISS.

Nominering og rekruttering af kandidater til ISS' bestyrelse prioriteres højt og tillægges væsentlig betydning for koncernens langsigtede succes. Bestyrelsen har nedsat en nomineringskomité, der består af alle aktionær-

valgte bestyrelsesmedlemmer. Der engageres eksterne konsulenter til at identificere og vurdere kvalifikationer hos potentielle kandidater, som kommer fra forskellige fagområder og med forskellig baggrund. Inden en kandidat foreslås valgt på generalforsamlingen, vurderer bestyrelsen den pågældende på baggrund af en række kriterier, herunder kandidatens professionelle kvalifikationer, forretningsmæssige erfaring, personlige egenskaber, hvorvidt profilen matcher selskabets behov, samt om kandidaten er disponibel til på tilstrækkelig vis at deltage i bestyrelsens arbejde og sætte sig ind i branchens forhold.

Nye bestyrelsesmedlemmer mødes med koncernchefen for at få en introduktion til koncernen og øge medlemmets viden om koncernen, dens strategi og aktuelle bestyrelsesanliggender. Bestyrelsesmedlemmerne uddannes herudover efter behov, og de inviteres til at besøge lokale ISS driftsselskaber.

Som beskrevet ovenfor vil bestyrelsen foreslå aktionærerne, at valgperioden ændres fra to til et år. Aktionærerne informeres om kandidaterne, således at de kan vælge på et oplyst grundlag. ISS har ikke fastlagt en grænse for, hvor mange gange et medlem kan genvælges, idet selskabet ikke finder, at dette er et relevant kriterium i bedømmelsen af bestyrelsesmedlemmernes kompetencer. Bestyrelsesmedlemmer skal udtræde ved førstkommande generalforsamling, efter at medlemmet er fyldt 70 år.

ISS har ingen regler vedrørende bestyrelsesmedlemmers bestyrelsesposter i

andre selskaber. ISS vurderer, at omfanget af de nuværende bestyrelsesmedlemmers arbejde i andre bestyrelser ikke strider mod god corporate governance. Den nuværende bestyrelsessammensætning og information om medlemmernes andre bestyrelsesposter er vist på side 140-141 i denne rapport.

For så vidt angår medlemmer af koncernledelsen foreskriver ISS' interne regler, at medlemmerne ikke må have mere end tre bestyrelsesposter i selskaber, der ikke er en del af ISS-koncernen. Koncernledelsens bestyrelsesposter uden for koncernen er vist på side 142-143 i denne rapport. Medlemmer af koncernledelsen, der modtager honorarer i forbindelse med deres bestyrelsesposter uden for koncernen, beholder honoraret, og ISS påtager sig intet ansvar i relation til sådanne bestyrelsesposter. Medlemmer af direktionen og koncernledelsen modtager ikke separat aflønning fra bestyrelsesposter i virksomheder inden for koncernen.

AFLØNNING

Før et forslag om at ændre bestyrelsesmedlemmernes vederlag fremsættes på en generalforsamling, konsulteres en uafhængig konsulent

Koncerndirektionens og bestyrelsens beholdning af ISS aktier

	Koncerndirektionen				Bestyrelsen i alt
	Eric S. Rylberg	Thorbjørn Graarud	Karsten Poulsen	Flemming Schandorff	
Antal aktier					
pr. 1. januar 2004	8.007	5.719	2.817	2.151	8.125 ¹⁾
Tilgang i 2004	3.321	1.911	1.781	1.919	4.358
Antal aktier					
pr. 31. december 2004	11.328	7.630	4.598	4.070	12.483
Markedsværdi					
pr. 31. december 2004, DKK mio.	3,5	2,3	1,4	1,2	3,8

¹⁾ Pr. 1. januar 2004 havde medlemmerne af bestyrelsen en samlet beholdning på 7.920 aktier. Forskellen til det angivne antal skyldes en ændret sammensætning af bestyrelsen.

for at sikre, at bestyrelsens vederlag er i overensstemmelse med almindelig praksis på markedet og reflekterer den krævede indsats.

I 2003 besluttede bestyrelsen, at aktieoptioner ikke skal indgå som led i bestyrelsens vederlag. I øjeblikket har fem bestyrelsesmedlemmer aktieoptioner, der blev tildelt i år 2000. På grund af ugunstige beskatningsregler bliver de tidligere tildelte aktieoptioner ikke annulleret.

Bestyrelsen finder det hensigtsmæssigt, at direktionens aflønningspakke fastsættes af en af-

lønningskomité. Komitéen, der udgøres af tre aktionærvalgte bestyrelsesmedlemmer, gennemgår aflønningen en gang årligt for at sikre, at vederlaget afspejler markedsniveauet samt de opnåede resultater.

Medlemmer af direktionen har individuelle bonusordninger baseret på driftsmarginalen, cash flow og EVA®. Herudover aflønnes direktionsmedlemmerne med aktieoptioner, der tildeles med en udnyttelseskurs, der er højere end markedskursen på tildelingstidspunktet. Bestyrelsen finder, at denne struktur giver ledelsen et incitament til at søge at opnå langsigtede resultater.

Eric S. Rylberg og Thorbjørn Graarud kan opsiges med to års varsel og Karsten Poulsen og Flemming Schandorff med et års varsel. Såfremt Eric S. Rylbergs ansættelse ophører af andre årsager end hans egen opsigelse (under forudsætning af at opsigelsen ikke skyldes virksomhedens overtagelse, eller at selskabet på væsentlige områder har misligholdt hans ansættelseskontrakt), er han berettiget til en særlig godtgørelse svarende til 10% af hans årlige løn multipliceret med det påbegyndte antal år, han har været ansat hos ISS siden 1. januar 2003. Godtgørelsen erlægges i månedlige ydelser, der påbegyndes i måneden efter hans fratrædelse og fortsætter indtil det fyldte

Aflønning af koncerndirektionen og bestyrelsen

Beløb i DKK	Bestyrelsen ¹⁾			Koncerndirektionen ²⁾			
	Formand	Næst- formand	Øvrige medlemmer	Eric S. Rylberg	Thorbjørn Graarud	Karsten Poulsen	Flemming Schandorff
2003:							
Løn og honorarer	625.000	375.000	250.000	5.400.000	3.850.000	3.000.000	3.500.000
Bonus	-	-	-	862.798	341.798	1.190.239	1.431.977
Pension	-	-	-	540.000	-	-	-
I alt	625.000	375.000	250.000	6.802.798	4.191.798	4.190.239	4.931.977
2004:							
Løn og honorarer	625.000	375.000	250.000	5.832.000	4.100.000	3.450.000	3.750.000
Bonus	-	-	-	1.469.558	1.171.976	1.675.646	1.805.038
Pension	-	-	-	583.200	-	-	-
I alt	625.000	375.000	250.000	7.884.758	5.271.976	5.125.646	5.555.038

¹⁾ Udover honorarer godtgøres bestyrelsens medlemmer for omkostninger, såsom udgifter til hotel og rejse, i forbindelse med bestyrelsesmøder.

²⁾ Koncerndirektionen modtog aktieoptioner som beskrevet på side 26 i denne rapport. Herudover indgår hvert direktionsmedlem i en bilordning. De samlede omkostninger til direktionsmedlemmernes bilordning var ca. DKK 1 million i 2004. Den aktuarmæssige værdi af koncerndirektionens pensionsordninger var nul pr. 31. december 2004.

Koncerndirektionens honorarer i 2004 fra bestyrelses- og rådgivningsposter uden for koncernen

	Eric S. Rylberg	Thorbjørn Graarud	Karsten Poulsen	Flemming Schandorff
Honorarer, DKK	50.000	-	-	60.000

62. år eller ved hans død, afhængig af hvad der indtræder først. Såfremt han fratræder som 62-årig, udbetales vederlaget fuldt ud som et engangsbetrag.

Alle medlemmer af direktionen har en "golden parachute". I tilfælde af selskabets overtagelse kan direktionsmedlemmerne vælge at opsiges deres stilling med kort varsel. Eric S. Rylberg, Flemming Schandorff og Karsten Poulsen vil i givet fald have krav på godtgørelse svarende til summen af den løn, de ville have krav på i tilfælde af opsigelse fra selskabets side. Thorbjørn Graarud vil være berettiget til en godtgørelse svarende til et års løn. Herudover har direktionen i tilfælde af selskabets overtagelse mulighed for førtidig udnyttelse eller afregning af tildelte optioner. De vil endvidere modtage afregning af deres eventuelle indestående på deres individuelle EVA® bonuskonto (se side 24 i denne rapport).

RISIKOSTYRING

ISS søger at identificere risikofaktorer, som kan have negativ påvirkning på koncernens aktiviteter, finansielle stilling, resultater og fremtidige vækst. Nogle af de risikofaktorer, som kan have en negativ påvirkning på ISS, er beskrevet på side 43-49 i denne rapport.

ISS anser stærke interne kontrolsystemer for et væsentligt ledelsesredskab. Det tilstræbes derfor at have et solidt kontrolsystem til sikring af selskabets forretning. Sådanne kontroller er iværksat for at styre snarere end for at eliminere risikoen, og de kan kun give en vis, men ikke en fuldstændig sikkerhed for, at væsentlige fejl eller tab ikke opstår.

Det interne kontrol- og risikostyringssystem vurderes årligt af bestyrelsen. De nedenfor angivne politikker og procedurer afspejler de væsentligste dele af koncernens kontrolmiljø.

Den operationelle og finansielle risikostyring foretages generelt i henhold til politikker vedtaget af bestyrelsen.

Den operationelle risikostyring fokuserer hovedsageligt på procedurer til styring af skader, kontraktsindgåelse, arbejdssikkerhed, miljø og sikring af fysiske aktiver. Vurdering af operationelle risici tager udgangspunkt i driftsselskabernes aktiviteter, historiske og aktuelle skadesbegivenheder samt hvilke markeder, der opereres på. Overvågning og afdækning af operationelle risici sker gennem koncernstandarder for risikostyring, risikofinansiering og "best practice". Den operationelle risikofinansiering er baseret på forsikring og egenfinansiering, dels gennem lokale forsikringsprogrammer, dels gennem internationalt koordinerede koncerntafler.

Den finansielle risikostyring fokuserer hovedsageligt på rente-, valuta- og kreditrisici. Koncernens finansielle risikostyring gennemgås på side 85-88 i denne rapport.

De vedtagne politikker for operationel og finansiell risikostyring samt koncernstandarderne på områderne er dokumenteret i manualer, der er distribueret til driftsselskaberne. Overholdelse af standarderne overvåges af koncernens afdeling for risikostyring og finansafdelingen. I de løbende månedsrapporter modtager bestyrelsen en oversigt over status på disse områder, og mindst en gang om året behandles resultaterne på et bestyrelsesmøde.

ISS delegerer driftsansvaret til dattervirksomhederne under overvågning af regionsledelsen. For at sikre opretholdelsen af tilstrækkelige, lokale interne kontrolsystemer besøger kontrollere, ansat af ISS A/S, regelmæssigt dattervirksomhederne. Controllerbesøgene foretages i henhold til en bestyrelsesgodkendt årsplan samt de kontrolprocedurer og -standarder, der

er fastlagt i koncernens controlling manual. Resultaterne af kontrolbesøgene, som indeholder forslag til forbedring af kontrolmiljøet, fremlægges i rapporter, der sendes til den lokale ledelse, regionsledelsen og den eksterne revision. Controllerne foretager opfølgningsbesøg for at sikre, at anbefalingerne implementeres. Bestyrelsen modtager et resumé i de løbende månedsrapporter, og resultaterne forelægges bestyrelsen mindst en gang årligt.

Andre hovedelementer i ISS' kontrolmiljø er:

- Strategimøder – årlige møder mellem koncerndirektionen og hver landechef, hvor strategien, prioriteter og planer for det kommende år fastlægges
- Driftsgennemgang – månedlige møder mellem regionsledelsen og hver landechef med fokus på den øjeblikkelige udvikling i forretningen
- Budgetter og finansielle planer – alle lande skal udarbejde budgetter og planer for det kommende år i et standardiseret format. Regionsledelsen gennemgår budgetterne og planerne med landene
- Virksomhedsopkøb – alle indstillinger til virksomhedsopkøb skal præsenteres for direktionens godkendelse i en standardmodel. I tilfælde af store eller strategiske virksomhedskøb kræves bestyrelsens godkendelse
- Rapportering af cash flow estimat – den tredje arbejdsdag i hver måned skal alle lande rapportere det estimerede daglige cash flow for den følgende måned. Den centrale finansafdeling følger herefter løbende op på afvigelser i det realiserede cash flow
- Rapportering af finansielle resultater – alle lande skal rapportere en fuld resultatopgørelse, balance, porteføljeanalyse m.v. hver måned. Væsentlige afvigelser i forhold til budgettet skal forklares

- Helårsestimater – alle lande skal hvert kvartal opdatere og rapportere deres estimat for helåret

REVISORER

Bestyrelsen indstiller selskabets eksterne revisorer til valg på den årlige generalforsamling. Indstillingen sker i samråd med direktionen og efter en vurdering af revisorernes kompetencer, objektivitet og uafhængighed samt effektiviteten i udførelsen af revisionen. I 2004 valgte generalforsamlingen to uafhængige revisionsfirmaer. På generalforsamling i 2005 vil bestyrelsen foreslå, at der kun vælges et revisionsfirma, hvilket er på linie med de ændrede krav til danske børsnoterede virksomheder.

For ISS' kontrolmiljø er det vigtigt, at koncernen har et uafhængigt forretningsmæssigt forhold til koncernens eksterne revisorer.

ISS overvåger løbende, at de eksterne revisorer ikke udfører ikke-revisionsmæssige opgaver, der kan kompromittere deres uafhængighed. I denne vurdering indgår udviklingen inden for corporate governance anbefalinger og lovgivning.

For at sikre revisorernes uafhængighed må disse ikke benyttes til visse ikke-revisionsmæssige opgaver i ISS, herunder, men ikke begrænset til, udarbejdelse af regnskabsmateriale og regnskaber samt rekruttering af ledere på højt niveau.

Selskabet samarbejder med revisorerne i risikostyringen gennem udveksling af controller-rapporter og revisionsrapporter samt generel udveksling af viden om relevante forhold.

Det interne kontrolmiljø og risikostyringssystemet er genstand for en årlig gennemgang og

vurdering i bestyrelsen. I denne sammenhæng udarbejder den eksterne revision en årlig revisionsprotokol til bestyrelsen med fokus på koncernens procedurer og interne kontrolsystemer. Herudover gennemgår revisorerne direktionsmedlemmernes udlægs- og omkostningsbilag og rapporterer om eventuelle forhold til bestyrelsen.

Eftersom alle bestyrelsesmedlemmer har ansvar for relationen til koncernens revisorer, er der ikke etableret en revisionskomité.

Alle bestyrelsesmedlemmer modtager de eksterne revisorers revisionsprotokollat vedrørende revisorerne gennemgang af halvårsregnskaber, revision af årsregnskaber samt eventuelle øvrige revisionsprotokollater.

Bestyrelsen gennemgår årsrapporten på et møde med de eksterne revisorer. Revisorernes observationer og væsentlige forhold fremkommet i forbindelse med revisionen diskuteres. Herudover gennemgås væsentlige regnskabsprincipper og revisionens vurderinger.

Incitamentsprogrammer

Som en del af **create2005** strategien har ISS defineret medarbejdermodellen Encentivise™, som udstikker mål for medejerskab og incitamenter for ledelsen.

MEDARBEJDERAKTIER

ISS har ved flere lejligheder tilbudt medarbejderaktier til medarbejdere og ledere på alle niveauer i organisationen.

I overensstemmelse med dansk lovgivning ligger aktierne i båndlagte depoter indtil udgangen af det femte kalenderår efter tegningen. Der kan således ikke foretages salg eller på anden vis disponeres over aktierne i båndlæggelsesperioden. Aktierne frigives dog i tilfælde af medarbejderaktionærens død eller invaliditet.

Den 31. december 2004 blev båndlæggelsen ophævet for 449.868 aktier, som blev tegnet under medarbejderaktieprogrammet i 1999.

I perioden fra 2001-2003 blev der tegnet i alt 1.124.024 nye aktier under tre medarbejderaktieprogrammer.

I 2004 lancerede ISS et nyt medarbejderaktieprogram, hvorunder 476.124 nye aktier blev tegnet. Tegningskursen var DKK 101 pr. aktie, svarende til en tredjedel af den gennemsnitlige aktiekurs på Københavns Fondsbørs i de første fem børsdage efter offentliggørelsen af Delårsrapporten for Januar - juni 2004.

BONUSORDNINGER

Medlemmer af koncerndirektionen har individuelle bonusordninger baseret på EVA® (Economic Value Added), driftsmarginalen og cash flow. Direktionsmedlemmerne optjener en bonus på op til 1,25% af stigningen i EVA® i et givent år.

I medlemmets første år i direktionen udbetales en tredjedel af den optjente bonus, og de

Koncerndirektionens EVA® bonuskonti ¹⁾

Beløb i DKK	Eric S. Rylberg	Thorbjørn Graarud	Karsten Poulsen	Flemming Schandorff
Saldo pr. 1. januar 2004	1.762.959	939.305	1.410.367	933.873
EVA® bonus for 2003	825.437	86.090	660.350	962.059
Udbetalt i 2004	(862.798)	(341.798)	(690.239)	(631.977)
Saldo pr. 31. december 2004	1.725.598	683.597	1.380.478	1.263.955
EVA® bonus for 2004	2.683.076	1.032.330	2.146.459	1.451.159
Udbetales i marts 2005	(1.469.558)	(571.976)	(1.175.646)	(905.038)
Saldo til videreførsel	2.939.116	1.143.951	2.351.291	1.810.076

¹⁾ EVA® måler værdiskabelsen og beregnes som driftsresultatet minus skat og kapitalomkostninger.

Medarbejderaktieprogrammer	2001	2002	2003	2004	I alt
Antal tegnede aktier	345.705	396.492	381.827	476.124	1.600.148
% af samlede aktiekapital	0,7%	0,8%	0,8%	1,0%	3,4%
Båndlagt indtil	31. dec. 2006	31. dec. 2007	31. dec. 2008	31. dec. 2009	

resterende to tredjedele indsættes på direktionensmedlemmets individuelle EVA® bonuskonto. I de efterfølgende år tillægges, henholdsvis fratrækkes, årets bonusresultat til/fra bonuskontoen, og en tredjedel af den udestående saldo udbetales til direktionensmedlemmet. Den akkumulerede saldo fortæbes, hvis direktionensmedlemmet fratræder sin stilling (undtagen ved pension på grund af alder eller såfremt selskabet bliver overtaget), eller hvis direktionensmedlemmets kontrakt opsiges på grund af en væsentlig misligholdelse fra medlemmets side. Hvis der er en negativ saldo på kontoen, kan selskabet under ingen omstændigheder kræve betaling fra direktionensmedlemmet, og saldoen kan ikke modregnes i selskabets øvrige forpligtelser over for direktionensmedlemmet. EVA® bonusbeløbet, som skal udbetales i 2005, er udgiftsført og hensat pr. 31. december 2004. Den ikke udbetalte saldo er oplyst under eventualforpligtelser.

Med henblik på at vurdere og belønne ledere uden for koncerndirektionen for deres bidrag til værdiskabelsen har ISS opstillet et forenklet præstationsmål baseret på EVA® beregningens primære parametre. Koncernen har således defineret E=MC²-formlen, som er baseret på tre væsentlige værdiskabelseskomponenter:

- Driftsmarginal
- Organisk vækst (Continuous organic growth)
- Cash conversion

For at øge fokus på de tre E-parametre og sammenlignelighed på tværs af landegrænser foretages en månedlig rangordning af de enkelte lande baseret på opnåede E=MC²-resultater.

E=MC² rangliste 2004

Lande	E = MC ²	Drifts- marginal, %	Organisk vækst, %	Cash conversion ¹⁾
Star ²⁾ (Alle parametre er positive og E=MC ² > 36)				
Indonesien	315	9,4	31	1,1
Portugal	196	6,9	19	1,5
Thailand	142	6,9	22	0,9
Brunei	96	24,5	4	1,0
Østrig	92	7,9	12	1,0
Finland	85	7,9	10	1,1
Spanien	41	5,7	8	0,9
Frankrig	40	6,8	6	1,0
Storbritannien	38	6,5	5	1,2
Irland	37	7,9	9	0,5
Australien	37	11,7	4	0,9
Plus ²⁾ (Alle parametre er positive)				
Israel	29	5,0	6	0,9
Grækenland	27	5,8	5	1,0
Belgien og Luxembourg	14	5,9	2	1,5
Brasilien	4	5,4	1	1,0
Kina og Hong Kong	3	5,1	1	0,8
Danmark	3	6,4	0	1,0
Central- og Østeuropa	1	6,4	0	1,5
Singapore	1	6,6	0	1,0
Single Minus ³⁾ (En parameter er negativ)				
Polen	(1)	4,3	5	(1,0)
Norge	(1)	6,7	(1)	1,0
Japan	(1)	2,2	1	(1,1)
Malaysia	(2)	7,6	(2)	0,0
Schweiz	(2)	5,6	(2)	1,3
Italien	(4)	6,6	(4)	1,6
Holland	(5)	6,8	(5)	0,7
Sverige	(6)	4,9	(6)	1,3
Tyskland	(13)	1,7	(13)	3,0
Double minus ⁴⁾ (To parametre er negative)				
Sri Lanka	(9)	(0,0)	27	(1.742,2)
Argentina	(14)	(2,8)	50	(5,2)

¹⁾ Til dette formål defineres cash conversion som (driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder + ændringer i driftskapital)/driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

Hvis resultatet af formelen er negativt sættes cash conversion lig med (cash conversion -1) i beregningen af E=MC².

²⁾ E = driftsmarginal x organisk vækst x cash conversion.

³⁾ E = værdien af den negative parameter.

⁴⁾ E = -1 x (produktet af de negative parametre).

Vægtningen af E-parametrene i E=MC²-bonusprogrammerne varieres for at tilpasse incitamentet til de aktuelle fokusområder i organisationen.

I visse tilfælde opstilles andre diskretionære bonusordninger for at understøtte operationelle eller strategiske initiativer.

ANERKENDELSE

Hvert år afholdes en konference for koncernens ledende medarbejdere. Her belønnes de landechefer og ledelsesteams, som har præsteret de bedste resultater.

Landechefer præmieres på baggrund af deres E=MC²-resultater. For at kvalificere sig til en præmie, skal en landechef:

- Opnå E=MC² højere end koncernens overordnede mål på 36 og
- Mindst opnå landets budgetterede E=MC² mål

Ledelsesteams belønnes på baggrund af en række resultatmål. På konferencen i april 2004 overværede ca. 220 ledere, at ledelsen i ISS Finland vandt prisen for at have leveret de bedste resultater blandt koncernens lande i 2003. ISS Finlands ledelse har fremskyndet udviklingen af en avanceret facility services forretningsmodel med tilhørende systemer. I 2003 blev der fortsat leveret konsistente og stabile resultater i form af driftsmarginal, cash conversion og organisk vækst. Den fortsatte forbedring skyldes en ambitiøs ledelse, som gennem virksomhedsopkøbet af Engel i 2004 styrkede organisationen yderligere.

Ledelsen i Centraleuropa (som i 2003 omfattede Tjekkiet, Grækenland, Slovenien, Slovakiet, Polen, Ungarn, Rumænien og Kroatien) vandt prisen for bedste resultater i Kontinentaleuropa, mens ledelserne i Storbritannien og

Indonesien vandt priserne for henholdsvis Nordeuropa og Oversøisk. Herudover blev specialpræmier overrakt for særlige præstationer.

Medarbejderne på koncernens hovedkontor afholdt deres årsmøde i december 2004. Ved den lejlighed uddelte koncernchefen anerkendelser til de medarbejdere fra hovedkontoret, som leverede de bedste resultater i 2004.

WARRANT- OG AKTIEOPTIONS-PROGRAMMER

ISS har implementeret aktiebaserede incitamentsprogrammer for ledende medarbejdere, særligt kvalificerede medarbejdere, direktionen og bestyrelsen.

Ledende medarbejdere Siden 1999 har ISS udstedt warrants til ledende medarbejdere. Bestyrelsen har udnyttet bemyndigelser til at lancere fem warrantprogrammer, således at 278 ledende medarbejdere ultimo 2004 havde en samlet beholdning på 2.020.217 warrants.

Ledende medarbejdere tildeles warrants på baggrund af deres stilling og præstationer efter indstilling fra de lokale administrerende direktører.

De tildelte warrants giver indehaveren ret til at tegne ISS aktier i særligt angivne tidsrum inden for udnyttelsesperioden. Tegningskursen er højere end aktiekursen på tildelings-tidspunktet og ændres ikke i tilfælde af en faldende aktiekurs. Der blev ikke tildelt warrants i 2004.

Koncerndirektionen Pr. 31. december 2004 havde de nuværende direktionsmedlemmer i alt 525.000 aktieoptioner. Tidligere medlemmer af direktionen havde 137.500 aktieoptioner: Theo Dilissen, tidligere Chief Operating Officer, havde 50.000 aktieoptioner, 25.000

tildelt i 1998 og 25.000 tildelt i 1999. Stuart W. Graham, tidligere Chief Operating Officer, havde 62.500 aktieoptioner, 25.000 tildelt i 1998, 25.000 tildelt i 1999 og 12.500 tildelt i 2000. Tidligere koncernchef, Walde- mar Schmidt, havde 25.000 aktieoptioner, til- delt i 1999. Udnyttelses- kursen for aktieoptionerne var højere end aktiekursen på tildelingstidspunktet og ændres ikke i tilfælde af en faldende aktiekurs.

Tre medlemmer af kon- cerndirektionen, Thor- bjørn Graarud, Karsten Poulsen og Flemming Schandorff, havde i alt 132.000 warrants, som alle blev tildelt, før de ind- trådte i koncerndirektio- nen.

Bestyrelsen Pr. 31. de- cember 2004 havde de nuværende bestyrelses- medlemmer i alt 27.500 aktieoptioner. Aktieoptio- nerne giver indehaveren ret til at købe ISS aktier fra selskabet til en kurs på DKK 598 pr. aktie inden for en periode på 30 dage efter offentliggørelsen af årsregnskabet for årene 2002-2006. Udnyttelses- kursen ændres ikke i til- fælde af en faldende aktie- kurs.

Warrantprogrammer ¹⁾	1999	2000	2001	2002	2003
1999 Warrantprogrammet ²⁾					
Antal tildelte warrants	458.000	412.000	-	-	-
Tegningskurs (DKK) ⁷⁾	547	550-861	-	-	-
Pr. 31. december 2004 var der 707.000 udestående warrants under 1999 Warrantprogrammet, mens 163.000 warrants var annullerede.					
2000 Warrantprogrammet ³⁾					
Antal tildelte warrants	-	-	279.000	135.000	-
Tegningskurs (DKK) ⁷⁾	-	-	514-522	514	-
Pr. 31. december 2004 var der 343.000 udestående warrants under 2000 Warrantprogrammet, mens 71.000 warrants var annullerede.					
2001 Warrantprogrammet ⁴⁾					
Antal tildelte warrants	-	-	-	322.050	146.987
Tegningskurs (DKK) ⁷⁾	-	-	-	440	418
Pr. 31. december 2004 var der 410.539 udestående warrants under 2001 Warrantprogrammet, mens 58.498 warrants var annullerede.					
2002 Warrantprogrammet ⁵⁾					
Antal tildelte warrants	-	-	-	-	328.513
Tegningskurs (DKK) ⁷⁾	-	-	-	-	247
Pr. 31. december 2004 var der 285.178 udestående warrants under 2002 Warrantprogrammet, mens 43.335 warrants var annullerede.					
2003 Warrantprogrammet ⁶⁾					
Antal tildelte warrants	-	-	-	-	291.500
Tegningskurs (DKK) ⁷⁾	-	-	-	-	319
Pr. 31. december 2004 var der 274.500 udestående warrants under 2003 Warrantprogrammet, mens 17.000 warrants var annullerede.					
¹⁾ Som følge af domme afsagt af den danske Højesteret i 2004 må visse warrants betragtes som retserhvervet på tildelingstids- punktet uanset de ved tildelingen fastsatte betingelser. Antallet af fortabte warrants er tilpasset her- efter. ²⁾ Der kan ikke tegnes yderligere warrants under dette program. Disse warrants kan udnyttes inden for en periode på 30 dage efter udsendelse af årsregnskabs- meddelelsen for årene 2002-2005. ³⁾ Der kan ikke tegnes yderligere warrants under dette program. Disse warrants kan udnyttes inden for en periode på 30 dage efter udsendelse af årsregnskabs- meddelelsen for årene 2003-2006. ⁴⁾ Der kan ikke tegnes yderligere warrants under dette program. Disse warrants kan udnyttes inden for en periode på 30 dage efter udsendelse af årsregnskabs- meddelelsen for årene 2004-2007. ⁵⁾ Der kan ikke tegnes yderligere warrants under dette program. Disse warrants kan udnyttes inden for en periode på 30 dage efter udsendelse af årsregnskabs- meddelelsen for årene 2005-2008. ⁶⁾ Aktionærerne har autoriseret bestyrelsen til at udstede op til 400.000 warrants under 2003 Warrantprogrammet. Udnyttel- seskursen er som minimum 10% højere end aktiekursen på tilde- lingstidspunktet. Disse warrants kan udnyttes inden for en periode på 30 dage efter udsendelse af årsregnskabsmeddelelsen for årene 2006-2009. ⁷⁾ Ikke-regulerede tegningskurser. Hvis der sker ændringer i selska- bets kapitalforhold, kan tegnings- kursen eller antallet af aktier, der kan tegnes i henhold til warrants, reguleres i forhold til omstændig- hederne. Eksempler omfatter visse kapitalforhøjelser og -ned- sættelser, udstedelse af fondsak- tier samt spaltning eller fusion af selskabet.					

Warrants tildelt koncerndirektionen ¹⁾

	Thorbjørn Graarud	Karsten Poulsen	Flemming Schandorff	Udnyttel- seskurs	Udnyttelsesperiode
1999 Warrantprogrammet	10.000	3.000	-	547	Mar. 2003 - apr. 2006
1999 Warrantprogrammet	10.000	17.000	-	654	Mar. 2003 - apr. 2006
1999 Warrantprogrammet	8.000	8.000	8.000	739	Mar. 2003 - apr. 2006
1999 Warrantprogrammet	-	-	20.000	744	Mar. 2003 - apr. 2006
2000 Warrantprogrammet	10.000	10.000	10.000	514	Mar. 2004 - apr. 2007
2000 Warrantprogrammet	6.000	6.000	6.000	522	Mar. 2004 - apr. 2007

Udestående pr.

31. december 2004 **44.000** **44.000** **44.000**

¹⁾ Se side 27 for yderligere information om warrantprogrammerne.

Aktieoptioner tildelt koncerndirektionen

	Eric S. Rylberg	Thorbjørn Graarud	Karsten Poulsen	Flemming Schandorff	Tidligere medlemmer	Udnyttel- seskurs ¹⁾	Udnyttelses- periode
Tildelt i 1998	25.000	-	-	-	75.000	385	1.1.02-31.12.05
Tildelt i 1999	25.000	-	-	-	100.000	650	1.1.02-31.12.05
Tildelt i 1999	25.000	-	-	-	-	470	1.1.03-31.12.06
Tildelt i 1999	25.000	-	-	-	-	500	1.1.04-31.12.07
Tildelt i 2000	-	-	-	-	25.000	650	1.1.03-31.12.06
Tildelt i 2000	-	-	-	-	25.000	700	1.1.04-31.12.07
Tildelt i 2000	25.000	-	-	-	25.000	585	1.1.04-31.12.08
Tildelt i 2002	25.000	-	-	-	25.000	480	1.1.03-31.12.08
Tildelt i 2002	50.000	25.000	25.000	25.000	-	315	1.1.06-31.12.09
Fragået i 2002	-	-	-	-	(137.500)	-	
Tildelt i 2003	50.000	25.000	25.000	25.000	-	319	1.1.07-31.12.10
Tildelt i 2004	50.000	25.000	25.000	25.000	-	340	1.1.08-31.12.11

Udestående pr.

31. december 2004 **300.000** **75.000** **75.000** **75.000** **137.500**

¹⁾ Ikke-regulerede udnyttelseskurser. Udnyttelseskursen kan justeres: Hvis der udbetales akkumuleret udbytte på mere end DKK 2 (reguleret for inflation); hvis den nominelle værdi af aktien ændres; ved en aktieemission under markedskurs; eller i tilfælde af en usædvanlig stigning i aktiekursen, der ikke kan relateres til ledelsesmæssige præstationer.

Aktieoptioner tildelt bestyrelsen ¹⁾

	2000	2001	2002	2003	2004
Antal tildelte optioner	55.000	-	-	-	-
Antal annullerede optioner	-	(5.000)	(10.000)	-	(12.500)
Udestående pr. 31. december	55.000	50.000	40.000	40.000	27.500

¹⁾ Udnyttelseskurserne reguleres efter samme kriterier som optioner tildelt koncerndirektionen.

På initiativ af bestyrelsen besluttede generalforsamlingen i april 2004 at slette en eksisterende bemyndigelse til at udstede op til i alt 60.000 warrants til bestyrelsesmedlemmerne. Aktieoptioner og warrants indgår ikke i bestyrelsens fremtidige aflønning. Da det ville medføre beskatning for indehaveren, annulleres de tidligere tildelte aktieoptioner ikke.

REGNSKABSMÆSSIG BEHANDLING

Som beskrevet ovenfor har ISS udstedt aktieoptioner samt tegningsrettigheder i form af warrants og medarbejderaktier.

I 2004 har ISS regnskabsmæssigt behandlet aktieoptioner og tegningsrettigheder som beskrevet herunder og med uændret regnskabspraksis i forhold til 2003. Se side 150-154 for en diskussion af regnskabspraksis i henhold til IFRS (International Financial Reporting Standards).

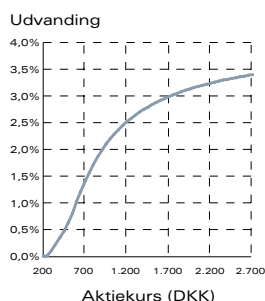
Aktieoptioner ISS har hidtil afdækket den indre værdi af aktieoptionerne. Den indre værdi svarer til den positive difference mellem markedskursen og udnyttelseskursen. Hvis differencen er negativ, er

Estimeret markedsværdi af ISS' warrant- og optionsprogrammer pr. 31. december 2004

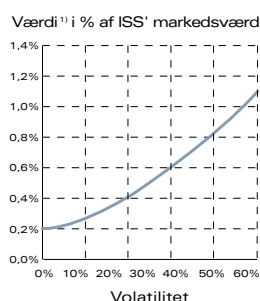
Udnyttelses-kurs	Antal warrants/options	Udnyttelses-periode	Indre værdi DKK mio.	Black-Scholes DKK mio.
1999 Warrantprogrammet				
547	384.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
550	12.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
654	63.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
662	30.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
716	3.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
723	3.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
732	3.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
733	6.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
737	1.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
738	3.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
739	121.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
744	27.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
760	6.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
807	36.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
812	3.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
830	6.000	Mar. 2003 - apr. 2006	0	0
	707.000		0	0
2000 Warrantprogrammet				
514	135.000	Mar. 2004 - apr. 2007	0	0
519	36.000	Mar. 2004 - apr. 2007	0	0
522	172.000	Mar. 2004 - apr. 2007	0	0
	343.000		0	0
2001 Warrantprogrammet				
440	286.050	Mar. 2005 - apr. 2008	0	0
418	124.489	Mar. 2005 - apr. 2008	0	0
	410.539		0	0
2002 Warrantprogrammet				
247	285.178	Mar. 2006 - apr. 2009	17	20
2003 Warrantprogrammet				
319	274.500	Mar. 2006 - apr. 2009	0	10
Koncerndirektionens aktieoptioner				
385	75.000	Jan. 2002 - dec. 2005	0	0
650	100.000	Jan. 2002 - dec. 2005	0	0
470	25.000	Jan. 2003 - dec. 2006	0	0
500	25.000	Jan. 2004 - dec. 2007	0	0
585	37.500	Jan. 2004 - dec. 2008	0	0
480	25.000	Jan. 2003 - dec. 2008	0	0
315	125.000	Jan. 2006 - dec. 2009	0	5
319	125.000	Jan. 2007 - dec. 2010	0	6
340	125.000	Jan. 2008 - dec. 2011	0	6
	662.500		0	17
Bestyrelsens aktieoptioner				
598	27.500	Mar. 2003 - apr. 2007	0	0
I alt	2.710.217		17	47

Værdiansættelsen er baseret på en volatilitet på 19%, en riskofri rente på 3,3%, en aktiekurs på DKK 305,5 og et antaget udbytte på DKK 5 pr. aktie.

Potentiel udvanding fra udestående warrants pr. 31 december 2004

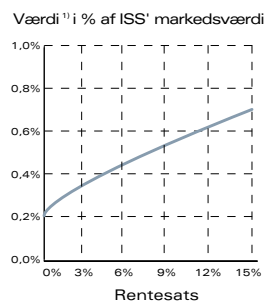


Black-Scholes værdiens følsomhed over for volatilitetsforudsætningen



¹⁾ Værdi af udestående optioner og warrants pr. 31. december 2004.

Black-Scholes værdiens følsomhed over for renteforudsætningen



¹⁾ Værdi af udestående optioner og warrants pr. 31. december 2004.

den indre værdi nul. ISS kan købe et antal ISS aktier i markedet (afdækningsposition) svarende til antallet af aktieoptioner med positiv indre værdi. En ændring i den indre værdi vil derfor i teorien blive modsvaret af en ændring i værdien af afdækningspositionen. Derfor består ISS' afdækningsomkostninger af finansielle omkostninger relateret til den kapital, der er bundet i afdækningspositionen. Disse omkostninger indgår under finansielle omkostninger i resultatopgørelsen. Afdækningspositioner, som etableres til afdækning af aktieoptioner med positiv indre værdi, opretholdes som regel, hvis aktiekursen falder til et niveau under udnyttelseskursen, og den indre værdi derved reduceres til 0.

Tegningsrettigheder Medarbejderaktier og warrants er tegningsrettigheder, som er udstedt til koncernens medarbejdere og ledere. Under medarbejderaktieprogrammerne har medarbejdere en ret til at tegne aktier til en kurs, som er lavere end markedskursen, mens warrants giver indehaveren en ret til at tegne aktier til en fast tegningskurs i fastsatte fremtidige tidsrum. Regnskabsmæssigt behandler ISS medarbejderaktier og udnyttelse af warrants som en aktieudstedelse, der bogføres på egenkapitalen. Der føres ingen omkostninger i resultatopgørelsen, da der ikke ville indgå en udbetaling i pengestrømsopgørelsen ved udnyttelse af warrants.

Fra en aktionærsvinkel fører udnyttelse af tegningsrettigheder til en udvanding af værdien af den eksisterende kapital. Udvandingen relateret til medarbejderaktier udstedt i 2003 udgjorde efter skat ca. 0,6%. Under forudsætning af at alle udestående warrants med positiv indre værdi blev udnyttet pr. 31. december 2004, ville værdiudvandingen fra warrants udgøre ca. 0,1% af aktiekapitalens markedsværdi pr. 31. december 2004, svarende til den samlede indre værdi for de ude-

stående warrants. Den maksimale potentielle værdiudvanding fra warrants udgør ca. 4,6%. En værdiudvanding af denne størrelsesorden ville dog kræve en uendelig høj aktiekurs. Hvis aktiekursen for eksempel havde været DKK 600 frem for DKK 305,5 pr. 31. december 2004, og alle warrants blev udnyttet, ville udvandingen være ca. 1%, som illustreret i grafen til venstre.

BLACK-SCHOLES VÆRDI

Det er almindelig praksis at værdiansætte aktiebaserede incitamentsprogrammer ved hjælp af en optionsprismodel, eksempelvis Black-Scholes formelen. Sådanne modeller er underlagt en række forudsætninger, og som følge heraf vil der være en vis grad af subjektivitet i værdiansættelsen. Pr. 31. december 2004 gav den anvendte Black-Scholes model en teoretisk markedsværdi af ISS' optioner og warrants på i alt DKK 47 mio. Det svarer til 0,3% af koncernens samlede markedsværdi. Pr. 31. december 2003 var den teoretiske markedsværdi DKK 105 mio. Faldet i den estimerede markedsværdi skyldtes primært en lavere volatilitet sammenholdt med volatiliteten i 2003.

Den årlige volatilitet udledt af standardafvigelsen på ugentlige observationer gennem de sidste 52 uger før 31. december 2004 var ca. 19%. Værdiansættelsens følsomhed over for volatilitetsantagelsen er vist i grafen.

Den risikofri rente udgjorde 3,3% pr. 31. december 2004, hvilket svarer til en estimeret femårig nulkuponrente. Værdiansættelsens følsomhed over for rentesatsen er vist i grafen.

En central forudsætning i Black-Scholes modellen er, at warrants og optioner er omsættelige aktiver. Warrants og optioner udstedt af ISS er imidlertid ikke omsættelige. Som følge

heraf anvendes den forventede løbetid for warrants og optioner i Black-Scholes modellen. Den forventede levetid er estimeret til et år efter starten af udnyttelsesperioden eller, hvis udnyttelsesperioden er påbegyndt, et år fra rapporteringsdatoen. Hvis den resterende

løbetid er mindre end ét år anvendes den resterende løbetid.

Aktiekursen pr. 31. december 2004 var DKK 305,5, og i den anvendte model er der forudsat et årligt udbytte på DKK 5 pr. aktie.

Anvendte forudsætninger ved værdiansættelse af aktieoptioner og warrants	2004	2003	2002
Markedsværdi pr. 31. dec., DKK mio.	47	105	29
Aktiekurs, DKK	305,5	291,0	255,0
Volatilitet, %	19	41	45
Risikofri rente, %	3,3	3,9	3,8
Forudsat udbytte pr. aktie, DKK	5	4	0 ¹⁾
¹⁾ Beregningen for 2002 forudsatte, at udbyttet var nul, da effekten på den estimerede markedsværdi af det forslåede udbytte var uvæsentlig.			

Interessenter

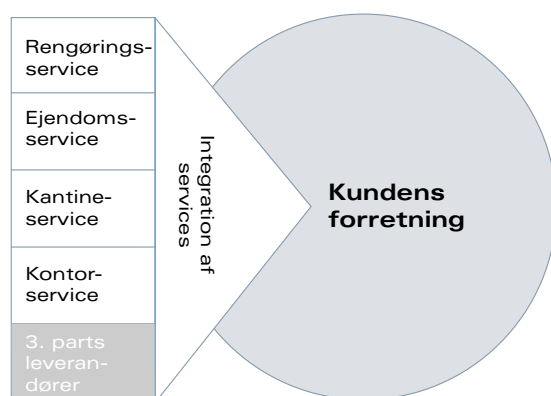
Dette afsnit vedrører ISS' relationer til fem grupper af interessenter, som alle bidrager til og drager nytte af værdiskabelsen i ISS.



KUNDER

Serviceintegration og -udvidelse Det er ISS' erfaring, at såvel ejere som brugere af ejendomme med fordel kan udlicitere serviceydelser. Ved at udlicitere til ISS og anvende ISS' driftsmodel kan kunden optimere services, som ikke er del af kerneforretningen. Den potentielle omkostningsbesparelse afhænger hovedsageligt af, om kunden udliciterer enkeltservices, vælger en facility management model eller udliciterer en række services til en leverandør af integrerede facility services. Jo flere services og jo højere grad af serviceintegration, desto større er de potentielle be-

Samspil med kunden i Facility Services



sparelser. Det anses derfor for en konkurrencemæssig fordel, at ISS kan integrere og levere en bredt sammensat serviceløsning med ét samlet kontaktpunkt til kunden. Som en del af serviceløsningen kan ISS styre den samlede serviceleverance og sikre en omkostnings-effektiv løsning med fleksibel arbejdskraft, servicekvalitet og driftssikkerhed, mens kunden kan koncentrere sine ressourcer om at udvikle og drive kerneforretningen.

I 2004 styrkede ISS sin evne til at integrere serviceydelser yderligere, og adskillige lande videreudviklede deres kompetencer inden for serviceintegration. Mange lande har tilpasset deres organisationer for at møde kundernes behov for ét kontaktpunkt samt en gennemsigtig og nøjagtig serviceleverance. Samtidig er der udviklet og tilkøbt nye services for at sikre kunderne et voksende udvalg af integrerede services. Inden for rengøringservice fortsatte ISS udviklingen af washroom services, dust control og serviceydelser relateret til indendørs luftkvalitet. Inden for ejendomsservice blev der tilkøbt virksomheder med speciale i bygnings- og teknisk vedligehold i lande som Belgien, Finland, Frankrig, Portugal og Storbritannien. I adskillige lande opkøbte ISS virksomheder inden for skadedyrsbekæmpelse. ISS erhvervede catering kompetencer i Belgien, de nordeuropæiske lande og Singapore. Endelig fandt der udvikling af nye serviceløsninger sted i en række andre lande.

Kontrakter ISS' kundebase er bred og diversificeret på tværs af lande og brancher, og rummer kunder i både den offentlige og den private sektor. Den årlige omsætning fra de 10 største kontrakter udgjorde i 2004 mindre end 5% af koncernens omsætning.

Kvalitet Kunderrelationerne afhænger af ISS' evne til at levere den aftalte kvalitet. I større kontrakter måles kvaliteten af den leverede

service ofte i forhold til standarder, som er fastlagt i særlige aftaler om servicekvalitet (Service Level Agreements).

Mere end 90% af ISS' driftsorganisationer har en formaliseret tilgang til kvalitet. ISS anvender generelt ISO-certificerede kvalitetsstyringssystemer, og et stigende antal lande har implementeret modeller som f.eks. Total Kvalitet og Business Excellence. I løbet af året modtog ISS adskillige priser for sit arbejde med kvalitet, bl.a. "Golden Service" og "Building Cleanability" priser.

Videndeling Videndeling med kunder er en integreret del af koncernens partnerskabsstrategi. ISS udvikler løbende sin professionelle rådgivning inden for områder som projekt- og arbejdspladsstyring, indeklima, bygningslogistik, og miljøservice/affaldshåndtering.

I 2004 udbredte ISS sin brug af IT systemer, der understøtter videndelingen med kunderne. Anvendelsen af det internationale intranet, Business Insight, fortsætter med at vokse, støttet af nye værktøjer og information fra bl.a. ISS' Integrated Facility Services Development Centre. Som led i outsourcingaftalen med CSC styrkes IT infrastrukturen, hvilket bl.a. forbedrer de portalløsninger, der sikrer ét samlet online kontaktpunkt for kunde- og medarbejderinformation. ISS' "Collaboration Extranet" betjener nu flere end dobbelt så mange kunder som i 2003. Løsningen skaber én samlet kommunikationskanal mellem ISS og kunderne, hvor der kan

udveksles dokumenter samt kontrakt- og serviceinformation – også i forbindelse med multinationale serviceløsninger.

Internationale kunder I 2004 blev den internationale salgsstøtte især rettet mod at styrke de lokale salgsorganisationers kapacitet til at sælge bredspektrede serviceløsninger til større kunder. Aftalen med Nordea (se nedenstående case), der dækker fire nordiske lande, var en ny nøglekontrakt, der blev indgået i 2004. Den eksisterende internationale kontrakt med PACCAR og den europæiske facility services kontrakt med CSC blev begge forlænget i løbet af året.

Nordea høster nordiske synergier

I december 2004 sikrede ISS sig en vigtig international kontrakt med Nordea, som er en ledende finanskoncern i Norden og Østersøregionen. Aftalen, der har en værdi på over DKK 100 mio. om året, er en af de største af sin art i Nordeuropa.

Siden januar 2005 har ISS serviceret Nordeas kontorer i Danmark, Finland, Norge og Sverige. Servicepakken dækker tre hovedområder:

- Catering (kantiner og restauranter på større lokationer)
- Rengøring af ca. 400.000 m² kontorareal
- Receptionsservice

"Der er flere grunde til, at Nordea er en meget vigtig kontrakt for os," siger Lars Folkmann, salgsdirektør i ISS Danmark. "Der er tale om en stor kontrakt med en meget velrenommeret virksomhed, og aftalen støtter samtidig ISS' ambition om at levere integrerede facility services pakker med national og international rækkevidde," slutter han.

Aftalen løber i tre år, hvorefter den tages op til genovervejelse. Mere end 270 ISS medarbejdere arbejder i dag hos Nordea fordelt på de fire lande. Tallet inkluderer servicemedarbejdere og ledere, der blev overført fra Nordea til ISS som led i aftalen.

MEDARBEJDERE

En dedikeret og kompetent medarbejderstyrke er helt afgørende for en servicekoncern som ISS. Det afspejler sig i **create2005** visionen om at være branchens foretrukne arbejdsgiver.

Human resources Koncernens medarbejderstrategi, Encentivise™, er udarbejdet for at motivere, uddanne og belønne medarbejdere

på alle niveauer. Uddannelse er en hjørnesten i strategien, og ISS investerer betragtelige ressourcer i personale- og ledelsesudvikling – spændende fra undervisning i basale færdigheder over uddannelsesprogrammer for mellemledere til en fuld MBA-uddannelse. Filosofien er at tilbyde skræddersyet træning på alle funktionsniveauer, og derigennem skærpe medarbejdernes kompetencer og karrieremuligheder. ISS har i de senere år ydet en særlig indsats for at uddanne det første ledelsesniveau – dvs. teamledere, inspektører og kontraktansvarlige, som har den umiddelbare kontakt til medarbejdere og kunder. Størstedelen af undervisningen foregår på ISS' nationale og lokale uddannelsessteder.

I 2004 steg aktiviteten på ISS koncernens University i København. Syv nye programmer blev lanceret. Det drejer sig om workshops i finansiering, præsentationsteknik, performance management, coaching, IT ledelse, styring af integrerede facility services kontrakter og ledelse via ISS værdikæde. Visse programmer er udviklet internt på ISS University, mens andre er inspireret af eller udarbejdet i samarbejde med leverandører som Henley, INSEAD, Ashridge, DDI og Miller Heiman. I årets løb deltog ca. 500 ledende medarbejdere fra hele koncernen i 38 workshops og kurser på ISS University. ISS gennemfører i stigende

grad train-the-trainer forløb, der certificerer lokale trænere til at gennemføre ISS University's kerneprogrammer på deres eget sprog.

Talentudvikling får fuld opmærksomhed i ISS. Driftsenhederne anvender i stigende grad dokumenterede systemer til vurdering af deres ledere. Samtidig benyttes koncernsoftware til styring af talentudvikling for top 300 af lederprofilerne i hele ISS. Systemet danner grundlag for planlægning af karriereudvikling og efterfølgere til ledelsesposter. Systemet understøtter koncernens bestræbelser på at fremme rekruttering af interne kandidater på tværs af landegrænser og derigennem udvikle lederkompetencer og formidle viden mellem landeorganisationerne.

Medarbejderloyalitet Servicebranchen er karakteriseret ved en relativt høj personaleomsætning, da beskæftigelse i branchen ofte betragtes som midlertidig eller et bijob. ISS forfølger en række strategier for at fastholde sine medarbejdere, herunder tilbud om mere fuldtidsbeskæftigelse og arbejde i dagtimerne, alsidige arbejdsopgaver, teamwork, uddannelse, karrieremuligheder, fritidsaktiviteter, medarbejderaktier m.m. I 2004 steg antallet af fuldtidsmedarbejdere (defineret som personer, der arbejder mere end 25 timer pr. uge) til 57% fra 55% i 2003. Fordelingen af medarbejdere efter anciennitet

(målt i antal år) giver et andet perspektiv på medarbejderloyalitet i ISS. I 2004 havde 69% af koncernens medarbejdere arbejdet for ISS i mere end et år.

Lige muligheder ISS aflønner sine medarbejdere på grundlag af præstationer. Beslutning om

Medarbejderindikatorer	2004 ¹⁾	2003	2002
Antal medarbejdere	273.500	245.000	248.500
Andel af fuldtidsansatte	57%	55%	53%
Personaleomsætning, servicemedarbejdere	50%	50%	51%
Personaleomsætning, funktionærer	24%	19%	18%
Personaleomsætning i alt	49%	49%	49%
Andel af medarbejdere med mindre end et års anciennitet	31%	31%	-
Andel af medarbejdere med mellem et og fem års anciennitet	39%	42%	-
Andel af medarbejdere med mere end fem års anciennitet	30%	27%	-

¹⁾ Tilnærmede tal beregnet på baggrund af information om 99% af det samlede antal medarbejdere.

ansættelse, udvikling og forfremmelse baseres i alle enheder på individuelle evner frem for på kandidatens køn, alder, etniske tilhørsforhold, religion, politiske synspunkter m.v. Takket være ISS' virksomhedskultur, sprogkurser og tilpasset undervisningsmateriale er ISS i dag en af de foretrukne arbejdsgivere for mange immigranter og etniske minoriteter. ISS er således blandt de største arbejdsgivere for ikke-indfødte personer i lande som Belgien, Danmark, Frankrig, Norge og Storbritannien.

European Works Council

ISS lægger som medarbejderintensiv virksomhed vægt på relationerne til medarbejdere og fagforeninger. Koncernens politik for engagement og dialog er effektueret lokalt i driftsselskaberne. Siden oprettelsen i 1995 har European Works Council (EWC) fungeret som forum for dialogen mellem ISS' ledelse og medarbejderrepræsentanter fra hele Europa. I alt deltog 31 repræsentanter fra 17 lande, herunder flere fra de nye EU-medlemslande, i EWC-dialogen i 2004. Blandt de vigtigste emner på dagsordenen var implementering af integrerede facility services inden for hele ISS, samt hvordan koncernen kan imødegå udfordringen fra sygdom og fravær.

LEVERANDØRER

Leverandørrelationer er en integreret del af ISS' serviceleverance. På koncernniveau og

lokalt arbejder ISS på at reducere det samlede antal leverandører og etablere strategiske partnerskaber inden for hovedområderne. Samarbejdet med få udvalgte leverandører har en positiv afsmitning på ISS' omkostningseffektivitet og andre operationelle mål. Samtidig

Medarbejderne tager førersædet i innovationsprocessen

I 2004 sendte National Exhibition Centre (NEC) i Birmingham sin kontrakt med ISS i udbud. Dermed fik andre virksomheder lejlighed til at afgive bud på serviceydelser som opstilling og nedtagning af udstillinger, rengøring og affaldshåndtering. NEC er Europas travleste messecenter og en vigtig referencekunde, som beskæftiger op til 500 ISS-medarbejdere i de travleste perioder.

"Vi vidste, at vi skulle være kreative for at udvikle nye forbedrede servicetiltag og komme i betragtning til at fastholde kontrakten," fortæller Anthea Burns, divisionsdirektør i ISS Storbritannien. "Men det var ikke nogen enkel opgave. Serviceløsningen hos NEC kræver en høj fleksibilitet, fordi medarbejderstaben hele tiden skal tilpasses til arrangementerne, og fordi vi dækker en masse forskellige lokationer."

For at gennemtænke hele driftsstrategien sammensatte ISS en arbejdsgruppe bestående af de nuværende medarbejdere hos NEC, specialister fra alle hjørner af ISS' forretning og facility management eksperter. Gruppen udviklede 31 ændringsforslag, og mange af dem udsprang af medarbejderdelen. For eksempel:

- Et specialdesignet uddannelsesakademi og testcenter for hele medarbejderstaben med topmoderne uddannelsesmidler, bibliotek, plads til rollespil osv.
- Et personligt "færdigheds-pas", som giver medarbejderne ejerskab til deres personlige uddannelsesplaner
- En mobil "værktøjskasse", som sætter teamledere og andre ledere i stand til at uddanne medarbejdere på arbejdsstedet
- En fuldstændig nyindretning af ISS' kontorer og medarbejderlokaler til gavn for al personale
- En permanent rekrutteringsenhed, som er rettet mod løsarbejdere

I september besluttede NEC at forlænge kontrakten med ISS for en ny syvårsperiode. Kontrakten med NEC gruppen omfatter også Birminghams nationale indendørsarena, koncertsal og internationale kongrescenter, der lægger hus til nogle af de mest prestigefyldte møder, koncerter og kongresser i Storbritannien.

rummer strategien dokumenterede vækstmuligheder for de udvalgte leverandører.

Koncernens indkøbsfunktion Koncernens indkøbsfunktion blev reorganiseret i 2004 for at styrke fokus på tre hovedområder: Rengøringsprodukter, biler og fleet management samt cateringprodukter. Indkøbsfunktionen videreførte sit tætte samarbejde med leverandørerne igennem året. ISS bistod bl.a. det nyligt fusionerede JohnsonDiversey i udvæl-

gelsen af en palet af kerneprodukter til rengøringsbranchen. I processen understøttede ISS JohnsonDiversey's miljø- og arbejdsmiljømålsætninger ved at foreslå en tydeligere produktmærkning og et bredere udvalg af miljømærkede produkter.

Leverandørpartnerskab fremskynder implementeringen af dust control

I gennem en årrække har ISS indkøbt måtter og tæpper fra en række forskellige leverandører. For nylig besluttede ISS at rulle dust control konceptet (udlejning af måtter) ud i hele koncernen, og man foretog ved den lejlighed en screening af markedet for at finde en global partner.

"Vi ledte efter én samlet leverandør, der havde kapacitet til at hjælpe os med at udvikle denne serviceydelse i hele koncernen," siger Steen Keller, Senior Vice President i ISS. "I Milliken fandt vi en leverandør, der tilbød måtter af høj kvalitet, og havde en omfattende geografisk dækning samt evnen og ekspertisen til at støtte os i den lokale implementering."

Aftalen sætter ISS i stand til at introducere en kernesortiment af måtter i alle landeorganisationerne og samtidig drage nytte af Millikens tekniske support og medarbejdertræning.

"Vi har leveret vore produkter til dele af ISS koncernen gennem mange år. Men vi har med glæde for nyligt underskrevet en global aftale med ISS om levering af vores dust control, logo og anti-træthedsmåtter til driftsorganisationerne over hele verden," siger Mike Thomas, salgsdirektør for Milliken Walk Off® Mats. "Vi anser det for et væsentlig skridt for begge parter, at vi nu går efter det enorme uopdyrkede potentiale, der er for disse produkter. Selv i markeder, hvor konceptet for servicering af indgangsmåtter er veletableret, er det kun en mindre andel af de kommercielle bygninger, som anvender denne type service," slutter han.

Milliken Walk Off® Mats er den europæiske dust control division af Milliken and Company, en af verdens største privatejede tekstil- og kemivirksomheder.

bilflåde på mere end 13.000 køretøjer, alene i Europa.

SAMFUND

Bæredygtighed Arbejdet med bæredygtighed hjælper ISS med at skabe faste og tillidsbaserede relationer til sine interessenter og samti-

dig udnytte operationelle forbedringsmuligheder. ISS stræber mod at sætte høje sociale, miljømæssige og etiske standarder i alle markeder, og påtager sig at demonstrere lederskab inden for facility services industrien. Bestyrelsen har vedtaget en adfærdskodeks for ISS, som fastsætter koncerndækkende regler for medarbejderadfærd, bekæmpelse af korruption og bestikkelse, overholdelse af konkurrencelovgivning, relationer til kunder og leverandører, standarder på arbejdspladsen og virksomhedens

ansvarlighed. I 2004 fortsatte ISS sit arbejde med at kommunikere og opretholde disse normer inden for hele koncernen.

FN's Globale Pagt ISS har været medunderskriver af og støttet den Globale Pagt siden oprettelsen i 1999. Som medlem bestræber ISS sig på at overholde pagtens ti hovedprincipper og offentliggør eksempler på, hvordan de er implementeret. Som foreskrevet i den Globale Pagt beskriver de næstfølgende afsnit udvalgte tiltag i 2004 på områderne menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljøbeskyttelse og anti-korruption. For yderligere information henvises til www.issworld.com.

Uniformsprogram Det koncernomspændende uniformsprogram, der blev sat i værk i midten af 2002 for at styrke ISS' branding og medarbejdernes selvværd, blev udvidet i 2004. Programmet dækker nu 23 lande, og der blev indkøbt mere end 350.000 uniformsdele i løbet af året.

Køretøjer I 2004 gennemførtes en udbudsrunde for fleet management i Europa for at understøtte ISS' strategi om at bygge strategiske partnerskaber med leverandører. ISS valgte to globale bilproducenter og et globalt leasingselskab. Strategien sætter ISS i stand til at forhandle på et europæisk og potentielt et globalt niveau og udnytte fordelene i at have en

Menneskerettigheder *Den Globale Pagt* opfordrer virksomheder til at støtte og beskytte de internationale menneskerettigheder og sikre, at virksomhederne ikke medvirker til krænkelse af menneskerettigheder.

ISS' adfærdskodeks er fortsat den primære operationelle ramme for beskyttelsen af menneskerettighederne i ISS. ISS' engagement på menneskerettighedsområdet er blevet kommunikeret til leverandører, større kunder og medarbejdere gennem brochurer, møder, undervisning af ledere, medarbejderblade m.m. Ansvar for at overholde reglerne bæres af de lokale landechefer. Implementeringen af ISS' adfærdskodeks vil blive diskuteret på business reviews og overvåget af medarbejdere på koncernniveau.

ISS tilsluttede sig Amnestys Business Forum i 2002

for at diskutere beskyttelse af menneskerettigheder med Amnesty International i Danmark samt en gruppe selskaber med hovedsæde i Danmark. I 2004 deltog ISS i netværksaktiviteter og opretholdt en dialog med Amnesty International vedrørende implementeringen af ISS' adfærdskodeks.

Arbejdstagerrettigheder *Den Globale Pagt* opfordrer virksomheder til at arbejde for foreningsfrihed og anerkende retten til kollektive forhandlinger, afskaffelse af alle former for tvangsarbejde, børnearbejde og diskrimination i forbindelse med beskæftigelse og erhverv.

ISS anerkender arbejdstageres rettigheder og opretholder gode og åbne forbindelser til fagforeninger. ISS har underskrevet en aftale med Union Network International (UNI). I henhold til aftalen forpligter ISS sig til at overholde 12 fundamentale principper på arbejdspladsen. UNI har til gengæld påtaget sig at rette hen-

ISS giver en ny chance

Mere end 400 langtidsledige danskere blev i 2004 visiteret til et aktiveringsprogram hos ISS. Af dem, der deltog i et program, fik fire ud af fem efterfølgende et regulært job eller startede en kompetencegivende uddannelse.

Igennem adskillige år har ISS været et en af de mest foretagsomme virksomheder inden for aktivering og integration af mennesker på kanten af arbejdsmarkedet. Aktiviteterne er værdifulde for både de ledige, det danske samfund og for ISS, forklarer Lise Lotte Erichsen, der er chef for ISS' Jobcenter og ansvarlig for samtlige aktiveringsprojekter.

"Vi tager hver enkelt deltager meget alvorligt, og afklarer hans eller hendes ressourcer før vi gennemfører skræddersyet undervisning og jobtræning, der skal forbedre beskæftigelsesmulighederne. Dernæst hjælper vi deltageren til at finde et job hos ISS eller i en anden virksomhed," siger Lise Lotte Erichsen. Formlen, som er afhængig af et tæt samarbejde med lokale myndigheder og stærk støtte fra interne ISS-trænere, har vist sig meget effektiv. Vores resultater ligger klart over gennemsnittet i sammenlignelige programmer, og vi kan med vished sige, at alle parter får noget ud af projekterne," slutter hun.

ISS' bidrag til aktiveringen af langtidsledige er blevet bemærket. I 2004 besøgte den danske beskæftigelsesminister ISS ved flere lejligheder, og i efteråret vandt ISS et udbud fra Arbejdsmarkedsstyrelsen om at oprette og drive et Videnscenter for kompetenceafklaring af flygtninge og indvandrere i tre danske amter. Centret er i drift i dag, og i færd med at forbedre den måde individuelle evner og kvalifikationer samt udenlandske eksamenspapirer evalueres og kortlægges på. Viden om den lediges kompetencer gør det lettere at finde en relevant stilling til kandidaten.

vendelse til og offentliggøre selskaber, som underminerer de grundlæggende principper i servicebranchen.

ISS anvender ikke tvangs- eller børnearbejde. ISS tolererer ingen form for diskrimination, og koncernen og dens datterselskaber har støttet en række offentlige antidiskriminationskampanjer og tiltag til støtte for lige muligheder. Herudover har ISS påtaget sig en aktiv rolle i bestræbelserne på at forbedre beskæftigelsesmulighederne for udsatte grupper på arbejdsmarkedet. Som en stor arbejdsgiver har ISS både forudsætninger og motivation for at gen-

Etiske dilemmaer

De fleste tilfælde af uetisk adfærd er forholdsvis enkle at rette op på, når de først er afsløret. Men når deciderede etiske dilemmaer opstår, typisk i de situationer, hvor forretningsinteresser er i konflikt med etiske standarder, er de langt vanskeligere at håndtere. Det er her, at de formulerede regler for etisk adfærd står deres virkelige prøve. Dette afsnit giver en, ikke udtømmende, liste over nogle af de dilemmaer, som udfordrer ISS' forpligtelse til god forretningsmoral.

Lønvedtægter I visse lavtlønslande er ISS tilhænger af at forhøje minimumslønningerne. Dette ville understøtte ISS' rekrutteringsgrundlag og hjælpe til at højne servicebranchens generelle anseelse. Et sådant skridt ville også være i tråd med de internationale menneskerettigheder, der argumenterer for et lønniveau, der garanterer en arbejder og dennes familie en værdig tilværelse. I mangel på bred støtte fra den øvrige branche vil ISS imidlertid ikke gennemføre en ensidig lønforhøjelse. Resultatet ville være en svækkelse af ISS' konkurrenceevne i det pågældende marked. Dilemmaet for ISS består i enten at forblive konkurrencedygtig på de markeder, hvor ISS konkurrerer, eller at forhøje den sociale standard for medarbejderne ved at hæve lønninger.

Lige muligheder Den meget bredt sammensatte arbejdsstyrke vidner om, at det er lykkedes ISS at etablere en åben og ikke-diskriminerende arbejdspladskultur. Trods nylige fremskridt er mangfoldigheden blandt servicemedarbejderne ikke afspejlet på højere ledelsesniveauer. ISS ville gerne have flere kvinder og etniske minoriteter i lederstillinger, men på nuværende tidspunkt understøtter udbudet af kvalificerede kandidater ikke den målsætning. For ISS består dilemmaet i enten at udvikle karriereprogrammer med fortrinsret for udvalgte grupper eller fortsat at vælge den bedst kvalificerede person til en given opgave eller stilling.

Miljøstyring ISS har forpligtet sig til at beskytte miljøet. Det indebærer blandt andet håndtering af affald, vandforbrug, elektricitet og kemikalier. Med mere end 125.000 kunder, og et endnu større antal kundesteder, er det imidlertid vanskeligt at måle og styre de miljømæssige påvirkninger. ISS er i den sammenhæng afhængig af kundernes hjælp, og i visse tilfælde står fordelene ved store miljøledelsessystemer ikke mål med indsatsen og omkostningerne, der er forbundet hermed. Dilemmaet for ISS består her i at balancere de u håndgribelige og ikke-quantificerbare fordele mod de direkte omkostninger.

Antikorrupsion og bestikkelse ISS opererer i 42 lande, hvoraf nogle af disse er alvorligt berørt af bestikkelse og korrupsion. En betaling til en embedsmand kan fremme en myndighedsgodkendelse og selv en lille bestikkelse eller ydelse kan hjælpe med at skaffe nye forretninger - både i privat og offentlig regi. Forpligtelsen til at bekæmpe alle former for korrupsion og bestikkelse forhindrer ISS i at servicere udvalgte kundesegmenter og markeder. For ISS består dilemmaet i enten at etablere et meget omfattende og særdeles omkostningskrævende kontrolsystem omfattende enhver transaktion eller risikere en vis grad af lokal fortolkning af ISS' politik og regler.

De ovenstående dilemmaer tjener som en illustration af de faktiske udfordringer en koncern, som ISS står overfor, til trods for en dedikeret og ærlig indsats i form af etisk adfærd. Erklærede politikker og overvågning af adfærden eliminerer ikke muligheden for brud og risiko forbundet hermed.

nemføre uddannelse og aktiveringsprogrammer for langtidsledige – ofte i samarbejde med lokale myndigheder. I en række lande ydes en særlig indsats for at beskæftige handicappede medarbejdere, der ansættes i både administrative og operative funktioner.

-systemer for at sikre, at koncernens og lokale mål opnås. I de fleste lande er miljøpolitikker og -systemer allerede etableret, og mange er certificeret med ISO 14001-standarden. Miljømæssig ansvarlighed udbredes desuden gennem uddannelse af medarbejderne og særlige tiltag.

Miljøbeskyttelse Den Globale Pagt opfordrer virksomheder til at støtte et forsigtighedsprincip ift. miljømæssige udfordringer, fremme miljømæssig ansvarlighed og miljøvenlige teknologier.

Miljøbeskyttelse er et hovedelement i ISS' overordnede tilgang til en bæredygtig udvikling. Koncernens miljøpolitik giver en koncernomspændende ramme for lokale politikker og initiativer inden for miljøbeskyttelsesområdet. Politikken udstikker ISS' hovedmål på miljøområdet:

- At minimere udslip og udledning (primært fra transport og kemikalieforbrug i rengøring)
- At minimere energi- og vandforbrug
- At reducere, styre og genbruge affald
- At anvende sikre produkter og materialer

På baggrund af koncernens miljøpolitik implementerer ISS' landeorganisationer lokale miljøpolitikker og

I 2004 lavede ISS en direkte leverandøraftale med to førende bilproducenter. Det nye partnerskab kan løfte andelen af dieseldrevne køretøjer til 90% (af ISS' samlede bilflåde), når aftalen er fuldt implementeret. Det vil forbedre brændstoeffektiviteten betydeligt. Arbejdet på dette område samt indsatsen for at reducere miljømæssige effekter fra ISS' brug af rengøringsmidler vil blive intensiveret i 2005.

Anti-korruption *Den Globale Pagt opfordrer virksomheder til at bekæmpe alle former for korruption, inklusiv afpresning og bestikkelse.*

ISS hilser den Globale Pagts 10. princip om anti-korruption velkommen. ISS' adfærdskodeks udtrykker en klar vilje til at bekæmpe alle former for korrupte handlinger.

Implementeringen af kodeksen har medvirket til at anti-korruptions-standpunktet er blevet kommunikeret grundigt i hele koncernen. Når ISS foretager virksomhedsopkøb eller etablerer joint ventures overvåges, at forretningen vil blive drevet i overensstemmelse med ISS' adfærdskodeks, dvs. at kodeksen anvendes i due diligence og forhandlingsprocessen.

Bæredygtighed på aktiemarkedet ISS aktien indgår i etiske aktieindeks og asset management porteføljer i en række lande, herunder USA, Storbritannien, Frankrig, Belgien og Norden. For yderligere information om aktieindeks, se side 40 i denne rapport.

INVESTORER

ISS aktien Pr. 31. december 2004 udgjorde ISS' aktiekapital DKK 946,7 mio. bestående af 47.335.000 aktier, som hver havde en pålydende værdi på DKK 20. ISS har én aktieklasser, og ingen aktier oppebærer særlige rettigheder. Aktierne, der er omsætningspapirer, har ingen indskrænkninger i omsætteligheden.

I løbet af året steg ISS' aktiekurs med 5% sammenlignet med en kursudvikling, som i gennemsnit var uændret, i den definerede peer group. ISS' peer group er sammensat af de internationale serviceselskaber Aramark, Compass, Group 4 Securicor, Rentokil, Securitas, Serco og Sodexo.

ISS gennemførte et medarbejderaktieprogram i oktober 2004, hvorunder i alt 476.124 nye aktier blev udstedt. Medarbejderaktieemissionen gav et bruttoprovenu på DKK 48 mio. De nye aktier medregnes i beregningen af gennemsnitligt antal aktier med virkning fra 1. november 2004.

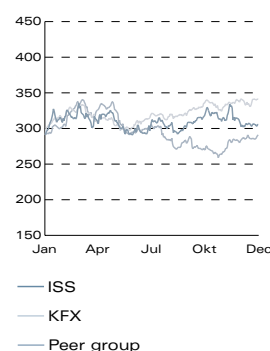
For at sikre de finansielle ressourcer til at fortsætte forretningsudviklingen udstedte ISS 2.548.982 nye aktier i december 2004 i en emission til markedskurs. Aktierne, som blev overtegnet mere end seks gange, blev udstedt til kurs 304 med et samlet bruttoprovenu på DKK 775 mio. De nye aktier medregnes i beregningen af gennemsnitligt antal aktier med virkning fra 9. december 2004.

Kurstigningen og udstedelserne af nye aktier betød, at ISS' markedsværdi steg 12% fra DKK 12,9 mia. ved udgangen af 2003 til DKK 14,5 mia. ultimo 2004. ISS var det 11. største selskab på Københavns Fondsbørs målt på markedsværdi pr. 31. december 2004.

Aktien blev samlet omsat for DKK 15,3 mia. på Københavns Fondsbørs, hvorved ISS var den 11. mest omsatte aktie. I alt blev der handlet ca. 49,3 mio. aktier, svarende til 104% af aktiekapitalen.

Aktionærer ISS har to aktionærer, der besidder mere end 5% af selskabets aktier. Pr. 31. december 2004 var ca. 18.000 aktionærer, der samlet repræsenterede ca. 73% af aktiekapitalen, registreret i selskabets aktiebog. I henhold

Aktiekurs i 2004
(indekseret til ISS)



ISS aktien

Fondskode	DK0010267046
Antal aktier	
31. dec. 2004	47.335.000
Gennemsnitligt antal aktier i 2004	44.318.094
Egne aktier	
31. dec. 2004	250.675
Free float	100%
Aktiekurs 31. dec. 2003	DKK 291,0
Laveste kurs i 2004	DKK 285,0
Højeste kurs i 2004	DKK 336,0
Aktiekurs 31. dec. 2004	DKK 305,5
Udbytte pr. aktie i 2004	DKK 4,0
Samlet afkastprocent i 2004 ¹⁾	6%
Børsnotering	Københavns Fondsbørs
Bloomberg	ISSDC
Reuters	ISS.CO

¹⁾ (Aktiekurs 31. dec. 2004 + udbytte pr. aktie i 2004 - aktiekurs 31. dec. 2003)/(aktiekurs 31. dec. 2003).

til aktiebogen ejede danske aktionærer 35% af selskabets aktier ved udgangen af 2004, mod 29% ved udgangen af 2003. Investorer i USA og Storbritannien ejede henholdsvis 21% og 10% af aktiekapitalen, mens andre europæiske aktionærer uden for Danmark ejede 6% af kapitalen. ISS har ikke detaljerede oplysninger om ejerkredsen af de 27% af aktiekapitalen, der ikke var registreret i aktiebogen. Det vurderes dog, at størstedelen af disse aktionærer er hjemmehørende i udlandet. ISS opfordrer alle aktionærer til at lade deres aktier registrere i aktiebogen.

Gennem ISS' medarbejderaktieprogrammer i perioden 2001-2004, har ISS' medarbejdere tegnet ca. 3% af aktiekapitalen. Som beskrevet på side 24 i denne rapport er medarbejderaktier underlagt en båndlæggelsesperiode, hvor aktierne ikke kan sælges.

ISS Global A/S obligationer

Udsteder	ISS Global A/S
Bloomberg	ISS DC
S&P rating	BBB+
Børsnotering	Luxembourg

Obligationsudstedelse, september 2003

Samlet hovedstol	EUR 850 mio.
Udløbsdato	18. september 2010
Kuponrente	4,75%
ISIN fondskode	XS0176317054
Reuters	DK017631705=
Lead managers	HSBC, Nordea, Société Generale

Obligationsudstedelse, november 2004

Samlet hovedstol	EUR 500 mio.
Udløbsdato	8. december 2014
Kuponrente	4,50%
ISIN fondskode	XS0206714247
Reuters	DK020671424=
Lead managers	Deutsche Bank, Nordea, Société Generale

Egne aktier Selskabets beholdning af egne aktier, der blev øget med 95.000 aktier, udgjorde 155.675 aktier pr. 31. december 2004, hvilket svarede til ca. 0,5% af aktiekapitalen pr. 31. december 2004. Aktierne er erhvervet med henblik på afdækning af incitamentsprogrammer. Den samlede markedsværdi var DKK 77 mio.

Aktieindeks I 2004 blev ISS genvalgt til Dow Jones Sustainability World Index, FTSE4Good Global Index og Ethibel Sustainability Indices og blev inkluderet i Nordic Sustainability Index. ISS indgår bl.a. i følgende danske og internationale aktieindeks: KFX, Dow Jones STOXX, Standard & Poor's Global 1200, Standard & Poor's Europe 350, Morgan Stanley MSCI og FTSE EuroMid. ISS aktien indgik i det danske KFX-indeks med en vægt på ca. 2% pr. 31. december 2004.

Udbytte Bestyrelsen vil på generalforsamlingen foreslå, at ISS udbetaler udbytte på DKK 5 pr. aktie for regnskabsåret 2004. Der henvises til side 12 i denne rapport.

Obligationer ISS Global A/S, et 100%-ejet datterselskab af ISS A/S, noterede et Euro Medium Term Note (EMTN) program i september 2003 og lancerede efterfølgende den første obligationsudstedelse på EUR 850 mio.

ISS Global A/S benyttede obligationsmarkedet igen i november 2004, da det gennemførte en 10-årig obligationsudstedelse med en samlet værdi på EUR 500 mio. Provenuet blev anvendt til refinansiering og generelle koncernaktiviteter.

Såvel EMTN programmet som de udstedte obligationer er tildelt en BBB+ rating fra Standard & Poor's med stabile fremtidsudsigter.

Investor relations ISS' investor relations afdeling er ansvarlig for at opretholde og udvikle kontakten med investorer og analytikere. Gennem dialog med markedsdeltagerne søger ISS at formidle objektiv, fyldestgørende og rettidig information om koncernens resultater og strategiske tiltag. For at sikre likviditeten i aktien er det selskabets mål at have en

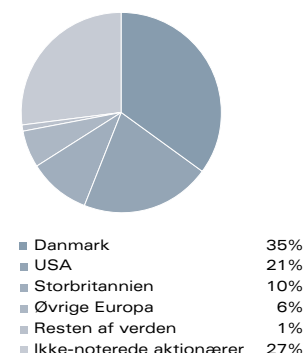
bred analytikerdekning. ISS følges løbende af 19 aktieanalytikere, heraf 9 i Danmark og 10 med base i udlandet, samt 8 obligationsanalytikere.

Et centralt element i koncernens investor relations politik er at sikre alle investorer ensartet adgang til al offentliggjort information. Hjemmesiden, www.issworld.com, er den primære informationskilde.

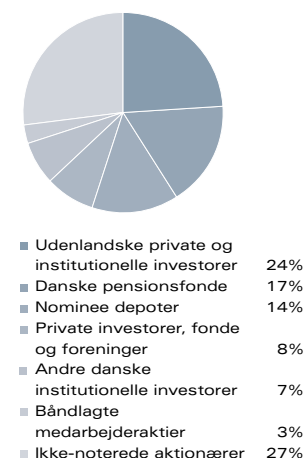
ISS publicerer konsensusestimater fra uafhængige aktieanalytikere på hjemmesiden forud for offentliggørelsen af delårs- og årsrapporter. ISS har ingen indflydelse på estimerne, der beregnes som et simpelt gennemsnit af analytikernes estimer.

ISS følger løbende udviklingen inden for informationsteknologi med henblik på at forbedre kommunikationen med investorerne. Det er muligt at abonnerer på SMS og e-mails, som distribueres, når en fondsbørsmeddelelse er tilgået Københavns Fondsbørs. ISS transmitterer generalforsamlinger og regnskabspræsentationer gennem webcasts for at tilbyde omkostningseffektiv adgang til alle interessenter. Indekserede optagelser er tilgængelige på hjemmesiden kort efter præsentationens afslutning.

Geografisk aktionærfordeling



Aktionærfordeling på investortyper



Aktionærer med mere end 5% ejerandel	Kapital og stemmer	Oplyst pr.
ATP, Arbejdsmarkedets Tillægspension	9,0%	5. jan. 2005
Franklin Templeton, USA	9,0%	31. dec. 2004

Finansiell kalender for 2005

13. april 2005	Generalforsamling
18. maj 2005	Delårsrapport, Januar - marts 2005
22. august 2005	Delårsrapport, Januar - juni 2005
17. november 2005	Delårsrapport, Januar - september 2005

ISS offentliggør planlagte og gennemførte investor relations begivenheder. Præsentationer og webcast i forbindelse med sådanne begivenheder er ligeledes tilgængelige på hjemmesiden.

Hjemmesiden indeholder yderligere information om ISS' investor relations. Aktionærer,

obligationsejere, analytikere og andre interesserede er herudover altid velkomne til at kontakte ISS' investor relations afdeling:

e-mail: ir@group.issworld.com

Hjemmeside: www.investor.issworld.com

Telefon: +45 38 17 00 00

Analytikeroversigt

Aktieanalytikere

Alfred Berg/ABN Amro
Alm. Brand Børs
CAI Cheuvreux
Carnegie
Cazenove
Citigroup
Danske Bank
Deutsche Bank
Dresdner Kleinwort Wasserstein
Enskilda Securities
GP Børsmæglerselskab
Goldman Sachs International Ltd.
Handelsbanken
Jyske Bank
Merrill Lynch
Morgan Stanley Dean Witter
Standard & Poor's
Sydbank
UBS

Kitty Grøn
Michael Drøschner Jørgensen
Niklas Ekman
Carsten Leth
Mike Yates
Ed Steele
Lars Heindorff
Tim Ramskill
Keith Watson
Jeff Saul
Johannes Møller
Matthew Lloyd
Torben Sand
Jesper Klitgaard Frederiksen
Paul Steegers
Oisin Crawley
Stefan Andersson
Bjørn Schwarz
Lindy Newton

Obligationsanalytikere

ABN Amro
Danske Bank
Deutsche Bank
HSBC
Nordea Markets
Nykredit Markets
SEB Merchant Banking
Société Generale

Richard Morawetz
Thomas Howard
James Maxwell
Phillipe Landroit
Johan Sahlström
Niklas Hansen
Ebba Lindahl
Sonia van Dorp

Risikofaktorer

ISS søger at imødegå og begrænse de risici, som koncernen selv kan påvirke. Det skal imidlertid understreges, at enhver investering i aktier eller obligationer er behæftet med risiko. Udviklingen på de finansielle markeder kan sammen med udviklingen i selskabets drift m.v. bevirke, at en investering giver tab. En investor kan således tabe hele det investerede beløb. Ud over den finansielle markedsrisiko afspejler ISS' risikoprofil både koncernens daglige drift og dens fortsatte ekspansion. De følgende afsnit beskriver risici, som skønnes at kunne have negativ indvirkning på koncernens fremtidige vækst, aktiviteter, økonomiske stilling og resultat. Beskrivelsen er hverken udtømmende eller efter en prioriteret rækkefølge.

MARKEDSUDVIKLING

Den potentielle vækst på ISS' markeder forventes omtrent at svare til den langsigtede vækst i de pågældende landes bruttonationalprodukt. Udviklingen i ISS' tilgængelige marked, dvs. det udliciterede marked, anses for mere volatilt end det totale marked for facility services. Det skyldes, at det udliciterede marked påvirkes af politiske beslutninger, den offentlige opinion, medieomtale af enkeltstående sager samt positive og negative oplevelser med udliciterede services, som virksomheder, offentlige institutioner og individuelle brugere har haft. Disse faktorer kan medføre en dæmpet vækst i udliciteringer, bortfald af kontrakter eller ringere muligheder for at opnå en tilfredsstillende vækst i fremtiden. Alle disse tilfælde kan påvirke koncernens vækst, indtjening og generelle økonomiske stilling negativt.

Servicebranchen skønnes normalt at være mindre konjunkturfølsom end visse andre brancher. Samfundsøkonomiske forhold – både lav- og højkonjunkturer – udgør imidlertid en udfordring for ISS. Priserne eller efterspørgslen på serviceydelser kan påvirkes ne-

gativt i perioder med generel økonomisk afmatning, for eksempel i tilfælde af at kunder indskrænker eller reducerer efterspørgslen efter engangsopgaver. I en højkonjunktursituation kan ISS opleve problemer med højere personaleomkostninger og med at rekruttere kvalificerede medarbejdere.

Politiske indgreb, der har til formål at forbedre løn- og arbejdsvilkår, kan øge koncernens omkostninger. ISS er ligeledes udsat for politiske risici i form af ændringer i skatter, afgifter og sociale omkostninger, som kan indebære større omkostninger eller forringet konkurrenceevne sammenholdt med virksomhedsinterne servicefunktioner. Desuden har visse kunder problemer med at fratrække indgående moms. Det kan også forringe koncernens konkurrenceevne i forhold til virksomhedsinterne servicefunktioner. ISS forventer, at det over tid er muligt delvist at udligne negative konsekvenser af ændringer i løn- og arbejdsforhold eller i skatter og sociale afgifter ved genforhandlinger af kontrakter med kunden. Men der er ingen sikkerhed for, at dette vil være tilfældet. Lovændringer kan således have negativ effekt på koncernens indtjening.

Kunder i den offentlige sektor udgør i mange lande en vigtig kundegruppe for ISS. Koncernens forretninger med offentlige kunder påvirkes af politiske og administrative beslutninger om niveauet for det offentlige forbrug. Beslutninger om at reducere det offentlige forbrug kan derfor have en negativ påvirkning på koncernens vækst og indtjening.

KONKURRENCESITUATION

ISS' konkurrencesituation er præget af mange serviceudbydere i de enkelte markeder, især inden for almindelig rengøring. Der er derfor risiko for, at øget priskonkurrence og overkapacitet får en væsentlig negativ indvirkning på koncernen. ISS søger at imødegå denne

risiko ved at fokusere på at levere integrerede facility services løsninger, som er målrettet og tilpasset den enkelte kunde i udvalgte kundesegmenter. I serviceløsningen indgår en række mere eller mindre specialiserede serviceydelser, blandt andet rengøring, kantine-, kontor- og ejendomsservice. Facility services kontrakter er attraktive for ISS, fordi kunde-forholdet ofte bliver tættere. Konkurrencesituationen kan imidlertid blive skærpet, hvis serviceudbydere, der tidligere primært har haft fokus på enkelte serviceydelser, bevæger sig ind på området for facility services løsninger. Det kan endvidere ikke udelukkes, at nye konkurrenter og ændrede konkurrencevilkår kan påvirke ISS' konkurrenceevne. Koncernens facility services strategi giver således ingen sikkerhed for, at ISS kan opnå tilfredsstillende driftsresultater.

Koncernen har udstukket interne retningslinier, der skal sikre, at virksomheden opfylder konkurrencelovgivningen. Der vil dog altid være en risiko for, at enkelte ledere bevidst overtræder reglerne og tager del i ulovlige og straffbare aktiviteter, eksempelvis aftaler om priser eller fordeling af markeder eller kunder. ISS kan potentielt blive gjort ansvarlig for sådanne overtrædelser, og det kan få negativ indflydelse på ISS' omdømme, markedsposition og økonomiske stilling. Tilsvarende kan en ISS dattervirksomhed på grund af uagtet adfærd blive tiltalt for ulovlige samarbejdsaftaler med konkurrenter alene ved at deltage i en brancheorganisations aktiviteter.

STYRING AF KONTRAKTER

ISS ønsker generelt at øge andelen af omsætning, som genereres fra facility services kontrakter. Disse kontrakter stiller generelt større krav til serviceudbyderen, da kompleksiteten og omfanget er større end i kontrakter på enkeltservices. ISS' bestræbelser på at gå ind i nye serviceområder indebærer en øget risiko

for dårlig styring og andre startvanskeligheder, der skyldes manglende erfaring på sådanne nye serviceområder og markeder. ISS søger at imødegå denne risiko ved at opnå en klar forståelse for kundens forventninger til de udliciterede services og få defineret kontraktens succesparametre allerede i kontraktforhandlingsfasen.

Når der indgås større kontrakter af længere varighed vil rentabiliteten i den enkelte kontrakt afhænge af ISS' evne til at integrere serviceydelser, beregne prisen samt styre disse kontrakter i den senere daglige drift. Regnefejl i større kontrakter eller efterfølgende problemer med styring af kontrakterne kan få stor negativ betydning på koncernen. Et bortfald af kontrakter kan både få direkte negative økonomiske konsekvenser og indirekte negative konsekvenser for f.eks. ISS' omdømme. Det kan medføre, at det bliver sværere for koncernen at opnå tilsvarende kontrakter i fremtiden.

Koncernens indgåelse af større Private Finance Initiative (PFI) eller lignende kontrakter afhænger i visse tilfælde af, at ISS erhverver en ejerandel i det selskab, som de offentlige myndigheder indgår PFI kontrakten med. Dette kan påvirke koncernens risiko. Der er generelt risiko forbundet med, at koncernen indgår stadig større kontrakter, herunder eksisterende PFI kontrakter, som løber i op til 30 år. Større kontrakter skaber ofte risiko for, at koncernen kan blive mødt med sanktioner og bøder, hvis kvaliteten af de leverede services ikke opfylder aftalte kriterier eller som følge af anden misligholdelse af kontrakterne.

Aftalevilkår i større kontrakter kan påvirke koncernen negativt, hvis kontrakten misligholdes, og misligholdelsen kan henføres til forhold, som ISS bærer ansvaret eller risikoen for. Tilsvarende kan inflation, deflation, lønstigninger m.v. påvirke ISS negativt, såfremt ser-

vicekontrakten ikke omfatter tilstrækkelig priskompensation.

ISS kan anvende underleverandører til at levere services, eksempelvis i forbindelse med facility services kontrakter. Koncernen står så over for risici forbundet med at styring underleverandører, herunder at sikre at underleverandørers serviceydelser lever op til de kvalitetskrav, der er aftalt med kunden, og at underleverandører i øvrigt opfylder lovmæssige krav. Derudover kan underleverandørers forsikringsdækning udgøre en risiko, hvis dækningen er utilstrækkelig, eller hvis en underleverandørs økonomi er utilstrækkelig til at dække krav, der skyldes skader eller tab, som underleverandøren påfører kunder.

VÆKST OG VIRKSOMHEDSOPKØB

Organisk vækst og virksomhedsopkøb lægger pres på koncernens ledelsesmæssige og finansielle ressourcer. ISS anvender vækstmodeller til at vurdere, hvor meget koncernen ud fra en finansiell vurdering skønnes at kunne vokse – organisk og via virksomhedsopkøb. Disse vurderinger er baseret på en række forudsætninger om rentabilitet, vækst, rentesatser, værdiansættelse af virksomheder og andre forudsætninger. Der kan ikke gives sikkerhed for, at anvendte modeller og ledelsens vurderinger tager alle relevante forhold i betragtning. Andre forhold kan medføre, at den faktiske udvikling bliver væsentlig forskellig fra den forventede udvikling.

ISS' evne til at kontrollere væksten afhænger i høj grad af koncernens evne til at integrere opkøbte virksomheder. En hurtig integration af opkøbte virksomheder er vigtig for at bevare en effektiv organisation. Hvis integrationsprocessen tager længere tid end antaget eller den på anden måde viser sig problematisk, kan resultaterne afvige fra det planlagte.

Ved opkøb af virksomheder fastsættes prisen typisk ud fra en række forudsætninger, der er forbundet med betydelig usikkerhed. Der kan ikke gives sikkerhed for, at tilkøbte virksomheder efter integration i koncernen vil kunne oppebære driftsmarginaler, cash flow og en kundebase, der svarer til den virksomhedens havde på købstidspunktet. Køb af virksomheder, hvori der senere konstateres uforudsete eller skjulte forpligtelser over for medarbejdere, kunder, (under)leverandører, offentlige myndigheder m.fl., kan også få negativ indvirkning på koncernen.

INTERNATIONAL DRIFT

ISS er i dag repræsenteret i 42 lande, og omsætningen uden for Danmark udgjorde i 2004 ca. 91% af koncernens omsætning. Det følger af aktiviteterne internationale omfang, at koncernen er udsat for en række risici og udfordringer. De omfatter styringen af en decentral international virksomhed og opfyldelse af lovkrav, inklusive love om skatter og social sikring i mange lande. Især modstridende, komplicerede eller ændrede regler om skat og social sikring skaber risiko for, at koncernen i et eller flere lande uforvarende træffer ikke optimale beslutninger, eller laver fejl i skatteangivelser m.v. Eftersom skatteregler kan være komplekse og fortolkningen af dem usikker, er der ligeledes risiko for, at ISS uforvarende træffer forretningsbeslutninger, der medfører uforudsete skattekonsekvenser. På trods af at ISS beskæftiger medarbejdere med specialviden om skat eller anvender eksterne skatteeksperter, kan der ikke gives sikkerhed for, at omstændigheder skitseret ovenfor ikke fører til væsentlige utilsigtede udgifter.

Koncernens dattervirksomheder har et betydeligt selvstændigt ansvar. Dattervirksomhedernes ledelse og økonomi kontrolleres af ISS A/S' controlling funktion. Kontrolforanstaltningerne er omtalt på side 21-22. ISS søger

blandt andet at reducere risikoen for uregelmæssigheder gennem jævnlige besøg hos de enkelte dattervirksomheder. ISS har desuden et omfattende rapporteringssystem for alle koncernens dattervirksomheder. Alligevel kan der ikke gives sikkerhed for, at der ikke kan opstå uregelmæssigheder, utilsigtede regnskabsmæssige fejl og brud på lokal lovgivning, hvilket kan have en væsentlig negativ effekt på koncernen.

VALUTA- OG RENTERISICI

Koncernens valuta- og renterisici styres og kontrolleres i henhold til en finanspolitik, bestyrelsen har godkendt. De finansielle risici og afdækning af disse er beskrevet på side 87-88.

Koncernens dattervirksomheder påvirkes som regel ikke umiddelbart af valutakursudsving. Det skyldes, at omsætningen og omkostningerne i dattervirksomhederne hovedsageligt er i samme valuta. Valutakursudsving kan dog have væsentlig indflydelse på det økonomiske klima, hvor dattervirksomhederne har aktiviteter. Valutakursudsving kan desuden have væsentlig betydning for den årlige udvikling ved opgørelse af omsætningsvækst, indtjening og cash flow i danske kroner, som er koncernens rapporteringsvaluta. Valutakursændringer kan medføre, at faktiske vækstrater ikke opfylder de forventninger, der er kommunikeret til markedet.

ISS følger og vurderer løbende renteudviklingen og har i den fastlagte politik et beredskab til at tilpasse rentepositionen i forhold til koncernens forventninger til den fremtidige renteudvikling. Der kan dog ikke gives sikkerhed for, at koncernen ikke fejlbedømmer udviklingen eller på anden måde bliver væsentligt negativt påvirket af ændringer i renteniveauet.

NØGLETAL OG RATING

Investorer og finansieringskilder anvender traditionelt en række finansielle nøgletal såsom driftsmarginal, resultat pr. aktie, pengestrømme fra driftsaktivitet, cash conversion, frit cash flow pr. aktie, rentedækning, egenkapitalandel og gældsandel m.v. til at vurdere koncernens økonomiske stilling og resultater. Samfundsøkonomiske forhold, ændret lovgivning, implementering af IT, knaphed på arbejdskraft samt andre driftsmæssige problemstillinger er blandt de faktorer, som kan give væsentlige udsving i koncernens finansielle nøgletal. En uhensigtsmæssig udvikling i disse nøgletal kan påvirke ISS' muligheder for at finansiere koncernens drift, udvikling og vækst. Dette kan få en væsentlig negativ indflydelse på koncernens økonomiske udvikling. ISS søger at reducere denne risiko ved løbende at evaluere koncernens kapitalstruktur. Det er koncernens politik at forsøge at sikre en passende udvikling i de økonomiske nøgletal, blandt andet for at opretholde koncernens kreditvurdering samt overholde aftalte minimumskrav i koncernens låneaftaler. ISS har i den forbindelse udarbejdet et sæt finansielle styringsredskaber, der giver selskabet mulighed for løbende at vurdere det fremtidige behov for tilførsel af egen- og fremmedkapital. Der er dog ikke sikkerhed for, at ISS altid vil være i stand til at opretholde kreditvurderingen eller overholde minimumsgrænserne i låneaftalerne. Er det tilfældet kan det få væsentlig negativ effekt på koncernen.

IT

Den administrative side af koncernens drift afhænger i stigende omfang af IT. Systemsvigt og driftsafbrydelser, som er forårsaget af computervirus, hackere eller andre årsager, kan i væsentlig grad påvirke koncernen negativt. Koncernens udviklingsplaner rummer yderligere udvikling og anvendelse af IT-systemer i alle lande. Dette stiller krav til kompatibilitet

ten af koncernens computersystemer og softwareapplikationer samt deres driftssikkerhed. Manglende kompatibilitet mellem koncernens computersystemer og softwareapplikationer kan nødvendiggøre yderligere investeringer i IT. Det kan også blive konsekvensen i tilfælde af utilfredsstillende driftssikkerhed i IT-systemerne. I det omfang sådanne problemer opstår, kan det få en negativ indflydelse på koncernen.

IT-investeringernes fremtidige omkostningsniveau afhænger blandt andet af teknologiske muligheder, markedsefterspørgslen, konkurrenternes initiativer og andre faktorer. For at sikre koncernens konkurrencekraft kan det være nødvendigt at allokere yderligere ressourcer til udbygningen af koncernens IT-infrastruktur og IT-drevne forretningsprocesser. Dette kan få negativ indflydelse på koncernens økonomiske stilling.

ISS udliciterer IT for at sikre effektiv ledelse af IT-ressourcerne og styrke omkostningseffektiviteten i koncernens IT-infrastruktur, -systemer og applikationer. ISS baserer sig på, at leverandøren af de udliciterede services leverer det aftalte. Hvis leverandøren ikke lever op til de aftalte krav, kan dette få negativ indflydelse på koncernens økonomiske stilling.

KVALIFICEREDE MEDARBEJDERE

Personaleomkostninger udgør den største omkostning for ISS. Koncernens konkurrenceevne afhænger blandt andet af evnen til at tiltrække, uddanne og fastholde medarbejdere med de rette kvalifikationer og erfaringer. Servicebranchen er generelt kendetegnet ved en forholdsvis stor personaleomsætning. I det omfang, koncernen ikke kan tilbyde medarbejderne tilfredsstillende løn- og arbejdsforhold, er der risiko for, at ISS vil opleve mangel på arbejdskraft, og det kan få en negativ indvirkning på koncernen. Den situation kan også

opstå i et stramt arbejdsmarked, hvor det kan blive nødvendigt at bruge flere vikarer, hvilket øger koncernens personaleomkostninger. ISS søger at imødegå disse risici gennem en målrettet indsats for at øge medarbejdertilfredsheden og gennem en aktiv indsats for at professionalisere servicebranchen og øge dens anseelse. Hvis ISS ikke formår at tiltrække og fastholde et tilstrækkeligt antal kvalificerede medarbejdere, kan det få en væsentlig negativ indflydelse på koncernens vækst og indtjening.

LEDELSESRESSOURCER

Evnen til at tiltrække og fastholde ledere på mellem- og topniveau er vigtig for ISS. Hvis ISS ikke evner dette kan det få væsentlig negativ effekt på evnen til at indfri koncernens målsætninger. Evnen til at fastholde nøglepersoner fra ledelsen i tilkøbte selskaber er også vigtig, når det drejer sig om at sikre en effektiv integration i koncernen og minimere integrationsomkostningerne. Siger nøglemedarbejdere op, kan det have en væsentlig negativ effekt på rentabiliteten i de pågældende virksomheder.

MILJØFORHOLD

Servicebranchen underlægges stadigt strengere miljøkrav. Kravene kommer dels fra ny lovgivning, dels fra kunder og fagforeninger. ISS forventer, at stadigt flere lande vil indføre miljøafgifter i forbindelse med anvendelsen af kemikalier eksempelvis i de rengøringsprodukter, koncernen bruger. Skærpede krav og øgede afgiftsbetalinger vil kunne få en negativ indvirkning på koncernen, hvis ISS ikke kan opnå kompenserende prisstigninger fra kunderne.

Eventuel forurening på ejendomme, som er ejet eller lejet af ISS kan resultere i, at der rejses krav mod koncernen i forbindelse med rensning af ejendommene. Disse krav kan påvirke koncernen negativt. ISS kan ligeledes

blive påført økonomiske tab, hvis værdien af ejendomme, ISS ejer, falder på grund af forurening.

ARBEJDSMILJØ

Det store antal medarbejdere i mange forskellige lande og kulturer medfører en risiko for, at der kan rettes sager om overtrædelse af social- eller arbejdsmiljølovgivning mod koncernen. Arbejdsmiljøpåvirkningen ved nye services, rengøringsmidler, værktøj, maskiner m.v. eller ukendte, langsigtede eftervirkninger af eksisterende produkter eller arbejdsprocesser kan også påvirke koncernen negativt. ISS søger at forebygge arbejdsmiljø- og miljørisici ved at vælge rengøringsmidler, materialer og udstyr, som ISS anser for miljøvenlige, ved at uddanne medarbejdere i personlig beskyttelse samt ved løbende at kontrollere arbejdsmiljøet – indendørs og udendørs. Uanset disse bestræbelser er der en risiko for, at eventuelle krav mod ISS relateret til arbejdsmiljøet kan få en negativ effekt på koncernens økonomiske stilling.

TINGSKADE OG DRIFTSFORSTYRRELSER

Det er karakteristisk for mange serviceudbydere, at medarbejderne udfører services på områder og i bygninger, der er ejet eller lejet af kunderne. Dette indebærer en risiko for erstatningskrav i forbindelse med tingskade, driftsforstyrrelser, uretmæssig brug af kundens ejendom samt andre skadevoldende handlinger foretaget af ISS medarbejdere eller personer, som har fået uautoriseret adgang til områder eller bygninger, hvor ISS udfører serviceopgaver.

FRASALG AF AKTIVITETER

I 1990'erne påbegyndte ISS en udvikling, der indebar, at selskabet afhændede aktiviteter, der ikke havde direkte relation til ISS' kerne- ydelser. En væsentlig afhændelse var f.eks.

salget af ISS Inc. i 1996. ISS foretager regnskabsmæssige hensættelser til at imødegå eventuelle krav fra købere eller andre parter i forbindelse med afhændede virksomheder. Hensættelsen pr. 31. december 2004 er efter ledelsens opfattelse tilstrækkelig. Der kan dog ikke gives sikkerhed for, at ISS mødes med et eller flere større krav, i relation til afhændelse af virksomheder, og som kan få en negativ indvirkning på koncernen.

PENSIONSORDNINGER

Koncernen har ydelsesbaserede pensionsordninger i visse lande. De forpligter koncernen til at betale de aftalte ydelser til nuværende og tidligere ansatte. Koncernens fremtidige forpligtelser i ydelsesbaserede pensionsordninger kan påvirkes betydeligt af ændringer i diskonteringsfaktoren, det forventede afkast af ordningens aktiver, stigningstakten for sociale udgifter, løn, pension, demografiske ændringer eller andre ændringer. Der kan ikke gives sikkerhed for, at ovennævnte faktorer ikke vil få en væsentlig negativ indvirkning på koncernen.

RISIKOSTYRING

ISS' centrale risk management funktion evaluerer løbende koncernens risici og implementerer tiltag for at reducere omfanget og følgerne af risici for koncernen. Der er blandt andet tegnet forsikringer, der omfatter ansvar, arbejdsskade, løsøre, miljø, pensionsforhold samt personskade. Forsikringerne tegnes i samråd med koncernens globale forsikringsmægler. Forsikringsprogrammerne omfatter koncernprogrammer for større og ensartede risici. Der tegnes lokale forsikringer, de steder det er lovpligtigt, og i overensstemmelse med det enkelte lands regler og praksis. Der kan ikke gives sikkerhed for, at koncernen ikke vil opleve betydelige hændelser, som ikke er dækket af en forsikring. Desuden kan der forekomme flere hændelser med betydelige erstatningskrav inden for ét kalenderår. Sådanne

hændelser kan få væsentlig negativ indvirkning på koncernen. Endvidere vil en negativ udvikling i koncernens skadesstatistik over tid kunne påføre koncernen højere forsikringsomkostninger. Det samme gælder væsentlige generelle prisstigninger på genforsikringsmarkedet.

Koncernens forsikringspolitik kan fremover foranledige en større grad af selvforsikring. Dette kan indvirke på koncernens risikoprofil. Generelt kan der ikke gives sikkerhed for, at koncernen har vurderet alle risici korrekt, har indgået tilstrækkelig forsikringsdækning eller i det hele taget er i stand til at tegne tilstrækkelig forsikring til en rimelig pris. Utilstrækkelig forsikringsdækning kan derfor medføre en væsentlig negativ påvirkning.

YDRE FORHOLD

Effekten af naturkatastrofer, større sygdomsudbrud, epidemier, krig, terror og lignende ydre forhold er vanskelig at kvantificere. ISS kan således ikke give sikkerhed for, at sådanne begivenheder ikke vil have en væsentlig, uforudset driftsmæssig eller økonomisk påvirkning på koncernen.

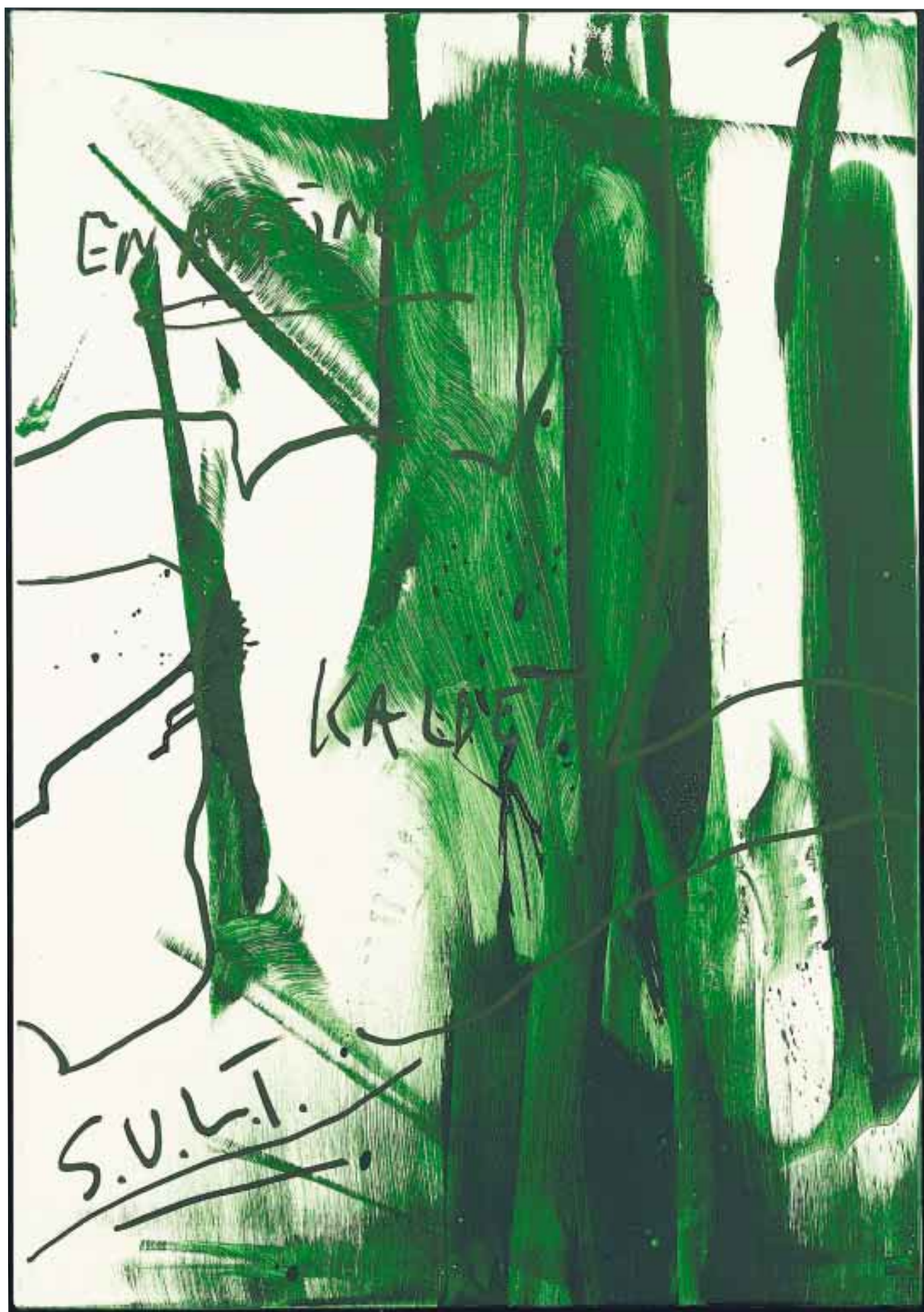
UDTALELSER OM FREMTIDEN

I forbindelse med finansielle rapporter og andre meddelelser kan ISS komme med udtalelser om selskabets forventninger til fremti-

dig vækst, indtjening, pengestrømme og andre økonomiske og ikke-økonomiske mål. Enhver udtalelse, der handler om forventede begivenheder eller koncernens fremtidige udvikling – generelt eller på enkelte mål – er behæftet med usikkerhed. Uanset om udtalelserne vedrører økonomiske, driftsmæssige eller andre forhold. Der kan således ikke gives sikkerhed for, at disse begivenheder og udvikling bliver en realitet.

Udtalelser fra ISS kan herudover blive gjort til genstand for journalistisk fortolkning eller anden udlægning. Det kan betyde, at koncernens interessenter modtager information, som ikke er i overensstemmelse med informationer kommunikeret af ISS. ISS er generelt ikke i stand til at kommentere, rette eller tilbagevise forkerte, utilstrækkelige eller misvisende oplysninger om koncernen, som måtte fremkomme i medierne, på Internettet eller andre steder. Derfor kan manglende kommentarer, tilbagevisning eller afklaring fra ISS' side ikke tages som udtryk for, at ISS' bekræfter sådanne oplysninger.

For yderligere information om koncernens generelle ansvarsfraskrivelse vedrørende udtalelser om fremtiden henvises til tekstboksen "Udtalelser om fremtidige forhold" på side 12 i denne rapport.



EN A. J. N. 1965

KALDET.

S.V.L.I.

Gennemgang af Driften

"En abstinens kaldet s.u.l.t.", Claus Carstensen
Akryl og tempera på lærred, 100 x 70 cm

create2005

create2005 blev lanceret i efteråret 2000 for klart at kommunikere koncernens strategi for femårsperioden; en strategi som er baseret på ISS' grundlæggende målsætning om at skabe værdi for investorer, medarbejdere, kunder og øvrige interessenter.

create2005 udstikker retningslinierne for, hvordan ISS kan videreudvikle forretningen. Koncernens overordnede ambition er at:

Udvikle Facility Services industrien og lede den – globalt

Det betyder implicit, at ISS stræber mod at:

- Gå fra multi-services til facility services
- Levere globale koncepter gennem en stærk lokal tilstedeværelse
- Indgå partnerskaber med kunder for at forbedre deres konkurrenceevne
- Være den foretrukne arbejdsgiver i branchen

Sammen med ambitionen udstikker **create-2005** mål for ISS' udvikling over femårsperioden i form af finansielle, operationelle og medarbejderrelaterede mål:

Finansielle mål – i perioden 2000-2005:

- Mindst fordoble resultat pr. aktie (før goodwillamortiseringer)
- Mindst fordoble omsætningen
- Mindst fordoble driftsresultatet

Operationelle mål – i 2005 at opnå:

- Mindst 6% organisk vækst i gennemsnit
- Mindst 6% driftsmarginal i forretningsenheder med kritisk masse

Medarbejderrelaterede mål – i 2005 at opnå:

- Fortsat stigning i fuldtidsbeskæftigelse
- Forøgelse af medarbejdernes medejerskab

Målene for femårsperioden blev oprindeligt formuleret i 2000 og var baseret på de daværende omstændigheder og forventninger. I tilfælde af at forretningsvilkårene ændres væsentligt i forhold til de opstillede forventninger, vil ledelsen overveje effekten af sådanne ændringer på de opstillede mål, prioriteter og strategier for at sikre, at forretningsbeslutninger til enhver tid støtter det overordnede mål – at maksimere værdiskabelsen for investorer, medarbejdere, kunder og øvrige interessenter. Set i lyset af den svage samfundsøkonomiske udvikling igennem perioden og for at sikre, at koncernens udvikling er balanceret og bæredygtig, har ISS derfor bevidst reduceret de kortsigtede vækstsmål i forhold til den gennemsnitlige årlige vækstrate på 15% pr. år, som implicit fremgår af det strategiske vækstsmål om en fordobling af omsætningen over tidshorisonten i **create2005**.

I 2004 – strategiplanens fjerde år – var fokus primært på videreudvikling af facility services konceptet og etableringen af den nødvendige operationelle platform for facility services i de enkelte landeorganisationer. Dette omfattede udvikling af det nødvendige serviceudbud, opbygning af den rette organisation og uddannelse af ledelse og nøglemedarbejdere. Fra et strategisk perspektiv var tilføjelsen af forretningsenheder i 2004 koncentreret omkring kompetenceudvidende bolt-on virksomhedsopkøb.

I foråret 2004 blev udviklingscenteret for Facility Services tilføjet yderligere ressourcer. Udviklingscentret blev etableret i 2003 som koncernens "centre of excellence" for facility services konceptet og for at styre udviklingen inden for facility services implementeringen.

På landeniveau fortsatte omstillingen af forretningen i henhold til retningslinierne i **create2005**, og virksomhedsopkøb var den primære drivkraft bag ændringerne. Indsatsen for at integrere opkøbte virksomheder i ISS' driftsmodel og den organiske omstilling er imidlertid lige så væsentlige for at sikre et succesfuldt resultat. I en række lande blev mindre driftsenheder fusioneret med større enheder, som er bedre positioneret til at servicere de større og mere komplekse kontrakter, som strategien sigter mod.

NY STRATEGIPLAN

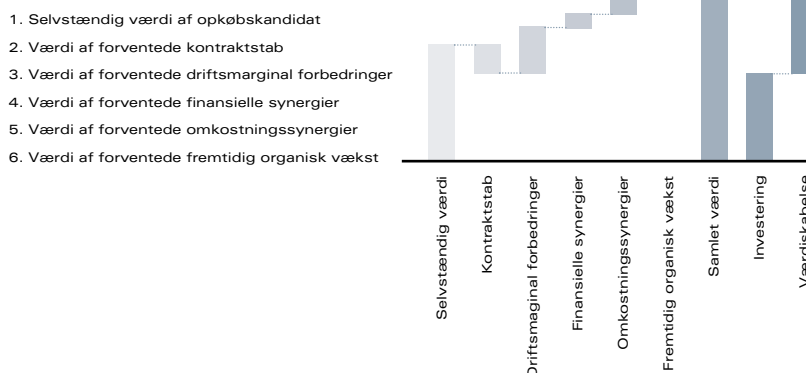
Koncernen har til hensigt at introducere en opdateret strategiplan i 2005. Planen er under udarbejdelse, men der er ikke fastsat en endelig dato for ikrafttræden. Koncernen mener, at udviklingen mod facility services er den rette vej. Den overordnede ambition og strategiske retning i den nuværende plan fastholdes derfor i den nye strategi.

Virksomhedsopkøb

ISS betragter virksomhedsopkøb som en integreret del af forretningsmodellen. Virksomhedsopkøb er koncernens primære mulighed for at investere i forretningen, udvikle og raffinere forretningskonceptet samt løbende styrke konkurrenceevnen i et fragmenteret marked.

Opkøbsprocessen er tilrettelagt for at skabe værdi for aktionærerne. Processen er forankret hos de lokale ledelsesteams, der kan drage fordel af lokalkendskab. De lokale ledelsesteams screener markedet for potentielle opkøbskandidater og fører en liste over egnede kandidater. Ledelserne forbliver involveret gennem hele opkøbsprocessen, fra identifikation af kandidater til integrationen er gennemført, for at sikre at ansvar og fokus fastholdes i eksekveringen.

Koncernens afdeling for M&A er involveret i opkøbsprocessen, når brug af centrale ressourcer tilfører værdi. Afdelingen sikrer, at der anvendes en standardiseret process i alle virksomhedsopkøb. M&A afdelingen støtter ved små og mellemstore opkøb, mens den er mere direkte involveret i større virksomhedsopkøb. Det vigtigste element ved M&A afdelingens involvering er i relation til værdiansættelsen. På basis af en diskontering af de forventede fremtidige pengestrømme estimeres den samlede værdi af opkøbskandidaten ved at kategorisere værdiskabelsen i seks uafhængige komponenter (se illustration).



Værdiskabelsen til ISS (MVA) er målt som forskellen mellem den samlede værdi (summen af de enkelte værdiskabelseskomponenter) og investeringsbeløbet.

Koncernen anvender tre nøgleindikatorer i værdiansættelsen. For det første vurderes tidsstrukturen i MVA og "break-even" horisonten i EVA. For det andet vurderes Return on Investment (ROI) og for det tredje prismultipler mod relevante sammenligningsindeks, som varierer i relation til størrelse, industrisegment, geografi etc. Udover de nævnte værdiansættelsesparametre anvendes en række andre parametre efter behov.

Alle opkøb skal godkendes af koncerndirektionen, før de gennemføres. Endvidere skal bestyrelsen godkende alle større opkøb.

Segmentoversigt

Forretningsområde	Omsætning DKK mio.	Drifts- resultat ¹⁾ DKK mio.	Drifts- marginal %	Vækst				Med- arbejdere
				Organisk %	Opkøb, netto, %	Valuta %	Total %	
Facility Services	37.150	2.343	6,3	2	12	(1)	13	265.874
Damage Control	1.656	26	1,6	(4)	(4)	(1)	(9)	2.285
Food Hygiene	930	58	6,3	5	2	1	8	4.406
Health Care	619	67	10,8	(1)	10	0	9	892
Driften i alt	40.355	2.494						273.457
Koncernfunktioner		(215)	(0,5)					77
Koncernen	40.355	2.279	5,6	1,5	11	(0)	12	273.534
Land								
Frankrig	7.798	527	6,8	6	8	0	14	37.973
Storbritannien	5.537	358	6,5	5	14	3	22	37.890
Sverige	3.628	178	4,9	(6)	3	1	(2)	11.038
Danmark ²⁾	3.578	230	6,4	0	0	0	0	13.062
Holland	3.094	211	6,8	(5)	6	0	1	21.904
Norge	3.084	206	6,7	(1)	7	(4)	2	7.343
Finland	2.441	194	7,9	10	51	0	61	13.303
Belgien og Luxembourg	2.072	123	5,9	2	13	0	15	9.990
Spanien	1.791	102	5,7	8	74	0	82	18.091
Tyskland	1.568	27	1,7	(13)	3	0	(10)	16.462
Schweiz	1.153	65	5,6	(2)	4	(2)	0	7.156
Østrig	1.150	91	7,9	12	12	(1)	23	7.063
Central- og Østeuropa ³⁾	466	30	6,4	0	(4)	0	(4)	8.216
Israel	373	19	5,0	9	36	(15)	30	5.821
Kina og Hong Kong	355	18	5,1	1	0	(9)	(8)	5.033
Brasilien	341	19	5,4	1	1	(5)	(3)	12.381
Singapore	307	20	6,6	0	7	(6)	1	3.818
Irland	300	24	7,9	9	7	0	16	1.998
Australien	242	28	11,7	4	13	3	20	487
Portugal	226	16	6,9	19	5	0	24	2.746
Grækenland	193	11	5,8	5	0	0	5	1.602
Italien	192	13	6,6	(4)	7	(0)	3	616
Thailand	93	6	6,9	22	1	(7)	16	7.726
Japan	78	2	2,2	1	0	(3)	(2)	488
Indonesien	69	6	9,4	31	0	(17)	14	6.977
Malaysia	69	5	7,6	(2)	0	(8)	(10)	2.392
Polen	67	3	4,3	5	0	(2)	3	1.924
Argentina	39	(1)	(2,8)	50	36	(16)	70	2.304
Chile	19	1	5,2	-	-	-	-	1.582
Sri Lanka	17	(0)	(0,0)	27	0	(17)	10	5.650
Brunei	13	3	24,5	4	0	(5)	(1)	161
Uruguay	2	0	10,0	21	67	(27)	61	260
Ikke-allokerede regionsomkostninger		(41)						
Driften i alt	40.355	2.494						273.457
Koncernfunktioner		(215)	(0,5)					77
Koncernen	40.355	2.279	5,6	1,5	11	(0)	12	273.534

¹⁾ Før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

²⁾ Inkluderer Island, Grønland og Færøerne.

³⁾ Inkluderer Tjekkiet, Slovenien, Slovakiet, Rumænien, Ungarn og Kroatien.

Segmentrapporter

FACILITY SERVICES

ISS udbyder en række services, som støtter kundernes drift af fabrikker, kontorer, hospitaler, transportmidler m.v. Serviceydelse er opdelt i fire hovedområder med en række tilknyttede services: Rengøringservice (bl.a. generel rengøring, specialrengøring, vinduespolering og washroom services til toilet og baderumsfaciliteter), ejendomsservice (landskabspleje, vedligehold og teknik, skadedyrsbekæmpelse, kloakservice og ventilationsservice), kantineservice (konferenceservice og kantinedrift) samt kontorservice (call centre, receptionsservice, postomdeling, planteservice og interne services).

Facility Services udgjorde i 2004 92% af koncernens omsætning. Organisk vækst udgjorde 2%, heraf 2% i Nordeuropa, 2% i Kontinentaleuropa og 5% på de oversøiske markeder. Forøgelsen af den organiske vækstrate fra (2)% i 2003 skyldtes en dedikeret indsats for at forbedre den organiske vækst. ISS søger til stadighed at forbedre salgsprocesserne og som led heri gennemgik ISS land for land salgsprocessen for at styrke muligheden for at fastholde kunderne. Den organiske vækst varierede fra land til land. Hvis forretningsenheden med den laveste vækst, ISS Tyskland, ikke var medregnet, ville koncernens organiske vækstrate have været næsten ét procentpoint højere.

Driftsmarginalen i facility services organisationerne var 6,3%, en stigning fra 6,2% i 2003. Driftsmarginalen i de større lande varierede fra 0,9% i Tyskland til 7,9% i Østrig og 8,1% i Finland. Den samlede forbedring i driftsmarginalen skyldtes forbedringer i Nordeuropa og Kontinentaleuropa. I Nordeuropa steg driftsmarginalen fra 6,4% til 6,5%. I Kontinentaleuropa steg driftsmarginalen fra 6,1% til 6,2%, mens driftsmarginalen på de oversøiske markeder faldt fra 6,1% til 6,0%.

I 2004 fortsatte udviklingen, som de senere år har vist, at landeorganisationerne med de mest udviklede facility services koncepter leverer de bedste resultater målt på driftsmarginalen. Dette understøtter koncernens facility services strategi, som er beskrevet i **create2005**.

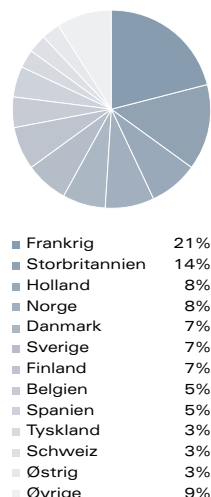
Den gradvise omstilling af ISS fra at være en udbyder af rengøring og multiservices til at være udbyder af facility services fortsatte i 2004 og blev drevet frem af landene med de mest udviklede facility services koncepter. Der blev indgået en række nye facility services kontrakter, hvoraf nogle kontrakter omfattede flere integrerede services.

I 2004 blev en eksisterende rengøringskontrakt med Nordea i Danmark udvidet til at omfatte leverance af integrerede facility services til Nordea i

de nordiske lande. Den ny aftale illustrerede ISS' muligheder for at drage nytte af eksisterende kundeforhold, som er baseret på en stærk platform inden for rengøring. Andre eksempler på nye facility services kontrakter i 2004 omfatter en udvidelse af den pan-europæiske kontrakt med CSC og aftaler med Norsk Hydro i Norge, Renault/Nissan, ICI og Chelsea & Westminster Hospital i Storbritannien og Seagate i Thailand.

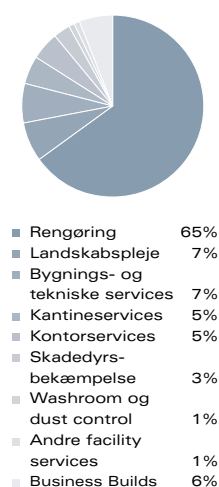
Alle ISS' lande fortsatte videreudviklingen af driftsmodellen mod facility services. Initiativerne var forskellige fra land til land. Det skyldes lokale forhold, og at organisationerne befinder sig på forskellige udviklingsstadier. I visse lande har man derfor satset på at opbygge en key account organisation, mens

Facility Services omsætning 2004



	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	37.150	32.918	33.907
Organisk vækst, %	2	(2)	1
Driftsmarginal, %	6,3	6,2	5,7
Ansatte, ultimo året	265.874	237.362	240.849

Koncernens omsætning
pr. servicetype 2004



videreudvikling af koncepter for serviceintegration fik højeste prioritet i andre lande. Nogle lande gjorde fremskridt inden for Facility Services ved at tilføje virksomheden nye kompetencer og udvide serviceudbuddet gennem virksomhedsopkøb. Belgien, Singapore, Sverige og Storbritannien tilføjede catering. Østrig og Danmark tilkøbte skadedyrsbekæmpelse. Holland, Norge og Sverige tilføjede kontorservice, og Storbritannien udvidede med facility management. Organisk udvikling af services, især washroom services, var også på dagsordenen i flere lande.

ISS' facility services koncept er ikke en fast standardiseret servicepakke, men en fleksibel

løsning med en række services, der sammensættes alt efter kundens specifikke behov. Kundeporteføljen favner både kunder, hvor ISS leverer store, integrerede serviceløsninger og kunder, hvor der leveres en enkelt eller få services.

Koncernens omstilling til facility services er en gradvis proces. Leverance af rengøring og enkeltservices vil derfor fortsat være en vigtig kilde til omsætning og grundlag for udvikling af mere omfattende kundeforhold. Da rengøring ofte er udgangspunktet for udvikling af facility services kontrakter, ses rengøring også som en væsentlig aktivitet for koncernen i de kommende år.

DAMAGE CONTROL

ISS Damage Control kan tilbyde kunder en hurtig indsats for at begrænse, afhjælpe, renovere og opryde efter skader på bygninger, inventar, maskiner og IT udstyr, der er forårsaget af brand, vand, storm, hærværk eller lignende.

2004 var endnu et vanskeligt år for ISS' damage control aktiviteter. Efterspørgslen efter skadeservice var lavere end i 2003 på grund af usædvanligt tørre vejrforhold i de områder, hvor ISS har aktiviteter. Hertil kommer, at branchen generelt lider under overkapacitet og prispres. ISS deltog i branchens konsolidering ved at opkøbe Anticimex Building Environment i Norge, og det lykkedes dermed at tage en del af overkapaciteten ud af markedet. Forsikringsselskaber benytter sig i stigende grad af en one-stop-shopping tilgang til skadeserviceaktiviteter. De søger derfor forretningspartnere, som tilbyder at håndtere og levere skadeservices effektivt. Damage Control sigter mod at imødekomme forsikringsselskabernes ændrede behov og vende denne udvikling til en strategisk konkurrencefordel.

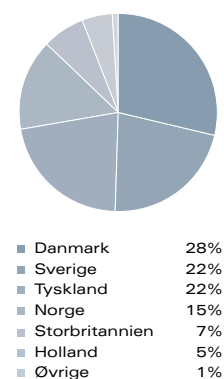
I 2004 omsatte Damage Control for DKK 1.656 mio. Det var et fald på 9% i forhold til 2003. Virksomhedsopkøb havde ingen væsentlig indvirkning på omsætningsvæksten. Afviklede aktiviteter bidrog med (4)%. Den organiske vækst var på (4)%, og afspejlede de vanskelige markedsvilkår med usædvanligt tørre

vejrforhold, især i Skandinavien. Storbritannien og Tyskland opnåede positiv organisk vækst gennem en målrettet udvikling af rammeaftaler med forsikringsselskaber.

Driftsmarginalen var 1,6% mod 3,5% i 2003. Faldet skyldtes primært utilfredsstillende resultater i Damage Control i Danmark, Sverige og Holland. Restruktureringsindsatsen i Norge har haft effekt og ført til forbedrede resultater i forhold til sidste år, som dog fortsat er på et lavt niveau. I Storbritannien forbedredes driftsmarginalen for damage control aktiviteterne.

Som offentliggjort i februar 2005 reagerede ISS på de senere års vigende markeder og strukturelle ændringer i damage control branchen ved at beslutte at neddrogse damage control aktiviteterne i Danmark og Sverige. Påvirkningen fra volatiliteten i markedet bliver derved mindsket ved at reducere den faste omkostningsbase. Efter neddrogningen vil damage control forretningen i hvert af de lande, hvor ISS tilbyder denne service, være en del af landets facility services organisation. Fremover rapporteres resultaterne i Damage Control derfor som en del af Facility Services.

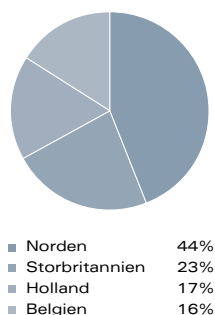
Damage Control omsætning 2004



	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	1.656	1.818	1.731
Organisk vækst, %	(4)	0	12
Driftsmarginal, %	1,6	3,5	6,8
Ansatte, ultimo året	2.285	2.417	2.416

FOOD HYGIENE

Food Hygiene
omsætning 2004



ISS Food Hygiene tilbyder services såsom specialrengøring i henhold til specifikke hygiejnekraav til produktions- og forædlingsvirksomheder inden for levnedsmiddelindustrien. Desuden udbydes evaluering af risikoprofil, bakteriologisk kontrol samt rådgivning om kvalitetskontrolsystemer inden for fødevarehygiejne, som for eksempel HACCP (Hazard Analysis of Critical Control Points). Derudover tilbyder ISS en fuld facility services løsning til levnedsmiddelindustrien.

I begyndelsen af 2004 blev ISS Grønland og ISS Island overført fra Food Hygiene til Facility Services, da den underliggende kundepor-

tefølge passede bedre i denne del af organisationen. Sammenligningstal er tilpasset.

Food Hygiene øgede omsætningen med 8% til DKK 930 mio. Orga-

nisk vækst udgjorde 5% mens virksomhedsopkøb bidrog med 2%, og valutakursreguleringer øgede omsætningen med 1%. Organisk vækst varierede betydeligt mellem landene. Belgien, Sverige og Storbritannien leverede resultater, som var over gennemsnit-

tet, mens Danmark var påvirket af konsolideringen i slagteribranchen, og Holland mærkede eftervirkningerne af udbruddet af fjerkræinfluenza i 2003.

Driftsmarginalen var 6,3%, hvilket var marginalt lavere end i 2003. En forbedring i driftsmarginalen i Sverige og Storbritannien blev modsvaret af dårligere resultater i Belgien, Danmark og Holland.

ISS fortsatte arbejdet med at definere driftsstandarder og -procedurer til anvendelse i Food Hygiene. Fordelene ved et ensartet internationalt food hygiene koncept blev tydelige, da der blev indgået nye kontrakter i Belgien, Sverige og Storbritannien, som var baseret på etablerede servicekoncepter. I Danmark vandt Food Hygiene kontrakten på Danish Crowns nye store slagteri, som er det største af sin art i Europa. I Storbritannien blev der indgået en kontrakt med Young's Bluecrest.

I løbet af 2004 blev ISS Food Hygiene knyttet tættere til facility services organisationerne for at udnytte synergieffekter. Fremover rapporteres Food Hygiene derfor som del af Facility Services.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	930	861	1.058
Organisk vækst, %	5	(2)	(4)
Driftsmarginal, %	6,3	6,6	6,9
Ansatte, ultimo året	4.406	4.411	4.481

HEALTH CARE

ISS Health Care tilbyder diagnostik og medicinsk behandling, herunder klinisk fysiologi, MR-scanning, røntgen og ultralyd. Øjenoperationer og tilpasning af høreapparater er ligeledes en del af det samlede koncept. Herudover driver ISS institutioner for behandling af misbrug og psykiatrisk behandling. Aktiviteterne foregår på hospitaler og klinikker i lejede faciliteter. Health Care opererer i Sverige.

2004 var et vendepunkt for health care aktiviteterne. Ved udgangen af 2003 stod koncernen i en vanskelig situation på dette marked på grund af ændringer i efterspørgslen. Aktiviteterne påvirkes af forbruget i den offentlige sektor, fordi forretningsomfanget er baseret på et tæt samarbejde med den offentlige sundhedssektor. Stockholms bystyre, der er den største enkeltkunde, suspenderede ventelistegarantierne i begyndelsen af 2004 og implementerede nye standarder for brugen af hospitaler. Det nye regelsæt kræver i større omfang, at en patient henvises fra en praktiserende læge for at få adgang til hospitalsbehandling. Ledelsen i Health Care reagerede ved at neddroge forretningen og foretog tiltag for at forbedre indtjeningen. Tiltagene var rettet mod at tilpasse driften til de nuværende markedsbetingelser og forbedre produktiviteten. Der blev fokuseret på at reducere omkostningerne på lokale hospitaler og radiologiklinikker, som har en højere andel af de faste omkostninger end det

generelle niveau for ISS, og omsætningsnedgangen på disse områder påvirkede derved indtjeningen betydeligt. De iværksatte initiativer bevirkede, at driftsmarginalen blev forbedret fra 6,9% i 2003 til 10,8%.

I 2004 udgjorde Health Cares omsætning DKK 619 mio. mod DKK 568 mio. i 2003. For at styrke positionen inden for rehabilitering købte Health Care rehabiliteringscentret Nådens Behandlingskonsult AB i 2004, hvilket øgede omsætningen med 10%. Organisk vækst var (1)% og afspejlede de vanskelige markedsbetingelser.

ISS Health Care blev den 1. februar 2005 solgt til et joint venture, ejet og kontrolleret i fællesskab med investeringsfonden

EQT Partners. Joint venture selskabet overtog også 100% af CarePartner AB, som var 49% ejet af ISS og 51% ejet af ledelsen i selskabet. ISS overtog de 51% af CarePartner AB før salget af de samlede aktiviteter til joint venture selskabet. Health Care aktiviteterne vil fremadrettet blive pro rata konsolideret i koncernens regnskab, og vil blive rapporteret som en separat enhed uden for facility services organisationerne.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	619	568	1.288
Organisk vækst, %	(1)	(2)	7
Driftsmarginal, %	10,8	6,9	7,7
Ansatte, ultimo året	892	763	679

Landerapporter

FRANKRIG

ISS Frankrig øgede i 2004 omsætningen med 14% til DKK 7.798 mio. Dermed fastholdt

Frankrig positionen som koncernens største land målt på omsætning. Efter et par år med negativ organisk vækst vendte udviklingen i 2004, og den organiske vækst blev øget til 6%. Væk-

sten, som var et resultat af en fokuseret salgsproces blev hovedsageligt drevet af aktiviteter inden for landskabspleje og affaldshåndtering. Væksten fra virksomhedsopkøb udgjorde 8%.

Konkurrencesituationen i Frankrig var fortsat hård i 2004. Produktivitetsforbedringer kompenserede generelt for en 6% stigning i minimumslønnen, der trådte i kraft i juli 2004. Driftsmarginalen steg en anelse sammenholdt med 2003 til 6,8%.

Porteføljen af rengøringskontrakter blev udvidet og skabte positiv organisk vækst i segmentet. Der blev i 2004 indgået en række nye kontrakter om levering af affaldshåndtering.

ISS Frankrig indgik bl.a. femårige kontrakter med bystyrene i Marseille, Rungis og Lyon samt en 18-årig kontrakt med Communauté d'Agglomération de Brive, og disse kontrakter gav solid organisk vækst. Inden for ejendoms-services førte stigende efterspørgsel efter grønne områder i byerne til positiv organisk vækst i segmentet.

Udviklingen af facility services fortsatte i 2004 og der blev brugt flere ressourcer på at styrke medarbejdernes uddannelse. 17 virksomhedsopkøb i løbet af året styrkede serviceudbuddet yderligere. Adgangskontrol og receptionsservice blev integreret i det samlede serviceudbud. Ejendomsservices' geografiske dækning blev udbygget yderligere i 2004, og teknisk vedligehold blev tilført som kompetence. Hygiene Services øgede kapaciteten af den eksisterende forretning ved at opkøbe en række mindre og mellemstore virksomheder. Hygiene services aktiviteterne blev knyttet tættere til facility services organisationen for at realisere yderligere synergieffekter på omkostnings- og salgssiden.

STORBRITANNIEN

Omsætningen i ISS Storbritannien udgjorde i 2004 DKK 5.537 mio. Det var en stigning på 22%. Væksten i virksomhedsopkøb bidrog med 14%, mens organisk vækst og valutakursreguleringer bidrog med henholdsvis 5% og 3%. Organisk vækst blev drevet af nye kontrakter og kontraktudvidelser i Facility Services, herunder i ISS Mediclean, og Food Hygiene.

Driftsmarginalen steg fra 6,2% i 2003 til 6,5%. Effekten af marginudvædende virksomhedsopkøb blev modsvaret af forbedrede resultater på de fleste serviceområder samt i hospitalssegmentet, der serviceres af ISS Mediclean.

Efterspørgslen på integrerede facility services steg på det britiske marked. Derfor fastholdt ISS indsatsen for at udvikle en organisation,

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	7.798	6.858	6.839
Organisk vækst, %	6	(0)	(2)
Driftsmarginal, %	6,8	6,7	6,9
Ansatte, ultimo året	37.973	35.859	36.412

I Frankrig er der ikke udskilt Business Builds.

som leverer integrerede facility services til såvel den kommercielle som den offentlige sektor. I den offentlige sektor har ISS Mediclean længe været etableret som en udbyder af integrerede facility services til hospitalssegmentet. I den kommercielle sektor udvidede ISS serviceudbuddet med opkøb af virksomheder, der udvidede selskabets kompetencer. Opkøbene omfattende en facility management virksomhed og en business-to-business catering virksomhed. Virksomhedsopkøb styrkede også udbuddet af bygningsvedligehold og landskabspleje i 2004. Virksomhedsopkøb har været en nøgelfaktor i at omstille ISS Storbritannien til at kunne levere den komplette facility services palette til den kommercielle sek-

tor. Opkøbene har også været vigtige for selskabets konkurrenceevne på markedet for større, integrerede service-løsninger, som efterspørges af nationale og internationale kunder. ISS' styrkede udbud indbragte en række kontrakter i disse segmenter i 2004.

Både Food Hygiene og Damage Control havde i Storbritannien positiv organisk vækst og forbedrede driftsmarginalen.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	5.537	4.545	5.065
Organisk vækst, %	5	2	6
Driftsmarginal, %	6,5	6,2	5,3
Ansatte, ultimo året	37.890	36.207	37.272
Heraf Facility Services:			
Omsætning, DKK mio.	5.195	4.265	4.778
Driftsmarginal, %	6,2	6,1	5,1

SVERIGE

ISS Sveriges omsætning faldt i 2004 2% til DKK 3.628 mio. Forretningsvilkårene var vanskelige på grund af pres på offentlige budgetter og ledige kontorarealer i den private sektor. Omsætningsfaldet skyldtes tab og reduktion af kontrakter, som medførte en negativ organisk vækst på 6%. For at rette op på den negative organiske vækst blev der taget initiativ til at udvikle en mere kundeorienteret organisation og ensrette salgsprocessen.

ISS Sveriges samlede driftsmarginal faldt fra 5,8% i 2003 til 4,9%. Faldet skyldtes skuffende resultater i Ecuro, et facility management selskab, og den lavere omsætning.

I Facility Services faldt driftsmarginalen fra 5,4% til 3,9%. Indsatsen for at forbedre resultaterne i Ecuro gav ikke tilfredsstillende resultater. I slutningen af 2004 blev Ecuro knyttet tættere til Facility Services. Initiativet ventes først gradvist at få effekt i løbet af 2005.

I 2004 udvidede og styrkede ISS Sverige udbuddet af facility services gennem virksomhedsopkøb inden for catering og facility management. Der blev ansat nøglemedarbejdere til at udvikle integrerede udbud. I løbet af året valgte kunder som Fortum og Nordea en integreret facility services løsning.

Markedsvilkårene for Damage Control var vanskelige. Omsætningen og driftsmarginalen faldt i forhold til sidste år. Det skyldtes, at et lavt antal skader svækkede efterspørgslen og skærpede konkurrencen i markedet.

Se afsnittet på side 59 om ISS Health Care for en særskilt kommentar om health care aktiviteterne i Sverige.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	3.628	3.717	4.272
Organisk vækst, %	(6)	(2)	4
Driftsmarginal, %	4,9	5,8	7,0
Ansatte, ultimo året	11.038	11.135	12.311
Heraf Facility Services:			
Omsætning, DKK mio.	2.608	2.721	2.767
Driftsmarginal, %	3,9	5,4	5,2

DANMARK (INKLUSIVE ISLAND, GRØNLAND OG FÆRØERNE)

Omsætningen i ISS Danmark faldt i 2004 marginalt til DKK 3.578 mio. Efter to år med negativ organisk vækst,

var den organiske vækst svagt positiv. ISS Danmark iværksatte i 2004 en indsats for at forbedre salgsprocessen og reducere tab af kunder, hovedsageligt i Facility Services. Der blev opbygget en ny

salgsorganisation, alle salgsprocesser blev gennemgået, og både eksisterende og nye sælgere fik opgraderet deres salgskompetencer.

Konkurrencesituationen medførte, at prisstigninger ikke i fuldt omfang kunne kompensere for en 100% stigning i omkostningerne til arbejdsskadebærsikring. Facility Services forbedrede dog driftsmarginalen fra 5,8% i 2003 til 7,3% i 2004 gennem en kombination af produktivitetsstigninger og realiserede synergieffekter i integrerede facility services kontrakter. Den overordnede driftsmarginal var dog næsten uændret på 6,4%, da positive resultater i Facility Services blev modsvaret af negative bidrag fra de øvrige forretningsområder, hovedsageligt Damage Control.

ISS Danmark udvidede facility services udbuddet gennem en række mindre bolt-on

virksomhedsopkøb, som tilførte kompetencer inden for landskabspleje (indendørs beplantning), dust control, skadedyrsbekæmpelse og affaldshåndtering. Nordea blev som del af den pan-nordiske aftale føjet til porteføljen af integrerede facility services kunder, da en rengøringskontrakt i Danmark blev transformeret til en integreret facility services kontrakt, som omfatter rengøring, catering samt konference- og receptionsservices i fire nordiske lande.

I Damage Control var markedssituationen i 2004 karakteriseret af et lavt antal skader, især større skader. Den situation førte til overkapacitet og øget priskonkurrence og dermed presede driftsmarginaler. Mindre forretningsenheder, som ikke er del af kerneforretningen, blev frasolgt for at øge fokus på restaurering af skader, affugtning og industriel rengøring.

Food Hygiene aktiviteterne i Danmark blev påvirket af en konsolidering i slagteribranchen, men formåede imidlertid at vinde kontrakten på det største slagteri i Europa, som Danish Crown åbnede i 2004. I februar 2004 startede Food Hygiene aktiviteter på Færøerne for at servicere den lokale fødevarereindustri. Aktiviteterne i Grønland og Island, som tidligere var en del af Food Hygiene og med en samlet omsætning på ca. DKK 230 mio., blev i løbet af året overført til Facility Services.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	3.578	3.586	4.008
Organisk vækst, %	0	(7)	(2)
Driftsmarginal, %	6,4	6,5	5,9
Ansatte, ultimo året	13.062	13.148	14.022
Heraf Facility Services:			
Omsætning, DKK mio.	2.721	2.431	2.676
Driftsmarginal, %	7,3	5,8	5,1

HOLLAND

I Holland var markedsvilkårene en udfordring på grund af den svage samfundsøkonomi. Markedet for facility services faldt, fordi virksomheder lukkede og sammenlagde deres kontorer. Kundernes stramme budgetter dæmpede efterspørgslen efter engangsopgaver. På trods af dette omsatte ISS for DKK 3.094 mio., svarende til en stigning på 1% i forhold til 2003. Vækst på 6% fra virksomhedsopkøb blev modsvaret af 5% negativ organisk vækst, da tabte og reducerede kontrakter mere end oversteg nye og udvidede kontrakter. Set over året var udviklingen i den organiske vækstrate positiv, med en forbedring fra (13)% i 1. kvartal til 0% i 4. kvartal.

ISS Holland reagerede på hård priskonkurrence med produktivitetsfremmende tiltag. Driftsmarginalen steg fra 6,1% til 6,8% i 2004. Forbedringen skyldtes afvikling af en ydelsesbaseret pensionsordning i 2004, hvilket gav en engangsindtægt.

I Facility Services blev den geografiske dækning af aktiviteterne inden for landskabspleje udvidet gennem et bolt-on virksomhedsopkøb i slutningen af året. Servicepaletten blev udvidet med opstart af cateringaktiviteter, som udgjorde endnu et skridt på vejen mod etablering af det komplette facility services udbud. Opstarten har indtil videre udviklet sig som planlagt med flere nye kontrakter. I 2004

begyndte man at levere integrerede facility services i henhold til kontrakten med forsikrings-selskabet, Delta Lloyd, som blev vundet i 2003. Det første hele driftsår havde en stejl indlæringskurve for den bagvedliggende serviceorganisation, og de integrerede facility services kompetencer blev løbende forbedret.

Uddannelses- og træningsindsatsen for ledere med kundekontakt blev tildelt en Golden Service Award af brancheorganisationen. Programmet omfatter mere end 1.200 arbejdsledere, inspektører, regionschefer og projektledere.

Slagteribranchens konsolidering og eftervirkningerne fra fjerkræinfluenzaen i 2003, som betød, at en række produktionsenheder måtte lukke, påvirkede såvel omsætningen som driftsresultatet i Food Hygiene. Resultatet af damage control aktiviteterne i Holland lå under forventningerne i 2004 og kunne primært henføres til en vanskelig markedssituation præget af lav efterspørgsel efter skadeservices.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	3.094	3.062	3.468
Organisk vækst, %	(5)	(10)	(5)
Driftsmarginal, %	6,8	6,1	4,2
Ansatte, ultimo året	21.904	22.849	26.270
Heraf Facility Services:			
Omsætning, DKK mio.	2.852	2.787	3.208
Driftsmarginal, %	7,2	6,3	4,6

NORGE

Den norske organisation fortsatte med at udvikle udbuddet af integrerede facility services og er på dette område blandt koncernens mest udviklede landeorganisationer. En række virksomhedsopkøb har styrket serviceudbuddet – især inden for kontorservice, hvor ISS med to virksomhedsopkøb fik en styrket position.

Porteføljen af integrerede kontrakter blev udvidet med en ny kontrakt om levering af integrerede facility services til gasfeltet Ormen Lange, som er det næststørste gasfelt i Norge. Kontrakten løber i tre år og omfatter services til 2.200 af Norsk Hydros ansatte, primært inden for catering og rengøring. ISS for-

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	3.084	3.035	3.304
Organisk vækst, %	(1)	(3)	13
Driftsmarginal, %	6,7	5,3	6,7
Ansatte, ultimo året	7.343	7.934	8.032
Heraf Facility Services:			
Omsætning, DKK mio.	2.841	2.707	2.854
Driftsmarginal, %	7,4	7,1	7,0

venter at beskæftige 135 medarbejdere på kontrakten, når den er fuldt i drift.

Markedsvilkårene var ugunstige på grund af lav aktivitet i den private sektor i 2004. Omsæt-

ningen steg 2% til DKK 3.084 mio. Vækst fra virksomhedskøb var netto 7%, og valutakursreguleringer udgjorde (4)%. Den organiske vækst på (1)% var påvirket af en kontraktlig forpligtelse til at nedbringe omkostningerne væsentligt på den store offentlige kontrakt med Posten Norge AS. Eksklusive denne kontrakt var den underliggende porteføljevækst positiv.

Driftsmarginalen forbedredes fra 5,3% i 2003 til 6,7% i 2004. Stigningen skyldtes forbedringer i såvel Facility Services som Damage Control. Forbedringen i Facility Services var resultat af en målrettet indsats for at reducere de faste omkostninger på alle niveauer i organisationen samt et igangværende initiativ for at øge effektiviteten inden for rengøring og catering.

Anticimex Building Environment, som blev opkøbt i begyndelsen af 2004, blev integreret med damage control aktiviteterne i Norge. Integrationen er gennemført og forløb som planlagt. Den sammenlagte organisation har forbedret resultaterne i forhold til sidste år, men markedsvilkårene for Damage Control var fortsat vanskelige med en strukturel lav efterspørgsel.

FINLAND

ISS Finland er den landeorganisation i koncernen, som har det mest udviklede facility services koncept. Alle fire kerneservices leveres som integrerede services baseret på en forretningsmodel, der er helt igennem kundeorienteret. ISS Finland har udviklet et forretningskoncept baseret på en ejendoms livscyklus. ISS er i dag positioneret til at udføre de fleste daglige serviceopgaver og vedligehold – fra begyndelsen af livscyklusen.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	2.441	1.520	1.374
Organisk vækst, %	10	7	6
Driftsmarginal, %	7,9	8,1	7,0
Ansatte, ultimo året	13.303	6.772	6.538
Heraf Facility Services:			
Omsætning, DKK mio.	2.430	1.421	1.242
Driftsmarginal, %	8,1	8,7	7,8

Den samlede omsætning i ISS Finland steg 61% til DKK 2.441 mio. Heraf udgjorde den organiske vækst 10%, og væksten fra virksomhedsopkøb udgjorde netto 51%. Den organiske vækst

skyldtes en fokuseret indsats for at udvikle kunderelationerne ved at øge omfanget af services. Ejendoms- og tekniske services har påvist en god sammenhæng med facility services konceptet og har genereret en række engangsupgaver med eksisterende kunder. Der blev opkøbt ni virksomheder i 2004. Den største og vigtigste var Engel, som blev købt i juli 2004, og som tilførte en årlig omsætning på ca. DKK 1,4 mia. og 6.600 nye medarbejdere. Integrationen af aktiviteterne i Engel forløber som planlagt med sammenlægning af administrative funktioner og omkostningsreduktioner.

ISS Finland har udviklet en franchisemodel til mindre kunder. Modellen har vist sig at være effektiv i det finske forretningsmiljø præget af en stærk entreprenørånd og en lovgivning, som sikrer beskyttelse af ISS' interesser. Det har øget fokus på at servicere og tilpasse sig til større kunder i kerneforretningen.

Driftsmarginalen på 7,9% var lavere end sidste år, men resultatet er stadig et af de højeste blandt koncernens større lande. Den negative udvikling sammenholdt med sidste år skyldtes omkostninger ved den kortsigtede effekt af

Engel-købet, hvor ISS først nu er begyndt at realisere synergieffekterne.

I løbet af 2004 blev de resterende Damage Control aktiviteter overført til facility services organisationen.

BELGIEN OG LUXEMBOURG

I 2004 fjede ISS Belgien yderligere to kerneydelser i facility services konceptet til forretningen. Selskabet købte tre virksomheder, der bibragte kompetencer inden for bygningsvedligehold og catering til ISS' serviceudbud i Belgien. Der er endvidere ansat en dedikeret Integrated Facility Services projektleder til yderligere at markedsføre og styrke udbuddet af integrerede services.

Omsætningen på DKK 2.072 mio. var 15% højere end året før. Virksomhedsopkøb gav 13% vækst og den organiske vækst bidrog med 2%. Den positive organiske vækst var et vendepunkt for ISS Belgien efter tre år med negativ organisk vækst. Forbedringen skyldtes, at man har restruktureret salgsorganisationen og fokuseret salgsprocessen med et centralt salgsteam og en satsning på key accounts. For at understøtte salgsprocessen gennemførte ISS Belgien et pilotprojekt for koncernen, der drejede sig om at udvikle et SAP-baseret Customer Relationship Management (CRM) værktøj. Projektet blev gennemført med succes i løbet af 2004.

ISS Belgien havde i 2004 fortsat fokus på indtjeningen. Driftsmarginalen steg fra 5,5% til 5,9% – tæt på koncernens mål for driftsenheder på 6,0%. Forbedringen skyldtes produktivtetsforbedringer i driften, stram styring af omkostningerne og det øgede aktivitetsniveau, som udhulede de faste omkostninger.

Food hygiene aktiviteterne i Belgien udviklede sig positivt i 2004. Den organiske vækst blev 10%.

Aktivitetsniveauet i Damage Control, som udgør en ubetydelig del af af den samlede forretning, var uændret, og driftsmarginalen var negativ som sidste år.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	2.072	1.801	1.789
Organisk vækst, %	2	(2)	(10)
Driftsmarginal, %	5,9	5,5	4,8
Ansatte, ultimo året	9.990	11.510	11.511
Heraf Facility Services:			
Omsætning, DKK mio.	1.878	1.676	1.689
Driftsmarginal, %	5,8	5,5	4,7

SPANIEN

Omsætningen i ISS Spanien steg 82% til DKK 1.791 mio. i 2004. Virksomhedsopkøb – især købet af Grupo Unica – bidrog med 74%. En struktureret salgsindsats fokuserende på de forskellige forretningssegmenter, resulterede i 8% organisk vækst.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	1.791	983	780
Organisk vækst, %	8	7	6
Driftsmarginal, %	5,7	5,9	5,0
Ansatte, ultimo året	18.091	9.160	6.660

I Spanien er der ikke udskilt Business Builds.

Driftsmarginalen faldt sammenholdt med 2003. Det skyldtes, at den gennemsnitlige driftsmarginal i den tilkøbte forretning var lavere end i den eksisterende ISS forretning i Spanien.

Isoleret set forbedrede de eksisterende ISS aktiviteter driftsmarginalen i forhold til sidste år, primært som følge af, at de faste omkostninger blev udvandet.

Organisationen i Spanien er bygget op gennem bolt-on virksomhedskøb og har samtidig formålet at levere solide organiske vækstrater. Denne fremgangsmåde blev fulgt i 2004, hvor selskabet opkøbte virksomheder indenfor skadedyrsbekæmpelse og købte en førende rengøringsleverandør, Grupo Unica. Dette køb etablerede ISS som en landsdækkende facility services operation i Spanien og skabte solide markedspositioner i Madrid og det sydlige Spanien, hvor ISS stod svagt eller helt uden markedsposition. Integrationen af Grupo Unica forløb efter planen fra overtagelsestidspunktet, og nøglefunktionerne er integrerede.

Der var fortsat fokus på at udvikle det integrerede facility services koncept. Koncernens washroom koncept blev lanceret på det spanske marked i begyndelsen af året, da ISS startede en washroom services division op. Lanceringen er indtil videre forløbet som planlagt.

TYSKLAND

Forretningsvilkårene i Tyskland var i 2004 fortsat udfordrende med vedvarende hård priskonkurrence. På grund af de tyske momsregler, som ikke tillader offentlige hospitaler at fratrække moms, fortsætter hospitalerne med at insource servicekontrakter, hvilket førte til tab af nogle vigtige kontrakter for ISS.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	1.568	1.733	1.897
Organisk vækst, %	(13)	(8)	(8)
Driftsmarginal, %	1,7	4,5	4,1
Ansatte, ultimo året	16.462	13.047	14.185

Heraf Facility Services:			
Omsætning, DKK mio.	1.210	1.401	1.716
Driftsmarginal, %	0,9	3,6	3,6

De kollektive overenskomster indebar desuden en gennemsnitlig reduktion på 6% i servicemedarbejdernes lønninger med effekt fra april 2004, hvilket resulterede i prisreduktioner.

Dette kom til udtryk i en organisk vækst på (13)% og et fald i omsætningen på 10% til DKK 1.568 mio.

Driftsmarginalerne var fortsat under pres på grund af priskonkurrence og den faldende omsætning til at dække de faste omkostninger. Driftsmarginalen på 1,7% var ligeledes påvirket af omkostninger til afvikling af de tabte kontrakter i hospitalssegmentet.

Midlerne til at håndtere de nuværende problemer drejer sig om at fokusere på business-to-business segmentet, skabe kritisk masse i de regioner, hvor ISS driver forretning, og sikre, at ISS driver forretning i udvalgte og afgrænsede geografiske områder.

ISS facility services styrkede udbuddet til business-to-business kunder – især omkring Düsseldorf, Hamborg og Frankfurt – ved hjælp af to virksomhedsopkøb i 2004. Det væsentligste var købet af Nobis i December 2004.

Problemerne med resultaterne og den vanskelige samfundsøkonomiske situation resulterede i en goodwillnedskrivning på DKK 50 mio. ved udgangen af 2. kvartal. Goodwill-amortiseringerne for Facility Services i Tyskland blev samtidig øget i de sidste seks måneder af 2004.

ISS har besluttet at afvikle større kontrakter i det tyske hospitalsservicesegment på grund af den ugunstige udvikling og de nuværende, diskriminerende momsregler. Alle aktiviteter inden for salg og forretningsudvikling er ind-

stillet, og eksisterende kundekontrakter fases ud over de kommende 24 måneder. I 2007 vil der kun være mindre kontrakter – hvis nogen overhovedet – som ikke er berørt af momsproblestillingen, og de vil til den tid blive serviceret af facility services organisationen. Fremover medregnes kun den fortsættende forretning i beregningen af organisk vækst for ISS Tyskland og koncernen. Efter beslutningen om udfasning blev der udarbejdet en opdateret forretningsplan for Facility Services i Tyskland. Den resulterede i en goodwillnedskrivning på DKK 50 mio. i 4. kvartal 2004.

Antallet af projekter i Damage Control blev øget i forhold til 2003. Driftsmarginalen faldt imidlertid som følge af hård priskonkurrence, fordi aktivitetsniveauet var lavere inden for genopbygning efter større skader.

SCHWEIZ

ISS Schweiz havde en omsætning på DKK 1.153 mio. – en mindre stigning i forhold til 2003. 4% vækst fra virksomhedsopkøb blev modsvaret af valutakursreguleringer på (2)% og (2)% organisk vækst. Den negative organiske vækst skyldtes primært luftfarts- og landskabsplejesegmenterne.

Driftsmarginalen steg fra 3,8% i 2003 til 5,6%. Det afspejlede, at indsatsen for at vende de skuffende resultater i landskabsplejesegmentet fra 2003 forløb planmæssigt.

I Årsrapporten 2003 blev Schweiz nævnt som en af koncernens driftsudfordringer. Som konsekvens heraf blev et nyt ledelsesteam indsat. Den nye ledelse fokuserede på at vende udvik-

lingen i landskabspleje, som udvandede resultaterne i 2003. Ledelsens tiltag udviklede sig som planlagt, og ISS Schweiz forventes at blive fjernet fra listen inden for tre til seks måneder.

Facility services konceptet var i fremgang i løbet af året, da flere kunder valgte løsninger, som omfattede flere services. Der blev igangsat en implementering af en key account struktur for yderligere at styrke kunderelationerne.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	1.153	1.149	1.152
Organisk vækst, %	(2)	(3)	(3)
Driftsmarginal, %	5,6	3,8	5,2
Ansatte, ultimo året	7.156	6.869	7.145
I Schweiz er der ikke udskilt Business Builds.			

ØSTRIG

Omsætningen i ISS Østrig steg med 23% til DKK 1.150 mio. En struktureret salgsindsats gav nye kontrakter og en organisk vækst på 12%,

mens valutakursreguleringer var svagt negative. Virksomhedsopkøb bidrog med 12% vækst.

Driftsmarginalen steg i forhold til året før til 7,9%. Det var hovedsageligt et

resultat af stordriftsfordele og til dels produktivitetstigninger på kontraktniveau.

I 2004 fortsatte ISS Østrig udviklingen mod integrerede facility services, da serviceudbuddet blev udvidet med skadedyrsbekæmpelse gennem et virksomhedsopkøb. Både fremgang i landskabspleje, erhvervet i 2003, og krydssalg til eksisterende kunder bidrog til organisk vækst.

ISS Østrig fortsatte i 2004 med at udvikle en professionel og resultatorienteret salgsorganisation og styrke kunderelationerne. Der blev givet særlig opmærksomhed til nøglekunder og til salg af flere services til eksisterende kunder. Der er etableret en incitamentsstruktur for alle ledende medarbejdere og uddannet inspektører for at styrke fastholdelse af kunder.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	1.150	931	819
Organisk vækst, %	12	11	10
Driftsmarginal, %	7,9	7,4	6,5
Ansatte, ultimo året	7.063	6.091	5.702

I Østrig er der ikke udskilt Business Builds.

CENTRAL- OG ØSTEUROPA

Den Central- og Østeuropæiske region, som omfatter Tjekkiet, Slovenien, Slovakiet, Rumænien, Ungarn og Kroatien blev dannet i 2004. Omsætningen var i 2004 DKK 466 mio. – en nedgang på 4%, som skyldtes frasalg. Den organiske vækst og valutakursreguleringerne var neutrale. Driftsmarginalen var 6,4% og dermed lavere end sidste år.

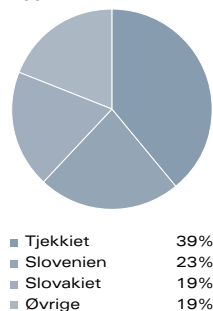
Tjekkiet Omsætningen i Tjekkiet faldt 8% til DKK 181 mio. Man mistede en række væsentlige kontrakter i løbet af året, herunder nogle kontrakter med offentlige hospitaler. Momsreglerne i Tjekkiet betyder, at offentlige hospitaler ikke kan afløfte moms, og en stigning i momssatsen fra 5% til 19% fik en række kunder til at insource. Resultatet blev en organisk vækst på (8)%. Driftsmarginalen var uændret i forhold til 2003.

Slovenien Omsætningen i ISS Slovenien var DKK 108 mio., et fald på 1% sammenholdt med 2003. En organisk vækst på 2% blev mere end modsvaret af negative valutakursregule-

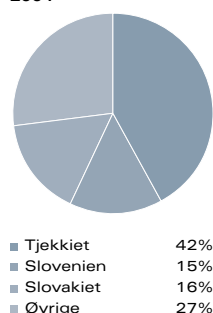
ringer på 3%. Den positive organiske vækst blev skabt gennem implementering af en struktureret salgsproces, understøttet af Customer Relationship Management (CRM) software. Blandt selskabets nye kontrakter var bl.a. det nationale postselskab, Posta Slovenija. Driftsmarginalen faldt i forhold til året før på grund af stigende konkurrence.

Slovakiet I 2004 var omsætningen i ISS Slovakiet DKK 88 mio., en stigning på 19% i forhold til året før. Væksten var drevet af nysalg og kontraktudvidelser i Facility Services, der særligt fokuserede på at sælge flere services til nøglekunder i den private sektor. Bilindustri-segmentet var præget af et fald i aktivitetsniveauet, da den største kunde kom under pres i 2004. Stigninger i de sociale bidrag for deltidsarbejdere medførte enten prisstigninger eller et mindre omfang af service – alt efter kundernes præferencer. Driftsmarginalen blev påvirket negativt af udviklingen i bilindustri-segmentet og endte lavere end i 2003.

Omsætning
Central- og Østeuropa
2004



Driftsresultat
Central- og Østeuropa
2004



Rumænien Forretningen i Rumænien genererede en omsætning på DKK 36 mio. i 2004. Selskabets aktiviteter er baseret på en kontrakt med bystyret i Bukarest om skadedyrsbekæmpelse. Driftsmarginalen var lavere end året før.

Ungarn Omsætningen i ISS Ungarn faldt fra DKK 48 mio. i 2003 til DKK 32 mio. i 2004. Faldet skyldtes et frasalgt i 2003, som reducerede omsætningen med 34%. Forretningen påvirkedes også negativt af kontraktstab i forretningssegmenter, hvor kunderne har flyttet aktiviteterne til lande med lavere lønniveau. Driftsmarginalen var lavere end sidste år.

Kroatien ISS Kroatien blev etableret for få år siden og har siden øget omsætningen til DKK 21 mio. I 2004 var den organiske vækst 36% og dermed blandt de højeste vækstrater i koncernen. Driftsmarginalen faldt i forhold til året før, men forblev over koncernens gennemsnit.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	466	485	499
Organisk vækst, %	0	6	13
Driftsmarginal, %	6,4	7,9	9,7
Ansatte, ultimo året	8.216	9.151	9.020

I Central- og Østeuropa er der ikke udskilt Business Builds.

ISRAEL

Siden den 1. juli 2003 har ISS haft en kontrollerende ejerandel i koncernens joint venture med Hashmira Gruppen i Israel. Driftsaktiviteterne i Israel er derfor fuldt konsoliderede i koncernens regnskab fra den dato. Sammenholdt med 2003 steg den samlede omsætning med DKK 94 mio. Organisk vækst tilførte 9%, da udviklingen af serviceudbuddet til kunderne styrkede kunderelationerne og omsætningen blev DKK 373 mio. i 2004. Valutakursreguleringer havde en negativ påvirkning på 15% på omsætningen målt i danske kroner.

Driftsmarginalen på 5,0% var lavere end sidste år. Lukning af igangsatte projekter havde en negativ engangseffekt på driftsmarginalen, som ellers ville have været på niveau med de tidligere år. En stram omkostningsstyring hjalp med at modvirke effekten af vedvarende prispres på driftsmarginalerne.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	373	287	210
Organisk vækst, %	9	5	12
Driftsmarginal, %	5,0	6,3	6,5
Ansatte, ultimo året	5.821	5.842	5.302

I Israel er der ikke udskilt Business Builds.

KINA OG HONG KONG

I Kina har ISS aktiviteter i Hong Kong og en mindre driftsenhed i Beijing. Omsætningen faldt med 8% til DKK 355 mio. påvirket af valutakursreguleringer på (9)%. Det konkurrencemæssige klima i Hong Kong var fortsat udfordrende, selv om økonomien gradvis forbedres. Organisk vækst på 1% blev drevet af vundne kontrakter inden for hospitalsrengøring.

Efter SARS-udbruddet i Hong Kong i 2003 oplevede ISS et pres fra kunderne for at kompensere for de ekstraordinære omkostninger, som de blev påført. Det førte til intensi-

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	355	388	455
Organisk vækst, %	1	3	(2)
Driftsmarginal, %	5,1	5,4	5,7
Ansatte, ultimo året	5.033	4.322	4.316

I Kina og Hong Kong er der ikke udskilt Business Builds.

veret konkurrence og forårsagede, at driftsmarginalerne kom under pres og faldt til 5,1%.

Hong Kong Social Welfare Department tildelte ISS sin "Caring Company" pris. Anerkendelsen blev uddelt for ISS' omsorg for det omgivende samfund og engagementet i "corporate citizenship".

BRASILIEN

Depreciering af den brasilianske real mod danske kroner i 2004 førte til negative valutakursreguleringer på 5%. Omsætningen var

DKK 341 mio., et fald på 3% sammenholdt med 2003. Virksomhedsopkøb bidrog med 1% og organisk vækst udgjorde 1%. Indsatsen for at fremme salget fokuserede på

facility services, og det lykkedes at vinde nye kontrakter og engangsopgaver med eksisterende kunder. En stigning i omsætningsskatten begrænsede dog mulighederne for organisk vækst, da nogle kunder bad om nedskæ-

ringer i services for at modvirke stigningen i omsætningsskatten.

Ud over den positive organiske vækst steg driftsmarginalen fra 3,5% i 2003 til 5,4% som resultat af den restrukturering, der blev gennemført i 2003, og et vedvarende fokus på omkostningerne. ISS Brasiliens fokus på facility services gjorde det muligt for organisationen at øge salget og driftsmarginalen. Serviceudbuddet blev udvidet med kontorservice gennem en call-center kontrakt med Siemens.

Den vedholdende forpligtigelse til kvalitet blev i 2004 belønnet af både Goodyear og VW, der tildelte ISS en anerkendelse som leverandør.

SINGAPORE

På trods af negative valutakursreguleringer, var ISS i 2004 i stand til at øge omsætningen marginalt til DKK 307 mio. Et virksomhedsop-

køb bidrog med 7% vækst. Opkøbet tilførte cateringaktiviteter til ISS Singapore, øgede serviceudbuddet og gav yderligere mulighed for krydssalg af services. Den organiske vækst var neutral.

Initiativer rettet mod differentiering fra konkurrenter blev igangsat og omfattede bl.a. ISO-certificeringer, øget anvendelse af IT i driften, uddannelse af medarbejdere samt et bredere serviceudbud.

Forretningsklimaet var karakteriseret af prispres, der skyldtes prisenfokuserede processer i genforhandlinger af kontrakter. Ved at fastholde fokus på at holde omkostningsniveauet nede og på produktivitetsforbedringer blev driftsmarginalen dog 6,6% sammenholdt med 5,9% sidste år.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	341	353	433
Organisk vækst, %	1	4	(3)
Driftsmarginal, %	5,4	3,5	(1,2)
Ansatte, ultimo året	12.381	11.895	12.189

I Brasilien er der ikke udskilt Business Builds.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	307	305	347
Organisk vækst, %	0	1	4
Driftsmarginal, %	6,6	5,9	5,9
Ansatte, ultimo året	3.818	3.820	3.930

I Singapore er der ikke udskilt Business Builds.

IRLAND

Irlands positive udvikling fortsatte i 2004. Den organisk vækst var 9%, og med en forbedret driftsmarginal, placerede den irske forretning sig over koncernens gennemsnit. Den organiske vækst blev til dels opnået gennem en positiv udvikling i nøglekunder og fastholdelse af alle større kontrakter, som var i udbud, og til dels ved at indgå nye, større kontrakter. Tre virksomhedsopkøb bidrog med 7% omsætningsvækst. To af opkøbene øgede størrelsen af forretningen og kundetætheden

inden for skadedyrsbekæmpelse og washroom services. Omsætningen udgjorde DKK 300 mio. i 2004.

Driftsmarginalen steg fra 6,3% i 2003 til 7,9%, påvirket af en engangsindtægt og ændringer i serviceudbuddet.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	300	259	220
Organisk vækst, %	9	14	24
Driftsmarginal, %	7,9	6,3	5,4
Ansatte, ultimo året	1.998	1.950	1.906

I Irland er der ikke udskilt Business Builds.

AUSTRALIEN

Forretningen i Australien havde en omsætning på DKK 242 mio. i 2004. Omsætningen var til dels et resultat af 4% organisk vækst efter indgåelse af ny kontrakter, blandt andet inden for desinficerings- og dust control segmenterne og en engangsopgave inden for landskabspleje. Valutakursreguleringer påvirkede omsætningen positivt målt i danske kroner. Virksomhedsopkøb bidrog med 13% vækst. Der blev gennemført to virksomhedsopkøb i løbet af året, der styrkede servicepaletten.

Driftsmarginalen var 11,7% i 2004, lavere end året før. Lavere resultater inden for skadedyrsbekæmpelse mere end modsvarede en engangsindtægt.

I december 2004 inviterede DB Capital Partners ISS til at deltage i et selskab, som har til hensigt at afnotere australske Tempo Services Limited. Hvis afnoteringen gennemføres vil ISS foretage en medinvestering på 49% i selskabet, og ISS' samlede forpligtelse forventes at udgøre DKK 240 mio. Pr. 31. december 2004 havde selskabet erhvervet en andel på 19,5% af aktierne i Tempo Services. Hvis det ikke lykkes at afnotere virksomheden, har ISS accepteret at overtage disse 19,5% fra selskabet.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	242	201	138
Organisk vækst, %	4	4	-
Driftsmarginal, %	11,7	13,5	11,7
Ansatte, ultimo året	487	410	371

I Australien er der ikke udskilt Business Builds.

PORTUGAL

ISS Portugal fortsatte den positive udvikling med tocifret organisk vækst i 2004. Organisk

vækst løftede salget med 19% – mere end de seneste to års samlede organiske vækst. Nye kontrakter, f.eks. med undergrundsbanen i Lissabon og engangsgaver i for-

bindelse med EM-slutrunden i fodbold, bidrog til den organiske vækst. Omsætningen for 2004 steg 24% til DKK 226 mio., hvoraf 5% skyldtes et virksomhedsopkøb. Opkøbet tilføjede teknisk vedligehold til servicepaletten, og denne kompetence er med succes integreret i ISS' serviceudbud.

På trods af en udvanding fra den tilkøbte forretning, blev driftsmarginalen forbedret til 6,9%.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	226	182	168
Organisk vækst, %	19	9	9
Driftsmarginal, %	6,9	6,8	6,7
Ansatte, ultimo året	2.746	2.449	2.448

I Portugal er der ikke udskilt Business Builds.

GRÆKENLAND

Omsætningen i Grækenland på DKK 193 mio. var højere end året før. Den blev opnået gen-

nem 5% organisk vækst som resultat af nye kontrakter primært inden for hospitalssegmentet og kontraktforlængelser med eksisterende kunder. De Olympiske Lege i

2004 påvirkede ikke forretningsomfanget, og forretningsklimaet i Grækenland er efterfølgende stagneret en smule.

Som en konsekvens af bedre resultater i rengøringsaktiviteterne og lidt dårligere resultater i hospitalsforretningen blev driftsmarginalen, på niveau med 2003 – 5,8%.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	193	185	167
Organisk vækst, %	5	11	17
Driftsmarginal, %	5,8	5,8	4,8
Ansatte, ultimo året	1.602	1.456	1.513

I Grækenland er der ikke udskilt Business Builds.

ITALIEN

Omsætningen i ISS Italien steg 3% til DKK 192 mio. Omsætningsudviklingen kunne hen-

føres til organisk vækst på (4)% som følge af tabet af en stor rengøringskontrakt, som kun delvist blev modsvaret af nye kontrakter. Tre bolt-on virksomhedsopkøb øgede

forretningen inden for skadedyrsbekæmpelse og bidrog med 7% vækst.

Driftsmarginalen faldt til 6,6% – påvirket af ovennævnte kontraktstab samt stigende lønomkostninger.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	192	186	145
Organisk vækst, %	(4)	2	29
Driftsmarginal, %	6,6	13,0	15,4
Ansatte, ultimo året	616	597	617

I Italien er der ikke udskilt Business Builds.

THAILAND

Forretningen i Thailand fulgte sidste års positive udvikling og rapporterede 22% organisk vækst. Væksten blev skabt af nye kontrakter og udvidelse af eksisterende kontrakter. Selskabet udviklede udbuddet af integrerede facility services, og det bidrog betydeligt til fremgangen. Koncernens washroom koncept blev introduceret på det thailandske marked i 2004. Omsætningen steg 16% i forhold til 2003 til DKK 93 mio. Omsætningen målt i danske kroner blev påvirket negativt af valutakursreguleringer. I fjerde kvartal 2004 opkøbte

ISS en virksomhed, som udvidede kundebasen og forbedrede markedspositionen i det nordlige Bangkok. Driftsmarginalen gik marginalt frem til 6,9%.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	93	80	88
Organisk vækst, %	22	5	2
Driftsmarginal, %	6,9	6,8	7,3
Ansatte, ultimo året	7.726	5.992	5.412

I Thailand er der ikke udskilt Business Builds.

JAPAN

ISS' aktiviteter i Japan er baseret på et 50/50 joint venture med Mitsui & Co. Ltd., et af Japans største selskaber. Som følge heraf konsolideres halvdelen af aktiviteterne i ISS' koncernregnskab. Den organiske vækst var 1%, men valutakursreguleringer påvirkede omsætningen negativt. Omsætningen udgjorde DKK 78 mio.

Sammenlignet med sidste år udviklede driftsmarginalen sig negativt og udgjorde 2,2% for året.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	78	79	91
Organisk vækst, %	1	(3)	(13)
Driftsmarginal, %	2,2	2,8	1,2
Ansatte, ultimo året	488	493	502

I Japan er der ikke udskilt Business Builds.

INDONESIEN

ISS Indonesien har forretningsenheder i fem større byer, og ca. 90% af omsætningen kan henføres til Jakarta-regionen. Med en styrket salgsfunktion og en række nye services kunne den indonesiske forretning rapportere en organisk vækst på 31%. Omsætningen for 2004 var DKK 69 mio. Udviklingen i valutakurser påvirkede væksten målt i danske kroner med (17)%.

Driftsmarginalen blev 9,4% for året, som blev opnået ved at spare på faste omkostninger. Gennem de seneste fem år har ISS Indonesien opnået en gennemsnitlig årlig organisk vækst-

rate på 38%. Driftsmarginalen er forbedret, og fokus har kontinuerligt været på opbygning af kundeloyalitet. En nyetableret kundeafdeling gjorde fremskridt og styrkede det positive momentum i forretningen. Hertil kom den fortsatte indsats for at skabe medarbejder-tilfredshed med løbende uddannelse, incitamentsprogrammer og etablering af et mentor-program.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	69	60	46
Organisk vækst, %	31	43	58
Driftsmarginal, %	9,4	9,0	8,5
Ansatte, ultimo året	6.977	5.982	5.500

I Indonesien er der ikke udskilt Business Builds.

MALAYSIA

Forretningen i ISS Malaysia blev påvirket negativt af vedvarende priskonkurrence samt

kontraktstab. Positive resultater inden for desinfektion blev modsvaret af en negativ udvikling i den sanitære forretning. I 2004 faldt omsætningen til DKK 69 mio., og

det skyldtes dels lavere organisk vækst på (2)%, dels negative valutakursreguleringer. Driftsmarginalen faldt til 7,6%.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	69	76	86
Organisk vækst, %	(2)	1	7
Driftsmarginal, %	7,6	9,6	10,1
Ansatte, ultimo året	2.392	2.497	2.554
I Malaysia er der ikke udskilt Business Builds.			

POLEN

Omsætningen i Polen steg 3% til DKK 67 mio. som følge af 5% organisk vækst og negative valutakursreguleringer. Den positive organiske vækst skyldtes en ny kontrakt med et af de største butikcentre i Polen.

Driftsmarginalen på 4,3% var lavere end i de tidligere år på grund af tab af kontrakter med højere indtjening.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	67	65	71
Organisk vækst, %	5	4	6
Driftsmarginal, %	4,3	4,8	5,1
Ansatte, ultimo året	1.924	1.946	1.964
I Polen er der ikke udskilt Business Builds.			

ARGENTINA

Forretningen i Argentina øgede i 2004 omsætningen til DKK 39 mio. Det skyldtes primært en stærk organisk vækst på 50%. Derudover tilførte virksomhedsopkøb 36%. Den akkvisitive vækst omfattede overtagelse af tre virksomheder, som understøttede udbuddet af facility services.

Valutakursreguleringer påvirkede omsætningen negativt målt i danske kroner. Indtjeningen blev forbedret på baggrund af en indsats for at opnå kritisk masse til at dække de faste omkostninger samt genforhandlinger af nøglekontrakter. Driftsmarginalen forblev dog negativ på 2,8%. Den positive udvikling gennem 2004 og den underliggende driftsmarginal ved udgangen af året bekræfter koncernens langsigtede tro på det argentinske marked.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	39	23	21
Organisk vækst, %	50	37	(7)
Driftsmarginal, %	(2,8)	(12,7)	(46,0)
Ansatte, ultimo året	2.304	1.050	830
I Argentina er der ikke udskilt Business Builds.			

SRI LANKA

Virksomheden i Sri Lanka er etableret som et joint venture. Derfor konsolideres halvdelen af selskabet i ISS' koncernregnskab. I 2004 konsoliderede koncernen en omsætning på DKK 17 mio., som svarede til en vækst på 10% målt i danske kroner. Der blev indgået to kontrakter med bystyret i Colombo om affaldshåndtering, og de bidrog til den organiske vækst på 27%. Væksten målt i danske kroner blev dog negativt påvirket af valutakursreguleringer.

På grund af en uforudset momsforpligtelse endte driftsmarginalen tæt på break-even.

	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	17	15	15
Organisk vækst, %	27	23	24
Driftsmarginal, %	(0,0)	5,1	7,6
Ansatte, ultimo året	5.650	4.330	3.794

I Sri Lanka er der ikke udskilt Business Builds.

BRUNEI

Den organiske vækst målt i lokal valuta var 4% i 2004. Den samlede omsætningsvækst blev dog påvirket af negative valutakursreguleringer og udgjorde (1)% målt i danske kroner. Opstart af nye kontrakter og engangsopgaver i forbindelse med et royalt bryllup var drivkraften bag den organiske vækst. Omsætningen for året var i alt DKK 13 mio.

Introduktion af hygiejne services med bedre indtjening førte til fortsat forbedring i driftsmarginalen, som blev 24,5%.

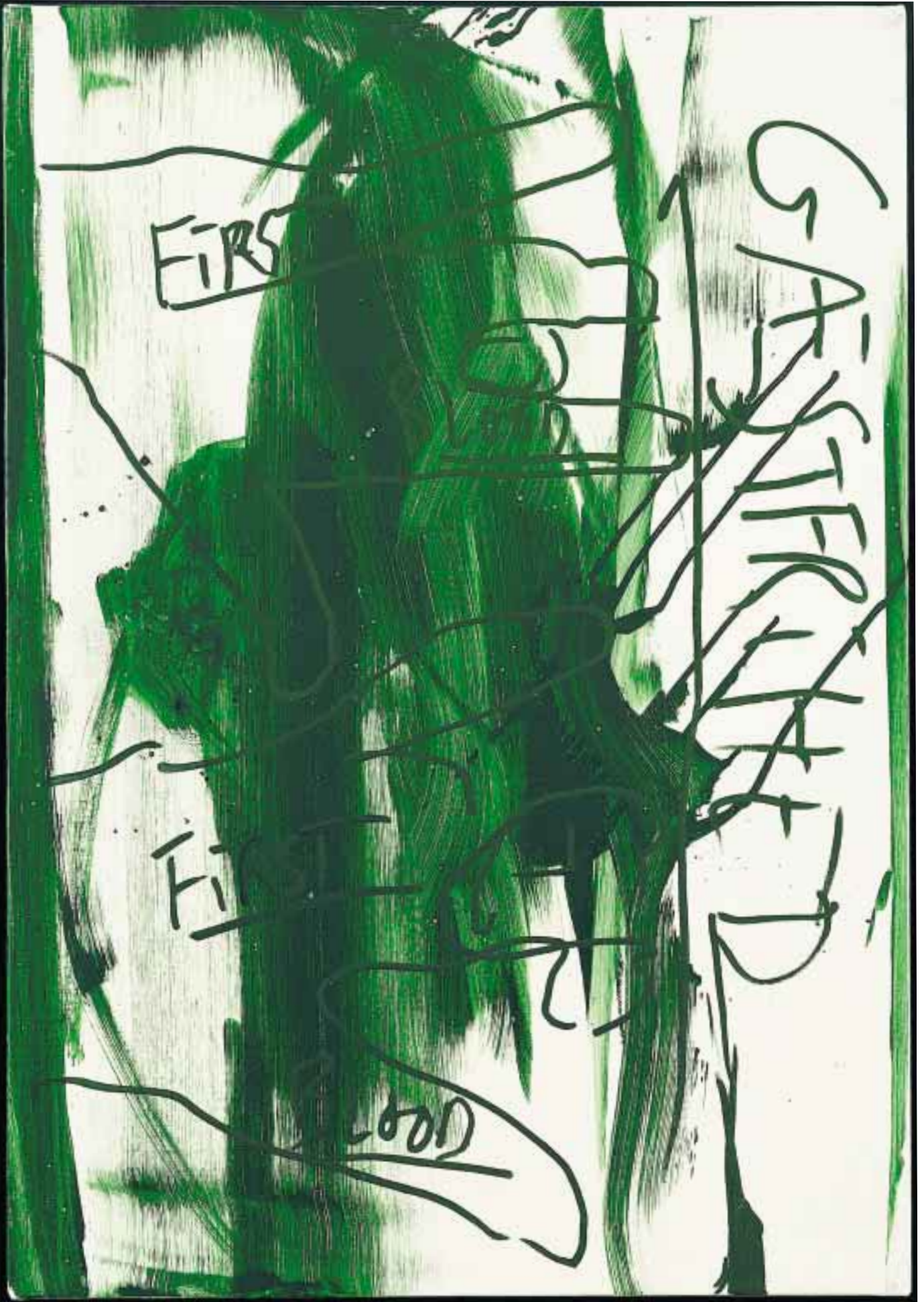
	2004	2003	2002
Omsætning, DKK mio.	13	14	16
Organisk vækst, %	4	1	11
Driftsmarginal, %	24,5	24,3	23,9
Ansatte, ultimo året	161	151	155

I Brunei er der ikke udskilt Business Builds.

NYE LANDE

Chile Forretningen i Chile blev startet op i juli 2004 gennem et virksomhedskøb, som skabte en platform for fremtidig vækst. I begyndelsen udbydes rengøringservices. Omsætningen, som kun blev konsolideret for sidste halvår, udgjorde DKK 19 mio. Omsætningen var en anelse højere end forventet på grund af kontraktsudvidelser og indgåelse af nye kontrakter. Driftsmarginalen var 5,2%.

Uruguay I løbet af 2004 etablerede ISS en landeorganisation i Uruguay gennem opkøbet af Samilar i september 2004. Tidligere blev kontrakter i Uruguay håndteret af den eksisterende landeorganisation i Argentina. Omsætningen i Uruguay udgjorde DKK 2 mio. i 2004, og driftsmarginalen var 10,0%.



Regnskab

"First blood / first blood / gæstfrihed", Claus Carstensen
Akryl og tempera på lærred, 100 x 70 cm

Ledelsens Regnskabspåtegning

KØBENHAVN, 10. MARTS 2005

Bestyrelse og direktion har dags dato behandlet og vedtaget ISS A/S' Årsrapport 2004. Årsrapporten er aflagt efter årsregnskabsloven, danske regnskabsvejledninger og de krav, som Københavns Fondsbørs i øvrigt stiller til regnskabsaflæggelse for børsnoterede selskaber.

Det er vor opfattelse, at Årsrapporten giver et retvisende billede af Koncernens og modersels-

skabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2004 samt af resultatet af Koncernens og moderselskabets aktiviteter og Koncernens pengestrømme for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2004.

Årsrapporten indstilles til generalforsamlingens godkendelse den 13. april 2005.

DIREKTION

Eric Søj Rylberg
Koncernchef

Thorbjørn Graarud
Group Chief
Operating Officer

Karsten Poulsen
Koncern-
økonomidirektør

Flemming Schandorff
Group Chief
Operating Officer

BESTYRELSE

Erik Sørensen
Formand

Sven Riskær
Næstformand

Tom Knutzen

Peter Lorange

Claus Høeg Madsen

Karin Verland

Karina Deacon

Tina Hilligsø

Flemming Quist

Revisionspåtegning

KØBENHAVN, 10. MARTS 2005

TIL AKTIONÆRERNE I ISS A/S

Vi har revideret Årsrapporten 2004 for ISS A/S, side 1-147, der aflægges efter årsregnskabsloven, danske regnskabsvejledninger og de krav, som Københavns Fondsbørs i øvrigt stiller til regnskabsaflæggelse for børsnoterede selskaber.

Selskabets ledelse har ansvaret for Årsrapporten. Vort ansvar er på grundlag af vor revision at udtrykke en konklusion om Årsrapporten.

DEN UDFØRTE REVISION

Vi har udført vor revision i overensstemmelse med danske og internationale revisionsstandarder. Disse standarder kræver, at vi tilrettelægger og udfører revisionen med henblik på at opnå høj grad af sikkerhed for, at Årsrapporten ikke indeholder væsentlig fejlinformation. Revisionen omfatter stikprøvevis undersøgelse af information, der understøtter de i Årsrapporten anførte beløb og oplysninger. Revisionen

omfatter endvidere stillingtagen til den af ledelsen anvendte regnskabspraksis og til de væsentlige skøn, som ledelsen har udøvet, samt vurdering af den samlede præsentation af Årsrapporten. Det er vor opfattelse, at den udførte revision giver et tilstrækkeligt grundlag for vor konklusion.

Revisionen har ikke givet anledning til forbehold.

KONKLUSION

Det er vor opfattelse, at Årsrapporten giver et retvisende billede af Koncernens og moderselskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2004 samt af resultatet af Koncernens og moderselskabets aktiviteter og Koncernens pengestrømme for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2004 i overensstemmelse med årsregnskabsloven og danske regnskabsvejledninger.

KPMG C. Jespersen
Statsautoriseret Revisionsinteressentskab

Deloitte
Statsautoriseret Revisionsaktieselskab

Finn L. Meyer
Statsaut. revisor

Søren Thorup Sørensen
Statsaut. revisor

Jens Rudkjær
Statsaut. revisor

Jesper Jørgensen
Statsaut. revisor

Regnskabsberetning

De regnskabsmæssige oplysninger i denne rapport er baseret på samme regnskabspraksis som i 2003. ISS' regnskabspraksis er beskrevet på side 89-95 i denne rapport.

RESULTATOPGØRELSEN

Omsætningen var DKK 40.355 mio. i 2004, en stigning på DKK 4.190 mio. i forhold til sidste år. Påvirkningen fra valutakursreguleringer og frasalg var uvæsentlig. Virksomhedsopkøb tilførte 11% vækst, mens organisk vækst forbedredes fra (1,6)% i 2003 til 1,5% i 2004. Facility Services udgjorde 92% af Koncernens omsætning i 2004, og Business Builds udgjorde i alt 8%.

Omsætningen steg 11% i Nordeuropa og 12% i Kontinentaleuropa, mens den oversøiske region rapporterede en stigning på 7% i forhold til sidste år. Spanien og Finland havde de højeste vækstrater blandt Koncernens større lande, hvilket primært skyldtes virksomhedsopkøb men også solide organiske vækstrater.

Facility Services Omsætningen i Facility Services udgjorde DKK 37.150 mio. Organisk vækst på 2% var sammensat af 2% i Nordeuropa, 2% i Kontinentaleuropa og 5% i den

Fremtidig beregningsmetode for organisk vækst

For at styrke sammenligneligheden af ISS' organiske vækstrater med referencevirksomhederne i branchen vil ISS ændre metoden for beregning af organisk vækst.

Den nye metode antager, at organisk vækst i opkøbte virksomheder med en årlig omsætning på mere end DKK 50 mio. er neutral i de første 12 måneder efter overtagelsen.

Da integration af virksomhedsopkøb med den eksisterende ISS forretning komplicerer adskillelsen af organisk vækst fra virksomhedsopkøb og organisk vækst i den eksisterende forretning, medregnes vækst fra mindre virksomhedsopkøb (defineret som virksomheder med en årlig omsætning på mindre end DKK 50 mio.) fra overtagelsesdagen.

Den nye beregningsmetode for organisk vækst træder i kraft for dispositioner foretaget efter 1. januar 2005.

oversøiske region. Virksomhedsopkøb tilførte 12%, mens påvirkningen fra valutakursreguleringer og frasalg var uvæsentlig.

Business Builds Damage Control genererede en omsætning på DKK 1.656 mio. i 2004, et fald på 9% i forhold til 2003. Frasalg, netto, reducerede omsætningen med 4%. Organisk vækst var (4)%, hvor positive organiske vækstrater i Tyskland og Storbritannien blev modsvaret af påvirkningen fra vanskelige markedsvilkår, især i Skandinavien.

Food Hygiene øgede omsætningen 8% til DKK 930 mio. Organisk vækst udgjorde 5%, mens virksomhedsopkøb bidrog med 2%, og valutakursreguleringer tilførte 1% vækst.

I Health Care udgjorde omsætningen DKK 619 mio. mod DKK 568 mio. i 2003. Stigningen kunne henføres til et virksomhedsopkøb, som tilførte 10% til omsætningen. Organisk vækst var (1)% som følge af ændringer på efterspørgselssiden.

Omsætningsvækst				
	Organisk %	Opkøb, netto %	Valuta %	Total %
Koncernen	1,5	11	(0)	12
Forretningsområde				
Facility Services	2	12	(1)	13
Damage Control	(4)	(4)	(1)	(9)
Food Hygiene	5	2	1	8
Health Care	(1)	10	0	9
Region				
Nordeuropa	1	10	0	11
Kontinentaleuropa	2	11	(1)	12
Oversøisk	5	9	(7)	7

Driftsresultatet før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder steg 12% til DKK 2.279 mio. Driftsmarginalen var uændret sammenlignet med 2003 på 5,6%, det højeste niveau ISS har opnået siden Koncernen blev børsnoteret i 1977. I en sammenligning med historiske resultater skal det tages i betragtning, at ISS i dag leaser størstedelen af Koncernens biler og bygninger. Eftersom kapitalomkostningerne ved operationelle leasingaftaler er indeholdt i driftsomkostningerne, påvirkes den nuværende driftsmarginal negativt i forhold til de historiske sammenligningstal.

Facility Services Driftsmarginalen i Facility Services steg fra 6,2% til 6,3% i 2004 og var sammensat af 6,5% i Nordeuropa, 6,2% i Kontinentaleuropa og 6,0% i den oversøiske region.

Facility Services i Nordeuropa forbedrede driftsmarginalen i forhold til 2003 med fremgang i alle regionens lande undtagen Finland og Sverige. Danmark havde størst indflydelse og løftede driftsmarginalen med 1,4 procentpoint fra 5,9% i 2003 til 7,3%. Facility Services i Sverige oplevede et fald i driftsmarginalen fra 5,4% til 3,9%, hvilket primært skyldtes svage resultater i facility management-virksomheden Ecurow.

I Kontinentaleuropa steg den samlede driftsmarginal i Facility Services i forhold til 2003. Forbedringer af driftsmarginalen blev opnået i Belgien, Frankrig, Holland, Portugal, Schweiz og Østrig. Den samlede driftsmarginal for Kontinentaleuropa var påvirket af en lavere driftsmarginal i Tyskland, hvor kontraktstab i hospitalssegmentet førte til et fald i driftsmarginalen for Facility Services fra 3,6% i 2003 til 0,9%.

Den oversøiske region havde en mindre nedgang i driftsmarginalen fra 6,1% til 6,0% på grund af lavere resultater i Australien og Israel.

Business Builds Damage Control var påvirket af ugunstige vejrforhold i Skandinavien og et generelt lavt aktivitetsniveau. Driftsmarginalen var 1,6% sammenholdt med 3,5% i 2003. I Food Hygiene faldt driftsmarginalen fra 6,6% til 6,3%, fordi resultaterne i Belgien, Danmark og Holland var lavere end sidste år. Som resultat af de gennemførte restrukturerings tiltag forbedredes driftsmarginalen i Health Care fra 6,9% i 2003 til 10,8%.

Personaleomkostninger androg DKK 26.577 mio., en stigning på 9% i forhold til 2003. Personaleomkostningerne udgjorde 65,9% af

Driftsresultat pr. forretningsområde ¹⁾

	Omsætning DKK mio.			Driftsresultat ²⁾ DKK mio.			Drifts- marginal	
	2004	2003	Ændring	2004	2003	Ændring	2004	2003
Facility Services	37.150	32.918	13 %	2.343	2.048	14 %	6,3 %	6,2 %
Damage Control	1.656	1.818	(9)%	26	64	(59)%	1,6 %	3,5 %
Food Hygiene	930	861	8 %	58	57	2 %	6,3 %	6,6 %
Health Care	619	568	9 %	67	39	72 %	10,8 %	6,9 %
Koncernfunktioner	-	-	-	(215)	(176)	22 %	(0,5)%	(0,5)%
Koncernen i alt	40.355	36.165	12 %	2.279	2.032	12 %	5,6 %	5,6 %

¹⁾ En reklassifikation mellem segmenter er foretaget i forhold til 2003. Sammenligningstal er tilpasset. Se side 102 i denne rapport for yderligere information.

²⁾ Før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

omsætningen mod 67,5% i 2003. Dette afspejlede ændringen i serviceudbuddet, idet services som skadedyrsbekæmpelse, kantineservice og landskabspleje er mindre personalekrævende end andre facility services.

Vareforbrug på DKK 3.146 mio. udgjorde 7,8% af omsætningen, hvilket var en stigning på 0,4 procentpoint i forhold til 2003.

Andre driftsomkostninger udgjorde DKK 7.736 mio. eller 19,2% af omsætningen, hvilket var en stigning fra 17,8% i 2003.

Andre indtægter og omkostninger, netto udgjorde DKK (69) mio. Salg og afvikling af aktiviteter udgjorde et tab DKK 10 mio., hvoraf DKK 4 mio. blev realiseret ved frasalget i december 2004 af Koncernens 49% andel af Fernley Airport Services Ltd. i Storbritannien.

Fratrædelsesgodtgørelser og omkostninger relateret til ophør af lejeforpligtelser i tilkøbte virksomheder, primært i Finland, Norge, Spanien og Tyskland androg DKK 32 mio. Beløbet er, i henhold til ISS' regnskabspraksis, inkluderet i Andre indtægter og omkostninger, netto. På grund af omstændighederne ved virksomhedsopkøbene blev der ikke realiseret tilsvarende omkostninger i 2003.

En del af de ledelsesmæssige og strukturelle ændringer, som blev offentliggjort i november 2003, blev gennemført i 2004. Det medførte omkostninger på DKK 20 mio., hvoraf DKK 15 mio. relaterede sig til fratrædelsesgodtgørelser og DKK 5 mio. omfattede afvikling af uudnyttede kontorarealer.

Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder præsenteres efter Andre indtægter og omkostninger, netto og indregnes dermed i Driftsresultatet. Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder på DKK 39 mio.

afspejlede ISS' andel af resultatet før skat i associerede virksomheder, primært CarePartner AB.

Driftsresultatet steg 15% fra DKK 1.964 mio. til DKK 2.249 mio.

Finansielle omkostninger, netto var DKK 343 mio., en stigning fra DKK 265 mio. i 2003. Stigningen skyldtes en kombination af et marginalt lavere renteniveau, en øget nettogæld samt engangsrenteomkostninger, som primært var relateret til renter i forbindelse med en skatterevision i Danmark. Renteindtægter udgjorde DKK 101 mio. og bestod primært af renteindtægter og kursgevinster på danske realkreditobligationer. Koncernen realiserede et nettovalutakurstab på DKK 8 mio. sammenholdt med et tab på DKK 13 mio. i 2003.

Rentedækningen faldt til 8,4 fra 9,9 i 2003, som et resultat af de øgede finansielle omkostninger.

Resultat før skat og goodwillamortiseringer var DKK 1.906 mio. sammenholdt med DKK 1.732 mio. i 2003.

Selskabsskat udgjorde DKK 598 mio. Den effektive skatteprocent faldt til 31,4% fra 31,9% i 2003 på grund af tilbageførsel af en skattehensættelse, som ikke længere var påkrævet.

Resultat før goodwillamortiseringer steg 11% fra DKK 1.179 mio. i 2003 til DKK 1.308 mio. i 2004.

Goodwillamortiseringer var DKK 1.217 mio. sammenholdt med DKK 894 mio. i 2003. Stigningen skyldtes primært øget akkvisitionsaktivitet samt en øget amortisering af goodwill i Tyskland. Goodwillnedskrivning i forbindelse med salg og nedlukning vedrørende afviklede forretningsområder i Spanien og Damage Con-

trol i Norge udgjorde DKK 18 mio. Ved udgangen af 2. kvartal 2004 blev der foretaget en goodwillnedskrivning på DKK 50 mio. i Facility Services i Tyskland, som en konsekvens af den daværende situation. En opdateret forretningsplan blev udarbejdet efter købet af Nobis i december 2004 og efter beslutningen om at udfase større kontrakter i det tyske hospitalssegment i februar 2005. Som en konsekvens heraf indregnes yderligere goodwillnedskrivninger med DKK 50 mio. i slutningen af 4. kvartal 2004.

Skatteeffekt af goodwillamortiseringer var DKK 59 mio. sammenlignet med DKK 31 mio. i 2003. Stigningen skyldtes primært to større tilkøb af virksomheder i Finland og Spanien. Skatteeffekten af goodwillamortiseringer opstår i lande, hvor goodwill kan fradrages i opgørelsen af den skattepligtige indkomst. I 2004 vedrørte dette primært Danmark, Finland, Norge, Spanien og Tyskland.

Årets resultat var DKK 131 mio. mod DKK 286 mio. i 2003.

Resultat pr. aktie (før goodwillamortiseringer) steg 10% til DKK 29,5.

PENGESTRØMSOPGØRELSE

Pengestrømme fra driftsaktivitet udgjorde DKK 1.979 mio. (2003: DKK 2.345 mio.) efter positive ændringer i driftskapitalen på DKK 186 mio. Koncernens samlede debitor dage var 44, en forbedring på én dag i forhold til 2003.

Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto var DKK 583 mio., hvilket var en stigning på 45% i forhold til 2003, bl.a. påvirket af investeringer i Frankrig som følge af opstart af kontrakter på affaldshåndtering. Investeringerne udgjorde 1,4% af omsætningen, mens afskrivninger udgjorde 1,5% af omsætningen.

Frit cash flow, defineret som Pengestrømme fra driftsaktiviteter fratrukket Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto udgjorde DKK 1.396 mio. sammenlignet med DKK 1.942 mio. i 2003.

Cash conversion var 107% i 2004, hvorved ISS for sjette år i træk oversteg målsætningen om cash conversion omkring 95%. Cash conversion er defineret som Frit cash flow divideret med Resultat før goodwillamortiseringer.

Køb af virksomheder og aktiviteter, netto resulterede i en negativ pengestrøm på DKK 3.886 mio. De største køb var Engel i Finland og Grupo Unica i Spanien.

Køb af finansielle anlægsaktiver, netto ændredes fra en positiv pengestrøm i 2003 til en negativ pengestrøm på DKK 53 mio. i 2004, primært påvirket af købet af 40% af Aircon i Norge samt investeringen i et joint venture med DB Capital Partners i Australien som beskrevet på side 71.

Provenu ved aktieemission på DKK 793 mio. vedrørte en aktieemission til markedskurs i december 2004 på DKK 746 mio. og nettoprovenu på DKK 47 mio. vedrørende udstedelse af medarbejderaktier i oktober 2004.

BALANCE

Aktiver i alt udgjorde DKK 29.676 mio. pr. 31. december 2004 sammenlignet med DKK 23.385 mio. ved udgangen af 2003.

Goodwill kan henføres til virksomhedskøb, som er foretaget under varierende forhold og i forskellige faser af de samfundsøkonomiske konjunkturer. Goodwill er fordelt på de fleste af de lande, hvor koncernen har aktiviteter. De tilkøbte selskaber, som goodwill kan henføres til, repræsenterer en diversificeret portefølje af servicetyper, kundesegmenter, geografiske

regioner, kontraktstørrelser og ledelseskapa-
teten. Det største goodwillbeløb kan henføres til
Koncernens forretning i Frankrig, som udgør
24% af den bogførte værdi af goodwill. Pr. 31.
december 2004, udgjorde goodwill DKK
15.494 mio., en stigning på DKK 3.029 mio.
sammenlignet med 2003. Stigningen bestod af
effekten af goodwillamortiseringer på DKK
1.217 mio., tilkøbt goodwill på DKK 4.268
mio., afhændelser på DKK 10 mio. og valuta-
kursreguleringer på DKK (12) mio.

Udsudte skatteaktiver steg fra DKK 327 mio.
til DKK 474 mio. delvist på grund af opkøb og
øgede goodwillamortiseringer i Tyskland.

Egenkapital i alt steg med DKK 703 mio. til
DKK 8.336 mio. pr. 31. december 2004.

Stigningen i egenkapitalen skyldtes hoved-
sagligt udstedelsen af nye aktier, som ud-
gjorde DKK 793 mio., netto. Årets resultat var
DKK 131 mio.

Valutakursreguleringer relateret til investe-
ringer i udenlandske dattersvirksomheder
modregnet sikringsinstrumenter, reducerede
egenkapitalen med DKK 36 mio. pr. 31.
december 2004. Beløbet bestod af en negativ
valutakursregulering på DKK 38 mio. på
investeringer i udenlandske datterselskaber og
en gevinst på relaterede sikringsinstrumenter
på DKK 2 mio. efter skat.

Egenkapitalens andel af balancen defineret
som egenkapital i alt i forhold til totale aktiver
var 28,1% – et fald på 4,5 procent point.

**Hensættelser til pensioner og lignende for-
pligtelser** udgjorde DKK 263 mio. mod DKK
253 mio. pr. 31. december 2003. Størstedelen
af Koncernens pensionsordninger er bidrags-
baserede pensionsordninger. ISS' bidrag til
sådanne ordninger periodiseres og omkost-
ningsføres løbende.

I visse lande, primært Holland, Norge,
Schweiz, Storbritannien og Sverige, har Kon-
cernen ydelsesbaserede pensionsordninger.
ISS anvender regnskabsprincippet kendt som
"korridormetoden" for indregning af aktuar-
mæssige gevinster og tab for at sikre, at tilfæl-
dige, positive såvel som negative, ændringer i
forpligtelserne og ordningernes aktiver udjæv-
nes over en årrække. Det betyder, at eventuelle
aktuarmæssige gevinster og tab i hver enkelt
ordning, som ved årets begyndelse overstiger
10% af det højeste af dagsværdien af ordning-
ernes aktiver og nutidsværdien af de opgjorte
forpligtelser, indregnes lineært i resultatopgø-
relsen over det gennemsnitlige antal år, hvor
medarbejderne i ordningerne forventes at for-
blive på arbejdsmarkedet. ISS' tidshorisont er
i den henseende mellem 7-16 år, afhængig af
forholdene i de enkelte pensionsordninger.

Nettoforpligtelsen for de ydelsesbaserede ord-
ninger udgjorde DKK 229 mio. pr. 31. decem-
ber 2004, hvilket var på niveau med 2003.
Urealiserede aktuarmæssige tab og urealise-
rede overgangsomkostninger udgjorde DKK
435 mio. sammenholdt med DKK 306 mio. i
2003. Stigningen skyldtes til dels indreg-
ningen af en pensionsordning i Schweiz og til
dels lavere renter i visse lande.

Pensionsomkostninger vedrørende de ydelsesbaserede ordninger udgjorde DKK 82 mio. i 2004, en stigning på DKK 2 mio. sammenlignet med 2003 efter indregning af en engangsindtægt på DKK 27 mio. fra afvikling af en pensionsordning. Baseret på de nuværende diskonteringsrenter, som ligger i intervallet 2,5% til 5,5%, forventes pensionsomkostningerne at udgøre ca. DKK 124 mio. i 2005. En simultan ændring på et kvart procentpoint i diskonteringsrenterne estimeres, alt andet lige, til henholdsvis at øge eller mindske omkostningerne til ca. DKK 132 mio. eller ca. DKK 116 mio. Der henvises til note 20 i Koncernregnskabet på side 111-112 i denne rapport for en yderligere redegørelse for pensionsforpligtelser.

Andre hensatte forpligtelser udgjorde DKK 646 mio. pr. 31. december 2004. Hensættelser vedrørende tilkøbte virksomheder beløb sig til DKK 115 mio., en stigning på DKK 54 mio. i forhold til 2003, som afspejler den øgede opkøbsaktivitet. Øvrige hensatte forpligtelser vedrører forskellige forpligtelser, der opstår som led i den normale drift, herunder medarbejderrelaterede forpligtelser, forpligtelser relateret til juridiske forhold, lukning af kontrakter osv. Stigningen i disse hensættelser skyldtes primært, at afmonteringsomkostninger på DKK 69 mio. relateret til en kontrakt på affaldshåndtering i Frankrig blev inkluderet. Denne hensættelse har modpost på Øvrig tilgang under Grunde og bygninger.

Rentebærende gæld, netto udgjorde DKK 7.214 mio. mod DKK 4.784 mio. i 2003. Nettogælden bestod af gæld på DKK 11.170 mio. og likvide midler samt værdipapirer på DKK 3.707 mio. samt den positive dagsværdi af renteswaps pr. 31. december 2004 på DKK 249 mio. Ændringen i den rentebærende gæld, netto kunne hovedsageligt henføres til frit cash flow på DKK 1.396 mio., udstedelsen af

nye aktier DKK 793 mio. samt betalinger af virksomhedskøb, netto på DKK 3.886 mio.

FINANSIERING OG FINANSIEL RISIKOSTYRING

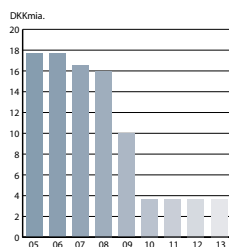
Det primære sigte med Koncernens finansieringsstrategi er at sikre tilstrækkelig finansiell fleksibilitet i forhold til Koncernens strategi.

Størstedelen af den eksterne finansiering er optaget af ISS Global A/S, en 100%-ejet dattervirksomhed af ISS A/S. ISS Global A/S ejer – direkte eller indirekte – Koncernens driftsselskaber.

Finansiering Koncernens finansieringsstruktur blev ændret i efteråret 2003, hvor ISS Global A/S noterede et Euro Medium Term Note (EMTN) program og efterfølgende gennemførte den første obligationsudstedelse på EUR 850 mio. De udstedte obligationer har en årlig kuponrente på 4,75% og løber til 2010. ISS Global A/S gennemførte i november 2004 en ny obligationsudstedelse. Denne nye udstedelse var på EUR 500 mio., med en kuponrente på 4,50% og en løbetid på 10 år. Provenuet blev anvendt til at indfri størstedelen af Koncernens eksisterende banklån. Efter obligationsudstedelsen består Koncernens finansiering af en blanding af virksomhedsobligationer og banklån.

Koncernens bankfinansiering etableres primært gennem gruppen af kernebanker, som på nuværende tidspunkt består af 11 internationale banker. Lånefaciliteterne er baseret på bilaterale aftaler med de enkelte kernebanker og er udarbejdet på baggrund af ISS' standarddokumentation. Koncernen søger at genforhandle og forlænge låneaftalerne årligt, således at det finansielle låneberedskab holdes intakt, og en lang løbetid på faciliteterne opretholdes. Derved reduceres Koncernens refinansieringsrisiko.

Lånefaciliteter



Pr. 31. december 2004 havde ISS trukket DKK 10,4 mia. på de langfristede kreditfaciliteter, som samlet udgjorde DKK 17,7 mia. inklusive udstedte obligationer. Sammenligningstallene for 2003 var henholdsvis DKK 6,4 mia. og DKK 14,2 mia. Den gennemsnitlige løbetid for de langfristede faciliteter var 5,9 år, hvilket er en stigning fra 5,1 år i 2003.

Finansieringsstruktur Størstedelen af Koncernens eksterne låntagning er centraliseret i ISS Global A/S, der fungerer som koncernintern bank for driftsselskaberne. I overensstemmelse med Koncernens interne retningslinier for finansiering, der sigter mod at sikre central styring af Koncernens likvide midler, placerer driftsselskaberne overskudslikviditet på konti hos ISS Global A/S. Overskudslikviditeten er primært placeret i danske realkreditobligationer og bankindlån.

For at sikre udligning af overskudslikviditet og gæld på landebasis, er der oprettet landebaserede balanceudlignende "cash pools" med tilhørende kassekreditter i de lande, hvor Koncernen har mere end ét driftsselskab.

Kreditvurdering ISS A/S og ISS Global A/S har en langsigtet kreditvurdering på BBB+ med Stable Outlook (stabile fremtidsudsigter) fra Standard & Poor's. Begge obligationsudstedelser har samme kreditvurdering.

Kapitalplanlægning Koncernens finansielle planlægning sker med henblik på at minimere kapitalomkostningerne og samtidig opretholde den finansielle fleksibilitet. For at sikre en hensigtsmæssig balance mellem egenkapital og fremmedkapital på mellemlangt sigt anvendes løbende flerårige planer for likviditetsgenerering og kapitalforbrug under forskellige strategiske vækstscenarier.

Koncernen evaluerer løbende sin finansielle situation og kreditværdighed ved hjælp af en række finansielle planlægningsværktøjer og kreditvurderingsmodeller. Planlægningsværktøjerne tager højde for en række variable, blandt andet virksomhedskøb, driftsmarginaler, organisk vækst, driftskapital, dividendepolitik m.m. I henhold til strategien og kapitalplanlægningen hjemtog ISS A/S i december 2004 DKK 746 mio. i nettoprovenu gennem en aktieudstedelse til markedskurs.

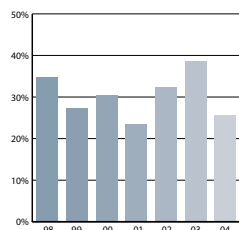
I vurderingen af kreditværdigheden indregnes ikke-balanceførte (off-balance sheet) forpligtelser i overensstemmelse med de principper, som normalt benyttes af kreditvurderingsselskaber. Sådanne forpligtelser består primært af operationel leasing eller leje af biler (DKK 899 mio.) og bygninger (DKK 1.895 mio.). Ultimo 2004 udgjorde sådanne eventualforpligtelser DKK 3.066 mio. sammenlignet med DKK 2.620 mio. i 2003. Det er Koncernens målsætning at reducere løbetiden på eventualforpligtelserne.

Følgende finansielle nøgletal anvendes i vurderingen af Koncernens finansielle styrke:

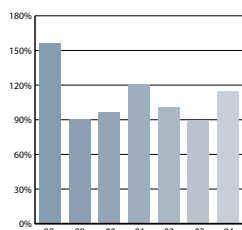
- Frie midler fra driftsaktiviteter i forhold til nettogæld
- Nettogæld i forhold til bogført værdi af egenkapitalen
- Rentedækning

Med udgangspunkt i Koncernens strategi og det nuværende økonomiske klima omfatter ISS' finansielle planlægning følgende langsigtede retningslinier: Frie midler fra driftsaktiviteter i forhold til nettogæld over 30%, nettogæld i forhold til bogført værdi af egenkapitalen mindre end 1 samt en rentedækning på mindst 4,5. Disse nøgletal er justeret for operationel leasing og leje af aktiver som defineret på side 147 i denne rapport. ISS evaluerer løbende relevans

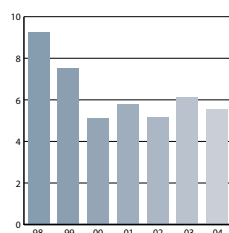
Frie midler fra driftsaktiviteter/nettogæld ¹⁾



Nettogæld/egenkapital ¹⁾



Rentedækning ¹⁾



¹⁾ Justeret for leasing.

sen af de anvendte nøgletal og justerer dem om nødvendigt. De enkelte nøgletal kan i perioder variere, og evalueringen, som foretages i sammenhæng med andre relevante faktorer, indeholder kombinationen af alle tre nøgletal.

Pr. 31. december 2004 udgjorde Frie midler fra driftsaktiviteter i forhold til nettogælden 26% i forhold til 39% ultimo 2003. Nøgletallet er pr. definition negativt påvirket af virksomhedsopkøb gennemført i 2004. Tælleren indeholder ikke et fuldt års cash flow i de opkøbte selskaber, hvorimod forøgelsen af nettogælden er fuldt indeholdt i nævneren. Nettogæld i forhold til bogført værdi af egenkapitalen var 115% sammenholdt med 89% i 2003. Rente-dækning var 5,5 – et fald fra 6,1 i 2003.

Finansiell risikostyring Koncernens finansielle risikostyring foretages i henhold til en af bestyrelsen vedtaget politik, som fastsætter retningslinier og grænser for Koncernens finansielle transaktioner og positioner. ISS kan anvende finansielle instrumenter i afdækningsøjemed og placere fri likviditet i værdipapirer. Afdækningen af finansielle risici håndteres på koncernniveau.

Renterisiko måles gennem varigheden på nettogælden. Varigheden udtrykker effekten af en simultan stigning eller fald i det generelle renteniveau for alle valutaer, som indgår i låneporteføljen. Pr. 31. december 2004 var varigheden på nettogælden ca. 0,2 år. En stigning (et fald) på et procentpoint vil derfor, alt andet lige, reducere (øge) markedsværdien af nettogælden med ca. DKK 14 mio. Baseret på nettogælden pr. 31. december 2004, vil et generelt fald (en generel stigning) på et procentpoint i de relevante rentesatser, alt andet lige, reducere (øge) de årlige finansielle omkostninger netto med ca. DKK 58 mio. efter indregning af effekten fra afdækningspositioner.

Koncernens låneportefølje består primært af obligationer udstedt under EMTN-programmet.

Obligationsudstedelsen er gennem en renteswap omdannet til en variabel forrentet forpligtelse. Til styring af varigheden på nettogælden anvender ISS derivater, f.eks. renteswaps, futures og optioner. Udskudte tab eller gevinster på renteinstrumentet indregnes i overensstemmelse med matchingprincippet som en finansiell post i resultatopgørelsen på tidspunktet, hvor den afdækkede rentekomkostning indregnes i resultatopgørelsen. Se note 25 til Koncernregnskabet for yderligere information.

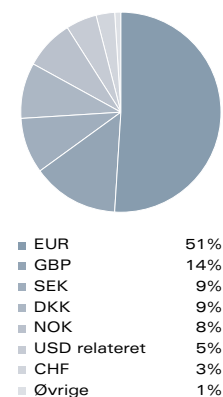
Valutakursrisiko kan opdeles i tre kategorier: økonomisk risiko, transaktionsrisiko og translationsrisiko.

I praksis er den økonomiske valutakursrisiko for ISS begrænset, idet ISS' konkurrenter generelt har samme omkostningsstruktur som ISS. Valutakursændringer kan dog have en negativ effekt på den generelle økonomiske situation i lande, hvor ISS har aktiviteter, og ISS kan blive påvirket heraf.

Serviceindustrien er sædvanligvis kendetegnet ved relativt lave transaktionsrisici, idet kerneydelsen leveres og produceres i samme lokalvaluta med minimal valutakursrisiko fra importerede underkomponenter. Koncernens transaktionsrisiko relateres primært til betalinger af royalty og service fees i lokale valutaer til ISS A/S. Der eksisterer således en valutakursrisiko i relation til omveksling af disse betalinger til danske kroner.

Den væsentligste valutakursrisiko vedrører risikoen ved omregning af udenlandske datervirksomheders resultatopgørelser til danske kroner baseret på gennemsnitlige valuta-

Omsætningsfordeling



kurser for året og omregning af investeringer i udenlandske dattervirksomheder til danske kroner ved anvendelse af ultimokurser.

Koncernens finansafdeling kan vælge at sikre valutakursrisikoen på udenlandske investeringer ved at finansiere sådanne aktiver i lokale valutaer eller ved afdækning i valuta-markederne.

I 2004 faldt Koncernens omsætningsvalutaer gennemsnitligt med 0,4% i forhold til danske kroner og reducerede dermed omsætningen med DKK 159 mio. Valutakursændringer

påvirkede driftsresultatet med DKK 8 mio. Effekten af omregning af investeringer i udenlandske dattervirksomheder reducerede egenkapitalen med DKK 36 mio., inklusive effekten af afdækningsforretninger efter skat.

Kreditrisiko er risikoen for regnskabsmæssige tab i tilfælde af, at modparten i en aftale ikke kan opfylde sine kontraktlige forpligtelser. Tab på tilgodehavender vedrørende enkeltkunder eller andre modparter har historisk set været relativt lave. For at mindske kreditrisikoen foretages løbende kreditvurderinger af Koncernens modparter.

Anvendt Regnskabspraksis

GRUNDLAG FOR UDARBEJDELSE

Årsrapporten er udarbejdet i overensstemmelse med årsregnskabslovens bestemmelser for klasse D-virksomheder og de af Københavns Fondsbørs fastlagte retningslinier, herunder danske regnskabsvejledninger. Regnskabspraksis er uændret i forhold til sidste år. I forhold til tidligere år er præsentationen af Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder ændret. Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder er nu indeholdt i Driftsresultat, idet investeringerne betragtes som en del af den ordinære forretning. Sammenligningstal er tilpasset i overensstemmelse hermed.

KONCERNREGNSKABET

Koncernregnskabet omfatter ISS A/S ("Selskabet") og dets dattervirksomheder (sammen med Selskabet benævnt "Koncernen"), hvori Selskabet direkte eller indirekte ejer mere end 50% af stemmerettighederne eller på anden måde har bestemmende indflydelse.

Koncernregnskabet udarbejdes på grundlag af årsrapporter for Selskabet og de enkelte dattervirksomheder ved sammenlægning af regnskabsposter med ensartet indhold. Der foretages eliminering af koncerninterne indtægter og omkostninger, aktiebesiddelser, udbytter og mellemværender samt realiserede og urealiserede fortjenester og tab ved transaktioner mellem de konsoliderede virksomheder.

Minoritetsinteressers forholdsmæssige andel af dattervirksomhedernes resultat og egenkapital opføres som særskilte poster under resultatopgørelse og balance.

Associerede virksomheder Virksomheder, der ikke er dattervirksomheder, men i hvilke Koncernen besidder kapitalandele og udøver betydelig, men ikke bestemmende indflydelse, betragtes som associerede virksomhe-

der. Den forholdsmæssige andel af associerede virksomheders resultat medtages i resultatopgørelsen efter equity-metoden. Der foretages forholdsmæssig eliminering af transaktioner med Koncernen, herunder realiserede og urealiserede fortjenester og tab.

Joint ventures Koncernens andele i fælles kontrollerede virksomheder betragtes som joint ventures og indeholdes i koncernregnskabet ved linie for linie at indregne Koncernens forholdsmæssige andel af aktiver, passiver samt resultatopgørelse efter forholdsmæssig eliminering af transaktioner med Koncernen, herunder realiserede og urealiserede fortjenester og tab.

Køb og salg af virksomheder Købte virksomheder medtages i koncernregnskabet fra anskaffelsestidspunktet. Solgte eller afviklede virksomheder medtages frem til afståelses-/afviklingstidspunktet.

Ved køb af virksomheder anvendes overtagelsesmetoden, hvorefter de tilkøbte virksomheders identificerede aktiver og forpligtelser indregnes i balancen til dagsværdier på overtagelsestidspunktet. Der hensættes til forpligtelser ved besluttede omstruktureringer i den erhvervede virksomhed, der opstår på overtagelsestidspunktet som direkte konsekvens af overtagelsen, såsom fratrædelsesgodtgørelser og omkostninger til lukning af afdelinger og kontorer. Der tages hensyn til skatteeffekten af de foretagne omvurderinger og hensatte forpligtelser til omstruktureringer.

Når anskaffelsessummen overstiger dagsværdien af overtagne nettoaktiver aktiveres forskelsbeløbet som goodwill og amortiseres over resultatopgørelsen over den forventede økonomiske levetid, dog maksimalt 20 år.

Den regnskabsmæssige værdi af goodwill vurderes løbende og nedskrives til genindvindingsværdi over resultatopgørelsen, såfremt den regnskabsmæssige værdi overstiger den højeste værdi af nettosalgspris og nytteværdi (nutidsværdien af forventede fremtidige pengestrømme) for den pengestrømsgenererende enhed, som goodwill tilhører.

I tilfælde hvor dagsværdien af overtagne nettoaktiver efterfølgende viser sig at afvige fra de opgjorte værdier på overtagelsestidspunktet, foretages regulering af goodwill indtil udgangen af det regnskabsår, der følger efter anskaffelsesåret.

Ændringer af købesummen efter overtagelsen samt tilbageførsel af hensatte forpligtelser til omstruktureringer i forbindelse med anskaffelsen reguleres over goodwill.

Ved afhændelse/afvikling af dattervirksomheder og associerede virksomheder opgøres gevinst/tab som forskellen mellem afståelses-/afviklingssummen reduceret med direkte relaterede afståelses-/afviklingsomkostninger og den bogførte værdi af nettoaktiverne på afståelses-/afviklingstidspunktet (ikke amortiseret goodwill nedskrives og indregnes i resultatopgørelsen under Goodwillamortiseringer). Eventuelle akkumulerede valutakursreguleringer, der tidligere har været indregnet direkte på egenkapitalen, indregnes i resultatopgørelsen under Finansielle omkostninger, netto.

Regnskabsvejledning 18 anvendes for virksomhedssammenslutninger gennemført efter vejledningens implementering 1. januar 2002. I tidligere år blev visse integrationsomkostninger i de købende selskaber indregnet i opgørelsen af goodwill i overensstemmelse med daværende dansk regnskabslovgivning.

Valutaforhold Transaktioner i fremmed valuta omregnes til danske kroner til transaktionsdagens kurs. Aktiver og passiver i udenlandsk valuta omregnes til danske kroner til balancedagens kurs.

For udenlandske dattervirksomheder sker omregning af resultatopgørelserne til årets gennemsnitlige valutakurser, mens balanceposterne omregnes til balancedagens valutakurs. Goodwill opstået ved køb af udenlandske dattervirksomheder/joint ventures behandles som et aktiv tilhørende de udenlandske dattervirksomheder/joint ventures og omregnes til danske kroner til balancedagens valutakurs.

Realiserede og urealiserede valutakursgevinster og -tab indgår i resultatopgørelsen under Finansielle omkostninger, netto, bortset fra gevinster/tab hidrørende fra omregning af:

- udenlandske dattervirksomheders/joint ventures' og kapitalandele i associerede virksomheders nettoaktiver ved regnskabsårets begyndelse til balancedagens kurser
- udenlandske dattervirksomheders/joint ventures' resultatopgørelse og andel af resultat i associerede virksomheder fra årets gennemsnitlige valutakurser til balancedagens kurser
- langfristede koncernmellemværender, der betragtes som tillæg til nettoaktiverne i dattervirksomheder/joint ventures
- lån i udenlandsk valuta samt afledte finansielle instrumenter, der er indgået med henblik på at valutakurssikre kapitalandele i udenlandske dattervirksomheder/joint ventures

Realiserede og urealiserede valutakursgevinster og -tab vedrørende ovennævnte fire grupper af transaktioner føres direkte på egenkapitalen. Der tages hensyn til eventuel skatteeffekt heraf.

RESULTATOPGØRELSEN

Omsætning 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 balance-dagen.

Driftsomkostninger *Personaleomkostninger* omfatter gager og lønninger, pensioner, sociale omkostninger og øvrige personalerelaterede omkostninger. *Vareforbrug* omfatter forbrug af omsætningsrelaterede materialer. *Andre driftsomkostninger* indeholder omkostninger til drift af servicemateriel og andre anlægsaktiver, ekstern assistance samt andre salgs-, distributions- og administrationsomkostninger, herunder poster som marketing, transport, operationel leasing, underleverandører, revision, juridisk bistand, tab og reservation til imødegåelse af tab på tilgodehavender m.v.

Andre indtægter og omkostninger, netto omfatter poster, der ikke er en del af Koncernens normale ordinære drift, eksempelvis integrationsomkostninger vedrørende den købende ISS-virksomhed, gevinst/tab og omkostninger forbundet med afhændelse eller afvikling af aktiviteter samt gevinster/tab i forbindelse med salg af ejendomme.

Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder omfatter andel af ordinært resultat før skat i associerede virksomheder efter eliminering af forholdsmæssig andel af intern avance/tab. Koncernens andel af de associerede virksomheders skat indregnes i Selskabsskat.

Finansielle omkostninger, netto omfatter renter, realiserede og urealiserede gevinster og tab vedrørende fremmed valuta, værdipapirer og visse afledte finansielle instrumenter. End-

videre indgår forrentning af visse forsikrings- og pensionsbærelser samt provisioner vedrørende faste lånetilsagn.

Selskabsskat omfatter aktuel skat og ændring i udskudt skat. Udskudt skat opgøres efter den balanceorienterede gældsmetode og omfatter alle midlertidige forskelle mellem regnskabs- og skattemæssige værdier af aktiver og forpligtelser. Endvidere indregnes en udskudt skatteforpligtelse vedrørende forventet genbeskatning af fradragsberettigede tab i udenlandske dattervirksomheder under dansk sambeskatning. Genbeskatning sker i tilfælde, hvor udenlandske dattervirksomheder udtræder af den danske sambeskatning eller i tilfælde af fremtidig skattepligtig indkomst i de udenlandske dattervirksomheder.

I tilfælde, hvor skatteværdien kan opgøres efter forskellige beskatningsregler, måles udskudt skat på grundlag af den planlagte anvendelse af aktivet henholdsvis afvikling af forpligtelsen.

Udskudt skat opgøres ved anvendelse af den skatteprocent, der forventes at være gældende, når de midlertidige forskelle udlignes. Der afsættes ikke udskudt skat af ikke-udloddet overskud i dattervirksomheder samt af goodwill, der ikke er skattemæssigt afskrivningsberettiget. Udskudte skatteaktiver, herunder skatteværdien af fremførbare skattemæssige underskud, indregnes med den værdi, hvortil de forventes at blive anvendt, enten ved udligning i skat af fremtidig indtjening eller ved modregning i udskudte skatteforpligtelser inden for samme juridiske skatteenhed og jurisdiktion.

Den indregnede skat henføres til henholdsvis Selskabsskat, Skatteeffekt af goodwillamortiseringer og Egenkapital.

Selskabet er sambeskattet med en række hel-ejede danske og udenlandske dattervirksomheder. Den danske selskabsskat fordeles mellem de sambeskattede danske selskaber i forhold til disses skattepligtige indkomster (fuld fordeling med refusion vedrørende skattemæssige underskud). De sambeskattede selskaber indgår i acontoskatteordningen. Tillæg, fradrag og godtgørelser indregnes under Finansielle omkostninger, netto.

PENGESTRØMSOPGØRELSEN

Pengestrømsopgørelsen viser Koncernens pengestrømme for året fordelt på driftsaktivitet, investeringsaktivitet og finansieringsaktivitet, årets forskydning i likvider samt Koncernens likvider ved årets begyndelse og slutning.

Pengestrømsopgørelsen opstilles efter den indirekte metode med udgangspunkt i Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

Likviditetseffekten af køb og salg af virksomheder, inklusive omstrukturingsomkostninger i forbindelse hermed (se ovenfor under "Køb og salg af virksomheder"), vises separat under Pengestrømme fra investeringsaktivitet. I pengestrømsopgørelsen medtages pengestrømme vedrørende købte virksomheder fra anskaffelsestidspunktet, og pengestrømme vedrørende solgte virksomheder medtages frem til afståelsestidspunktet.

Pengestrømme fra driftsaktivitet omfatter Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder reguleret for ikke-likvide poster, ændringer i driftskapital samt betalinger vedrørende hensatte forpligtelser, renter, selskabsskat og andre indtægter og omkostninger. Driftskapital består af omsætningsaktiver fratrukket kortfristede gældsforpligtelser med undtagelse af likvide

beholdninger, værdipapirer, gæld til kreditinstitutter samt tilgodehavende/skyldige renter og tilgodehavende/skyldig selskabsskat.

Pengestrømme fra investeringsaktivitet omfatter pengestrømme fra køb og salg af virksomheder samt køb og salg af anlægsaktiver.

Pengestrømme fra finansieringsaktivitet omfatter provenu fra låntagning, afdrag på lån, udbytter, provenu fra aktieemissioner, køb og salg af egne aktier, pengestrømme fra afledte finansielle instrumenters sikring af nettoinvesteringer samt udbytte til minoritetsinteressenter.

Likvider omfatter bankindeståender, kassebeholdninger og ultra-likvide værdipapirer, herunder børsnoterede danske realkreditobligationer, der indgår som en del af Koncernens løbende likviditetsstyring.

BALANCEN

Immaterielle og materielle anlægsaktiver måles til kostpris med fradrag af akkumulerede amortiseringer samt af- og nedskrivninger. I kostprisen indgår anskaffelsesprisen samt omkostninger direkte knyttet til anskaffelsen frem til tidspunktet, hvor aktivet er klar til brug.

Ved måling af værdien af software udviklet til internt brug aktiveres eksterne omkostninger til konsulenter og software samt interne direkte og indirekte omkostninger, som relaterer sig til udviklingen. Øvrige udviklingsomkostninger, hvor det ikke kan sandsynliggøres, at fremtidige økonomiske fordele vil tilflyde Koncernen, indregnes i resultatopgørelsen, efterhånden som omkostningerne afholdes.

Amortisering og afskrivning foretages lineært over aktivernes forventede levetid og under hensyntagen til den forventede restværdi.

Aktiver med kort levetid samt mindre værdifulde aktiver omkostningsføres i resultatopgørelsen i anskaffelsesåret. Gevinst og tab ved salg eller skrotning af anlægsaktiver måles

som forskellen mellem salgspris reduceret med direkte relaterede afståelsesomkostninger og regnskabsmæssig værdi og indregnes i resultatopgørelsen under Andre driftsomkostninger i salgsåret, bortset fra gevinster/tab i forbindelse med salg af ejendomme, der indregnes under Andre indtægter og omkostninger, netto.

Finansielt leasede anlægsaktiver måles i balancen til laveste værdi af dagsværdi og nutidsværdien af de fremtidige leasingydelser. Ved beregning af nutidsværdien anvendes leasingaftalens interne rentefod eller en tilnærmet værdi for denne som diskonteringsfaktor. Finansielt leasede aktiver afskrives efter samme principper som Koncernens erhvervede anlægsaktiver.

Finansielle anlægsaktiver Kapitalandele i dattervirksomheder og associerede virksomheder måles efter indre værdis metode. Dattervirksomheder og associerede virksomheder med negativ indre værdi måles til nul, og Selskabets tilgodehavender nedskrives med Selskabets andel af den negative egenkapital, i det omfang tilgodehavendet vurderes uerholdeligt. Såfremt den negative indre værdi overstiger tilgodehavendet, indregnes det resterende beløb under hensatte forpligtelser i det omfang, Selskabet har en retlig eller faktisk forpligtelse til at dække underbalancen.

Omkostninger relateret til afgivne tilbud på PPP (Public Private Partnership)/PFI (Private

Anlægsaktiver	Forventet levetid
Goodwill	Maksimum 20 år
Software og øvrige immaterielle aktiver	Maksimum 5 år
Bygninger	20-40 år
Indretning af lejede lokaler	Over lejemålets løbetid
Anlæg driftsmateriel og inventar	3-10 år

Finance Initiative)-kontrakter indregnes i resultatopgørelsen ved afholdelsen. Såfremt Koncernen tildeles status som foretrukken tilbudsgiver indregnes direkte henførbare omkostninger og eventuelle investeringer under Andre tilgodehavender. Omkostninger vedrørende tildelte PPP/PFI-kontrakter amortiseres over kontraktens løbetid. Tildes Koncernen ikke kontrakten, indregnes alle omkostninger i resultatopgørelsen.

Andre værdipapirer og kapitalandele måles til dagsværdi på balancedagen.

Varebeholdninger Råvarer og hjælpematerialer måles til den laveste værdi af kostpris efter FIFO-princippet og nettorealisationsværdi. Færdigvarer og Varer under fremstilling måles til den laveste værdi af kostpris med tillæg af henførbare indirekte omkostninger og nettorealisationsværdi. Kostpris for råvarer og hjælpematerialer omfatter anskaffelsespris med tillæg af hjemtagelsesomkostninger. Nettorealisationsværdien er den forventede salgspris med fradrag af færdiggørelses- og salgsomkostninger.

Tilgodehavender måles til amortiseret kostpris med fradrag af reservation til imødegåelse af tab efter en individuel vurdering. Reservationer og realiserede tab omkostningsføres under Andre driftsomkostninger.

Igangværende arbejder for fremmed regning måles til salgsværdien af den på balancetids-

punktet udførte del af arbejdet. Salgsværdien opgøres på baggrund af færdiggørelsesgraden og de samlede forventede indtægter på den enkelte kontrakt. Acontofaktureringer vedrørende den udførte del af arbejdet fratrækkes i værdien, mens acontofaktureringer ud over den udførte del af arbejdet opføres som Forudbetalinger fra kunder under Kortfristede gældsforpligtelser.

Værdipapirer indeholder ultra-likvide værdipapirer herunder børsnoterede danske realkreditobligationer, der indgår i Koncernens løbende likviditetsstyring. Disse værdipapirer måles til dagsværdi på balancedagen.

Egne aktier Provenu ved køb og salg af egne aktier føres direkte på egenkapitalen. Ved beregning af Koncernens nøgletal reduceres antal aktier med egne aktier.

Udbytte indregnes i den periode, hvor udbyttet er godkendt på generalforsamlingen.

Hensatte forpligtelser omfatter forpligtelser til pensioner og omstruktureringer af tilkøbte virksomheder m.v. Hensatte forpligtelser indregnes, når Koncernen som følge af en tidligere begivenhed har en retslig eller konstruktiv forpligtelse, og det er sandsynligt, at der må afgives økonomiske fordele for at indfri forpligtelsen.

Pensioner og lignende forpligtelser samt bidrag til bidragsbaserede ordninger indregnes i resultatopgørelsen ved afholdelsen. Eventuelle forskelle mellem omkostningsførte og betalbare beløb indeholdes i balancen under Anden gæld og periodeafgrænsningsposter.

For ydelsesbaserede ordninger opgøres det hensatte beløb under Hensættelser til pensioner og lignende forpligtelser som nutidsværdi

af den ydelsesbaserede forpligtelse korrigeret for ikke indregnede overgangs- og aktuar-mæssige gevinster og tab og fratrullet eventuelle tidligere ikke indregnede bidrag og omkostninger. Nutidsværdien af den ydelsesbaserede forpligtelse og de tilhørende omkostninger er baseret på aktuar-mæssige beregninger.

Finansielle gældsforpligtelser Gæld til kreditinstitutter m.v. indregnes ved låneoptagelse til det modtagne provenu efter fradrag af afholdte transaktionsomkostninger. I efterfølgende perioder måles de finansielle forpligtelser til amortiseret kostpris, svarende til den kapitaliserede værdi ved anvendelse af en konstant effektiv rente, således at forskellen mellem provenuet og den nominelle værdi indregnes i resultatopgørelsen over låneperioden. I finansielle gældsforpligtelser indregnes tillige den kapitaliserede leasingforpligtelse på finansielle leasingkontrakter, som det laveste beløb af dagsværdien af leasingaktivet henholdsvis nutidsværdien af de fremtidige leasingydelser.

Afledte finansielle instrumenter måles til dagsværdi og indgår under Andre tilgodehavender henholdsvis Anden gæld og periodeafgrænsningsposter. Gevinst/tab indeholdes i Finansielle omkostninger, netto, bortset fra afledte finansielle instrumenter, der er indgået som sikringsinstrumenter.

Ændringer i dagsværdi af afledte finansielle instrumenter indgået til sikring af dagsværdien af indregnede aktiver og forpligtelser indregnes i resultatopgørelsen sammen med ændringer i værdien af det sikrede aktiv eller den sikrede forpligtelse. Afledte finansielle instrumenter, der udgør sikring af nettoinvesteringer i dattervirksomheder, joint ventures og associerede virksomheder, indregnes direkte på egenkapitalen efter skat.

Ændringer i dagsværdi af afledte finansielle instrumenter indgået til sikring af fremtidige transaktioner indregnes direkte på egenkapitalen efter skat. Ved realisation af det sikrede overføres værdiændringer fra egenkapitalen og indregnes i samme regnskabspost som det sikrede.

For afledte finansielle instrumenter, som ikke opfylder betingelserne for behandling som sikringsinstrumenter, indregnes ændringer i dagsværdi i resultatopgørelsen løbende.

Leasingkontrakter Omkostninger vedrørende operationel leasing indregnes i resultatopgørelsen lineært over aftalens løbetid. Forpligtelsen for den resterende del af løbetiden oplyses i noterne under Eventualforpligtelser.

Incitamentsordninger Provenu ved salg af egne aktier henholdsvis udstedelse af aktier i Selskabet i forbindelse med udnyttelse af aktieoptioner eller warrants føres direkte på egenkapitalen. For en mere detaljeret beskrivelse af den regnskabsmæssige behandling af incitamentsordninger henvises til side 24-31 i denne rapport.

Segmentoplysninger Der gives oplysninger på forretningsområder (Primært segment) og geografiske markeder (Sekundært segment). Segmentoplysninger følger Koncernens regnskabspraksis og interne økonomistyring.

Koncernregnskab

RESULTATOPGØRELSE FOR KONCERNEN

1. januar - 31. december. Beløb i DKK mio.

Note		2004	2003	2002
1	Omsætning	40.355	36.165	37.984
2	Personaleomkostninger	(26.577)	(24.414)	(25.705)
	Vareforbrug	(3.146)	(2.686)	(2.825)
	Andre driftsomkostninger	(7.736)	(6.446)	(6.841)
11, 12	Afskrivninger og amortiseringer	(617)	(587)	(603)
1	Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder	2.279	2.032	2.010
3	Andre indtægter og omkostninger, netto	(69)	(75)	5
5, 13	Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder	39	7	(11)
	Driftsresultat	2.249	1.964	2.004
4	Finansielle omkostninger, netto	(343)	(265)	(361)
	Andre finansielle indtægter, netto	-	33	-
	Resultat før skat og goodwillamortiseringer	1.906	1.732	1.643
5	Selskabsskat	(598)	(553)	(528)
	Resultat før goodwillamortiseringer	1.308	1.179	1.115
6, 11	Goodwillamortiseringer	(1.217)	(894)	(890)
5	Skatteeffekt af goodwillamortiseringer	59	31	39
	Minoritetsinteresser	(19)	(30)	(18)
	Årets resultat	131	286	246
29	Resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer (DKK)	29,5	26,8	25,8
29	Udvandet resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer (DKK)	29,5	26,8	25,8

PENGESTRØMSOPGØRELSE FOR KONCERNEN

1. januar - 31. december. Beløb i DKK mio.

	2004	2003	2002	Note
Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder	2.279	2.032	2.010	
Afskrivninger og amortiseringer	617	587	603	11, 12
Ændringer i driftskapital	186	319	412	7
Ændringer i hensatte forpligtelser	(91)	(36)	(98)	
Rentebetalinger, netto	(334)	(215)	(333)	
Betalte selskabsskatter, netto	(602)	(323)	(263)	5
Betalinger vedrørende andre indtægter og omkostninger, netto	(76)	(19)	(67)	
Pengestrømme fra driftsaktivitet	1.979	2.345	2.264	
Køb af virksomheder og aktiviteter	(3.886)	(1.065)	(1.898)	8
Salg af virksomheder og aktiviteter	36	20	16	8
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(583)	(403)	(525)	9
Køb af finansielle anlægsaktiver, netto	(53)	29	269	9
Pengestrømme fra investeringsaktivitet	(4.486)	(1.419)	(2.138)	
Finansielle betalinger, netto	3.358	556	(782)	10
Provenu ved aktieemission	793	25	569	
Køb af egne aktier, netto	(30)	-	(5)	
Betalt udbytte til aktionærer	(177)	(88)	-	
Minoritetsinteresser	(6)	(8)	(5)	
Pengestrømme fra finansieringsaktivitet	3.938	485	(223)	
Årets pengestrømme	1.431	1.411	(97)	
Likvider primo året	2.281	891	1.023	
Årets pengestrømme	1.431	1.411	(97)	
Valutakursreguleringer	(5)	(21)	(35)	
Likvider ultimo året	3.707	2.281	891	

KONCERNBALANCE

Pr. 31. december. Beløb i DKK mio.

Note	Aktiver	2004	2003	2002
	Goodwill	15.494	12.465	12.669
	Software og øvrige immaterielle aktiver	175	164	194
11	Immaterielle anlægsaktiver i alt	15.669	12.629	12.863
	Grunde og bygninger	234	156	168
	Anlæg, driftsmateriel og inventar	1.559	1.313	1.341
12	Materielle anlægsaktiver i alt	1.793	1.469	1.509
13	Kapitalandele i associerede virksomheder	178	67	35
13	Tilgodehavender hos associerede virksomheder	-	23	25
13	Andre værdipapirer og kapitalandele	59	37	45
13, 23	Andre tilgodehavender	162	141	160
5, 15	Udsudte skatteaktiver	474	327	360
	Finansielle anlægsaktiver i alt	873	595	625
	Anlægsaktiver i alt	18.335	14.693	14.997
16	Varebeholdninger	263	178	170
23	Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser	6.376	5.420	5.517
17	Igangværende arbejder for fremmed regning	156	102	113
23	Andre tilgodehavender	444	325	229
18	Periodeafgrænsningsposter	292	360	389
5	Tilgodehavende selskabsskat	103	26	106
14, 23	Værdipapirer	586	38	618
23	Likvide beholdninger	3.121	2.243	273
	Omsætningsaktiver i alt	11.341	8.692	7.415
	Aktiver i alt	29.676	23.385	22.412

Passiver	2004	2003	2002	Note
Aktiekapital	947	886	878	19
Egne aktier	(58)	(28)	(28)	19
Overkurs ved emission	-	17	583	
Overført resultat	7.692	6.967	6.008	
Valutakursreguleringer	(245)	(209)	(110)	
Egenkapital i alt	8.336	7.633	7.331	
Minoritetsinteresser	100	108	88	
Hensættelser til pensioner og lignende forpligtelser	263	253	216	20
Hensættelser til udskudt skat	318	310	308	5, 15
Andre hensatte forpligtelser	646	530	573	21
Hensatte forpligtelser i alt	1.227	1.093	1.097	
Langfristede gældsforpligtelser	10.359	6.446	5.642	22, 23
Hensatte forpligtelser og langfristede gældsforpligtelser i alt	11.586	7.539	6.739	
Kortfristet del af langfristede gældsforpligtelser	1	5	1	22, 23
Gæld til kreditinstitutter	747	614	852	23
Gæld til associerede virksomheder	63	-	-	23
Forudbetalinger fra kunder	215	126	104	
Leverandører af varer og tjenesteydelser	1.773	1.355	1.290	23
Skyldig selskabsskat	240	189	259	5
Kildeskat, moms m.v.	2.274	1.955	1.977	
Skyldig løn og feriepenge	2.761	2.463	2.520	
Anden gæld og periodeafgrænsningsposter	1.580	1.398	1.251	
Kortfristede gældsforpligtelser i alt	9.654	8.105	8.254	
Forpligtelser i alt	21.240	15.644	14.993	
Passiver i alt	29.676	23.385	22.412	
Eventualforpligtelser				24
Afledte finansielle instrumenter				25
Transaktioner med nærtstående parter				26
Interesser i joint ventures				27
Honorarer til Koncernens revisorer				28

EGENKAPITALOPGØRELSE FOR KONCERNEN

Pr. 31. december. Beløb i DKK mio.

Egenkapital og minoritetsinteresser	Aktie- kapital	Egne aktier	Overkurs ved emission	Overført resultat	Valuta- kursregu- leringer	Egen- kapital i alt	Minori- tetsin- teresser
2002							
Egenkapital og minoritetsinteresser 1. januar 2002	844	(62)	48	5.795	(4)	6.621	57
Valutakursreguleringer af dattervirksomheder og minoritetsinteresser ¹⁾	-	-	-	-	(106)	(106)	1
Udskudt gevinst på afledte finansielle instrumenter	-	-	-	9	-	9	-
Skat af egenkapitalbevægelser	-	-	-	(3)	-	(3)	-
Nettogevinster/(tab) indregnet direkte på egenkapitalen	-	-	-	6	(106)	(100)	1
Årets resultat	-	-	-	246	-	246	18
Totalindkomst i året	-	-	-	252	(106)	146	19
Køb af minoritetsinteresser, netto	-	-	-	-	-	-	17
Betalt udbytte	-	-	-	-	-	-	(5)
Aktieemission	26	-	492	-	-	518	-
Medarbejderaktier	8	-	43	-	-	51	-
Salg/(køb) af egne aktier, netto ²⁾	-	34	-	(39)	-	(5)	-
Øvrige bevægelser i alt	34	34	535	(39)	-	564	12
Egenkapital og minoritetsinteresser 31. december 2002	878	(28)	583	6.008	(110)	7.331	88
2003							
Egenkapital og minoritetsinteresser 1. januar 2003	878	(28)	583	6.008	(110)	7.331	88
Overførsel	-	-	(583)	583	-	-	-
Korrigeret egenkapital og minoritetsinteresser 1. januar 2003	878	(28)	-	6.591	(110)	7.331	88
Valutakursreguleringer af dattervirksomheder og minoritetsinteresser ¹⁾	-	-	-	-	(99)	(99)	(5)
Udskudt gevinst på afledte finansielle instrumenter	-	-	-	9	-	9	-
Skat af egenkapitalbevægelser	-	-	-	(3)	-	(3)	-
Nettogevinster/(tab) indregnet direkte på egenkapitalen	-	-	-	6	(99)	(93)	(5)
Årets resultat	-	-	-	286	-	286	30
Totalindkomst i året	-	-	-	292	(99)	193	25
Køb af minoritetsinteresser, netto	-	-	-	-	-	-	3
Betalt udbytte	-	-	-	(88)	-	(88)	(8)
Medarbejderaktier	8	-	17	-	-	25	-
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	-	-	172	-	172	-
Øvrige bevægelser i alt	8	-	17	84	-	109	(5)
Egenkapital og minoritetsinteresser 31. december 2003	886	(28)	17	6.967	(209)	7.633	108

¹⁾ Modregnet sikringsinstrumenter og skat heraf.

²⁾ Inklusive afregnede optioner.

Fortsættes på side 101

EGENKAPITALOPGØRELSE FOR KONCERNEN

Egenkapital og minoritetsinteresser (fortsat)	Aktie- kapital	Egne aktier	Overkurs ved emission	Overført resultat	Valuta- kursregu- leringer	Egen- kapital i alt	Minori- tetsin- teresser
2004							
Egenkapital og minoritetsinteresser 1. januar 2004	886	(28)	17	6.967	(209)	7.633	108
Valutakursreguleringer af dattervirksomheder og minoritetsinteresser ¹⁾	-	-	-	-	(36)	(36)	(1)
Udskudt gevinst på afledte finansielle instrumenter	-	-	-	9	-	9	-
Skat af egenkapitalbevægelser	-	-	-	(3)	-	(3)	-
Nettogevinster/(tab) indregnet direkte på egenkapitalen	-	-	-	6	(36)	(30)	(1)
Årets resultat	-	-	-	131	-	131	19
Totalindkomst i året	-	-	-	137	(36)	101	18
Køb af minoritetsinteresser, netto	-	-	-	-	-	-	(20)
Betalt udbytte	-	-	-	(177)	-	(177)	(6)
Aktieemission	51	-	695	-	-	746	-
Medarbejderaktier	10	-	37	-	-	47	-
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	-	-	16	-	16	-
Køb af egne aktier	-	(30)	-	-	-	(30)	-
Overførsel ²⁾	-	-	(749)	749	-	-	-
Øvrige bevægelser i alt	61	(30)	(17)	588	-	602	(26)
Egenkapital og minoritetsinteresser 31. december 2004 ³⁾	947	(58)	-	7.692	(245)	8.336	100

¹⁾ Modregnet sikringsinstrumenter og skat heraf.

²⁾ I henhold til ændret lovgivning er overkurs ved emission overført til Overført resultat pr. 31. december 2004.

³⁾ Pr. 31. december 2004 er foreslået udbytte på DKK 237 mio. inkluderet i overført resultat, hvoraf DKK 1 mio. vedrører egne aktier ejet af Selskabets 100%-ejede dattervirksomheder.

NOTER TIL KONCERNREGNSKABET

Beløb i DKK mio.

1. Segmentoplysninger

Koncernens forretningssegmenter afspejler driftsmodellen i **create2005** og består af Facility Services og forretningsområderne (Business Builds) Damage Control, Food Hygiene og Health Care (Primært segment). Forretningssegmenterne opererer i tre geografiske hovedområder: Nordeuropa, Kontinentaleuropa og Oversøisk (Sekundært segment).

I forhold til 2003 er følgende reklassifikationer foretaget mellem Facility Services og Business Builds: Pr. 1. januar 2004 ophørte Innovation som segment. Dette betød, at kaffe- og salgsautomat-aktiviteterne samt aktiviteterne i ISS Data (kun relevant for 2003) blev overført til Facility Services. ISS Grønland og ISS Island er blevet overført fra Food Hygiene til Facility Services. Associerede kapitalandele (CarePartner) er flyttet fra Facility Services til Health Care. I 2004 er tilføjet en separat kolonne for eliminerings, og der er dermed ikke længere eliminerings i beløbene under de enkelte segmenter. Sammenligningstal i noterne og Gennemgang af Driften på side 51-75 i denne rapport er tilpasset i overensstemmelse hermed.

Forretningsområder – Primært segment	Facility Services	Damage Control	Food Hygiene	Health Care	Koncern-funktioner	Elimineringer	Koncernen
2004							
Ekstern omsætning	37.150	1.656	930	619	-	-	40.355
Intern omsætning	40	17	-	-	-	(57)	-
Omsætning	37.190	1.673	930	619	-	(57)	40.355
Driftsresultat ¹⁾	2.343	26	58	67	(215)	-	2.279
Driftsmarginal, %	6,3	1,6	6,3	10,8	-	-	5,6
Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder	8	-	-	31	-	-	39
Afskrivninger og amortiseringer	519	52	12	23	11	-	617
Goodwillnedskrivninger	100	-	-	-	-	-	100
Anlægsaktiver i alt	17.068	719	191	875	10.499	(11.017)	18.335
Kapitalandele i associerede virksomheder	135	-	-	43	-	-	178
Aktiver i alt	25.184	1.252	374	1.029	19.593	(17.756)	29.676
Hensatte forpligtelser i alt	1.018	27	3	21	158	-	1.227
Kortfristede gældsforpligtelser i alt	13.212	799	140	878	1.364	(6.739)	9.654
Pengestrømme fra driftsaktivitet	2.237	39	64	74	(435)	-	1.979
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(452)	(58)	(19)	(22)	(32)	-	(583)
Antal ansatte ultimo året	265.874	2.285	4.406	892	77	-	273.534
2003							
Ekstern omsætning	32.918	1.818	861	568	-	-	36.165
Intern omsætning	30	13	1	-	-	(44)	-
Omsætning	32.948	1.831	862	568	-	(44)	36.165
Driftsresultat ¹⁾	2.048	64	57	39	(176)	-	2.032
Driftsmarginal, %	6,2	3,5	6,6	6,9	-	-	5,6
Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder	6	-	-	1	-	-	7
Afskrivninger og amortiseringer	481	62	10	19	15	-	587
Goodwillnedskrivninger	-	-	-	-	-	-	-
Anlægsaktiver i alt	13.411	821	180	834	9.527	(10.080)	14.693
Kapitalandele i associerede virksomheder	46	-	-	21	-	-	67
Aktiver i alt	20.670	1.366	352	977	15.137	(15.117)	23.385
Hensatte forpligtelser i alt	879	46	3	15	150	-	1.093
Kortfristede gældsforpligtelser i alt	10.081	833	164	952	1.112	(5.037)	8.105
Pengestrømme fra driftsaktivitet	2.173	104	47	32	(11)	-	2.345
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(337)	(44)	(12)	(19)	9	-	(403)
Antal ansatte ultimo året	237.362	2.417	4.411	763	68	-	245.021

¹⁾ Før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

Fortsættes på side 103

1. Segmentoplysninger (fortsat)

Geografisk – Sekundært segment	Nord-europa	Kontinental-europa	Oversøisk	Koncern-funktioner	Elimineringer	Koncernen
2004						
Ekstern omsætning	18.568	19.771	2.016	-	-	40.355
Intern omsætning	10	-	-	-	(10)	-
Omsætning	18.578	19.771	2.016	-	(10)	40.355
Driftsresultat ¹⁾	1.174	1.200	120	(215)	-	2.279
Driftsmarginal, %	6,3	6,1	6,0	-	-	5,6
Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder	39	-	-	-	-	39
Afskrivninger og amortiseringer	325	251	30	11	-	617
Goodwillnedskrivninger	-	100	-	-	-	100
Anlægsaktiver i alt	7.479	10.053	753	10.499	(10.449)	18.335
Kapitalandele i associerede virksomheder	108	8	62	-	-	178
Aktiver i alt	10.510	15.040	1.329	19.593	(16.796)	29.676
Hensatte forpligtelser i alt	393	635	41	158	-	1.227
Kortfristede gældsforpligtelser i alt	6.447	7.763	427	1.364	(6.347)	9.654
Pengestrømme fra driftsaktivitet	1.227	1.092	95	(435)	-	1.979
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(276)	(239)	(36)	(32)	-	(583)
Antal ansatte ultimo året	84.634	133.743	55.080	77	-	273.534
2003						
Ekstern omsætning	16.661	17.621	1.883	-	-	36.165
Intern omsætning	24	-	-	-	(24)	-
Omsætning	16.685	17.621	1.883	-	(24)	36.165
Driftsresultat ¹⁾	1.011	1.082	115	(176)	-	2.032
Driftsmarginal, %	6,1	6,1	6,1	-	-	5,6
Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder	5	2	-	-	-	7
Afskrivninger og amortiseringer	305	240	27	15	-	587
Goodwillnedskrivninger	-	-	-	-	-	-
Anlægsaktiver i alt	5.266	8.811	684	9.527	(9.595)	14.693
Kapitalandele i associerede virksomheder	57	8	2	-	-	67
Aktiver i alt	8.064	13.090	1.247	15.137	(14.153)	23.385
Hensatte forpligtelser i alt	355	541	47	150	-	1.093
Kortfristede gældsforpligtelser i alt	4.769	6.487	294	1.112	(4.557)	8.105
Pengestrømme fra driftsaktivitet	1.120	1.127	109	(11)	-	2.345
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(232)	(153)	(27)	9	-	(403)
Antal ansatte ultimo året	77.146	120.984	46.823	68	-	245.021

¹⁾ Før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

NOTER TIL KONCERNREGNSKABET

2. Personaleomkostninger	2004	2003
Lønninger og gager	(20.250)	(18.559)
Pensionsbidrag, ydelsesbaseret	(74)	(70)
Pensionsbidrag, bidragsbaseret ¹⁾	(868)	(779)
Social sikring og andre omkostninger ¹⁾	(5.385)	(5.006)
Personaleomkostninger	(26.577)	(24.414)
Gennemsnitligt antal medarbejdere	267.279	246.073

Honorar til Selskabets bestyrelse udgjorde DKK 2,7 mio. (DKK 2,5 mio. i 2003). Vederlag til Selskabets direktion udgjorde DKK 24,8 mio. (DKK 21,8 mio. i 2003). Honorarer til Selskabets bestyrelse og direktion er specificeret på side 20-21 i denne rapport. Warrant- og aktieoptionsprogrammer er beskrevet og specificeret på side 26-31 i denne rapport.

¹⁾ I 2003 sammenligningstallene er DKK 247 mio. flyttet fra Social sikring og andre omkostninger til Pensionsbidrag, bidragsbaseret.

3. Andre indtægter og omkostninger, netto	2004	2003
Gevinst ved salg af ældreplejesegmentet	-	6
Tab ved afvikling af aviation-aktiviteter	(4)	(10)
Tab ved salg og afvikling af andre aktiviteter, netto	(6)	(12)
Salg og afvikling, netto ¹⁾	(10)	(16)
Integrationsomkostninger i det købende selskab	(32)	-
Afvikling af uudnyttede kontorlokaler	(5)	(10)
Fratrædelsesgodtgørelser i forbindelse med organisationstilpasninger	(15)	(42)
Ledelsesmæssige og strukturelle ændringer ²⁾	(20)	(52)
Gevinst/(tab) ved salg af ejendomme	5	(4)
Andet, netto	(12)	(3)
Andre indtægter og omkostninger, netto	(69)	(75)

¹⁾ Eksklusive goodwillnedskrivninger i forbindelse med salg og afvikling.

²⁾ Meddelt i november 2003.

4. Finansielle omkostninger, netto	2004	2003
Renteindtægter m.v.	101	125
Valutakursgevinster	1	6
Finansielle indtægter	102	131
Renteomkostninger m.v.	(428)	(367)
Renter vedrørende pensionsforpligtelser	(8)	(10)
Valutakurstab	(9)	(19)
Finansielle omkostninger	(445)	(396)
Finansielle omkostninger, netto	(343)	(265)

5. Selskabsskat

2004

2003

	Skat i resultat- opgørelsen	Skyldig/(til- godehavende) selskabsskat	Udskudt skat/ (Skatteaktiver)	Skat i resultat- opgørelsen	Skyldig/(til- godehavende) selskabsskat	Udskudt skat/ (Skatteaktiver)
Saldo 1. januar	-	163	(17)	-	153	(52)
Valutakursreguleringer	-	0	1	-	(5)	(3)
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	-	16	(99)	-	11	(16)
Reguleringer vedrørende tidligere år, netto	(6)	3	3	(7)	8	(3)
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	(16)	-	-	(168)	(4)
Skat vedrørende andre egenkapitalbevægelser	-	-	3	-	28	-
Skat af resultat før goodwillamortiseringer	(585)	632	(47)	(551)	490	61
Skat af indtægter fra associerede virksomheder	(7)	-	-	5	-	-
Skatteeffekt af goodwillamortiseringer	59	(59)	-	31	(31)	-
	(539)	739	(156)	(522)	486	(17)
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	-	-	-	(168)	-
Betalte skatter	-	602	-	-	491	-
Betalt i året	-	602	-	-	323	-
Selskabsskat 31. december	(539)	137	(156)	(522)	163	(17)
Tilgodehavende selskabsskat/ udskudte skatteaktiver		(103)	(474)		(26)	(327)
Skyldig selskabsskat/udskudt skat		240	318		189	310
Selskabsskat, netto/udskudt skat, netto		137	(156)		163	(17)

Opgørelse af effektiv skatteprocent

2004

2003

Selskabsskatteprocent i Danmark	30,0 %	30,0 %
Ikke-fradragsberettigede omkostninger fratrullet ikke-skattepligtig indkomst	0,7 %	1,1 %
Korrektion vedrørende tidligere år, netto	0,3 %	0,4 %
Afvigelse i udenlandske skatteprocenter, netto	0,7 %	1,0 %
Effekt af ændring i udenlandske skatteprocenter	0,2 %	0,2 %
Andet, netto	(0,5)%	(0,8)%
Effektiv skatteprocent (eksklusive skatteeffekt af goodwillamortiseringer)	31,4 %	31,9 %

6. Goodwillamortiseringer

2004

2003

Amortiseringer	(1.099)	(883)
Nedskrivninger i forbindelse med salg og afvikling	(18)	(11)
Nedskrivninger	(100)	-
Goodwillamortiseringer	(1.217)	(894)

Nedskrivninger på DKK 100 mio. vedrører Facility Services i Tyskland. For en nærmere beskrivelse henvises til side 82-83 i denne rapport.

7. Ændringer i driftskapital	2004	2003
Ændringer i varebeholdninger	(9)	(3)
Ændringer i debitorer m.v.	28	303
Ændringer i kreditorer m.v.	167	19
Ændringer i driftskapital	186	319

8. Køb og salg af virksomheder og aktiviteter

Som beskrevet på side 132-134 i denne rapport foretog Koncernen 95 virksomhedskøb i 2004 (51 i 2003). Den totale købspris udgjorde DKK 4.204 mio. (DKK 990 mio. i 2003). Den samlede årlige omsætning fra tilkøbte virksomheder udgjorde ca. DKK 6.095 mio. (DKK 1.280 mio. i 2003). Balanceposter m.v. relateret til købte og solgte virksomheder (inklusive reguleringer til køb og salg i tidligere år) er specificeret nedenfor:

	2004		2003	
	Køb	Salg	Køb	Salg
Anlægsaktiver	(396)	45	(191)	38
Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser	(978)	8	(242)	14
Øvrige omsætningsaktiver	(463)	4	(150)	31
Hensatte forpligtelser	81	-	(11)	(4)
Hensættelse til pensioner, udskudt skat og minoritetsinteresser	28	(3)	(13)	(9)
Langfristede gældsforpligtelser	147	-	47	(9)
Gæld til kreditinstitutter	360	(2)	71	(14)
Andre kortfristede gældsforpligtelser	1.144	(2)	274	(19)
Overtagne nettoaktiver	(77)	50	(215)	28
Goodwill	(4.312)	9	(845)	-
Tab ved salg af virksomheder og aktiviteter	-	1	-	(4)
Akkvisitions- og integrationsomkostninger ¹⁾	230	-	78	-
Udskudt skat af akkvisitions- og integrationsomkostninger	(45)	-	(8)	-
(Købs-)/salgspris ²⁾	(4.204)	60	(990)	24
Betalinger foretaget i foregående år vedrørende akkvisitioner overtaget i indeværende år	136	-	-	-
Akkvisitions- og integrationsomkostninger betalt i året efter skat	(185)	-	(87)	-
Udskudte betalinger	148	(24)	94	-
Betalinger vedrørende tidligere år	(85)	-	(64)	-
Betalinger vedrørende akkvisitioner med overtagelse næste år	(23)	-	(136)	-
(Købs-)/salgspris og betalte akkvisitionsomkostninger	(4.213)	36	(1.183)	24
Likvide beholdninger i købte/(solgte) virksomheder	327	-	118	(4)
Pengestrømme fra (køb)/salg af virksomheder og aktiviteter	(3.886)	36	(1.065)	20

¹⁾ Akkvisitions- og integrationsomkostninger i 2004 på DKK 230 mio. (DKK 78 mio. i 2003) bestod af akkvisitionsomkostninger på ca. DKK 120 mio. (DKK 34 mio. i 2003) og integrationsomkostninger på ca. DKK 110 mio. (DKK 44 mio. i 2003). Omkostningerne kan primært henføres til købene af Engel i Finland, Grupo Unica i Spanien, Nobis Beteiligung i Tyskland og SEDE Holding i Frankrig.

²⁾ Af hensyn til sælgers/købers interesser oplyses købs-/salgspris ikke for den enkelte transaktion.

9. Køb af anlægsaktiver, netto	2004	2003
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver	(708)	(585)
Provenu fra salg af immaterielle og materielle anlægsaktiver	125	182
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(583)	(403)
Køb af finansielle anlægsaktiver	(137)	(61)
Provenu fra salg af finansielle anlægsaktiver	84	90
Køb af finansielle anlægsaktiver, netto	(53)	29

10. Finansielle betalinger, netto	2004	2003
Rentebærende gæld 1. januar	(7.065)	(6.495)
Valutakursreguleringer	7	81
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	(505)	(95)
Tilbageførsel af dagsværdiregulering af renteswaps ¹⁾	(249)	-
Rentebærende gæld 31. december	11.170	7.065
Finansielle betalinger, netto	3.358	556

¹⁾ For yderligere information se side 85 og 87 samt note 25 i denne rapport.

11. Immaterielle anlægsaktiver	2004			2003		
	Goodwill	Software og øvrige immaterielle aktiver	I alt	Goodwill	Software og øvrige immaterielle aktiver	I alt
Anskaffelsessum 1. januar	16.723	420	17.143	16.118	356	16.474
Valutakursreguleringer	(20)	1	(19)	(180)	(8)	(188)
Tilgang ¹⁾	4.268	88	4.356	813	86	899
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	-	31	31	(10)	6	(4)
Afgang	(38)	(74)	(112)	(18)	(75)	(93)
Overførsel (til)/fra Materielle anlægsaktiver	-	(37)	(37)	-	55	55
Anskaffelsessum 31. december	20.933	429	21.362	16.723	420	17.143
Amortiseringer 1. januar	(4.258)	(256)	(4.514)	(3.449)	(162)	(3.611)
Valutakursreguleringer	8	(1)	7	57	5	62
Amortiseringer	(1.217)	(82)	(1.299)	(894)	(89)	(983)
Amortiseringer fra tilkøbte virksomheder, netto	-	(21)	(21)	10	(3)	7
Afgang	28	74	102	18	26	44
Overførsel til/(fra) Materielle anlægsaktiver	-	32	32	-	(33)	(33)
Amortiseringer 31. december	(5.439)	(254)	(5.693)	(4.258)	(256)	(4.514)
Regnskabsmæssig værdi 31. december	15.494	175	15.669	12.465	164	12.629

¹⁾ Heri indeholdt en regulering af goodwill vedrørende tidligere års tilkøbte virksomheder på DKK 33 mio.

12. Materielle anlægsaktiver

2004

2003

	Grunde og bygninger	Anlæg, driftsmateriel og inventar	I alt	Grunde og bygninger	Anlæg, driftsmateriel og inventar	I alt
Anskaffelsessum 1. januar	206	3.947	4.153	229	4.031	4.260
Valutakursreguleringer	0	(4)	(4)	(2)	(104)	(106)
Tilgang	9	613	622	5	494	499
Øvrig tilgang ¹⁾	78	-	78	-	-	-
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	73	614	687	36	199	235
Afgang	(77)	(560)	(637)	(39)	(647)	(686)
Overførsler ²⁾	1	57	58	(23)	(26)	(49)
Anskaffelsessum 31. december	290	4.667	4.957	206	3.947	4.153
Afskrivninger 1. januar	(50)	(2.634)	(2.684)	(61)	(2.690)	(2.751)
Valutakursreguleringer	0	5	5	1	76	77
Afskrivninger	(8)	(527)	(535)	(10)	(488)	(498)
Afskrivninger fra tilkøbte virksomheder, netto	(11)	(388)	(399)	(4)	(110)	(114)
Afgang	13	468	481	15	554	569
Overførsler (fra)/til Immaterielle anlægsaktiver	-	(32)	(32)	9	24	33
Afskrivninger 31. december	(56)	(3.108)	(3.164)	(50)	(2.634)	(2.684)
Regnskabsmæssig værdi 31. december	234	1.559	1.793	156	1.313	1.469

Grunde og bygninger med en regnskabsmæssig værdi på DKK 22 mio. (DKK 40 mio. i 2003) er stillet til sikkerhed for prioritetsgæld på DKK 10 mio. (DKK 15 mio. i 2003). Driftsmateriel med en regnskabsmæssig værdi på DKK 7 mio. (DKK 7 mio. i 2003) er stillet til sikkerhed for gæld til kreditinstitutter på DKK 3 mio. (DKK 18 mio. i 2003). Den regnskabsmæssige værdi af Koncernens finansielt leasede driftsmateriel udgjorde DKK 83 mio. (DKK 78 mio. i 2003). Den offentlige ejendomsvurdering af grunde og bygninger i Danmark, med en regnskabsmæssig værdi på DKK 8 mio., udgjorde DKK 4 mio. (DKK 0 mio. i 2003).

¹⁾ Modpost til afmonteringsomkostninger under Andre hensatte forpligtelser.

²⁾ I 2004 er DKK 37 mio. overført fra Immaterielle anlægsaktiver og DKK 21 mio. er overført fra Andre tilgodehavender. I 2003 blev DKK 55 mio. overført til Immaterielle anlægsaktiver og DKK 6 mio. blev overført fra Andre tilgodehavender.

NOTER TIL KONCERNREGNSKABET

13. Finansielle anlægsaktiver	Kapitalandele i associerede virksomheder	Tilgodehavender hos associerede virksomheder	Andre værdipapirer og kapitalandele	Andre tilgode- havender
Anskaffelsessum 1. januar 2004	71	23	36	141
Valutakursreguleringer	0	0	0	(1)
Tilgang	96	-	25	79
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	1	-	3	4
Afgang	(11)	(23)	(6)	(61)
Anskaffelsessum 31. december 2004	157	-	58	162
Værdireguleringer 1. januar 2004	(4)	-	1	-
Valutakursreguleringer	0	-	-	-
Årets resultat	32	-	-	-
Modtaget udbytte	(4)	-	-	-
Afgang	(3)	-	-	-
Værdireguleringer 31. december 2004	21	-	1	-
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2004	178	-	59	162
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2003	67	23	37	141

Kapitalandele i associerede virksomheder:

	Land	Omsætning	Drifts- resultat	Årets resultat	Aktiver	Forplig- telser	ISS Koncern andel		
							Andel %	Egen- kapital	Årets resultat ¹⁾
CarePartner Sverige AB	Sverige	757	46	46	206	131	49	37	23
Grødegård AS	Norge	237	10	10	56	38	48	8	5
Aircon AS	Norge	134	8	0	37	33	40	2	0
Andre associerede virksomheder ²⁾		382	10	11	225	54		83	5
		1.510	74	67	524	256		130	33
Goodwill 31. december 2004								48	(1)
								178	32

¹⁾ Indtægter af associerede virksomheder udgjorde DKK 39 mio. (DKK 7 mio. i 2003). Skat på DKK 7 mio. (skatteindtægt på DKK 5 mio. i 2003) er inkluderet i Selskabsskat. Der henvises til note 5.

²⁾ Kapitalandele i associerede virksomheder er anført på side 138-139 i denne rapport.

14. Værdipapirer

	Regnskabsmæssig værdi		Gennemsnitlig effektiv rente (%)		Gennemsnitlig varighed (år)	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Obligationer ¹⁾	568	26	3,0	2,5	2,0	0,8
Andre	18	12	-	-	-	-
Værdipapirer	586	38				

¹⁾ Primært danske realkreditobligationer.

NOTER TIL KONCERNREGNSKABET

15. Udskudt skat	2004	2003
Skatteværdi af fremførbare underskud, netto ¹⁾	176	190
Goodwill ¹⁾	85	130
Hensatte forpligtelser	239	157
Andet	76	-
Modregnet indenfor samme juridiske skatteenhed og jurisdiktion	(102)	(150)
Udskudte skatteaktiver	474	327
Goodwill	78	191
Anlægsaktiver i alt	90	82
Tab i udenlandske dattervirksomheder under dansk sambeskatning	104	147
Andet	148	40
Modregnet indenfor samme juridiske skatteenhed og jurisdiktion	(102)	(150)
Hensættelse til udskudt skat	318	310

Koncernen har ikke-aktiverede skatteaktiver i Argentina, Brasilien og Israel på ca. DKK 60 mio. Udskudte skatteaktiver vedrørende Koncernens aktiviteter i Tyskland udgjorde ca. DKK 300 mio. (DKK 246 mio. i 2003), hvoraf DKK 142 mio. er aktiveret pr. 31. december 2004 (DKK 114 mio. i 2003). Aktiveringen af skatteaktivet er begrundet i en forventet forøget fremtidig indtjening.

Udskudte skatteforpligtelser vedrørende investeringer i dattervirksomheder, joint ventures og associerede virksomheder er ikke indregnet, fordi Koncernen kan kontrollere tidspunktet for tilbageførslen af de midlertidige afvigelser og forventer ikke, at de midlertidige afvigelser vil blive tilbageført i den nærmeste fremtid.

¹⁾ Et udskudt skatteaktiv relateret til goodwill på DKK 130 mio. er blevet reklassificeret fra skatteværdi af fremførbare underskud i 2003.

16. Varebeholdninger	2004	2003
Råvarer og hjælpematerialer	128	92
Varer under fremstilling	54	-
Færdigvarer	81	86
Varebeholdninger	263	178

17. Igangværende arbejder for fremmed regning	2004	2003
Direkte og indirekte omkostninger	165	132
Indregnet avance	29	33
Igangværende arbejder for fremmed regning, brutto	194	165
Acontofaktureringer og forudbetalinger fra tredjemand	(38)	(63)
Igangværende arbejder for fremmed regning, netto	156	102

18. Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter består primært af forudbetalte omkostninger såsom husleje og forsikringspræmier.

19. Aktiekapital og Egne aktier	2004	2003	2002	2001	2000
Aktiekapital (i DKK mio.)					
Aktiekapital 1. januar	886	878	844	803	764
Aktieemission	51	-	26	34	39
Medarbejderaktier	10	8	8	7	-
Aktiekapital 31. december	947	886	878	844	803
Aktiekapital (i 1.000 stk.)					
Antal aktier 1. januar	44.310	43.928	42.217	40.167	38.214
Udstedt i løbet af året	3.025	382	1.711	2.050	1.953
Antal aktier 31. december – indbetalt	47.335	44.310	43.928	42.217	40.167

I oktober 2004 udstedte Selskabet 476.124 nye aktier i et medarbejderaktieprogram, og efterfølgende 2.548.982 nye aktier ved en aktieemission til markedspris i december 2004. De samlede omkostninger i forbindelse med aktieudstedelserne udgjorde ca. DKK 30 mio. og omfatter honorarer til banker, advokater og revisorer. Omkostningerne er modregnet i Overkurs ved emission.

	Antal aktier (i 1.000 stk.)	Nominal værdi DKK mio.	Købspris DKK mio.	% af aktie- kapital
Egne aktier				
Egne aktier 1. januar 2004	156	3	28	0,4%
Tilgang	95	2	30	0,1%
Egne aktier 31. december 2004	251	5	58	0,5%

I overensstemmelse med Koncernens politik om sikring af optioner med en positiv indre værdi er der i 2004 købt 95.000 egne aktier. Købsprisen er modregnet direkte i egenkapitalen. Markedsværdien af egne aktier udgjorde pr. 31. december 2004 DKK 77 mio. (DKK 45 mio. i 2003). Hele beholdningen af egne aktier var pr. 31. december 2004 ejet af fuldt ejede dattervirksomheder.

20. Hensættelser til pensioner og lignende forpligtelser

Koncernen bidrager til såvel bidrags- som ydelsesbaserede pensionsordninger. Størstedelen af pensionsordningerne finansieres gennem årlige præmiebetalinger til uafhængige forsikringsselskaber, som er ansvarlige for pensionsforpligtelserne over for medarbejderne (bidragsbaserede pensionsordninger). For disse ordninger har Koncernen ingen retlig eller faktisk forpligtelse til at betale yderligere bidrag, uanset disse forsikringsselskabers finansiering. Pensionsbidrag vedrørende disse ordninger omkostningsføres løbende.

I nogle lande, hovedsageligt Holland, Norge, Schweiz, Storbritannien og Sverige, har Koncernen pensionsordninger, hvor den aktuar-mæssigt opgjorte pensionsforpligtelse indregnes i den konsoliderede balance (ydelsesbaserede pensionsordninger). De ydelsesbaserede pensionsordninger er primært baseret på anciennitet, og ydelsen er generelt bestemt ud fra løn- og stillingsniveau. Hovedparten af forpligtelserne er finansierede, men i enkelte lande, primært Sverige, er forpligtelsen ikke finansieret.

Koncernen medvirker i den finske TEL pensionsforsikringsordning, som dækker medarbejdere i den private sektor i Finland. På grund af fortsat usikkerhed i Finland vedrørende den korrekte klassifikation af denne forsikringsordning har ISS valgt at fortsætte med at behandle ordningen regnskabsmæssigt som værende en bidragsbaseret pensionsordning. I december 2004 godkendte det finske social- og sundhedsministerium visse ændringer i principperne for beregning af erhvervsudtygtheds pension for den finske TEL pensionsforsikringsordning med effekt fra januar 2006. TEL pensionsforsikringsordningen vil herefter definitivt opfylde kravene til en bidragsbaseret pensionsordning.

Fortsættes på side 112

20. Hensættelser til pensioner og lignende forpligtelser (fortsat)

I Sverige deltager Koncernen i en pensionsordning omfattende flere arbejdsgivere. Pensionsselskabet er på nuværende tidspunkt ikke i stand til at levere den nødvendige information, således at ISS kan indregne ordningen som en ydelsesbaseret pensionsordning.

For yderligere redegørelse for Hensættelser til pensioner og lignende forpligtelser henvises til side 84-85 i denne rapport.

Beregningen af forpligtelsen på ydelsesbaserede ordninger er baseret på følgende forudsætninger:

	2004	2003
Diskonteringsfaktor 31. december ¹⁾	2,5-5,5%	2,5-5,5%
Forventet afkast af ordningens aktiver	2,5-7,2%	2,5-7,2%
Stigningstakt for sociale udgifter	2,0-3,0%	2,0-3,0%
Fremtidige lønstigninger	2,0-4,0%	2,0-4,0%
Fremtidige pensionsstigninger	0,5-3,0%	1,6-3,0%

Beløb indregnet i Koncernens resultatopgørelse for ydelsesbaserede ordninger er som følger:

	2004	2003
Pensionsomkostninger vedrørende det aktuelle regnskabsår	93	62
Renter af forpligtelse	103	79
Forventet afkast af ordningens aktiver	(95)	(63)
Indregnede overgangstab, pensionsomkostninger (tidligere år) og aktuarmæssige tab, netto	8	2
Afvikling af pensionsordning	(27)	-
Indregnet i resultatopgørelsen ²⁾	82	80

Beløb indregnet i Koncernens balance for ydelsesbaserede ordninger er som følger:

	2004	2003
Nutidsværdi af afdækkede forpligtelser	1.991	1.329
Dagsværdi af ordningens aktiver	(1.652)	(1.084)
Afdækkede forpligtelser, netto	339	245
Nutidsværdi af uafdækkede forpligtelser	324	285
Ikke-indregnede aktuarmæssige tab	(343)	(307)
Ikke-indregnede overgangs(tab)/-gevinster	(92)	1
Ikke-indregnede pensionsindtægter vedrørende tidligere regnskabsår	1	1
Nettoforpligtelse for ydelsesbaserede ordninger 31. december	229	225

Bevægelsen i nettoforpligtelsen indregnet i Koncernens balance er som følger:

	2004	2003
Nettoforpligtelse 1. januar før reklassificeringer	225	189
Reklassificeringer	5	17
Nettoforpligtelse 1. januar	230	206
Valutakursreguleringer	(1)	3
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	22	3
Indregnede omkostninger i resultatopgørelsen, netto	82	80
Indbetalte bidrag	(104)	(67)
Nettoforpligtelse for ydelsesbaserede ordninger 31. december	229	225
Andre hensættelser til pensioner og lignende forpligtelser	34	28
Hensættelse til pensioner og lignende forpligtelser 31. december	263	253

¹⁾ Baseret på erhvervsobligationer af høj kvalitet.

²⁾ Heraf er i 2004 indregnet DKK 8 mio. i Finansielle omkostninger, netto (DKK 10 mio. i 2003).

	Medarbejder- relaterede forhold	Selvforsik- ringspro- grammer	Akkvi- sitioner	Øvrige	I alt
21. Andre hensatte forpligtelser					
Regnskabsmæssig værdi 1. januar 2004	83	38	61	348	530
Valutakursreguleringer	0	0	0	(1)	(1)
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	14	-	-	66	80
Hensættelser indregnet i goodwill i løbet af året	-	-	230	-	230
Hensættelser foretaget i året (indeholdt i resultatopgørelsen)	29	16	32	104	181
Øvrige hensættelser i året ¹⁾	-	-	-	69	69
Ikke anvendte hensættelser (tilbageført i resultatopgørelsen)	(14)	(3)	-	(41)	(58)
Ikke anvendte hensættelser (tilbageført mod goodwill)	-	-	(7)	(26)	(33)
Hensættelser anvendt i året	(41)	(15)	(201)	(95)	(352)
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2004	71	36	115	424	646
Forventet forfaldstidspunkt					
Inden for 1 år	64	16	114	183	377
1-5 år	7	20	1	138	166
Efter 5 år	-	-	-	103	103
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2004	71	36	115	424	646
Medarbejderrelaterede forhold	Hensættelsen vedrører primært forpligtelser i Belgien, Frankrig, Holland og Spanien.				
Selvforsikringsprogrammer	I Storbritannien og Irland har ISS en arbejdsskadeforsikring, hvor ISS er selvforsikret med op til DKK 41 mio. for arbejdsgivers forpligtelser.				
Akkvisitioner	Hensættelsen indeholder forpligtelser opstået som direkte konsekvens af virksomhedskøb, hovedsageligt relateret til transaktionsomkostninger, fratrædelsesgodtgørelser og ophævelse af lejekontrakter vedrørende lejemål.				
Øvrige	Hensættelsen indeholder forskellige forpligtelser, der opstår som led i den ordinære drift, for eksempel omkostninger relateret til ændringer i lokale arbejdsmæssige og sociale regler m.v., hensættelse til afmonteringsomkostninger, driftsmæssige forhold, lukning af kontrakter samt retssager.				

¹⁾ Afmonteringsomkostninger med modpost på Øvrig tilgang under Grunde og bygninger.

	Regnskabsmæssig værdi	
	2004	2003
22. Langfristede gældsforpligtelser		
Faciliteter ¹⁾		
DKK 7.661 mio. ²⁾	-	-
DKK 7.927 mio. (2003)	-	24
Revoluerende lånefaciliteter	-	24
Obligationsprogram	10.274	6.323
Prioritetsgæld	13	16
Andre banklån	25	27
Forpligtelser vedrørende finansiel leasing	48	61
Kortfristet del af langfristede gældsforpligtelser	(1)	(5)
Langfristede gældsforpligtelser i alt	10.359	6.446

¹⁾ Lånefaciliteter er denomineret i flere valutaer og omregnet til DKK med balancedagens kurs.

²⁾ 31. december 2004 var der ikke trukket på lånefaciliteterne, der totalt udgør DKK 7.661 mio. Faciliteterne udløber som følger: DKK 1.154 mio. i 2007, DKK 558 mio. i 2008 og DKK 5.949 mio. i 2009.

Fortsættes på side 114

22. Langfristede gældsforpligtelser (fortsat)

Koncernens samlede langfristede lån pr. 31. december fordeler sig på følgende valutaer:

	2004	2003
DKK	0,1%	0,5%
EUR	99,9%	98,9%
NOK	0,0%	0,1%
SEK	0,0%	0,3%
USD relateret	0,0%	0,0%
Andre	0,0%	0,2%
	100,0%	100,0%

Koncernen har ingen ansvarlig lånekapital eller konvertible lån.

Forpligtelser vedrørende finansielt leasede aktiver pr. 31. december 2004 forfalder som følger:

	Minimum leasingydelse	Rente	Hovedstol
Inden for 1 år	37	(4)	33
1-5 år	54	(6)	48
Efter 5 år	0	0	0
	91	(10)	81

23. Finansielle aktiver og forpligtelser

Forfaldstidspunkter og effektive rentesatser for Koncernens finansielle aktiver og forpligtelser er angivet nedenfor:

	Inden for 1 år	1-5 år	Efter 5 år	I alt	Effektiv rente sats ¹⁾
Andre tilgodehavender ²⁾	-	125	37	162	-
Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser	6.376	-	-	6.376	-
Andre tilgodehavender (kortfristede) ³⁾	195	-	249	444	-
Værdipapirer	586	-	-	586	3,0%
Likvide beholdninger	3.121	-	-	3.121	2,2%
Langfristede gældsforpligtelser ⁴⁾	(1)	(75)	(10.284)	(10.360)	2,8%
Gæld til kreditinstitutter	(747)	-	-	(747)	3,5%
Gæld til associerede virksomheder	(63)	-	-	(63)	3,0%
Leverandører af varer og tjenesteydelser	(1.773)	-	-	(1.773)	-

¹⁾ Vejet gennemsnit inkl. renteeffekten af afledte finansielle renteinstrumenter.

²⁾ Indeholder forskellige typer af tilgodehavender, for eksempel deposita og finansiell leasing (leasinggiver).

³⁾ Heraf udgør DKK 249 mio. dagsværdiregulering af renteswaps relateret til obligationsudstedelserne. For yderligere information henvises til side 85 og 87 samt note 25 i denne rapport.

⁴⁾ Den faste rente på obligationslånene er konverteret til en variabel 3 måneders rente. Næste rentefastsættelse er 14. marts 2005.

24. Eventualforpligtelser**Operationel leasing og lejeaftaler**

Operationelle leasingforpligtelser består af leasing og leje af bygninger, køretøjer (primært biler) og andet udstyr. Leje- og leasingydelse vedrørende operationel leasing er omkostningsført i resultatopgørelsen med DKK 1.272 mio. (DKK 1.154 mio i 2003). Såfremt den nuværende bilpark m.v. bibeholdes, udgør de fremtidige minimums leje- og leasingydelse under operationel leasing følgende:

	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5	Efter 5 år	Leje- og leasingydelse i alt
31. december 2004	934	695	493	315	222	407	3.066
31. december 2003	824	571	413	293	194	325	2.620

DKK 28 mio. af de totale fremtidige leasingydelse pr. 31. december 2004 (DKK 37 mio. i 2003) vedrører fremleje af bygninger og biler til associerede virksomheder (CarePartner). CarePartner blev frasolgt i februar 2005 som beskrevet på side 10 i denne rapport.

Kautions- og garantiforpligtelser

Kautions- og garantiforpligtelser udgjorde DKK 48 mio. pr. 31. december 2004 (DKK 59 mio. i 2003).

Bonusordninger og aktieoptioner

Medlemmer af direktionen har individuelle bonusordninger baseret på EVA® som beskrevet på side 24-26 i denne rapport. Den samlede saldo på bonuskontiene, som ikke er indregnet i balancen, udgjorde DKK 8 mio. pr. 31. December 2004 (DKK 5 mio. i 2003).

Arbejdsgarantier

Koncernen har udstedt arbejdsgarantier vedrørende servicekontrakter med en årlig omsætning på DKK 514 mio. (DKK 586 mio. i 2003), hvoraf DKK 323 mio. (DKK 446 mio. i 2003) er bankgaranterede arbejdsgarantier. Sådanne arbejdsgarantier udstedes normalt af servicevirksomheder som led i driften.

Outsourcing af IT

Koncernen har en IT-outsourcing aftale med Computer Sciences Corporation (CSC), som løber til 2015. Koncernens kontraktsmæssige forpligtelse relateret til aftalen udgjorde DKK 280 mio. pr. 31. december 2004 (DKK 209 mio. i 2003).

Afhændelse af virksomheder

ISS foretager hensættelser til imødegåelse af eventuelle krav fra købere eller andre parter i forbindelse med afhændelse af virksomheder. Det er ledelsens opfattelse, at hensættelsen pr. 31. december 2004 er tilstrækkelig. Der kan dog ikke gives sikkerhed for, at et eller flere krav, der måtte opstå i forbindelse med Koncernens afhændelse af virksomheder, ikke kan få en negativ indflydelse på Koncernens aktiviteter, driftsresultat og økonomiske stilling.

Retssager

Koncernen er part i visse retssager. Det er ledelsens opfattelse, at disse (som for en stor dels vedkommende er arbejdsretslige sager forbundet med Koncernens aktiviteter) ikke vil have væsentlig indvirkning på Koncernens økonomiske stilling.

Andre eventualforpligtelser

I Årsrapporten for 2003 var det omtalt, at ISS Brasilien i første halvår af 2000 modtog krav fra de lokale myndigheder vedrørende selskabsskat for skatteåret 1989-90. Der har ikke været yderligere udvikling i sagen i 2004. ISS har en række modkrav, og sagen er undersøgt af ledelsen i ISS Brasilien, KPMG Brasilien og lokale advokater. Som et resultat af risikovurderingen er det konkluderet, at ISS har stærke argumenter til støtte for sagen.

25. Afledte finansielle instrumenter

Kontraktsmæssige værdier samt urealiserede gevinster og tab vedrørende finansielle instrumenter, der anvendes til afdækning af valutarisiko og renterisiko:

Finansielle instrumenter	Kontrakts- mæssig værdi	Urealiserede gevinster/(tab) ved regulering til dagsværdi	Indregnet i resultat- opgørelsen for 2004	Indregnet di- rette på egen- kapitalen pr. 31. dec. 2004	Forfalds- tids- punkter
Køb af fremmed valuta på termin					
AUD	63	-	-	-	2005
EUR	3.228	(1)	(1)	-	2005
GBP	52	-	-	-	2005
HKD	38	-	-	-	2005
SEK	74	-	-	-	2005
SGD	13	-	-	-	2005
Andre	16	1	1	-	2005
	3.484	-	-	-	
Salg af fremmed valuta på termin					
AUD	254	(14)	-	(14)	2005
CHF	409	(0)	-	(0)	2005
EUR	3.585	2	1	1	2005
GBP	1.013	8	5	3	2005
NOK	294	(1)	(1)	(0)	2005
SEK	1.259	1	1	(0)	2005
USD relateret	71	-	-	-	2005
Andre	66	(5)	-	(5)	2005
	6.951	(9)	6	(15)	
Renteinstrumenter					
Renteswap - 2010 (EUR), modtager ¹⁾	6.322	325	325	-	2010
Renteswap - 2014 (EUR), modtager ¹⁾	3.719	5	5	-	2014
Renteswaps (EUR), betaler	298	(7)	-	(7)	2005
		323	330	(7)	
Finansielle instrumenter i alt		314	336	(22)	
Afdækning af nettoinvesteringer i udenlandske dattervirksomheder 31. december 2004	Nettoinvesteringer i udenlandske dattervirksomheder i DKK mio.	Afdækning i DKK mio.	Nettoinveste- ringer med trans- lationsrisiko i DKK mio.	Nettoin- vesteringer med translationsrisiko i lokal valuta	
AUD	266	(212)	54	13	
CHF	294	(283)	11	2	
EUR	2.626	(671)	1.955	263	
GBP	644	(315)	329	31	
NOK	275	(112)	163	180	
SEK	654	(534)	120	145	
SGD	76	-	76	23	
USD relateret	290	(71)	219	40	
Andre	307	(66)	241	-	
	5.432	(2.264)	3.168		

For en beskrivelse af valutarisiko, kreditrisiko og renterisiko henvises til side 46 i denne rapport.

¹⁾ De indgåede renteswaps konverterer den faste rente til en variabel rente på EUR 850 mio. og EUR 500 mio. obligationslånene. Indtægten på DKK 330 mio. modsvarer en tilsvarende omkostning i resultatopgørelsen relateret til obligationslånene. Heraf udgør DKK 249 mio. den positive dagsværdi af de indgåede renteswaps.

26. Transaktioner med nærtstående parter

Ingen af Koncernens nærtstående parter har bestemmende indflydelse. Koncernens nærtstående parter med en betydelig, men ikke bestemmende indflydelse er:

Medlemmer af bestyrelsen og direktionen

Udover vederlag, som beskrevet på side 20-21 i denne rapport, har der ikke været væsentlige transaktioner med medlemmer af bestyrelsen eller direktionen i løbet af året. For en beskrivelse af forretningsmæssige relationer se side 18-20 i denne rapport.

Joint ventures og associerede virksomheder

Transaktioner med joint ventures og associerede virksomheder er begrænset til transaktioner relateret til aftaler om shared services. Der har ikke været væsentlige transaktioner med joint ventures og associerede virksomheder i løbet af året. Alle transaktioner er indgået på markedsvilkår. Joint ventures og associerede virksomheder er specificeret på side 138-139 i denne rapport.

Udover ovenstående og bortset fra koncerninterne transaktioner, som er elimineret i koncernregnskabet, har der ikke været væsentlige transaktioner med nærtstående parter og væsentlige aktionærer i løbet af året.

27. Interesser i joint ventures

Koncernen har interesser i 5 joint ventures (5 i 2003). Disse er specificeret på side 138-139 i denne rapport. Koncernens andel af årets resultat og balanceposter for de 5 joint ventures er indregnet i Koncernregnskabet med følgende beløb:

	2004	2003
Omsætning	300	210
Driftsresultat	19	11
Resultat før goodwillamortiseringer	17	9
Årets resultat	15	9
Immaterielle anlægsaktiver ¹⁾	-	1
Materielle anlægsaktiver	1	15
Finansielle anlægsaktiver	29	3
Udskudte skatteaktiver	1	1
Omsætningsaktiver	82	49
Aktiver i alt	113	69
Egenkapital	48	33
Hensatte forpligtelser og langfristede gældsforpligtelser	1	3
Kortfristede gældsforpligtelser	64	33
Passiver i alt	113	69
ISS' andel af eventualforpligtelser (operationel leasing) i joint ventures	6	1

¹⁾ Eksklusive goodwill opstået i forbindelse med erhvervelse af joint ventures.

NOTER TIL KONCERNREGNSKABET

28. Honorarer til Koncernens revisorer	2004	2003
KPMG		
Revisionshonorar ¹⁾	25	26
Andre revisionsrelaterede ydelser	8	4
Skatte- og momsmæssige ydelser	6	2
Andre ydelser ²⁾	26	6
KPMG i alt	65	38
Deloitte		
Revisionshonorar ¹⁾	1	1
Andre revisionsrelaterede ydelser	1	-
Andre ydelser	0	0
Deloitte i alt	2	1
Honorarer til Koncernens revisorer i alt	67	39

¹⁾ Revisionshonorar omfattede revision af Koncernens samt dattervirksomhedernes Årsrapporter.

²⁾ Andre ydelser omfattede hovedsageligt ydelser relateret til virksomhedskøb, såsom finansiell og skattemæssig due diligence.

29. Resultat pr. aktie	2004	2003
Resultat før goodwillamortiseringer	1.308	1.179
Vejet gennemsnitligt antal aktier		
Antal aktier 1. januar	44.309.894	43.928.067
Egne aktier, gennemsnit	(226.925)	(155.675)
Aktier udstedt i året, gennemsnit	155.771	-
Medarbejderaktier udstedt i året, gennemsnit	79.354	222.732
Vejet gennemsnitligt antal aktier	44.318.094	43.995.124
Udvandingsseffekt af warrants og optioner	50.722	16.954
Vejet gennemsnitligt antal aktier (udvandet)	44.368.816	44.012.078
Resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer, DKK	29,5	26,8
Udvandet resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer, DKK	29,5	26,8

Regnskab for Moderselskabet

RESULTATOPGØRELSE FOR MODERSELSKABET

1. januar – 31. december. Beløb i DKK mio.

	2004	2003	2002	Note
Indtægter, netto	449	405	529	1
Personaleomkostninger	(119)	(96)	(108)	2
Andre driftsomkostninger	(69)	(90)	(56)	
Afskrivninger og amortiseringer	(11)	(15)	(14)	6, 7
Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger	250	204	351	
Andre indtægter og omkostninger, netto	(14)	(8)	80	3
Driftsresultat	236	196	431	
Indtægter af kapitalandele i dattervirksomheder	411	525	233	
Finansielle omkostninger, netto	23	54	71	4
Andre finansielle indtægter, netto	-	33	-	
Resultat før skat	670	808	735	
Selskabsskat	(539)	(522)	(489)	5
Årets resultat	131	286	246	
Årets resultat foreslås disponeret således:				
Udbytte	237	177	88	
Overført resultat	(106)	109	158	
	131	286	246	

BALANCE FOR MODERSELSKABET

Pr. 31. december. Beløb i DKK mio.

Note	Aktiver	2004	2003	2002
6	Software	45	22	50
	Immaterielle anlægsaktiver i alt	45	22	50
7	Driftsmateriel og inventar	19	21	17
	Materielle anlægsaktiver i alt	19	21	17
8	Kapitalandele i dattervirksomheder	6.604	5.980	5.997
8	Andre værdipapirer og tilgodehavender	5	5	3
	Finansielle anlægsaktiver i alt	6.609	5.985	6.000
	Anlægsaktiver i alt	6.673	6.028	6.067
	Tilgodehavender hos dattervirksomheder	135	114	970
	Andre tilgodehavender	26	17	30
	Værdipapirer	545	17	596
	Likvide beholdninger	1.272	1.819	2
	Omsætningsaktiver i alt	1.978	1.967	1.598
	Aktiver i alt	8.651	7.995	7.665

BALANCE FOR MODERSELSKABET

Passiver	2004	2003	2002	Note
Aktiekapital	947	886	878	9
Overkurs ved emission	-	17	583	
Overført resultat	7.634	6.939	5.980	
Valutakursreguleringer	(245)	(209)	(110)	
Egenkapital i alt	8.336	7.633	7.331	
Hensættelser til udskudt skat	107	148	128	5
Andre hensatte forpligtelser	-	2	2	10
Hensatte forpligtelser i alt	107	150	130	
Leverandører af varer og tjenesteydelser og periodeafgrænsningsposter	132	132	90	
Gæld til dattervirksomheder	15	6	1	
Skyldig selskabsskat	61	74	113	5
Kortfristede gældsforpligtelser i alt	208	212	204	
Forpligtelser i alt	315	362	334	
Passiver i alt	8.651	7.995	7.665	
Eventualforpligtelser				11
Honorarer til Selskabets revisorer				12

EGENKAPITALOPGØRELSE FOR MODERSELSKABET

Pr. 31. december. Beløb i DKK mio.

Egenkapital	Aktie- kapital	Egne aktier	Overkurs ved emission	Overført resultat	Valuta- kursregu- leringer	Egen- kapital i alt
2002						
Egenkapital 1. januar 2002	844	(62)	48	5.795	(4)	6.621
Valutakursreguleringer af dattervirksomheder ¹⁾	-	-	-	-	(106)	(106)
Udskudt gevinst på afledte finansielle instrumenter	-	-	-	9	-	9
Skat af egenkapitalbevægelser	-	-	-	(3)	-	(3)
Nettogevinster/(tab) indregnet direkte på egenkapitalen	-	-	-	6	(106)	(100)
Årets resultat	-	-	-	246	-	246
Totalindkomst i året	-	-	-	246	-	246
Aktieemission	26	-	492	-	-	518
Medarbejderaktier	8	-	43	-	-	51
Salg/(køb) af egne aktier, netto ²⁾	-	62	-	(67)	-	(5)
Øvrige egenkapitalbevægelser i alt	34	62	535	(67)	-	564
Egenkapital 31. december 2002	878	-	583	5.980	(110)	7.331
2003						
Egenkapital 1. januar 2003	878	-	583	5.980	(110)	7.331
Overførsel	-	-	(583)	583	-	-
Korrigeret egenkapital 1. januar 2003	878	-	-	6.563	(110)	7.331
Valutakursreguleringer af dattervirksomheder ¹⁾	-	-	-	-	(99)	(99)
Udskudt gevinst på afledte finansielle instrumenter	-	-	-	9	-	9
Skat af egenkapitalbevægelser	-	-	-	(3)	-	(3)
Nettogevinster/(tab) indregnet direkte på egenkapitalen	-	-	-	6	(99)	(93)
Årets resultat	-	-	-	286	-	286
Totalindkomst i året	-	-	-	286	-	286
Betalt udbytte	-	-	-	(88)	-	(88)
Medarbejderaktier	8	-	17	-	-	25
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	-	-	172	-	172
Øvrige egenkapitalbevægelser i alt	8	-	17	84	-	109
Egenkapital 31. december 2003	886	-	17	6.939	(209)	7.633

¹⁾ Modregnet sikringsinstrumenter og skat heraf.

²⁾ Inklusive afregnede optioner.

Fortsættes på side 123

EGENKAPITALOPGØRELSE FOR MODERSELSKABET

Egenkapital	Aktie- kapital	Egne aktier	Overkurs ved emission	Overført resultat	Valuta- kursregu- leringer	Egen- kapital i alt
2004						
Egenkapital 1. januar 2004	886	-	17	6.939	(209)	7.633
Valutakursreguleringer af dattervirksomheder ¹⁾	-	-	-	-	(36)	(36)
Udskudt gevinst på afledte finansielle instrumenter	-	-	-	9	-	9
Skat af egenkapitalbevægelser	-	-	-	(3)	-	(3)
Nettogevinster/(tab) indregnet direkte på egenkapitalen	-	-	-	6	(36)	(30)
Årets resultat	-	-	-	131	-	131
Totalindkomst i året	-	-	-	131	-	131
Betalt udbytte	-	-	-	(177)	-	(177)
Aktieemission	51	-	695	-	-	746
Medarbejderaktier	10	-	37	-	-	47
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	-	-	16	-	16
Køb af ISS aktier i 100%-ejede dattervirksomheder	-	-	-	(30)	-	(30)
Overførsel ²⁾	-	-	(749)	749	-	-
Øvrige egenkapitalbevægelser i alt	61	-	(17)	558	-	602
Egenkapital 31. december 2004 ³⁾	947	-	-	7.634	(245)	8.336

¹⁾ Modregnet sikringsinstrumenter og skat heraf.

²⁾ I henhold til ændret lovgivning er overkurs ved emission overført til Overført resultat pr. 31. december 2004.

³⁾ Pr. 31. december 2004 er foreslået udbytte på DKK 237 mio. inkluderet i overført resultat.

NOTER TIL MODERSELSKABETS REGNSKAB

Beløb i DKK mio.

1. Indtægter, netto	2004	2003
Indtægter fra dattervirksomheder	488	436
Betalt til dattervirksomheder	(39)	(31)
Indtægter, netto	449	405

2. Personaleomkostninger	2004	2003
Lønninger og gager	(118)	(95)
Pensionsbidrag, bidragsbaseret	(1)	(1)
Social sikring og andre omkostninger	(0)	(0)
Personaleomkostninger	(119)	(96)
Gennemsnitligt antal medarbejdere	76	65

Honorar til Selskabets bestyrelse udgjorde DKK 2,7 mio. (DKK 2,5 mio. i 2003). Vederlag til Selskabets direktion udgjorde DKK 24,8 mio. (DKK 21,8 mio. i 2003). Honorarer til Selskabets bestyrelse og direktion er specificeret på side 20-21 i denne rapport. Warrant- og aktieoptionsprogrammer er beskrevet og specificeret på side 26-31 i denne rapport.

3. Andre indtægter og omkostninger, netto	2004	2003
Fratrædelsesgodtgørelser i forbindelse med organisationstilpasninger ¹⁾	(11)	(5)
Andet, netto	(3)	(3)
Andre indtægter og omkostninger, netto	(14)	(8)

¹⁾ Meddelt i november 2003.

4. Finansielle omkostninger, netto	2004	2003
Renteindtægter	45	57
Finansielle indtægter	45	57
Renteomkostninger vedrørende lån fra dattervirksomheder	(0)	-
Andre finansielle omkostninger	(22)	(3)
Finansielle omkostninger	(22)	(3)
Finansielle omkostninger, netto	23	54

5. Selskabsskat

2004

2003

	Skat i resultat- opgørelsen	Skyldig/(til- godehavende) selskabsskat	Udskudt skat/ (Skatteaktiver)	Skat i resultat- opgørelsen	Skyldig/(til- godehavende) selskabsskat	Udskudt skat/ (Skatteaktiver)
Saldo 1. januar	-	74	148	-	113	128
Reguleringer vedrørende tidligere år, netto	(1)	67	(66)	3	(5)	-
Effekt af sambeskatning med udenlandske dattervirksomheder	-	(21)	21	-	(32)	32
Skat vedrørende medarbejderaktier, netto	(3)	3	-	-	(168)	(2)
Skat af årets resultat	(79)	75	4	(76)	86	(10)
Skat af indtægter af kapitalandele i dattervirksomheder	(456)	-	-	(449)	-	-
	(539)	198	107	(522)	(6)	148
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	-	-	-	(168)	-
Betalte skatter	-	137	-	-	88	-
Betalt i året	-	137	-	-	(80)	-
Selskabsskat 31. december	(539)	61	107	(522)	74	148

6. Immaterielle anlægsaktiver	Software	7. Materielle anlægsaktiver	Driftsmateriel og inventar
Anskaffelsessum 1. januar 2004	44	Anskaffelsessum 1. januar 2004	42
Tilgang	29	Tilgang	3
Afgang	-	Afgang	(2)
Anskaffelsessum 31. december 2004	73	Anskaffelsessum 31. december 2004	43
Amortiseringer 1. januar 2004	(22)	Afskrivninger 1. januar 2004	(21)
Amortiseringer	(6)	Afskrivninger	(5)
Afgang	-	Afgang	2
Amortiseringer 31. december 2004	(28)	Afskrivninger 31. december 2004	(24)
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2004	45	Regnskabsmæssig værdi 31. december 2004	19
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2003	22	Regnskabsmæssig værdi 31. december 2003	21

	Kapitalandele i datter- virksomheder	Andre værdipapirer og tilgodehavender
8. Finansielle anlægsaktiver		
Anskaffelsessum 1. januar 2004	8.397	3
Tilgang	750	1
Anskaffelsessum 31. december 2004	9.147	4
Værdireguleringer 1. januar 2004	(2.417)	2
Valutakursreguleringer inklusive sikringsinstrumenter	(36)	-
Udsudte gevinster på afledte finansielle instrumenter	6	-
Andre ændringer	(51)	-
Årets resultat	(45)	(1)
Værdireguleringer 31. december 2004	(2.543)	1
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2004	6.604	5
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2003	5.980	5

9. Aktiekapital

I oktober 2004 udstedte Selskabet 476.124 nye aktier i et medarbejderaktieprogram. I december 2004 blev 2.548.982 nye aktier udstedt ved en aktieemission til markedspris. De samlede omkostninger i forbindelse med aktieudstedelserne udgjorde ca. DKK 30 mio. og omfatter honorarer til banker, advokater og revisorer. Omkostningerne er modregnet i Overkurs ved emission.

Aktiekapitalen består af 47.335.000 aktier á nominelt DKK 20. Den officielle børskurs pr. 31. december 2004 var DKK 305,5. Arbejds-markedets Tillægspension (ATP) og Franklin Templeton, USA ejede hver mere end 5% af Selskabets aktiekapital pr. 31. december 2004. Der henvises til side 41.

Pr. 31. december 2004 ejede medlemmer af Selskabets bestyrelse og direktion i alt 40.109 aktier (2003: 26.614 aktier).

Der henvises til Koncernregnskabets note 19 for en specifikation af udviklingen i aktiekapitalen.

10. Andre hensatte forpligtelser

Regnskabsmæssig værdi 1. januar 2004	2
Ikke anvendte hensættelser (tilbageført i resultatopgørelsen)	(2)
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2004	-

11. Eventualforpligtelser**Operationel leasing**

Operationelle leasingforpligtelser består af leasing og leje af bygninger, biler og andet udstyr. Leje- og leasingydelser vedrørende operationel leasing er omkostningsført i resultatopgørelsen med DKK 15 mio. (DKK 13 mio. i 2003). Såfremt den nuværende bilpark m.v. bibeholdes, udgør de fremtidige minimums leje- og leasingydelser under operationel leasing følgende:

	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5	Efter 5 år	Leje og leasing- ydelser i alt
31. December 2004	14	4	4	3	2	7	34
31. December 2003	12	4	3	2	1	3	25

Bonusordninger og aktieoptioner

Medlemmer af direktionen har individuelle bonusordninger baseret på EVA[®] som beskrevet på side 24-26 i denne rapport. Den samlede saldo på bonuskontiene, som ikke er indregnet i balancen, udgjorde DKK 8 mio. pr. 31. december 2004 (DKK 5 mio. i 2003).

Skat og moms

Selskabet hæfter solidarisk sammen med de øvrige sambeskattede danske selskaber for skat af sambeskatningsindkomsten. Derudover er Selskabet og nogle af de danske dattervirksomheder fælles momsregistreret og hæfter fælles for momsbetalinger.

Bankerklæringer

Selskabet har udstedt moderselskabserklæringer overfor Koncernens primære banker i forbindelse med de langfristede bilaterale låneaftaler mellem de pågældende banker og ISS Global A/S. Moderselskabserklæringerne indeholder tilsagn fra ISS A/S om ikke at foretage bestemte handlinger.

12. Honorarer til Selskabets revisorer

2004 2003

KPMGRevisionshonorar ¹⁾

1 1

Andre ydelser ²⁾

2 1

KPMG i alt

3 2

DeloitteRevisionshonorar ¹⁾

1 1

Andre ydelser

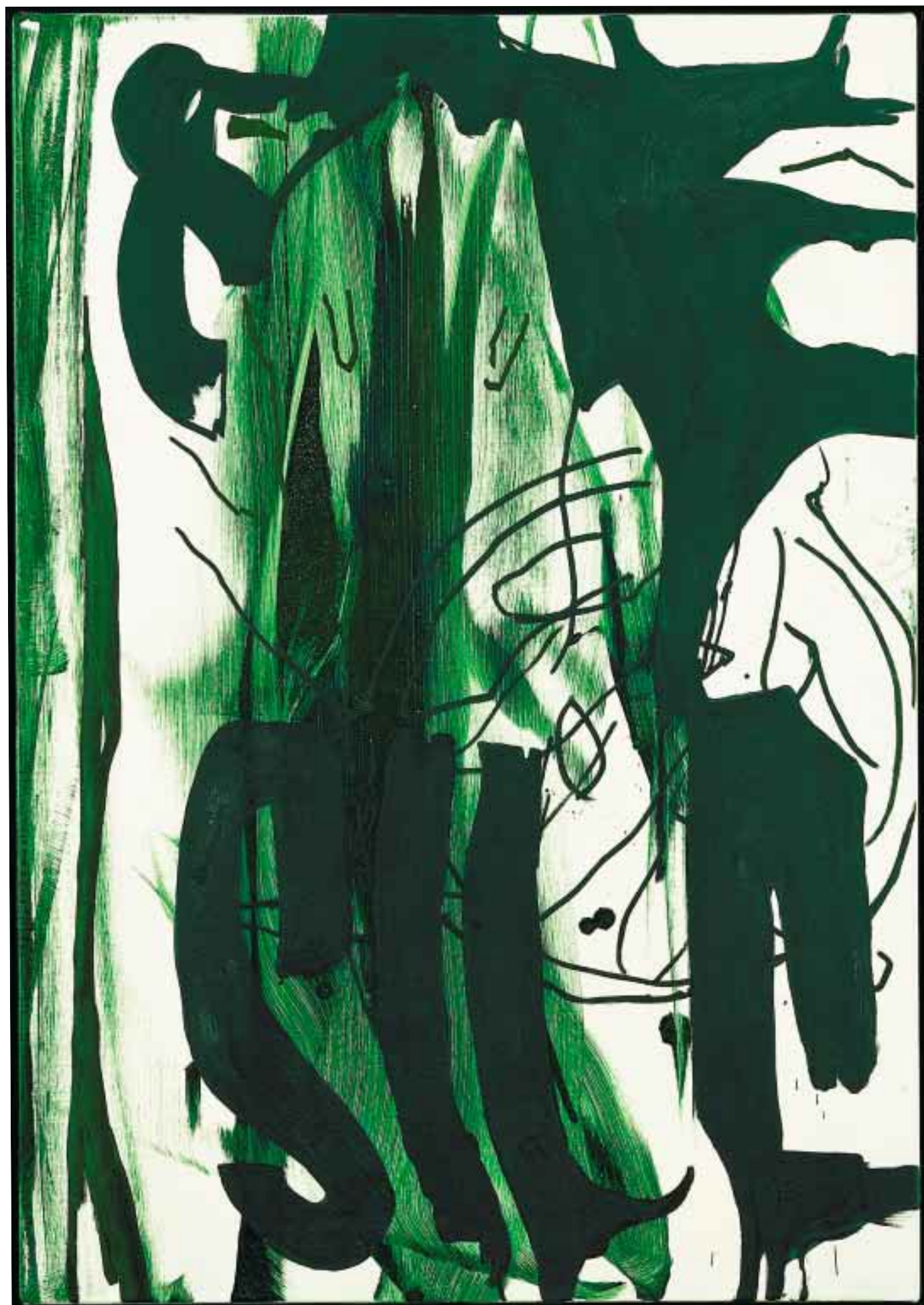
- -

Deloitte i alt

1 1

¹⁾ Revisionshonorar omfatter lovpligtig revision af Årsrapporten for moderselskabet.

²⁾ Andre ydelser omfatter fortrinsvis assistance i forbindelse med køb og salg af virksomheder, skattemæssig assistance samt øvrige rådgivningsopgaver.

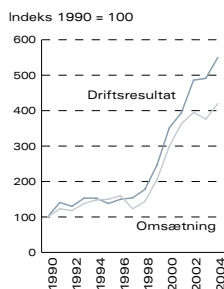


Selskabsinformation

"Silent takeover", Claus Carstensen
Akryl og tempera på lærred, 100 x 70 cm

ISS – kort fortalt

Omsætning og driftsresultat 1990 - 2004 ¹⁾



¹⁾ For andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

ISS er en førende leverandør af facility services. ISS har mere end 125.000 erhvervs-kunder og aktiviteter i 42 lande i Europa, Asien, Australien og Sydamerika.

ISS beskæftiger mere end 270.000 medarbejdere, hvoraf hovedparten er servicemedarbejdere.

ISS udbyder facility services løsninger på internationalt plan og udveksler viden og erfaringer på tværs af landegrænser til fordel for kunderne. Det sker gennem et netværk af lokale driftsselskaber. Det er ISS' ambition at udvikle partnerskaber med kunderne. Ved at udlicitere en række serviceydelser til en professionel og troværdig partner kan kunderne fokusere deres tid og ressourcer på deres kerneforretning.

FACILITY SERVICES

ISS' kerneforretning er Facility Services, som dækker over en række serviceydelser inden for rengøring, ejendoms-, kantine- og kontorservices.

Serviceydelserne leveres på enkeltstående basis og som integrerede services.

ORGANISATION

ISS' har hovedkontor i København. Forretningen ledes gennem en landebaseret organisation. Koncernen kan med denne struktur tilpasse serviceløsningen til lokale behov og samtidig tilbyde løsninger på tværs af landegrænser.

EJERSKAB

Moderselskabet, ISS A/S, er noteret på Københavns Fondsbørs. Selskabet har ca. 18.000 aktionærer. Ca. 65% af aktiekapitalen er ejet af udenlandske investorer.

HISTORIE

ISS' historie går helt tilbage til begyndelsen af det 20. århundrede. Til venstre beskrives udvalgte milepæle i koncernens historie.

VISION

Udvikle Facility Services industrien og lede den – globalt.

Milepæle i ISS' historie

- 1901 Fundamentet for ISS koncernen skabes gennem etableringen af et mindre vagtselskab
- 1934 Det Danske Rengørings Selskab A/S etableres som et uafhængigt datterselskab af vagtselskabet
- 1943 Der opstartes aktiviteter i Sverige - koncernens første geografiske udvidelse uden for Danmark
- 1973 Koncernen skifter navn til ISS
- 1975 Koncernens omsætning når DKK 1 mia.
- 1977 Moderselskabets aktier noteres på Københavns Fondsbørs
- 1979 ISS erhverver et selskab i USA
- 1996 ISS afhænder aktiviteterne i USA
- 1997 Strategien *aim2002* lanceres. Strategien fokuserer på multiservices - salg af flere services til den samme kunde
- 1999 I ISS' største virksomhedskøb nogensinde erhverves Abilis, den næststørste europæiske leverandør af rengøring og specialiserede services, for DKK 3,6 mia. Abilis havde i 1998 ca. 50.000 medarbejdere og en årlig omsætning på DKK 5,2 mia.
- 2000 Eric S. Rylberg udnævnes til koncernchef. En ny femårig strategi, **create2005**, lanceres, og facility services konceptet introduceres
- 2003 ISS indgår den første store pan-europæiske facility services kontrakt



FAKTA

Nøgletal for 2004

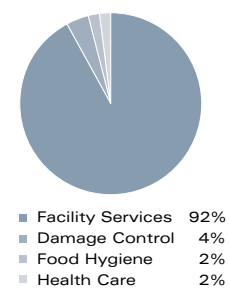
Omsætning	DKK 40 mia. (EUR 5,4 mia.)
Driftsresultat ¹⁾	DKK 2,3 mia. (EUR 306 mio.)
Markedsværdi pr. 31. december	DKK 14,5 mia. (EUR 1,9 mia.)
Enterprise value pr. 31. december	DKK 21,7 mia. (EUR 2,9 mia.)
Antal medarbejdere	273.500

Kontaktinformation

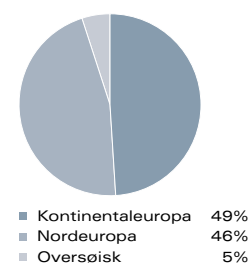
ISS A/S	Hjemmeside: www.issworld.com
Bredgade 30	e-mail: info@group.issworld.com
1260 København K	Tlf: +45 38 17 00 00
Danmark	Fax: +45 38 17 00 11

Investor Relations og External Affairs	Thyge Boserup, Senior Vice President
---	--------------------------------------

Omsætning 2004



Omsætning 2004



¹⁾ Før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

Virksomhedsopkøb og -salg

I 2004 gennemførte koncernen 95 virksomhedsopkøb ¹⁾

Selskab	Service segment	Land	Konsolidering af resultat-opgørelse fra	Omsætning DKK mio. ²⁾	Goodwill DKK mio. ²⁾	Akkvisitions- og integrationsomkostninger DKK mio. ²⁾	Antal ansatte ²⁾
ABB MGT	Facility Services	Portugal	Januar	9	0	0	27
Adviso Office AS	Facility Services	Norge	Januar	82	62	3	67
AGS Gebäudeservice GmbH	Facility Services	Østrig	Januar	100	53	3	700
Anticimex Building Environment	Damage Control	Norge	Januar	64	0	0	158
Assainic SNC	Facility Services	Frankrig	Januar	15	23	2	28
Clean Tekstil Service	Facility Services	Norge	Januar	10	14	1	19
Erik Nilsen rengøring	Facility Services	Norge	Januar	3	2	0	14
FSI	Facility Services	Frankrig	Januar	82	34	1	400
Harrwood Services Ltd.	Facility Services	Storbritannien	Januar	43	24	3	897
HS-Maalaus OY	Facility Services	Finland	Januar	3	0	0	7
Hygiene Haut-Rhinoise	Facility Services	Frankrig	Januar	1	0	0	0
Kiinteistöhuolto Suoknuuti	Facility Services	Finland	Januar	4	0	0	15
MTH-Palvelu	Facility Services	Finland	Januar	4	0	0	20
Novipam	Facility Services	Italien	Januar	1	0	0	3
Pohjolan Euroilma Oy	Facility Services	Finland	Januar	21	5	0	17
Cap Invest	Facility Services	Frankrig	Februar	18	10	1	350
Donegal Vermin Controls	Facility Services	Irland	Februar	1	3	0	2
Het Groene Team	Facility Services	Holland	Februar	19	10	0	50
Party & Dinner N.V.	Facility Services	Belgien	Februar	99	45	2	225
ServicePartneren	Facility Services	Danmark	Februar	1	0	0	5
STHH-HDH	Facility Services	Frankrig	Februar	4	3	0	8
Coflex	Facility Services	Storbritannien	Marts	233	149	4	199
Eaton Fine Dining	Facility Services	Storbritannien	Marts	214	161	6	560
Haagan Putki Oy	Facility Services	Finland	Marts	19	13	0	31
HYMO Sarl	Facility Services	Frankrig	Marts	9	11	1	10
Kestens Groep	Facility Services	Belgien	Marts	61	50	1	150
Melin Participations	Facility Services	Frankrig	Marts	49	10	3	52
Olssons Städ AB	Facility Services	Sverige	Marts	17	12	0	135
AFO Sarl	Facility Services	Frankrig	April	9	6	0	21
FMT A/S	Facility Services	Danmark	April	2	0	0	0
Hedegaard Service A/S	Facility Services	Danmark	April	19	42	0	28
J Control	Facility Services	Finland	April	1	0	0	1
Oprocon SA	Facility Services	Spanien	April	20	35	3	52
Pesticol 1966	Facility Services	Italien	April	1	1	0	1
Prosessipesu	Facility Services	Finland	April	19	0	0	56
Skatec Finnmark AS	Facility Services	Norge	April	12	4	0	41
Svensk Telepass AB	Facility Services	Sverige	April	4	2	0	7
Continental Delight Catering Services	Facility Services	Singapore	Maj	27	15	0	110
Fallbrand Erhvervsrengøring	Facility Services	Danmark	Maj	14	9	1	130
Gruppo Insecto	Facility Services	Italien	Maj	12	7	1	15
Langlois-Action	Facility Services	Frankrig	Maj	1	0	0	1
M J Building Services Group Plc	Facility Services	Storbritannien	Maj	153	98	3	100
Rixen GmbH	Facility Services	Tyskland	Maj	55	33	5	1.087
Trio Rengjøringskomani, Trio Rens & Trio Eiendom	Facility Services	Norge	Maj	79	43	3	429
Brants Industrial Services Group	Facility Services	Belgien	Juni	118	15	1	474
Dahlgren A/S	Facility Services	Danmark	Juni	8	6	0	20
HIF Sarl	Facility Services	Frankrig	Juni	4	4	0	9
Kirwan Industrial Services	Facility Services	Australien	Juni	32	21	1	117
Køster	Damage Control	Danmark	Juni	23	14	0	31
Ylä-Savon Talohuolto	Facility Services	Finland	Juni	3	3	0	10

Fortsættes på næste side 133

Selskab	Service segment	Land	Konsolidering af resultat-opgørelse fra	Omsætning DKK mio. ²⁾	Goodwill DKK mio. ²⁾	Akkvisitions- og integrations-omkostninger DKK mio. ²⁾	Antal ansatte ²⁾
ALITECNIC SL	Facility Services	Spanien	Juli	10	21	1	21
Canteen Catering & Consulting	Facility Services	Norge	Juli	12	7	1	30
Chenies Landscape Limited	Facility Services	Storbritannien	Juli	24	11	1	70
Corporate Personnel Services Limited	Facility Services	Irland	Juli	23	15	0	208
De Logé Schoonmaakdiensten BV	Facility Services	Holland	Juli	50	23	2	286
Engel	Facility Services	Finland	Juli	1.443	1.522	85	6.600
Lofoten Rengjøringsbyrå AS	Facility Services	Norge	Juli	3	3	0	11
Nåjdens Behandlingskonsult AB	Health Care	Sverige	Juli	60	53	1	22
RePetro AB	Damage Control	Sverige	Juli	14	5	0	24
SEDE Holding SA	Facility Services	Frankrig	Juli	259	306	15	450
Serviman S.A. & Seasur Ltda.	Facility Services	Chile	Juli	31	18	2	1372
Sim S.A.	Facility Services	Argentina	Juli	7	8	2	666
Grupo Unica	Facility Services	Spanien	Juli	1.230	429	29	12.200
Affaldskonsortiet	Facility Services	Danmark	August	10	4	0	5
Profesjonelle Sikkerhets Systemer	Facility Services	Norge	August	4	5	0	5
EnviroKare	Facility Services	Irland	August	2	7	1	5
Berthier	Facility Services	Frankrig	August	9	3	0	12
Sevis	Facility Services	Schweiz	August	110	66	2	700
Boudon Services Environment	Facility Services	Frankrig	September	19	44	0	31
Fruktbudet i Linköping	Facility Services	Sverige	September	2	2	0	3
GK Rengörna AB	Facility Services	Sverige	September	31	22	0	115
Groupe F2E	Facility Services	Frankrig	September	208	58	1	276
Nannestad Renhold & Drifts-assistanse	Facility Services	Norge	September	17	7	0	50
PN Blomster & Plantedekorationer	Facility Services	Danmark	September	2	1	0	4
Samilar	Facility Services	Uruguay	September	3	1	0	170
Sandnessjøen Renhold	Facility Services	Norge	September	5	4	0	20
Surveillor	Facility Services	Frankrig	September	46	36	1	177
Preventys	Facility Services	Frankrig	Oktober	4	1	0	44
Provence and Gabriel	Facility Services	Frankrig	Oktober	28	20	1	26
Trio Entreprise ApS	Facility Services	Danmark	Oktober	6	3	0	23
Dansk Hygiejne & Miljø	Facility Services	Danmark	November	1	0	0	0
Elo Ltda	Facility Services	Brasilien	November	17	6	1	639
Huib van den Hoven							
Plantsoenwerken BV	Facility Services	Holland	November	79	45	3	110
Indalsleden Ståd	Facility Services	Sverige	November	5	2	0	18
Indoor IMC Miljøservice A/S	Facility Services	Danmark	November	8	10	0	12
Invita Måltider AB	Facility Services	Sverige	November	54	18	1	111
Sara Service Co.	Facility Services	Thailand	November	6	4	0	456
Angeluz S.A.	Facility Services	Argentina	December	7	9	1	260
Arctella AB	Facility Services	Sverige	December	19	7	0	20
Dialog Call Processing Centre AS	Facility Services	Norge	December	6	3	0	20
Fresh Hygiene Company	Facility Services	Australien	December	1	0	0	1
Nobis Beteiligungen GmbH	Facility Services	Tyskland	December	398	336	19	4.404
Sogn og Fjordan Industriservice DA	Facility Services	Norge	December	4	2	0	35
Solkin S.A.	Facility Services	Argentina	December	12	8	1	447
Triotex AS	Facility Services	Norge	December	4	11	0	9
I alt				6.095	4.218	220	37.057

¹⁾ Som hovedregel bliver køb og salg af virksomheder meddelt til Københavns Fondsbørs, hvis omsætningen i det købte eller solgte selskab overstiger 2% af koncernens samlede omsætning. Mindre køb og salg af virksomheder meddeles på koncernens hjemmeside, www.issworld.com, når de er underskrevet.

²⁾ Tilnærmede tal baseret på tilgængelig information på tidspunktet for køb eller salg.

Fra 1. januar til 2. marts 2005 har koncernen foretaget 19 virksomhedsopkøb ¹⁾

Selskab	Service segment	Land	Konsolidering af resultat-opgørelse fra	Omsætning DKK mio. ²⁾	Antal ansatte ²⁾
Edens Gave AS	Facility Services	Norge	Januar	12	18
Jakober AG	Facility Services	Schweiz	Januar	34	39
Motivator	Facility Services	Danmark	Januar	13	19
Vandenzande NV	Facility Services	Belgien	Januar	72	500
Reif Rein Reinigungs- und Umweltschutz GmbH	Facility Services	Østrig	Januar	55	250
Alois Haltner Gebäudereinigungs AG	Facility Services	Schweiz	Januar	9	100
Facility Services Rus	Facility Services	Rusland	Januar	22	600
Mitchell & Struthers Ltd.	Facility Services	Storbritannien	Januar	125	350
LMCB SAS	Facility Services	Frankrig	Januar	114	1.000
Siemens Service Management	Facility Services	Danmark	Januar	50	30
Groupe Apex	Facility Services	Frankrig	Januar	95	500
Leif Hermansson Miljövård AB	Damage Control	Sverige	Januar	7	5
Grangemore Landscapes	Facility Services	Irland	Januar	70	135
Ador Chimie	Facility Services	Frankrig	Januar	2	2
Park og Landskapspleie	Facility Services	Norge	Februar	14	40
Superclean Support Service plc	Facility Services	Storbritannien	Februar	62	630
Proser S.A. ³⁾	Facility Services	Tyrkiet	Februar	233	4.219
Lawn Ltd.	Facility Services	Hong Kong	Marts	2	7
Grødegård AS ⁴⁾	Facility Services	Norge	Juni	242	500
I alt				1.233	8.944

I 2004 har koncernen afhændet følgende aktiviteter ¹⁾

Selskab/aktivitet	Service segment	Land	Afhændet	Omsætning DKKm ²⁾
Industriservice AS	Damage Control	Norge	Januar	28
MiljøService A/S	Damage Control	Danmark	Januar	12
Håndværkeraktiviteter	Damage Control	Danmark	Maj	44
House of Coffee Finans	Facility Services	Danmark	Maj	6
Ejendomsdrift	Facility Services	Danmark	Juni	6
Catering	Facility Services	Tjekkiet	Oktober	2
Interfurn	Facility Services	Danmark	Oktober	14
Rengøring af hypermarkets	Facility Services	Frankrig	December	80
I alt				192

Med virkning fra februar 2005 har ISS afhændet Fjordkøkkenet A/S i Danmark med en årlig omsætning på ca. DKK 8 mio.

¹⁾ Som hovedregel bliver køb og salg af virksomheder meddelt til Københavns Fondsbørs, hvis omsætningen i det købte eller solgte selskab overstiger 2% af koncernens samlede omsætning. Mindre køb og salg af virksomheder meddeles på koncernens hjemmeside, www.issworld.com, når de er underskrevet.

²⁾ Tilnærmede tal baseret på tilgængelig information på tidspunktet for køb eller salg.

³⁾ Gennemførelse af transaktionen er betinget af godkendelse fra konkurrencemyndighederne og andre almindelige handelsbetingelser.

⁴⁾ Akkvistionen omfatter de resterende 52% af Grødegård AS, som ikke var ejet af ISS.

Fondsbørsmeddelelser

I løbet af 2004 havde ISS 29 meddelelser til Københavns Fondsbørs

Nummer	Dato	Titel
1	11. marts	Årsrapport 2003
2	12. marts	Indkaldelse til ordinær generalforsamling
3	18. marts	Indberetning af aktiehandel
4	31. marts	ISS' ordinære generalforsamling den 31. marts 2004
5	31. marts	Medarbejderaktieprogram
6	13. april	Kvartalsvis indberetning af aktiebeholdninger
7	18. maj	Delårsrapport, Januar - marts 2004
8	18. juni	Kvartalsvis indberetning af aktiebeholdninger
9	19. juni	ISS køber Grupo Unica i Spanien
10	29. juni	ISS køber Engel, en førende Facility Services leverandør i Finland
11	27. juli	ISS afslutter købet af Grupo Unica
12	28. juli	ISS forventer at afslutte købet af Engel den 3. august 2004
13	03. august	ISS afslutter købet af Engel
14	26. august	Delårsrapport, januar - juni 2004
15	06. september	Indberetning af aktiehandel
16	24. september	Kvartalsvis indberetning af aktiebeholdninger
17	25. oktober	ISS har afsluttet et medarbejderaktieprogram
18	26. oktober	Indberetning af aktiehandel
19	27. oktober	Finansiell kalender for 2005
20	18. november	Delårsrapport, Januar - september 2004
21	22. november	ISS Global A/S planlægger 10-årig benchmark obligationsudstedelse
22	23. november	Indberetning af aktiehandel
23	23. november	ISS Global A/S afslutter EUR 500 mio. obligationsudstedelse
24	09. december	ISS udsteder nye aktier
25	09. december	ISS udsteder 2.548.982 nye ISS aktier
26	10. december	Indberetning af aktiehandel
27	13. december	Tildeling af aktieoptioner
28	17. december	Kvartalsvis indberetning af aktiebeholdninger
29	21. december	ISS køber minoritetsandel i Australien

Adresser

MARTS 2005

Argentina

ISS Argentina S.A.
Bazurco 2355
C1419FKC Buenos Aires
Tel.: +54 11 4830 4100
Fax: +54 11 4830 4111
Landechef: Claus E. Madsen
www.ar.issworld.com

Australien

WA Flick & Co. Pty. Ltd.
Suite G4, Tower B, Zenith Center,
821-843 Pacific Hwy
Chatswood, NSW 2067
Tel.: +612 94 95 96 97
Fax: +612 94 95 96 88
Ledelse: Gerard Brand
www.au.issworld.com

Belgien

ISS N.V.
Steenstraat 20/1
B-1800 Vilvoorde / Koningslo
Tel.: +32 2 263 66 11
Fax: +32 2 263 66 12
Landechef: Kris Cloots
www.be.issworld.com

Brasilien

ISS Servisystem do Brasil Ltda.
Estrada da Ressaca, 960
06844-900 Embu SP
Tel.: +55 11 4785 54 00
Fax: +55 11 4704 62 52
Landechef: Andre Ohl
www.br.issworld.com

Brunei

ISS Thomas Cowan Sdn. Bhd.
1A, Bangunan Menglait 1, Mile 2
Jalan Gadong
Bandar Seri Begawan BE3919
Brunei Darussalam
Tel.: +673 2 420973
Fax: +673 2 446498
Landechef: Jose F. Robles, III
www.bn.issworld.com

Chile

Serviman S.A.
Bulnes 76
Concepción
Tel.: +56 41 22 89 18
Fax: +56 41 23 28 74
Landechef: Claus E. Madsen
www.cl.issworld.com

Danmark

ISS Danmark A/S
Montmestervej 31
DK-2400 København NV
Tel.: +45 38 17 17 17
Fax: +45 38 33 12 11
Landechef: Allan Aebischer
www.dk.issworld.com

Finland

ISS Palvelut Oy
P.O.Box 100 FIN-01055 ISS
Råtorpsvägen 8A - FIN-01600 Vanda
Tel.: +358 205 155
Fax: +358 205 150 155
Landechef: Matti Kyytsönen
www.fi.issworld.com

Frankrig

ISS Abilis France SAS
65-67, rue Ordener
F-75018 Paris
Tel.: +33 1 44 92 48 48
Fax: +33 1 44 92 48 00
Landechef: Hubert Boisson
www.fr.issworld.com

Færøerne

P/f ISS Føroyar
Tinghusvegur 14, 4. hædd
DK-100 Torshavn
Tel.: +298 31 88 84
Fax: +298 31 88 74
Ledelse: Niels Mortensen

Grækenland

ISS Facility Services S.A.
213, Demirdessiou Str.
GR-142 33 Nea Ionia
Tel.: +30 210 270 5600
Fax: +30 210 270 5649
Landechef: Stefanos Valteras
www.gr.issworld.com

Grønland

ISS Grønland A/S
Postboks 519
DK-3900 Nuuk
Tel.: +299 34 20 50
Fax: +299 34 20 77
Ledelse: Jørgen Pedersen
www.gl.issworld.com

Holland

ISS Nederland B.V.
Atoomweg 464-466
NL-3542 AB Utrecht
Tel.: +31 30 242 43 44
Fax: +31 30 241 39 47
Landechef: André Bakker
www.nl.issworld.com

Hong Kong

ISS Hong Kong Services Ltd.
12th Floor North, Somerset House
Taikoo Place, 979 King's Road
Quarry Bay, Hong Kong
Tel.: +852 2621 4333
Fax: +852 2621 5260
Landechef: Thomas Lee
www.hk.issworld.com

Indonesien

Pt. ISS Servisystem
Graha Simatupang Menara II, 4th Floor
Jl. Letjen. T.B. Simatupang Kav. 38
Jakarta 12540
Tel. +62 21 7829455
Fax +62 21 7829438
Landechef: Houtman Simanjuntak
www.id.issworld.com

Irland

ISS Ireland Ltd.
11/13 Malpas St.
Dublin 8
Tel.: +353 1 453 7711
Fax: +353 1 453 7870
Landechef: David Healy
www.ie.issworld.com

Island

ISS Island ehf.
Armúli 40
IS-108 Reykjavik
Tel.: +354 5800 600
Fax: +354 5800 666
Landechef: Gudmundur
Gudmundsson
www.is.issworld.com

Israel

ISS-Ashmore Ltd.
26 Hamasger Str.
52157 Tel Aviv
Tel.: +972 3 689 9292
Fax: +972 3 639 7374
Landechef: Doron Sapir
www.il.issworld.com

Italien

ISS Facility Services srl
Via Privata Maria Teresa 7
I-20123 Milan
Tel.: +39 02 72 01 02 74
Fax: +39 02 72 01 02 22
Landechef: Carlo Garavaglia
www.it.issworld.com

Japan

ISS Nesco Ltd.
27-7 Sendagaya 5-Chome
Shibuya-ku
Tokyo 151-0051
Tel.: +81 3 3355 9031
Fax: +81 3 3355 9164
Landechef: Mamoru Nakamura
www.jp.issworld.com

Kina

ISS ESGO Beijing Xin Sha
Building Services Co. Ltd.
5A CITIC Building
19 Jiangoumenwai Dajie
Beijing 10004
Tel.: +86 10 8526 3220
Fax: +86 10 6501 0978
Landechef: Yuan Yong
www.cn.issworld.com

Kroatien

ISS Multiservis d.o.o.
Trnjanska 72
CR-10000 Zagreb
Tel.: +385 1 61 55 868
Fax: +385 1 61 55 869
Landechef: Davor Turčić
www.hr.issworld.com

Luxembourg

ISS Facility Services S.A.
Rue Pletzer, 6
L-8080 Bertrange
Tel.: +352 42 46 20 1
Fax: +352 42 46 20 20
Landecheef: Kris Cloots
www.lu.issworld.com

Malaysia

ISS Facility Services Sdn. Bhd.
No. 1 Jalan 2/118B
Desa Tun Razak, Cheras
56000 Kuala Lumpur
Tel.: +60 3 9173 1282
Fax: +60 3 9173 1281
Landecheef: Terry Kong
www.my.issworld.com

Norge

ISS Norge AS
Sjølyst Plass 2
Postboks 132 Økern
N-0509 Oslo
Tel.: +47 2288 5000
Fax: +47 2288 5120
Landecheef: Bjørn Nilsen
www.no.issworld.com

Polen

ISS Multiservice Sp. z o.o.
Ul. Jordanowska 2A
PL-04-204 Warsaw
Tel.: +48 22 879 9391
Fax: +48 22 612 5345
Landecheef: Adam Szymczyk
www.pl.issworld.com

Portugal

ISS Servisystem
Serviços de Limpeza, Lda
Rua Moinho da Barrunchada 4 - 1ºdtº
P-2790-109 Carnaxide
Tel.: +351 21 424 6760
Fax: +351 21 424 6799
Landecheef: Luís Andrade
www.pt.issworld.com

Rumænien

3D Romania S.A.
Str Domnita Ruxandra no 12
Sector 2, Bucharest
Tel.: +40 21 211 47 45
Fax: +40 21 211 47 96
Landecheef: Dan Jakota
www.ro.issworld.com

Rusland

Facility Services Rus OOO
Semyonovskaya street, 3-A, Bld. 1.
Malaya
105023 Moscow
Tel.: +7 095 933-44-73
Fax: +7 095 775-17-86
Ledeelse: Yevgeny Ilin

Schweiz

ISS Holding AG
Riedstrasse 12
CH-8953 Dietikon
Tel.: +41 43 322 3636
Fax: +41 43 322 3637
Landecheef: André Nauer
www.ch.issworld.com

Singapore

ISS Facility Services Pte. Ltd.
315 Outram Road #04-09
Tan Boon Lait Building
Singapore 169074
Tel.: +65 6 227 9711
Fax: +65 6 225 8340
Landecheef: C.C. Woon
www.sg.issworld.com

Slovakiet

ISS Facility Services spol s.r.o.
Pluhova 50/A
831 03 Bratislava
Tel.: +421 2 49 20 05 11
Fax: +421 2 44 63 35 54
Landecheef: Honor Ilavský
www.sk.issworld.com

Slovenien

ISS Servisystem d.o.o.
Ptujška cesta 95
2000 Maribor
Tel.: +386 2 450 33 00
Fax: +386 2 450 33 38
Landecheef: Rudi Zupan
www.si.issworld.com

Spanien

ISS Facility Services S.A.
C/Fedanci, 8-10
E-08190 Sant Cugat del Valles
Tel.: +34 93 590 3060
Fax: +34 93 675 5220
Landecheef: Joaquim Borrás Ferré
www.es.issworld.com

Sri Lanka

ISS Abans Environmental Services
(PT) Ltd.
141, Kirula Road
Colombo 5
Tel.: +94 11 236 9369
Fax: +94 11 236 9555
Landecheef: Pheroze Pestonjee
www.lk.issworld.com

Storbritannien

ISS UK Ltd.
Wells House
65 Boundary Road
Woking
Surrey GU21 5BS
Tel.: +44 1483 754 900
Fax: +44 1483 754 999
Landecheef: David Openshaw
www.uk.issworld.com

Sverige

ISS Facility Services AB
Årstaängsvägen 11
Box 47635
S-117 94 Stockholm
Tel.: +46 8 681 60 00
Fax: +46 8 681 90 88
Landecheef: Hans John Øiestad
www.se.issworld.com

Thailand

ISS Facility Services Co., Ltd.
92/9 Moo 7, Phaholyothin Road
Anusawaree, Bangkok
Bangkok 10220
Tel.: +66 2 552 5015
Fax: +66 2 552 1260
Landecheef: Theinsiri
Theingviboonwong
www.th.issworld.com

Tjekkiet

ISS Facility Services s.r.o.
Pod Visnovkou 1662/21
140 00 Prague 4 - Krc
Tel.: +420 2 3403 4376
Fax: +420 2 3403 4378
Landecheef: Ladislav Burian
www.cz.issworld.com

Tyskland

ISS Facility Services GmbH
Keniastrasse 24
D-47269 Duisburg
Tel.: +49 203 9982 0
Fax: +49 203 9982 222
Landecheef: Andreas Weber
www.de.issworld.com

Ungarn

ISS Servisystem Kft.
Gubacsi út. 6
H-1097 Budapest
Tel.: +36 1 216 3948
Fax: +36 1 216 3947
Landecheef: Reinhard Poglitsch
www.hu.issworld.com

Uruguay

Samilar S.A.
Francisco Acuna de Figueroa 2065
11000 Montevideo
Tel.: +54 11 4830 4100
Fax: +54 11 4830 4111
Landecheef: Claus E. Madsen
www.uy.issworld.com

Østrig

ISS Facility Services GmbH
Brünner Strasse 85
A-1210 Vienna
Tel.: +43 1 29 111 0
Fax: +43 1 290 1473
Landecheef: Michael Maximilian
www.at.issworld.com

Dattervirksomheder, Joint Ventures og Associerede Virksomheder ¹⁾



ISS GLOBAL A/S

Argentina

ISS Argentina S.A. 100%

Australien

Flick Fumigation Pty Ltd. 100%
Flick Holdings Pty Ltd. 100%
Flick Services Pty Ltd. 100%
ISS Facility Services Pty Ltd. 100%
Pacific Invest December 2004 Pty. Ltd. 100%
Pacific Service Solutions Pty. Ltd. 49% **
WA Flick & Co. Pty. Ltd. 100%

Belgien

ISS Building Services N.V. 100%
ISS Industrial Services N.V. 100%
ISS Food N.V. 100%
ISS N.V. 100%
Party & Dinner N.V. 100%
Prohygiene S.A. 100%
Vending Industries N.V. 100%

Brasilien

ISS Servisystem do Brasil Ltda. 100%

Brunei

ISS Thomas Cowan Sdn. Bhd. 50%

Chile

ISS Chile S.A. 100%
Seasur Ltda. 100%
Serviman S.A. 100%

Danmark

Albertslund Kloakservice ApS 100%
Fjordkøkkenet A/S 51%
House of Coffee A/S 100%
ISS Damage Control A/S 100%
ISS Danmark A/S 100%
ISS Food Hygiene A/S 100%
ISS Funding A/S 100%
ISS Venture A/S 100%
Slotsholmen Teknik A/S 50%
Waste Service A/S 51%

Finland

Engel Palvelut Oy 100%
Engel Rakennuttamispalvelut Oy 100%
ISS Palvelut Oy 100%
ISS Proko Oy 100%
ISS Security Oy 100%
ISS Tekniset Palvelut Oy 100%
ISS Teollisuuspalvelut Oy 100%
ISS Vahinkosaneeraus Oy 100%
Kalustekarhut Oy 100%
Suomen Laatutakuu Palvelut Oy 100%

Frankrig

Aquaplant SAS 100%
Arden Espaces Verts SAS 100%
Atlantique Paysage SAS 100%
Berthier Sarl 100%
Brio SAS 100%
Channel Passenger Services SAS 100%
Chloroville SAS 100%
CPMS SA 100%
Espaces Verts Méditerranée SAS 100%
Eurogestion SAS 100%
Force Protection Sarl 100%
FSI SA 100%
Gabriel Recyclage Sarl 100%
Groupe F2E SAS 100%
Interaccueil SAS 100%
ISS Abilis France SAS 100%
ISS Bati Services SAS 100%
ISS Energie SAS 100%
ISS Environnement SAS 100%
ISS Espaces Verts SAS 100%
ISS Holding Paris SA 100%
ISS Hygiene Services SA 100%

ISS Logistique et Production SA 100%
Jardem SAS 100%
Paysages de France SAS 100%
Poirel Parcs & Jardins SAS 100%
Provence Environnement Services Sarl 100%
Qualitec SAS 100%
Securisport Evenement Sarl 100%
Sede Holding SA 100%
Sol Vert Paysage SAS 100%
Surveillor SAS 100%
Therasylye Sarl 100%
Vert Paysages & Aménagement SAS 100%
ViaPark SAS 100%

Færøerne

P/f ISS Føroyar 55%

Grækenland

ISS Facility Services S.A. 100%
ISS Human Resources S.A. 100%

Grønland

ISS Grønland A/S 100%

Holland

De Logé Schoonmaakdiensten B.V. 100%
Het Groene Team B.V. 50%
Huib van den Hoven Plantsoenwerken B.V. 100%
ISS Arbo Plus B.V. 100%
ISS Catering Services B.V. 100%
ISS Damage Services B.V. 100%
ISS Food Hygiene B.V. 100%
ISS Holding Nederland B.V. 100%
ISS Hospital Services B.V. 100%
ISS Integrated Facility Services B.V. 100%
ISS Landscaping Services B.V. 100%
ISS Nederland B.V. 100%
Muraka Groep B.V. 100%

Hong Kong

ISS China Holdings I Ltd. 100%
ISS Environmental Services (HK) Ltd. 100%
ISS Greater China Ltd. 100%
ISS Hong Kong Services Ltd. 100%
ISS Mediclean (HK) Ltd. 100%
Roboclean (HK) Co. Ltd. 80%

Indonesien

Pt. ISS Servisystem 100%

Irland

Contract Cleaners Ltd. 100%
Corporate Personnel Services Ltd. 100%
ISS Hygiene Services Ltd. 100%
ISS Ireland Ltd. 100%

Island

ISS Island ehf. 100%

Israel

ISS-Ashmore Ltd. 50%
ISS-Israel Manpower Services Ltd. 50%
ISS-Israel Restoration Engineering Ltd. 50%
M.A.S.H Machatz Agencies Ltd. 50%

Italien

ISS Facility Services srl 100%
ISS Hygiene Services srl 100%

Japan

ISS Nesco Ltd. 50% *

Kina

ISS ESGO Beijing Xin Sha Building Services Co. Ltd. 50% **

Kroatien

ISS Multiservice d.o.o. 100%

Luxembourg

ISS Facility Services S.A. 100%

Malaysia

ISS Hygiene Services Sdn. Bhd. 100%
ISS Facility Services Sdn. Bhd. 30%

Norge

Aircon AS 40% **
ForvaltningsCompagniet AS 100%
Grødegård AS 48% **
Hero Mottak og Kompetanse AS 50% *

House of Coffee Norge AS	100%	Sverige	
ISS Damage Control AS	100%	Arctella AB	100%
ISS Lufthavnservice AS	100%	CarePartner Sverige AB	49% **
ISS Norge AS	100%	Elisabethsjukhuset AB	100%
ISS Skaaret AS	100%	FysiologLab i Stockholm AB	100%
ISS Vaktmester Kompaniet AS	100%	GK Rengörarna AB	100%
Profesjonelle Sikkerhetssystemer AS (PSS)	100%	Invita Måltider AB	100%
PSP-Procuro Servicepartner AS	100%	ISS Ecuero AB	100%
Raufoss Beredskap AS	51%	ISS Ekonomiförvaltning AB	100%
Serveringspartner AS	100%	ISS Facility Services AB	100%
Telenor Renhold og Kantine AS	50% *	ISS Health Care AB	100%
Triotex AS	100%	ISS Industri- och Skadeservice AB	100%
Varig Gruppen AS	70%	ISS Rehab AB	100%
		ISS Teleoffice AB	100%
Polen		ISS Trafficare AB	100%
ISS Multiservice Sp. z o.o.	100%	Knivsta Rehabilitering AB	100%
		Lemonia AB	100%
Portugal		M & M Medical AB	100%
ISS Servisystem Serviços de Limpeza, Lda.	100%	Nordisk Besiktnings AB	100%
		Nåjden Behandlingskonsult AB	100%
Rumænien		Ocab i Stockholm AB	92%
3D Romania S.A.	98%	Ocab Skadeservice AB	100%
		Ocab Syd AB	92,8%
Schweiz		Rånäs Rehabiliteringscenter AB	100%
AMH Airport Multiservice Holding AG	44% **	Östergötlands Högtrycksspolning & Fastighetsjour AB	100%
Deratex S.A.	100%		
ISS Aviation AG	72%	Thailand	
ISS Aviation SA	72%	ISS Facility Services Co., Ltd.	100%
ISS Bernasconi SA	100%	Sara Service Co., Ltd.	100%
ISS COMMultiservice AG	80%		
ISS Facility Services AG	100%	Tjekkiet	
ISS Facility Services AG (Liechtenstein)	100%	ISS Automotive Services s.r.o.	100%
ISS Gartenbau AG	100%	ISS Facility Services s.r.o.	100%
ISS Holding AG	100%	Maintec s.r.o.	50% *
Ketol AG	100%		
Sevis AG	100%	Tyskland	
Swissport Baggage Sorting AG	48,4% **	Claus und NOBIS Gebäude-Service GmbH	100%
		Gebäudereinigung H.-J. Scheller GmbH & Co. KG	100%
Singapore		GRS Gebäude-Reinigungs-Service GmbH	100%
Continental Delight Catering Services Pte. Ltd.	100%	Heinrich Büschler Gebäudedienstleistungen GmbH	100%
Essential Services Pte. Ltd.	100%	Industriereinigung Zoege von Manteuffel GmbH	100%
ISS Facility Services Pte. Ltd.	100%	Intercare services GmbH	100%
ISS Hygiene Services Pte. Ltd.	100%	ISS Damage Control Deutschland GmbH	100%
ISS Sanitation Services Pte. Ltd.	100%	ISS Facility Services GmbH	100%
Serve1st Services Pte. Ltd.	100%	ISS HWD GmbH	100%
		ISS HWS GmbH & Co. KG	100%
Slovakiet		ISS Personaldienstleistungen GmbH	100%
ISS Automotive Service s.r.o.	100%	ISS Personalservice GmbH	100%
ISS Facility Services spol s.r.o.	100%	ISS Services GmbH	100%
ISS Security s.r.o.	100%	ISS Wäscheservice GmbH & Co. KG	100%
		Klaus Harren GmbH	100%
Slovenien		Kleesattel GmbH	100%
ISS Servisystem d.o.o.	100%	NOBIS Beteiligungen GmbH	100%
		NOBIS Gebäude-Service GmbH, Hamburg	100%
Spanien		NOBIS Gebäude-Service GmbH, München	100%
Amalis S.A.	100%	NOBIS Gebäude-Service GmbH, Schwerin	100%
Gelim S.A.	100%	NOBIS Security GmbH	100%
Integrated Service Solutions Holding S.L.	100%	Otto Böhm Gebäudereinigung GmbH	100%
ISS Facility Services S.A.	100%	Paul Henschel Glas- und Gebäudereinigung GmbH	100%
ISS Higiene Ambiental 3D S.A.	100%	Unidienst Sartorius GmbH Glas- und Gebäudereinigung	100%
Universal Cleaning Activities UNICA S.L.	100%	Vatro Trocknungs- und Sanierungstechnik GmbH & Co.KG	86%
		Vatro Verwaltungen GmbH	86%
Sri Lanka			
ISS Abans Environmental Services (PT) Ltd.	50% *	Ungarn	
		ISS Servisystem Kft.	100%
Storbritannien			
Chenies Landscapes Ltd.	100%	Uruguay	
Coflex Ltd.	100%	Samilar S.A.	100%
Eaton Fine Dining Ltd.	100%		
ISS Aviation UK Ltd.	100%	Østrig	
ISS (Brentwood) Plc	100%	ISS Airst Bodenabfertigungsdienste GmbH	51%
ISS Damage Control Ltd.	100%	ISS Central Europe Holding GmbH	100%
ISS Damage Control (Scotland) Ltd.	76%	ISS Facility Services GmbH	100%
ISS Facility Services Ltd.	100%	Steinbauer GmbH	100%
ISS Finance and Investment Ltd.	100%		
ISS Finance and Investment (Bishop Auckland) Ltd.	100%	ISS FINANS A/S	
ISS Food Hygiene Ltd.	100%	Danmark	
ISS Mediclean Ltd.	100%	Global Insurance A/S	100%
ISS UK Ltd.	100%		
MJ Building Services Group Plc	100%		
RCO Support Services Ltd.	100%		
Spectrum Holdings Ltd.	100%		
Spectrum Franchising Ltd.	100%		
Waterers Landscape (Holdings) Plc	100%		
Waterers Landscape Plc	100%		

¹⁾ Selskaber af uvæsentlig interesse er udeladt.

* Joint venture

** Associerede virksomheder

Bestyrelse



Erik Sørensen (60)

Formand.
Medlem af bestyrelsen for ISS A/S siden 1996 og senest genvalgt i 2003.
Valgperioden udløber i 2005.
Adm. direktør for Chr. Hansen Holding A/S.
Antal aktier: 3.000 (2003: 2.000).
Aktieoptioner: 7.500 (2003: 7.500).
Medlem af aflønningskomitéen og nomineringskomitéen.



Karina Deacon* (35)

Medlem af bestyrelsen for ISS A/S siden 1999 og senest genvalgt i 2003.
Valgperioden udløber i 2007.
Executive Vice President – Corporate Finance and Control.
Ansæt i ISS A/S siden 1997.
Antal aktier: 1.719 (2003: 1.071).
Aktieoptioner: 5.000 (2003: 5.000).
Warrants: 5.000 (2003: 5.000).



Claus Høeg Madsen (59)

Medlem af bestyrelsen for ISS A/S siden 2003.
Valgperioden udløber i 2005.
Partner i advokatfirmaet Jonas Bruun; Medlem af bestyrelsen for Nordea AB, Genpack A/S, Singer Danmark A/S, Scanbox Entertainment Danmark A/S, Ejendomsselskabet Ny Mårumvej 260 A/S og Ejendomsaktieselskabet Vennelyst.
Antal aktier: 120 (2003: 120).
Medlem af nomineringskomitéen.



Peter Lorange (62)

Medlem af bestyrelsen for ISS A/S siden 1998 og senest genvalgt i 2003.
Valgperioden udløber i 2005.
Adm. direktør for International Institute for Management Development (IMD), Schweiz;
Medlem af bestyrelsen for Stream Serve AB, Christiania Eiendomsselskab AS, Copenhagen Business School, Zaruma Mining PLC og S. Ugelstad Skipsrederi A/S.
Antal aktier: 2.100 (2003: 1.500).
Aktieoptioner: 5.000 (2003: 5.000).
Medlem af nomineringskomitéen.



Tina Hilligsoe*) (36)
Medlem af bestyrelsen for ISS A/S siden 2004.
Valgperioden udløber i 2007.
Sekretær.
Ansæt i ISS siden 1998.
Antal aktier: 1.136 (2003: 826).



Sven Riskær (66)
Næstformand.
Medlem af bestyrelsen for ISS A/S siden 1987 og senest genvalgt i 2004.
Valgperioden udløber i 2006.
Adm. direktør for Industrialiseringsfonden for Udviklingslandene (IFU), Investeringsfonden for Østeuropa (IØ) og Investeringsfonden for Vækstmarkeder (IFV);
Formand for bestyrelsen for Dansk Olie og Naturgas A/S og Kapacitet A/S; Medlem af bestyrelsen for Air Liquide/Hede Nielsen A/S, C. L. Davids Legat og Ejendomsaktieselskabet Vennelyst.
Antal aktier: 700 (2003: 700).
Aktieoptioner: 5.000 (2003: 5.000).
Medlem af aflønningskomitéen og nomineringskomitéen.



Flemming Quist*) (40)
Medlem af bestyrelsen for ISS A/S siden 1999 og senest genvalgt i 2003.
Valgperioden udløber i 2007.
Finance Manager.
Ansæt i ISS siden 1996.
Antal aktier: 1.156 (2003: 856).
Aktieoptioner: 5.000 (2003: 5.000).



Tom Knutzen (42)
Medlem af bestyrelsen for ISS A/S siden 2002 og senest genvalgt i 2004.
Valgperioden udløber i 2006.
Adm. direktør for NKT Holding A/S;
Formand for bestyrelsen for NKT Flexibles I/S;
Medlem af bestyrelsen for FLS Industries A/S.
Antal aktier: 2.552 (2002: 1.052).
Medlem af aflønningskomitéen og nomineringskomitéen.



Karin Verland (47)
Medlem af bestyrelsen for ISS A/S siden 2004. Valgperioden udløber i 2006.
Adm. direktør for Pfizer Denmark.
Formand for Lægemiddelindustriforeningen (Lif); Næstformand for bestyrelsen for Infomatum A/S;
Medlem af styregruppen for Institut for Rationel Farmakoterapi (IRF).
Antal aktier: 0 (2003: 0).
Medlem af nomineringskomitéen.

*) Valgt af medarbejderne.

Koncernledelse



Eric S. Rylberg (48)
Koncernchef, formand for direktionen.
Medlem af direktionen siden 1997.
Ansæt i ISS siden 1997.
Senior Adviser for EQT IV.
Antal aktier: 11.328 (2003: 8.007).
Aktieoptioner: 300.000 (2003: 250.000).



Thorbjørn Graarud (51)
Group Chief Operating Officer.
Medlem af direktionen siden 2002.
Ansæt i ISS siden 1985.
Antal aktier: 7.630 (2003: 5.719).
Aktieoptioner: 75.000 (2003: 50.000).
Warrants: 44.000 (2003: 44.000).



Bjørn Raasteen (40)
Senior Vice President, Juridisk Afdeling.
Ansæt i ISS siden 1999.
Antal aktier: 1.615 (2003: 971).
Warrants: 13.000 (2003: 13.000).



Martin Gaarn Thomsen (34)
Regional Director.
Ansæt i ISS siden 1999.
Antal aktier: 1.454 (2003: 859).
Warrants: 14.700 (2003: 14.700).



Stig Pastwa (37)
Regional Director.
Ansæt i ISS siden 1998.
Antal aktier: 1.963 (2003: 916).
Warrants: 26.400 (2003: 26.400).



Jens E. Olesen (42)
Executive Vice President,
Mergers & Acquisitions.
Ansæt i ISS siden 1998.
Antal aktier: 2.761 (2003: 1.818).
Warrants: 21.700 (2003: 21.700).

Karsten Poulsen (41)
 Koncernøkonomidirektør.
 Medlem af direktionen siden 2002.
 Ansat i ISS siden 1998.
 Antal aktier: 4.598 (2003: 2.817).
 Aktieoptioner: 75.000 (2003: 50.000).
 Warrants: 44.000 (2003: 44.000).



Flemming Schandorff (56)
 Group Chief Operating Officer.
 Medlem af direktionen siden 2002.
 Ansat i ISS 1973-1994 og siden 2000.
 Medlem af bestyrelsen for Modulex A/S.
 Antal aktier: 4.070 (2003: 2.151).
 Aktieoptioner: 75.000 (2003: 50.000).
 Warrants: 44.000 (2003: 44.000).



Jacob Götzsche (37)
 International Business Director.
 Ansat i ISS siden 1999.
 Antal aktier: 1.791 (2003: 956).
 Warrants: 12.500 (2003: 12.500).



Søren Kongsbak (47)
 International Business Director.
 Ansat i ISS siden 1997.
 Antal aktier: 2.954 (2003: 1.931).
 Warrants: 25.900 (2003: 25.900).



Henrik Juul Nordenlund (41)
 International Director.
 Ansat i ISS siden 1999.
 Antal aktier: 3.030 (2003: 1.795).
 Warrants: 25.000 (2003: 25.000).



Kristian Tuft (43)
 Executive Vice President.
 Ansat i ISS siden 1999.
 Antal aktier: 2.053 (2003: 1.101).
 Warrants: 26.900 (2003: 26.900).



Henrik Andersen (37)
 International Business Director.
 Ansat i ISS siden 2000.
 Antal aktier: 2.039 (2003: 1.174).
 Warrants: 22.200 (2003: 22.200).



Kvartalstal ¹⁾

Beløb i DKK mio.	1. kv. 2004	2. kv. 2004	3. kv. 2004	4. kv. 2004	Helår 2004					
Omsætning										
Facility Services	8.441	8.945	9.628	10.136	37.150					
Damage Control	422	417	409	408	1.656					
Food Hygiene	226	230	233	241	930					
Health Care	155	151	141	172	619					
Koncernen	9.244	9.743	10.411	10.957	40.355					
Nordeuropa	4.264	4.477	4.821	5.006	18.568					
Kontinentaleuropa	4.497	4.770	5.079	5.425	19.771					
Oversøisk	483	496	511	526	2.016					
Koncernen	9.244	9.743	10.411	10.957	40.355					
Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder										
		%	%	%	%					
Facility Services	423	5,0	584	6,5	650	6,8	686	6,8	2.343	6,3
Damage Control	10	2,4	17	4,1	14	3,3	(15)	(3,7)	26	1,6
Food Hygiene	12	5,1	16	7,1	16	7,1	14	5,9	58	6,3
Health Care	14	9,1	14	9,6	15	10,6	24	13,5	67	10,8
Koncernfunktioner	(47)	(0,5)	(39)	(0,4)	(38)	(0,4)	(91)	(0,8)	(215)	(0,5)
Koncernen	412	4,5	592	6,1	657	6,3	618	5,6	2.279	5,6
Nordeuropa	241	5,7	295	6,6	331	6,9	307	6,1	1.174	6,3
Kontinentaleuropa	191	4,2	308	6,5	339	6,7	362	6,7	1.200	6,1
Oversøisk	27	5,5	28	5,7	25	4,9	40	7,7	120	6,0
Koncernfunktioner	(47)	(0,5)	(39)	(0,4)	(38)	(0,4)	(91)	(0,8)	(215)	(0,5)
Koncernen	412	4,5	592	6,1	657	6,3	618	5,6	2.279	5,6
Andre indtægter og omkostninger, netto	(11)		(6)		(16)		(36)		(69)	
Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder	1		13		7		18		39	
Driftsresultat	402		599		648		600		2.249	
Finansielle omkostninger, netto	(64)		(87)		(87)		(105)		(343)	
Andre finansielle indtægter, netto	-		-		-		-		-	
Resultat før skat og goodwillamortiseringer	338		512		561		495		1.906	
Selskabsskat	(100)		(154)		(182)		(162)		(598)	
Resultat før goodwillamortiseringer	238		358		379		333		1.308	
Goodwillamortiseringer	(230)		(309)		(311)		(367)		(1.217)	
Skatteeffekt af goodwillamortiseringer	4		5		11		39		59	
Minoritetsinteresser	(4)		(7)		(3)		(5)		(19)	
Periodens resultat	8		47		76		0		131	
Pengestrømme fra driftsaktivitet	23		158		643		1.155		1.979	
Frit cash flow	(80)		(33)		519		990		1.396	
Aktiver i alt, ultimo perioden	24.307		24.861		28.141		29.676		29.676	
Egenkapital i alt, ultimo perioden	7.482		7.485		7.558		8.336		8.336	
Rentebærende gæld, netto, ultimo perioden	5.668		6.222		8.469		7.214		7.214	

¹⁾ De kvartalsvise regnskabstal er ikke reviderede.

Beløb i DKK mio.	1. kvrt. 2003	2. kvrt. 2003	3. kvrt. 2003	4. kvrt. 2003	Helår 2003					
Omsætning										
Facility Services	8.130	8.229	8.096	8.464	32.919					
Damage Control	430	437	497	453	1.817					
Food Hygiene	216	210	208	227	861					
Health Care	141	137	130	160	568					
Koncernen	8.917	9.013	8.931	9.304	36.165					
Nordeuropa	4.182	4.150	4.045	4.285	16.662					
Kontinentaleuropa	4.297	4.411	4.389	4.524	17.621					
Oversøisk	438	452	497	495	1.882					
Koncernen	8.917	9.013	8.931	9.304	36.165					
Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder										
		%	%	%	%					
Facility Services	400	4,9	554	6,7	539	6,7	556	6,6	2.049	6,2
Damage Control	7	1,7	10	2,3	32	6,3	15	3,3	64	3,5
Food Hygiene	13	6,1	14	6,7	13	6,3	16	7,2	56	6,6
Health Care	26	18,3	14	10,5	7	5,5	(8)	(5,2)	39	6,8
Koncernfunktioner	(40)	(0,4)	(50)	(0,6)	(28)	(0,3)	(58)	(0,6)	(176)	(0,5)
Koncernen	406	4,6	542	6,0	563	6,3	521	5,6	2.032	5,6
Nordeuropa	235	5,6	276	6,6	247	5,9	253	6,1	1.011	6,1
Kontinentaleuropa	184	4,3	290	6,6	318	7,2	290	6,5	1.082	6,1
Oversøisk	27	6,1	26	5,8	26	5,3	36	7,2	115	6,1
Koncernfunktioner	(40)	(0,4)	(50)	(0,6)	(28)	(0,3)	(58)	(0,6)	(176)	(0,5)
Koncernen	406	4,6	542	6,0	563	6,3	521	5,6	2.032	5,6
Andre indtægter og omkostninger, netto	0		(25)		0		(50)		(75)	
Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder	0		0		4		3		7	
Driftsresultat	406		517		567		474		1.964	
Finansielle omkostninger, netto	(72)		(71)		(53)		(69)		(265)	
Andre finansielle indtægter, netto	-		28		5		-		33	
Resultat før skat og goodwillamortiseringer	334		474		519		405		1.732	
Selskabsskat	(107)		(148)		(165)		(133)		(553)	
Resultat før goodwillamortiseringer	227		326		354		272		1.179	
Goodwillamortiseringer	(217)		(224)		(219)		(234)		(894)	
Skatteeffekt af goodwillamortiseringer	6		9		6		10		31	
Minoritetsinteresser	(2)		(8)		(8)		(12)		(30)	
Periodens resultat	14		103		133		36		286	
Pengestrømme fra driftsaktivitet	127		279		794		1.145		2.345	
Frit cash flow	17		167		724		1.034		1.942	
Aktiver i alt, ultimo perioden	23.495		23.353		24.793		23.385		23.385	
Egenkapital i alt, ultimo perioden	7.297		7.485		7.626		7.633		7.633	
Rentebærende gæld, netto, ultimo perioden	5.742		5.747		5.516		4.784		4.784	

10-årsoversigt

Beløb i DKK mio. (medmindre andet er anført)

Hoved- og nøgletal	EURm ⁶⁾										
	2004	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
Omsætning	5.425	40.355	36.165	37.984	34.852	28.719	19.802	13.801	11.782	10.738	9.198
Driftsresultat ¹⁾	306	2.279	2.032	2.010	1.633	1.454	1.021	735	639	553	405
Finansielle omkostninger, netto	(46)	(343)	(265)	(361)	(310)	(244)	(128)	(80)	(54)	(76)	6
Årets resultat	18	131	286	246	222	210	237	211	451	(1.856)	20
Frit cash flow ²⁾	188	1.396	1.942	1.739	1.058	874	795	460	309	302	294
Afskrivninger og amortiseringer	(83)	(617)	(587)	(603)	(551)	(468)	(351)	(255)	(228)	(234)	(212)
Aktiver i alt	3.990	29.676	23.385	22.412	22.419	17.164	13.696	7.139	4.668	4.639	6.118
Goodwill	2.083	15.494	12.465	12.669	12.022	9.522	7.576	2.995	1.615	1.697	1.787
Egenkapital i alt	1.121	8.336	7.633	7.331	6.621	5.678	4.415	1.408	1.295	871	2.717
Rentebærende gæld, netto ²⁾	970	7.214	4.784	5.604	6.317	4.357	3.050	1.898	338	678	670
Deklareret udbytte ³⁾	-	-	177	88	-	-	-	-	60	-	66
Nøgletal ²⁾											
Driftsmarginal, %	5,6	5,6	5,6	5,3	4,7	5,1	5,2	5,3	5,4	5,1	4,4
Rentedækning ⁴⁾	8,4	8,4	9,9	7,2	7,0	7,9	10,7	12,4	16,1	10,4	-
Resultat pr. aktie, DKK	0,4	3,0	6,5	5,7	5,5	5,4	7,0	9,3	8,3	3,4	6,6
Resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer, DKK	4,0	29,5	26,8	25,8	21,6	21,1	18,6	16,4	13,3	8,1	10,7
Resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer (justeret), DKK ⁵⁾	4,1	30,8	27,6	26,4	22,2	21,7	19,1	16,9	13,6	8,3	10,8
Frit cash flow pr. aktie, DKK	4,2	31,5	44,1	40,2	25,5	22,3	23,7	15,5	10,4	10,2	9,9
Udbytte pr. aktie, DKK ³⁾	-	-	4,0	2,0	-	-	-	-	2,0	-	2,2
Egenkapitalens andel af balancen, %	28,1	28,1	32,6	32,7	29,5	33,1	32,2	19,7	27,7	18,8	44,4
Nettogæld i forhold til egenkapitalen, %	86,5	86,5	62,7	76,4	95,4	76,7	69,1	134,9	26,1	77,8	24,7
Nettogæld i forhold til enterprise value, %	33,3	33,3	27,1	33,3	26,7	16,7	14,0	13,2	4,4	12,9	15,1
Børsnoterede aktiekurser, ultimo året											
ISS-aktier, DKK	41	306	291	255	411	541	-	-	-	-	-
A-aktier, DKK	-	-	-	-	-	-	440	390	237	149	132
B-aktier, DKK	-	-	-	-	-	-	497	422	251	154	126
Gennemsnitligt antal aktier, mio.	44,32	44,32	44,00	43,28	41,50	39,23	33,50	29,76	29,76	29,76	29,76
Antal aktier ultimo året, mio.	47,34	47,34	44,31	43,93	42,22	40,17	38,21	29,76	29,76	29,76	29,76
Markedsværdi	1.944	14.461	12.894	11.202	17.351	21.730	18.773	12.437	7.417	4.564	3.773
Enterprise value ²⁾	2.914	21.675	17.678	16.806	23.668	26.087	21.823	14.335	7.755	5.242	4.443
Antal medarbejdere											
ultimo året	273.500	273.500	245.000	248.500	259.800	253.200	216.700	137.800	106.600	103.400	96.650

Note: Årsrapporten 2004 er revideret og udarbejdet efter samme principper, som blev anvendt i Årsrapporten 2003.
Sammenligningstal for 1995-1996 er eksklusive ISS Inc.

¹⁾ Før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder.

²⁾ Se side 147 for definitioner.

³⁾ For 2004 foreslås udbetaling af udbytte på DKK 237 mio. (EUR 32 mio.), svarende til DKK 5 pr. aktie.

⁴⁾ Rentedækningen i år 1995 er udeladt som følge af manglende sammenlignelighed.

⁵⁾ Justeret for antallet af aktier antaget tilbagekøbt, hvis udbyttebeløbet hvert år i stedet blev benyttet til tilbagekøb af aktier til den gældende aktiekurs på tidspunktet for udbyttebetalingen. Antallet af aktier, antaget tilbagekøbt, er akkumuleret fra 1995. I alt ca. 1,9 mio. stk. aktier er antaget tilbagekøbt i perioden 1995-2004.

⁶⁾ Valutakursen pr. 31. december 2004 er anvendt (EUR/DKK = 7.4381).

Definitioner

Cash conversion, %	=	$\frac{\text{Frit cash flow} \times 100}{\text{Resultat før goodwillamortiseringer}}$
Driftsmarginal, %	=	$\frac{\text{Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder} \times 100}{\text{Omsætning}}$
Egenkapitalens andel af balancen, %	=	$\frac{\text{Egenkapital i alt} \times 100}{\text{Aktiver i alt}}$
Enterprise value	=	Rentebærende gæld, netto + Markedsværdi af egenkapitalen
Frit cash flow	=	Pengestrømme fra driftsaktivitet – Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto
Frit cash flow pr. aktie	=	$\frac{\text{Frit cash flow}}{\text{Gennemsnitligt antal aktier}}$
Nettogæld i forhold til egenkapitalen, %	=	$\frac{\text{Rentebærende gæld, netto} \times 100}{\text{Egenkapital i alt}}$
Nettogæld i forhold til enterprise value, %	=	$\frac{\text{Rentebærende gæld, netto} \times 100}{\text{Enterprise value}}$
Rentebærende gæld, netto	=	Langfristede gældsforpligtelser + Kortfristet del af langfristede gældsforpligtelser + Gæld til kreditinstitutter + Gæld til associerede virksomheder – Likvide beholdninger – Værdipapirer +/- dagsværdi af renteswap
Rentedækning	=	$\frac{\text{Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder} + \text{Afskrivninger og amortiseringer}}{\text{Finansielle omkostninger, netto}}$
Resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer	=	$\frac{\text{Resultat før goodwillamortiseringer}}{\text{Gennemsnitligt antal aktier}}$
Resultat pr. aktie	=	$\frac{\text{Årets resultat}^{1})}{\text{Gennemsnitligt antal aktier}}$

Leasingjusterede nøgletal

Der justeres for operationel leasing i henhold til metoden, som anvendes af Standard & Poor's. Justeringen er opsummeret herunder. Yderligere information om metoden kan fås ved henvendelse til Standard & Poor's.

Frie midler fra driftsaktiviteter i forhold til nettogæld, %	=	$\frac{(\text{Pengestrømme fra driftsaktiviteter} - \text{Ændring i driftskapital} + \text{Leasingafskrivninger}) \times 100}{\text{Rentebærende gæld, netto}}$
Rentebærende gæld, netto	=	Rentebærende gæld, netto + Implicit off-balance sheet finansiering
Rentedækning	=	$\frac{(\text{Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger og associerede virksomheder} + \text{Afskrivninger og amortiseringer} + \text{Implicitte renteomkostninger})}{\text{Finansielle omkostninger, netto} + \text{Implicitte renteomkostninger}}$

De implicitte renteomkostninger svarer til de estimerede renteomkostninger, som ville opstå, hvis de leasede aktiver var finansieret ved optagelse af gæld. Leasingafskrivninger beregnes ved at fratrække de implicitte renteomkostninger fra leasingydelsen. Implicit off-balance sheet finansiering beregnes som nutidsværdien af fremtidige minimums leje- og leasingydelse og lejeaftaler ved anvendelse af en diskonteringsrente på 10%.

¹⁾ For ikke-fortsættende aktiviteter efter skat.



Internationale Regnskabsstandarder (IFRS)

Uden titel, Claus Carstensen

Akryl, spray og tempera på lærred, 200 x 130 cm

Overgang til IFRS

(ikke-revideret)

Regnskabspraksis i koncernregnskabet for 2004 er uændret i forhold til 2003. Der henvises til side 89-95 i denne rapport.

ISS vil i henhold til EU's bestemmelser udarbejde koncernregnskab for 2005 i overensstemmelse med de internationale regnskabsstandarder (IFRS). Dette vil påvirke ISS' koncernregnskab for 2005 på to måder. Først og fremmest i IFRS-åbningsbalancen pr. 1. januar 2004, og dernæst ved anvendelse af IFRS-standarder og fortolkningsbidrag for 2005 og sammenligningstallene for 2004.

For at give indblik i den forventede effekt af overgangen til IFRS beskrives i nærværende afsnit den forventede regnskabsmæssige påvirkning ved indførelse af IFRS.

Den forventede påvirkning er baseret på IFRS 1 Førstegangsanvendelse samt de standarder og fortolkningsbidrag, der forventes at være gældende pr. 31. december 2005, herunder tidlig implementering af ændringen af IAS 19 Personaleydelser, der blev offentliggjort i december 2004. IAS 39 Finansielle instrumenter: Indregning og måling anvendes med virkning fra 1. januar 2005 uden tilpasning af sammenligningstal for 2004.

Det skal bemærkes, at den beskrevne påvirkning ikke er revideret og kun kan anses som foreløbig. Det vil således være de standarder og fortolkningsbidrag, der er gældende ved regnskabsaflæggelsen pr. 31. december 2005, som vil danne grundlag for opgørelsen af den endelige effekt af overgangen til IFRS.

PÅVIRKNING AF KONCERNENS FINANSIELLE NØGLETAL

Resultat pr. aktie før goodwillnedskrivninger, cash conversion og frit cash flow pr. aktie påvirkes af en ændret regnskabspraksis under IFRS vedrørende integrationsomkostninger, således som beskrevet på side 152 i denne rapport.

Egenkapitalandel og Gæld i forhold til egenkapital påvirkes af en højere egenkapital, som vist på side 152 i denne rapport.

Forventet påvirkning af Koncernens finansielle nøgletal ¹⁾ for 2004	Nuværende regnskabspraksis	IFRS
Driftsmarginal, %	5,6	5,6
Rentedækning	8,4	8,6
Resultat pr. aktie før goodwillnedskrivninger, DKK	29,5	27,7
Resultat pr. aktie, DKK	3,0	19,8
Cash conversion, %	107	111
Frit cash flow pr. aktie, DKK	31,5	30,8
Egenkapitalandel, % ²⁾	28,4	29,1
Gæld i forhold til egenkapital, % ²⁾	85,5	81,1
Gæld i forhold til enterprise value, %	33,3	33,3

¹⁾ Se side 147 for definitioner.
²⁾ Beregnet ud fra egenkapital inklusive minoritetsinteresser.

Forventet påvirkning af Resultat pr. aktie før goodwillnedskrivninger for 2004	DKK mio.
Resultat pr. aktie før goodwillnedskrivninger i henhold til nuværende regnskabspraksis, DKK	29,5
Resultat før goodwillnedskrivninger i henhold til nuværende regnskabspraksis	1.308
Integrationsomkostninger vedrørende tilkøbte selskaber (tidligere indeholdt i goodwill)	(110)
Øvrige poster, netto	(6)
Skatteeffekt	37
Resultat før goodwillnedskrivninger i henhold til IFRS	1.229
Resultat pr. aktie før goodwillnedskrivninger i henhold til IFRS, DKK	27,7

IFRS 1 FØRSTE- GANGS- ANVENDELSE

ISS' overgang til IFRS er baseret på IFRS 1 Førstegangs-anvendelse, som indeholder en række overgangsregler for selskaber, der anvender IFRS første gang.

Forventet påvirkning af Cash conversion for 2004	DKK mio.
Cash conversion i henhold til nuværende regnskabspraksis, %	107
Pengestrømme fra driftsaktiviteter i henhold til nuværende regnskabspraksis	1.979
Betalinger vedrørende integrationsomkostninger	(33)
Pengestrømme fra driftsaktiviteter i henhold til IFRS	1.946
Investering i immaterielle og materielle anlægsaktiver i henhold til nuværende regnskabspraksis og IFRS	(583)
Frit cash flow i henhold til IFRS	1.363
Resultat før goodwillnedskrivninger i henhold til IFRS	1.229
Cash conversion i henhold til IFRS, %	111

Virksomhedssammenslutninger I overensstemmelse med IFRS 1 vil ISS anvende muligheden for at indregne de eksisterende regnskabsmæssige værdier af aktiver og passiver for virksomhedssammenslutninger foretaget inden 1. januar 2004.

Personaleydelser I overensstemmelse med IFRS 1 vil ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab efter skat vedrørende ydelsesbaserede pensionsordninger blive indregnet i egenkapitalen i IFRS åbningsbalancen pr. 1. januar 2004.

Akkumulerede valutakursreguleringer I overensstemmelse med IFRS 1 vil ISS nulstille akkumulerede valutakursreguleringer vedrørende udenlandske dattervirksomheder i åbningsegenkapitalen pr. 1. januar 2004.

PÅVIRKNING AF EGENKAPITALEN

Egenkapitalen pr. 1. januar 2004 vil primært påvirkes af indregningen af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab efter skat vedrørende Koncernens ydelsesbaserede pensionsordninger. Der henvises til koncernregnskabets note 20 for yderligere oplysninger om Koncernens pensioner og lignende forpligtelser.

Egenkapitalen pr. 31. december 2004 vil endvidere påvirkes af tilbageførsel af goodwill-amortiseringer fratrukket goodwillnedskrivninger samt af indregning af integrationsomkostninger i resultatopgørelsen.

IFRS KONVERGENS

Nedenfor beskrives forskellene mellem den nuværende regnskabspraksis, der fremgår af side 89-95 i denne rapport, og IFRS.

IFRS 2 Aktiebaseret aflønning ISS' nuværende behandling af aktiebaseret aflønning er beskrevet på side 24-31 i denne rapport. I henhold til overgangsbestemmelserne i IFRS 2 skal warrants tildelt efter 7. november 2002 med retserhvervelsesstidspunkt efter 1. januar 2005 behandles efter bestemmelserne i IFRS 2.

ISS har tildelt warrants til en række ledere og medarbejdere i juni og november 2003, hvor retserhvervelsestidspunktet er efter 1. januar 2005. Som følge af domme afsagt af den danske Højesteret i 2004 må visse af disse warrants, uanset betingelserne fastsat ved tildelingen, anses for retserhvervet på tildelingstidspunktet. Dagsværdien af de warrants, der ikke anses for retserhvervet på tildelingstidspunktet, skal omkostningsføres over optjeningsperioden.

Forventet påvirkning af Egenkapitalen DKK mio.	Pr. 1. januar 2004	Pr. 31. december 2004
Andel af egenkapital tilhørende Selskabets aktionærer i henhold til nuværende regnskabspraksis	7.633	8.336
Indregning af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster/(tab)	(392)	(434)
Opløsning af ikke anvendte integrationshensættelser	17	17
Tilbageførsel af goodwillamortiseringer fratrullet goodwillnedskrivninger	-	873
Tilbageførsel af integrationsomkostninger hensat og indregnet i goodwill i 2004	-	(110)
Skatteeffekt	108	112
Andel af egenkapital tilhørende Selskabets aktionærer i henhold til IFRS	7.366	8.794

ISS har også udstedt aktieoptioner til direktionen og har tilbudt medarbejderaktier til favørkurs efter 7. november 2002. Disse optioner og medarbejderaktier er optjent pr. tildelings- og tegningsdatoen, dvs. før 1. januar 2005. Overgangsbestemmelserne i IFRS 2 vil således ikke påvirke koncernregnskabet, for så vidt angår disse aktieoptioner og medarbejderaktier.

IFRS 3 Virksomhedssammenslutninger I henhold til IFRS 3 kræves der ved allokeringen af købsprisen, at der indregnes flere immaterielle aktiver, især kundekontrakter, før det resterende beløb henføres til goodwill. Da ISS imidlertid er en servicevirksomhed, som overtager virksomheder med henblik på at indføre ISS' forretningsmodel og skabe værdi ved at omstrukturere og forbedre den overtagne virksomhed, er det generelt ikke muligt at foretage en pålidelig måling af dagsværdien af kundekontrakter. Endvidere vil hovedpåvirkningen stadig komme fra synergier, ledelses- og medarbejderressourcer og etablering af platforme for vækst, hvilket vil medføre, at købsprisen indregnes som goodwill. Den ikke-amortiserede købspris vedrørende virksomhedskøb i perioden indtil 31. december 2004 er fuldt ud henregnet til goodwill.

Efter bestemmelserne i IFRS 3 amortiseres goodwill ikke. I stedet skal goodwill testes for værdiforringelse. Værdiforringelsestest vil blive foretaget på det laveste niveau af pengestrømsgenererende enheder, hvor den regnskabsmæssige værdi af goodwill kan henføres og

måles med rimelig sikkerhed.

I dag er det laveste niveau af pengestrømsgenererende enheder i henhold til IFRS, Facility Services og Business Build segmenter pr. land, hvilket også er i overensstemmelse med ISS' nuværende regnskabspraksis. En fordeling og måling af goodwill på dette niveau svarer til det niveau, der måles på til interne styringsformål og skal ses i lyset af ISS' strategi om at integrere tilkøbte selskaber hurtigst muligt for at kunne realisere synergier.

Opkøbte selskaber fusioneres typisk med (eller aktiviteter overføres til) eksisterende selskaber kort tid efter virksomhedskøbet er gennemført. Endvidere vil synergier og andre forhold, der opstår gennem samarbejde med eksisterende ISS selskaber i deres geografiske eller forretningsmæssige område, normalt påvirke et overtaget selskabs resultater. Som følge heraf er det efter kort tid generelt ikke muligt med rimelig sikkerhed at spore og måle værdien af goodwill i opkøbte selskaber (eller aktiviteter).

I henhold til IFRS må integrationsomkostninger ikke indgå i goodwill. I stedet skal integrationsomkostninger omkostningsføres, når en retlig eller faktisk forpligtelse opstår.

PÅVIRKNING AF RESULTAT-OPGØRELSEN

Driftsresultat før øvrige poster vil være påvirket af aktiebaseret vederlæggelse, tilbageførsel af amortisering og indregning af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab i 2004 samt af en reklassificering af beregnet rente vedrørende pensionsforpligtelser.

Årets resultat vil hovedsageligt påvirkes af tilbageførsel af goodwillamortiseringer fratrasket goodwillnedskrivninger samt af omkostningsførsel af integrationsomkostninger.

I 2004 udgør tilbageførsel af goodwillamortiseringer DKK 1.217 mio. Nedskrivning af goodwill udgør DKK 306 mio., og nedskrivning af goodwill i forbindelse med salg og afvikling udgør DKK 38 mio. Nedskrivning af goodwill vedrører hovedsageligt Koncernens aktiviteter i Tyskland, idet DKK 188 mio. i goodwillamortiseringer og DKK 100 mio. i goodwillnedskrivninger, der indregnes i 2004 i henhold til den nuværende regnskabspraksis, indregnes som nedskrivning af goodwill i IFRS-tallene for 2004.

Den effektive skatteprocent (eksklusive effekten af goodwillnedskrivninger) vil falde fra 31,4% til 31,1%, da indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder i henhold til IFRS vises efter skat.

Forventet påvirkning af Driftsresultat før øvrige poster i 2004	DKK mio.
Driftsresultat før øvrige poster i henhold til den nuværende regnskabspraksis	2.279
Aktiebaseret vederlæggelse	(4)
Tilbageførsel af amortisering og indregning af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab i 2004	(2)
Renter vedrørende pensionsforpligtelser	(8)
Driftsresultat før øvrige poster i henhold til IFRS	2.265

PÅVIRKNING AF PENGESTRØMS-OPGØRELSEN

Pengestrømsopgørelsen påvirkes hovedsageligt af, at værdipapirer (obligationer) ikke medtages i likvider.

Pengestrømme fra driftsaktiviteter vil blive påvirket af reklassificering af integrationsomkostninger i forbindelse med virksomhedskøb fra pengestrømme fra investeringsaktivitet til pengestrømme fra driftsaktiviteter.

MODERSELSKAB

Årsrapporten for 2005 for moderselskabet ISS A/S vil blive udarbejdet i henhold til IFRS.

IFRS tillader ikke, at indre værdis metode anvendes i den regnskabsmæssige behandling af dattervirksomheder og associerede virksomheder. Således indregnes dattervirksomheder og associerede virksomheder til kostpris eller genindvindingsværdi, hvis denne er lavere.

Forventet påvirkning af Årets resultat for 2004	DKK mio.
Årets resultat i henhold til nuværende regnskabspraksis	150
Tilbageførsel af goodwillamortiseringer fratrasket goodwillnedskrivninger	873
Integrationsomkostninger vedrørende tilkøbte virksomheder	(110)
Aktiebaseret vederlæggelse	(4)
Tilbageførsel af amortisering og indregning af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab i 2004	(2)
Skatteeffekt	(12)
Årets resultat i henhold til IFRS	895

Der forventes ingen væsentlig påvirkning i IFRS-åbningsbalancen pr. 1. januar 2004, da den regnskabsmæssige værdi af dattervirksomhederne og de associerede virksomheder efter indre værdis metode er lavere end kostprisen. Der vil således med det samme indregnes en nedskrivning, hvorved kapitalandelenes regnskabsmæssige værdi under IFRS vil svare til den nuværende værdi opgjort efter indre værdis metode.

I henhold til IFRS vil modtagne udbytter fra dattervirksomheder og associerede virksomheder indregnes i resultatopgørelsen. Derfor vil moderselskabets nettoresultat og egenkapital være forskellige fra koncernregnskabets nettoresultat og egenkapital.

Efter IFRS vil der blive udarbejdet en pengestrømsopgørelse for moderselskabet.

Noteoplysningerne vil blive ændret og udvidet, hovedsageligt vedrørende værdiforringelsestest, finansielle instrumenter og nærtstående parter.

KVARTALSTAL

Påvirkningen af koncernregnskabet ved overgangen til IFRS beskrives yderligere på de efterfølgende sider. Dette inkluderer kvartalsmæssige finansielle nøgletal, resultatopgørelser, pengestrømsopgørelser og balancer for 2004 udarbejdet efter IFRS med tilhørende forklaringer af afstemning til den nuværende regnskabspraksis.

Yderligere noter til regnskabet, der kræves i henhold til IFRS, og eksisterende noter, der påvirkes af IFRS, fremgår af side 163-172 i denne rapport.

Forventet påvirkning af pengestrømsopgørelsen for 2004 DKK mio.	Pengestrømme fra drifts- aktivitet	Årets penge- strømme	Likvider ultimo året
I henhold til nuværende regnskabspraksis	1.979	1.431	3.707
Værdipapirer	-	(548)	(586)
Betalinger vedrørende integrationsomkostninger	(33)	-	-
I henhold til IFRS	1.946	883	3.121

Koncernregnskab under IFRS

(ikke-revideret)

FINANSIELLE NØGLETAL UNDER IFRS

	1. kv. 2004		2. kv. 2004	
	Nuværende praksis	IFRS	Nuværende praksis	IFRS
Driftsmarginal, %	4,5	4,5	6,1	6,1
Rentedækning	8,6	8,8	8,5	8,8
Resultat pr. aktie før goodwillnedskrivninger, DKK	5,4	5,4	8,1	8,1
Resultat pr. aktie, DKK	0,2	5,2	1,1	4,7
Udvandet resultat pr. aktie DKK	0,2	5,2	1,1	4,6
Egenkapitalens andel af balancen, % ¹⁾	31,2	30,6	30,5	30,4
Nettogæld i forhold til egenkapitalen, % ¹⁾	72,5	73,0	82,0	80,9
Nettogæld i forhold til enterprise value, %	28,1	28,1	31,6	31,6

	3. kv. 2004		4. kv. 2004		I alt 2004	
	Nuværende praksis	IFRS	Nuværende praksis	IFRS	Nuværende praksis	IFRS
Driftsmarginal, %	6,3	6,3	5,6	5,5	5,6	5,6
Rentedækning	9,4	9,6	7,5	7,5	8,4	8,6
Resultat pr. aktie før goodwillnedskrivninger, DKK	8,6	7,9	7,4	6,3	29,5	27,7
Resultat pr. aktie, DKK	1,7	7,8	0,0	2,2	3,0	19,8
Udvandet resultat pr. aktie DKK	1,7	7,8	0,0	2,2	3,0	19,7
Egenkapitalens andel af balancen, % ¹⁾	27,2	27,8	28,4	29,1	28,4	29,1
Nettogæld i forhold til egenkapitalen, % ¹⁾	110,6	105,5	85,5	81,1	85,5	81,1
Nettogæld i forhold til enterprise value, %	37,1	37,1	33,3	33,3	33,3	33,3

¹⁾ Beregnet ud fra egenkapital inklusive minoritetsinteresser.

ÆNDRINGER TIL REGNSKABSPRINCIPPER - OVERGANG TIL IFRS

Følgende ændringer vil blive foretaget 1. januar 2004 i IFRS åbningsbalancen i overensstemmelse med IFRS 1 Førstegangsanvendelse:

- a) Indregning af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster/tab efter skat ved at øge nettoforpligtelserne under ydelsesbaserede ordninger med modpost på egenkapital.
- b) Tilbageførsel af uudnyttede integrationshensættelser efter skat relateret til tidligere års virksomhedskøb.

Sammenlignet med de nuværende anvendte regnskabsprincipper (nuværende praksis) medfører overgangen til IFRS ændringer på følgende områder:

- c) Goodwill vil ikke blive amortiseret i resultatopgørelsen. Goodwill vil, som under Koncernens nuværende regnskabsprincipper, blive testet for værdiforringelse ved sammenligning af den

indregnede goodwillværdi med den estimerede nytteværdi.

- d) Integrationsomkostninger relateret til virksomhedskøb vil ikke blive medtaget i beregningen af goodwill, men vil blive indregnet i resultatopgørelsen under "Integrationsomkostninger", når en legal eller konstruktiv forpligtelse opstår. Integrationsomkostninger i den købende ISS virksomhed vil blive reklassificeret fra "Andre indtægter og omkostninger, netto" til "Integrationsomkostninger".
- e) Aktiebaseret vederlæggelse vil blive indregnet over optjeningsperioden med værdien af de instrumenter, der antages at blive retserhvervet.
- f) Som følge af indregning af tidligere års ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster/tab, se a) ovenfor, vil amortiseringer og indregning af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab for 2004 blive tilbageført i resultatopgørelsen.

- g) Aktuarmæssige gevinster og tab opstået i 2004 vil blive indregnet over egenkapitalen i overensstemmelse med ændringen til IAS 19 i december 2004.

- h) Beregnet rente relateret til pensionsforpligtelser vil blive reklassificeret fra "Finansielle omkostninger, netto" til "Personaleomkostninger" under "Driftsomkostninger".

- i) Den skattemæssige effekt af ændringer til de anvendte regnskabsprincipper vil blive indregnet.

- j) Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder vil blive præsenteret netto efter skat.

- k) Betalinger vedrørende integrationsomkostninger vil blive reklassificeret fra investeringsaktiviteter til driftsaktiviteter i pengestrømsopgørelsen.

- l) Værdipapirer (obligationer) vil ikke længere blive medtaget i likvide midler i pengestrømsopgørelsen, men medtages under finansielle anlægsaktiver.

RESULTATOPGØRELSE FOR KONCERNEN UNDER IFRS

Beløb i DKK mio.

	1. kvrt. 2004			2. kvrt. 2004		
	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS
Omsætning	9.244	-	9.244	9.743	-	9.743
Driftsomkostninger	(8.692)	3	(8.689)	(9.005)	1	(9.004)
Afskrivninger og amortiseringer	(140)	-	(140)	(146)	-	(146)
Driftsresultat før øvrige poster	412	3	415	592	1	593
Andre indtægter og omkostninger, netto	(11)	-	(11)	(6)	-	(6)
Integrationsomkostninger	-	(3)	(3)	-	(7)	(7)
Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder j)	1	(1)	-	13	(2)	11
Driftsresultat	402	(1)	401	599	(8)	591
Finansielle omkostninger, netto h)	(64)	1	(63)	(87)	3	(84)
Resultat før skat og goodwillnedskrivninger	338	0	338	512	(5)	507
Skat af periodens/årets resultat	(100)	1	(99)	(154)	3	(151)
Resultat før goodwillnedskrivninger	238	1	239	358	(2)	356
Goodwillamortiseringer	(230)	230	-	(309)	309	-
Skatteeffekt af goodwillamortiseringer	4	(4)	-	5	(5)	-
Goodwillnedskrivninger	-	(4)	(4)	-	(151)	(151)
Skatteeffekt af goodwillnedskrivninger	-	-	-	-	7	7
Periodens/Årets resultat	12	223	235	54	158	212
Tilskrives:						
Aktionærerne i Selskabet	8	223	231	47	158	205
Minoritetsinteresser	4	-	4	7	-	7
Periodens/Årets resultat	12	223	235	54	158	212
Resultat pr. aktie før goodwillnedskrivninger, DKK	5,4		5,4	8,1		8,1
Resultat pr. aktie, DKK	0,2		5,2	1,1		4,7
Udvandet resultat pr. aktie, DKK	0,2		5,2	1,1		4,6
Afstemning af Driftsresultat før øvrige poster						
Opgjort i henhold til nuværende praksis	412			592		
e) Aktiebaseret vederlæggelse		(1)			(1)	
f) Tilbageførsel af amortisering og indregning for året af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab		5			5	
h) Rente vedrørende pensionsforpligtigelser		(1)			(3)	
Opgjort i henhold til IFRS			415			593
Afstemning af Periodens/Årets resultat						
Opgjort i henhold til nuværende praksis	12			54		
c) Tilbageførsel af goodwillamortiseringer fratrukket nedskrivninger		226			158	
d) Integrationsomkostninger		(3)			(7)	
e) Aktiebaseret vederlæggelse		(1)			(1)	
f) Tilbageførsel af amortisering og indregning for året af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab		5			5	
i) Skattemæssig effekt		(4)			3	
Opgjort i henhold til IFRS			235			212

RESULTATOPGØRELSE FOR KONCERNEN UNDER IFRS

	3. kvrt. 2004			4. kvrt. 2004			I alt 2004		
	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS
Omsætning	10.411	-	10.411	10.957	-	10.957	40.355	-	40.355
Driftsomkostninger	(9.596)	2	(9.594)	(10.166)	(20)	(10.186)	(37.459)	(14)	(37.473)
Afskrivninger og amortiseringer	(158)	-	(158)	(173)	-	(173)	(617)	-	(617)
Driftsresultat før øvrige poster	657	2	659	618	(20)	598	2.279	(14)	2.265
Andre indtægter og omkostninger, netto	(16)	8	(8)	(36)	24	(12)	(69)	32	(37)
Integrationsomkostninger	-	(55)	(55)	-	(77)	(77)	-	(142)	(142)
Indtægter af kapitalandele i ass. virksomheder j)	7	(1)	6	18	(3)	15	39	(7)	32
Driftsresultat	648	(46)	602	600	(76)	524	2.249	(131)	2.118
Finansielle omkostninger, netto h)	(87)	2	(85)	(105)	2	(103)	(343)	8	(335)
Resultat før skat og goodwillnedskrivninger	561	(44)	517	495	(74)	421	1.906	(123)	1.783
Skat af periodens/årets resultat	(182)	15	(167)	(162)	26	(136)	(598)	44	(554)
Resultat før goodwillnedskrivninger	379	(29)	350	333	(48)	285	1.308	(79)	1.229
Goodwillamortiseringer	(311)	311	-	(367)	367	-	(1.217)	1.217	-
Skatteeffekt af goodwillamortiseringer	11	(11)	-	39	(39)	-	59	(59)	-
Goodwillnedskrivninger	-	(4)	(4)	-	(185)	(185)	-	(344)	(344)
Skatteeffekt af goodwillnedskrivninger	-	-	-	-	3	3	-	10	10
Periodens/Årets resultat	79	267	346	5	98	103	150	745	895
Tilskrives:									
Aktionærerne i selskabet	76	267	343	0	98	98	131	745	876
Minoritetsinteresser	3	-	3	5	-	5	19	-	19
Periodens/Årets resultat	79	267	346	5	98	103	150	745	895
Resultat pr. aktie før goodwillnedskrivninger, DKK	8,6		7,9	7,4		6,3	29,5		27,7
Resultat pr. aktie, DKK	1,7		7,8	0,0		2,2	3,0		19,8
Udvandet resultat pr. aktie, DKK	1,7		7,8	0,0		2,2	3,0		19,7
Afstemning af Driftsresultat før øvrige poster									
Opgjort i henhold til nuværende praksis	657			618			2.279		
e) Aktiebaseret vederlæggelse		(1)			(1)			(4)	
f) Tilbageførsel af amortisering og indregning for året af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab		5			(17)			(2)	
h) Rente vedrørende pensionsforpligtigelser		(2)			(2)			(8)	
Opgjort i henhold til IFRS			659			598			2.265
Afstemning af Periodens/Årets resultat									
Opgjort i henhold til nuværende praksis	79			5			150		
c) Tilbageførsel af goodwillamortiseringer fratrullet nedskrivninger		307			182			873	
d) Integrationsomkostninger		(47)			(53)			(110)	
e) Aktiebaseret vederlæggelse		(1)			(1)			(4)	
f) Tilbageførsel af amortisering og indregning for året af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab		5			(17)			(2)	
i) Skattemæssig effekt		3			(13)			(12)	
Opgjort i henhold til IFRS			346			103			895

PENGESTRØMSOPGØRELSE FOR KONCERNEN UNDER IFRS

Beløb i DKK mio.

	1. kvrt. 2004			2. kvrt. 2004		
	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS
Driftsresultat før øvrige poster	412	3	415	592	1	593
Aktiebaseret vederlæggelse e)	-	1	1	-	1	1
Afskrivninger og amortiseringer	140	-	140	146	-	146
Ændringer i driftskapital	(301)	-	(301)	(320)	-	(320)
Ændringer i hensatte forpligtelser	(20)	(5)	(25)	19	(5)	14
Rentebetalinger, netto	(83)	1	(82)	(116)	3	(113)
Betalte selskabsskatter, netto	(111)	-	(111)	(148)	-	(148)
Betalinger vedrørende andre indtægter og omkostninger, netto	(14)	-	(14)	(15)	-	(15)
Betalinger vedrørende integrationsomkostninger	-	-	-	-	(2)	(2)
Pengestrømme fra driftsaktivitet	23	-	23	158	(2)	156
Køb af virksomheder og aktiviteter	(605)	-	(605)	(465)	2	(463)
Salg af virksomheder og aktiviteter	25	-	25	4	-	4
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(103)	-	(103)	(191)	-	(191)
Køb af finansielle anlægsaktiver, netto	1	(1.164)	(1.163)	16	9	25
Pengestrømme fra investeringsaktivitet	(682)	(1.164)	(1.846)	(636)	11	(625)
Finansielle betalinger, netto	661	-	661	579	-	579
Provenu ved aktieemission	-	-	-	-	-	-
Køb af egne aktier	-	-	-	(30)	-	(30)
Dividende til aktionærer	-	-	-	(177)	-	(177)
Minoritetsinteresser	(1)	-	(1)	(1)	-	(1)
Pengestrømme fra finansieringsaktivitet	660	-	660	371	-	371
Periodens/Årets pengestrømme	1	(1.164)	(1.163)	(107)	9	(98)
Likvider primo perioden/året	2.281	(38)	2.243	2.286	(1.202)	1.084
Periodens/Årets pengestrømme	1	(1.164)	(1.163)	(107)	9	(98)
Valutakursreguleringer	4	-	4	(4)	-	(4)
Likvider ultimo perioden/året	2.286	(1.202)	1.084	2.175	(1.193)	982
Afstemning af Pengestrømme fra driftsaktivitet						
Opgjort i henhold til nuværende praksis	23			158		
k) Integrationsomkostninger reklassificeret fra investerings- til driftsaktivitet		-			(2)	
Opgjort i henhold til IFRS			23			156
Afstemning af Periodens/Årets pengestrømme						
Opgjort i henhold til nuværende praksis	1			(107)		
l) Værdipapirer ekskluderet fra likvide midler og inkluderet i finansielle anlægsaktiver		(1.164)			9	
Opgjort i henhold til IFRS			(1.163)			(98)

PENGESTRØMSOPGØRELSE FOR KONCERNEN UNDER IFRS

	3. kvrt. 2004			4. kvrt. 2004			I alt 2004		
	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS
Driftsresultat før øvrige poster	657	2	659	618	(20)	598	2.279	(14)	2.265
Aktiebaseret vederlæggelse e)	-	1	1	-	1	1	-	4	4
Afskrivninger og amortiseringer	158	-	158	173	-	173	617	-	617
Ændringer i driftskapital	2	-	2	805	-	805	186	-	186
Ændringer i hensatte forpligtelser	(2)	(5)	(7)	(88)	17	(71)	(91)	2	(89)
Rentebetalinger, netto	(62)	2	(60)	(73)	2	(71)	(334)	8	(326)
Betalte selskabsskatter, netto	(96)	-	(96)	(247)	-	(247)	(602)	-	(602)
Betalinger vedrørende andre indtægter og omkostninger, netto	(14)	-	(14)	(33)	12	(21)	(76)	12	(64)
Betalinger vedrørende integrationsomkostninger	-	(13)	(13)	-	(30)	(30)	-	(45)	(45)
Pengestrømme fra driftsaktivitet	643	(13)	630	1.155	(18)	1.137	1.979	(33)	1.946
Køb af virksomheder og aktiviteter	(2.469)	13	(2.456)	(347)	18	(329)	(3.886)	33	(3.853)
Salg af virksomheder og aktiviteter	4	-	4	3	-	3	36	-	36
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(124)	-	(124)	(165)	-	(165)	(583)	-	(583)
Køb af finansielle anlægsaktiver, netto	7	243	250	(77)	364	287	(53)	(548)	(601)
Pengestrømme fra investeringsaktivitet	(2.582)	256	(2.326)	(586)	382	(204)	(4.486)	(515)	(5.001)
Finansielle betalinger, netto	2.037	-	2.037	81	-	81	3.358	-	3.358
Provenu ved aktieemission	-	-	-	793	-	793	793	-	793
Køb af egne aktier	-	-	-	-	-	-	(30)	-	(30)
Dividende til aktionærer	-	-	-	-	-	-	(177)	-	(177)
Minoritetsinteresser	(2)	-	(2)	(2)	-	(2)	(6)	-	(6)
Pengestrømme fra finansieringsaktivitet	2.035	-	2.035	872	-	872	3.938	-	3.938
Periodens/Årets pengestrømme	96	243	339	1.441	364	1.805	1.431	(548)	883
Likvider primo perioden/året	2.175	(1.193)	982	2.271	(950)	1.321	2.281	(38)	2.243
Periodens/Årets pengestrømme	96	243	339	1.441	364	1.805	1.431	(548)	883
Valutakursreguleringer	0	-	0	(5)	-	(5)	(5)	-	(5)
Likvider ultimo perioden/året	2.271	(950)	1.321	3.707	(586)	3.121	3.707	(586)	3.121
Afstemning af Pengestrømme fra driftsaktivitet									
Opgjort i henhold til nuværende praksis	643			1.155			1.979		
k) Integrationsomkostninger reklassificeret fra investerings- til driftsaktivitet		(13)			(18)			(33)	
Opgjort i henhold til IFRS			630			1.137			1.946
Afstemning af Periodens/Årets pengestrømme									
Opgjort i henhold til nuværende praksis	96			1.441			1.431		
l) Værdipapirer ekskluderet fra likvide midler og inkluderet i finansielle anlægsaktiver		243			364			(548)	
Opgjort i henhold til IFRS			339			1.805			883

KONCERNBALANCE UNDER IFRS

Beløb i DKK mio.

	1. kvrt. 2004			2. kvrt. 2004		
	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS
Goodwill	12.880	224	13.104	13.015	377	13.392
Software og øvrige immaterielle aktiver	159	-	159	157	-	157
Materielle anlægsaktiver	1.456	-	1.456	1.564	-	1.564
Finansielle anlægsaktiver	733	112	845	704	116	820
Tilgodehavender og andre omsætningsaktiver	6.793	-	6.793	7.246	-	7.246
Værdipapirer	1.202	-	1.202	1.193	-	1.193
Likvide beholdninger	1.084	-	1.084	982	-	982
Aktiver i alt	24.307	336	24.643	24.861	493	25.354
Egenkapital tilhørende aktionærerne i Selskabet	7.482	(49)	7.433	7.485	104	7.589
Minoritetsinteresser	109	-	109	107	-	107
Egenkapital i alt	7.591	(49)	7.542	7.592	104	7.696
Hensatte forpligtelser	1.101	385	1.486	1.058	389	1.447
Langfristede gældsforpligtelser	7.297	-	7.297	7.179	-	7.179
Kortfristede gældsforpligtelser og kreditinstitutter	657	-	657	1.246	-	1.246
Anden kortfristet gæld	7.661	-	7.661	7.786	-	7.786
Passiver i alt	24.307	336	24.643	24.861	493	25.354
Egenkapital tilhørende aktionærerne i Selskabet						
Opgjort i henhold til nuværende praksis	7.482			7.485		
a) + b) Effekt fra 1. januar 2004 åbningsbalance		(267)				
Effekt fra tidligere kvartaler					(49)	
c) Tilbageførsel af goodwillamortiseringer fratrullet goodwillnedskrivninger		226			158	
d) Integrationshensættelser indregnet i 2004		(3)			(7)	
f) Tilbageførsel af amortisering og indregning for året af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab		5			5	
i) Skattemæssig effekt		(4)			3	
g) Aktuarmæssige gevinster og tab opstået i 2004 indregnet over egenkapitalen efter skat		(6)			(6)	
Opgjort i henhold til IFRS		7.433			7.589	

	3. kv. 2004			4. kv. 2004		
	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS	Nuværende praksis	IFRS effekt	IFRS
Goodwill	15.269	644	15.913	15.494	809	16.303
Software og øvrige immaterielle aktiver	158	-	158	175	-	175
Materielle anlægsaktiver	1.683	-	1.683	1.793	-	1.793
Finansielle anlægsaktiver	826	120	946	873	130	1.003
Tilgodehavender og andre omsætningsaktiver	7.934	-	7.934	7.634	-	7.634
Værdipapirer	950	-	950	586	-	586
Likvide beholdninger	1.321	-	1.321	3.121	-	3.121
Aktiver i alt	28.141	764	28.905	29.676	939	30.615
Egenkapital tilhørende aktionærerne i Selskabet	7.558	366	7.924	8.336	458	8.794
Minoritetsinteresser	102	-	102	100	-	100
Egenkapital i alt	7.660	366	8.026	8.436	458	8.894
Hensatte forpligtelser	1.144	398	1.542	1.227	481	1.708
Langfristede gældsforpligtelser	9.685	-	9.685	10.359	-	10.359
Kortfristede gældsforpligtelser og kreditinstitutter	1.207	-	1.207	811	-	811
Anden kortfristet gæld	8.445	-	8.445	8.843	-	8.843
Passiver i alt	28.141	764	28.905	29.676	939	30.615
Egenkapital tilhørende aktionærerne i Selskabet						
Opgjort i henhold til nuværende praksis	7.558			8.336		
a) + b) Effekt fra 1. januar 2004 åbningsbalance						
Effekt fra tidligere kvartaler		104			366	
c) Tilbageførsel af goodwillamortiseringer fratrasket goodwillnedskrivninger		307			182	
d) Integrationshensættelser indregnet i 2004		(47)			(53)	
f) Tilbageførsel af amortisering og indregning for året af ikke-indregnede aktuarmæssige gevinster og tab		5			(17)	
i) Skattemæssig effekt		3			(13)	
g) Aktuarmæssige gevinster og tab opstået i 2004 indregnet over egenkapitalen efter skat		(6)			(7)	
Opgjort i henhold til IFRS			7.924			8.794

EGENKAPITALOPGØRELSE FOR KONCERNEN UNDER IFRS

Beløb i DKK mio.

Egenkapital	Tilhørende aktionærerne i Selskabet						Egenkapital i alt
	Aktiekapital	Egne aktier	Overkurs ved emission	Overført resultat	Valutakursreguleringer	Minoritetsinteresser	
Egenkapital 1. januar 2004 i henhold til nuværende praksis	886	(28)	17	6.967	(209)	108	7.741
IFRS effekt	-	-	-	(476)	209	-	(267)
Egenkapital 1. januar 2004 i henhold til IFRS	886	(28)	17	6.491	-	108	7.474
Valutareguleringer af dattervirksomheder og minoriteter ¹⁾	-	-	-	-	(36)	(1)	(37)
Udskudt gevinst på afledte finansielle instrumenter	-	-	-	9	-	-	9
Aktuarmæssige tab, netto ²⁾	-	-	-	(40)	-	-	(40)
Aktiebaseret vederlæggelse	-	-	-	4	-	-	4
Skat af egenkapitalbevægelser	-	-	-	13	-	-	13
Nettogevinster/(tab) indregnet direkte på egenkapitalen	-	-	-	(14)	(36)	(1)	(51)
Årets resultat	-	-	-	876	-	19	895
Totalindkomst i året	-	-	-	862	(36)	18	844
Tilgang fra købte virksomheder, netto	-	-	-	-	-	(20)	(20)
Betalt udbytte	-	-	-	(177)	-	(6)	(183)
Aktieemission	51	-	695	-	-	-	746
Medarbejderaktier	10	-	37	-	-	-	47
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	-	-	16	-	-	16
Køb af egne aktier	-	(30)	-	-	-	-	(30)
Overførsel ³⁾	-	-	(749)	749	-	-	-
Egenkapital bevægelser i alt	61	(30)	(17)	588	-	(26)	576
Egenkapital 31. december 2004 ⁴⁾	947	(58)	-	7.941	(36)	100	8.894

¹⁾ Modregnet sikringsinstrumenter og skat heraf.

²⁾ I overensstemmelse med ændringen til IAS 19 i december 2004.

³⁾ I henhold til ændret lovgivning er overkurs ved emission flyttet til Overført resultat pr. 31. december 2004.

⁴⁾ Pr. 31. december 2004 er foreslået udbytte på DKK 237 mio. inkluderet i overført resultat, hvoraf DKK 1 mio. vedrører egne aktier ejet af Selskabets 100%-ejede dattervirksomheder.

NOTER TIL KONCERNREGNSKABET UNDER IFRS

Noter under nuværende praksis påvirket af IFRS samt yderligere IFRS noter

Beløb i DKK mio.

1. Segment oplysninger

Koncernens forretningssegmenter afspejler driftsmodellen i **create2005** og består af Facility Services og forretningsområderne Damage Control, Food Hygiene og Health Care (Primært segment). Forretningssegmenterne opererer i tre geografiske hovedområder: Nordeuropa, Kontinentaleuropa og Oversøisk (Sekundært segment).

Forretningsområder – Primært segment	Facility Services	Damage Control	Food Hygiene	Health Care	Koncern-funktioner	Elimineringer	Koncernen
2004							
Ekstern omsætning	37.150	1.656	930	619	-	-	40.355
Intern omsætning	40	17	-	-	-	(57)	-
Omsætning	37.190	1.673	930	619	-	(57)	40.355
Driftsresultat ¹⁾	2.333	26	58	67	(219)	-	2.265
Driftsmarginal, %	6,3	1,6	6,2	10,8	-	-	5,6
Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder	7	-	-	25	-	-	32
Afskrivninger og amortiseringer	519	52	12	23	11	-	617
Goodwillnedskrivninger	327	17	-	-	-	-	344
Anlægsaktiver i alt	17.912	764	198	917	10.500	(11.017)	19.274
Kapitalandele i associerede virksomheder	135	-	-	43	-	-	178
Aktiver i alt	26.030	1.297	381	1.071	19.594	(17.758)	30.615
Hensatte forpligtelser i alt	1.489	37	3	21	158	-	1.708
Kortfristede gældsforpligtelser i alt	13.212	799	140	878	1.364	(6.739)	9.654
Pengestrømme fra driftsaktivitet	2.204	39	64	74	(435)	-	1.946
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(452)	(58)	(19)	(22)	(32)	-	(583)
Antal ansatte ultimo året	265.874	2.285	4.406	892	77	-	273.534

¹⁾ Før øvrige poster.

Fortsættes på side 164

NOTER TIL KONCERNREGNSKABET UNDER IFRS

1. Segmentoplysninger (fortsat)

Geografisk – Sekundært segment	Ekstern omsætning	Drifts- resultat ¹⁾	Driftsmar- ginal, %	Aktiver i alt	Investe- ringer ²⁾
2004					
Storbritannien	5.537	364	6,6	2.576	(55)
Sverige	3.628	170	4,7	2.663	(67)
Danmark ³⁾	3.578	229	6,4	1.843	(47)
Norge	3.084	209	6,8	1.313	(57)
Finland	2.441	193	7,9	2.461	(45)
Irland	300	24	7,9	123	(5)
Øvrige	-	(14)	-	(77)	-
Nordeuropa	18.568	1.175	6,3	10.902	(276)
Frankrig	7.799	529	6,8	7.008	(149)
Holland	3.094	192	6,2	2.440	(19)
Belgien	2.072	123	5,9	1.288	(11)
Spanien	1.791	102	5,7	1.552	(11)
Tyskland	1.568	27	1,7	1.474	(16)
Schweiz	1.153	72	6,2	660	(10)
Østrig	1.150	91	7,9	398	(5)
Central- og Østeuropa ⁴⁾	466	30	6,4	524	(10)
Portugal	226	16	6,9	96	(3)
Grækenland	193	11	5,8	46	0
Italien	192	13	6,6	301	(3)
Polen	67	3	4,3	31	(2)
Øvrige	-	(20)	-	(266)	-
Kontinentaleuropa	19.771	1.189	6,0	15.552	(239)
Israel	373	19	5,0	193	(8)
Hong Kong	354	18	5,1	200	(5)
Brasilien	341	20	5,4	132	(1)
Singapore	307	20	6,6	139	(5)
Australien	242	28	11,7	406	(5)
Thailand	93	6	6,9	42	(3)
Japan	78	2	2,2	36	0
Indonesien	69	6	9,4	21	(4)
Malaysia	69	5	7,6	57	(2)
Argentina	39	(1)	(2,8)	34	(2)
Chile	19	1	5,2	30	(1)
Sri Lanka	17	0	0	7	0
Brunei	13	3	24,5	20	0
Uruguay	2	0	10,0	3	0
Øvrige	-	(7)	-	44	-
Oversøisk	2.016	120	6,0	1.364	(36)
Koncernfunktioner	-	(219)	0	19.595	(32)
Elimineringer	-	-	-	(16.798)	-
Koncernen	40.355	2.265	5,6	30.615	(583)

¹⁾ Før øvrige poster.

²⁾ Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto.

³⁾ Inklusive Island, Grønland og Færøerne.

⁴⁾ Inklusive Tjekkiet, Slovenien, Slovakiet, Rumænien, Ungarn og Kroatien.

2. Personaleomkostninger	2004
Lønninger og gager	(20.250)
Aktiebaseret vederlæggelse	(4)
Pensionsbidrag, ydelsesbaseret	(84)
Pensionsbidrag, bidragsbaseret	(868)
Social sikring og andre omkostninger	(5.385)

Personaleomkostninger **(26.591)**

Gennemsnitligt antal medarbejdere 267.279

Honorar til Selskabets bestyrelse udgjorde DKK 2,7 mio. (DKK 2,5 mio. i 2003). Vederlag til Selskabets direktion udgjorde DKK 24,8 mio. (DKK 21,8 mio. i 2003). Honorarer til Selskabets bestyrelse og direktion er specificeret på side 20-21 i denne rapport. Warrant- og aktieoptionsprogrammer er beskrevet og specificeret på side 26-31 i denne rapport.

3. Andre indtægter og omkostninger, netto	2004
Tab ved afvikling af aviation-aktiviteter	(4)
Tab ved salg og afvikling af andre aktiviteter, netto	(6)
Salg og afvikling, netto ¹⁾	(10)
Afvikling af uudnyttede kontorlokaler	(5)
Fratrædelsesgodtgørelser i forbindelse med organisationstilpasninger	(15)
Ledelsesmæssige og strukturelle ændringer ²⁾	(20)
Gevinst ved salg af ejendomme	5
Andet, netto	(12)
Andre indtægter og omkostninger, netto	(37)

¹⁾ Eksklusive goodwillnedskrivninger.

²⁾ Meddelt i november 2003.

4. Finansielle omkostninger, netto	2004
Renteindtægter m.v.	101
Valutakursgevinster	1
Finansielle indtægter	102
Renteomkostninger m.v.	(428)
Valutakurstab	(9)
Finansielle omkostninger	(437)
Finansielle omkostninger, netto	(335)

5. Selskabsskat

2004

	Skat i resultat- opgørelsen	Skyldig/(til- godehavende) selskabsskat (Skatteaktiver)	Udskudt skat/ skat/
Saldo 1. januar	-	163	(125)
Valutakursreguleringer	-	0	1
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	-	16	(70)
Reguleringer vedrørende tidligere år, netto	(6)	3	3
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	(16)	-
Skat vedrørende andre egenkapitalbevægelser	-	-	(13)
Skat af resultat før goodwillnedskrivninger	(548)	583	(35)
Skatteeffekt af goodwillnedskrivninger	10	(10)	-
	(544)	739	(239)
Betalt i året	-	602	-
Selskabsskat 31. december	(544)	137	(239)
Tilgodehavende selskabsskat/udskudte skatteaktiver		(103)	(604)
Skyldig selskabsskat/udskudt skat		240	365
Selskabsskat, netto/udskudt skat, netto		137	(239)

Opgørelse af effektiv skatteprocent

2004

Selskabsskatteprocent i Danmark	30,0 %
Ikke-fradragsberettigede omkostninger fratrukket ikke-skattepligtig indkomst	0,7 %
Korrektion vedrørende tidligere år, netto	0,3 %
Afvigelse i udenlandske skatteprocenter, netto	0,7 %
Effekt af ændring i udenlandske skatteprocenter	0,3 %
Andel af resultat efter skat i associerede selskaber	(0,6)%
Andet, netto	(0,3)%

Effektiv skattesats

31,1%

6. Goodwillnedskrivninger

2004

Nedskrivninger	(306)
Nedskrivninger i forbindelse med salg og afvikling	(38)

Goodwillnedskrivninger

(344)

Nedskrivninger på DKK 306 mio. vedrørte primært Facility Services i Tyskland. For en nærmere beskrivelse henvises til note 30 på side 171-172 i denne rapport.

8. Køb og salg af virksomheder og aktiviteter

Som beskrevet på side 132-134 i denne rapport foretog Koncernen 95 virksomhedskøb i 2004. Den totale købspris udgjorde DKK 4.204 mio. Den samlede årlige omsætning fra tilkøbte virksomheder udgjorde ca. DKK 6.095 mio. Balanceposter m.v. relateret til købte og solgte virksomheder (inklusive reguleringer til køb og salg i tidligere år) er specificeret nedenfor:

Køb og salg af virksomheder og aktiviteter i 2004	Køb af Engel ¹⁾		Køb af Unica ¹⁾		Køb i alt		Salg i alt
	Regnskabsmæssig værdi før overtagelsen	Dagsværdi på overtagelsestidspunktet	Regnskabsmæssig værdi før overtagelsen	Dagsværdi på overtagelsestidspunktet	Regnskabsmæssig værdi før overtagelsen	Dagsværdi på overtagelsestidspunktet	
Anlægsaktiver	191	113	159	53	1.058	396	(45)
Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser	77	77	333	333	995	978	(8)
Øvrige omsætningsaktiver	114	119	14	14	482	463	(4)
Hensatte forpligtelser	-	(5)	(34)	(34)	(39)	(81)	-
Hensættelse til pensioner, udskudt skat og minoritetsinteresser	(5)	(11)	(7)	(7)	(23)	(28)	3
Langfristede gældsforpligtelser	-	-	(72)	(72)	(143)	(147)	-
Gæld til kreditinstitutter	-	-	(137)	(137)	(328)	(360)	2
Andre kortfristede gældsforpligtelser	(233)	(239)	(193)	(192)	(1.076)	(1.144)	2
Overtagne nettoaktiver	144	54	63	(42)	926	77	(50)
Goodwill ²⁾		1.489		417		4.228	(9)
Tab ved salg af virksomheder og aktiviteter		-		-		-	(1)
Akkvisitionsomkostninger efter skat ³⁾		(41)		(11)		(101)	-
Købs-/ (salgs)pris		1.502		364		4.204	(60)
Likvide beholdninger i købte virksomheder		(95)		(2)		(327)	-
Netto købs-/ (salgs)pris ⁴⁾		1.407		362		3.877	(60)
Forskydning i udskudte betalinger		-		-		(63)	24
Forskydning i forudbetalinger vedrørende køb i det kommende år		-		-		(113)	-
Akkvisitionsomkostninger efter skat betalt i året ⁵⁾		41		11		152	-
Nettobetalinger vedrørende køb/(salg) af virksomheder og aktiviteter		1.448		373		3.853	(36)
				Engel	Unica	Øvrige	I alt
Omsætning i 2004							
Omsætningen for Koncernen såfremt alle virksomhedskøb i 2004 var inkluderet fra 1. januar 2004 ⁶⁾				1.443	1.230	40.464	43.137
Driftsresultat for øvrige poster i 2004							
Driftsresultat for øvrige poster for Koncernen såfremt alle virksomhedskøb i 2004 var inkluderet fra 1. januar 2004 ⁶⁾				126	53	2.258	2.437

¹⁾ Købene af Engel og Grupo Unica i 2004 oversteg ISS' grænse på 2% af omsætningen for oplysning til Københavns Fondsbørs. En beskrivelse af købte virksomheder forefindes på side 64, 66 og 132-134 i denne rapport.

²⁾ For beskrivelse af faktorer, der bidrog til indregning af goodwill, henvises til side 152 i denne rapport.

³⁾ Akkvisitionsomkostninger, brutto, udgjorde DKK 120 mio. i 2004. Omkostningerne kan primært henføres til købene af Engel i Finland, Grupo Unica i Spanien, Nobis Beteiligung i Tyskland, og SEDE Holding i Frankrig.

⁴⁾ Købsprisen på gældsfri basis var DKK 1.428 mio. og DKK 542 mio. for henholdsvis Engel og Grupo Unica.

⁵⁾ Inklusive DKK 38 mio. i integrationsomkostninger vedrørende virksomhedskøb foretaget før 1. januar 2004.

⁶⁾ Baseret på forventningerne på købstidspunktet.

Fortsættes på side 168

8. Køb og salg af virksomheder og aktiviteter (fortsat)

	Køb i alt	
	Regnskabs- mæssig værdi før overtagelsen	Dagsværdi på over- tagelses- tidspunktet
Køb og salg af virksomheder og aktiviteter i 2005 ¹⁾		
Anlægsaktiver	36	36
Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser	48	48
Øvrige omsætningsaktiver	39	38
Langfristede gældsforpligtelser	(6)	(6)
Gæld til kreditinstitutter	(12)	(12)
Andre kortfristede gældsforpligtelser	(39)	(39)
Overtagne nettoaktiver	66	65
Goodwill		191
Købspris		256
Likvide beholdninger i købte virksomheder		(11)
Netto købspris		245
¹⁾ Indtil 31. januar 2005.		

11. Immaterielle anlægsaktiver

2004

	Software og øvrige immaterielle aktiver		I alt
	Goodwill		
Anskaffelsessum 1. januar	12.465	420	12.885
Valutakursreguleringer	(12)	1	(11)
Tilgang ¹⁾	4.204	88	4.292
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	-	31	31
Afgang	(10)	(74)	(84)
Overførsel til Materielle anlægsaktiver	-	(37)	(37)
Anskaffelsessum 31. december	16.647	429	17.076
Amortiseringer og nedskrivninger 1. januar	-	(256)	(256)
Valutakursreguleringer	-	(1)	(1)
Amortiseringer	-	(82)	(82)
Amortiseringer fra tilkøbte virksomheder, netto	-	(21)	(21)
Nedskrivninger	(306)	-	(306)
Nedskrivninger i forbindelse med salg og afvikling	(38)	-	(38)
Afgang	-	74	74
Overførsel til Materielle anlægsaktiver	-	32	32
Amortiseringer og nedskrivninger 31. december	(344)	(254)	(598)
Regnskabsmæssig værdi 31. december	16.303	175	16.478

¹⁾ Heri indeholdt regulering af goodwill vedrørende tidligere års tilkøbte virksomheder på DKK 33 mio.

15. Udskudt skat	2004
Skatteværdi af fremførbare underskud, netto	176
Goodwill	85
Hensatte forpligtelser	369
Andet	76
Modregnet inden for samme juridiske skatteenhed og jurisdiktion	(102)
Udskudte skatteaktiver	604
Goodwill	121
Anlægsaktiver i alt	90
Tab i udenlandske dattervirksomheder under dansk sambeskatning	104
Andet	152
Modregnet inden for samme juridiske skatteenhed og jurisdiktion	(102)
Hensættelse til udskudt skat	365

Koncernen har ikke-aktiverede skatteaktiver i Argentina, Brasilien og Israel på ca. DKK 60 mio. Udskudte skatteaktiver vedrørende Koncernens aktiviteter i Tyskland udgjorde ca. DKK 300 mio., hvoraf DKK 142 mio. er aktiveret pr. 31. december 2004. Aktiveringen af skatteaktivet er begrundet i en forventet forbedret indtjening.

Udskudte skatteforpligtelser vedrørende investeringer i dattervirksomheder, joint ventures og associerede virksomheder er ikke indregnet, fordi Koncernen kan kontrollere tidspunktet for tilbageførslen af de midlertidige afvigelser og ikke forventer, at de midlertidige afvigelser vil blive tilbageført i den nærmeste fremtid.

20. Hensættelser til pensioner og lignende forpligtigelser

Koncernen bidrager til såvel bidrags- som ydelsesbaserede pensionsordninger. Størstedelen af pensionsordningerne finansieres gennem årlige præmiebetalinger til uafhængige forsikringsselskaber, som er ansvarlige for pensionsforpligtelserne over for medarbejderne (bidragsbaserede pensionsordninger). For disse ordninger har Koncernen ingen retlig eller faktisk forpligtelse til at betale yderligere bidrag, uanset disse forsikringsselskabers finansiering. Pensionsbidrag vedrørende disse ordninger omkostningsføres løbende.

I nogle lande, hovedsagelig Holland, Norge, Schweiz, Storbritannien og Sverige, har Koncernen pensionsordninger, hvor den aktuariemæssigt opgjorte pensionsforpligtelse indregnes i den konsoliderede balance (ydelsesbaserede pensionsordninger). De ydelsesbaserede pensionsordninger er primært baseret på anciennitet, og ydelsen er generelt bestemt ud fra løn- og stillingsniveau. Hovedparten af forpligtelserne er finansierede, men i enkelte lande, primært Sverige, er forpligtelsen ikke finansieret.

Koncernen medvirker i den finske TEL pensionsforsikringsordning, som dækker medarbejdere i den private sektor i Finland. På grund af fortsat usikkerhed i Finland vedrørende den korrekte klassifikation af denne forsikringsordning har ISS valgt at fortsætte med at behandle ordningen regnskabsmæssigt som værende en bidragsbaseret pensionsordning. I december 2004 godkendte det finske social- og sundhedsministerium visse ændringer i principperne for beregning af erhvervsudygtighedspension for den finske TEL pensionsforsikringsordning med effekt fra januar 2006. TEL pensionsforsikringsordningen vil herefter definitivt opfylde kravene til en bidragsbaseret pensionsordning.

Fortsættes på side 170

20. Hensættelser til pensioner og lignende forpligtelser (fortsat)

I Sverige deltager Koncernen i en pensionsordning omfattende flere arbejdsgivere. Pensionsselskabet er på nuværende tidspunkt ikke i stand til at levere den nødvendige information, således at ISS kan indregne ordningen som en ydelsesbaseret pensionsordning.

For yderligere redegørelse for Hensættelser til pensioner og lignende forpligtelser henvises til side 84-85 i denne rapport.

Beregningen af forpligtelsen på ydelsesbaserede ordninger er baseret på følgende forudsætninger:

	2004
Diskonteringsfaktor 31. december ¹⁾	2,5-5,5%
Forventet afkast af ordningens aktiver	2,5-7,2%
Stigningstakt for sociale udgifter	2,0-3,0%
Fremtidige lønstigninger	2,0-4,0%
Fremtidige pensionsstigninger	0,5-3,0%

Beløb indregnet i Koncernens resultatopgørelse for ydelsesbaserede ordninger er som følger:

	2004
Pensionsomkostninger vedrørende det aktuelle regnskabsår	93
Renter af forpligtelse	103
Forventet afkast af ordningens aktiver	(95)
Indregnede pensionsomkostninger (tidligere år), netto	(13)
Afvikling af pensionsordning	(4)
Indregnet i resultatopgørelsen	84

Beløb indregnet i Koncernens balance for ydelsesbaserede ordninger er som følger:

	2004
Nutidsværdi af afdækkede forpligtelser	1.991
Dagsværdi af ordningens aktiver	(1.652)
Afdækkede forpligtelser, netto	339
Nutidsværdi af uafdækkede forpligtelser	324
Ikke-indregnede pensionsindtægter vedrørende tidligere regnskabsår	2
Nettoforpligtelse for ydelsesbaserede ordninger 31. december	665

Bevægelsen i nettoforpligtelsen indregnet i Koncernens balance er som følger:

	2004
Nettoforpligtelse 1. januar før reklassificeringer	616
Reklassificeringer	5
Nettoforpligtelse 1. januar	621
Valutakursreguleringer	2
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	22
Indregnede omkostninger i resultatopgørelsen, netto	84
Indbetalte bidrag	(104)
Aktuarmæssige tab indregnet direkte over egenkapital, netto	40
Nettoforpligtelse for ydelsesbaserede ordninger 31. december	665
Andre hensættelser til pensioner og lignende forpligtelser	34
Hensættelse til pensioner og lignende forpligtelser 31. december	699

¹⁾ Baseret på erhvervsobligationer af høj kvalitet.

30. Værdiforringelsestest for pengestrømsgenererende enheder indeholdende goodwill

Koncernens goodwill kan henføres til flere hundrede virksomhedsopkøb, der er foretaget under varierende forhold og i forskellige faser af de samfundsøkonomiske konjunkturer. Goodwill er fordelt på de fleste af de lande, hvor koncernen har sine aktiviteter. De opkøbte selskaber, som goodwill kan henhøres til, repræsenterer en diversificeret portefølje af serviceydelser, kundesegmenter, geografiske regioner, kontraktstørrelser og ledelseskompetencer.

Værdiforringelsestest foretages for Facility Services (FS) og Business Build segmenterne pr. land, da dette repræsenterer det laveste niveau for pengestrømsgenererende enheder, som den regnskabsmæssige værdi af goodwill kan henføres til, og som kan måles med rimelig sikkerhed. En fordeling og måling af goodwill på dette niveau svarer til det niveau, der måles på til interne styringsformål, og skal ses i lyset af ISS' strategi om at integrere tilkøbte selskaber hurtigst muligt for at kunne realisere synergier.

Opkøbte selskaber fusioneres typisk med (eller aktiviteter overføres til) eksisterende ISS selskaber kort tid efter, virksomhedskøbet er gennemført. Desuden vil synergier og andre forhold, der opstår gennem samarbejde med eksisterende ISS selskaber i deres geografiske eller forretningsmæssige område, normalt påvirke et overtaget selskabs resultater. Som følge heraf er det efter kort tid generelt ikke muligt med rimelig sikkerhed at spore og måle værdien af goodwill i det enkelte opkøbte selskab (eller aktivitet).

Som et europæisk baseret selskab antager ISS, at den langsigtede markedsrisikopræmie for Koncernen udgør 3%. Når der udarbejdes værdiforringelsestest for de enkelte pengestrømsgenererende enheder, kan den anvendte markedsrisikopræmie være højere end Koncernens som vist nedenfor. Ved virksomhedsopkøb anvender ISS typisk et afkastkrav, som er væsentligt højere end den beregnede kapitalomkostning.

Nedenfor vises den regnskabsmæssige værdi af goodwill samt de væsentligste forudsætninger, der er anvendt i værdiforringelsestesten for hver pengestrømsgenererende enhed, der udgør mere end 5% af den totale regnskabsmæssige værdi af goodwill.

	Regnskabs- mæssig værdi af goodwill	Terminal- vækst	Diskonteringsfaktor				
		Forventet terminal vækstrate	Risikofri rente	Risiko- præmie	Beta	Lånerate inkl. kredit- marginal	Skatte- sats
Frankrig, FS	3.130	3,00 %	3,69 %	3,50 %	1,06	4,03 %	34,4 %
Finland, FS	1.965	3,00 %	3,69 %	3,50 %	1,06	4,03 %	26,0 %
Holland, FS	1.660	3,00 %	3,69 %	3,50 %	1,06	4,03 %	31,5 %
Storbritannien, FS	1.203	3,00 %	4,54 %	3,50 %	1,06	4,88 %	30,0 %
Tyskland, FS ¹⁾	922	2,75 %	3,69 %	3,50 %	1,06	4,03 %	38,3 %
Frankrig, Hygiene Services, FS	879	3,00 %	3,69 %	3,50 %	1,06	4,03 %	34,4 %
Andre	6.544						
Regnskabsmæssig værdi af goodwill, i alt	16.303						

¹⁾ Til brug for værdiforringelsestesten er den gennemsnitlige vækst i Tyskland, FS antaget at være (3,8)% over de næste 5 år.

Estimer anvendt ved beregning af genindvindingsværdi

Genindvindingsværdien for hver pengestrømsgenererende enhed måles på baggrund af nytteværdien. Nytteværdien fastsættes ved hjælp af visse væsentlige forudsætninger, såsom omsætningsvækst, driftsmarginal og diskonteringsfaktorer.

Den estimerede nytteværdi af pengestrømmene baseres på de af ledelsen godkendte økonomiske budgetter for det efterfølgende regnskabsår. Driftsmarginalen er baseret på tidligere års resultater og forventningerne til den fremtidige markedsudvikling. Forventningerne anvendt på kort til mellemlangt sigt baserer sig på ledelsens forventninger til udviklingen i vækst og driftsmarginal. Terminalvækstraterne overstiger ikke den gennemsnitlige forventede langsigtede vækstrate inklusive inflation for de forretningsområder, hvor de pengestrømsgenererende enheder driver virksomhed.

Forventninger til pengestrømmene justeres for usikkerheder baseret på historiske resultater og tager højde for forventninger til mulige udsving i størrelsen og den tidsmæssige placering af de fremtidige pengestrømme. De forventede fremtidige pengestrømme repræsenterer således et vægtet gennemsnit af de mulige udfald.

I fastlæggelsen af den landespecifikke diskonteringsfaktor, som beregnes efter skat, anvendes et forhold på 30/70 mellem markedsværdien af gæld og enterprise value.

Fortsættes på side 172

30. Værdiforringelsestest for pengestrømsgenererende enheder indeholdende goodwill (fortsat)

Koncernens aktiviteter i Tyskland

Efter beslutningen om at afvikle hospitalsaktiviteterne samt opkøbet af Nobis-koncernen, som beskrevet på side 66-67 i denne rapport, er der udarbejdet en opdateret forretningsplan for Koncernens tyske Facility Services aktiviteter. Baseret på forventningerne i forretningsplanen er der foretaget en værdiforringelsestest. På baggrund af den tyske ledelses forventninger til resultaterne, under hensyntagen til usikkerhed vedrørende historiske resultater, og en vækstrate der gradvist forventes at stige indtil en terminal vækst på 2,75% opnås i 2020, er der foretaget en yderligere nedskrivning på DKK 176 mio. pr. 31. december 2004 (den samlede nedskrivning indregnet i 2004 udgør DKK 288 mio.).

Følsomhedsanalyse

For langt størstedelen af Koncernens goodwill er genindvindingsværdien mindst 25% højere end den regnskabsmæssige værdi. Der er derfor ikke udarbejdet følsomhedsanalyser.

Om kunstneren Claus Carstensen

Claus Carstensen blev født i 1957 i Sønderborg, Danmark. Han fik sin uddannelse på Det Kongelige Danske Kunstakademi (1977-1983) samt ved Københavns Universitet ved Institut for Litteraturvidenskab (1979-1983). Carstensen deltog i Den Københavnske Kreds for Semiotik fra 1981 til 1983, og fra 1986 boede og arbejdede han i 7 år i Köln, Tyskland, inden han vendte hjem til København, hvor han i 1993 blev professor ved Det Kgl. Danske Kunstakademi. Claus Carstensen lever og arbejder fortsat i København.

Claus Carstensen er digter såvel som visuel kunstner. Gennem hvad der tilnærmelsesvis er blevet hans varemærke, mikser Carstensen forskellige medier, processer, værktøjer og teknikker for at frembringe billeder som på én og samme gang er konkrete og abstrakte, surrealistiske og bogstavelige. Ligesom Carstensen driver traditionelle kunster idéer til kanten, og ofte over kanten, tiltaler og fanger han sit publikum således, at deres opfattelse og forståelse rækker længere end konventionelle grænser for mening og oplevelse.

Carstensens kunst har været udstillet over det meste af Europa, samt i Australien, USA, Sydafrika, Canada og Brasilien. Mange værker er at finde i større museumssamlinger i flere Europæiske lande.

Legater og priser

Statens Kunstfond 1986; Köpcke Legatet 1987; Hafnias Rejselegat 1988; Statens Kunstfond 1988; Oluf Hartmanns Legat 1992; Kjeld og Vera Schmidts Mindelegat 1992; Akademiraadets Rejsefond 1992; Kunstnerfonden af 1973 til gavn for danske malere og billedhuggere 1992; Statens Kunstfond 2003; Artist in residence ved Otis College of Art and Design, Los Angeles 2004; Statens Kunstfond (3-Årigt legat) 2004; Eckersberg Medaljen 2004.

ISS A/S

Bredgade 30
1260 København K
Danmark

Telefon: +45 38 17 00 00
Fax: +45 38 17 00 11
E-mail: info@group.issworld.com
Website: www.issworld.com

CVR 10 16 16 14

Redaktion: Investor Relations, ISS A/S
Foto: Anne Prytz Schaldemose og Kasper Thye
Design: Corporate Affairs, ISS A/S og Bording A/S
Produktion og tryk: Bording A/S. Miljøcertificeret
efter DS/EN ISO 14001:1996
København, marts 2005

