

A STAR ALLIANCE MEMBER 

ΑΕΓΕΑΝ // ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2017

ΑΕΓΕΑΝ ΑΙΡΛΙΝΕΣ Σ.Α. - ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε.

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ // 2017



A STAR ALLIANCE MEMBER TM

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ	6
1 // Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ	10
2 // Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	30
3 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	36
4 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ	68
5 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	74
6 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	86
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	92

Η ΑΕΓΕΑΝ ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Στοιχεία επίδοσης ¹	2017	2016
Κέρδη προ φόρων EBT	85.784 χιλ. €	51.599 χιλ. €
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων EBITDA	119.804 χιλ. €	76.839 χιλ. €
Καθαρό κέρδος για την περίοδο	60.365 χιλ. €	32.211 χιλ. €
Αριθμοδείκτης Ιδίων Κεφαλαίων	34,60%	37,54%

Ανθρώπινο Δυναμικό		
Αριθμός εργαζομένων (31 Δεκεμβρίου)	2.621	2.504
Μέση ηλικία (έτη)	35	35
Ποσοστό γυναικών σε θέσεις διοίκησης (Ελλάδα)	41,77%	40,74%

Στοιχεία κατανάλωσης καυσίμου		
Αποδοτικότητα καυσίμου – Επιβάτες (kg/100 pkm)	3,66	4,02
Αποδοτικότητα καυσίμου – Επιβάτες (lt/100 pkm)	4,63	5,09
Ώρες πτήσεων (ώρες)	153.740	150.113
Κατανάλωση καυσίμου (τόνοι)*	318.241	306.269

Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα		
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι CO ₂)*	1.002.459**	964.749
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα – Επιβάτες (kg/100 pkm)***	8,67**	9,22

Στοιχεία επιβατικής κίνησης ²		
Αριθμός πτήσεων	108.978	112.688
Αριθμός επιβατών	13.216.630	12.463.572
Χιλιομετρικές θέσεις (Available Seat Kilometers – ASKs) (σε χιλ.)	16.657.143	16.382.087
Χιλιομετρικοί επιβάτες (Revenue Passenger Kilometers – RPKs) (σε χιλ.)	13.851.131	12.716.413

Σημειώσεις
1. Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν στα ενοποιημένα και δημοσιευμένα οικονομικά αποτελέσματα της Αεροπορίας Αιγαίου και της θυγατρικής Olympic Air.
2. Ο αριθμός των πτήσεων αφορά σε προγραμματισμένες και ναυλωμένες πτήσεις.
* Υποβάλλονται στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας Εκπομπών και ελέγχονται από ανεξάρτητο διαπιστευμένο φορέα.
** Το 2017 υιοθετήσαμε νέα μέθοδο υπολογισμού των εκπομπών. Πλέον συμπεριλαμβάνεται το σύνολο των πτήσεων (International and Domestic) του στόλου της Airbus. Στο πλαίσιο αυτό, επαναυπολογίσαμε και τις εκπομπές για το 2016 βάσει της καινούργιας αυτής μεθόδου.
*** Όλες οι πτήσεις (εσωτερικού και διεθνείς) με στόλο Airbus.

ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2017



ΕΠΙΒΑΤΙΚΗ ΚΙΝΗΣΗ

13.216.630 επιβάτες
(9% αύξηση στους επιβάτες εξωτερικού)



ΔΙΚΤΥΟ

145 προορισμοί σε 45 χώρες
(112 στο εξωτερικό και 33 στο εσωτερικό)



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

Έσοδα **1.13 δισ. €**



ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ

83% συνέπεια αναχώρησης πτήσεων



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

3.537 εκπαιδευτές
34.074 ώρες



ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

• Ενέργεια: **"GreecebyGreeks"**
• Έμμεση αύξηση θέσεων εργασίας (επίγεια εξυπηρέτηση, ξενοδοχεία, εστίαση, μεταφορές, τοπικοί προμηθευτές).



ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

• Περισσότερα από **11.250 εισιτήρια** για τις ανάγκες μετακίνησης των φορέων που στηρίζει η ΑΕΓΕΑΝ.
• Άνω των **327 εκ. €** στα έσοδα του δημοσίου και των ασφαλιστικών οργανισμών.



ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για άμεση ενημέρωση και απλοποίηση διαδικασιών (**Flight Related Notification Services, Passport & ID Scanning in Apps for Faster Check-in**).



ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

Διεθνή βραβεία και διακρίσεις
(Skytrax World Airline Awards, World Travel Awards, IATA Fast Travel Gold Award, Athens International Airport Award, Conde Nast traveler).



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ετήσια εξοικονόμηση εκπομπών **20.460 τόνων διοξειδίου του άνθρακα** από πολυετή προγράμματα και πρωτοβουλίες.

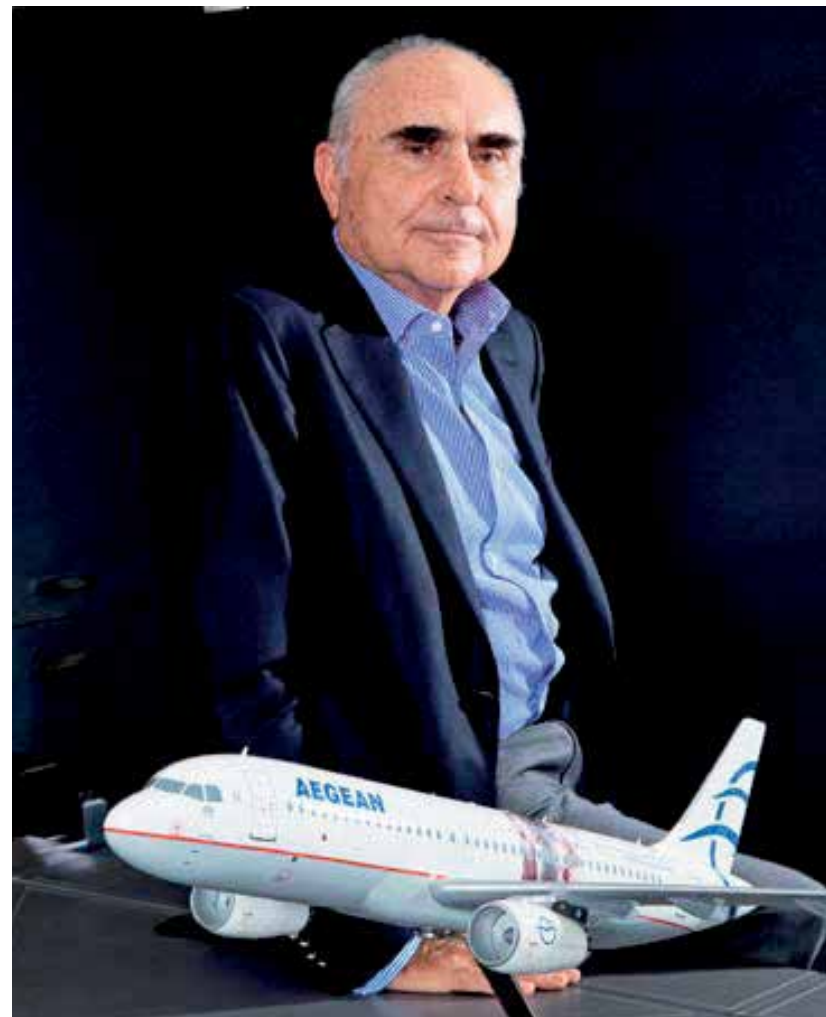
ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

Η συστηματική ενίσχυση και προβολή του τουριστικού προϊόντος της Ελλάδος, ήταν πάντα για εμάς βασικός άξονας της παρουσίας μας στην ελληνική και διεθνή αγορά.

Το παρόν έντυπο αποτελεί τη δεύτερη έκθεση βιώσιμης ανάπτυξης της AEGEAN, το οποίο περιλαμβάνει τις επιδράσεις της λειτουργίας της εταιρείας σε οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο.

Η AEGEAN, από το 1999 που ξεκίνησε την επιχειρησιακή της δραστηριότητα στην Ελλάδα, έχει ως στρατηγική επιλογή την υπεύθυνη συμπεριφορά απέναντι σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στα οποία απευθύνεται και επηρεάζει, με τις αποφάσεις και τον τρόπο λειτουργίας της. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιούμε συστηματικά μια σειρά από δράσεις με στόχο:

- ➔ Τη λειτουργία μας με σεβασμό στους επιβάτες, τους εργαζόμενους, τις τοπικές κοινωνίες, τους προμηθευτές μας, τις κρατικές αρχές και το περιβάλλον, καθώς και το ισχύον Νομικό και Κανονιστικό πλαίσιο (σε εθνικό και διεθνές επίπεδο).
- ➔ Την ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας μας.
- ➔ Την ανάπτυξη του τουρισμού και του Ελληνικού τουριστικού προϊόντος.
- ➔ Τη στήριξη της παιδείας.
- ➔ Την πρόωθηση και την ενίσχυση του αθλητισμού.
- ➔ Τη στήριξη κοινωνικά ευπαθών ομάδων.



Σήμερα, η AEGEAN, μαζί με την Olympic Air, είναι η μεγαλύτερη ιδιωτική αεροπορική εταιρεία στην Ελλάδα και μέλος της Star Alliance, παρέχοντας διεθνώς αναγνωρισμένες ποιοτικές υπηρεσίες αερομεταφοράς τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό, με βασική προτεραιότητα την ασφάλεια των επιβατών και των πληρωμάτων της.

Το 2017 έκλεισε με θετικές επιδόσεις, πετυχαίνοντας τους βασικούς ποσοτικούς, αλλά και ποιοτικούς στόχους που είχαμε θέσει για τη χρονιά. Είναι μεγάλη ικανοποίηση να παρατηρούμε πώς μετά από πολλά χρόνια ο ελληνικός τουρισμός κατέκτησε στρατηγικούς στόχους όπως είναι η παράταση της τουριστικής περιόδου πέρα από τους θερινούς μήνες, η αύξηση των εσόδων και η επίτευξη νέου ρεκόρ αφίξεων. Συνεχίζοντας τη δυναμική της αφετηρίας της καλοκαιρινής περιόδου, το καλοκαίρι του 2017 ήταν το πιο επιτυχημένο καλοκαίρι των τελευταίων ετών από πλευράς αφίξεων, οπότε και αξιοποιήσαμε αποτελεσματικότερα το στόλο μας, πετυχαίνοντας ιστορικά υψηλές πληρότητες. Ενισχύσαμε τη θέση μας στο βασικό κόμβο της Αθήνας συμβάλλοντας για άλλη μια φορά στην τουριστική της ανάπτυξη. Η ενίσχυση του δικτύου της Αθήνας αποτέλεσε το κύριο πεδίο επένδυσης για

ακόμη μια χρονιά. Συγκεκριμένα, η επιβατική κίνηση εξωτερικού αυξήθηκε κατά 15%, ενώ το σύνολο της κίνησης από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ) παρουσίασε αύξηση 9%, ξεπερνώντας για πρώτη φορά τα 10 εκ. επιβάτες και συμβάλλοντας έτσι καθοριστικά στην κίνηση του αεροδρομίου της Αθήνας.

Το 2017 μεταφέραμε ως AEGEAN και Olympic Air, 13,2 εκατομμύρια επιβάτες και λειτουργήσαμε με στόλο 58 αεροσκαφών, σε ένα δίκτυο 145 προορισμών - 33 εσωτερικού και 112 εξωτερικού - σε 45 χώρες, έχοντας βάσεις σε 6 σημαντικά αεροδρόμια της χώρας: Αθήνα, Ηράκλειο, Θεσσαλονίκη, Ρόδο, Χανιά, Καλαμάτα και σε ένα αεροδρόμιο εκτός Ελλάδος, στη Λάρνακα της Κύπρου.

Συγκεκριμένα, στο σύνολο του έτους καταγράφηκε ιστορικό ρεκόρ, καθώς ο αριθμός των επιβατών που μεταφέρθηκαν αυξήθηκε περίπου κατά 6% σε σχέση με το 2016. Αξίζει να σημειωθεί ότι η αύξηση της κίνησης προέρχεται εξ' ολοκλήρου από τη βελτιωμένη αξιοποίηση του δικτύου, δεδομένου ότι ο αριθμός των πτήσεων που εκτελέστηκαν το 2017 ήταν μειωμένος σε σχέση με το 2016. Επίσης, το 2017 πετύχαμε ιστορικά υψηλούς συντελεστές πληρότητας, απόρροια της επιτυχημένης εμπορικής πολιτικής και διαχείρισης του δικτύου μας. Ως αποτέλεσμα, ο συντελεστής πληρότητας στο σύνολο του δικτύου εσωτερικού και εξωτερικού ανήλθε σε 83% από 77% του προηγούμενου έτους.

Η επίτευξη των στόχων μας, σαφέστατα έχει θετική επίδραση στα έσοδα του δημοσίου. Η άμεση συνεισφορά μας στο δημόσιο ανήλθε σε άνω των 63 εκ. €, ενώ η έμμεση (τέλη αεροδρομίων, σπατόσημο, ενοίκια, πληρωμές σε αεροδρόμια) ξεπέρασε τα 228 εκ. €.

Συνεχίζουμε να επενδύουμε αποφασιστικά στην ανάπτυξη και φροντίζουμε για την αναβάθμιση της ταξιδιωτικής εμπειρίας των επιβατών μας. Στηρίζουμε ενεργά και με κάθε δυνατό τρόπο την ελληνική περιφέρεια, τόσο για την ανάπτυξη του

τουρισμού, όσο και για τη στήριξη των τοπικών κοινωνιών και την ανάδειξη τοπικών προϊόντων και προμηθευτών. Πάνω απ' όλα, συνεχίζουμε να προβάλλουμε το «πακέτο» των συναρπαστικών, ασυναγώνιστων εμπειριών που γενναιόδωρα η χώρα μας προσφέρει, με βασικό μήνυμα πώς η Ελλάδα είναι ο απόλυτος προορισμός καθόλη τη διάρκεια του έτους.

Μέσα από την ενέργεια «Greece by Greeks», ενώσαμε τις δυνάμεις μας με τον διεθνή Έλληνα καλαθοσφαιριστή Γιάννη Αντετοκούνμπο, στο πρόσωπο του οποίου αναγνωρίσαμε τη θέληση, την επιμονή και την προσήλωση στο στόχο. Ο Γιάννης αποτέλεσε την έμπνευσή μας για να ταξιδέψουμε τη χώρα μας όσο πιο μακριά μπορούμε, μέσα από τα μάτια όλων των Ελλήνων που συμμετείχαν στην ενέργεια αυτή, και μαζί του αποδείξαμε πώς μια τόσο μικρή χώρα όπως η Ελλάδα μπορεί να χωρέσει τεράστια ομορφιά.

Πέραν των εμπορικών επιδόσεων, είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι για τις διακρίσεις των υπηρεσιών μας στο πλαίσιο διεθνών ερευνών καταναλωτών που διενεργούν οργανισμοί όπως η Skytrax, τα World Travel Awards και η Conde Nast Traveler. Η ψήφος εμπιστοσύνης Ελλήνων και ξένων επιβατών είναι η καλύτερη επιβράβευση και το σημαντικότερο πλεονέκτημα στη διεθνή ανταγωνιστικότητα της εταιρείας στο χώρο της τουριστικής βιομηχανίας και της επάξιας εκπροσώπησης της χώρας μας στο εξωτερικό.

Βασικός πυλώνας της λειτουργίας μας, διαχρονικά, ήταν η κοινωνική συνεισφορά και η μέριμνα εκεί όπου μπορεί το έργο μας να συνδράμει και να βοηθήσει όσους το έχουν ανάγκη. Με τη βοήθεια των επιβατών μας όταν αγοράζουν εισιτήριο από την ιστοσελίδα μας, έχουν συγκεντρωθεί περισσότερα από 1 εκ. ευρώ από το 2008 έως και το 2017 για τα ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS Ελλάδος, ποσό το οποίο η AEGEAN έχει προσauξήσει συνεισφέροντας την αντίστοιχη αξία, ξεπερνώντας έτσι τα 2 εκ. ευρώ. Με το πρόγραμμα στήριξης φοιτητών «KONTA ΣΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ», από το 2013 προσφέρουμε κάθε χρόνο σε 250 νεοεισαχθέντες φοιτητές στην Ελλάδα

δωρεάν εισιτήρια για όλη τη διάρκεια των σπουδών τους, ώστε να έχουν τη δυνατότητα να επιστρέφουν συχνότερα στο σπίτι τους από την πόλη και τη σχολή στην οποία σπουδάζουν, ελαφρύνοντας έτσι τον προϋπολογισμό των οικογενειών τους.

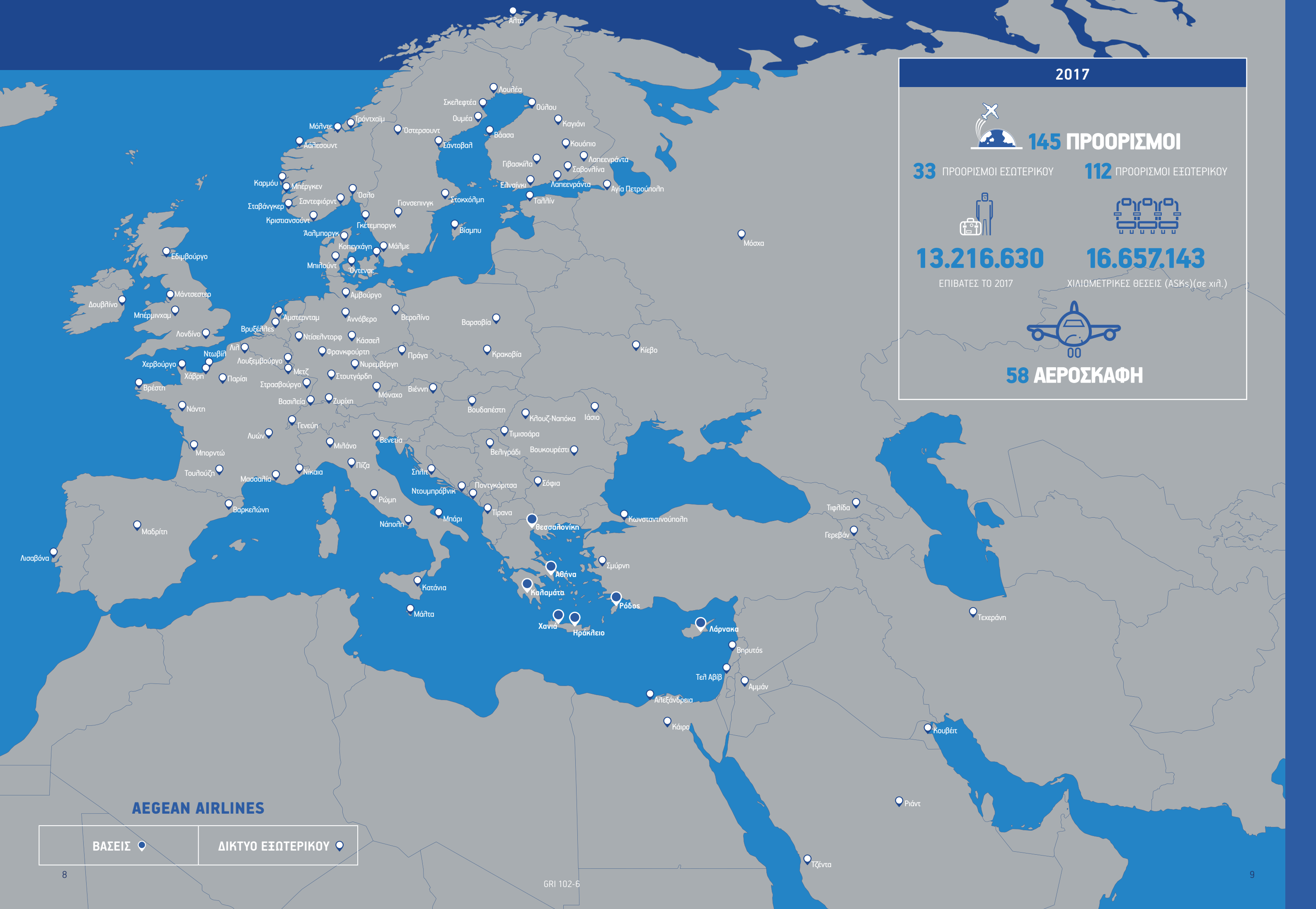
Όλα όσα προαναφέραμε και ακόμη περισσότερα τα οποία θα διαβάσετε στην έκθεση που κρατάτε στα χέρια σας, δεν θα ήταν εφικτό να υλοποιηθούν εάν δεν είχαμε την κινητήρια δύναμη που μας ωθεί στην ανάπτυξη και τη δημιουργία.

Αυτή δεν είναι άλλη από τους ανθρώπους μας, τους εργαζόμενους της εταιρείας, οι οποίοι καθημερινά συνεισφέρουν με τον πιο ουσιαστικό τρόπο στην επίτευξη των στόχων μας.

Στην αεροπορική οικογένεια της AEGEAN το 2017 απασχολήθηκαν 2.621 εργαζόμενοι, 117 περισσότεροι από το 2016. Η αντίστοιχη συνεισφορά μας σε ασφαλιστικούς οργανισμούς ξεπέρασε τα 35,5 εκ. €. Σημαντική είναι και η επίδρασή μας στην δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας σε κλάδους όπως οι εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης, η εστίαση, τα ξενοδοχεία, οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών (π.χ. εταιρείες επικοινωνίας) κ.λπ.

Η δέσμευσή μας για τον επόμενο χρόνο είναι να συνεχίσουμε να επιτελούμε το έργο της ποιοτικής αερομεταφοράς, να επενδύσουμε σταθερά στην ανάπτυξη των δικτύων εσωτερικού και εξωτερικού, ενισχύοντας τον τουρισμό με νέα δρομολόγια και αύξηση θέσεων, καλύπτοντας όλη την Ελλάδα. Ξεκινάμε το 2018 προγραμματίζοντας 18 νέους προορισμούς και συνολικά 700.000 επιπλέον θέσεις. Η καλύτερη αξιοποίηση των χειμερινών μηνών είναι ο κοινός στόχος στον οποίο φορείς, αεροδρόμια, πολιτεία και ιδιωτικός τομέας οφείλουμε να επενδύσουμε με τις κατάλληλες πολιτικές και προϊόντα για την περαιτέρω ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος της χώρας και την ισχυροποίηση της ανταγωνιστικής θέσης που έχει κατακτήσει διεθνώς.


Theodoros E. Basilakos



2017

**145 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ**

33 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

112 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

**13.216.630**
ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΤΟ 2017

**16.657.143**
ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΙΚΕΣ ΘΕΣΕΙΣ (ASKs)(σε χιλ.)

**58 ΑΕΡΟΣΚΑΦΗ**

ΑEGEAN AIRLINES

ΒΑΣΕΙΣ 

ΔΙΚΤΥΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ 



1 // Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Το 2017, προσφέραμε τις υπηρεσίες μας σε συνολικά 45 χώρες εξυπηρετώντας 145 προορισμούς εσωτερικού και εξωτερικού.

ΤΟ ΔΙΚΟ ΜΑΣ ΤΑΞΙΔΙ

Σημαντικές στιγμές της AEGEAN αποτελούν:

Μάιος: Η AEGEAN μετατρέπεται σε εταιρία τακτικών αερομεταφορών στον Ελλαδικό χώρο, με δύο νέα ιδιόκτητα αεροσκάφη τύπου AVRO RJ 100.

Δεκέμβριος: Εξαγορά της Air Greece και αύξηση στόλου στα 9 αεροσκάφη.

Απόκτηση της πρώτης άδειας ιδιωτικής αεροπορικής εταιρείας στην Ελλάδα.

Η AEGEAN γίνεται ο περιφερειακός συνεργάτης ("regional partner") της Lufthansa στην Ελλάδα και αποτελεί την πρώτη Ελληνική αεροπορική εταιρία που συνάπτει στενή εμπορική συνεργασία με αερομεταφορέα παγκόσμιου βεληνεκού.

Δεκέμβριος: Οριστικοποίηση της παραγγελίας για την αγορά 8 νέων αεροσκαφών τύπου Airbus A-320 και τη μίσθωση 3 επιπλέον νέων αεροσκαφών τύπου Airbus A-320, με δικαίωμα προαίρεσης αγοράς 12 επιπλέον αεροσκαφών.

Διαμόρφωση της παραγγελίας αγοράς και μίσθωσης αεροσκαφών τύπου Airbus σε συνολικά 25 αεροσκάφη.

Εισαγωγή στο Χρηματιστήριο Αθηνών με δημόσια εγγραφή και άντληση 135 εκ. €.

Οκτώβριος: Ολοκλήρωση της εξαγοράς της Olympic Air, κατόπιν έγκρισης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθιστώντας την AEGEAN τη μεγαλύτερη αεροπορική εταιρία στον Ελλαδικό χώρο.

Ολοκλήρωση της παραλαβής των υπολειπόμενων 3 αεροσκαφών. Με την παραλαβή των συνολικά 7 αεροσκαφών επένδυσης 300 εκ. δολαρίων, υλοποιήθηκε συνολική επένδυση σε νέο στόλο αξίας 1,8 δις. δολαρίων.

Παραλαβή 4 νέων αεροσκαφών.

1992

1994

1999

2001

2005

2007

2010

2013

2014

2015

2016

2017

Είσοδος της AEGEAN Aviation στον Όμιλο Βασιλάκη με έναρξη ναυλωμένων πτήσεων VIP.

Συγχώνευση της AEGEAN με την Cronus Airlines και αύξηση στόλου σε 15 αεροσκάφη με επέκταση δικτύου σε προορισμούς του εξωτερικού, καθώς και σε ναυλωμένες πτήσεις.

Ιούνιος: Η AEGEAN γίνεται μέλος του δικτύου της Star Alliance, της πρώτης παγκόσμια αεροπορικής συμμαχίας.

Αύγουστος: Εφαρμογή της option με νέα σημαντική αναβάθμιση και επέκταση του στόλου με παραγγελία 7 νέων Airbus A320neo. Τα νέα αεροσκάφη είναι εξοπλισμένα με πτερύγια "Sharklets" στα φτερά των αεροσκαφών και κινητήρες V2500.

Έναρξη διαδικασίας αξιολόγησης τύπων αεροσκαφών για την ανανέωση του στόλου.



Η ΑΕΓΕΑΝ ΣΗΜΕΡΑ

	Μεταφέρουμε αεροπορικά επιβάτες, εμπορεύματα και υλικά.
	Λειτουργούμε με σεβασμό στους εργαζόμενους, τους επιβάτες, τις τοπικές κοινωνίες, τους προμηθευτές μας και τις κρατικές αρχές, το περιβάλλον, καθώς και το ισχύον Νομικό και Κανονιστικό πλαίσιο (σε εθνικό και διεθνές επίπεδο).
	Ενισχύουμε την ελληνική οικονομία και τον τουρισμό.
	Επηρεάζουμε ευεργετικά την οικονομία και την κοινωνία.
	Συνδέουμε την Ελλάδα εσωτερικά, αλλά και με άλλες χώρες, κοινωνίες και αγορές.
	Δημιουργούμε ευκαιρίες για επιχειρήσεις και απασχόληση.



Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΑΣ

Να επιχειρούμε με ασφάλεια προσφέροντας πάντα υψηλό επίπεδο υπηρεσιών σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, με ένα εκτενές δίκτυο δρομολογίων που συνδέει κάθε γωνιά της χώρας μας, αλλά και την Ελλάδα με το εξωτερικό.

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ

Να λειτουργούμε υπεύθυνα αναπτύσσοντας την αγορά, εξελίσσοντας τους εργαζόμενούς μας, υποστηρίζοντας τους συνεργάτες και τις τοπικές κοινωνίες.

ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

- ➔ Ο επιβάτης είναι στο επίκεντρο της προσοχής μας.
 - ➔ Επιδιώκουμε τη συνεχή βελτίωση της ταξιδιωτικής εμπειρίας σε κάθε στάδιο του ταξιδιού.
 - ➔ Εστιάζουμε στην ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών μας.
 - ➔ Επιδιώκουμε η ποιότητα της ελληνικής αερομεταφοράς να μεταφραστεί σε βιώσιμη, κερδοφόρα ανάπτυξη με πολλαπλά οφέλη για τον τουρισμό, την απασχόληση και τα έσοδα του Δημοσίου.
- ➔ Επενδύουμε στην καινοτομία και τη διαρκή ανάπτυξη.
 - ➔ Συμβάλλουμε στην ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος της χώρας μας και την άξια εκπροσώπηση της Ελλάδας στο εξωτερικό.
 - ➔ Νοιαζόμαστε για τις ανάγκες της κοινωνίας και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.
 - ➔ Λειτουργούμε υπεύθυνα, με σεβασμό απέναντι στους εργαζόμενους, στους επιβάτες, στις τοπικές κοινωνίες, στους προμηθευτές μας και στο περιβάλλον.

1.1 // ΠΡΟΦΙΛ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η Εταιρεία δραστηριοποιείται στον τομέα των αερομεταφορών παρέχοντας υπηρεσίες που αφορούν στη μεταφορά επιβατών και εμπορευμάτων, εντός και εκτός της ελληνικής επικράτειας, με τακτικές ή έκτακτες πτήσεις, σε μικρές και μεσαίες αποστάσεις.

Ο έλεγχος και η παρακολούθηση των εταιρικών δραστηριοτήτων πραγματοποιείται από τα κεντρικά γραφεία στην Αθήνα - Δήμος Κηφισιάς, ενώ οι επιχειρησιακές λειτουργίες (πτητικές λειτουργίες και τεχνική συντήρηση) πραγματοποιούνται από την επιχειρησιακή βάση της ΑΕΓΕΑΝ στο Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών «Ελθεύθεριος Βενιζέλος».

Τον Οκτώβριο του 2013, ολοκληρώθηκε η εξαγορά της Olympic Air από την ΑΕΓΕΑΝ, κατόπιν εγκρίσεως της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Η Olympic Air αποτελεί 100% θυγατρική εταιρεία της μητρικής ΑΕΓΕΑΝ.



Ιδιοκτησιακό καθεστώς και Νομική μορφή

Η Εταιρεία ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε. είναι Ανώνυμη Αεροπορική Εταιρεία με το διακριτικό τίτλο ΑΕΓΕΑΝ AIRLINES, η οποία στις διεθνείς της συναλλαγές φέρει την επωνυμία ΑΕΓΕΑΝ AIRLINES S.A. Η διάρκεια της Εταιρείας έχει οριστεί έως την 31/12/2044 και μπορεί να παραταθεί με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων. Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στο Δήμο Κηφισιάς Αττικής.

Το μετοχικό κεφάλαιο της ΑΕΓΕΑΝ ανέρχεται στο ποσό των σαράντα έξι εκατομμυρίων τετρακοσίων είκοσι μίας χιλιάδων,

εκατόν δέκα πέντε (46.421.115) ευρώ, διαιρούμενο σε εβδομήντα ένα εκατομμύρια, τετρακόσιες δέκα επτά χιλιάδες, εκατό (71.417.100) κοινές ονομαστικές μετοχές, ονομαστικής αξίας εξήντα πέντε λεπτών του ευρώ (0,65) η καθεμία. Οι μετοχές της εταιρείας είναι εισηγμένες προς διαπραγμάτευση στην Αγορά Αξιών του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Κατηγορία Μεγάλης Κεφαλαιοποίησης).

Οι μέτοχοι της εταιρείας με ποσοστό άνω του 5%, με ημερομηνία μετοχολογίου 31/12/2017, έχουν ως ακολούθως:

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΘΕΣΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
EVERTRANS S.A.	16.955.504	23,74
AUTOHELLAS ATEE HERTZ	8.328.508	11,66
ALNESCO ENTERPRISES COMPANY LIMITED	6.115.508	8,56
SIANA ENTERPRISES COMPANY LIMITED	6.115.508	8,56
ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΑΧΙΛΛΕΑΣ	3.703.508	5,19
Υπόλοιποι μέτοχοι: 43.360	30.198.564	42,29

Οι προτεραιότητές μας

Στρατηγική προτεραιότητά μας εξακολουθεί να είναι η ανάπτυξη του δικτύου εξωτερικού, όπως επίσης και η αυξημένη διασυνδεσιμότητα μεταξύ των βάσεων μας. Τόσο η προσθήκη νέων προορισμών στο δίκτυο από την Αθήνα, που δημιουργεί ευνοϊκές προϋποθέσεις αύξησης των εισερχόμενων τουριστικών ροών στην πόλη, όσο και η ενίσχυση της λειτουργίας της Αθήνας ως κόμβου, αποφέρει πολλαπλά οφέλη, τόσο για την οικονομία όσο και για την εταιρεία. Σε αυτό συντελούν:

- Α) Η ηπιότερη εποχικότητα της βάσης της Αθήνας.
- Β) Η αποτελεσματικότερη χρήση των αεροσκαφών.
- Γ) Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα λόγω δικτύου και μεγέθους μας, σε συνδυασμό με τη στρατηγική απόφαση ανανέωσης του στόλου.

Ιδιαίτερης σημασίας για εμάς παραμένει η λειτουργική ποιότητα και ανταγωνιστικότητα των ελληνικών αεροδρομίων. Η ανάπτυξη του τουρισμού τα τελευταία χρόνια έχει στηρίξει σημαντικά την ελληνική οικονομία, καθιστώντας όμως ταυτόχρονα αμεσότερη την ανάγκη για ενίσχυση των βασικών και ανταγωνιστικών υποδομών των αεροδρομίων της χώρας.

Δεδομένων των προβλημάτων του ευρύτερου οικονομικού περιβάλλοντος και της συνεχιζόμενης αύξησης του ανταγωνισμού, έχουμε θέσει μια σειρά από προτεραιότητες:

- ➔ Ενίσχυση της διασυνδεσιμότητας του δικτύου στο εσωτερικό και εξωτερικό.
- ➔ Εξορθολογισμός των δραστηριοτήτων με σκοπό την προσφορά περισσότερων επιλογών προς τον επιβάτη, την περαιτέρω ανάπτυξη και εκμετάλλευση του προγράμματος πιστότητας (Miles+Bonus), την ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών και περιορισμό του κόστους διανομής και κόστους χρήσης των αεροσκαφών.
- ➔ Ανάπτυξη νέων υπηρεσιών.
- ➔ Περαιτέρω ενίσχυση της ικανοποίησης των εργαζομένων μας και συμμετοχή τους σε προτάσεις εξέλιξης και υλοποίησης των εταιρικών διαδικασιών και αποφάσεων.
- ➔ Μέριμνα και ευαισθησία για τη ζώνη των προορισμών με δρομολόγια άγονων γραμμών.
- ➔ Ενίσχυση της συνεισφοράς μας σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες.



1.2 // ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Η εταιρεία διοικείται από δωδεκαμελές Διοικητικό Συμβούλιο εκ των οποίων τρία μέλη είναι εκτελεστικά, έξι μη εκτελεστικά και τρία ανεξάρτητα μη εκτελεστικά. Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου λήγει τον Μάιο 2018. Αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου αποτελεί η εφαρμογή και λειτουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης, καθώς επίσης και η επάρκεια του συστήματος εσωτερικού ελέγχου.

Η εταιρεία έχει υιοθετήσει τις Αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης όπως αυτές οριοθετούνται από την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία και τις διεθνείς πρακτικές. Η Εταιρική Διακυβέρνηση ως σύνολο κανόνων, αρχών και μηχανισμών ελέγχου βάσει των οποίων οργανώνεται και διοικείται η εταιρεία, έχει στόχο τη διαφάνεια προς

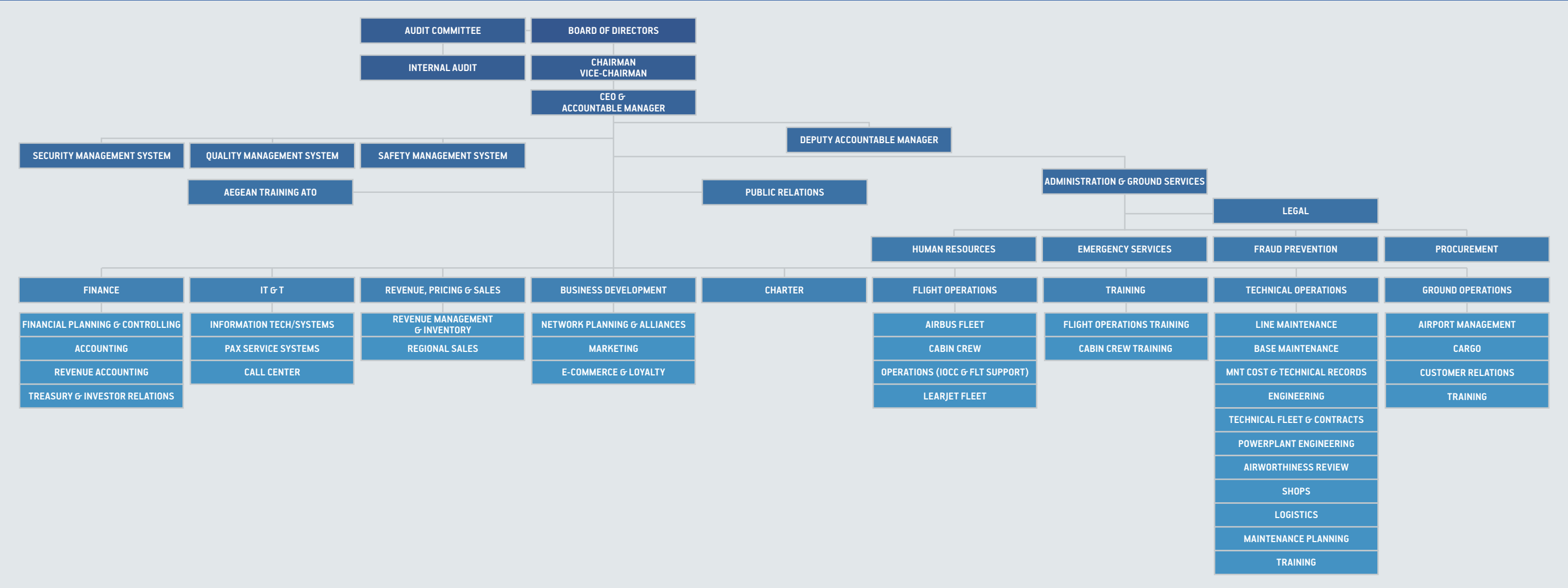
το επενδυτικό κοινό, καθώς επίσης και τη διασφάλιση των συμφερόντων των μετόχων της εταιρείας και όλων όσων συνδέονται με τη λειτουργία της. Η εταιρεία έχει αποφασίσει αυτοβούλως να υιοθετήσει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις Εισηγμένες Εταιρείες.

Το Διοικητικό Συμβούλιο δεν έχει συστήσει ξεχωριστές επιτροπές τα καθήκοντα των οποίων να σχετίζονται με τη λήψη αποφάσεων αναφορικά με θέματα οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά. Οι σχετικές αποφάσεις αποτελούν ευθύνη του Διοικητικού Συμβουλίου συνολικά. Εντούτοις, υφίσταται επιτροπή ελέγχου, καθήκον της οποίας αποτελεί η παρακολούθηση της επάρκειας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Η υπηρεσία εσωτερικού ελέγχου δεν υπάγεται ιεραρχικά σε καμία άλλη υπηρεσιακή μονάδα της εταιρείας. Το προσωπικό της υπηρεσίας εσωτερικού ελέγχου, καθώς και τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους είναι ανεξάρτητοι, ο δε υπεύθυνος της υπηρεσίας εσωτερικού ελέγχου εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου. Ο επικεφαλής της υπηρεσίας διορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο και είναι πρόσωπο με επαρκή προσόντα και εμπειρία. Η υπηρεσία εσωτερικού ελέγχου προβαίνει στη σύνταξη εκθέσεων οι οποίες μελετούνται και αξιολογούνται από την Επιτροπή Ελέγχου κάθε τρίμηνο.

Οργανωτική δομή



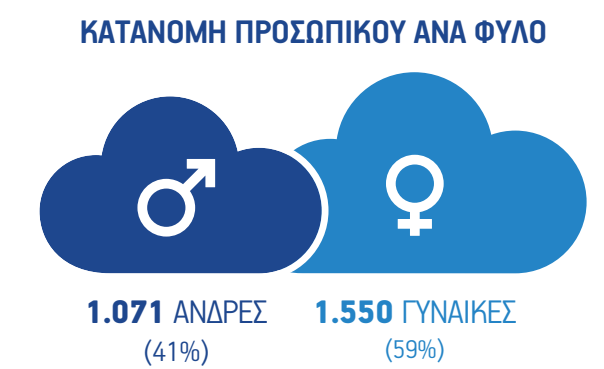
1.3 // ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Οι εργαζόμενοί μας αποτελούν το βασικό πυλώνα για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων της εταιρείας μας. Επενδύουμε διαρκώς στη στελέχωση θέσεων εργασίας και στη διατήρησή τους παρέχοντας ίσες ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης. Δίνουμε την ευκαιρία στους εργαζόμενούς μας να γνωρίσουν από κοντά τους τομείς που δραστηριοποιείται η εταιρεία και παρέχουμε την δυνατότητα ένταξής τους σε νέες εργασιακές ομάδες. Δημιουργούμε και ενισχύουμε διαύλους επικοινωνίας, φροντίζοντας να είμαστε πάντα κοντά στους ανθρώπους μας.

Την 31/12/2017 απασχολούνταν συνολικά 2.621 εργαζόμενοι, 117 περισσότεροι σε σχέση με την 31/12/2016.

ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	
31.12.2017	31.12.2016
2.621	2.504

* Περιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι που απασχολούνται άμεσα από την ΑΕΓΕΑΝ και Olympic Air. Δεν περιλαμβάνονται 550 περίπου εποχικοί εργαζόμενοι, οι οποίοι καλύπτουν αυξημένες επιχειρησιακές ανάγκες της περιόδου Απριλίου – Οκτωβρίου.



Παρατίθεται η σχετική ανάλυση του απασχολούμενου δυναμικού ανά διεύθυνση:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
Διεύθυνση	Εργαζόμενοι
Διοικητικές Υπηρεσίες	82
Δ/νση Συστημάτων Πληροφορικής (συμπ. τηλεφωνικό κέντρο)	200
Δ/νση Υπηρεσιών Εδάφους	268
Δ/νση Πτητικής Εκμετάλλευσης	1.398
Δ/νση Πωλήσεων	171
Οικονομική Δ/νση	85
Τεχνική Δ/νση	359
Business Development	58
Σύνολο	2.621

Από τους συνολικά 2.621 εργαζόμενους, οι 2.024 απασχολούνται με συμβάσεις αορίστου χρόνου και οι 597 με συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Από τους 2.024 εργαζόμενους αορίστου χρόνου, οι 1.005 είναι άντρες και οι 1.019 γυναίκες.

Αντίστοιχα από τους 597 εργαζόμενους με συμβάσεις ορισμένου χρόνου, οι 66 είναι άντρες και οι 531 γυναίκες.

Παρατίθεται ο σχετικός αναλυτικός πίνακας:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΦΥΛΟ			
Είδος Σύμβασης	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου Χρόνου	1.005	1.019	2.024
Ορισμένου Χρόνου	66	531	597
Σύνολο	1.071	1.550	2.621

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΦΥΛΟ			
Είδος Απασχόλησης	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρης Απασχόληση	1.050	1.534	2.584
Μερική Απασχόληση/Εκ Περιτροπής	11	15	26
Εκπαιδευόμενοι ΤΕΙ	10	1	11
Σύνολο	1.071	1.550	2.621

Αντίστοιχα, παρατίθεται ο πίνακας ανάλυσης με τη γεωγραφική διασπορά των εργαζομένων μας, σε άνδρες και γυναίκες με σύμβαση αορίστου και ορισμένου χρόνου. Ο μεγαλύτερος όγκος των εργαζομένων μας (95,1%), απασχολείται στην Ελλάδα, ενώ το υπόλοιπο 4,9% στις χώρες του δικτύου μας.

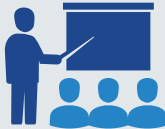
Παρατίθεται η σχετική ανάλυση του ανθρώπινου δυναμικού μας, ανά χώρα (31/12/2017):

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΧΩΡΑ, ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΦΥΛΟ					
Χώρα	Άνδρες Αορίστου Χρόνου	Γυναίκες Αορίστου Χρόνου	Άνδρες Ορισμένου Χρόνου	Γυναίκες Ορισμένου Χρόνου	Σύνολο
Αγγλία	2	4			6
Αίγυπτος			1		1
Αλβανία	1	1			2
Βέλγιο	2	1			3
Βουλγαρία		1			1
Γαλλία	5	3			8
Γερμανία	8	7			15
Ελλάδα	949	959	63	522	2.493
Ισπανία	1	4			5
Ιταλία	3	6			9
Κύπρος	31	29	1	9	70
Ρουμανία		1	1		2
Ρωσία	2	2			4
Τουρκία	1	1			2
Σύνολο	1.005	1.019	66	531	2.621

Το 2017 απασχολήθηκαν 147 εξωτερικοί συνεργάτες και συγκεκριμένα ως πλήρωμα θαλάμου διακυβέρνησης (contracted pilots). Στους 2.621 εργαζόμενους δεν περιλαμβάνονται οι πρόσθετοι 550 περίπου εποχικοί εργαζόμενοι, οι οποίοι προσλαμβάνονται κατά την περίοδο Απριλίου - Οκτωβρίου, λόγω αυξημένων επιχειρησιακών αναγκών, ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό απασχολούμενων από την εταιρεία στους 3.171. Το σύνολο των συμβάσεων των εργαζομένων (100%) υπάγονται στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.).

Συνολικός αριθμός και ώρες εκπαίδευσης.

Το 2017 σημειώθηκε σημαντική αύξηση στον αριθμό υλοποιημένων εκπαιδεύσεων συγκριτικά με το 2016 που ανέρχεται στο ποσοστό του 31,5%. Συνολικά για το 2017, πραγματοποιήθηκαν εντός και εκτός εταιρείας 3.537 εκπαιδεύσεις, διάρκειας 34.074 ωρών.



3.537

εκπαιδεύσεις

34.074

ώρες



Στηρίζουμε τους εργαζομένους μας προσφέροντας:

- ➔ Πρόγραμμα ιδιωτικής Ομαδικής Ασφάλισης Ζωής και Υγείας.

➔ Πρόσβαση σε νοσοκομεία και διαγνωστικά κέντρα μέσω απευθείας συνεργασιών.

➔ Συνεχή υποστήριξη σε θέματα υγείας, ασθένειας και ατυχημάτων.

➔ Οικονομική διευκόλυνση για έκτακτες ανάγκες ή για λόγους υγείας.

➔ Λεωφορεία για τη μετακίνησή τους από και προς την εργασία τους.
- ➔ Κάρτα απεριορίστων διαδρομών για τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς με συγκεκριμένα κριτήρια.

➔ Γυμναστήριο πλήρως εξοπλισμένο και στελεχωμένο με έμπειρο προσωπικό.

➔ Προνομιακές τιμές σε προϊόντα και υπηρεσίες της εταιρείας μας.

➔ Πρόσβαση στην Τράπεζα Αίματος που διατηρεί η εταιρεία.

➔ Παιδική Χριστουγεννιάτικη εκδήλωση.

➔ Δυνατότητα συμμετοχής σε αθλητικές διοργανώσεις και παροχή απαραίτητου εξοπλισμού.

35^{ος} Μαραθώνιος Αθήνας.

Υπερήφανοι για τη συμμετοχή των ανθρώπων μας

Στο πλευρό των 51.000 δρομέων –ανάμεσά τους πολλοί εργαζόμενοι στην ΑΕΓΕΑΝ και στην Olympic Air– βρέθηκαν για άλλη μία χρονιά η ΑΕΓΕΑΝ και η Olympic Air. Ο 35ος «Μαραθώνιος Αθήνας. Ο Αυθεντικός» πραγματοποιήθηκε στις 12 Νοεμβρίου 2017 με τη συμμετοχή 51.000 δρομέων από 101 χώρες (π.χ. Βραζιλία, Βιετνάμ, Τζαμάικα, κ.ά.). Πολλή πλειυρη και δυναμική ήταν για μία ακόμα φορά η παρουσία της

ΑΕΓΕΑΝ, μεγάλου χορηγού της διοργάνωσης. Ανάμεσά τους βρέθηκαν 154 εργαζόμενοι της ΑΕΓΕΑΝ και της Olympic Air, από όλα τα τμήματα της εταιρείας (Administration, Business Development, Call Center, Charter, Finance, Flight Crew, Flight Ops, Ground Ops, IT & T, Management, Quality, Revenue Pricing & Sales, Technical Ops), με 14 μάλιστα να συμμετέχουν στη διαδρομή των 42 χλμ.



Συμμετοχή

154 εργαζομένων



1.4 // ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

IATA

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ είναι μέλος της IATA (International Air Transport Association), της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών, από την αρχή της λειτουργίας της. Η IATA αποτελεί την κλαδική ένωση περισσότερων από 265 αεροπορικών εταιρειών παγκοσμίως, οι οποίες εκπροσωπούν περί του 83% της συνοδικής αεροπορικής κίνησης.

IOSA

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ είναι στις δέκα πρώτες εταιρίες που εγγράφηκαν στην IOSA (IATA Operational Safety Audit) το 2005, σε σύνολο άνω των 400 αεροπορικών εταιριών, ενώ η Olympic Air εγγράφηκε το 2009. Το πρόγραμμα IOSA της IATA είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο και αποδεκτό σύστημα έλεγχου, σχεδιασμένο για την αξιολόγηση των επιχειρησιακών συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου της αεροπορικής εταιρίας, χρησιμοποιώντας τα υψηλότερα πρότυπα παγκοσμίως αναφορικά με τη λειτουργική ασφάλεια.

Η IOSA βασίζεται σε αποδεδειγμένες από τη βιομηχανία αρχές ελέγχου ποιότητας και έχει σχεδιαστεί για να διασφαλίζει ότι κάθε έλεγχος διεξάγεται με τυποποιημένο τρόπο για την επίτευξη βέλτιστων αποτελεσμάτων. Προκειμένου να παραμείνει εγγεγραμμένη στο μητρώο της IOSA, η ΑΕΓΕΑΝ και η Olympic Air ελέγχονται, μέσω επιθεώρησης σε βασικούς τομείς, από την IATA κάθε 2 έτη. Οι τομείς του οργανισμού που επιθεωρούνται είναι: το Σύστημα Διοίκησης του Οργανισμού (ORG), η Πτητική Λειτουργία (FLT), ο Επιχειρησιακός Έλεγχος και η Επιμελητεία Πτήσεων (DSP), η Συντήρηση των Αεροσκαφών (MNT), η Λειτουργία του Θαλάμου Επιβατών (CAB), η Διαχείριση της Επίγειας Εξυπηρέτησης (GRH), η Διαχείριση των Υπηρεσιών Εμπορευμάτων (CGO) και η Διαχείριση των Υπηρεσιών Ασφαλείας (SEC). Για να επιτευχθεί και να διατηρηθεί το επιθυμητό επίπεδο αναγνώρισης και αποδοχής, η IATA, ως θεματοφύλακας της IOSA, πρέπει να διασφαλίσει ότι το πρόγραμμα ενσωματώνει τον υψηλό βαθμό ποιότητας, ακεραιότητας και ασφάλειας που απαιτείται για την οικοδόμηση και διατήρηση της εμπιστοσύνης αυτών των αεροπορικών εταιρειών, που συμμετέχουν στο πρόγραμμα και οι οποίοι αποκομίζουν τα συναφή πλεονεκτήματα ασφάλειας και κόστους.

Η εγγραφή της ΑΕΓΕΑΝ στην IOSA και η εξ' αυτής εφαρμογή του συστήματος ελέγχου, εξασφαλίζει επίσης την ένταξή της στην IATA (όπως απαιτείται για όλα τα μέλη της IATA), στο σώμα μελών της διεθνούς αεροπορικής συμμαχίας Star Alliance και στις συμφωνίες για πτήσεις κοινού κωδικού.



Επιπλέον, η ΑΕΓΕΑΝ είναι ενεργό μέλος στις ακόλουθες κοινοπραξίες αεροπορικών εταιρειών της IATA για τον έλεγχο ποιότητας:

DAQCP - IATA De Icing / Anti Icing Quality Control Pool (Κοινοπραξία Ελέγχου Ποιότητας Αποαγοποίησης / Αντιπαγοποίησης της IATA)

Ο κύριος στόχος του DAQCP είναι η διασφάλιση της υλοποίησης των κατευθυντηρίων γραμμών ασφαλείας, των συστάσεων ελέγχου ποιότητας και των προτύπων των λειτουργιών Αποαγοποίησης / Αντιπαγοποίησης, σε όλα τα αεροδρόμια που επιχειρεί μία αεροπορική εταιρεία. Η κοινοπραξία έχει αναπτύξει το δικό της σύνολο διαδικασιών και λιστών ελέγχου για τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων και ελέγχων στα αεροδρόμια, ενώ ο κύριος στόχος είναι η εξασφάλιση της ασφάλειας της λειτουργίας του αεροσκάφους. Ο ποιοτικός έλεγχος βασίζεται στις συστάσεις της Ένωσης Ευρωπαϊκών Αεροπορικών Εταιρειών (AEA - Association of European Airlines) για αποπαγοποίηση / αντιπαγοποίηση του αεροσκάφους στο έδαφος, καθώς επίσης και στις σχετικές απαιτήσεις των κανονισμών του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA). Η ΑΕΓΕΑΝ συνεργάζεται στενά με το DAQCP για την επίτευξη των απαιτήσεων των ρυθμιστικών αρχών που δίδουν τις αεροπορικές εταιρείες, ενώ παράλληλα συνδράμει στη βελτίωση της ποιότητας των ελέγχων, καθώς διεξάγονται έλεγχοι από διαπιστευμένους επιθεωρητές της εταιρείας, σύμφωνα πάντα με τα αυστηρότερα κριτήρια αξιολόγησης που έχουν οριστεί από την κοινοπραξία.

IFQP - IATA Fuel Quality Pool (Κοινοπραξία Ελέγχου Ποιότητας Καυσίμου της IATA)

Η ΑΕΓΕΑΝ συνεργάζεται στενά με το IFQP για τη βέλτιστη κατάρτιση της ομάδας των επιθεωρητών που διαθέτει, διασφαλίζοντας τη διενέργεια αποτελεσματικότερων και ποιοτικότερων

ελέγχων στα αεροδρόμια που επιχειρεί. Κύριο στόχο αποτελεί η ενίσχυση της ασφάλειας και της βελτίωσης των προτύπων ελέγχου ποιότητας των εγκαταστάσεων καυσίμων στο αεροδρόμιο, χρησιμοποιώντας τυποποιημένες λίστες ελέγχου επιθεώρησης. Εκτός από την προώθηση των αποτελεσμάτων ποιότητας καυσίμου, όλες οι δραστηριότητες του IFQP συμμορφώνονται πλήρως με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις σχετικά με την παροχή ποιοτικού ελέγχου και εποπτείας διαχείρισης των αεροδρομίων που τροφοδοτούν με καύσιμα τις αεροπορικές εταιρείες, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA).

ISAGO

Ως μέλος της IATA η ΑΕΓΕΑΝ είναι μέλος και της ISAGO. Το ISAGO (IATA Safety Audit Ground Operation) είναι το πρώτο παγκόσμιο πρότυπο της αεροπορικής βιομηχανίας για την εποπτεία και τον έλεγχο των φορέων παροχής υπηρεσιών εδάφους. Στοχεύει στη βελτίωση της ασφάλειας, χρησιμοποιώντας διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα και αρχές ποιοτικού ελέγχου, με στόχο τη δραστητική μείωση των ατυχημάτων και των τραυματισμών κατά τη διάρκεια της επίγειας εξυπηρέτησης των αεροσκαφών.

AOC

Από το 2001, η ΑΕΓΕΑΝ συμμετέχει ενεργά και ανελλιπώς στο AOC (Airports Operating Committee). Το AOC είναι όργανο θεσπισμένο από την IATA και αναγνωρισμένο από όλα τα διεθνή αεροδρόμια, με στόχο την καλύτερη και αποτελεσματικότερη επικοινωνία και επίλυση προβλημάτων μεταξύ των χρηστών αεροπορικών εταιρειών και των αρχών του αεροδρόμιου σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια και τις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης.

STAR ALLIANCE

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ είναι μέλος στη συμμαχία της Star Alliance, της μεγαλύτερης παγκόσμιας συμμαχίας αεροπορικών εταιρειών (28 μέλη), παρέχοντας προνόμια στους επιβάτες και οφέλη για την εταιρεία. Το δίκτυο Star Alliance ιδρύθηκε το 1997 ως η πρώτη διεθνής αεροπορική συμμαχία για να προσφέρει παγκόσμια πρόσβαση, αναγνώριση και ομοιογενείς υπηρεσίες στους ταξιδιώτες, ανά τον κόσμο. Αναφορικά με τους επιβάτες, παρέχεται πρόσβαση σε εκτενές δίκτυο με τα οφέλη συνδέσεων και μειωμένο χρόνο αναμονής, παροχές και αναβαθμισμένη ταξιδιωτική εμπειρία, σύνδεση προγραμμάτων πιστότητας με δυνατότητα συλλογής και εξαργύρωσης μιλίων, πρόσβαση σε αίθουσες αναμονής, προτεραιότητα στον έλεγχο εισιτηρίων, στην παραλαβή αποσκευών και στην επιβίβαση. Τα οφέλη για την εταιρεία αφορούν σε παγκόσμια αναγνώριση και κύρος μέσω της παγκόσμιας συμμαχίας, σε σύνδεση των δικτύων των εταιρειών και σε αυξημένη τροφοδοτική κίνηση, σε διεύρυνση της πελατειακής βάσης, σε λειτουργικά οφέλη από τη χρήση κοινών τερματικών σταθμών, στη βελτίωση και στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και ανταλλαγή τεχνογνωσίας μεταξύ των μελών. Η αποδοχή της Star Alliance από την αγορά επισφραγίζεται από τις πολυάριθμες διακρίσεις της στις οποίες συμπεριλαμβάνεται το "Air Transport World Market Leadership Award" και η ανάδειξή της ως "Best Airline Alliance" από το περιοδικό Business Traveller και τη Skytrax. Μέλη της είναι οι: Adria Airways, AEGEAN Airlines, Air Canada, Air China, Air India, Air New Zealand, ANA, Asiana Airlines, Austrian, Avianca, Avianca Brazil, Brussels Airlines, Copa Airlines, Croatia Airlines, EGYPTAIR, Ethiopian Airlines, EVA Air, LOT Polish Airlines, Lufthansa, Scandinavian Airlines, Shenzhen Airlines, Singapore Airlines, South African Airways, SWISS, TAP Portugal, Turkish Airlines, THAI και United. Συνολικά, το δίκτυο της Star Alliance προσφέρει σήμερα πάνω από **18.450 καθημερινές πτήσεις σε 1.300 αεροδρόμια και 190 χώρες.**



Το δίκτυο Star Alliance



European Airlines Fraud Prevention Group (EFPG)

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ συμμετέχει επίσης και στο Ευρωπαϊκό Fraud Prevention Group. Σκοπός του φορέα είναι η συνεργασία και ο συντονισμός μεταξύ αεροπορικών εταιρειών της Ευρώπης, ταξιδιωτικών γραφείων και συστημάτων, για την ανταλλαγή γνώσεων και προτεινόμενων λύσεων αντιμετώπισης του φαινομένου της απάτης και την περαιτέρω προστασία των επιβατών. Ο φορέας συμμετέχει σε συνέδρια και ημερίδες με την Europol και αποτελεί τιμητική διάκριση της ΑΕΓΕΑΝ, αφενός η ανάληψη της Προεδρίας στη Διοικούσα Επιτροπή για την εκπροσώπηση των Ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιρειών για την Ευρωπαϊκή ήπειρο σε θέματα πρόληψης απάτης (EFPG) και αφετέρου η συμμετοχή στη Διοικούσα Επιτροπή της IATA Perseus (IATA Perseus Steering Committee).



ΕΕΑΕ

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ είναι μέλος της Ένωσης Ελληνικών Αεροπορικών Εταιρειών (ΕΕΑΕ). Σκοπός της ΕΕΑΕ είναι η διαφύλαξη και προαγωγή των συμφερόντων των αεροπορικών εταιρειών από θεσμική, οικονομική και κοινωνική άποψη, η μελέτη και υποστήριξη των θεμάτων που άπτονται των αεροπορικών εταιρειών, η αναζήτηση και επεξεργασία λύσεων σε σχετικά ζητήματα, η εναρμόνιση δράσης και συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων του χώρου και η συμβολή των αερομεταφορών στον πολιτιστικό χώρο.



“ΜΕΤΑΤΡΕΠΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ”

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ συμμετέχει στο Ευρωπαϊκό πρόγραμμα “Μετατρέποντας τις Μεταφορές” (Transforming Transport) το οποίο έχει ως στόχο, τη βελτιστοποίηση και εισαγωγή καινοτόμων υπηρεσιών σε όλες τις μορφές μετακίνησης, όπως αεροδρόμια, λιμάνια, σιδηροδρόμους και αυτοκινητοδρόμους. Στο πρόγραμμα συμμετέχουν παγκοσμίου εμβέλειας εταιρείες και ακαδημαϊκά ιδρύματα όπως: Boeing Research and Technology (Europe), Intrasoftware, Jeppesen, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, National University of Ireland, University of Southampton, Universidad Politécnica de Madrid κ.ά.

ΣΕΤΕ

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ είναι μέλος του ΣΕΤΕ και μόνιμος χορηγός του. Ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων ιδρύθηκε το 1991 από επιχειρηματίες του ευρύτερου τουριστικού χώρου, με αποστολή την ενίσχυση του ελληνικού τουρισμού και συγκεκριμένα τη συνεχή ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και την ανάδειξη του πρωταγωνιστικού ρόλου του τουρισμού στην ελληνική οικονομία.

ΗΑΤΤΑ

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ είναι μέλος του ΗΑΤΤΑ (Hellenic Association of Travel and Tourist Agencies - Σύνδεσμος των εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών γραφείων).

MARKETING GREECE

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ είναι ιδρυτικό μέλος της Marketing Greece, η οποία με συμμετοχούς το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΙΕΕ) και την Ένωση Εταιρειών Διαφήμισης και Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ), έχει πρωταρχικό στόχο την αποτελεσματική προβολή του ελληνικού τουριστικού προϊόντος. Επίσης η ΑΕΓΕΑΝ διοργανώνει Fam Trips για δημοσιογράφους / bloggers / vloggers που επισκέπτονται τη χώρα μας, υπό το πρίσμα ταξιδιών που διοργανώνονται από τη Marketing Greece, συμβάλλοντας ως χορηγός μεταφορών στο έργο θεσμικών (πολιτιστικοί φορείς, συνέδρια, δράσεις δόμων και περιφερειών) και επιχειρηματικών αποστολών.

ΕΟΤ

➔ Η ΑΕΓΕΑΝ συμμετέχει ενεργά στις διεθνείς εκθέσεις τουρισμού μαζί με τον ΕΟΤ, συμβάλλοντας στη διαφημιστική προβολή της χώρας.

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΑΣ

SKYTRAX

Στις 20 Ιουνίου 2017 κατά τη διάρκεια του Paris Air Show, η ΑΕΓΕΑΝ βραβεύτηκε για 7η συνεχή χρονιά, ως η καλύτερη περιφερειακή αεροπορική εταιρεία από τα Skytrax World Airline Awards. Στα τελικά αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε την περίοδο Αύγουστος 2016 - Μάιος 2017, καταμετρήθηκαν 19,87 εκατομμύρια συμμετοχές και στην έρευνα συμμετείχαν επιβάτες από 105 διαφορετικές εθνικότητες. Η βασική οδηγία προς τους ταξιδιώτες είναι να κάνουν τη δική τους, προσωπική επιλογή ως προς το ποια αεροπορική εταιρεία θεωρούν καλύτερη, για αυτό και τα Skytrax World Airline Awards είναι γνωστά ως τα «Βραβεία Επιλογής Πελατών». Για 7η συνεχή χρονιά και για 8η φορά από το 2009 έως σήμερα, ο επαγγελματισμός και η συμπεριφορά του προσωπικού της ΑΕΓΕΑΝ, καθώς και η συνολική εμπειρία πτήσης που παρέχουν στον επιβάτη, ξεχώρισαν στη βαθμολογία της εταιρείας ανάμεσα στις κατηγορίες υπηρεσιών που οι επιβάτες κλήθηκαν να ψηφίσουν.



Τα World Airline Awards είναι τα πιο πολυπόθητα βραβεία ποιότητας του κλάδου των αερομεταφορών. Συχνά αναφέρονται ως τα «Όσκαρ του κλάδου των αερομεταφορών» και αποτελούν παγκόσμιο σημείο αναφοράς για την αριστεία των αεροπορικών εταιρειών. Κάθε χρόνο, ταξιδιώτες από όλον τον κόσμο συμμετέχουν στη μεγαλύτερη έρευνα ικανοποίησης επιβατών, προκειμένου να αποφασίσουν τους νικητές. Η Έρευνα Skytrax και η Μεθοδολογία της Επιλογής των Βραβείων χαρακτηρίζονται από απόλυτη διαφάνεια και οι διαδικασίες παραμένουν 100% ανεξάρτητες, αποκλείοντας την οποιαδήποτε χρηματική συναλλαγή με τις αεροπορικές εταιρείες ή οποιονδήποτε άλλο οργανισμό σε οποιαδήποτε πτυχή της έρευνας πελατών ή την εκδήλωση της παρουσίασης των βραβείων.



World Travel Awards

Η ΑΕΓΕΑΝ κατέκτησε το πρώτο βραβείο ως η κορυφαία περιφερειακή αεροπορική εταιρεία της Ευρώπης, για το 2017, στην τελετή απονομής των World Travel Awards, η οποία πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο του 2017 στο Ρωσικό Μουσείο Εθνογραφίας στην Αγία Πετρούπολη και συγκέντρωσε τους πιο σημαντικούς εκπροσώπους της παγκόσμιας τουριστικής κοινότητας. Συγκεκριμένα, η ΑΕΓΕΑΝ αναδείχθηκε για 3^η φορά «Europe's Leading Regional Airline» μέσα από ψηφοφορία του κοινού που διοργανώθηκε στο πλαίσιο των 24ων ετήσιων World Travel Awards™, επιβεβαιώνοντας την υψηλή θέση που λαμβάνει σταθερά η ΑΕΓΕΑΝ στις προτιμήσεις του ταξιδιωτικού κοινού παγκοσμίως.

Τα βραβεία «World Travel» θεσμοθετήθηκαν το 1993 με σκοπό την αναγνώριση και την επιβράβευση της διάκρισης σε όλους τους βασικούς τομείς των ταξιδιωτικών και τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και επιχειρήσεων φιλοξενίας. Σήμερα, τα βραβεία «World Travel» θεωρούνται παγκοσμίως ως το απόλυτο σήμα κατατεθέν στον τομέα των αριστέων.



ΕΔΕΚΕ / CSR HELLAS

➔ Από το 2012, η εταιρεία είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΔΕΚΕ) / CSR Hellas. Η ΑΕΓΕΑΝ συμμετέχει ενεργά στις δράσεις του ΕΔΕΚΕ, στηρίζοντας το Φοιτητικό Διαγωνισμό για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «Νίκος Αναγλυτής», που διοργανώνει το ΕΔΕΚΕ σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, προσφέροντας κάθε έτος τα εισιτήρια για να ταξιδέψουν στις Βρυξέλλες οι νικητρίες ομάδων φοιτητών μαζί με στελέχη του Δικτύου, λαμβάνοντας μέρος σε εκπαιδευτικές επισκέψεις στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και στο Γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.



IATA Fast Travel Gold Award

Η ΑΕΓΕΑΝ τον Οκτώβριο του 2017 τιμήθηκε με το Fast Travel Gold Award από τη Διεθνή Ένωση Αερομεταφορών (IATA), για τις καινοτόμες και ευέλικτες λύσεις που προσφέρει για την απλούστευση και την επιτάχυνση της εμπειρίας των επιβατών. Η ΑΕΓΕΑΝ γίνεται η 11η αεροπορική εταιρεία στην Ευρώπη που εξασφαλίζει τη χρυσή διάκριση.

Η ΑΕΓΕΑΝ εκπληρώνει και τις έξι απαιτήσεις του Προγράμματος Fast Travel της IATA προσφέροντας στους επιβάτες που αναχωρούν από το Διεθνές Αεροδρόμιο της Αθήνας, το Διεθνές Αεροδρόμιο Heathrow του Λονδίνου και το Αεροδρόμιο της Φρανκφούρτης, υπηρεσίες self-check-in (όλες τις επιλογές), self-rebooking (αλλαγής κράτησης), bag recovery (ανάκτησης αποσκευών), bags ready-to-go (διαδικασία αυτοεξυπηρέτησης για τη σήμανση και την τοποθέτηση των αποσκευών), αυτόματης σάρωσης στις πύλες επιβίβασης και automated documents check (αυτοματοποιημένου ελέγχου εγγράφων).

Το πρόγραμμα Fast Travel της IATA (International Air Transport Association) ανταποκρίνεται στο αίτημα των επιβατών για περισσότερες επιλογές, ευκολία και αυτονομία μέσω επιλογών αυτοεξυπηρέτησης στις παρακάτω υπηρεσίες: τη διαδικασία self-check-in (που περιλαμβάνει τη διαδικασία αυτοματοποιημένου check-in), τη διαδικασία αυτοεξυπηρέτησης «bags ready-to-go» για τις αποσκευές, τη διαδικασία ελέγχου εγγράφων, τη διαδικασία αλλαγής κράτησης (flight re-booking), τη διαδικασία αυτοματοποιημένης επιβίβασης και τη διαδικασία ανάκτησης αποσκευών. Το όραμα του προγράμματος είναι, έως το έτος 2020, να παρέχεται στο 80% των επιβατών ανά τον κόσμο ένα ολοκληρωμένο φάσμα επιλογών self-service καθ' όλη τα στάδια του ταξιδιού τους, με στόχο τη μεγαλύτερη άνεση και τη μείωση της αναμονής σε ουρές.



Conde nast traveler - "30th Readers' Choice Awards"

Σημαντική διάκριση το 2017 αποτέλεσε και η ανάδειξη της ΑΕΓΕΑΝ στην ένατη θέση στη λίστα με τις 20 καλύτερες αεροπορικές εταιρείες στον κόσμο (πλην των ΗΠΑ) του Conde Nast Traveler του μεγαλύτερου ταξιδιωτικού περιοδικού. Στην ψηφοφορία (που έγινε στο πλαίσιο των 30ών Readers' Choice Awards) συμμετείχαν περισσότεροι από 300.000 ταξιδιώτες και το σχόλιο του Conde Nast Traveler επισημαίνει μεταξύ άλλων ότι «η ΑΕΓΕΑΝ είναι γνωστή για τον επαγγελματισμό και τη φιλικότητα του προσωπικού της ενώ σχεδιάζει τα επόμενα χρόνια επέκταση σε νέες αγορές».

Η ΑΕΓΕΑΝ τιμήθηκε από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών ως:

- ➔ Η δημοφιλέστερη αεροπορική εταιρεία μεταξύ των Ευρωπαίων επιβατών, στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» για το 2017.
- ➔ Η εταιρεία με τη μεγαλύτερη αύξηση επιβατικής κίνησης στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» για το 2017.



Απονομή του 4ου ALBA Business Unusual Award στον Πρόεδρο της εταιρείας κ. Θεόδωρο Βασιλάκη

Το 4ο Business Unusual Award απονεμήθηκε από το ALBA Graduate Business School at The American College of Greece στον Πρόεδρο της εταιρείας κ. Θεόδωρο Βασιλάκη, σε μια τελετή που έλαβε χώρα στο Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία. Στην εκδήλωση παρευρέθηκαν πάνω από 290 εξέχουσες προσωπικότητες της επιχειρηματικής κοινότητας, στελέχη επιχειρήσεων, πολιτικοί, και ακαδημαϊκοί.

Αυτή τη χρονιά το ALBA επέλεξε να αναδείξει τον οραματιστή, αυτοδημιούργητο Έλληνα επιχειρηματία κ. Θεόδωρο Βασιλάκη ως μια από τις πλέον καταξιωμένες προσωπικότητες της επιχειρηματικής κοινότητας.

Τα Business Unusual Awards θεσπίστηκαν από το ALBA το 2010 και απονέμονται κάθε δύο χρόνια σε σημαντικές προσωπικότητες

της χώρας μας ή του εξωτερικού που αποτελούν πρότυπα προσωπικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς στο γενικότερο χώρο δραστηριότητας στον οποίο εντάσσεται και η λειτουργία ενός Graduate Business School όπως το ALBA.

Ο θεσμός του Business Unusual Award είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με την κυριότερη έκφραση κοινωνικής ευαισθησίας και προσφοράς της οικογένειας του ALBA στην ελληνική, και όχι μόνο, κοινωνία καθώς τα έσοδα των εκδηλώσεων διατίθενται με τη μορφή προσφοράς υποτροφιών σε άξιους υποψήφιους φοιτητές που στερούνται των πόρων για την κάλυψη των σπουδών τους.





2 // Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Θεωρούμε ιδιαίτερα σημαντική την αναγνώριση και σύνδεση των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών μας επιδράσεων με ευρύτερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό, χρησιμοποιούμε ως εργαλείο αναφοράς και στρατηγικής την πρωτοβουλία των Παγκόσμιων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

2.1 // ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η ΑΕΓΕΑΝ λειτουργεί έχοντας ως βασική αρχή τη δημιουργία διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη της, έτσι όπως αυτά ορίζονται βάσει της λειτουργίας της και της επίδρασης που ασκεί η εταιρεία σε αυτά, καθώς επίσης και το πώς τα τελευταία επηρεάζουν την ίδια την εταιρεία. Δημιουργεί κατάλληλες συνθήκες για την ανταλλαγή απόψεων έτσι ώστε να αντιλαμβάνεται τις

ανάγκες και τις προσδοκίες τους, λαμβάνοντας σε τακτικά χρονικά διαστήματα ανατροφοδότηση για τον τρόπο λειτουργίας της και τις επιδράσεις που δημιουργεί στα ενδιαφερόμενα μέρη της. Στο πλαίσιο της λειτουργίας της, η εταιρεία συνεργάζεται εντός και εκτός αεροπορικής κοινότητας με διαφορετικά ενδιαφερόμενα μέρη, με ξεχωριστές ανάγκες και προτεραιότητες.

Βασικές Ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών είναι οι ακόλουθες:

- ➔ Επιβάτες

➔ Εργαζόμενοι

➔ Μέτοχοι / Επενδυτές

➔ Αεροπορική κοινότητα

➔ Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
- ➔ Προμηθευτές / Συνεργάτες

➔ Τοπική και ευρύτερη κοινωνία

➔ Επιχειρηματικές ενώσεις

➔ Μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ)

Ο πίνακας που ακολουθεί περιλαμβάνει τους τρόπους επικοινωνίας και διαβούλευσης με κάθε ομάδα ενδιαφερομένων μερών, τη συχνότητα της διαβούλευσης, καθώς και τα βασικά θέματα και προβληματισμούς που προέκυψαν. Οι τρόποι με τους οποίους η εταιρεία ανταποκρίθηκε σε αυτά τα θέματα και προβληματισμούς παρουσιάζονται στο πλαίσιο αυτής της έκθεσης.

ΟΜΑΔΑ	ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ
 Επιβάτες	- Έρευνες αγοράς - Δελτία Τύπου - Τηλεφωνικό κέντρο - Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών - Social media - Ιστοσελίδα - Newsletter προσφορών - Περιοδικό BLUE - Συνεντεύξεις Τύπου	Συνεχής	- Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα - Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό - Ανάπτυξη δικτύου - Υπεύθυνη επικοινωνία & διαφήμιση - Ιδιωτικότητα πελατών - Διασφάλιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία - Στήριξη κοινωνικά ευπαθών ομάδων
 Εργαζόμενοι	- Εσωτερικές ανακοινώσεις - Συναντήσεις τμημάτων - Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο - Ερωτηματολόγια αξιολόγησης εκπαίδευσης εργαζομένων - Intranet - Δελτία Τύπου	Συνεχής	- Απασχόληση - Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα - Υγεία και ασφάλεια στην εργασία - Κατάρτιση & εκπαίδευση - Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία - Οικονομική επίδοση - Ανάπτυξη δικτύου
 Μέτοχοι / Επενδυτές	- Ιστοσελίδα - Road shows - Τμήμα εταιρικών ανακοινώσεων και εξυπηρέτησης μετόχων - Δελτία Τύπου - Ιστοσελίδα χρηματιστηρίου - Συνεντεύξεις Τύπου	Συνεχής	- Οικονομική επίδοση - Ανάπτυξη δικτύου - Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα - Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό - Απασχόληση - Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος - Καταπολέμηση της διαφθοράς - Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών

ΟΜΑΔΑ	ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ
 Αεροπορική Κοινότητα	- Συναντήσεις - Συνέδρια - Ηλεκτρονική αλληλογραφία - Εκπροσώπηση σε εθνικά και διεθνή όργανα της αεροπορικής κοινότητας - Δελτία Τύπου - Συνεντεύξεις τύπου	Συνεχής	- Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα - Ανάπτυξη δικτύου - Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό - Διασφάλιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία - Υγεία και ασφάλεια στην εργασία - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας & εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου - Θόρυβος
 Κρατικές / Ρυθμιστικές Αρχές	- Συναντήσεις - Συνέδρια - Ηλεκτρονική αλληλογραφία - Δελτία Τύπου - Συνεντεύξεις Τύπου	Όποτε κριθεί απαραίτητο	- Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα - Διασφάλιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία - Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό - Ανάπτυξη δικτύου - Καταπολέμηση της διαφθοράς - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας & εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου - Θόρυβος - Προστασία προσωπικών δεδομένων
 Προμηθευτές / Συνεργάτες	- Συναντήσεις - Ηλεκτρονική αλληλογραφία - Συνέδρια - Περιοδικό BLUE	Όποτε κριθεί απαραίτητο	- Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα - Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών - Οικονομική επίδοση - Ανάπτυξη δικτύου - Καταπολέμηση της διαφθοράς - Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό - Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος
 Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία	- Ιστοσελίδα - Δελτία Τύπου - Συναντήσεις - Συνέδρια - Ηλεκτρονική αλληλογραφία - Εκπροσώπηση σε εθνικά και διεθνή όργανα της αεροπορικής κοινότητας - Social media - Συνεντεύξεις Τύπου - Περιοδικό BLUE	Συνεχής	- Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα - Ανάπτυξη δικτύου - Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό - Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος - Απασχόληση - Στήριξη ευπαθών ομάδων - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας & εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου - Θόρυβος
 Επιχειρηματικές Ενώσεις	- Ιστοσελίδα - Τμήμα εταιρικών ανακοινώσεων - Δελτία Τύπου - Ιστοσελίδα χρηματιστηρίου - Συναντήσεις - Συνέδρια - Ηλεκτρονική αλληλογραφία - Συνεντεύξεις Τύπου	Συνεχής	- Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος - Απασχόληση - Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών - Οικονομική επίδοση - Ανάπτυξη δικτύου - Καταπολέμηση της διαφθοράς
 Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)	- Ιστοσελίδα - Δελτία Τύπου - Συναντήσεις - Ηλεκτρονική αλληλογραφία - Περιοδικό BLUE	Όποτε κριθεί απαραίτητο	- Στήριξη ευπαθών ομάδων - Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος - Απασχόληση - Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών - Διασφάλιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας & εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου - Καταπολέμηση της διαφθοράς

2.2 // ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Τον Δεκέμβριο του 2016, η εταιρεία ολοκλήρωσε την ανάλυση ουσιαστικότητας με τη συμμετοχή εσωτερικών ενδιαφερόμενων μερών της και στόχο τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, τα οποία συμπεριλαμβάνονται και αναλύονται στην παρούσα έκθεση. Στις αρχές του 2018, πραγματοποιήθηκε επισκόπηση αυτών των θεμάτων για να επικυρωθεί η ουσιαστικότητά τους για την έκθεση του 2017.

Αναγνωρίστηκαν δεκαεννέα (19) θέματα, εκ των οποίων οκτώ (8) ιεραρχήθηκαν ως ουσιαστικά και αναλύονται παρακάτω. Τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την ανάλυση, είναι αυτά τα οποία έχουν τις πιο σημαντικές επιδράσεις στη Βιώσιμη Ανάπτυξη και επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό την κρίση και τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών μας. Η εταιρεία στοχεύει στην αξιοποίηση της ανάλυσης που υλοποίησε σε σχέση με τη στρατηγική της και σε συνάρτηση με τα θέματα που αξιολογήθηκαν ως ουσιαστικά στο πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

ΦΑΣΗ 1 // Αναγνώριση σχετικών θεμάτων

Αρχικά η εταιρεία έλαβε υπόψη της τα Πρότυπα GRI (Global Reporting Initiative) του διεθνούς οργανισμού που παράγει τα πιο ευρέως διαδεδομένα πρότυπα για την έκδοση εκθέσεων βιώσιμης ανάπτυξης και προσδιόρισε θέματα σχετικά με τη λειτουργία της και τις επιδράσεις της στα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα ευρήματα βασίστηκαν σε διαδικασίες επισκόπησης:

- ➔ Των εσωτερικών εγγράφων σχετικών με τη στρατηγική ανάπτυξης, τις διαδικασίες εσωτερικής πολιτικής, καθώς και τα αποτελέσματα διαβούλευσης όπως οι έρευνες ικανοποίησης επιβατών και οι έρευνες αγοράς.
- ➔ Των ανακοινώσεων (Δελτία Τύπου) και δημοσιευμάτων για το έτος 2017 που σχετίζονται με τον κλάδο των αερομεταφορών στην Ελλάδα.
- ➔ Των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών.
- ➔ Του ετήσιου δελτίου.
- ➔ Των αναγνωρισμένων διεθνών προτύπων για τη σύνταξη απολογισμών βιώσιμης ανάπτυξης.
- ➔ Των σημαντικών θεμάτων που αφορούν στον κλάδο των αερομεταφορών διεθνώς.

ΦΑΣΗ 2 // Ιεράρχηση θεμάτων

Για τον προσδιορισμό και την ιεράρχηση των θεμάτων, έχει συσταθεί εσωτερική διατμηματική ομάδα, με εκπροσώπους τμημάτων της εταιρείας. Οι αρμοδιότητες της επιτροπής, αφορούν στα θέματα που αρχικά αναγνωρίστηκαν, ώστε να υπάρχει πλήρης καταγραφή και επαρκής στρατηγικός σχεδιασμός. Τέλος, θα πρέπει να καταγραφούν όλες οι ενέργειες διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς επίσης και τα αποτελέσματα αυτής της διαβούλευσης.

Με βάση τις αρχές του GRI περί ουσιαστικότητας και συμμετοχικότητας ενδιαφερόμενων μερών, ιεραρχήθηκαν τα θέματα που αναγνωρίστηκαν στην πρώτη φάση, λαμβάνοντας υπόψη τις εξής παραμέτρους:

- ➔ Σημαντικότητα των επιδράσεων των θεμάτων στη Βιώσιμη Ανάπτυξη.
- ➔ Σημαντικότητα των επιδράσεων των θεμάτων στην ικανότητα της εταιρείας να επιτύχει τους στόχους της.
- ➔ Σημαντικότητα των θεμάτων για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Προκειμένου να οριστούν σαφώς αυτές οι επιδράσεις, χρησιμοποιήσαμε τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

ΦΑΣΗ 3 // Επικύρωση των αποτελεσμάτων

Τα αποτελέσματα της δεύτερης φάσης επικυρώθηκαν από τη Διοίκηση της εταιρείας.

Ουσιαστικά θέματα

Τα οκτώ θέματα που ιεραρχήθηκαν ως τα πιο ουσιαστικά και τα οποία δημοσιοποιούνται στην παρούσα έκθεση είναι τα παρακάτω:

1. Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση & Επιχειρησιακή Ετοιμότητα
2. Οικονομική Επίδοση
3. Ανάπτυξη Δικτύου
4. Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία
5. Διασφάλιση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία
6. Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών & Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος
7. Ποιοτικό Προϊόν & Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό
8. Κατανάλωση Ενέργειας & Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η «Ατζέντα 2030» του ΟΗΕ, ακολουθούμενη από τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), που υιοθετήθηκε το Σεπτέμβριο του 2015 από τα 193 κράτη-μέλη του ΟΗΕ, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, αποτελεί μία φιλόδοξη δέσμευση που δύναται να αποτελέσει τον οδικό χάρτη για το σύγχρονο τρόπο άσκησης της επιχειρηματικότητας. Η επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί μία παγκόσμια πρόκληση αλλά και ευκαιρία, ιδίως για την ελληνική επιχειρηματική κοινότητα και την κοινωνία, ώστε η έξοδος από την κρίση και η πολυπόθητη ανάπτυξη να επιτευχθεί λαμβάνοντας υπόψη τους ευρύτερους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς περιορισμούς.



Τα ουσιαστικά θέματα, αποτυπώνονται στον παρακάτω χάρτη ουσιαστικότητας και τα όρια επίδρασής τους βρίσκονται στη σελίδα 94.



ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

○ Αγορά ● Εργαζόμενοι ● Κοινωνία ● Περιβάλλον



3 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Μεταφράζουμε την ποιότητα της ελληνικής αερο-
μεταφοράς, σε βιώσιμη, κερδοφόρα ανάπτυξη,
η οποία ωφελεί τον τουρισμό, την απασχόληση,
την εφοδιαστική αλυσίδα, τις τοπικές κοινωνίες
και τα έσοδα του Δημοσίου.

3.1 // ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

Θεωρούμε την οικονομική μας επίδοση ως υψίστης σημασίας, καθότι είναι:

α) άμεσα συνδεδεμένη με την ίδια τη βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας

β) έχει άμεση επίδραση και συνεισφορά στην εθνική οικονομία, την ανάπτυξη, την καινοτομία και τις υποδομές, μέσω μισθών και επιδομάτων προς τους εργαζόμενους, πληρωμών προς φορείς χρηματοδότησης προς συνεργάτες, προμηθευτές και προς το Κράτος.

Όλα τα χρόνια δραστηριοποίησής μας χαρακτηρίζονται από την προσήλωσή μας στη διατήρηση υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση αυτών, και στην επένδυση σε νέες τεχνολογίες αναβαθμίζοντας τα προγράμματα πιστότητας και το επίπεδο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Συμβάλλουμε στην περαιτέρω αναβάθμιση του ελληνικού τουρισμού και της ελληνικής οικονομίας αξιοποιώντας συστηματικά τα μέσα που διαθέτουμε για την προβολή και την προώθηση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος. Επιδιώκουμε τη μετάφραση της ποιοτικής ελληνικής αερομεταφοράς σε βιώσιμη, κερδοφόρα ανάπτυξη με πολυπληθή οφέλη για τον τουρισμό, την απασχόληση, την εφοδιαστική αλυσίδα, τις τοπικές κοινωνίες και τα έσοδα του Δημοσίου. Ειδικότερα ως προς το τελευταίο, για το διάστημα 2013 – 2017 ως όμιλος αποδώσαμε στο Δημόσιο άνω των 1,44 δις. ευρώ (φόρος εισοδήματος, ΦΠΑ, δημοτικοί και λοιποί φόροι, τέλη αεροδρομίου, ασφαλιστικοί οργανισμοί κ.ά.).



Ιδιαίτερα θετική επίδραση στην οικονομική μας επίδοση και στα ενδιαφερόμενα μέρη μας είχε η ολοκλήρωση της εξαγοράς της Olympic Air, τον Οκτώβριο 2013, κατόπιν εγκρίσεως της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η εξαγορά κατέστησε την ΑΕΓΕΑΝ τον μεγαλύτερο αερομεταφορέα στην ελληνική επικράτεια, προσδίδοντας θετικά οφέλη στα ενδιαφερόμενα μέρη όπως επιβάτες, συνεργαζόμενους προμηθευτές, τοπικές κοινωνίες και φορείς, καθώς επίσης και στο Δημόσιο.

Η Olympic Air αποτελεί 100% θυγατρική εταιρεία της μητρικής ΑΕΓΕΑΝ. Η ΑΕΓΕΑΝ δημοσιεύει τα οικονομικά της αποτελέσματα σε ενοποιημένη βάση, συμπεριλαμβάνοντας τα αποτελέσματα της θυγατρικής εταιρείας Olympic Air Α.Ε.



(ποσά σε χιλιάδες €)	2017	2016
Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται	1.141.591	1.035.657
Άμεση Οικονομική Αξία που Διανέμεται:	1.058.393	1.008.586
Λειτουργικά Κόστη	896.803	832.979
Μισθοί και Επιδόματα εργαζομένων	124.985	122.420
Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	931	832
Πληρωμές προς την Κυβέρνηση (Φόροι)	34.938	50.055
Επενδύσεις στην Κοινωνία (Δωρεές κ.λπ.)	736	2.301*
Μη διανεμηθείσα οικονομική αξία	83.198	27.070

*Το 2016 η Aegean και η Olympic Air υπήρξαν βασικοί αρωγοί στην ολοκλήρωση και λειτουργία του νέου αεροδρομίου της Πάρου. Ένα σημαντικό μέρος των επενδύσεων προς τη κοινωνία αφορούσε αυτό το έργο.



Τα έσοδά μας αφορούν στην πώληση εισιτηρίων, στη μεταφορά εμπορευμάτων και στην παροχή λοιπών υπηρεσιών. Οι καθαρές πωλήσεις της εταιρείας ανήλθαν σε 1,127 δις € το έτος 2017, προσαυξημένες κατά 9,5 % σε σχέση με το 2016, οι οποίες και αναλύονται ως εξής:

ΠΩΛΗΣΕΙΣ (ποσά σε χιλιάδες €)	2017	2016
Έσοδα από τακτικές πτήσεις	963.401	870.352
Έσοδα από ναυλωμένες πτήσεις	54.555	41.375
Άλλα έσοδα εκμετάλλευσης που σχετίζονται με τις πτήσεις (Πωλήσεις duty free προϊόντων εν πτήση, μεταφορά εμπορευμάτων, έσοδα από την αγορά επιπλέον αποσκευών, ακυρωτικά, online πωλήσεις άλλων υπηρεσιών όπως κρατήσεις ξενοδοχείων, parking αεροδρομίου, ενοικίαση αυτοκινήτου, κ.λπ.)	109.669	108.585
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ	1.127.625	1.020.312



3.2 // ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΚΤΥΟΥ

Η ανάπτυξη του δικτύου μας και η ορθή διαχείρισή του, έχει επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη τόσο για την ίδια την εταιρεία, όσο και για την Ελλάδα. Η ανάπτυξη του δικτύου συνεισφέρει:

- α) στην εθνική οικονομία μέσω αύξησης του εισερχόμενου τουρισμού,
- β) στη δημιουργία άμεσων και έμμεσων θέσεων εργασίας,
- γ) υποστηρίζει την καινοτομία και τις υποδομές μέσω ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και προϊόντων αερομεταφοράς,
- δ) συμβάλλει στη βιωσιμότητα πόλεων μέσω παροχής πρόσβασης σε ασφαλή, προσιτά και βιώσιμα συστήματα μεταφορών για όλους.

Επενδύουμε στην αύξηση του στόλου μας και στην ανάπτυξη του δικτύου μας τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό, με σκοπό να προσφέρουμε συνδεσιμότητα και των πιο απομακρυσμένων νησιών μας με την ηπειρωτική Ελλάδα, αλλά και με οποιοδήποτε μέρος του κόσμου, μέσω περισσότερων προορισμών εξωτερικού και απευθείας συνδέσεις με την ελληνική περιφέρεια. Έτσι, συμβάλλουμε στη συνολική αναβάθμιση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος και στη στήριξη των τοπικών οικονομιών.

Το 2017 ξεκίνησαν οι διαδικασίες αξιολόγησης νέων τύπων αεροσκαφών, με σκοπό την ανανέωση του στόλου, ενώ εντός του 2018, ο στόλος μας θα ενισχυθεί με τρία επιπλέον (3) αεροσκάφη Airbus 321.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

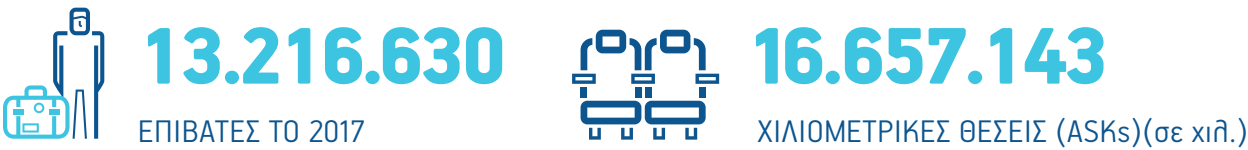


ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΩΝ ΑΓΟΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ: ΑΥΞΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΙΚΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ



Καθώς ο τουρισμός αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές δραστηριότητες της Ελληνικής οικονομίας, στόχος μας είναι ένα ευρύ δίκτυο εξωτερικού, με παροχή ποιοτικού προϊόντος και ελκυστικές τιμές, διευκολύνοντας ακόμη περισσότερο τους ξένους

επισκέπτες στην επιλογή της Ελλάδας ως τελικό προορισμό για τις διακοπές τους. Επιδιώκουμε την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου με απευθείας συνδέσεις με πόλεις του εξωτερικού, που ξεκινούν από τον Απρίλιο και σταματούν τον Οκτώβριο.



	2017	2016	% ΜΕΤΑΒΟΛΗ
ΚΙΝΗΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	5.902.708	5.742.659	3%
ΚΙΝΗΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	7.313.922	6.738.913	9%
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΒΑΤΙΚΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ	13.216.630	12.463.572	6%

Το 2017 εξυπηρετήσαμε 145 προορισμούς, 33 εσωτερικού και 112 εξωτερικού σε 45 χώρες, διαθέτοντας 16,65 εκ. θέσεις και έχοντας μεταφέρει 13.216.630 εκ. επιβάτες, 6% περισσότερους από το 2016. Αξίζει να σημειωθεί ότι η αύξηση της κίνησης προέρχεται εξ ολοκλήρου από τη βελτιωμένη αξιοποίηση του δικτύου, δεδομένου ότι ο αριθμός των πτήσεων που εκτελέστηκαν το 2017 ήταν μικρότερος σε σχέση με το 2016.

Το 2017, όπως και το 2016, ήταν έτος οικονομικής αβεβαιότητας για τη χώρα μας, με χαρακτηριστικά γεγονότα που επηρέασαν:

- ➔ Σημαντικές αποφάσεις σε επίπεδο δημοσιονομικής προσαρμογής και υιοθέτησης μέτρων.
- ➔ Αξιολόγηση της προόδου υλοποίησης της συμφωνίας χρηματοδοτικής στήριξης της χώρας.
- ➔ Επιβράδυνση του ρυθμού ανάπτυξης της παγκόσμιας οικονομίας.
- ➔ Πολιτικές εξελίξεις σε χώρες - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης οι οποίες ενδεχομένως να επηρεάσουν την ενότητα και την κοινή πορεία των χωρών μελών.
- ➔ Αυξημένοι φόβοι σε ό,τι αφορά διεθνή θέματα ασφάλειας.

Σε επίπεδο ζήτησης από το εξωτερικό, η αναταραχή στις γειτονικές χώρες της λεκάνης της Μεσογείου συνεχίστηκε, διατηρώντας το ρεύμα προς τις ευρωπαϊκές χώρες. Παράλληλα, συνεχίστηκαν οι ανταγωνιστικές πιέσεις, κυρίως στην αγορά εσωτερικού, με αυξημένο τον αριθμό των προσφερόμενων θέσεων.

Το 2017 η AEGEAN ανέπτυξε σημαντικά τις λειτουργικές βάσεις της (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο, Ρόδο, Χανιά, Καλαμάτα και Λάρνακα) ανοίγοντας νέες αγορές για τον ελληνικό τουρισμό αλλά και νέους προορισμούς σε καθιερωμένες αγορές. Οι 33 προορισμοί εσωτερικού και 112 εξωτερικού σε 45 χώρες συνέβαλαν σημαντικά στην ανθεκτικότητα και τη γεωγραφικά αρτιότερη διείσδυση της βαριάς εθνικής βιομηχανίας.

Η ενίσχυση του δικτύου της Αθήνας αποτέλεσε το κύριο πεδίο επένδυσης για ακόμη μια χρονιά. Με την αύξηση των άμεσων συνδέσεων με τον κόμβο της Αθήνας, οι προσπάθειές μας συνέβαλαν για άλλη μια χρονιά στην αύξηση των τουριστικών αφίξεων στη χώρα και παράλληλα ενισχύσαμε την αποτελεσματικότητα του δικτύου μας. Συγκεκριμένα, η επιβατική κίνηση εξωτερικού από την Αθήνα αυξήθηκε κατά 15%, ενώ το σύνολο της κίνησης από τον Δ.Α.Α. (Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών) παρουσίασε αύξηση 9% με την AEGEAN να ξεπερνά για πρώτη φορά τα 10 εκ. επιβάτες, συμβάλλοντας έτσι καθοριστικά στην κίνηση του αεροδρομίου της Αθήνας.

Κύριοι παράγοντες που συμβάλλουν στα θετικά αποτελέσματα μας είναι οι:

- ➔ Ανάκαμψη στη ζήτηση από τον Ιούνιο και έπειτα.
- ➔ Θετική απόδοση των κύριων προορισμών εξωτερικού αλλά και των νέων.
- ➔ Ενίσχυση της διασυνδεσιμότητας του δικτύου της Αθήνας και των περιφερειακών βάσεων.

ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ		ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ		ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ	
2017	2016	2017	2016	2017	2016
112	111	33	34	145	145

ΑΕΡΟΣΚΑΦΗ

ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΙΚΕΣ ΘΕΣΕΙΣ

ΕΠΙΒΑΤΕΣ

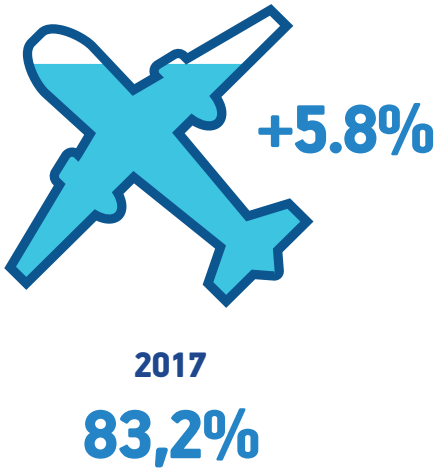
2017*	2016	2017	2016	2017	2016
58	61	16.657.143	16.382.087	13.216.630	12.463.572

*Ο στόλος μειώθηκε κατά 3 αεροσκάφη το 2017, με παράλληλο προγραμματισμό παραλαβής τριών αεροσκαφών τύπου Airbus A321 τους πρώτους μήνες του 2018.

Το 2017 επίσης, η ΑΕΓΕΑΝ πέτυχε ιστορικά υψηλούς συντελεστές πληρότητας, απόρροια της επιτυχημένης εμπορικής πολιτικής και διαχείρισης του δικτύου της. Συγκεκριμένα, ο συντελεστής πληρότητας στο σύνολο του δικτύου εσωτερικού και εξωτερικού ανήλθε σε 83% από 77% το προηγούμενο έτος.

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ
ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ

Σύνολο
Δικτύου



Ο στόλος μας

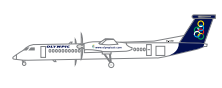
Η ΑΕΓΕΑΝ μετά την επιτυχή υλοποίηση του σχεδίου ανανέωσης του στόλου της με την παραλαβή των αεροσκαφών Airbus τύπου A-320/321 που είχε αρχίσει το 2007, συνέχισε την επέκταση του δικτύου της εκμεταλλευόμενη τη δυνατότητα των νέων αεροσκαφών. Παράλληλα, προχώρησε σε σημαντική ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών της εταιρείας στο σύνολο του δικτύου της (εσωτερικού και εξωτερικού).

Από τον Οκτώβριο του 2013 στον όμιλο προστέθηκαν επιπλέον τα αεροσκάφη Bombardier Q400 και Bombardier Q100 της θυγατρικής Olympic Air. Παράλληλα, το 2017 προστέθηκαν 2 νέα αεροσκάφη ATR.

Στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης ανάπτυξής της, η ΑΕΓΕΑΝ προχώρησε το 2014 στην οριστικοποίηση της παραγγελίας 7 επιπλέον αεροσκαφών Airbus A320neo, εξοπλισμένων με τα νέα “Sharklets” στα φτερά τους. Με την ένταξη των νέων αεροσκαφών, η εταιρεία όχι μόνο ενίσχυσε τις δυνατότητές της, αλλά και ένα από τα κύρια ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά της, που είναι ο χαμηλός μέσος όρος ηλικίας του στόλου της. Η επένδυση ανήλθε σε 300 εκ. δολλάρια.

Για το έτος 2018, έχει προγραμματιστεί η παραλαβή 3 επιπλέον αεροσκαφών Airbus 321 και θα ληφθεί παράλληλα η επενδυτική απόφαση για τον τύπο αεροσκαφών που θα ανανεώσουν το στόλο μετά το 2020.

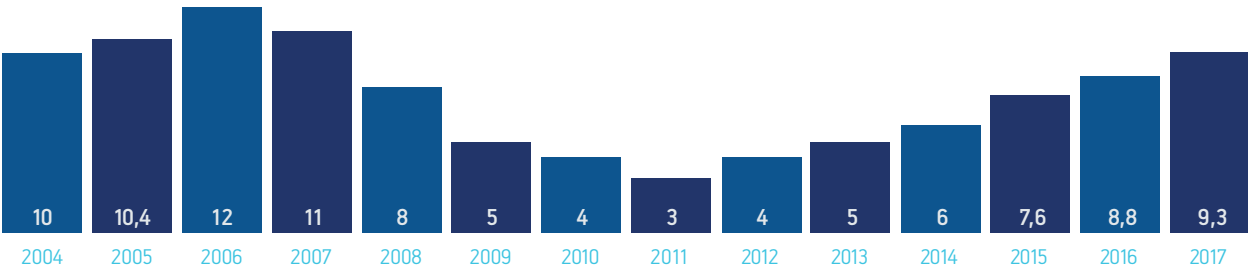
58 Αεροσκάφη

Airbus A321 x8		Bombardier Dash 8 Q 400 x8	
Airbus A320 x37		Bombardier Dash 8 100 x2	
Airbus A319 x1		ATR 42-600 x2	

Συνολικά, το 2017 ο στόλος του ομίλου αποτελούνταν από 46 αεροσκάφη Jet της οικογένειας Airbus A320 (A319, A320, A321) και 12 αεροσκάφη Turboprop. Η ΑΕΓΕΑΝ και η Olympic Air τα τελευταία 9 χρόνια έχουν επενδύσει στην ποιότητα του προϊόντος μέσω της απόκτησης νέων αεροσκαφών. Ο εμπλουτισμός του στόλου με ολοκαίνουργια αεροσκάφη, συνεισέφερε επιπλέον στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Σημειώνεται ότι για το 2017 ο μέσος όρος ηλικίας του συνολικού στόλου της ΑΕΓΕΑΝ ανήλθε στα 9,3 έτη.

Μέση ηλικία στόλου (σε έτη)



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

3.3 // ΠΟΙΟΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ & ΦΡΟΝΤΙΔΑ
ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΙΒΑΤΙΚΟ ΚΟΙΝΟ

8

DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH

Από την πρώτη ημέρα της λειτουργίας μας στόχος ήταν να προσφέρουμε στο ελληνικό κοινό ποιοτικές αερομεταφορές.

Επιδιώκουμε η προσφορά ποιοτικού προϊόντος και φροντίδας για το επιβατικό κοινό να συνεισφέρει στην αξιοπρεπή εργασία και την οικονομική ανάπτυξη μέσω δημιουργίας ικανοποιημένων και πιστών επιβατών και επάξιας εκπροσώπησης των ελληνικών αερομεταφορών στο εξωτερικό.

Στόχος μας ένα ποιοτικό ανώτερο προϊόν, το οποίο υπόσχεται μια μοναδική ταξιδιωτική εμπειρία στο σύνολό της, σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, από την κράτηση ως την άφιξη και τη μετέπειτα επιβράβευση.

Υιοθετώντας την προσέγγιση “συνεχής εξέλιξη - ποιοτική εξυπηρέτηση - αξιοπιστία”, έχουμε επενδύσει στην ανανέωση του στόλου μας, στη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, στη σύναψη συνεργασιών και συμμαχιών με διεθνείς αεροπορικές εταιρείες και στη χρήση πρωτοποριακών υπηρεσιών απλοποίησης διαδικασιών που συμβάλλουν στην ευελιξία και τη διεύρυνση των επιλογών των επιβατών.

Στο πλαίσιο αυτό:

- ➔ Προσφέρουμε στους επιβάτες μας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, από το σχεδιασμό του ως την κράτηση εισιτηρίου, από την εμπειρία στο έδαφος ως την πτήση, αλλά και ως την επιβράβευση μετά από αυτή, στα μέλη του προγράμματος τακτικών επιβατών.
- ➔ Παράλληλα, αναγνωρίζοντας τις διαφορετικές ανάγκες του επιβατικού κοινού μας, έχουμε φροντίσει να προσαρμόσουμε τις παρεχόμενες υπηρεσίες μας σε καθένα από τα στάδια του ταξιδιού, δίνοντας προτεραιότητα στις οικογένειες που πετούν μαζί μας, τους επαγγελματίες ταξιδιώτες, αλλά και τους πιστούς επιβάτες, αποδεικνύοντας έτσι έμπρακτα τη δέσμευση μας να είμαστε κοντά τους για όποιον λόγο κι αν ταξιδεύουν.

Με στόχο την πρωτοπορία στην εξυπηρέτηση και την απλούστευση των διαδικασιών, συνεχίζουμε να επενδύουμε στην καινοτομία του προϊόντος μας. Συνεπείς προς αυτήν την κατεύθυνση, διερευνούμε διαρκώς τις ανάγκες του επιβατικού κοινού, προκειμένου να διαφοροποιούμε την προϊόντική μας πρόταση ανάλογα με τα επιμέρους κοινά και τις προσδοκίες τους.

Ειδική αναφορά αξίζει να γίνει στις υπηρεσίες μας που παρέχουν τεχνολογικά προηγμένες επιλογές στον ταξιδιώτη, με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών και την εξοικονόμηση χρόνου.

Έχοντας ως βασική φιλοσοφία την απόλυτη ικανοποίηση των επιβατών, αναπτύξαμε και εφαρμόζουμε διαδικασίες που αναδεικνύουν τον έμπρακτο σεβασμό μας προς το επιβατικό μας κοινό σε όλα τα στάδια του ταξιδιού. Είμαστε η μοναδική εταιρεία στην Ελλάδα που, σε περίπτωση καθυστέρησης άνω της μίας ώρας, σε πτήση εσωτερικού και άνω των δύο ωρών σε πτήση εξωτερικού, που οφείλεται σε δική μας υπαιτιότητα, προσφέρουμε στους επιβάτες της συγκεκριμένης πτήσης, ένα δωρεάν εισιτήριο.

ΕΤΟΣ	ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ*	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΠΤΗΣΕΩΝ
2017	83%	105.000
2016	86,8%	109.690

Συγκεκριμένα για το αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», τόσο η ΑΕΓΕΑΝ όσο και η Olympic Air διατηρούν το μεγαλύτερο δείκτη αξιοπιστίας στις ώρες αναχώρησης των πτήσεων.

Σε αναγνώριση της αποτελεσματικότητας της στρατηγικής μας, έχουμε την τιμή να έχουμε βραβευτεί από την SKYTRAX το 2017 για 7η συνεχή χρονιά και για 8η φορά από το 2009 έως σήμερα.

ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΠΤΗΣΕΩΝ 2017

105.000
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΠΤΗΣΕΙΣ

83%
ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

* Αφορά στο συνολικό αριθμό των προγραμματισμένων πτήσεων (δεν συμπεριλαμβάνονται οι ναυλωμένες πτήσεις), οι οποίες αναχώρησαν εντός των 15 πρώτων ημετών από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης. Το 2017 προστέθηκε επιπλέον παράμετρος στη μεθοδολογία υπολογισμού του δείκτη συνέπειας αναχώρησης των πτήσεων προκειμένου της ενίσχυσης της αξιοπιστίας των μετρήσεων.

44

Product Experts

Στο πλαίσιο της προσέγγισης αυτής (“συνεχής εξέλιξη - ποιοτική εξυπηρέτηση - αξιοπιστία”), έχουμε αναπτύξει εσωτερικές διαδικασίες και μεθόδους, έτσι ώστε τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες να υλοποιούνται και να προσφέρονται στο επιβατικό κοινό σχεδιασμένα με άρτιο τρόπο και έχοντας λάβει υπόψη όλες τις απαραίτητες παραμέτρους για την πρακτική τους εφαρμογή.

Για το λόγο αυτό, δημιουργήσαμε τα τελευταία χρόνια την ομάδα των product experts, που έχουν ως κύριο στόχο να αποτελούν έναν από τους κύριους δίαυλους επικοινωνίας μεταξύ της εταιρείας και των επιβατών της.

Οι product experts είναι μια ομάδα που αποτελείται από μέλη πληρώματος θαλάμου επιβατών, προερχόμενα από την ΑΕΓΕΑΝ και την Olympic Air. Ο ρόλος τους είναι καθοριστικός, καθώς αφενός διατηρούν άμεση επαφή με το επιβατικό κοινό κι αφετέρου εργάζονται και οι ίδιοι ως προϊστάμενοι/ες καμπίνας, γεγονός που τους επιτρέπει να έρχονται σε επαφή και με άλλα τμήματα της εταιρείας και να δρουν όλοι μαζί, με στόχο την καλύτερη ταξιδιωτική εμπειρία των πελατών μας.

Η αποστολή κάθε μέλους της ομάδας των product expert είναι να γνωρίζει το εταιρικό προϊόν-υπηρεσία σε άριστο βαθμό, καθώς και τη συνεισφορά όλων των τμημάτων σε αυτό. Οφείλει να ενισχύει την εικόνα του προϊόντος σε κάθε ευκαιρία εντός η εκτός της καμπίνας. Να είναι πάντα σε εγρήγορση για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, γνωρίζοντας ο ίδιος στο μέγιστο βαθμό την αεροπορική αλυσίδα, συλλέγοντας στοιχεία από την ίδια του την εργασία ή τον ανταγωνισμό και παρέχοντας ταυτόχρονα σχετικό feedback προς την εταιρεία, με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η εφαρμογή καινοτόμων προϊόντων - υπηρεσιών ακολουθεί έναν κύκλο, στον οποίο καλείται ο product expert να συμμετέχει με την υποστήριξη της διοίκησης.

- ➔ Στη φάση της δημιουργίας του προϊόντος, συμβάλλει με τη μέθοδο του brainstorming.
- ➔ Στο στάδιο της επικύρωσης, συνεργάζεται με τα αντίστοιχα τμήματα για την αξιολόγηση της επικείμενης ενέργειας.
- ➔ Ακολουθεί η κατά περίπτωση πιλοτική εφαρμογή, όπου σε αυτό το στάδιο ο product expert θα παρουσιάσει τα συμπεράσματα του επισημαίνοντας τυχόν ελλείψεις, η διόρθωση των οποίων θα οδηγήσει στην τελειοποίηση.

- ➔ Στην επόμενη φάση που είναι η υλοποίηση, θα λειτουργήσει -ως εργαζόμενος της πρώτης γραμμής- σαν πολυληπαστής, ο οποίος όχι μόνο θα μεταλημπαδεύσει τις γνώσεις του, αλλά θα εμπνεύσει στο μέγιστο βαθμό με τον ενθουσιασμό και την παρακίνηση του τα υπόλοιπα μέλη πληρώματος.
- ➔ Στην τελική φάση της ανατροφοδότησης, θα εκμαιεύσει-συλλέξει στοιχεία, τόσο από τους επιβάτες όσο και από τους συναδέλφους του, τα οποία θα επεξεργαστεί και θα τα παρουσιάσει ως τεκμηριωμένη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση.

Επομένως, γίνεται φανερό ότι οι product experts έχουν να προσφέρουν πολλά στην υλοποίηση των στρατηγικής της εταιρείας και συγκεκριμένα στους δυο βασικούς πυλώνες της, που είναι οι επιβάτες, αλλά και το έμπυχο δυναμικό της. Αξίζει να αναφερθεί ότι έχουν ήδη εφαρμοστεί αποτελεσματικές και ποιοτικές υπηρεσίες για όλους, αλλά και νέες ενέργειες-προϊόντα (π.χ. “ΑΕΓΕΑΝ for Families”, “Φίλεψέ τους”) τα οποία είχαν πραγματικά μεγάλη απήχηση, ενώ συνεχώς εφαρμόζονται καινούργιες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα οι product experts μπορούν να σταθούν αρωγοί στην εφαρμογή απλούστερων και αποτελεσματικότερων διαδικασιών. Τέλος, με τη στάση και το παράδειγμα τους, ενισχύουν και διατηρούν ισχυρή την εταιρική κουλτούρα και το ομαδικό πνεύμα που διέπει την πολυπληθή ομάδα της καμπίνας της εταιρείας μας.

45

Προϊόντα και υπηρεσίες

Προσφέρουμε στους επιβάτες μας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, από τον σχεδιασμό του έως την κράτηση εισιτηρίου, από την εμπειρία στο έδαφος έως την πτήση, αλλά και ως την επιβράβευση μετά από αυτή, στα μέλη του προγράμματος τακτικών επιβατών.

Γι' αυτό, προσεγγίζουμε το προϊόν μας συνολικά, καθ' όλη την ταξιδιωτική εμπειρία του επιβάτη, φροντίζοντας να την εμπλουτίσουμε σε καθένα στάδιο ως ακολούθως:

ΑΕΓΕΑΝ Online Services

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ & ΚΡΑΤΗΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ

- ➔ Δυνατότητα εύρεσης όλων των βασικών πληροφοριών από όλες τις συσκευές μέσα από το **aegeanair.com** και το **olympicair.com** (PC, smartphone, tablet).
- ➔ Δυνατότητα εύρεσης της χαμηλότερης τιμής με το **Low fare calendar**.
- ➔ **Διαδραστικός Χάρτης Δικτύου** που δίνει τη δυνατότητα εύρεσης με μια ματιά, όλων των διαθέσιμων δρομολογίων, της χαμηλότερης διαθέσιμης τιμής και βασικών πληροφοριών για τον προορισμό (καιρό, διαφορά ώρας, σύντομο ταξιδιωτικό οδηγό).
- ➔ **Σελίδες προορισμών:** Πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες, συμβουλές και φωτογραφίες, για να πάρουν όλοι ιδέες για το ταξίδι τους.
- ➔ **Νέος σχεδιασμός για το πρόγραμμα δρομολογίων:** Ο νέος σχεδιασμός για την αναζήτηση των διαθέσιμων πτήσεων ανά δρομολόγιο αναβαθμίστηκε με στόχο να προσφέρει αμεσότερη πρόσβαση και πιο ολοκληρωμένη ενημέρωση στις πληροφορίες που ενδιαφέρουν κάθε επιβάτη όταν σχεδιάζει το ταξίδι του.
- ➔ **Διαχείριση Κράτησης:** Δυνατότητα online αλλαγής της κράτησης, αλλά και δυνατότητα διαχείρισης των ενεργών κρατήσεων (αλλαγή ώρας και ημερομηνίας πτήσης / πρόσβαση στις λεπτομέρειες της πτήσης).
- ➔ Δυνατότητα εύκολης οργάνωσης του **συνολικού ταξιδιού** (Booking.com, Hertz, Ταξιδιωτική ασφάλιση & Parking στο αεροδρόμιο).
- ➔ Αυτόματη εμφάνιση των προσωπικών στοιχείων στη διαδικασία της κράτησης / αγοράς εισιτηρίου.
- ➔ **Προβολή των αποκτηθέντων μιλίων από πτήσεις της ΑΕΓΕΑΝ και της Olympic Air.** Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας κράτησης ή και αλλαγής εισιτηρίου, καθώς επίσης και μέσω της υπηρεσίας "My booking", οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται άμεσα για τον ακριβή αριθμό των μιλίων που θα κερδίσουν με το συγκεκριμένο ταξίδι.
- ➔ Δυνατότητα εκτύπωσης τιμολογίου.
- ➔ **My AEGEAN:** Αναγνώριση του επισκέπτη βάσει των πληροφοριών που καταχωρεί (Facebook account, email ή αριθμός μέλους Miles+Bonus).



➔ **My AEGEAN: Travelling Companions:** οι εγγεγραμμένοι χρήστες του My AEGEAN (συμπεριλαμβανομένων των μελών Miles+Bonus) έχουν στο εξής τη δυνατότητα να αποθηκεύουν στο λογαριασμό τους τα προσωπικά στοιχεία φίλων ή/και μελών της οικογένειάς τους, τα οποία ταξιδεύουν μαζί τους σε συχνή βάση. Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχει πρόσθετη ευκολία στον επιβάτη και τη διαχείριση του ταξιδιού του, καθώς τα δεδομένα των συνταξιδιωτών του εμφανίζονται αυτομάτως κατά τη διαδικασία κράτησης εισιτηρίου, καθιστώντας με αυτόν τον τρόπο τη διαδικασία κράτησης ταχύτερη και ευκολότερη. Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να προσθέσουν έως και 8 συνταξιδιώτες στη λίστα τους, ενώ η εν λόγω υπηρεσία διατίθεται σε όλες τις συσκευές (PC, smartphone, tablet), καθώς και στο AEGEAN App iOS / Android.

- ➔ **Νέες μέθοδοι πληρωμής** (διαθέσιμες μέσω οποιασδήποτε συσκευής αλλά και μέσω του AEGEAN App σε smartphone και tablet iOS/Android):
 1. iDeal (Ολλανδία).
 2. Bancontact (Βέλγιο).
 3. EPS (Αυστρία).
 4. Entercash (Φινλανδία).

➔ **Αίτημα παροχής ειδικής βοήθειας: μέσω της νέας υπηρεσίας,** οι επιβάτες που αντιμετωπίζουν την ανάγκη ειδικής εξυπηρέτησης λόγω προβλημάτων όρασης, ακοής ή περιορισμένης κινητικότητας, έχουν τη δυνατότητα να ενημερώσουν τις υπηρεσίες εδάφους μέσω της αντίστοιχης φόρμας στο **www.aegeanair.com** και **www.olympicair.com** στις ενότητες «Αγορά Εισιτηρίου» και «Διαχείριση Κράτησης».

➔ **Android Wallet**
Υπάρχει πλέον η δυνατότητα προσθήκης του boarding pass, καθώς και της ψηφιακής Miles+Bonus Κάρτας σε Android wallet app.

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ

- ➔ Δυνατότητα **self check-in** από το internet ή το κινητό τηλέφωνο ή από ειδικά σημεία στο αεροδρόμιο.
- ➔ Δυνατότητα αποστολής της κάρτας επιβίβασης στο κινητό τηλέφωνο (**mobile boarding pass**) και στο email.
- ➔ Υπηρεσία **"My Notifications"**: Οι επιβάτες είναι πάντα ενήμεροι σχετικά με την επερχόμενη πτήση τους, λαμβάνοντας αυτόματα ειδοποιήσεις στη συσκευή τους (μέσω email, SMS, push) για τον αριθμό της πύλης επιβίβασης, οποιαδήποτε αλλαγή προκύψει στον αριθμό της πύλης, όταν ανοίξει η πύλη καθώς και για πιθανή καθυστέρηση στην αναχώρηση της πτήσης τους.
- ➔ **Scanning (σάρωση) του διαβατηρίου και της ταυτότητας μέσω του AEGEAN app** για γρηγορότερο Check-In. Μέσω του AEGEAN app, οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα, κατά τη διάρκεια του check-in να σκανάρουν το διαβατήριό ή την ταυτότητά τους με αποτέλεσμα τα πεδία των προσωπικών δεδομένων να συμπληρώνονται αυτόματα και να ολοκληρώνουν το check-in, σε λιγότερο χρόνο και με ασφάλεια.
- ➔ **Αποκλειστικές υπηρεσίες εδάφους** και διευκολύνσεις στο ταξίδι για οικογένειες, επιβάτες της Business Class και χρυσά μέλη του Miles+Bonus, όπως προτεραιότητα για την παράδοση αποσκευών ή στην επιβίβαση στο αεροσκάφος.



Η εμπειρία των AEGEAN Business Lounges ανανεώθηκε.

Πρόσβαση στα AEGEAN Business Lounges έχουν όλοι οι επιβάτες της AEGEAN που ταξιδεύουν σε διακεκριμένη θέση, οι κάτοχοι της Gold Miles+Bonus κάρτας και όλοι οι κάτοχοι καρτών με το διακριτικό Star Alliance Gold.

ΑΘΗΝΑ

Στο Διεθνές Αεροδρόμιο της Αθήνας «Ελευθέριος Βενιζέλος», ολοκληρώθηκε η δημιουργία του Intra Schengen Lounge της AEGEAN το οποίο παραδόθηκε πιο πολυτελές και πιο λειτουργικό στους ταξιδιώτες, με δυνατότητα φιλοξενίας 200 ατόμων στα 450 τ.μ. του. Το νέο lounge έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να υπάρχει πλήρης διαχωρισμός των χώρων φαγητού-καφέ από τους χώρους ανάπαυσης.

Έχει επεκταθεί η γραμμή τροφοδοσίας σνακ, ροφημάτων, αναψυκτικών και αλφών προσφερόμενων ειδών, για μεγαλύτερη άνεση και λιγότερη αναμονή των επισκεπτών. Ο ξεχωριστός χώρος ανάπαυσης παρέχει όλες τις σύγχρονες τεχνολογικές διευκολύνσεις για μια άνετη και ευχάριστη παραμονή. Η κομψή και λιτή διακοσμητική προσέγγιση περιλαμβάνει φυσικά αλφά και ανακυκλωμένα, οικολογικά ηχοαπορροφητικά υλικά, μεγάλης αντοχής στον χρόνο, τα οποία ακολουθούν τους αυστηρότερους κανόνες ασφάλειας και πυροπροστασίας που απαιτούνται στα σύγχρονα αεροδρόμια. Στόχος της AEGEAN είναι η εμπειρία του ταξιδιού με τα ολοκαίνουργια αεροσκάφη τύπου Airbus, να ξεκινάει από το χώρο του Lounge της.

Οι επιβάτες της AEGEAN που αναχωρούν για προορισμούς εκτός ζώνης Schengen φιλοξενοούνται στο νέο Extra Schengen Lounge της εταιρείας, χωρητικότητας 82 επιβατών, με ίδιες παροχές, διευκολύνσεις και ανέσεις με εκείνες του Intra Schengen Lounge. Η είσοδος του βρίσκεται ακριβώς δίπλα στην είσοδο της πύλης A13.



ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Στο Διεθνές Αεροδρόμιο «Μακεδονία» της Θεσσαλονίκης, περπατώντας προς τις εξόδους επιβίβασης, ο επιβάτης θα διακρίνει την είσοδο του ανανεωμένου Business Lounge της AEGEAN με δυνατότητα φιλοξενίας 96 ατόμων.

Ο χώρος έχει πάρει πολλή στοιχεία, κυρίως χρωματικά, από τα ολοκαίνουργια Airbus της AEGEAN.

Στον self-service μπουφέ του προσφέρονται σνακ, ροφήματα και αναψυκτικά. Υπάρχουν επίσης εφημερίδες και περιοδικά σε ειδική γωνιά και, ανάμεσα στις μονές και διπλές δερμάτινες πολυθρόνες, τραπέζια με υποδοχές φόρτισης κινητών τηλεφώνων και tablets. Επιπλέον, η ύπαρξη gate εντός του χώρου εκμηδενίζει τις καθυστερήσεις κατά την αναχώρηση των πτήσεων, αφού ο έλεγχος των καρτών επιβίβασης και η έξοδος προς τα αεροσκάφη γίνονται μέσα από το Lounge.



ΛΑΡΝΑΚΑ

Στον τρίτο όροφο του Διεθνούς Αερολιμένα Λάρνακας βρίσκεται το ανακαινισμένο AEGEAN Business Lounge, με δυνατότητα φιλοξενίας 65 επιβατών. Ένας ευχάριστος χώρος που περιλαμβάνει μοντέρνο φωτισμό και ταινίες LED, έγχρωμες κρυστάλλινες επενδύσεις τύπου Lacobel και tailor-made τραπέζια με υποδοχές για φόρτιση κινητών τηλεφώνων και tablets. Στον πλούσιο μπουφέ προσφέρονται φαγητά και σνακ, λειτουργεί ευρύχωρο self-service bar, ενώ παρέχονται ειδικοί χώροι για εργασία μέσω του διαδικτύου, ανάγνωση ημερήσιου και περιοδικού Τύπου, καθώς και για ανάπαυση.



Αποσκευές καθυστερημένης παράδοσης

Η υπηρεσία απευθύνεται σε επιβάτες των οποίων οι αποσκευές δεν θα παραδοθούν στο αεροδρόμιο ταυτόχρονα με την άφιξή τους. Στην περίπτωση αυτή, οι επιβάτες δεν χρειάζεται να απευθυνθούν στο τμήμα απολεσθέντων, καθώς ενημερώνονται πριν φθάσουν στον ιμάντα παραλαβής αποσκευών από γραπτό μήνυμα μέσω του AEGEAN App στο κινητό τους ή email πως οι αποσκευές τους θα καθυστερήσουν.

Αυτόματα το σύστημα τους παραπέμπει να συμπληρώσουν ηλεκτρονικά τη φόρμα «καθυστερημένης παράδοσης αποσκευής». Κατά τη διαδικασία εντοπισμού της αποσκευής, ενημερώνονται για το status «καθυστερημένης παράδοσης αποσκευής». Η υπηρεσία ενημέρωσης για την καθυστερημένη παράδοση της αποσκευής είναι διαθέσιμη για τα δρομολόγια Αθήνα-Λονδίνο (Heathrow και Gatwick), Αθήνα-Παρίσι, Αθήνα-Φρανκφούρτη, Αθήνα-Μόναχο, Αθήνα-Βιέννη και Αθήνα-Ζυρίχη.

Φροντίδα σε περιπτώσεις καθυστέρησης πτήσης

Είμαστε η μοναδική εταιρεία που, σε περίπτωση καθυστέρησης άνω της μίας ώρας σε πτήση εσωτερικού και άνω των δύο ωρών σε πτήση εξωτερικού, προσφέρουμε στους επιβάτες της συγκεκριμένης πτήσης ένα δωρεάν εισιτήριο, εφόσον η καθυστέρηση οφείλεται σε δική μας υπαιτιότητα.

Εμπειρία εν πτήσει

Ψυχαγωγία

Ανανεώνουμε το περιεχόμενο ψυχαγωγίας στις πτήσεις μας για να διασφαλίζουμε συνεχώς ένα όλο και πιο όμορφο, άνετο, ευχάριστο ταξίδι.

Ελληνική γεύση & κρασί

Ανακαλύψτε στις πτήσεις της AEGEAN αυθεντικές γεύσεις και αρώματα από την ελληνική κουζίνα και αφεθείτε σε ιδιαίτερες γαστρονομικές δημιουργίες, βασισμένες σε αγνά τοπικά προϊόντα.

Το μενού συνοδεύεται από 4 ξεχωριστές ποικιλίες κρασιών με την επιμέλεια του οινικού συμβούλου της AEGEAN, κ. Κωνσταντίνου Λαζαράκη (Master of Wine), τα οποία ανανεώνονται κάθε εξάμηνο. Σκοπός είναι η προώθηση των Ελληνικών κρασιών σε

πανευρωπαϊκό επίπεδο, η οινική ενημέρωση του επιβατικού κοινού της AEGEAN και η γνωριμία τους με κορυφαίους Έλληνες οίνοποιους, Ελληνικές ποικιλίες και οίνοπαραγωγικές περιοχές της χώρας μας.

Από τον Μάιο 2016 και κάθε μήνα έως τον Απρίλιο 2017, μέσω της ενέργειας «Όλη η Ελλάδα κοντά» και σε συνεργασία με τοπικούς παραγωγούς και φορείς, τα αεροσκάφη μας γέμιζαν με εικόνες, χρώματα, γεύσεις και αρώματα από έναν ή περισσότερους Ελληνικούς προορισμούς.

Διεθνώς αναγνωρισμένο και ποιοτικά ανώτερο επίπεδο εξυπηρέτησης από το πλήρωμα καμπίνας, αλλά και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση προς τους επιβάτες της Business Class και τα Gold Μέλη του Miles+Bonus.

Μετά την ολοκλήρωση του ταξιδιού / επιβράβευση

Miles
+ Bonus

➔ Πρόγραμμα Επιβράβευσης Τακτικών Επιβατών Miles+Bonus.

Μέσω του προγράμματος Miles+Bonus ανταμείβουμε την προτίμηση των τακτικών επιβατών μας με αποκλειστικά προνόμια, ποιοτικές υπηρεσίες και συνεργασίες, με στόχο να καλύπτουμε τις ανάγκες τους και να μετατρέπουμε κάθε τους ταξίδι σε μια μοναδική απολαυστική εμπειρία. Ανασχεδιάσαμε το Miles+Bonus, ώστε να αποτελεί το ενιαίο πρόγραμμα επιβράβευσης της AEGEAN και της θυγατρικής μας Olympic Air. Επιπλέον, συμμετέχοντας στην Star Alliance, το μεγαλύτερο δίκτυο αεροπορικών εταιρειών παγκοσμίως, εξασφαλίζουμε στα μέλη του Miles+Bonus τη δυνατότητα να κερδίζουν και να εξαργυρώνουν μίλια, αλλά και να απολαμβάνουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες, προνόμια και μια άνετη ταξιδιωτική εμπειρία με οποιαδήποτε από τις 28 αεροπορικές εταιρείες μέλη και αν ταξιδεύουν, σε 190 χώρες και 1.300 αεροδρόμια.

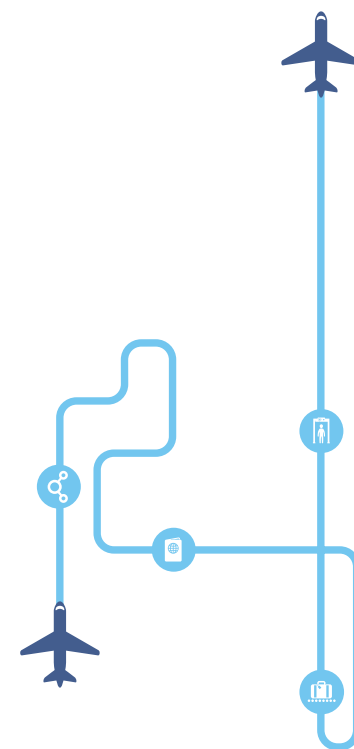
➔ **Υπηρεσία εξαργύρωσης μιλίων σε εταιρείες μέλη της Star Alliance:** Τα μέλη του προγράμματος επιβράβευσης τακτικών επιβατών Miles+Bonus της AEGEAN έχουν πλέον τη δυνατότητα να πραγματοποιούν ηλεκτρονικά εξαργύρωση των μιλίων τους σε πτήσεις άλλων εταιρειών της αεροπορικής συμμαχίας Star Alliance.



➔ Πρόγραμμα Επιβράβευσης για επαγγελματίες ταξιδιώτες Business On Board.

➔ Εξαργύρωση μέσω Προγραμμάτων Επιβράβευσης Τραπεζών

- Εξαργύρωση πόντων προγράμματος Bonus της Alpha Bank
Οι κάτοχοι καρτών Bonus της Alpha Bank μπορούν να εξαργυρώνουν τους πόντους του λογαριασμού τους από όλες τις ηλεκτρονικές συσκευές που χρησιμοποιούν, σε πτήσεις της AEGEAN και της Olympic Air.
- Εξαργύρωση βαθμών του προγράμματος Ανταμοιβή της Τράπεζας Κύπρου
Η AEGEAN, η μεγαλύτερη αεροπορική εταιρεία σε Ελλάδα και Κύπρο, και το Συγκρότημα Τράπεζας Κύπρου, ο μεγαλύτερος χρηματοοικονομικός οργανισμός στην Κύπρο, συνεργάζονται στο μεγαλύτερο Σχέδιο Επιβράβευσης καρτών σε όλη την Κύπρο. Συγκεκριμένα, οι κάτοχοι καρτών της Τράπεζας Κύπρου κάθε φορά που πληρώνουν τα εισιτήριά τους με την AEGEAN συγκεντρώνουν βαθμούς, οι οποίοι μπορούν να εξαργυρωθούν σε μελλοντικά ταξίδια ή και σε ένα από 600 σημεία σε όλη την Κύπρο που συμμετέχουν στο σχέδιο επιβράβευσης καρτών Ανταμοιβή. Η εξαργύρωση των βαθμών ανταμοιβής για την αγορά εισιτηρίων στο δίκτυο της AEGEAN και της Olympic Air γίνεται απλά και γρήγορα, χρησιμοποιώντας την online εφαρμογή.



Πρόκειται για ένα σύνολο υπηρεσιών που σχεδιάστηκαν με στόχο το οικογενειακό ταξίδι με αεροπλάνο να αποτελεί την πιο ευχάριστη, απρόσκοπτη και διασκεδαστική εμπειρία για όλα τα μέλη της οικογένειας, από την αρχή ως το τέλος του ταξιδιού. Περιλαμβάνονται ανάμεσα σε άλλα: εκπαιδευτικοί ναύλοι και ειδικά όρια αποσκευών για βρέφη και παιδιά, αποκλειστικά counters παράδοσης αποσκευών για τις οικογένειες, προτεραιότητα κατά την επιβίβαση και την αποβίβαση από το αεροσκάφος, ειδική ενόττητα στο aegEANair.com κ.ά.

Τα στατιστικά μας στοιχεία δείχνουν εντυπωσιακή αύξηση των διερχόμενων επιβατών, ακολουθώντας την επέκταση του δικτύου εξωτερικού της εταιρείας. Με στόχο τη διευκόλυνση και την καθοδήγηση των διερχόμενων επιβατών στον Δ.Α.Α. καθώς επίσης και την απρόσκοπτη, εύκολη και χωρίς ταλαιπωρία μετάβαση των επιβατών στην επόμενη πτήση τους, προσφέρουμε το σύνολο των υπηρεσιών "Connecting Passengers". Προχωρήσαμε στο σχεδιασμό συγκεκριμένων ενεργειών σήμανσης και ενημέρωσης, ώστε να εγγυηθούμε μια ενιαία ταξιδιωτική εμπειρία στους μετεπιβιβαζόμενους ταξιδιώτες, καθώς και να καταστήσουμε τον Δ.Α.Α. τον προτιμώμενο κόμβο για transit πτήσεις.

Συγκεκριμένα, οι διερχόμενοι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για τον τρόπο που θα φτάσουν στην πύλη αναχώρησης της επόμενης πτήσης τους από:

- ➔ Ειδική ενόττητα στο www.aegEANair.com.
- ➔ Video που προβάλλεται στις οθόνες των αεροσκαφών.
- ➔ Παρουσίαση στο περιοδικό BLUE.
- ➔ Εκπρόσωπο της εταιρείας χαρακτηρισμένο ως "Connecting Ambassador" στο αεροδρόμιο της Αθήνας.
- ➔ Ειδικά σχεδιασμένο γραφείο στην extra-Schengen περιοχή του αεροδρομίου της Αθήνας.
- ➔ Έντυπο "Are you a connecting passenger?" που βρίσκεται τοποθετημένο στα check-in counters. Το έντυπο αυτό, βρίσκεται και στο www.aegEANair.com με δυνατότητα να γίνει download.

Ακόμη, σε περίπτωση που οι μετεπιβιβαζόμενοι επιβάτες χάσουν την πτήση με ανταπόκριση λόγω καθυστέρησης της άφιξης της πρώτης πτήσης, ο connecting ambassador θα τους ενημερώσει για τις ενέργειες που η εταιρεία έχει δρομολογήσει για την εξυπηρέτησή τους και την άμεση δυνατότητα αναχώρησής τους.



businessonboard

Υπεύθυνη επικοινωνία και διαφήμιση

Στην ΑΕΓΕΑΝ υλοποιούμε προγράμματα διαφημιστικής επικοινωνίας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με σκοπό να προβάλλουμε τα νέα προϊόντα, τις υπηρεσίες μας, το δίκτυο μας, τις τιμές και τις προσφορές μας. Το τμήμα Marketing Communications επιδιώκει η επικοινωνία της εταιρείας να παρέχει διαφανή πληροφόρηση προς το επιβατικό κοινό σε σχέση με τις τιμές και τις χρεώσεις των εισιτηρίων.

Διαφημίζουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, ακολουθώντας τις αρχές διαφήμισης του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος (ΣΔΕ), βάσει του οποίου διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό μας υλικό είναι νόμιμο, πρόπον, δίκαιο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκειώματος και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας.

Κατά την περίοδο αναφοράς, δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς ή εθελοντικούς κώδικες που συνδέονται με θέματα διαφήμισης και επικοινωνίας.

Ακούμε τη γνώμη των επιβατών μας

Διερευνούμε τις προσδοκίες και καταγράφουμε τις ανάγκες του επιβατικού κοινού.

Με στόχο το σχεδιασμό και την προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που εξυπηρετούν τις ανάγκες του επιβατικού μας κοινού με τον καλύτερο τρόπο, διεξάγουμε ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες αγοράς με ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών. Οι ποσοτικές έρευνες μας καθοδηγούν στην καταγραφή των τάσεων, ενώ οι ποιοτικές έρευνες μας βοηθούν να αντιληφθούμε καλύτερα τις υπηρεσίες εκείνες που θα ανταποκριθούν αποτελεσματικότερα στις ανάγκες των επιβατών.

Με αυτά τα ερευνητικά εργαλεία καταγράφουμε τις απόψεις και προσδοκίες τους και προσδιορίζουμε τα προϊόντικά χαρακτηριστικά τα οποία θα καλύψουν αποτελεσματικότερα τις ανάγκες τους σε όλα τα στάδια του ταξιδιού (σχεδιασμός - αγορά εισιτηρίου – εμπειρία στο έδαφος – εμπειρία κατά τη διάρκεια της πτήσης - επιβράβευση μετά την πτήση) και διαμορφώνουμε βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες ενέργειες για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας.

Συγκεκριμένα το 2017 υλοποιήσαμε τις παρακάτω ποσοτικές έρευνες, πλέον των ποιοτικών:

✈ Έρευνα Ικανοποίησης Ελλήνων και ξένων επιβατών της ΑΕΓΕΑΝ και της Olympic Air

Αποσκοπώντας στην καταγραφή και παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης των Ελλήνων και ξένων επιβατών της ΑΕΓΕΑΝ και της Olympic Air σε καθημερινή βάση και σε όλο το εύρος του δικτύου μας, προχωρήσαμε σε επανασχεδιασμό της ερευνητικής μας μεθοδολογίας. Πλέον η κυριότερη έρευνά μας διενεργείται μόνο online με αποστολή είτε email είτε SMS σε μερίδα των επιβατών μας, μόλις μία ημέρα μετά την ολοκλήρωση του ταξιδιού τους. Έτσι εξασφαλίζουμε την άμεση ανταπόκριση του επιβάτη σε σχέση με την πιο πρόσφατη ταξιδιωτική του εμπειρία, ενώ έχουμε ακριβέστατη εικόνα του βαθμού ικανοποίησης τους ταξιδιωτικού μας κοινού όπου κι αν επιλέγει να πετάξει.

Στόχος έρευνας: Καταγραφή και παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης των επιβατών της ΑΕΓΕΑΝ και της Olympic Air από τη συνολική ταξιδιωτική τους εμπειρία, σε όλα τα στάδια του ταξιδιού τους.

Μέθοδος: Online, με την αποστολή email ή SMS σε μερίδα των επιβατών μας, καθημερινά, την επομένη του ταξιδιού τους. Η συλλογή των απαντημένων ερωτηματολογίων πραγματοποιείται με την ολοκλήρωση του κάθε ημερολογιακού μήνα και ακολουθεί η ανάλυση των δεδομένων.

Δείγμα 2017: 97.387 Έλληνες και ξένοι επιβάτες.

Για το 2017, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5 και συγκριτικά με το προηγούμενο έτος ήταν:



✈ Έρευνα ικανοποίησης επιβατών-μελών στα προγράμματα πιστότητας, των αεροπορικών εταιρειών της Star Alliance

Διεξάγεται ανά τρίμηνο με αποστολή πρόσκλησης σε επιβάτες των αεροπορικών εταιρειών του δικτύου της Star Alliance, οι οποίοι είναι και μέλη των προγραμμάτων πιστότητας.

Στόχοι έρευνας: Μέτρηση της ικανοποίησης των επιβατών από όλες τις υπηρεσίες της Star Alliance κατά την διάρκεια του ταξιδιού. Μέτρηση του βαθμού επίδοσης της κάθε αεροπορικής εταιρείας-μέλους στα προσπαιτούμενα της Star Alliance. Διαχρονική παρακολούθηση της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ανά στάδιο ταξιδιού όλων των εταιρειών-μελών της Star Alliance.

Μέθοδος: Online

Πληθυσμός αναφοράς: Έλληνες και ξένοι επιβάτες της ΑΕΓΕΑΝ, στα δρομολόγια του δικτύου της Star Alliance. Μέλη όλων των βαθμίδων των προγραμμάτων πιστότητας (FFP) όλων των αεροπορικών εταιρειών μελών της Star Alliance. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται από μέλη οποιουδήποτε προγράμματος πιστότητας (FFP) εφόσον έχει ταξιδέψει με μία συγκεκριμένη αεροπορική εταιρεία (εν προκειμένω, την ΑΕΓΕΑΝ).

Κλίμακα ικανοποίησης: η αξιολόγηση αποδίδεται ποσοστιαία (%)

Μέγεθος Ετήσιου Δείγματος: Συνολικά: 300.000

Εταιρεία Ερευνών που διεξάγει την έρευνα: Marketmind (Αυστρία)

Για το 2017, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες ήταν:

ΕΤΟΣ	2017		2016	
	ΑΕΓΕΑΝ	STAR ALLIANCE*	ΑΕΓΕΑΝ	STAR ALLIANCE*
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	71	64	73	63
ΠΡΟΘΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ	84	74	86	76
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΤΗΣ ΧΡΥΣΗΣ ΒΑΘΜΙΔΑΣ	73	65	76	68
ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	73	67	77	72
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΑΕΡΟΣΚΑΦΟΣ	83	74	87	76

*Μ.Ο.: αφορά μόνο άμεσα συγκρίσιμα δρομολόγια μικρών και μεσαίων αποστάσεων

✈ Έρευνα Ικανοποίησης για το τηλεφωνικό κέντρο της ΑΕΓΕΑΝ

Στόχος έρευνας: Καταγραφή και παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης όσων καλούν στο τηλεφωνικό κέντρο της ΑΕΓΕΑΝ.

Μέθοδος: Online, με πρόσκληση μέσω e-mail την επόμενη μέρα της κλήσης.

Δείγμα 2017: 14.367 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Πραγματοποιείται συστηματική έρευνα (μέσω email) αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών από το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας μας, το οποίο λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Το 2017, το τηλεφωνικό κέντρο λειτούργησε με έναν μέσο όρο 132 εργαζομένων, έναντι 133 το 2016. Όλοι οι agents του τηλεφωνικού κέντρου γνωρίζουν και εξυπηρετούν σε θέματα που αφορούν στο πρόγραμμα πιστότητας Miles+Bonus.

Το τηλεφωνικό κέντρο της ΑΕΓΕΑΝ στην Ελλάδα, εξυπηρετεί και τις χώρες Γερμανία, Ιταλία, Γαλλία, Αγγλία, Κύπρο, Ισπανία, Βέλγιο, Ρωσία και Ισραήλ.

Για το 2017, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5, ήταν:



Επικοινωνούμε με τους πελάτες μας

Το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της AEGEAN και της Olympic Air, απασχολεί συνολικά 31 εργαζόμενους και λειτουργεί καθημερινά, Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 09:00 έως 17:00, ώρα Ελλάδος. Όσοι από το επιβατικό κοινό επιθυμούν να επικοινωνήσουν για οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησης, μπορούν να επιλέξουν έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Συμπληρώνοντας τη Φόρμα Επικοινωνίας που είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα της AEGEAN (www.aegeanairlines.com).
- Συμπληρώνοντας τη Φόρμα Επικοινωνίας που είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα της Olympic Air (www.olympicair.com).
- Συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο σχολίων που είναι διαθέσιμο στο αεροδρόμιο αναχώρησης / άφιξης.
- Συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο σχολίων κατά τη διάρκεια της πτήσης.

Με το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων που έχουμε στη διάθεσή μας, καταγράφουμε όλες τις επικοινωνίες που λαμβάνουμε ανά κατηγορία και τύπο αιτήματος. Σύμφωνα με τα στοιχεία μας για το έτος 2017, οι πελάτες μας επικοινωνήσαν μαζί μας:

- Για να υποβάλουν αίτημα.
- Για να εκφράσουν παράπονο.
- Για να λάβουν πληροφορίες.
- Για να μας ευχαριστήσουν
- Για να μας προτείνουν.

ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΜΕ ΘΕΣΕΙ, ΤΟ 2017 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΑΜΕ:

- ➔ 1,98 παράπονα ανά 1.000 επιβάτες.
- ➔ 0,89 παράπονο για αποσκευή, ανά 1.000 επιβάτες.
- ➔ Ανταποκριθήκαμε σε ποσοστό άνω του 83% του συνόλου των αιτημάτων, εντός 3 ημερολογιακών ημερών.

2017	2016
1,98 παράπονα / 1.000 επιβάτες	1,17 παράπονα / 1.000 επιβάτες
0,89 παράπονο για αποσκευή / 1.000 επιβάτες	0,62 παράπονο για αποσκευή / 1.000 επιβάτες

Η αύξηση παραπόνων που καταγράφηκε το 2017, οφείλεται σε μεγάλο ποσοστό σε αστάθμητους παράγοντες, εκτός του πεδίου ελέγχου μας όπως αντίξοες καιρικές συνθήκες, απεργίες, τεχνικά θέματα σε αεροδρόμια κ.λπ.

Ο στόχος που είχαμε θέσει για το έτος 2017, ήταν το χρονικό περιθώριο ανταπόκρισης μας, να μην ξεπερνά τις 10 εργάσιμες ημέρες στο οποίο ανταποκριθήκαμε με επιτυχία. Για το 2018, ο στόχος μας είναι το χρονικό περιθώριο ανταπόκρισης μας, να μην ξεπερνά τις 7 εργάσιμες ημέρες.

Όραμά μας είναι η δημιουργία πιστών και ικανοποιημένων επιβατών, ώστε το ταξίδι τους με την AEGEAN να αποτελεί την πρώτη επιλογή αεροπορικής εταιρείας. Για να πετύχουμε κάτι τέτοιο θεωρούμε αναγκαία προϋπόθεση την αναγνώριση των αναγκών τους και τη δέσμευσή μας για συστηματική παροχή υπηρεσιών εξαιρετικού επιπέδου. Επιδίωξή μας είναι η σχέση εμπιστοσύνης με το επιβατικό κοινό, έχοντας ως βασικές αρχές την υπεύθυνη και ποιοτική εξυπηρέτηση, την αξιοπιστία και την καινοτομία.

Έχοντας ως στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μας και τη βελτίωση της εμπειρίας τους, έχουμε αναπτύξει και εφαρμόζουμε ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας. Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων:

- ISO 9001:2008 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Απαιτήσεις.
- ISO 10002 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Ικανοποίηση Πελατών - Κατευθυντήριες γραμμές για την Αντιμετώπιση καταγγελιών σε οργανισμούς.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εξασφαλίζει στο μέγιστο βαθμό τη συμμόρφωσή του με τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- ➔ Ευρωπαϊκός Κανονισμός 261/2004 της 11ης Φεβρουαρίου 2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91.

- ➔ Σύμβαση του Μόντρεαλ της 28ης Μαΐου 1999 για την Ενοποίηση Ορισμένων Κανόνων στις Διεθνείς Αεροπορικές Μεταφορές.
- ➔ Star Alliance. Η μεγαλύτερη Αεροπορική Συμμαχία του κόσμου για τη θέσπιση κανόνων μεταξύ των μελών της Star Alliance.
- ➔ IATA (International Air Transport Association) Διεθνής Μν Κρατικός Οργανισμός Αερομεταφορών.

Επιπλέον, με τη δημιουργία της νέας και ευέλικτα σχεδιασμένης πλατφόρμας (Knowledge Base), ο χρήστης έχει πλέον τη δυνατότητα να βρίσκει την πληροφορία που χρειάζεται, εύκολα και γρήγορα. Η Knowledge Base είναι διαθέσιμη μέσω της επίσημης ιστοσελίδας μας www.aegeanair.com. Το περιεχόμενο της Knowledge Base ανανεώνεται διαρκώς και βασίζεται στις συνεχείς πληροφορίες που λαμβάνουμε τόσο από τους πελάτες μας, όσο και από όλο το προσωπικό της εταιρείας μας.

Αναπτύσσουμε ανοικτό διάλογο με το κοινωνικό σύνολο μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, απαντώντας και ενημερώνοντας άμεσα για όλες τις εξελίξεις και τα νέα που αφορούν στην εταιρεία.

Συγκεκριμένα, τόσο η AEGEAN όσο και η Olympic Air διαθέτουν ένα ευρύ φάσμα παρουσίας στα social media:

www.facebook.com/AEGEANairlines • www.facebook.com/olympicair

www.instagram.com/AEGEANairlines • www.instagram.com/olympic_air

www.twitter.com/AEGEANairlines • www.twitter.com/olympic_air_gr

www.linkedin.com/company/AEGEAN-airlines • www.linkedin.com/company/olympic-air

Σύστημα διαχείρισης αναφορών πτήσης

Η AEGEAN έχει υλοποιήσει τη δημιουργία εσωτερικού συστήματος διαχείρισης πληροφοριών και επιχειρησιακής ευφυΐας, για το τμήμα της πτητικής εκμετάλλευσης.

Μέσω της χρήσης έξυπνων ηλεκτρονικών εφαρμογών διευκολύνουμε το έργο των εργαζομένων μας και απλοποιούμε την επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων εντός της εταιρείας, με αποτέλεσμα όλα αυτά να συντελούν στη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στο επιβατικό μας κοινό.

Οι πιλότοι και οι μηχανικοί έχουν tablets με όλη την πληροφορία που χρειάζονται σε κάθε αεροδρόμιο. Το ίδιο και το πλήρωμα καμπίνας, το οποίο με αυτόν τον τρόπο καταγράφει τα προβλήματα, τα παράπονα, τις προτάσεις των επιβατών, έτσι ώστε το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών να επικοινωνεί αμέσως μετά την πτήση με τον επιβάτη για να επιλύσουν το θέμα.

Η ολοκλήρωση μίας πτήσης απαιτεί τη συνεργασία πολλών και διαφορετικών τμημάτων της εταιρείας, προκειμένου να διασφαλίζεται ο καλύτερος συντονισμός μεταξύ τους, καθώς και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το επιβατικό κοινό:



τροφοδοσία, φόρτωση αποσκευών, διαχείριση επιβατών, υπηρεσίες εναέριας κυκλοφορίας, υπηρεσίες αεροδρομίου, υπηρεσίες επιβατών εν πτήση και πολλές ακόμα. Μέσω των tablets και του συστήματος που έχουμε αναπτύξει, οι πιλότοι ή το πλήρωμα καμπίνας καταγράφουν εύκολα και άμεσα οτιδήποτε έχουν να αναφέρουν σε σχέση με την πτήση την οποία εξυπηρετούν. Αυτές οι αναφορές προωθούνται μέσω του συστήματος διαχείρισης αναφορών πτήσης, σε όλα τα ενδιαφερόμενα τμήματα της εταιρείας. Στη συνέχεια το αρμόδιο τμήμα (ή τμήματα) αναλαμβάνει να δώσει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ταυτόχρονη και κοινή γνώση των δεδομένων, ενώ στις περιπτώσεις όπου ο τελικός αποδέκτης είναι ο επιβάτης, να λάβει όσο το δυνατόν πιο σύντομα και αποτελεσματικά τη σχετική ενημέρωση (π.χ. απολεσθέντα είδη).

Περίπου 300.000 αναφορές παράγονται ετησίως και αποστέλλονται από διαφορετικές γεωγραφικές τοποθεσίες.

Οι ηλεκτρονικές αναφορές δεν αντικαθιστούν μόνο το παραδοσιακό χαρτί που χρησιμοποιήθηκε στο παρελθόν για την καταγραφή τους. Βασίζονται στην λογική που επιτρέπει την καταγραφή και κατηγοριοποίηση πολλών τύπων πληροφοριών σε μια πτήση και διευκολύνουν την ανάλυση των δεδομένων και την αυτόματη διανομή τους στα αρμόδια τμήματα. Το σύνολο όλων αυτών των δεδομένων είναι πολύτιμο, καθώς μπορεί να βοηθήσει να αντληθούν χρήσιμα στοιχεία για την κατανόηση και τη βελτίωση της επιχειρησιακής λειτουργίας και της απόδοσης της εταιρείας.

Το σύστημα διαχείρισης πληροφοριών, το οποίο σχεδιάστηκε εσωτερικά έχοντας μελετήσει και καταγράψει τις πραγματικές ανάγκες της άμεσης πρόσβασης σε πληροφορίες που είναι σημαντικές, μας επιτρέπει να είμαστε φιλικόι προς το περιβάλλον από την σημαντική εξοικονόμηση χαρτιού και επιπλέον μας βοηθά να πετύχουμε τη διαχείριση των αναφορών πολύ κοντά σε πραγματικό χρόνο, από 1 έως 24 ώρες. Το τελευταίο είναι εξαιρετικά σημαντικό, καθώς μπορούμε να δράσουμε γρήγορα και να λειτουργούμε αποτελεσματικά για τη βελτίωση της εμπειρίας τόσο των επιβατών, όσο και των εργαζομένων.

GDPR

Ευρωπαϊκός Κανονισμός 679/2016 περί προστασίας των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ελεύθερης διακίνησης αυτών

Με βάση τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό, η προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι θεμελιώδες δικαίωμα και κάθε φυσικό πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. Οι αρχές και οι κανόνες για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει, ανεξάρτητα από την ιθαγένεια ή τον τόπο διαμονής τους, να σέβονται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες τους, ιδίως το δικαίωμά τους στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο κανονισμός θέτει νέα δεδομένα και απαιτήσεις έναντι των οποίων η εταιρεία οφείλει να ανταποκριθεί και να συμμορφώνεται.

Στο πλαίσιο συμμόρφωσης έναντι του Κανονισμού, η εταιρεία:

- ➔ Έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων με συγκεκριμένα καθήκοντα.
 - ➔ Έχει προβεί σε καταγραφή όλων των επεξεργασιών δεδομένων.
 - ➔ Έχει υλοποιήσει αναλύσεις αποκλίσεων αναφορικά με ζητήματα συμμόρφωσης έναντι των άρθρων του Κανονισμού.
- Για το 2017, δεν υφίστανται περιπτώσεις / καταγγελίες αποκάλυψης προσωπικών δεδομένων, οι οποίες να οφείλονται σε διαρροή ή κλοπή από τα συστήματά μας ή περιπτώσεις στις οποίες η εταιρεία να έχει καταστεί υπόλογη για διαρροή προσωπικών δεδομένων.
- Για το 2018, έχουν προγραμματιστεί τα ακόλουθα:**
- ➔ Αξιολογήσεις επιδράσεων από πιθανή διαρροή δεδομένων, ανά επεξεργασία δεδομένων.
 - ➔ Ιεράρχηση των επεξεργασιών των δεδομένων ανάλογα με το βαθμό επικινδυνότητας τους.
 - ➔ Υλοποίηση σειράς ενεργειών, με σκοπό την επαρκή διασφάλιση της εταιρείας, έναντι των κινδύνων που απορρέουν από τις επεξεργασίες των δεδομένων.



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

3.4 // ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΤΗΣΕΩΝ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ



Η ασφάλεια πτήσεων και η επιχειρησιακή ετοιμότητα συνεισφέρουν στην αξιοπρεπή εργασία, στην οικονομική ανάπτυξη, στη δικαιοσύνη και τους ισχυρούς θεσμούς, μέσω της διασφάλισης του ότι ακολουθούνται όλοι οι νόμοι και κανονισμοί που αφορούν σε θέματα υγείας και ασφάλειας, τόσο σε εθνικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΤΗΣΕΩΝ

Η ασφάλεια των πτήσεων αποτελεί την ύψιστη προτεραιότητα για την εταιρεία. Η γραπτή δέσμευση της εταιρείας αντανακλά τη φιλοσοφία του οργανισμού που θέτει την ασφάλεια των πτήσεων ως την πρωταρχική και ύψιστη προτεραιότητα, όπως επίσης και τη διασφάλιση της παροχής όλων των αναγκαίων πόρων για την υλοποίηση της δέσμευσης αυτής. Υποστηρίζεται από τον υπόλογο διευθυντή και μεταδίδεται σε ολόκληρο τον οργανισμό μέσω εγχειριδίων, μέσων δικτύωσης καθώς επίσης προβάλλεται και σε εξέχοντα σημεία σε όλους τους τομείς λειτουργίας και συντήρησης της εταιρείας.

SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

Εφαρμόζουμε το σύστημα SMS (Safety Management System), το οποίο αποτελεί βασικό στοιχείο υπεύθυνης λειτουργίας μας και της διαδικασίας διαχείρισης της ασφάλειας. Το σύστημα δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την πολιτική ασφάλειας που εφαρμόζουμε και καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόμαστε την ασφάλεια της λειτουργίας μας ως αναπόσπαστο μέρος των συνολικών μας δραστηριοτήτων. Ο υπόλογος διευθυντής είναι υπεύθυνος για την εδραίωση, την υποστήριξη και συντήρηση της αποτελεσματικής λειτουργίας του SMS. Οι διευθυντές των τμημάτων είναι υπεύθυνοι για την εφαρμογή, συντήρηση και συμμόρφωση με τις διαδικασίες του SMS, καθένας στον τομέα του. Είναι ευθύνη του κάθε εργαζόμενου της εταιρείας να συνεισφέρει στην απόδοση ασφαλείας και τη συνεχή βελτίωση του οργανισμού, καθώς και να λαμβάνει σοβαρά υπόψη τη συμμόρφωση με τους κανόνες ασφαλείας και την ασφάλεια των πτήσεων του οργανισμού σε όλες τις ενέργειές του.

ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΤΗΣΕΩΝ

Το τμήμα ασφαλείας των πτήσεων, αποτελεί τη βάση της οργανωτικής δομής της αξιολόγησης, του ελέγχου και της πρόβλεψης οποιουδήποτε αναφερόμενου επιχειρησιακού κινδύνου. Το τμήμα αποτελείται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ασφαλείας και συγκροτημένη ομάδα από αρμόδιους συντονιστές, υπεύθυνους για την αξιολόγηση κάθε επιχειρησιακού κινδύνου που αναφέρεται από οποιονδήποτε τομέα της εταιρείας. Οι τομείς εξειδίκευσης για τον κάθε συντονιστή του τμήματος είναι οι τομείς πτητικής δραστηριότητας (μέλη πληρώματος θαλάμου διακυβέρνησης και μέλη πληρώματος καμπίνας), επίγειας δραστηριότητας, τεχνικής δραστηριότητας / συντήρησης αεροσκαφών και εκπαίδευσης. Αναπόσπαστο και θεμελιώδες κομμάτι του τμήματος ασφαλείας πτήσεων, αποτελεί η ηλεκτρονική παρακολούθηση των δεδομένων όλων των πτήσεων (Flight Data Monitoring).

ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Όλοι οι εργαζόμενοι σε περιβάλλον ισχυρής εταιρικής κουλτούρας είναι υπεύθυνοι να αναγνωρίσουν τους κινδύνους και να τους αναφέρουν. Η ΑΕΓΕΑΝ έχει δημιουργήσει ένα Σύστημα Αναφοράς Περιστατικών στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας. Οι πληροφορίες για την ασφάλεια συλλέγονται, αναλύονται και αξιολογούνται από την ομάδα διαχείρισης ασφαλείας. Έτσι καθίσταται δυνατή η ανάλυση των στοιχείων από τις προαναφερθείσες πηγές, που οδηγεί σε συμπεράσματα ικανά να παράγουν στόχους για την επίτευξη της κοινής επιδίωξης που είναι η μεγιστοποίηση του επιπέδου της ασφαλείας του οργανισμού. Ταυτόχρονα, η γραπτή δέσμευση της εταιρείας υποστηρίζει την πολιτική δικαιοσύνης ενθαρρύνοντας τους εργαζόμενους να αναφέρουν επιχειρησιακούς κινδύνους.

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΡΙΣΚΟΥ

Στο πλαίσιο της συμβολής στη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ασφαλείας του οργανισμού, οι διευθυντές των τμημάτων διεξάγουν επίσημες διαδικασίες αναγνώρισης κινδύνων και αξιολόγησης ρίσκου. Αυτό συνεπάγεται τη συστηματική εξέταση επιχειρησιακών δραστηριοτήτων και διαδικασιών που χαρακτηρίζονται ως δυνητικά επικίνδυνες. Ο στόχος είναι να ποσοτικοποιηθεί ο λειτουργικός κίνδυνος, να προσδιοριστεί η αποδοχή κάθε κινδύνου και στη συνέχεια να αναπτυχθούν κατάλληλες και αποτελεσματικές άμυνες και έλεγχοι που κρίνονται απαραίτητα για τον μετριασμό του αναγνωρισμένου κινδύνου σε αποδεκτό επίπεδο. Η διαδικασία αναγνώρισης κινδύνου και αξιολόγησης ρίσκου, αποτελεί βασικό στοιχείο του συστήματος διαχείρισης ασφαλείας της εταιρείας. Η διαδικασία αναγνώρισης κινδύνων και αξιολόγησης ρίσκου ακολουθεί μια μεθοδολογία η οποία στοιχειοθετείται από διάφορες πηγές. Μέσω των προγραμματισμένων συναντήσεων των αρμόδιων προσώπων της εταιρείας, της ανάλυσης του συστήματος αναφοράς περιστατικών, της παρακολούθησης δεδομένων πτήσης, καθώς και της παρακολούθησης των τάσεων (όπως προκύπτουν από την ανάλυση των συλλεγόμενων στοιχείων) είναι εφικτό να εντοπιστούν κίνδυνοι, οι οποίοι στη συνέχεια απαιτούν λεπτομερέστερη ανάλυση.

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΝΕΥΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η προώθηση του πνεύματος της ασφάλειας είναι η διαδικασία που στοχεύει στην ενθάρρυνση μιας κουλτούρας ασφάλειας εξασφαλίζοντας ότι οι εργαζόμενοι της ΑΕΓΕΑΝ γνωρίζουν πώς όλοι ανεξαιρέτως συνεισφέρουν σε ένα πιο αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης ασφάλειας, στο επίπεδό της καθημερινής τους δραστηριότητας. Η παροχή της κατάλληλης εκπαίδευσης σε όλους τους εργαζομένους, αποτελεί ένδειξη της δέσμευσης της διοίκησης για ένα αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης ασφάλειας. Η εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας εξασφαλίζει ότι το προσωπικό είναι ικανό να εκτελεί τα καθήκοντα διαχείρισης της ασφάλειας σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς. Η εκπαίδευση προσαρμόζεται ανάλογα με την ευθύνη και τη συμμετοχή στο σύστημα διαχείρισης ασφάλειας της κάθε ομάδας στην οποία απευθύνεται.

Η δέσμευση της διοίκησης σε συνδυασμό με την προσωπική δέσμευση όλων των εργαζομένων, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι που αφορούν την ασφάλεια, δημιουργούν τις απαραίτητες συνθήκες ώστε να είναι εφικτή η κοινή επιδίωξη και η αποστολή όλου του οργανισμού: η ασφάλεια των πτήσεων.

Κατά την περίοδο αναφοράς, δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια.



Εκπαίδευση

Η πλειονότητα των δαπανών εκπαίδευσης αφορά στην υποχρεωτική και απαραίτητη για την εργασία των εργαζομένων εκπαίδευση, προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι θα συνεχίσουμε να ανταποκρινόμαστε στο στόχο μας, ο οποίος δεν είναι άλλος από το να είμαστε η ασφαλής αεροπορική εταιρεία επιλογής. Το αντικείμενο των εκπαιδεύσεων των εργαζομένων μας, έχει σχέση με την ανάπτυξη, εφαρμογή και διατήρηση ενός Προγράμματος Ασφάλειας το οποίο συμμορφώνεται με τα σχετικά διεθνή πρότυπα και πρακτικές.

Εισαγωγικό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης

Στόχος του είναι να βοηθήσει τους νέους εργαζόμενους να φτάσουν το επίπεδο της απόδοσης που αναμένεται από έναν έμπειρο εργαζόμενο. Περιέχει πληροφορίες που αφορούν στο μηχανικό λειτουργίας της εταιρείας, στα μέτρα υγείας και ασφάλειας και στα συστήματα ασφαλείας.

Εκπαίδευση Πρώτων Βοηθειών πληρωμάτων καμπίνας

Λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες εξυπηρέτησης των επιβατών εν πτήση, η εταιρεία φροντίζει για την εκπαίδευση των ιπταμένων συνοδών στην παροχή πρώτων βοηθειών κατά τη διάρκεια της πτήσης.

Σήμερα, τα πληρώματα καμπίνας εκπαιδεύονται σε καταστάσεις επείγουσας ανάγκης, όπως:

- ➔ Φωτιά.
- ➔ Αναγκαστική προσγείωση / προσθαλάσσωση.
- ➔ Αναγνώριση στην περίπτωση μεταφοράς επικίνδυνων υλικών.
- ➔ Ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας πτήσεων (Aviation Security), συμπεριλαμβανομένων και των Πρώτων Βοηθειών.
- ➔ Σκοπός της εκπαίδευσης Πρώτων Βοηθειών είναι η άμεση και προσωρινή φροντίδα του επιβάτη, εκτίμηση της κατάστασης και παροχή πρώτων βοηθειών για την πρόληψη πιθανής επιδείνωσης έως ότου φτάσει εξειδικευμένη ιατρική βοήθεια.

Η εκπαίδευση Πρώτων Βοηθειών γίνεται από πιστοποιημένο γιατρό (Aeromedical Examiner). Αποτελείται από θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση και χωρίζεται σε αρχική και ετήσια επαναληπτική. Η πρακτική εκπαίδευση γίνεται σε αίθουσα διαμορφωμένη σε καμπίνα αεροσκάφους, χρησιμοποιώντας κούκλες (dummies).

e-LEARNING

Σημαντικότερη εξέλιξη για το 2017 ήταν η εισαγωγή και υιοθέτηση της ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) και της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι η ανοικτή και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση αποτελεί έναν από τους βασικούς προπομπούς της νέας εποχής στο χώρο της εκπαίδευσης και ορίζεται ως καθοριστικός παράγοντας για την παραγωγή και τη διάδοση της γνώσης, την κατάρτιση εκπαιδευτικών και εκπαιδευτών και τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη, που αποτελεί χαρακτηριστικό της κοινωνίας της γνώσης. Η συγκεκριμένη μέθοδος εκμάθησης εφαρμόστηκε πρώτα από τη διεύθυνση πτητικής εκμετάλλευσης (πιλότοι και πληρώματα καμπίνας) με σκοπό το 2018 να ενταχθούν τόσο το προσωπικό της τεχνικής διεύθυνσης, όσο και των επίγειων λειτουργιών.



ΑΕΓΕΑΝ και Πολεμική Αεροπορία πρωτοπορούν στην εκπαίδευση των πιλότων

Το 2017, η ΑΕΓΕΑΝ οργάνωσε εκπαίδευση σε συνεργασία με την Ελληνική Πολεμική Αεροπορία, διάρκειας 3 ημερών. Μέσα στο έτος εκπαιδεύτηκαν 62 κυβερνήτες, ενώ η εκπαίδευση θα συνεχιστεί και το 2018. Σε μια διαδικασία μοναδική παγκοσμίως, κυβερνήτες της ΑΕΓΕΑΝ εκπαιδεύτηκαν σε οριακές συνθήκες, με το διεθσιο εκπαιδευτικό αεροσκάφος T-6 TEXAN II. Οι πτήσεις περιελάμβαναν απαιτητικούς ελιγμούς, πτήση με μεγάλες γωνίες κλίσης, προσομοίωση απώλειας στήριξης και δυνάμεις που σε μια κανονική επιβατική πτήση ο χειριστής δεν νιώθει ποτέ. Σκοπός είναι να αποκτήσει ο πιλότος, σε πραγματικές συνθήκες, την αίσθηση και την εμπειρία που θα τον βοηθήσουν να αναλάβει αποτελεσματικότερα δράση σε τυχόν δύσκολες καταστάσεις κατά την άσκηση των καθηκόντων του.

Η πρωτοβουλία για συνεργασία με την Πολεμική Αεροπορία ξεκίνησε από τους πιλότους της ΑΕΓΕΑΝ, μετά τις κοινές πτήσεις σε airshows. Αφορμή για τη συνεργασία αποτέλεσε η οδηγία από τον Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO), σύμφωνα με την οποία όλοι οι πιλότοι θα πρέπει να περάσουν πρόσθετη εκπαίδευση για χειρισμό καταστάσεων που περιλαμβάνουν αεροσκάφος σε ασυνήθεις καταστάσεις και την επαναφορά του από αυτές (Upset Prevention and Recovery Training). Η οδηγία προβλέπει εκπαίδευση μόνο σε εξομοιωτή, ωστόσο ως ΑΕΓΕΑΝ, θέλοντας να αυξήσουμε το προσδοκώμενο αποτέλεσμα, αποφάσισαμε εκτός της εκπαίδευσης σε εξομοιωτή, να γίνει και εκπαίδευση αέρος με εκπαιδευτικό αεροσκάφος. Οι ασκήσεις σχεδιάστηκαν από ομάδα πιλότων της ΑΕΓΕΑΝ σε συνεργασία με πιλότους της Πολεμικής Αεροπορίας.

Η εκπαίδευση των πληρωμάτων της ΑΕΓΕΑΝ, ξεκίνησε στα τέλη Φεβρουαρίου 2017 στο ΣΜΕΤ (Σμήνος Μετεκπαίδευσης) και στην 361 Μοίρα Εκπαίδευσης Αέρος της 120 ΠΕΑ στην Καλαμάτα, με στόχο να περάσουν από τη διαδικασία αυτή, όλοι οι κυβερνήτες της ΑΕΓΕΑΝ και της Olympic Air. Το πρώτο στάδιο της εκπαίδευσης πραγματοποιείται στο Κέντρο Αεροπορικής

Ιατρικής της Π.Α., όπου οι πιλότοι της ΑΕΓΕΑΝ και Olympic Air υποβάλλονται σε τεστ υποξίας (σε θάλαμο από όπου αφαιρείται σχεδόν όλο το οξυγόνο) και σε τεστ αποπροσανατολισμού χώρου. Σκοπός ήταν να προσθέσουμε μία επιπλέον εμπειρία στην ήδη υπάρχουσα που διαθέτουν οι κυβερνήτες, σε καταστάσεις πτήσης που δεν μπορούμε να συναντήσουμε με τα δικά μας αεροσκάφη. Με τα τεστ αυτά καταγράφουμε τα σωματογραφικά όρια του ανθρώπινου οργανισμού. Κατ' επέκταση, η ήδη πολύ μεγάλη εμπειρία των κυβερνητών της ΑΕΓΕΑΝ συμπληρώνεται και εμπλουτίζεται.

Μιλώντας με τους πιλότους της ΑΕΓΕΑΝ και με τους χειριστές της Π.Α., διαπιστώνεται ότι, παρόλο που το αντικείμενο της εργασίας τους είναι εντελώς διαφορετικό – οι μεν μεταφέρουν επιβάτες σε εμπορικές πτήσεις, οι δε είναι μέλη Ενόπλων Δυνάμεων, όλοι τους μοιράζονται το ίδιο πάθος για την αεροπορία, το ίδιο αίσθημα ευθύνης και τον ίδιο σεβασμό για την αποστολή τους.

Η συνεργασία της ΑΕΓΕΑΝ με την Π.Α. είναι πολύχρονη και στενή και δεν περιορίζεται στο ότι πολλοί πρώην πιλότοι της Π.Α. βρίσκονται σήμερα στα πιλοτήρια της εταιρείας. Έχουν πραγματοποιηθεί πολλές κοινές πτήσεις στη διάρκεια airshows στο Τατόι και στην Τανάγρα, ενώ έχουν διενεργήσει την άσκηση Renegade, όπου η Π.Α. «αναχαίτισε» ένα Airbus A320 το οποίο προσομοίωσε απώλεια επικοινωνιών και πολεμικά αεροσκάφη το προσέγγισαν για να το κατευθύνουν στο έδαφος. Η συγκεκριμένη εκπαίδευση είναι το αποκορύφωμα αυτής της άριστης συνεργασίας.

Όλοι οι κυβερνήτες της ΑΕΓΕΑΝ και της Olympic Air αναμένεται να περάσουν από τη σχετική διαδικασία, η οποία προς το παρόν δεν ακολουθείται από άλλη εταιρεία παγκοσμίως. Σε αυτό το ανεξερεύνητο για την πλειονότητα των πιλότων της πολιτικής αεροπορίας κομμάτι, κάθε εκπαίδευση είναι προς όφελος του χειριστή, άρα και προς όφελος του επιβάτη.



Εκπαίδευση Αντιμετώπισης Έκτακτων Καταστάσεων

Η φύση και οι επιχειρησιακές δραστηριότητες της εταιρείας, επιβάλλουν τη διαμόρφωση μέτρων και ενεργειών, προκειμένου να διατηρείται η επιχειρησιακή της ετοιμότητα, στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο. Πέραν της συμμόρφωσης με τους αεροπορικούς κανονισμούς, η εταιρεία δίνει τη μεγαλύτερη δυνατή προσοχή στην ασφάλεια των επιβατών της, καθώς και των εργαζομένων της και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο κατά την επιχειρησιακή λειτουργία. Η εταιρεία έχει

αναπτύξει σχέδια διαχείρισης έκτακτων καταστάσεων στο οποίο αποτυπώνονται τα καθήκοντα και οι απαραίτητες ενέργειες των εμπλεκόμενων στελεχών. Η εκπαίδευση αντιμετώπισης κρίσης προετοιμάζει ψυχολογικά το προσωπικό, έτσι ώστε όταν προκύψει ανάγκη, να αντιμετωπίσει την κατάσταση με ψυχραιμία, ευελιξία και αποτελεσματικότητα. Σκοπός του σχεδίου και των αντίστοιχων εκπαιδύσεων είναι να εξοικειώσει τον εκάστοτε εμπλεκόμενο με το ρόλο του και το τι αναμένεται από αυτόν σε περίπτωση που παρουσιαστεί μια έκτακτη ανάγκη.

Τα σχέδια διαχείρισης έκτακτων καταστάσεων δοκιμάζονται με εναλλακτικούς τύπους σεναρίων, τουλάχιστον μια φορά ετησίως, μέσω ασκήσεων, ενεργοποιώντας συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές και τμήματα της εταιρείας. Η εκπαίδευση βοηθά:

- ➔ Στην αναγνώριση των διαφορετικών τύπων καταστάσεων κρίσης που θα μπορούσαν να συμβούν (π.χ. κατάσταση τύπου renegade).
- ➔ Στο να καταστούν κατανοητές οι συνέπειες της πιθανής έλλειψης ετοιμότητας για αντιμετώπιση μιας κατάστασης κρίσης.
- ➔ Στη βέλτιστη προετοιμασία μας, ώστε να συνδράμουμε σε περίπτωση κρίσης.

Η εκπαίδευση αντιμετώπισης έκτακτων καταστάσεων περιλαμβάνει α) την κατάρτιση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και β) ασυνήθιστες καταστάσεις.

Τεχνικές βάσεις & συντήρηση αεροσκαφών

Διαθέτουμε τρεις τεχνικές βάσεις στην Ελλάδα, σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ηράκλειο. Ο κεντρικός σταθμός τεχνικής βάσης βρίσκεται στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» στην Αθήνα και διαθέτει δύο υπόστεγα με το μεγαλύτερο αριθμό τεχνικών. Κατά τη θερινή περίοδο, λειτουργούν επιπλέον σε τεχνικό επίπεδο τέσσερις σταθμοί εκ των οποίων, η Ρόδος και η Καλαμάτα με μηχανικούς από το σταθμό της Αθήνας, ενώ τα Χανιά και η Λάρνακα με εξωτερικοί συνεργάτη παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών.

Το τεχνικό τμήμα διασφαλίζει την άρτια συντήρηση των αεροσκαφών σύμφωνα με τις οδηγίες της κατασκευάστριας εταιρείας και την ευρωπαϊκή νομοθεσία, με βάση την οποία, εναρμονίζεται η Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας και οι εταιρικές διαδικασίες.

Οι μηχανικοί της εταιρείας είναι εκπαιδευμένοι σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και εφοδιασμένοι με ευρωπαϊκά πτυχία. Είναι υπεύθυνοι για τη συντήρηση των αεροσκαφών και την ασφαλή λειτουργία τους με τελικό αποδέκτη τον επιβάτη. Η βάση της φιλοσοφίας της συντήρησης και οι προτεραιότητες του τεχνικού τμήματος είναι η ασφάλεια, η συνέπεια στους χρόνους αναχώρησης, η άνεση των επιβατών και η προστασία του περιβάλλοντος.

Η συνεργασία της εταιρείας με εταιρείες διαχείρισης επικίνδυνων υλικών διασφαλίζει ότι τα απόβλητα, που δημιουργούνται κατά τη

διάρκεια της συντήρησης, ανακτώνται και διατίθενται σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις.

Η συντήρηση χωρίζεται σε δύο μέρη. Στη «βαριά» συντήρηση (heavy ή base maintenance), η οποία περιλαμβάνει τις μεγάλες επιθεωρήσεις - ελέγχους για τις οποίες απαιτείται η εισαγωγή του αεροσκάφους στο υπόστεγο.

Το δεύτερο μέρος αφορά στη γραμμή συντήρησης (line maintenance) και λειτουργεί 12 μήνες το χρόνο, όλο το 24ωρο (24/7). Στις εργασίες της γραμμής συντήρησης περιλαμβάνονται προγραμματισμένες εργασίες – επιθεωρήσεις σε σκάφος, κινητήρες και συστήματα, αλλαγές κινητήρων και αποκαταστάσεις βλαβών. Επίσης, εφόσον υπάρξει ζήτηση, έχουμε τη δυνατότητα παροχής τεχνικής υποστήριξης προς τρίτους.

Πέραν των νομοθετικά προβλεπόμενων εκπαιδύσεων, το τεχνικό προσωπικό συμμετέχει σε περαιτέρω εκπαιδύσεις με στόχο τη βελτίωση του συντονισμού και της αποδοτικότητας των ομάδων.

Παράλληλα, λόγω της ιδιαιτερότητας των αναγκών για την εκπαίδευση υποδομών, πραγματοποιούνται και εκπαιδύσεις εκτός του εκπαιδευτικού μας κέντρου, σε εγκεκριμένους συνεργάτες, μεταξύ άλλων και για θέματα πρώτων βοηθειών και αντιμετώπισης πυρκαγιάς.



Επιχειρησιακή συνέχεια

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται στον τομέα της επιχειρησιακής συνέχειας και ετοιμότητας. Το είδος, ο όγκος και η πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων, επιβάλλουν τη διατήρηση υψηλού επιπέδου επιχειρησιακής ετοιμότητας.

Σε ετήσια βάση συντάσσεται και αξιολογείται πλάνο κινδύνων με τις αντίστοιχες δικλείδες ασφαλείας ανά κίνδυνο, με σκοπό την επαρκή διαχείρισή τους. Δίδεται βαρύτητα σε προληπτικές δικλείδες με σκοπό την πρόληψη εμφάνισης του πιθανού κινδύνου. Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στον τομέα της διαθεσιμότητας των πτητικών μέσων, καθώς και στην ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων.



Πλάνο αποκατάστασης πληροφοριακών συστημάτων

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο όμιλος ξεκίνησε ένα νέο έργο αναφορικά με τη σχεδίαση και υλοποίηση πλάνου αποκατάστασης (DR – Disaster Recovery). Το πλάνο αφορά στη διαδικασία επαναφοράς των συστημάτων πληροφορικής και υποδομών μετά από μερική ή ολική καταστροφή (φυσική ή εκούσια) και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity) του ομίλου.

3.5 // ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Πρωταρχικός σκοπός του Τμήματος Προμηθειών, είναι η συνεργασία με αξιόπιστους και εγκεκριμένους προμηθευτές. Για εμάς, το όραμα και τα ιδανικά που εκπροσωπούμε ως εταιρεία όπως η αξιοπιστία, η φερεγγυότητα, η διαφάνεια, ζητούμε να τα ενστερνίζονται και οι συνεργαζόμενοι με εμάς προμηθευτές. Πραγματοποιούμε έρευνα για κάθε υποψήφιο προς συνεργασία προμηθευτή αναφορικά με τη φερεγγυότητα, την ποιότητα και την αξιοπιστία. Οι υποψήφιοι προμηθευτές που πληρούν τα κριτήριά μας, εγκρίνονται ως προτεινόμενοι προς συνεργασία και εντάσσονται στη λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών. Η συνεργασία με τους προμηθευτές παρακολουθείται κατά τη διάρκεια του έτους και ανάλογα με τα αποτελέσματά της, αναθεωρείται αντίστοιχα η λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών, είτε με παραμονή των προμηθευτών στη λίστα, είτε με διαγραφή και διακοπή της συνεργασίας.

Υφίσταται διαχωρισμός μεταξύ κεντρικών και τεχνικών προμηθειών λόγω της πολυπλοκότητας των δραστηριοτήτων μας, καθώς επίσης και των κανονισμών συμμόρφωσης στο τεχνικό σκέλος των αεροσκαφών, το οποίο αφορά στα εξειδικευμένα ανταλλακτικά και εξαρτήματα των αεροσκαφών όπου οι συνεργαζόμενοι προμηθευτές είναι οι εγκεκριμένοι και επίσημα προτεινόμενοι από τον κατασκευαστή των αεροσκαφών. Οι πάσης φύσεως προμήθειες πλην των τεχνικών, υπάγονται στις κεντρικές προμήθειες.

Τμήμα κεντρικών προμηθειών:

Τα κριτήρια επιλογής προμηθευτών σε κάθε περίπτωση, είναι ποιοτικά και ποσοτικά. Αφορούν στην καταπολέμηση της διαφθοράς, στην εξασφάλιση της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στη διατήρηση των αξιοπρεπών συνθηκών εργασίας, στην κατάργηση της παιδικής εργασίας, στην προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και σε οικονομικούς και ποιοτικούς όρους.

Πάγια πολιτική μας αποτελεί η επιλογή ενός ακριβότερου υλικού, όταν αυτό συνεισφέρει θετικά στην προστασία του περιβάλλοντος, παρά φθηνότερου με αρνητική επίδραση σε αυτό. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το χαρτί FSC που χρησιμοποιούμε για έντυπες κάρτες επιβίβασης (boarding passes), αποκόμματα αποσκευών (baggage tags) και για το περιοδικό Shop on Board (περίπου 70.000 αντίτυπα ετησίως). Το ρόφημα του καφέ που προσφέρουμε στους επιβάτες μας εν ώρα πτήσης είναι πιστοποιημένος καφές «Fair Trade». Ο στόλος των εταιρικών οχημάτων μας έχει αντικατασταθεί από πετρελαιοκίνητα.

Στηρίζουμε τους Έλληνες προμηθευτές με σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη των ίδιων, αλλά και της Ελληνικής οικονομίας. Για τις κεντρικές προμήθειες (εξοπλισμός, έπιπλα, τροφοδοσία και υλικά τροφοδοσίας αεροσκαφών, καθαρισμός και εταιρείες καθα-

ρισμού, έντυπα, προωθητικό υλικό, ιματισμός / στολές, γραφική ύλη και αναλώσιμα, προϊόντα προς πώληση στο αεροσκάφος και υπηρεσίες) το 85% περίπου των προμηθευτών αφορά σε εγχώριους προμηθευτές και το 15% σε προμηθευτές εξωτερικού. Συνολικά για το 2017, δαπανήθηκαν σε εγχώριους προμηθευτές περί των 33,2 εκ.€.

Τμήμα τεχνικών προμηθειών:

Συνεργαζόμαστε με περίπου 350 προμηθευτές. Οι προμηθευτές αυτοί είναι είτε οι επίσημοι κατασκευαστές των ανταλλακτικών είτε εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι τους. Η πλειοψηφία τους, αφορά σε προμηθευτές του εξωτερικού, λειτουργούν κυρίως με έδρα την Ευρώπη και ειδικότερα τη Γερμανία, την Αγγλία και τη Γαλλία. Επίσης σημαντικός είναι ο αριθμός των προμηθευτών από τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής. Επιπλέον, συνεργαζόμαστε και με εγχώριους προμηθευτές για αγορές παρελκόμενων και αγαθών κοινής χρήσης. Ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες για την συντήρηση συγκεκριμένων ανταλλακτικών, η εγχώρια αγορά συμβάλλει, έστω και σε περιορισμένο βαθμό. Ένα παράδειγμα είναι η συντήρηση των τροχών και των φρένων των αεροσκαφών, η οποία πραγματοποιείται στην Ελλάδα.



Κώδικας δεοντολογίας προμηθευτών

Σε συνέχεια της δέσμευσης μας και επίτευξης στόχων για το 2017, προχωρήσαμε στην σύνταξη κώδικα ηθικής και δεοντολογίας προμηθειών. Ο κώδικας αφορά στις απαιτήσεις της εταιρείας έναντι των προμηθευτών της, αλλά και στα τμήματα κεντρικών και τεχνικών προμηθειών.

Ο Κώδικας βασίζεται στις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, καθώς και σε συναφή διεθνή πρότυπα, συμπεριλαμβανομένων της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, τις κατευθυντήριες αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις επιχειρήσεις και τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα των παιδιών και επιχειρηματικές αρχές, τις βασικές συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ), τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΟΣΑ για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις, καθώς επίσης και σχετικές πρακτικές που αφορούν το περιβάλλον. Ο κώδικας είναι διαθέσιμος στην εταιρική ιστοσελίδα, www.aegean.com.

Διασφάλιση ποιότητας

Στην ΑΕΓΕΑΝ λειτουργούμε σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς που παρατίθενται από την Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA – European Aviation Safety Agency), την υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) με αρμοδιότητα τον τομέα ασφάλειας της πολιτικής αεροπορίας.

Έχουμε αναπτύξει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (QMS – Quality Management System), το οποίο εξασφαλίζει ότι η εταιρεία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας που θεσπίζονται μέσω του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA-European Aviation Safety Agency), τις οδηγίες που εκδίδει η Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), τα πρότυπα και τις συνιστώμενες πρακτικές που εκδίδονται από την IOSA (IATA Operational Safety Audit) και με οποιαδήποτε πρόσθετη απαίτηση που καθιερώνεται από την εταιρεία. Όλες αυτές οι απαιτήσεις και η εφαρμογή τους περιγράφονται στα εταιρικά εγχειρίδια και διαδικασίες, τα οποία δομούνται κάτω από ένα οργανωμένο σύστημα διαχείρισης της βιβλιογραφίας του οργανισμού. Το Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου της εταιρείας εξασφαλίζει ότι η εταιρεία συμμορφώνεται με όλα τα παραπάνω, μέσω επιθεωρήσεων που διεξάγονται από κατάλληλα εκπαιδευμένους επιθεωρητές, εξειδικευμένους στον εκάστοτε επιχειρησιακό τομέα ευθύνης τους. Εκτός από τη συμμόρφωση με τα ανωτέρω νομοθετικά πλαίσια, οι επιθεωρήσεις έχουν ως σκοπό την αναγνώριση τομέων που χρειάζονται βελτίωση και την αναγνώριση κινδύνων που τυχόν υφίστανται στα επιχειρησιακά τμήματα της εταιρείας. Η διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται για την επίτευξη των υψηλότερων επιπέδων ποιότητας μέσω των αρμοδιοτήτων που κάθε διοικητικό στέλεχος έχει, καθώς και μέσω της αξιολόγησης της διαχείρισης του οργανισμού που πραγματοποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα όπου παρουσιάζεται η δράση του προγράμματος, τα αποτελέσματα και αποφασίζεται η λήψη τυχόν προληπτικών ενεργειών.

Ο “Υπόλογος Διευθυντής” δεσμεύεται μέσω συγκεκριμένων πολιτικών για την ασφάλεια και την ποιότητα, για την εφαρμογή

τους στην εταιρεία καθώς και για την παροχή των απαραίτητων πόρων ώστε αυτές να επιτευχθούν. Η πολιτική επικοινωνείται σε όλο τον οργανισμό μέσω των εγχειριδίων και του εσωτερικού διαδικτύου. Επίσης, τοποθετείται σε κοινή θέα, σε όλα τα κτήρια και ειδικότερα στα σημεία όπου υπάρχει ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται με τον επιχειρησιακό τομέα της εταιρείας.

Όλοι οι εξωτερικοί οργανισμοί που συνεργάζονται με την εταιρεία μας είτε ως προμηθευτές προϊόντων είτε ως πάροχοι υπηρεσιών, γίνονται αποδεκτοί από τους εκάστοτε διευθυντές των τμημάτων με τα οποία υπάρχει συνεργασία. Πριν την υπογραφή ενός συμβολαίου ή μίας εντολής εργασίας, πραγματοποιείται έλεγχος είτε με επιθεώρηση ή με ερωτηματολόγιο που αποστέλλεται στον οργανισμό από το τμήμα “Ποιοτικού Ελέγχου” της εταιρείας μας. Τα απαραίτητα έγγραφα που προσκομίζονται ως αποδεικτικά για την αποδοχή τους, ελέγχονται σύμφωνα με τα πρότυπα που έχει θεσπίσει η εταιρεία για την εκάστοτε δραστηριότητα που αυτοί καλύπτουν. Επίσης, πραγματοποιείται εκτίμηση του ρίσκου για τον αντίκτυπο που μπορεί να έχει ένα νέο προϊόν ή μία νέα υπηρεσία στην ασφάλεια των δραστηριοτήτων της εταιρείας. Βάση αυτής της εκτίμησης, ενδέχεται να προκύψει η απαίτηση εφαρμογής μέτρων που θα περιορίσουν τυχόν κινδύνους πριν από τη σύναψη του συμβολαίου. Κάθε προμηθευτής ή πάροχος υπηρεσίας αξιολογείται με την προαναφερθείσα διαδικασία κάθε δύο χρόνια, εκτός αν η νομοθεσία απαιτεί μικρότερο χρονικό διάστημα. Αν η ποιότητα των αγαθών ή υπηρεσιών είναι κατώτερη από την αναμενόμενη ή προκύπτουν τυχόν θέματα ασφάλειας, τότε διακόπτεται η συνεργασία άμεσα και αναζητείται νέος πάροχος αγαθών ή υπηρεσιών.



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

3.6 // ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΞΥΓΙΩΣ ΤΗΣΜΟΙ

10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ

Η διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία συνεισφέρει στην ειρήνη, τη δικαιοσύνη και τους ισχυρούς θεσμούς, μέσω της προστασίας θεμελιωδών ελευθεριών, σύμφωνα με διεθνείς συμφωνίες και την εθνική νομοθεσία για την εξάλειψη παράνομης μετακίνησης ευπαθών ομάδων. Επίσης, συνεισφέρει στην εξάλειψη των ανισοτήτων μέσω της προώθησης της ένταξης όλων των ανθρώπων ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, φυλής, εθνικότητας, θρησκείας και οικονομικής ή άλλης κατάστασης.

Καθώς η εταιρεία συνεργάζεται με παρόχους υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης στα κατά τόπους αεροδρόμια, οι επιδράσεις του θέματος αφορούν κυρίως αυτούς και συνδέονται με τη λειτουργία της εταιρείας μέσω της συνεργασίας μας μαζί τους. Αποτελεί υποχρέωση του εκάστοτε παρόχου, η εκπαίδευση του προσωπικού του με βάση την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία καθώς και με τη νομοθεσία τρίτων χωρών, ανάλογα με τους προορισμούς στους οποίους η εταιρεία επιχειρεί, προκειμένου να διασφαλίζει ότι η ασφάλεια των επιβατών της είναι στα υψηλότερα δυνατά επίπεδα. Η εκπαίδευση πραγματοποιείται με γνώμονα τη διασφάλιση της ισοτιμίας για κάθε επιβάτη, της ίσης μεταχείρισης, αποτρέποντας κάθε είδους ρατσιστική συμπεριφορά.

Αναπόσπαστο κομμάτι της εκπαίδευσης, αποτελεί η επιβεβαίωση των ταξιδιωτικών εγγράφων, ως ένα πολύ ισχυρό αντικείμενο πρόληψης μετακίνησης παράνομων επιβατών και κυρίως παράνομης μετακίνησης παιδιών και ατόμων πάρα τη θέληση τους, υπό καθεστώς αναγκαστικής ομηρίας (trafficking).

Επιπλέον, εκπαιδεύουμε το προσωπικό καμπίνας, με γνώμονα την ασφάλεια μέσα στην καμπίνα. Στο πλαίσιο της συνεισφοράς μας και της αποτελεσματικής συνεργασίας μας με τις αρχές του αεροδρομίου και τις αρχές ασφαλείας, διαθέτουμε αεροσκάφη μας για την εκπαίδευση των αρχών ασφαλείας στην Ελλάδα και στην Κύπρο. Διενεργούμε παράλληλα εκτιμήσεις επικινδυνότητας για όλους τους προορισμούς που επιχειρούμε, λαμβάνοντας υπόψη τις τοπικές και διεθνείς καταστάσεις, τις εκτιμήσεις αρχών και του τμήματος ασφαλείας.

Όπου κρίνεται απαραίτητο, διενεργούμε επιπλέον ελέγχους, αυξάνοντας τα μέτρα ασφαλείας. Στην Αθήνα και σε επιλεγμένα αεροδρόμια χρησιμοποιούμε επιπλέον υπηρεσίες ασφαλείας από τρίτους, προκειμένου τη περαιτέρω διασφάλιση υψηλού βαθμού ελέγχου. Το 2017, αποτρέψαμε άνω των 7.600 περιπτώσεων μετακίνησης επιβατών με ταξιδιωτικά έγγραφα αμφιβόλου γνησιότητας προς τον προορισμό που προσπαθούσαν να ταξιδέψουν. Επιπλέον, συμβάλαμε σε τουλάχιστον 4 επιβεβαιωμένες περιπτώσεις όπου με στοιχεία και ενέργειες αποτρέψαμε περιπτώσεις παράνομης μετακίνησης παιδιών παρά τη θέλησή τους, υπό καθεστώς αναγκαστικής ομηρίας.

Το 2017, όπως εξάλλου και κάθε χρόνο, πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις αναφορικά με τη διαχείριση των επιβατών και τα δικαιώματά τους (π.χ. σε περιπτώσεις καθυστερήσεων πτήσεων, ακύρωσης πτήσεων, απώλειας ή φθοράς αποσκευών, κ.λπ.), τη διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των αντίστοιχων κανονισμών. Παρατίθεται ο σχετικός πίνακας εκπαιδεύσεων:

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ. ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ			
Τίτλος	Αριθμός εκπαιδεύσεων	Ώρες εκπαίδευσης	% επί του συνόλου εργαζομένων ΑΕΓΕΑΝ & Olympic Air
Ασφάλεια από έκνομες ενέργειες	108	1.688	35%
Ποιοτική Εξυπηρέτηση Επιβατών	32	432	18%

Παράλληλα, το 2017 υλοποιήθηκαν προγράμματα παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών για τη φροντίδα και εξυπηρέτηση επιβατών με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς. Μέρος αυτών των προγραμμάτων ήταν η συμμετοχή μας σε σχετικές δράσεις με συλλόγους ΑΜΕΑ, φιλοζωικών οργανώσεων (ζώα οδηγούς, ζώα συντροφιάς κ.ά.) αλλά και κρατικούς φορείς.



ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ

3.7 // ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Μεγάλο ποσοστό των απευθείας πωλήσεων μας προέρχεται από το διαδίκτυο. Συνεπώς η εμπιστευτικότητα και η ασφάλεια των δεδομένων των πελατών / επιβατών μας, καθώς και των αντίστοιχων συναλλαγών τους, αποτελεί προτεραιότητα υψίστης σημασίας. Έχουμε επενδύσει σε μηχανισμούς και συστήματα που ενισχύουν την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων και την προστασία των συναλλαγών.

Προκειμένου να προσφέρουμε ασφαλείς συναλλαγές στο επιβατικό κοινό που επιλέγει τα σημεία πώλησης της εταιρείας για την έκδοση των εισιτηρίων του με χρήση πιστωτικής κάρτας (web site, call center), λειτουργούμε από το 2008, το Τμήμα Ύποπτων Συναλλαγών (Fraud Prevention), το οποίο βρίσκεται σε στενή συνεργασία με τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της ΕΛ.ΑΣ. και έχει ως στόχο να:

- ➔ Προφυλάσσει τους κατόχους πιστωτικών καρτών από ύποπτες συναλλαγές.
- ➔ Προφυλάσσει το ευρύτερο κοινό από ύποπτα ταξιδιωτικά πρακτορεία.



Τιμητική διάκριση για την ΑΕΓΕΑΝ αποτελούν:

- A) Η ανάληψη της Προεδρίας στη Διοικούσα Επιτροπή για την εκπροσώπηση των Ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιρειών στην Ευρώπη σε θέματα πρόληψης απάτης (European Airlines Fraud Prevention Group). Η ΑΕΓΕΑΝ είναι μέλος της EAFPG από τον Φεβρουάριο του 2010.
- B) Η συμμετοχή στη Διοικούσα Επιτροπή της IATA Perseus (IATA Perseus Steering Committee).



Στο πλαίσιο του τμήματος αυτού (Fraud Prevention DPT) εντάσσεται και το FFprevention, που σκοπεύει στην ορθότητα της σωστής χρήσης του προγράμματος επιβραβεύσεως της ΑΕΓΕΑΝ – Miles + Bonus – και στην προφύλαξη αυτού από οιαδήποτε άτυπη ενέργεια.

Ο όμιλος εναρμονίζεται πλήρως με το πρότυπο PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Το πρότυπο αυτό επιβάλλεται από τις εταιρείες των πιστωτικών καρτών και οι προδιαγραφές του αφορούν όλους τους οργανισμούς που αποθηκεύουν, επεξεργάζονται ή διαβιβάζουν δεδομένα καρτών.

Ο όμιλος υπόκειται σε συνεχείς ελέγχους για την πληρότητα, την ασφάλεια και τη συστημική ορθότητα των πληροφοριακών του υποδομών ώστε να διασφαλίζεται πλήρως η προστασία των δεδομένων των καρτών των επιβατών.

Επιπλέον, ο Ευρωπαϊκός Κανονισμός 679/2016, περί προστασίας των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη διακίνηση αυτών, θέτει νέα δεδομένα και απαιτήσεις έναντι των οποίων η εταιρεία οφείλει να ανταποκριθεί.

Στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τον Κανονισμό, η εταιρεία έχει:

- Ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων με συγκεκριμένα καθήκοντα
- Προβεί σε καταγραφή των επεξεργασιών δεδομένων
- Υλοποιήσει αναλύσεις αποκλίσεων και αξιολογήσεις επιδράσεων από πιθανή διαρροή δεδομένων
- Λάβει μέτρα, με σκοπό την επαρκή διασφάλιση της, έναντι των κινδύνων που απορρέουν από τις επεξεργασίες των δεδομένων.

Το έτος 2017, δεν υφίστανται περιπτώσεις αποκάλυψης προσωπικών δεδομένων οι οποίες να οφείλονται σε διαρροή ή κλοπή από τα συστήματά μας ή περιπτώσεις στις οποίες η εταιρεία να έχει καταστεί υπόλογη για διαρροή προσωπικών δεδομένων.

3.8 // ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

Αντιμαχόμαστε τη διαφθορά και είμαστε πλήρως αντίθετοι σε οποιαδήποτε μορφή δωροδοκίας. Είναι γενικά αποδεκτό ότι στην ΑΕΓΕΑΝ δεν τίθεται θέμα διαφθοράς, ούτε δωροδοκίας και δεν έχει ποτέ αναφερθεί καμία σχετική περίπτωση. Εντούτοις, συνεχίζουμε τις προσπάθειες μας και λαμβάνουμε σχετικά μέτρα προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι αυτή η κατάσταση δεν θα αλλιάξει. Ασκούμε την καθημερινή μας λειτουργία με γνώμονα την ηθική, τη διαφάνεια και τις ανοικτές διαδικασίες.

Η συμμετοχή των διευθυντών για την επιτυχή εφαρμογή της πολιτικής είναι άμεση και ουσιαστική και με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνουμε το στόχο μας και υπογραμμίζουμε ότι η διαφθορά και η δωροδοκία δεν είναι αποδεκτές στην εταιρεία μας.

Στο πλαίσιο άσκησης αποτελεσματικής εταιρικής διακυβέρνησης, η διατήρηση επαρκών συστημάτων εσωτερικού ελέγχου αποτελεί πάντα προτεραιότητα. Στο πλαίσιο αυτό, η διοίκηση έχει υιοθετήσει διαδικασία αξιολόγησης των κινδύνων όπου ιεραρχούνται οι νέοι και υφιστάμενοι κίνδυνοι σε ετήσια βάση. Με βάση τα αποτελέσματα της ιεράρχησης σχεδιάζονται οι αντίστοιχες διαδικασίες, με δικλίδες ασφαλείας που σκοπό έχουν τον περιορισμό εκδήλωσης των κινδύνων, ένας εκ των οποίων αφορά στη συμμετοχή

σε φαινόμενα διαφθοράς, με συνεπακόλουθη έκθεση της εταιρείας στο ευρύ κοινό.

Η Διοίκηση έχει υιοθετήσει σειρά μέτρων και έχει επενδύσει σε θέματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων ως δικλίδες επαρκούς αντιμετώπισης και διαχείρισης του κινδύνου. Επιπλέον μέτρα, αφορούν σε δικλίδες πρόληψης και παρακολούθησης των λειτουργιών αναφορικά με τη διαφάνεια των συναλλαγών, την προστασία των κεφαλαίων και των εταιρικών περιουσιακών στοιχείων, τη διασφάλιση των συναλλαγών και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Δεν έχουν καταγραφεί ούτε έχουν αναφερθεί περιπτώσεις διαφθοράς ή ισχυρισμοί για πιθανή δωροδοκία, κατάχρηση, απάτη ή εξαγορά.





4 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

Δεσμευόμαστε να λειτουργούμε σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα του κλάδου σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, τηρώντας απόλυτα την εκάστοτε ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, καθώς και κάθε σχετική κανονιστική απαίτηση ή διεθνή πρακτική. Έχοντας πάντα ως προτεραιότητα την Υγεία και Ασφάλεια και στοχεύοντας στην αξιοπρεπή εργασία, παρέχουμε ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας για όλους τους εργαζόμενούς μας.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

4.1 // ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ



Η Διοίκηση της ΑΕΓΕΑΝ τεκμηριώνει την αδιαπραγμάτευτη δέσμευσή της στην προστασία και διασφάλιση της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού και των συνεργατών της, μέσα από την Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας, η οποία δεν περιορίζεται μόνο στην πλήρη συμμόρφωση και τήρηση των εν ισχύ νομοθετικών απαιτήσεων στην άσκηση κάθε εταιρικής δραστηριότητας, αλλά επεκτείνεται και στην υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών, στη συνεχή βελτίωση των επιδόσεων μας στον τομέα αυτό, καθώς επίσης και σε δράσεις εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας.

Η πολιτική αυτή:

- ➔ Τεκμηριώνει τη δέσμευση για τήρηση των νομοθετικών και λοιπών κανονιστικών απαιτήσεων στις οποίες υπόκειται η εταιρεία, ως προς την Υγεία και Ασφάλεια.

➔ Διέπει την προστασία του προσωπικού και των συνεργατών της, καθώς και της ευρύτερης κοινότητας, με στόχο τη μείωση της επικινδυνότητας και την ελαχιστοποίηση των ατυχημάτων.
- ➔ Διασφαλίζει ότι η εταιρεία παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες και εκπαίδευση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, αλλά και ότι διαθέτει τους κατάλληλους πόρους για την υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.

➔ Συμπεριλαμβάνει τη δέσμευση για πρόληψη και συνεχή βελτίωση.

➔ Κοινοποιείται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και είναι διαθέσιμη στο κοινό.

Ως Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία ορίζεται το σύνολο των συνθηκών και παραγόντων που επηρεάζουν τη ψυχοσωματική κατάσταση των εργαζομένων και περιλαμβάνει κάθε δυνατή δραστηριότητα προστασίας και πρόληψης των εργαζομένων από τους επαγγελματικούς κινδύνους.

Από το 2010, εφαρμόζουμε Πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο OHSAS 18001:2007, το οποίο καθορίζει τις γενικές απαιτήσεις που πρέπει να καλύπτονται για την ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης, προκειμένου να αναγνωρίζονται και να περιορίζονται οι επαγγελματικοί κίνδυνοι για τους εργαζόμενους και το ευρύτερο κοινό. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζουμε, με πλήρη διαφάνεια, ότι λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα προφύλαξης της Υγείας και Ασφάλειας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων μας.

Η πρόασηψη της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού και των συνεργατών μας διασφαλίζεται ολιστικά μέσα από το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας, αλλά και με επιμέρους μέτρα και ενέργειες, όπως:

- ➔ Μελέτη και εφαρμογή κατάλληλων μέσων και μέτρων προστασίας, ιδίως στο χώρο συντήρησης αεροσκαφών.

➔ Συνεχής «σάρωση» όλων των δραστηριοτήτων της εταιρείας, με στόχο τον εντοπισμό δυνητικών κινδύνων, ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα.
- ➔ Υλοποίηση προγραμμάτων εξετάσεων και προληπτικής ιατρικής για όλο το προσωπικό.

➔ Συγκρότηση και εκπαίδευση Ομάδων Πρώτων Βοηθειών.

➔ Διεξαγωγή εξειδικευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, προάγοντας τη νοοτροπία πρόληψης ατυχημάτων και ασφαλούς εργασίας.

Κατά τη διάρκεια του 2017, συνέβησαν 28 εργατικά ατυχήματα όλα εντός Ελλάδας και κανένα θανατηφόρο. Από τα 28 ατυχήματα, τα 16 συνέβησαν στο χώρο εργασίας και τα 12 κατά την προσέλευση στο χώρο εργασίας.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ 2017*	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
IR (δείκτης τραυματισμών)**	1,22	0,54	1,67
LDR (δείκτης χαμένων ημερών εργασίας)***	24,8	13,5	32,4
AR (δείκτης αδικαιολόγητων απουσιών)****	0,0036	0,0008	0,0028
ODR (Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών)	0,00	0,00	0,00

Η πληροφορία έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 403: Occupational Health and Safety 2016, για την ανάπτυξη του οποίου έχουν χρησιμοποιηθεί διεθνώς αναγνωρισμένα εργαλεία και μεθοδολογίες.

* Οι δείκτες περιλαμβάνουν μόνο τους εργαζομένους που απασχολούνται άμεσα στην ΑΕΓΕΑΝ και Olympic Air.

** Ο δείκτης τραυματισμών δεν συμπεριλαμβάνει τραυματισμούς ήσσονος σημασίας (πρώτων βοηθειών) και υπολογίζεται ως εξής: IR (ποσοστό τραυματισμών)= σύνολο τραυματισμών Χ 200.000 / σύνολο εργατοωρών.

*** Ως ημέρες εννοούμε «ημερολογιακές ημέρες». Οι χαμένες ημέρες ξεκινούν να μετρώνε από την ημέρα του ατυχήματος, και ο δείκτης υπολογίζεται ως εξής: LDR (ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας) = σύνολο χαμένων ημερών εργασίας x 200.000 / σύνολο εργατοωρών.

**** AR (ποσοστό αδικαιολόγητων απουσιών) = σύνολο αδικαιολόγητων ημερών κατά τη διάρκεια του έτους / σύνολο εργατοημερών.

4.2 // ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (Διοικητικό προσωπικό)

Πέραν των εκπαιδεύσεων που γίνονται με στόχο την ασφάλεια πτήσεων και την επιχειρησιακή ετοιμότητα, η ΑΕΓΕΑΝ, στο πλαίσιο ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, παρέχει εκπαιδευτικές λύσεις με θετική επίδραση σε κάθε επίπεδο της αεροπορικής αλυσίδας.

Συνεχίζουμε να επενδύουμε στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των ανθρώπων μας, δίνοντας έμφαση στη διαμόρφωση της εταιρικής κουλτούρας των εργαζομένων μας.

Το εκπαιδευτικό κέντρο της ΑΕΓΕΑΝ βρίσκεται εντός της τεχνικής βάσης στο Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος», Κτίριο 57. Αποτελείται από 13 μοντέρνες αίθουσες διδασκαλίας πλήρως εξοπλισμένες με τα τελευταία τεχνολογικά μέσα με σκοπό την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας.

Προκειμένου να καλυφθούν τα διαφορετικά υπόβαθρα των εκπαιδευόμενων και να εξασφαλιστεί η ομοιογένεια στην κατάρτιση, έχουμε διαχωρίσει τα προγράμματα μας ως εξής:

Προσανατολισμός:

Ο προσανατολισμός των νέων εργαζομένων, τους ενσωματώνει αποτελεσματικά στην εταιρεία και βοηθά στην παραμονή τους, την παρακίνηση και την ικανοποίηση από την εργασία, δίνοντας με γρήγορο ρυθμό τη δυνατότητα σε κάθε εργαζόμενο να γίνει ένα συμβαλλόμενο μέλος της ομάδας εργασίας. Τα οφέλη του προσανατολισμού είναι σαφή και ορατά, τόσο στο νέο εργαζόμενο όσο και στην εταιρεία. Η εταιρεία μπορεί να προσδιορίσει διάφορους παράγοντες ως μερικά από τα οφέλη ενός συστηματικού προσανατολισμού. Οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι χαίρουν εκτίμησης και είναι σε θέση να "ταιριάξουν" με τα νέα τους καθήκοντα πιο εύκολα και γρήγορα. Ένα επιτυχημένο πρόγραμμα προσανατολισμού συμμαρτίζεται την εταιρική κουλτούρα.

Λειτουργική Εκπαίδευση:

Το πρόγραμμα είναι προσανατολισμένο στην παροχή των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων για την κατάλληλη επαγγελματική και εργασιακή επίδοση. Έχει τόσο θεωρητικές όσο και πρακτικές συνιστώσες, αλλά με μεγαλύτερη την επιρροή του τελευταίου σε σχέση με άλλα είδη εκπαίδευσης.

Εξειδικτική Εκπαίδευση:

Ενισχύει την ατομική αποτελεσματικότητα, τις δεξιότητες μάθησης, καθώς και την αύξηση της αυτογνωσίας.

Περιγραφή Προγράμματος Επανεκπαίδευσης:

Αφορά στη διαδικασία που έχει ως στόχο την παροχή ευκαιριών για τους εργαζομένους, καθώς και να ακονίσει τις δεξιότητες και τα ταλέντα που χρησιμοποιεί ήδη στο χώρο εργασίας. Κατά καιρούς, το επίκεντρο αυτού του τύπου των διορθωτικών εκπαιδεύσεων έχει να κάνει με την βοήθεια των ατόμων να απορρίψουν τις συνήθειες που έχουν παρεισφρήσει με την πάροδο του χρόνου, βοηθώντας τον εργαζόμενο στην επανάκτηση της αποτελεσματικότητας που έχει χάσει. Σε άλλες περιπτώσεις, η επανεκπαίδευση επιτρέπει στον εργαζόμενο να εκτεθεί σε νέες μεθόδους ή τεχνολογίες που ενισχύουν την ικανότητα του στην εργασία.

Εκπαίδευση σε θέματα των αεροπορικών συμμαχιών:

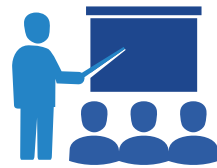
Η Star Alliance, η μεγαλύτερη αεροπορική συμμαχία, προσφέρει εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία παρέχουν στους εργαζόμενους τη γνώση που απαιτείται προκειμένου να αποδοθεί στο επιβατικό μας κοινό μια πραγματικά παγκόσμια εμπειρία αεροπορικής συμμαχίας. Οι εργαζόμενοι καλούνται να παρακολουθήσουν μια σειρά από εκπαιδευτικές ενότητες (e-learning), οι οποίες έχουν δημιουργηθεί για να αυξήσουν τις γνώσεις τους και να βελτιώσουν την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες μας.

Εκπαίδευση εκτός της εταιρείας:

Οι περιπτώσεις αναγκών σε εκπαίδευση που δεν είναι δυνατόν να καλυφθούν εσωτερικά, καλύπτονται μέσω εξωτερικών συνεργατών / παροχών εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Η επιλογή αφορά στην παροχή του εκπαιδευτικού προγράμματος που θα καλύπτει τις ανάγκες εκπαίδευσης και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Με τη λήξη κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος, πραγματοποιείται αξιολόγηση του εκπαιδευτή.

Στον παρακάτω πίνακα, παρατίθενται ο αριθμός των εκπαιδευσεων και οι ώρες εκπαίδευσης διοικητικού προσωπικού για το 2017:

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2017



62
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ



9.026 ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΩΡΕΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



943 ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ
*Πολλοίπλές συμμετοχές

*Ίδιοι εργαζόμενοι έχουν παρακολουθήσει διαφορετικές εκπαιδεύσεις.

4.3 // ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ίση μεταχείριση, ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της διαφορετικότητας, η παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους τους εργαζόμενους, το δικαίωμα της συλλογικής διαπραγμάτευσης και η κατάργηση παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας, αποτελούν βασικές και αδιαπραγμάτευτες αρχές της εταιρείας μας.

Στους παρακάτω πίνακες παρατίθενται

α) Η κατανομή εργαζομένων ανά φύλο και ηλικιακή ομάδα.

β) Η κατανομή Directors / Managers ανά φύλο και ηλικιακή ομάδα.

γ) Η κατανομή εργαζομένων ανά είδος σύμβασης, φύλο και ηλικιακή ομάδα.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ				
Φύλο	Έως 30 ετών	30 έως 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Σύνολο
Άνδρες	162	765	144	1.071
Γυναίκες	564	955	31	1.550
Σύνολο	726	1.720	175	2.621



ΚΑΤΑΝΟΜΗ DIRECTORS / MANAGERS ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ				
Φύλο	Έως 30 ετών	30 έως 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Σύνολο
Άνδρες	0	34	26	60
Γυναίκες	1	34	7	42
Σύνολο	1	68	33	102

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ					
Ηλικιακή Ομάδα	Άνδρες Αορίστου Χρόνου	Γυναίκες Αορίστου Χρόνου	Άνδρες Ορισμένου Χρόνου	Γυναίκες Ορισμένου Χρόνου	Σύνολο
Έως 30 ετών	123	139	39	425	726
30 έως 50 ετών	740	849	25	106	1.720
Άνω των 50 ετών	142	31	2	0	175
Σύνολο	1.005	1.019	66	531	2.621





5 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Προσπαθούμε αδιάκοπα να συμβάλουμε
στη στήριξη της ελληνικής περιφέρειας
και να εξυπηρετούμε με άριστο τρόπο
εκατομμύρια ξένους επισκέπτες.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

5.1 // ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ



Μέσα από την επιχειρησιακή μας λειτουργία, στοχεύουμε στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ανάπτυξη του δικτύου εσωτερικού, έτσι ώστε ακόμη και το πιο απομακρυσμένο νησί να έχει πρόσβαση στην ηπειρωτική Ελλάδα.

Η στήριξη των τοπικών κοινωνιών και η ενίσχυση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη μέσω:

- ➔ Της ανάδειξης τοπικών προμηθευτών και παραγωγών με ένταξη των προϊόντων τους στα αεροσκάφη.
- ➔ Των συνεργειών με θεσμούς για την προβολή πόλεων και περιφερειών.
- ➔ Της βιώσιμης ανάπτυξης πόλεων μέσω της προσφοράς ασφαλών και προσιτών συστημάτων μεταφοράς για οδοιπόρους και περισσότερους ανθρώπους.



“ΟΛΗ Η ΕΛΛΑΔΑ ΚΟΝΤΑ”

Επιδίωξή μας, μέσω αυτής της ενέργειας, ήταν να προβάλλουμε σε όλο τον κόσμο τους λόγους που κάνουν κάθε τόπο της χώρας μας μοναδικό. Γι' αυτό ξεκινήσαμε από τον Μάιο του 2016 μια σειρά δράσεων και ενεργειών με τον τίτλο «Όλη η Ελλάδα Κοντά», που στόχο είχε τη στήριξη και την ανάπτυξη της ελληνικής περιφέρειας, όχι μόνο μέσω της διασφάλισης της πλήρους κάλυψης του δικτύου εσωτερικού, αλλά και μέσω της υλοποίησης ενεργειών προς όφελος των τοπικών οικονομιών και κοινωνιών.

Από τον Μάιο 2016 και κάθε μήνα έως τον Απρίλιο 2017, μέσω της ενέργειας «Όλη η Ελλάδα κοντά» και σε συνεργασία με τοπικούς παραγωγούς και φορείς, τα αεροσκάφη της AEGEAN και της Olympic Air γέμιζαν με εικόνες, χρώματα, γεύσεις και αρώματα από έναν ή περισσότερους ελληνικούς προορισμούς. Σε όλα τα Lounges, καθώς και σε όλες τις πτήσεις εσωτερικού και εξωτερικού, προσφέραμε παραδοσιακά τοπικά προϊόντα.

Επιπλέον, στις πτήσεις εξωτερικού και συγκεκριμένα στη διακεκριμένη θέση, ο συνεργαζόμενος chef επιμελούνταν τη δημιουργία μιας επιπλέον επιλογής μενού βασισμένης στις εκάστοτε συνταγές κάθε προορισμού, η οποία συνοδευόταν από τοπικό οίνο.



“Greece by Greeks”

Οι κρυμμένες ομορφιές της Ελλάδας ταξιδεύουν σε όλο τον κόσμο μέσα από τα μάτια των Ελλήνων.



Παραμένοντας πιστοί στη δέσμευσή μας να συμβάλλουμε στην προβολή της Ελλάδας και την ενίσχυση της τουριστικής της αξίας, το 2017 θέσαμε έναν υψηλό στόχο. Να ανακαλύψουμε την πολυδιάστατη ομορφιά που κρύβει η χώρα μας και να την παρουσιάσουμε σε όλο τον κόσμο.

Μέσα από την ενέργεια «Greece by Greeks» ενώσαμε τις δυνάμεις μας με τον διεθνή Έλληνα καλαθοσφαιριστή Πάνη Αντετοκούνμπο, στο πρόσωπο του οποίου αναγνωρίσαμε τη θέληση, την επιμονή και την προσηλωση στον στόχο.

Ο Πάνης αποτέλεσε την έμπνευσή μας για να ταξιδέψουμε τη χώρα μας όσο πιο μακριά μπορούμε μέσα από τα μάτια των Ελλήνων και μαζί του αποδείξαμε πως μια τόσο μικρή χώρα όπως η Ελλάδα μπορεί να χωρέσει τεράστια ομορφιά.

Σε επίπεδο καμπάνιας η ενέργεια περιελάμβανε δύο φάσεις.

Στην πρώτη φάση η οποία έλαβε χώρα στην ελληνική αγορά, απευθυνθήκαμε στο ελληνικό κοινό το οποίο καλέσαμε για να μας βοηθήσει να συγκεντρώσουμε περισσότερες από 10.000 κρυμμένες ομορφιές της Ελλάδας που αξίζει ένας επισκέπτης να δει και να γευτεί. Έτσι μέσω της μοναδικής πλατφόρμας greecebygreeksgo.gr που είναι διαθέσιμη σε όλους δωρεάν, δημιουργήθηκε ο «οδηγός» με τα αυθεντικά μυστικά της χώρας μας, όπως τα γνωρίζουν οι ίδιοι οι κάτοικοί της. Ο «οδηγός» αυτός απευθύνεται σε όλους εκείνους που θέλουν να εξερευνήσουν τον τόπο μας και τις μοναδικές ομορφιές του, όπως μόνο ένας ντόπιος τις γνωρίζει.

Στη δεύτερη φάση απευθυνόμενοι σε αγορές εξωτερικού όπως η Γερμανία, η Γαλλία και η Αγγλία και υλοποιώντας εκτενή διαφημιστική επικοινωνία σε ηλεκτρονικά μέσα, καλέσαμε το κοινό να περιηγηθεί στην ειδική ενότητα που δημιουργήθηκε στο aegeanair.com και στην οποία φιλοξενείται όλο αυτό το περιεχόμενο και να γνωρίσει τα μυστικά που μοιράστηκαν οι Έλληνες για τη χώρα μας. Τοπικά έθιμα και παραδόσεις, καταπράσινα δάση, μαγευτικές παραλίες και απόκρημνες πλαγιές, σπάνιες λιχουδιές, τοπία που σου κόβουν την ανάσα, μικρά ξωκλήσια και απάτητα μονοπάτια που αναδεικνύουν ακόμη περισσότερο την Ελλάδα ως τον πιο φιλόξενο και συναρπαστικό προορισμό.

Όλα τα μυστικά βρίσκονται διαθέσιμα στο aegeanair.com και σε 6 γλώσσες, για να αποτελέσουν το πιο φιλόξενο καλωσόρισμα για κάθε ταξιδιώτη που ο προορισμός του είναι η Ελλάδα. Σκοπός της καμπάνιας ήταν να εμπνεύσουμε και να κατατοπίσουμε το διεθνές κοινό ώστε να επιλέξει τη χώρα μας και να την ανακαλύψει με τον καλύτερο τρόπο.



Παράλληλα, το 2018 συνεχίζουμε να μοιραζόμαστε μικρά μυστικά του τόπου μας και να ταξιδεύουμε την Ελλάδα σε επιλεγμένες αγορές του εξωτερικού. Ειδικότερα, ήδη έχει ξεκινήσει η υλοποίηση μίας δυναμικής και στοχευμένης καμπάνιας που αξιοποιεί το περιεχόμενο που αναπτύχθηκε το 2017.

Τα αποτελέσματα είναι ενθαρρυντικά και το 2018 αναμένεται να αγκαλιάσουν την πρωτοβουλία "Greece by Greeks" ακόμη περισσότεροι, διαδίδοντας το μήνυμα της αυθεντικής ομορφιάς που αξίζει όλοι να γνωρίσουμε.

ATHENS TOURISM PARTNERSHIP

Από το 2017, η AEGEAN συμμετέχει ενεργά στο Athens Tourism Partnership το οποίο αφορά σε σύμπραξη για την τουριστική προβολή της Αθήνας με το Δήμο Αθηναίων και το Διεθνές Αερολιμένα Αθηνών.

Ο Δήμος Αθηναίων, η AEGEAN και ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών ένωσαν για πρώτη φορά τις δυνάμεις τους έχοντας έναν κοινό στόχο: την προβολή της Αθήνας ως σύγχρονου κέντρου πολιτισμού και ελκυστικού τουριστικού προορισμού για όλον το χρόνο (www.developathens.gr/el/node/783).

Πρώτο αποτέλεσμα αυτής της συνεργασίας ήταν μία δυναμική καμπάνια με τίτλο «One City. Never Ending Stories.», με στόχο την ανάδειξη της Αθηναϊκής εμπειρίας. Η καμπάνια εστίαζε στην προβολή της Αθήνας ως μιας πόλης που προσφέρει αμέτρητες επιλογές. Μίας πόλης γεμάτης ιστορίες, εικόνες και εμπειρίες οι οποίες θα παρουσιάζονται με σύγχρονο, ζωντανό και δυναμικό τρόπο.

Η ιστοσελίδα της καμπάνιας www.thisisathens.org φιλοξένησε συνολικά 103 ιστορίες που μέσα από ένα κεντρικό και 5 θεματικά βίντεο, τα οποία εστίαζαν σε ειδικά κοινά και παρουσίασαν τη ζωή στην Αθήνα κάθε ώρα του εικοσιτετράωρου, παρουσίαζε τη ζωή των ανθρώπων της πόλης όλες τις εποχές του χρόνου και αναδείκνυε εύστοχα τις επιλογές μίας πόλης που προσφέρει στον επισκέπτη, τις ατελείωτες ευκαιρίες μοναδικών εμπειριών.

Παράλληλα, η ιστοσελίδα λειτούργησε και συνεχίζει να λειτουργεί ως εργαλείο προγραμματισμού του ταξιδιού, προβάλλοντας ότι συμβαίνει στην Αθήνα όλο το χρόνο, παρουσιάζοντας τα μουσεία, τα αξιοθέατα, τα δρώμενα, τις επιλογές φαγητού και διασκέδασης, αλλά και τις γειτονιές της πόλης με τα δικά τους ιδιαίτερα χαρακτηριστικά.



Η πρώτη φάση της καμπάνιας «One City. Never Ending Stories.» ξεκίνησε τέλη Ιανουαρίου 2017, αξιοποιώντας στο έπακρο τα ψηφιακά μέσα, ηλεκτρονικές και έντυπες διαφημίσεις, video, προβολή σε Youtube, Facebook, Instagram, Twitter, τα οποία αποτελούν σημαντικά εργαλεία προώθησης στο κοινό - στόχος που περιλαμβάνει, σε πρώτο στάδιο κυρίως ταξιδιώτες από τη Γαλλία και τη Γερμανία. Ο σχεδιασμός της καμπάνιας κάλυψε γεωγραφικά όλες τις μεγάλες πόλεις της Γαλλίας και της Γερμανίας οι οποίες αποτελούν τις βασικές αγορές - στόχους για την Αθήνα. Η ιστοσελίδα της καμπάνιας είναι διαθέσιμη στα αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της καμπάνιας, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ένα πρόγραμμα βιωματικής εμπειρίας για σημαντικούς travel bloggers και εκπροσώπους των MME του εξωτερικού, οι οποίοι επισκέφτηκαν την πόλη και έζησαν τις αστείρευτες ιστορίες της, μέσα από ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα φιλοξενίας, με βάση το προφίλ, τις προτιμήσεις και τη χώρα καταγωγής τους. Οι προσκεκλημένοι βίωσαν την πόλη και την καθημερινότητά της ανακαλύπτοντας γνωστές και άγνωστες πτυχές της. Έτσι, είχαν την ευκαιρία να διηγηθούν και οι ίδιοι, τη δική τους ιστορία για την Αθήνα και να μεταδώσουν το μήνυμα σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Για τον σχεδιασμό της 2ης φάσης της καμπάνιας που θα προβληθεί το 2018, υλοποιήθηκε έρευνα από τους τρεις εταίρους της σύμπραξης σε 5 βασικές χώρες-αγορές εξωτερικού. Στόχος της έρευνας ήταν να αναδειχθούν τα χαρακτηριστικά των ταξιδιωτών και η πρόθεσή τους να επισκεφθούν την πόλη της Αθήνας, έτσι ώστε να ακολουθήσει επιλογή των αγορών και στοχευμένη επικοινωνία στους εν δυνάμει επισκέπτες.

5.2 // ΣΥΝΕΙΣΦΕΡΟΥΜΕ ΣΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΚΑΙ ΣΤΗΡΙΞΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ & ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

Είμαστε κοντά σε όσους μας χρειάζονται

Η κοινωνική συνεισφορά αποτελεί θεμελιώδη αρχή της φιλοσοφίας μας, επιδιώκοντας τη στήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, καθώς και το έργο σημαντικών ΜΚΟ.

➔ Από το 2008, στηρίζουμε συστηματικά, μαζί με τους επιβάτες μας, τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδας.

Έως και τον Δεκέμβριο του 2017, συνολικά 532.235 επιβάτες ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμά μας συνεισφέροντας το ποσό των 1.069.356€. Μαζί και με την αντίστοιχη οικονομική ενίσχυση που προστίθεται από την AEGEAN, συγκεντρώθηκε συνολικά το ποσό των 2.093.194€ που συνέβαλε στην ανέγερση του Ξενώνα SOS Ελίζα, στην ανέγερση ενός σπιτιού στο νέο Παιδικό Χωριό SOS Θράκης και στην ενίσχυση και συντήρηση των Παιδικών Χωριών SOS γενικότερα.

2008 - 2017



2.093.194€ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS



➔ Στήριξη ανθρωπιστικών οργανώσεων για το Προσφυγικό.

Το 2017 συνεχίστηκε η συνεισφορά μας στις ανθρωπιστικές οργανώσεις και ΜΚΟ (Ελληνικές και διεθνείς) που συνέβαλαν στην αντιμετώπιση των δυσκολιών του προσφυγικού ρεύματος στην Ελλάδα, προσφέροντας εισιτήρια για τις μετακινήσεις εθελοντών και μελών των οργανώσεων στα νησιά που χρειάστηκαν ανθρωπιστική βοήθεια. Συγκεκριμένα, στηρίξαμε:

- Lifeline Hellas
- Remote Area Medical Organisation
- AMKE "The people's trust"
- Γιατροί του κόσμου
- Γιατροί χωρίς σύνορα
- Lifeguard Hellas
- ΜΕΤΑδραση
- Save the children
- Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης
- Disaster Tech Lab



ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ

Βασικός μας στόχος είναι η προώθηση συνεργειών οι οποίες προβάλλουν τον προορισμό και συμβάλλουν στην ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών και οικονομιών. Κάτω από αυτό το πρίσμα, μέσα στο 2017, προχωρήσαμε σε συνέργειες με την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και την Περιφέρεια Πελοποννήσου, έχοντας ως γνώμονα την προβολή του εκάστοτε προορισμού στην γερμανική αγορά. Η επικοινωνία μας βασίστηκε στην προώθηση των μηνυμάτων μέσω των digital κανάλιων μας, αλλά και εντός των αεροσκαφών, μέσω του ψυχαγωγικού προγράμματός που διαθέτουμε εν πτήση.

➔ Συνεργαζόμαστε με ΜΚΟ προκειμένου να προσφέρουμε διάφορα είδη ανάγκης, αλλά και υπηρεσίες σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

ΤΡΟΦΙΜΑ

Συσκευασμένα τρόφιμα μακράς διάρκειας, σφραγισμένα προϊόντα (μπάρες δημητριακών, κρακεράκια, μαρμελάδα, μέλι κ.ά.), τα οποία δεν καταναλώθηκαν κατά τη διάρκεια της πτήσης, συλλέγονται από το πλήρωμα καμπίνας και δωρίζονται στο «Μπορούμε» με στόχο να μην πάει «καμία μερίδα φαγητού χαμένη».

Με βάση τα στοιχεία και τον τρόπο υπολογισμού του «Μπορούμε», συνολικά το 2017 προσφέραμε 4.812 μερίδες φαγητού.

ΦΑΡΜΑΚΑ

Φάρμακα που προέρχονται από τα κυτία πρώτων βοηθειών των αεροσκαφών, δωρίζονται στο «Κοινωνικό Ιατρείο Ελληνικού» και στους «Γłήρους Αιγίου». Από το 2016 ξεκινήσαμε συνεργασία και δωρίσαμε φάρμακα στην “Κιβωτό του Κόσμου” και στο Ιατρείο Κοινωνικής Αποστολής.

ΡΟΥΧΙΣΜΟΣ

Ρουχισμός από το Τμήμα Ιματισμού και είδη από αζήττες αποσκευές δωρίζονται σε ΜΚΟ (ΡΕΤΟ, «Μοιράζομαι», κ.ά.).

ΑΛΛΑ ΕΙΔΗ

Μέσω της συνεργασίας μας με τον ΔΕΣΜΟ, καταφέραμε να στηρίξουμε έως τώρα την Αλληλεγγύη/SolidarityNow, την Ανθρωπιστική Πρωτοβουλία “Γέφυρες”, την Β’ ΕΜΑΚ, το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού, το Οικουμενικό Πρόγραμμα Προσφύγων, την Παμμακάριστο και το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες.

Η δωρεά ειδών που καταμετρήθηκε το 2017 είναι:

- ➔ 48 βρεφικά καρότσια (αζήττες αποσκευές).
- ➔ 30 στολές ισχυρού ψύχους (στολές μηχανικών).
- ➔ 218 γυναικεία υποδήματα (υποδήματα αεροσυνοδών).
- ➔ 45 αντιγριπικά εμβόλια.

ΔΩΡΕΑ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ

Επίσης, στηρίζουμε με την παροχή εισιτηρίων προς διευκόλυνση του έργου τους και των μετακινήσεων που πρέπει να πραγματοποιήσουν:

- ➔ Τον Συνήγορο του Παιδιού
- ➔ Το Χαμόγελο του Παιδιού
- ➔ Την ΕΛΕΠΑΠ (Ελληνική Εταιρεία Προστασίας & Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων)
- ➔ Το Make a Wish-Κάνε μία Ευχή Ελλάδα
- ➔ Τους Γιατρούς του Κόσμου
- ➔ Την Κιβωτό του Κόσμου
- ➔ Την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης
- ➔ Τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος
- ➔ Μαθητικούς και φοιτητικούς διαγωνισμούς



Miles+Bonus

➔ ΔΩΡΕΑ ΜΙΛΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ Miles+Bonus

Το 2017 υλοποιήθηκε η υπηρεσία δωρεάς μιλίων ηλεκτρονικά, μέσω του www.aegeanair.com και του **AEGEAN app**.

Η υπηρεσία απευθύνεται σε όλα τα μέλη του προγράμματος Miles+Bonus που επιθυμούν να στηρίξουν το έργο τριών μη κερδοσκοπικών οργανώσεων που έχουν ως κύρια δράση τους τη φροντίδα των παιδιών:

- Κιβωτός του Κόσμου

- Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδα

- Μαζί για το Παιδί

Μέσω του Miles+Bonus μπορούν να συνεισφέρουν άμεσα και απλά, δωρίζοντας μίλια από τον προσωπικό τους λογαριασμό. Στο τέλος κάθε ημερολογιακού έτους, η AEGEAN μετατρέπει σε οικονομική αξία το συνολικό ποσό των μιλίων εξαργύρωσης που έχουν συγκεντρωθεί για κάθε οργανισμό, προκειμένου να ενισχύσει το έργο τους.

Τα μίλια εξαργύρωσης μπορούν να προσφερθούν σε κάθε έναν από τους παραπάνω φορείς ανά 1.000, χωρίς επιπλέον κόστος. Τα μέλη του Miles+Bonus εφόσον το επιθυμούν μπορούν να δωρίσουν έως και 50.000 μίλια μέσα σε μία περίοδο 12 μηνών. Απλά συνδέονται στο λογαριασμό τους και μέσω της ενότητας “Δωρεά μιλίων σε ΜΚΟ” ακολουθούν τη διαδικασία δωρεάς των μιλίων.



➔ Στηρίζουμε τους νέους, είμαστε κοντά στη γενιά του αύριο.

Πρόγραμμα «Κοντά στους Νέους».

Απευθύνεται σε όλους τους νεοεισαχθέντες φοιτητές, που φοιτούν σε ανώτατα ακαδημαϊκά ιδρύματα μακριά από τον τόπο κατοικίας τους και προέρχονται από οικογένειες με περιορισμένο εισόδημα. Για κάθε ακαδημαϊκό έτος, επιλέγονται 100 νεοεισαχθέντες φοιτητές από προορισμούς με δρομολόγια άγονων γραμμών και 150 νεοεισαχθέντες από την υπόλοιπη Ελλάδα, συνολικά 250 φοιτητές για κάθε έτος, οι οποίοι δικαιούνται 8 δωρεάν εισιτήρια (απλής διαδρομής) ανά έτος, προκειμένου να επιστρέφουν συχνότερα στα αγαπημένα τους πρόσωπα.

Τα κριτήρια ένταξης στο πρόγραμμα είναι κυρίως κοινωνικοοικονομικά, καθώς αντιλαμβανόμαστε πλήρως την ανάγκη στήριξης της ελληνικής οικογένειας. Στοιχεύουμε στην ελάφρυνση του βεβαρημένου προϋπολογισμού των οικογενειών σε ολόκληρη τη χώρα και ιδιαίτερα στους προορισμούς με δρομολόγια άγονων γραμμών.

Μέχρι σήμερα, συνολικά 1.250 φοιτητές από τα 5 ακαδημαϊκά έτη του προγράμματος (2013/14, 2014/15, 2015/16, 2016/17 και 2017/18), λαμβάνουν από την AEGEAN και την Olympic Air δωρεάν εισιτήρια για όλη τη διάρκεια των σπουδών τους.

2013 - 2017



1.250 ΦΟΙΤΗΤΕΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ
“ΚΟΝΤΑ ΣΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ”

➔ Χορηγούμε συστηματικά φοιτητικούς διαγωνισμούς:

• Economía – φοιτητικός διαγωνισμός που διοργανώνεται κάθε χρόνο.

• Φοιτητικός διαγωνισμός για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «Νίκος Αναγυτής», που διοργανώνει το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ.

• Πανελλαδικός Διαγωνισμός «Καλύτερης Εικονικής Επιχείρησης», μέσω του Σωματείου Επιχειρηματικότητας Νέων / Junior Achievement Greece.

• Παγκόσμιος τελικός του Μαθητικού Διαγωνισμού Τεχνολογίας «F1 in Schools», που πραγματοποιήθηκε στο Άμπου Ντάμπι με τη συμμετοχή της Ελληνικής ομάδας Pole Position.

• Παράλληλα, στηρίζουμε τις διοργανώσεις TEDxAthens και TEDxThessaloniki.

➔ Συμμετέχουμε ενεργά στην εκπαίδευση των νέων:

Συνεργαζόμαστε με εκπαιδευτικούς φορείς για την ενίσχυση των ακαδημαϊκών τους προσόντων και την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.

➔ **Προβάλλουμε με κάθε τρόπο την πολιτιστική μας κληρονομιά και το ελληνικό τουριστικό προϊόν.**

Συμμετέχουμε σε πρωτοβουλίες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, που στόχο έχουν τη διάδοση των αξιών που γεννήθηκαν στη χώρα μας, αξιοποιώντας τις δυνατότητές μας για την προώθηση του Ελληνικού πολιτισμού.

➔ **Εν πτήξει**

- Από το 2014 έχουμε δημιουργήσει το κανάλι "enter greece", το οποίο προβάλλει video στις οθόνες των αεροσκαφών μας, με δι-αφοροποιημένη διάρκεια ανάλογα με τη διάρκεια των πτήσεων (εσωτερικό - εξωτερικό). Πρόκειται για μία εξ' ολοκλήρου νέα παραγωγή με τη δική μας επιμέλεια και στόχο την προώθηση του πλούτου της χώρας μας, της πολιτιστικής μας κληρονομιάς, της Ελληνικής κουζίνας, καθώς και των προορισμών και των τοπι-κών μας προϊόντων.
- Το περιοδικό BLUE συντροφεύει τους επιβάτες μας από την αρχή της λειτουργίας μας και παρουσιάζει μοναδικά αφιερώματα και οδηγούς για τους προορισμούς μας στην Ελλάδα.
- 7 από τα αεροσκάφη μας είναι ειδικά βαμμένα, ώστε να προβάλλονται οι ιστότοποι: www.discovergreece.com, www.visitgreece.gr & www.visitacropolismuseum.gr.



➔ **Είμαστε μόνιμοι χορηγοί:**

- Του Μουσείου Κυκλαδικής Τέχνης
- Του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών
- Του Μεγάρου Μουσικής Θεσσαλονίκης
- Της Ελληνικής Ακαδημίας Κινηματογράφου
- Του Διεθνούς Φεστιβάλ Κινηματογράφου & Ντοκιμαντέρ Θεσσαλονίκης
- Της Στέγης Γραμμάτων & Τεχνών
- Του Μουσείου Νίκου Καζαντζάκη
- Του Centre Culturel Hellenique στο Παρίσι
- Της Εθνικής Λυρικής Σκηνής



➔ **Υποστηρίζουμε τον ελληνικό αθλητισμό, είμαστε κοντά στις Εθνικές προσπάθειες των αθλητών μας.**

- Στηρίζουμε την Εθνική Ομάδα Ποδοσφαίρου και τις Εθνικές Ομάδες Καλαθοσφαίρισης Ανδρών και Γυναικών, παρέχοντας δωρεάν μετακίνηση και ειδικά προνόμια.

- Το 2017 ήμασταν Μεγάλος Χορηγός του ΣΕΓΑΣ στις διοργανώσεις του Ημιμαραθωνίου και των Run Greece και επίσημος χορηγός στη διοργάνωση του Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας. Παράλληλα συμμετείχαν από την εταιρεία μας 154 εργαζόμενοι στο Μαραθώνιο και 111 στον Ημιμαραθώνιο (βλέπε σελίδα 23)..





“Travel Rookie”

Η Aegean αποτελεί τον αποκλειστικό αερομεταφορέα των Εθνικών Ομάδων Καλαθοσφαίρισης της ΕΟΚ, οπότε και το Σεπτέμβριο του 2017 βρεθήκαμε δίπλα στην Εθνική Ομάδα Μπάσκετ στο Eurobasket στο Ελσίνκι.

Αποφασίσαμε να διοργανώσουμε μια ειδική πτήση με διττό ρόλο: αφενός να βρεθούμε κοντά στην Εθνική μας Ομάδα και να στηρίξουμε την Ελληνική παρουσία, αφετέρου να βρεθούμε κοντά στους νέους, ηλικίας 18-25 ετών, οι οποίοι δεν είχαν ταξιδέψει ποτέ στο παρελθόν με αεροπλάνο και να τους στηρίξουμε να ζήσουν μία εμπειρία που θα τους μείνει αξέχαστη.

Μέσα από την ενέργεια “Travel Rookie” καλέσαμε τους νέους να δηλώσουν συμμετοχή και 50 τυχεροί μαζί με τους συνοδούς τους, είχαν την ευκαιρία να ζήσουν

αυτή τη μοναδική εμπειρία: να πραγματοποιήσουν το πρώτο αεροπορικό τους ταξίδι με προορισμό την παρακολούθηση του αγώνα της Εθνικής μας Ομάδας με την Εθνική Ομάδα της Γαλλίας στο Eurobasket.

Επιπλέον στηρίζουμε:

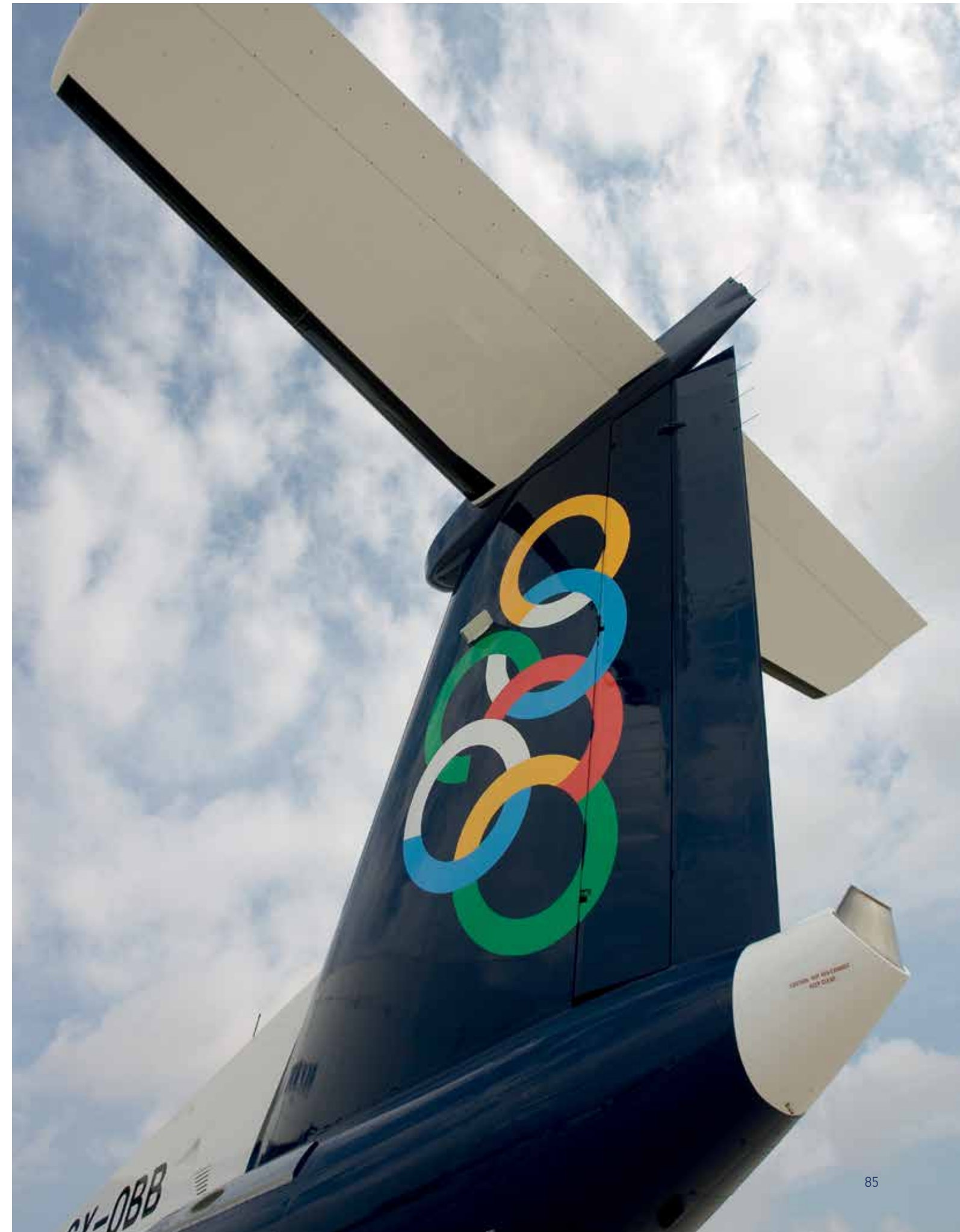
- Τη διοργάνωση των Special Olympics.
- Τοπικές αθλητικές ομάδες (ΚΑΕ Κολοσσός Ρόδου, ΚΑΕ Ρεθύμνου).
- Το Golf στην Ελλάδα, ως μοχλό τουριστικής ανάπτυξης.

Η AEGEAN διοργανώνει από το 2006 στην Ελλάδα το Διεθνές Τουρνουά Γκολφ «AEGEAN Airlines ProAm» με συμμετοχή επαγγελματιών και ερασιτεχνών παικτών από περισσότερες από 20 χώρες. Παράλληλα, στηρίζει την Ελληνική Ομοσπονδία Γκολφ, την Ένωση Επαγγελματιών Παικτών Ελλάδος (Greek PGA) και παρέχει δωρεάν μεταφορά του εξοπλισμού γκολφ σε όλο το δίκτυο των προορισμών της.

✈️ Επισκέψεις Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων

Καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους, πραγματοποιούνται εκπαιδευτικές επισκέψεις από μαθητές σχολείων, φοιτητές πανεπιστημίων και της Σχολής Ικάρων, προσφέροντας τους μια μοναδική βιωματική εμπειρία κατανόησης των ευκαιριών και των προκλήσεων στο σύγχρονο αεροπορικό περιβάλλον. Οι συγκεκριμένες επισκέψεις παρέχουν την δυνατότητα στους συμμετέχοντες να παρακολουθήσουν σενάρια προσομοίωσης κατά τη διάρκεια των διαδικασιών στο έδαφος, αλλά και κατά τη διάρκεια μιας εικονικής πτήσης.

Η επίσκεψη ολοκληρώνεται με την περιήγηση στην τεχνική μας βάση συνοδεία έμπειρου προσωπικού συντήρησης, παραδίδοντας πολύτιμα μαθήματα και εξηγώντας διαδικασίες για τη συντήρηση των αεροσκαφών.





6 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ο σεβασμός στο περιβάλλον αποτελεί αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα της AEGEAN Airlines.

Το περιβάλλον αποτελεί σύνολο πόρων ύψιστης σημασίας, ιδιαίτερα για την Ελλάδα και ταυτίζεται με την ποιότητα της ζωής και τον σεβασμό για τον άνθρωπο. Η εταιρεία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα που εγγυώνται την όσο το δυνατόν ασφαλέστερη για το περιβάλλον επιχειρησιακή λειτουργία της, εφαρμόζοντας πολιτικές και διαδικασίες περιβαλλοντικής διαχείρισης, σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της.

Αναπόσπαστο τμήμα της γενικότερης πολιτικής της ΑΕΓΕΑΝ είναι όχι μόνο η πλήρης συμμόρφωση και τήρηση των εν ισχύ νομοθετικών απαιτήσεων στην άσκηση κάθε εταιρικής δραστηριότητας, αλλά και η συνεχής προσπάθεια βελτίωσης των περιβαλλοντικών επιδόσεων της εταιρείας, στο πλαίσιο της προσπάθειας μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της εταιρείας. Η Διοίκηση της εταιρείας τεκμηριώνει τη δέσμευσή της στην προστασία του περιβάλλοντος μέσα από την περιβαλλοντική πολιτική της εταιρείας, η οποία δεν περιορίζεται στην υιοθέτη-

ση ενδεδειγμένων και βέλτιστων «πράσινων» πρακτικών, αλλά επεκτείνεται και σε δράσεις ευαισθητοποίησης του κοινού αλλά και των εργαζομένων της, καθώς και στην υποστήριξη φορέων που εργάζονται για την προστασία του περιβάλλοντος. Η περιβαλλοντική συμμόρφωση και οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της εταιρείας τεκμηριώνονται με τη πιστοποίηση κατά τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO14001:2004, παρέχοντας κατά τον τρόπο αυτόν πλήρη και ευρύτατη διαφάνεια ως προς την περιβαλλοντική μέριμνα και την προστασία που παρέχεται.

6.1 // ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ



Ο αεροπορικός κλάδος παίζει σημαντικό ρόλο ως προς τα αέρια θερμοκηπίου, καθώς ευθύνεται για το 2% των παγκόσμιων εκπομπών CO₂. Στην ΑΕΓΕΑΝ και Olympic Air αναγνωρίζουμε τη σοβαρότητα της ευθύνης μας για μείωση των αερίων ρύπων.

Οι προσπάθειες μας διέπονται από την απλή εξίσωση:

Χαμηλότερη κατανάλωση καυσίμου → Λιγότερες εκπομπές αερίων ρύπων → Μικρότερη επίπτωση στο περιβάλλον.

Αυτή η απλή εξίσωση αποτελεί τη βάση της εταιρικής στρατηγικής μας για τη μείωση των εκπομπών ρύπων που παράγονται στην πτήση. Η καύση του αεροπορικού καυσίμου ευθύνεται για τις εκπομπές αερίων που συμβάλλουν στην κλιματική αλλαγή και η μείωση της κατανάλωσης του καυσίμου είναι βασικός στόχος του προγράμματος περιβαλλοντικής προστασίας της ΑΕΓΕΑΝ.

Διαδικασίες Πτήσης

Η Διεύθυνση Πτητικής Εκμετάλλευσης έχει υιοθετήσει διαδικασίες που συνιστώνται από Διεθνείς Οργανισμούς, τον κατασκευαστή (Airbus Green Operating Procedures) και την αεροπορική βιομηχανία σε συνεργασία πάντα με τον έλεγχο της εναέριας κυκλοφορίας, προκειμένου να βελτιωθεί η αποδοτικότητα στην κατανάλωση καυσίμου και να μειωθεί η εκπομπή αερίων ρύπων. Για κάθε τόνο καυσίμου που εξοικονομείται, 3,15 λιγότεροι τόνοι CO₂ εκλύονται στην ατμόσφαιρα. Κάποιες από τις τεχνικές που μας βοηθούν να βελτιώσουμε την περιβαλλοντική μας διαχείριση είναι τεχνικές προσέγγισης κατά την άφιξη, τεχνικές τροχοδρόμησης πριν την απογείωση και μετά την προσγείωση, προσεκτική χρήση της βοηθητικής μονάδας παροχής ρεύματος του αεροσκάφους ενώ βρίσκεται στο έδαφος και προφίλ απογείωσης. Η εξοικονόμηση καυσίμου που προκύπτει από τη χρήση αυτών των τεχνικών ανέρχεται σε 350 τόνους διοξειδίου του άνθρακα ανά μήνα.

Βελτιστοποίηση Διαδρομής

Από το 2014 η ΑΕΓΕΑΝ βελτίωσε τις επιχειρησιακές της επιδόσεις καθώς απέκτησε νέο λογισμικό σύστημα σχεδιασμού πτήσεων. Πρόκειται για ένα εξαιρετικά ακριβές και περίπλοκο σύστημα σχεδιασμού πτήσεων, το οποίο παρέχει σημαντικά επιχειρησιακά οφέλη, καθώς υπολογίζει συγκεκριμένες λειτουργίες κατά την πτήση (π.χ. πτήση αεροσκάφους σε βέλτιστο ύψος και ταχύτητα για κάθε δρομολόγιο ξεχωριστά). Το νέο λογισμικό συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση της περιβαλλοντικής διαχείρισης καθώς μειώνει τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά περίπου 800 τόνους ανά μήνα.

Μείωση Βάρους Αεροσκαφών

Η ΑΕΓΕΑΝ έχει αναλάβει πρωτοβουλίες σχετικά με τη μείωση βάρους στα αεροσκάφη που έχουν ως αποτέλεσμα θετικό αντίκτυπο, τόσο από οικονομική, όσο και από οικολογική άποψη:

- ➔ Επενδύσαμε σε πιο ελαφριές και πιο ανατομικές θέσεις οι οποίες έχουν εγκατασταθεί σε όλα τα αεροσκάφη Α320 και Α321. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να εξοικονομούνται περίπου 450 τόνοι διοξειδίου του άνθρακα ανά μήνα.
- ➔ Επενδύσαμε σε νέα, πιο ελαφριά trolleys τα οποία χρησιμοποιούνται σε όλα τα αεροσκάφη μας. Συνεπώς, το ανθρακικό αποτύπωμα έχει μειωθεί λόγω αυτής της πρωτοβουλίας κατά περίπου 50 τόνους διοξειδίου του άνθρακα ανά μήνα.
- ➔ Υλοποιούμε καινοτόμο πρόγραμμα για τη βελτιστοποίηση της ποσότητας του πόσιμου νερού στα αεροσκάφη. Υπολογίζουμε και εφοδιάζουμε το αεροσκάφος με την απαραίτητη ποσότητα πόσιμου νερού σε κάθε πτήση. Η πρωτοβουλία αυτή έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση στις εκπομπές CO₂ κατά περίπου 40 τόνους κάθε μήνα.

- ➔ Μετατρέψαμε σε ηλεκτρονική μορφή όλα τα έγγραφα του αεροσκάφους που είναι απαραίτητα για τους πιλότους και το προσωπικό καρπίνας. Η πρωτοβουλία αυτή έχει ως αποτέλεσμα την μείωση στις εκπομπές CO₂ κατά 15 τόνους ανά μήνα.

ΜΕΙΩΣΗ ΣΕ ΕΚΠΟΜΠΕΣ CO ₂ ΑΝΑ ΜΗΝΑ		
 ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΚΑΥΣΙΜΩΝ 350 TONNES CO ₂	 ΝΕΑ ΕΛΑΦΡΙΑ TROLLEYS 50 TONNES CO ₂	 ΝΕΕΣ ΘΕΣΕΙΣ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ 450 TONNES CO ₂
 ΝΕΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ 800 TONNES CO ₂	 ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΝΕΡΟΥ 40 TONNES CO ₂	 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ 15 TONNES CO ₂

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ	2017 ¹	2016
Αποδοτικότητα καυσίμου, Επιβάτες (kg/100 ρkm)	3,66	4,02
Αποδοτικότητα καυσίμου, Επιβάτες (lt/100 ρkm)	4,63	5,09
Block Hours	153.740	150.113
Κατανάλωση καυσίμου (tonnes)	318,241	306.269
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO ₂) (tonnes)*	1.002.459	964.749
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, Επιβάτες (kg/100 ρkm)**	8,67	9,22
Εκπομπές μεθανίου (CH ₄) (tonnes)	11,5	11,2
Εκπομπές οξειδίων του αζώτου (NOx) (tonnes)	3.922,4	3.831
Ένταση εκπομπών οξειδίων του αζώτου, Επιβάτες (g/100 ρkm)	29,7	31,6
Εκπομπές μονοξειδίου του άνθρακα (CO) (tonnes)	2.439,1	2.366
Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO ₂) (tonnes)	362,8	354,5
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του θείου, Επιβάτες (g/100 ρkm)	2,75	2,93
Εκπομπές υποξειδίου του αζώτου (N ₂ O) (tonnes)	31,2	30,5
Ένταση εκπομπών υποξειδίου του αζώτου, Επιβάτες (g/100 ρkm)	0,24	0,25

Τα στοιχεία υπολογίστηκαν σύμφωνα με τις IPCC Guidelines και την Tiers 1 Methodology.
*Από το 2010, οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, υποβάλλονται στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας Εκπομπών, όπου και ελέγχονται από ανεξάρτητο διαπιστευμένο φορέα.
**Όλες οι πτήσεις με στόχο Airbus.
¹ Το 2017 υιοθετήσαμε νέα μέθοδο υπολογισμού των εκπομπών. Πλέον συμπεριλαμβάνεται το σύνολο των πτήσεων (International and Domestic) του στόλου της Airbus. Στο πλαίσιο αυτό, επαναυπολογίσαμε και τις εκπομπές για το 2016 βάσει της καινούργιας αυτής μεθόδου.

Η ΑΕΓΕΑΝ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας και εντός των κτηριακών της εγκαταστάσεων.

Στον σταθμό της Αθήνας χρησιμοποιείται μείγμα φυσικού αερίου, πετρελαίου και ηλεκτρισμού, ενώ τα κτίρια είναι κατασκευασμένα με τέτοιο τρόπο, ώστε να περιορίζονται οι απώλειες. Παράλληλα στα κτίρια χρησιμοποιούνται λαμπτήρες LED για τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (GJ)	2017	2016
Κτίρια Δ.Α.Α. (57, 53)	10.422	10.613
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ (GJ)*	2017	2016
Κτίρια Δ.Α.Α. (57)	5.355	4.373
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ (LIT)	2017	2016
Κτίρια Δ.Α.Α. (57, 53)	5.852	5.052

* Πηγή μετατροπής σε joule: Natural Resources Canada

6.2 // ΘΟΡΥΒΟΣ

Οι δραστηριότητες του αεροπορικού κλάδου προκαλούν ηχορύπανση από τα αεροσκάφη κατά τη διάρκεια διάφορων φάσεων της πτήσης, αλλά και κατά τη μετακίνηση στο έδαφος.

Η ηχορύπανση έχει συνδεθεί με διάφορα προβλήματα υγείας, ενώ βλάπτει επίσης την άγρια πανίδα και χλωρίδα. Η ΑΕΓΕΑΝ υλοποιεί σειρά μέτρων για τη μείωση της ηχορύπανσης που προκαλείται από την εταιρική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, έχει αντικαταστήσει τα αεροσκάφη της με νέα που πληρούν όλες τις προδιαγραφές του θεσμικού πλαισίου, ενώ οι εκπομπές θορύβου των αεροσκαφών είναι ακόμα χαμηλότερες και από τις αυστηρές απαιτήσεις του ICAO. Επίσης, συμμορφωνόμαστε πλήρως με τις υποδείξεις των αερολιμένων αναφορικά με τις πορείες, διευθύνσεις και γωνίες προσγείωσης και απογείωσης, ώστε να ελαττώνεται ο αντίκτυπος θορύβου στο περιβάλλον. Τέλος, διερευνώνται περαιτέρω μέτρα μείωσης της ηχορύπανσης, όπως η μείωση των νυχτερινών πτήσεων, η χρήση εξειδικευμένης τεχνολογίας, τα συστήματα πλοήγησης με βάση δορυφόρο, κ.ά.

6.3 // ΟΡΘΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Στο πλαίσιο της απτής δέσμευσης της ΑΕΓΕΑΝ ως προς την προστασία του περιβάλλοντος, όπως εκφράζεται ρητά και από την πιστοποίηση της εταιρείας κατά ISO 14001, η ανακύκλωση και η ορθή διαχείριση των απορριμμάτων αποτελούν καθημερινή πραγματικότητα για μας. Στον τομέα της ανακύκλωσης, έχουμε σχεδιάσει και υλοποιούμε ένα πρωτοπόρο πρόγραμμα ανακύκλωσης εν πτήση με εξαιρετικά αποτελέσματα. Στο έδαφος, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης αναλωσίμων, αλλά και για ανακύκλωση των απορριμμάτων, όπου υπάρχει η δυνατότητα. Αναφορικά με τα οργανικά απορρίμματα, υλοποιούμε πιλοτικό πρόγραμμα κομποστοποίησης σε συνεργασία με τρίτους, ενώ το τελικό προϊόν λιπαίνει τους χώρους του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Σχετικά με τα επικίνδυνα απορρίμματα, η φύση των εργασιών της εταιρείας υπαγορεύει τη χρήση πολλών χημικών προϊόντων, η οποία διέπεται από αυστηρά πλαίσια που διασφαλίζουν την ορθή διαχείριση τους, από τη χρήση μέχρι την τελική κατάληξη.

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΕΝ ΠΤΗΣΕΙ (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ)	2017	2016
Χαρτί*	14,6	27,2
Πλαστικό*	3,1	12,5
Αλουμίνιο	0,23	0,89
Γυαλί	10,7	14,1

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΤΕΡΕΩΝ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΔΑΑ (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ)	2017	2016
Χαρτί	36,2	34,1
Πλαστικό	1,8	3,7
Οργανικά	0,01	0,02
Ξύλο	0,98	1,6
Μετάλλο	0,5	4,6

ΟΡΘΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ)	2017	2016
Στην τεχνική βάση των Αθηνών	87,6	105,7

* Τυχόν αυξομειώσεις στην ανακύκλωση χαρτιού και πλαστικού, οφείλονται σε μεγάλο βαθμό στις προτιμήσεις των επιβατών μας.

6.4 // ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ

Η εταιρεία μας υποστηρίζει το έργο πολλών φορέων περιβαλλοντικής προστασίας με κάθε δυνατό τρόπο. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το έργο της εταιρείας κατά τη μεταφορά τραυματισμένων άγριων ζώων για θεραπεία, βοηθώντας την επανένταξή τους στη φύση. Από το 2014 έως και το 2017 ανταποκριθήκαμε σε συνολικά 8 αιτήματα μεταφοράς ζώων και συγκεκριμένα:



- ➔ Μαυρόγυπες που βρέθηκαν τραυματισμένοι στην Αλεξανδρούπολη και απελευθερώθηκαν στον Εθνικό Δρυμό Δαδιά στον Έβρο, σε συνεργασία με την ANIMA.
- ➔ Κρι-κρι που μεταφέρθηκε εσπευσμένα από τα Χανιά στην Αθήνα.
- ➔ Θαλάσσιες χελώνες οι οποίες βρέθηκαν στη Ζάκυνθο, στη Σκιάθο, στην Κάρπαθο και τη Λέρο.



// ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

Ο όρος “εταιρεία” και ο όρος “ΑΕΓΕΑΝ” στην έκθεση, περιλαμβάνουν και τη θυγατρική εταιρεία του Ομίλου, Olympic Air (δεν περιλαμβάνεται η εταιρεία AEGEAN Airlines Cyprus Ltd).

Η Διοίκηση της εταιρείας έχει αποφασίσει ως περίοδο αναφοράς της ετήσιας έκθεσης βιώσιμης ανάπτυξης το έτος 2017 και συγκεκριμένα, την ετήσια οικονομική χρήση 01/01/2017 - 31/12/2017, για τη διευκόλυνση των επενδυτών και των υπόλοιπων ενδιαφερόμενων μερών.

Η προηγούμενη έκθεση βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας δημοσιεύθηκε τον Ιούλιο του 2017 και αφορούσε στο έτος 2016.

Η παρούσα έκθεση έχει καταρτιστεί σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI: Βασική (Core) Επιλογή

Στο πλαίσιο κατάρτισης της παρούσας Έκθεσης από την ΑΕΓΕΑΝ, η ΕΥ (ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΓΚ (ΕΛΛΑΣ) Ορκωτοί Ελεγκτές–Λογιστές Α.Ε.) παρέχει υπηρεσίες επισκόπησης, ως προς την τήρηση των Προτύπων GRI.

Ο πίνακας περιεχομένων GRI βρίσκεται στη σελίδα 96.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ.

Για πληροφορίες και στοιχεία αναφορικά με θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και την έκθεση, μπορείτε να απευθυνθείτε:

- ➔ Στο τηλέφωνο 210-6261716, Μαίρη Κυριακού, Corporate Responsibility Manager ή με ηλεκτρονική αλληλογραφία στη διεύθυνση kyriakou.mary@aegeanair.com.
- ➔ Στο τηλέφωνο 210-3550387, Ευθυμία Καραϊνδρου, Environmental Health & Safety Manager ή με ηλεκτρονική αλληλογραφία στη διεύθυνση karaindrou.efthymia@aegeanair.com

**Εξωτερική διασφάλιση**

Η παρούσα έκθεση δεν περιλαμβάνει δήλωση ανεξάρτητης διασφάλισης. Στην ΑΕΓΕΑΝ αναγνωρίζουμε τη σημασία της διαδικασίας τόσο για την αξιοπιστία των πληροφοριών της έκθεσης, όσο και για την εσωτερική αξία στη βελτίωση των διαδικασιών μας. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται επισκοπούνται εσωτερικά.

Ουσιαστικά θέματα	Σημαντικότερες Επιδράσεις	Όρια Επίδρασης
	ως προς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε	οντότητες εντός ή εκτός του Ομίλου που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
Οικονομική Επίδοση		* ΑΕΓΕΑΝ
		* ΑΕΓΕΑΝ * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
Ανάπτυξη Δικτύου		* ΑΕΓΕΑΝ * Αεροπορική Κοινότητα
		* ΑΕΓΕΑΝ * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		* ΑΕΓΕΑΝ * Αεροπορική Κοινότητα * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό		* ΑΕΓΕΑΝ * Αεροπορική Κοινότητα
Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα		* ΑΕΓΕΑΝ * Αεροπορική Κοινότητα
		* ΑΕΓΕΑΝ * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία		* ΑΕΓΕΑΝ * Προμηθευτές / Συνεργάτες * Αεροπορική Κοινότητα
		* ΑΕΓΕΑΝ * Προμηθευτές / Συνεργάτες * Αεροπορική Κοινότητα

Ουσιαστικά θέματα	Σημαντικότερες Επιδράσεις	Όρια Επίδρασης
	ως προς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε	οντότητες εντός ή εκτός του Ομίλου που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία		* ΑΕΓΕΑΝ * Αεροπορική Κοινότητα
Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών & Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος		* ΑΕΓΕΑΝ * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		* ΑΕΓΕΑΝ
		* ΑΕΓΕΑΝ
Κατανάλωση Ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου		* ΑΕΓΕΑΝ * Αεροπορική Κοινότητα * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		* ΑΕΓΕΑΝ
		* ΑΕΓΕΑΝ * Αεροπορική Κοινότητα * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		* ΑΕΓΕΑΝ * Αεροπορική Κοινότητα * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές

Πίνακας Περιεχομένων GRI			
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός Σελίδας ή Παραπομπή	Παράλειψη
GRI 101: Foundation 2016			
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (επιλογή “core”)			
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-1 Όνομα του οργανισμού	16	-
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	16, 46-47	-
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	16	-
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	16, 40-43	-
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	16	-
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	8-9, 16	-
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	4-5, 20, 38-39, 40-43, 46-47, 61	-
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	20-22	-
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	63-64	-
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	40-43	-
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	88-91	-
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	24-26	-
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	24-26	-
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	6-7	-
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	15	-
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	18-19	-
	102-40 Λίστα ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	32-33	-
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	22	-
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	32	-
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	32-33, 52-53	-
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	32-33	-
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Ετήσιο Δελτίο 2017, σελ. 136*	-
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	34-35, 94-95	-
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	34-35	-
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	4, 89	-
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	34-35	
	102-50 Περίοδος αναφοράς	93	
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	93	
	102-52 Κύκλος απολογισμού	93	
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	93	
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	93	
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	96-98	
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	93	

* https://elabout.aegeanair.com/ependytes/anafores/?_ga=2.196495404.1268217294.1495171803-382848964.1485512272

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός Σελίδας ή Παραπομπή	Παράλειψη
Ουσιαστικά θέματα			
Οικονομική Επίδοση			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	38-39, 94-95	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	38-39	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	38-39	-
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	39	-
Ανάπτυξη Δικτύου			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	40-43, 94-95	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-43	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	40-43	-
-	AEGEAN's own indicator Αύξηση εξωστρέφειας και αναπτυξιακής δυναμικής	40-43	-
Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	44-55, 94-95	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-55	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	44-55	-
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ	52	-
Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	57-62, 94-95	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	57-62	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	57-62	-
GRI 416: Customer Health & Safety 2016	416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία	58	-
Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	65, 94-95	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	65	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	65	
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-2 Εκπαίδευση προσωπικού πάνω σε πολιτικές ή διαδικασίες ανθρωπίνων δικαιωμάτων	65	
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	70, 94-95	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	70	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	70	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2 Τύποι τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, χαμένων ημερών εργασίας και αδικαιολόγητων απουσιών και αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	70	

Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	76-78, 94-95	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	76-78	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	76-78	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που υποστηρίζονται	76-78	
Κατανάλωση Ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	88-89, 94-95	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	88-89	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	88-89	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	89	Η κατανάλωση καυσίμων στα κτήρια δημοσιοποιείται μόνο για τον σταθμό των Αθηνών. · Δε δημοσιοποιείται η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης και η κατανάλωση καυσίμων του εταιρικού στόλου οχημάτων. · Δε δημοσιοποιείται η κατανάλωση ηλεκτρισμού για τις εγκαταστάσεις της εταιρίας παρά μόνο για τον σταθμό των Αθηνών. · Τα καύσιμα των αεροσκαφών δεν υπολογίζονται σε Joules ή πολλαπλάσια. Για το λόγο αυτό, δε δημοσιοποιείται η συνολική κατανάλωση σε Joules ή πολλαπλάσια. Λόγος παράλειψης: Οι πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες. Εξετάζουμε το ενδεχόμενο συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την επόμενη Έκθεση
	302-3 Ενεργειακή ένταση	89	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	89	Δε δημοσιοποιούνται οι εκπομπές των καυσίμων στις κτηριακές εγκαταστάσεις (φυσικό αέριο, πετρέλαιο) και των καυσίμων του εταιρικού στόλου οχημάτων. · Δε δημοσιοποιούνται οι συνολικές εκπομπές σε τόνους ισοδύναμου CO ₂ , αλλά η ποσότητα των εκπομπών για κάθε αέριο ξεχωριστά. Λόγος παράλειψης: Οι πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες. Εξετάζουμε το ενδεχόμενο συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την επόμενη Έκθεση.
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	89	



Η χρήση του ανακυκλωμένου χαρτιού δεν συμβάλλει στην εξασφάλιση της μακροζωίας των δασών, απλά επιμηκύνει το χρόνο καταστροφής τους. Αντίθετα, η χρήση fsc πιστοποιημένου χαρτιού, (το οποίο για να παραχθεί χρησιμοποιεί, ποσοστιαία, και τα ανακυκλωμένα χαρτιά ως μια πηγή α' υλών), διασφαλίζει ότι τα δάση που υπεύθυνα διαχειρίζεται, (καθώς και τα ζώα και οι γηγενείς πληθυσμοί που εξαρτώνται από αυτά), θα αντέξουν στο χρόνο. Με την fsc πιστοποίηση, διατηρούμε τα δάση-βεβητώνουμε τη ζωή μας. Το παρόν έντυπο είναι πιστοποιημένο κατά FSC®. Το χαρακτηριστικό αυτό επιβεβαιώνει ότι οι Α' ύλες χαρτιού που χρησιμοποιούνται προέρχονται από ορθά διαχειριζόμενες πηγές. Μάθετε περισσότερα στο www.fsc.org.



ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε. // T: 210 62 61 700 // www.aegeanair.com