

ΑΕΓΕΑΝ // έκθεση βιώσιμης ανάπτυξης 2016



ΑΕΓΕΑΝ

A STAR ALLIANCE MEMBER



ΑΕΓΕΑΝ ΑΙΡΛΙΝΕΣ S.A. - ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε.

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ // 2016



A STAR ALLIANCE MEMBER 

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ	06
1 // Η ΕΤΑΙΡΙΑ	11
2 // Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	28
3 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	34
4 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ	61
5 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	67
6 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	79
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	84

Η ΑΕΓΕΑΝ ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Στοιχεία επίδοσης ¹	2016	2015
Κέρδη προ φόρων EBT	51.599 χιλ. €	100.316,92 χιλ. €
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων EBITDA	76.839 χιλ. €	111.214 χιλ. €
Καθαρό κέρδος / Ζημιά για την περίοδο	32.211 χιλ. €	68.394 χιλ. €
Αριθμοδείκτης Ιδίων Κεφαλαίων ²	37,54%	33,19%
Ανθρώπινο Δυναμικό		
Αριθμός εργαζομένων (31 Δεκεμβρίου 2016)	2.504	2.408
Μέση ηλικία	35 έτη	35 έτη
Ποσοστό γυναικών σε θέσεις διοίκησης (Ελλάδα)	40,74%	37,97%
Στοιχεία κατανάλωσης καυσίμου		
Αποδοτικότητα καυσίμου - Επιβάτες	4,02 kg/100 pkm	4,06 kg/100 pkm
Αποδοτικότητα καυσίμου - Επιδόσεις	5,09 lt/100 pkm	5,14 lt/100 pkm
Ώρες πτήσεων	150.113 ώρες	135.302 ώρες
Κατανάλωση καυσίμου	354.452 τόνοι	319.358 τόνοι
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα		
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO ₂)	1.116.254 τόνοι	1.005.978 τόνοι
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα - Επιδόσεις	12,7 kg/100 pkm	12,8 kg/100 pkm
Στοιχεία επιβατικής κίνησης³		
Πτήσεις	112.688	109.550
Επιβάτες	12.463.572	11.650.398
Χιλιόμετρικές θέσεις (Available Seat Kilometers – ASKs) (σε χιλ.)	16.382.087	14.667.917
Χιλιόμετρικοί επιβάτες (Revenue Passenger Kilometers – RPKs) (σε χιλ.)	12.716.413	11.287.537

Σημειώσεις

1. Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν στα ενοποιημένα και δημοσιευμένα οικονομικά αποτελέσματα της Αεροπορίας Αιγαίου και της θυγατρικής Olympic Air.

2. Δεν υφίστανται μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις, ο δείκτης υπολογίζεται στο σύνολο των υποχρεώσεων.

3. Ο αριθμός των πτήσεων αφορά σε προγραμματισμένες και ναυλωμένες πτήσεις.

ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2016



ΕΠΙΒΑΤΙΚΗ ΚΙΝΗΣΗ

12.463.572 επιβάτες
(12% αύξηση στους επιβάτες εξωτερικού).



ΔΙΚΤΥΟ

145 προορισμοί σε 45 χώρες
(111 στο εξωτερικό και 34 στο εσωτερικό).



ΝΕΟΣ ΣΤΟΛΟΣ

Ολοκληρώθηκε η παραγγελία **7 νέων αεροσκαφών**, με την παραλαβή τριών νέων **AIRBUS A320neo**.



ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ

86,8% συνέπεια αναχώρησης πτήσεων.



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

Έσοδα άνω του **1 δις. €**



ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

- Aegean και Olympic Air αρωγοί στην ολοκλήρωση και λειτουργία του **νέου αεροδρομίου της Πάρου**.
- Ενέργειες: «**Όλη η Ελλάδα κοντά**» και «**Φίλεψέ τους**».



ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

Περισσότερα από **1.500 εισιτήρια σε ανθρωπιστικές οργανώσεις και ΜΚΟ**, για την αντιμετώπιση του προσφυγικού.



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

7^η βράβευση από το θεσμό που έχει καθιερώσει ο διεθνής οργανισμός αξιολόγησης αερομεταφορών, **SKYTRAX RESEARCH OF LONDON**.



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

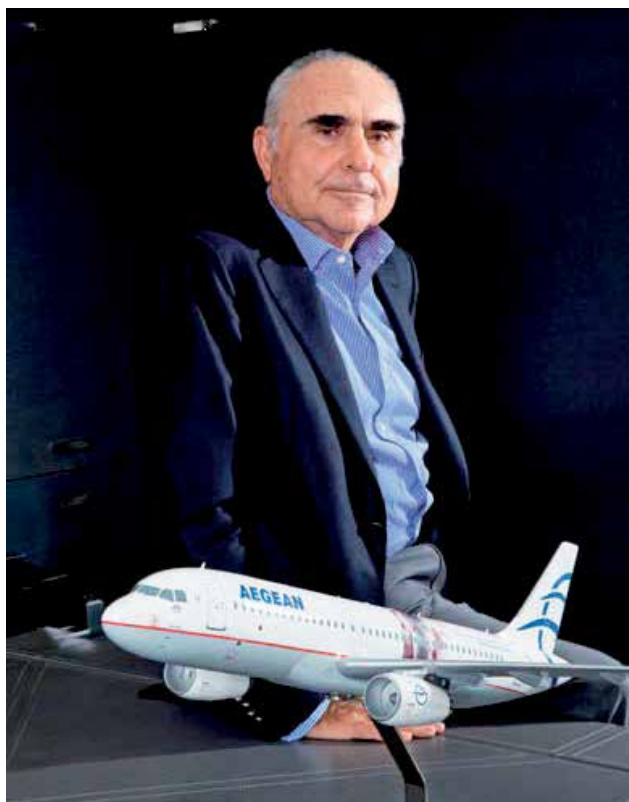
Μέσα από διαρκή προγράμματα και πρωτοβουλίες εξοικονομήσαμε **20.460 τόνους διοξειδίου του άνθρακα**.

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.

Στην παρούσα έκθεση βιώσιμης ανάπτυξης επιδιώξαμε να αναλύσουμε τις επιδράσεις της λειτουργίας της Aegean, 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, είναι η μεγαλύτερη ιδιωτική αεροπορική εταιρία στην Ελλάδα, παρέχοντας διεθνώς αναγνωρισμένες ποιοτικές υπηρεσίες αερομεταφοράς τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό δίκτυο, με βασική προτεραιότητα την ασφάλεια των επιβατών και των πληρωμάτων της.

Επιχειρούμε σε ένα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον από τα πρώτα χρόνια της ίδρυσης μας, με μεγαλύτερη πρόκληση, την ισορροπία ανάμεσα στην εξέλιξη και ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών απέναντι στο επιβατικό μας κοινό, τη διατήρηση της οικονομικής μας ευρωστίας ώστε να ανταποκριθούμε στο μεγάλο διεθνή ανταγωνισμό, αλλά και την απόδειξη ότι και η Ελλάδα μπορεί να δημιουργήσει και να προσφέρει ποιοτική αερομεταφορά στο υψηλότερο επίπεδο στην Ευρώπη.

Το 2016 διευρύνουμε το δίκτυο δρομολογίων μας στο εξωτερικό από 7 περιφερειακά αεροδρόμια (6 στην Ελλάδα και 1 στη Λάρνακα), ενώ παράλληλα αυξήσαμε τη συχνότητα των πτήσεων μας.

Με συναίσθηση του ρόλου μας στην εσωτερική αγορά, φροντίζουμε για την απρόσκοπτη διασύνδεση των περιοχών της Ελλάδας, σε προσιτές τιμές, με την ανώτερη ποιότητα των υπηρεσιών μας.

Το 2016 μεταφέραμε 12,4 εκατομμύρια επιβάτες και λειτουργήσαμε με στόλο 61 αεροσκαφών, σε ένα δίκτυο 145 προορισμών - 34 εσωτερικού και 111 εξωτερικού - σε 45 χώρες, έχοντας βάσεις σε 6 σημαντικά αεροδρόμια της χώρας: Αθήνα, Ηράκλειο, Θεσσαλονίκη, Ρόδο, Χανιά, Καλαμάτα και σε ένα, στη Λάρνακα της Κύπρου.

Έχοντας επενδύσει στην ανανέωση του στόλου μας, με παραγγελία νέων αεροσκαφών Airbus A320neo, τα τελευταία 2 χρόνια (2015 και 2016) παραλάβαμε 7 αεροσκάφη, τα οποία είναι εξοπλισμένα με "sharklets" - ακροπτερύγια ύψους 2,4 μέτρων, τα οποία συντελούν στη μείωση κατανάλωσης καυσίμων και εκπομπών ρύπων μέχρι και 3% ανάλογα με τη διάρκεια πτήσης, καθώς και στη μείωση θορύβου.

Αντιλαμβανόμαστε τη σοβαρότητα της ευθύνης μας για μείωση των αερίων ρύπων, και για αυτόν ακριβώς το λόγο οι προσπάθειες μας διέπονται από την απλή εξίσωση: Χαμηλότερη κατανάλωση καυσίμου → λιγότερες εκπομπές αερίων ρύπων → μικρότερη επίπτωση στο περιβάλλον.

Αναγνωρίζουμε τη σημαντική επίδραση της δραστηριότητάς μας στις τοπικές κοινωνίες, καθώς η ανάπτυξη του τουρισμού και η προσέλκυση περισσότερων επισκεπτών στη χώρα μας, συμβάλλει στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας και περισσότερων θέσεων απασχόλησης. Η Aegean και η Olympic Air, υπήρξαν βασικοί αρωγοί στην ολοκλήρωση και λειτουργία του νέου αεροδρομίου της Πάρου, καθώς μετά την ολοκλήρωση της επένδυσης και κατασκευής του νέου διαδρόμου από την Πολιτεία (αρχές του 2015), υποστηρίξαμε οικονομικά, μετά από έγκριση του Υπουργείου Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων, την κατασκευή της πρώτης φάσης του αεροσταθμού επιβατών, όσο και τα έργα υποδομής του νέου αερολιμένα. Η χρηματοδότηση και κατασκευή του τερματικού σταθμού, πραγματοποιήθηκαν με την υποστήριξη των εταιριών σε διάστημα μόνο λίγων μηνών του 2016, προκειμένου να συμπληρωθεί άμεσα η σημαντική επένδυση του Δημοσίου και να επιτραπεί η λειτουργία του νέου αεροδρομίου.

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 2016 σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε μία σειρά ενεργειών με σκοπό να προβάλουμε τα θετικά στοιχεία του πολιτισμού μας, όπως την ελληνική φιλοξενία, την προσφορά και τα αυθεντικά ελληνικά προϊόντα. Με τις δράσεις «ΟΛΗ Η ΕΛΛΑΔΑ ΚΟΝΤΑ» και «ΦΙΛΕΨΕ ΤΟΥΣ», τα αεροσκάφη μας γέμισαν με εικόνες, χρώματα, γεύσεις και αρώματα από διάφορους ελληνικούς προορισμούς, ενώ παράλληλα συνέβαλαν στην προώθηση Ελλήνων παραγωγών και ελληνικών προϊόντων εκτός συνόρων.

Πέρα όμως από τις επιχειρηματικές και εμπορικές αποφάσεις και δραστηριότητες της εταιρίας, δεν θα μπορούσαμε να μην έχουμε ρόλο και παρουσία, στη στήριξη και διευκόλυνση του έργου των ανθρωπιστικών οργανώσεων και ΜΚΟ (ελληνικές και διεθνείς), που συνέβαλαν στην αντιμετώπιση των δυσκολιών του προσφυγικού ρεύματος στην Ελλάδα. Ειδικότερα, το 2016, προσφέραμε περισσότερα από 1.500 εισιτήρια για τις μετακινήσεις εθελοντών και μελών των οργανώσεων στα νησιά που χρειάστηκαν ανθρωπιστική βοήθεια.

Η κοινωνική συνεισφορά αποτελεί θεμελιώδη αρχή της ύπαρξης μας. Με τη βοήθεια των επιβατών μας όταν αγοράζουν εισιτήριο από την ιστοσελίδα μας, έχουν συγκεντρωθεί περισσότερα από 900.000 ευρώ από το 2008 έως και το 2016, ποσό το οποίο η Aegean έχει προσauξήσει συνεισφέροντας την αντίστοιχη αξία για τα ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS, ξεπερνώντας τα 1.8 εκ. ευρώ.

Με το πρόγραμμα στήριξης φοιτητών «ΚΟΝΤΑ ΣΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ», από το 2013 προσφέρουμε κάθε χρόνο σε 250 νέο-εισαχθέντες φοιτητές στην Ελλάδα και από το 2015 σε 50 φοιτητές από την Κύπρο, δωρεάν εισιτήρια για όλη τη διάρκεια των σπουδών τους, ελαφρύνοντας τον προϋπολογισμό των οικογενειών τους, ώστε να έχουν τη δυνατότητα να επιστρέφουν συχνότερα στο σπίτι τους από την πόλη και τη σχολή στην οποία σπουδάζουν.

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 εταιρίας, οι οποίοι καθημερινά συνεισφέρουν με τον πιο αθόρυβο και ουσιαστικό τρόπο στην επίτευξη των στόχων μας. Στην αεροπορική οικογένεια της Aegean το 2016 απασχολήθηκαν 2.504 εργαζόμενοι, το 23% των οποίων μετρούν πάνω από 10 έτη παρουσίας στην εταιρία. Η δέσμευσή μας για τον επόμενο χρόνο είναι να συνεχίσουμε να επιτελούμε το έργο της ποιοτικής αερομεταφοράς, να επενδύουμε σταθερά στην ανάπτυξη των δικτύων εσωτερικού και εξωτερικού, ενισχύοντας τον τουρισμό με νέα δρομολόγια και αύξηση θέσεων καλύπτοντας όλη την Ελλάδα, με ιδιαίτερη μέριμνα για την ευαίσθητη ζώνη των προορισμών άγονης γραμμής.

Θεόδωρος Ε. Βασιλάκης





AEGEAN AIRLINES

ΒΑΣΕΙΣ



ΔΙΚΤΥΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ



2016



145 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ

34 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

111 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ



12.463.572

ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΤΟ 2016



16.382.087

ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΙΚΕΣ ΘΕΣΕΙΣ (ASKs)(σε χιλ.)



61

ΑΕΡΟΣΚΑΦΗ

Αθήνα
Αγία Πετρούπολη

Μόσχα

Κιέβο

Βελόγκο
Κισινάου

Κωνσταντινούπολη

Τιφλίδα

Γερεβάν

Μπακού

Τεχεράνη

Σμύρνη

Ρόδος

Κρήνη

Λάρνακα

Βηρυτός

Τελ Αβίβ

Αμμάν

Αλεξάνδρεια

Κάιρο

Σαμ Ελ Σέιχ

Ριάντ

Τζέντα



1.0 // Η ΕΤΑΙΡΙΑ

Κατά το 2016, προσφέραμε τις υπηρεσίες μας σε συνολικά 45 χώρες, εξυπηρετώντας 145 προορισμούς εσωτερικού & 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.

Ο στόλος αυξάνεται στα εννέα αεροσκάφη.

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 βεληνεκούς.

Τον Δεκέμβριο του 2005 η Εταιρία οριστικοποίησε την αμετάκλητη παραγγελία της για την αγορά 8 νέων αεροσκαφών τύπου Airbus A-320 και τη μίσθωση 3 επιπλέον νέων αεροσκαφών τύπου Airbus A-320, με δικαίωμα προαίρεσης να αγοράσει έως και 12 επιπλέον αεροσκάφη.

Απόκτηση της πρώτης άδειας ιδιωτικής αεροπορικής εταιρίας στην Ελλάδα.

1992

1994

1999

2001

2005

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

Συγχώνευση της Aegean με την Cronus Airlines, αυξάνοντας το στόλο σε 15 αεροσκάφη και επέκταση δικτύου σε προορισμούς του εξωτερικού, καθώς και σε ναυλωμένες πτήσεις.

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

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

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

Ολοκληρώθηκε η παραλαβή των υπολειπόμενων τριών (3) αεροσκαφών. Με την παραλαβή των συνολικά επτά (7) αεροσκαφών επένδυσης 300 εκ δολλαρίων, υλοποιήθηκε συνολική επένδυση σε νέο στόλο αξίας 1,8 δις δολλαρίων.

Παρελήφθησαν τέσσερα (4) νέα αεροσκάφη.

2007

2010

2013

2014

2015

2016

Ιούνιος: Η Aegean γίνεται μέλος του δικτύου της Star Alliance, της πρώτης παγκόσμιας αεροπορικής συμμαχίας.

Αύγουστος: Εφαρμογή της option με νέα σημαντική αναβάθμιση και επέκταση του στόλου με παραγγελία επτά (7) ολοκαίνουργιων Airbus A320neos, στον στόλο της Aegean. Τα νέα αεροσκάφη είναι εξοπλισμένα με πτερύγια "Sharklets" στα φτερά των αεροσκαφών και κινητήρες V2500.



Η ΑΕΓΕΑΝ ΣΗΜΕΡΑ

Μεταφέρουμε αεροπορικάς ανθρώπους και εμπορεύματα.



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 τον τουρισμό και το εμπόριο.



Επηρεάζουμε ευεργετικά την οικονομία και την κοινωνία.

Συνδέουμε την Ελλάδα εσωτερικά, άλλα και με άλλες χώρες, κοινωνίες και αγορές.



Δημιουργούμε ευκαιρίες για επιχειρήσεις και απασχόληση.

Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΑΣ

Να μεταφέρουμε με ασφάλεια επιβάτες και εμπορεύματα, 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 και 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 Δημόσιου.
- 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 ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Η Εταιρία, 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 Aegean στο Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος».

Τον Οκτώβριο 2013, ολοκληρώθηκε η εξαγορά της Olympic Air από την Aegean, κατόπιν εγκρίσεως της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Olympic Air αποτελεί 100% θυγατρική εταιρία της μητρικής Aegean. Κατά το 2016, προσφέραμε τις υπηρεσίες μας σε συνολικά 45 χώρες, εξυπηρετώντας 145 προορισμούς εσωτερικού και εξωτερικού. Αναλυτικότερα, μέσω του δικτύου της Aegean και της Olympic Air, εξυπηρετήθηκαν 111 προορισμοί εξωτερικού και 34 προορισμοί εσωτερικού.



ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ

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

Το μετοχικό κεφάλαιο της Aegean 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 εταιρίας είναι εισηγμένες προς διαπραγμάτευση στην Αγορά Αξιών του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Κατηγορία Μεγάλης Κεφαλαιοποίησης).

Οι μέτοχοι της εταιρίας με ποσοστό άνω του 5%, με ημερομηνία μετοχολογίου 31/12/2016, 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 η σχετικά ηπιότερη εποχικότητα της βάσης της Αθήνας, η αποτελεσματικότερη χρήση των αεροσκαφών καθώς και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα λόγω δικτύου και μεγέθους μας. 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. Με την υπογραφή της σύμβασης μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και της κοινοπραξίας Fraport – Slentel για την ανάπτυξη και διαχείριση των 14 περιφερειακών αεροδρομίων, αναμένεται η επιτάχυνση των απαραίτητων επενδύσεων και η επίτευξη σε 2-3 χρόνια, της σημαντικής ποιοτικής αναβάθμισης στις βασικές πύλες εισόδου της χώρας, με αποτέλεσμα την περαιτέρω βελτίωση των προοπτικών του τουρισμού μας, αλλά και της ικανοποίησης των επιβατών μας.

Δεδομένων των προκλήσεων του ευρύτερου οικονομικού περιβάλλοντος και με το βλέμμα στη συνεχιζόμενη αύξηση του διεθνούς 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, 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 ευπαθείς ομάδες.



1.2 // ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ

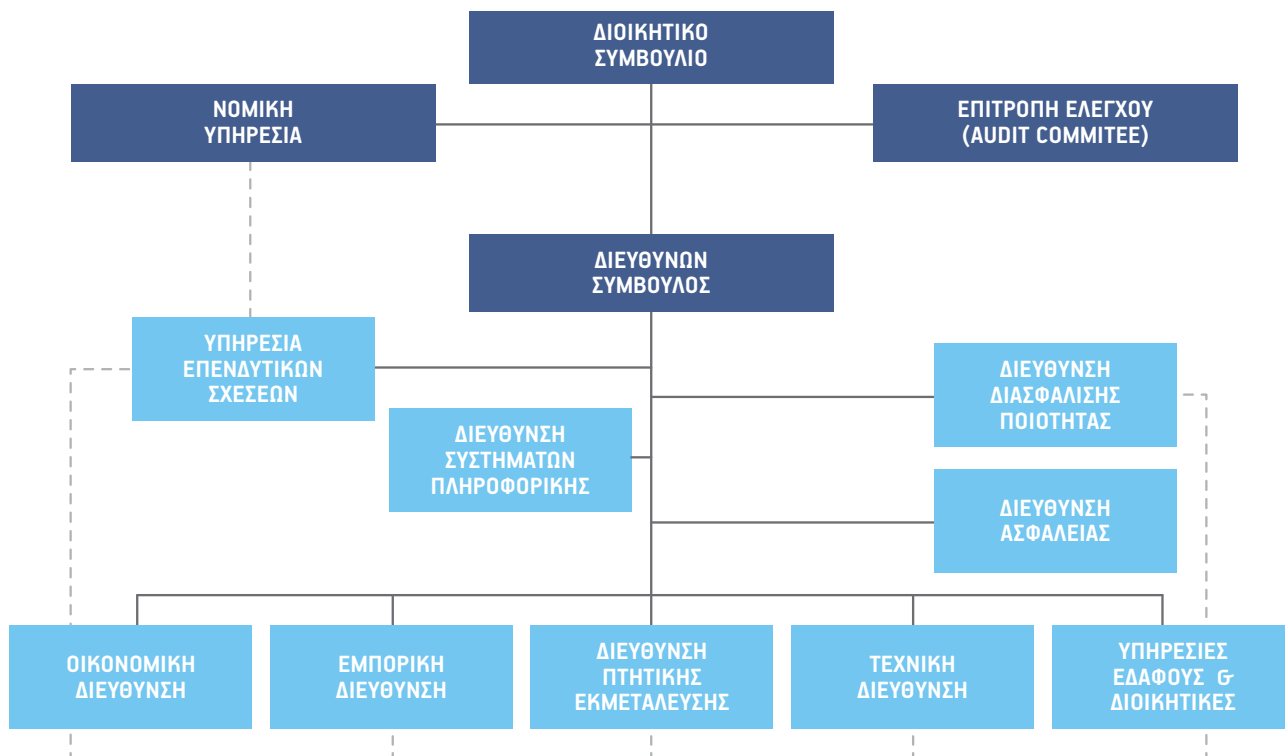
Η εταιρία διοικείται από δωδεκαμελές Διοικητικό Συμβούλιο, εκ των οποίων τρία μέλη είναι εκτελεστικά, έξι μη εκτελεστικά και τρία ανεξάρτητα μη εκτελεστικά. Η θτεία του Διοικητικού Συμβουλίου λήγει το Μάιο 2018. Αποτελεί αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου, η εφαρμογή και λειτουργία αποτελεσματικού συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης, καθώς επίσης και η επάρκεια του συστήματος εσωτερικού ελέγχου. Η εταιρία 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 εταιρία, έχει στόχο τη διαφάνεια προς το επενδυτικό κοινό, καθώς επίσης και τη διασφάλιση των συμφερόντων των μετόχων της εταιρίας και όλων όσοι συνδέονται με τη λειτουργία της. Η εταιρία έχει αποφασίσει αυτοβούλως να υιοθετήσει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις Εισηγμένες Εταιρίες.

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.

Αναφορικά με την υπηρεσία εσωτερικού ελέγχου, η τελευταία δεν υπάγεται ιεραρχικά σε καμία άλλη υπηρεσιακή μονάδα της εταιρίας. 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.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

Η οργανωτική δομή της Aegean έχει την παρακάτω μορφή:





1.3 // ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το ανθρώπινο δυναμικό μας, αποτελεί μία από τις βασικότερες αξίες/επενδύσεις για την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων. Σκοπός μας είναι η στελέχωση και η διατήρηση εξειδικευμένου προσωπικού, βασιζόμενοι στην αρχή της ίσης μεταχείρισης, σεβόμενοι τα ανθρώπινα δικαιώματα, τη διαφορετικότητα και την παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους τους εργαζόμενους. Με βάση τα αρχεία της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού, παραθέτουμε τα παρακάτω στοιχεία αναφορικά με το προσωπικό της εταιρίας. Την 31/12/2016 απασχολούνταν συνολικά 2.504 εργαζόμενοι, 96 περισσότεροι σε σχέση με την 31/12/2015.

ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ*		
31.12.2016	31.12.2015	Διαφορά
2.504	2.408	+3,99%

* Περιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι που απασχολούνται άμεσα από την Aegean.

31/12/2016



ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

2.504



Παρατίθεται η σχετική ανάλυση του απασχολούμενου δυναμικού ανά διεύθυνση:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
Διεύθυνση	Εργαζόμενοι
Διοικητικές Υπηρεσίες	280
Δ/νση Υπηρεσιών Εδάφους	241
Δ/νση Πτητικής Εκμετάλλευσης	1.326
Εμπορική Δ/νση	215
Οικονομική Δ/νση	85
Τεχνική Δ/νση	357
Σύνολο	2.504

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΝΑ ΦΥΛΟ

1.056 ΑΝΔΡΕΣ  42%  1.448 ΓΥΝΑΙΚΕΣ 58%



Από τους συνολικά 2.504 εργαζόμενους οι 1.896 απασχολούνται με συμβάσεις αορίστου χρόνου και οι 608 με συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Από τους 1.896 εργαζόμενους αορίστου χρόνου, οι 955 είναι άντρες και οι 941 γυναίκες. Αντίστοιχα από τους 608 εργαζόμενους με συμβάσεις ορισμένου χρόνου, οι 101 είναι άντρες και οι 507 γυναίκες.



Παρατίθεται ο σχετικός αναλυτικός πίνακας:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΦΥΛΟ			
Είδος Σύμβασης	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου Χρόνου	955	941	1.896
Ορισμένου Χρόνου	101	507	608
Σύνολο	1.056	1.448	2.504

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΦΥΛΟ			
Είδος Απασχόλησης	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρης Απασχόληση	1.053	1.442	2.495
Μερική Απασχόληση / Εκ Περιτροπής	3	6	9
Σύνολο	1.056	1.448	2.504

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 (93,6%), απασχολείται στην Ελλάδα, ενώ το υπόλοιπο 6,4% στις χώρες του δικτύου μας. Παρατίθεται η σχετική ανάλυση του δυναμικού μας, ανά χώρα:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΧΩΡΑ, ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΦΥΛΛΟ					
Χώρα	Άνδρες Αορίστου Χρόνου	Γυναίκες Αορίστου Χρόνου	Άνδρες Ορισμένου Χρόνου	Γυναίκες Ορισμένου Χρόνου	Σύνολο
Αγγλία	3	4			7
Αίγυπτος			1		1
Αλβανία	1	1			2
Βέλγιο	2	1	1		4
Βουλγαρία		1			1
Γαλλία	5	3			8
Γερμανία	7	7			14
Ελλάδα	895	890	93	477	2.355
Ισπανία	1	4			5
Ιταλία	3	6	1		10
Κύπρος	34	21	5	30	90
Ρουμανία		1			1
Ρωσία	3	2			5
Τουρκία	1				1
Σύνολο	955	941	101	507	2.504

Το 2016 απασχολήθηκαν 97 εξωτερικοί συνεργάτες και συγκεκριμένα ως πλήρωμα θαλάμου διακυβέρνησης (contracted pilots). Στους 2.504 εργαζόμενους, δεν περιλαμβάνονται οι πρόσθετοι 600 περίπου εποχικοί εργαζόμενοι, οι οποίοι προσλαμβάνονται κατά την περίοδο Απριλίου - Οκτωβρίου, λόγω αυξημένων επιχειρησιακών αναγκών. Το σύνολο των συμβάσεων των εργαζομένων (100%) υπάγονται στην Ε.Γ.Σ.Σ.Ε..

Για τους εργαζομένους μας παρέχουμε:

- ➔ Πρόγραμμα ιδιωτικής Ομαδικής Ασφάλισης Ζωής και Υγείας.
- ➔ Πρόσβαση σε νοσοκομεία και διαγνωστικά κέντρα με χαμηλό κόστος μέσω απευθείας συνεργασιών.
- ➔ Συνεχή υποστήριξη σε θέματα υγείας, ασθενείας και ατυχημάτων.
- ➔ Προκαταβολές μισθοδοσίας για έκτακτες ανάγκες ή για λόγους υγείας.
- ➔ Μετακίνηση των εργαζομένων μας από και προς την εργασία τους με λεωφορεία.
- ➔ Κάρτα απειριορίστων διαδρομών για τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς με συγκεκριμένα κριτήρια.
- ➔ Υπηρεσίες σωματικής άσκησης και άθλησης σε πλήρως εξοπλισμένο χώρο γυμναστηρίου.
- ➔ Προνομιακές τιμές σε προϊόντα και υπηρεσίες της εταιρίας μας.
- ➔ Δυνατότητα συμμετοχής σε ημέρες εθελοντικής αιμοδοσίας για τη διατήρηση Τράπεζας Αίματος στο Νοσοκομείο Παίδων «Αγία Σοφία».
- ➔ Χριστουγεννιάτικη εκδήλωση για τα παιδιά των εργαζομένων και προσφορά Χριστουγεννιάτικων δώρων.
- ➔ Δυνατότητα προπόνησης σε γήπεδο για την ομάδα ποδοσφαίρου (εργαζομένων μας) και παροχή πλήρους εξοπλισμού.
- ➔ **Συνολικός αριθμός και ώρες εκπαίδευσης**
Συνολικά για το 2016, πραγματοποιήθηκαν εντός και εκτός εταιρίας 2.697 εκπαιδεύσεις διάρκειας 29.419 ωρών.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ 2016



7.860

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ*

*Πολλαπλές συμμετοχές



29.419

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

1.4 // ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

- ✈ Η Aegean 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 εταιριών παγκοσμίως, οι οποίες εκπροσωπούν περί το 83% της συνολικής αεροπορικής κίνησης.
- ✈ Η Aegean είναι από τις 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 μιας αεροπορικής εταιρίας, χρησιμοποιώντας τα υψηλότερα πρότυπα στον κόσμο σχετικά με τη λειτουργική ασφάλεια. Προκειμένου να παραμείνει εγγεγραμμένη στο μητρώο της IOSA, η Aegean και η Olympic Air ελέγχονται, μέσω επιθεώρησης σε βασικούς τομείς, από την IATA κάθε 2 χρόνια. Η εγγραφή της Aegean στην IOSA και η εξ αυτής εφαρμογή του συστήματος ελέγχου, εξασφαλίζει επίσης την ένταξη 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 Aegean είναι ενεργό μέλος στις ακόλουθες κοινοπραξίες αεροπορικών εταιριών της IATA για τον έλεγχο ποιότητας:

✈ DAQCP - IATA De Icing / Anti Icing Quality Control Pool (Κοινοπραξία Ελέγχου Ποιότητας Αποπαγοποίησης / 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 Αποπαγοποίησης / Αντιπαγοποίησης, σε όλα τα αεροδρόμια που επιχειρεί μία αεροπορική εταιρία.

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 Εταιριών (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 Aegean συνεργάζεται στενά με το DAQCP, προκειμένου για την επίτευξη των απαιτήσεων των ρυθμιστικών αρχών που διέπουν τις αεροπορικές εταιρίες, ενώ παράλληλα συνδράμει στη βελτίωση της ποιότητας των ελέγχων, καθώς διεξάγονται έλεγχοι από διαπιστευμένους επιθεωρητές της εταιρίας, 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 Aegean 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.

Ο κύριος στόχος είναι 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 εταιρίες, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA).

✈ Ως μέλος της IATA η Aegean 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 δραστηκή μείωση των ατυχημάτων και των τραυματισμών κατά τη διάρκεια της επίγειας εξυπηρέτησης των αεροσκαφών.

✈ Από το 2001, η Aegean 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 εταιριών και των αρχών του αεροδρόμιου σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια και τις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης.



✈ **Η Aegean είναι μέλος στη συμμαχία της Star Alliance**, της μεγαλύτερης παγκόσμιας συμμαχίας αεροπορικών εταιριών (28 μέλη), παρέχοντας προνόμια στους επιβάτες και οφέλη για την εταιρεία. 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 εταιριών και σε αυξημένη τροφοδοτική κίνηση, σε διεύρυνση της πελατειακής βάσης, σε λειτουργικά οφέλη από τη χρήση κοινών τερματικών σταθμών, βελτίωση και σε ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και ανταλλαγή τεχνογνωσίας μεταξύ των μελών.

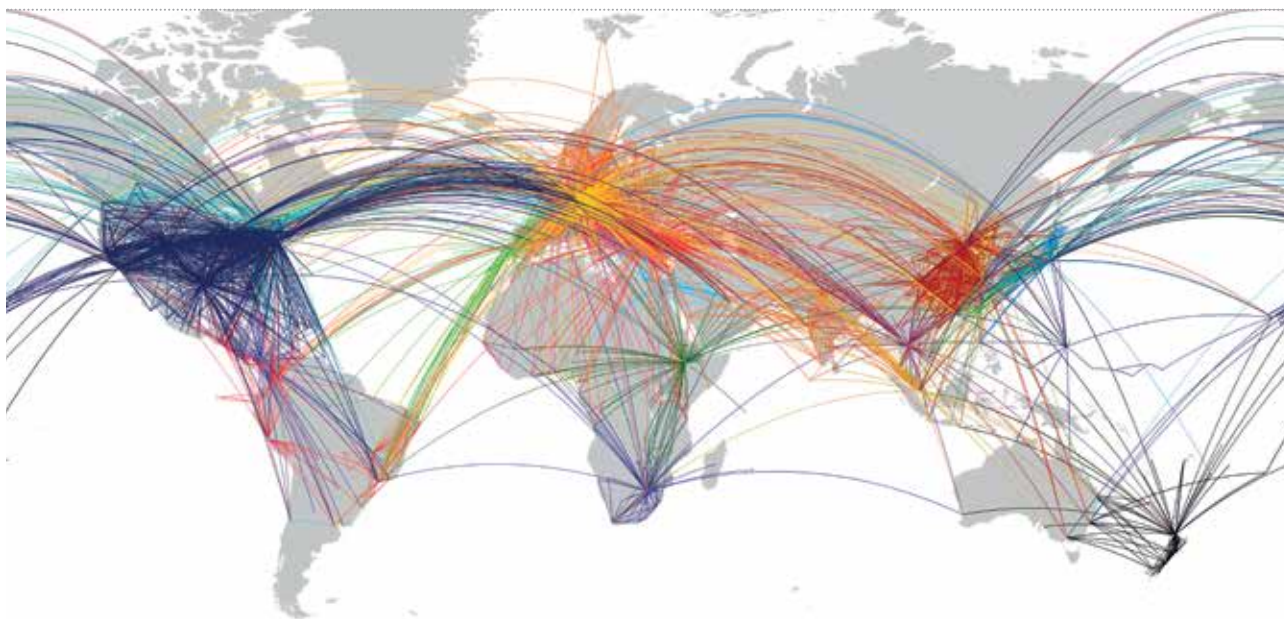


STAR ALLIANCE™

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ STAR ALLIANCE

Η Star Alliance ιδρύθηκε το 1997 ως η πρώτη παγκόσμια συμμαχία αερομεταφορέων, η οποία προσφέρει στους διεθνείς επιβάτες της παγκόσμια πρόσβαση, αναγνώριση και μια ομαλή εμπειρία ταξιδιού. 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 ανάδειξη της ως Best Airline Alliance από το περιοδικό Business Traveller και τη Skytrax. Τα μέλη της είναι οι εταιρίες: 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 επί του παρόντος καθημερινά πάνω από **18.450 πτήσεις**, από **1.300 αεροδρόμια**, σε **190 χώρες**.

ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ STAR ALLIANCE



➔ **Η Aegean είναι μέλος του ΣΕΤΕ και μόνιμος χορηγός του.**

Ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) ιδρύθηκε το 1991, από επιχειρηματίες του ευρύτερου τουριστικού χώρου για να ενισχύσουν την πορεία του ελληνικού τουρισμού. Σκοπός του ΣΕΤΕ είναι η συνεχής ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και η ανάδειξη του πρωταγωνιστικού ρόλου του τουρισμού στην ελληνική οικονομία. Εκπροσωπεί τις πανελλήνιες κλαδικές ενώσεις τουριστικών επιχειρήσεων καθώς και μεμονωμένες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται ευρύτερα στην τουριστική οικονομία και καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των τουριστικών δραστηριοτήτων.

➔ **Η Aegean συμμετέχει ενεργά, με συστηματική και συντονισμένη συνεργασία με φορείς για την ανάπτυξη του εισερχόμενου τουρισμού όπως Υπουργείο Τουρισμού, ΕΟΤ, Περιφέρειες της χώρας, ΣΕΤΕ, HATTA, Συμμαχία για την Ελλάδα, Ενώσεις Ξενοδόχων, Εταιρία Ανάπτυξης και Τουριστικής Προβολής Αθηνών, Marketing Greece.**

Το 2013 ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), ως σύγχρονος Κοινωνικός Εταίρος, ίδρυσε με συμμετοχους το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ) και την Ένωση Εταιριών Διαφήμισης και Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ),

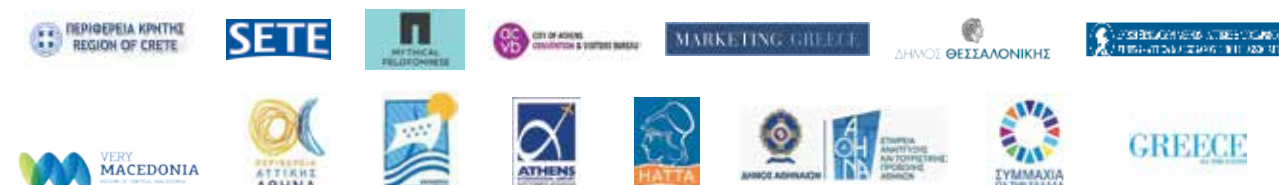
την MARKETING GREECE, Ανώνυμη Εταιρία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, με πρωταρχικό στόχο την αποτελεσματική προβολή του ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

➔ **Η εταιρία είναι μέλος του HATTA (Hellenic Association of Travel and Tourist Agencies - Σύνδεσμος των εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών γραφείων) και ιδρυτικό μέλος της Marketing Greece ενώ, παράλληλα, στηρίζει τόσο το ΞΕΕ, όσο και τις τοπικές ξενοδοχειακές ενώσεις. Η Marketing Greece στοχεύει, μέσω ενός πλάνου πολυεπίπεδης επικοινωνιακής στρατηγικής, να αναδείξει τη χώρα μας σε έναν από τους σημαντικότερους και ελκυστικότερους τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως.**

Μαζί με τον ΕΟΤ σχεδιάζει ολοκληρωμένα σχέδια δράσεων προώθησης και προβολής της Ελλάδας σε σημαντικές αγορές του εξωτερικού, συμβάλλοντας στη διαφημιστική προβολή της.

➔ **Η Aegean συμμετέχει ενεργά στις διεθνείς εκθέσεις τουρισμού μαζί με τον ΕΟΤ.**

➔ **Επίσης η εταιρία διοργανώνει Fam Trips από όλες τις χώρες της Ευρώπης και της Μ. Ανατολής, υποστηρίζει εκδηλώσεις φορέων ως χορηγοί μεταφορών και συμβάλλει στο έργο θεσμικών και επιχειρηματικών αποστολών.**



➔ **Από το 2012, η εταιρία είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη**

(ΕΔΕΚΕ), συμμετέχοντας ενεργά στις δράσεις του. Στηρίζει το Φοιτητικό Διαγωνισμό για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «Νίκος Αναγυτής», 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.



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Το Δίκτυο CSR HELLAS είναι ένα μη κερδοσκοπικό επιχειρηματικό σωματείο που ιδρύθηκε τον Ιούνιο του 2000, με στόχο την προώθηση της ιδέας, των αρχών και αξιών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και τη διάδοσή τους στην ελληνική επιχειρηματική κοινότητα και την ευρύτερη κοινωνία, με απώτερο σκοπό την ισόρροπη επίτευξη κερδοφορίας και βιώσιμης ανάπτυξης. Σήμερα (Μάρτιος 2017) τα μέλη του ανέρχονται σε 135 επιχειρήσεις και επιχειρηματικούς φορείς. Εκπροσωπεί την Ελλάδα ως εθνικός εταίρος του CSR Europe – του ηγετικού Ευρωπαϊκού επιχειρηματικού φορέα για την ΕΚΕ – που εκτός από πλήθος πολυεθνικών επιχειρήσεων μελών του έχει αναπτύξει και ένα δίκτυο 45 εθνικών εταίρων σε όλη την Ευρώπη. Επιπλέον έχει το συντονισμό της Γραμματείας του Ελληνικού Δικτύου του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) και εκπροσωπεί το Παγκόσμιο Δίκτυο CSR 360 στην Ελλάδα.



Αναγνώριση της ποιότητάς μας:

Το 2016, η Aegean βραβεύτηκε για 6^η συνεχή χρονιά, ως η καλύτερη περιφερειακή αεροπορική εταιρία από τα διεθνή βραβεία SKYTRAX. Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο των Skytrax World Airline Awards, γνωστών ως βραβείων επιλογής επιβατών, την περίοδο Αυγούστου 2015 - Μαΐου 2016, περισσότεροι από 19,2 εκατομμύρια επιβάτες, από περισσότερες από 104 εθνικότητες, επιβράβευσαν την Aegean για το υψηλό επίπεδο υπηρεσιών που παρέχει στους επιβάτες της. Το βραβείο αυτό μας απονεμήθηκε για 6η συνεχόμενη χρονιά και για 7^η φορά από το 2009 έως σήμερα, επιβεβαιώνοντας με τη διάκριση αυτή, την κυρίαρχη θέση της εταιρίας στην Ευρώπη.

Τα βραβεία World Airline Awards οργανώνονται από το διεθνή οργανισμό αξιολόγησης αερομεταφορών, Skytrax Research of London, στο Ηνωμένο Βασίλειο. Η διαφάνεια της έρευνας και η παγκόσμια εμβέλειά της αναδεικνύουν αυτά τα βραβεία ως την πιο έγκυρη και σημαντική αναγνώριση ποιότητας σήμερα στον κλάδο των αερομεταφορών. Οι έρευνες μετρούν πρώτ-

τα ποιότητας σε 41 βασικούς δείκτες απόδοσης προϊόντων και υπηρεσιών πρώτης γραμμής. Αξιολογούνται τα επίπεδα ικανοποίησης πελατών για την εμπειρία τους στο χώρο του αεροδρομίου και του αεροσκάφους, δηλαδή: check-in, επιβίβαση, άφιξη, μεταφορά, lounges, άνεση καθισμάτων, καθαριότητα καμπίνας, φαγητά και ροφήματα, ψυχαγωγικό πρόγραμμα, εξυπηρέτηση από το προσωπικό και σχετικές υπηρεσίες αεροπορικών ταξιδιών.

Επίσης η Εταιρία έχει τιμηθεί επανειλημμένως τα τελευταία χρόνια από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών ως:



- ✈ Η εταιρία με την υψηλότερη ποσοστιαία ανάπτυξη επιβατικής κίνησης στην εγχώρια αγορά,
- ✈ Η εταιρία με τη μεγαλύτερη αύξηση αριθμού επιβατών στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος»,
- ✈ Η εταιρία της δεκαετίας - **"Airlines of the Decade"** - βάσει του συνολικού αριθμού επιβατών για τα έτη 2001 - 2010.

Τον Δεκέμβριο του 2016, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, η Eurobank και η Grant Thornton ανέδειξαν τα πρώτα Βραβεία Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας «Growth Awards», ως αναγνώριση της επιχειρηματικής αριστείας και στήριξης των υγιών, ανταγωνιστικών και δυναμικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα, με την ανάδειξη 7 νικητών.

Το ειδικό βραβείο «Επιχειρηματικής Αριστείας» απονεμήθηκε στην Aegean για τις συνολικές επιδόσεις της και τη σημαντική συμβολή της στην ανάπτυξη της οικονομίας.



Η Εταιρία έχει αποσπάσει και το διεθνές βραβείο, Fast Travel Green Award για την Aegean και την Olympic Air, από τη Διεθνή Ένωση Αερομεταφορών (International Air Transport Association - IATA), για τις τεχνολογικές εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι εταιρίες οι οποίες αναβαθμίζουν την εμπειρία των επιβατών.

2.0 // 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 Αεγέα 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 εταιρία σε αυτά, καθώς επίσης και το πώς τα τελευταία, επηρεάζουν την ίδια την εταιρία. 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. Η εταιρία στο πλαίσιο της λειτουργίας της, εντός και εκτός αεροπορικής κοινότητας συνεργάζεται με διαφορετικά ενδιαφερόμενα μέρη, με ξεχωριστές ανάγκες και προτεραιότητες.

Βασικές Ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών

 Επιβάτες	 Αεροπορική Κοινότητα	 Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία
 Εργαζόμενοι	 Κρατικές / Ρυθμιστικές Αρχές	 Επιχειρηματικές Ενώσεις
 Μέτοχοι / Επενδυτές	 Προμηθευτές / Συνεργάτες	 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 εταιρία 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 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	Συνεχής	• Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα • Ανάπτυξη δικτύου • Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό • Διασφάλιση ανθρώπινων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία • Υγεία και ασφάλεια στην εργασία • Κατανάλωση ενέργειας & εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου • Θόρυβος
 Κρατικές / Ρυθμιστικές Αρχές	• Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία	Συνεχής	• Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα • Διασφάλιση ανθρώπινων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία • Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό • Ανάπτυξη δικτύου • Καταπολέμηση της διαφθοράς • Κατανάλωση ενέργειας & εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου • Θόρυβος
 Προμηθευτές / Συνεργάτες	• Συναντήσεις • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Συνέδρια • Περιοδικό BLUE	Συνεχής	• 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 • Κατανάλωση ενέργειας & εκπομπές 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	Συνεχής	• Στήριξη ευπαθών ομάδων • Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος • Απασχόληση • Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών • Διασφάλιση ανθρώπινων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία • Κατανάλωση ενέργειας & εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου • Καταπολέμηση της διαφθοράς

22 // ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Τον Δεκέμβριο του 2016, η εταιρία ολοκλήρωσε την ανάλυση ουσιαστικότητας με τη συμμετοχή εσωτερικών ενδιαφερόμενων μερών της, με στόχο τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, τα οποία συμπεριλαμβάνονται και αναλύονται στην παρούσα έκθεση.

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 ανάλυση που υλοποίησε η εταιρία θα αξιοποιηθεί, σχετικά με την αναθεώρηση και βελτιστοποίηση της στρατηγικής της, στα θέματα που αξιολογήθηκαν ως ουσιαστικά για τη βιώσιμη ανάπτυξή της.

ΦΑΣΗ 1 // Αναγνώριση σχετικών θεμάτων

Αρχικά η εταιρία έλαβε υπόψη της τα νέα 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 2016 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, συστάθηκε εσωτερική διατμηματική ομάδα, με εκπροσώπους τμημάτων της εταιρίας, οι αρμοδιότητες των οποίων αφορούν στα θέματα τα οποία αναγνωρίστηκαν κατά την πρώτη φάση, έτσι ώστε να καταγραφούν με πληρότητα και επάρκεια ο στρατηγικός σχεδιασμός της εταιρίας και όλες οι ενέργειες διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς επίσης και τα αποτελέσματα αυτών.



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 εταιρίας 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.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Η «Ατζέντα 2030» του ΟΗΕ, ακολουθούμενη από 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), που υιοθετήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2015 από τα 193 κράτη-μέλη του ΟΗΕ, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, αποτελεί μία φιλόδοξη δέσμευση που μπορεί να αποτελέσει τον οδικό χάρτη για τον σύγχρονο τρόπο άσκησης της επιχειρηματικότητας.

Η επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί μια παγκόσμια πρόκληση, αλλά και ευκαιρία για την ελληνική επιχειρηματική κοινότητα και την κοινωνία, προκειμένου η έξοδος από την κρίση και η πολυπόθητη ανάπτυξη να μην είναι αυτοσκοπός ανεξαρτήτως επιπτώσεων, αλλά να επιτευχθεί, λαμβάνοντας υπόψη τους ευρύτερους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς περιορισμούς και προκλήσεις.

ΦΑΣΗ 3 // Επικύρωση των αποτελεσμάτων

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

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 Ανθρωπίνων 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.

Τα ουσιαστικά θέματα, αποτυπώνονται στον παρακάτω χάρτη ουσιαστικότητας και τα όρια επίδρασής τους βρίσκονται στη σελίδα 89.



ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

○ Αγορά ● Εργαζόμενοι ● Κοινωνία ● Περιβάλλον

3.0 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Επιδιώκουμε τη μετάφραση της ποιότητας της ελληνικής αερομεταφοράς, σε βιώσιμη, κερδοφόρα ανάπτυξη με πολλαπλά οφέλη για τον τουρισμό, την απασχόληση, την εφοδιαστική αλυσίδα, τις τοπικές κοινωνίες και τα έσοδα του Δημόσιου.





3.1 // ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Υψίστης σημασίας θεωρείται η οικονομική μας επίδοση, καθώς είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ίδια τη βιωσιμότητα της εταιρίας, αλλά έχει εξίσου 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 σε συνεργάτες, προμηθευτές και προς το Κράτος.

Είμαστε προσηλωμένοι στη διατήρηση της υψηλής ποιότητας που μας χαρακτηρίζει όλα τα χρόνια δραστηριοποίησής μας, στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μας, στην επένδυση σε νέες τεχνολογίες, αναβαθμίζοντας τα προγράμ-

ματα πιστότητας και το επίπεδο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Συμβάλλουμε στην περαιτέρω αναβάθμιση του ελληνικού τουρισμού και της ελληνικής οικονομίας, ενώ αξιοποιούμε συστηματικά τα μέσα που διαθέτουμε για την προβολή και την προώθηση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος. Επιδιώκουμε τη μετάφραση της ποιότητας της ελληνικής αερομεταφοράς, σε βιώσιμη, κερδοφόρα ανάπτυξη με πολλαπλά οφέλη για τον τουρισμό, την απασχόληση, την εφοδιαστική αλυσίδα, τις τοπικές κοινωνίες και τα έσοδα του Δημόσιου. Ειδικότερα ως προς το τελευταίο, αποδώσαμε στο Δημόσιο ως όμιλος, το διάστημα 2013 - 2016, ποσό άνω των 1,12 δις ευρώ (φόρος εισοδήματος, ΦΠΑ, δημοτικοί και λοιποί φόροι, τέλη αεροδρομίου, κ.ά.).

2013 - 2016

1.120.000.000€

ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

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 εταιρία, το 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 εταιρία της μητρικής Aegean. Η Aegean δημοσιεύει τα οικονομικά της αποτελέσματα σε ενοποιημένη βάση, συμπεριλαμβάνοντας τα αποτελέσματα της θυγατρικής εταιρίας Olympic Air A.E..



(ποσά σε χιλιάδες €)	2016	2015
Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται	1.035.657	1.002.926
Άμεση Οικονομική Αξία που Διανέμεται:	1.008.586	919.662
• Λειτουργικά Κόστη	832.979	778.416
• Μισθοί και Επιδόματα εργαζομένων	122.420	111.874
• Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	832	667
• Πληρωμές προς την Κυβέρνηση (Φόροι)	50.055	28.418
• Επενδύσεις στην Κοινωνία (Δωρεές κ.λπ.) ¹	2.301	287
Μη διανεμηθείσα οικονομική αξία	27.070	83.264

¹Επίσης, πέραν της οικονομικής συνεισφοράς μας, το 2016 προσφέραμε 9.452 εισιτήρια στην Ελλάδα και 635 στην Κύπρο για κοινωνικούς σκοπούς

	2016	2015
Μερίσματα διανεμηθέντα στη χρήση που αφορούν στην προηγούμενη χρήση (ποσά σε χιλιάδες €)	46.968	49.993

Τα έσοδα μας αφορούν στην πώληση εισιτηρίων, στη μεταφορά εμπορευμάτων και στην παροχή λοιπών υπηρεσιών.

Οι καθαρές πωλήσεις της εταιρίας ανήλθαν σε **1,020 δις €** το έτος 2016, **προσαυξημένες κατά 3,8 %** σε σχέση με το 2015, οι οποίες και αναλύονται ως εξής:

ΠΩΛΗΣΕΙΣ (ποσά σε χιλιάδες €)	2016	2015
Έσοδα από τακτικές πτήσεις	870.352	827.383
Έσοδα από ναυλωμένες πτήσεις	41.375	45.749
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 αυτοκίνητου, κ.λπ.)	108.585	109.831
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ	1.020.313	982.963



3.2 // ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΚΤΥΟΥ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

Η διαχείριση της ανάπτυξης δικτύου από την Aegean έχει επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη σε συνολικό επίπεδο τόσο για την ίδια την εταιρία, όσο και για την Ελλάδα, καθώς η ανάπτυξη δικτύου συνεισφέρει στην εθνική οικονομία μέσω αύξησης του εισερχόμενου τουρισμού, και δημιουργίας άμεσων και έμμεσων θέσεων εργασίας, υποστηρίζει την καινοτομία και τις υποδομές μέσω ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και προϊόντων αερομεταφοράς και συμβάλλει στη δημιουργία βιώσιμων 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 περισσότερους προορισμούς εξωτερικού και απευθείας συνδέσεις με την ελληνική περιφέρεια, έτσι ώστε να συμβάλουμε στη συνολική αναβάθμιση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος και στη στήριξη των τοπικών οικονομιών. **Μεταφέραμε συνολικά, την τελευταία τριετία (2014 - 2016), 1.495.206 επιβάτες σε προορισμούς τους με δρομολόγια άγονων γραμμών.**

2014 - 2016

 **1.495.206** **ΕΠΙΒΑΤΕΣ**
ΣΕ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ
ΑΓΩΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ 

2014

2015

2016

Καθώς ο τουρισμός αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές δραστηριότητες της Ελληνικής οικονομίας, στόχος μας είναι να παρέχουμε ένα ευρύ δίκτυο εξωτερικού, με ποιοτικό προϊόν 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.

Το 2016, εξυπηρετήσαμε 145 προορισμούς, 111 εξωτερικού και 34 εσωτερικού σε 45 χώρες, διαθέτοντας 16,38 εκ. θέσεις και έχοντας μεταφέρει 12,46 εκ. επιβάτες, 7% περισσότερους από το 2015.



145 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ

34 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

111 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ



12.463.572

ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΤΟ 2016



16.382.087

ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΙΚΕΣ ΘΕΣΕΙΣ (ASKs)(σε χιλ.)

ΚΙΝΗΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ - ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2016	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ - ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2015	% ΜΕΤΑΒΟΛΗ
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΒΑΤΙΚΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΑΠΟ ΕΛΛ. ΒΑΣΕΙΣ	5.724.659	5.623.755	2%
ΚΙΝΗΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ - ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2016	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ - ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2015	% ΜΕΤΑΒΟΛΗ
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΒΑΤΙΚΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ (συμπ. Λάρνακας)	6.738.913	6.026.643	12%
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΒΑΤΙΚΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ	12.463.572	11.650.398	7%

Για το 2016 η συνέπεια αναχώρησης πτήσεων της Aegean και της Olympic Air ήταν 86,8%.



Το 2016 ήταν έτος οικονομικής αβεβαιότητας για τη χώρα μας, με χαρακτηριστικά:

- 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 συνεχιζόμενη αναταραχή στις γειτονικές χώρες της λεκάνης της Μεσογείου, δημιούργησε αδιαμφισβήτητο ρεύμα προς τις ευρωπαϊκές χώρες. Παράλληλα, συνεχίστηκαν οι ανταγωνιστικές πιέσεις, κυρίως στην αγορά εσωτερικού, με αυξημένη την προσφερόμενη χωρητικότητα από τους κύριους ανταγωνιστές μας. Το 2016 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 34 προορισμοί εσωτερικού και 111 εξωτερικού σε 45 χώρες, συνέβαλαν σημαντικά στην ανθεκτικότητα και τη γεωγραφικά αρτιότερη διείσδυση της βαριάς εθνικής

βιομηχανίας. Επενδύσαμε και επενδύουμε στην ανάπτυξη του δικτύου μας, με έμφαση στην ενίσχυση του κόμβου της Αθήνας, έχοντας συνδέσει την ελληνική πρωτεύουσα με 101 προορισμούς, για τους οποίους διατέθηκαν 12,5 εκ. θέσεις. Συγκεκριμένα, στο δίκτυο προστέθηκαν οι χώρες: Ιρλανδία, Λουξεμβούργο, Πορτογαλία, Ολλανδία, Σλοβενία, Λιθουανία και 14 νέοι διεθνείς προορισμοί: Δουβλίνο, Νίκαια, Λιλ, Νάπολη, Μπάρι, Λουξεμβούργο, Άμστερνταμ, Λισαβόνα, Πάλημ ντε Μαγιόρκα, Λουμπλιάνα, Τζέντα, Κρακοβία, Βίλνιους και Σπλιτ, ενώ αυξήθηκαν σημαντικά, ο αριθμός των προορισμών και η συχνότητα των δρομολογίων σε χώρες που αποτελούν πηγές τουρισμού όπως η Γερμανία, Γαλλία, Ιταλία και Ισπανία.

Για εμάς, η σημαντική επέκταση που υλοποιήθηκε το 2016 με στόχο 61 αεροσκαφών, κάλυψη 145 προορισμών, αλλιά και η αναγνώριση της ποιότητας του προϊόντος μας, από οδοένα και περισσότερους επιβάτες στο διεθνές δίκτυο, απέφερε καρπούς και συνετέλεσε στη δημιουργία ισχυρών λειτουργικών ροών. Το εποχικά πιο ισχυρό τρίτο τρίμηνο για το έτος, η Aegean κατάφερε να σημειώσει βελτίωση στις πληρότητες, να ισχυροποιήσει τη θέση της στις κύριες βάσεις της και να πετύχει την ικανοποιητική διατήρηση της κερδοφορίας.

Κύριοι παράγοντες που συνέβαλαν στα θετικά αποτελέσματα εννεαμήνου (με τη συμβολή του τρίτου τριμήνου) υπήρξαν οι:

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

 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ		 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ		 ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΩΝ	
2016	2015	2016	2015	2016	2015
111	100	34	34	145	134

 ΑΕΡΟΣΚΑΦΗ		 ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΙΚΕΣ ΘΕΣΕΙΣ (ASKs)(σε χιλ.)		 ΕΠΙΒΑΤΕΣ	
2016	2015	2016	2015	2016	2015
61	58	16.382.087	14.667.917	12.463.572	11.650.398



Ο ΣΤΟΛΟΣ ΜΑΣ



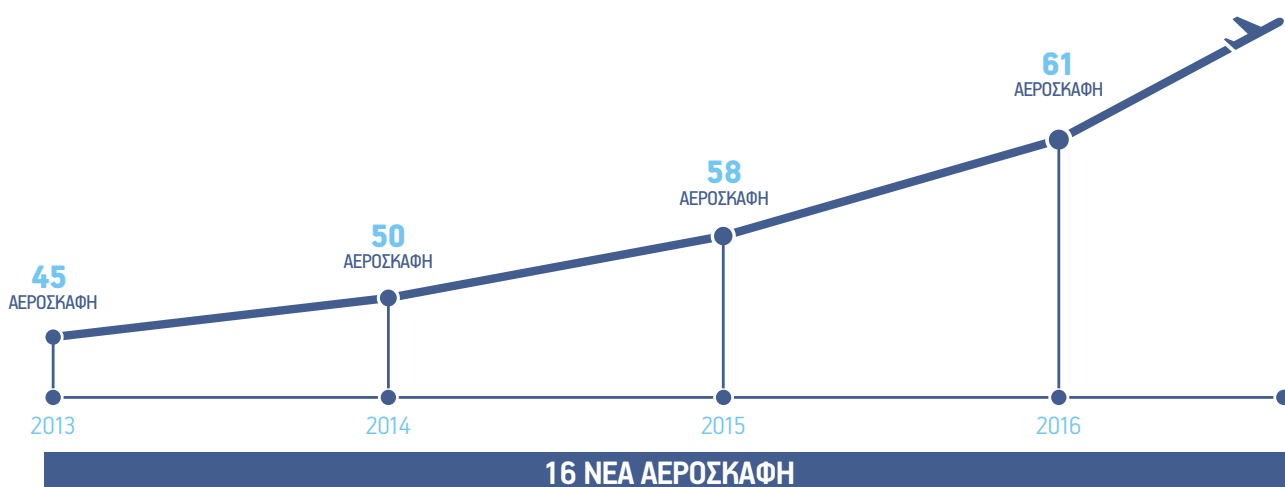
Η Aegean έχει επιτυχώς υλοποιήσει ένα σχέδιο ανανέωσης του στόλου της με την παραλαβή νέων αεροσκαφών Airbus τύπου A-320/321, από το 2007. Τα νέα αεροσκάφη αντικατέστησαν 15 Boeing 737 300/400, ενώ παράλληλα δόθηκε η δυνατότητα ετήσιας επέκτασης της προσφερόμενης χωρητικότητας. Τα νέα Airbus A320/321 διευκόλυναν την επέκταση του δικτύου της εταιρίας σε νέους διεθνείς προορισμούς, ενώ παράλληλα συντελούν και σε μία εξαιρετικά σημαντική ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών της εταιρίας στο σύνολο του δικτύου της, εσωτερικού και εξωτερικού.

Το 2011, η εταιρία επέστρεψε και τον εναπομείναντα στόλο αεροσκαφών Avro RJ-100 και από τον Μάιο του 2011 επιχειρεί με έναν ομοιογενή στόλο jet αεροσκαφών της οικογένειας Airbus A320.

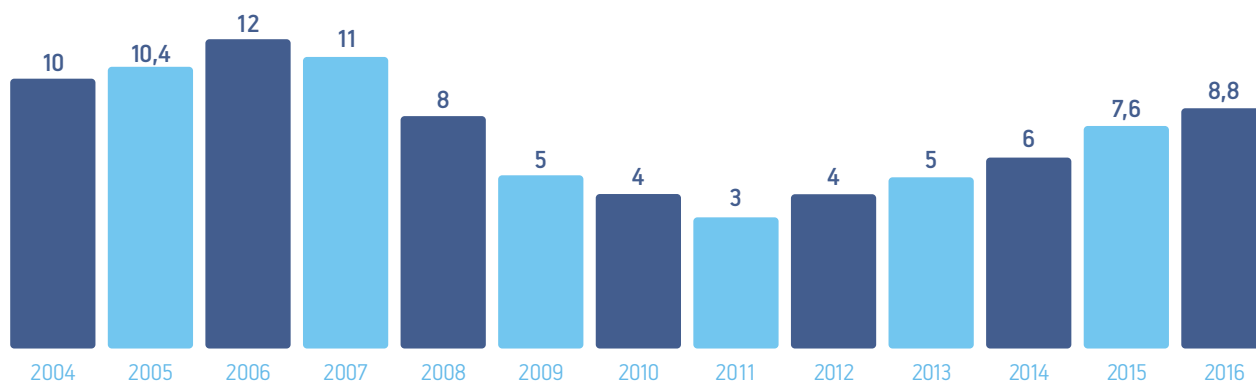
Από τον Οκτώβριο του 2013 στον όμιλο προστέθηκαν επιπλέον 10 αεροσκάφη Bombardier Q400 και 4 αεροσκάφη Bombardier D100 της θυγατρικής Olympic Air.

Στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης ανάπτυξής της, η Aegean προχώρησε το 2014 στην οριστικοποίηση της παραγγελίας 7 επιπλέον αεροσκαφών Airbus A320neos, εξοπλισμένων με τα νέα "Sharklets" στα φτερά τους. Με την ένταξη των νέων αεροσκαφών, η εταιρία ενίσχυσε τις δυνατότητές της, αλλά και ένα από τα κύρια ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά της, το χαμηλό μέσο όρο ηλικίας του στόλου της. Η επένδυση ανήλθε σε 300 εκ. δολλάρια.

Οι παραδόσεις των 7 νέων αεροσκαφών ξεκίνησαν τον Ιούνιο του 2015 και ολοκληρώθηκαν στις αρχές του 2016.



ΜΕΣΗ ΗΛΙΚΙΑ ΣΤΟΛΟΥ (ΣΕ ΕΤΗ)



61 ΑΕΡΟΣΚΑΦΗ

Συνολικά, το 2016 ο στόλος του ομίλου αποτελούνταν από 47 αεροσκάφη Jet της οικογένειας Airbus A320 (A319, A320, A321) και 14 αεροσκάφη Turboprop. Η Aegean και η Olympic Air τα τελευταία 9 χρόνια έχουν επενδύσει στην ποιότητα του προϊόντος μέσω της απόκτησης νέων αεροσκαφών. Συνολικά οι επενδύσεις σε νέα αεροσκάφη ανήλθαν σε 42, γεγονός που αποτελεί και τη μεγαλύτερη επένδυση που έχει γίνει ποτέ στην αεροπορική αγορά της Ελλάδας. Ο εμπλουτισμός του στόλου με ολοκαίνουργια αεροσκάφη σκάφη μετά το 2007, συνεισέφερε επιπλέον στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Σημειώνεται ότι το 2016 ο μέσος όρος ηλικίας του συνολικού στόλου της ΑΕΓΕΑΝ ανέρχεται σε 8,8 έτη.

Airbus A321 x8



Airbus A320 x38



Airbus A319 x1



Bombardier Dash 8 Q 400 x8



Bombardier Dash 8 100 x4



ATR 42-600 x2



3.3 // ΠΟΙΟΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ & ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΙΒΑΤΙΚΟ ΚΟΙΝΟ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Από την πρώτη ημέρα της λειτουργίας μας στόχος μας 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 ποιοτικά 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 εταιρίες 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 τον σχεδιασμό του ως την κράτηση εισιτηρίου, από την εμπειρία στο έδαφος ως την πτήση, αλλά και 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 δέσμευσή μας, να είμαστε κοντά σας για όποιον λόγο κι αν ταξιδεύετε.

Με στόχο την πρωτοπορία στην εξυπηρέτηση και την απλούστευση των διαδικασιών, συνεχίζουμε να επενδύουμε στην καινοτομία του προϊόντος μας. Συνεπείας προς αυτήν την κατεύθυνση, διερευνούμε διαρκώς τις ανάγκες του επιβατικού κοινού, προκειμένου να διαφοροποιούμε την προϊόντικη 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, ώστε να εξοικονομήσει χρόνο και κόπο.

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 εταιρία στην Ελλάδα 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. Το ίδιο ισχύει και για τους επιβάτες οι οποίοι χάνουν την πτήση διασύνδεσης τους.

Για το 2016, η συνέπεια αναχώρησης πτήσεων της Aegean και της Olympic Air ήταν 86,8%, ακόμα περισσότερο βελτιωμένη σε σχέση με το 2015, αλλά και με δεδομένη την αύξηση των πτήσεων κατά 3.659.

ΕΤΟΣ	ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΠΤΗΣΕΩΝ
2016	86,8%	109.690
2015	86,6%	106.031

Συγκεκριμένα, για το αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», τόσο η Aegean 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 έξι φορές τα επτά τελευταία έτη, ως η καλύτερη περιφερειακή αεροπορική εταιρία στην Ευρώπη.

ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΠΤΗΣΕΩΝ* 2016

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΠΤΗΣΕΙΣ
109.690

ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ
86,8%

*Αφορά στο συνολικό αριθμό των προγραμματισμένων πτήσεων (δεν συμπεριλαμβάνονται οι ναυλωμένες πτήσεις), οι οποίες αναχώρησαν εντός των 15 πρώτων λεπτών από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης.

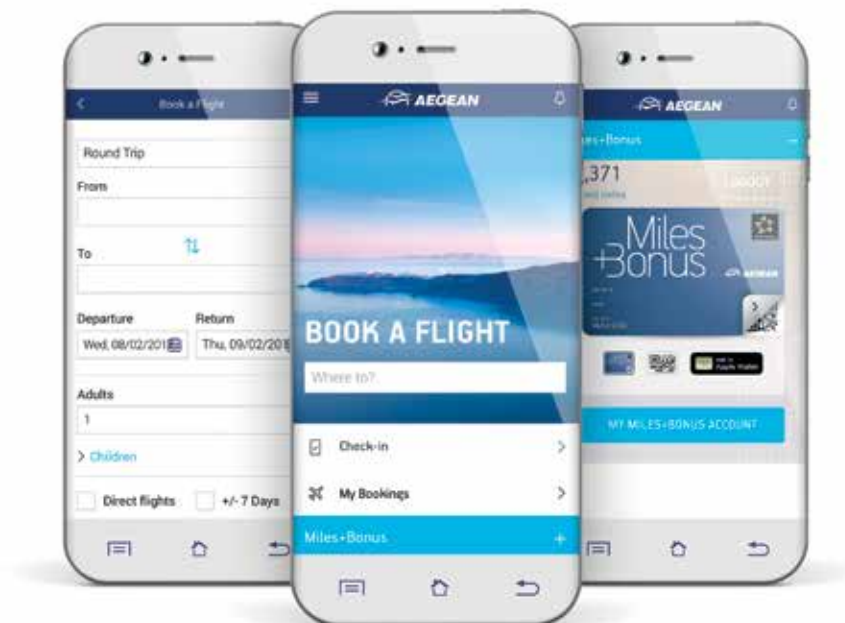
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

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 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 με αυτόν τον τρόπο έμπρακτα, τη δέσμευση μας, να είμαστε κοντά τους για οποιονδήποτε λόγο και αν ταξιδεύουν. Γι' αυτό, έχουμε εμπλουτίσει τα προϊόντα μας με:

✈ **Παροχή τεχνολογικά προηγμένων υπηρεσιών στους επιβάτες**, με σκοπό την εξοικονόμηση χρόνου και τη διευκόλυνση τους, με άμεση πρόσβαση σε υπηρεσίες που σχετίζονται με την οργάνωση του ταξιδιού τους. Η αναβάθμιση του διαδικτυακού τόπου της εταιρίας είναι συνεχής, ώστε ο σχεδιασμός του ταξιδιού να είναι πλέον ευκολότερος, πιο ευχάριστος, ολοκληρωμένος και λεπτομερής μέσω του aegeanair.com.

AEGEAN Online Services

- Δυνατότητα εύρεσης όλων των βασικών πληροφοριών από όλες τις συσκευές (PC, smart phone, 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.
- 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).
- Δυνατότητα online αλλαγής της κράτησης.



- Εξαργύρωση μιλίων Miles+Bonus μέσω διαδικτύου, καθώς και εφαρμογές μέσω κινητού τηλεφώνου ή του Aegean application.
- Δυνατότητα εύκολης οργάνωσης του συνολικού ταξιδιού (Booking.com, Hertz, Ταξιδιωτική ασφάλιση & Parking στο αεροδρόμιο).
- My Aegean: Αναγνώριση του επισκέπτη βάσει των πληροφοριών που καταχωρεί (fb account, email or FFN).
- Αυτόματη εμφάνιση των προσωπικών στοιχείων στη διαδικασία της κράτησης / αγοράς εισιτηρίου.
- Δυνατότητα διαχείρισης των ενεργών κρατήσεων (αλλαγή ώρας και ημερομηνίας πτήσης / πρόσβαση στις λεπτομέρειες της πτήσης).
- Δυνατότητα εκτύπωσης τιμολογίου.
- Δυνατότητα δήλωσης του ονόματος του συνταξιδιώτη σου.

✈ Η εμπειρία του επιβάτη στο αεροδρόμιο να είναι πλέον πολύ πιο απλή, σύντομη, ξεκούραστη, ευχάριστη.

- 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.

✈ Προβολή των αποκτηθέντων μιλίων από πτήσεις της Aegean 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.



Business Class επιβάτες
& Gold Miles+Bonus Μέλη



- ✈ **"Aegean for families"**. 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. 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 ενότητα στο aegeanair.com, κ.ά..

- ✈ Χρήση για ειδικές κατηγορίες επιβατών, στις αίθουσες διακεκριμένων επιβατών (business lounges) σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Λάρνακα και στα αεροδρόμια που σχετίζονται με την συμμετοχή της Star Alliance.
- ✈ Αποκλειστικές υπηρεσίες εδάφους και διευκολύνσεις στο ταξίδι για οικογένειες, επιβάτες της Business Class και χρυσά μέλη του Miles+Bonus.
- ✈ Ανανεώνουμε το περιεχόμενο ψυχαγωγίας στις πτήσεις μας, για να διασφαλίζουμε συνεχώς ένα όλο και πιο όμορφο, άνετο, ευχάριστο ταξίδι.
- ✈ 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 εταιριών 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 εταιρίες μέλη και αν ταξιδεύουν, σε 190 χώρες και 1.300 αεροδρόμια.



businessonboard

Φροντίδα για
περιπτώσεις ακύρωσης/
καθυστέρησης πτήσης
ή μη μετεπιβίβασης

- ✈ Πρόγραμμα Επιβράβευσης για επαγγελματίες ταξιδιώτες **Business On Board**.
- ✈ Είμαστε η μοναδική εταιρία 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.
- ✈ Το ανωτέρω ισχύει και για επιβάτες με ανταπόκριση πτήσης (connecting flights), σε περίπτωση μη επιβίβασης τους, λόγω καθυστέρησης ή ακύρωσης της προηγούμενης πτήσης.

“AEGEAN FOR FAMILIES”



Ο σχεδιασμός μιας ολοκληρωμένης προϊοντικής πρότασης προς τις οικογένειες προέκυψε από την πελατοκεντρική φιλοσοφία της εταιρίας και τη στρατηγική προτεραιότητα για την εξυπηρέτηση των αναγκών των ειδικών κοινών, όπως οι οικογένειες με μικρά παιδιά.

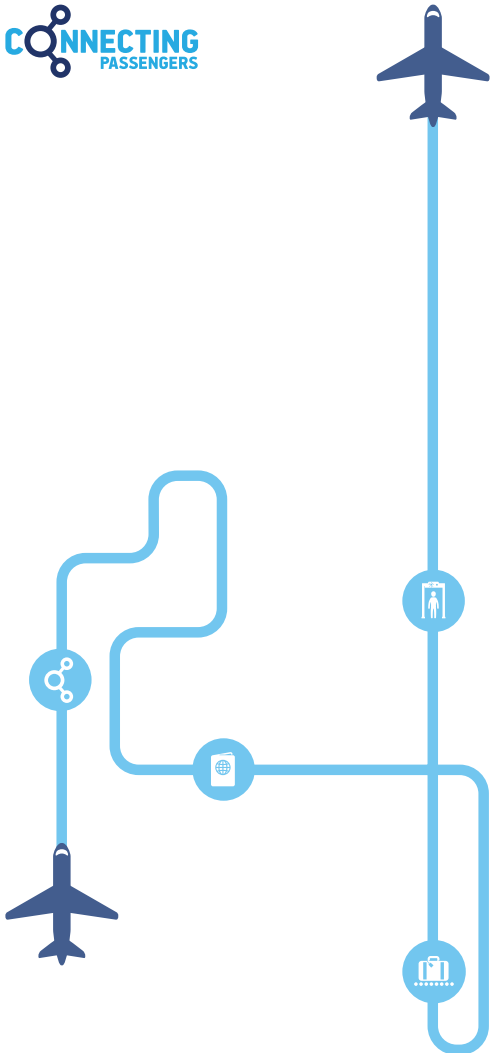
Διαπιστώνοντας την αυξητική τάση, των οικογενειακών ταξιδιών (με βρέφη / παιδιά) τα τελευταία έτη, (2014: +22%, 2015: +19%), διενεργήσαμε έρευνα αγοράς στα τέλη του 2015, με focus groups με γονείς βρεφών / παιδιών ως 12 ετών σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο και Ρόδο, μέσω της οποίας διαπιστώσαμε συγκεκριμένες ανάγκες για το ταξίδι με αεροπλάνο, ειδικά οικογενειών με μικρά παιδιά.

Οι νέες υπηρεσίες δημιουργήθηκαν μετά από πολύμηνη μελέτη και έρευνα του τρόπου που η σύγχρονη ελληνική οικογένεια ταξιδεύει, απαντώντας σε όλους εκείνους τους προβληματισμούς που δύνανται να περιορίσουν τη χαρά του ταξιδιού. Οι νέες υπηρεσίες αφορούν σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, από τη στιγμή που η οικογένεια σχεδιάζει και οργανώνει το ταξίδι μέχρι και την ολοκλήρωσή του, και αποτελούν μια ακόμα έμπρακτη απόδειξη της δέσμευσής μας να παρέχουμε εξατομικευμένες προτάσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες κάθε επιβάτη.

Το ανανεωμένο aegeanair.com φιλοξενεί όλες τις υπηρεσίες αναλυτικά σε μια ειδικά σχεδιασμένη ενότητα για οικογένειες, όπου παρέχονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες και συμβουλές για την καλύτερη οργάνωση του ταξιδιού με παιδιά και βρέφη.

Αναγνωρίζοντας επίσης την ανάγκη για άνετα και οικονομικά οικογενειακά ταξίδια, διαθέτουμε ειδικούς ναύλους για παιδιά ηλικίας έως 12 ετών και παρέχουμε μια επιπλέον χειραποσκευή για τα βρέφη. Το οικογενειακό ταξίδι διευκολύνεται ακόμα περισσότερο και στο έδαφος. Έτσι, στα αεροδρόμια της Αθήνας, Θεσσαλονίκης και Λάρνακας οι οικογένειες μπορούν να παραδίδουν τις αποσκευές τους σε ειδικά σχεδιασμένα counters. Επίσης, δίνεται προτεραιότητα κατά την επιβίβαση τους στο αεροσκάφος σε όλες τις πτήσεις της εταιρίας σε όλα τα αεροδρόμια. Τέλος, τα παιδιά απασχολούνται με δημιουργικό και ιδιαίτερα ψυχαγωγικό τρόπο καθ' όλη τη διάρκεια της πτήσης σε δρομολόγια εξωτερικού, με τη νέα σειρά δραστηριοτήτων Aegean Junior Pilots, ενώ απολαμβάνουν ένα νέο, γευστικό αλλά και διασκεδαστικό παιδικό μενού που έχει διαμορφωθεί ειδικά για αυτά.

"CONNECTING PASSENGERS"



Η Aegean, από το Μάιο του 2016, προσφέρει το σύνολο των υπηρεσιών "Connecting Passengers", με στόχο τη διευκόλυνση και την καθοδήγηση των διερχόμενων επιβατών στον Δ.Α.Α.. Στόχος, η μετάβαση στην επόμενη πτήση τους να γίνεται απρόσκοπτα, εύκολα και χωρίς την παραμικρή ταλαιπωρία. Παρατηρώντας τα στατιστικά στοιχεία της επιβατικής μας κίνησης, διαπιστώσαμε πως το ποσοστό των διερχόμενων επιβατών είχε μία εντυπωσιακή αύξηση, ακολουθώντας αντίστοιχα την επέκταση του δικτύου εξωτερικού της εταιρίας. Συγκεκριμένα, το 2015 υπήρχε μια αύξηση 54%, ενώ το 2016 15%. Το 2015 οι διερχόμενοι επιβάτες αποτελούσαν το 30% της συνολικής επιβατικής κίνησης και το 2016 το 32%.

Για το λόγο αυτό, 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.

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

- ✈ Ειδική ενότητα στο www.aegeanair.com,
- ✈ Video που προβάλλεται στις οθόνες των αεροσκαφών,
- ✈ Παρουσίαση στο περιοδικό BLUE,
- ✈ Εκπρόσωπο της εταιρίας, 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 εταιρία έχει δρομολογήσει για την εξυπηρέτησή τους και την άμεση δυνατότητα αναχώρησής τους.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

Στην Aegean 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, ώστε η επικοινωνία της εταιρίας 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, πρέπον, δίκαιο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκευμάτων 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.

ΑΚΟΥΜΕ ΤΗ ΓΝΩΜΗ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ 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 εταιρία 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 - υπηρεσίες εδάφους - υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της πτήσης - υπηρεσίες μετά την πτήση) και διαμορφώνουμε βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες ενέργειες για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας.

Συγκεκριμένα το 2016 υλοποιήσαμε τις παρακάτω ποσοτικές έρευνες, πλέον των ποιοτικών:

✈ Έρευνα Ικανοποίησης Ελλήνων επιβατών της Aegean και της Olympic Air

Στόχος έρευνας: Καταγραφή και παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης των Ελλήνων επιβατών της Aegean και της Olympic Air από τις προσφερόμενες υπηρεσίες (πτήσεις εξωτερικού και εσωτερικού).

Μέθοδος: Τηλεφωνικά, με συλλογή τηλεφώνων από επιβάτες που αναχωρούν από Αθήνα & Θεσσαλονίκη και διεξαγωγή συνέντευξης 2-5 μέρες μετά την πτήση επιστροφής.

Δείγμα 2016: 11.786 Έλληνες επιβάτες.

Για το 2016, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5 και συγκριτικά με το προηγούμενο έτος, ήταν:

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2016
4,6 ★

2015
4,6 ★

ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

2016
4,5 ★

2015
4,5 ★

ΣΥΣΤΑΣΗ ΣΕ ΦΙΛΟΥΣ & ΓΝΩΣΤΟΥΣ

2016
4,6 ★

2015
4,6 ★

ΠΡΟΘΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

2016
4,6 ★

2015
4,6 ★

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΣΚΑΦΟΣ

2016
4,6 ★

2015
4,6 ★

Σε κλίμακα ★★★★★

✈ Έρευνα Ικανοποίησης ξένων & Ελλήνων επιβατών της Aegean και της Olympic Air

Στόχος έρευνας: Καταγραφή και παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης των ξένων & Ελλήνων επιβατών της Aegean και της Olympic Air από τις προσφερόμενες υπηρεσίες (πτήσεις εξωτερικού και εσωτερικού).

Μέθοδος: Online, με συλλογή email από επιβάτες που αναχωρούν από Αθήνα & Θεσσαλονίκη και αποστολή πρόσκλησης μέσω e-mail την επόμενη μέρα.

Δείγμα 2016: 4.360 ξένοι και Έλληνες επιβάτες.

Για το 2016, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5, ήταν:

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2016
4,4 ★

2015
4,3 ★

ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

2016
4,5 ★

2015
4,5 ★

ΣΥΣΤΑΣΗ ΣΕ ΦΙΛΟΥΣ & ΓΝΩΣΤΟΥΣ

2016
4,4 ★

2015
4,4 ★

ΠΡΟΘΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

2016
4,5 ★

2015
4,4 ★

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΣΚΑΦΟΣ

2016
4,6 ★

2015
4,6 ★

Σε κλίμακα ★★★★★

✈ Έρευνα Ικανοποίησης για το τηλεφωνικό κέντρο της Aegean

Στόχος έρευνας: Καταγραφή και παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης όσων καλούν το τηλεφωνικό κέντρο της Aegean.

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

Δείγμα 2016: 15.527 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Πραγματοποιείται συστηματική έρευνα (μέσω email) αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών από το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρίας μας, το οποίο λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Το 2016, το τηλεφωνικό κέντρο λειτούργησε με έναν μέσο όρο 133 υπαλλήλων, έναντι 102 το 2015. Όλοι οι agents του τηλεφωνικού κέντρου γνωρίζουν και εξυπηρετούν σε θέματα που αφορούν στο πρόγραμμα πιστότητας Miles+Bonus.

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

Για το 2016, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5, ήταν:



Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε Έρευνα Μυστικού Πελάτη για το Call Center της Aegean.

Στόχος έρευνας: Καταγραφή του επιπέδου τήρησης προτύπων και διαδικασιών στο Call Center της Aegean.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

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

- ✈ Συμπληρώνοντας τη Φόρμα Επικοινωνίας που είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα της Aegean Airlines (www.aegeanair.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 στα αεροδρόμια 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 2016, οι πελάτες μας επικοινωνήσαν μαζί μας:

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

ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΜΕ ΘΕΣΕΙ, ΤΟ 2016 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΑΜΕ:

- ➔ 1,14 παράπονα ανά 1.000 επιβάτες.
- ➔ 0,62 παράπονα για αποσκευή, ανά 1.000 επιβάτες.
- ➔ Ανταποκριθήκαμε σε ποσοστό άνω του 82% του συνόλου των αιτημάτων, εντός 20 ημερολογιακών ημερών.

Ο στόχος που έχουμε θέσει για το έτος 2017, είναι το χρονικό περιθώριο ανταπόκρισης μας, να μην ξεπερνά τις 10 εργάσιμες ημέρες.

Όραμά μας είναι η δημιουργία πιστών και ικανοποιημένων επιβατών, ώστε το ταξίδι τους με την Aegean να αποτελεί την πρώτη επιλογή αεροπορικής εταιρίας. 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 και ISO 10002 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Ικανοποίηση Πελατών - Κατευθυντήριες γραμμές για την Αντιμετώπιση καταγγελιών σε οργανισμούς.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εξασφαλίζει στο μέγιστο βαθμό τη συμμόρφωση 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**, Μεγαλύτερη Αεροπορική Συμμαχία του κόσμου για τη θέσπιση κανόνων μεταξύ των μελών της Star Alliance.
- ➔ **IATA (International Air Transport Association)**, Διεθνή μη κρατικό Οργανισμό 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 εταιρίας 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 εταιρία. 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

3.4 // ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΤΗΣΕΩΝ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ



ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

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

Η ασφάλεια των πτήσεων αποτελεί την ύψιστη προτεραιότητα για την εταιρία. Η γραπτή δέσμευση της εταιρίας, 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.

Εφαρμόζουμε το σύστημα SMS (Safety Management System), το οποίο αποτελεί βασικό στοιχείο της εταιρικής μας ευθύνης 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 στις διαδικασίες του SMS, καθένας στον τομέα του.

Το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας είναι πρωταρχικά ένα σύστημα πρόληψης / πρόβλεψης. Προλαμβάνει πιθανούς κινδύνους, που επηρεάζουν τον οργανισμό καθώς επίσης αξιολογεί τους ήδη υπάρχοντες αναφερόμενους επιχειρησιακούς κινδύνους, έχοντας ως απώτερο σκοπό / στόχο να μειωθεί δραστικά η πιθανότητα να εκτεθεί η εταιρία σε μελλοντικό χρόνο στην εκδήλωση ενός πιθανού επιχειρησιακού κινδύνου.

Το σύστημα SMS περιλαμβάνει την απαραίτητη οργανωτική δομή, τις αρμοδιότητες, τις πολιτικές και τις διαδικασίες, ώστε να πετύχουμε όσο το δυνατόν υψηλότερες επιδόσεις στον τομέα

της ασφάλειας των πτήσεων.

Τη βάση της οργανωτικής δομής της αξιολόγησης, του ελέγχου και της πρόβλεψης οποιοδήποτε αναφερόμενου επιχειρησιακού κινδύνου, αποτελεί το τμήμα ασφάλειας των πτήσεων.

Το τμήμα ασφάλειας πτήσεων αποτελείται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ασφάλειας και συγκροτημένη ομάδα από αρμόδιους συντονιστές, υπεύθυνους για την αξιολόγηση κάθε επιχειρησιακού κινδύνου που αναφέρεται από οποιονδήποτε τομέα της εταιρίας.

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 ασφάλειας πτήσεων αποτελεί η ηλεκτρονική παρακολούθηση των δεδομένων όλων των πτήσεων (Flight Data Monitoring).

Όλοι οι εργαζόμενοι σε περιβάλλον ισχυρής εταιρικής κουλτούρας είναι υπεύθυνοι να αναγνωρίσουν τους κινδύνους και να τους αναφέρουν. 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. Μέσω αυτής της διαδικασίας συλλογής πληροφοριών, από την αρμόδια ομάδα, και της αξιολόγησής τους, επιτυγχάνεται η μεγιστοποίηση του επιπέδου της ασφάλειας. 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.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η πληθυντικότητα των δαπανών εκπαίδευσης, αφορά στην υποχρεωτική και απαραίτητη για την εργασία του προσωπικού, εκπαίδευση, προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι θα συνεχίσουμε να ανταποκρινόμαστε στο στόχο μας, ο οποίος δεν είναι άλλος από το να είμαστε η ασφαλής αεροπορική εταιρία 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.



Επαγωγικό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης

Το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί να παρέχει στους νέους εργαζομένους μας, τις στοιχειώδεις γνώσεις και ικανότητες. Είναι το είδος της εκπαίδευσης που δίνεται ως αρχική προετοιμασία κατά την ανάληψη μιας θέσης. Στόχος του είναι να βοηθήσει τους νέους εργαζόμενους να φτάσουν το επίπεδο της απόδοσης που αναμένεται από έναν έμπειρο εργαζόμενο. Περιέχει πληροφορίες που ασχολούνται με τη διάταξη του μηχανισμού

λειτουργίας της εταιρίας, τα μέτρα υγείας και ασφάλειας και των συστημάτων ασφαλείας. Η επαγωγική εκπαίδευση παρέχει μια πολύ καλή ευκαιρία στους νεοπροσληθέντες εργαζόμενους να κοινωνικοποιηθούν και να ενημερωθούν για την συνολική στρατηγική της εταιρίας, τα πρότυπα επιδόσεων, κ.λπ..

Εκπαίδευση Πρώτων Βοηθειών πληρωμάτων καμπίνας

Η έννοια της Ιπτάμενης Συνοδού αρχικά ήταν συνυφασμένη με παροχή πρώτων βοηθειών κατά τη διάρκεια της πτήσης, καθώς οι πρώτες Ιπτάμενες Συνοδοί ήταν πτυχιούχες νοσοκόμες (Helen Church).

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

Φωτιά, αναγκαστική προσγείωση / προσθαλάσωση, 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).



Εκπαίδευση Αντιμετώπισης Έκτακτων Καταστάσεων

Η φύση και οι επιχειρησιακές δραστηριότητες της εταιρίας, 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 εταιρία 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 εταιρία έχει αναπτύξει σχέδιο διαχείρισης έκτακτων περιπτώσεων, 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 εκπαιδεύσεων είναι να εξοικειώσει τον εκάστοτε εμπλεκόμενο με το ρόλο του και το τι αναμένεται από αυτόν σε περίπτωση που παρουσιαστεί μια έκτακτη ανάγκη. Η εκπαίδευση αντιμετώπισης έκτακτων περιπτώσεων περιλαμβάνει α) την κατάρτιση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και β) ασυνήθιστες καταστάσεις.

Το μεγαλύτερο μέρος της κατάρτισης υλοποιείται με την ενεργοποίηση συγκεκριμένων περιοχών / τμημάτων ή μπορεί να κάνει χρήση της ανάλυσης των συμβάντων ή ατυχημάτων. Η εκπαίδευση θα βοηθήσει:

- ✈ Στην αναγνώριση των διαφορετικών τύπων καταστάσεων κρίσης που θα μπορούσαν να συμβούν.
- ✈ Στο να καταστούν κατανοητές οι συνέπειες της πιθανής έλλειψης ετοιμότητας για αντιμετώπιση μιας κατάστασης κρίσης.
- ✈ Στη βέλτιστη προετοιμασία μας, να συνδράμουμε σε περίπτωση κρίσης.

Το σχέδιο δοκιμάζεται τουλάχιστον μία φορά ετησίως σε διάφορους τύπους σεναρίων.



ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΒΑΣΕΙΣ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ



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 και το μεγαλύτερο αριθμό τεχνικών. Κατά τη θερινή περίοδο, λειτουργούν, και σε τεχνικό επίπεδο, πέντε επιπλέον σταθμοί σε Ρόδο, Κέρκυρα, Κω, Καλαμάτα και Χανιά, με μηχανικούς από το σταθμό της Αθήνας.

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

Οι μηχανικοί της εταιρίας 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 επιβα-

τών και η προστασία του περιβάλλοντος.

Η συνεργασία της εταιρίας με εταιρίες 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 απαιτούνται ειδικές εγκαταστάσεις. Αυτού του είδους συντήρηση πραγματοποιείται σε όλη τη διάρκεια του έτους.

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 έχουμε τη δυνατότητα παροχής τεχνικής υποστήριξης προς τρίτους, εφόσον υπάρξει ζήτηση.

Το τεχνικό προσωπικό, πέραν της αρχικής του εκπαίδευσης, επανεκπαιδεύεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα (recurrent

trainings) σύμφωνα με τη νομοθεσία, αλλά και με περεταίρω εκπαιδεύσεις όσον αφορά τη βελτίωση της επικοινωνίας, της ομαδικότητας, των εταιρικών στόχων και της αύξησης παραγωγικότητας.

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

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

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 δικλίδες ασφαλείας ανά κίνδυνο, με σκοπό την επαρκή διαχείρισή τους. Δίδεται βαρύτητα σε προληπτικές δικλίδες με σκοπό την πρόληψη εμφάνισης του πιθανού κινδύνου. Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στον τομέα της διαθεσιμότητας των πτητικών μέσων καθώς επίσης και στην ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων.



3.5 // ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Αποτελεί βασικό σκοπό του Τμήματος Προμηθειών, η συνεργασία με αξιόπιστους και εγκεκριμένους προμηθευτές. Για εμάς, την αξιοπιστία, τη φερεγγυότητα, τη διαφάνεια, το όραμα και τα ιδανικά που εκπροσωπούμε ως εταιρία, ζητούμε να τα ενστερνίζονται και οι συνεργαζόμενοι με εμάς προμηθευτές. Προς εκπλήρωση των ανωτέρω, πραγματοποιούμε έρευνα για κάθε υποψήφιο προς συνεργασία προμηθευτή, αναφορικά με τη φερεγγυότητα και ποιότητά του, σε σχέση με τους προσφερόμενους οικονομικούς όρους. Οι υποψήφιοι προμηθευτές που πληρούν τα τεθέντα 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 τους, αναθεωρείται αντίστοιχα η λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών.

Υφίσταται διαχωρισμός μεταξύ κεντρικών και τεχνικών προμηθειών και κατά συνέπεια και σε επίπεδο τμημάτων και συγκεκριμένα, Τμήμα Τεχνικών Προμηθειών και Τμήμα Κεντρικών Προμηθειών. Ο διαχωρισμός υφίσταται, λόγω της πολυπλοκότητας και των κανονισμών συμμόρφωσης στο τεχνικό σκέλος των αεροσκαφών και 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: Συνεργάζεται με περίπου 200 προμηθευτές εκ των οποίων το 85% αφορά σε ελληνικές επιχειρήσεις. Τα κριτήρια επιλογής των συνεργατών, 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.

Αποτελεί πολιτική μας η επιλογή ακριβότερου υλικού, όταν πρόκειται για την προστασία του περιβάλλοντος, παρά φθινότερου με αρνητική επίδραση σε αυτό. 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.

Για τις κεντρικές προμήθειες (εξοπλισμός, έπιπλα, τροφοδοσία και υλικά τροφοδοσίας αεροσκαφών, καθαρισμός και εταιρίες καθαρισμού, 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 15% σε προμηθευτές εξωτερικού. Συνολικά για το 2016, δαπανήθηκαν σε εγχώριους προμηθευτές περί των 39,89 εκ. €, ήτοι 93,84% του συνόλου των κεντρικών προμηθειών.

Τμήμα τεχνικών προμηθειών: Συνεργάζεται 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, κυρίως με έδρα την Ευρώπη και ιδιαίτερα τη Γερμανία, την Αγγλία και Γαλλία. Επίσης σημαντικός είναι ο αριθμός των προμηθευτών από τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής. Επιπλέον, συνεργαζόμαστε και με εγχώριους προμηθευτές, για αγορές παρελκόμενων και κοινής χρήσης αγαθών. 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.



ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Στην Aegean λειτουργούμε σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς που παρατίθενται από την Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) και τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA – European Aviation Safety Agency), τον οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) με εξουσιοδότηση σε ρυθμιστικά και εκτελεστικά καθήκοντα, στον τομέα της ασφάλειας της πολιτικής αεροπορίας.

Έχουμε αναπτύξει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (QMS – Quality Management System), το οποίο εξασφαλίζει ότι η εταιρία 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 εταιρία. 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 εταιρίας, εξασφαλίζει ότι η εταιρία 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 εταιρίας. Η διοίκηση της εταιρίας 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 εταιρία καθώς και για την παροχή των απαραίτητων πόρων ώστε αυτές να επιτευχθούν. Η πολιτική επικοινωνείται σε όλο τον οργανισμό μέσω των εγχειριδίων και των portals, ενώ εμφανίζεται και σε περίοπτη θέση σε όλες τις περιοχές όπου το ανθρώπινο δυναμικό απασχολείται με το επιχειρησιακό κομμάτι της εταιρίας. Αυτή η πολιτική αναθεωρείται κάθε δύο χρόνια.

Όλοι οι εξωτερικοί οργανισμοί που συνεργάζονται με την εταιρία 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 εταιρίας μας. Τα απαραίτητα έγγραφα που προσκομίζονται ως αποδεικτικά για την αποδοχή τους, ελέγχονται σύμφωνα με τα πρότυπα που έχει θεσπίσει η εταιρία 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 εταιρίας. 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.



3.6 // ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



Η διασφάλιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία συνεισφέρει στην ειρήνη, τη δικαιοσύνη και τους ισχυρούς θεσμούς μέσω 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 εταιρία συνεργάζεται με παρόχους υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης στα κατά τόπους αεροδρόμια, οι επιδράσεις του θέματος αφορούν κυρίως τους παρόχους και συνδέονται με τη λειτουργία της εταιρίας μέσω της συνεργασίας μας μαζί τους. Αποτελεί υποχρέωση του εκάστοτε παρόχου, να εκπαιδεύει το προσωπικό του με βάση την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία καθώς και με τη νομοθεσία τρίτων χωρών, ανάλογα με τους προορισμούς στους οποίους η εταιρία επιχειρεί, προκειμένου να διασφαλίζει ότι η ασφάλεια των επιβατών της, είναι στα υψηλότερα επίπεδα.

Η εκπαίδευση πραγματοποιείται με γνώμονα τη διασφάλιση της ισοτιμίας για κάθε επιβάτη, της ίσης μεταχείρισης και αποτρέπει κάθε είδους ρατσιστική συμπεριφορά.

Σημαντικό κομμάτι της εκπαίδευσης, αποτελεί η επιβεβαίωση των ταξιδιωτικών εγγράφων, σαν ένα πολύ ισχυρό αντικείμενο πρόληψης μετακίνησης παράνομων επιβατών και κυρίως

παράνομης μετακίνησης παιδιών και ατόμων πάρα την θέληση τους, υπό καθεστώς αναγκαστικής ομηρίας (trafficking).

Επιπλέον, εκπαιδεύουμε το προσωπικό καμπίνας, με γνώμονα την ασφάλεια μέσα στην καμπίνα.

Περαιτέρω, συνεισφέροντας στη δόκιμη και αποτελεσματική συνεργασία με τις αρχές του αεροδρομίου και τις αρχές ασφαλείας, διαθέτουμε αεροσκάφη μας, για την εκπαίδευση των αρχών ασφαλείας στην Ελλάδα και στην Κύπρο.

Διενεργούμε εκτιμήσεις επικινδυνότητας για όλους τους προορισμούς που επιχειρούμε, λαμβάνοντας υπόψη τις τοπικές και διεθνείς καταστάσεις, εκτιμήσεις αρχών και του τμήματος ασφαλείας. Όπου κρίνεται απαραίτητο, διενεργούμε επιπλέον ελέγχους, αυξάνοντας τα μέτρα ασφαλείας.

Για το 2016, αποτρέψαμε άνω των 4.600 περιπτώσεων μετακίνησης επιβατών με ταξιδιωτικά έγγραφα αμφιβόλου γνησιότητας, προς τον προορισμό που προσπαθούσαν να εκτελέσουν.



ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ

Επιπλέον, έχουμε συμβάλει σε τουλάχιστον 4 επιβεβαιωμένες περιπτώσεις όπου με στοιχεία και ενέργειες αποτρέψαμε περιπτώσεις παράνομης μετακίνησης παιδιών παρά τη θέληση τους, υπό καθεστώς αναγκαστικής ομηρίας.

Στον παρακάτω πίνακα, παρατίθενται ο αριθμός των

εκπαιδεύσεων και οι ώρες εκπαίδευσης για το 2016, 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.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ. ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ			
Τίτλος	Αριθμός εκπαιδεύσεων	Ώρες εκπαίδευσης	Ποσοστό εργαζομένων
Ασφάλεια από έκνομες ενέργειες	105	1.172	24%
Ποιοτική Εξυπηρέτηση Επιβατών	32	432	18%

3.7 // ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Μεγάλο ποσοστό των απευθείας πωλήσεων μας, προέρχεται από το διαδίκτυο. Συνεπώς η εμπιστευτικότητα και η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών / επιβατών μας, αποτελεί προτεραιότητα υψίστης σημασίας. Η εταιρία συμμορφώνεται με την κείμενη νομοθεσία αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Έχουμε επενδύσει σε μηχανισμούς και συστήματα που ενισχύουν την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων.

Προκειμένου να προσφέρουμε ασφαλείς συναλλαγές στο επιβατικό κοινό που επιλέγει τα σημεία πώλησης της εταιρίας για την έκδοση των εισιτηρίων του με χρήση πιστωτικής κάρτας (web site, call center), έχουμε δημιουργήσει 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.

Δεν υφίστανται περιπτώσεις αποκάλυψης προσωπικών δεδομένων, οι οποίες να οφείλονται σε διαρροή ή κλοπή από τα συστήματά μας ή περιπτώσεις στις οποίες η εταιρία 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 Aegean 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. Ασκοούμε διοίκηση 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 εταιρία μας.

Στο πλαίσιο άσκησης αποτελεσματικής εταιρικής διακυβέρνησης, η διατήρηση επαρκούς συστήματος εσωτερικού ελέγχου, αποτελεί πάντα προτεραιότητα. Στο πλαίσιο αυτό, η διοίκηση έχει υιοθετήσει διαδικασία αξιολόγησης των κινδύνων όπου ιεραρχούνται οι νέοι και υφιστάμενοι κίνδυνοι. 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 εταιρίας στο ευρύ κοινό.

Η Διοίκηση έχει υιοθετήσει σειρά μέτρων και έχει επενδύσει σε θέματα ασφαλείας των πληροφοριακών συστημάτων, ως δικλίδες επαρκούς αντιμετώπισης και διαχείρισης του κινδύνου. Επιπλέον μέτρα αφορούν σε σαφή και επαρκή διαχωρισμό καθηκόντων μεταξύ των εργαζομένων, εγκριτικά όρια, υψηλή ένταση παρακολούθησης των εργασιών, απόλυτη διαφάνεια στις προμήθειες, προστασία κεφαλαίων και εταιρικών περιουσιακών στοιχείων, διασφάλιση των συναλλαγών και προστασία προσωπικών δεδομένων.

Δεν έχουν καταγραφεί ούτε έχουν αναφερθεί περιπτώσεις διαφθοράς ή ισχυρισμοί για πιθανή δωροδοκία, κατάχρηση, απάτη ή εξαγορά. Αποτελεί στόχο μας για το 2017, η σύνταξη και έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας.



4.0 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

Δεσμευόμαστε να λειτουργούμε σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα του κλάδου σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, με απόλυτη τήρηση της ισχύουσας εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, αλλά και κάθε αρμόζουσας κανονιστικής απαίτησης ή διεθνούς πρακτικής, με προσανατολισμό στη συνεχή βελτίωση, με στόχο και προτεραιότητα την προστασία της Υγείας και της Ασφάλειας. Η υγεία και ασφάλεια στην εργασία συνεισφέρει στο στόχο για αξιοπρεπή εργασία μέσω της προώθησης ασφαούς περιβάλλοντος εργασίας για όλους τους εργαζόμενους.



4.1 // ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

Η Διοίκηση της Aegean 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 εταιρία, 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 εταιρία 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 του προσωπικού 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 αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται ότι λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα προφύλαξης της Υγείας και Ασφάλειας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων μας, με πλήρη διαφάνεια. Η πρόσπιση της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού και των συνεργατών μας διασφαλίζεται ολιστικά μέσα από Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας, αλλά και με επί μέρους μέτρα και ενέργειες όπως:

- Μελέτη και εφαρμογή κατάλληλων μέσων και μέτρων προστασίας, ιδίως στο χώρο συντήρησης αεροσκαφών.
- Συνεχής «σάρωση» όλων των δραστηριοτήτων της εταιρίας, 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 2016, συνέβησαν 28 εργατικά ατυχήματα, όλα εντός Ελλάδας. Κατά τη διάρκεια του 2016, δεν σημειώθηκε θανατηφόρο ατύχημα.

Δείκτες Υγείας & Ασφάλειας 2016*	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
IR (δείκτης τραυματισμών)**	1,27	0,45	1,83
LDR (δείκτης χαμένων ημερών εργασίας)***	37,6	15,06	52,96
AR (δείκτης αδικαιολόγητων απουσιών)****	0,005	-	-
ODR (Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών)	0,00	0,00	0,00

* Οι δείκτες περιλαμβάνουν μόνο τους εργαζομένους που απασχολεί άμεσα η Aegean.

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

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

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

4.2 // ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ)

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

Η επένδυση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των ανθρώπων μας συνεχίζει να αυξάνεται με την πάροδο των ετών, δίνοντας έμφαση στην ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων στην επιχειρηματική σκέψη της Aegean. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα βοηθούν στο να δημιουργηθεί μια κοινή αντίληψη των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η εταιρία, σκιαγραφώντας την κατεύθυνση που πρέπει να ακολουθήσουμε, ώστε να διατηρήσουμε την ανταγωνιστικότητα μας.

Εκπαίδευση εντός της εταιρίας: Το εκπαιδευτικό κέντρο της Aegean 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 εταιρίας. Με την εμπειρία και τη συμβολή του στη στήριξη των αεροπορικών υπηρεσιών και την επαγγελματική ανάπτυξη της Aegean, το Τμήμα Εκπαίδευσης έχει ως στόχο αφενός μεν να βοηθήσει, να υποστηρίξει και να συμβουλευθεί το ανθρώπινο δυναμικό σχετικά με τα προγράμματα κατάρτισης με τον πλέον φιλικό και αποτελεσματικό τρόπο και αφετέρου να προγραμματίσει τις απαιτούμενες εκπαιδεύσεις, ώστε να καλύψει τους παραπάνω στόχους.

Γενικότερα, ο προγραμματισμός του εκπαιδευτικού τμήματος της Aegean αφορά σε:

- ✈ Προσωπικό της εταιρίας που παρέχει εξυπηρέτηση επιβατικού κοινού,
- ✈ Προσωπικό εταιριών εξυπηρέτησης ή και προσωπικό άλλων εταιριών παροχής εξυπηρέτησης αεροπορικών εταιριών.

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 εταιρία 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 εταιρία. Η εταιρία μπορεί να προσδιορίσει διάφορους παράγοντες ως μερικά από τα οφέλη ενός συστηματικού προσανατολισμού. Οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι χαίρουν εκτίμησης και είναι σε θέση να "ταιριάζουν" με τα νέα τους καθήκοντα πιο εύκολα και γρήγορα. Ένα επιτυχημένο πρόγραμμα προσανατολισμού συμμερίζεται την εταιρική κουλτούρα. Στους νέους εργαζόμενους θα πρέπει να μεταφέρονται τα πρότυπα του οργανισμού, τα έθιμα και οι παραδόσεις.



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.

Εξειδικευτική Εκπαίδευση: Ενισχύει την ατομική αποτελεσματικότητα, προκαλώντας την αίσθηση του σκοπού, την ανάπτυξη αντιμετώπισης, τις δεξιότητες μάθησης καθώς και την αύξηση της αυτογνωσίας.

Περιγραφή Προγράμματος Επανεκπαίδευσης: Επανεκπαίδευση είναι η διαδικασία που έχει ως στόχο την παροχή ευκαιριών στο προσωπικό, 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 να εκτελέσει.

Εκπαίδευση σε θέματα των αεροπορικών συμμαχιών:

Η Star Alliance, η μεγαλύτερη αεροπορική συμμαχία, προσφέρει εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία παρέχουν στους εργα-

ζομένους 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. Οι συγκεκριμένες θεματικές αναπτύσσουν και προσφέρουν την απαραίτητη γνώση στο προσωπικό, με σκοπό την υποστήριξη και συνέπεια στην απόδοση των προϊόντων και υπηρεσιών της Star Alliance.

Εκπαίδευση εκτός της εταιρίας: 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 εκπαιδεύσεων και οι ώρες εκπαίδευσης διοικητικού προσωπικού για το 2016:

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2016



1.570

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



719

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ



4.3 // ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ



Η Aegean γνωρίζοντας τη μέγιστη αξία των ανθρώπινων πόρων της καταβάλλει συνεχώς προσπάθειες για τη σωστή ανάπτυξη και αξιοποίηση των εργαζομένων της. Λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του κλάδου που δραστηριοποιείται και τις επιχειρησιακές ανάγκες που αντιμετωπίζει, στελεχώνεται και διατηρεί εξειδικευμένο προσωπικό σύμφωνα με τις αρχές της ίσης μεταχείρισης, του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της διαφορετικότητας και της παροχής ίσων ευκαιριών προς όλους τους εργαζόμενους της, του συνδικαλιζέσθαι και της αποφυγής χρήσης παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας.

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	181	748	127	1.056
Γυναίκες	547	874	27	1.448
Σύνολο	728	1.622	154	2.504

ΚΑΤΑΝΟΜΗ DIRECTORS / MANAGERS ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ				
Φύλο	Έως 30 ετών	30 έως 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Σύνολο
Άνδρες	-	40	24	64
Γυναίκες	-	37	6	43
Σύνολο	-	77	30	107

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	113	130	68	417	728
30 έως 50 ετών	722	785	26	89	1.622
Άνω των 50 ετών	120	26	7	1	154
Σύνολο	955	941	101	507	2.504





5.0 // ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

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

5.1 // ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

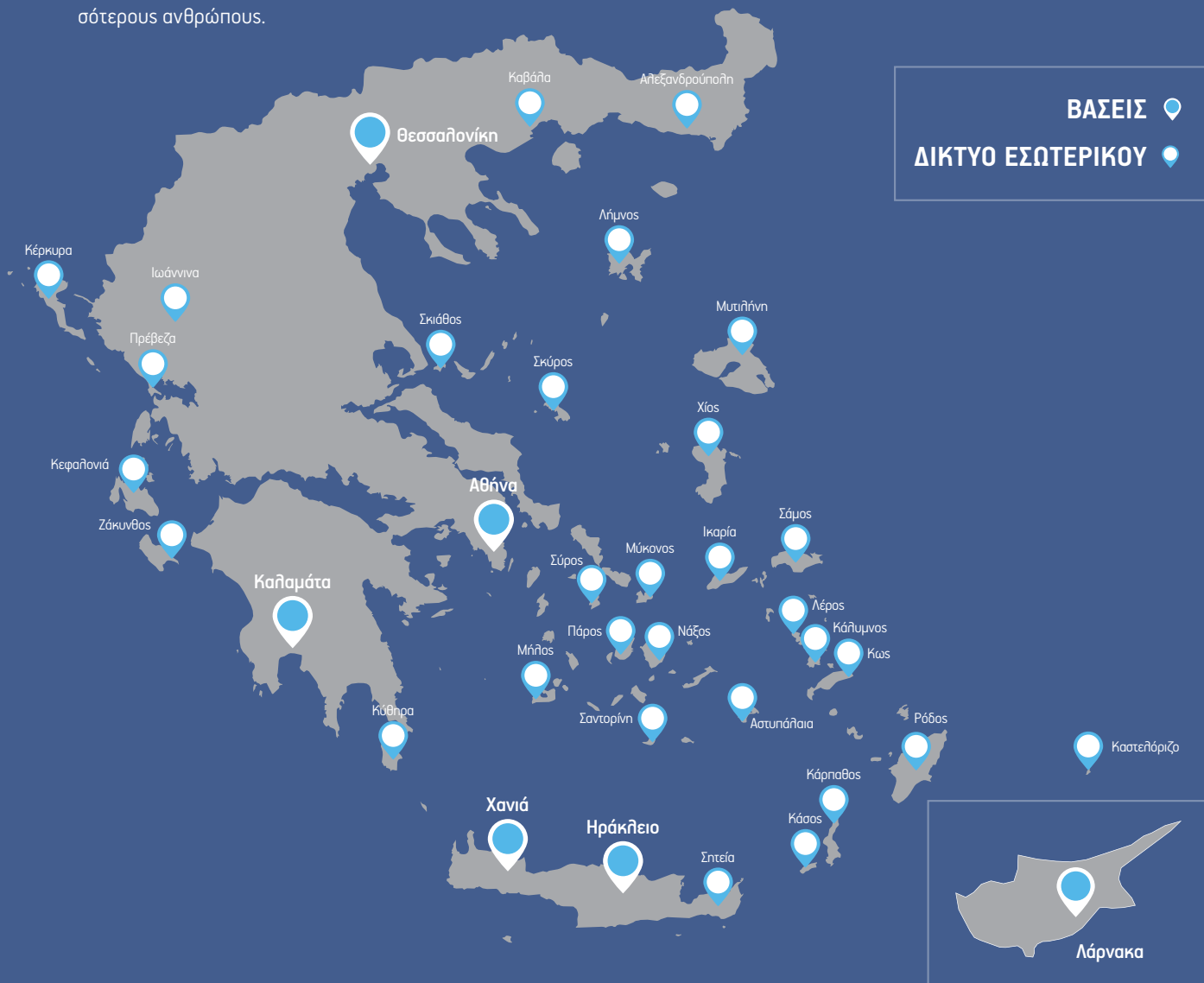


ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

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 συνεισφοράς μας με επενδύσεις σε υποδομές για την κατασκευή νέων αεροδρομίων,
- ✈ της ανάδειξης τοπικών προμηθευτών και παραγωγών με ένταξη των προϊόντων τους στα αεροσκάφη,
- ✈ συνεργειών με θεσμούς για την προβολή πόλεων και περιφερειών
- ✈ της δημιουργίας βιώσιμων πόλεων μέσω της προσφοράς ασφαλών και προσιτών συστημάτων μεταφοράς για οδοένα και περισσότερους ανθρώπους.



Το 2016 διευρύνουμε το δίκτυο δρομολογίων μας στο εξωτερικό από 7 περιφερειακά αεροδρόμια (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο, Ρόδος, Χανιά, Καλαμάτα και Λάρνακα) με στόχο να προσφέρουμε βελτιωμένες αεροπορικές συνδέσεις και να αυξήσουμε τις τουριστικές ροές στη χώρα μας αλλά και να ενισχύσουμε τις τοπικές οικονομίες.

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

Η Aegean και η Olympic Air υπήρξαν βασικοί αρωγοί στην ολοκλήρωση και λειτουργία του νέου αεροδρομίου της Πάρου.

Μετά την ολοκλήρωση της επένδυσης και κατασκευής του νέου διαδρόμου από την Πολιτεία (αρχές του 2015), υποστηρίξαμε οικονομικά, μετά από έγκριση του Υπουργείου Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων, την κατασκευή της πρώτης φάσης του αεροσταθμού επιβατών, καθώς και τα έργα υποδομής του νέου αερολιμένα. Η χρηματοδότηση και κατασκευή του τερματικού σταθμού, πραγματοποιήθηκαν σε διάστημα λιγότερο των 4 μηνών το 2016 (102 ημέρες), προκειμένου να συμπληρωθεί άμεσα η σημαντική επένδυση του Δημοσίου και να καταστεί δυνατή η λειτουργία του νέου αεροδρομίου, αναβαθμίζοντας την προσβασιμότητα του νησιού, χωρίς να χαθεί άλλη μία τουριστική περίοδος. Η πρώτη πτήση στο νέο αεροδρόμιο, ήταν την 25^η Ιουλίου 2016. Ταυτόχρονα, η Olympic Air πιστή στη δέσμευσή της να στηρίζει έμπρακτα την ανάπτυξη της ελληνικής περιφέρειας και με αφορμή τη λειτουργία του νέου αεροδρομίου, παρουσίασε νέες πρωτοβουλίες για την αύξηση του τουρισμού σε έναν από τους δημοφιλέστερους προορισμούς της νησιωτικής Ελλάδας. Πιο συγκεκριμένα, με τη λειτουργία του νέου αεροδρομίου, η Olympic Air έχει πλέον τη δυνατότητα να επιχειρεί στην Πάρο με αεροσκάφη μεγαλύτερων δυνατοτήτων. Για το υπόλοιπο διάστημα της καλοκαιρινής περιόδου 2016, προσφέραμε πολυαπλήσιες διαθέσιμες θέσεις, ενώ παράλληλα ανακοινώσαμε την έναρξη νέου δρομολογίου Θεσσαλονίκη - Πάρος από τις 4 Αυγούστου 2016. Τον Αύγουστο του 2016, τον πρώτο ουσιαστικά μήνα λειτουργίας του νέου αεροδρομίου, η επιβατική κίνηση της Olympic Air στην Πάρο ήταν τριπλάσια σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2015. Συγκεκριμένα τον Αύγουστο του 2016, η Olympic Air μετέφερε 18.725 επιβάτες. Επιπλέον, διαθέσαμε, μέσω προσφοράς, 9.000 θέσεις για τα δρομολόγια Πάρο - Αθήνα και Πάρο - Θεσσαλονίκη για το διάστημα Ιουλίου - Αυγούστου. Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται τα σχετικά στοιχεία αύξησης της επιβατικής κίνησης:

ΕΠΙΒΑΤΕΣ			
	Αύγουστος 2016	Αύγουστος 2015	Διαφορά (%)
Αθήνα - Πάρος	17.548	6.159	185%
Θεσσαλονίκη - Πάρος	1.177	0	
Σύνολο	18.725	6.159	204%



Επιπλέον, χρηματοδοτήσαμε:

- Τις μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων λειτουργίας και επέκτασης διαδρόμου, για τα αεροδρόμια της Μήλου και της Νάξου.
- Συγκεκριμένες ανάγκες της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας και περιφερειακών αεροδρομίων.

ΟΛΗ Η ΕΛΛΑΔΑ ΚΟΝΤΑ

Επιδίωξή μας, μέσω αυτής της ενέργειας, ήταν να προβάλουμε 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 και κάθε μήνα, σε συνεργασία με τοπικούς παραγωγούς και φορείς, τα αεροσκάφη της Aegean και της Olympic Air γεμίζουν 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 κάθε μήνα 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. Επιπλέον, προβάλιχαμε στις οθόνες των αεροσκαφών, αλλά και σε όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας μας, αφιερωματικά videos με πλάνα από τις ομορφιές, την παράδοση, τη γαστρονομία και τους φιλόξενους ανθρώπους κάθε προορισμού.

Ο μήνας Μάιος ήταν αφιερωμένος στην πανέμορφη Λέσβο. Τον Ιούνιο ταξιδέψαμε γευστικά τους επιβάτες μας στη «μυροβόλο» Χίο και τον Ιούλιο στη Σάμο, τη Λήμνο και την Ικαρία. Η Κρήτη «πρωταγωνίστησε» τον Αύγουστο.

Ο Σεπτέμβριος ήταν αφιερωμένος στα Δωδεκάνησα και ο Οκτώβριος στις όμορφες Κυκλάδες, ενώ ο μήνας Νοέμβριος ήταν αφιερωμένος στην όμορφη Θεσσαλονίκη και ο Δεκέμβριος στην Ήπειρο.

Παράλληλα, θέλοντας να φέρουμε όλη την Ελλάδα ακόμα πιο κοντά, συστήναμε κάθε μήνα κατοίκους από κάθε προορισμό, οι οποίοι ενημέρωναν μέσα από σύντομα videos, δίνοντας πληροφορίες και αποκαλύπτοντας μυστικά για τον τόπο τους που μόνο εκείνοι γνωρίζουν.

ΟΛΗ Η ΕΛΛΑΔΑ ΚΟΝΤΑ



ATHENS TOURISM PARTNERSHIP

Για το 2017, η Aegean θα συμμετέχει ενεργά στο ATHENS TOURISM PARTNERSHIP, το οποίο αφορά σε σύμπραξη για την τουριστική προβολή της Αθήνας με το Δήμο Αθηναίων και το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών.

Ο Δήμος Αθηναίων, η Aegean και ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών θα ενώσουν για πρώτη φορά τις δυνάμεις τους έχοντας έναν κοινό στόχο: την προβολή της Αθήνας ως σύγχρονου κέντρου πολιτισμού και ελκυστικού τουριστικού προορισμού για όλο το χρόνο (<http://www.developathens.gr/el/node/783>). Πρώτο αποτέλεσμα αυτής της συνεργασίας θα είναι μία δυναμική καμπάνια με τίτλο «One City. Never Ending Stories», με στόχο την ανάδειξη της Αθηναϊκής εμπειρίας. Η καμπάνια θα εστιάζει 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 θα φιλοξενεί συνολικά 103 ιστορίες που μέσα από ένα κεντρικό και μετέπειτα με 5 θεματικά βίντεο, θα εστιάζουν σε ειδικά κοινά και θα παρουσιάζουν τη ζωή στην Αθήνα κάθε ώρα του εικοσιτετράωρου, τη ζωή των ανθρώπων της πόλης όλες τις εποχές του χρόνου, αναδεικνύοντας έτσι εύστοχα τις επιλογές μίας πόλης που προσφέρει στον επισκέπτη, ατελείωτες ευκαιρίες μοναδικών εμπειριών. Παράλληλα, η ιστοσελίδα θα λειτουργεί ως εργαλείο προγραμματισμού του ταξιδιού, προβάλλοντας ότι συμβαίνει στην Αθήνα όλο το χρόνο, παρουσι-

άζοντας τα μουσεία, τα αξιοθέατα, τα δρώμενα, τις επιλογές φαγητού και διασκέδασης, αλλά και τις γειτονιές της πόλης με τα δικά τους ιδιαίτερα χαρακτηριστικά.

Η δυναμική έναρξη 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 θα καλύπτει γεωγραφικά όλες τις μεγάλες πόλεις της Γαλλίας και της Γερμανίας, οι οποίες αποτελούν τις βασικές αγορές - στόχους για την Αθήνα. Η ιστοσελίδα της καμπάνιας θα είναι διαθέσιμη στα αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά.

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

**THIS IS
ATHENS!**
The official City of Athens guide



CITY OF ATHENS



THE HELLENIC INITIATIVE



Η ΣΚΥΡΟΣ ΤΙΜΑ ΤΗΝ ΑΕΓΕΑΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΗΣ ΣΤΟ ΝΗΣΙ

Τιμητική βράβευση από το Δήμο Σκύρου στον Πρόεδρο της Aegean κ. Θεόδωρο Βασιλάκη, 3 Δεκεμβρίου 2015

Τον Πρόεδρο της Aegean κ. Θεόδωρο Βασιλάκη βράβευσε για την προσφορά του στη Σκύρο ο Δήμαρχος Σκύρου κ. Μιητιάδης Ε. Χατζηγιαννάκης, σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε την Πέμπτη 26 Νοεμβρίου 2015, στο χώρο του κλειστού γηπέδου Δήμου Σκύρου. Την εκδήλωση τίμησαν με την παρουσία τους ο Περιφερειάρχης Στερεάς Ελλάδας κ. Κώστας Μπακογιάννης, ο Αντιπεριφερειάρχης Ευβοίας κ. Φάνης Σπανός, ο τέως Δήμαρχος Σκύρου κ. Μιητιάδης Χατζηγιαννάκης -μιας και κατά την διάρκεια της θητείας του ξεκίνησαν τα πρώτα δρομολόγια-, ο κ. Δημήτρης Γερογιάννης Διευθύνων Σύμβουλος της Aegean, κ.ά. στελέχη της αεροπορικής εταιρίας.

Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, ο Δήμαρχος Σκύρου κ. Χατζηγιαννάκης αναφέρθηκε στην ουσιαστική συμβολή της Aegean στην τουριστική ανάπτυξη της Σκύρου, που είναι σημαντική τα τελευταία χρόνια, καθώς η εταιρία έχει δώσει μεγάλη βαρύτητα στη σύνδεση της Σκύρου με την Αθήνα, που σε συνδυασμό με τα αεροπλάνα μεγαλύτερης χωρητικότητας έχουν δώσει δυναμική τουριστική ώθηση.

Ο Πρόεδρος της Aegean κ. Θ. Βασιλάκης, δήλωσε: «Είναι μεγάλη τιμή για όλους εμάς στην Aegean αυτή η βράβευση και ευχαριστούμε ιδιαίτερα το Δήμο για τη σημερινή εκδήλωση. Δεν είναι μια συνηθισμένη εκδήλωση η σημερινή. Είναι μια μέρα γεμάτη συγκίνηση. Από την πρώτη στιγμή στην Aegean είδαμε ότι η Σκύρος έπρεπε να βοηθηθεί, να στηριχτεί – αληθώς ποιοτικά. Για την Aegean ήταν μεγάλο στοίχημα η ενίσχυση των άγονων γραμμών και των μικρών προορισμών, στην οποία πιστέψαμε και επενδύσαμε. Χαιρόμαστε για τα αποτελέσματα αυτής της προσπάθειας, καθώς σκοπός της εταιρίας μας είναι η συνεχής ενίσχυση της επιβατικής κίνησης, η στήριξη των τοπικών κοινωνιών και η αύξηση των παρεχόμενων θέσεων προς όφελος των νησιών. Εύχομαι στους Σκυριανούς: να ζηλεύετε το καλύτερο. Κι όλοι οι φορείς του τουρισμού να αισθάνεστε και να δράτε σαν μια γροθιά – όπως συμβαίνει με εμάς στην Aegean, αυτή ήταν εξαρχής η φιλοσοφία μας. Θα είμαστε πάντα κοντά σας προκειμένου η Σκύρος να έχει μία ποιοτική τουριστική ανάπτυξη».



ΤΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΡΟΔΟΥ ΤΙΜΑ ΤΗΝ ΑΕΓΕΑΝ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΗΣ ΣΤΟ ΝΗΣΙ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ

Τιμητική διάκριση στον κ. Θ. Βασιλάκη από τον Δήμο Ρόδου, 22 Νοεμβρίου 2016

Την εκδήλωση άνοιξε ο πρόεδρος του Δημοτικού Συμβουλίου κ. Ευάγγελος Μανδρακός, κάνοντας μια σύντομη αναφορά στην επιχειρηματική διαδρομή του κ. Θεόδωρου Βασιλάκη, πριν δώσει το λόγο στον δήμαρχο Ρόδου κ. Φώτη Χατζηδιάκο, ενώ ακολούθησε χαιρετισμός από τον περιφερειάρχη Νοτίου Αιγαίου κ. Γιώργο Χατζημάρκο. Στην εκδήλωση ήταν παρόντες το Δημοτικό Συμβούλιο, εκπρόσωποι της Εκκλησίας, της Περιφερειακής Αρχής, των εκπροσώπων των παραγωγικών τάξεων και των φορέων της Ρόδου.

Ο κ. Βασιλάκης στην ομιλία του αναφέρθηκε στους περισσότερους από 8,5 εκατ. επιβάτες που η Aegean έχει μεταφέρει στη Ρόδο τα τελευταία 17 χρόνια (οι 840.000 μόνο

το 2016) και στη σύνδεση του αεροδρομίου «Διαγόρας» με απευθείας τακτικές πτήσεις με 7 πόλεις στην Ελλάδα και 14 διεθνείς προορισμούς, ενώ, μέσω ναυλωμένων πτήσεων, συνδέει το νησί με 10 χώρες. Τόνισε επιπλέον πως «η Ρόδος πρωταγωνίστησε στις διαφημιστικές μας καμπάνιες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, στα social media κανάλια μας, είχε σημαντική παρουσία στο περιοδικό BLUE και στα video που προβάλλονται στις πτήσεις μας, ενώ όλοι οι επιβάτες μας είχαν την ευκαιρία να απολαύσουν μια αυθεντική γεύση της γαστρονομικής παράδοσης της Ρόδου, μέσα από προϊόντα τοπικών παραγωγών και συνεταιρισμών».



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 2016, συνολικά 464.950 επιβάτες ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμά μας, συνεισφέροντας το ποσό των 933.428 ευρώ. Μαζί και με την αντίστοιχη οικονομική ενίσχυση που προστίθεται από την Aegean, συγκεντρώθηκε συνολικά το ποσό των **1.821.338 ευρώ**, 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 - 2016



ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS
ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ **1.821.338€**

➔ **Στήριξη ανθρωπιστικών οργανώσεων για το Προσφυγικό.**

Το 2016 ήταν μία χρονιά δοκιμασίας για πολλή από τα νησιά μας. Προκειμένου να διευκολύνουμε στο έργο τους τις ανθρωπιστικές οργανώσεις και ΜΚΟ (Ελληνικές και διεθνείς), που συνέβαλαν στην αντιμετώπιση των δυσκολιών του προσφυγικού ρεύματος στην Ελλάδα, προσφέραμε περισσότερα από **1.500 εισιτήρια**, για τις μετακινήσεις εθελοντών και μελών των οργανώσεων στα νησιά που χρειάστηκαν ανθρωπιστική βοήθεια. Συγκεκριμένα, στηρίξαμε:

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



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

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» και να προσφέρουμε σημαντική υποστήριξη σε κοινωνοφιλείς οργανισμούς σε όλη την Ελλάδα. Με βάση τα στοιχεία και τον τρόπο υπολογισμού του «Μπορούμε», συνολικά το 2016 προσφέραμε σε κοινωνοφιλείς φορείς και σε συμπολίτες μας που το είχαν πραγματικά ανάγκη **14.504 μερίδες φαγητού**.

- Φάρμακα που προέρχονται από τα κυτία πρώτων βοηθειών των αεροσκαφών, δωρίζονται στο «Κοινωνικό Ιατρείο Ελληνικού» και στους «Γλάρους Αιγαίου». Από το 2016 ξεκινήσαμε συνεργασία και δωρίσαμε φάρμακα στην "Κιβωτό του Κόσμου" και στο Ιατρείο Κοινωνικής Αποστολής.
- Ρουχισμός από το Τμήμα Ιματισμού και είδη από αζήττες αποσκευές δωρίζονται σε ΜΚΟ (ΡΕΤΟ, «Μοιράζομαι», κ.ά.).

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,
- το Make a Wish,
- τους Γιατρούς του Κόσμου,
- την Κιβωτό του Κόσμου,
- την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης.



✈ **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 τελευταία δύο χρόνια (ακαδημαϊκά έτη 2015/16 και 2016/17) το πρόγραμμα συμπεριέλαβε και 50 νέο-εισαχθέντες φοιτητές (ανά έτος) από την Κύπρο, που σπουδάζουν σε ελληνικά πανεπιστήμια.

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

Μέχρι σήμερα, συνολικά 1.100 φοιτητές από τα 4 ακαδημαϊκά έτη του προγράμματος (2013/14, 2014/15, 2015/16 και 2016/17), λαμβάνουν από την Aegean και την Olympic Air, δωρεάν εισιτήρια για όλη τη διάρκεια των σπουδών τους.



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 παροχή πρακτικής άσκησης σε φοιτητές και σπουδαστές για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας και εκπόνηση εκπαιδευτικών εργασιών.
- Συμμετέχουμε σε ημέρες καριέρας για ενημέρωση και καθοδήγηση νέων αποφοίτων και προσέλκυση ταλέντων.

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

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

Εν πτήσει

- Από το 2014 έχουμε δημιουργήσει το κανάλι "enter greece", το οποίο προβάλλει video στις οθόνες των αεροσκαφών μας, με διαφοροποιημένη διάρκεια ανάλογα με τη διάρκεια των πτήσεων (εσωτερικό - εξωτερικό). Πρόκειται για μία εξολοκλήρου 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 τοπικών 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.



ΦΙΛΕΨΕ ΤΟΥΣ
— Με προϊόντα από τον τόπο μας —

«Φίλεψέ τους»

Η AEGEAN για άλλη μία χρονιά πραγματοποίησε την ενέργεια «Φίλεψέ τους», την πρωτοβουλία που συνέβαλε στην ανάδειξη της Ελληνικής φιλοξενίας σε όλο τον κόσμο, μέσα από τα φιλέματα που προσφέρθηκαν σε πτήσεις αναχώρησης ξένων επιβατών που επισκέφτηκαν τον τόπο μας! Η δεύτερη χρονιά του «Φίλεψέ τους» ολοκληρώθηκε, με πάνω από 5.500 επιβάτες εξωτερικού να αναχωρούν από Ελλάδα και Κύπρο παίρνοντας μαζί τους το καλύτερο κομμάτι του τόπου μας, τη φιλοξενία μας, υπό τη μορφή ενός φιλέματος με παραδοσιακά προϊόντα. Από τις 9 Σεπτεμβρίου και μέχρι τις 10 Οκτωβρίου, επιβάτες που αναχωρούσαν για τη χώρα τους με πτήσεις από Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ρόδο, Ηράκλειο, Καλαμάτα και Λάρνακα επιλέγονταν τυχαία μέσω του filepsetous.gr και του Cyprus.filepsetous.com και λάμβαναν εντός πτήσης δώρα, φιλέματα που περιείχαν διάφορα τοπικά προϊόντα, όλα προσφορά από Έλληνες και Κύπριους παραγωγούς. Καθ'

όλη τη διάρκεια της ενέργειας, οι χρήστες είχαν την ευκαιρία να μπαίνουν στα microsites της ενέργειας και να επιλέγουν ανάμεσα από αεροδρόμια, τυχαίες πτήσεις και θέσεις επιβατών, αλλά και διαφορετικά φιλέματα, καθώς και να φτιάξουν τη δική τους προσωποποιημένη κάρτα που θα συνόδευε το φίλημα στον ξένο επισκέπτη και να τον ευχαριστήσουν για την επίσκεψή του στον τόπο μας. Από την πλευρά τους οι αποδέκτες των δώρων γέμισαν τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης με εικόνες από την έμπρακτη φιλοξενία και τα φιλέματα που έλαβαν, ταξιδεύοντας έτσι τη φιλοξενία μας σε κάθε γωνιά του κόσμου χρησιμοποιώντας τα **#agiftfromGreece** και **#agiftfromCyprus**.

Η πρωτοβουλία φέτος, είχε ακόμη μεγαλύτερη βαρύτητα, καθώς ανέδειξε την ελληνική φιλοξενία και παράλληλα συνέβαλε στην προώθηση Ελλήνων και Κυπρίων παραγωγών και προϊόντων εκτός συνόρων.

Έργο «Συντήρησης και Αποκατάστασης του Ιερού Κουβουκλίου του Παναγίου Τάφου στον Πανίερο Ναό της Αναστάσεως στα Ιεροσόλυμα».

Κατά το έτος 2016 και έως τις αρχές του έτους 2017, προσέφερε 50 εισιτήρια μηνιαίως, για τις ανάγκες μετακίνησης:

- των μελών της Διεπιστημονικής Ομάδας του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου,
- του εξειδικευμένου προσωπικού όπως αναστηλωτών, συντηρητών και εργατοτεχνιτών,
- του διδακτικού προσωπικού και μεταπτυχιακών φοιτητών του Ε.Μ.Π. στο πλαίσιο εκπαιδευτικής επίσκεψης του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών του Ε.Μ.Π. στην «Προστασία Μνημείων».

Είμαστε μόνιμοι χορηγοί:

- του Μουσείου Κυκλαδικής Τέχνης,
- του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών,
- του Μεγάρου Μουσικής Θεσσαλονίκης,
- της Ελληνικής Ακαδημίας Κινηματογράφου,
- του Διεθνούς Φεστιβάλ Κινηματογράφου και 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.
- Τα έτη 2015 και 2016 είμασταν Μεγάλος Χορηγός του ΣΕΓΑΣ στις διοργανώσεις του Μαραθωνίου της Αθήνας, του Ημιμαραθωνίου και του Run Greece. Παράλληλα συμμετείχαν από την εταιρία μας, 155 εργαζόμενοι στο Μαραθώνιο και 113 στον Ημιμαραθώνιο.

➔ Επιπλέον στηρίζουμε:

- Την διοργάνωση των Special Olympics,
- Τοπικές αθλητικές ομάδες (ΚΑΕ Κολλοσσός 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.



6.0 // 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 εταιρία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα που εγγυώνται την κατά το δυνατόν ασφαλέστερη για το περιβάλλον επιχειρησιακή λειτουργία της, εφαρμόζοντας φιλοπεριβαλλοντικές πολιτικές και διαδικασίες σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της, ιδιαίτερα όσον αφορά σε θέματα ανακύκλωσης και περιβαλλοντικής διαχείρισης.



Αναπόσπαστο τμήμα της γενικότερης πολιτικής της Aegean 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 εταιρίας, στο πλαίσιο της μακροχρόνιας φιλοπεριβαλλοντικής πορείας και ανάπτυξης της εταιρίας.

Η Διοίκηση της εταιρίας τεκμηριώνει τη δέσμευσή της στην προστασία του περιβάλλοντος μέσα από την περιβαλλοντική πολιτική της εταιρίας, η οποία δεν περιορίζεται στην υιοθέτηση ενδεδειγμένων

και βέλτιστων «πράσινων» πρακτικών, αλλά επεκτείνεται και σε δράσεις ευαισθητοποίησης του κοινού αλλά και του προσωπικού της, καθώς και στην υποστήριξη φορέων που εργάζονται για την προστασία του περιβάλλοντος. Η περιβαλλοντική συμμόρφωση και οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της εταιρίας 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



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

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

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

Το 2014 η Aegean 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 Αεροσκάφών

Η Aegean 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 A320 και A321. 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 καμπίνας. Η πρωτοβουλία αυτή έχει ως αποτέλεσμα την μείωση στις εκπομπές CO₂ κατά 15 τόνους ανά μήνα.

ΜΕΙΩΣΗ ΣΕ ΕΚΠΟΜΠΕΣ CO₂ ΑΝΑ ΜΗΝΑ



ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΚΑΥΣΙΜΩΝ
350 TONNES CO₂



ΝΕΑ ΕΛΑΦΡΙΑ TROLLEYS
50 TONNES CO₂



ΝΕΕΣ ΘΕΣΕΙΣ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ
450 TONNES CO₂



ΝΕΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ
800 TONNES CO₂



ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΝΕΡΟΥ
40 TONNES CO₂



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ
15 TONNES CO₂

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ (SCOPE 1)	2016	2015
Αποδοτικότητα καυσίμου, Επιβάτες*	4,02 kg/100 pkm	4,06 kg/100 pkm
Αποδοτικότητα καυσίμου, Επιβάτες	5,09 lt/100 pkm	5,14 lt/100 pkm
Block Hours	150,113 Hrs	135,302 Hrs
Κατανάλωση καυσίμου	354,452 Tonnes	319,358 Tonnes
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO ₂)	1.116.254 Tonnes	1.005.978 Tonnes
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, Επιβάτες**	12,7 kg/100 pkm	12,8 kg/100 pkm
Εκπομπές μεθανίου (CH ₄)	11,2 Tonnes	10,4 Tonnes
Εκπομπές οξειδίων του αζώτου (NOx)	3.831,6 Tonnes	3.452,3 Tonnes
Ένταση εκπομπών οξειδίων του αζώτου, Επιβάτες	43,5 g/100 pkm	43,9 g/100 pkm
Εκπομπές μονοξειδίου του άνθρακα (CO)	2.366,3 Tonnes	2.147,9 Tonnes
Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO ₂)	354,5 Tonnes	319,4 Tonnes
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του θείου, Επιβάτες	4,02 g/100 pkm	4,06 g/100 pkm
Εκπομπές υποξειδίου του αζώτου (N ₂ O)	30,5 Tonnes	27,5 Tonnes
Ένταση εκπομπών υποξειδίου του αζώτου, Επιβάτες	0,35 g/100 pkm	0,35 g/100 pkm

Τα στοιχεία υπολογίστηκαν σύμφωνα με τις IPCC Guidelines και την Tiers 1 Methodology.

* Αφορά καύσιμα που καταναλώθηκαν από επιβατικά αεροσκάφη.

** Στο συντελεστή έντασης περιλαμβάνονται μόνο οι εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων στα επιβατικά αεροσκάφη.

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

Όσον αφορά το σταθμό των Αθηνών, χρησιμοποιείται μίγμα φυσικού αερίου, πετρελαίου και ηλεκτρισμού, ενώ τα κτίρια είναι κατασκευασμένα με τέτοιο τρόπο, ώστε να περιορίζονται οι απώλειες. **Η ετήσια κατανάλωση των λαμπτήρων στο υπόστεγο συντήρησης αεροσκαφών για το 2016, ανήλθε σε 68.474,75 kwh, μειωμένη κατά 151.866 kwh, λόγω της αντικατάστασης των συμβατικών λαμπτήρων με LED.**

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (Gj)	2016	2015
Κτήρια Δ.Α.Α. (57, 53)	10.613	9.632
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ (Gj)*	2016	2015
Κτήρια Δ.Α.Α. (57)	4.373,5	3.745,9
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ (LIT)	2016	2015
Κτήρια Δ.Α.Α. (57, 53)	5.052	5.194

* 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 της μετακίνησης στο έδαφος. Η ηχορύπανση έχει συνδεθεί με διάφορα προβλήματα υγείας, ενώ βλάπτει επίσης την άγρια πανίδα και χλωρίδα. Η Aegean 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

Στα πλαίσια της απτής δέσμευσης της Aegean ως προς την προστασία του περιβάλλοντος, όπως εκφράζεται ρητά και από την πιστοποίηση της εταιρίας 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 υφίσταται 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 εταιρίας 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)	2016	2015
Χαρτί	27,2	21,2
Πλαστικό	12,5	26,6
Αλουμίνιο	0,89	1,6
Γυαλί	14,1	22,7

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΤΕΡΕΩΝ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΔΑΑ (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ)	2016	2015
Χαρτί	34,1	59,6
Πλαστικό	3,7	5,7
Οργανικά	0,02	0,06
Ψύλλο	1,6	9,6
Μέταλλο	4,6	3,4

ΟΡΘΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ)	2016	2015
Στην τεχνική βάση των Αθηνών	105,7	52,5

6.4 // ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ



Η εταιρία μας υποστηρίζει το έργο πολλών φορέων περιβαλλοντικής προστασίας με κάθε δυνατό τρόπο. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το έργο της εταιρίας κατά τη μεταφορά τραυματισμένων άγριων ζώων για θεραπεία, βοηθώντας την επανένταξή τους στη φύση. Μερικά από τα ζώα που μεταφέρθηκαν από το 2014 μέχρι και το 2016 είναι:

- Τρεις μαυρόγυπες που βρέθηκαν τραυματισμένοι στην Αλεξανδρούπολη και απελευθερώθηκαν στον Εθνικό Δρυμό Δαδιά, στον Έβρο σε συνεργασία με την ANIMA.
- Ένα κρι-κρι που μεταφέρθηκε εσπευσμένα από τα Χανιά στην Αθήνα.
- Εννέα τραυματισμένες θαλάσσιες χελώνες, οι οποίες βρέθηκαν στη Ζάκυνθο, στη Σκιάθο, στην Κάρπαθο και τη Λέρο. Κάποιες από τις χελώνες μεταφέρθηκαν στο Σύλλογο Προστασίας Θαλάσσιων Χελώνας ΑΡΧΕΛΩΝ για θεραπεία, ενώ οι υπόλοιπες για απελευθέρωση.

Ειδικότερα, τον Ιανουάριο του 2016 μεταφέραμε την τραυματισμένη «Άρτεμη» στην Αθήνα για να την περιθάλψει το κέντρο διάσωσης ΑΡΧΕΛΩΝ (The Sea Turtle Protection Society of Greece). Την υιοθετήσαμε για όσο χρειάστηκε να μείνει στο κέντρο και μετά από 5 μήνες περίθαλψης, τον Ιούνιο του 2016, την ταξιδέψαμε με την Olympic Air στη Λέρο, για να κάνει τα πρώτα της βήματα προκειμένου να επιστρέψει στο φυσικό της περιβάλλον.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

Οι πρώτες πληροφορίες περί στοιχείων εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης δημοσιεύθηκαν στην ιστοσελίδα της εταιρίας για την οικονομική χρήση 2015. Η παρούσα έκθεση αποτελεί την πρώτη ετήσια έκθεση βιώσιμης ανάπτυξης της Aegean και ως εκ τούτου δεν υπάρχουν αναδιατυπώσεις πληροφοριών και αλλαγές στη διαδικασία κατάρτισης της έκθεσης.

Ο όρος "εταιρία" και ο όρος "Aegean" στην έκθεση, περιλαμβάνουν και τη θυγατρική εταιρία του Ομίλου, Olympic Air (δεν περιλαμβάνεται η εταιρία AEGEAN AIRLINES CYPRUS LTD).

Η Διοίκηση της εταιρίας έχει αποφασίσει ως περίοδο αναφοράς της έκθεσης βιώσιμης ανάπτυξης το έτος 2016 και συγκεκριμένα, την ετήσια οικονομική χρήση **01/01/2016 - 31/12/2016**, για τη διευκόλυνση των επενδυτών και των υπόλοιπων ενδιαφερόμενων μερών.

Η παρούσα Έκθεση έχει καταρτιστεί σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI: Βασική (Core) Επιλογή
[Ο πίνακας περιεχομένων GRI βρίσκεται στη σελίδα 88.](#)

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



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

ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ

Η παρούσα έκθεση δεν περιλαμβάνει δήλωση ανεξάρτητης διασφάλισης. Στην Aegean 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.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΡΙΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ (GRI 102-46)

Ουσιαστικά θέματα	Σημαντικότερες επιδράσεις	Όρια Επιδράσης
	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		* Aegean
		* Aegean * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
Ανάπτυξη Δικτύου		* Aegean * Αεροπορική Κοινότητα
		* Aegean * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		* Aegean * Αεροπορική Κοινότητα * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό		* Aegean * Αεροπορική Κοινότητα
Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα		* Aegean * Αεροπορική Κοινότητα
		* Aegean * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία		* Aegean * Προμηθευτές / Συνεργάτες * Αεροπορική Κοινότητα
		* Aegean * Προμηθευτές / Συνεργάτες * Αεροπορική Κοινότητα

Ουσιαστικά θέματα	Σημαντικότερες επιδράσεις	Όρια Επιδράσης
	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		* Aegean * Αεροπορική Κοινότητα
Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών & Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος		* Aegean * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		* Aegean
		* Aegean
Κατανάλωση Ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου		* Aegean * Αεροπορική Κοινότητα * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		* Aegean
		* Aegean * Αεροπορική Κοινότητα * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		* Aegean * Αεροπορική Κοινότητα * Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός Σελίδας ή Παραπομπή	Παράλειψη
GRI 101: Foundation 2016			
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (επιλογή "core")			
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1 Επωνυμία του οργανισμού	16	-
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	16-17, 44-47	-
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	16	-
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	6-7, 16-17, 38-42	-
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	16	-
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	8-9, 16, 38-42	-
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	4-5, 16-17, 20, 36-37, 38-42, 44-48, 54-55	-
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	20-22	-
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	56-57	-
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	38-42	-
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	80-83	-
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	23-27	-
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	23-27	-
	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	-
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	30-31	-
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	22	-
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	30	-
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	30-31	-
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	30-31	-
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Ετήσιο Δελτίο 2016, σελ. 127 https://el.about.aegeanair.com/ependytes/anafores/?_ga=2.196495404.1268217294.1495171803-382848964.1485512272	-
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	32-33, 86-87	-
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	33	-
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	85	-
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	85	-
	102-50 Περίοδος αναφοράς	85	-
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	85	-
	102-52 Κύκλος απολογισμού	85	-
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	85	-
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	85	-
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	85	-
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	85	-

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	36-37, 86-87	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	36-37	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	36-37	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	37	
Ανάπτυξη Δικτύου			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	38-42, 86-87	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	38-42	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	38-42	
	Αύξηση αναπτυξιακής δυναμικής	38-42	
Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	43-50, 86-87	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	43-50	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	43-50	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ	47	
Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	51-55, 86-87	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	51-55	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	51-55	
GRI 416: Customer Health & Safety 2016	416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία	51	
Διασφάλιση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	58, 86-87	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	58	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	58	
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-2 Εκπαίδευση προσωπικού πάνω σε πολιτικές ή διαδικασίες ανθρώπινων δικαιωμάτων	58	
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	62, 86-87	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	62	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	62	
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	62	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός Σελίδας ή Παραπομπή	Παράδειψη
Ουσιαστικά θέματα			
Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών & Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	68-73, 86-87	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	68-73	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	68-73	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που υποστηρίζονται	68-73	
Κατανάλωση Ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	80-81, 86-87	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	80-81	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	80-81	-
GRI 302: Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	81	· Η κατανάλωση καυσίμων στα κτήρια δημοσιοποιείται μόνο για το σταθμό των Αθηνών. · Δε δημοσιοποιείται η κατανάλωση πετρελαιοειδών θέρμανσης και η κατανάλωση καυσίμων του εταιρικού στόλου οχημάτων. · Δε δημοσιοποιείται η κατανάλωση ηλεκτρισμού για τις εγκαταστάσεις της εταιρίας παρά μόνο για το 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	81	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	81	· 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 CO₂, 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	81	

ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε. – AEGEAN AIRLINES S.A.
ΒΙΛΤΑΝΙΩΤΗ 31, 145 64 ΚΗΦΙΣΙΑ
ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ: 1797901000



Η χρήση του ανακυκλωμένου χαρτιού δεν συμβάλλει στην εξασφάλιση της μακροζωίας των δασών , απλά επιμηκύνει τον 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 στον χρόνο. Με την fsc πιστοποίηση , διατηρούμε τα δάση-βεβητιώνουμε 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.
Τ: 210 62 61 700
www.aegeanair.com