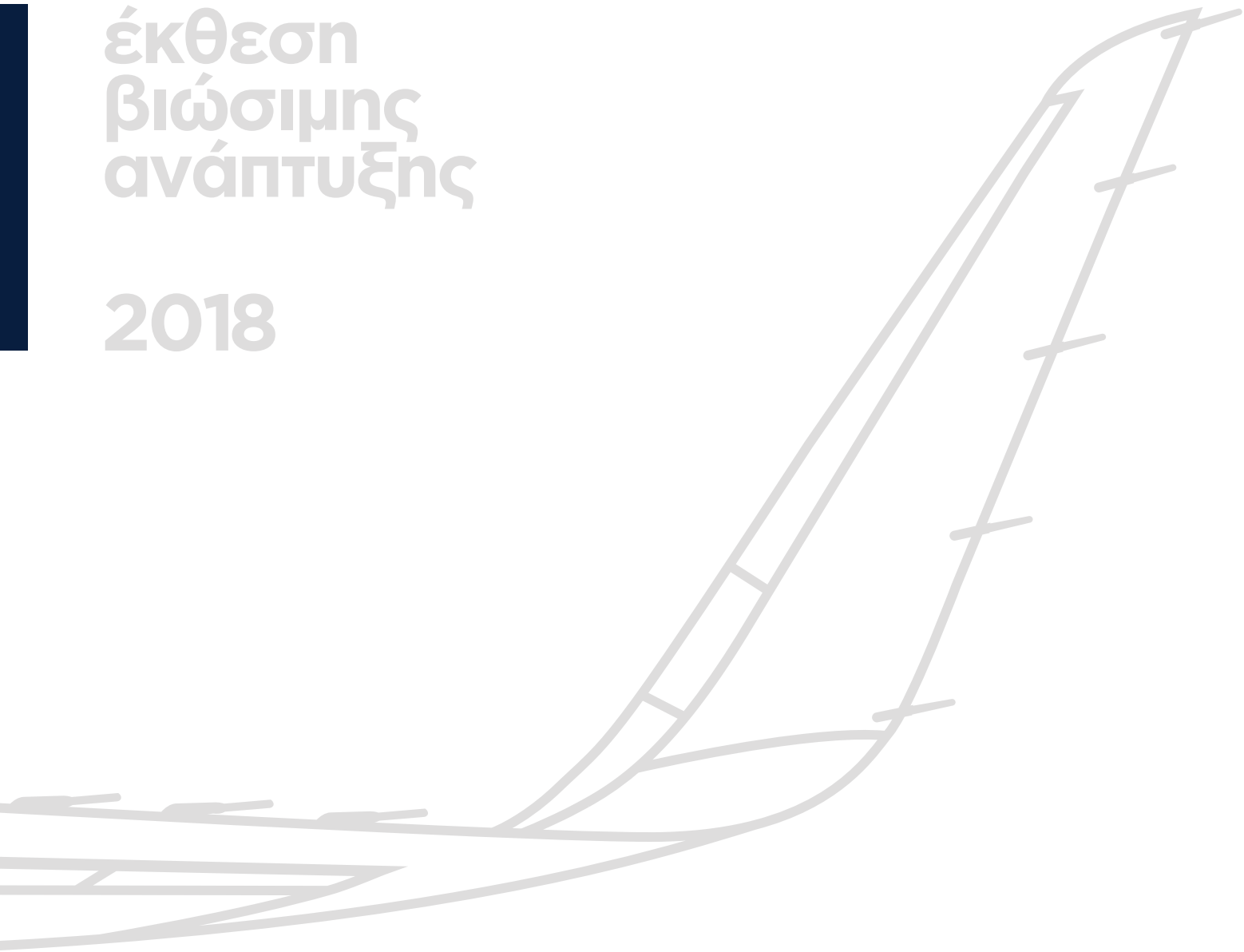




έκθεση
βιώσιμης
ανάπτυξης

2018



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



**ΕΚΘΕΣΗ
ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
2018**



Η ΑΕΓΕΑΝ
με μια ματιά

• 04

Μήνυμα
Προέδρου
Διοικητικού
Συμβουλίου

• 06

1.
Η εταιρεία

• 09

2.
Η βιώσιμη
ανάπτυξη
στην ΑΕΓΕΑΝ

• 23

3.
Δημιουργώντας
αξία για την
αγορά

• 29

4.
Δημιουργώντας
αξία για τους
ανθρώπους μας

• 59

5.
Δημιουργώντας
αξία για την
κοινωνία

• 69

6.
Δημιουργώντας
αξία για το
περιβάλλον

• 77

Παραρτήματα

• 85

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Η ΑΕΓΕΑΝ με μια ματιά

	2018	2017
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ¹		
Κέρδη προ φόρων ΕΒΤ	€ 98,6 εκ	€ 85,8 εκ
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων EBITDA	€ 111,4 εκ	€ 119,8 εκ
Καθαρό κέρδος για την περίοδο	€ 67,9 εκ	€ 60,4 εκ
Αριθμοδείκτης Ιδίων Κεφαλαίων	38,30%	34,60%
Πωλήσεις	€ 1,2 δισ.	€ 1,1 δισ.
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Αριθμός εργαζομένων (31 Δεκεμβρίου)	2.815	2.621
Μέση ηλικία (έτη)	35	35
Ποσοστό γυναικών σε θέσεις διοίκησης (Ελλάδα)	43,68%	41,77%
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΚΑΥΣΙΜΟΥ		
Αποδοτικότητα καυσίμου – Επιβάτες (kg/100 ρkm) ³	3,78	3,66
Αποδοτικότητα καυσίμου – Επιβάτες (lt/100 ρkm) ³	4,78	4,63
Ώρες πτήσεων ³	187.205	153.740
Κατανάλωση καυσίμου (τόνοι)	404.294	318.241
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΔΙΟΞΕΙΔΙΟΥ ΤΟΥ ΑΝΘΡΑΚΑ (ΜΟΝΟ ΠΤΗΣΕΙΣ)		
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι) ³	1.273.526	1.002.459
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα – Επιβάτες (kg/100 ρkm) ³	8,87	8,67
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΒΑΤΙΚΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ²		
Αριθμός πτήσεων	109.825	108.977
Αριθμός επιβατών	13.971.870	13.216.630
Χιλιομετρικές θέσεις (Available Seat Kilometers – ASKs) (σε χιλ.)	17.245.000	16.657.143
Χιλιομετρικοί επιβάτες (Revenue Passenger Kilometers – RPKs) (σε χιλ.)	14.435.000	13.851.131

Σημειώσεις

1. Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν στα ενοποιημένα και δημοσιευμένα οικονομικά αποτελέσματα της Αεροπορίας Αιγαίου και της θυγατρικής Olympic Air.
2. Ο αριθμός των πτήσεων αφορά σε προγραμματισμένες και ναυλωμένες πτήσεις.
3. Όλες οι πτήσεις (εσωτερικού και διεθνείς). Για το έτος 2017 συμπεριλαμβάνονται όλες οι πτήσεις (εσωτερικού και διεθνείς) με στόλο Airbus.

ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2018



ΕΠΙΒΑΤΙΚΗ ΚΙΝΗΣΗ

13.971.870 επιβάτες
(7,3% αύξηση στους επιβάτες εξωτερικού)



ΔΙΚΤΥΟ

153 προορισμοί σε **44** χώρες
(122 στο εξωτερικό και 31 στο εσωτερικό)



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

Έσοδα **€ 1,2 δις.**



ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ

81% συνέπεια αναχώρησης πτήσεων



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

2.856 εκπαιδεύσεις
46.351 ώρες
5.794 εργατοημέρες



ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Έμμεση **αύξηση θέσεων** εργασίας (επίγεια εξυπηρέτηση, ξενοδοχεία, εστίαση, μεταφορές, τοπικοί προμηθευτές)



ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

- **12.150** εισιτήρια για τις ανάγκες μετακίνησης των φορέων που στηρίζει η AEGEAN
- Άνω των **€ 376 εκ.** (αύξηση κατά € 49 εκ. σε σχέση με το 2017) στα έσοδα του δημοσίου και των ασφαλιστικών οργανισμών



ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

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



ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

Διεθνή βραβεία και διακρίσεις (Skytrax World Airline Awards, World Travel Awards, Athens International Airport Awards, Readers' Choice Awards της Conde Nast Traveler, Travellers' Choice Awards της TripAdvisor)



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Ετήσια εξοικονόμηση εκπομπών **20.460** τόνων διοξειδίου του άνθρακα από πολυετή προγράμματα και πρωτοβουλίες
- Ανακύκλωση **90,7** τόνων στερεών απορριμμάτων στη βάση των Αθηνών (αύξηση κατά 30,6 τόνους συγκριτικά με το 2017)

Μήνυμα Προέδρου Διοικητικού Συμβουλίου



Για όλους εμάς στην AEGEAN η συνεισφορά στο κοινωνικό σύνολο και ο σεβασμός του φυσικού περιβάλλοντος, καθώς και όλων εκείνων με τους οποίους αλληλοεπιδρούμε και συνεργαζόμαστε στην προσπάθειά μας να ταξιδεύουμε με ασφάλεια τους επιβάτες μας, βρίσκονται στο επίκεντρο των καθημερινών μας προσπαθειών, από την πρώτη ημέρα έναρξης της λειτουργίας μας το 1999.

Για την οικογένεια της AEGEAN η βιώσιμη ανάπτυξη και η σύμπραξη σε συλλογικούς σκοπούς πηγάζει από την ισχυρή πεποίθησή μας ότι αυτό αποτελεί τη μόνη βιώσιμη επιχειρηματική πρακτική.

Η παρούσα έκθεση αποτελεί την τρίτη, κατά σειρά, έκθεση βιώσιμης ανάπτυξης της AEGEAN, μέσω της οποίας σκοπεύουμε να επικοινωνήσουμε στο ευρύ κοινό όχι μόνο την πρόοδο, τις επιδόσεις και τις προκλήσεις που αντιμετωπίσαμε μέσα στο 2018, αλλά και να παρουσιάσουμε το όραμα και τις δεσμεύσεις μας για τα επόμενα χρόνια.

Το 2018 αποτέλεσε για εμάς μία χρονιά με καθοριστικά ορόσημα, κυριότερο από τα οποία ήταν η απώλεια ενός μοναδικού ανθρώπου. Με βαθιά θλίψη αποχαιρέτησαμε τον ιδρυτή και Πρόεδρο της εταιρείας, Θεόδωρο Βασιλάκη. Έναν οραματιστή και αυτοδημιούργητο επιχειρηματία, με κινητήριο δυνάμη του την αγάπη του για την Ελλάδα και την αδιάκοπη προσπάθεια για την άξια εκπροσώπησή της στο χάρτη των διεθνών αερομεταφορών.

Η παρακαταθήκη του, αποτελεί πυξίδα για όσους καλούμαστε να συνεχίσουμε το έργο του, με κύριο και πρωταρχικό μέλημα την πίστη στον άνθρωπο και τα ευγενή ιδεώδη.

Ωστόσο παράλληλα το 2018 υπήρξε μία χρονιά περαιτέρω εδραίωσης της ισχυρής παρουσίας μας στο διεθνές στερέωμα των αερομεταφορών και επένδυσης στο μέλλον της εταιρείας και του τόπου. Νιώθουμε αισιοδοξία και υπερηφάνεια για τον νέο κύκλο ανάπτυξης που ξεκίνησε επισήμως με την υπογραφή της συμφωνίας με την Airbus για την παραγγελία έως 42 νέων αεροσκαφών A320neo και A321neo, συνολικής αξίας 5 δις. δολαρίων σε τιμές κατα-

λόγου - τη μεγαλύτερη ιδιωτική επένδυση στην Ελλάδα - τα οποία θα παραλάβουμε σταδιακά το διάστημα 2020-2024. Τα νέα αεροσκάφη της οικογενείας A320neo με τη νέα γενιά κινητήρων, θα προσφέρουν εξοικονόμηση στην κατανάλωση καυσίμου, σημαντικά μειωμένες εκπομπές ρύπων και θορύβου, μεγαλύτερη εμβέλεια πτήσεων και έως δύο επιπλέον ώρες πτήσης που παρέχουν στην AEGEAN επιπλέον δυνατότητες για προσθήκη προορισμών.

Παράλληλα, ανακοινώσαμε την επιλογή των κινητήρων Pratt & Whitney GTF™ για να εξοπλίσουμε έως και 62 αεροσκάφη Airbus νέας γενιάς με σκοπό να μισθώσουμε παράλληλα έως και 20 επιπλέον αεροσκάφη από εκμισθωτές αεροσκαφών. Ο κινητήρας GTF θα προσφέρει στην εταιρεία και στους επιβάτες μας, την οικονομικότερη και πιο φιλική προς το περιβάλλον λύση που υπάρχει στην αγορά σήμερα.

Η απόφαση για την επένδυση αυτή συμπληρώνεται από την έναρξη του πρώτου στην ιστορία της χώρας προγράμματος υποτροφιών για απόκτηση διπλώματος πιλότων, ύψους 7 εκ. ευρώ, συνολικά για 100 άτομα, σε βάθος 18 μήνου, ώστε άξιοι υποψήφιοι που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να καλύψουν μόνοι τους το σημαντικό κόστος εκπαίδευσης για να γίνουν πιλότοι αεροσκαφών, να αποκτήσουν την ευκαιρία για μια εξαιρετική καριέρα. Πρόκειται για άλλη μια σημαντική επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας αλλά και της χώρας καθώς αφορά τόσο υποψηφίους προερχόμενους από την AEGEAN όσο και εκτός αυτής. Ήδη 70 περίπου άτομα έχουν επιλεγεί μεταξύ περισσότερων από χίλιους ενδιαφερόμενων και η εκπαίδευσή τους προχωρά.

Η υποδομή για εκπαίδευση και επανεκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σχεδιάζεται να ενισχυθεί με τη δημιουργία ενός νέου υπερσύγχρονου εκπαιδευτικού κέντρου στην ευρύτερη περιοχή περί του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών, μια επένδυση που θα ξεπεράσει συνολικά τα 30 εκ. ευρώ. Σύμφωνα με το σχεδιασμό, το νέο εκπαιδευτικό κέντρο της AEGEAN, θα λειτουργήσει από την αφετηρία του με δυο εξομοιωτές πτήσεων για αεροσκάφη Airbus A320, θα έχει την δυνατότητα επέκτασης σε τέσσερις συνολικά εξομοιωτές και άλλων τύπων, και θα διαθέτει πληθώρα άλλων υποδομών σχετικών με την εκπαίδευση των πληρωμάτων θαλάμου και των τεχνικών της εταιρείας. Το κέντρο αυτό, όχι μόνο θα πολλαπλασιάσει τις εκπαιδευτικές δυνατότητες της εταιρείας και των ανθρώπων της αλλά θα δώσει τη δυνατότητα της προσφοράς αντίστοιχων υπηρεσιών και σε τρίτους.

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, το 2018 αποτέλεσε μια ακόμη χρονιά κατά την οποία η αεροπορική κίνηση σημείωσε ιδιαίτερα υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης με την επιβατική κίνηση στο σύνολο των ελληνικών αεροδρομίων να αυξάνεται κατά 10%. Η AEGEAN κατάφερε να αυξήσει την επιβατική κίνηση εσωτερικού και εξωτερικού, μεταφέροντας περισσότερους επιβάτες σε σχέση με το 2017, παρά τον αυξημένο ανταγωνισμό, απόρροια του εμπλουτισμού των προορισμών της, της ωρίμανσης του δικτύου και ιδιαίτερα της λειτουργίας του κόμβου της Αθήνας, της αποτελεσματικής διαχείρισης ναύλων και πτήσεων αλλά και των ελκυστικών και τακτικών προσφορών, που οδήγησαν σε υψηλότερες πληρότητες.

Η επιβατική κίνηση κατέγραψε 5,7% αύξηση, μεταφέροντας 13,9 εκ. επιβάτες με το δίκτυο του εξωτερικού, που παράγει πλέον το 80% του κύκλου εργασιών της εταιρείας να συνεχίζει να αποτελεί τον κύριο μοχλό ανάπτυξης και τη συνολική κίνηση να έχει ανέλθει σε 7,8 εκ. επιβάτες, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 7,3%. Αντίστοιχα στο δίκτυο του εσωτερικού η συνολική κίνηση ανήλθε σε 6,1 εκ. επιβάτες, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 3,7%.

Οφείλουμε όμως να επισημάνουμε ότι τίποτα από τα παραπάνω δεν θα ήταν εφικτό χωρίς την αφοσίωση, τη δημιουργικότητα, τον επαγγελματισμό, την προσήλωση και το δυναμισμό των ανθρώπων μας, στους οποίους οφείλουμε ένα μεγάλο ευχαριστώ. Κάνουμε άλλωστε κάθε προσπάθεια να ανταποκριθούμε και στις δικές τους προσδοκίες και ανάγκες προσφέροντας όσο το δυνατόν περισσότερες εύκαιρες για εσωτερική κινητικότητα και εξέλιξη.

Σε επίπεδο προκλήσεων, οι μεγαλύτερες προκλήσεις που συνεχίζει να αντιμετωπίζει η AEGEAN, αλλά και η παγκόσμια κοινότητα, είναι οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής και η διασφάλιση βιώσιμης ανάπτυξης και εργαζόμεστε συστηματικά για τη διαχείρισή τους.

Ο σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον και η ανθρωποκεντρική φιλοσοφία μας αποτελούν αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα της AEGEAN, διέποντας οριζόντια τη λειτουργία μας. Η Πολιτική Βιωσιμότητας που εφαρμόζουμε δεν περιορίζεται μόνο στην υιοθέτηση ενδεδειγμένων και βέλτιστων «πράσινων» πρακτικών, αλλά επεκτείνεται και σε δράσεις ευαισθητοποίησης του κοινού και των εργαζομένων μας, καθώς και στην υποστήριξη φορέων που εργάζονται για την προστασία του περιβάλλοντος.

Ήδη τα τελευταία χρόνια έχουμε θέσει σε εφαρμογή ένα φιλόδοξο πρόγραμμα μείωσης των εκπομπών, που εκκινεί από δράσεις μείωσης της κατανάλωσης καυσίμου, καλύτερης αξιοποίησης των αεροσκαφών (πχ με την αντικατάσταση των παλαιών καθισμάτων και catering trolleys με νέας τεχνολογίας χαμηλού βάρους), ανακύκλωσης των υλικών που χρησιμοποιούνται από τη συντήρηση των αεροσκαφών έως την εξυπηρέτηση των επιβατών, ελαχιστοποίησης της κατανάλωσης νερού και χαρτιού στις επίγειες δραστηριότητες, αντικατάστασης των καυστήρων πετρελαίου με φυσικού αερίου στις εγκαταστάσεις μας, επένδυσης σε προηγμένα τεχνολογικά συστήματα που βελτιστοποιούν το flight route, και κορυφώνεται με την αντικατάσταση του στόλου μας από τα νέα υπερσύγχρονα αεροσκάφη A320neo. Ενδεικτικά, τη χρονιά που μας πέρασε θέσαμε σε εφαρμογή συγκεκριμένες δράσεις για α) τη βελτιστοποίηση των πτητικών διαδικασιών και το σχεδιασμό των πτήσεων, β) τη μείωση του βάρους των αεροσκαφών μέσω νέων trolleys και νέων ανατομικών θέσεων, γ) την αντικατάσταση των εγγράφων του αεροσκάφους από ψηφιακά αρχεία σε ηλεκτρονική μορφή, καταφέροντας να επιτύχουμε τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα κατά 20.500 τόνους περίπου σε ετήσια βάση.

Επιπλέον, καταβάλλοντας κάθε δυνατή προσπάθεια για ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας και εντός των κτηριακών μας εγκαταστάσεων, μειώσαμε την κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας και του φυσικού αερίου στην τεχνική βάση συνολικά κατά 589 GJ. Επίσης, υλοποιούμε σειρά μέτρων για τη μείωση του θορύβου που προκαλείται από τη λειτουργία των αεροσκαφών έχοντας

καταφέρει οι εκπομπές αυτές να είναι ακόμα χαμηλότερες και από τις αυστηρές απαιτήσεις του ICAO.

Για την AEGEAN η συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την περιβαλλοντική νομοθεσία αλλά και τις βέλτιστες πρακτικές διεθνώς, εκφράζει την αυτοδέσμευσή μας για συμμετοχή στην κοινή προσπάθεια μείωσης των εκπομπών του θερμοκηπίου και τις αξίες μας για σεβασμό και προστασία του περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζουμε πρόγραμμα ανακύκλωσης εν πτήση, ενώ και στις εργασίες εδάφους, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης αναλωσίμων, καθώς και για την ανακύκλωση των απορριμμάτων, όπου υπάρχει η δυνατότητα. Αναφορικά με τα οργανικά απορρίμματα, υλοποιούμε πρόγραμμα κομποστοποίησης σε συνεργασία με τρίτους, ενώ το τελικό προϊόν λιπαίνει τους χώρους του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Σχετικά με τα επικίνδυνα απορρίμματα, η φύση των εργασιών της εταιρείας απαγορεύει τη χρήση πολλών χημικών προϊόντων, η οποία διέπεται από αυστηρά πλαίσια που διασφαλίζουν την ορθή διαχείρισή τους, από τη χρήση μέχρι την τελική κατάληξη. Συνολικά για το 2018 ανακυκλώσαμε 159,8 τόνους απορριμμάτων.

Παράλληλα όμως με την προστασία του περιβάλλοντος, ένα μοντέλο βιώσιμης επιχειρηματικής ανάπτυξης προϋποθέτει και ενεργή στήριξη της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε. Στο πλαίσιο αυτό, η κοινωνική συνεισφορά και η μέριμνα εκεί όπου το δικό μας έργο μπορεί να συνδράμει και να ευεργετήσει όσους το έχουν ανάγκη, αποτελούν διαχρονικά έναν επίσης βασικό πυλώνα της λειτουργίας μας. Στο πλαίσιο αυτό και το 2018 συνεχίσαμε να υποστηρίζουμε το έργο των ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΧΩΡΙΩΝ SOS, η συνολική συνεισφορά στα οποία τα τελευταία 10 χρόνια ανέρχεται πλέον άνω των 2,2 εκ. ευρώ. Επίσης, συνεχίσαμε να υλοποιούμε το πρόγραμμα στήριξης φοιτητών «ΚΟΝΤΑ ΣΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ», προσφέροντας και φέτος σε 250 νέο-εισαχθέντες φοιτητές στην Ελλάδα δωρεάν εισιτήρια για όλη τη διάρκεια των σπουδών τους. Επιπλέον προσφέραμε περισσότερα από 12.000 εισιτήρια για τις ανάγκες μετακίνησης συνανθρώπων μας που έχουν ανάγκη καθώς και των φορέων και δράσεων που στηρίζουμε.

Κλείνοντας θέλουμε να επισημάνουμε ότι σταθερή επιδίωξή μας παραμένει η αδιάκοπη προσπάθεια για τη συνεχή αναβάθμιση της ποιοτικής ταξιδιωτικής εμπειρίας, αλλά και η συστηματική ενίσχυση και προβολή του τουριστικού προϊόντος της Ελλάδας, στην ελληνική και διεθνή αγορά.

Θα συνεχίσουμε μέσα από δημιουργικές συνέργειες για την επίτευξη κοινών στόχων, να στηρίζουμε έμπρακτα και με κάθε δυνατό τρόπο, την ελληνική περιφέρεια, τόσο για την ανάπτυξη του τουρισμού, όσο και για τη στήριξη των τοπικών κοινωνιών και την ανάδειξη τοπικών προϊόντων και προμηθευτών.

Δέσμευσή μας είναι να συνεχίσουμε με ευθύνη και τα επόμενα χρόνια 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.



1.

Η εταιρεία

ΤΟ 2018, ΠΡΟΣΦΕΡΑΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΣ
ΣΕ ΣΥΝΟΛΙΚΑ 44 ΧΩΡΕΣ,
ΕΞΥΠΗΡΕΤΩΝΤΑΣ 153 ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.

ΤΟ ΔΙΚΟ ΜΑΣ ΤΑΞΙΔΙ

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΣΤΙΓΜΕΣ ΤΗΣ AEGEAN

1992

Απόκτηση της πρώτης άδειας ιδιωτικής αεροπορικής εταιρείας στην Ελλάδα.

1994

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

1999

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

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

2001

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

2005

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

Δεκέμβριος:

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

2007

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

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

2010

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

2013

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

2015

Παραλαβή 4 νέων αεροσκαφών.

2014

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

2016

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

2017

Έναρξη διαδικασίας αξιολόγησης τύπων αεροσκαφών για την ανανέωση του στόλου.

2018

Επίσημη υπογραφή της συμφωνίας με την Airbus για την παραγγελία έως 42 νέων αεροσκαφών A320neo, συνολικής αξίας 5 δις. δολαρίων σε τιμές καταλόγου.

Υπογραφή προσύμφωνου με την Pratt & Whitney για τον εξοπλισμό των νέων αεροσκαφών Airbus της οικογένειας A320neo με κινητήρες GTF™

Η ΑΕΓΕΑΝ ΣΗΜΕΡΑ

- **Μεταφέρουμε αεροπορικά επιβάτες, εμπορεύματα και υλικά.**
- **Λειτουργούμε με σεβασμό στους εργαζόμενους, τους επιβάτες, τις τοπικές κοινωνίες, τους προμηθευτές μας και τις κρατικές αρχές, το περιβάλλον, καθώς και το ισχύον Νομικό και Κανονιστικό πλαίσιο (σε εθνικό και διεθνές επίπεδο).**
- **Ενισχύουμε την ελληνική οικονομία, τον τουρισμό 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 επιχειρούμε με ασφάλεια προσφέροντας πάντα υψηλό επίπεδο υπηρεσιών σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, με ένα εκτενές δίκτυο δρομολογίων που συνδέει κάθε γωνιά της χώρας μας, αλλά και την Ελλάδα με το εξωτερικό.

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ

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

ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

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

1.1 ΠΡΟΦΙΛ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

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

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

Από τον Οκτώβριο του 2013, η Olympic Air αποτελεί 100% θυγατρική εταιρεία της μητρικής AEGEAN.

ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ

Η Εταιρεία ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε. («η εταιρεία» ή «AEGEAN») είναι Ανώνυμη Αεροπορική Εταιρεία με το διακριτικό τίτλο AEGEAN AIRLINES, η οποία στις διεθνείς της συναλλαγές φέρει την επωνυμία AEGEAN AIRLINES S.A. Η διάρκεια της Εταιρείας έχει οριστεί έως την 31/12/2044 και μπορεί να παραταθεί με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.

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 εταιρείας είναι εισηγμένες προς διαπραγμάτευση στην Αγορά Αξιών του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Κατηγορία Μεγάλης Κεφαλαιοποίησης).

Οι μέτοχοι της εταιρείας με ποσοστό άνω του 5%, με ημερομηνία μετοχολογίου 31/12/2018, έχουν ως ακολούθως:

	ΘΕΣΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ		
Επωνυμία		
EVERTRANS S.A.	16.983.240	23,78%
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%
ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ		
Επώνυμο	Όνομα	Πατρώνυμο
ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΣ	ΑΧΙΛΛΕΥΣ	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ
	3.703.508	5,19%
Υπόλοιποι μέτοχοι: 40.608	30.170.828	42.25%

ΟΙ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΜΑΣ

Στρατηγική προτεραιότητα για την εταιρεία εξακολουθεί να αποτελεί η επένδυση στην εξωστρέφεια, όπως επίσης και η αυξημένη διασυνδεσιμότητα από τις βάσεις που επιχειρεί.

Δεδομένων των προκλήσεων του ευρύτερου οικονομικού περιβάλλοντος και τη συνεχιζόμενη αύξηση του διεθνούς ανταγωνισμού, έχουν τεθεί οι παρακάτω προτεραιότητες:

- Ενίσχυση της διασυνδεσιμότητας του δικτύου στο εσωτερικό και εξωτερικό.
- Σχεδιασμός των δραστηριοτήτων, με σκοπό την προσφορά περισσότερων επιλογών προς τον επιβάτη, την περαιτέρω ανάπτυξη και εκμετάλλευση του προγράμματος πιστότητας και την ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών.
- Περαιτέρω ενίσχυση της ικανοποίησης των εργαζομένων και τη συμμετοχή τους, σε προτάσεις εξέλιξης και υλοποίησης των εταιρικών διαδικασιών και αποφάσεων.

Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στην προσέγγιση «συνεχής εξέλιξη - ποιοτική εξυπηρέτηση - αξιοπιστία» και συγκεκριμένα στα εξής:

- Ο επιβάτης να είναι στο επίκεντρο της προσοχής,
- Εστίαση στην ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών,
- Επένδυση στην καινοτομία και τη διαρκή ανάπτυξη,
- Συμβολή στην ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος της χώρας,
- Φροντίδα για τις ανάγκες της κοινωνίας και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων,
- Υπεύθυνη λειτουργία με σεβασμό στο περιβάλλον, στους εργαζόμενους, στους επιβάτες, στις τοπικές κοινωνίες και στους προμηθευτές.

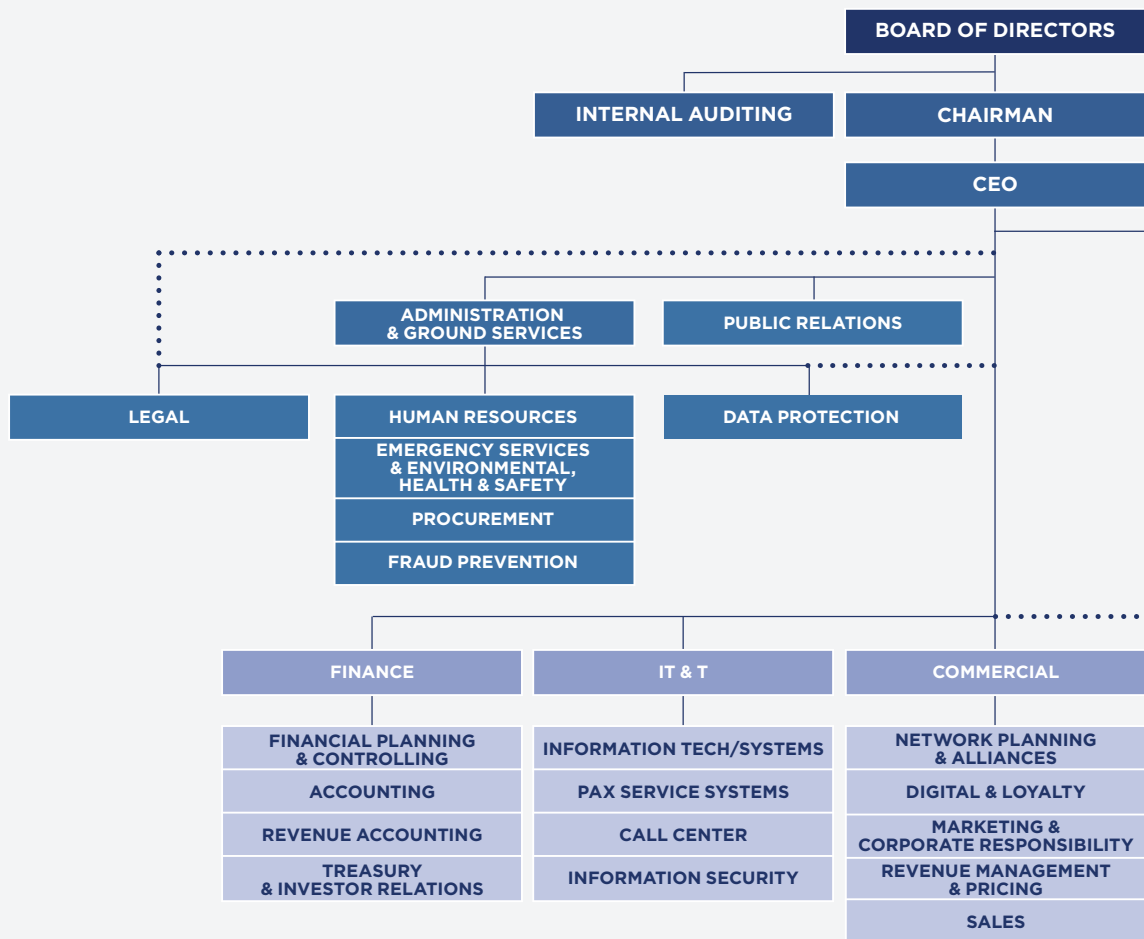
1.2 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Η εταιρεία διοικείται από εντεκαμελές Διοικητικό Συμβούλιο εκ των οποίων δύο μέλη είναι εκτελεστικά, έξι μη εκτελεστικά και τρία ανεξάρτητα μη εκτελεστικά. Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου λήγει τον Μάιο 2021. Μεταξύ άλλων, αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου αποτελεί η εφαρμογή και λειτουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης, καθώς επίσης και η επάρκεια του συστήματος εσωτερικού ελέγχου.

Η εταιρεία έχει υιοθετήσει τις Αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης όπως αυτές οριοθετούνται από την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία και τις διεθνείς πρακτικές. Η Εταιρική Διακυβέρνηση ως σύνολο κανόνων, αρχών και μηχανισμών ελέγχου βάσει των οποίων οργανώνεται και διοικείται η εταιρεία, έχει στόχο τη διαφάνεια προς το επενδυτικό κοινό, καθώς επίσης και τη διασφάλιση των συμφερόντων των μετόχων της εταιρείας και όλων όσοι συνδέονται με τη λειτουργία της. Επίσης, έχει αποφασίσει αυτοβούλως να υιοθετήσει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις Εισηγμένες Εταιρείες.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ



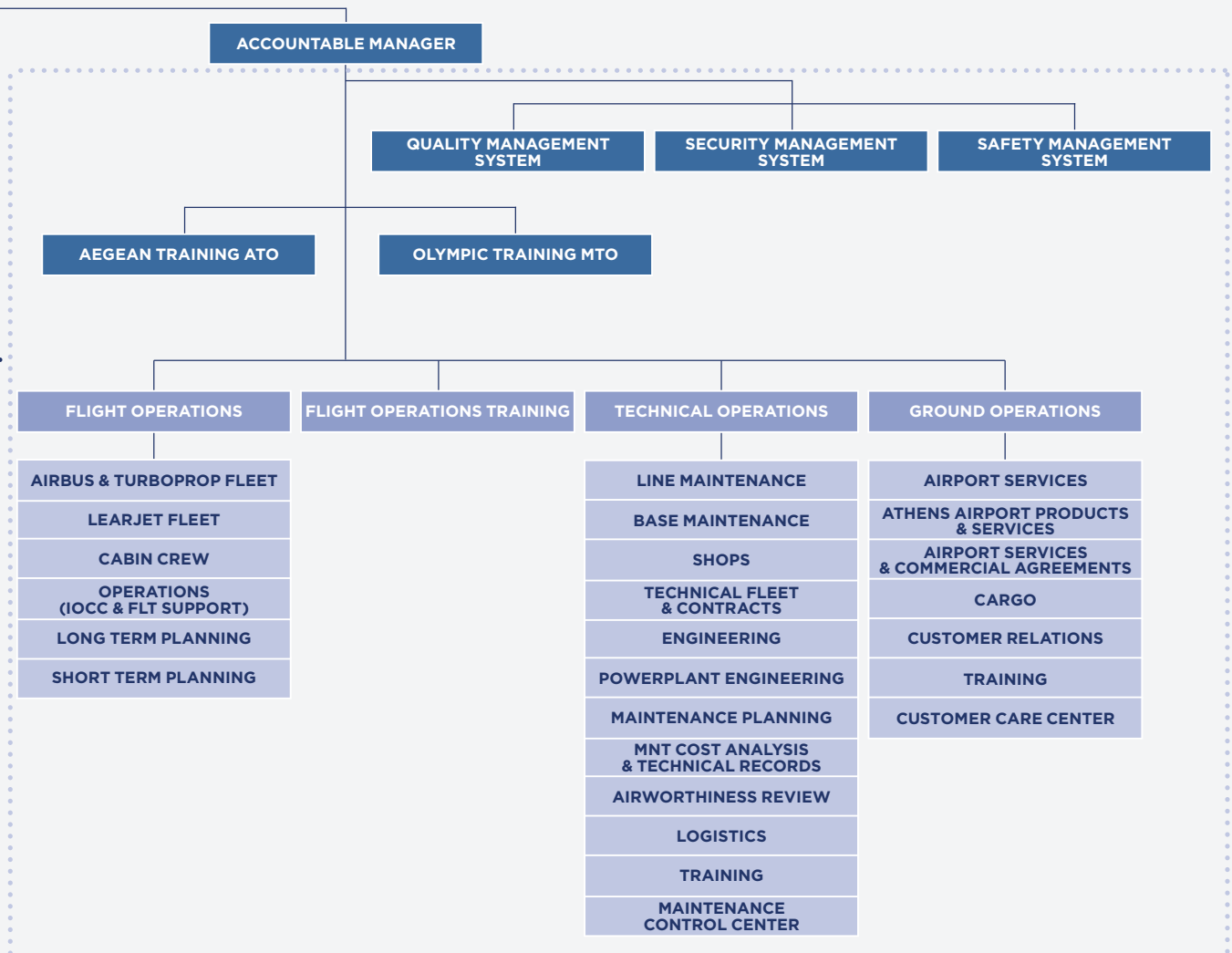
- LINE REPORTING
- CORPORATE REPORTING
- OPERATIONS REPORTING

Το Διοικητικό Συμβούλιο δεν έχει συστήσει ξεχωριστές επιτροπές τα καθήκοντα των οποίων να σχετίζονται με τη λήψη αποφάσεων αναφορικά με θέματα περιβαλλοντικά και κοινωνικά.

Οι σχετικές αποφάσεις αποτελούν ευθύνη του Διοικητικού Συμβουλίου συνολικά. Εντούτοις, υφίσταται επιτροπή ελέγχου, καθήκον της οποίας αποτελεί η παρακολούθηση της επάρκειας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

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



1.3 ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

IATA

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 εταιρειών παγκοσμίως, οι οποίες εκπροσωπούν περί του 83% της συνολικής αεροπορικής κίνησης.

IOSA

Η AEGEAN είναι στις δέκα πρώτες εταιρίες που εγγράφηκαν στην IOSA (IATA Operational Safety Audit) το 2005, σε σύνολο άνω των 400 αεροπορικών εταιρειών, ενώ η Olympic Air εγγράφηκε το 2009. Το πρόγραμμα IOSA της IATA είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο και αποδεκτό σύστημα έλεγχου, σχεδιασμένο για την αξιολόγηση των επιχειρησιακών συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου της αεροπορικής εταιρείας, χρησιμοποιώντας τα υψηλότερα πρότυπα παγκοσμίως αναφορικά με τη λειτουργική ασφάλεια. Η IOSA βασίζεται σε αποδεδειγμένες από τη βιομηχανία αρχές ελέγχου ποιότητας και έχει σχεδιαστεί για να διασφαλίζει ότι κάθε έλεγχος διεξάγεται με τυποποιημένο τρόπο για την επίτευξη βέλτιστων αποτελεσμάτων. Προκειμένου να παραμείνει εγγεγραμμένη στο μητρώο της IOSA, η AEGEAN και η Olympic Air ελέγχονται, μέσω επιθεώρησης σε βασικούς τομείς, από την IATA κάθε 2 έτη. Οι τομείς του οργανισμού που επιθεωρούνται είναι: το Σύστημα Διοίκησης του Οργανισμού (ORG), η Πτητική Λειτουργία (FLT), Επιχειρησιακός Έλεγχος και η Επιμελητεία Πτήσεων (DSP), η Συντήρηση των Αεροσκαφών (MNT), η Λειτουργία του Θαλάμου Επιβατών (CAB), η Διαχείριση της Επίγειας Εξυπηρέτησης (GRH), η Διαχείριση των Υπηρεσιών Εμπορευμάτων (CGO) και η Διαχείριση των Υπηρεσιών Ασφαλείας (SEC). Για να επιτευχθεί και να διατηρηθεί το επιθυμητό επίπεδο αναγνώρισης και αποδοχής, η IATA, ως θεματοφύλακας της IOSA, πρέπει να διασφαλίσει ότι το πρόγραμμα ενσωματώνει τον υψηλό βαθμό ποιότητας, ακεραιότητας και ασφάλειας που απαιτείται για την οικοδόμηση και διατήρηση της εμπιστοσύνης αυτών των αεροπορικών εταιρειών, που συμμετέχουν στο πρόγραμμα και οι οποίοι αποκομίζουν τα συναφή πλεονεκτήματα ασφάλειας και κόστους. Η εγγραφή της 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 εταιρειών της IATA για τον έλεγχο ποιότητας:

DAQCP - IATA De Icing / Anti Icing Quality Control Pool (Κοινοπραξία Ελέγχου Ποιότητας Αποπαγοίωσης / Αντιπαγοίωσης 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 Αποπαγοίωσης / Αντιπαγοίωσης, σε όλα τα αεροδρόμια που επιχειρεί μία αεροπορική εταιρεία. Η κοινοπραξία έχει αναπτύξει το δικό της σύνολο διαδικασιών και λιστών ελέγχου για τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων και ελέγχων στα αεροδρόμια, ενώ ο κύριος στόχος είναι η εξασφάλιση της ασφάλειας της λειτουργίας του αεροσκάφους. Ο ποιοτικός έλεγχος βασίζεται στις συστάσεις του Συλλόγου Μηχανικών Αυτοκινητοβιομηχανίας (SAE - Society of Automotive Engineers) για αποπαγοίωση / αντιπαγοίωση 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 για την επίτευξη των απαιτήσεων των ρυθμιστικών αρχών που διέπουν τις αεροπορικές εταιρείες, ενώ παράλληλα συνδράμει στη βελτίωση της ποιότητας των ελέγχων, καθώς διεξάγονται έλεγχοι από διαπιστευμένους επιθεωρητές της εταιρείας, σύμφωνα πάντα με τα αυστηρότερα κριτήρια αξιολόγησης που έχουν οριστεί από την κοινοπραξία.

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

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

AOC

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 εταιρειών και των αρχών του αεροδρόμιου σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια και τις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης.



ΕΕΑΕ

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



STAR ALLIANCE

Η ΑΕΓΕΑΝ είναι μέλος στη συμμαχία της Star Alliance, της μεγαλύτερης παγκόσμιας συμμαχίας αεροπορικών εταιρειών (28 μέλη), παρέχοντας προνόμια στους επιβάτες και οφέλη για την εταιρεία. Συνολικά, το δίκτυο της Star Alliance προσφέρει σήμερα πάνω από 18.450 καθημερινές πτήσεις σε 1.300 αεροδρόμια και 190 χώρες. Το δίκτυο Star Alliance ιδρύθηκε το 1997, ως η πρώτη πραγματικά παγκόσμια αεροπορική συμμαχία που προσφέρει παγκόσμια εμβέλεια, αναγνώριση και απρόσκοπτη εξυπηρέτηση στους διεθνείς ταξιδιώτες. Η αποδοχή της συμμαχίας από την αγορά έχει αναγνωριστεί από διάφορα βραβεία, μεταξύ των οποίων το Air Transport World Market Leadership Award και το Best Airline Alliance από το Business Traveller Magazine και τον οργανισμό Skytrax. Οι αεροπορικές εταιρείες-μέλη της συμμαχίας είναι οι παρακάτω: Adria Airways, Aegean Airlines, Air Canada, Air China, Air India, Air New Zealand, ANA, Asiana Airlines, Austrian, Avianca, Avianca Brasil, 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 Air Portugal, THAI, Turkish Airlines, και United. Συνολικά, το δίκτυο StarAlliance προσφέρει επί του παρόντος περισσότερες από 18.800 καθημερινές πτήσεις από και προς 1.317 αεροδρόμια σε 193 χώρες. Περαιτέρω πτήσεις ανταπόκρισης προσφέρονται από τον Connecting Partner της Star Alliance, Juneyao Airlines.



Το δίκτυο Star Alliance



“ΜΕΤΑΤΡΕΠΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ”

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

EUROPEAN AIRLINES FRAUD PREVENTION GROUP (EFPG)

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

ΕΔΕΚΕ / CSR HELLAS

Από το 2012, η εταιρεία είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΔΕΚΕ) / CSR Hellas. Η AEGEAN συμμετέχει ενεργά στις δράσεις του ΕΔΕΚΕ, στηρίζοντας το Φοιτητικό Διαγωνισμό για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «Νίκος Αναλυτής», 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.



ΣΕΤΕ

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

ΗΑΤΤΑ

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

MARKETING GREECE

Η AEGEAN είναι ιδρυτικό μέλος της Marketing Greece, η οποία με συμμετοχούς τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ), έχει πρωταρχικό στόχο την αποτελεσματική προβολή του ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

Επίσης, η AEGEAN υποστηρίζει έμπρακτα τα familization trips που διοργανώνονται από τη Marketing Greece, μεταφέροντας δημοσιογράφους / bloggers / vloggers που επισκέπτονται τη χώρα μας, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο ως χορηγός μεταφορών στο έργο θεσμικών (πολιτιστικοί φορείς, συνέδρια, δράσεις δήμων και περιφερειών) και επιχειρηματικών αποστολών.

ΕΟΤ

Η AEGEAN συμμετέχει ενεργά στις διεθνείς εκθέσεις τουρισμού ως συνεκθέτης στο περίπτερο του ΕΟΤ, συμβάλλοντας στη διαφημιστική προβολή της χώρας.

Επιπροσθέτως, μέσα στο 2018 η συνεργασία της AEGEAN με τον ΕΟΤ ενδυναμώθηκε ακόμη περισσότερο με την καμπάνια/συν-διαφήμιση «Athens/Thessaloniki is for every kinds of lovers», η οποία στόχο είχε να προβάλλει την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη ως ιδανικούς city break προορισμούς, στις αγορές της Γερμανίας, της Γαλλίας, της Ιταλίας και της Αγγλίας.



1.4 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

SKYTRAX

Η AEGEAN βραβεύτηκε για 8η συνεχή χρονιά, ως η καλύτερη περιφερειακή αεροπορική εταιρεία από τα Skytrax World Airline Awards. Στα τελικά αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε την περίοδο Αύγουστος 2017 - Μάιος 2018, καταμετρήθηκαν 20,36 εκατομμύρια συμμετοχές και στην έρευνα συμμετείχαν επιβάτες από 100 διαφορετικές εθνικότητες. Η έρευνα κάλυψε 335 αερομεταφορείς.

Η βασική οδηγία προς τους ταξιδιώτες είναι να κάνουν τη δική τους, προσωπική επιλογή ως προς το ποια αεροπορική εταιρεία θεωρούν καλύτερη, για αυτό και τα Skytrax World Airline Awards είναι γνωστά ως τα «Βραβεία Επιλογής Πελατών».

Για 8η συνεχή χρονιά και για 9η φορά από το 2009 έως σήμερα, ο επαγγελματισμός και η συμπεριφορά του προσωπικού της AEGEAN, καθώς και η συνολική εμπειρία πτήσης που παρέχουν στον επιβάτη, ξεχώρισαν στη βαθμολογία της εταιρείας ανάμεσα στις κατηγορίες υπηρεσιών που οι επιβάτες κλήθηκαν να ψηφίσουν.

Σχετικά με τα βραβεία World Airline Awards

Τα World Airline Awards είναι τα πιο πολυπόθητα βραβεία ποιότητας του κλάδου των αερομεταφορών. Συχνά αναφέρονται ως τα «Όσκαρ του κλάδου των αερομεταφορών» και αποτελούν παγκόσμιο σημείο αναφοράς για την αριστεία των αεροπορικών εταιρειών.

Τα World Airline Awards, που φέτος γιόρτασαν τη 18η επέτειό τους, είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Ξεκίνησαν το 1999, με στόχο να παρέχουν μία πραγματικά παγκόσμια μελέτη ικανοποίησης πελατών. Ταξιδιώτες από ολόκληρο τον κόσμο ψηφίζουν στη μεγαλύτερη έρευνα ικανοποίησης πελατών για να αποφασίσουν τους νικητές των βραβείων. Η online έρευνα διεξήχθη από τον Αύγουστο του 2017 έως το Μάιο του 2018, μαζί με τις προσκλήσεις που διαβιβάστηκαν στους ερωτηθέντες του προηγούμενου έτους (συνολικά 24,45 εκατομμύρια πελάτες).

Οι φόρμες της έρευνας των πελατών προσφέρθηκαν στα αγγλικά, στα γαλλικά, στα ισπανικά, στα ρωσικά, στα ιαπωνικά και στα κινέζικα. Η μεγαλύτερη αύξηση εθνικότητας στην έρευνα του 2018 ήταν οι Κινέζοι πελάτες, με επιπλέον 3,5 εκατομμύρια συμμετοχές.



(Από αριστερά) Ο κ. Μιχάλης Κουβελιώτης, Οικονομικός Διευθυντής της AEGEAN, έχοντας παραλάβει, με μέλη του πληρώματος καμπίνας, το βραβείο από τον κ. Edward Plaisted, CEO της Skytrax.



WORLD TRAVEL AWARDS

Η AEGEAN αναδείχθηκε για 4η φορά «Europe's Leading Regional Airline» και κατέκτησε το πρώτο βραβείο, μέσα από ψηφοφορία του κοινού που διοργανώθηκε στο πλαίσιο των 25ων ετήσιων World Travel Awards™.

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

2018 READERS' CHOICE AWARDS BY CONDE NAST TRAVELER

Ανάδειξη της AEGEAN στην πέμπτη θέση στη λίστα με τις 20 καλύτερες αεροπορικές εταιρείες στον κόσμο (πλην των ΗΠΑ) του Conde Nast Traveler, του μεγαλύτερου ταξιδιωτικού περιοδικού, στο πλαίσιο των 2018 Readers' Choice Awards.

TRAVELLERS' CHOICE AWARDS THE TRIPADVISOR

Καλύτερος περιφερειακός αερομεταφορέας στην Ευρώπη για το 2018 αναδείχθηκε η AEGEAN, σύμφωνα με τα βραβεία Travellers' Choice Awards της TripAdvisor, της μεγαλύτερης ταξιδιωτικής πλατφόρμας στον κόσμο.

Η AEGEAN ΤΙΜΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΙΕΘΝΗ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΘΗΝΩΝ ΩΣ:

- Η εταιρεία με τη μεγαλύτερη αύξηση επιβατικής κίνησης στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» για το 2018.
- Η δημοφιλέστερη αεροπορική εταιρεία για το 2018 μεταξύ των Ευρωπαίων επιβατών του αεροδρομίου της Αθήνας.



- Η ταχύτερα αναπτυσσόμενη εταιρεία στην αγορά της Αφρικής.

TELEPERFORMANCE GREECE CRM GRAND PRIX CUSTOMER SERVICE AWARDS

Η AEGEAN τιμήθηκε με το Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Mystery Calls - Large Call Centers» σε αναγνώριση των εξαιρετικών υπηρεσιών που προσφέρει μέσω της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, στον ετήσιο διαγωνισμό Teleperformance Greece CRM Grand Prix Customer Service Awards 2017. Η απονομή των βραβείων έλαβε χώρα την Παρασκευή 22 Ιουνίου 2018.

ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ 2018 (Πανελλήνιος Σύνδεσμος Αθλητικού Τύπου)

Τιμητική διάκριση στη μνήμη του ιδρυτή της AEGEAN, Θεόδωρου Βασιλάκη, για την έμπρακτη στήριξη του στον ελληνικό αθλητισμό και μέσω της εταιρείας για την αρωγή προς τον Π.Σ.Α.Τ.

E-VOLUTION AWARDS

Το aegeanair.com αναδείχθηκε ως «Best Greek e-shop by GRECA».

Ως καλύτερο ελληνικό e-shop (B-C), θα εκπροσωπήσει την Ελλάδα στα European E-Commerce Awards.

Platinum award για τη συνεργασία AEGEAN - Sapient - ATCOM για το mobile application της AEGEAN.





2.

Η βιώσιμη ανάπτυξη στην ΑΕΓΕΑΝ

ΘΕΩΡΟΥΜΕ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ
ΤΗΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ,
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΜΑΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ
ΜΕ ΕΥΡΥΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ.

ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΥΤΟ,
ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ ΩΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ
ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΤΗΝ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ
ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ ΟΗΕ.





2.1. ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ






Η AEGEAN λειτουργεί έχοντας ως βασική αρχή τη διεξαγωγή διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη της, έτσι όπως αυτά ορίζονται βάσει της λειτουργίας της και της επίδρασης που ασκεί η εταιρεία σε αυτά, καθώς επίσης και το πώς τα τελευταία επηρεάζουν την ίδια την εταιρεία. Δημιουργεί κατάλληλες συνθήκες για την ανταλλαγή απόψεων έτσι ώστε να αντιλαμβάνεται τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους, λαμβάνοντας σε τακτικά χρονικά διαστήματα ανατροφοδότηση για τον τρόπο λειτουργίας της και τις επιδράσεις που δημιουργεί στα ενδιαφερόμενα μέρη της. Στο πλαίσιο της λειτουργίας της, η εταιρεία συνεργάζεται εντός και εκτός αεροπορικής κοινότητας με διαφορετικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών, με ξεχωριστές ανάγκες και προτεραιότητες.

Βασικές Ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών είναι οι ακόλουθες:

Επιβάτες
Εργαζόμενοι
Μέτοχοι/Επενδυτές
Αεροπορική Κοινότητα
Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές
Προμηθευτές/Συνεργάτες
Τοπική Και Ευρύτερη Κοινωνία
Επιχειρηματικές Ενώσεις
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)

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

ΟΜΑΔΑ	ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ
 ΕΠΙΒΑΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> Έρευνες αγοράς Δελτία Τύπου Τηλεφωνικό κέντρο Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών Social media Ιστοσελίδα Newsletter προσφορών Περιοδικό BLUE Συνεντεύξεις Τύπου 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη δικτύου Υπεύθυνη επικοινωνία & διαφήμιση Ιδιωτικότητα πελατών Διασφάλιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία Στήριξη κοινωνικά ευπαθών ομάδων
 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	<ul style="list-style-type: none"> Εσωτερικές ανακοινώσεις Συναντήσεις τμημάτων Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο Ερωτηματολόγια αξιολόγησης εκπαίδευσης εργαζομένων Intranet Δελτία Τύπου 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> Απασχόληση Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα Υγεία και ασφάλεια στην εργασία Κατάρτιση & εκπαίδευση Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη δικτύου
 ΜΕΤΟΧΟΙ / ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> Ιστοσελίδα Road shows Τμήμα εταιρικών ανακοινώσεων και εξυπηρέτησης μετόχων Δελτία Τύπου Ιστοσελίδα χρηματιστηρίου Συνεντεύξεις Τύπου 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> Οικονομική επίδοση και 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
 ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	<ul style="list-style-type: none"> Συναντήσεις Συνέδρια Ηλεκτρονική αλληλογραφία Εκπροσώπηση σε εθνικά και διεθνή όργανα της αεροπορικής κοινότητας Δελτία Τύπου Συνεντεύξεις τύπου 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη δικτύου Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό Διασφάλιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία Υγεία και ασφάλεια στην εργασία Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας & εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Θόρυβος

ΟΜΑΔΑ	ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ
 <p>ΚΡΑΤΙΚΕΣ / ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Δελτία Τύπου • Συνεντεύξεις Τύπου 	Όποτε κριθεί απαραίτητο	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα • Διασφάλιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία • Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό • Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη δικτύου • Καταπολέμηση της διαφθοράς • Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας & εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου • Θόρυβος • Προστασία προσωπικών δεδομένων
 <p>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Συνέδρια • Περιοδικό BLUE 	Όποτε κριθεί απαραίτητο	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα • Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών • Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη δικτύου • Καταπολέμηση της διαφθοράς • Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό • Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος
 <p>ΤΟΠΙΚΗ ΚΑΙ ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοσελίδα • Δελτία Τύπου • Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Εκπροσώπηση σε εθνικά και διεθνή όργανα της αεροπορικής κοινότητας • Social media • Συνεντεύξεις Τύπου • Περιοδικό BLUE 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια πτήσεων, εκπαίδευση & επιχειρησιακή ετοιμότητα • Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη δικτύου • Ποιοτικό προϊόν & φροντίδα για το επιβατικό κοινό • Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος • Απασχόληση • Στήριξη ευπαθών ομάδων • Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας & εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου • Θόρυβος
 <p>ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΩΣΕΙΣ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοσελίδα • Τμήμα εταιρικών ανακοινώσεων • Δελτία Τύπου • Ιστοσελίδα χρηματιστηρίου • Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Συνεντεύξεις Τύπου 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος • Απασχόληση • Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών • Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη δικτύου • Καταπολέμηση της διαφθοράς
 <p>ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ (ΜΚΟ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοσελίδα • Δελτία Τύπου • Συναντήσεις • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Περιοδικό BLUE 	Όποτε κριθεί απαραίτητο	<ul style="list-style-type: none"> • Στήριξη ευπαθών ομάδων • Ανάπτυξη τοπικών κοινωνιών & ενίσχυση ελληνικού τουριστικού προϊόντος • Απασχόληση • Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών • Διασφάλιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία • Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας & εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου • Καταπολέμηση της διαφθοράς

2.2 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΘΕΜΑΤΩΝ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Τον Δεκέμβριο του 2017, η εταιρεία ολοκλήρωσε την ανάλυση ουσιαστικότητας με τη συμμετοχή εσωτερικών ενδιαφερόμενων μερών της και στόχο τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, τα οποία συμπεριλαμβάνονται και αναλύονται στην παρούσα έκθεση. Στις αρχές του 2019, πραγματοποιήθηκε επισκόπηση αυτών των θεμάτων για να επικυρωθεί η ουσιαστικότητά τους.

Αναγνωρίστηκαν δεκαεννέα (19) θέματα, εκ των οποίων επτά (7) ιεραρχήθηκαν ως ουσιαστικά και αναλύονται στα παρακάτω κεφάλαια. Τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την ανάλυση είναι αυτά τα οποία έχουν τις σημαντικότερες επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη και επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό την κρίση και τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών μας.

ΦΑΣΗ 1. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Αρχικά η εταιρεία έλαβε υπόψη της τις Αρχές των Προτύπων GRI (Αρχή του Πλαισίου Βιωσιμότητας και Αρχή της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών) και προσδιόρισε θέματα σχετικά με τη λειτουργία της και τις επιδράσεις της στα ενδιαφερόμενά της 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 2018 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. ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ

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

Με βάση τις Αρχές του GRI περί Ουσιαστικότητας και Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών, ιεραρχήθηκαν τα θέματα που αναγνωρίστηκαν στην πρώτη φάση, λαμβάνοντας υπόψη τις εξής παραμέτρους:

- Σημαντικότητα των επιδράσεων των θεμάτων στη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Σημαντικότητα των επιδράσεων των θεμάτων στην ικανότητα της εταιρείας να επιτύχει τους στόχους της.
- Σημαντικότητα των θεμάτων για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

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

ΦΑΣΗ 3. ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

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

Ουσιαστικά θέματα

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

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

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

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

Η επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί μία παγκόσμια πρόκληση αλλά και ευκαιρία, ιδίως για την ελληνική επιχειρηματική κοινότητα και την κοινωνία, ώστε η έξοδος από την κρίση και η πολυπόθητη ανάπτυξη να επιτευχθεί λαμβάνοντας υπόψη τους ευρύτερους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς περιορισμούς.

ΧΑΡΤΗΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



ΧΑΡΤΗΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Τα ουσιαστικά θέματα αποτυπώνονται στον παρακάτω χάρτη ουσιαστικότητας και τα όριά τους βρίσκονται στη σελ. 86





ΑΓΟΡΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



3.

Δημιουργώντας αξία για την αγορά

ΜΕΤΑΦΡΑΖΟΥΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ
ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑΣ, ΣΕ ΒΙΩΣΙΜΗ, ΚΕΡΔΟΦΟΡΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ,
Η ΟΠΟΙΑ ΩΦΕΛΕΙ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ, ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ,
ΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ, ΤΙΣ ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
ΚΑΙ ΤΑ ΕΣΟΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ.

3.1 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΚΤΥΟΥ

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

**α) άμεσα συνδεδεμένη με την ίδια τη βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας
β) έχει άμεση επίδραση και συνεισφορά στην εθνική οικονομία, την ανάπτυξη, την καινοτομία και τις υποδομές, μέσω μισθών και επιδομάτων προς τους εργαζόμενους, πληρωμών προς φορείς χρηματοδότησης προς συνεργάτες, προμηθευτές και προς το Κράτος.**

Άρικτα συνδεδεμένη με την οικονομική μας επίδοση είναι η ανάπτυξη του δικτύου μας και η ορθή διαχείρισή του, η οποία έχει επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη τόσο για την ίδια την εταιρεία, όσο και για την Ελλάδα και συνεισφέρει, μεταξύ άλλων:

- α) στην εθνική οικονομία μέσω αύξησης του εισερχόμενου τουρισμού,
- β) στη δημιουργία άμεσων και έμμεσων θέσεων εργασίας,
- γ) στην καινοτομία και στις υποδομές μέσω ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και προϊόντων αερομεταφοράς,

Η σταδιακή ανάκαμψη της Ελληνικής Οικονομίας συνεχίστηκε κατά την διάρκεια του 2018, όντας και το πρώτο έτος στο οποίο δεν εφαρμόζεται Πρόγραμμα Οικονομικής Προσαρμογής.

Το 2018 ήταν άλλη μια χρονιά κατά την οποία η αεροπορική κίνηση σημείωσε ιδιαίτερα υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης με την επιβατική κίνηση στο σύνολο των ελληνικών αεροδρομίων να αυξάνεται κατά 10%. Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της ΥΠΑ, (αναχωρήσεις/αφίξεις), η αγορά εσωτερικού παρουσίασε αύξηση της τάξης του 5% ενώ στην αγορά εξωτερικού η συνολική κίνηση αυξήθηκε κατά 12%. Η αύξηση στην αγορά εσωτερικού θα πρέπει να θεωρηθεί απόρροια των χαμηλότερων προσφερόμενων ναύλων αλλά και της αύξησης της προσφερόμενης χωρητικότητας ενώ σημαντική είναι η συνεισφορά της κίνησης μετεπιβιβαζόμενων επιβατών εσωτερικού - εξωτερικού.

Σύμφωνα με το στατιστικό δελτίο του ΣΕΤΕ το 2018 καταγράφηκαν 20,7 εκ. διεθνείς αεροπορικές αφίξεις στα κυριότερα αεροδρόμια παρουσιάζοντας αύξηση 12,9% σε σχέση με το 2017 που καταγράφηκαν 18,3 εκ. Η αύξηση αυτή οφείλεται κατά 61% στα περιφερειακά αεροδρόμια και κατά 39% στον ΔΑΑ.

Εντούτοις, τάσεις σταθεροποίησης με ενδεχόμενη ελαφρά καθοδική τάση εμφανίζονται να είναι οι εκτιμήσεις των φορέων του τουριστικού κλάδου και της διοίκησης του Ομίλου για το έτος 2019, αναφορικά με τον εκτιμώμενο ρυθμό ανάπτυξης.

Καθώς ο τουρισμός αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές δραστηριότητες της ελληνικής οικονομίας, επενδύουμε στην αύξηση του στόλου μας και στην ανάπτυξη του δικτύου μας τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό, με σκοπό να προσφέρουμε συνδεσιμότητα και των πιο απομακρυσμένων νησιών μας με την ηπειρωτική Ελλάδα, αλλά και με οποιοδήποτε μέρος του κόσμου, μέσω περισσότερων προορισμών εξωτερικού και απευθείας συνδέσεις με την ελληνική περιφέρεια. Έτσι, συμβάλλουμε στη συνολική αναβάθμιση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος και στη στήριξη των τοπικών οικονομιών. Επιδιώκουμε επίσης την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου με απευθείας συνδέσεις με πόλεις του εξωτερικού, που ξεκινούν από τον Απρίλιο και σταματούν τον Οκτώβριο. Το 2018 είχαμε 15 δρομολόγια προορισμών άγονων γραμμών και η επιβατική κίνηση στις γραμμές αυτές παρουσίασε 7% αύξηση σε σχέση με το 2017.



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

2018



153

ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ

44

ΧΩΡΕΣ



31

ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ



122

ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

13.971.870

ΕΠΙΒΑΤΕΣ



17.245.000

ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΙΚΕΣ ΘΕΣΕΙΣ



15

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΩΝ
ΑΓΟΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

7%

ΑΥΞΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΙΚΗΣ
ΚΙΝΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ
ΤΟ 2017

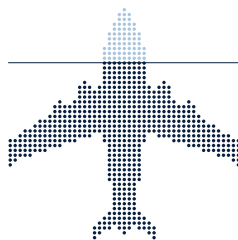
Το 2018 εξυπηρετήσαμε 153 προορισμούς, 31 εσωτερικού και 122 εξωτερικού σε 44 χώρες, διαθέτοντας 17.239.909 θέσεις και έχοντας μεταφέρει 13.971.870 εκ. επιβάτες, 5,7% περισσότερους από το 2017. Αξίζει να σημειωθεί ότι η αύξηση της κίνησης, παρά τον αυξημένο ανταγωνισμό είναι απόρροια της ωρίμανσης του δικτύου, της αποτελεσματικής διαχείρισης ναύλων και πτήσεων αλλά και των ελκυστικών και τακτικών προσφορών ναύλων, που οδήγησαν σε υψηλότερες πληρότητες. Έτσι η αύξηση της κίνησης ξεπέρασε την αύξηση της προσφερόμενης χωρητικότητας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η αύξηση της κίνησης προέρχεται από τη βελτιωμένη αξιοποίηση του δικτύου, καθώς επίσης και στον ελαφρά αυξημένο κατά 1% αριθμό των πτήσεων που εκτελέστηκαν το 2018 σε σχέση με το 2017.

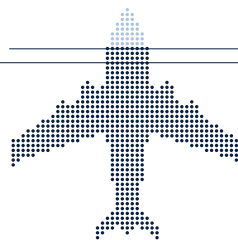
Το 2018 επίσης, η AEGEAN βελτίωσε οριακά το μέσο συντελεστή πληρότητας, απόρροια της επιτυχημένης εμπορικής πολιτικής και διαχείρισης του δικτύου της. Συγκεκριμένα, ο συντελεστής πληρότητας στο σύνολο του δικτύου εσωτερικού και εξωτερικού ανήλθε σε 83,9% από 83,2% το προηγούμενο έτος.

ΕΠΙΒΑΤΙΚΗ ΚΙΝΗΣΗ	2018	2017	% ΜΕΤΑΒΟΛΗ
ΚΙΝΗΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	6.122.384	5.902.708	3,7%
ΚΙΝΗΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	7.849.486	7.313.922	7,3%
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΒΑΤΙΚΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ	13.971.870	13.216.630	5,7%

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΚΤΥΟΥ



83,2%



83,9%

2018
2017

+0,7%

Κύριοι παράγοντες που συμβάλλουν στα θετικά αποτελέσματα μας είναι οι:

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

Συνολικά, στο εσωτερικό της χώρας το χαμηλό επίπεδο ναύλων και οι δυσανάλογα υψηλοί φόροι και τα τέλη αεροδρομίων περιορίζουν σημαντικά τις οικονομικές αποδόσεις, καθιστώντας ζητούμενο για την εταιρεία, ο βαθμός ανάκτησης στο μέλλον της σημαντικής απώλειας του μέσου ναύλου που έλαβε χώρα από την έναρξη της κρίσης στην Ελλάδα.

Επιπλέον, είναι αυξανόμενη η σταδιακή επέκταση της δραστηριότητας τρίτων αερομεταφορέων στη Θεσσαλονίκη μειώνοντας τα μελλοντικά περιθώρια ανάπτυξης για την εταιρεία.

Σε ότι αφορά τους εξωγενείς παράγοντες που επηρέασαν τα οικονομικά αποτελέσματα του έτους, αρνητική ήταν η επίδραση του κόστους καυσίμου λόγω της σημαντικής ενίσχυσης της τιμής του πετρελαίου, που μετριάστηκε σε κάποιο βαθμό από τα αποτελέσματα της πολιτικής αντιστάθμισης κινδύνου-hedging, ενώ επίσης αρνητική επίδραση είχε το κόστος σχετιζόμενου με τις εκπομπές ρύπων. Αντίθετα θετική ήταν η επίδραση της ισοτιμίας ευρώ/δολαρίου.

Δεδομένων των παραπάνω προκλήσεων η εταιρεία θέτει μια σειρά από προτεραιότητες:

- Προσθήκη νέων διεθνών προορισμών, αύξηση των συχνοτήτων σε κλασικούς προορισμούς και βελτίωση του διαθέσιμου δικτύου από την κύρια βάση στην Αθήνα.
- Αύξηση των πτήσεων charter από την περιφέρεια, με εξαίρεση τη Θεσσαλονίκη.
- Διατήρηση του υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και εξυπηρέτησης κατά την διάρκεια της πτήσης, που αποτελεί και το διαχρονικό βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του Ομίλου.
- Παροχή νέων καινοτόμων υπηρεσιών προσφέροντας περισσότερες επιλογές στους επιβάτες μας και συνεπακόλουθα δημιουργία επιπλέον εσόδων ανά επιβάτη από την διακριτή τιμολόγηση επιπρόσθετων υπηρεσιών.
- Συνεχής ανάπτυξη του προγράμματος πιστότητας ώστε να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη των επιβατών.
- Διατήρηση της ανταγωνιστικής δομής του κόστους μειώνοντας το λειτουργικό κόστος των αεροσκαφών.
- Μειωμένο ενεργειακό αποτύπωμα κάνοντας πράξη την περιβαλλοντική υπευθυνότητα του Ομίλου.

Αποτελέσματα

Η AEGEAN δημοσιεύει τα οικονομικά της αποτελέσματα σε ενοποιημένη βάση, συμπεριλαμβάνοντας τα αποτελέσματα της θυγατρικής εταιρείας Olympic Air A.E.

ΠΩΛΗΣΕΙΣ (ποσά σε χιλιάδες €)	2018	2017
Έσοδα από τακτικές πτήσεις	1.014.914	963.401
Έσοδα από ναυλωμένες πτήσεις	51.632	54.555
Άλλα έσοδα εκμετάλλευσης που σχετίζονται με τις πτήσεις	120.894	109.669
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ	1.187.440	1.127.625

Τα έσοδα αφορούν στην πώληση εισιτηρίων, στη μεταφορά εμπορευμάτων και στην παροχή λοιπών υπηρεσιών. Οι καθαρές πωλήσεις της εταιρείας ανήλθαν σε € 1,187 δις. προσαυξημένες κατά 5,3% σε σχέση με το 2017 (€ 1,128 δις).

(ποσά σε χιλιάδες €)	2018	2017
Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται	1.206.411	1.141.591
Άμεση Οικονομική Αξία που Διανέμεται	1.136.025	1.058.393
Λειτουργικά Κόστη	959.658	896.803
Μισθοί και Επιδόματα εργαζομένων	133.303	124.985
Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	1.026	931
Πληρωμές προς την Κυβέρνηση (Φόροι)	41.484	34.938
Επενδύσεις στην Κοινωνία (Δωρεές κ.λπ.)	553	736
Μη διανεμηθείσα οικονομική αξία	70.386	83.198

Επίσης, πέραν της οικονομικής συνεισφοράς μας, συνολικά το 2018 προσφέραμε 12.158 εισιτήρια για τις ανάγκες μετακίνησης των φορέων και των δράσεων που σπηρίζει η AEGEAN.

ΠΡΟΣΦΟΡΑ



12.158
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ

Κάποια επιπλέον λειτουργικά και οικονομικά στοιχεία για το 2018 είναι τα εξής:

- Η συνολική προσφερόμενη χωρητικότητα αυξήθηκε κατά 3,5% σε χιλιομετρικές θέσεις (ASKs) σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2017. Η αύξηση προήλθε κυρίως από την αύξηση της χρήσης αεροσκαφών μεγαλύτερης χωρητικότητας καθώς και από την αύξηση της μέσης απόστασης πτήσεων
- Το κόστος καυσίμων ανήλθε σε € 245,6 εκ. από € 204,5 εκ. το 2017
- Τα λειτουργικά κέρδη προ φόρων, τόκων, αποσβέσεων και μισθώσεων (EBITDAR) διαμορφώθηκαν στα € 245,2 εκ. από τα € 257,3 εκ. το 2017. Η μείωση της λειτουργικής κερδοφορίας προήλθε κυρίως από τη σημαντική αύξηση της τιμής του πετρελαίου, που κινήθηκε σε επίπεδα υψηλότερα σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2017
- Τα έξοδα από μίσθωση αεροσκαφών ανήλθαν σε € 133,6 εκ. από € 137,5 εκ. στην αντίστοιχη περίοδο του 2017
- Τα λειτουργικά κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) διαμορφώθηκαν στα € 111,4 εκ. από τα € 119,8 εκ. το 2017
- Τα αποτελέσματα προ φόρων ανήλθαν σε € 98,6 εκ. από € 85,8 εκ. κέρδη το προηγούμενο έτος,
- Οι ταμειακές εισροές από λειτουργικές δραστηριότητες ανήλθαν σε € 86,5 εκ. από € 126 εκ. το 2017,
- Διατηρήθηκε η υγιής κεφαλαιακή διάρθρωση με μηδενικό δανεισμό και υποχρεώσεις από συμβάσεις χρηματοδοτικής μίσθωσης αεροσκαφών ύψους € 22,9 εκ. ενώ τα ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα (€ 261,3 εκ.), οι δεσμευμένες καταθέσεις (€ 10,4 εκ.) μαζί με τα χρηματοοικονομικά στοιχεία διαθέσιμα προς πώληση (€ 18,5 εκ.) ανήλθαν συνολικά στα € 290,2 εκ.



ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΣΤΟΛΟΥ

61 Αεροσκάφη

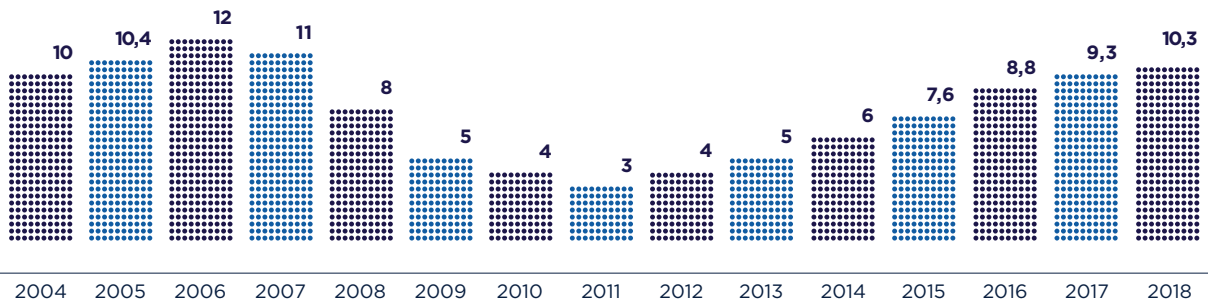
Με τα 3 επιπλέον αεροσκάφη Airbus 321 που παρέλαβε μέσα στο έτος, το 2018 ο στόλος της AEGEAN αποτελούνταν από 49 αεροσκάφη Jet της οικογένειας Airbus A320 (A319, A320, A321) και 12 αεροσκάφη Turboprop (Bombardier Dash 8 Q400 και 100 και ATR 42-600).

61 Αεροσκάφη

Airbus A321 11x		Bombardier Dash 8 Q 400 8x	
Airbus A320 37x		Bombardier Dash 8 100 2x	
Airbus A319 1x		ATR 42 - 600 2x	

Σημειώνεται ότι για το 2018 ο μέσος όρος ηλικίας του στόλου της AEGEAN ανήλθε στα 10,3 έτη.

ΜΕΣΗ ΗΛΙΚΙΑ ΣΤΟΛΟΥ ΣΕ ΕΤΗ





ΜΕ ΣΤΑΘΕΡΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ, Η AEGEAN ΕΠΕΝΔΥΕΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Επίσημη υπογραφή της συμφωνίας με την Airbus για την παραγγελία έως 42 νέων αεροσκαφών A320neo, συνολικής αξίας 5 δισ. δολαρίων σε τιμές καταλόγου.

Υπογραφή Συμφωνίας Airbus

Η AEGEAN στις 22 Ιουνίου 2018, στην Τεχνική Βάση της εταιρείας στον ΔΑΑ, υπέγραψε συμφωνία με την Airbus για την παραγγελία έως 42 νέων αεροσκαφών A320neo. Τη συμφωνία υπέγραψαν ο Πρόεδρος της AEGEAN, κ. Ευτύχιος Βασιλάκης, ο Διευθύνων Σύμβουλος της AEGEAN, κ. Δημήτρης Γερογιάννης και ο Διευθύνων Σύμβουλος της AIRBUS κ. Tom Enders.

Η συμφωνία ύψους 5 δισ. δολαρίων σε τιμές καταλόγου, αποτελεί τη μεγαλύτερη ιδιωτική επένδυση στην Ελλάδα και δημιουργεί νέες προοπτικές ανάπτυξης για την εταιρεία, τον κλάδο του τουρισμού και τη χώρα συνολικά.

Με τα νέα αεροσκάφη ενισχύεται η ανταγωνιστικότητα της εταιρείας, καθώς με τον κατάλληλο σχεδιασμό υποστήριξης και λειτουργικής αξιοποίησης μειώνεται σε σημαντικό βαθμό το λειτουργικό της κόστος.

Κάτι τέτοιο είναι απόλυτα αναγκαίο στην διεθνοποιημένη και εξαιρετικά ανταγωνιστική αγορά αερομεταφορών.

Τα νέα αεροσκάφη της οικογένειας A320neo διαθέτουν κινητήρες νέας γενιάς που παρέχουν εξοικονόμηση 15% στην κατανάλωση καυσίμου, σημαντικά μειωμένες εκπομπές ρύπων και θορύβου, καθώς και πρόσθετη εμβέλεια πτήσης από 600 έως και 1.500 χλμ., δηλαδή έως και 2 επιπλέον ώρες πτήσης, με δυνατότητα πρόσβασης σε ακόμη περισσότερους προορισμούς.

Παράλληλα, θα έχουμε τη δυνατότητα να ανταποκριθούμε πιο άμεσα στις εξελισσόμενες ανάγκες των σημερινών επιβατών για σύγχρονη τεχνολογία και συνδεσιμότητα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, προσφέροντας νέες υπηρεσίες για ένα ακόμα πιο ευχάριστο ταξίδι.

Είναι η πρώτη φορά στην ιστορία της AEGEAN που η εταιρεία προχώρησε σε απευθείας παραγγελία αεροσκάφους μεγαλύτερου τύπου A321 και αυτό κατέστη εφικτό καθώς οι άνθρωποί μας διαθέτουν πλέον τη γνώση, την εμπειρία, αλλά και την τεχνογνωσία για να αξιοποιήσουν αποτελεσματικά τα μεγαλύτερα αεροσκάφη και τις αυξημένες δυνατότητες που μας δίνουν.

Επένδυση σε Σύγχρονη Εκπαιδευτική Υποδομή στην Ελλάδα

Ταυτόχρονα, έχοντας στον πυρήνα της φιλοσοφίας μας την εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού, αναλάβαμε μια σημαντική δέσμευση.

Συγκεκριμένα, η εταιρεία προχωρά άμεσα και με ορίζοντα ολοκλήρωσης 18-24 μήνες, στην κατασκευή εκπαιδευτικού κέντρου 18.625 τ.μ., μια επένδυση που θα υπερβεί τα € 30 εκ. στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών που θα προσφέρει μια άρτια και επεκτάσιμη σε δυνατότητες υποδομή και θα χρησιμοποιείται για τη διαρκή επανεκπαίδευση του πτητικού δυναμικού μας αλλά και για τη δημιουργία και την υποστήριξη της επόμενης γενιάς των ανθρώπων μας.

Το κέντρο θα πολλαπλασιάσει τις δυνατότητές μας με ειδικά διαμορφωμένους χώρους διδασκαλίας, αλλά και υπερσύγχρονους ιδιόκτητους εξομοιωτές πτήσεων και θα καλύπτει πλέον στην Ελλάδα όλο τον κύκλο των αναγκών του πτητικού προσωπικού της AEGEAN.

Θα δίδεται η δυνατότητα να εκπαιδευτούν σε θεωρητικό και σε πρακτικό επίπεδο μέσω της χρήσης υπερσύγχρονων εξομοιωτών πτήσης. Το κέντρο θα διαθέτει στην αφετηρία του 2 νέους εξομοιωτές πτήσεων, τους μοναδικούς ιδιόκτητους στην Ελλάδα, έτσι ώστε όλος ο κύκλος εκπαίδευσης/ επανεκπαίδευσης να ολοκληρώνεται αποκλειστικά στη χώρα μας. Θα υπάρχει όμως και δυνατότητα επέκτασης σε ακόμα 4 συνολικά εξομοιωτές για να υπάρχει στο μέλλον η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών εκπαίδευσης προς τρίτους. Επιπλέον θα υπάρχει και ένα mock-up καμπίνας θαλάμου επιβατών (με δυνατότητα δημιουργίας και δεύτερου) καθώς και πισίνα για την εκπαίδευση των πληρωμάτων καμπίνας. Το εκπαιδευτικό κέντρο αναμένεται να ολοκληρωθεί σε λιγότερο από 2 χρόνια και θα αξιοποιεί πλέον, ακόμη καλύτερα, την εξαιρετική πτητική τεχνογνωσία, αλλά και κουλτούρα των εμπειρών κυβερνητών-εκπαιδευτών της AEGEAN, που είναι η βάση του εκπαιδευτικού μας δυναμικού.

Σε αυτό το εκπαιδευτικό κέντρο θα έχουμε και την αρωγή της Airbus, τόσο σε πόρους όσο και σε τεχνογνωσία.

Έχοντας ένα μακρύ ιστορικό στο χώρο της αεροπορικής εκπαίδευσης με τη λειτουργία ήδη δύο εκπαιδευτικών σχολών, την σχολή για εκπαίδευση πιλότων στον τύπο αλλά και της σχολής εκπαίδευσης μηχανικών της Olympic Air, ενισχύουμε τις δυνατότητές μας, αλλά και προσθέτουμε παράλληλα μια σύγχρονη εκπαιδευτική υποδομή στην Ελλάδα.



Τελετή Συμφωνίας

Κινητήρες Pratt & Whitney GTF™

Η AEGEAN στις 22 Οκτωβρίου 2018 ανακοίνωσε την επιλογή των κινητήρων Pratt & Whitney GTF™ για να εξοπλίσει έως και 62 αεροσκάφη Airbus νέας γενιάς της οικογένειας A320neo, σε συνέχεια της συμφωνίας με την Airbus για την παραγγελία έως 42 νέων αεροσκαφών A320neo ενώ σκοπεύει να μισθώσει και έως 20 επιπλέον αεροσκάφη από εκμισθωτές αεροσκαφών.

Η Pratt & Whitney θα παρέχει επίσης στην AEGEAN υπηρεσίες βαριάς συντήρησης των κινητήρων μέσω μακροπρόθεσμης σύμβασης παροχής υπηρεσιών.

Η επιλογή του κινητήρα GTF της Pratt & Whitney έγινε προκειμένου να προσφέρουμε στους επιβάτες μας τη νεότερη και πλέον προηγμένη τεχνολογία που είναι διαθέσιμη, για τα νέα αεροσκάφη. Ο κινητήρας GTF θα προσφέρει στην εταιρεία και στους επιβάτες μας, την οικονομικότερη και πιο φιλική προς το περιβάλλον λύση που υπάρχει στην αγορά σήμερα.

Η Pratt & Whitney έχει ήδη εξοπλίσει το στόλο των 49 αεροσκαφών της οικογένειας A320 που έχει σήμερα η AEGEAN με κινητήρες V2500®. Επιπλέον, τα 12 αεροσκάφη της Olympic Air, είναι εξοπλισμένα με κινητήρες Turboprop της οικογένειας PW100.



Από αριστερά: Ο Πρόεδρος της AEGEAN, κ. Ευτύχιος Βασιλάκης, ο Senior Vice President Sales, Marketing και Customer Support της Pratt & Whitney, κ. Rick Deurloo και ο Διευθύνων Σύμβουλος της AEGEAN, κ. Δημήτρης Γερογιάννης





3.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΤΗΣΕΩΝ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ

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

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

SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

Εφαρμόζουμε το σύστημα SMS (Safety Management System), το οποίο αποτελεί βασικό στοιχείο 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 με τις διαδικασίες του SMS, καθένας στον τομέα του.

Είναι ευθύνη του κάθε εργαζόμενου της εταιρείας να συνεισφέρει στην απόδοση ασφαλείας και τη συνεχή βελτίωση του οργανισμού, καθώς και να λαμβάνει σοβαρά υπόψη τη συμμόρφωση με τους κανόνες ασφάλειας και την ασφάλεια των πτήσεων του οργανισμού σε όλες τις ενέργειές του.

ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΤΗΣΕΩΝ

Τη βάση της οργανωτικής δομής, της αξιολόγησης, του ελέγχου και της πρόβλεψης οποιοδήποτε αναφερόμενου επιχειρησιακού κινδύνου, αποτελεί το τμήμα ασφάλειας των πτήσεων. Αυτό 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 εταιρείας. Οι τομείς εξειδίκευσης για τον κάθε συντονιστή του τμήματος είναι οι τομείς πτητικής δραστηριότητας (μέλη πληρώματος θαλάμου διακυβέρνησης και μέλη πληρώματος καμπίνας), επίγειας δραστηριότητας, τεχνικής δραστηριότητας / συντήρησης αεροσκαφών και εκπαίδευσης. Αναπόσπαστο και θεμελιώδες κομμάτι του τμήματος ασφάλειας πτήσεων αποτελεί η ηλεκτρονική παρακολούθηση των δεδομένων όλων των πτήσεων (Flight Data Monitoring).

ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

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

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΡΙΣΚΟΥ

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

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΝΕΥΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

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

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

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



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

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

Εισαγωγικό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης

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

Εκπαίδευση Πληρωμάτων Καμπίνας

Το πλήρωμα καμπίνας είναι υπεύθυνο για την ασφάλεια και τη φροντίδα των επιβατών μας και είναι ειδικά εκπαιδευμένο για την αντιμετώπιση καταστάσεων ασφάλειας και διαχείρισης έκτακτης ανάγκης. Ως εκ τούτου, οφείλει να φροντίσει έκτακτα περιστατικά, να αντιμετωπίσει τις φοβίες, τις ανασφάλειες ή και τη ξαφνική αδιαθεσία κάποιων επιβατών. Επίσης πρέπει να έχουν την ικανότητα να λειτουργούν με ομαδικότητα, συντονισμό, συνεργασία και να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν ψύχραιμα και αποτελεσματικά κάθε είδους απρόσμενης κατάστασης.

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση, η εταιρεία διασφαλίζει ότι αφενός, είναι διαθέσιμο το απαραίτητο ανθρώπινο δυναμικό και αφετέρου, οι οικονομικοί πόροι για την εκπαίδευση των πληρωμάτων καμπίνας.

Πιο συγκεκριμένα η εκπαίδευση των πληρωμάτων αποτελείται από θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση και επικεντρώνεται στην προσομοίωση καταστάσεων επείγουσας ανάγκης, όπως:

- Πυρόσβεση
- Απώλεια πίεσης της καμπίνας
- Αναγκαστική προσγείωση/προσθαλάσωση
- Αναγνώριση και διαχείριση επικίνδυνων υλικών
- Ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας πτήσεων (Aviation Security)
- Πρώτες Βοήθειες

Η πρακτική εκπαίδευση των πληρωμάτων μας γίνεται σε συνεργασία με τα εκπαιδευτικά κέντρα της Lufthansa στη Φρανκφούρτη και στο Μόναχο. Με την ανακοίνωση της δημιουργίας του εκπαιδευτικού μας κέντρου, στόχος μας είναι το 2020 οι εκπαιδύσεις αυτές να γίνονται στην Αθήνα ώστε τα πληρώματά μας να εκπαιδεύονται όλο και πιο συχνά και να μπορούμε να παρέχουμε και εκπαίδευση σε τρίτους.

e-LEARNING

Το 2018 συνεχίζουμε να βαδίζουμε στο δρόμο της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης που άνοιξε το 2017. Πλέον το e-learning αποτελεί καθημερινότητα και καλύπτει ένα εξαιρετικά μεγάλο μέρος της μεθόδου εκπαίδευσης των υπαλλήλων μας. Επενδύουμε καθημερινά στην ηλεκτρονική μάθηση (e-learning) και την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση με την εισαγωγή όλο και περισσότερων μαθημάτων ευρέου φάσματος καθώς και την ένταξη προσωπικού της τεχνικής διεύθυνσης, όσο και των επίγειων λειτουργιών. Είναι χαρακτηριστικό ότι η ανοικτή και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση αποτελεί έναν από τους βασικούς προπομπούς της νέας εποχής στο χώρο της εκπαίδευσης και ορίζεται ως καθοριστικός παράγοντας για την παραγωγή και τη διάδοση της γνώσης, την κατάρτιση εκπαιδευτικών και εκπαιδευτών και τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη, που αποτελεί χαρακτηριστικό της κοινωνίας της γνώσης. Η συγκεκριμένη μέθοδος εκμάθησης εφαρμόστηκε πρώτα από τη διεύθυνση πτητικής εκμετάλλευσης (πιλότοι και πληρώματα καμπίνας).



ΑΕΓΕΑΝ ΚΑΙ ΠΟΛΕΜΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΠΡΩΤΟΠΟΡΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΠΙΛΟΤΩΝ

Το 2017, η ΑΕΓΕΑΝ οργάνωσε εκπαίδευση σε συνεργασία με την Ελληνική Πολεμική Αεροπορία, διάρκειας 3 ημερών. Μέσα στο χειμώνα 2017-2018 εκπαιδεύτηκαν 62 κυβερνήτες, ενώ η εκπαίδευση θα συνεχίζεται με νέα σύμβαση και το 2019. Σε μια διαδικασία μοναδική παγκοσμίως, πιλότοι, κυβερνήτες και συγκυβερνήτες της ΑΕΓΕΑΝ και της ΟΑ εκπαιδεύονται σε οριακές συνθήκες, με το διαθέσιμο εκπαιδευτικό αεροσκάφος T-6 TEXAN II. Οι πτήσεις περιελάμβανουν απαιτητικούς ελιγμούς, πτήση με μεγάλες γωνίες κλίσης, προσομοίωση απώλειας στήριξης και δυνάμεις που σε μια κανονική επιβατική πτήση ο χειριστής δεν νιώθει ποτέ. Σκοπός είναι να αποκτήσει ο πιλότος, σε πραγματικές συνθήκες, την αίσθηση και την εμπειρία που θα τον βοηθήσουν να αναλάβει αποτελεσματικότερα δράση σε τυχόν δύσκολες καταστάσεις κατά την άσκηση των καθηκόντων του.

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

Η εκπαίδευση των πληρωμάτων της ΑΕΓΕΑΝ, ξεκίνησε στα τέλη Φεβρουαρίου 2017 στο ΣΜΕΤ (Σμήνος Μετεκπαίδευσης) και στην 361 Μοίρα Εκπαίδευσης Αέρος της 120 ΠΕΑ στην Καλαμάτα, με στόχο να περάσουν από τη διαδικασία αυτή, όλοι οι πιλότοι, κυβερνήτες και συγκυβερνήτες της

ΑΕΓΕΑΝ και της Olympic Air. Το πρώτο στάδιο της εκπαίδευσης πραγματοποιείται στο Κέντρο Αεροπορικής Ιατρικής της Π.Α., όπου οι πιλότοι της ΑΕΓΕΑΝ και Olympic Air υποβάλλονται σε τεστ υποξίας (σε θάλαμο από όπου αφαιρείται σχεδόν όλο το οξυγόνο) και σε τεστ αποπροσανατολισμού χώρου. Σκοπός είναι να προσθέσουμε μία επιπλέον εμπειρία στην ήδη υπάρχουσα που διαθέτουν οι πιλότοι, σε καταστάσεις πτήσης που δεν μπορούμε να συναντήσουμε με τα δικά μας αεροσκάφη.

Με τα τεστ αυτά καταγράφουμε τα σωματογραφικά όρια του ανθρώπινου οργανισμού. Κατ' επέκταση, η ήδη πολύ μεγάλη εμπειρία των πιλότων της ΑΕΓΕΑΝ και της ΟΑ συμπληρώνεται και εμπλουτίζεται.

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

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

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



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Η φύση και οι επιχειρησιακές δραστηριότητες της εταιρείας, επιβάλλουν τη διαμόρφωση μέτρων και ενεργειών, προκειμένου να διατηρείται η επιχειρησιακή της ετοιμότητα, στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο. Πέραν της συμμόρφωσης με τους αεροπορικούς κανονισμούς, η εταιρεία δίνει τη μεγαλύτερη δυνατή προσοχή στην ασφάλεια των επιβατών της, καθώς και των εργαζομένων της και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο κατά την επιχειρησιακή λειτουργία. Η εταιρεία έχει αναπτύξει σχέδια διαχείρισης έκτακτων καταστάσεων στο οποίο αποτυπώνονται τα καθήκοντα και οι απαραίτητες ενέργειες των εμπλεκόμενων στελεχών. Η εκπαίδευση αντιμετώπισης κρίσης προετοιμάζει ψυχολογικά το προσωπικό, έτσι ώστε όταν προκύψει ανάγκη, να αντιμετωπίσει την κατάσταση με ψυχραιμία, ευελιξία και αποτελεσματικότητα. Σκοπός του σχεδίου και των αντίστοιχων εκπαιδευσεων είναι να εξοικειώσει τον εκάστοτε εμπλεκόμενο με το ρόλο του και το τι αναμένεται από αυτόν σε περίπτωση που παρουσιαστεί μια έκτακτη ανάγκη.

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

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

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

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 με το μεγαλύτερο αριθμό τεχνικών. Κατά τη θερινή περίοδο, λειτουργούν επιπλέον σε τεχνικό επίπεδο τέσσερις σταθμοί εκ των οποίων, η Ρόδος και η Καλαμάτα με μηχανικούς από το σταθμό της Αθήνας, ενώ τα Χανιά και η Λάρνακα με εξωτερικό συνεργάτη παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών.

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

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

Η συνεργασία της εταιρείας με εταιρείες διαχείρισης επικίνδυνων αποβλήτων διασφαλίζει ότι τα απόβλητα που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της συντήρησης, ανακτώνται και διατίθενται σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις.

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



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

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

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

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

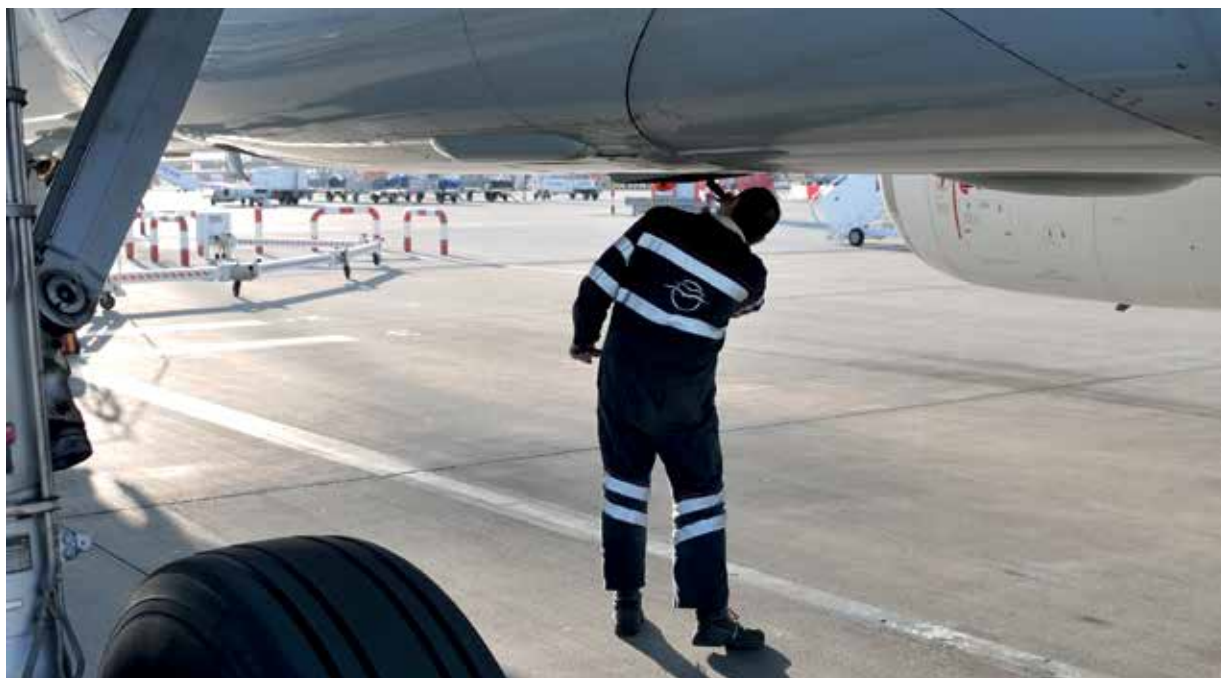
Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται στον τομέα της επιχειρησιακής συνέχειας και ετοιμότητας. Το είδος, ο όγκος και η πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων, επιβάλλουν τη διατήρηση υψηλού επιπέδου επιχειρησιακής ετοιμότητας.

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

ΠΛΑΝΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο όμιλος ξεκίνησε ένα νέο έργο αναφορικά με τη σχεδίαση και υλοποίηση πλάνου αποκατάστασης (DR - Disaster Recovery). Το πλάνο αφορά στη διαδικασία επαναφοράς των συστημάτων πληροφορικής και υποδομών μετά από μερική ή ολική καταστροφή (φυσική ή εκούσια) και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity) του ομίλου. Το 2018 ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση του έργου που αφορά σε ανάλυση επιδράσεων, προδιαγραφές σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας και αρχιτεκτονική του πλάνου αποκατάστασης.

Για το 2019, θα προχωρήσουμε στην ανάθεση και υλοποίηση του έργου.





ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

3.3 ΠΟΙΟΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ & ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΙΒΑΤΙΚΟ ΚΟΙΝΟ

Από την πρώτη ημέρα της λειτουργίας μας στόχος ήταν να προσφέρουμε στο ελληνικό κοινό ποιοτικές αερομεταφορές. Επιδιώκουμε η προσφορά ποιοτικού προϊόντος και φροντίδας για το επιβατικό κοινό να συνεισφέρει στην αξιοπρεπή εργασία και την οικονομική ανάπτυξη μέσω δημιουργίας ικανοποιημένων και πιστών επιβατών και επάξιας εκπροσώπησης των ελληνικών αερομεταφορών στο εξωτερικό.

Στόχος μας ένα 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 μας, στη σύναψη συνεργασιών και συμμαχιών με διεθνείς αεροπορικές εταιρείες και στη χρήση πρωτοποριακών υπηρεσιών απλοποίησης διαδικασιών που συμβάλλουν στην ευελιξία και τη διεύρυνση των επιλογών των επιβατών.

Στο πλαίσιο αυτό:

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

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

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

Έχοντας ως 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 9001:2015 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Απαιτήσεις.
- ISO 10002 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Ικανοποίηση Πελατών - Κατευθυντήριες γραμμές για την Αντιμετώπιση καταγγελιών σε οργανισμούς.

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

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 το 2018 για 8η συνεχή χρονιά και για 9η φορά από το 2009 έως σήμερα.

ΕΤΟΣ	ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ*	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΠΤΗΣΕΩΝ
2018	81%	105.955
2017	83%	105.000

ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΠΤΗΣΕΩΝ 2018

105.955

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΠΤΗΣΕΙΣ



81%

ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ



*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. Γι' αυτό, προσεγγίζουμε το προϊόν μας συνολικά, καθ' όλη την ταξιδιωτική εμπειρία του επιβάτη, φροντίζοντας να την εμπλουτίσουμε σε καθένα στάδιο. Στη συνέχεια παρουσιάζονται κάποιες από τις υπηρεσίες που προσφέρουμε, με έμφαση σε αυτές που ξεκίνησαν το 2018. Περισσότερες πληροφορίες για το σύνολο των υπηρεσιών μας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.aegeanair.com.

PRODUCT EXPERTS

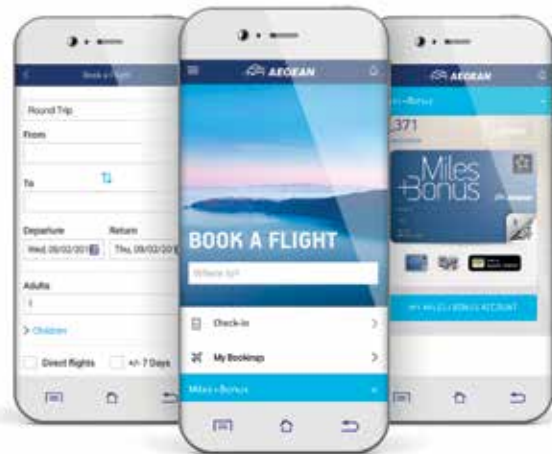
Στο πλαίσιο της προσέγγισης αυτής (“συνεχής εξέλιξη - ποιοτική εξυπηρέτηση - αξιοπιστία”), έχουμε αναπτύξει εσωτερικές διαδικασίες και μεθόδους, έτσι ώστε τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες να υλοποιούνται και να προσφέρονται στο επιβατικό κοινό σχεδιασμένα με άρτιο τρόπο και έχοντας λάβει υπόψη όλες τις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

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

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

Η αποστολή κάθε μέλους της ομάδας των product expert είναι να γνωρίζει το εταιρικό προϊόν-υπηρεσία σε άριστο βαθμό, καθώς και τη συνεισφορά όλων των τμημάτων σε αυτό. Οφείλει να ενισχύει την εικόνα του προϊόντος σε κάθε ευκαιρία εντός ή εκτός της καμπίνας.

Επομένως, γίνεται φανερό ότι οι product experts έχουν να προσφέρουν πολλά στην υλοποίηση των στρατηγικής της εταιρείας και συγκεκριμένα στους δυο βασικούς πυλώνες της, που είναι οι επιβάτες, αλλά και το έμπιστο δυναμικό της. Αξίζει να αναφερθεί ότι έχουν ήδη εφαρμοστεί αποτελεσματικές και ποιοτικές υπηρεσίες για όλους, αλλά και νέες ενέργειες-προϊόντα (π.χ. “AEGEAN for Families”, “Φίλειψέ τους”) τα οποία είχαν πραγματικά μεγάλη απήχηση, ενώ συνεχώς εφαρμόζονται καινούργιες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα οι product experts μπορούν να σταθούν αρωγοί στην εφαρμογή απλούστερων και αποτελεσματικότερων διαδικασιών.



1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ & ΚΡΑΤΗΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ

- **Hold my Booking:** Δυνατότητα δέσμευσης κράτησης έναντι ποσού online, για συγκεκριμένο διάστημα.
- **Επιλογή Θέσης:** Οι επιβάτες που ταξιδεύουν στην Economy Class μπορούν να προεπιλέξουν τον τύπο θέσης που επιθυμούν από τη στιγμή της κράτησης έως και λεπτά πριν την αναχώρηση της πτήσης τους. Η επιλογή μπορεί να γίνει ανάμεσα σε Standard, Up Front ή Extra Legroom θέσεις ανάλογα με τις προτιμήσεις τους, ώστε να απολαύσουν το ταξίδι τους στο μέγιστο. Επιβάτες που ταξιδεύουν στη Διακεκριμένη Θέση έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν τη θέση της αρεσκείας τους εντελώς δωρεάν.
- **Αίτημα παροχής ειδικής βοήθειας:** Μέσω αυτής της υπηρεσίας, οι επιβάτες που αντιμετωπίζουν την ανάγκη ειδικής εξυπηρέτησης λόγω προβλημάτων όρασης, ακοής ή περιορισμένης κινητικότητας, έχουν τη δυνατότητα να ενημερώσουν τις υπηρεσίες εδάφους μέσω της αντίστοιχης φόρμας στο www.aegeanair.com και www.olympicair.com στις ενότητες «Αγορά Εισιτηρίου» και «Διαχείριση Κράτησης».

2. ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ

- Δυνατότητα **self check-in** από το internet ή το κινητό τηλέφωνο ή από ειδικά σημεία στο αεροδρόμιο.
- Δυνατότητα αποστολής της κάρτας επιβίβασης στο κινητό τηλέφωνο (**mobile boarding pass**) και στο email.
- **Fast Track:** Η υπηρεσία προτεραιότητας Fast Track στον έλεγχο ασφαλείας του αεροδρομίου εξασφαλίζει πρόσβαση σε μια ειδική λωρίδα στον έλεγχο ασφαλείας που σας επιτρέπει να φτάσετε πιο γρήγορα στην έξοδο αναχώρησής σας.
- 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. **Το 2018 η υπηρεσία ενισχύθηκε παρέχοντας** πληροφορίες και για τη ζώνη παραλαβής αποσκευών. Μετά την προσεγείωση, οι επιβάτες ενημερώνονται για τον αριθμό της ζώνης παραλαβής των παραδοτέων αποσκευών. Οι ειδοποιήσεις που αφορούν τη ζώνη παραλαβής αποσκευών είναι προς το παρόν διαθέσιμες μόνο για πτήσεις με τελικό προορισμό την Αθήνα (ΑΘΗ).
- **Πρόσβαση στα AEGEAN Business Lounges:** Τη δυνατότητα αυτή έχουν όλοι οι επιβάτες της AEGEAN που ταξιδεύουν σε Διακεκριμένη Θέση, οι κάτοχοι της Gold Miles+Bonus κάρτας και όλοι οι κάτοχοι καρτών με το διακριτικό Star Alliance Gold. Τα Lounges αυτά είναι τα εξής:
 - ο Αθήνα: Στο Διεθνές Αεροδρόμιο της Αθήνας «Ελευθέριος Βενιζέλος», λειτουργεί το Intra Schengen Lounge της AEGEAN, με δυνατότητα φιλοξενίας 200 ατόμων σε 450 τ.μ.
 - ο Θεσσαλονίκη: Στο Διεθνές Αεροδρόμιο «Μακεδονία» της Θεσσαλονίκης, βρίσκεται το ανανεωμένο Business Lounge της AEGEAN με δυνατότητα φιλοξενίας 96 ατόμων.
 - ο Λάρνακα: Στον τρίτο όροφο του Διεθνούς Αερολιμένα Λάρνακας βρίσκεται το ανακαινισμένο AEGEAN Business Lounge, με δυνατότητα φιλοξενίας 65 επιβατών.

Αποσκευές καθυστερημένης παράδοσης

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

Η υπηρεσία ενημέρωσης για την καθυστερημένη παράδοση της αποσκευής είναι διαθέσιμη για τα δρομολόγια Αθήνα-Λονδίνο (Heathrow και Gatwick), Αθήνα-Παρίσι, Αθήνα-Φρανκφούρτη, Αθήνα-Μόναχο, Αθήνα-Βιέννη και Αθήνα-Ζυρίχη.



3. ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΕΝ ΠΤΗΣΕΙ

Ψυχαγωγία

AEGEAN Stream

Το AEGEAN Stream είναι η νέα ψυχαγωγική πλατφόρμα της AEGEAN εν πτήσει. Η υπηρεσία διατίθεται σε όλες τις πτήσεις εξωτερικού που αναχωρούν από Αθήνα και είναι διαθέσιμη αποκλειστικά μέσω του AEGEAN App.

Ακολουθώντας μερικά απλά βήματα, οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν στην πλατφόρμα και να απολαύσουν πλούσιο ψυχαγωγικό και ενημερωτικό περιεχόμενο.

Τέλος, μέσα στην πλατφόρμα υπάρχει δυνατότητα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου σχετικά με την υπηρεσία AEGEAN Stream, ενώ τα σχόλια και οι παρατηρήσεις των επιβατών μας αξιολογούνται με σκοπό τη βελτίωση της υπηρεσίας και του περιεχόμενου που διατίθεται σε αυτή.



Ελληνική γεύση & κρασί

Gastronomics

Στην AEGEAN πιστεύουμε πως έναν τόπο μπορείς να τον ανακαλύπτεις μέσα από τις γεύσεις του. Σε μια μπουκιά μπορεί να κρύβεται η γη και η θάλασσά του, τα αρώματα και τα χρώματά του. Στα πιάτα του, μπορεί να αποκαλύπτεται ο πολιτισμός και η ιστορία του.

Μαζί με 3 διακεκριμένους Έλληνες σεφ, τον Λευτέρη Λαζάρου, Χριστόφορο Πέσκια και Στέλιο Παρλιάρου και τον Master of Wine, Κωνσταντίνο Λαζαράκη, ενώνουμε τις δυνάμεις μας και ταξιδεύουμε την ελληνική γαστρονομία μέσα από τα "Gastronomics": Μια ολοκληρωμένη γευστική εμπειρία ελληνικών πιάτων και κρασιών που μπορούν οι επιβάτες μας να απολαύσουν ταξιδεύοντας στη Business Class.

gastron^omics



4. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ/ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ

- Πρόγραμμα Επιβράβευσης 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.
- Υπηρεσία εξαργύρωσης μελών σε εταιρείες μέλη της Star Alliance: Τα μέλη του προγράμματος επιβράβευσης τακτικών επιβατών Miles+Bonus της AEGEAN έχουν πλέον τη δυνατότητα να πραγματοποιούν ηλεκτρονικά εξαργύρωση των μελών τους σε πτήσεις άλλων εταιρειών της αεροπορικής συμμαχίας Star Alliance.
- Πρόγραμμα Επιβράβευσης για επαγγελματίες ταξιδιώτες Business On Board.
- Εξαργύρωση μέσω Προγραμμάτων Επιβράβευσης Τραπεζών
 1. Εξαργύρωση πόντων προγράμματος Bonus της Alpha Bank.
 2. Εξαργύρωση βαθμών του προγράμματος Ανταμοιβή της Τράπεζας Κύπρου.

Miles
+Bonus



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 δίκτυό μας, τις τιμές και τις προσφορές μας. Το τμήμα Marketing Communications επιδιώκει η επικοινωνία της εταιρείας να παρέχει διαφανή πληροφόρηση προς το επιβατικό κοινό σε σχέση με τις τιμές και τις χρεώσεις των εισιτηρίων.

Διαφημίζουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, ακολουθώντας τις αρχές διαφήμισης του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος (ΣΔΕ), βάσει του οποίου διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό μας υλικό είναι νόμιμο, πρόπον, δίκαιο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκείματος 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 εταιρεία ερευνών. Οι ποσοτικές έρευνες μας καθοδηγούν στην καταγραφή των τάσεων, ενώ οι ποιοτικές έρευνες μας βοηθούν να αντιληφθούμε καλύτερα τις υπηρεσίες εκείνες που θα ανταποκριθούν αποτελεσματικότερα στις ανάγκες των επιβατών.

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

Συγκεκριμένα το 2018 υλοποιήσαμε τις παρακάτω ποσοτικές έρευνες, πλέον των ποιοτικών:

Έρευνα Ικανοποίησης Ελλήνων και Ξένων επιβατών της AEGEAN και της Olympic Air

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

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

Δείγμα 2018: 98,312 Έλληνες και ξένοι επιβάτες.

Για το 2018, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5 και συγκριτικά με το προηγούμενο έτος ήταν:

	2018	2017
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	4,3	4,3
ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	4,3	4,3
ΣΥΣΤΑΣΗ ΣΕ ΦΙΛΟΥΣ & ΓΝΩΣΤΟΥΣ	4,3	4,3
ΠΡΟΘΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ	4,4	4,5
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΑΕΡΟΣΚΑΦΟΣ	4,6	4,6

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

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

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

Μέθοδος: Online

Κλίμακα ικανοποίησης: η αξιολόγηση αποδίδεται ποσοστιαία (%)

Μέγεθος Ετήσιου Δείγματος: Συνολικά: 300.000

Εταιρεία Ερευνών που διεξάγει την έρευνα: Marketmind (Αυστρία)

Για το 2018, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες ήταν:

Έτος	2018		2017	
	AEGEAN	Star Alliance*	AEGEAN	Star Alliance*
Συνολική Ικανοποίηση	77	68	71	64
Πρόθεση Χρήσης Ξανά στο Μέλλον	83	74	84	74
Συνέπεια Αναχώρησης	75	68	73	67
Εξυπηρέτηση μέσα στο Αεροσκάφος	85	75	83	74

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

Έρευνα Ικανοποίησης για το τηλεφωνικό κέντρο της AEGEAN

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

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

Δείγμα 2018: 9.485 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Πραγματοποιείται συστηματική έρευνα (μέσω email) αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών από το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας μας, το οποίο λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Το 2018, το τηλεφωνικό κέντρο λειτούργησε με έναν μέσο όρο 142 call center agents, έναντι 132 το 2017. Όλοι οι agents του τηλεφωνικού κέντρου γνωρίζουν και εξυπηρετούν σε θέματα που αφορούν στο πρόγραμμα πιστότητας Miles+Bonus.

Συνολικά το τμήμα απασχόλησε κατά μέσο όρο 185 εργαζομένους για το 2018 έναντι 175 για το 2017.

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

Για το 2018, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5, ήταν:

	2018	2017
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	4,6	4,6
ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ	4,5	4,5
ΕΥΓΕΝΕΙΑ	4,8	4,8
ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ	4,8	4,8
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	4,5	4,5
ΠΡΟΘΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ		
ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ	4,6	4,6

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

Το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της AEGEAN και της Olympic Air, απασχολεί συνολικά 31 εργαζόμενους και λειτουργεί καθημερινά, Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 09:00 έως 21:00 και Σάββατο-Κυριακή 09:00-17:00 ώρα Ελλάδος.

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

- Ευρωπαϊκός Κανονισμός 261/2004 της 11ης Φεβρουαρίου 2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91.
- Σύμβαση του Μόντρεαλ της 28ης Μαΐου 1999 για την Ενοποίηση Ορισμένων Κανόνων στις Διεθνείς Αεροπορικές Μεταφορές.

Επίσης, ως μέλος της Star Alliance της μεγαλύτερης Αεροπορικής Συμμαχίας του κόσμου, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της AEGEAN και της Olympic Air ακολουθεί πιστά τα όσα προβλέπονται για τη θέσπιση κοινών κανόνων μεταξύ των μελών της Star Alliance και φροντίζει για την ομαλή επικοινωνία με τα υπόλοιπα μέλη της Συμμαχίας, με στόχο πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού.

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 2018, οι πελάτες μας επικοινωνήσαν μαζί μας:

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

Με βάση τα ποιοτικά κριτήρια αξιολόγησης που έχουμε θέσει, το 2018 διαχειριστήκαμε:

Ανταποκριθήκαμε σε ποσοστό άνω του 87% του συνόλου των αιτημάτων, εντός 3 ημερολογιακών ημερών.

- 1,84 παράπονα ανά 1.000 επιβάτες.
- 0,78 παράπονο για αποσκευή, ανά 1.000 επιβάτες.

2018	2017
1,84 παράπονα / 1.000 επιβάτες	1,98 παράπονα / 1.000 επιβάτες
0,78 παράπονο για αποσκευή / 1.000 επιβάτες	0,89 παράπονο για αποσκευή / 1.000 επιβάτες

Ο στόχος που είχαμε θέσει για το έτος 2018, ήταν το χρονικό περιθώριο ανταπόκρισης μας, να μην ξεπερνά τις 7 εργάσιμες ημέρες και ανταποκριθήκαμε απαντώντας το ποσοστό των 95%. Για το 2019, ο στόχος μας είναι το χρονικό περιθώριο αυτό, να μην ξεπερνά τις 5 εργάσιμες ημέρες.

Όσοι από το επιβατικό κοινό επιθυμούν να επικοινωνήσουν για οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησης, μπορούν να επιλέξουν έναν από τους παρακάτω τρόπους:

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

Αναπτύσσουμε ανοικτό διάλογο με το κοινωνικό σύνολο μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, απαντώντας και ενημερώνοντας άμεσα για όλες τις εξελίξεις και τα νέα που αφορούν στην εταιρεία. Συγκεκριμένα, τόσο η AEGEAN όσο και η Olympic Air διαθέτουν ένα ευρύ φάσμα παρουσίας στα social media:

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

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

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

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

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΤΗΣΗΣ

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

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

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

Αυτές οι αναφορές προωθούνται μέσω του συστήματος διαχείρισης αναφορών πτήσης, σε όλα τα ενδιαφερόμενα τμήματα της εταιρείας. Στη συνέχεια το αρμόδιο τμήμα (ή τμήματα) αναλαμβάνει να δώσει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ταυτόχρονη και κοινή γνώση των δεδομένων, ενώ στις περιπτώσεις όπου ο τελικός αποδέκτης είναι ο επιβάτης, να λάβει όσο το δυνατόν πιο σύντομα και αποτελεσματικά τη σχετική ενημέρωση (π.χ. απολεσθέντα είδη).

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

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

Το σύστημα διαχείρισης πληροφοριών, το οποίο σχεδιάστηκε εσωτερικά έχοντας μελετήσει και καταγράψει τις πραγματικές ανάγκες της άμεσης πρόσβασης σε πληροφορίες που είναι σημαντικές, μας επιτρέπει να είμαστε φιλικόι προς το περιβάλλον από την σημαντική εξοικονόμηση χαρτιού και επιπλέον μας βοηθά να πετύχουμε τη διαχείριση των αναφορών πολύ κοντά σε πραγματικό χρόνο, από 1 έως 24 ώρες.



3.4 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Πρωταρχικός σκοπός του Τμήματος Προμηθειών, είναι η συνεργασία με αξιόπιστους και εγκεκριμένους προμηθευτές. Για εμάς, το όραμα και τα ιδανικά που εκπροσωπούμε ως εταιρεία όπως η αξιοπιστία, η φερεγγυότητα και η διαφάνεια, ζητούμε να τα ενστερνίζονται και οι συνεργαζόμενοι με εμάς προμηθευτές. Πραγματοποιούμε έρευνα για κάθε υποψήφιο προς συνεργασία προμηθευτή αναφορικά με τη φερεγγυότητα, την ποιότητα και την αξιοπιστία του. Οι υποψήφιοι προμηθευτές που πληρούν τα κριτήριά μας, εγκρίνονται ως προτεινόμενοι προς συνεργασία και εντάσσονται στη λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών. Η συνεργασία με τους προμηθευτές παρακολουθείται κατά τη διάρκεια του έτους και ανάλογα με τα αποτελέσματά της, αναθεωρείται αντίστοιχα η λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών, είτε με παραμονή των προμηθευτών στη λίστα, είτε με διαγραφή και διακοπή της συνεργασίας. Υφίσταται διαχωρισμός μεταξύ κεντρικών και τεχνικών προμηθειών λόγω της πολυπλοκότητας των δραστηριοτήτων μας, καθώς επίσης και των κανονισμών συμμόρφωσης στο τεχνικό σκέλος των αεροσκαφών, το οποίο αφορά στα εξειδικευμένα ανταλλακτικά και εξαρτήματα των αεροσκαφών όπου οι συνεργαζόμενοι προμηθευτές είναι οι εγκεκριμένοι και επίσημα προτεινόμενοι από τον κατασκευαστή των αεροσκαφών. Οι πάσης φύσεως προμήθειες πλην των τεχνικών, υπάγονται στις κεντρικές προμήθειες.

ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ



85%

ΕΓΧΩΡΙΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

€ 35 ΕΚ.

ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΓΧΩΡΙΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / 2018

ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ:

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

Πάγια πολιτική μας αποτελεί η επιλογή ενός ακριβότερου υλικού, όταν αυτό συνεισφέρει θετικά στην προστασία του περιβάλλοντος, παρά φθηνότερο με αρνητική επίδραση σε αυτό. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το χαρτί FSC που χρησιμοποιούμε για έντυπες κάρτες επιβίβασης (boarding passes), αποκόμματα αποσκευών (baggage tags) και για το περιοδικό Shop on Board (περίπου 100.000 αντίτυπα ετησίως). Το ρόφημα του καφέ που προσφέρουμε στους επιβάτες μας εν ώρα πτήσης είναι πιστοποιημένος καφές «Fair Trade».

Προσφέροντας καφέ φίλτρου Puro Fairtrade στις πτήσεις μας, συνεισφέραμε στη διάσωση 119 στρεμμάτων τροπικών δασών για το 2018, καθώς τα χρήματα από την πώληση του Puro επιστρέφονται στην αγορά και την προστασία των αποθεμάτων τροπικών δασών στις χώρες από τις οποίες προέρχεται ο καφές.

Τέλος, τα προϊόντα αυγών που προμηθευόμαστε και προσφέρουμε στις πτήσεις μας προέρχονται από όρνιθες οι οποίες δεν ζούνε σε κλωβοστοιχίες (cage-free). Με αυτή μας την πρωτοβουλία στηρίζουμε το παγκόσμιο κίνημα για βελτίωση των συνθηκών ζωής των ζώων και της εξάλειψης των κλωβοστασιών.

Στηρίζουμε τους Έλληνες προμηθευτές με σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη των ίδιων, αλλά και της ελληνικής οικονομίας. Για τις κεντρικές προμήθειες (εξοπλισμός, έπιπλα, τροφοδοσία και υλικά τροφοδοσίας αεροσκαφών, καθαρισμός και εταιρείες 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 το 15% σε προμηθευτές εξωτερικού. Συνολικά για το 2018, δαπανήθηκαν σε εγχώριους προμηθευτές περί των € 35 εκ.

ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ:

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

Κώδικας δεοντολογίας προμηθευτών

Έχουμε προχωρήσει στην σύνταξη κώδικα ηθικής και δεοντολογίας προμηθειών, ο οποίος αφορά στις απαιτήσεις της εταιρείας έναντι των προμηθευτών της, αλλά και στα τμήματα κεντρικών και τεχνικών προμηθειών.

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

Ο κώδικας είναι διαθέσιμος στην εταιρική ιστοσελίδα, www.aegeanair.com.

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

Ο “Υπόλογος Διευθυντής” δεσμεύεται μέσω της Πολιτικής Ποιότητας για την ασφάλεια και την ποιότητα, για την εφαρμογή τους στην εταιρεία καθώς και για την παροχή των απαραίτητων πόρων ώστε αυτές να επιτευχθούν.

Η Πολιτική επικοινωνείται σε όλο τον οργανισμό μέσω των εγχειριδίων και του εσωτερικού διαδικτύου. Επίσης, τοποθετείται σε κοινή θέα, σε όλα τα κτήρια και ειδικότερα στα σημεία όπου υπάρχει ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται με τον επιχειρησιακό τομέα της εταιρείας.

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





ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

3.5 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

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

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

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

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

Όπου κρίνεται απαραίτητο, διενεργούμε επιπλέον ελέγχους, αυξάνοντας τα μέτρα ασφαλείας. Στην Αθήνα και σε επιλεγμένα αεροδρόμια χρησιμοποιούμε επιπλέον υπηρεσίες ασφαλείας από τρίτους, για την περαιτέρω διασφάλιση υψηλού βαθμού ελέγχου. **Το 2018, αποτρέψαμε άνω των 10.300 περιπτώσεων μετακίνησης επιβατών με ταξιδιωτικά έγγραφα αμφιβόλου γνησιότητας προς τον προορισμό που προσπαθούσαν να ταξιδέψουν.**

Το 2018, όπως εξάλλου και κάθε χρόνο, πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις αναφορικά με τη διαχείριση των επιβατών και τα δικαιώματά τους (π.χ. σε περιπτώσεις καθυστερήσεων πτήσεων, ακύρωσης πτήσεων, απώλειας ή φθοράς αποσκευών, κ.λπ.), τη διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των αντίστοιχων κανονισμών. Παρατίθεται ο σχετικός πίνακας εκπαίδευσων:

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ, ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ			
	Αριθμός εκπαιδεύσεων	Ώρες εκπαίδευσης	% επί του συνόλου εργαζομένων AEGEAN & Olympic Air
Ασφάλεια από έκνομες ενέργειες	199	2.056	54,3%
Ποιοτική Εξυπηρέτηση Επιβατών	13	2.752	3,6%

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ

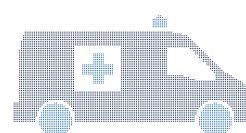
ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ



ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟ ΣΩΜΑ



ΙΑΤΡΙΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ



3.6 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

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

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

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

Τιμητική διάκριση για την AEGEAN αποτελούν:

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

B) Η συμμετοχή στη Διοικούσα Επιτροπή της IATA Perseus (IATA Perseus Steering Committee).

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



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

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

GDPR

Ευρωπαϊκός Κανονισμός 679/2016 περί προστασίας των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ελεύθερης δι-ακίνησης αυτών.

Με βάση τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό, η προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι θεμελιώδες δικαίωμα και κάθε φυσικό πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν.

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

Στο πλαίσιο συμμόρφωσης έναντι του Κανονισμού, η εταιρεία:

- Έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων με συγκεκριμένα καθήκοντα.
- Έχει πραγματοποιήσει εκπαιδεύσεις στο σύνολο των εργαζομένων προκειμένου για την αύξηση του βαθμού επίγνωσης των υποχρεώσεων και απαιτήσεων του Ευρωπαϊκού Κανονισμού.
- Έχει προβεί σε καταγραφή όλων των επεξεργασιών δεδομένων.
- Έχει υλοποιήσει αναλύσεις αποκλίσεων αναφορικά με ζητήματα συμμόρφωσης έναντι των άρθρων του Κανονισμού.
- Έχει ιεραρχήσει τις επεξεργασίες των δεδομένων ανάλογα με το βαθμό επικινδυνότητας τους.
- Έχει αξιολογήσει επιδράσεις από πιθανή διαρροή δεδομένων, ανά επεξεργασία δεδομένων.
- Έχει λάβει σειρά οργανωτικών και τεχνικών μέτρων, με σκοπό την επαρκή διασφάλιση της εταιρείας, έναντι των κινδύνων που απορρέουν από τις επεξεργασίες των δεδομένων.
- Έχει προμηθευτεί πλατφόρμα λογισμικού, για:
 - την αποτελεσματική παρακολούθηση των βάσεων δεδομένων που σχετίζονται με επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
 - την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των ληφθέντων τεχνικών μέτρων,
 - την απόλυτη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού ως προς τα δικαιώματα των υποκειμένων.

Για το 2018, δεν υφίστανται περιπτώσεις/καταγγελίες αποκάλυψης προσωπικών δεδομένων, οι οποίες να οφείλονται σε διαρροή ή κλοπή από τα συστήματά μας ή περιπτώσεις στις οποίες η εταιρεία να έχει καταστεί υπόλογη για διαρροή προσωπικών δεδομένων.

Για το 2019, έχουν προγραμματιστεί τα ακόλουθα:

- Επικαιροποίηση του άρθρου 30 του Ευρωπαϊκού Κανονισμού αναφορικά με την καταγραφή των επεξεργασιών δεδομένων.
- Σύμβαση όλων των βάσεων δεδομένων μέσω των οποίων πραγματοποιούνται επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με την πλατφόρμα λογισμικού.
- Διενέργεια επιπλέον κύκλων εκπαιδεύσεων των εργαζομένων.
- Παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των σχετικών τεχνικών μέτρων και δικλίδων ασφαλείας, μέσω ελέγχων.
- Έναρξη διενέργειας ελέγχων συμμόρφωσης των συνεργατών/προμηθευτών, οι οποίοι εκτελούν επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό της εταιρείας.



3.7 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 αλλάξει. Ασκούμε την καθημερινή μας λειτουργία με γνώμονα την ηθική, τη διαφάνεια και τις ανοικτές διαδικασίες.

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

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

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

Για το 2018, δεν υπήρξαν καταγεγραμμένα περιστατικά διαφθοράς, δωροδοκίας, κατάχρησης, απάτης ή εξαγοράς.



4.

Δημιουργώντας αξία για τους ανθρώπους μας

ΤΟ ΚΥΡΙΟ ΣΥΣΤΑΤΙΚΟ ΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΜΑΣ
ΕΞΑΚΟΛΟΥΘΟΥΝ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ,
Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Ο ΔΥΝΑΜΙΣΜΟΣ ΤΟΥΣ.

ΓΙ' ΑΥΤΟ ΤΟ ΛΟΓΟ, Η ΣΥΝΕΧΗΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΣΤΟΝ ΠΥΡΗΝΑ ΤΗΣ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑΣ ΜΑΣ.

4. ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

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

Την 31/12/2018 απασχολούνταν συνολικά 2.815 εργαζόμενοι, 194 περισσότεροι (7,4%) σε σχέση με την 31/12/2017.

31.12.2018



2.815

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΝΑ ΦΥΛΟ



1.660

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

59%



1.155

ΑΝΔΡΕΣ

41%

ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	
31.12.2017	31.12.2018
2.621	2.815
ΑΥΞΗΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ 31.12.2017	194 (+7,4%)

Παρατίθεται η σχετική ανάλυση του απασχολούμενου δυναμικού ανά διεύθυνση:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Εργαζόμενοι
Διεύθυνση	
Διοικητικές Υπηρεσίες	86
Δ/νση Συστημάτων Πληροφορικής (συμπ. τηλεφωνικό κέντρο)	220
Δ/νση Υπηρεσιών Εδάφους	265
Δ/νση Πτητικής Εκμετάλλευσης	1.524
Δ/νση Πωλήσεων	250
Οικονομική Δ/νση	92
Τεχνική Δ/νση	378
Σύνολο	2.815

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

Από τους συνολικά 2.815 εργαζόμενους, οι 2.144 απασχολούνται με συμβάσεις αορίστου χρόνου και οι 671 με συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Από τους 2.144 εργαζόμενους αορίστου χρόνου, οι 1.057 είναι άντρες και οι 1.087 γυναίκες. Αντίστοιχα από τους 671 εργαζόμενους με συμβάσεις ορισμένου χρόνου, οι 98 είναι άντρες και οι 573 γυναίκες.

Παρατίθεται ο σχετικός αναλυτικός πίνακας:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΦΥΛΟ			
Είδος Σύμβασης	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου Χρόνου	1.057	1.087	2.144
Ορισμένου Χρόνου	98	573	671
Σύνολο	1.155	1.660	2.815

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΦΥΛΟ			
Είδος Απασχόλησης	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρης Απασχόληση	1.136	1.647	2.783
Μερική Απασχόληση/ Εκ Περιτροπής	11	13	24
Εκπαιδευόμενοι ΤΕΙ	8	0	8
Σύνολο	1.155	1.660	2.815

Αντίστοιχα, παρατίθεται ο πίνακας ανάλυσης με τη γεωγραφική διασπορά των εργαζομένων μας, σε άνδρες και γυναίκες με σύμβαση αορίστου και ορισμένου χρόνου. Ο μεγαλύτερος όγκος των εργαζομένων μας (95,73%), απασχολείται στην Ελλάδα, ενώ το υπόλοιπο 4,27% στις χώρες του δικτύου μας.

Παρατίθεται η σχετική ανάλυση του ανθρώπινου δυναμικού μας, ανά χώρα (31/12/2018):

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΧΩΡΑ, ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΦΥΛΟ					
Χώρα	Άνδρες Αορίστου Χρόνου	Γυναίκες Αορίστου Χρόνου	Άνδρες Ορισμένου Χρόνου	Γυναίκες Ορισμένου Χρόνου	Σύνολο
Αίγυπτος			1		1
Αλβανία	1	1			2
Βέλγιο	1				1
Βουλγαρία		1			1
Γαλλία	4	3			7
Γερμανία	8	6			14
Ελλάδα	1.004	1.028	97	566	2.695
Ισπανία	1	3			4
Ιταλία	3	6			9
Κύπρος	32	30		6	68
Μ. Βρετανία	2	5			7
Ρουμανία		1		1	2
Ρωσία	1	2			3
Τουρκία		1			1
Σύνολο	1.057	1.087	98	573	2.815

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ

2.856 2018
3.537 2017

Το 2018 απασχολήθηκαν 133 εξωτερικοί συνεργάτες και συγκεκριμένα ως πλήρωμα θαλάμου διακυβέρνησης (contracted pilots). Στους 2.815 εργαζόμενους δεν περιλαμβάνονται οι πρόσθετοι 550 περίπου εποχικοί εργαζόμενοι, οι οποίοι προσλαμβάνονται κατά την περίοδο Απριλίου - Οκτωβρίου, λόγω αυξημένων επιχειρησιακών αναγκών, ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό απασχολούμενων από την εταιρεία στους 3.365. Το σύνολο των συμβάσεων των εργαζομένων (100%) υπάγονται στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.).

ΩΡΕΣ

46.351 2018
34.074 2017

Συνολικός αριθμός και ώρες εκπαίδευσης

Το 2018 σημειώθηκε σημαντική αύξηση στο σύνολο των εκπαιδευτικών ωρών συγκριτικά με το 2017 που ανέρχεται στο ποσοστό του 36%.

Συνολικά για το 2018, πραγματοποιήθηκαν εντός και εκτός εταιρείας 2.856 εκπαιδεύσεις, διάρκειας 46.351 ωρών. Το γεγονός πως ενώ μειώθηκε το σύνολο των μαθημάτων αυξήθηκαν οι ώρες διδασκαλίας οφείλεται στη στοχευμένη εκπαίδευση με έμφαση στην ποιοτική αναβάθμιση των μαθημάτων.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

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

Στους παρακάτω πίνακες παρατίθενται

- α) Η κατανομή εργαζομένων ανά φύλο και ηλικιακή ομάδα.
- β) Η κατανομή Directors / Managers ανά φύλο και ηλικιακή ομάδα.
- γ) Η κατανομή εργαζομένων ανά είδος σύμβασης, φύλο και ηλικιακή ομάδα.



ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ				
Φύλο	Έως 30 ετών	30 έως 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Σύνολο
Άνδρες	206	781	168	1.155
Γυναίκες	617	997	46	1.660
Σύνολο	823	1.778	214	2.815

ΚΑΤΑΝΟΜΗ DIRECTORS / MANAGERS ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ				
Φύλο	Έως 30 ετών	30 έως 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Σύνολο
Άνδρες		37	26	63
Γυναίκες	1	33	12	46
Σύνολο	1	70	38	109

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	133	160	73	457	823
30 έως 50 ετών	757	882	24	115	1.778
Άνω των 50 ετών	167	45	1	1	214
Σύνολο	1.057	1.087	98	573	2.815

Στηρίζουμε τους εργαζομένους μας προσφέροντας:

- Πρόγραμμα ιδιωτικής Ομαδικής Ασφάλισης Ζωής και Υγείας.
- Πρόσβαση σε νοσοκομεία και διαγνωστικά κέντρα μέσω απευθείας συνεργασιών.
- Συνεχή υποστήριξη σε θέματα υγείας, ασθενείας και ατυχημάτων.
- Οικονομική διευκόλυνση για έκτακτες ανάγκες ή για λόγους υγείας.
- Λεωφορεία για τη μετακίνησή τους από και προς την εργασία τους.
- Κάρτα απεριορίστων διαδρομών για τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς με συγκεκριμένα κριτήρια.
- Γυμναστήριο πλήρως εξοπλισμένο και στελεχωμένο με έμπειρο προσωπικό.
- Προνομιακές τιμές σε προϊόντα και υπηρεσίες της εταιρείας μας.
- Ηλεκτρονικές διατακτικές σίτισης "Ticket Restaurant Card" για συγκεκριμένες κατηγορίες εργαζομένων.
- Πρόσβαση στην Τράπεζα Αίματος που διατηρεί η εταιρεία.
- Χριστουγεννιάτικη εκδήλωση και δώρα για τα παιδιά των εργαζομένων.
- Δυνατότητα συμμετοχής σε αθλητικές διοργανώσεις και παροχή απαραίτητου εξοπλισμού.

36^{ος} ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΣ ΑΘΗΝΑΣ**ΥΠΕΡΗΦΑΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΜΑΣ**

Στο πλευρό των δρομέων -ανάμεσά τους πολλοί εργαζόμενοι στην AEGEAN και στην Olympic Air- βρέθηκαν για άλλη μία χρονιά η AEGEAN και η Olympic Air.

Ο 36ος «Μαραθώνιος Αθήνας, ο Αυθεντικός» πραγματοποιήθηκε στις 11 Νοεμβρίου 2018 και συμμετείχαν περισσότεροι από 55.000 δρομείς. Πολύπλευρη και δυναμική ήταν για μία ακόμα φορά η παρουσία της AEGEAN, μεγάλου χορηγού της διοργάνωσης. Ανάμεσά τους βρέθηκαν 322 εργαζόμενοι της AEGEAN και της Olympic Air από όλα τα τμήματα της εταιρείας, με 31 μάλιστα να συμμετέχουν στη διαδρομή των 42 χλμ.

**AEGEAN FOOTBALL CLUB**

Η AEGEAN βρίσκεται κοντά στο ποδοσφαιρικό ενδιαφέρον των εργαζομένων της στηρίζοντας την ομάδα Αεροπορία Αιγαίου Football Club, η οποία μετράει ήδη 19 χρόνια παρουσίας και έχει λάβει σημαντικές διακρίσεις τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Το 2018 η ομάδα κατέκτησε την 1η θέση στο Τουρνουά Lufthansa 7X7 - LFT Cup, το οποίο διεξάγεται ετησίως με συμμετοχή αεροπορικών εταιρειών και εταιρειών άλλων κλάδων που συνεργάζονται με τη Lufthansa.

AEGEAN SKI & SNOWBOARD TEAM

Η AEGEAN συμμετέχει στο "World Airlines Ski Championship" (WASC), παγκόσμιο πρωτάθλημα χειμερινών αθλημάτων το οποίο απευθύνεται αποκλειστικά σε υπαλλήλους αεροπορικών εταιρειών με την Aegean Ski & Snowboard Team. Η εταιρεία στηρίζει την προσπάθεια της 15μελούς ομάδας, η οποία επιλέγεται βάσει πρότερης αγωνιστικής εμπειρίας και τεχνικών δεξιοτήτων, παρέχοντας σπολή και καλύπτοντας το κόστος συμμετοχής στη διοργάνωση.



4.1 ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

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 εταιρεία, ως προς την Υγεία και Ασφάλεια.
- Διέπει την προστασία του προσωπικού και των συνεργατών της, καθώς και της ευρύτερης κοινότητας, με στόχο τη μείωση της επικινδυνότητας και την ελαχιστοποίηση των ατυχημάτων.
- Διασφαλίζει ότι η εταιρεία παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες και εκπαίδευση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, αλλά και ότι διαθέτει τους κατάλληλους πόρους για την υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.
- Συμπεριλαμβάνει τη δέσμευση για πρόληψη και συνεχή βελτίωση.
- Κοινοποιείται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και είναι διαθέσιμη στο κοινό.

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

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

- Μελέτη και εφαρμογή κατάλληλων μέσων και μέτρων προστασίας, ιδίως στον χώρο συντήρησης αεροσκαφών.
- Συνεχής «σάρωση» όλων των δραστηριοτήτων της εταιρείας, με στόχο τον εντοπισμό δυνητικών κινδύνων, ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα.
- Υλοποίηση προγραμμάτων εξετάσεων και προληπτικής ιατρικής για όλο το προσωπικό.
- Υλοποίηση εμβολιαστικού προγράμματος ανά θέση εργασίας.
- 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 2018, συνέβησαν 29 εργατικά ατυχήματα και κανένα θανατηφόρο. Από τα 29 ατυχήματα, τα 22 συνέβησαν στον χώρο εργασίας και τα 7 από και προς το χώρο εργασίας.

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας*	ΣΥΝΟΛΟ		ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
IR (Δείκτης τραυματισμών)**	1,08	1,22	0,09	0,54	1,76	1,67
LDR (Δείκτης χαμένων ημερών εργασίας)***	12,1	24,8	1,4	13,5	19,3	32,4
AR (Δείκτης αδικαιολόγητων απουσιών)****	0,0038	0,0036	0,0006	0,0008	0,0032	0,0028
ODR (Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

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

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

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

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



4.2 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ)

Πέραν των εκπαιδεύσεων που γίνονται με στόχο την ασφάλεια πτήσεων και την επιχειρησιακή ετοιμότητα (δείτε σελίδα 38), η AEGEAN, στο πλαίσιο ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, παρέχει εκπαιδευτικές λύσεις με θετική επίδραση σε κάθε επίπεδο της αεροπορικής αλυσίδας.

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

Το εκπαιδευτικό κέντρο της 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 εταιρείας.

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

Προσανατολισμός:

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

Λειτουργική Εκπαίδευση:

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

Εξειδικευμένη Εκπαίδευση:

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

Περιγραφή Προγράμματος Επανεκπαίδευσης:

Αφορά στη διαδικασία που έχει ως στόχο την παροχή ευκαιριών για τους εργαζόμενους, καθώς και να ακονίσει τις δεξιότητες και τα ταλέντα που χρησιμοποιεί ήδη στο χώρο εργασίας. Κατά καιρούς, αυτές οι διορθωτικές εκπαιδεύσεις βοηθούν τον εργαζόμενο να επανακτήσει την αποτελεσματικότητα που ίσως έχει χάσει με την πάροδο των ετών. Σε άλλες περιπτώσεις, η επανεκπαίδευση επιτρέπει στον εργαζόμενο να εκτεθεί σε νέες μεθόδους ή τεχνολογίες που ενισχύουν την ικανότητά του στην εργασία.

Εκπαίδευση σε θέματα των αεροπορικών συμμαχιών:

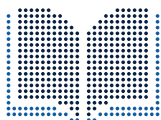
Η Star Alliance, η μεγαλύτερη αεροπορική συμμαχία, προσφέρει εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία παρέχουν στους εργαζομένους τη γνώση που απαιτείται προκειμένου να αποδοθεί στο επιβατικό μας κοινό μια πραγματικά παγκόσμια εμπειρία αεροπορικής συμμαχίας. Οι εργαζόμενοι καλούνται να παρακολουθήσουν μια σειρά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

Εκπαίδευση εκτός της εταιρείας:

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

Παρακάτω παρατίθενται ο αριθμός των εκπαιδεύσεων και οι ώρες εκπαίδευσης διοικητικού προσωπικού για το 2018:

2018



49
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ

875
ΩΡΕΣ

226
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ



5.

Δημιουργώντας αξία για την κοινωνία

ΠΡΟΣΠΑΘΟΥΜΕ ΑΔΙΑΚΟΠΑ ΝΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΜΕ
ΣΤΗ ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΝΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΜΕ ΑΡΙΣΤΟ ΤΡΟΠΟ
ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΞΕΝΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ.

5.1 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ

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

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

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

THIS IS ATHENS & PARTNERS

Με βασική αποστολή τη σταδιακή καθιέρωση της Αθήνας ως κορυφαίου ευρωπαϊκού προορισμού για επισκέπτες, κατοίκους, επαγγελματίες και επενδυτές, **ο δήμος Αθηναίων, ο ΣΕΤΕ, η AEGEAN και ο ΔΑΑ ενώνουν τις δυνάμεις τους σε μια σύμπραξη**, πρωτόγνωρη για την ελληνική πραγματικότητα, δημιουργώντας τον Νοέμβριο του 2018, το **This is Athens & Partners**.

Μέσα από ένα **ολοκληρωμένο, τριετές αναπτυξιακό πλάνο ύψους 15 εκ. ευρώ**, η σύμπραξη This is Athens & Partners θα αναλάβει το συντονισμό και την υλοποίηση δράσεων τόσο για την ανάπτυξη και την αναβάθμιση του προορισμού Αθήνα όσο και για την αποτελεσματική προώθηση της πόλης στις μεγάλες τουριστικές αγορές του εξωτερικού.

Στο πλαίσιο αυτό, αναμένονται σημαντικά οφέλη ευρύτερα για την Αθήνα τα οποία θα προκύψουν από την ανταλλαγή, την κινητοποίηση και την ενεργοποίηση γνώσης και πόρων από ενδιαφερόμενους φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα. Με τον τρόπο αυτό θα ενισχυθούν οι ιδιωτικές επενδύσεις και η επισκεψιμότητα στην Αθήνα, **συμβάλλοντας έτσι στην τόνωση της οικονομικής δραστηριότητας και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας**.



CITY OF ATHENS



THE HELLENIC INITIATIVE



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

Το αναπτυξιακό πλάνο περιλαμβάνεται στο **Μνημόνιο Κατανόησης και Συνεργασίας** που υπέγραψαν οι εταίροι του This is Athens & Partners και χωρίζεται σε τρεις άξονες δράσεων:

1ος άξονας: Ανάπτυξη του Προορισμού (Destination Development) με επενδύσεις για την αναβάθμιση του δημόσιου χώρου και το σχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών για το διεθνές και εγχώριο κοινό.

2ος άξονας: Προβολή και προώθηση του Προορισμού (Destination Marketing) με τη διαμόρφωση και επικοινωνία της ταυτότητας της Αθήνας.

3ος άξονας: Διαχείριση του Προορισμού (Destination Management) με τον συντονισμό φορέων για τη δημιουργία ενιαίας εμπειρίας επισκεπτών.

Το **This is Athens & Partners** προχωρά σε κάλεσμα συμμετοχής σε όλες τις δημιουργικές δυνάμεις της πόλης **με στόχο τη διεύρυνση της σύμπραξης** και κατ' επέκταση **την ενίσχυση του αναπτυξιακού του αποτυπώματος στην οικονομία επισκεπτών της πόλης**.

ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ

Βασικός μας στόχος είναι η προώθηση συνεργειών οι οποίες προβάλλουν τον προορισμό και συμβάλλουν στην ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών και οικονομιών. Κάτω από αυτό το πρίσμα, μέσα στο 2018, προχωρήσαμε σε συνέργειες με την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας για την προώθηση της Θεσσαλονίκης ως ιδανικό city break προορισμό με στόχευση στη γερμανική αγορά και την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου με στόχευση στις αγορές της Αγγλίας, της Γερμανίας, της Γαλλίας, της Ιταλίας και της Ισπανίας.

Η επικοινωνία μας βασίστηκε στην προώθηση των μηνυμάτων μέσω των digital καναλιών μας, αλλά και εντός των αεροσκαφών, μέσω του ψυχαγωγικού προγράμματός που προβάλλεται στις οθόνες, καθώς και τη νέα πλατφόρμα ψυχαγωγίας εν πτήσει, AEGEAN Stream.

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 2018, συνολικά 579.727 επιβάτες ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμά μας συνεισφέροντας το ποσό των € 1.165.124. Μαζί και με την αντίστοιχη οικονομική ενίσχυση που προστίθεται από την AEGEAN, έχει συγκεντρωθεί συνολικά το ποσό των € 2.284.827 που έχει συμβάλει στην ανέγερση του Ξενώνα Βρεφών SOS στο Μαρούσι, στην ανέγερση ενός σπιτιού στο Παιδικό Χωριό SOS Θράκης, στην Αλεξανδρούπολη, επίσης στην ανέγερση ενός σπιτιού στο πρωτοποριακό Παιδικό Χωριό SOS στο Ηράκλειο, Κρήτης καθώς και στην ενίσχυση και κάλυψη των λειτουργικών αναγκών όλων των προγραμμάτων των Παιδικών Χωριών SOS σε όλη την Ελλάδα.

2008 - 2018

€ 2.284.827

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS



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

ΤΡΟΦΙΜΑ

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

Με βάση τα στοιχεία του «Μπορούμε», συνολικά το 2018 προσφέραμε 151 μερίδες φαγητού.



ΦΑΡΜΑΚΑ

Φάρμακα που προέρχονται από τα κυτία πρώτων βοηθειών των αεροσκαφών, δωρίζονται “Κιβωτό του Κόσμου” και στο Ιατρείο Κοινωνικής Αποστολής.



ΡΟΥΧΙΣΜΟΣ

Είδη από αζήτητες αποσκευές δωρίζονται σε ΜΚΟ (ΡΕΤΟ και ΔΕΣΜΟ). Συνολικά το 2018 δωρίσαμε 242 αζήτητες αποσκευές.

ΑΛΛΑ ΕΙΔΗ

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

Η δωρεά ειδών που καταμετρήθηκε το 2018 είναι:

- 65 βρεφικά καρότσια (αζήτητες αποσκευές).
- 45 αντιγριπικά εμβόλια.

ΔΩΡΕΑΝ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ

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

- Τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος
- Την ΕΛΕΠΑΠ (Ελληνική Εταιρεία Προστασίας & Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων)
- Το Make a Wish-Κάνε μία Ευχή Ελλάδος
- Το Χαμόγελο του Παιδιού
- Τους Γιατρούς του Κόσμου
- Τους Γιατρούς χωρίς Σύνορα
- Την Κιβωτό του Κόσμου
- Lifeline Hellas
- ΑΜΚΕ "The people's trust"
- Lifeguard Hellas
- Την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης
- Τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος
- Τον Πανελλαδικό Διαγωνισμό «Καλύτερης Εικονικής Επιχείρησης», μέσω του Σωματείου Επιχειρηματικότητας Νέων/Junior Achievement Greece.

**ΔΩΡΕΑ ΜΙΛΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ MILES+BONUS**

Το 2017 υλοποιήθηκε η υπηρεσία δωρεάς μιλίων ηλεκτρονικά, μέσω του www.aegeanair.com και του AEGEAN app. Η υπηρεσία ήταν διαθέσιμη στα μέλη του προγράμματος Miles& Bonus σε όλη τη διάρκεια του 2018.

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

- Κιβωτός του Κόσμου
- Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος
- Μαζί για το Παιδί

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

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

Miles + Bonus

2018	Μίλια που δωρίστηκαν από μέλη	Αξία του προγράμματος miles+bonus
ΚΙΒΩΤΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ	540.000	€ 2.160
ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS	1.350.000	€ 5.400
ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ	513.000	€ 2.052
ΣΥΝΟΛΟ	2.403.000	€ 9.612



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΤΡΟΦΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΙΛΟΤΩΝ

Η AEGEAN, στο πλαίσιο των δεσμεύσεων που ανέλαβε το 2018, υλοποιεί ένα μεγάλο πρόγραμμα 100 υποτροφιών εκπαίδευσης υποψηφίων πιλότων για την απόκτηση του επαγγελματικού πτυχίου πολιτικής αεροπορίας (Integrated Commercial Pilot License with MCC).

Το πρόγραμμα, η αξία του οποίου, ξεπερνά τα 3 εκ. ευρώ, προσφέρει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης της πλήρους εκπαίδευσης 100 πιλότων και απόκτησης των αναγκαίων προσόντων για την άσκηση του επαγγέλματος τους στο δυναμικό της AEGEAN, σύμφωνα με τις ανάγκες της.

Μέσα από αυτή την πρωτοβουλία η AEGEAN θέλει να βοηθήσει τους νέους και τις νέες, που ονειρεύονται να γίνουν πιλότοι, να κάνουν το όνειρό τους πραγματικότητα καλύπτοντας πάνω από το 50% της αξίας των διδάκτρων.

Μια στήριξη εξαιρετικά σημαντική, αν σκεφτεί κανείς ότι το συνολικό κόστος σπουδών για κάθε μελλοντικό πιλότο, συμπεριλαμβανόμενης της εκπαίδευσης στον τύπο αεροσκάφους, ξεπερνά τις 75.000 ευρώ.

Το πρόγραμμα υποτροφιών αφορά στην πραγματοποίηση σπουδών πλήρους φοίτησης με διάρκεια από 14 έως 17 μήνες, αποκλειστικά στις ελληνικές σχολές Global Aviation με έδρα την Αθήνα και Egnatia Aviation με έδρα την Καβάλα. Οι υποψήφιοι/ες θα έχουν την ευκαιρία να λάβουν θεωρητική και πτητική εκπαίδευση σε αεροσκάφη και εξομοιωτές πτήσεων για την απόκτηση του επαγγελματικού πτυχίου πιλότου πολιτικής αεροπορίας, ξεκινώντας από τον Οκτώβριο του 2018 για την πρώτη ομάδα υποψηφίων.

Οι πρώτοι 30 υποψήφιοι εντάχθηκαν στο πρόγραμμα των σχολών τον Οκτώβριο του 2018 και μέσα στο 2019 θα ενταχθούν και οι υπόλοιποι υποψήφιοι.

ΣΤΗΡΙΖΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ, ΕΙΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ ΣΤΗ ΓΕΝΙΑ ΤΟΥ ΑΥΡΙΟ.

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.

2013 - 2018

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ "ΚΟΝΤΑ ΣΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ"



1.500
ΦΟΙΤΗΤΕΣ

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 1.500 φοιτητές από τα 6 ακαδημαϊκά έτη του προγράμματος (2013/14, 2014/15, 2015/16, 2016/17, 2017/18 και 2018/19), λαμβάνουν από την AEGEAN και την Olympic Air δωρεάν εισιτήρια για όλη τη διάρκεια των σπουδών τους.

ΧΟΡΗΓΟΥΜΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΑ ΦΟΙΤΗΤΙΚΟΥΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥΣ:

- Εσοπομία - φοιτητικός διαγωνισμός που διοργανώνεται κάθε χρόνο.
- Φοιτητικός διαγωνισμός για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «Νίκος Αναλυτής», που διοργανώνει το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ.
- Παράλληλα, στηρίζουμε όλες τις διοργανώσεις TEDx στην Ελλάδα.

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΜΕ ΕΝΕΡΓΑ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ:

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

Συμμετέχουμε σε ημέρες καριέρας για ενημέρωση και καθοδήγηση νέων αποφοίτων και προσέλκυση ταλέντων.

ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

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

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

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “GET INTO”

Η AEGEAN συνεργάστηκε με τον φιλανθρωπικό οργανισμό Prince's Trust International και το Ίδρυμα Μποδοσάκη στο πλαίσιο του προγράμματος “Get Into”. Με αυτήν τη συνεργασία, η εταιρεία προσέφερε τη δυνατότητα σε νέους 18-30 ετών να αποκτήσουν την απαιτούμενη εκπαίδευση και κατάρτιση και τους έδωσε τα εφόδια για να πραγματοποιήσουν τα πρώτα επαγγελματικά βήματά τους.

Ύστερα από συμμετοχή σε Open Day, προσωπικές συνεντεύξεις και εκπαίδευση πάνω σε soft & hard skills, επιλέχθηκαν οι 12 νέοι που ξεκίνησαν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στο Call Center της Aegean.

ΠΡΟΒΑΛΛΟΥΜΕ ΜΕ ΚΑΘΕ ΤΡΟΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΜΑΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

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

Εν πτήξει

- Το περιοδικό BLUE συντροφεύει τους επιβάτες μας από την αρχή της λειτουργίας μας και παρουσιάζει μοναδικά αφιέρωματα και οδηγούς για τους προορισμούς μας στην Ελλάδα.



- 7 από τα αεροσκάφη μας είναι ειδικά βαμμένα, ώστε να προβάλλονται οι ιστοτόποι:

www.discovergreece.com

www.visitgreece.gr

www.visitacropolismuseum.gr



ΕΙΜΑΣΤΕ ΜΟΝΙΜΟΙ ΧΟΡΗΓΟΙ:

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

**ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΜΕ ΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟ, ΕΙΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ ΣΤΙΣ ΕΘΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΕΣ ΤΩΝ ΑΘΛΗΤΩΝ ΜΑΣ.**

Το 2018 ήμασταν Επίσημος Αερομεταφορέας στις Εθνικές Ομάδες Καλαθοσφαίρισης Ανδρών και Γυναικών.
Το 2018 ήμασταν Μεγάλος Χορηγός του ΣΕΓΑΣ στις διοργανώσεις του Αυθεντικού Μαραθωνίου Αθήνας, Ημιμαραθωνίου και των Run Greece.

**ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΣΤΗΡΙΖΟΥΜΕ:**

- Τη διοργάνωση των Special Olympics.
- Τοπικές αθλητικές ομάδες (ΚΑΕ Κολοσσός Ρόδου, ΚΑΕ Ρεθύμνου, Γυναικεία ομάδα βόλλευ ΑΟ Θήρας).
- 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).



6.

Δημιουργώντας αξία αξία για το περιβάλλον

Ο ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΑΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ
ΤΗΣ AEGEAN AIRLINES.

6. ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

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

Αναπόσπαστο τμήμα της γενικότερης πολιτικής της 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 εταιρείας, στο πλαίσιο της προσπάθειας μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της εταιρείας.

Η Διοίκηση της εταιρείας τεκμηριώνει τη δέσμευσή της στην προστασία του περιβάλλοντος μέσα από την περιβαλλοντική πολιτική της εταιρείας, η οποία δεν περιορίζεται στην υιοθέτηση ενδεδειγμένων και βέλτιστων «πράσινων» πρακτικών, αλλά επεκτείνεται και σε δράσεις ευαισθητοποίησης του κοινού αλλά και των εργαζομένων της, καθώς και στην υποστήριξη φορέων που εργάζονται για την προστασία του περιβάλλοντος. Η περιβαλλοντική συμμόρφωση και οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της εταιρείας τεκμηριώνονται με τη πιστοποίηση κατά τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO14001:2015, παρέχοντας κατά τον τρόπο αυτόν πλήρη και ευρύτατη διαφάνεια ως προς την περιβαλλοντική μέριμνα και την προστασία που παρέχεται.



6.1 ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

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

Οι προσπάθειες μας διέπονται από την απλή εξίσωση:



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

Από 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 λογισμικό συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση της περιβαλλοντικής διαχείρισης καθώς μειώνει τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά περίπου 800 τόνους ανά μήνα.

Μείωση Βάρους Αεροσκαφών

Η AEGEAN έχει αναλάβει πρωτοβουλίες σχετικά με τη μείωση βάρους στα αεροσκάφη που έχουν ως αποτέλεσμα θετικό αντίκτυπο, τόσο από οικονομική, όσο και από περιβαλλοντική 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

350

TONNES CO₂

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ
ΚΑΥΣΙΜΩΝ

800

TONNES CO₂

ΝΕΟ
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ

50

TONNES CO₂

ΝΕΑ ΕΛΑΦΡΙΑ
TROLLEYS

40

TONNES CO₂

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ
ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΝΕΡΟΥ

450

TONNES CO₂

ΝΕΕΣ ΘΕΣΕΙΣ
ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

15

TONNES CO₂

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ
ΕΓΓΡΑΦΑ



ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ	2018	2017
Αποδοτικότητα καυσίμου, Επιβάτες (kgr/100 ρkm)	3,78	3,66
Αποδοτικότητα καυσίμου, Επιβάτες (lt/100 ρkm)	4,78	4,63
Block Hours	187.205	153.740
Κατανάλωση καυσίμου (tonnes)	404.294	318.241
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO ₂) (tonnes)	1.273.526	1.002.459
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, Επιβάτες (kgr/100 ρkm)	8,87	8,67
Εκπομπές μεθανίου (CH ₄) (tonnes)	13,2	11,5
Εκπομπές οξειδίων του αζώτου (NO _x) (tonnes)	4.351,1	3.922,4
Ένταση εκπομπών οξειδίων του αζώτου, Επιβάτες (g/100 ρkm)	30,4	29,7
Εκπομπές μονοξειδίου του άνθρακα (CO) (tonnes)	2.694,9	2.439,1
Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO ₂) (tonnes)	402,6	362,8
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του θείου, Επιβάτες (g/100 ρkm)	2,82	2,75
Εκπομπές υποξειδίου του αζώτου (N ₂ O) (tonnes)	34,6	31,2
Ένταση εκπομπών υποξειδίου του αζώτου, Επιβάτες (g/100 ρkm)	0,24	0,24

Τα στοιχεία υπολογίστηκαν σύμφωνα με τις IPCC Guidelines και την Tier 1 Methodology, και συμπεριλαμβάνουν το σύνολο των πτήσεων (International and Domestic) του στόλου της Αεροπορίας Αιγαίου και της θυγατρικής της Olympic Air για το έτος 2018..

Από το 2010, οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, υποβάλλονται στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας Εκπομπών, όπου και ελέγχονται από ανεξάρτητο διαπιστευμένο φορέα.

Η AEGEAN καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας και εντός των κτηριακών της εγκαταστάσεων.

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

	2018	2017
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (Gj) Κτίρια Δ.Α.Α. (57, 53)	10.218	10.422
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ (Gj)* Κτίρια Δ.Α.Α. (57)	4.970	5.355
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ (lt) Κτίρια Δ.Α.Α. (57, 53)	6.070	5.852

* Πηγή μετατροπής σε joule: Natural Resources Canada

6.2 ΘΟΡΥΒΟΣ

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

Η ηχορύπανση έχει συνδεθεί με διάφορα προβλήματα υγείας, ενώ βλάπτει επίσης την άγρια πανίδα και χλωρίδα. Η 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 προσεγείωσης και απογείωσης, ώστε να ελαττώνεται ο αντίκτυπος θορύβου στο περιβάλλον. Τέλος, διερευνώνται περαιτέρω μέτρα μείωσης της ηχορύπανσης, όπως η μείωση των νυκτερινών πτήσεων, η χρήση εξειδικευμένης τεχνολογίας, τα συστήματα πλοήγησης με βάση δορυφόρο, κ.ά.

6.3 ΟΡΘΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΑΤΩΝ

Στο πλαίσιο της απτής δέσμευσης της AEGEAN ως προς την προστασία του περιβάλλοντος, όπως εκφράζεται ρητά και από την πιστοποίηση της εταιρείας κατά ISO 14001:2015, 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 πτήσει (είμαστε από τις λίγες εταιρείες που διαχωρίζουν τέσσερα είδη υλικών) με εξαιρετικά αποτελέσματα. Στο έδαφος, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης αναλωσίμων, αλλά και για ανακύκλωση των απορριμμάτων, όπου υπάρχει η δυνατότητα. Αναφορικά με τα οργανικά απορρίμματα, υλοποιούμε πρόγραμμα κομποστοποίησης σε συνεργασία με τον ΔΑΑ, ενώ το τελικό προϊόν λιπαίνει τους χώρους του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Σχετικά με τα επικίνδυνα απόβλητα, η φύση των εργασιών της εταιρείας υπογορεύει τη χρήση πολλών χημικών προϊόντων, η οποία διέπεται από αυστηρά πλαίσια που διασφαλίζουν την ορθή διαχείρισή τους, από τη χρήση μέχρι και την τελική κατάληξη. Τέλος, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού μετέτρεψε από χάρτινη σε ηλεκτρονική μορφή τις αποδείξεις πληρωμής μισθοδοσίας, εξοικονομώντας 120.000 χαρτιά ετησίως, ενώ από το 2015 αντικαταστήσαμε τα πλαστικά ποτήρια μιας χρήσης που χρησιμοποιούσαμε κατά την διάρκεια του service στις πτήσεις, με χάρτινα. Σε αυτό το πλαίσιο, το 2019 θα ολοκληρωθεί και η αντικατάσταση των πλαστικών ποτηριών που χρησιμοποιούμε στα γραφεία της εταιρείας μας, εξοικονομώντας με αυτόν τον τρόπο 4.292 πλαστικά τεμάχια.

	2018	2017
Ανακύκλωση εν πτήσει (σε τόνους)*		
Χαρτί	17,3	14,6
Πλαστικό	4,3	3,1
Αλουμίνιο	0,61	0,23
Γυαλί	18,9	10,7
Ανακύκλωση στερεών απορριμμάτων σε ΔΑΑ (σε τόνους)		
Χαρτί	30,2	36,2
Πλαστικό	3,3	1,8
Οργανικά	2,3	0,01
Ξύλο	8,0	0,98
Μέταλλο	5,8	0,5
Ορθή διαχείριση επικίνδυνων απορριμμάτων (σε τόνους)		
Στην τεχνική βάση των Αθηνών	68,8	87,6

* Τυχόν αυξομειώσεις στην ανακύκλωση εν πτήσει, οφείλονται σε μεγάλο βαθμό στις προτιμήσεις των επιβατών μας.



6.4 ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ

Η εταιρεία μας υποστηρίζει το έργο πολλών φορέων περιβαλλοντικής προστασίας με κάθε δυνατό τρόπο. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το έργο της εταιρείας κατά τη μεταφορά τραυματισμένων άγριων ζώων για θεραπεία, βοηθώντας την επανένταξή τους στη φύση. Από το 2014 έως και το 2018 ανταποκριθήκαμε σε συνολικά 13 αιτήματα μεταφοράς ζώων (τα 3 από αυτά το 2018) και συγκεκριμένα:

- Μαυρόγυπες που βρέθηκαν τραυματισμένοι στην Αλεξανδρούπολη και απελευθερώθηκαν στον Εθνικό Δρυμό Δαδιά στον Έβρο, σε συνεργασία με την ANIMA.
- Κρι-κρι που μεταφέρθηκε εσπευσμένα από τα Χανιά στην Αθήνα.
- Θαλάσσιες χελώνες οι οποίες βρέθηκαν στη Ζάκυνθο, στη Σκιάθο, στην Κάρπαθο και τη Λέρο.
- Υπερήλικη και τρίποδη σκυλίτσα η οποία μετά από 10 χρόνια παραμονής στον δρόμο, υιοθετήθηκε και μεταφέρθηκε από την Θεσσαλονίκη στην Αθήνα στο νέο της σπίτι.
- Η Γιαννούλα μία ανάπηρη προβατίνα δύο χρονών, μεταφέρθηκε από το Ηράκλειο μέσω Αθήνας στην Ολλανδία, προκειμένου να ζήσει σε εξειδικευμένη φάρμα που φιλοξενεί ζώα σαν και αυτήν. Η διαδικασία δεν ήταν απλή καθώς η Γιαννούλα δεν θεωρείται ζώο συντροφιάς, αλλά βάσει νομοθεσίας «σφάγιο», οπότε δεν υπάρχει πρόβλεψη για μεταφορά ενώ είναι ζωντανό. Η μεταφορά με όχημα ή με αυτοκίνητο επίσης δεν ήταν εφικτή. Έτσι λοιπόν κατασκευάστηκε ειδικό ξύλινο κουτί ακολουθώντας προδιαγραφές της IATA και με τις ειδικές άδειες από το υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και της Κτηνιατρικής Υπηρεσίας της Κρήτης, η Γιαννούλα μπόρεσε να ταξιδέψει.



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

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

Η Διοίκηση της εταιρείας έχει αποφασίσει ως περίοδο αναφοράς της ετήσιας έκθεσης βιώσιμης ανάπτυξης το έτος 2018 και συγκεκριμένα, την ετήσια οικονομική χρήση 01/01/2018 - 31/12/2018, για τη διευκόλυνση των επενδυτών και των υπόλοιπων ενδιαφερόμενων μερών.

Η προηγούμενη έκθεση βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας δημοσιεύθηκε τον Ιούλιο του 2018 και αφορούσε στο έτος 2017.

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

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

Ο πίνακας περιεχομένων GRI βρίσκεται στη σελίδα 88.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

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

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

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.



Παράρτημα

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

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

Ουσιαστικά Θέματα	Σημαντικότερες Επιδράσεις ως προς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε	Όρια Επίδρασης οντότητες εντός ή εκτός του Ομίλου που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
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

Πίνακας περιεχομένων GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός Σελίδας ή Παραπομπή
GRI 101: Foundation 2016		
Γενικές Δημοσιοποιήσεις (επιλογή "core")		
	102-1 Όνομα του οργανισμού	13
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	13, 44-47
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	13
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	13
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	13
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	13, 30-31
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	4, 32, 42, 44-47, 60
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζόμενους	61
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	52-53
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	36-37
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	78-81
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	26-28
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	16-18
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπεύθυνου λήψης αποφάσεων	6-7
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	12
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	14-15
	102-40 Λίστα ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	24
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	62
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	24
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	24-25, 48-49
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	24-25
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	32, Ετήσιο δελτίο & απολογισμός 2018, σελ. 34*
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	26-28
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	26
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	**
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	26-28
	102-50 Περίοδος αναφοράς	84
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	84
	102-52 Κύκλος απολογισμού	84
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	84
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	84
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	88-90
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	84
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	30-37, 86-87
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	30-37
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	30-37

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός Σελίδας ή Παραπομπή	Παράλειψη
Ουσιαστικά Θέματα			
Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου			
GRI 201:	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	33	
Economic Performance 2016			
-	AEGEAN's own indicator: Αύξηση εξωστρέφειας και αναπτυξιακής δυναμικής	30-34	
Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό			
GRI 103:	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	44-51, 86-87	
Management Approach 2016	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-51	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	44-51	
GRI 417:	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ	48	
Marketing and Labeling 2016			
Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα			
GRI 103:	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	38-43, 86-87	
Management Approach 2016	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	38-43	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	38-43	
GRI 416:	416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία	39	
Customer Health & Safety 2016			
Διασφάλιση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία			
GRI 103:	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	54, 86-87	
Management Approach 2016	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	54	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	54	
GRI 412:	412-2 Εκπαίδευση προσωπικού πάνω σε πολιτικές ή διαδικασίες ανθρώπινων δικαιωμάτων	54	
Human Rights Assessment 2016			
GRI 103:	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	65, 86-87	
Management Approach 2016	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	65	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	65	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός Σελίδας ή Παραπομπή	Παράλειψη
Ουσιαστικά Θέματα			
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία			
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	65	
Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	70, 86-87 70 70	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που υποστηρίζονται	70	
Κατανάλωση Ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	79-80, 86-87 79-80 79-80	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	80	Η κατανάλωση καυσίμων στα κτήρια δημοσιοποιείται μόνο για τον σταθμό των Αθηνών. Δε δημοσιοποιείται η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης και η κατανάλωση καυσίμων του εταιρικού στόλου οχημάτων. Δε δημοσιοποιείται η κατανάλωση ηλεκτρισμού για τις εγκαταστάσεις της εταιρίας παρά μόνο για τον σταθμό των Αθηνών. Τα καύσιμα των αεροσκαφών δεν υπολογίζονται σε Joules ή πολλαπλάσια. Για το λόγο αυτό, δε δημοσιοποιείται η συνολική κατανάλωση σε Joules ή πολλαπλάσια. Λόγος παράλειψης: Οι πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες. Εξετάζουμε το ενδεχόμενο συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την επόμενη Έκθεση.
	302-3 Ενεργειακή ένταση	80	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	80	Δε δημοσιοποιούνται οι εκπομπές των καυσίμων στις κτηριακές εγκαταστάσεις (φυσικό αέριο, πετρέλαιο) και των καυσίμων του εταιρικού στόλου οχημάτων. Δε δημοσιοποιούνται οι συνολικές εκπομπές σε τόνους ισοδύναμου CO ₂ , αλλά η ποσότητα των εκπομπών για κάθε αέριο ξεχωριστά. Λόγος παράλειψης: Οι πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες. Εξετάζουμε το ενδεχόμενο συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την επόμενη Έκθεση.
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	80	

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΜΗΣΕΩΝ

A

Αέρια του θερμοκηπίου = Τα ατμοσφαιρικά αέρια ευθύνονται για την υπερθέρμανση του πλανήτη και την κλιματική αλλαγή. Τα σημαντικότερα αέρια θερμοκηπίου είναι το διοξείδιο του άνθρακα (CO₂), το μεθάνιο (CH₄) και το νιτρώδες οξείδιο (N₂O). Λιγότερο διαδεδομένα - αλλά πολύ ισχυρά - αέρια θερμοκηπίου είναι οι υδροφθοράνθρακες (HFCs), οι υπερφθοράνθρακες (PFCs) και το εξαφθοριούχο θείο (SF₆).

(Πηγή: <https://unfccc.int/index.php/process-and-meetings/the-convention/glossary-of-climate-change-acronyms-and-terms>)

Αίθουσα Διακεκριμένης Θέσης (Business Lounge) = Οι επιβάτες της AEGEAN που ταξιδεύουν σε διακεκριμένη θέση (Business Class), οι κάτοχοι της Gold "Miles+Bonus" κάρτας, καθώς και όλοι οι κάτοχοι καρτών αεροπορικών εταιρειών με το διακριτικό Star Alliance Gold, έχουν πρόσβαση στις Αίθουσες Διακεκριμένης Θέσης. Στις εν λόγω αίθουσες προσφέρονται ροφήματα και γεύματα, δυνατότητα φόρτισης ηλεκτρονικών συσκευών, δωρεάν πρόσβαση σε internet υψηλών ταχυτήτων καθώς επίσης και δωρεάν ημερήσιος και περιοδικός τύπος.

(Πηγή: <https://el.aegeanair.com/taksidepste/sto-aerodromio/lounges-info/>)

ΑμΕΑ (Άτομα με Ειδικές Ανάγκες) = Περιλαμβάνουν εκείνους που έχουν μακροχρόνιες σωματικές, πνευματικές, διανοητικές ή αισθητηριακές διαταραχές οι οποίες σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια ενδέχεται να επηρεάσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στην κοινωνία σε ισότιμη βάση με τους άλλους.

(Πηγή: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>)

Ανθρακικό αποτύπωμα = Το Ανθρακικό Αποτύπωμα είναι το σύνολο των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου οι οποίες προκαλούνται άμεσα ή έμμεσα από ένα άτομο, προϊόν, οργανισμό ή εκδήλωση.

(Πηγή: <http://www.desfa.gr/safety-environment-quality/environment/carbon-footprint>)

Αποδοτικότητα Καυσίμου = Η αποδοτικότητα του καυσίμου ορίζεται ως ο ρυθμός χρησιμοποίησης του αναγωγικού αερίου (CO και H₂) και η μετατροπή τους σε CO₂ και υδρατμούς.

(Πηγή: <https://www.sciencedirect.com/topics/engineering/fuel-efficiency>)

Αριθμοδείκτης Ιδίων κεφαλαίων (equity ratio) = Δείκτης των ιδίων μετοχών και των κερδών εις νέο σε σταθμισμένα περιουσιακά στοιχεία.

B

Βιοποικιλότητα = Η μεταβλητότητα μεταξύ των ζωντανών οργανισμών από χερσαία, θαλάσσια και άλλα οικοσυστήματα. Η βιοποικιλότητα περιλαμβάνει μεταβλητότητα σε γενετικά, είδη και οικοσυστήματα.

(Πηγή: Intergovernmental Panel on Climate Change, Climate Change 2014, Synthesis Report)

Βιώσιμη Ανάπτυξη = Βιώσιμη ανάπτυξη είναι μια ανάπτυξη που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του παρόντος χωρίς να διακυβεύεται η ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιούν τις δικές τους ανάγκες.

(Πηγή: <http://www.un-documents.net/ocf-02.htm#1>)

Δ

Δρομολόγια Άγονων Γραμμών = Τακτικές γραμμές στις οποίες έχουν επιβληθεί υποχρεώσεις παροχής δημόσιας υπηρεσίας από την Ελληνική Δημοκρατία βάσει των Άρθρων 16, 17 & 18 του Κανονισμού (ΕΚ) αρ.1008/2008 και τις εκάστοτε αποφάσεις του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, τις οποίες ανέλαβε προς εκμετάλλευση η θυγατρική εταιρεία της AEGEAN AIRLINES, OLYMPIC AIR, κατόπιν κατακύρωσης βάσει σχετικής διαγωνιστικής διαδικασίας και για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, με την εκτέλεση τακτικών πτήσεων στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών δημόσιας υπηρεσίας, και ειδικότερα τα δρομολόγια:

1. Αθήνα-Σκιάθος,
2. Αθήνα-Ζάκυνθος,
3. Αθήνα-Πάρος,
4. Αθήνα-Κύθηρα,
5. Αθήνα-Κάρπαθος,

6. Αθήνα-Ικαρία,
7. Αθήνα-Λέρος,
8. Αθήνα-Σκύρος,
9. Αθήνα-Νάξος,
10. Αθήνα-Μήλος,

11. Αθήνα-Σπεία,
12. Θεσσαλονίκη-Χίος,
13. Θεσσαλονίκη-Σάμος,
14. Θεσσαλονίκη-Καλαμάτα,
15. Ρόδος-Καστελόριζο.

Ε

Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) = Η Ε.Γ.Σ.Σ.Ε. καθορίζει τους ελάχιστους όρους εργασίας, μισθών και ημερομισθίων στον ιδιωτικό τομέα.

(Πηγή: <https://www.kepea.gr/article.php?cat=15>)

Εμβέλεια πτήσης = Η μεγαλύτερη δυνατή απόσταση που μπορεί να διανύσει ένα αεροπλάνο χωρίς να χρειαστεί ανεφοδιασμό καυσίμου.

(Πηγή: <https://www.grc.nasa.gov/WWW/K-12/airplane/range.html>)

Εξομοιωτής = Ο εξομοιωτής πτήσης είναι ένα σύστημα που μέσω κίνησης και κραδασμών προσομοιώνει τη λειτουργία του αεροσκάφους. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εκπαίδευση και ελέγχους ικανότητας.

(Πηγή: https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/206904_EASA_EHEST_HE_10.pdf)

Επιχειρησιακή συνέχεια = Ως “επιχειρησιακή συνέχεια” ορίζεται η αδιάλειπτη επιχειρησιακή λειτουργία. Ο όρος χρησιμοποιείται για να αποδώσει την ανάγκη διασφάλισης της συνέχειας της επιχειρησιακής δραστηριότητας, κάτω από οποιαδήποτε συνθήκες, ιδίως σε περιόδους όπου έκτακτα γεγονότα προκαλούν μείζονα τεχνικά και άλλα προβλήματα, τα οποία απειλούν να διακόψουν ή/και διακόπτουν ξαφνικά την επιχειρησιακή λειτουργία.

(Πηγή: <https://www.bankofgreece.gr/Pages/el/PaymentsSystems/BusinessContinuity.aspx>)

Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας Δικαιωμάτων Εκπομπών = Το ΣΕΔΕ αποτελεί το βασικό εργαλείο της ΕΕ για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου με οικονομικά αποδοτικό τρόπο, παραμένει έως και σήμερα η μεγαλύτερη αγορά ανθρακούχων εκπομπών και λειτουργεί και στις 28 χώρες της ΕΕ, καθώς και στην Ισλανδία, το Λίχτενστάιν και τη Νορβηγία. Το (ΣΕΔΕ) θέτει ανώτατο όριο στις ποσότητες CO₂ που μπορούν να εκπέμπουν η βιομηχανία και οι σταθμοί παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας.

(Πηγή: <http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=456&language=el-GR>)

Κ

Κομποστοποίηση = Η αερόβια αποσύνθεση βιοδιασπώμενων αποβλήτων κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες και η ανασύσταση τους σε μαυρόχωμα (χώμα στο οποίο έχουν αποσυντεθεί ακατέργαστες οργανικές ύλες, όπως π.χ. φύλλα, καρποί δέντρων, κοπριά ζώων) μέσα από τη δράση μικρο - και μακρο- οργανισμών.

(Πηγή: European Commission, Success stories on composting and separate collection)

Ο

ΟΗΕ = Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών ιδρύθηκε στις 24 Οκτωβρίου 1945 και αριθμεί σήμερα 193 κράτη-μέλη. Οι βασικοί σκοποί του Οργανισμού περιλαμβάνουν τη διατήρηση της διεθνούς ειρήνης και ασφάλειας, την ανάπτυξη, καθώς και τη συνεργασία μεταξύ των Εθνών, για την επίλυση διεθνών κρίσεων και την προώθηση της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

(Πηγή: <https://www.mfa.gr/exoteriki-politiki/i-ellada-stous-diethneis-organismous/ohe.html>)

Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ = Το Οικουμενικό Σύμφωνο (UN Global Compact), καλεί τις επιχειρήσεις να ευθυγραμμίσουν τις λειτουργίες και τις στρατηγικές τους σύμφωνα με 10 παγκόσμια αποδεκτές αρχές στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς.

(Πηγή: <https://www.csrhellas.net/network/global-compact/gc-mia-pagosmia-protouvoulia/>)

Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) = Ο ΟΟΣΑ είναι ένας διεθνής οργανισμός που εργάζεται για τη δημιουργία καλύτερων πολιτικών για καλύτερες ζωές. Στόχος του ΟΟΣΑ είναι η διαμόρφωση πολιτικών που προάγουν την ισότητα, τις ευκαιρίες και την ευημερία για όλους.

(Πηγή: <https://www.oecd.org/about/>)

Π

Πρόγραμμα Επιβράβευσης = Η AEGEAN προσφέρει το πρόγραμμα επιβράβευσης Miles+Bonus, με το οποίο παρέχει επιπρόσθετα προνόμια και υπηρεσίες σε επιβάτες που ταξιδεύουν συχνά με την εταιρεία.

(Πηγή: <https://el.aegeanair.com/milesandbonus/about-the-program/>)

P

Ρύποι ή Εκπομπές Ρύπων = Ένας ρύπος είναι μια ουσία που υπάρχει σε συγκεντρώσεις που μπορεί να βλάψουν οργανισμούς (ανθρώπους, φυτά και ζώα) ή να υπερβούν ένα πρότυπο ποιότητας περιβάλλοντος.
(Πηγή: <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=2073>)

Σ

Συντελεστής πληρότητας = Για μία μόνο πτήση, ο συντελεστής πληρότητας μπορεί να υπολογιστεί διαιρώντας τον αριθμό των επιβατών με τον αριθμό των θέσεων.
(Πηγή: http://web.mit.edu/airlinedata/www/Res_Glossary.html)

Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας (ΣΔΑ) = Ένα σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας είναι μια σειρά καθορισμένων διαδικασιών σε ολόκληρο τον οργανισμό που παρέχουν αποτελεσματική λήψη αποφάσεων λαμβάνοντας υπόψη τα ρίσκα που σχετίζονται με την καθημερινή δραστηριότητα μιας επιχείρησης
(Πηγή: <https://www.easa.europa.eu/easa-and-you/safety-management/safety-management-system-sms>)

Υ

Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) = Αποτελεί δημόσια υπηρεσία του υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, διοικείται από τον Διοικητή και τους Υποδιοικητές της και έχει ως αποστολή της την οργάνωση, ανάπτυξη και έλεγχο του συστήματος αερομεταφορών της χώρας, καθώς και τη μελέτη και διατύπωση εισηγήσεων προς τον υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για τη διαμόρφωση της πολιτικής στις αερομεταφορές γενικά.
(Πηγή: <http://www.ypa.gr/profile/mission/>)

Χ

Χαρτί FSC = Χαρτί πιστοποιημένο με βάση τις αρχές του οργανισμού Forest Stewardship Council, που εξασφαλίζει ότι το προϊόν προέρχεται από μια δασική και εφοδιαστική αλυσίδα που διαχειρίζεται υπεύθυνα.
(Πηγή: <https://ic.fsc.org/en/what-is-fsc-certification>)

Χιλιόμετρικοί Επιβάτες (RPKs) = Επιβάτης που πληρώνει ένα εισιτήριο και μετακινείται κατά ένα χιλιόμετρο. Αποτελεί το πιο συνηθισμένο μέτρο της ζήτησης για αεροπορικά ταξίδια.
(Πηγή: ATA Airline Handbook)

A

Air Operator's Certificate (AOC) = Το Πιστοποιητικό Αερομεταφορέα είναι η εξουσιοδότηση που χορηγείται από τις εκάστοτε εθνικές αρχές πολιτικής αεροπορίας που επιτρέπουν σε μια εταιρεία να πραγματοποιεί εμπορικές δραστηριότητες.
(Πηγή: <https://www.casa.gov.au/standard-page/what-aoc>)

B

Block Hours = Είναι ο χρόνος από τη στιγμή που κλείνει η πόρτα του αεροσκάφους κατά την αναχώρηση μιας πτήσης εισοδήματος έως τη στιγμή που ανοίγει η πόρτα του αεροσκάφους στην πύλη άφιξης μετά την προσγείωσή του. Οι ώρες λειτουργίας είναι το βασικό μέτρο της χρήσης ενός αεροσκάφους.
(Πηγή: http://web.mit.edu/airlinedata/www/Res_Glossary.html)

C

CO₂ (Διοξείδιο του άνθρακα) = Το διοξείδιο του άνθρακα είναι ένα άχρωμο αέριο που σχηματίζεται κατά την καύση οποιουδήποτε υλικού που περιέχει άνθρακα και αποτελεί ένα σημαντικό αέριο του θερμοκηπίου.
(Πηγή: ΟΟΣΑ)

E

European Aviation Safety Agency (EASA) = Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Ασφάλειας της Αεροπορίας εξασφαλίζει την ασφάλεια και προστασία του περιβάλλοντος στον τομέα των αερομεταφορών στην Ευρώπη.
(Πηγή: https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/easa_el)

EBITDA (Κέρδη Προ Τόκων, Φόρων και Αποσβέσεων) = Ένα οικονομικό μέτρο που ορίζεται ως τα έσοδα μείον το κόστος των πωληθέντων προϊόντων και των πωλήσεων αυτών, των γενικών και διοικητικών εξόδων. Με άλλα λόγια, λειτουργικά και μη λειτουργικά κέρδη πριν από την αφαίρεση των τόκων και των φόρων εισοδήματος. Τα έξοδα αποσβέσεων δεν περιλαμβάνονται στο κόστος.
(Πηγή: Nasdaq)

EBT (Έσοδα Προ Φόρων) = Χρηματοοικονομικός Δείκτης. Τα κέρδη προ φόρων ή έσοδα προ φόρων, είναι το τελευταίο υποσύνολο που εμφανίζεται στην κατάσταση λογαριασμού αποτελεσμάτων πριν από το προτελευταία σειρά του στοιχείου καθαρού εισοδήματος.
(Πηγή: Corporate Finance Institute)

G

Global Reporting Initiative (GRI) = Το GRI είναι ένας ανεξάρτητος διεθνής οργανισμός που πρωτοστάτησε στην υποβολή εκθέσεων για την αειφορία από το 1997. Το βασικό προϊόν της GRI είναι τα πρότυπα αναφοράς για την αειφορία που διατίθενται ως δωρεάν δημόσιο αγαθό.
(Πηγή: <https://www.globalreporting.org>)

H

Hedging (αντιστάθμιση κινδύνου) = Οι στρατηγικές χρηματοοικονομικής και επιχειρησιακής αντιστάθμισης εξυπηρετούν τους διαχειριστές της αεροπορίας ως εργαλείο, για την αντιμετώπιση των υψηλών και ασταθών τιμών των καυσίμων.
(Πηγή: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1057521914000301>)

I

IATA = Η Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (IATA) είναι η εμπορική ένωση για τις αεροπορικές εταιρείες παγκοσμίως, που αντιπροσωπεύει περίπου 290 αεροπορικές εταιρείες ή το 82% της συνολικής εναέριας κυκλοφορίας.
(Πηγή: <https://www.iata.org>)

ICAO = Ο Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO) είναι ένας εξειδικευμένος οργανισμός του ΟΗΕ, ο οποίος ιδρύθηκε το 1944 για να διαχειριστεί τη διοίκηση και τη διακυβέρνηση της Σύμβασης για τη Διεθνή Πολιτική Αεροπορία (Σύμβαση του Σικάγου).
(Πηγή: <https://www.icao.int>)

IOSA = Το Πρόγραμμα Ελέγχου Επιχειρησιακής Ασφάλειας της IATA (IOSA) είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο και αποδεκτό σύστημα αξιολόγησης σχεδιασμένο για την αξιολόγηση των λειτουργικών συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου μιας αεροπορικής εταιρείας.
(Πηγή: <https://www.iata.org/whatwedo/safety/audit/iosa/Pages/index.aspx>)

IPCC Guidelines = Η Διακυβερνητική Επιτροπή για την Κλιματική Αλλαγή (Intergovernmental Panel on Climate Change) δημοσιεύει οδηγίες που συνοψίζουν τις βασικές προσεγγίσεις για την απογραφή αερίων του θερμοκηπίου και παρέχουν καθοδήγηση σχετικά με τη χρήση τους.
(Πηγή: https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/support/Primer_2006GLs.pdf)

ISAGO = Ο Έλεγχος Ασφάλειας της IATA για τις Εδαφικές Δραστηριότητες (ISAGO) βασίστηκε σε "κορμό" των προτύπων ελέγχου που εφαρμόζονται σε όλες τις εταιρείες εδάφους παγκοσμίως, σε συνδυασμό με ένα ομοιόμορφο σύνολο προτύπων που σχετίζονται με τις συγκεκριμένες δραστηριότητες οποιουδήποτε χειριστή εδάφους.
(Πηγή: <https://www.iata.org/whatwedo/safety/audit/isago/Pages/index.aspx>)

ISO 10002 = Το διεθνές πρότυπο 10002 του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης παρέχει οδηγίες για τη διαδικασία αντιμετώπισης παραπόνων σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ενός οργανισμού, συμπεριλαμβανομένου του προγραμματισμού, του σχεδιασμού, της ανάπτυξης, της λειτουργίας, της συντήρησης και της βελτίωσης.
(Πηγή: <https://www.iso.org/standard/71580.html>)

ISO14001:20015 = Καθορίζει απαιτήσεις για ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης που επιτρέπει σε έναν οργανισμό να αναπτύξει και να εφαρμόσει μια πολιτική και στόχους που να λαμβάνουν υπόψη τις νομικές απαιτήσεις και άλλες απαιτήσεις στις οποίες ο οργανισμός προσυπογράφει και πληροφορίες για σημαντικές περιβαλλοντικές πτυχές. Εφαρμόζεται σε εκείνες τις περιβαλλοντικές πτυχές που ο οργανισμός αναγνωρίζει ως εκείνες που μπορεί να ελέγξει και που μπορεί να επηρεάσει. (Πηγή: <https://www.iso.org/standard/31807.html>)

ISO9001:2015 = Καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας, οι οποίες πρέπει να εφαρμόζονται όταν ένας οργανισμός πρέπει να αποδείξει την ικανότητά του να παρέχει με συνέπεια, προϊόντα και υπηρεσίες, που ανταποκρίνονται στις νομοθετικές, κανονιστικές απαιτήσεις και στις απαιτήσεις του πελάτη και στοχεύει στην ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών βελτίωσης του συστήματος και της διασφάλισης της συμμόρφωσης με τον πελάτη και των εφαρμοστέων κανονιστικών και κανονιστικών απαιτήσεων. (Πηγή: http://www.elot.gr/1280_ELL_HTML.aspx)

J

Jet = Ένα είδος κινητήρα που αναρροφά αέρα στο μπροστινό μέρος για να αναμειχθεί με το καύσιμο και στη συνέχεια εκτοξεύει θερμό αέρα και καυσαέρια μέσα από το ακροφύσιο. Αυτή η εκτόξευση ωθεί τον κινητήρα προς τα εμπρός. (Πηγή: <https://www.nasa.gov/audience/forstudents/k-4/dictionary/Jet.html>)

O

OHSAS 18001: 2007 = Η πιστοποίηση διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία, είναι ένα διεθνές πρότυπο που παρέχει ένα πλαίσιο για τον εντοπισμό, τον έλεγχο και τη μείωση των κινδύνων που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας. (Πηγή: <https://www.certificationeurope.com/certification/ohsas-18001-occupational-health-and-safety-management/>)

P

PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) = Πρότυπα για την ασφάλεια των δεδομένων των κατόχων καρτών πληρωμών ανά τον κόσμο. (Πηγή: https://de.pcisecuritystandards.org/about_us/)

S

Sharklets = Νέες μεγάλες πτέρυγες που δημιούργησε η Airbus, ειδικά σχεδιασμένες για να βελτιώσουν την οικολογική αποδοτικότητα και την απόδοση ωφέλιμου φορτίου της οικογένειας A320. (Πηγή: <https://www.airbus.com/newsroom/press-releases/en/2009/11/airbus-launches-sharklet-large-wingtip-devices-for-a320-family-with-commitment-from-air-new-zealand.html>)

Skytrax = Το Skytrax ιδρύθηκε το 1989 και εδρεύει στο Λονδίνο του Ηνωμένου Βασιλείου. Είναι Ειδικός Σύμβουλος Έρευνας και Ποιότητας για τον κλάδο των αερομεταφορών, συμβουλευόντας τις αεροπορικές εταιρείες και τα αεροδρόμια σε όλο τον κόσμο για τη βελτίωση της ποιότητας και για θέματα ηγεσίας. (Πηγή: Skytraxratings.com)

Star Alliance = Η Star Alliance Services GmbH δημιουργήθηκε το 1997 για να διαχειριστεί το δίκτυο Star Alliance για λογαριασμό των μελών της. Πέντε αεροπορικές εταιρείες δημιούργησαν την Star Alliance ως την πρώτη παγκόσμια αεροπορική συμμαχία. (Πηγή: staralliance.com)

Sustainable Development Goals (SDGs) = Τα 193 κράτη μέλη των Ηνωμένων Εθνών υιοθέτησαν το 2015 ένα σχέδιο για την επίτευξη ενός καλύτερου μέλλοντος για όλους, σχεδιάζοντας μια διαδρομή για τα επόμενα 15 χρόνια προς την εξάλειψη της ακραίας φτώχειας, την καταπολέμηση της ανισότητας και της αδικίας και την προστασία του πλανήτη μας, μέσω της θέσπισης 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης. (Πηγή: <https://www.csrhellas.net/network/sdgs/>)

T

Turbo-prop = Ο στροβιλοκινητήρας χρησιμοποιεί πυρήνα αεριοστρόβιλου για να γυρίσει μια έλικα. Ο πυρήνας είναι πολύ παρόμοιος με αυτόν ενός turbojet, εκτός του ότι αντί να ωθεί όλο το καυτό καυσαέριο μέσα από το ακροφύσιο για να παράγει ώθηση, το μεγαλύτερο μέρος της ενέργειας των καυσαερίων χρησιμοποιείται για να γυρίσει τον στρόβιλο. Το σύστημα συμπληρώνεται από τον άξονα μετάδοσης κίνησης, ο οποίος συνδέεται με κιβώτιο ταχυτήτων και την έλικα. (Πηγή: <https://www.grc.nasa.gov/www/k-12/airplane/aturbp.html>)



MIX
Paper from
responsible sources
FSC® C125047

A STAR ALLIANCE MEMBER 

SCHOSQUARE