

με προορισμό **εσάς**



Περιεχόμενα

04

I. ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

06

II. ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΣΗΜΕΙΑ

08

III. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ

- | | |
|--------------------------------------|----|
| 1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας | 9 |
| 2. Ο Όμιλος Attica | 11 |

18

IV. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

- | | |
|--|----|
| 1. Εταιρική Διακυβέρνηση | 20 |
| 2. Διοίκηση Υπευθυνότητας | 24 |
| 3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι | 26 |
| 4. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι | 31 |

32

V. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- | | |
|--|----|
| 1. Ανάπτυξη Οικονομίας | 34 |
| 2. Υποστήριξη Κοινωνίας | 36 |
| 3. Υπεύθυνες Συνεργασίες | 41 |
| 4. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι | 43 |

44

VI. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- | | |
|--|----|
| 1. Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία | 46 |
| 2. Υγεία και Ασφάλεια | 49 |
| 3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα | 51 |
| 4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη | 53 |
| 5. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι | 56 |

58

VII. ΠΕΛΑΤΕΣ

- | | |
|--|----|
| 1. Ασφάλεια και Προστασία | 60 |
| 2. Υπεύθυνη Επικοινωνία | 64 |
| 3. Ποιότητα και Ικανοποίηση | 65 |
| 4. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι | 69 |

70

VIII. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- | | |
|--|----|
| 1. Ποιότητα Αέρα και Ενέργεια | 72 |
| 2. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα | 76 |
| 3. Νερό και Υγρά Απόβλητα | 79 |
| 4. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι | 81 |

82

IX. ΣΥΝΟΨΗ

- | | |
|---|-----|
| 1. Σχετικά με τον Απολογισμό | 82 |
| 2. Περιληπτικά Στοιχεία | 83 |
| 3. Πίνακες Οικουμενικού Συμφώνου, Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ISO26000 και GRI | 97 |
| 4. Ορολογία | 102 |
| 5. Έντυπο Αξιολόγησης | 103 |

ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ



Αγαπητοί Αναγνώστες,

Το 2017 αποτέλεσε έτος προκλήσεων για τον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας, κατά το οποίο σημειώθηκε σταδιακή ανάκαμψη της ζήτησης ακτοπλοϊκών υπηρεσιών, έπειτα από την υποχώρηση των προηγούμενων ετών. Από την άλλη πλευρά, προβληματισμό προκαλεί η συνεχής άνοδος στις τιμές των καυσίμων, ενώ οι υποβαθμισμένες λιμενικές υποδομές και ο ισχυρός ανταγωνισμός συνεχίζουν να επηρεάζουν αρνητικά την προοπτική του κλάδου. Παρά τις δύσκολες συνθήκες στο ελληνικό οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον, υπήρχαν και θετικές εξελίξεις στην πορεία του κλάδου της επιβατηγού ναυτιλίας, καθώς η διαφανόμενη ανάκαμψη της οικονομίας και η ενίσχυση των αφίξεων τουριστών δημιουργούν θετικές προοπτικές για ανάπτυξη του κλάδου.

Για όλους εμάς στον Όμιλο Attica, η επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων ήταν και παραμένει άμεσα συνδεδεμένη με το γενικό στόχο μας να δημιουργούμε και να διατηρούμε σχέση εμπιστοσύνης με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Καθώς λοιπόν, η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί βασική αρχή λειτουργίας μας, εστιάζουμε στους τομείς της Διοίκησης, της Κοινωνίας, των Εργαζομένων, των Πελατών και του Περιβάλλοντος, επιτυγχάνοντας σημαντικά αποτελέσματα για μία ακόμα χρονιά. Πιο συγκεκριμένα:

- Επικοινωνήσαμε Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς σε όλους τους εργαζομένους μας, χωρίς να παρουσιαστεί κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- Διατηρήσαμε στο ακέραιο τη δέσμευσή μας για στήριξη και ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών και της χώρας γενικότερα, διανέμοντας πάνω από €300 εκατ. σε οικονομική αξία στους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ενώ παράλληλα αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά 14,3%, μέσα από την παροχή εκπαιδευτικών εισιτηρίων και δράσεις υποστήριξης της κοινωνίας, όπως το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».
- Εντείναμε τις προσπάθειές μας να παρέχουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης, ενώ υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας σε όλους τους εργαζομένους στα πλοία μας.
- Συνεχίσαμε τις πρωτοβουλίες μας για την ασφάλεια των επιβατών μας και τους ελέγχους για την παροχή ασφαλών προϊόντων και υπηρεσιών στα πλοία μας, με ενδεικτικό παράδειγμα τις 45 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- Συνεχίσαμε την προσπάθειά μας για την εφαρμογή περιβαλλοντικά ορθών επιχειρηματικών πρακτικών και τη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, ενημερώνοντας όλους τους εργαζομένους μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.



Στον αντίποδα, κατά τη διάρκεια του έτους σημειώθηκε το δυσάρεστο περιστατικό προσάραξης του Blue Star Patmos σε αβαθή νερά στο λιμένα της Ίου. Παρά το γεγονός ότι ο σημαντικότερος παράγοντας της προστασίας της ανθρώπινης ζωής επιτεύχθηκε, καθώς δεν σημειώθηκε τραυματισμός μεταξύ των επιβατών και του πληρώματος, το περιστατικό αποτέλεσε αφορμή και αιτία για την αξιολόγηση και τροποποίηση συγκριμένων διαδικασιών μας. Είναι αυτονόητο ότι δραστηριοποιηθήκαμε άμεσα και προβήκαμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την πλήρη αποκατάσταση των ζημιών στο πλοίο για την κανονική εκτέλεση των δρομολογίων του.

Επιδίωξή μας είναι να παραμένουμε πιστοί στις αρχές της Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχουμε υιοθετήσει και να θέτουμε απαιτητικούς μελλοντικούς στόχους, ώστε να λειτουργούμε υπεύθυνα και να στηρίζουμε την κοινωνία στην οποία δραστηριοποιούμαστε. Στο πλαίσιο αυτό, υπήρξαμε η πρώτη εταιρεία στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας παγκοσμίως με Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI Standards του Global Reporting Initiative. Συνεχίζοντας την προσπάθεια αυτή, τη φετινή χρονιά κάνουμε αναφορά σε 74 δείκτες GRI και παρουσιάζουμε συνολικά 210 ποσοτικούς δείκτες στον 9ο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Την ίδια στιγμή, η βάση της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον Όμιλο στηρίζεται στο γεγονός ότι η υπεύθυνη λειτουργία μας αποτελεί ευθύνη του συνόλου των ανθρώπων μας, καθώς τους ενημερώνουμε και εκπαιδεύουμε να λειτουργούν υπεύθυνα εντός της εταιρείας και ως πολίτες, χωρίς να αποτελεί ευθύνη μόνο της Διοικητικής Ομάδας ή της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας. Κλείνοντας, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους εργαζομένους και τους συνεργάτες του Ομίλου μας, οι οποίοι όχι μόνο συμβάλλουν αποφασιστικά στην επιτυχημένη λειτουργία μας, αλλά και στηρίζουν έμπρακτα τη μακροπρόθεσμη δέσμευσή μας να λειτουργούμε με υπεύθυνο τρόπο.

Καλή ανάγνωση,

Σπυρίδων Πασχάλης

Διευθύνων Σύμβουλος Attica Group

ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΣΗΜΕΙΑ



ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ

22 Χρόνια συνεχούς παρουσίας στις θάλασσές μας

Λειτουργούμε **12** υπερσύγχρονα πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο (και **2** στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)

Αυξήσαμε τα δρομολόγια μας στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής κατά **3,4%** και **2,6%** αντίστοιχα

Διαχειριστήκαμε **3.213.847** κρατήσεις στην Ανατολική Μεσόγειο (και **182.252** στη γραμμή Μαρόκου-Ισπανίας) μέσω των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων



ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Έχουμε επικοινωνήσει Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο **100%** των εργαζομένων μας

Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς

Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας

Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** περιστατικό διαφθοράς

Δεχτήκαμε **83** εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης

Δεν καταγράφηκε **κανένα** περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούν οι ανάδοχοί μας

Αυξήσαμε κατά **2,8%** τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά **5%** τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Διανείμαμε πάνω από **€300** εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €61,6 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €49,4 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €34,7 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €15,2 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €130,7 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,6 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €7,1 εκατ. σε επενδύσεις

Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε κατά **7,3%**

Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά **14,3%**

Το **55%** των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες

Την τελευταία τετραετία συλλέξαμε **289** μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας

Δεχτήκαμε **739** επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας

Αυξήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές στο **92,9%**

Διαθέσαμε το **89,2%** των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 250 εργαζομένους)



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Απασχολούμε το **100%** των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης

Το **100%** των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας

Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας

Το **100%** των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού

Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο **100%** των εργαζομένων στα πλοία μας

Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στα γραφεία είναι κατά **19,5%** μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού



ΠΕΛΑΤΕΣ

Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφαλείας επιβατών στο **100%** των εργαζομένων στα πλοία μας

Δεχτήκαμε **45** επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης

Συντηρούμε **4** εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από **2,8** εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε **3** εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από **107.000** λήψεις

Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία μας ανήλθε σε **3,8** (καλά), με άριστα το 5

Αυξήσαμε τον αριθμό των ενημερωτικών μηνυμάτων (SMS) που αποστείλαμε στους πελάτες μας κατά **32,6%**

Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά **21,4%**

Αποστείλαμε **2.504** ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων **269** για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και **9** για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες

Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας σε πάνω από **90%** των προγραμματισμένων δρομολογίων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ενημερώσαμε το **100%** των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος

Ενημερώσαμε περίπου **1,2** εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος

Το **80%** των οθονών και **60%** των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας

Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο **100%** των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας

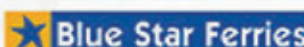
Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά **25%**

Χρησιμοποιήσαμε **24,4%** ανακυκλωμένο χαρτί και **79,3%** ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία

Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από **79** τόνους υλικών προς ανακύκλωση

III Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ

Ο ηγέτης στις θαλάσσιες μεταφορές για επιβάτες και φορτηγά στην Ανατολική Μεσόγειο και η ταχύτερα αναπτυσσόμενη νέα εταιρεία στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας



ΕΙΜΑΣΤΕ

22

χρόνια παρουσίας στις θαλάσσιές μας

4,1

εκατ. επιβάτες το χρόνο στην Ανατολική Μεσόγειο (και **537** χιλ. στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)

635,8

χιλ. Ι.Χ. οχήματα το χρόνο στην Ανατολική Μεσόγειο (και **123,8** χιλ. στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)

300,6

χιλ. φορτηγά οχήματα το χρόνο στην Ανατολική Μεσόγειο (και **39,7** χιλ. στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)

12

υπερσύγχρονα πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο (και **2** στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)

1,3

εκατ. μίλια (62 φορές το γύρο της Γης) το χρόνο

1.205

εργαζόμενοι

ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΜΕ

Εξυπηρετούμε περισσότερους από 40 προορισμούς στην Ελλάδα και στην Ιταλία, μέσω των εμπορικών σημάτων Blue Star Ferries και Superfast Ferries, που είναι συνυφασμένα με το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, καθώς και στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας, μέσω του εμπορικού σήματος Africa Morocco Links (AML).

1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας



Ακτογραμμή και Ελληνικά Νησιά

Η Ελλάδα έχει την 11η μεγαλύτερη ακτογραμμή παγκοσμίως (13.676 χιλιόμετρα), πίσω από την Κίνα με ακτογραμμή 14.500 χιλιομέτρων. Η εκτεταμένη ακτογραμμή της χώρας οφείλεται στη μοναδική της γεωμορφολογία, η οποία περιλαμβάνει 6.000 νησιά και νησίδες στο Αιγαίο και Ιόνιο Πέλαγος, εκ των οποίων 227 κατοικήσιμα νησιά με περισσότερους από 1,5 εκατ. κατοίκους (περίπου 12,3% του πληθυσμού της Ελλάδας). Επιπλέον, τα ελληνικά νησιά:

- Παράγουν το 11,6% του συνολικού Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος (ΑΕΠ).
- Συντηρούν πάνω από το 13,4% των συνολικών θέσεων εργασίας.
- Αποτελούν παραδοσιακά έναν από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, τόσο για Έλληνες όσο και για ξένους επισκέπτες.
- Διαθέτουν περίπου το 60% με 65% των ξενοδοχειακών κλινών της χώρας.



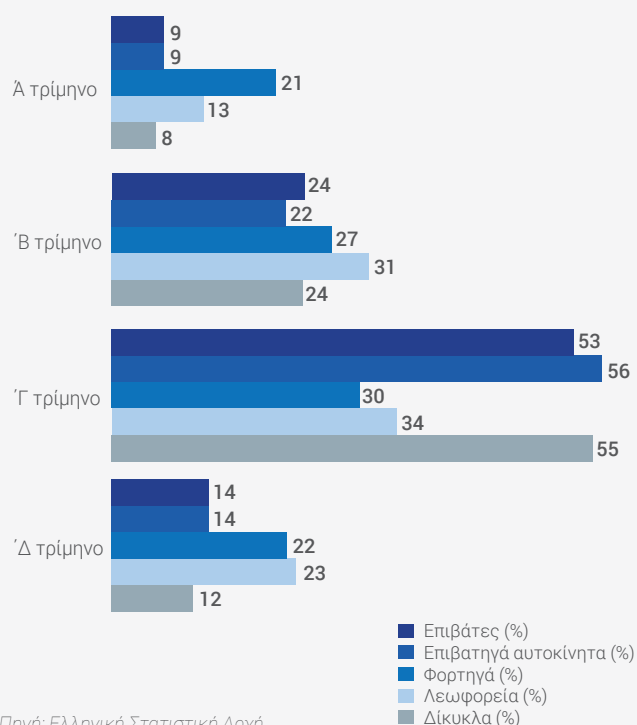
Σχετικά με τον Κλάδο

Η επιβατηγός ναυτιλία αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, καθώς η χρήση επιβατηγών και επιβατηγών-οχηματαγωγών πλοίων είναι αναγκαία για τη σύνδεση του ηπειρωτικού κορμού με τα νησιά, αλλά και της Ελλάδας με τη γειτονική Ιταλία. Με βάση μελέτη για το 2016 του Ιδρύματος Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ) που δημοσιοποιήθηκε το 2017:

- Η Ελλάδα διαθέτει το μεγαλύτερο αριθμό λιμένων για θαλάσσια μεταφορά επιβατών και ο Πειραιάς αποτελεί το λιμάνι με τη μεγαλύτερη επιβατική κίνηση μεταξύ των 28 χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Οι διακινηθέντες επιβάτες και οχήματα στις ακτοπλοϊκές γραμμές ανήλθαν σε περίπου 16 εκατ. και 3 εκατ. αντίστοιχα, αυξημένοι κατά 1,6% και 13% αντίστοιχα (περίπου 255 χιλ. επιβάτες και 341 χιλ. οχήματα) σε σχέση με το 2015, κυρίως λόγω των αυξημένων αφίξεων τουριστών. Όμως, παρά την αύξηση κατά 8% σε σχέση με το 2012, η επιβατική κίνηση το 2016 είναι κατά 21,2% και 15,8% χαμηλότερη σε σχέση με το 2007 και 2009 αντίστοιχα.
- Οι διακινηθέντες επιβάτες και οχήματα στις γραμμές της Αδριατικής ανήλθαν σε περίπου 1,5 εκατ. και 688 χιλ. αντίστοιχα, μειωμένοι κατά 12,6% και 14% αντίστοιχα (περίπου 220 χιλ. επιβάτες και 112 χιλ. οχήματα) σε σχέση με το 2015 ή μειωμένοι κατά 33% και 20% αντίστοιχα σε σχέση με το 2009.
- Η επιβατηγός ναυτιλία εκτιμάται ότι συνεισφέρει €16,1 δις στην ελληνική οικονομία (9,2% του ΑΕΠ) και 349 χιλ. θέσεις εργασίας, χωρίς να υπολογίζονται οι πορθμειακές γραμμές και η κρουαζιέρα.

Ο κλάδος διακρίνεται από έντονη εποχικότητα στη διακίνηση επιβατών και Ι.Χ. οχημάτων, με υψηλότερη κίνηση τους μήνες Ιούλιο έως Σεπτέμβριο και χαμηλότερη τους μήνες Ιανουάριο έως Μάρτιο, ενώ αντίθετα η διακίνηση φορτηγών οχημάτων έχει μικρότερη εποχικότητα, καθώς κατανέμεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Παρ' όλα αυτά, οι ακτοπλοϊκές εταιρείες σε συνεργασία με τις τοπικές αρχές και το αρμόδιο Υπουργείο καταφέρνουν να διατηρούν επαρκείς και σταθερές ακτοπλοϊκές υπηρεσίες καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Εποχικότητα Διακίνησης Επιβατών και Οχημάτων



Πηγή: Ελληνική Στατιστική Αρχή



Η Ελληνική Επιβατηγός Ναυτιλία συνεισφέρει κατά 9,2% στο Ελληνικό ΑΕΠ και κατά 9,7% στις συνολικές θέσεις εργασίας στην Ελλάδα



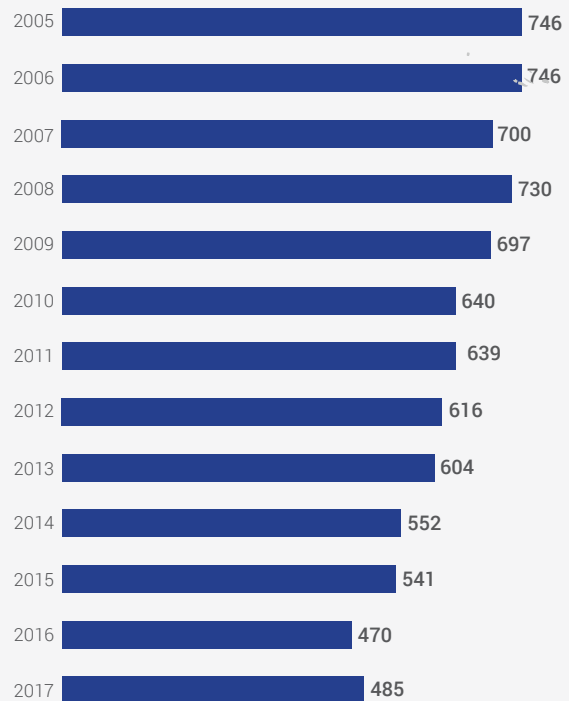
Αφίξεις και Δαπάνες

Με βάση στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, υπήρξαν περίπου 30,2 εκατ. αφίξεις μη κατοίκων στην Ελλάδα το 2017, αυξημένες κατά περίπου 7,4% σε σχέση με το 2016, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι η άνοδος του τουριστικού ρεύματος συνοδεύτηκε από ταυτόχρονη αύξηση των ταξιδιωτικών εισπράξεων και της μέσης δαπάνης ανά ταξίδι κατά 10,8% και 3,2% αντίστοιχα σε σχέση με το 2016, οι οποίες έφτασαν τα €14,6 δις και €485 αντίστοιχα. Παρ' όλα αυτά, η μέση δαπάνη ανά ταξίδι συνεχίζει να κυμαίνεται σε πολύ χαμηλότερα επίπεδα σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, το οποίο οφείλεται εν μέρει στην αύξηση των τιμών στα ακτοπλοϊκά εισιτήρια λόγω της συσσωρευτικής αύξησης του ΦΠΑ κατά 11 ποσοστιαίες μονάδες κατά τη διετία 2015-2016. Μάλιστα, σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ελλάδα έχει τον 2ο υψηλότερο ΦΠΑ στις ακτοπλοϊκές συγκοινωνίες με 24%, σημαντικά αυξημένος σε σχέση με το 6%-10% που κυμαίνεται σε χώρες με υψηλή ακτοπλοϊκή κίνηση (π.χ. Σουηδία, Ιταλία, Φινλανδία).

Αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με εκτιμήσεις του ΙΟΒΕ, η μείωση του ΦΠΑ στο 14% και 6% με πλήρη μετακύλιση στις τιμές των εισιτηρίων την περίοδο 2017-2018, θα αύξανε:

- Τα έσοδα για τις ακτοπλοϊκές εταιρείες κατά €95 εκατ. και πάνω από €190 εκατ. αντίστοιχα.
- Τους διακινηθέντες επιβάτες κατά 12% και 28% αντίστοιχα.
- Την τουριστική δαπάνη των επιπλέον επισκεπτών στις νησιωτικές οικονομίες κατά €778 εκατ. και €1,6 δις αντίστοιχα.
- Το ΑΕΠ στις νησιωτικές οικονομίες κατά €1 δις και €2,5 δις αντίστοιχα.
- Τις θέσεις εργασίας κατά 18 χιλ. και 42 χιλ. αντίστοιχα.

Μέση Δαπάνη Επισκεπτών από το Εξωτερικό



■ Μέση δαπάνη ανά ταξίδι (€)

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος

2. Ο Όμιλος Attica

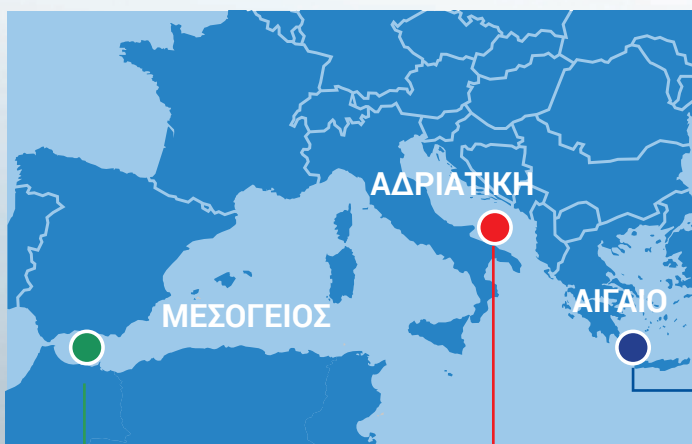
Ποιοι είμαστε

Ο Όμιλός μας δραστηριοποιείται στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας, με δρομολόγια στις γραμμές εσωτερικού (Κυκλάδες, Δωδεκάνησα, νησιά Βορειοανατολικού Αιγαίου και Κρήτη) και στις γραμμές εξωτερικού (Ελλάδας - Ιταλίας), μέσω θυγατρικών εταιρειών και των εμπορικών σημάτων Blue Star Ferries και Superfast Ferries αντίστοιχα. Επιπλέον, συμμετέχουμε με ποσοστό 49% στην εταιρεία "AFRICA MOROCCO LINKS" (AML), με δρομολόγια μεταξύ Μαρόκου και ηπειρωτικής Ευρώπης. Ο Όμιλος είναι εισηγμένος στο Χρηματιστήριο Αθηνών, είναι μέλος της Marfin Investment Group Συμμετοχών Α.Ε. (MIG) και τα γραφεία του βρίσκονται στην Καλλιθέα, Αττικής.

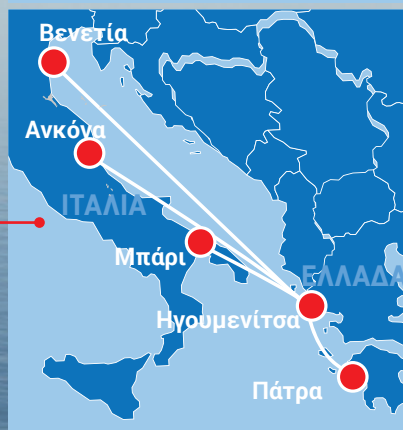
Μετοχική Σύνθεση

Μέτοχος	Μερίδιο*
MIG Shipping S.A.	77,8%
Marfin Investment Group	11,6%
Λοιποί Μέτοχοι	10,6%

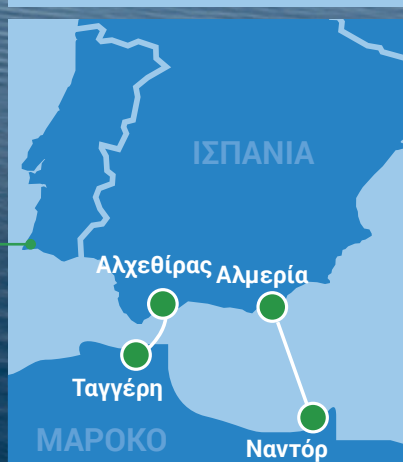
*Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2017.



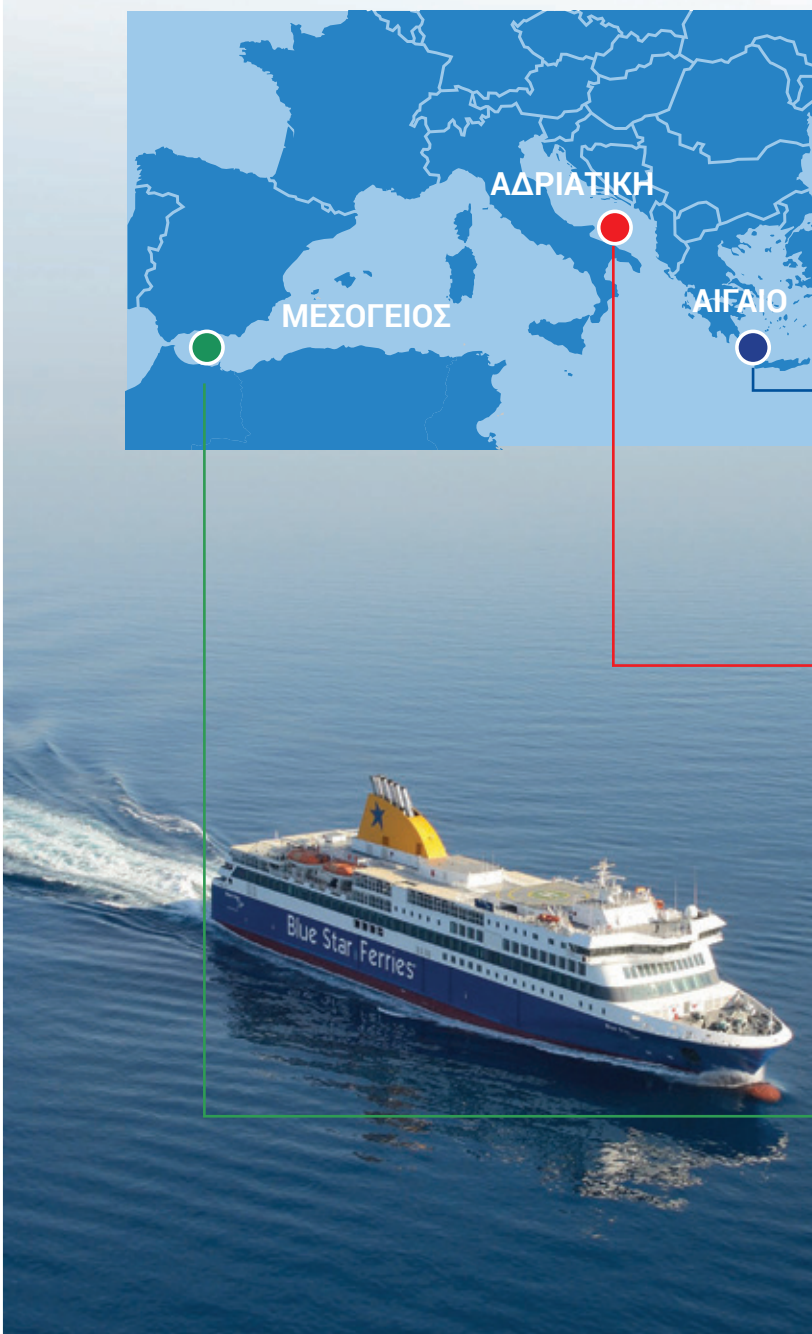
100%



100%



49%



ΟΡΑΜΑ

Η ενίσχυση της ηγετικής θέσης και αξίας του Ομίλου με κερδοφόρα επέκταση σε νέες αγορές και δραστηριότητες, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας που ξεπερνούν τις προσδοκίες της αγοράς.

ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Η ΑΤΤΙΚΑ GROUP είναι ένας διεθνής Ναυτιλιακός Όμιλος που προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες θαλάσσιας μεταφοράς με καινοτόμα πλοία υψηλής αισθητικής. Οι δραστηριότητες του Ομίλου δημιουργούν προστιθέμενη αξία για τους μετόχους και τους εργαζομένους, περιορίζουν στο μέτρο του δυνατού το περιβαλλοντικό αποτύπωμα και λειτουργούν προς όφελος των συνεργατών και των τοπικών κοινωνιών.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΑΞΟΝΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

- Να αποτελούμε την πρώτη επιλογή του πελάτη.
- Να προσφέρουμε αξιόπιστες υπηρεσίες και να βελτιώνουμε συνεχώς την ποιότητα του προϊόντος μας.
- Να δημιουργούμε σχέσεις καλής πίστης και μακροχρόνιας συνεργασίας με τους πελάτες, τους συνεργάτες μας και τις τοπικές κοινωνίες.
- Να διαχειριζόμαστε υπεύθυνα τους πόρους του Ομίλου και να συμμετέχουμε ενεργά στην υγιή, βιώσιμη και κερδοφόρα ανάπτυξή του.

ΑΞΙΕΣ



Η ιστορία μας

1918-1992	1918 Ίδρυση ως «Γενική Εταιρία Εμπορίου και Βιομηχανίας της Ελλάδος» 1924 Εισαγωγή στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών 1992 Αλλαγή ιδιοκτησιακού καθεστώτος και επωνυμίας σε «Επιχειρήσεις Αττικής Α.Ε.», μετέπειτα «Επιχειρήσεις Αττικής Α.Ε. Συμμετοχών»	
1993	Ίδρυση της θυγατρικής «Αττική Ναυτιλιακή Α.Ε.», μετέπειτα «Superfast Ferries Ναυτιλιακή Α.Ε.» Παραγγελία του πρώτου πλοίου Superfast στην Γερμανία, του πρώτου γρήγορου επιβατηγού-οχηματαγωγού πλοίου παγκοσμίως	
1995-1998	1995 Παράδοση και δρομολόγηση των Superfast I και Superfast II στη γραμμή Πάτρα-Αγκόνα, συντομεύοντας το χρόνο ταξιδιού κατά 40% 1998 Έναρξη της γραμμής Πάτρα-Ηγουμενίτσα και Μπάρι	
1999	Εξαγορά της «Γραμμές Στρίντζη Ναυτιλιακή Α.Ε.» και αλλαγή του εμπορικού σήματος και ονόματος σε Blue Star Ferries	
2001-2005	2001 Έναρξη δραστηριοτήτων στη Βαλτική Θάλασσα, μεταξύ Γερμανίας και Φινλανδίας, συντομεύοντας το χρόνο ταξιδιού σε 22 ώρες από 32-34 ώρες 2002 Έναρξη της γραμμής στη Βόρεια Θάλασσα, μεταξύ Σκωτίας και Βελγίου 2005 Είσοδος στην αγορά των RoRo με αγορά και δρομολόγηση 2 πλοίων RoRo μεταξύ Γερμανίας και Φινλανδίας	
2007	Ο Όμιλος Marfin Investment Group (MIG) αποκτά την πλειοψηφία του μετοχικού κεφαλαίου του Ομίλου Attica	
2008	Πώληση των πλοίων RoRo και έξοδος από την αγορά της Βαλτικής και Βόρειας Θάλασσας	
2011-2014	Η Κοινοπραξία Superfast - ANEK στις γραμμές για Αγκόνα και Ηράκλειο (2011), επεκτείνεται προς Μπάρι, Βενετία και Χανιά (2014) ● Διευρυμένη Κοινοπραξία ● Αρχική Κοινοπραξία	
2015	Η Superfast Ferries γιόρτασε τα 20 χρόνια από το πρώτο της ταξίδι	
2016	Είσοδος στην αγορά Αφρικής - Ευρώπης με την ίδρυση της Africa Morocco Links Μεταφορά των κεντρικών γραφείων σε νέα διεύθυνση Αναδιοργάνωση οργανωτικής δομής Ομίλου	
2017	Συμφωνία για την εξαγορά του 98,83% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways	



22 Χρόνια συνεχούς παρουσίας στις Θάλασσές μας

Ο στόλος μας

Ο στόλος μας περιλαμβάνει 12 επιβατηγά-οχηματαγωγά πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο και 2 στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας, εκ των οποίων 13 είναι ιδιόκτητα και 1 με μακροχρόνια ναύλωση. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- 10 από τα 13 ιδιόκτητα πλοία μας είναι ειδικά σχεδιασμένα από τον Όμιλό μας για τις γραμμές που εξυπηρετούν και έχουν ναυπηγηθεί σε διεθνώς γνωστά ναυπηγεία της Ευρώπης και της Νότιας Κορέας, σύμφωνα με τα πλέον σύγχρονα πρότυπα ναυπήγησης.
- 13 πλοία είναι εγγεγραμμένα στο ελληνικό νηολόγιο.
- Ο μέσος όρος ηλικίας των πλοίων στην Ανατολική Μεσόγειο είναι τα 14,5 έτη.
- 5 πλοία λειτουργούν κοινοπρακτικά με πλοία της ANEK LINES στις γραμμές της Κρήτης και Αδριατικής, στο πλαίσιο της Κοινοπραξίας Εσόδων πλοίων με την επωνυμία «ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ ANEK A.E. - SUPERFAST ENDEKA (HELLAS) INC & ΣΙΑ».



Λειτουργούμε 12 υπερσύγχρονα πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο (και 2 στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας)

Χωρητικότητα Πλοίων

	Superfast	Blue Star	AML	Σύνολο
Πλοία (αριθμός)	4	8	2	14
Επιβάτες (αριθμός)	5.518	13.981	2.070	21.569
Κλίνες (αριθμός)	2.169	2.812	442	5.423
Μήκος χώρων οχημάτων (μέτρα)	8.840	8.999	1.389	19.228

Μεταφορικό Έργο

	2014	2015	2016	2017	Διαφορά 2017-16
Ανατολική Μεσόγειος					
Επιβάτες (εκατ.)	4,13	4,50	4,04	4,13	+2,2%
Ι.Χ. οχήματα (χιλ.)	537,65	576,76	601,72	635,83	+5,6%
Φορτηγά οχήματα (χιλ.)	263,96	270,39	290,43	300,61	+3,5%
Μαρόκο - Ισπανία					
Επιβάτες (χιλ.)	-	-	187,08	537,00	+187%
Ι.Χ. οχήματα (χιλ.)	-	-	42,05	123,83	+194,5%
Φορτηγά οχήματα (χιλ.)	-	-	3,82	39,78	+941,3%



Αυξήσαμε τα δρομολογία μας στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής κατά 3,4% και 2,6% αντίστοιχα

Ο τρόπος που λειτουργούμε

Αξιοποιούμε προϊόντα και υπηρεσίες από τους προμηθευτές μας, τόσο για τη λειτουργία των γραφείων μας (υλικά, εξοπλισμός, υπηρεσίες και τεχνογνωσία), όσο και των πλοίων μας (καύσιμα, υλικά, τρόφιμα και εξοπλισμός). Παράλληλα, συνεργαζόμαστε στενά με τα λιμεναρχεία και τις τοπικές κοινωνίες στα λιμάνια αναχώρησης και άφιξης των πλοίων μας.

Η αγορά ταξιδιωτικών υπηρεσιών από τους πελάτες μας πραγματοποιείται μέσω του εκτεταμένου δικτύου πωλήσεων, το οποίο περιλαμβάνει:

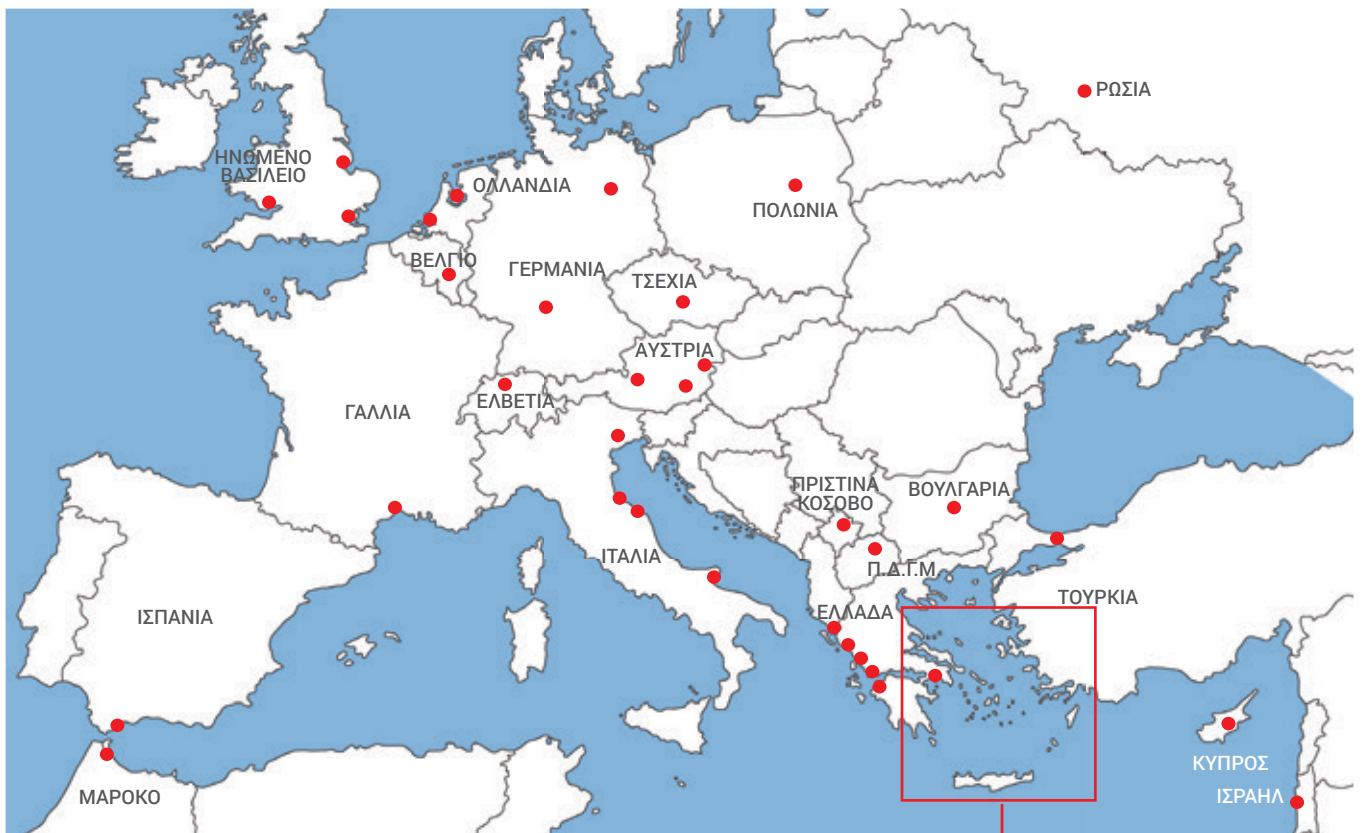
- Τις εταιρικές ιστοσελίδες www.bluestarferries.com, www.superfast.com και www.aml.ma, καθώς και εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα.
- 30 Κεντρικούς Αντιπροσώπους και 42 Λιμενικούς πράκτορες για τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries, καθώς και 13 Κεντρικούς Αντιπροσώπους και 2 Λιμενικούς πράκτορες για την AML.
- Δύο κεντρικά συστήματα κρατήσεων, με πάνω από 10.000 on-line συνδέσεις ταξιδιωτικών γραφείων.
- Τα μέλη της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC) για τη θαλάσσια διακίνηση των επιβατών των τρένων (200 μέλη από 100 χώρες σε 5 ηπείρους).



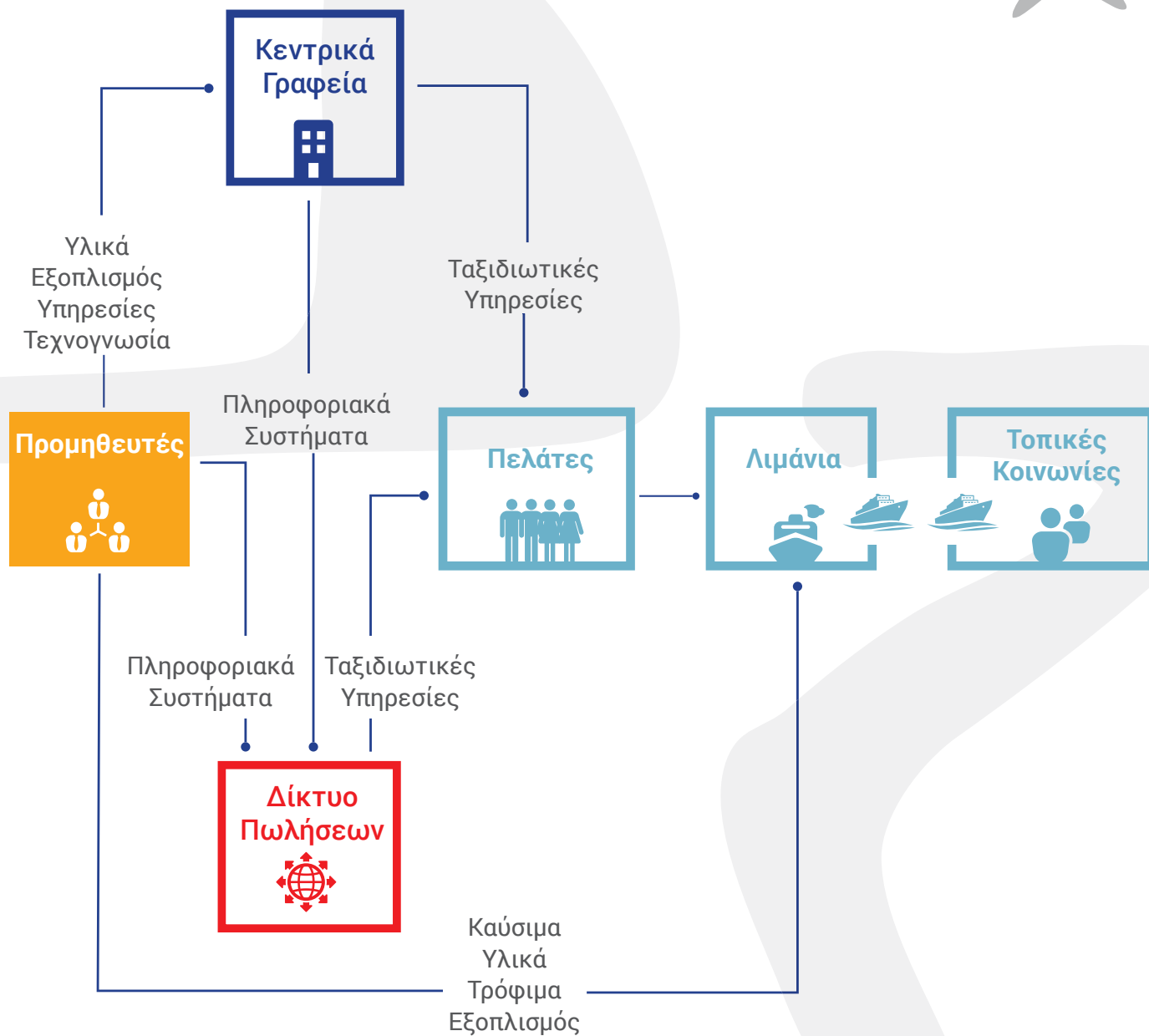
Διαχειριστήκαμε 3.213.847 κρατήσεις στην Ανατολική Μεσόγειο (και 182.252 στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας) μέσω των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων



Το Δίκτυο Πωλήσεών μας



- Για την παροχή των υπηρεσιών μας, το 2017 χρησιμοποιήσαμε:
- 8 πλοία στις γραμμές εσωτερικού και συνδέσαμε τον Πειραιά με τις Κυκλάδες, τα Δωδεκάνησα, την Κρήτη (Χανιά και Ηράκλειο) και τα νησιά Β.Α. Αιγαίου.
 - 3 ιδιόκτητα πλοία στις γραμμές Αδριατικής (Πάτρα – Ηγουμενίτσα – Ανκόνα και Πάτρα – Ηγουμενίτσα – Μπάρι, με ενδιάμεση προσέγγιση στο λιμάνι της Κέρκυρας κατά τους θερινούς μήνες), ενώ εξυπηρετήσαμε και τη γραμμή Πάτρα-Ηγουμενίτσα-Βενετία με το πλοίο Asterion, το οποίο έχει ναυλωθεί στην ANEK LINES στα πλαίσια της Κοινοπραξίας ANEK-SUPERFAST.
 - 2 πλοία στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας (Tangier Med – Algeciras και Nador – Almeria) και 2 με ναύλωση για την καλοκαιρινή περίοδο για την AML.





ΝΗΓΕΩΣ ΧΥΔΕ
ΝΕΡΟΥΛΑΞ
www.hsw.gr

HELLENIC SEAWAYS

IV ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Ενσωματώνουμε την Υπευθυνότητα στις καθημερινές μας πρακτικές διοίκησης



ΕΙΜΑΣΤΕ

5

πυλώνες
Εταιρικής
Υπευθυνότητας



11

ομάδες Κοινωνικών
Εταίρων



"Core"

επίπεδο συμφωνίας
με τις οδηγίες GRI
Standards



55

μελλοντικοί στόχοι
στον Απολογισμό



74

δείκτες GRI
στον Απολογισμό

ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

Να υιοθετούμε υπεύθυνες πολιτικές και πρακτικές σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής μας λειτουργίας και να συνεργαζόμαστε αρμονικά με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ώστε να διασφαλίσουμε τη δημιουργία αμοιβαίας μακροπρόθεσμης αξίας.

ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

10 Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις μορφές

ΠΕΤΥΧΑΜΕ

- ✓ Έχουμε επικοινωνήσει Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας.
- ✓ Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- ✓ Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς.
- ✓ Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.
- ✓ Δεχτήκαμε 83 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- ✓ Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούν οι ανάδοχοί μας.
- ✓ Αυξήσαμε κατά 2,8% τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά 5% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών.

ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ

Ποιότητα Αέρα & Ενέργεια
Πρώτες Ύλες & Στερεά Απορρίμματα
Νερό & Υγρά Απόβλητα

Πολιτεία
Περιβάλλον
ΜΚΟ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
Μέτοχοι

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Πελάτες
Δίκτυο Πωλήσεων
ΜΜΕ

Ασφάλεια & Προστασία
Υπεύθυνη Επικοινωνία
Ποιότητα & Ικανοποίηση

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Πολίτες
Σύλλογοι και Ενώσεις
Προμηθευτές
Τοπικές Κοινωνίες

Ανάπτυξη Οικονομίας
Υποστήριξη Κοινωνίας
Υπεύθυνες Συνεργασίες

Ανθρώπινο Δυναμικό & Εργασία
Υγεία & Ασφάλεια
Δικαιώματα & Διαφορετικότητα
Επιμόρφωση & Ανάπτυξη

Εργαζόμενοι

ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ

1. Εταιρική Διακυβέρνηση



Εμπιστοσύνη

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.600 άτομα το 2017, το **93%** όσων έχουν ταξιδέψει μαζί μας πιστεύουν ότι είμαστε εταιρεία που εμπνέει εμπιστοσύνη.

Λειτουργούμε με βάση πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Attica Group έχει καταρτίσει και εφαρμόζει Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς. Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Attica Group είναι υπεύθυνο να αποφασίζει για όλα τα στρατηγικά ζητήματα, να διαχειρίζεται τις εταιρικές υποθέσεις και να εγκρίνει τη μακροπρόθεσμη στρατηγική του Ομίλου και αποτελείται από τα ακόλουθα μέλη (στοιχεία 31/12/2017):

Κυριάκος Μάγειρας	Πρόεδρος, Εκτελεστικό μέλος
Μιχάλης Σακέλλης	Αντιπρόεδρος, Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό μέλος
Σπυρίδων Πασχάλης	Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό μέλος
Ηρακλής Σιμιτσιδέλλης	Εκτελεστικό μέλος
Γεώργιος Ευστρατιάδης	Μη Εκτελεστικό μέλος
Παναγιώτης Θρουβάλας	Μη Εκτελεστικό μέλος
Εμμανουήλ Ξανθάκης	Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό μέλος



Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης είναι αρμόδια να τηρήσει, να επικαιροποιήσει και να εφαρμόσει τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

- Το Δ.Σ. αποτελείται από τρία έως εννέα μέλη, τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων για δύο χρόνια, με τη θητεία των μελών του υπάρχοντος Δ.Σ. να λήγει στις 30/06/2018.
- Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγουν τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και τον Εντεταλμένο Σύμβουλο, εφόσον κριθεί απαραίτητο.
- Υπάρχει διαχωρισμός αρμοδιοτήτων μεταξύ του Προέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου.

- Προς το παρόν, δεν υπάρχουν διαδικασίες διαβούλευσης μεταξύ Κοινωνικών Εταίρων και Δ.Σ. για θέματα αειφορίας, χωρίς ωστόσο να προκύψει κάποιο κρίσιμο ζήτημα προς συζήτηση στο Δ.Σ. μέσα στο έτος.
- Το Δ.Σ. είναι υπεύθυνο για την αξιολόγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Ο Διευθύνων Σύμβουλος αξιολογεί τα διευθυντικά στελέχη σε ετήσια βάση, λαμβάνοντας υπόψη κριτήρια όπως την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί, τη συμβολή τους στην καλλιέργεια άριστου εργασιακού περιβάλλοντος και τα προσωπικά τους χαρακτηριστικά.
- Η αμοιβή των εκτελεστικών μελών συνδέεται με την εταιρική στρατηγική και την επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων, ενώ η αμοιβή των μη εκτελεστικών μελών συνδέεται με το χρόνο απασχόλησής τους και τις αρμοδιότητές τους, χωρίς να συνδέεται άμεσα με την εταιρική επίδοση, ώστε να υπάρχει ελευθερία γνώμης για ανάληψη αυξημένων επιχειρηματικών κινδύνων.
- Το Δ.Σ. υποστηρίζεται από την **Επιτροπή Ελέγχου** που εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων και αποτελείται από δύο ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη και ένα μη εκτελεστικό μέλος, τα οποία συνεδριάζουν τουλάχιστον μία φορά το τρίμηνο. Η Επιτροπή:
 - Εποπτεύει τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τις κανονιστικές απαιτήσεις.
 - Φροντίζει για τη διαφάνεια των εταιρικών δραστηριοτήτων.
 - Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων.
 - Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τη διαδικασία σύνταξης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης.



Σχέσεις Εξάρτησης για Μέλη Δ.Σ.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, θεωρούμε ότι υπάρχει σχέση εξάρτησης για τα υποψήφια και εν ενεργεία ανεξάρτητα, μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. όταν το μέλος:

- Διατηρεί επιχειρηματική ή άλλη επαγγελματική σχέση με τον Όμιλο ή με συνδεδεμένη με αυτόν επιχείρηση, η οποία επηρεάζει την επιχειρηματική της δραστηριότητα, ιδίως όταν είναι σημαντικός προμηθευτής ή πελάτης του Ομίλου.
- Είναι πρόεδρος Δ.Σ. ή διευθυντικό στέλεχος στον Όμιλο, καθώς και εάν έχει τις ως άνω ιδιότητες ή είναι εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. σε συνδεδεμένη με τον Όμιλο επιχείρηση ή διατηρεί σχέση εξαρτημένης εργασίας ή έμμισθης εντολής με τον Όμιλο ή τις συνδεδεμένες με αυτόν επιχειρήσεις.
- Έχει συγγένεια μέχρι δεύτερου βαθμού ή είναι σύζυγος εκτελεστικού μέλους του Δ.Σ. ή διευθυντικού στελέχους ή μετόχου που συγκεντρώνει την πλειοψηφία του μετοχικού κεφαλαίου του Ομίλου ή συνδεδεμένης με αυτόν επιχείρησης.



Σύγκρουση Ιδίων Συμφερόντων

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, απαγορεύουμε στα μέλη του Δ.Σ. και κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο έχουν ανατεθεί αρμοδιότητες του Δ.Σ. να επιδιώκουν ίδια συμφέροντα που αντιβαίνουν στα εταιρικά συμφέροντα και οφείλουν να ενημερώνουν τα υπόλοιπα μέλη για οποιαδήποτε σύγκρουση ιδίων συμφερόντων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Η Γενική Συνέλευση των μετόχων είναι αρμόδια να εγκρίνει πράξεις που σκοπεύουν να προβούν τα μέλη του Δ.Σ. και διευθυντικά στελέχη για λογαριασμό τους ή για λογαριασμό τρίτων ή να συμμετέχουν ως ομόρρυθμοί εταίροι σε εταιρείες που επιδιώκουν σκοπούς ανάλογους με αυτούς που επιδιώκει ο Όμιλος.

Εφαρμόζουμε Αρχές & Κανονισμό Δεοντολογίας

Κανονισμός Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς: Έχουμε επικοινωνήσει τον αναθεωρημένο Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, ο οποίος βρίσκεται επιπλέον στην επιφάνεια εργασίας των υπολογιστών τους, ενώ συμπεριλαμβάνεται στο πακέτο γνωριμίας που δίνουμε σε όλους τους νεοπροσληφθέντες εργαζομένους, οι οποίοι υπογράφουν για την αναγνώριση και αποδοχή του. Περιέχει τις κατευθυντήριες αρχές και κανόνες που διέπουν τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Εχεμύθεια - Εμπιστευτικότητα.
- Προστασία Πληροφοριών - Προνομιακή πληροφόρηση.
- Προσωπικά Δεδομένα.
- Επαγγελματική Συμπεριφορά: Συμπεριφορά προς τους πελάτες, συμπεριφορά μεταξύ των συναδέλφων.
- Επαγγελματική Εμφάνιση.
- Υγεία και Ασφάλεια.
- Σύγκρουση Συμφερόντων.
- Ενασχόληση με Άλλη Εργασία.
- Διαφάνεια Δραστηριοτήτων.
- Σεβασμός της Περιουσίας και των Παρεχόμενων Πόρων.
- Εκπροσώπηση του Ομίλου στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας - Εκδόσεις - Δημόσιες Εμφανίσεις.
- Αναφορά Παράνομων Δραστηριοτήτων και Παραβιάσεων των Κανονισμών.
- Εταιρική Υπευθυνότητα.

Εγχειρίδιο Προσωπικού: Παράλληλα, έχουμε επικοινωνήσει το ενημερωτικό εγχειρίδιο «Βελτιώνοντας το καλύτερο» σε όλους τους εργαζομένους στα πλοία, οι οποίοι έχουν υπογράψει για την αποδοχή των βασικών κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς προς συναδέλφους και πελάτες που περιγράφονται στο έντυπο, το οποίο περιέχει πληροφορίες για τα καθήκοντα του πληρώματος, τους σχετικούς κανονισμούς, οδηγό καλής εμφάνισης, καθώς και γενικές πληροφορίες για τον Όμιλο και τα πλοία.

Σχετικά με τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και το Εγχειρίδιο Προσωπικού, αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Είναι δεσμευτικά για όλους τους εργαζομένους, τόσο με συμβάσεις αορίστου χρόνου, όσο και ορισμένου χρόνου.
- Θεωρούμε τη μη τήρησή τους ως εργασιακό παράπτωμα και μπορεί να οδηγήσει σε διακοπή της σχέσης εργασίας ή ακόμα και σε ποινικές κυρώσεις.
- Επιβάλλουμε τις προβλεπόμενες κυρώσεις σε περιπτώσεις όπου δεν τηρούνται οι κανόνες ασφαλείας, οι θαλάσσιοι κανονισμοί ή οι κανονισμοί του Ομίλου.
- Προβλέπουμε την ύπαρξη αδιαμφισβήτητων αποδείξεων για τη τεκμηρίωση αναφοράς εναντίον κάποιου εργαζομένου.
- Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού για συμβουλές ή καθοδήγηση, ενώ μπορούν να απευθυνθούν απ' ευθείας στη Διοίκηση, σε περίπτωση πιθανής σύγκρουσης συμφερόντων, χωρίς ωστόσο να σημειωθεί οποιοδήποτε σχετική επικοινωνία μέσα στο 2017.
- Απαγορεύουμε την προσωπική σχέση μεταξύ προϊστάμενου και υφισταμένου στην ίδια Διεύθυνση και αντ' αυτού συνιστούμε οι εργαζόμενοι συγγενείς ή με άλλη προσωπική σχέση να εργάζονται σε διαφορετικές Διευθύνσεις.



Έχουμε επικοινωνήσει Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας



Αναφορά Παραβάσεων

Όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία πρέπει να αναφέρουν οποιαδήποτε παράβαση του Κανονισμού Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς (όπως απάτη, κλοπή ή άλλη παράνομη δραστηριότητα) στον προϊστάμενό τους, ο οποίος ενημερώνει τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού ή τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, εφόσον πρόκειται για απάτη ή παράβαση που αναμένεται να οδηγήσει σε οικονομική ζημιά. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι στα πλοία μπορούν να αναφέρουν τυχόν παραβάσεις του Εγχειριδίου Προσωπικού μέσω καθορισμένης διαδικασίας παραπόνων, ενώ επιπρόσθετα μπορούν να απευθυνθούν απευθείας στις αρμόδιες αρχές. Σε κάθε περίπτωση, η αναφορά παραβάσεων πρέπει να υποβάλλεται επώνυμα, ενώ οι εργαζόμενοι στα πλοία μπορούν να υποβάλλουν ανώνυμα οποιοδήποτε παράπνομό τους μέσω των προσωπικών συνεντεύξεων που διενεργούνται κατά τη διάρκεια των εξωτερικών επιθεωρήσεων της Σύμβασης Ναυτικής Εργασίας (MLC).



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς

Εφαρμόζουμε συστήματα εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων

Εσωτερικός Έλεγχος: Διαθέτουμε ένα σύστημα εσωτερικού ελέγχου, ώστε να εξασφαλίσουμε την αποτελεσματική λειτουργία μας και να παρέχουμε αξιόπιστες χρηματοοικονομικές πληροφορίες. Το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί, αξιολογεί και ελέγχει την επάρκεια του συστήματος εσωτερικού ελέγχου (συμπεριλαμβανομένων και των οικονομικών καταστάσεων), μέσω:

- Της Επιτροπής Ελέγχου του Δ.Σ.
- Της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο και εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου. Για τη λειτουργία της ως ανεξάρτητο όργανο, έχουμε αναπτύξει συστήματα ελέγχου και τηρούμε τις κατάλληλες διαδικασίες, οι οποίες επιτρέπουν στη Διεύθυνση να ελέγχει τις λειτουργίες και διαδικασίες μας, ενώ παρακολουθεί την εφαρμογή και τήρηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας.
- Του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας, ο οποίος καθορίζει:
 - Τη διάρθρωση των διευθύνσεων, τις αρμοδιότητές τους και τη σχέση μεταξύ τους και με τη Διοίκηση.
 - Τις αρμοδιότητες των μελών του Δ.Σ.
 - Την πρόσληψη και αξιολόγηση διευθυντικών στελεχών.
 - Την παρακολούθηση των συναλλαγών μελών του Δ.Σ., διευθυντικών στελεχών και ατόμων με εσωτερική πληροφόρηση.
 - Τη δημόσια γνωστοποίηση σημαντικών συναλλαγών.
 - Τους κανόνες για τις συναλλαγές μεταξύ συνδεδεμένων εταιριών.



Διαδικασία Παρακολούθησης Χρηματιστηριακών Συναλλαγών

Βάσει της σχετικής νομοθεσίας, έχουμε καταρτίσει κατάλογο ατόμων με πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες, ο οποίος παρέχεται στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς όταν ζητηθεί. Κάθε πρόσωπο που συμπεριλαμβάνεται στον κατάλογο ενημερώνεται για τις υποχρεώσεις του, καθώς και τις ενδεχόμενες κυρώσεις σε περίπτωση κατάχρησης πληροφοριών.

Διαχείριση Κινδύνων: Στο πλαίσιο του συστήματος διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζουμε, τηρούμε και επικαιροποιούμε επησίως το Μητρώο Κινδύνων με τη συνεργασία των Διευθυντών και της Διοίκησης, στο οποίο καταγράφουμε, αξιολογούμε και ιεραρχούμε τους κινδύνους που μπορούν να επηρεάσουν το επιχειρηματικό πλάνο μας. Με βάση την τελευταία επικαιροποίηση του Μητρώου, έχουμε αναγνωρίσει τους ακόλουθους κινδύνους ανά βαθμό σημαντικότητας που μπορούν να επηρεάσουν τη λειτουργία μας.

Κίνδυνοι

Περιγραφή κινδύνου

- 1 Μείωση επιβατικής και εμπορευματικής κίνησης.
- 2 Ανταγωνισμός από ναυτιλιακές και αεροπορικές εταιρείες.
- 3 Κίνδυνος να θεωρηθεί η Ελλάδα μη ασφαλής τουριστικός προορισμός με επακόλουθο τη μείωση του τουριστικού ρεύματος.
- 4 Επιβάρυνση οικονομικών αποτελεσμάτων σε περίπτωση αύξησης της τιμής αγοράς ή της ισοτιμίας ευρώ-δολαρίου Αμερικής.
- 5 Κίνδυνος από την ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων, όπως πιθανότητα αργής αποδοχής των δραστηριοτήτων στη νέα αγορά, δυσκολίες διείσδυσης σε γραμμές του εξωτερικού λόγω έντονου ανταγωνισμού από τοπικές εταιρείες, πόλεμος τιμών στην αγορά.
- 6 Κίνδυνοι απεργιών.
- 7 Απώλεια εσόδων από πελάτες λόγω οικονομικής ύφεσης (πρακτορεία και μεταφορείς).
- 8 Κίνδυνοι από αποφάσεις που ενδέχεται να επηρεάζουν τη δραστηριότητά μας, όπως ιδιωτικοποίηση λιμανιών, καθορισμός ναύλων δρομολογίων δημόσιας υπηρεσίας, επιδοτήσεις, μη ασφαλής και αδιάλειπτη λειτουργία ναυπηγοεπισκευαστικών ζωνών.



Διασφάλιση Επιχειρηματικής Συνέχειας και Κυβερνοασφάλεια

Προκειμένου να διασφαλίσουμε την αδιάλειπτη λειτουργία των υποδομών και συστημάτων πληροφορικής που χρησιμοποιούμε:

- Διαθέτουμε Εναλλακτικό Κέντρο Πληροφορικών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών.
- Εφαρμόζουμε συγκεκριμένη πολιτική αντιγράφων ασφαλείας εντός και εκτός των εγκαταστάσεών μας (on-site και off-site).

Επιπλέον, έχουμε καθορίσει διαδικασία κυβερνοασφάλειας για να εδραιώσουμε ένα ασφαλές ηλεκτρονικό περιβάλλον, στο πλαίσιο της οποίας ορίζουμε τις ενέργειες για την προστασία των πληροφοριακών συστημάτων στα γραφεία και στα πλοία μας από κινδύνους όπως:

- Ιοί ηλεκτρονικών υπολογιστών και προγραμμάτων (viruses, worms, trojans).
- Εσωτερικές επιθέσεις.
- Καταστροφή σημαντικών δεδομένων λόγω αμέλειας των εργαζομένων.
- Εξωτερικές επιθέσεις (όπως hacking και phishing).
- Επιθέσεις που εμποδίζουν την παροχή υπηρεσιών (Denial of Service – DOS).



Συμβάλλουμε στην καταπολέμηση της διαφθοράς

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για την καταπολέμηση και εξάλειψη της διαφθοράς:

- Έχουμε αποδεχτεί και συνυπογράψει την πρωτοβουλία 'Call for Action' του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, για την εφαρμογή πολιτικών και πρακτικών ουσιαστικής αντιμετώπισης της διαφθοράς.
- Έχουμε ξεκινήσει τη σύνταξη Κανονισμού Αντιμετώπισης της Διαφθοράς με τις βασικές πρακτικές επαγγελματικής ακεραιότητας και επιχειρηματικής ηθικής.
- Έχουμε τοποθετήσει τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς στην επιφάνεια εργασίας των υπολογιστών όλων των εργαζομένων στα γραφεία.
- Καταθέτουμε τις προτάσεις μας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο είτε ατομικά είτε μέσω των οργανισμών INTERFERRY (Διεθνής Σύνδεσμος Εταιρειών Επιβατηγών Πλοίων – Ferries) και Σ.Ε.Ε.Ν. (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας), για τη διαφανή διατύπωση των θέσεών μας αναφορικά με θέματα δημοσίου διαλόγου. Ενδεικτικά, μέσα στο 2017 παρουσιάσαμε τις θέσεις μας για την πυροπροστασία των ανοικτών καταστρωμάτων στα επιβατηγά-οχηματαγωγά πλοία σε συνεδρία της European Maritime Safety Agency (EMSA) στη Λισσαβόνα.

Αξιίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2017:

- Δεν κάναμε καμία δωρεά προς πολιτικά κόμματα στην Ελλάδα.
- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό διαφθοράς ή εκκρεμείς υποθέσεις σχετικές με διαφθορά ή σχετικές κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.
- Δεν υπήρξε καμία δικαστική αγωγή για διαφθορά ή εκκρεμείς κατηγορίες για διαφθορά ή πρόστιμα από τις αρμόδιες αρχές λόγω περιστατικού διαφθοράς.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς



Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, απαγορεύουμε αυστηρά στους εργαζομένους μας να εμπλακούν είτε άμεσα είτε έμμεσα σε δραστηριότητες που περιλαμβάνουν οποιαδήποτε πληρωμή ή ανταλλαγή αντικειμένου αξίας για τη λήψη ή προσπάθεια λήψης προσωπικού οφέλους ή επιχειρηματικού πλεονεκτήματος, μέσω δωροδοκίας, εκβιασμού ή παράνομων προμηθειών.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας

Ακολουθούμε τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού

Αναγνωρίζουμε τη σημασία και την ευθύνη μας να λειτουργούμε σε περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού και δεν υιοθετούμε αντι-ανταγωνιστικές πρακτικές. Στο πλαίσιο αυτό:

- Δεν προβαίνουμε δημοσίως σε αρνητικά σχόλια για τους ανταγωνιστές μας.
- Δεν συμμετέχουμε σε παράνομες συμφωνίες ή συμπράξεις με ανταγωνιστές για τον καθορισμό τιμών, τον καταμερισμό της αγοράς ή την είσοδο σε επιμέρους αγορές και κατηγορίες πελατών.
- Δεν επιτρέπουμε στους εργαζομένους να αποκαλύπτουν εμπιστευτικές πληροφορίες που αφορούν τις δραστηριότητές μας, τη συνεργασία με τους πελάτες μας ή άλλα προσωπικά και οικονομικά θέματα των πελατών μας ή να συζητούν μελλοντικά σχέδια που δεν είναι δημοσίως γνωστά και θέματα μισθοδοσίας.
- Πραγματοποιούμε ενημερώσεις των διευθυντικών στελεχών σε θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.

Μέσα στο 2017:

- Υπήρξε μία μήνυση του Φαρμακευτικού Συλλόγου Κυκλάδων για καταχρηστική εκμετάλλευση δεσπόζουσας θέσης, για την οποία καταθέσαμε εξηγήσεις στο Πταισματοδικείο Καλλιθέας στο πλαίσιο της προκαταρκτικής εξέτασης, με τον φάκελο της υπόθεσης να βρίσκεται ακόμα στον Εισαγγελέα Πλημμελειοδικών Αθηνών.
- Δεν επιβλήθηκε κανενός είδους σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις.
- Σχετικά με μία παλαιότερη καταγγελία στην Ελληνική Επιτροπή Ανταγωνισμού για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά εταιρείας του Ομίλου από υποψήφιο πράκτορα πώλησης εισιτηρίων ο οποίος δεν έλαβε άδεια πώλησης, κατόπιν και επιστολής που απευθύνσαμε στην Ελληνική Επιτροπή Ανταγωνισμού σε απάντηση της καταγγελίας, η Επιτροπή Ανταγωνισμού απέρριψε την καταγγελία, ενώ το Πολυμελές Πρωτοδικείο Κω απέρριψε αντίστοιχη αγωγή του υποψήφιου πράκτορα για λόγους αοριστίας. Εντός του 2018, αναμένεται να συζητηθεί η έφεση του υποψήφιου πράκτορα κατά της απόφασης του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Κω.

Συμμορφωνόμαστε με το κανονιστικό πλαίσιο

Παρακολουθούμε στενά το κανονιστικό και νομικό πλαίσιο που μας αφορά, με στόχο να εφαρμόζουμε τις σχετικές διατάξεις. Κατά τη διάρκεια του 2017, δεν υπήρξε καμία έγγραφη ειδοποίηση από τις αρμόδιες αρχές για θέματα συμμόρφωσης και δεν επιβλήθηκαν σημαντικά σχετικά πρόστιμα (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις.

2. Διοίκηση Υπευθυνότητας



Υπεύθυνη Εταιρεία

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.600 άτομα το 2017, το **83%** όσων έχουν ταξιδέψει μαζί μας πιστεύουν ότι λειτουργούμε υπεύθυνα σαν εταιρεία.

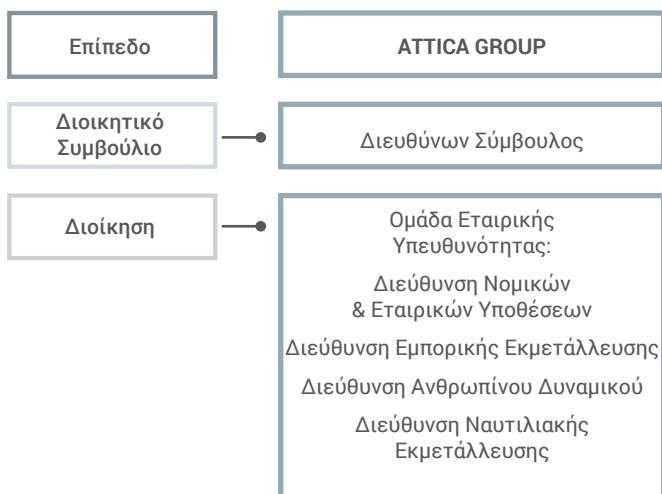
Εταιρική Υπευθυνότητα

Η προσέγγιση που υιοθετούμε αναφορικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα έχει ως στόχο να εναρμονίζουμε την επιχειρηματική μας λειτουργία με τις κοινωνικές συνθήκες και το περιβάλλον. Για το λόγο αυτό, αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες για την πρόληψη των επιπτώσεων της λειτουργίας μας και την αξιοποίηση ευκαιριών μέσα από το διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους.

Δημιουργούμε κατάλληλες οργανωτικές δομές

Έχουμε δημιουργήσει οργανωτικές δομές για να διαχειριζόμαστε τα θέματα υπεύθυνης λειτουργίας και να συλλέγουμε στοιχεία για την αξιολόγηση της επίδοσής μας, τόσο εσωτερικά όσο και από τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, όπως περιγράφονται στο παρακάτω σχήμα.

Οργάνωση Εταιρικής Υπευθυνότητας



■ Σε επίπεδο Δ.Σ., ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι συνολικά υπεύθυνος για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, συμπεριλαμβανομένων των αρχών, των πολιτικών και των στόχων.

■ Σε διοικητικό επίπεδο, υπεύθυνη είναι η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποτελούμενη από στελέχη των Διευθύνσεων: Νομικών & Εταιρικών Υποθέσεων, Εμπορικής Εκμετάλλευσης, Ανθρωπίνου Δυναμικού και Ναυτιλιακής Εκμετάλλευσης, η οποία συντονίζει τη συνολική στρατηγική μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και συνεργάζεται με τις υπόλοιπες διευθύνσεις για τη διάχυση των πρακτικών υπεύθυνης λειτουργίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι έχουμε ήδη συμπεριλάβει τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στην επίσημη περιγραφή θέσεως εργασίας ενός μέλους της.



Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου

Ο Κανονισμός Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς αντανακλά τη δέσμευσή μας στην υποστήριξη του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, καθώς περιλαμβάνει την αποδοχή των 10 Αρχών του.



Βιώσιμη Κινητικότητα

Από το 2011, έχουμε συνυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Βιώσιμη Κινητικότητα και τις Μεταφορές της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC Declaration on Sustainable Mobility and Transport), η οποία είναι συνυφασμένη με το Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών και αποτελεί δημόσια δέσμευση για την εφαρμογή και αναφορά μέτρων βιώσιμης ανάπτυξης μέσω τακτικών και διαφανών εκθέσεων προόδου. Παράλληλα, είμαστε μέλη της Ομάδας Sustainable Mobility Group για την ανάπτυξη της βιωσιμότητας στις μεταφορές, ενώ συμμετείχαμε στην έρευνα της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων για παραδείγματα καλής πρακτικής στον τομέα της βιώσιμης ανάπτυξης (UIC Sustainability Survey: Good Practice Examples).



"European Enterprise Manifesto 2020"

Από το 2015, έχουμε προσυπογράψει το Ευρωπαϊκό Επιχειρηματικό Μανιφέστο 2020 (European Enterprise Manifesto 2020), μέρος της κοινής πρωτοβουλίας «Επιχείρηση 2020» του Δικτύου CSR Hellas, του Ευρωπαϊκού Δικτύου CSR Europe και 42 ακόμη Δικτύων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε όλη την Ευρώπη, το οποίο προωθεί τη συνεργασία και ανάληψη πρωτοβουλιών σε τρεις στρατηγικούς τομείς:

- Ενίσχυση της απασχολησιμότητας και της κοινωνικής ένταξης.
- Προώθηση νέων βιώσιμων τρόπων παραγωγής κατανάλωσης και διαβίωσης.
- Ενίσχυση της διαφάνειας και του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.



Εκπαίδευση στην Εταιρική Υπευθυνότητα

Για την περαιτέρω διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας με συστηματικό τρόπο, μέσα στο 2017 υλοποιήσαμε:

- Ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο διάρκειας δύο ωρών, με τη συμμετοχή όλων των Ανώτατων και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών (21 στελέχη), σχετικά με την έννοια και σημασία της Εταιρικής Υπευθυνότητας, καθώς και τις τάσεις στο συγκεκριμένο θέμα.
- Δύο εκπαιδευτικά μαθήματα συνολικής διάρκειας 8 ωρών σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, με τη συμμετοχή 4,5% και 7,1% των Μεσαίων και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών αντίστοιχα.

✓ Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

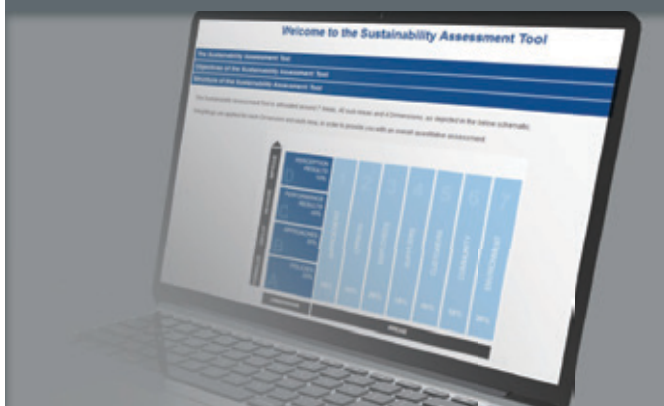
Μέσα στο 2017, ξεκινήσαμε τη διαδικασία ανάπτυξης Στρατηγικής & Σχεδίου Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020, προκειμένου να βελτιώσουμε την επίδοσή μας. Στο πλαίσιο αυτό, χρησιμοποιήσαμε ένα διαδικτυακό εργαλείο για να αξιολογήσουμε ποσοτικά το επίπεδο ωριμότητας του Ομίλου σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε:

- 7 Περιοχές (Διοίκηση, Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Προμηθευτές, Πελάτες, Κοινωνία και Περιβάλλον).
- 41 υπο-Περιοχές.
- 4 Διαστάσεις (Πολιτικές, Διαδικασίες, Επίδοση και Αντίληψη).

Με βάση τις απαντήσεις σε πάνω από 1.000 πιθανές ερωτήσεις που στηρίζονται σε κριτήρια από διεθνώς αναγνωρισμένα συστήματα (όπως το GRI, το AA1000, το ISO26000 και το EFQM), αλλά και καλές πρακτικές από κορυφαίους οργανισμούς παγκοσμίως, αξιολογήσαμε ποσοτικά το επίπεδο ωριμότητας του Ομίλου σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και αναγνωρίσαμε τις Περιοχές και Διαστάσεις με τη χαμηλότερη επίδοση όπου πρέπει να εστιάσουμε.

Τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν σε ειδική συνάντηση εργασίας διάρκειας μισής ημέρας σε περίπου 60 Διοικητικά Στελέχη μας, μεταξύ των οποίων ο Διευθύνων Σύμβουλος, Ανώτατα, Ανώτερα και Μεσαία Διοικητικά Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις. Η ομάδα αυτή καθόρισε σε ποιες Περιοχές, υπο-Περιοχές και Διαστάσεις πρέπει να εστιάσουμε περισσότερο, και καθόρισαν ποσοτικούς στόχους σε κάθε Περιοχή, προκειμένου να διαμορφώσουν τη Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020.

Μέσα στο 2018, σκοπεύουμε να καθορίσουμε τις μελλοντικές ενέργειες που θα αποτελούν το Σχέδιο Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 του Ομίλου, στο πλαίσιο της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου, οι οποίες θα καθοριστούν από κάθε επιμέρους υπεύθυνο τμήμα.



Χρησιμοποιούμε Συστήματα Διοίκησης

Εφαρμόζουμε τα ακόλουθα πιστοποιημένα Συστήματα Διοίκησης για τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες:

- Διεθνής Κώδικας Ασφαλούς Διαχείρισης (ISM Code).
- Διεθνής Κώδικας Ασφάλειας Πλοίων και Λιμενικών Εγκαταστάσεων (ISPS Code).
- Σύμβαση Ναυτικής Εργασίας (MLC).
- Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001.
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001.
- Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων ISO 22000 (ανάδοχοι).



Δεχτήκαμε 83 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης



Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούν οι ανάδοχοί μας

Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών

Είμαστε μέλη στους παρακάτω φορείς και οργανισμούς:

- INTERFERRY.
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας (Σ.Ε.Ε.Ν.). Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι Πρόεδρος Δ.Σ. και Αντιπρόεδρος Διεθνών Πλοίων Δ.Σ. αντίστοιχα του Σ.Ε.Ε.Ν.
- Ναυτικό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ν.Ε.Ε.). Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι Μέλη Δ.Σ. του Ν.Ε.Ε.
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ.Ε.Τ.Ε.).
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas).
- Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλασσιού Περιβάλλοντος (HELMPEPA).
- Travel Technology Initiative.
- Διεθνής Ένωση Σιδηροδρόμων (UIC).
- Διεθνής Επιτροπή Σιδηροδρομικών Μεταφορών (CIT).
- EURAIL Group GIE.
- Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.
- Ελληνο-Ιταλικό Επιμελητήριο.

Αναγνωρίζονται οι προσπάθειές μας

Η αναγνώριση των προσπαθειών μας στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας αποτελεί σημαντική ηθική ικανοποίηση για εμάς, ενώ ταυτόχρονα τονίζει τη δέσμευσή μας να συνεχίσουμε να εφαρμόζουμε σχετικές πρακτικές, καθώς:

- Βραβευτήκαμε για τρίτη συνεχόμενη χρονιά ως 'True Leader' (Όμιλος-Ηγέτης), στο πλαίσιο του θεσμού **TRUE LEADERS** της ICAP Group, μεταξύ των κορυφαίων του κλάδου μας με βάση τον κύκλο εργασιών και την κερδοφορία και σαν ένας από τους επιχειρηματικούς ομίλους με το μεγαλύτερο αριθμό εργαζομένων.
- Βραβευτήκαμε στα **Transport & Logistics AWARDS 2017** που διοργανώθηκαν από το Supply Chain Institute και τη Boussias Communications με το Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Επιβατικές Μεταφορές», ενότητα «Καινοτόμες Υπηρεσίες Επιβατικών Μεταφορών» για τα προϊόντα Eurail



και Interrail Greek Islands Pass, τα οποία αφορούν κάρτες συνδυασμένης μεταφοράς τρένου και πλοίου οι οποίες επιτρέπουν στους κατόχους τους να καταβάλλουν έναν κοινό ναύλο και να ταξιδεύουν σε διαδοχικούς προορισμούς.

3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι

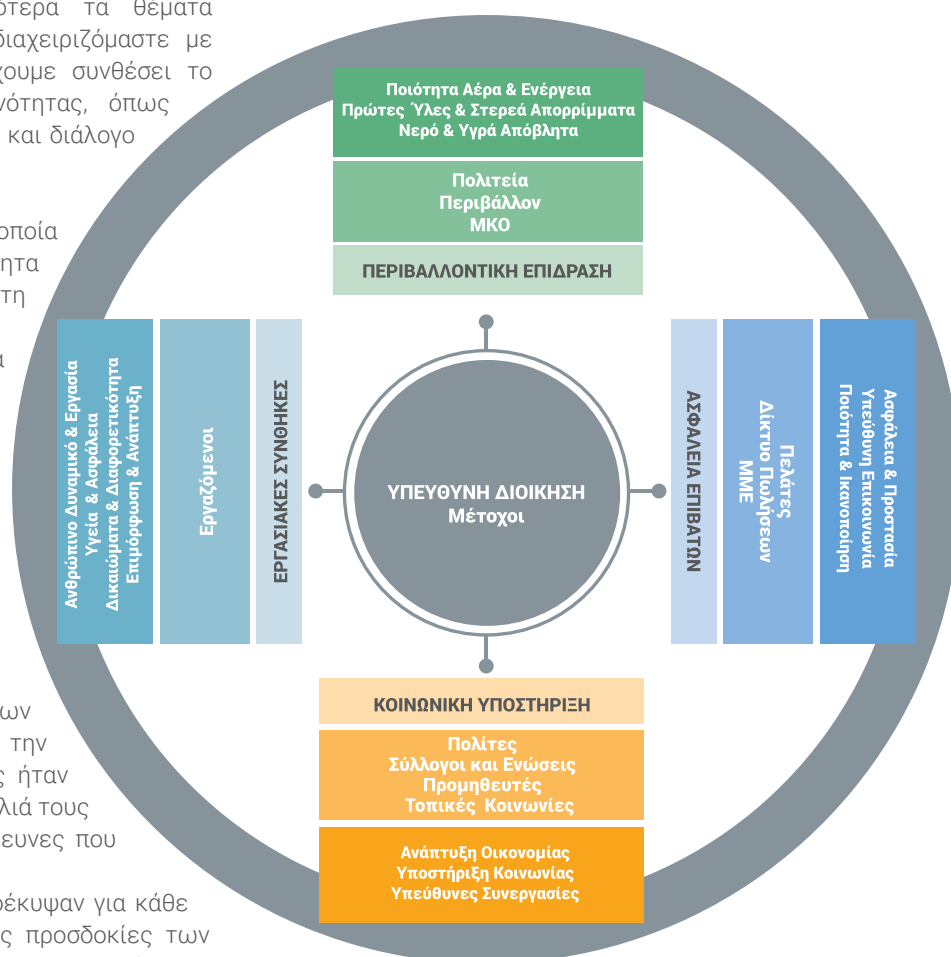
Αναγνωρίζουμε τα Σημαντικά Θέματα

Για να οργανώνουμε αποτελεσματικότερα τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και να τα διαχειριζόμαστε με ουσιαστικό και συστηματικό τρόπο, έχουμε συνθέσει το ακόλουθο Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προέκυψε μέσα από εσωτερική ανάλυση και διάλογο με τους Κοινωνικούς Εταίρους.

Τα Σημαντικά Θέματα στα οποία επικεντρωνόμαστε σε κάθε Ενότητα προέκυψαν μέσα από Μελέτη Σημαντικότητας, κατά την οποία:

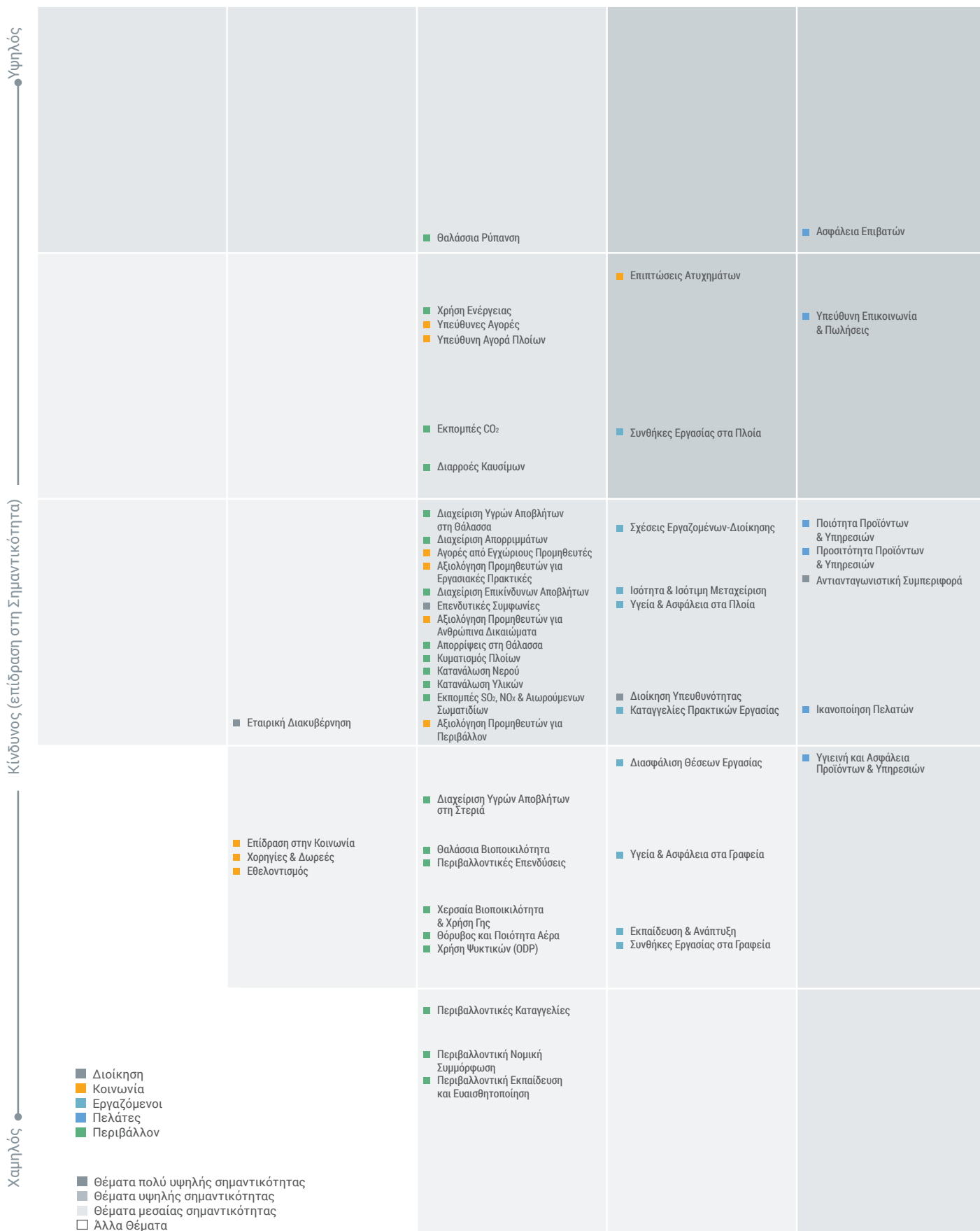
- Εντοπίσαμε τα πιθανά θέματα σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο του κλάδου, τις τρέχουσες συνθήκες και πρακτικές σε παγκόσμιο επίπεδο και τις μελλοντικές τάσεις, αναγνωρίζοντας συστηματικά πάνω από 90 θέματα.
- Εξετάσαμε τον κίνδυνο κάθε θέματος σύμφωνα με:
 - Τις δυνητικές επιπτώσεις (για τους Κοινωνικούς Εταίρους).
 - Την πιθανότητα εμφάνισης.
- Αξιοποιήσαμε τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων αναφορικά με την υπεύθυνη λειτουργία μας, όπου αυτές ήταν διαθέσιμες, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλιά τους από διάφορες πηγές (π.χ. σχετικές έρευνες που πραγματοποιήσαμε).
- Συνδυάσαμε τα αποτελέσματα που προέκυψαν για κάθε θέμα σύμφωνα με τον κίνδυνο και τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων, λαμβάνοντας υπόψη την κατεύθυνση της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 του Ομίλου και τις Περιοχές που αναγνωρίστηκαν ότι πρέπει να εστιάσουμε περισσότερο κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου Εταιρικής Υπευθυνότητας (βλέπε ενότητα IV-2).

Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας



Η Μελέτη Σημαντικότητας εγκρίθηκε από την Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενώ την τελική έγκριση έδωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος ενέκρινε και τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας. Μέσα από την παραπάνω Μελέτη, αναγνωρίσαμε τα ακόλουθα Σημαντικά Θέματα για το 2017 (δεν αναφέρονται αναλυτικά όσα Θέματα δεν κρίθηκαν Σημαντικά):

Μελέτη Σημαντικότητας Εταιρικής Υπευθυνότητας



Χαμηλές ————— Προσδοκίες (απαιτήσεις των Κοινωνικών Εταίρων) ————— Υψηλές

Συνομιλούμε με τους Κοινωνικούς Εταίρους

Ο τρόπος που λειτουργούμε και οι αποφάσεις μας επηρεάζουν ένα ευρύ φάσμα ατόμων, ομάδων και οργανισμών, οι οποίοι αποτελούν τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζουμε συνοπτικά τις κατηγορίες Κοινωνικών Εταίρων που επηρεάζουμε ή επηρεάζονται από τη λειτουργία μας, τους τρόπους με τους οποίους διατηρούμε συνεχή επαφή και επικοινωνία μαζί τους, τα κύρια ερωτήματα που θέτουν, καθώς και την ενότητα του Απολογισμού που απαντάμε στα ερωτήματα αυτά. Το 2017, αναζητήσαμε τις προσδοκίες των Κοινωνικών μας Εταίρων, κυρίως μέσα από έρευνες που περιελάμβαναν:

- Ποιοτική Έρευνα Αγοράς, με ομαδικές συζητήσεις και συνεντεύξεις σε 53 επιβάτες στα πλοία της Blue Star Ferries, καθώς και σε 5 επιβάτες και 14 οδηγούς στα πλοία της Superfast Ferries.
- Έρευνα Ακτοπλοΐας, με προσωπικές συνεντεύξεις σε 2.600 άτομα σε επιλεγμένες περιοχές (Αττική, Κρήτη, Δωδεκάνησα, Κυκλάδες και νησιά Β.Α. Αιγαίου).



Εστίαση των Ακτοπλοϊκών Εταιρειών

Με βάση τα αποτελέσματα έρευνας που υλοποιήσαμε μέσα στο 2017, οι σημαντικότεροι τομείς που πρέπει να δώσουν έμφαση οι ακτοπλοϊκές εταιρείες σε σειρά προτεραιότητας είναι:

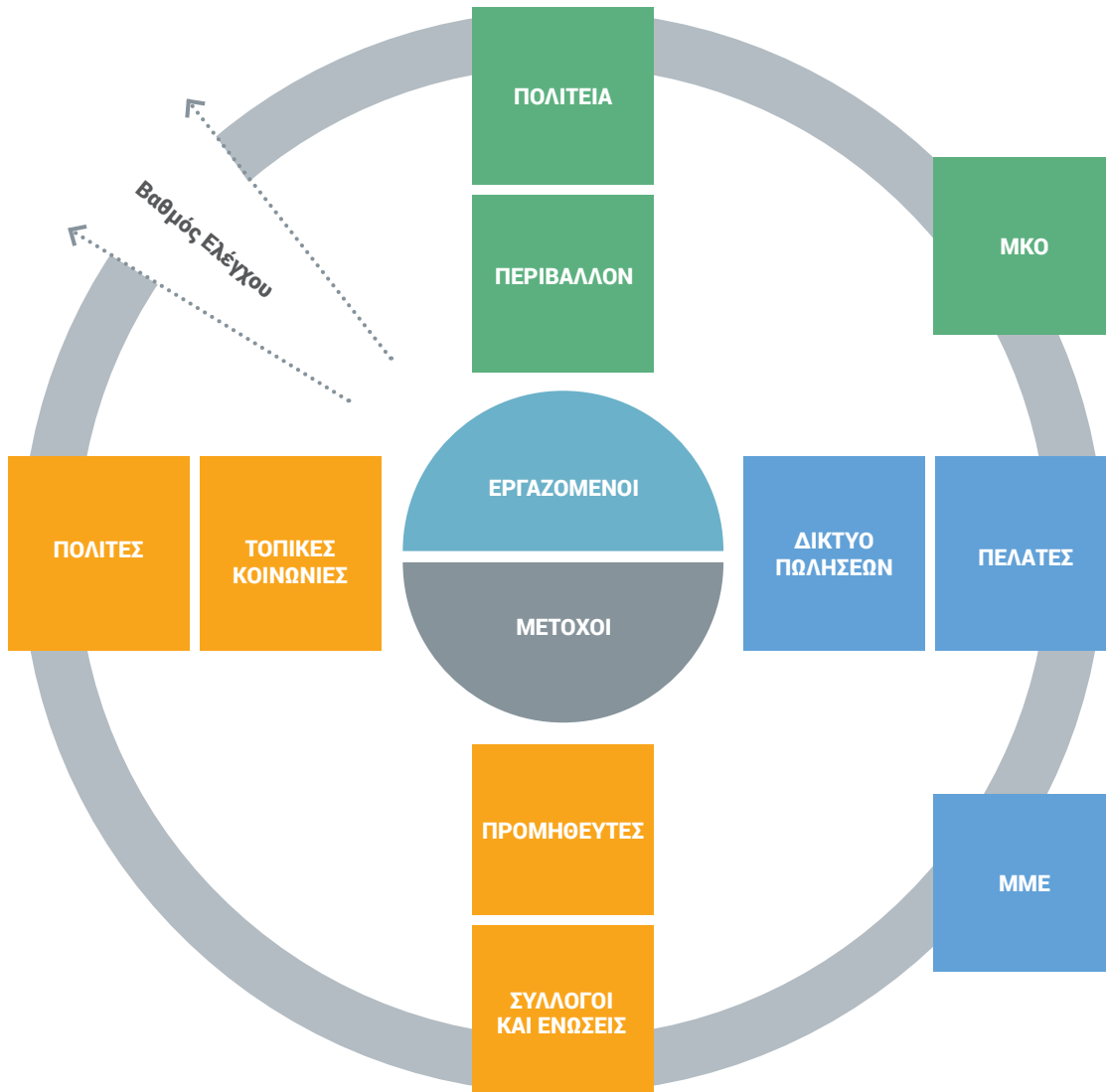
- Η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.
- Η φροντίδα για τους εργαζομένους.
- Η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων.
- Η συνεισφορά στην ανάπτυξη της οικονομίας.
- Η υποστήριξη της κοινωνίας.



Κοινωνικοί Εταίροι και Διάλογος

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
ΑΜΕΣΟΙ		
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> ■ Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων (ετήσια) ■ Αξιολόγηση της επίδοσης (ετήσια) ■ Εκδηλώσεις/Συναντήσεις ■ Εκπαιδεύσεις ■ Διαπραγματεύσεις με Σωματεία Εργαζομένων (μέσω Συνδέσμου Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας – ΣΕΕΝ) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Διασφάλιση Θέσεων Εργασίας (VI-1) ■ Εκπαίδευση & Ανάπτυξη (VI-4) ■ Υγεία & Ασφάλεια στα Πλοία (VI-2) ■ Υγεία & Ασφάλεια στα Γραφεία (VI-2) ■ Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία (VI-1-4) ■ Ισότητα & Ισότιμη Μεταχείριση (VI-3) ■ Καταγγελίες Πρακτικών Εργασίας (VI-3) ■ Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (VI-1-4) ■ Εκπαίδευση Εργαζομένων σε Ανθρώπινα Δικαιώματα (VI-4, V-2) ■ Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης (VI-3)
Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"> ■ Γενική Συνέλευση των μετόχων (ετήσια) ■ Ιστοσελίδες ■ Συναντήσεις 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1) ■ Επίδραση στην Κοινωνία (V-2) ■ Διοίκηση Υπευθυνότητας (IV-2) ■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1) ■ Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1) ■ Επενδυτικές Συμφωνίες (VI-3)
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ποιοτική Έρευνα Αγοράς (ετήσια) ■ Έρευνα Ακτοπλοΐας (ετήσια) ■ Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ■ Ιστοσελίδες ■ Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης/Παραπόνων ■ Μέσα κοινωνικής δικτύωσης ■ Ενημερωτικά έντυπα 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1) ■ Ποιότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-1, 3) ■ Υγιεινή και Ασφάλεια Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-1) ■ Προσιτότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-3) ■ Υπεύθυνη Επικοινωνία & Πωλήσεις (VII-2) ■ Ικανοποίηση Πελατών (VI-3) ■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1) ■ Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ενημέρωση (VIII-1) ■ Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1)
Δίκτυο Πωλήσεων	<ul style="list-style-type: none"> ■ Εκδηλώσεις/Συναντήσεις ■ Πληροφοριακά συστήματα ■ Διαδικτυακή πύλη ταξιδιωτικών πρακτόρων ■ Ιστοσελίδες 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1) ■ Ποιότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-1, 3) ■ Υπεύθυνη Επικοινωνία & Πωλήσεις (VII-2) ■ Ικανοποίηση Πελατών (VI-3) ■ Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1)
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> ■ Αξιολόγηση προμηθευτών ■ Συναντήσεις ■ Συμβόλαια 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Υπεύθυνες Αγορές (V-3) ■ Αγορές από Εγχώριους Προμηθευτές (V-3) ■ Υπεύθυνη Αγορά Πλοίων (V-3) ■ Αξιολόγηση για Εργασιακές Πρακτικές (V-3) ■ Αξιολόγηση για Ανθρώπινα Δικαιώματα (V-3) ■ Αξιολόγηση για Περιβάλλον (V-3)

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
ΕΜΜΕΣΟΙ		
Πολιτεία (π.χ. Υπουργεία, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Δημόσιες Υπηρεσίες, Λιμεναρχεία)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Συζήτηση με εκπροσώπους σε εθνικό και τοπικό επίπεδο ■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις ■ Συμμετοχή σε φορείς και οργανισμούς ■ Επιθεωρήσεις πλοίων ■ Επίσημη επικοινωνία 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1) ■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3) ■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3) ■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1) ■ Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1) ■ Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1) ■ Κυματισμός Πλοίων (VIII-3, V-2)
Σύλλογοι και Ενώσεις (π.χ. Κλαδικές Ενώσεις, Ενώσεις Ξενοδόχων)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Συμμετοχή σε ενώσεις ■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις ■ Συζήτηση με εκπροσώπους σε εθνικό και τοπικό επίπεδο ■ Επίσημη επικοινωνία 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1) ■ Ποιότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-1, 3) ■ Προσιτότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-3) ■ Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1)
Τοπικές Κοινωνίες (π.χ. νησιά)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ποιοτική Έρευνα Αγοράς (ετήσια) ■ Έρευνα Ακτοπλοΐας (ετήσια) ■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις ■ Υποστήριξη τοπικών προγραμμάτων 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Επίδραση στην Κοινωνία (V-2) ■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3) ■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3) ■ Εκπομπές CO₂ (VIII-1) ■ Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (VIII-3) ■ Διαχείριση Απορριμμάτων (VIII-2) ■ Απορρίψεις στη Θάλασσα (VIII-2, 3) ■ Διαχείριση Επικίνδυνων Αποβλήτων (VIII-3) ■ Εκπομπές SO₂, NO_x και Αιωρούμενων Σωματιδίων (PM) (VIII-1) ■ Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1) ■ Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (VIII-1) ■ Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (VIII-1) ■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1) ■ Χορηγίες & Δωρεές (V-2) ■ Εθελοντισμός (V-2) ■ Κυματισμός Πλοίων (VIII-3, V-2)
Πολίτες	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ποιοτική Έρευνα Αγοράς (ετήσια) ■ Έρευνα Ακτοπλοΐας (ετήσια) ■ Ιστοσελίδες ■ Μέσα κοινωνικής δικτύωσης 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1) ■ Ποιότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-1, 3) ■ Χρήση Ενέργειας (VIII-1) ■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3) ■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3) ■ Εκπομπές CO₂ (VIII-1) ■ Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ενημέρωση (VIII-1) ■ Κατανάλωση Υλικών (VIII-2) ■ Προσιτότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-3) ■ Υπεύθυνη Επικοινωνία & Πωλήσεις (VII-2) ■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (MKO)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Σύναψη συνεργασιών ■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3) ■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3) ■ Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (VIII-3) ■ Διαχείριση Απορριμμάτων (VIII-2) ■ Απορρίψεις στη Θάλασσα (VIII-2, 3) ■ Κατανάλωση Νερού (VIII-3) ■ Θαλάσσια Βιοποικιλότητα (VIII-3) ■ Χερσαία Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης (VIII-3) ■ Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1) ■ Χρήση Ψυκτικών (ODP) (VIII-1) ■ Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (VIII-1) ■ Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (VIII-1) ■ Υγεία & Ασφάλεια στα Πλοία (VI-2) ■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1) ■ Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία (VI-1-4) ■ Ισότητα & Ισότιμη Μεταχείριση (VI-3) ■ Καταγγελίες Πρακτικών Εργασίας (VI-3) ■ Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (VI-1-4) ■ Κυματισμός Πλοίων (VIII-3, V-2) ■ Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης (VI-3) ■ Επενδυτικές Συμφωνίες (VI-3)
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (MME)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Δελτία Τύπου ■ Συνεντεύξεις Τύπου ■ Ιστοσελίδες 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1) ■ Ποιότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-1, 3) ■ Επίδραση στην Κοινωνία (V-2) ■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3) ■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3) ■ Προσιτότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-3) ■ Υπεύθυνη Επικοινωνία & Πωλήσεις (VII-2) ■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1) ■ Χορηγίες & Δωρεές (V-2)



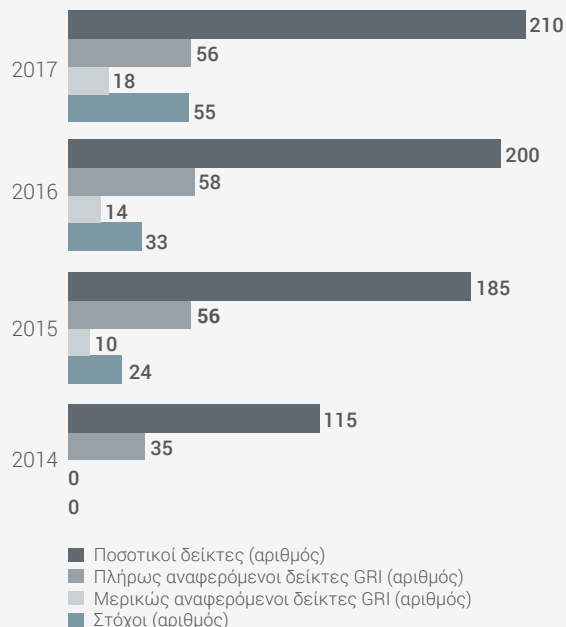
Εστιάζουμε σε ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα

Αναγνωρίζουμε την ανάγκη των Κοινωνικών Εταίρων για μεγαλύτερη διαφάνεια και αξιολόγηση της επίδοσής μας και εστιάζουμε στο να παρουσιάζουμε όσο το δυνατόν περισσότερους ποσοτικούς δείκτες και στόχους. Στο πλαίσιο της συστηματικής αναφοράς της επίδοσής μας, ολοκληρώσαμε την καταγραφή και προωθήσαμε στις αρμόδιες Διευθύνσεις προς επεξεργασία τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, προκειμένου να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) που χρησιμοποιούμε.



Αυξήσαμε κατά 2,8% τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά 5% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών

Ποσοτικά Στοιχεία στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας



4. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
		Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 24%.	→ 2020
		Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 10%.	→ 2020
		Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 25%.	→ 2020
Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2018).	→ 25%	Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	→ 2019
Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της.	→ 25%	Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της.	→ 2018
Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.	→ 0%	Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.	→ 2018
Να συντάξουμε Κώδικα Καταπολέμησης της Διαφθοράς.	→ 25%	Να συντάξουμε Κώδικα Καταπολέμησης της Διαφθοράς.	→ 2018
Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2018).	→ 25%	Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.	→ 2018
		Να αναπτύξουμε Στρατηγική και Σχέδιο Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 με βάση ποσοτική αξιολόγηση και στοχοποίηση.	→ 2018
		Να ενσωματώσουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη Συνολική Στρατηγική του Ομίλου.	→ 2018
		Να συμπεριλάβουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	→ 2019
		Να αναπτύξουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.	→ 2018
		Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα.	→ 2020
		Να ενσωματώσουμε ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. υπεύθυνη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, προστασία προσωπικών δεδομένων, υποστήριξη κοινωνίας) στις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούμε.	→ 2018

V ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Συνεισφέρουμε στην Υποστήριξη της Κοινωνίας



ΕΙΜΑΣΤΕ

€271,5

εκατ. κύκλος εργασιών

€300,3

εκατ. οικονομική αξία που κατανέμεται

€1,6

εκατ. κοινωνική συνεισφορά

48.052

εκπαιδευτικά εισιτήρια

70

μονάδες αίματος από εθελοντές αιμοδότες

ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

Να επιδιώκουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη παράλληλα με την ανάπτυξη της χώρας και των συνεργατών μας και τη στήριξη των τοπικών κοινωνιών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας, ώστε να συμβάλλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας.

ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

- 1 Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- 2 Εξασφάλιση μη εμπλοκής σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- 4 Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας
- 5 Απαγόρευση της παιδικής εργασίας
- 8 Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

ΠΕΤΥΧΑΜΕ

- ✓ Διανείμαμε πάνω από €300 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €61,6 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €49,4 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €34,7 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €15,2 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €130,7 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,6 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €7,1 εκατ. σε επενδύσεις.
- ✓ Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε κατά 7,3%.
- ✓ Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά 14,3%.
- ✓ Το 55% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες.
- ✓ Την τελευταία τετραετία συλλέξαμε 289 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.
- ✓ Δεχτήκαμε 739 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας.
- ✓ Αυξήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές στο 92,9%.
- ✓ Διαθέσαμε το 89,2% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 250 εργαζομένους).

ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ

Ανάπτυξη Οικονομίας
Υποστήριξη Κοινωνίας
Υπεύθυνες Συνεργασίες

Πολίτες
Σύλλογοι και Ενώσεις
Προμηθευτές
Τοπικές Κοινωνίες

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
Μέτοχοι

Ανθρώπινο Δυναμικό & Εργασία
Υγεία & Ασφάλεια
Δικαιώματα & Διαφορετικότητα
Επιμόρφωση & Ανάπτυξη

Εργαζόμενοι

ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Πελάτες
Δίκτυο Πωλήσεων
ΜΜΕ

Ασφάλεια & Προστασία
Υπεύθυνη Επικοινωνία
Ποιότητα & Ικανοποίηση

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ

Πολιτεία
Περιβάλλον
ΜΚΟ

Ποιότητα Αέρα & Ενέργεια
Πρώτες Ύλες & Στερεά Απορρίμματα
Νερό & Υγρά Απόβλητα

1. Ανάπτυξη Οικονομίας



Ανάπτυξη Οικονομίας

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.600 άτομα το 2017, το **17%** των ερωτώμενων πιστεύουν ότι μια ακτοπλοϊκή εταιρεία πρέπει να εστιάσει στη συνεισφορά της για την ανάπτυξη της οικονομίας.



Επιτυγχάνουμε οικονομικά αποτελέσματα

Έχοντας ηγετική θέση στην παροχή υπηρεσιών θαλασσίων μεταφορών, δραστηριοποιούμαστε με σημαντικά οικονομικά αποτελέσματα, όπως ενδεικτικά αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα για την περίοδο 2014-2017 (περισσότερες σχετικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις στην ιστοσελίδα www.attica-group.com).

Οικονομικά Αποτελέσματα

	2014	2015	2016	2017
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	266,66	277,63	268,61	271,54
Λειτουργικό κόστος (εκατ. €)	214,06	183,5	187,76	211,52
Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	42,35	80,7	70,03	50,36
Κέρδη μετά από φόρους (εκατ. €)	4,27	33,18	20,25	1,25
Εταιρικοί φόροι (χιλ. €)	148	69	745	307
Συνολικοί φόροι (συμπ. εταιρικών φόρων, ΦΠΑ και λιμενικών τελών) (εκατ. €)	38,36	45,95	48,68	49,43
Πληρωμές παρόχων κεφαλαίου (εκατ. €)	93,47	23,45	60,94	34,7
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	144,41	116,23	145,1	130,75
Κόστος εργαζομένων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	55,42	58,7	60,59	61,61
Προμήθειες πρακτόρων (εκατ. €)	16,09	15,67	14,91	15,27
Επενδύσεις (εκατ. €)	37,73	1,15	4,06	7,18

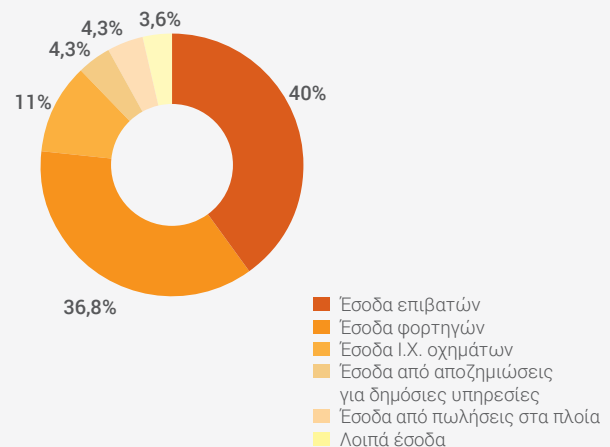
Οι αποκλίσεις σε λειτουργικό κόστος, EBITDA και κέρδη μετά από φόρους σε σχέση με το 2016 οφείλονται σε σημαντικό βαθμό στην επιβάρυνση κατά περίπου €22 εκατ. λόγω της μέσης ετήσιας αύξησης άνω του 27% στις τιμές των ναυτιλιακών καυσίμων.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του 2017, η συνολική οικονομική αποζημίωση από το Ελληνικό Κράτος και επιχορηγήσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση ανήλθαν σε €11,69 εκατ., σε σχέση με €13,48 εκατ. το 2016, ως αποτέλεσμα των συμβάσεων ανάθεσης δημόσιας υπηρεσίας λόγω της συμμετοχής της Blue Star Ferries σε δημόσιους ανοικτούς μειοδοτικούς διαγωνισμούς του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής για την εξυπηρέτηση δρομολογιακών γραμμών μεταξύ απομακρυσμένων νησιών και ηπειρωτικής χώρας.

Κύκλος Εργασιών ανά Αγορά



Κατανομή Συνολικών Εσόδων



Συνεισφέρουμε στην οικονομική ανάπτυξη

Η επιχειρηματική λειτουργία μας διασφαλίζει τη δημιουργία σημαντικής οικονομικής αξίας για τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, κυρίως με τη μορφή αγορών (από τους προμηθευτές μας), προμηθειών (προς τους πράκτορες μας), μισθών, παροχών και ασφαλιστικών εισφορών (προς τους εργαζομένους), φόρων (προς το κράτος) και επενδύσεων, ενώ παράλληλα μεταφέρουμε τα υλικά και είδη διατροφής και πρώτης ανάγκης προς τα νησιά ώστε να αναπτύξουν την οικονομία τους και το τουριστικό τους προϊόν.

Διανομή Οικονομικής Αξίας



* Το ποσό αφορά μικτούς μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές.

** Το ποσό αφορά συνολικούς φόρους συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών.

*** Το ποσό αφορά αξία εκπαιδευτικών εισιτηρίων, κοινωνικών προγραμμάτων, χορηγιών και δωρεών.



Διανείμαμε πάνω από €300 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €61,6 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €49,4 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €34,7 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €15,2 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €130,7 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,6 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €7,1 εκατ. σε επενδύσεις



Βοηθάμε το δίκτυο πωλήσεων μας να αναπτυχθεί

Καθώς η άμεση ή έμμεση δημιουργία και διατήρηση θέσεων εργασίας είναι ιδιαίτερα σημαντική εν μέσω της σημερινής δύσκολης οικονομικής κατάστασης, επιδιώκουμε την εμπορική επιτυχία του δικτύου πωλήσεων μας και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων του, παρέχοντας:

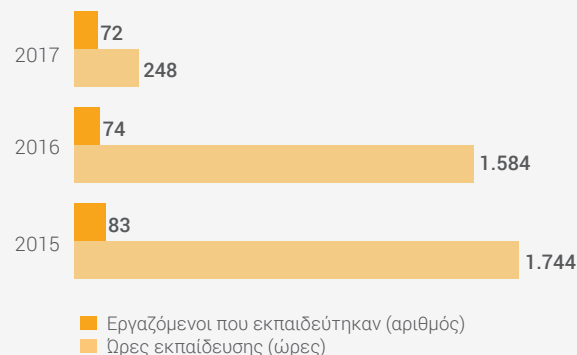
■ Εκπαίδευση, για θέματα τεχνογνωσίας όπως:

- Διαχείριση πελατών.
- Χειρισμός νέων λειτουργιών των υφιστάμενων προγραμμάτων κρατήσεων.
- Χειρισμός νέων προγραμμάτων κρατήσεων.

■ Παρουσιάσεις-ενημερώσεις, για νέα προϊόντα και υπηρεσίες.



Εκπαίδευση Δικτύου Πωλήσεων



Αξίζει να σημειωθεί ότι, πέραν των εκπαιδύσεων του δικτύου πωλήσεων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, εκπαιδεύσαμε 17 εργαζομένους του δικτύου πωλήσεων της AML, με συνολική διάρκεια 1.204 ώρες, σε σχέση με 42 εργαζομένους και 3.360 ώρες εκπαίδευσης το 2016.

2. Υποστήριξη Κοινωνίας

Υποστηρίζουμε την κοινωνία

Στο πλαίσιο των κοινωνικών μας δράσεων, το 2017 στηρίξαμε περισσότερους από 60 οργανισμούς και κοινωφελή ιδρύματα, με έμφαση στις τοπικές κοινωνίες των νησιών που δραστηριοποιούμαστε, μέσω:

- Παροχής εκπαιδευτικών εισιτηρίων στα πλοία μας.
- Δωρεών σε φιλανθρωπικά ιδρύματα από κάλπες που τοποθετούνται στα πλοία μας.
- Κοινωνικών προγραμμάτων για τη βελτίωση της καθημερινότητας των κατοίκων των νησιών.
- Χρηματικών χορηγιών και δωρεών.

Υπολογίζεται ότι, το 2017 προσφέραμε συνολικά πάνω από €155.000 σε διάφορες κοινωνικές ομάδες, οργανισμούς και αθλητικά σωματεία, εκ των οποίων €4.730 αφορούσαν επενδύσεις σε υποδομές στις τοπικές κοινωνίες, με ενδεικτικά παραδείγματα:

- Την Ιερά Μητρόπολη Χίου, Ψαρών και Οινουσσών.
- Το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».
- Το Μουσικό Σχολείο Σύρου «Η μεγάλη του Μάρκου Σχολή».
- Τον Ιστιοπλοϊκό Όμιλο Ηρακλείου.
- Την Ένωση Ποδοσφαιρικών Σωματείων Λασιθίου.
- Τον Φοίνικα Σύρου.
- Τον Κολοσσό Ρόδου.
- Την Ολυμπιακή ομάδα ιστιοπλοΐας Π. Μάντης – Π. Καγιαλής.

Κοινωνική Συνεισφορά

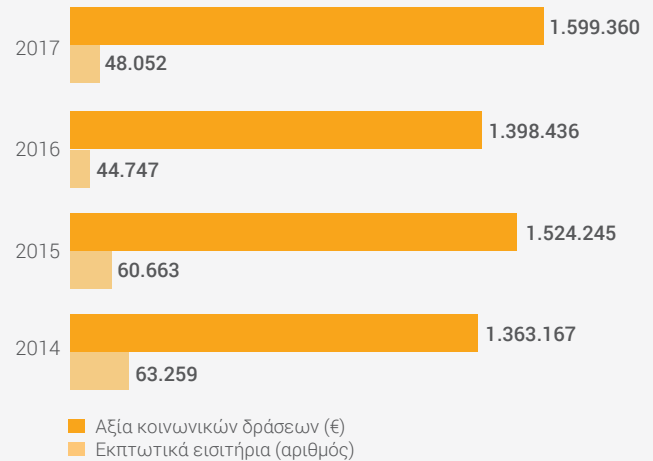
	2014	2015	2016	2017
Αξία εκπαιδευτικών εισιτηρίων (€)*	1.285.445	1.453.509	1.296.656	1.436.386
Αξία δωρεών υπέρ φιλανθρωπικών οργανισμών από επιβάτες μέσω κάλπης σε πλοία (€)	4.641	3.634	3.371	2.605
Αξία υλοποίησης κοινωνικών προγραμμάτων (€)	15.446	11.000	0	4.730
Αξία χρηματικών χορηγιών και δωρεών (€)	57.635	56.102	98.409	155.639

* Η αξία των εκπαιδευτικών εισιτηρίων για το 2014 και το 2015 έχει αναθεωρηθεί.

Παράλληλα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι δωρίζουμε πλεονάζον υλικό και εξοπλισμό σε σχολεία και κοινωφελείς οργανισμούς, έχοντας δωρίσει μέσα στο 2017:

- 13 προσωπικούς υπολογιστές σε σχολείο του Νομού Αττικής.
- 4 γραφεία στο Σύλλογο Γονέων, Κηδεμόνων και Φίλων των Αυτιστικών Παιδιών «S.O.S.», τα οποία διατέθηκαν για τις ανάγκες του Κέντρου Αυτισμού «S.O.S.».
- 500 μάλλινες κουβέρτες στο Λύρειο παιδικό ίδρυμα «Οι Άγιοι Ανάργυροι» – «Ορθόδοξο χωριό», καθώς και στις ενορίες Αγ. Ιωάννου Μαραθώνα Αττικής και Αγ. Γεωργίου Διονύσου Αττικής.

Υποστήριξη Κοινωνίας*



* Η αξία των κοινωνικών δράσεων και ο αριθμός των εκπαιδευτικών εισιτηρίων για το 2014 και το 2015 έχουν αναθεωρηθεί.

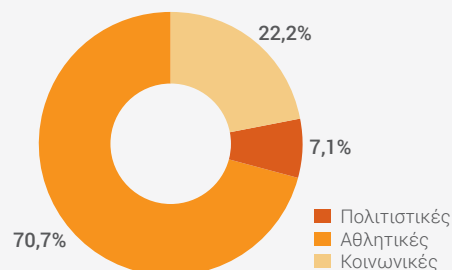


Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε κατά 7,3%



Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά 14,3%

Χορηγίες και Δωρεές





Παροχή Εκπαιδευτικών Εισιτηρίων

Παρέχουμε εκπαιδευτικά εισιτήρια για τις ανάγκες μετακινήσεων διαφόρων ΜΚΟ, συλλόγων, φορέων και κατοίκων των νησιών, ώστε να έχουν πρόσβαση σε αθλητικά, πολιτιστικά ή εκπαιδευτικά δρώμενα εκτός των νησιών κατοικίας τους ή να συμμετέχουν σε τοπικές δράσεις και δρώμενα, αλλά και σε περιπτώσεις εκτάκτων καταστάσεων, με ενδεικτικά παραδείγματα:

- Έκπτωση 30% στα ατομικά εισιτήρια και εισιτήρια Ι.Χ. οχημάτων και μοτοσυκλετών σε όσους πραγματοποίησαν τουλάχιστον τέσσερις διανυκτερεύσεις στα νησιά Λέσβος, Χίος, Λέρος και Κως (βλέπε ενότητα VII-3).
- Έκπτωση 50% στα ατομικά εισιτήρια και εισιτήρια Ι.Χ. οχημάτων για τις μετακινήσεις από και προς Λέσβο και Κω όσων ταξίδεψαν για να βρεθούν δίπλα στις οικογένειες και τις περιουσίες τους λόγω των καταστροφικών σεισμών Ιουνίου-Ιουλίου.
- Έκπτωση 50% στους νεοεισαχθέντες φοιτητές στα ΑΕΙ και ΤΕΙ και στις οικογένειές τους για τις πρώτες τους μετακινήσεις για την εγγραφή τους και την εύρεση κατοικίας.
- Έκπτωση 30%-100% σε 160 κατοίκους των Κυκλάδων, Δωδεκανήσων και Νησιών Β.Α. Αιγαίου και 34 κατοίκους της Κρήτης που ταξιδεύουν τακτικά για λόγους υγείας.

Υπολογίζεται ότι το 2017, παρείχαμε συνολικά 48.052 εκπαιδευτικά εισιτήρια για αθλητικές, πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δράσεις, ωφελώντας χιλιάδες ακόμα πολίτες που συμμετείχαν ή παρακολούθησαν τις δράσεις και τις ενέργειες που υποστηρίξαμε.



Σεμινάρια Α' Βοηθειών

Το 2014 ξεκινήσαμε το πρόγραμμα εκπαίδευσης Α' Βοηθειών σε νησιά του Αιγαίου, μέσω του οποίου δημιουργήθηκε η Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων (ΕΔΟΚ) Αμοργού, η οποία από το 2015 προσφέρει σημαντικό διασωστικό έργο, με σκοπό:

- Την παροχή Α' Βοηθειών σε τραυματίες.
- Την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
- Τη δημιουργία τοπικών ομάδων διάσωσης από μόνιμους κατοίκους των νησιών.

Μέσα στο 2017, συνεχίσαμε τη στήριξη των προγραμμάτων της ΕΔΟΚ Αμοργού, στο πλαίσιο των οποίων εκπαιδεύτηκαν 100 άτομα στα νησιά Κουφονήσια, Σχοινούσα, Ηρακλεία και Δονούσα.



Δωρεές σε Οργανισμούς με Φιλανθρωπικό Έργο

Στο πλαίσιο της κοινωνικής συνεισφοράς μας, ενισχύουμε το έργο διάφορων φιλανθρωπικών οργανισμών, οι οποίοι:

- Έχουν ως αντικείμενο τη φροντίδα των παιδιών.
- Διαθέτουν περιορισμένους πόρους.

Για το λόγο αυτό, τοποθετούμε ειδική κάλη σε όλα τα πλοία μας στο χώρο της Υποδοχής με την επωνυμία του οργανισμού που υποστηρίζουμε, προκειμένου να συλλέγουμε δωρεές από επιβάτες. Η συλλογή των χρημάτων πραγματοποιείται στο τέλος κάθε μήνα και κατατίθενται στο λογαριασμό τραπεζής του οργανισμού. Οι φιλανθρωπικοί οργανισμοί που υποστηρίξαμε μέσα στο 2017 είναι:

- Το Χαμόγελο του Παιδιού.
- Η Διεθνής Αμνηστία.

Επιπλέον, συνεργαζόμαστε με την εταιρεία 2 Blue Tomatoes για την πώληση t-shirts μέσω των καταστημάτων των πλοίων μας, τα οποία προωθούν τα ελληνικά παραδοσιακά φαγητά και συνταγές με ιδιαίτερες και πρωτότυπες στάμπες. Η συνολική αξία των 121 τεμαχίων που πωλήθηκαν από τα πλοία μας ανήλθε σε περίπου €2.300 και η 2 Blue Tomatoes διέθεσε μέρος των εσόδων για την υποστήριξη του μη κερδοσκοπικού σωματείου «ΔΕΣΜΟΣ» (www.desmos.org), αναφορικά με τη δημιουργία βιώσιμων δικτύων αλληλεγγύης και την καλλιέργεια της κοινωνικής και ανθρωπιστικής υπευθυνότητας.



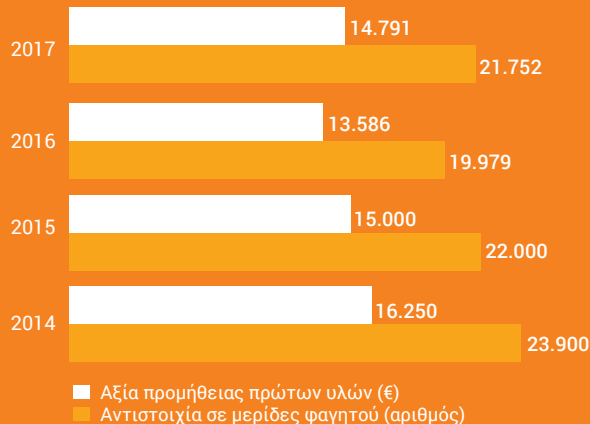
«Άγωνα Γραμμή Γόνιμη»

Επιδιώκοντας την πρόσβαση των κατοίκων σε μικρά νησιά στην εκπαίδευση και στα πολιτιστικά δρώμενα, υποστηρίξαμε για 11η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη», το οποίο αποτελεί το μεγαλύτερο εκπαιδευτικό και πολιτιστικό πρόγραμμα στα απομακρυσμένα νησιά του Αιγαίου. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει πάνω από 10 δημιουργικά εργαστήρια (όπως Ρομποτική, Κεραμική, Κουκλοθέατρο, Κόσμημα, Kung Fu, Κιθάρα, Πιάνο, Βιολί, Εργαστήρι και Φεστιβάλ Κινηματογράφου, Δημιουργική Γραφή και Κόμικς, Pilates και Hip Hop) στα νησιά Κουφονήσι, Αστυπάλεια, Νάξο, Δονούσα, Θηρασιά, Τήλο και Σχοινούσα, στα οποία συμμετείχαν περίπου 161 παιδιά και 56 ενήλικες, σε σχέση με 263 παιδιά και 45 ενήλικες το 2016.

✓ Στήριξη Αδύναμων Κοινωνικών Ομάδων

Επιδιώκουμε να στηρίζουμε τους συνανθρώπους μας που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα, σε συνεργασία με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, εξειδικευμένους φορείς και οργανισμούς. Από τον Σεπτέμβριο του 2012, στηρίζουμε την Ιερά Μητρόπολη Χίου, Ψαρών και Οινουσσών με την αγορά πρώτων υλών για την προσφορά γευμάτων αγάπης σε αδύναμες κοινωνικές ομάδες.

Παροχή Γευμάτων Αγάπης



Το 55% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες

✓ «Γράφω Ιστορία»

Μέσα στο 2017, ξεκινήσαμε την πρωτοβουλία «Γράφω Ιστορία» και καλέσαμε τους επιβάτες, επισκέπτες και κατοίκους των νησιών του Αιγαίου να περιγράψουν τις δικές τους εμπειρίες και αναμνήσεις με χρώματα, εικόνες και συναισθήματα εμπνευσμένα από τα ταξίδια και από τη ζωή στα νησιά. Για το σκοπό αυτό, δημιουργήσαμε το microsite www.bsfstories.gr και καλέσαμε τους χρήστες να μοιραστούν τις δικές τους αξιομνημόνευτες ιστορίες, με στόχο να αναδείξουμε και να ενισχύσουμε την ταυτότητα και νησιωτικότητα της Ελλάδας και των ανθρώπων που κατοικούν και επισκέπτονται τα νησιά του Αιγαίου.



Παράλληλα, συμμετείχαμε σε δράσεις της Ελληνικής Πολιτείας και μη κερδοσκοπικών οργανισμών για τη στήριξη των προσφύγων, καθώς:

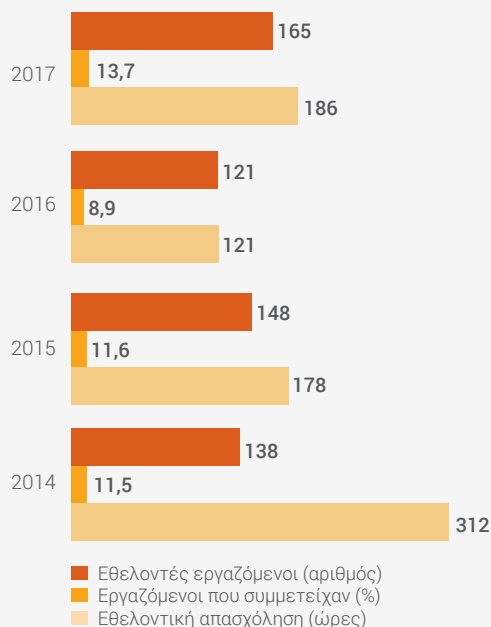
- Πραγματοποιήσαμε δωρεάν 47 αποστολές ανθρωπιστικής βοήθειας.
- Μεταφέραμε δωρεάν πάνω από 1.300 πακέτα, κουτιά, δέματα και παλέτες με υλικά για τη στήριξη των προσφύγων.
- Μεταφέραμε δωρεάν οικίσκους για τη στέγαση και υποστήριξη των προσφύγων, με έκτακτα και εμπορικά δρομολόγια.
- Παρείχαμε 413 δωρεάν εισιτήρια στον οργανισμό «Μετάδραση», ο οποίος έχει ως σκοπό την προστασία ασυνόδευτων ανηλίκων, καθώς και παροχή υπηρεσιών διερμηνείας και διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

Καλλιεργούμε την έννοια της συνεισφοράς

Πιστεύουμε ότι έχουμε ευθύνη να μεταδώσουμε την αξία της εθελοντικής προσφοράς στους εργαζομένους μας, ώστε να ενσωματώσουμε παράλληλα την υπευθυνότητα στη συμπεριφορά τους. Στο πλαίσιο αυτό, συμμετείχαμε με ομάδα 78 εθελοντών-δρομέων στον 1ο φιλανθρωπικό αγώνα No Finish Line για την ενίσχυση της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί», καλύπτοντας συνολικά 776 χιλιόμετρα. Συνολικά, στον αγώνα πήραν μέρος περισσότεροι από 6.200 δρομείς, οι οποίοι κάλυψαν συνολικά περίπου 51.000 χιλιόμετρα για την οικονομική ενίσχυση άπορων οικογενειών με παιδιά.



Συμμετοχή Εργαζομένων σε Κοινωνικές δράσεις





«Δεσμοί Αίματος»

Από το 2009 υλοποιούμε το πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας «Δεσμοί Αίματος», με σκοπό να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες κατοίκων απομακρυσμένων ελληνικών νησιών, εργαζομένων μας και των οικογενειών τους. Μέσα στο 2017, πραγματοποιήσαμε την 15η εθελοντική αιμοδοσία των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία μας, σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο «Γ. Γεννηματάς», συλλέγοντας συνολικά 70 μονάδες αίματος, εκ των οποίων 45 μονάδες χρησιμοποιήθηκαν για τις ανάγκες των εργαζομένων μας και των οικογενειών τους και 4 μονάδες χρησιμοποιήθηκαν από μέλη τοπικών κοινωνιών.

Εθελοντική Αιμοδοσία



Την τελευταία τετραετία συλλέξαμε 289 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας

Ενδιαφερόμαστε για τις επιπτώσεις της λειτουργίας μας

Φροντίζουμε ώστε η λειτουργία μας να έχει το μικρότερο δυνατό αντίκτυπο στις τοπικές κοινωνίες που δραστηριοποιούμαστε. Για το λόγο αυτό:

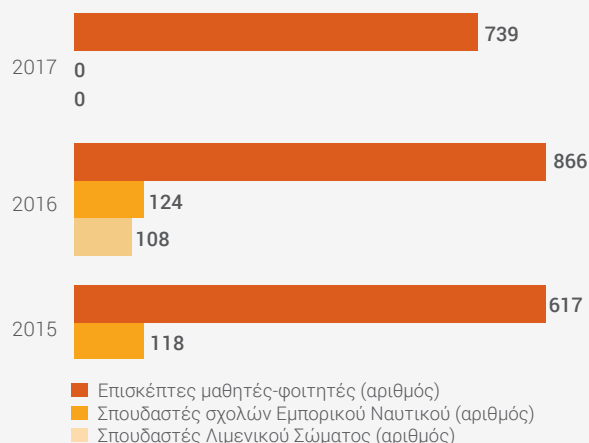
- Ελέγχουμε και αξιολογούμε συνεχώς το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζουμε στα πλοία μας.
- Διεξάγουμε αξιολογήσεις κινδύνων ασφάλειας όσο συχνά κρίνεται απαραίτητο.
- Εκπαιδεύσαμε το 33,3% του προσωπικού ασφαλείας στα γραφεία στις πολιτικές και διαδικασίες μας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, το οποίο αντιστοιχούσε στο 35% των συνολικών ωρών εκπαίδευσής τους, χωρίς ωστόσο να υλοποιήσουμε ακόμα αντίστοιχες εκπαιδεύσεις στο προσωπικό ασφαλείας των πλοίων.
- Περιγράφουμε τα καθήκοντα σχετικά με την ασφάλεια στις περιγραφές θέσεων εργασίας.
- Έχουμε συντάξει Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης για τον τρόπο αντιμετώπισης αρνητικών επιπτώσεων (π.χ. ρύπανση) και εκπαιδεύουμε τακτικά τους εργαζομένους στα πλοία σε αυτά τα θέματα.
- Έχουμε συντάξει «Σχέδιο Επικοινωνίας για την Αντιμετώπιση Κρίσεων», πέραν των όσων ορίζονται από το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης για τη διαχείριση κρίσεων και εκτάκτων περιστατικών, προκειμένου να διασφαλίζουμε την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών κατά τη διάρκεια περιστατικών έκτακτης ανάγκης και την υπεύθυνη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων.

Στηρίζουμε την επαγγελματική ανάπτυξη των νέων

Δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαιδευτική μας συνεισφορά και υποστηρίζουμε την ανάπτυξη των νέων καθώς:

- Δεχόμαστε επισκέψεις μαθητών και φοιτητών που ενημερώνονται για τις προοπτικές του ναυτιλιακού επαγγέλματος, τις ευκαιρίες απασχόλησης στην επιβατηγό ναυτιλία και την προστασία του περιβάλλοντος.
- Συμμετέχουμε σε περιοδικά προγράμματα πρακτικής άσκησης σπουδαστών σε σχολές Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού (δόκιμοι Μηχανής και Καταστρώματος), οι οποίοι πρέπει να συμπληρώσουν ένα έτος πρακτικής άσκησης σε πλοίο για να αποφοιτήσουν από την εκάστοτε σχολή, καθώς και σε περιοδικά προγράμματα εκπαιδευτικού ταξιδιού σπουδαστών του Λιμενικού Σώματος (δόκιμοι Σημαιοφόροι) που εξοικειώνονται με τα μελλοντικά τους καθήκοντα.
- Υλοποιούμε προγράμματα πρακτικής άσκησης για φοιτητές και αποφοίτους που εφαρμόζουν τις γνώσεις τους στην πράξη και εξελίσσουν δεξιότητες για την επαγγελματική τους ανάπτυξη.

Επαγγελματική Ανάπτυξη Νέων



Δεχτήκαμε 739 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας





Προσάραξη Πλοίου

Μέσα στο 2017, σημειώθηκε περιστατικό προσάραξης του Blue Star Patmos από ανθρώπινο λάθος στην είσοδο του λιμανιού της Ίου, χωρίς ωστόσο να υπάρξει κάποιος τραυματισμός μεταξύ των 205 επιβατών και των 87 μελών του πληρώματος που επέβαιναν στο πλοίο και χωρίς να προκληθούν αρνητικές επιπτώσεις στην τοπική κοινωνία της Ίου ή των άλλων νησιών που εξυπηρετούμε. Ως αποτέλεσμα της άμεσης ανταπόκρισης του πληρώματος και της συντονισμένης ενεργοποίησης των σχετικών κανονισμών του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης και των εταιρικών διαδικασιών αντιμετώπισης κρίσεων, όλοι οι επιβάτες και τα μέλη του πληρώματος που δεν ήταν απαραίτητο να παραμείνουν στο πλοίο αποβιβάστηκαν με ασφάλεια στη στεριά.

Αξιίζει να σημειωθεί ότι:

- Προωθήσαμε όλους τους επιβάτες του πλοίου στους προορισμούς τους με δική μας μέριμνα και προχωρήσαμε σε μεταδρομολογήσεις άλλων πλοίων μας, προκειμένου να εξυπηρετήσουμε την επιβατική κίνηση κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποκόλλησης και επισκευής του πλοίου.
- Προσλάβαμε και συνεργαστήκαμε με εξειδικευμένα σωστικά συνεργεία προκειμένου να λάβουμε άμεσα τα απαιτούμενα μέτρα ασφάλειας περιορισμού των ζημιών του πλοίου.
- Συνεργαστήκαμε με εξειδικευμένο συνεργείο για την απάντηση των καυσίμων από τις δεξαμενές του πλοίου.
- Συνεργαστήκαμε με έμπειρη εταιρεία αντιμετώπισης θαλάσσιων ρυπάνσεων πετρελαιοειδών για την άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση περιορισμένης πετρελαιοκηλίδας έκτασης περίπου 5 τετραγωνικών μέτρων στην Ίο (εγκλωβισμένη εντός φράγματος) και

περίπου 400 τετραγωνικών μέτρων στο Πέραμα (όπου προκλήθηκε ελεγχόμενη ρύπανση προερχόμενη από υπολείμματα καυσίμου που είχαν εγκλωβιστεί στις ρηγματωμένες δεξαμενές ενώ το πλοίο βρισκόταν εντός της πλωτής δεξαμενής).

- Συνεργαστήκαμε με τις τοπικές Αρχές, οι οποίες και πιστοποίησαν την πλήρη αποκατάσταση και απορρύπανση των περιοχών που επλήγησαν.
- Λάβαμε τα απαραίτητα προληπτικά μέτρα προστασίας για την αποφυγή ρύπανσης των παρακείμενων ακτών, προκειμένου να μην υπάρξουν επιπτώσεις στις ακτές και στο θαλάσσιο περιβάλλον της Ίου και των παρακείμενων νησιών.
- Επιλέξαμε η αποκατάσταση των ζημιών να πραγματοποιηθεί στα ναυπηγεία Περάματος και Ελευσίνας από Έλληνες ναυπηγούς και τεχνίτες, προκειμένου να συμβάλουμε στη διατήρηση της ελληνικής ναυπηγικής βιομηχανίας. Η αποκατάσταση των ζημιών στο πλοίο ολοκληρώθηκε με επιτυχία τον Φεβρουάριο του 2018 και το πλοίο εκτελεί πλέον κανονικά τα δρομολόγιά του.
- Πραγματοποιήσαμε εσωτερικούς ελέγχους και διερευνήσαμε ενδελεχώς το περιστατικό προκειμένου να αξιολογήσουμε την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζουμε και την υιοθέτηση κατάλληλων προληπτικών ενεργειών.
- Δεχτήκαμε επιπρόσθετες επιθεωρήσεις από τον νηογνώμονα του πλοίου, την Επιθεώρηση Εμπορικών Πλοίων του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής και ασφαλιστές, οι οποίοι διαπίστωσαν την αποτελεσματικότητα και ικανοποιητική λειτουργία του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης.



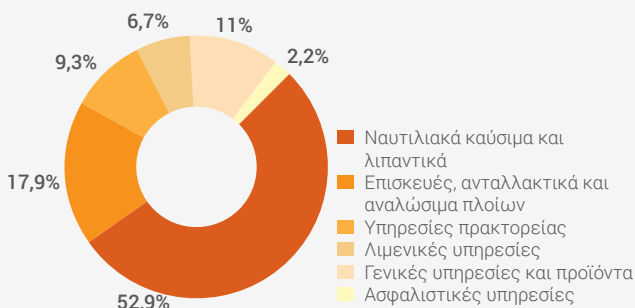
3. Υπεύθυνες Συνεργασίες

Δίνουμε προτεραιότητα σε εγχώριους προμηθευτές

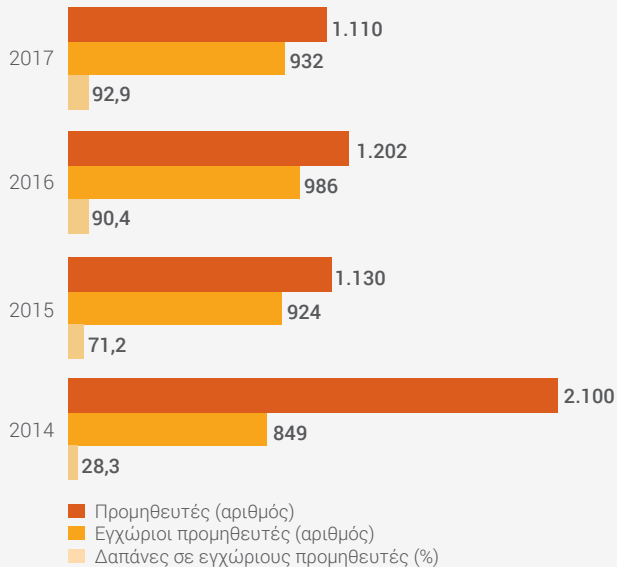
Οι προμηθευτές μας ανέρχονται σε 1.110 σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό, με το 83,9% εξ αυτών να είναι εγχώριοι προμηθευτές. Βάσει του τζίρου τους, θεωρούμε 82 προμηθευτές ως πολύ σημαντικούς για εμάς, εκ των οποίων οι 63 είναι εγχώριοι προμηθευτές. Για το 2017:

- Ο μέσος χρόνος πληρωμών προμηθευτών είναι οι 57 ημέρες.
- Το 100% των πληρωμών των συμβατικών υποχρεώσεων που είχαν αναληφθεί έγιναν με βάση τις συμβάσεις που έχουν υπογραφεί, όπως και το 2016.

Κατηγορίες Προμηθευτών



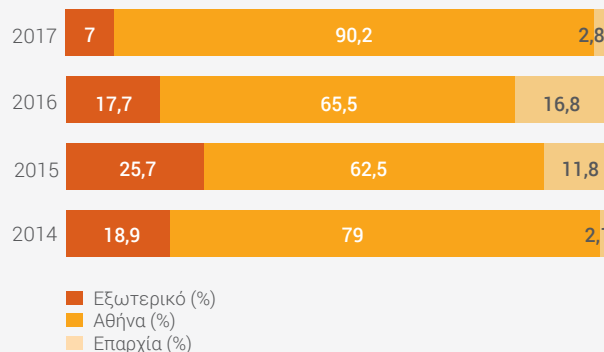
Προμηθευτές και Δαπάνες Προμηθειών



Αυξήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές στο 92,9%

Διαθέσαμε το 89,2% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 250 εργαζομένους)

Κατανομή Αγορών ανά Περιοχή*



* Η κατανομή του 2017 αναφέρεται στην αξία των αγορών από όλους τους προμηθευτές μας, ενώ η κατανομή του 2016 αναφέρεται στον αριθμό των σημαντικών προμηθευτών.



Επιλέγουμε τους προμηθευτές με υπευθυνότητα

Αναγνωρίζουμε ότι έχουμε την ηθική υποχρέωση να επηρεάζουμε θετικά την εφοδιαστική αλυσίδα μας και να προωθούμε τις αρχές της Εταιρικής Υπευθυνότητας στους προμηθευτές μας, καθώς επηρεάζουν σημαντικά την υπεύθυνη λειτουργία μας. Μέχρι στιγμής, δεν έχουν αναγνωρισθεί προμηθευτές με σημαντικές πραγματικές ή δυνητικές αρνητικές επιπτώσεις για ζητήματα αναφορικά με το περιβάλλον, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις πρακτικές εργασίας και τις επιδράσεις στην κοινωνία.

Παράλληλα, από τον Μάρτιο του 2016 αξιολογούμε τους νέους προμηθευτές μας που έχουν ετήσια δαπάνη αγορών πάνω από €10.000, με συγκεκριμένα κριτήρια σε πέντε τομείς, βάσει των οποίων γίνεται η έγκριση των προμηθευτών:

- Ποιότητα
- Κόστος
- Διαθεσιμότητα
- Εξυπηρέτηση - Υποστήριξη - Προσαρμοστικότητα
- Πιστωτική Πολιτική

Κατά τη διάρκεια του 2017, αξιολογήσαμε συνολικά το 7% των προμηθευτών του ξενοδοχειακού τομέα των πλοίων και των αγορών γραφείου με βάση τα παραπάνω κριτήρια, στους οποίους περιλαμβάνονταν 3 νέοι προμηθευτές με ετήσια δαπάνη αγορών πάνω από €10.000 (100% των νέων προμηθευτών στους συγκεκριμένους τομείς αγορών), καθώς και επιπλέον 17 προμηθευτές που επιλέχθηκαν δειγματοληπτικά.

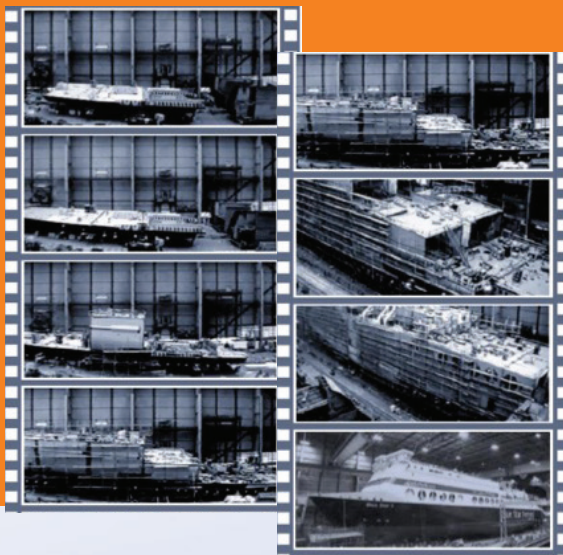
Θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Έχουμε ξεκινήσει τη σύνταξη ενιαίας Διαδικασίας Προμηθειών, Κώδικα Προμηθευτών και Πολιτικής για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.
- Απαιτούμε τουλάχιστον τρεις προσφορές από προμηθευτές σε κάθε προμήθεια, με εξαίρεση περιπτώσεις άμεσων αγορών, είτε διότι ανταποκρίνονται ακριβώς στις τεχνικές προδιαγραφές που έχουμε θέσει, είτε πρόκειται περί μοναδικής πηγής.
- Αξιολογούμε τους νέους προμηθευτές πριν την έναρξη συνεργασίας, με όσες πληροφορίες υπάρχουν και μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Μέσα στο 2017, πραγματοποιήσαμε έναρξη συνεργασίας με 58 νέους προμηθευτές με δαπάνη αγορών άνω των €1.000.
- Αξιολογούμε τους αποκλειστικούς αντιπροσώπους κατασκευαστριών εταιριών βάσει όλων των κριτηρίων, παρόλο που δεν υπάρχει δυνατότητα αντικατάστασής τους λόγω της αποκλειστικότητάς τους.
- Ενημερώνουμε τους προμηθευτές με χαμηλή αξιολόγηση ότι πρέπει να βελτιωθούν για να συνεχιστεί η συνεργασία, καθώς σε αντίθετη περίπτωση απορρίπτονται, χωρίς ωστόσο να υπάρξουν σχετικοί προμηθευτές μέσα στο 2017.
- Επαναξιολογούμε άμεσα τους προμηθευτές σε περιπτώσεις παροχής ακατάλληλων ή/και επικίνδυνων προς χρήση προϊόντων, αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς ή μη τήρησης των όρων καλής συνεργασίας και λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα. Μέσα στο 2017, δεν διακόψαμε τη συνεργασία μας με κάποιον προμηθευτή λόγω πραγματικών ή δυνητικών ζητημάτων συμμόρφωσης (σε θέματα όπως αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, προστασία του περιβάλλοντος, υγιεινή και ασφάλεια προϊόντων, πρακτικών εργασίας).
- Επιλέγουμε τον προμηθευτή υλικών ή υπηρεσιών μεταξύ των εγκεκριμένων προμηθευτών βάσει της αξιολόγησης που έχει πραγματοποιηθεί. Αξίζει να σημειωθεί ότι αποστέλλουμε δείγματα σε πιστοποιημένο εργαστήριο αναλόγως των υλικών και των αναγκών (π.χ. όσον αφορά τα καύσιμα, αποστέλλουμε δείγματα 10 φορές ανά πλοίο το χρόνο), σε περιπτώσεις όπου δεν μπορεί να ελεγχθεί αν οι προδιαγραφές των προϊόντων είναι αυτές που συμφωνήθηκαν με τον προμηθευτή, ώστε να αναλυθούν και να πιστοποιηθούν οι προδιαγραφές τους.



Υπεύθυνη Αγορά και Ναυπήγηση Πλοίων

Ακολουθούμε τους πλέον πρόσφατους κανονισμούς ασφαλείας κατά την αγορά και ναυπήγηση των πλοίων μας, χωρίς όμως να αγνοούμε και πιθανούς μελλοντικούς κανονισμούς ασφαλείας, οι οποίοι μπορεί να επηρεάσουν τη λειτουργία τους. Παράλληλα, δίνουμε έμφαση στην ενεργειακή αποδοτικότητα των πλοίων και επιδιώκουμε την εφαρμογή καινοτόμων τεχνολογιών.

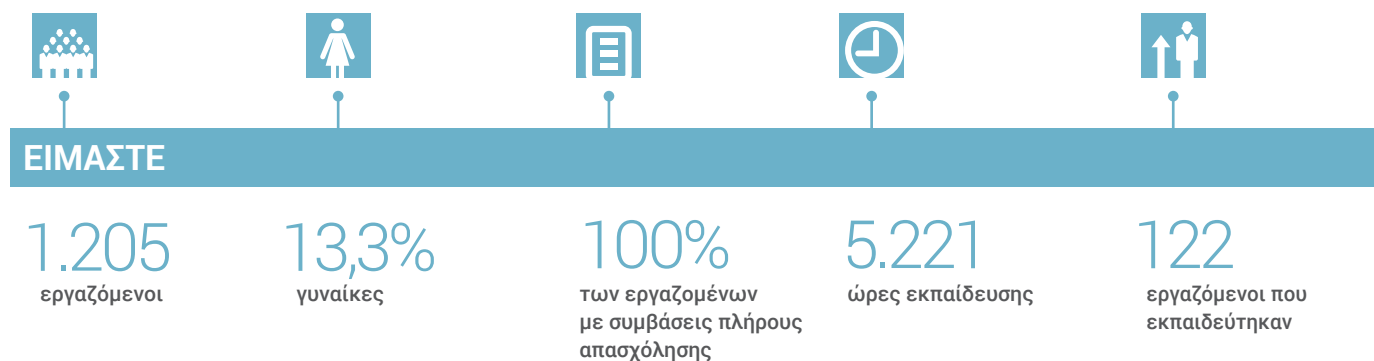


4. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
		Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 10%.	→ 2020
		Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 180%.	→ 2020
Να ενοποιήσουμε/επανεξετάσουμε τις διάφορες διαδικασίες προμηθειών ανά Διεύθυνση και να συντάξουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών (μέχρι το 2018).	→ 50%	Να ενοποιήσουμε/επανεξετάσουμε τις διάφορες διαδικασίες προμηθειών ανά Διεύθυνση και να συντάξουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.	→ 2018
Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων (μέχρι το 2019).	→ 25%	Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.	→ 2019
Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.	→ 75%	Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.	→ 2018
		Να συμπεριλάβουμε συμβατικές ρήτρες για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε συμβάσεις με σημαντικούς προμηθευτές.	→ 2019
		Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στα κριτήρια επιλογής προμηθευτών.	→ 2019
Να αυξήσουμε τις ώρες εκπαίδευσης του δικτύου πωλήσεων κατά 5%.	→ 0%	Να αυξήσουμε τις ώρες εκπαίδευσης του δικτύου πωλήσεων κατά 5%.	→ 2018
		Να εφαρμόσουμε διαδικασία αναγνώρισης και προσδιορισμού των αναγκών των τοπικών κοινωνιών σε προϊόντα, υπηρεσίες ή δωρεές, καθώς και την υποστήριξη οργανισμών με φιλανθρωπικό σκοπό.	→ 2018
Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	→ 100%	Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	→ 2018
Να διεξάγουμε τουλάχιστον 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.	→ 100%	Να διεξάγουμε τουλάχιστον 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.	→ 2018
		Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 5 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας.	→ 2018

VI ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Δημιουργούμε κατάλληλες Εργασιακές Συνθήκες



ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

Να καλλιεργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και να προσφέρουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζομένους μας, ώστε να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης.

ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

- 1 Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- 2 Εξασφάλιση μη εμπλοκής σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- 3 Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων
- 4 Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας
- 5 Απαγόρευση της παιδικής εργασίας
- 6 Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση

ΠΕΤΥΧΑΜΕ

- ✓ Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.
- ✓ Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας.
- ✓ Δεν παρουσιάστηκε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.
- ✓ Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.
- ✓ Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.
- ✓ Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στα γραφεία είναι κατά 19,5% μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού.

ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ

Ανθρώπινο Δυναμικό & Εργασία
Υγεία & Ασφάλεια
Δικαιώματα & Διαφορετικότητα
Επιμόρφωση & Ανάπτυξη

Εργαζόμενοι

ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ

Ποιότητα Αέρα & Ενέργεια
Πρώτες Ύλες & Στερεά Απορρίμματα
Νερό & Υγρά Αποβλήτα

Πολιτεία
Περιβάλλον
ΜΚΟ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
Μέτοχοι**

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Πελάτες
Δίκτυο Πωλήσεων
ΜΜΕ

Ασφάλεια & Προστασία
Υπεύθυνη Επικοινωνία
Ποιότητα & Ικανοποίηση

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Πολίτες
Σύλλογοι και Ενώσεις
Προμηθευτές
Τοπικές Κοινωνίες

Ανάπτυξη Οικονομίας
Υποστήριξη Κοινωνίας
Υπεύθυνες Συνεργασίες

1. Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία



Ικανοποίηση Εργαζομένων

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 133 εργαζομένους στα γραφεία το 2017, η ασφάλεια και σταθερότητα στην εργασία αποτελεί την **1η** επιλογή των εργαζομένων ως κύριο παράγοντα ικανοποίησης με ποσοστό **44%**, ενώ όσοι το επιλέγουν μεταξύ των τριών σημαντικότερων παραγόντων ανέρχονται στο **25,9%**.

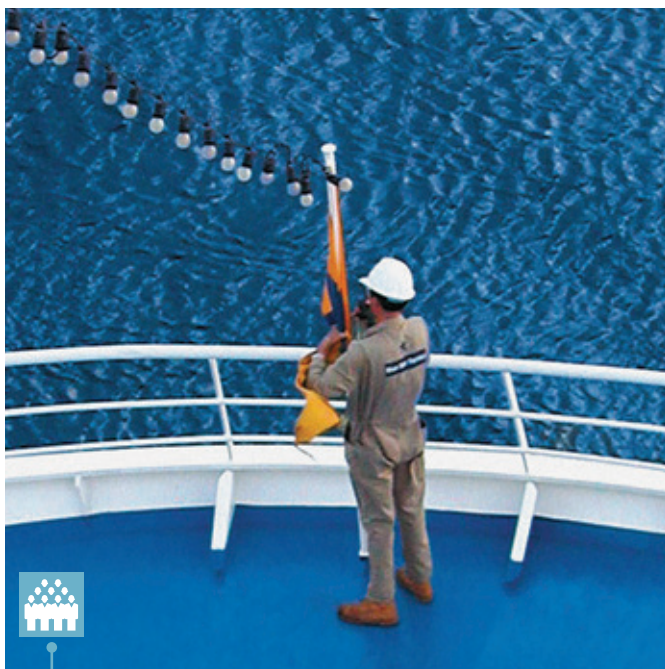


Εργαζόμενοι στα Πλοία

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.600 άτομα το 2017, το **89%** όσων έχουν ταξιδέψει μαζί μας πιστεύουν ότι τα πλοία μας στελεχώνονται από φιλικό προσωπικό.

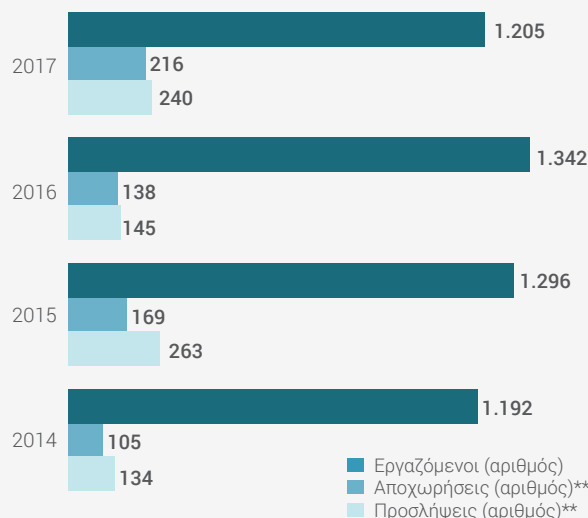
Διατηρούμε θέσεις εργασίας

Αναγνωρίζουμε ότι η επιχειρηματική μας επιτυχία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τους εργαζομένους μας και επιδιώκουμε να δημιουργούμε θέσεις εργασίας, συμβάλλοντας παράλληλα και στην αντιμετώπιση της ανεργίας, ενώ η επιχειρηματική μας δραστηριότητα στηρίζει εκατοντάδες άλλες έμμεσες θέσεις εργασίας στην αλυσίδα αγορών μας και στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας γενικότερα. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν μεταβολές στον αριθμό των εργαζομένων στα πλοία μας λόγω εποχικότητας, καθώς ο αριθμός των εργαζομένων στα πλοία κατά τους ανοιξιάτικους και καλοκαιρινούς μήνες ήταν κατά 16,9% μεγαλύτερος του αριθμού των εργαζομένων κατά τους φθινοπωρινούς και χειμερινούς μήνες (1.080 εργαζόμενοι έναντι 924).



Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης

Ανθρώπινο Δυναμικό*



* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2017 για τους εργαζομένους στα γραφεία και στο μέσο όρο της 01/03/2017 και 01/07/2017 για τους εργαζομένους στα πλοία.

** Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για το 2016 και 2017 δεν περιλαμβάνουν τους φοιτητές και τους δόκιμους των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας (οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση με συμβάσεις ορισμένου χρόνου), καθώς και τις επαναπροσλήψεις των εργαζομένων στα πλοία μέσα στο ίδιο έτος (για τους οποίους γίνεται τυπική απόλυση και επαναπροσλήψη).

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 43,9 και 41,6 χρόνια αντίστοιχα.
- Η μέση διάρκεια συνεργασίας με τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 14 και 8 χρόνια αντίστοιχα.
- Το ποσοστό αποχωρήσεων των εργαζομένων στα γραφεία ανήλθε σε 4% (εκ των οποίων 3,5% απολύσεις και 0,5% παραιτήσεις), ενώ των εργαζομένων στα πλοία ανήλθε σε 20,7% (εκ των οποίων 16,2% απολύσεις και 4,5% παραιτήσεις).
- Υπήρξε ένας εργαζόμενος στα γραφεία που αποχώρησε πριν συμπληρώσει 12 μήνες εργασίας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό αποχωρήσεων εργαζομένων στα πλοία ανήλθε σε 8,8% (εκτός των δοκίμων των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας, οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση με συμβάσεις ορισμένου χρόνου).
- Ο ρυθμός αποχωρήσεων των γυναικών στα γραφεία και στα πλοία είναι χαμηλότερος κατά 87,5% και υψηλότερος κατά 173,7% αντίστοιχα σε σχέση με αυτόν των αντρών στα γραφεία και στα πλοία.
- Η πλειοψηφία των εργαζομένων μας προέρχεται από την Αττική, ενώ δεν υπήρξαν εργαζόμενοι με καθεστώς παροχής υπηρεσιών στον Όμιλο μέσα στο 2017.



Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας

Ανθρώπινο Δυναμικό*

Τύπος Απασχόλησης	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Πλήρους	Μερικής	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	993	212 (17,6%) (21 γυναίκες στο σύνολο) (196 εργαζόμενοι στα πλοία)	1.205	0	
Φύλο	Γυναίκες	Άντρες			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	161	1.044			
Ηλικία	<30	30-50	>50		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	153	833	219		
Κατηγορίες	Εθνικότητες	ΑΜΕΑ	Αλλοδαποί		
Αριθμός	2	0	4		
Μορφωτικό Επίπεδο	Δημοτικό-Γυμνάσιο-Λύκειο	Ανώτερης/ Ανώτατης εκπαίδευσης	Μεταπτυχιακής εκπαίδευσης		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	975	208	22		
Προσλήψεις**	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50	>50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	34	206	110	111	19
Αποχωρήσεις**	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50	>50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	29	187	77	110	29
Αποχωρήσεις**	Παραιτήσεις	Απολύσεις	Άλλο		
Αιτία αποχώρησης (%)	21,3	78,7	0		
Διάρκεια Συνεργασίας	<5 χρόνια	5-10 χρόνια	>10 χρόνια		
Εργαζόμενοι (%)	35,4	21	43,6		
Χώρος Εργασίας	Γραφεία	Πλοία			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	201	1.004			
Θέση	Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη***	Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη***	Εργαζόμενοι	Σύνολο	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	21	41	1.143	1.205	

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2017 για τους εργαζομένους στα γραφεία και στο μέσο όρο της 01/03/2017 και 01/07/2017 για τους εργαζομένους στα πλοία.

** Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για το 2017 δεν περιλαμβάνουν τους φοιτητές και τους δόκιμους των σχολών Αξιοματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας (οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση με συμβάσεις ορισμένου χρόνου), καθώς και τις επαναπροσλήψεις των εργαζομένων στα πλοία μέσα στο ίδιο έτος (για τους οποίους γίνεται τυπική απόλυση και επαναπρόσληψη).

*** Τα Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη περιλαμβάνουν τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Επιτελικούς Διευθυντές και τους Πλοιάρχους. Τα Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη περιλαμβάνουν τους Διευθυντές, τους Υπάρχους και τους Α' Μηχανικούς.

Φροντίζουμε για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία

Αναγνωρίζουμε τη σημασία των κατάλληλων συνθηκών διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας, καθώς συνδέονται άμεσα με το ασφαλές περιβάλλον εργασίας και την ψυχολογία του πληρώματος. Για το λόγο αυτό:

- Έχουμε τοποθετήσει τις καμπίνες του πληρώματος πάνω από το κύριο κατάστρωμα, ώστε να μειώνεται η ηχητική όχληση.
- Εξασφαλίζουμε κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας, αερισμού και φωτισμού στους χώρους διαμονής.
- Παρέχουμε ατομικές καμπίνες στον Πλοίαρχο και στους Αξιοματικούς των πλοίων.
- Έχουμε δημιουργήσει και εξοπλίσει αίθουσες ψυχαγωγίας με τα κατάλληλα μέσα (βιβλιοθήκη, τηλεοράσεις, συσκευές προβολής ταινιών, επιτραπέζια παιχνίδια) σε όλα τα πλοία μας, στις οποίες έχουν πρόσβαση όλα τα μέλη του πληρώματος.
- Καθαρίζουμε και απολυμαίνουμε συστηματικά τους χώρους διαμονής.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας

Φροντίζουμε για ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής

Πιστεύουμε ότι έχουμε την υποχρέωση να δίνουμε στους εργαζομένους τη δυνατότητα να έχουν ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής. Ενδεικτικά:

- Οι εργαζόμενοι λαμβάνουν κανονικά τις άδειες που δικαιούνται.
- Καταγράφουμε και παρακολουθούμε τις ώρες εργασίας κάθε εργαζομένου στα πλοία.
- Έχουμε καθορίσει τις ώρες ξεκούρασης των εργαζομένων στα πλοία.
- Φροντίζουμε για την έγκαιρη αλλαγή των πληρωμάτων στα πλοία, σε περίπτωση που απαιτηθεί.
- Εξασφαλίζουμε ότι οι παρεχόμενες αμοιβές επιτρέπουν την αξιοπρεπή διαβίωση των εργαζομένων.
- Αποζημιώνουμε την υπερωριακή εργασία και δεν υποχρεώνουμε τους εργαζομένους να εργαστούν υπερωριακά με την απειλή μείωσης του μισθού τους, απόλυσης ή άλλων κυρώσεων.
- Καταβάλλουμε τις αμοιβές των γυναικών εργαζομένων μας σε άδεια τοκετού και λοχείας χωρίς καμία περικοπή μετά την επιστροφή τους στην εργασία ως μπόνους μητρότητας, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας.

Μέσα στο 2017:

- Το 100% των εργαζομένων στα πλοία εργάστηκαν τουλάχιστον μία φορά πέρα από το συνηθισμένο ωράριο εργασίας, ενώ δεν υπήρξαν εργαζόμενοι στα γραφεία με υπερωριακή εργασία.
- Η μέση διάρκεια υπερωριακής εργασίας για τους εργαζομένους στα πλοία ανήλθε στις 1,2 ώρες.
- Οι 6 γυναίκες που πήραν άδεια μητρότητας, επέστρεψαν και συνέχισαν κανονικά την εργασία τους.
- 6 γυναίκες εργαζόμενοι έκαναν χρήση μειωμένου ωραρίου εργασίας λόγω ανατροφής παιδιού.



Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού

Ενημερώνουμε τους εργαζομένους μας με διαφάνεια

Όλοι οι νεοπροσληφθέντες εργαζόμενοι στα γραφεία, ανεξαρτήτως σχέσης εργασίας, ενημερώνονται για:

- Το οργανόγραμμα και την κουλτούρα μας.
- Τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.
- Το Σχέδιο Αντιμετώπισης Επικίνδυνων Καταστάσεων στα γραφεία.
- Τους όρους και τις προϋποθέσεις του προγράμματος Ομαδικής Ασφάλισης, το οποίο ισχύει για εργαζομένους με συμβάσεις εργασίας τουλάχιστον 6 μηνών.
- Βασικά θέματα και διαδικασίες, όπως άδειες και απουσίες, εκπαίδευση, αλληλογραφία και αξιολόγηση της απόδοσης.
- Θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Παράλληλα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Συμπεριλαμβάνουμε στις συμβάσεις εργασίας έγγραφα που περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο αναμένουμε να συμπεριφέρονται οι εργαζόμενοι (π.χ. εταιρικά εγχειρίδια).
- Φροντίζουμε όλοι οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν τις συμβάσεις τους πριν την έναρξη της εργασίας τους.
- Έχουμε ενημερώσει όλους τους εργαζομένους τουλάχιστον μία φορά για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Υλοποιήσαμε 6 ενημερώσεις όλων των εργαζομένων για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα στο 2017, σε σχέση με 5 το 2016.

Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των εργαζομένων μας

Για τη διατήρηση και περαιτέρω βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος, υλοποιήσαμε Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων. Στο πλαίσιο αυτό, μοιράσαμε έντυπο ερωτηματολόγιο σε όλους τους εργαζομένους μας για να συμμετέχουν εθελοντικά και ανώνυμα στην Έρευνα και να αποτυπώσουν τις απόψεις τους για τις εργασιακές συνθήκες και σχέσεις, αλλά και άλλα σημαντικά θέματα που αφορούν την εργασία τους, όπως:

- Σχέσεις και επικοινωνία με προϊστάμενο.
- Συνθήκες εργασίας.
- Ασφάλεια και αφοσίωση.
- Σχέσεις με εργαζομένους.
- Συνεργασία στο χώρο εργασίας.
- Ανάπτυξη και επαγγελματική εξέλιξη.

Η συμμετοχή των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία ανήλθε στο 66,5% και 55,8% αντίστοιχα, ενώ ενδεικτικά τα αποτελέσματα της Έρευνας για τους εργαζομένους των γραφείων έδειξαν ότι το ποσοστό των εργαζομένων που συμφωνούν ότι:

- Υπάρχει αξιοκρατία και δίκαιη μεταχείριση των εργαζομένων από τη Διοίκηση, ανήλθε σε 41,3%.
- Υπάρχουν ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας (π.χ. φωτισμός, κλιματισμός, θόρυβος, επαρκής χώρος), ανήλθε σε 61,6%.



2. Υγεία και Ασφάλεια



Φροντίζουμε για την Υγεία και Ασφάλεια στα πλοία

Βασική μας δέσμευση αποτελεί η δημιουργία ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζομένους στα πλοία μας. Για το λόγο αυτό:

- Έχουμε συστήσει Επιτροπή Ασφάλειας σε κάθε πλοίο, με τη συμμετοχή όλων των προϊσταμένων και αντιπροσωπεύοντας όλους τους τομείς εργασίας στα πλοία (επιστασίες), η οποία συζητά και τα θέματα Υγείας, Υγιεινής και Ασφάλειας και τα κοινοποιεί στον Όμιλο.
- Δεν συμπεριλαμβάνουμε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στις συμβάσεις με εργαζομένους, καθώς τα θέματα αυτά καλύπτονται από τις διεθνείς συμβάσεις για την υγιεινή, την ενδίαίτηση και την ασφάλεια, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στη σχετική εθνική νομοθεσία, καθώς και από εθνικές ή κλαδικές συλλογικές συμβάσεις, οι οποίες είναι διαθέσιμες στα πλοία.
- Απαιτούμε από τους εργαζομένους στα πλοία να διαθέτουν πιστοποιητικά επάρκειας πριν τη ναυτολόγησή τους, σε τομείς εκπαίδευσης όπως ασφάλεια πλοίου, σωστικά μέσα, πυρόσβεση και πρώτες βοήθειες και τους υποχρεώνουμε να τα διατηρούν σε ισχύ.
- Πραγματοποιούμε συνεχείς εκπαιδεύσεις σε θέματα Υγείας, Υγιεινής και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση και προστασία από επικίνδυνες καταστάσεις), στο πλαίσιο των οποίων 56 Αξιωματικοί εκπαιδεύτηκαν στην ιατρική μέριμνα και 729 εργαζόμενοι στα πλοία παρακολούθησαν κύκλο σωστικών και πυροσβεστικών μέσων μέσα στο 2017.
- Παρέχουμε τον απαραίτητο ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό σε όλους τους εργαζομένους και ελέγχουμε την ορθή χρήση του.
- Εξασφαλίζουμε κατάλληλες συνθήκες στους χώρους εργασίας (όπως θερμοκρασία, αερισμός, φωτισμός, καθαριότητα).
- Έχουμε εξοπλίσει τα πλοία με τα κατάλληλα μηχανήματα και διεξάγουμε ελέγχους για την κατανάλωση οιοπνευματωδών ποτών σε όλους τους εργαζομένους των πλοίων, χωρίς ωστόσο να σημειωθεί οποιοδήποτε περιστατικό μη συμμόρφωσης μέσα στο 2017.
- Καταγράφουμε και ερευνούμε τα ατυχήματα και τα περιστατικά που αφορούν στην Υγεία και Ασφάλεια, ώστε να λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την εξάλειψη των κινδύνων.
- Αντικαθιστούμε άμεσα τους τραυματίες ή ασθενείς εργαζομένους στα πλοία με άλλους εργαζομένους προκειμένου οι συνθέσεις πληρωμάτων να μην υπολείπονται των νομίμων.

Φροντίζουμε για την Υγεία και Ασφάλεια στα γραφεία

Πέρα από τη δημιουργία ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας στα πλοία μας, μεριμνούμε και για τη δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας στα γραφεία μας. Στο πλαίσιο αυτό:

- Συμμορφωνόμαστε με τις διατάξεις του Ν. 1568/85 σχετικά με την Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων.
- Έχουμε εκπονήσει ολοκληρωμένο Σχέδιο Μέτρων Ασφάλειας.
- Έχουμε δημιουργήσει Τμήμα Υγιεινής και Ασφάλειας για την ορθή εφαρμογή των μέτρων ασφαλείας.
- Διατηρούμε Βιβλίο Συμβάντων και καταγράφουμε τυχόν ατυχήματα και περιστατικά στους χώρους εργασίας, προκειμένου να λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την πρόληψη των κινδύνων.
- Έχουμε επικοινωνήσει, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και τοποθέτησης στην επιφάνεια εργασίας των υπολογιστών όλων των εργαζομένων στα γραφεία, συγκεκριμένες οδηγίες για την αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων σε περιπτώσεις:
 - Πυρκαγιάς.
 - Σεισμού.
 - Βομβιστικής ενέργειας.
 - Ληστείας.
 - Ομηρίας.
 - Δολιοφθορών.
 - Εμπρησμού.
 - Α' Βοηθειών.
 - Καύσωνα.
 - Πλημμύρας.
- Έχουμε κοινοποιήσει οδηγίες για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων και προληπτικά μέτρα προστασίας, εκπαιδεύοντας παράλληλα 7 εργαζομένους σε θέματα υγείας και ασφαλείας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, Πρώτες Βοήθειες και διαδικασίες εκκένωσης), με συνολική διάρκεια 180 ώρες εκπαίδευσης.
- Έχουμε καθορίσει και επικοινωνήσει σχέδιο εκκένωσης, φροντίζοντας για την ασφαλή μετακίνηση εργαζομένων, επισκεπτών και εξωτερικών συνεργατών σε προκαθορισμένα σημεία συγκέντρωσης και καταμέτρησης.
- Έχουμε ορίσει Ομάδα Πυρασφάλειας και Ομάδα Μέριμνας Εκτάκτων Περιστατικών, τα μέλη των οποίων έχουν διακριτούς ρόλους.
- Έχουμε εγκαταστήσει μεγαφωνικό σύστημα για τη σήμανση εγκατάλειψης σε περίπτωση εκκένωσης.
- Φροντίζουμε να μην υπάρχουν εμπόδια στις εξόδους διαφυγής και να φέρουν ευδιάκριτη σήμανση και φωτισμό.
- Έχουμε τοποθετήσει αντιολισθητικές ταινίες στις σκάλες των κλιμακοστασίων.
- Διαμορφώνουμε ειδικές συνθήκες εργασίας για την ασφάλεια των εργαζομένων στα γραφεία που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, όπως εγκύων και εργαζομένων νυχτερινής βάρδιας (για τους οποίους εξασφαλίζουμε πρόσθετα μέτρα ασφαλείας).
- Εξασφαλίζουμε κατάλληλες συνθήκες στους χώρους εργασίας (όπως ασφάλεια, κλιματισμός, αερισμός, φωτισμός, καθαριότητα).
- Διασφαλίζουμε την εύκολη πρόσβαση των ΑΜΕΑ στα γραφεία (όπως θέση στάθμευσης με ράμπα, αναπηρικό αμαξίδιο, τουαλέτες ΑΜΕΑ).

Παρακάτω φαίνονται οι συνολικές επιδόσεις μας στο θέμα της Υγείας και Ασφάλειας. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι με υψηλή πιθανότητα εμφάνισης ή κίνδυνο εκδήλωσης ασθενειών που συνδέονται με την εργασία τους, ενώ δεν υπήρξε οποιαδήποτε επαγγελματική ασθένεια στους εργαζομένους μας.
- Σημειώθηκαν μόνο ελαφρά ατυχήματα που προκάλεσαν ελαφρούς τραυματισμούς μέσα στο 2017, χωρίς κάποιο από αυτά να αφορά εργαζόμενο στα γραφεία.
- Ο δείκτης συνολικών απουσιών των αντρών στα γραφεία είναι χαμηλότερος κατά 56% σε σχέση με αυτόν των γυναικών στα γραφεία.
- Δεν υπήρξε καμία καταγγελία ή αγωγή για θέματα υγείας και ασφάλειας.
- Δεν επιβλήθηκε κανενός είδους σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.
- Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:
 - Εκδόθηκε μη οριστική απόφαση για αγωγή εργαζομένου σε πλοίο για έναν σοβαρό τραυματισμό το 2015, η οποία διέταξε γνωμάτευση της κατάστασης της υγείας του ενάγοντα από την Ανώτατη Ναυτική Υγειονομική Επιτροπή (ΑΝΥΕ), με την υπόθεση τελικώς να διευθετείται εξωδικαστικά.
 - Αναμένεται να συζητηθούν εντός του 2018 και 2019 δύο αγωγές εργαζομένων σε πλοίο λόγω ισχυριζόμενου εργατικού ατυχήματος και ελαφρού τραυματισμού αντίστοιχα.



Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας

Υγεία και Ασφάλεια

	2014	2015	2016	2017
Θανατηφόρα ατυχήματα εργαζομένων (αριθμός)	0	0	0	0
Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών (αριθμός)	ΜΑ	0	0	0
Ατυχήματα (αριθμός)	17	20	19	14
Άνδρες	16	19	19	14
Γυναίκες	1	1	0	0
Ατυχήματα με απουσία >1 ημέρας (αριθμός)	ΜΑ	ΜΑ	ΜΑ	12
Ατυχήματα με απουσία <3 ημερών (αριθμός)	ΜΑ	0	0	2
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	ΜΑ	20	19	12
Απουσία από την εργασία λόγω ατυχημάτων (ώρες)	ΜΑ	0	0	0
Μέσος όρος ημερών απουσίας για κάθε τραυματισμό (ημέρες)	51	51	41,9	23,5
Περιστατικά ιατρικής περίθαλψης (αριθμός)	ΜΑ	ΜΑ	ΜΑ	68
Δείκτης Τραυματισμών (δείκτης)*	1,4	1,31	1,07	0,78
Άνδρες	1,39	1,41	1,2	0,88
Γυναίκες	1,66	0,56	0	0
Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών (δείκτης)**	0	0	0	0
Άνδρες	0	0	0	0
Γυναίκες	0	0	0	0
Δείκτης Απολεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης)***	71,53	67,15	45	18,44
Άνδρες	70,83	72,23	50,44	20,66
Γυναίκες	85	28,71	0	0
Δείκτης Απουσιών λόγω τραυματισμών και επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης)****	470,36	451,1	340,31	157,9
Άνδρες	465,75	480,41	376,49	177,72
Γυναίκες	558,9	208,93	0	0

* Δείκτης Τραυματισμών (IR): Αριθμός τραυματισμών x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

** Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών (ODR): Αριθμός επαγγελματικών ασθενειών x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

*** Δείκτης Απολεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (LDR): Σύνολο απολεσθέντων ημερών x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

**** Δείκτης Απουσιών λόγω τραυματισμών και επαγγελματικών ασθενειών (AR): Σύνολο ημερών απουσίας x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ημερών εργασίας.

ΜΑ: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα



Ίση Μεταχείριση

Με βάση τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, εφαρμόζουμε ίση μεταχείριση στις πρακτικές πρόσληψης και αξιολογούμε τους εργαζομένους μας με τρόπο δίκαιο και αντικειμενικό.

Δεσμευόμαστε για ισότιμη αντιμετώπιση

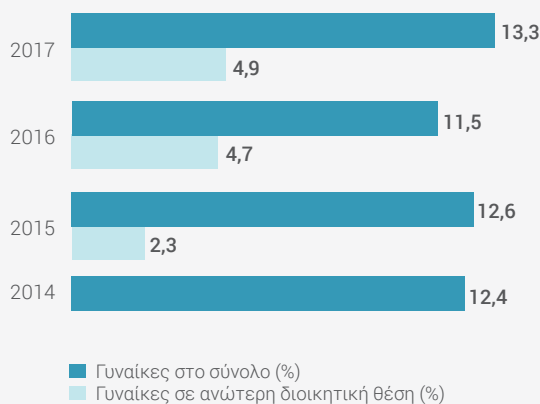
Βασική μας δέσμευση αποτελεί η ισότιμη αντιμετώπιση των εργαζομένων μας και η επαγγελματική τους ανάπτυξη να εξαρτάται αποκλειστικά από την απόδοση και τις ικανότητές τους. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπουμε να γίνονται διακρίσεις λόγω φύλου, θρησκείας, ηλικίας, εθνικότητας, κοινωνικής ή εθνικής προέλευσης, αναπηρίας, πεποιθήσεων, σεξουαλικού προσανατολισμού ή συμμετοχής σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, καθώς λαμβάνουμε υπόψη την εμπειρία, την προσωπικότητα, την αποδοτικότητα, τις ικανότητες και τα προσόντα του κάθε εργαζομένου σε οτιδήποτε αφορά την απασχόληση (π.χ. μισθούς, επαγγελματική εξέλιξη). Επιπλέον, για την αποφυγή οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης (π.χ. σεξουαλική παρενόχληση), δεν επιτρέπονται σχόλια μεταξύ των εργαζομένων αναφορικά με τα παραπάνω θέματα.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην ισότιμη αντιμετώπιση των γυναικών, καθώς:

- Το συνολικό ποσοστό των γυναικών στα γραφεία και στα πλοία είναι 53,2% και 5,3% αντίστοιχα.
- Το ποσοστό των γυναικών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις στα γραφεία και στα πλοία είναι 7,1% και 3,7% αντίστοιχα, χωρίς να υπάρχουν γυναίκες σε ανώτατες διοικητικές θέσεις στα γραφεία και στα πλοία.
- Το ποσοστό γυναικών ορισμένου χρόνου απασχόλησης στα γραφεία και στα πλοία σε σχέση με αυτό των αντρών στα γραφεία και στα πλοία είναι χαμηλότερο κατά 12,2% και υψηλότερο κατά 25% αντίστοιχα.
- Οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης των γυναικών στα γραφεία και στα πλοία σε σχέση με αυτές των αντρών στα γραφεία και στα πλοία είναι υψηλότερες κατά 73% και χαμηλότερες κατά 97,3% αντίστοιχα.



Ποσοστό Γυναικών



Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2017, δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή καταγγελία για πρακτικές εργασίας και κανένα περιστατικό διακριτικής μεταχείρισης.

Απορρίπτουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία

Σεβόμαστε τις Διεθνείς Αρχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων που συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και στις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, το οποίο έχουμε προσυπογράψει, καθώς και στη Ναυτική Σύμβαση Εργασίας (MLC), με την οποία έχουμε πιστοποιηθεί και ελεγχόμαστε. Με βάση τις παραπάνω Αρχές, δεσμευόμαστε:

- Να μην προβαίνουμε σε πρόσληψη εργαζομένου που βρίσκεται κάτω του νόμιμου ορίου ηλικίας για εργασία.
- Να μην χρησιμοποιούμε ούτε παραβλέπουμε τη χρήση ή την επιβολή καταναγκαστικής εργασίας σε οποιαδήποτε εγκατάστασή μας.
- Να μην απασχολούμε εργαζομένους μέσω οργανισμών ή επιχειρήσεων που εμπλέκονται σε παράνομη διακίνηση και εμπορία ανθρώπων (trafficking) ή άλλες μορφές καταναγκαστικής εργασίας.

Κατά τη διάρκεια του 2017:

- Δεν υπήρξαν περιοχές ή δραστηριότητες που αξιολογήθηκαν για τον κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας.
- Δεν υπήρξαν σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες και συμβάσεις στις οποίες περιλαμβάνονταν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή καταγγελία για παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Σεβόμαστε το δικαίωμα στο Συνδικαλισμό και στην απεργία

Παρά το γεγονός ότι δεν υπάρχει σωματείο εργαζομένων μέσα στον Όμιλο, σεβόμαστε το δικαίωμα των εργαζομένων μας στο συνδικαλισμό και στη συμμετοχή τους σε επαγγελματικά συνδικάτα και οργανώσεις, χωρίς να έχουν αναγνωριστεί περιοχές όπου τα σχετικά δικαιώματα βρίσκονται σε κίνδυνο. Παράλληλα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Το 100% των εργαζομένων στα πλοία συμμετέχουν σε σωματεία εργαζομένων ανάλογα με την ειδικότητά τους και μέσω αυτών στην Πανελλήνια Ναυτική Ομοσπονδία (ΠΝΟ), ενώ ένας εργαζόμενος από τα γραφεία έχει εκλεγεί μέλος του Πανελληνίου Συνδέσμου Εργαζομένων στη Ναυτιλία και τον Τουρισμό (ΠΑΣΕΝΤ), στον οποίο ανήκουν όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία.
- Το 100% των εργαζομένων καλύπτονται από ατομικές συμβάσεις που βασίζονται σε εθνικές ή κλαδικές συλλογικές συμβάσεις.
- Η ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης εργαζομένων στα πλοία για οργανωτικές αλλαγές είναι 3 ημέρες, με την ελάχιστη περίοδο ειδοποίησης που προβλέπεται από τις συμβάσεις να ανέρχεται σε 24 ώρες στις γραμμές εσωτερικού και 7 ημέρες στις γραμμές εξωτερικού, ενώ για τους εργαζομένους στα γραφεία ακολουθούμε, κατ'ελάχιστον, τις σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις σχετικά με τις οργανωτικές αλλαγές.
- Διακόπηκε η εργασία όλων των εργαζομένων στα πλοία μας κατά τη διάρκεια 3 απεργιακών κινητοποιήσεων ή στάσεων εργασίας της ΠΝΟ μέσα στο 2017, λόγω των προωθούμενων φορολογικών και ασφαλιστικών αλλαγών, χωρίς να υπάρχουν εργαζόμενοι στα γραφεία που να συμμετείχαν σε απεργιακές κινητοποιήσεις ή στάσεις εργασίας. Ο συνολικός χαμένος χρόνος λόγω των κινητοποιήσεων ανήλθε σε 1.456 ανθρωποημέρες.

Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

Σεβόμαστε το δικαίωμα των εργαζομένων να διατηρούνται ασφαλή τα προσωπικά τους δεδομένα και εφαρμόζουμε μια σειρά τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, τα οποία ενδεικτικά και όχι περιοριστικά περιλαμβάνουν:

- Έχουμε καθορίσει τα επιτρεπόμενα μέσα ελέγχου και επιτήρησης ζωτικών σημείων που αφορούν την πρόσβαση στα γραφεία (όπως κλιμακοστάσια, εξωτερική περίμετρο, κεντρικό ταμείο και σταθμό αυτοκινήτων) και στα πλοία σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας (όπως χώροι οχημάτων), τα οποία περιλαμβάνουν κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης CCTV με κάμερες, καθώς και ελεγχόμενη πρόσβαση μέσω κάρτας ασφαλείας σε χώρους στα γραφεία όπως διακομιστές (servers) και μονάδες αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (UPS), ενώ επιτρέπουμε την πρόσβαση σε υλικό επιτήρησης μόνο στους εργαζομένους του Τμήματος Υγιεινής και Ασφάλειας.
- Δεν παρακολουθούμε χώρους εργασίας στα γραφεία, ενώ παρακολουθούμε χώρους εργασίας στα πλοία για λόγους ασφαλείας (όπως χώροι οχημάτων και μηχανοστάσιο), χωρίς ωστόσο να συλλέγουμε προσωπικά δεδομένα.
- Ζητάμε γραπτή συγκατάθεση εργαζομένων σε περίπτωση που απαιτηθεί να δώσουμε πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα σε άτομο με προνομιακή σχέση (όπως γιατρού ή δικηγόρου).
- Δεν παρακρατούμε προσωπικά έγγραφα (όπως ταυτότητες, διαβατήρια ή άλλα προσωπικά αντικείμενα).

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ότι μέσα στο 2017, δεν υπήρξε κανένα παράπονο από τους εργαζομένους μας για θέματα εμπιστευτικότητας ή ασφαλείας προσωπικών δεδομένων.

Προσφέρουμε ανταγωνιστικούς μισθούς

Παρά την ύφεση της ελληνικής οικονομίας, προσπαθούμε να διατηρούμε τις αποδοχές και αμοιβές των εργαζομένων μας σε επίπεδα πάνω από τα νόμιμα ελάχιστα επίπεδα αποδοχών, προσβλέποντας ταυτόχρονα στην προσέλκυση υψηλού επιπέδου εργατικού δυναμικού. Ταυτόχρονα, καταβάλλουμε μισθούς εντός των προβλεπόμενων χρονικών διαστημάτων, χωρίς να κάνουμε κρατήσεις μισθών για οποιαδήποτε πειθαρχικά παραπτώματα ή άλλες κρατήσεις πέραν της νομοθεσίας.

Για το 2017:

- Ο κατώτατος μισθός είναι σε όλες τις περιπτώσεις υψηλότερος του καθορισμένου νόμιμου βασικού μισθού, με εξαίρεση δύο ειδικότητες εργαζομένων στα πλοία των γραμμών εσωτερικού, όπου ο κατώτατος μισθός είναι ίσος με τη Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.
- Ο μέσος μισθός των αντρών εργαζομένων και Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών στα γραφεία είναι μεγαλύτερος σε σχέση με αυτόν των γυναικών εργαζομένων και Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών κατά 2,9% και 32,9% αντίστοιχα, ενώ ο μέσος μισθός των αντρών Ανώτερων και Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών στα γραφεία είναι μικρότερος σε σχέση με τον μέσο μισθό των γυναικών Ανώτερων και Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών κατά 1,1%, με τις διαφορές να οφείλονται σε παράγοντες όπως προϋπηρεσία, πτυχία και εξειδίκευση.
- Δεν υπάρχουν διαφορές στο μέσο μισθό των αντρών και γυναικών όλων των κατηγοριών στα πληρώματα των πλοίων μας, καθώς ο μισθός τους εξαρτάται αποκλειστικά από την ειδικότητά τους.
- Η αναλογία της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο, σε σχέση με τη διάμεσο της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 11,2:1 και 4,2:1 αντίστοιχα.
- Η αναλογία του ποσοστού μείωσης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο, σε σχέση με τη διάμεσο του ποσοστού μείωσης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 0,8:1 και 2,9:1 αντίστοιχα.



Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στα γραφεία είναι κατά 19,5% μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού

Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Προσφέρουμε πρόγραμμα πρόσθετων παροχών, οι οποίες καλύπτουν εργαζομένους σε γραφεία και πλοία. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 98,5% των εργαζομένων στα γραφεία (με εξαίρεση τους εργαζομένους με σύμβαση ορισμένου χρόνου μικρότερου των 6 μηνών) καλύπτονται από πρόγραμμα ιδιωτικής ασφάλισης, ενώ τα Ανώτατα και Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη στα γραφεία καλύπτονται επιπλέον από συνταξιοδοτικό πρόγραμμα, το συνολικό κόστος των οποίων ξεπέρασε τα €168.000 για το 2017.



Πρόσθετες Παροχές	Εργαζόμενοι Πλοίων	Εργαζόμενοι Γραφείων
Διευρυμένη ομαδική ασφάλιση στους εργαζομένους, στους/στις συζύγους και στα παιδιά τους		✓
Κάλυψη για αναπηρία ή ανικανότητα εκτέλεσης εργασίας		✓
Υποστήριξη για συμμετοχή σε μεταπτυχιακά προγράμματα		✓
Χριστουγεννιάτικες επιταγές για κάθε παιδί έως 14 ετών		✓
Ετήσια Χριστουγεννιάτικη γιορτή		✓
Δωρεάν ατομικά και Ι.Χ. εισιτήρια και γεύματα στα πλοία (βάσει διαθεσιμότητας)	✓	✓
Έκπτωση στην αξία ατομικών και Ι.Χ. εισιτηρίων για συγγενείς Α' βαθμού (βάσει διαθεσιμότητας)	✓	✓
Έκπτωση στην αγορά συγκεκριμένων ειδών από τα καταστήματα των πλοίων	✓	✓
Παροχή φαγητού		✓

4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη

Αναπτύσσουμε τους εργαζομένους μας

Εσωτερική Κάλυψη: Προτεραιότητά μας είναι να καλύπτουμε τις θέσεις εργασίας που προκύπτουν από εσωτερικούς υποψήφιους, δίνοντας την ευκαιρία στους δικούς μας ανθρώπους για περαιτέρω εξέλιξη. Αποτέλεσμα της πολιτικής αυτής είναι ότι το 2017, το 5,5% των κενών θέσεων εργασίας στα γραφεία καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους, σε σχέση με 50% το 2016.

Εσωτερικές Μετακινήσεις: Επιπλέον, υλοποιούμε εσωτερικές μετακινήσεις για τους εργαζομένους στα γραφεία, με στόχο τη συνεχόμενη παρακίνησή τους και τη δυνατότητα απόκτησης επιπλέον γνώσεων και εμπειριών, χωρίς ωστόσο να πραγματοποιηθούν εσωτερικές μετακινήσεις το 2017.

Περιγραφές Θέσεων Εργασίας: Στην προσπάθειά μας να εξασφαλίσουμε το μέγιστο βαθμό παραγωγικότητας και το υψηλότερο δυνατό επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων μας, έχουμε ξεκινήσει τη σαφή και γραπτή καταγραφή των αρμοδιοτήτων του κάθε εργαζομένου σε επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας. Μέσα στο 2017, ξεκινήσαμε και ολοκληρώσαμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας για το 26% των εργαζομένων στα γραφεία (μέχρι το επίπεδο των Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών), ενώ το 100% των θέσεων εργασίας στα πλοία συνοδεύεται από μια αναλυτική περιγραφή θέσεως εργασίας.

Επιμορφώνουμε τους εργαζομένους μας

Εκπαιδευτικά Προγράμματα: Για να σχεδιάσουμε το ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα, λαμβάνουμε υπόψη:

- Τις προσδιορισμένες εκπαιδευτικές ανάγκες.
- Τις αρμοδιότητες και ανάγκες για κάθε θέση εργασίας.
- Τις μεταβολές στον ναυτιλιακό κλάδο (π.χ. στο θεσμικό πλαίσιο).

Κάθε χρόνο υλοποιούμε πλήθος εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους εργαζομένους μας, τα οποία ενδεικτικά αφορούν:

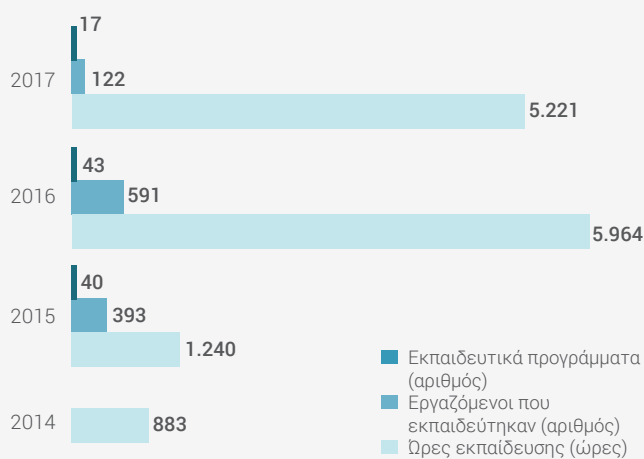
- Εργαζόμενοι στα πλοία:
 - Κινητοποίηση και παρακίνηση.
 - Εξαιρετη εξυπηρέτηση πελατών.
 - Τεχνικές και δεξιότητες πωλήσεων.
 - Θέματα ασφάλειας.
 - Αντιμετώπιση ρύπανσης.
 - Αντιμετώπιση πυρκαγιάς.
 - Διαδικασίες καθαρισμού.
- Εργαζόμενοι στα γραφεία:
 - Ναυτιλιακά.
 - Οικονομικά.
 - Εργασιακά/Ασφαλιστικά.
 - Διοικητικά θέματα (π.χ. ανθρώπινου δυναμικού, εσωτερικού ελέγχου, νομικά).
 - Εξυπηρέτηση πελατών.
 - Ασφάλεια.
 - Εταιρική Υπευθυνότητα (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος).

Οι επιδόσεις μας αναφορικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων μας συνοψίζονται στα παρακάτω στοιχεία, τα οποία δεν περιλαμβάνουν τα εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούνται στα πλοία. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2017:

- Εκπαιδεύσαμε τουλάχιστον μία φορά, πάνω από το 32% και 5% των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία αντίστοιχα, χωρίς να πραγματοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στις πολιτικές και διαδικασίες μας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα.

- Υλοποιήσαμε εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας για τους εργαζομένους στα γραφεία, στα οποία εκπαιδεύτηκαν το 1,6% των εργαζομένων, το 100% των Ανώτατων και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών, καθώς και όλα τα εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Δεν υλοποιήθηκαν αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζομένους στα πλοία.
- Εκπαιδεύσαμε 57 εργαζομένους στα πλοία σε διοικητικά θέματα.
- Το συνολικό κόστος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ξεπέρασε τις €38.000, σε σχέση με €84.600 το 2016.

Εκπαίδευση Εργαζομένων*



* Τα στοιχεία εκπαίδευσης για το 2016 και 2017 περιλαμβάνουν τους εργαζομένους στα γραφεία και τους εργαζομένους στα πλοία που εκπαιδεύτηκαν σε διοικητικά θέματα, χωρίς να περιλαμβάνουν την εκπαίδευση των εργαζομένων στα πλοία που ανανέωσαν ή εξέδωσαν καινούργια πιστοποιητικά επάρκειας (περιλαμβάνονται στα στοιχεία του 2015) και/ή συμμετέχουν σε εσωτερικά γυμνάσια που πραγματοποιούνται στα πλοία.

Εκπαίδευση Εργαζομένων

Μέσοι όροι	2014	2015	2016	2017
Εργαζόμενοι στα γραφεία				
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	3,3	5,5	14,5	24,8
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	3,9	8,1	17,4	19,4
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	2,8	3,2	11,9	29,5
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	0	12,1	50,1
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	3	9	20,7	34,5
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	3,4	10,8	20,1	29,6
Εργαζόμενοι στα πλοία*				
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	0,2	1,4	2,4	0,2
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	0,2	1,2	2,3	0,2
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	MA	0,2	2,6	0,1
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	0	3	4
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	1,3	0,9	5,8	0,3
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	1,5	2,9	0,5

* Οι μέσοι όροι εκπαίδευσης των εργαζομένων στα πλοία αφορούν εκπαιδεύσεις σε διοικητικά θέματα, χωρίς να περιλαμβάνουν την εκπαίδευση των εργαζομένων στα πλοία που ανανέωσαν ή εξέδωσαν καινούργια πιστοποιητικά επάρκειας (περιλαμβάνονται στα στοιχεία του 2015) και/ή συμμετέχουν σε εσωτερικά γυμνάσια που πραγματοποιούνται στα πλοία.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο



Πρόγραμμα Ανάπτυξης Δεξιοτήτων

Στο πλαίσιο της συνεχούς και ουσιαστικής εκπαίδευσης των εργαζομένων μας, πραγματοποιήσαμε πιλοτική εφαρμογή του «Προγράμματος Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» σε 22 στελέχη όλων των Διευθύνσεων, μέσω του οποίου διερευνήσαμε συμπεριφορές που συνδέονται με:

- Την επιχειρηματική αντίληψη.
- Τον προσανατολισμό στο αποτέλεσμα.
- Την πελατοκεντρική αντίληψη.
- Την επίλυση προβλημάτων και ανάληψη πρωτοβουλιών.
- Την παρακίνηση και ανάπτυξη ανθρώπων.
- Την ομαδικότητα / συνεργασία.

Με τη συνεργασία εξωτερικού συνεργάτη, το Πρόγραμμα περιελάμβανε την αξιολόγηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων των συμμετεχόντων μέσα από:

- Αναλυτικές ατομικές συνεντεύξεις.
- Ομαδικές ασκήσεις ρόλων.
- Ατομικές ασκήσεις προσομοίωσης επιχειρησιακών σεναρίων.
- Ατομικές ασκήσεις καθοδήγησης (π.χ. καθοδήγησης υφισταμένων, διαχείρισης συγκρούσεως).
- Ατομικές Εκθέσεις Αξιολόγησης.
- Εκθέσεις Ανατροφοδότησης έπειτα από σχετικές ατομικές συναντήσεις.
- Προσωπικά Πλάνα Ανάπτυξης.
- Ερωτηματολόγιο Προσδοκιών Επαγγελματικής Εξέλιξης.

Από την πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος:

- Αναγνωρίσαμε την πελατοκεντρική αντίληψη, τον προσανατολισμό στο αποτέλεσμα και την τήρηση πολιτικών και διαδικασιών ως πολύ καλά ανεπτυγμένες δεξιότητες, ενώ η επιχειρηματική αντίληψη, η παρακίνηση και ανάπτυξη υφισταμένων και η οργάνωση και προτεραιοποίηση εργασιών για καλύτερη διαχείριση του χρόνου αναδείχθηκαν συνολικά ως περιοχές για περαιτέρω βελτίωση.
- Αναγνωρίσαμε συγκεκριμένες περιοχές εκπαιδευτικών προγραμμάτων για κάλυψη των σχετικών εκπαιδευτικών αναγκών και στοχευμένων ενεργειών ανάπτυξης εργαζομένων (π.χ. αξιοποίηση Προσωπικών Πλάνων Ανάπτυξης).
- Χρησιμοποιήσαμε και συνδέσαμε τα αποτελέσματα του προγράμματος με το Πλαίσιο Αναγνώρισης και Ανάπτυξης Ταλέντων για τους εργαζομένους στα γραφεία και το Σύστημα Διαδοχής μας.

Αξιολογούμε τους εργαζομένους μας

Εφαρμόζουμε Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης για τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία, με το Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης για τους εργαζομένους στα γραφεία να αποτελείται από τρία κύρια στάδια, ώστε να εντοπίσουμε τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους και να βελτιωθεί η απόδοσή τους:

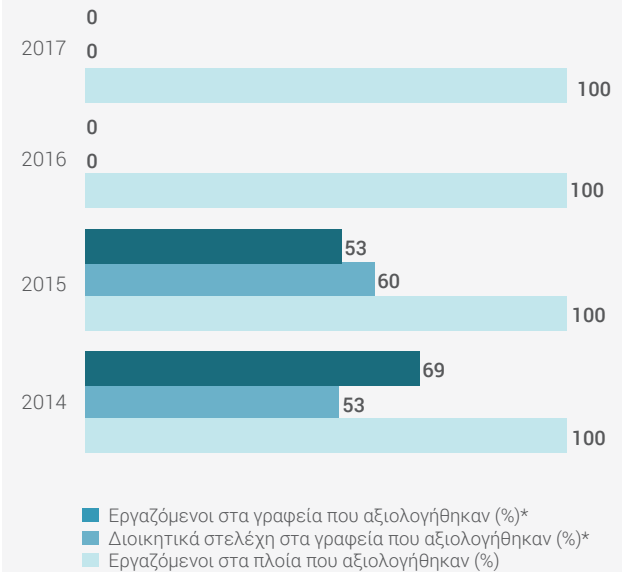


Το Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης των εργαζομένων στα γραφεία αποτελείται από 5 βασικές ενότητες:

1. Κριτήρια Απόδοσης.
 - Ατομικοί Στόχοι.
 - Πρότυπα Απόδοσης (ένα εκ των οποίων είναι η Συμμόρφωση με τις Διαδικασίες).
 - Ιδιότητες (Κοινές Ιδιότητες και Ιδιότητες θέσεων που ηγούνται ομάδας).
2. Ανακεφαλαίωση Αξιολόγησης.
3. Επαγγελματικές Επιθυμίες Εργαζομένων.
4. Ενέργειες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης.
5. Σχόλια.

Παράλληλα, αξιολογούμε όλους τους Αξιωματικούς και τους εργαζομένους στα πλοία μας (συμπεριλαμβανομένων και όσων έχει λήξει η ναυτολόγησή τους) τέσσερις φορές το χρόνο για την καλύτερη επιλογή εργαζομένων και τη σωστή επάνδρωση των πλοίων. Τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων συμπεριλαμβάνονται σε σχετική Έκθεση που προωθείται στη Διεύθυνση Πληρωμάτων, η οποία αναφέρεται στην απόδοση, ικανότητα και εργατικότητα των εργαζομένων στα πλοία, καθ' όλη τη διάρκεια της υπηρεσίας τους στα πλοία μας.

Αξιολόγηση Απόδοσης



* Δεν πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση απόδοσης των εργαζομένων στα γραφεία για το 2016 και το 2017, λόγω αναθεώρησης του συστήματος αξιολόγησης.



5. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
		Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6%.	→ 2020
Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης (μέχρι το 2018).	→ 0%	Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης.	→ 2019
		Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	→ 2018
		Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.	→ 2020
		Να υλοποιήσουμε το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Δεξιοτήτων σε 20 εργαζομένους όλων των ιεραρχικών επιπέδων.	→ 2019
Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων.	→ 100%	Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων.	→ 2019
Να συμπεριλάβουμε το θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο ενημερωτικό υλικό των νεοπροσληθέντων εργαζομένων.	→ 100%	Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.	→ 2019
		Να ορίσουμε Διοικητικά Στελέχη με αρμοδιότητα τη διαχείριση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας τους.	→ 2018
Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	→ 0%	Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	→ 2018
		Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά τους εργαζομένους στα γραφεία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	→ 2018
		Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ. τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας.	→ 2019



VII ΠΕΛΑΤΕΣ

Διασφαλίζουμε την Ασφάλεια των Επιβατών μας



ΕΙΜΑΣΤΕ

5.200

ταξίδια το χρόνο

45

επιθεωρήσεις πλοίων
από Τοπικές Αρχές
(για υγιεινή και ασφάλεια
τροφίμων)

548.977

κλήσεις σε
τηλεφωνικές γραμμές
εξυπηρέτησης
πελατών

878

ερωτηματολόγια
στα πλοία

242.483

μέλη στο πρόγραμμα
Πιστότητας και
Επιβράβευσης seasmiles

ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

Να προστατεύουμε την ασφάλεια και υγεία των επιβατών μας και να τους προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή ταξιδιωτική εμπειρία, ώστε να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες τους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους.

ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

- 7 Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις
- 8 Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

ΠΕΤΥΧΑΜΕ

- ✓ Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.
- ✓ Δεχτήκαμε 45 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- ✓ Συντηρούμε 4 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 2,8 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 3 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 107.000 λήψεις.
- ✓ Αυξήσαμε τον αριθμό των ενημερωτικών μηνυμάτων (SMS) που αποστέλλουμε στους πελάτες μας κατά 32,6%.
- ✓ Αποστέλλουμε 2.504 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων 269 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 9 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες.
- ✓ Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία μας ανήλθε σε 3,8 (καλά), με άριστα το 5.
- ✓ Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας σε πάνω από 90% των προγραμματισμένων δρομολογίων.
- ✓ Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά 21,4%.

ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ

Ασφάλεια & Προστασία
Υπεύθυνη Επικοινωνία
Ποιότητα & Ικανοποίηση

Πελάτες
Δίκτυο Πωλήσεων
ΜΜΕ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Μέτοχοι

Ποιότητα Αέρα & Ενέργεια
Πρώτες Ύλες & Στερεά Απορρίμματα
Νερό & Υγρά Απόβλητα

Πολιτεία
Περιβάλλον
ΜΚΟ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ

Εργαζόμενοι

Ανθρώπινο Δυναμικό & Εργασία
Υγεία & Ασφάλεια
Δικαιώματα & Διαφορετικότητα
Επιμόρφωση & Ανάπτυξη

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Πολίτες
Σύλλογοι και Ενώσεις
Προμηθευτές
Τοπικές Κοινωνίες

Ανάπτυξη Οικονομίας
Υποστήριξη Κοινωνίας
Υπεύθυνες Συνεργασίες

1. Ασφάλεια και Προστασία



Κριτήρια Επιλογής Εταιρείας

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.600 άτομα το 2017, η ασφάλεια επιβατών αποτελεί το **1ο** κριτήριο επιλογής πλοίου, με το ποσοστό όσων το επιλέγουν μεταξύ των τριών σημαντικότερων κριτηρίων να ανέρχεται στο **60%**.

Διασφαλίζουμε την ασφάλεια των επιβατών στα πλοία

Καθώς η ασφάλεια και υγεία των επιβατών στα πλοία αποτελεί αδιαπραγμάτευτη υποχρέωσή μας:

- Δεχτήκαμε εκτεταμένο αριθμό επιθεωρήσεων από εξωτερικούς φορείς (Επιθεώρηση Εμπορικών Πλοίων και νηογνώμονες) στα πλοία μας μέσα στο 2017.
- Έχουμε συστήσει Επιτροπή Ασφαλείας σε κάθε πλοίο για την εξέταση και αξιολόγηση θεμάτων υγείας και ασφαλείας.
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στις διαδικασίες ασφαλείας επιβατών.
- Πληρούμε τους κανονισμούς της SOLAS (Διεθνής Σύμβαση για την Ασφάλεια της Ανθρώπινης Ζωής στη Θάλασσα) αναφορικά με τη χρήση μέσων πυρόσβεσης, όπως συστήματα κατάσβεσης πυρκαγιάς στις μηχανές και σε όλες τις καμπίνες, κοινόχρηστους χώρους και γκαράζ, και εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στα πλοία στη θέση και χρήση των συστημάτων πυροπροστασίας.
- Φροντίζουμε για την τακτική συντήρηση των απαιτούμενων σωστικών μέσων.
- Επιδεικνύουμε τη χρήση σωσιβίων και προβάλλουμε ενημερωτικά video για τη χρήση σωσιβίων και την παρουσίαση των σταθμών συγκέντρωσης και των σωστικών μέσων.
- Φροντίζουμε να μην εμποδίζεται η λειτουργία των πυρίμαχων πορτών από αποσκευές, καρέκλες ή άλλα αντικείμενα.
- Τοποθετούμε ευκρινείς σημάνσεις αναφορικά με βασικές πληροφορίες ασφαλείας.
- Έχουμε εξοπλίσει όλα τα πλοία μας με τον απαιτούμενο ιατρικό και φαρμακευτικό εξοπλισμό.
- Έχουμε κάνει διαθέσιμη την υπηρεσία τηλεϊατρικής υποστήριξης Cardio Express σε όλα τα πλοία μας για την αρχική αξιολόγηση ιατρικού περιστατικού εν πλω.
- Απαγορεύουμε τη μεταφορά εκρηκτικών, εύφλεκτων, εμπρηστικών και γενικά επικίνδυνων υλικών, εκτός από εκείνα που επιτρέπονται από τη σχετική νομοθεσία.
- Απαγορεύουμε αυστηρώς το κάπνισμα σε χώρους όπως καμπίνες, ανελκυστήρες, αποθήκες και γκαράζ.
- Επιτρέπουμε την παραμονή στο γκαράζ των πλοίων μόνο στα μέλη του πληρώματος που είναι αρμόδια για τη διευκόλυνση της φορτοεκφόρτωσης οχημάτων.

- Διατηρούμε 2 συστήματα κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων, τα οποία είναι πιστοποιημένα από τις αρμόδιες αρχές και διασφαλίζουν ότι οι εκδόσεις των εισιτηρίων δεν υπερβαίνουν τα ανώτατα επιτρεπόμενα όρια. Μέσα στο 2017:

- Δεν υπήρξε καμία καταγγελία για έκδοση υπεράριθμων εισιτηρίων και δεν επεβλήθη κανένα σχετικό πρόστιμο από τις αρμόδιες αρχές.
- Σχετικά με ένα κλητήριο θέσπισμα για σχετική παράβαση τον Αύγουστο του 2013 στο πλοίο Blue Star Patmos, για την οποία είχε επιβληθεί πρόστιμο €500, η υπόθεση αναμένεται να συζητηθεί εντός του 2018.



Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφαλείας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας



Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών

Για την αντιμετώπιση περιστατικών έκτακτης ανάγκης, έχουμε δημιουργήσει Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών, η οποία παρέχει οδηγίες προς το πλοίο και επικοινωνεί με τρίτους για λογαριασμό του (όπως το Κέντρο Έρευνας και Διάσωσης του Υπουργείου Ναυτιλίας & Νησιωτικής Πολιτικής, τα σωστικά συνεργεία, τους εμπειρογνώμονες και τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας), ώστε το πλήρωμα να ασχοληθεί αποκλειστικά με την αντιμετώπιση ενός συμβάντος. Η Ομάδα απαρτίζεται από:

- Τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- Τον Επιτελικό Διευθυντή Ναυτιλιακής Εκμετάλλευσης.
- Τον Διευθυντή Ναυτιλιακής Διαχείρισης.
- Τον Διευθυντή Ηλεκτρολογικής / Ηλεκτρονικής Υποστήριξης.
- Τον Νομικό Σύμβουλο.
- Τον Διευθυντή Πληρωμάτων.

Επιπλέον, έχουμε δημιουργήσει αναπληρωματική Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών. Μέσα στο 2017, η Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών αντιμετώπισε το περιστατικό προσάραξης του Blue Star Patmos (βλέπε ενότητα V-2), ενώ πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις σε περιπτώσεις εσωτερικών γυμνασίων.





Αντιμετώπιση Μολυσματικών / Μεταδιδόμενων Ασθενειών

Σύμφωνα με διαδικασία που έχουμε καθορίσει για την αντιμετώπιση επικίνδυνων μολυσματικών / μεταδιδόμενων ασθενειών και τα σχετικά εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούμε δύο φορές το χρόνο σε κάθε πλοίο μας, ενημερώνουμε άμεσα και ζητούμε τη συνδρομή των αρμόδιων λιμενικών αρχών και εξωτερικών φορέων (π.χ. Κέντρο Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων) σχετικά με το περιστατικό και κατευθύνουμε το πλοίο προς τον πλησιέστερο λιμένα. Στη συνέχεια, ο ασθενής μεταφέρεται στο ιατρείο του πλοίου, όπου καταγράφονται πλήρως τα στοιχεία του και το ιστορικό του και λαμβάνουμε τα απαραίτητα μέτρα ασφάλειας για το πλήρωμα ή το γιατρό (όπως απολυμαντικό χεριών, χρήση χειρουργικών γαντιών και μάσκας, μιας χρήσεως αδιάβροχη στολή και ποδιά, σακούλες απόρριψης μολυσματικών υλικών και θερμόμετρο laser). Με την άφιξη του πλοίου, ο ασθενής απομακρύνεται από το πλοίο και παραδίδεται στις αρμόδιες αρχές (π.χ. ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ.), ενώ απολυμαίνουμε τις καμπίνες και τους χώρους που βρέθηκε ο ασθενής και τοποθετούμε σε ειδικές σακούλες όλα τα αντικείμενα με τα οποία ήρθε σε επαφή ο ασθενής, τις οποίες παραδίδουμε σε εξωτερική εξειδικευμένη εταιρεία με τη σύμφωνη γνώμη των αρμόδιων αρχών. Μέσα στο 2017, δεν αναφέρθηκε κάποιο περιστατικό ασθενούς με επικίνδυνη μολυσματική / μεταδιδόμενη ασθένεια.



Αντιμετώπιση Εξαφάνισης Ατόμου εν πλω

Κάθε πλοίο έχει καθορίσει Σχέδιο Αντιμετώπισης Αγνοούμενου (ΣΑΑ), σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι κάποιο άτομο έχει εξαφανιστεί εν πλω και αγνοείται. Σύμφωνα με τη διαδικασία, ενημερώνουμε όλους τους επιβάτες για το συμβάν και δημιουργούμε ομάδες έρευνας για τον έλεγχο των χώρων του πλοίου (αρχικά καμπίνες, σαλόνια, καταστρώματα και τουαλέτες και στη συνέχεια μηχανοστάσιο, χώροι πληρώματος, γκαράζ και αποθήκες). Σε περίπτωση που δεν βρεθεί ο αγνοούμενος μέχρι το λιμάνι άφιξης, η αποβίβαση πραγματοποιείται με τη βοήθεια των λιμενικών αρχών, ελέγχοντας σχολαστικά τους αποβιβαζόμενους και τα οχήματα. Μέσα στο 2017, δεν αναφέρθηκε κάποιο περιστατικό εξαφάνισης ατόμου εν πλω.

Προσφέρουμε ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες

Η ποιότητα και ασφάλεια των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουμε αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία μας. Για το λόγο αυτό:

- Οι ανάδοχοι τηρούν τις απαιτήσεις των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων κατά ISO 9001 και ISO 22000, προκειμένου να διασφαλίσουμε την εξάλειψη παραγόντων (όπως υλικά ή συστατικά) που θα μπορούσαν να βλάψουν την ανθρώπινη υγεία. Στο πλαίσιο αυτό, ενημερωνόμαστε για τα αποτελέσματα των τακτικών ελέγχων που πραγματοποιούν οι ανάδοχοι και προβαίνουμε σε διορθωτικές ενέργειες, εφόσον κριθεί απαραίτητο.
- Επιθεωρούμε τα Συστήματα που ακολουθούμε (Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ασφάλειας Τροφίμων) και την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών.
- Καταγράφουμε τα αποτελέσματα των παραπάνω ελέγχων και τις πιθανές διορθωτικές ενέργειες και κοινοποιούμε τα ευρήματα σε όλους τους εμπλεκόμενους με συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα αποκατάστασης.
- Υποβαλλόμαστε σε ετήσιο έλεγχο επιτήρησης των πιστοποιητικών ISO 9001 και ISO 14001 από τον ABS (American Bureau of Shipping), ενώ σε αντίστοιχες επιθεωρήσεις υποβάλλεται και ο ανάδοχος για το ISO 22000 από τον δικό του φορέα.
- Πραγματοποιούμε την ερευνητική διαδικασία 'Mystery Passenger' στα πλοία μας σε 3 φάσεις των 3 επισκέψεων ανά έτος, κατά την οποία αξιολογούμε 17 και 19 ενότητες εξυπηρέτησης στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού αντίστοιχα, με στόχο την αποτελεσματική λειτουργία των πλοίων, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών μας, χωρίς ωστόσο να υλοποιήσουμε τη σχετική διαδικασία το 2017.

Μέσα στο 2017, δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών μας κατά τη διάρκεια των εξωτερικών υγειονομικών και αγορανομικών ελέγχων που διενεργήθηκαν.





Υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων: Προκειμένου να παρέχουμε υψηλής ποιότητας τρόφιμα, έχουμε καθορίσει συγκεκριμένες διαδικασίες υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων. Στο πλαίσιο αυτό, οι ανάδοχοι τροφοδοσίας και εστίασης εφαρμόζουν συστήματα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων. Ειδικότερα:

- Διαθέτουμε τις απαιτούμενες εγκαταστάσεις καθαρισμού και υγιεινής, αποθήκευσης τροφίμων καθώς και συγκεκριμένους χώρους σίτισης.
- Προμηθεύουμε τους εργαζομένους με κατάλληλη ενδυμασία κατά τη διαδικασία παρασκευής φαγητού, όπως στολές και καλύμματα κεφαλής.
- Έχουμε ορίσει τη χρήση γαντιών μιας χρήσης στην προετοιμασία κρύας κουζίνας (όπως σάντουιτς και σαλάτες) και κατά τη μεριδοποίηση στη ζεστή κουζίνα, απαγορεύοντας το χειρισμό νωπών και μαγειρεμένων τροφίμων με τα ίδια γάντια, βάσει σχετικών διαδικασιών.
- Έχουμε επιβάλλει το πλύσιμο των χεριών σε περιπτώσεις όπως πριν την έναρξη της εργασίας, με τη λήξη της εργασίας, μετά το χειρισμό απορριμμάτων, μετά τη χρήση καθαριστικών ή χημικών και μετά την επαφή με τηλέφωνο, χρήματα, ωμά τρόφιμα ή πόμολα, βάσει σχετικών διαδικασιών.
- Απαγορεύουμε αυστηρώς το κάπνισμα στους χώρους ετοιμασίας φαγητού.
- Επιθεωρούνται καθημερινά οι χώροι εστίασης.
- Ελέγχουμε τη συμμόρφωση με τις διαδικασίες και πρακτικές μας κατά μέσο όρο μία φορά το μήνα ανά πλοίο, χωρίς να υπάρξουν ευρήματα και πραγματοποιηθείσες διορθωτικές ενέργειες μέσα στο 2017, όπως και το 2016.
- Πραγματοποιήθηκαν 61 εσωτερικές επιθεωρήσεις από τον ανάδοχο μέσα στο 2017 σε χώρους ενδιαφέροντός του, όπως κουζίνες και μπαρ, σε σχέση με 50 επιθεωρήσεις το 2016, χωρίς να υπάρξουν ευρήματα ή απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες, όπως και το 2016.

Υγιεινή και ασφάλεια Ξενοδοχειακών υπηρεσιών: Καθώς η ικανοποίηση των πελατών μας συνδέεται άμεσα με την ασφαλή τους διαμονή, εστιάζουμε στην παροχή υψηλού επιπέδου ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό, απολυμαίνουμε συστηματικά τους κοινόχρηστους χώρους και τους χώρους διαμονής.



Επιθεωρήσεις Πλοίων από Τοπικές Αρχές

Εκτός των επιθεωρήσεων που διενεργούμε στα πλοία μας, οι τοπικές αρχές μπορούν να διεξάγουν επιπρόσθετους προγραμματισμένους ή έκτακτους ελέγχους στα τμήματα Ξενοδοχείου, Τροφοδοσίας και Κουζίνας των πλοίων για υγειονομικά θέματα ή για τα πιστοποιητικά υγιεινής, είτε κατά την παραμονή του πλοίου στο λιμάνι είτε εν πλω. Με το πέρας των ελέγχων, συντάσσεται έκθεση ελέγχου για το αρχείο επιθεωρήσεων του πλοίου, σύμφωνα με την οποία προβαίνουμε στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες. Δύο φορές το χρόνο, αξιολογούμε τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων κάθε πλοίου, με σκοπό να:

- Διαπιστώσουμε επαναλαμβανόμενες παρατηρήσεις ή περιστατικά μη συμμόρφωσης.
- Αξιολογήσουμε τις διορθωτικές ενέργειες που έχουν ήδη ληφθεί.
- Προβούμε σε περαιτέρω διορθωτικές ενέργειες που κρίνονται απαραίτητες.



Δεχτήκαμε 45 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης



"PURE CABIN"

Υπήρξαμε οι πρώτοι σε παγκόσμιο επίπεδο που εισάγαμε την κατηγορία καμπίνας 'PURE CABIN' σε ένα πλοίο στις γραμμές της Αδριατικής το 2010, ενώ επεκτείναμε τη χρήση της σε τρία ακόμα πλοία στις γραμμές εσωτερικού από το 2011 και σε δύο ακόμα πλοία (Blue Star Delos και Blue Star Patmos) με 4 καμπίνες ανά πλοίο μέσα στο 2017. Οι 'PURE CABINS' αντιστοιχούν στο 2,4% των συνολικών καμπινών που διαθέτουν τα πλοία μας, ενώ το 1% του συνόλου όσων ταξιδεύουν σε καμπίνες επιλέγει τις συγκεκριμένες καμπίνες, για τις οποίες υπάρχει επιπλέον χρέωση. Οι καμπίνες 'PURE CABIN' προσφέρουν βελτιωμένες συνθήκες διαμονής σε επιβάτες με ευαισθησία στα αιωρούμενα σωματίδια, χάρη στο σύστημα τελευταίας τεχνολογίας που διαθέτουν για τον καθαρισμό του αέρα και των επιφανειών, ενώ καθαρίζονται σχολαστικά μετά τη χρήση τους και εκδίδεται πιστοποιητικό καθαριότητας, αναγράφοντας την ημερομηνία ελέγχου.

Μέσα στο 2017:

- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας ή τις επιπτώσεις τους στην υγεία και ασφάλεια.
- Εκκρεμεί η συζήτηση αγωγής λόγω ηθικής βλάβης αναφορικά με την καμπίνα που δόθηκε.
- Επιλύθηκε εξωδικαστικά αγωγή για τραυματισμό εντός πλοίου.
- Δεν υπήρξε καμία απόσυρση προϊόντων και υπηρεσιών μας λόγω επιπτώσεων στην υγεία και ασφάλεια.
- Δεν επιβλήθηκε κανένα σημαντικό σχετικό πρόστιμο (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.

Διασφαλίζουμε την προστασία των προσωπικών αντικειμένων

Καθώς η εξασφάλιση της ασφάλειας των επιβατών αποτελεί προϋπόθεση ενός ποιοτικού ταξιδιού, εφαρμόζουμε μέτρα για την ασφάλεια των προσωπικών τους αντικειμένων. Στο πλαίσιο αυτό:

- Παρέχουμε τη δυνατότητα ασφαλούς φύλαξης περιουσιακών στοιχείων, χρημάτων και τιμαλφών με αξία μικρότερη των €500 στο Λογιστήριο του πλοίου.
- Ενημερώνουμε για τη φύλαξη προσωπικών αντικειμένων, μέσω μεγαφωνικών ανακοινώσεων κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.
- Εντατικοποιούμε τους ελέγχους στους χώρους αποσκευών από επιπλέον μέλη του πληρώματος σε δρομολόγια με αυξημένη επιβατική κίνηση.
- Εφαρμόζουμε ολοκληρωμένη διαδικασία διαχείρισης ευρεθέντων/απολεσθέντων αντικειμένων.
- Αποζημιώνουμε τους επιβάτες σε περίπτωση καταστροφής ή φθοράς αποσκευής ή οχήματος κατά την επιβίβαση/αποβίβαση στο πλοίο ή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού με ευθύνη του πληρώματος.

Αποζημιώσεις

	2014	2015	2016	2017
Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	4.635	4.283	4.642	5.027
Γραμμές εξωτερικού (αριθμός)	526	235	525	291
Γραμμές εσωτερικού (αριθμός)	4.109	4.048	4.117	4.736
Αποζημιώσεις για αποσκευές και άλλες ζημιές (€)*	24.502	47.644	33.777	52.438
Αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων (€)*	38.796	357.587**	45.080	45.461

* Οι αποζημιώσεις για αποσκευές και άλλες ζημιές για το 2014, 2015 και 2016, καθώς και οι αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων για το 2014 και 2016 έχουν αναθεωρηθεί.

** Οι αυξημένες αποζημιώσεις του 2015 οφείλονταν σε ζημιές ύψους €326.573 στο φορτίο ενός πλοίου μας λόγω εξαιρετικά αντίξωων καιρικών συνθηκών.

Σχετικά με παλαιότερες αγωγές πελατών το 2017:

- Εκδικάστηκαν δύο αγωγές για απώλεια βαλίτσας και απώλεια ασυνόδευτου δέματος στα πλοία μας το 2016, χωρίς ωστόσο να έχουν εκδοθεί ακόμα οι σχετικές αποφάσεις.
- Συζητήθηκε στο Ειρηνοδικείο Καλλιθέας αγωγή για απώλεια αποσκευής και εκδικάστηκε αποζημίωση ύψους €733.



Ευρεθέντα Αντικείμενα και Αποσκευές

Σύμφωνα με διαδικασία διαχείρισης ευρεθέντων/απολεσθέντων, φυλάσσουμε τα ευρεθέντα αντικείμενα μικρής και μεγάλης αξίας στο πλοίο για 21 και 30 ημέρες αντίστοιχα. Συγκεκριμένα:

- Τα διάφορα αντικείμενα καταστρέφονται μετά από 21 ημέρες, με εξαίρεση τα βιβλία (τα οποία διατίθενται στη βιβλιοθήκη του πληρώματος), καθώς και τρόφιμα, φάρμακα και είδη υγιεινής (τα οποία καταστρέφονται άμεσα ή μετά από 3 ημέρες ανά περίπτωση).
- Τα ταξιδιωτικά και προσωπικά έγγραφα φυλάσσονται για 7 ημέρες και κατόπιν παραδίδονται στις λιμενικές αρχές.
- Για τα αντικείμενα μεγάλης αξίας, μετά από 30 ημέρες:
 - Τα διάφορα χρηματικά ποσά κατατίθενται στο φιλανθρωπικό ίδρυμα που στηρίζεται από τα πλοία μας (βλέπε ενότητα V-2).
 - Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός αποστέλλεται προς ανακύκλωση βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας από τη Διεύθυνση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών, έχοντας συγκεντρώσει περισσότερες από 70 συσκευές μέσα στο 2017 και εκκρεμεί η αποστολή τους για ανακύκλωση.

Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών



Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων

Με βάση τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, συλλέγουμε, επεξεργαζόμαστε, χρησιμοποιούμε και αποθηκεύουμε τα προσωπικά δεδομένα, μόνο στον απαιτούμενο βαθμό για τον σκοπό που προορίζονται ή για να εκπληρώσουμε τις συμβατικές μας υποχρεώσεις, σύμφωνα με πολιτικές και διαδικασίες μας και το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία μας.

Καθώς αναγνωρίζουμε τη σημασία της διαμόρφωσης σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας, μεριμνούμε για την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Ενδεικτικά:

- Δημιουργήσαμε Ομάδα Έργου για την ορθή και αποτελεσματική ανταπόκρισή μας στον νέο Γενικό Κανονισμό περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.
- Διατηρούμε τα προσωπικά στοιχεία πελατών, επαγγελματιών και επισκεπτών των ιστοσελίδων σε ασφαλή βάση δεδομένων.
- Δεν κοινοποιούμε οποιαδήποτε πληροφορία σε τρίτους, παρά μόνο αν αυτό επιτάσσεται από τη νομοθεσία ή/και αρμόδιες αρχές.
- Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα κατόπιν συγκατάθεσης των ενδιαφερομένων, αποκλειστικά για επικοινωνία, συλλογή στατιστικών στοιχείων και βελτίωση των υπηρεσιών μας.

■ Ενημερώνουμε για την καταγραφή των εισερχόμενων κλήσεων, πριν τη σύνδεση με εκπρόσωπο των Τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών και Κέντρου Τηλεφωνικών Κρατήσεων.

2. Υπεύθυνη Επικοινωνία

Διαφημίζουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με υπευθυνότητα

Προκειμένου να διασφαλίσουμε ότι το επικοινωνιακό υλικό που χρησιμοποιούμε και επικοινωνούμε είναι δίκαιο, νόμιμο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα, δεν προβάλλει ή προωθεί στερεότυπα και δεν προσβάλλει τη διαφορετικότητα των ανθρώπων:

- Ακολουθούμε τις αρχές του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης-Επικοινωνίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας.
- Αποφεύγουμε τη χρήση κειμένων, ήχων ή εικόνων που διαιωνίζουν στερεότυπα.
- Οι Διευθύνσεις Marketing και Πωλήσεων ελέγχουν την ορθότητα των μηνυμάτων και διαφημίσεων προϊόντων και υπηρεσιών μας.
- Έχουμε διαμορφώσει τις ιστοσελίδες της Blue Star Ferries και της Superfast Ferries ώστε να είναι προσβάσιμες και από άτομα με προβλήματα όρασης.
- Δεν διαθέτουμε και δεν παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες που είτε έχουν απαγορευθεί, είτε είναι υπό αμφισβήτηση σε οποιαδήποτε αγορά του εξωτερικού.

Επιπλέον, αναφέρουμε στις ιστοσελίδες της Blue Star Ferries και της Superfast Ferries τους ισχύοντες όρους για:

- Τους κανονισμούς και τη διαδικασία επιβίβασης.
- Τις κρατήσεις θέσεων.
- Την έκδοση και ακύρωση εισιτηρίων.
- Τη μεταφορά κατοικίδιων ζώων.
- Τη φύλαξη προσωπικών αντικειμένων.



Συντηρούμε 4 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 2,8 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 3 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 107.000 λήψεις

Επιπλέον, για την AML συντηρούμε μία εταιρική ιστοσελίδα και διαχειριζόμαστε μία εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα, με πάνω από 203.000 μοναδικούς χρήστες και 6.400 λήψεις.



Σήμανση Αλλεργιογόνων Ουσιών

Απαιτούμε από τους προμηθευτές προσυσκευασμένων τροφίμων να συμμορφώνονται με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για τη Σήμανση των Τροφίμων 1169/2011 και να αναγράφουν στη συσκευασία τους εάν περιέχουν αλλεργιογόνες ουσίες, όπως ορίζονται από τον κατάλογο αλλεργιογόνων συστατικών που παραθέτει η Οδηγία 2003/89/ΕΚ. Παράλληλα, έχουμε τοποθετήσει σε εμφανή σημεία πίνακες με ευανάγνωστες και λεπτομερείς πληροφορίες για τα αλλεργιογόνα συστατικά σε κάθε μη προσυσκευασμένο γεύμα που διατίθεται από τα πλοία μας (όπως γλουτένη, αυγά, σόγια και γάλα).

Μέσα στο 2017, δεν δεχτήκαμε κανένα παράπονο σχετικά με θέματα εμπιστευτικότητας ή ασφάλειας προσωπικών δεδομένων και, αντίστοιχα, δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.

Μέσα στο 2017:

■ Υλοποιήσαμε 6 κοινωνικά και περιβαλλοντικά ενημερωτικά μηνύματα σε κάθε πλοίο μας, τα οποία αφορούσαν:

- Την ασφάλεια στα θαλάσσια σπορ.
- Την πρόληψη πυρκαγιών.
- Την προστασία από την υπεριώδη ακτινοβολία.
- Το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».
- Την εθελοντική αιμοδοσία.
- Το πρόγραμμα 2 Blue Tomatoes.

■ Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες marketing, διαφήμισης, προώθησης, πληροφόρησης και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών.

■ Δεν υπήρξε καμία απόσυρση διαφημιστικού μηνύματος.

■ Δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.

Φροντίζουμε για την έγκαιρη επικοινωνία

Η έγκαιρη ενημέρωση των πελατών σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης προγραμματισμένων δρομολογίων είναι καθοριστική για την αποφυγή της ταλαιπωρίας τους. Για το σκοπό αυτό, αξιοποιούμε ένα ευρύ φάσμα επικοινωνιακών μέσων, τα οποία περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Τις ιστοσελίδες www.superfast.com, www.bluestarferries.com.
- Το ραδιόφωνο.
- Ενημέρωση λιμενικών αντιπροσώπων.
- Διάφορες δημοσιογραφικές και ενημερωτικές διαδικτυακές πύλες.
- Ενημέρωση πελατών με SMS (εφόσον έχουν δηλώσει αριθμό κινητού τηλεφώνου).
- Ηλεκτρονικά ενημερωτικά δελτία.
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- Τηλεφωνικές κλήσεις.
- Ενημέρωση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Παράλληλα, σε περίπτωση καθυστέρησης του δρομολογίου εν πλω, πραγματοποιούμε τις απαραίτητες ενημερώσεις με ηχητικές αναγγελίες τουλάχιστον στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, οι οποίες αναφέρουν τόσο τον εκτιμώμενο χρόνο όσο και την αιτία της καθυστέρησης.

Ενημερωτικά Μηνύματα SMS



■ Απεσταλμένα ενημερωτικά μηνύματα (SMS) (αριθμός)

Αυξήσαμε τον αριθμό των ενημερωτικών μηνυμάτων (SMS) που αποστείλαμε στους πελάτες μας κατά 32,6%

3. Ποιότητα και Ικανοποίηση



Κριτήρια Επιλογής Εταιρείας

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.600 άτομα το 2017, η τιμή του εισιτηρίου αποτελεί το **2ο** κριτήριο επιλογής πλοίου, με το ποσοστό όσων το επιλέγουν μεταξύ των τριών σημαντικότερων κριτηρίων να ανέρχεται στο **52%**.

Φροντίζουμε οι υπηρεσίες μας να είναι προσιτές

Κατανοούμε τη δύσκολη οικονομική συγκυρία στην οποία βρίσκονται χιλιάδες ελληνικά νοικοκυριά και προσπαθούμε να προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας σε προσιτές τιμές, χωρίς όμως αυτό να επηρεάζει την ποιότητά τους, ώστε να συμβάλλουμε στην αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης και τη διατήρηση της επιβατικής κίνησης. Για το λόγο αυτό, προσφέρουμε ανάλογα με τη γραμμή και τον προορισμό:

- Δυνατότητα έγκαιρης αγοράς εισιτηρίων (early booking), παρέχοντας έκπτωση έως 20%.
- Πακέτα εισιτηρίων με σημαντικές εκπτώσεις.
- Εκπτώσεις στα εισιτήρια παιδιών, εφήβων, νέων και ατόμων άνω των 65 ετών.
- Εκπτώσεις σε συγκεκριμένους προορισμούς καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
- Εκπτώσεις για όλο το έτος (όπως Super Οικονομική, Special Οικονομική, Supersaver Οικονομική, Saver Οικονομική, για ατομικά εισιτήρια και εισιτήρια I.X., σε καμπίνες, σε συνταξιούχους NAT και Λιμενικού Σώματος, σε συνδυαστικά δρομολόγια εσωτερικού και εξωτερικού, σε Αξιωματικούς και οπλίτες).
- Εκπτώσεις στα μέλη του προγράμματος Πιστότητας Πελατών seasmiles.



Τόνωση Νησιωτικών Περιοχών

Εξαιτίας των προβλημάτων από τη διαχείριση της προσφυγικής κρίσης στα νησιά Λέσβος, Χίος, Λέρος και Κως, επιδιώξαμε για δεύτερη συνεχή χρονιά κατά τη διάρκεια του 2017 να ανταποκριθούμε ουσιαστικά στην αναστροφή του αρνητικού κλίματος και στην ενίσχυση της τουριστικής κίνησης. Για το λόγο αυτό, προσφέραμε έκπτωση 30% σε 5.646 ατομικά εισιτήρια και 1.474 εισιτήρια I.X. οχημάτων και μοτοσυκλετών σε όσους πραγματοποίησαν τουλάχιστον τέσσερις διανυκτερεύσεις σε αυτά τα νησιά, σε συνεργασία με τις τοπικές δημοτικές αρχές και ενώσεις ξενοδόχων.

Διασφαλίζουμε την εξυπηρέτηση όλων των πελατών μας



Ίση Μεταχείριση

Με βάση τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, επιβάλλουμε την ίση μεταχείριση σε όλους ανεξάρτητα τους πελάτες και συνεργάτες, ενώ απαιτείται να επιδεικνύουμε ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία στις συναλλαγές με τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες.

Για την ενίσχυση του πελατοκεντρικού μας χαρακτήρα, φροντίζουμε για την ισότιμη εξυπηρέτηση όλων των πελατών μας. Πιο συγκεκριμένα:

- Έχουμε δημιουργήσει υποδομές για τη διευκόλυνση της πρόσβασης ατόμων με ειδικές ανάγκες σε όλα τα πλοία και εγκαταστάσεις μας.
- Δεν χρεώνουμε επιπλέον τις καμπίνες AMEA για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Ενημερωνόμαστε έγκαιρα για τον αριθμό των ατόμων με ειδικές ανάγκες που θα ταξιδέψουν σε κάθε δρομολόγιο, ώστε να προγραμματίζουμε την έγκαιρη διάθεση αναπηρικής καρέκλας.
- Ελέγχουμε τη σωστή λειτουργία των διακοπών έκτακτης ανάγκης που υπάρχουν στις καμπίνες AMEA, πριν την έναρξη της επιβίβασης.
- Προβλέπουμε την ξεχωριστή παρασκευή μερίδων φαγητού σε όσους δηλώσουν ότι είναι αλλεργικοί σε κάποιο τρόφιμο ή συστατικό, χρησιμοποιώντας διαφορετικό εξοπλισμό παρασκευής φαγητού (όπως τηγάνια, πλάκες κοπής, μαχαίρια).
- Έχουμε εισάγει διαδικασίες διαχείρισης ιματισμού και προφύλαξης των επιβατών από αλλεργιογόνες ουσίες.
- Δημιουργήσαμε 46 νέους χώρους διαμονής κατοικίδιων σε 4 πλοία.



Αποστείλαμε **2.504** ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων **269** για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και **9** για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες



Κατά Παραγγελία Σχεδιασμός Πλοίων

Για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των επιβατών μας, έχουμε σχεδιάσει το Blue Star Delos ειδικά για τη γραμμή στην οποία δραστηριοποιείται και έχουμε εισάγει:

- Φαρδύτερη σκάλα επιβίβασης/αποβίβασης με κυλιόμενη κλίμακα, αντί δύο κλιμακωστάριων αριστερά και δεξιά του πλοίου.
- Δύο καταπέλτες οχημάτων, ο ένας μεγαλύτερος από τον άλλον, ώστε να χρησιμοποιείται ο κατάλληλος καταπέλτης βάσει των αναγκών και των λιμενικών υποδομών.
- Δυνατότητα ανάπτυξης κατάλληλης ταχύτητας, ώστε να εκτελεί το δρομολόγιό του σε σύντομο χρόνο.

Φροντίζουμε για την ταξιδιωτική εμπειρία των πελατών μας

✓ Οικογενειακές Καμπίνες με Παιδικούς Ήρωες

Ειδικά για οικογένειες που ταξιδεύουν με μικρά παιδιά και έχουν κράτηση σε 4κλινη εξωτερική καμπίνα, διαθέτουμε ξεχωριστές οικογενειακές καμπίνες διακοσμημένες με τον παιδικό ήρωα Bluestarino και τους παιδικούς ήρωες FASTERITOS σε όλα τα πλοία Blue Star και Superfast αντίστοιχα. Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμες, η Υποδοχή παρέχει χωρίς επιπλέον χρέωση τις ειδικά διακοσμημένες καμπίνες για τους μικρούς μας επιβάτες.



✓ "We do local"

Έχοντας ως βασικό μας στόχο να λειτουργούμε με σεβασμό στις τοπικές κοινωνίες, προσπαθούμε διαρκώς να ενισχύουμε την ποιότητα των υπηρεσιών μας και να αναδεικνύουμε παράλληλα τις ιδιαιτερότητες του τοπικού πολιτισμού. Στο πλαίσιο αυτό, πιστοποιήσαμε τα πλοία Blue Star 2, Blue Galaxy, Superfast XI με το πρότυπο 'We do local', το οποίο αποτελεί τη φιλοσοφία για μια επιχείρηση να:

- Διαδίδει τα τοπικά ήθη και έθιμα.
- Παρουσιάζει την τοπική κουζίνα.
- Υποστηρίζει τους τοπικούς παραγωγούς.
- Λειτουργεί με σεβασμό στο περιβάλλον.

Προς αυτή την κατεύθυνση, υλοποιούμε τις ακόλουθες ενδεικτικές δράσεις και πρωτοβουλίες:

- Υποστηρίζουμε τις τοπικές κοινωνίες και τα πολιτιστικά δρώμενα με προτάσεις για επίσκεψη σε αξιοθέατα και μουσεία, καθώς και σύνδεση με πολιτιστικές δραστηριότητες.
- Παρουσιάζουμε την τοπική κουζίνα και υποστηρίζουμε τοπικούς παραγωγούς με προϊόντα όπως ταλαγάνι Μάνης, γραβιέρα Κρήτης, ματσάτα Φολεγάνδρου, σκιουφικτά Κρήτης, ούζο Μυτιλήνης, ελληνική φέτα και καπαρόφυλλα Νάξου, ενώ παράλληλα παρασκευάζουμε ελληνικές συνταγές στα εστιατόρια των πλοίων μας όπως γαριδες σαγανάκι με φέτα, ελληνική σαλάτα, παραδοσιακός ντάκος Κρήτης, χταπόδι με φάβα και κριθαράκι με θαλασσινά.
- Σεβόμαστε και υλοποιούμε δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, όπως εταιρικές δράσεις ανακύκλωσης χαρτιού και μπαταριών, καθώς και χρήση φωτοβολταϊκής μονάδας σε πλοίο μας (βλέπε ενότητα VIII-1).
- Απασχολούμε Έλληνες ναυτικούς και στηρίζουμε το τοπικό εργατικό δυναμικό.

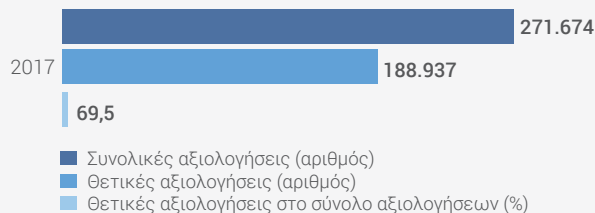


Ακούμε τους πελάτες μας

Για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών μας, έχουμε δημιουργήσει μηχανισμούς επικοινωνίας και υποβολής σχολίων και παραπόνων, οι οποίοι διαχειρίζονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και περιλαμβάνουν:

- Το τηλεφωνικό κέντρο και την ηλεκτρονική διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών.
- Την έγγραφη επικοινωνία από τους πελάτες.
- Την κατ' ιδίαν συνάντηση με τους πελάτες.
- Τα ερωτηματολόγια, τα έντυπα υποβολής παραπόνων, τα ερωτηματολόγια των Pure Cabins και τα ερωτηματολόγια για τα A la Carte εστιατόρια που υπάρχουν σε διάφορα σημεία των πλοίων μας, όπως στην Υποδοχή και στο μπαρ, για θέματα ποιότητας, ποικιλίας και εξυπηρέτησης.
- Το ειδικό έντυπο που συμπληρώνει η Υποδοχή, σε περίπτωση προφορικής υποβολής παραπόνων ή συμβάντων που αντιληφθεί.
- Τα φύλλα διαμαρτυρίας που τηρούνται στα εστιατόρια όλων των πλοίων.
- Τις ειδικές συσκευές σε όλα τα πλοία μας για αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Αξιολογήσεις στα Πλοία



Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία μας ανήλθε σε 3,8 (καλά), με άριστα το 5

✓ Διαδικτυακή Πύλη @sea

Για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες μας, έχουμε δημιουργήσει τη διαδραστική και πολυχρηστική διαδικτυακή πύλη @sea, στην οποία όλοι οι επιβάτες των πλοίων Blue Star και Superfast μπορούν να συνδεθούν με οποιαδήποτε συσκευή (φορητό υπολογιστή, smartphone ή tablet), μέσω του WiFi δικτύου του πλοίου. Με τον τρόπο αυτό, έχουν δωρεάν πρόσβαση σε ψυχαγωγικό υλικό, όπως μουσική, τηλεόραση και παιχνίδια, αλλά και σε πληροφορίες που περιλαμβάνουν:

- Τις καιρικές συνθήκες.
- Τη θέση του πλοίου σε πραγματικό χρόνο.
- Τα μενού των εστιατορίων και των μπαρ.
- Τα λιμάνια και τους προορισμούς.
- Το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles.





Αξιοποίηση Ερωτηματολογίων

Έχουμε ορίσει Αξιωματικό του πλοίου για τη συλλογή και προσκόμιση των ερωτηματολογίων των επιβατών στον Πλοίαρχο, ο οποίος τα ελέγχει και κατόπιν αποστέλλονται από τον ορισμένο Αξιωματικό του πλοίου στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Οι παρατηρήσεις καταγράφονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στην «Έκθεση Παρατηρήσεων Επιβατών», η οποία αποστέλλεται μηνιαίως στους Πλοιάρχους, στους επικεφαλής Διευθύνσεων και στην ανάδοχη εταιρεία εστίασης στα πλοία μας. Η Έκθεση αποτελεί αντικείμενο σύσκεψης για κάθε ενδιαφερόμενη ομάδα, με σκοπό να αξιολογηθούν και να καθορισθούν περαιτέρω διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, εφόσον είναι απαραίτητο.



Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των πελατών μας



Ικανοποίηση από Πλοία

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.600 άτομα το 2017, το **82%** όσων έχουν ταξιδέψει με πλοίο μας δήλωσαν ότι θα μας σύστηνε σε κάποιον που θα ήθελε να ταξιδέψει με πλοίο.

Αναγνωρίζουμε τη σημασία και την ευθύνη μας για αξιόπιστη και υπεύθυνη εξυπηρέτηση των πελατών μας για τη διασφάλιση της επιχειρηματικής μας επιτυχίας. Μέσα στο 2017, δεχτήκαμε πάνω από 548.000 κλήσεις σε όλες τις εταιρικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (συμπεριλαμβανομένων και των μη απαντημένων κλήσεων), ανταποκρινόμενοι στο 82,9% των εισερχόμενων κλήσεων.



Εξυπηρέτηση Πελατών

	2014	2015	2016	2017
Απαντητικές επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	533	563	726	619
Γραμμές εξωτερικού	185	117	137	120
Γραμμές εσωτερικού	348	446	589	499
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	127	163	190	179
Γραμμές εξωτερικού	43	54	40	27
Γραμμές εσωτερικού	84	109	150	152
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	1.189	1.096	945	878
Συνολικές κλήσεις σε γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (αριθμός)	MA	MA	MA	548.977
Κλήσεις στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (αριθμός)*	105.802**	219.700	107.123	66.318
Κλήσεις στο Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων Πελατών (αριθμός)	MA	MA	176.456	162.813
Κλήσεις στο Τμήμα Online Κρατήσεων Πελατών (αριθμός)	MA	MA	MA	12.315
Κλήσεις στο Τμήμα Πιστότητας (αριθμός)	MA	MA	MA	49.728
Κλήσεις στο Τμήμα Διαχείρισης Πλάνων Επιβατών Εσωτερικού/ Εξωτερικού (αριθμός)	MA	MA	MA	194.999
Κλήσεις στο Τμήμα Διαχείρισης Πλάνων Φορτίου Εσωτερικού/ Εξωτερικού (αριθμός)	MA	MA	MA	62.804

* Οι κλήσεις στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για το 2014 και το 2015 περιλαμβάνουν κλήσεις που αφορούν και το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης *seasmiles*, ενώ οι κλήσεις για το 2016 και 2017 δεν συμπεριλαμβάνουν κλήσεις που αφορούν το πρόγραμμα *seasmiles*.

** Οι κλήσεις στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για το 2014 αναφέρονται στην περίοδο Μάιος-Δεκέμβριος 2014.
MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο



Αποζημιώσεις

Σε περιπτώσεις καθυστέρησης δρομολογίων, οι αποζημιώσεις ορίζονται βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας και της Χάρτας Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Επιβατών, οι οποίες υπολογίζονται με βάση τη διάρκεια του ταξιδιού. Ενδεικτικά, οι επιβάτες δικαιούνται αποζημίωση για καθυστερήσεις:

- Τουλάχιστον 1 ώρας σε ταξίδι μικρότερου των 4 ωρών.
- Πάνω από 2 ώρες σε ταξίδι μεταξύ 4 και 8 ωρών.
- Πάνω από 3 ώρες σε ταξίδι μεταξύ 8 και 24 ωρών.

Αναλυτικότερα, σε περίπτωση καθυστέρησης του προγραμματισμένου απόπλου πάνω από 90 λεπτά, οι επιβάτες δικαιούνται είτε να αποζημιωθούν βάσει του αντιτίμου του εισιτηρίου τους, είτε:

- Να παραμείνουν επί του πλοίου και να λάβουν ελαφρά γεύματα ή αναψυκτικά με δαπάνη της εταιρείας μέχρι τον προορισμό του ταξιδιού τους.
- Να τους χορηγηθεί γεύμα με δαπάνη της εταιρείας για καθυστέρηση άνω των 4 ωρών και κατάλυμα επί του πλοίου ή σε ξενοδοχείο, εφόσον είναι εφικτό και καθίσταται αναγκαία η διανυκτέρευση.
- Να αποζημιωθούν με το 25% του εισιτηρίου τους ή με άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας, εφόσον τελικά προωθήθηκαν στον προορισμό τους με το ίδιο ή άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας, ανάλογα με την καθυστέρηση (π.χ. 1 ώρα για ταξίδι μέχρι 4 ώρες), με την αποζημίωση να ανέρχεται στο 50% του εισιτηρίου σε περιπτώσεις καθυστέρησης διπλάσιας των ανωτέρω χρόνων.
- Να αποζημιωθούν με το διπλάσιο της αξίας του ατομικού ναύλου και την επιστροφή του ναύλου οχήματος, εφόσον με υπαιτιότητα της εταιρείας δεν προωθήθηκαν στον προορισμό τους με το ίδιο ή άλλο πλοίο εντός 24 ωρών από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου.

Κατά τη διάρκεια του 2017, υπήρξαν:

- 6 δρομολόγια γραμμών εσωτερικού με καθυστέρηση άφιξης, για τα οποία υπήρξαν 7 αιτήματα αποζημίωσης που ανταποκριθήκαμε με παροχή έκπτωσης 20% σε μελλοντικό ταξίδι για ένα αίτημα, 30% για 3 αιτήματα και 50% για 3 αιτήματα.
- 3 δρομολόγια Αδριατικής με καθυστέρηση και ένα δρομολόγιο με μηχανική βλάβη, για τα οποία υπήρξαν 9 αιτήματα αποζημίωσης που ανταποκριθήκαμε με παροχή έκπτωσης 50% σε μελλοντικό ταξίδι για ένα αίτημα και οικονομική αποζημίωση διανυκτέρευσης για 8 αιτήματα. Παράλληλα, αντικαταστήσαμε τα εισιτήρια από χαμένες ανταποκρίσεις, ενώ προσφέραμε πρωινό και μεσημεριανό σε όλους τους επιβάτες του δρομολογίου με μηχανική βλάβη.
- Οικονομικές αποζημιώσεις ύψους €79.986 και παροχή δωρεάν εισιτηρίων στους επιβάτες του Blue Star Patmos, λόγω της προσάραξης του πλοίου στο λιμένα της Ίου (βλέπε ενότητα V-2).



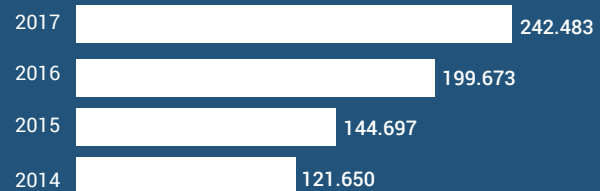
Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας σε πάνω από 90% των προγραμματισμένων δρομολογίων



Πρόγραμμα seasmiles

Από το 2011 έχουμε καθιερώσει το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles, το οποίο διαθέτει τρία επίπεδα καρτών (Μπλε, Αργυρή και Χρυσή) και παρέχει στα μέλη του αποκλειστικά προνόμια, δώρα, ειδικές προσφορές και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Τα μέλη συλλέγουν πόντους για κάθε αγορά εισιτηρίων και προϊόντων από τα μπαρ, τα εστιατόρια και τα καταστήματα των πλοίων, οι οποίοι καταχωρούνται αυτόματα στον προσωπικό τους λογαριασμό και μπορούν να τους εξαργυρώσουν για μελλοντικά ταξίδια και αγορά γευμάτων και ποτών. Αξίζει να σημειωθεί ότι προσφέραμε έκπτωση 50% σε όλα τα μέλη του προγράμματος για όλα τα δρομολόγια των γραμμών εσωτερικού στις αρχές του 2017 για τον εορτασμό των 200.000 μελών.

Μέλη Προγράμματος seasmiles



■ Μέλη προγράμματος seasmiles (αριθμός)



Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά 21,4%

4. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
		Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17%.	→ 2020
Να δημιουργήσουμε 40 νέους χώρους διαμονής κατοικιδίων σε 5 πλοία.	→ 100%		
Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM) (μέχρι το 2020).	→ 0%	Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM).	→ 2020
Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής) (μέχρι το 2020).	→ 0%	Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής).	→ 2020
Να ενημερώσουμε τους πελάτες για την υπεύθυνη χρήση των υπηρεσιών μας (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος), μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες (π.χ. προγράμματα επικοινωνίας, οθόνες στα πλοία).	→ 100%	Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	→ 2018
Να αναδιοργανώσουμε τη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου.	→ 100%		
Να μειώσουμε τις αναπάντητες κλήσεις από το Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων κατά 40%.	→ 75%	Να μειώσουμε περαιτέρω τις αναπάντητες κλήσεις από το Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων κατά 50%.	→ 2018
Να δημιουργήσουμε Ομάδα Έργου για την ορθή και αποτελεσματική ανταπόκρισή μας στις νέες απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.	→ 100%		
Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια σε ποσοστό άνω του 90%.	→ 100%	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια σε ποσοστό άνω του 90%.	→ 2018
Να πιστοποιήσουμε 3 πλοία μας με το πρότυπο 'We do local'.	→ 100%		
Να αυξήσουμε την επικοινωνία με τους πελάτες μας μέσω SMS κατά 20%.	→ 100%	Να αυξήσουμε την επικοινωνία με τους πελάτες μας μέσω SMS κατά 5%.	→ 2018
Να επεκτείνουμε τις 'PURE CABINS' σε 2 πλοία, με 4 καμπίνες ανά πλοίο.	→ 100%		
		Να επισημοποιήσουμε την Πολιτική Υπεύθυνης Επικοινωνίας μας.	→ 2018
		Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	→ 2018
		Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης ενδεχόμενων ανακλήσεων προϊόντων ή υπηρεσιών από αναδόχους εξαιτίας πιθανών θεμάτων υγείας και ασφάλειας.	→ 2019

VIII ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιορίζουμε την Περιβαλλοντική μας Επίδραση



ΕΙΜΑΣΤΕ

€1,9

εκατ.
περιβαλλοντικές
επενδύσεις

9.827.535

GJ συνολική κατανάλωση
ενέργειας

4.380

KWh παραγωγή
ενέργειας από
ανανεώσιμες πηγές

760.919

τόνοι eCO₂

237.255

m³ συνολική
κατανάλωση νερού

ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

Να ενσωματώνουμε αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στις διαδικασίες μας και να εφαρμόζουμε περιβαλλοντικά ορθές επιχειρηματικές πρακτικές, ώστε να περιορίζουμε, στο μέτρο του δυνατού, τις περιβαλλοντικές μας επιπτώσεις.

ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

- 7 Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις
- 8 Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας
- 9 Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών

ΠΕΤΥΧΑΜΕ

- ✓ Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.
- ✓ Το 80% των οθονών και 60% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας.
- ✓ Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας.
- ✓ Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 25%.
- ✓ Ενημερώσαμε περίπου 1,2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.
- ✓ Χρησιμοποιήσαμε 24,4% ανακυκλωμένο χαρτί και 79,3% ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία.
- ✓ Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 79 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.

ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ

Ποιότητα Αέρα & Ενέργεια
Πρώτες Ύλες & Στερεά Απορρίμματα
Νερό & Υγρά Απόβλητα

Πολιτεία
Περιβάλλον
ΜΚΟ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
Μέτοχοι

Ασφάλεια & Προστασία
Υπεύθυνη Επικοινωνία
Ποιότητα & Ικανοποίηση

Πελάτες
Δίκτυο Πωλήσεων
ΜΜΕ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΝΟΧΕΣ

Εργαζόμενοι

Ανθρώπινο Δυναμικό & Εργασία
Υγεία & Ασφάλεια
Δικαιώματα & Διαφορετικότητα
Επιμόρφωση & Ανάπτυξη

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Πολίτες
Σύλλογοι και Ενώσεις
Προμηθευτές
Τοπικές Κοινωνίες

Ανάπτυξη Οικονομίας
Υποστήριξη Κοινωνίας
Υπεύθυνες Συνεργασίες

1. Ποιότητα Αέρα και Ενέργεια



Λειτουργούμε με συστηματικό τρόπο

Βασική μας δέσμευση είναι να λειτουργούμε υπεύθυνα προς το περιβάλλον και να διεξάγουμε τις δραστηριότητές μας με τρόπο που περιορίζει τον περιβαλλοντικό μας αντίκτυπο, ο οποίος αναπόφευκτα προκύπτει από τη λειτουργία μας. Στο πλαίσιο αυτό:

- Καταγράφουμε τις περιβαλλοντικές επιδόσεις μας.
- Αξιολογούμε ετησίως την επίδρασή μας στο περιβάλλον, μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε.
- Υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που εφαρμόσαμε και πιστοποιήσαμε όλα τα πλοία μας κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001.
- Υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που υποβάλλαμε Σχέδια Παρακολούθησης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα των πλοίων μας και πιστοποιήσαμε όλα τα πλοία μας για την ορθή και συστηματική παρακολούθηση, καταγραφή και κοινοποίηση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού EU MRV 757/2015, πολύ νωρίτερα από τις προβλεπόμενες προθεσμίες.
- Έχουμε εφοδιάσει όλα τα πλοία μας με πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης.
- Απαιτούμε πιστοποιητικό μη χρήσης αμιάντου από τους προμηθευτές μας.
- Έχουμε ορίσει Αξιωματικούς υπεύθυνους για τις περιβαλλοντικές πρακτικές σε όλα τα πλοία μας.
- Συζητούμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος κατά τη διάρκεια των αντίστοιχων συναντήσεων της Επιτροπής Ασφάλειας κάθε πλοίου.
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και πραγματοποιούμε εσωτερικές εκπαιδεύσεις σε όλους τους εργαζομένους στα πλοία, για θέματα όπως διαχείριση απορριμμάτων και υπεύθυνη χρήση νερού. Μέσα στο 2017, υλοποιήσαμε εκπαιδεύσεις μέσω εξωτερικού φορέα σε 2 εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, με συνολική διάρκεια 32 ώρες, σε σχέση με 3 εργαζομένους και 19 ώρες το 2016.

Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος

- Έχουμε ορίσει εβδομαδιαίο πρόγραμμα εκπαιδεύσεων και γυμνασίων για τους εργαζομένους στα πλοία, με στόχο την αποτροπή περιστατικών θαλάσσιας μόλυνσης (π.χ. ρύπανση), αλλά και την προετοιμασία τους για την έκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση σχετικών περιστατικών.
- Ενημερώσαμε όλους τους εργαζομένους των γραφείων σε θέματα ανακύκλωσης υλικών μέσω σχετικών επιστολών.

Μέσα στο 2017:

- Επενδύσαμε περίπου €1,9 εκατ. σε προγράμματα για την προστασία του περιβάλλοντος (επενδύσεις διάθεσης στερεών και υγρών αποβλήτων, υλικά και εξοπλισμός για αποκατάσταση ρύπανσης, εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις και πιστοποιητικά περιβαλλοντικής λειτουργίας), χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα σχετικά έξοδα αποκατάστασης λόγω του περιστατικού προσάραξης του Blue Star Patmos.
- Επιβλήθηκε και πληρώθηκε πρόστιμο ύψους €26.000 λόγω περιορισμένης ρύπανσης που προκλήθηκε από το πλοίο Blue Star Patmos (βλέπε ενότητα V-2), ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη η διαδικασία επιβολής δεύτερου προστίμου για το ίδιο περιστατικό από το Κεντρικό Λιμεναρχείο Πειραιά, χωρίς ωστόσο να επιβληθεί άλλο σημαντικό σχετικό πρόστιμο (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις κατά τη διάρκεια των τακτικών και έκτακτων ελέγχων που πραγματοποιήθηκαν από τις αρμόδιες αρχές.

Διαχειριζόμαστε το κλιματικό μας αποτύπωμα

Προκειμένου να αναγνωρίζουμε τις πηγές από τις οποίες μπορεί να μειωθεί η περιβαλλοντική μας επίδραση, υπολογίζουμε τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ανά πηγή ενέργειας που χρησιμοποιούμε, οι οποίες περιλαμβάνουν το πετρέλαιο (για την κίνηση και ηλεκτροδότηση των πλοίων) και την ηλεκτρική ενέργεια (για τη λειτουργία των γραφείων):

Ενέργεια και Κλιματικό Αποτύπωμα*

Πηγή	Κατανάλωση 2016	Κατανάλωση Ενέργειας 2016 (GJ)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2016 (tn eCO ₂)	Κατανάλωση 2017	Κατανάλωση Ενέργειας 2017 (GJ)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2017 (tn eCO ₂)
Scope 1						
Πετρέλαιο (πλοία)	236.466 tn	9.525.690	737.082,2	243.832 tn	9.821.683	760.015,5
Πετρέλαιο MGO	7.903 tn	337.458	25.337	7.855 tn	335.409	25.183,1
Πετρέλαιο LSHFO	187.656 tn	7.543.771	584.360,8	194.549 tn	7.820.869	605.825,6
Πετρέλαιο HFO	40.907 tn	1.644.461	127.384,4	41.428 tn	1.665.405	129.006,8
Πετρέλαιο θέρμανσης (γραφεία)	5.950 lt	1.887	15,9	3.200 lt	1.015	8,6
Πετρέλαιο κίνησης (γραφεία)	0	0	0	1.200 lt	44	3,2
Scope 2						
Ηλεκτρική Ενέργεια (γραφεία)	1.549.711 KWh**	5.579	1.006,4	1.331.453 KWh	4.793	892,1
ΣΥΝΟΛΟ		9.533.156**	738.104,5**		9.827.535	760.919,4

* Τα στοιχεία αναφέρονται στα γραφεία και στα πλοία που διαχειριστήκαμε το 2017.

** Η ηλεκτρική ενέργεια, η συνολική κατανάλωση ενέργειας και το κλιματικό αποτύπωμα για το 2016 έχουν αναθεωρηθεί.

Πηγή δεικτών μετατροπής: International Maritime Organization (Πετρέλαιο MGO, Πετρέλαιο LSHFO και Πετρέλαιο HFO), GHG Protocol GHG emissions from stationary combustion Calculation Tool V 4.1 Μάιος 2015 (Πετρέλαιο θέρμανσης), GHG Protocol GHG emissions from transport or mobile sources Calculation Tool V 2.6 Μάιος 2015 (Πετρέλαιο κίνησης), IEA - CO₂ Emissions from Fuel Combustion 2016 edition 1 (Ηλεκτρική Ενέργεια)

Για τη διαχείριση του κλιματικού μας αποτυπώματος και την αποδοτικότερη κατανάλωση ενέργειας:

- Έχουμε εγκαταστήσει αντηλιακές μεμβράνες στο ισόγειο και στον ημιώροφο των γραφείων μας.
- Εγκαταστήσαμε συστήματα ηλιακής απορρόφησης σε επιλεγμένα σημεία στα γραφεία μας για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης.
- Έχουμε εισάγει αυτοματισμούς στο σύστημα BMS στα γραφεία μας για αποδοτικότερη ψύξη/θέρμανση και υλοποιήσαμε σειρά παρεμβάσεων για την αποδοτικότερη ενεργειακή διαχείριση, όπως εγκατάσταση εξειδικευμένων αισθητήρων ελέγχου και ορισμός, προγραμματισμός και επικοινωνία των κρίσιμων ειδοποιήσεων, καθώς και προγραμματισμό χρονοπρογραμμάτων για μείωση ενεργειακού κόστους.
- Έχουμε τοποθετήσει λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας (LED) με 5ετή εγγύηση στα γραφεία μας και χρησιμοποιούμε λαμπτήρες LED στα πλοία, εκτός από τα φώτα ασφαλείας.
- Φροντίζουμε για τη βέλτιστη αποδοτικότητα των μηχανών των πλοίων, επιλέγοντας τον αριθμό των μηχανών που θα χρησιμοποιηθούν σε κάθε ταξίδι, ώστε να προστατεύονται και να αποφεύγεται η περιττή κατανάλωση καυσίμων.
- Χρησιμοποιούμε τη θερμότητα των καυσαερίων από τις κύριες μηχανές για να θερμαίνουμε τον αέρα στους κοινόχρηστους χώρους και το ζεστό νερό στους χώρους υγιεινής.
- Ρυθμίζουμε ηλεκτρικές συσκευές (όπως ψυγεία και καταψύξεις) σε βέλτιστα επίπεδα χρήσης και λειτουργίας βάσει νομοθεσίας και εγχειριδίων χρήσης.
- Απενεργοποιούμε τις ηλεκτρικές συσκευές όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- Καθαρίζουμε τακτικά τις γάστρες των πλοίων και τις προπέλες για καλύτερη ενεργειακή απόδοση.
- Χαμηλώνουμε ή απενεργοποιούμε τον κλιματισμό στις άδειες καμπίνες.
- Προμηθευόμαστε εξοπλισμό γραφείου (όπως υπολογιστές και οθόνες) με προδιαγραφές 'energy star'.
- Αντικαταστήσαμε 76 διαφημιστικές πινακίδες παλαιάς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED και εγκαταστήσαμε επιπλέον 5 νέες διαφημιστικές πινακίδες ίδιου τύπου.



Το 80% των οθονών και 60% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας



Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκών

Από το 2014, έχουμε εγκαταστήσει δοκιμαστικά μία φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos, προκειμένου μελλοντικά να είμαστε σε θέση να μειώσουμε τη χρήση ορυκτών καυσίμων για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και τις εκπομπές αέριων ρύπων. Μέσα στο 2017 συνεχίσαμε τη λειτουργία της με ενθαρρυντικά αποτελέσματα, καθώς μειώσαμε τη χρήση των ηλεκτρογεννητριών του πλοίου για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και αποτρέψαμε την εκπομπή περίπου 2.934 kg διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.

Παραγωγή Ηλεκτρικής Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές

2017	4.380
2016	4.380
2015	4.380

■ Παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια (KWh)



Συμμετοχές σε Προγράμματα

Φροντίζουμε να ενημερωνόμαστε διαρκώς για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, καθώς είμαστε ενεργά μέλη σε ερευνητικά προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συνεργαζόμαστε με κατασκευαστές μηχανών εσωτερικής καύσης (WNSD) σε κοινά ερευνητικά προγράμματα για τη μείωση των αέριων ρύπων. Παράλληλα, συμμετέχουμε στα ευρωπαϊκά χρηματοδοτούμενα προγράμματα Poseidon Med I και Poseidon Med II για τη διερεύνηση δυνατότητας χρήσης φιλικότερων προς το περιβάλλον ναυτιλιακών καυσίμων. Συγκεκριμένα:

■ Το Poseidon Med I αποσκοπούσε στο σχεδιασμό του νομοθετικού πλαισίου και των προϋποθέσεων για τη χρήση του Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου (ΥΦΑ/LNG) ως ναυτιλιακού καυσίμου στη Μεσόγειο και στην Αδριατική Θάλασσα, με τη συμμετοχή 19 εταιρών σε πέντε κράτη-μέλη (Ελλάδα, Κύπρος, Ιταλία, Κροατία και Σλοβενία), στο οποίο συμμετείχαμε ενεργά για την υποβολή πιλοτικών προγραμμάτων, που αφορούσαν αναβάθμιση πλοίων και ναυπήγηση νέων.

■ Το Poseidon Med II αποτελεί συνέχεια των προγραμμάτων 'Poseidon Med I και 'Archipelago-LNG' και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με τη συμμετοχή 26 εταιρών από τρία κράτη-μέλη (Ελλάδα, Ιταλία και Κύπρος), με σκοπό τη διάθεση του ΥΦΑ σε έξι κύρια Ευρωπαϊκά λιμάνια (Πειραιάς, Πάτρα, Ηράκλειο, Βενετία, Ηγουμενίτσα και Λεμεσός) καθώς και σταθμού LNG στη Ρεβυθούσα. Στο πλαίσιο του προγράμματος, διεξάγονται μελέτες για την εισαγωγή και χρήση του ΥΦΑ ως ναυτιλιακού καυσίμου στη Νοτιοανατολική Μεσόγειο, καθώς και για τον ευρύτερο σχεδιασμό του δικτύου προμήθειας ΥΦΑ και των σχετικών υποδομών.

Από το 2016 έχουμε υπογράψει μνημόνιο συνεργασίας (MOU) με τη Δημόσια Επιχείρηση Αερίου (ΔΕΠΑ) και συνεχίζουμε τη συνεργασία για την από κοινού μελέτη των παραμέτρων και των προϋποθέσεων για τη χρήση ΥΦΑ από τα πλοία μας, ενώ επιδιώκουμε την περαιτέρω ανάπτυξη της συνεργασίας μας, με βάση τα συμπεράσματα που θα προκύψουν.



Χρήση Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου

Η παραγωγή Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου επιτυγχάνεται με την ψύξη του φυσικού αερίου στους -162°C, η οποία συρρικνώνει τον όγκο του κατά 600 φορές και επιτρέπει την ασφαλή και αποτελεσματική μεταφορά του. Το Υγροποιημένο Φυσικό Αέριο είναι άοσμο, μη τοξικό και μη διαβρωτικό και θεωρείται το καθαρότερο ορυκτό καύσιμο παγκοσμίως, καθώς έχει μηδενικές εκπομπές SO₂, 95%-100% χαμηλότερες εκπομπές αιωρούμενων σωματιδίων, 85% χαμηλότερες εκπομπές NO_x και 25% χαμηλότερες εκπομπές CO₂, σε σχέση με το πετρέλαιο diesel που χρησιμοποιείται ως ναυτιλιακό καύσιμο.

Μειώνουμε την επίδραση στη στιβάδα του όζοντος

Κτήρια/Πλοία: Κατά τις εργασίες συντήρησης των γραφείων και των πλοίων, απαιτούμε οι προμηθευτές μας να μη χρησιμοποιούν ως ψυκτικό μέσο υγρά με σημαντική επίδραση στη στιβάδα του όζοντος (όπως το R22), αλλά να χρησιμοποιούν ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως το CO₂, R134a, R404a, R407, R422).

Ψυγεία/Καταψύκτες: Στο πλαίσιο των προσπαθειών μας για τη μείωση των επιπτώσεών μας στη στιβάδα του όζοντος, έχουμε τοποθετήσει στα πλοία μας ψυγεία και καταψύκτες με περιβαλλοντικά φιλικότερα ψυκτικά υγρά.



Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας

Παράλληλα, αναπληρώνουμε τις ποσότητες ψυκτικών υγρών και κατασβεστικών στα γραφεία και στα πλοία (που αναπόφευκτα διαρρέουν) με υγρά που είναι περισσότερο φιλικά προς τη στιβάδα του όζοντος, αφού αντιστοιχούν σε μηδενικό Δυναμικό Καταστροφής Όζοντος (ODP) σε ισοδύναμο R-11.

Το 2017, η συνολική κατανάλωση ψυκτικών υγρών ανήλθε σε 3.278 kgr, σε σχέση με 3.124,5 kgr το 2016.

Ψυκτικά Υγρά και CO₂

Υγρά	2015		2016		2017	
	Αποθήκευση (kgr)	Κατανάλωση (kgr)	Αποθήκευση (kgr)	Κατανάλωση (kgr)	Αποθήκευση (kgr)	Κατανάλωση (kgr)
Διοξείδιο του άνθρακα (CO ₂)*	31.772,9	0	33.797	0	49.678	0
Ψυκτικά υγρά με επίδραση στη στιβάδα του όζοντος (π.χ. R11, R22)	0	0	0	0	0	0
Ψυκτικά υγρά χωρίς επίδραση στη στιβάδα του όζοντος (π.χ. R134a, R404a, R407a)	9.446,2	2.577	9.446,2	3.124,5	9.394	3.278
ΣΥΝΟΛΟ	41.219,1	2.577	43.243,2	3.124,5	59.072	3.278

* Οι αποθηκευμένες ποσότητες αφορούν στο CO₂ που χρησιμοποιείται στα κατασβεστικά συστήματα. Η ποσότητα για το 2017 περιλαμβάνει επιπλέον το αποθηκευμένο CO₂ σε μπουκάλες ενεργοποίησης σωστικών.

Μειώνουμε την επίδραση στην ατμόσφαιρα

Η επίδρασή μας σε αέριους ρύπους (εκτός του διοξειδίου του άνθρακα που περιγράφεται παραπάνω), προέρχεται κυρίως από τη λειτουργία των μηχανών των πλοίων μας. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Χρησιμοποιούμε καύσιμο περιεκτικότητας 0,1% σε θείο (MGO), όταν τα πλοία αναμένεται να παραμείνουν ελλιμενισμένα για διάστημα άνω των δύο ωρών, καθώς και καύσιμο περιεκτικότητας μέχρι 1,5% σε θείο (LSHFO), όταν τα πλοία κινούνται σε ευρωπαϊκά ύδατα.
- Χρησιμοποιούμε μηχανήματα που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας σχετικά με τις εκπομπές διοξειδίων αζώτου (NO_x) και αιωρούμενων σωματιδίων (PM) από τις μηχανές των πλοίων.
- Πραγματοποιούμε τις απαραίτητες συντηρήσεις ώστε να διασφαλίζουμε την ορθή λειτουργία των μηχανημάτων, καθώς και τακτικές εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις πιστοποίησης της ορθής λειτουργίας τους, έχοντας παράλληλα και τα σχετικά πιστοποιητικά (όπως το International Air Pollution Certificate).
- Προχωρούμε στη λήψη διορθωτικών μέτρων, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο.

Ελέγχουμε τα επίπεδα θορύβου

Καθώς ο ελλιμενισμός και η λειτουργία των πλοίων μας δύναται να αποτελέσουν πηγές θορύβου, καταβάλλουμε προσπάθειες να περιορίσουμε την ηχητική όχληση. Ενδεικτικά, φροντίζουμε να χρησιμοποιούμε μηχανήματα και μηχανολογικό εξοπλισμό που πληρούν τις απαιτούμενες προδιαγραφές σχετικά με τα επίπεδα θορύβου, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι δεν υπήρξε κανένα επίσημο παράπονο αναφορικά με την ηχητική όχληση των πλοίων μας.

Ευαισθητοποιούμε εργαζομένους και πελάτες

Ευαισθητοποίηση εργαζομένων: Αναγνωρίζουμε τη σημασία της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και υλοποιούμε ενέργειες για την υιοθέτηση περιβαλλοντικά υπεύθυνων πρακτικών στο χώρο εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάνσεις υπενθύμισης των εργαζομένων σε όλα τα πλοία να σβήνουν τα φώτα όταν δεν είναι απαραίτητη η χρήση τους.



Μείωση Κατανάλωσης Πλαστικών Σακουλών

Σύμφωνα με στοιχεία του Ινστιτούτου Έρευνας Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών (ΙΕΛΚΑ), στην Ελλάδα καταναλώνονται περίπου 4,3 δισ. πλαστικές σακούλες ετησίως ή 400 σακούλες κατά κεφαλή, γεγονός που μας κατατάσσει στην 1η θέση μεταξύ των 28 κρατών-μελών της Ε.Ε. στην κατανάλωση πλαστικών σακουλών. Καθώς ενθαρρύνουμε την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων μας με ιδέες για την προστασία του περιβάλλοντος, υλοποιήσαμε την πρωτοβουλία «Θέλω να γεμίσω πριν να φύγω...», η οποία προτάθηκε από έναν εργαζόμενο στα γραφεία για τη μείωση των επιπτώσεων από τη χρήση πλαστικών σακουλών.



ΘΕΛΩ ΝΑ ΓΕΜΙΣΩ
ΠΡΙΝ ΝΑ ΦΥΓΩ...



Καθώς καταναλώνουμε περίπου 140 σακούλες καθημερινά, 4.000 το μήνα και 48.000 πλαστικές σακούλες το χρόνο από τα περίπου 200 ατομικά γραφεία στις κεντρικές μας εγκαταστάσεις, μοιράσαμε σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία ειδικές κάρτες διπλής όψης με την επιγραφή «Μη με παίρνετε παρακαλώ...» / «Θέλω να γεμίσω πριν να φύγω...», ώστε να τις τοποθετούν πάνω από το καλάθι αχρήστων του γραφείου τους σε περίπτωση που το καλάθι τους δεν χρήζει αλλαγής, προκειμένου να μην αντικατασταθεί η σακούλα από το συνεργείο καθαρισμού.



Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 25%

Ευαισθητοποίηση πελατών: Πιστεύουμε ότι έχουμε την ηθική υποχρέωση να ευαισθητοποιούμε τους πελάτες μας αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος, τόσο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, όσο και στην καθημερινότητά τους. Στο πλαίσιο αυτό:

- Δημοσιεύουμε πληροφορίες και τις δράσεις μας για την προστασία του περιβάλλοντος:
 - Στις εταιρικές ιστοσελίδες www.attica-group.com, www.bluestarferries.com και www.superfast.com.
 - Στα εταιρικά περιοδικά «On Blue» και «Route».
 - Στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης των εταιρειών μας.
 - Στα σχετικά δελτία τύπου.
- Έχουμε εκτυπώσει φυλλάδιο για την κλιματική αλλαγή και περιβαλλοντικά φιλικότερες πρακτικές όσο βρίσκονται εν πλω, όταν βρίσκονται στο σπίτι και όταν οδηγούν, το οποίο διανέμεται σε όλους τους επιβάτες.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδική σήμανση σε όλες τις καμπίνες των πλοίων, η οποία προτρέπει τους επιβάτες να κλείνουν τα φώτα όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- Προωθούμε εναλλακτικούς και φιλικότερους προς το περιβάλλον τρόπους μεταφοράς και ταξιδιού, προσφέροντας ταξιδιωτικά πακέτα που συνδυάζουν «Τρένο και πλοίο» και ισχύουν για προορισμούς εσωτερικού και Ευρώπης.
- Συμμετέχουμε στα περισσότερα προϊόντα Eurail & Interail Pass και έχουμε δημιουργήσει το δικό μας Eurail/Interail Greek Islands Pass που προσφέρει στους κατόχους 6 ταξίδια δωρεάν με τρένο και πλοίο.
- Προβάλλουμε ενημερώσεις στις οθόνες των πλοίων μας για την πρόληψη των δασικών πυρκαγιών, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.



Ενημερώσαμε περίπου 1,2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος

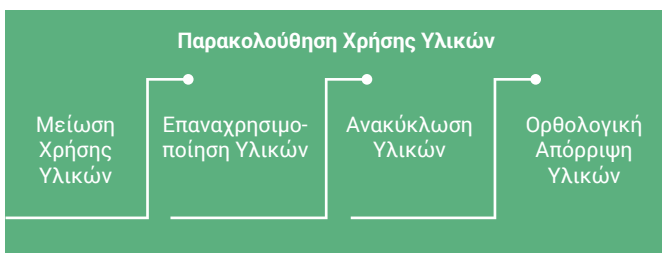
2. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα

Εφαρμόζουμε προγράμματα διαχείρισης υλικών

Αναγνωρίζουμε ότι οι πρώτες ύλες δεν είναι ανεξάντλητες και έχουμε θέσει ως προτεραιότητα την αποδοτικότερη χρήση φυσικών πόρων, εφαρμόζοντας προγράμματα:

- Παρακολούθησης χρήσης υλικών.
- Μείωσης χρήσης υλικών.
- Επαναχρησιμοποίησης υλικών.
- Ανακύκλωσης υλικών.
- Ορθολογικής απόρριψης υλικών.

Μείωση Επιπτώσεων Χρήσης Υλικών



Μειώνουμε τη χρήση υλικών

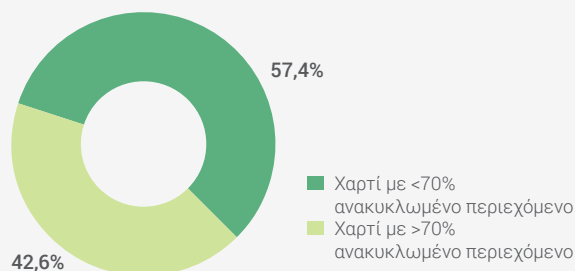
Στο πλαίσιο των προσπαθειών μας για ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων, υλοποιούμε ενέργειες για τη μείωση των χρησιμοποιούμενων υλικών. Ενδεικτικά:

- Χρησιμοποιούμε εξ ολοκλήρου στα γραφεία μας πολυμηχανήματα (εκτυπωτές και φωτοτυπικά), των οποίων το 93% των μηχανισμών, ανταλλακτικών και αναλώσιμων τους ανακυκλώνεται και ανακατασκευάζεται. Αξίζει να σημειωθεί ότι:
 - Το συνολικό ποσοστό του ανακυκλωμένου ή πιστοποιημένου χαρτιού και ανακυκλωμένων toners/μελανοδοχείων που χρησιμοποιήσαμε ανήλθε σε 24,4% και 79,3% αντίστοιχα.
 - Με εξαίρεση τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού και toners/μελανοδοχείων, δεν χρησιμοποιούμε άλλα ανακυκλωμένα υλικά.
- Ξεκινήσαμε να προμηθευόμαστε ανακατασκευασμένο (refurbished) ηλεκτρονικό εξοπλισμό, με τις σχετικές προμήθειες για τα γραφεία και τα πλοία μέσα στο 2017 να περιλαμβάνουν 82 προσωπικούς υπολογιστές, 11 φορητούς υπολογιστές, 2 διακομιστές (servers) και 1 εκτυπωτή.
- Έχουμε εγκαταστήσει στεγνωτήρες αέρα στις τουαλέτες όλων των πλοίων, με σκοπό τη μείωση του χαρτιού που χρησιμοποιείται για το στέγνωμα των χεριών.
- Φροντίζουμε για την αποδοτική χρήση ανταλλακτικών και λοιπών προμηθειών (όπως αναλώσιμα), προκειμένου να μη διατηρούμε μεγάλες ποσότητες.
- Έχουμε εγκαταστήσει δοσομετρικά μηχανήματα καθαριστικών χημικών στα πλοία μας, προκειμένου να αποφεύγεται αλόγιστη χρήση τους, ενώ εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στα πλοία στην ορθή χρήση τους.

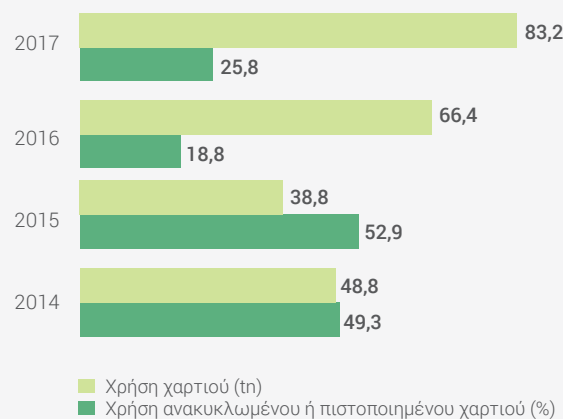


Χρησιμοποιήσαμε 24,4% ανακυκλωμένο χαρτί και 79,3% ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία

Χρήση Χαρτιού για Εκτυπώσεις



Χρήση Χαρτιού για Εμπορικούς Σκοπούς



Επαναχρησιμοποιούμε υλικά

Φροντίζουμε για την επαναχρησιμοποίηση αναλωσίμων, όπου αυτό είναι δυνατό, καθώς:

- Επιστρέφουμε τις παλέτες φόρτωσης στους προμηθευτές για την εκ νέου χρήση τους.
- Χρησιμοποιούμε τα καθαρά κατεστραμμένα σεντόνια, πετσέτες, μαξιλαροθήκες και λοιπά υφάσματα για καθαρισμούς επιφανειών και ως στουπιά στο μηχανοστάσιο.

Ανακυκλώνουμε υλικά

Τα απόβλητα και τα απορρίμματα που σχετίζονται με τις δραστηριότητές μας, προέρχονται από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. χαρτί, toners) και κυρίως από τη λειτουργία των πλοίων μας.

Κατανάλωση και Ανακύκλωση Υλικών

Υλικό	2016		2017	
	Κατανάλωση	Ανακύκλωση	Κατανάλωση	Ανακύκλωση
Χαρτί	80.821,1 kgr	7.100 kgr	100.761,3 kgr	570 kgr*
Τoners/μελανοδοχεία εκτυπωτών/ φαξ/φωτοτυπικών	1.589 τεμάχια (εκ των οποίων 771 ανακυκλωμένα)	180 kgr (249 τεμάχια)	1.524 τεμάχια (εκ των οποίων 1.209 ανακυκλωμένα)	79 τεμάχια
Μπαταρίες οικιακής χρήσης	128 kgr	128 kgr	353 kgr	25 kgr
Μπαταρίες πλοίων	5.000 kgr	5.000 kgr	4.482 kgr	4.482 kgr
Μπαταρίες UPS	3.155 kgr	145 kgr	3.663,6 kgr (σε χρήση) 7,9 kgr (κατανάλωση)	7,9 kgr
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (υπολογιστές, εκτυπωτές κ.λπ.)/ ηλεκτρολογικό υλικό και λαμπτήρες	680 τεμάχια 27.575 λαμπτήρες	1.900 kgr από πλοία 5,5 m³ από πλοία	226 τεμάχια 27.934 λαμπτήρες (558 kgr)	24 τεμάχια από γραφεία 7,4 m³ από πλοία
Μαγειρικά έλαια	61 tn	2.370 kgr από πλοία 25,2 m³ από πλοία	48.380 lt	28 m³ από πλοία
Λιπαντικά	1.283.184 lt	235,6 m³	1.580.414 lt	286,3 m³
Φαρμακευτικά σκευάσματα	614 τεμάχια	368 τεμάχια	9.715 τεμάχια	321 τεμάχια από πλοία
Χημικές ουσίες	60.072 lt	MA	130.230 lt	MA

* Λόγω τεχνικών λόγων, η ποσότητα ανακύκλωσης χαρτιού αναφέρεται στο διάστημα τέλος Οκτωβρίου έως και Δεκέμβριο 2017.
MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

Επικίνδυνα απόβλητα: Το σύνολο των επικίνδυνων αποβλήτων που συλλέξαμε το 2017, τα οποία περιλαμβάνουν τα διάφορα είδη μπαταριών που χρησιμοποιούμε, διατέθηκαν σε εξειδικευμένες εταιρείες ανακύκλωσης επικίνδυνων υλικών, οι οποίες τηρούν αυστηρές προδιαγραφές για την επεξεργασία τους με ασφαλή για το περιβάλλον μέθοδο.

Διάφορα υλικά: Στην προσπάθειά μας να διαχειριζόμαστε αποτελεσματικά την κατανάλωση και ανακύκλωση υλικών:

- Ξεκινήσαμε διαδικασία επανασχεδιασμού της διαχείρισης όλων των απορριμμάτων που παράγονται από τις δραστηριότητές μας.
- Έχουμε τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης στα γραφεία και στα πλοία για τη συλλογή και προώθηση για ανακύκλωση χαρτιού, χαρτονιών συσκευασίας, μελανοδοχείων εκτυπωτών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λαμπτήρων φθορισμού, μπαταριών οικιακής χρήσης, καθώς και μπαταριών UPS / φορητών υπολογιστών / κινητών τηλεφώνων, προκειμένου να εντάξουμε την ανακύκλωση στην καθημερινότητα των εργαζομένων και των επιβατών.
- Συλλέγουμε και προωθούμε προς ανακύκλωση τα χρησιμοποιημένα μαγειρικά έλαια από τα πλοία.



Φαρμακευτικά σκευάσματα: Προωθούμε τα ληγμένα φάρμακα σε φαρμακεία που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα συλλογής, ανεξαρτήτως εάν έχουν χρησιμοποιηθεί, ενώ δεν προωθούμε υλικά όπως σύριγγες, θερμόμετρα υδραργύρου, νυστέρια και ορούς.

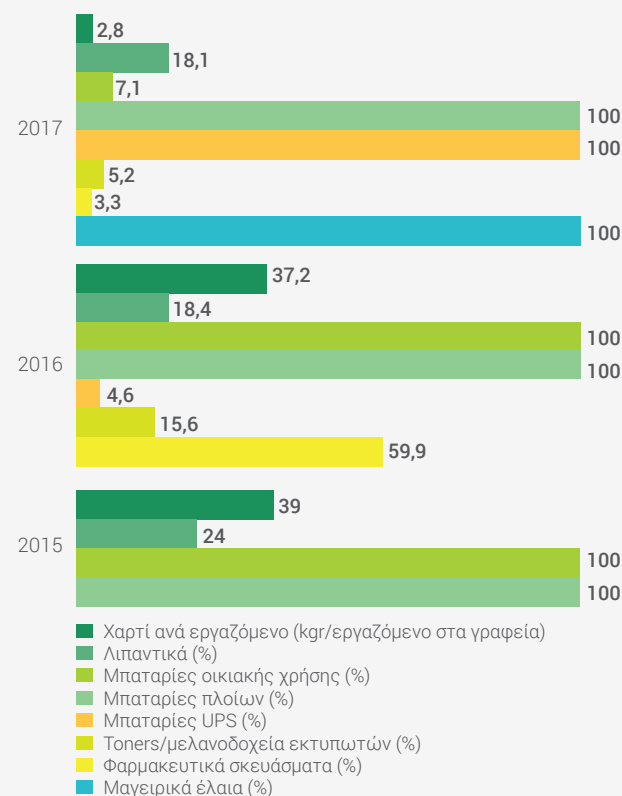


Ανακύκλωση Χαρτιού

Η ανακύκλωση χαρτιού συνεισφέρει σημαντικά στη μείωση της κατανάλωσης πρώτων υλών και ενέργειας, καθώς ένας τόνος ανακυκλωμένο χαρτί που χρησιμοποιείται έναντι αντίστοιχης ποσότητας μη ανακυκλωμένου χαρτιού:

- Εξοικονομεί περίπου 40%-50% ενέργεια και νερό.
- Προξενεί περίπου 70%-75% λιγότερη ατμοσφαιρική ρύπανση και 30%-40% λιγότερη ρύπανση στο νερό.
- Διασώζει 17-20 δέντρα.
- Μειώνει σημαντικά τον όγκο σκουπιδιών που φτάνουν στις χωματερές.

Ανακύκλωση Υλικών





Χορηγία Δράσεων Ανακύκλωσης

Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας υποστήριξης, αποτελούμε τον κύριο χορηγό του Δήμου Λειψών Δωδεκανήσου και γενικότερα των νησιών της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, για τη μεταφορά των φορτίων ανακύκλωσης από τα νησιά προς την Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης Α.Ε. στην Αττική. Μέσα στο 2017, η συνολική ποσότητα υλικών που μεταφέραμε δωρεάν με τα πλοία μας για τον Δήμο Λειψών προς ανακύκλωση (όπως χαρτί, πλαστικό, γυαλί, αλουμίνιο, κονσέρβες, ελαστικά οχημάτων, καθώς και ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές) ανήλθε σε 79,2 τόνους.



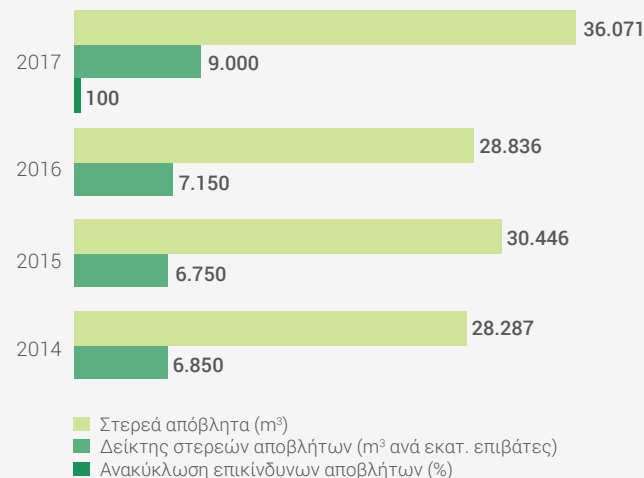
Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 79 τόνους υλικών προς ανακύκλωση

Διαχειριζόμαστε ορθολογικά τα στερεά απόβλητα

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη να προστατεύουμε το περιβάλλον από τα στερεά απόβλητα και απορρίμματα, που προκύπτουν κυρίως από τα πλοία μας:

- Πραγματοποιούμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους των πλοίων με βάση το «Εγχειρίδιο Διαχείρισης Απορριμμάτων», στο οποίο έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι, όπου καταγράφουμε τις διαδικασίες συγκέντρωσης των απορριμμάτων.
- Δεν επιτρέπουμε οποιαδήποτε απόρριψη επικίνδυνων αποβλήτων και απορριμμάτων στη θάλασσα, ακόμα και απορριμμάτων που βάσει νομοθεσίας μπορούν να απορριφτούν στη θάλασσα.
- Δεν πραγματοποιούμε καμία απόρριψη φαγητού ή σχετικών απορριμμάτων στη θάλασσα.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάσεις επενθύμισης των επιβατών και των εργαζομένων να μη ρίχνουν οποιαδήποτε απορρίμματα στη θάλασσα.
- Έχουμε καθορίσει συγκεκριμένα σημεία συλλογής των απορριμμάτων που παράγονται στα πλοία μας.
- Παραδίδουμε όλα τα απορρίμματα και στερεά απόβλητα από τα πλοία μας μετά από ταξίδι σε ευκολίες υποδοχής ξηράς από αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας, ώστε το 100% να καταλήγει σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων.

Στερεά και Επικίνδυνα Απόβλητα



3. Νερό και Υγρά Απόβλητα

Ελέγχουμε την κατανάλωση νερού

Με επίγνωση της υπεύθυνης στάσης που απαιτείται, επιδιώκουμε να συμβάλλουμε μακροπρόθεσμα στην καλύτερη διαχείριση υδάτινων πόρων. Για το λόγο αυτό:

- Χρησιμοποιούμε εκτεταμένα θαλασσινό νερό στα πλοία έπειτα από κατάλληλη επεξεργασία, για λειτουργίες όπως ψύξη των μηχανών και καθαρισμό των καταστρωμάτων.
- Πραγματοποιούμε μόνο τους απαραίτητους εξωτερικούς καθαρισμούς και πλυσίματα σε περιπτώσεις βροχόπτωσης ή κακοκαιρίας.
- Έχουμε τοποθετήσει βρύσες με φωτοκύτταρο στις κοινόχρηστες τουαλέτες των Blue Star Delos και Blue Star Patmos.
- Έχουμε τοποθετήσει πιλοτικά φίλτρα ελέγχου ροής για την εξοικονόμηση νερού στα πλοία Superfast I, Superfast II, Blue Star 1 και Blue Star 2.
- Προγραμματίζουμε και επιλέγουμε τον ελάχιστο δυνατό αριθμό κρουζών που θα χρησιμοποιηθούν κατά την υδροδότηση.
- Ελέγχουμε τους μετρητές νερού πριν την έναρξη και μετά τη λήξη της υδροδότησης και έχουμε ορίσει Αξιωματικό του πλοίου για έλεγχο και βεβαίωση της παραλαβής.
- Χρησιμοποιούμε πιεστικά μηχανήματα όπου είναι εφικτό και φροντίζουμε για την ορθή συντήρησή τους.
- Φροντίζουμε για την ορθή και τακτική συντήρηση του εξοπλισμού παραγωγής νερού και επιβάλλουμε άμεση ενημέρωση του Τεχνικού Τμήματος για ενδεχόμενες βλάβες.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάνσεις υπενθύμισης των επιβατών και των εργαζομένων για την υπεύθυνη χρήση του νερού στους χώρους διαμονής, υγιεινής και εστίασης.
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στην αποδοτικότερη χρήση νερού.
- Ελέγχουμε προληπτικά και αντιμετωπίζουμε άμεσα πιθανές βλάβες στο σύστημα υδροδότησης των γραφείων μας.
- Μεριμνούμε ώστε να αντιμετωπίζονται άμεσα οι διαρροές νερού (όπως σε σωληνώσεις, βρύσες, τηλέφωνα και καζανάκια) ή άλλων υλικών και πραγματοποιούμε τις προβλεπόμενες συντηρήσεις στα συστήματα των πλοίων. Μέσα στο 2017, δεν υπήρξε καμία σημαντική διαρροή για οποιοδήποτε υλικό (π.χ. διαρροή πετρελαίου ή χημικών ουσιών), με εξαίρεση το περιστατικό του Blue Star Patmos (βλέπε ενότητα V-2).



Διασφάλιση Ποιότητας Πόσιμου Νερού

Έχουμε ορίσει διαδικασία για την υδροληψία, ασφαλή διαχείριση και δειγματοληψία του πόσιμου νερού, προκειμένου να διασφαλίσουμε την ποιότητα του νερού που χρησιμοποιείται και καταναλώνεται στα πλοία μας, σύμφωνα με την οποία:

- Χρησιμοποιούμε ειδική μάνικα για τη λήψη νερού, η οποία προορίζεται μόνο για αυτόν τον σκοπό και φυλάσσεται μακριά από εστίες μόλυνσης.
- Φροντίζουμε για την ολιγόλεπτη λειτουργία της μάνικας πριν συνδεθεί με τη δεξαμενή πόσιμου ύδατος, ώστε να μην γίνει λήψη στάσιμου νερού ή ξένων υλικών που πιθανόν να εγκυμονούν κινδύνους υγείας.
- Καθαρίζουμε και απολυμαίνουμε τις δεξαμενές πόσιμου ύδατος σε τακτά χρονικά διαστήματα, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, ενώ φροντίζουμε για τη συνεχή χλωρίωση του πόσιμου ύδατος.
- Απολυμαίνουμε τις παροχές ντους (τηλέφωνα), τους καταιωνιστήρες σε μπαρ και τα φίλτρα μπαταριών στους νιπτήρες καμπινών, δημοσίων χώρων, μπαρ και κουζίνας κάθε 15 ημέρες.
- Συνεργαζόμαστε με εξωτερικό συνεργάτη για τη δειγματοληψία πόσιμου νερού.
- Αναλύουμε τα δείγματα νερού σε διαπιστευμένα εργαστήρια, τα οποία συντάσσουν έκθεση ανάλυσης των αποτελεσμάτων, προτείνοντας διορθωτικές ενέργειες εφόσον υπάρχει πρόβλημα, χωρίς ωστόσο να έχει σημειωθεί κάποιο σχετικό περιστατικό μέσα στο 2017.

Νερό	2014	2015	2016	2017
Κατανάλωση νερού (m ³)	113.663	222.758	215.967	237.255
Πλοία	111.437	221.508	214.125	235.331
Γραφεία	2.226	1.250	1.842	1.924
Προέλευση νερού (%)				
Δημόσια δίκτυα ύδρευσης	MA	65,6 (146.583 m ³)	64,7 (139.792 m ³)	59,2 (140.365 m ³)
Θαλασσινό νερό	MA	34,2 (76.175 m ³)	35,3 (76.175 m ³)	40,8 (96.890 m ³)

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο



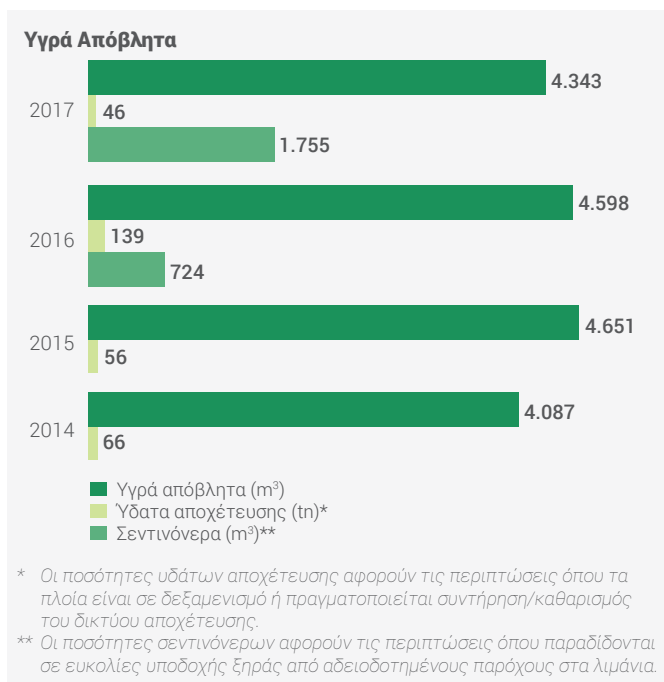
Αντιμετώπιση Περιστατικού Ρύπανσης

Έχουμε εφοδιάσει όλα τα πλοία μας με «Σχέδιο Εκτάκτου Ανάγκης Αντιμετώπισης Ρύπανσης από Πετρέλαιο» για την αποτελεσματική αντιμετώπιση περιπτώσεων ρύπανσης ή κινδύνου ρύπανσης που μπορεί να προκληθεί κατά τη διάρκεια της παραλαβής καυσίμου από το πλοίο ή έπειτα από ατύχημα (π.χ. πρόσκρουση, προσάραξη). Το Σχέδιο περιγράφει αναλυτικά και καθορίζει τους υπεύθυνους των άμεσων ενεργειών για τη μείωση των επιπτώσεων από ενδεχόμενο περιστατικό ρύπανσης.

Διαχειριζόμαστε τα υγρά απόβλητα

Καθώς η ανεξέλεγκτη απόρριψη των υγρών αποβλήτων στον θαλάσσιο χώρο έχει ως αποτέλεσμα τη σημαντική επιβάρυνση του θαλάσσιου περιβάλλοντος:

- Δεν επιτρέπουμε την απόρριψη των επεξεργασμένων υδάτων αποχέτευσης του βιολογικού συστήματος εντός λιμένων, υπερβαίνοντας τη σχετική νομοθεσία.
- Παρακολουθούμε τακτικά τη λειτουργία του συστήματος επεξεργασίας λυμάτων.
- Συμμορφωνόμαστε με τους σχετικούς κανονισμούς διαχείρισης σεντινόνερων και θαλάσσιου έρματος.
- Παραδίδουμε τα υγρά απόβλητα από τα πλοία μας (λιπαντικά έλαια και απόβλητα καυσίμων) σε αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια.



Αξιολογούμε τις επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα



Βιοποικιλότητα

Καθώς το 71% του πλανήτη μας καλύπτεται από νερό, η ισορροπία των θαλάσσιων οικοσυστημάτων και η διατήρηση της βιοποικιλότητας, αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για το ανθρώπινο είδος. Οι έντονοι ρυθμοί ανάπτυξης της ανθρώπινης δραστηριότητας και η παράλληλη ρύπανση έχουν υποβαθμίσει σημαντικά το φυσικό περιβάλλον σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, με αποτέλεσμα πολλοί οργανισμοί να μην μπορούν να προσαρμοστούν και να κινδυνεύουν με εξαφάνιση. Σύμφωνα με την έκθεση «Αξιολόγηση των Οικοσυστημάτων της Χιλιετηρίδας» του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, η εξαφάνιση των ειδών εξαιτίας της ανθρώπινης παρέμβασης προχωρά με ρυθμούς 1.000 φορές πιο γρήγορους απ' ό,τι θα συνέβαινε φυσιολογικά, ενώ το 1/4 των θηλαστικών στον πλανήτη απειλείται με εξαφάνιση μέσα στα επόμενα χρόνια. Ιδιαίτερα ανησυχητική είναι η εικόνα για το θαλάσσιο περιβάλλον, καθώς εκτιμάται ότι το 60% των κοραλλιογενών υφάλων ενδέχεται να χαθούν λόγω της παράνομης αλιείας και της ρύπανσης μέχρι το 2030.

Θαλάσσια Βιοποικιλότητα: Αναγνωρίζουμε τη σημασία της θαλάσσιας βιοποικιλότητας και την ευθύνη μας για τη μείωση του κινδύνου διατάραξης της. Για το λόγο αυτό:

- Τηρούμε τη σχετική νομοθεσία αναφορικά με την άντληση και χρησιμοποίηση θαλάσσιου νερού ως έρμα στα πλοία μας, προκειμένου να αποφεύγουμε τη μεταφορά θαλάσσιων οργανισμών σε άλλα οικοσυστήματα.
- Δε χρησιμοποιούμε την τοξική ουσία τριβουτυλοκασσίτερος (TBT) στα υφαλοχρώματα των πλοίων μας.
- Χρησιμοποιούμε αποκλειστικά φιλικότερα προς το περιβάλλον καθαριστικά κατά τους καθαρισμούς γκαράζ, καταστρωμάτων και γενικότερα εξωτερικών επιφανειών.
- Προωθούμε την ενεργό συμμετοχή αναφορικά με τις καθαρές ακτές, κατασκευάζοντας τασάκια ακτής, τα οποία διανέμονται δωρεάν από τα κεντρικά μας πρακτορεία και τα πλοία μας. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2007, έχουμε διανείμει περισσότερα από 1,3 εκατ. τασάκια σε επιβάτες και πολίτες.



Κυματισμός Πλοίων

Η διέλευση των πλοίων που εισέρχονται ή εξέρχονται από τα λιμάνια δημιουργεί αναπόφευκτα κυματισμούς, οι οποίοι μπορεί να επηρεάσουν:

- Τις εμπορικές δραστηριότητες στις παράκτιες περιοχές, όπως δραστηριότητες εκμετάλλευσης ακτών (π.χ. μπαρ/καφετέριες, ξαπλώστρες σε παραλίες).
- Την ασφάλεια των λουόμενων λόγω ξαφνικής εμφάνισης κυμάτων.

Για την αποφυγή του φαινομένου, φροντίζουμε να συμμορφωνόμαστε με την αντίστοιχη νομοθεσία και να τηρούμε τα όρια ταχυτήτων πλεύσης που καθορίζονται από τις σχετικές διατάξεις. Μέσα στο 2017:

- Υπήρξαν 3 παράπονα ισχυριζόμενων ζημιών σε μικρότερα σκάφη, χωρίς να υπάρχει περαιτέρω εξέλιξη.
- Δεν υπήρξε καμία σχετική δικαστική αγωγή ή σημαντικό πρόστιμο (πάνω από €20.000).



Χερσαία Βιοποικιλότητα: Αναγνωρίζουμε τη σημασία της βιοποικιλότητας στην ισορροπία των οικοσυστημάτων και δεν πραγματοποιούμε καμία δραστηριότητα σε προστατευόμενη περιοχή, καθώς τα γραφεία μας βρίσκονται σε αστικό περιβάλλον, χωρίς να γειτνιάζουν με προστατευόμενες περιοχές ή με περιοχές υψηλής χερσαίας βιοποικιλότητας (ακόμα και εκτός προστατευόμενων περιοχών).

4. Επιτεύγματα 2017 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
		Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34%.	2020
		Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης κινδύνων λόγω κλιματικής αλλαγής και αναζήτησης πιθανών περιοχών για υλοποίηση ενεργειών εξοικονόμησης ενέργειας.	2018
Να αντικαταστήσουμε 86 διαφημιστικές πινακίδες παλαιάς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED.	75%	Να συμπεριλάβουμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος ως προδιαγραφές στο στάδιο σχεδιασμού των προϊόντων και υπηρεσιών μας (π.χ. πλοία).	2019
Να προσθέσουμε παραμέτρους στο σύστημα BMS για την αποτελεσματικότερη αποτύπωση και τεχνική υποστήριξη των γραφείων μας, σε συνδυασμό με την αποδοτικότερη διαχείριση του ενεργειακού κόστους.	100%	Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS.	2019
Να εγκαταστήσουμε συστήματα ηλιακής απορρόφησης σε σημεία με χαμηλή ενεργειακή απόδοση στα γραφεία μας.	100%		
Να εφαρμόσουμε σύστημα ανακύκλωσης χαρτιού, μελανιών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, μπαταριών και οργανικών αποβλήτων.	75%		
Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα ανακύκλωσης.	50%	Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα ανακύκλωσης.	2019
Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos (μέχρι το 2020).	0%	Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos.	2020
Να μειώσουμε την κατανάλωση ψυκτικών υγρών κατά 2%.	0%	Να μειώσουμε την κατανάλωση ψυκτικών υγρών κατά 2%.	2019
		Να δημιουργήσουμε ένα Eurail/Interail Greek Islands Pass για 5 προορισμούς στην Ελλάδα.	2019

1. Σχετικά με τον Απολογισμό

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί τον 9ο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδει η Attica Group. Σε αυτόν παρουσιάζουμε τις πρακτικές που ακολουθούμε και τα αποτελέσματα που έχουμε επιτύχει, εστιάζοντας στα θέματα που ενδιαφέρουν τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, εκπληρώνοντας τη μακροπρόθεσμη δέσμευσή μας για την ανάπτυξη ενός υπεύθυνου επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Οι Αρχές που ακολουθούμε

Ο Απολογισμός ακολουθεί:

- Για τη δομή και το περιεχόμενο, τις οδηγίες 'Sustainability Reporting Standards' (έκδοση 2016) του Global Reporting Initiative (GRI).
- Για τις αρχές, το Global Compact των Ηνωμένων Εθνών.
- Για την παρουσίαση ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού, το RADAR Card του EFQM.

Το πεδίο στο οποίο αναφερόμαστε

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- Αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2017-31/12/2017 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς).
- Αφορά σε όλες τις δραστηριότητες του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (Attica Group), δηλαδή την παροχή υπηρεσιών θαλασσιών μεταφορών για επιβάτες, επιβατικά οχήματα και φορτηγά στην Ανατολική Μεσόγειο, ενώ συμπεριλαμβάνονται και οι δραστηριότητές του στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας στην ενότητα III (Ο Όμιλος Attica), χωρίς να περιλαμβάνονται στο πεδίο του Απολογισμού.
- Περιέχει, κατά κανόνα, στοιχεία για την τετραετία 2014 - 2017 για όλους τους ποσοτικούς δείκτες.
- Περιέχει στοιχεία από άμεση μέτρηση, ενώ όπου γίνεται εκτίμηση ή τα στοιχεία αφορούν την Africa Morocco Links (AML), αυτό αναφέρεται ρητά.
- Τα στοιχεία που παρουσιάζονται έχουν συλλεγεί εσωτερικά με σκοπό τη δημοσίευση σε αυτόν τον Απολογισμό.

Οι περιορισμοί που αναγνωρίζουμε

Αναγνωρίζουμε περιορισμούς που υπάρχουν στον Απολογισμό που εκδίδουμε, τους οποίους θα χειριστούμε σε μελλοντικές εκδόσεις, όπως στην παρουσίαση περισσότερων ποσοτικών στοιχείων και στόχων.

Το επίπεδο του Απολογισμού μας

Ο Απολογισμός έχει αναπτυχθεί σε συμφωνία με τα GRI Standards: επίπεδο 'Core'.

Η δική σας γνώμη

Καλωσορίζουμε τις σκέψεις σας, τα σχόλιά σας και τις υποδείξεις σας, είτε μέσω του σχετικού ερωτηματολογίου στο τέλος του Απολογισμού, είτε στην παρακάτω διεύθυνση:

Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας
Attica Group
Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου, 17674 Αθήνα
E-mail: csr@attica-group.com

Τα σύμβολα που χρησιμοποιούμε

Προκειμένου να διευκολυνθεί η ανάγνωση του Απολογισμού, παρακαλούμε να δώσετε έμφαση στους παρακάτω συμβολισμούς που χρησιμοποιούμε ευρέως στον Απολογισμό:



Καλή Πρακτική...

Επισημαίνονται παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζονται.



Πολιτική...

Επισημαίνονται αποσπάσματα από επίσημες Πολιτικές.



Γνωρίζετε ότι...

Επισημαίνονται πληροφορίες ιδιαίτερου ενδιαφέροντος.



Ενημέρωση...

Επισημαίνονται πληροφορίες για θέματα επιχειρησιακής λειτουργίας.



Θέμα Προβληματισμού...

Επισημαίνονται θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος και διαλόγου.



Άποψη...

Επισημαίνονται απόψεις των Κοινωνικών Εταίρων.



Η Γνώμη σας...

Επισημαίνονται αποτελέσματα ερευνών.

Η ανάπτυξη του Απολογισμού

Η ανάπτυξη του Απολογισμού έχει γίνει από την Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε συνεργασία με την εταιρεία STREAM Management:

Γιώτα Κρασσακοπούλου

General Counsel Director Legal & Corporate Affairs

Χριστίνα Γρηγορά

Brand Marketing Manager Domestic lines

Γεωργία Κοκαλιάρη

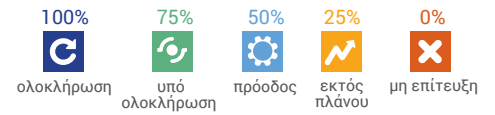
Recruting & Training Manager

Νικόλαος Μερκούρης




Internal Auditor of Management Systems



www.stream-eu.com 


2. Περιληπτικά Στοιχεία







Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
ΔΙΟΙΚΗΣΗ						
Δεσμευόμαστε να υιοθετούμε υπεύθυνες πολιτικές και πρακτικές σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής μας λειτουργίας και να συνεργαζόμαστε αρμονικά με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ώστε να διασφαλίσουμε τη δημιουργία αμοιβαίας μακροπρόθεσμης αξίας.						Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 24% (μέχρι το 2020).
						Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 10% (μέχρι το 2020).
						Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση Θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 25% (μέχρι το 2020).
Στόχοι στον Απολογισμό (αριθμός)	24	33	55			Να αναπτύξουμε Στρατηγική και Σχέδιο Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 με βάση ποσοτική αξιολόγηση και στοχοποίηση.
						Να ενσωματώσουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη Συνολική Στρατηγική του Ομίλου.
						Να συμπεριλάβουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου (μέχρι το 2019).


Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
						Να αναπτύξουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.
				Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2018).		Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2019).
				Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της.		Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της.
Δείκτες GRI στον Απολογισμό (αριθμός, πλήρεις + μερικοί)	56 + 10	58 + 14	56 + 18		Αυξήσαμε κατά 2,8% τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά 5% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών.	
Ποσοτικοί δείκτες στον Απολογισμό (αριθμός)	185	200	210	Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2018).		Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.
						Να ενσωματώσουμε ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. υπεύθυνη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, προστασία προσωπικών δεδομένων, υποστήριξη κοινωνίας) στις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούμε.
Περιστατικά παραβάσεων βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς (αριθμός)	0	0	0		Έχουμε επικοινωνήσει Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας.	

Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
					Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.	
				Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.		Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.
Εργαζόμενοι στα γραφεία που ενημερώθηκαν για διαδικασίες κατά της διαφθοράς (%)	100	100	MA	Να συντάξουμε Κώδικα Καταπολέμησης της Διαφθοράς.		Να συντάξουμε Κώδικα Καταπολέμησης της Διαφθοράς.
Περιστατικά διαφθοράς (αριθμός)	0	0	0		Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς.	
					Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια εξωτερικών επιθεωρήσεων Συστημάτων Διοίκησης (αριθμός)	MA	0	0		Δεχτήκαμε 83 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.	
					Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε οι ανάδοχοί μας.	
Σημαντικά πρόστιμα (αριθμός)	0	0	1			Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα (μέχρι το 2020).

Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
ΚΟΙΝΩΝΙΑ						
Δεσμευόμαστε να επιδιώκουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη παράλληλα με την ανάπτυξη της χώρας και των συνεργατών μας και τη στήριξη των τοπικών κοινωνιών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας, ώστε να συμβάλλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας.						Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία κατά 10% (μέχρι το 2020).
						Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 180% (μέχρι το 2020).
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	277,63	268,61	271,54		Διανείμαμε πάνω από €300 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €61,6 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €49,4 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €34,7 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €15,2 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €130,7 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,6 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €7,1 εκατ. σε επενδύσεις.	
Κέρδη μετά από φόρους (εκατ. €)	33,18	20,25	1,25			
Κόστος εργαζομένων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	58,7	60,59	61,61			
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	116,23	145,1	130,75			
Επενδύσεις (εκατ. €)	1,15	4,06	7,18			
Εκπαίδευση εργαζομένων του δικτύου πωλήσεων (ώρες)	1.744	1.584	248	Να αυξήσουμε τις ώρες εκπαίδευσης του δικτύου πωλήσεων κατά 5%.		Να αυξήσουμε τις ώρες εκπαίδευσης του δικτύου πωλήσεων κατά 5%.

Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
Κοινωνική συνεισφορά (€)	1.524.245*	1.398.436	1.599.360	Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά 14,3%. 	Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.
						Να εφαρμόσουμε διαδικασία αναγνώρισης και προσδιορισμού των αναγκών των τοπικών κοινωνιών σε προϊόντα, υπηρεσίες ή δωρεές, καθώς και την υποστήριξη οργανισμών με φιλανθρωπικό σκοπό.
					Το 55% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες.	Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 5 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας.
Εκπαιδευτικά εισιτήρια (αριθμός)	60.663*	44.747	48.052		Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε κατά 7,3%.	
Εθελοντές εργαζόμενοι (αριθμός)	148	121	165	Να διεξάγουμε τουλάχιστον 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.		Να διεξάγουμε τουλάχιστον 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.
Μονάδες αίματος από προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας (αριθμός)	82	68	70		Την τελευταία τετραετία συλλέξαμε 289 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.	
Επισκέπτες μαθητές-φοιτητές (αριθμός)	617	866	739		Δεχτήκαμε 739 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας.	
Προμηθευτές (αριθμός)	1.130	1.202	1.110	Να ενοποιήσουμε/επανεξετάσουμε τις διάφορες διαδικασίες προμηθειών ανά Διεύθυνση και να συντάξουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών (μέχρι το 2018).		Να ενοποιήσουμε/επανεξετάσουμε τις διάφορες διαδικασίες προμηθειών ανά Διεύθυνση και να συντάξουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.

				Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων (μέχρι το 2019).		Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων (μέχρι το 2019).
--	--	--	--	---	---	---

				Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.		Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.
--	--	--	--	---	---	---

						Να συμπεριλάβουμε συμβατικές ρήτρες για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε συμβάσεις με σημαντικούς προμηθευτές (μέχρι το 2019).
--	--	--	--	--	--	---

						Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στα κριτήρια επιλογής προμηθευτών (μέχρι το 2019).
--	--	--	--	--	--	---

Δαπάνες αγορών από εγχώριους προμηθευτές (%)	71,2	90,4	92,9		Αυξήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές στο 92,9%.	
--	------	------	------	--	---	--



Δαπάνες αγορών από μικρομεσαίους προμηθευτές (%)	MA	MA	89,2		Διαθέσαμε το 89,2% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 250 εργαζομένους).	
--	----	----	------	--	--	--



Αγορές από επαρχιακούς προμηθευτές (%)	11,8	16,8	2,8			
--	------	------	-----	--	--	--





ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ




<p>Δεσμευόμαστε να καλλιεργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και να προσφέρουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζομένους μας, ώστε να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης.</p>						Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6% (μέχρι το 2020).
--	--	--	--	--	--	--





Εργαζόμενοι (αριθμός, γραφεία + πλοία)	181 + 1.115	191 + 1.151	201 + 1.004		Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.	
--	-------------	-------------	-------------	--	---	--




Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
				Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων.		Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων (μέχρι το 2019).
					Δεν παρουσιάστηκε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Γυναίκες στο σύνολο εργαζομένων (%)	12,6	11,5	13,3			
Γυναίκες σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	2,3	4,7	4,9			
Εργαζόμενοι με ελληνική υπηκοότητα σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	100	100	100		Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας.	
						Να ορίσουμε Διοικητικά Στελέχη με αρμοδιότητα τη διαχείριση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας τους.
Περιστατικά διακρίσεων (αριθμός)	0	0	0			
Εργαζόμενοι με κατώτατο μισθό ίσο ή υψηλότερο του καθορισμένου νόμιμου βασικού μισθού ή συλλογικής σύμβασης (%)	100	100	100		Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στα γραφεία είναι κατά 19,5% μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού.	
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες)	1.240	5.964	5.221			
				Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.		Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.
						Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά τους εργαζομένους στα γραφεία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.
						Να υλοποιήσουμε το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Δεξιοτήτων σε 20 εργαζομένους όλων των ιεραρχικών επιπέδων (μέχρι το 2019).




Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
				Na συμπεριλάβουμε το θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο ενημερωτικό υλικό των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων.		Na συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά (μέχρι το 2019).
Εργαζόμενοι που έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού (%)	82,8	82,8	100		Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.	
Εργαζόμενοι που αξιολογήθηκαν (% γραφεία / πλοία)	53 / 100	0 / 100	0 / 100	Na αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης (μέχρι το 2018).		Na αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης (μέχρι το 2019).
						Na συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.
						Na συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών (μέχρι το 2020).
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (%)	100	100	100		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Θανατηφόρα ατυχήματα (αριθμός, εργαζόμενοι)	0	0	0			
Ατυχήματα (αριθμός)	20	19	14			
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	20	19	12			
Δείκτης τραυματισμών (δείκτης)	1,31	1,07	0,78			


Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
ΠΕΛΑΤΕΣ						
Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε την ασφάλεια και υγεία των επιβατών μας και να τους προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή ταξιδιωτική εμπειρία, ώστε να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες τους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους.						Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17% (μέχρι το 2020).
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια διαδικασιών ασφαλείας επιβατών (%)	100	100	100		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφαλείας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Αξιολόγηση πλοίων στο πλαίσιο του 'Mystery Passenger' (% γραμμές εσωτερικού / γραμμές εξωτερικού)	80 / 77	81 / 79				
				Να ενημερώσουμε τους πελάτες για την υπεύθυνη χρήση των υπηρεσιών μας (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος), μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες (π.χ. προγράμματα επικοινωνίας, οθόνες στα πλοία).		Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
				Να δημιουργήσουμε 40 νέους χώρους διαμονής κατοικιδίων σε 5 πλοία.		
				Να πιστοποιήσουμε 3 πλοία μας με το πρότυπο 'We do local'.		
				Να επεκτείνουμε τις 'PURE CABINS' σε 2 πλοία, με 4 καμπίνες ανά πλοίο.		
Επιθεωρήσεις από τοπικές αρχές για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων (αριθμός)	87	59	45		Δεχτήκαμε 45 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.	
Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	4.283	4.642	5.027			

Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
Αποζημιώσεις για φθορές/ Ζημιές οχημάτων (€)	357.587	45.080*	45.461			
Περιστατικά μη συμμόρφωσης σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας (αριθμός)	0	0	0			Να επισημοποιήσουμε την Πολιτική Υπεύθυνης Επικοινωνίας μας.
						Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.
Ανακλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών μας λόγω επιπτώσεων στην υγεία και ασφάλεια (αριθμός)	0	0	0			Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης ενδεχόμενων ανακλήσεων προϊόντων ή υπηρεσιών από αναδόχους εξαιτίας πιθανών θεμάτων υγείας και ασφάλειας (μέχρι το 2019).
Παράπονα για θέματα εμπιστευτικότητας (αριθμός)	0	0	0	Να δημιουργήσουμε Ομάδα Έργου για την ορθή και αποτελεσματική ανταπόκρισή μας στις νέες απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.		
Καθυστερήσεις δρομολογίων (αριθμός)	6	15	9	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια σε ποσοστό άνω του 90%.	Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας σε πάνω από 90% των προγραμματισμένων δρομολογίων. 	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια σε ποσοστό άνω του 90%.
Απαντητικές επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	563	726	619			
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	163	190	179			
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	1.096	945	878		Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία μας ανήλθε σε 3,8 (καλά), με άριστα το 5.	
Συνολικές κλήσεις σε γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (αριθμός)	MA	MA	548.977	Να αναδιοργανώσουμε τη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου.		

Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
				Να μειώσουμε τις αναπάντητες κλήσεις από το Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων κατά 40%.		Να μειώσουμε περαιτέρω τις αναπάντητες κλήσεις από το Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων κατά 50%.
				Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM) (μέχρι το 2020).		Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM) (μέχρι το 2020).
				Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής) (μέχρι το 2020).		Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής) (μέχρι το 2020).
					Συντηρούμε 4 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 2,8 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 3 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 107.000 λήψεις.	
Απεσταλμένα ενημερωτικά μηνύματα (SMS) σε πελάτες (αριθμός)	MA	68.954	91.482	Να αυξήσουμε την επικοινωνία με τους πελάτες μας μέσω SMS κατά 20%.	Αυξήσαμε τον αριθμό των ενημερωτικών μηνυμάτων (SMS) που αποστείλαμε στους πελάτες μας κατά 32,6%. 	Να αυξήσουμε την επικοινωνία με τους πελάτες μας μέσω SMS κατά 5%.
					Αποστείλαμε 2.504 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων 269 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 9 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες.	
Μέλη προγράμματος πιστότητας και επιβράβευσης (αριθμός)		144.697	199.673	242.483	Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά 21,4%.	

Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ						
Δεσμευόμαστε να ενσωματώνουμε αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στις διαδικασίες μας και να εφαρμόζουμε περιβαλλοντικά ορθές επιχειρηματικές πρακτικές, ώστε να περιορίζουμε, στο μέτρο του δυνατού, τις περιβαλλοντικές μας επιπτώσεις.						Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34% (μέχρι το 2020).
Περιβαλλοντικές επενδύσεις (εκατ. €)	4,3	2,1	1,9	Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα ανακύκλωσης.	Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος. 	Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα ανακύκλωσης (μέχρι το 2019).
					Ενημερώσαμε περίπου 1,2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.	
						Να δημιουργήσουμε ένα Eurail/Interrail Greek Islands Pass για 5 προορισμούς στην Ελλάδα (μέχρι το 2019).
						Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης κινδύνων λόγω κλιματικής αλλαγής και αναζήτησης πιθανών περιοχών για υλοποίηση ενεργειών εξοικονόμησης ενέργειας.
Κατανάλωση ενέργειας (GJ)	9.019.401	9.533.156*	9.827.535	Να αντικαταστήσουμε 86 διαφημιστικές πινακίδες παλαιάς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED.		Να συμπεριλάβουμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος ως προδιαγραφές στο στάδιο σχεδιασμού των προϊόντων και υπηρεσιών μας (π.χ. πλοία) (μέχρι το 2019).
				Να προσθέσουμε παραμέτρους στο σύστημα BMS για την αποτελεσματικότερη αποτύπωση και τεχνική υποστήριξη των γραφείων μας, σε συνδυασμό με την αποδοτικότερη διαχείριση του ενεργειακού κόστους.		Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS (μέχρι το 2019).

Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (KWh)	819.932	1.549.711*	1.331.453	Να εγκαταστήσουμε συστήματα ηλιακής απορρόφησης σε σημεία με χαμηλή ενεργειακή απόδοση στα γραφεία μας.		
					Το 80% των οθονών και 60% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας.	
Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (KWh)	4.380	4.380	4.380	Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos (μέχρι το 2020).		Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos (μέχρι το 2020).
Αποτροπή εκπομπών CO ₂ λόγω παραγόμενης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (kgr)	3.154	2.844	2.934			
Συνολικές εκπομπές eCO ₂ (tn)	694.640	738.104*	760.919			
Κατανάλωση ψυκτικών υγρών (kgr)	2.577	3.124,5	3.278	Να μειώσουμε την κατανάλωση ψυκτικών υγρών κατά 2%.		Να μειώσουμε την κατανάλωση ψυκτικών υγρών κατά 2% (μέχρι το 2019).
ODP ψυκτικών υγρών (αριθμός, αντίστοιχο R-11)	0	0	0		Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας.	
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (tn)	MA	80,8*	100,8			
Χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς (tn)	38,8	66,4	83,2			

Ενότητα	2015	2016	2017	Στόχος 2017	Επίδοση 2017	Μελλοντικός Στόχος
					Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 25%.	
Ανακύκλωση toners/ μελανοδοχείων εκτυπωτών/ φαξ/ φωτοτυπικών (τεμάχια)	495 kgr	249	79	Να εφαρμόσουμε σύστημα ανακύκλωσης χαρτιού, μελανιών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, μπαταριών και οργανικών αποβλήτων.	Χρησιμοποιήσαμε 24,4% ανακυκλωμένο χαρτί και 79,3% ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία. 	
Μεταφορά υλικών προς ανακύκλωση από δράσεις ανακύκλωσης (tn)	179	78	79		Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 79 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.	
Στερεά απόβλητα (m ³)	30.446	28.836	36.071			
Δείκτης στερεών αποβλήτων (m ³ ανά εκατ. επιβάτες)	6.750	7.150	9.000			
Κατανάλωση νερού (m ³)	222.758	215.967	237.255			
Υγρά απόβλητα (m ³)	4.651	4.598	4.343			

* Τα στοιχεία έχουν αναθεωρηθεί σε σχέση με τον προηγούμενο Απολογισμό μας.
MA = Μη αναφερόμενο στοιχείο

3. Πίνακες Οικουμενικού Συμφώνου, Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ISO26000 και GRI

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται η αντιστοιχία του περιεχομένου του Απολογισμού με τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου, τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, τις Διεθνείς Οδηγίες ISO26000, καθώς και με τις Γενικές Δημοσιοποιήσεις, τη Διοικητική Προσέγγιση και τις Δημοσιοποιήσεις για Ειδικά Θέματα του Global Reporting Initiative (GRI Standards 2016).

■ Η κάλυψη των δεικτών και των Δημοσιοποιήσεων του GRI χαρακτηρίζεται ως Πλήρης (Π), Μερική (Μ) ή Μη Εφαρμόσιμη (ΜΕ).

■ Οι Γενικές Δημοσιοποιήσεις του GRI που απαιτούνται για το επίπεδο εφαρμογής 'Core', έχουν επισημανθεί με γκρι φόντο.

■ Η Διοικητική Προσέγγιση, οι Δημοσιοποιήσεις - Ειδικά Θέματα και τα Όρια των Ουσιαστικών Θεμάτων (τόσο για Θέματα GRI όσο και για άλλα Θέματα) παρουσιάζονται στον πίνακα, με βάση την Ανάλυση Ουσιαστικότητας που πραγματοποιήθηκε.

■ Δεν έχει πραγματοποιηθεί εξωτερική διασφάλιση για τα Ουσιαστικά Θέματα.

Πίνακας Οικουμενικού Συμφώνου Ηνωμένων Εθνών

Αρχή	Θέμα	Ενότητα	Κάλυψη
Ανθρώπινα Δικαιώματα			
1.	Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	V-3, VI-3	Π
2.	Εξασφάλιση μη εμπλοκής επιχειρήσεων σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	VI-3	Π
Εργασιακά Πρότυπα			
3.	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	VI-3	Π
4.	Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	VI-3	Π
5.	Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	VI-3	Π
6.	Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	VI-3	Π
Περιβάλλον			
7.	Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	V-3, VIII-1-3	Π
8.	Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	VIII-1-3	Π
9.	Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών	VIII-1	Π
Διαφθορά			
10.	Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις τις μορφές	IV-1,2	Π

Πίνακας Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

Στόχος	Θέμα	Ενότητα
1.	Εξάλειψη της φτώχειας παντού και σε όλες τις μορφές της	V-1,2, VI-3
2.	Εξάλειψη της πείνας, διατροφική ασφάλεια και καλύτερη διατροφή, προώθηση της βιώσιμης γεωργίας	VII-3
3.	Υγεία και ευημερία για όλους και σε κάθε ηλικία	V-2, VI-2, VII-1
4.	Καθολική, ισότιμη και ποιοτική εκπαίδευση και προώθηση ευκαιριών δια βίου μάθησης για όλους	V-2, VI-4
5.	Ισότητα των φύλων και χειραφέτηση όλων των γυναικών και των κοριτσιών	VI-3
6.	Διαθεσιμότητα και βιώσιμη διαχείριση του νερού, πρόσβαση σε συνθήκες υγιεινής για όλους	VIII-3
7.	Καθολική πρόσβαση σε φτηνές, αξιόπιστες, βιώσιμες και σύγχρονες μορφές ενέργειας	VIII-1
8.	Διαρκής, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς οικονομική ανάπτυξη, πλήρης και παραγωγική απασχόληση και αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας για όλους	V-1,2, VI-1-3
9.	Ανθεκτικές υποδομές, καθολική και βιώσιμη εκβιομηχάνιση, ενίσχυση της καινοτομίας	-
10.	Μείωση της ανισότητας στο εσωτερικό και ανάμεσα στα κράτη	VI-3
11.	Μετατροπή των πόλεων και των ανθρωπίνων οικισμών σε χώρους δίχως αποκλεισμούς, ασφαλείς, ανθεκτικούς και βιώσιμους	-
12.	Βιώσιμες μέθοδοι παραγωγής και κατανάλωσης	V-3, VII-3, VIII-2
13.	Ανάληψη άμεσης δράσης για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και των επιπτώσεών της	VIII-1
14.	Διατήρηση και βιώσιμη χρήση των ωκεανών, των θαλασσών και των θαλάσσιων πόρων με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη	VIII-2,3
15.	Προστασία, αποκατάσταση και προώθηση της βιώσιμης χρήσης των χερσαίων οικοσυστημάτων, βιώσιμη διαχείριση των δασών, αντιμετώπιση της ερημοποίησης και αναστολή της υποβάθμισης του εδάφους και της απώλειας της βιοποικιλότητας	VIII-3
16.	Προώθηση ειρηνικών κοινωνιών δίχως αποκλεισμούς με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη, παροχή καθολικής πρόσβασης στη δικαιοσύνη και οικοδόμηση αποτελεσματικών, αξιόπιστων και συμμετοχικών θεσμών σε όλα τα επίπεδα	V-2
17.	Ενίσχυση των μέσων εφαρμογής και ανανέωση της παγκόσμιας συμμαχίας για τη βιώσιμη ανάπτυξη	IV-VIII

Πίνακας ISO26000

Πτυχή	Ενότητα	Κάλυψη
1. Scope	IX-1	Π
2. Definitions	IX-4	Π
3. Understanding Social Responsibility	IV-1,2	Π
4. Principles of Social Responsibility	IV-2,3	Π
5. Recognizing Social Responsibility & Engaging Stakeholders	IV-3	Π
6. Guidance on Social Responsibility Core Subjects		
a. Organizational Governance	IV-1	Π
b. Human Rights	VI-3	Π
c. Labor practices	VI-3	Π
d. Environment	V-3, VIII-1-3	Π
e. Fair operating practices	IV-1	Π
f. Consumer issues	VII-1-3	Π
g. Community involvement and development	V-2	Π
7. Guidance on Integrating SR throughout the Organization		
a. Enhancing Credibility	IV-VIII	Π
b. Communication	IV-1,2, VI-1	Π

Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
Γενικές Δημοσιοποιήσεις			
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016			
Προφίλ Οργανισμού			Ναι (Όμιλος)
102-1	IX-1	Π	
102-2	III-2	Π	
102-3	III-2, IX-1	Π	
102-4	III-2	Π	
102-5	III-2	Π	
102-6	III-2	Π	
102-7	III-2, V-1, VI-1	Π	
102-8	VI-1	Π	
102-9	III-2, V-3	Π	
102-10	III-2	Π	
102-11	V-3, VI-2, VII-1, VIII-1	Π	
102-12	IV-2	Π	
102-13	IV-2	Π	
Στρατηγική			Ναι (Όμιλος)
102-14	I	Π	
102-15	I, IV-1	M	
Ηθική και Ακεραιότητα			Ναι (Όμιλος, Προμηθευτές)
102-16	III-2, IV-1,2, VI-3, VII-2, VIII-1-3	Π	
102-17	IV-1	M	
Διακυβέρνηση			Ναι (Όμιλος)
102-18	IV-1	Π	
102-19	IV-2	M	
102-20	IV-2	M	
102-21	IV-1	Π	
102-22	IV-1	Π	
102-23	IV-1	Π	
102-25	IV-1	Π	
102-26	IV-2	M	
102-27	IV-1,2	M	
102-28	IV-1	M	
102-30	IV-1	M	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
102-32	IV-3	Π	
102-34	IV-1	Π	
102-35	IV-1	M	
102-36	IV-1	M	
102-38	VI-3	Π	
102-39	VI-3	Π	
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη			Ναι (Όμιλος)
102-40	IV-3	Π	
102-41	VI-3	Π	
102-42	IV-3	Π	
102-43	IV-3	Π	
102-44	IV-3	Π	
Μέθοδος Απολογισμού			Ναι (Όμιλος)
102-45	III-2, V-1, IX-1	Π	
102-46	IV-3, IX-3	Π	
102-47	IV-3, IX-3	Π	
102-48	V-2, VII-1, VIII-1, IX-1,2	Π	
102-49	IX-1	Π	
102-50	IX-1	Π	
102-51	IX-1	Π	
102-52	IX-1	Π	
102-53	IX-1	Π	
102-54	IX-1	Π	
102-55	IX-3	Π	
102-56	IX-1,3	Π	
Οικονομικά Θέματα			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	IV-1,3, V-1-3, VI-1,3, IX-3	Π	
103-2	IV-1, V-1-3, VI-1,3	Π	
103-3	IV-1,3, V-1-3, VI-1,3	Π	
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016			
201-1	V-1	Π	
201-4	V-1	Π	
GRI 202: Παρουσία στην Αγορά 2016			Ναι (Όμιλος)
202-1	VI-3	M	
202-2	VI-1	Π	
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις 2016			Ναι (Όμιλος)
203-1	V-2	M	
203-2	V-2	Π	
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016			Ναι (Όμιλος, Προμηθευτές)
204-1	V-3	Π	
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016			
205-2	IV-1	M	
205-3	IV-1	Π	
GRI 206: Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016			Ναι (Όμιλος)
206-1	IV-1	Π	
Περιβαλλοντικά Θέματα			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	IV-3, V-2, VIII-1-3, IX-3	Π	
103-2	V-2, VIII-1-3	Π	
103-3	IV-3, V-2, VIII-1-3	Π	
GRI 301: Υλικά 2016			Ναι (Όμιλος)
301-1	VIII-2	Π	
301-2	VIII-2	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
GRI 302: Ενέργεια 2016			Ναι (Όμιλος)
302-1	VIII-1	Π	
302-2	VIII-1	M	
302-4	VIII-1	M	
GRI 303: Νερό 2016			Ναι (Όμιλος)
303-1	VIII-3	Π	
303-2	VIII-3	Π	
GRI 304: Βιοποικιλότητα 2016			Ναι (Όμιλος)
304-1	VIII-3	Π	
304-2	VIII-3	Π	
GRI 305: Εκπομπές 2016			Ναι (Όμιλος)
305-1	VIII-1	Π	
305-2	VIII-1	M	
305-5	VIII-1	M	
305-6	VIII-1	Π	
305-7	VIII-1	M	
GRI 306: Υγρές Εκροές και Απόβλητα 2016			Ναι (Όμιλος)
306-2	VIII-2,3	M	
306-3	V-2, VIII-3	Π	
306-4	VIII-2	M	
GRI 307: Περιβαλλοντική Συμμόρφωση 2016			Ναι (Όμιλος)
307-1	VIII-1	Π	
GRI 308: Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016			Ναι (Όμιλος, Προμηθευτές)
308-2	V-3	Π	
Κοινωνικά Θέματα			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	IV-3, V-2,3, VI-1-4, VII-1,2, VIII-3, IX-3	Π	
103-2	V-2,3, VI-1-4, VII-1,2, VIII-3	Π	
103-3	IV-3, V-2,3, VI-1-4, VII-1,2, VIII-3	Π	
GRI 401: Απασχόληση 2016			Ναι (Όμιλος)
401-1	VI-1	Π	
401-2	VI-3	M	
401-3	VI-1	M	
GRI 402: Σχέσεις Εργαζομένων/Διοίκησης 2016			Ναι (Όμιλος)
402-1	VI-3	Π	
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2016			Ναι (Όμιλος)
403-1	VI-2	Π	
403-2	VI-2	Π	
403-3	VI-2	Π	
403-4	VI-2	Π	
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016			Ναι (Όμιλος)
404-1	VI-4	Π	
404-2	VI-4	M	
404-3	VI-4	Π	
GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016			Ναι (Όμιλος)
405-1	VI-1,3	Π	
405-2	VI-3	Π	
GRI 406: Αποφυγή Διακρίσεων 2016			Ναι (Όμιλος)
406-1	VI-3	Π	
GRI 407: Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις 2016			
407-1	VI-3	M	
GRI 408: Παιδική Εργασία 2016			
408-1	VI-3	M	
GRI 409: Καταναγκαστική Εργασία 2016			
409-1	VI-3	M	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
GRI 410: Πρακτικές Ασφαλείας 2016			
410-1	V-2	Π	
GRI 411: Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών 2016			
411-1	-	ΜΕ	
GRI 412: Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων 2016			
412-1	VI-3	Μ	Ναι (Όμιλος)
412-2	VI-4	Π	
412-3	VI-3	Π	
GRI 413: Τοπικές Κοινότητες 2016			
413-2	V-2, VIII-3	Π	Ναι (Όμιλος)
GRI 414: Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016			
414-2	V-3	Π	Ναι (Όμιλος, Προμηθευτές)
GRI 415: Δημόσια Πολιτική 2016			
415-1	IV-1	Π	
GRI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016			
416-1	VII-1	Μ	Ναι (Όμιλος, Πελάτες)
416-2	VII-1	Π	
GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016			
417-1	VII-2	Π	Ναι (Όμιλος, Πελάτες, Δίκτυο)
417-2	VII-2	Π	
417-3	VII-2	Π	
GRI 418: Ιδιωτικότητα Πελατών 2016			
418-1	VII-1	Π	
GRI 419: Κοινωνικοοικονομική Συμμόρφωση 2016			
419-1	IV-1, V-2, VI-2, VII-1, VIII-3	Π	
Άλλα Θέματα (εκτός GRI)			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	IV-3, V-2,3, VI-1, VII-1,3, VIII-1,3, IX-3	Π	
103-2	V-2,3, VI-1, VII-1,3, VIII-1,3	Π	
103-3	IV-3, V-2,3, VI-1, VII-1,3, VIII-1,3	Π	
Προϊόντα και Υπηρεσίες			
Έλεγχος και επιθεωρήσεις ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών (αριθμός, αποτελέσματα)			Ναι (Όμιλος)
Έρευνες και μέθοδοι ικανοποίησης πελατών (αποτελέσματα)			Π
Μείωση τιμών προϊόντων και υπηρεσιών			Π
Λειτουργία και Επιπτώσεις Πλοίων			
Προληπτική προσέγγιση αναφορικά με τα πρότυπα ασφαλείας πλοίων και συμμόρφωση			Ναι (Όμιλος)
Ατυχήματα στα πλοία (τύπος, αιτία, επιπτώσεις)			Π
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην υπέρβαση της χωρητικότητας των πλοίων (αριθμός, αποτελέσματα)			Π
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις επιπτώσεις του κυματισμού των πλοίων σε παράκτιες περιοχές (αριθμός, αποτελέσματα)			Π
Υπεύθυνες Αγορές			
Αξιολόγηση προμηθευτών (ποσοστό, συχνότητα)			Ναι (Όμιλος, Προμηθευτές)
Διακοπή συνεργασίας με προμηθευτές (αριθμός, αιτία)			Π
Ηχητική Όχληση			
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην ηχητική όχληση (αριθμός, αποτελέσματα)			Ναι (Όμιλος)
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις πρακτικές εργασίας (αριθμός, αποτελέσματα)			Π
Συνθήκες Εργασίας			
Εργαζόμενοι με υπερωριακή εργασία (ποσοστό, μέσος όρος)			Ναι (Όμιλος)
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις πρακτικές εργασίας (αριθμός, αποτελέσματα)			Π
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία (αριθμός, αποτελέσματα)			Π
Εθελοντισμός			
Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις			Ναι (Όμιλος)

4. Ορολογία

Για την πληρέστερη ανάγνωση του Απολογισμού, παρακαλούμε να δώσετε έμφαση στους συχνά χρησιμοποιούμενους όρους που ακολουθούν και στη σημασία που αναφέρονται:

«Απολογισμός»

Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017.

«Βιοποικιλότητα»

Στην ποικιλία των ζώντων οργανισμών σε ένα οικοσύστημα (χερσαίο, θαλάσσιο ή υδάτινο) καθώς και στην έκταση της γενετικής τους σύνθεσης.

«VI-3» κτλ.

Σε ενότητα του Απολογισμού (π.χ. στους πίνακες GRI). Έτσι, π.χ. ο όρος «VI-3» αναφέρεται στην ενότητα VI (Εργαζόμενοι), στο τμήμα 3 (Δικαιώματα και Διαφορετικότητα).

«Διεθνής Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα»

Στη Διακήρυξη που υιοθετήθηκε από τη Γενική Συνέλευση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών το 1948 και καθορίζει τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες.

«Διοξείδιο του άνθρακα», «CO₂»

Σε αέρια χημική ένωση που παράγεται από τις καύσεις ορυκτών καυσίμων (πετρελαίου, βενζίνης, φυσικού αερίου κλπ.) και οργανικών ενώσεων (ξύλου, πλαστικού κ.λπ.), συνεισφέροντας στο φαινόμενο του θερμοκηπίου.

«Επιβάτης»

Στο άτομο που μετακινείται με τα πλοία μας.

«Εταιρική Υπευθυνότητα», «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη», «Βιώσιμη Ανάπτυξη»

Στην εθελοντική δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριλάβουν στις εταιρικές πρακτικές τους, οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και ενέργειες, που είναι πάνω και πέρα από τις νομοθετικές απαιτήσεις και σχετίζονται με όλους όσοι επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους, δηλ. τους Κοινωνικούς Εταίρους. Έννοια που περιγράφει την τρέχουσα οικονομική εξέλιξη, που δεν υπονομεύει τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες.

«ΙΜΟ»

Στον Διεθνή Ναυτιλιακό Οργανισμό, ο οποίος είναι ένας εξειδικευμένος οργανισμός με αντικείμενο τη θέσπιση μέτρων για τη βελτίωση της ασφάλειας στη διεθνή ναυτιλία και την αποφυγή της μόλυνσης του περιβάλλοντος από πλοία, ενώ είναι αρμόδιος για νομικά θέματα που αφορούν στην απόδοση ευθυνών και στην καταβολή αποζημιώσεων σε περιπτώσεις ναυτιλιακών ατυχημάτων, καθώς επίσης και για τη διευκόλυνση της διεθνούς ναυτιλιακής κίνησης.

«Ισοδύναμο CO₂», «eCO₂»

Στη μονάδα μέτρησης όλων των αερίων του θερμοκηπίου που συμβάλλουν στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (διοξείδιο του άνθρακα-CO₂, μεθάνιο-CH₄, υποξείδιο του αζώτου-N₂O, φθοριωμένοι υδρογονάνθρακες-HFCS, υπερφθοράνθρακες-PFC's, εξαφθοριούχο θείο-SF₆), που εκφράζονται ως ισοδύναμο σε διοξείδιο του άνθρακα.

«Κλιματικό Αποτύπωμα»

Στο σύνολο των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που προκύπτουν άμεσα (π.χ. καύση ορυκτών καυσίμων για τη θέρμανση) ή έμμεσα (π.χ. από τη χρήση των προϊόντων) από μία εταιρεία.

«MARPOL»

Στη Σύμβαση του Διεθνούς Ναυτιλιακού Οργανισμού για λήψη συγκεκριμένων μέτρων για τον έλεγχο και την πρόληψη της ρύπανσης από τα πλοία.

«Νηογνώμονες»

Στους ναυτιλιακούς τεχνικούς οργανισμούς που καταρτίζουν κανονισμούς ασφαλείας, τόσο επί της ναυπήγησης των πλοίων όσο και επί του εξοπλισμού τους.

«Οικουμενικό Σύμφωνο», «Global Compact»

Στο πλαίσιο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για την ευθυγράμμιση της λειτουργίας των επιχειρήσεων με 10 παγκόσμια αποδεκτές αρχές στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς.

«Όμιλος», «εμείς», «Attica Group»

Στο νομικό πρόσωπο ATTICA A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (στην οποία αναφέρεται ο Απολογισμός αυτός).

«Σεντινόερα»

Στο μίγμα νερού, λιπαντικών και καυσίμων που δημιουργείται κατά την πλύση των μηχανών ή από τυχαίες διαρροές.

5. Έντυπο Αξιολόγησης

1. Σε ποια ομάδα Κοινωνικών Εταίρων ανήκετε;

Εργαζόμενοι	<input type="checkbox"/>	Μέτοχοι	<input type="checkbox"/>	Πελάτες	<input type="checkbox"/>	Δίκτυο Πωλήσεων	<input type="checkbox"/>
Προμηθευτές	<input type="checkbox"/>	Πολιτεία	<input type="checkbox"/>	Σύλλογοι και Ενώσεις	<input type="checkbox"/>	Τοπικές Κοινωνίες	<input type="checkbox"/>
Πολίτες	<input type="checkbox"/>	ΜΚΟ	<input type="checkbox"/>	MME	<input type="checkbox"/>		
Άλλη	<input type="text"/>						

2. Ποιά είναι η εντύπωσή σας για τις παρακάτω ενότητες του Απολογισμού;

Ενότητα	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
IV. Διοίκηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. Κοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI. Εργαζόμενοι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VII. Πελάτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIII. Περιβάλλον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Ποιά είναι η εντύπωσή σας για τα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού;

Θέμα	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
Υπάρχει <u>ισορροπία</u> μεταξύ των εννοιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Περιέχονται</u> όλα τα θέματα που θα έπρεπε	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η δομή βοηθάει στην εύκολη <u>ανάγνωση</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα <u>κείμενα</u> είναι κατανοητά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα <u>ποσοτικά</u> στοιχεία είναι πλήρη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι <u>γραφικές</u> απεικονίσεις είναι κατανοητές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Το <u>εικαστικό</u> είναι ελκυστικό / ευχάριστο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Υπάρχουν θέματα που δεν απαντιούνται (ή όχι αρκετά εκτεταμένα) στον Απολογισμό αυτό ή έχετε ερωτήματα που θα θέλατε να δείτε απαντημένα στον επόμενο Απολογισμό μας;

5. Υπάρχουν άλλα σχόλια / προτάσεις που θα θέλατε να μας υποδείξετε;

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομα	<input type="text"/>
Οργανισμός	<input type="text"/>
Διεύθυνση	<input type="text"/>
Τηλ. - Fax	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

Παρακαλούμε αποστείλετε το συμπληρωμένο έντυπο στη διεύθυνση:

Attica Group, Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας
Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου, 176 74, Αθήνα
e-mail: csr@attica-group.com

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο για την αξιολόγηση του Απολογισμού μέσω στατιστικής ανάλυσης.
Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται, όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.





Απολογισμός
Εταιρικής
Υπευθυνότητας
2017

ATTICA GROUP
Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου
176 74 Αθήνα
www.attica-group.com

