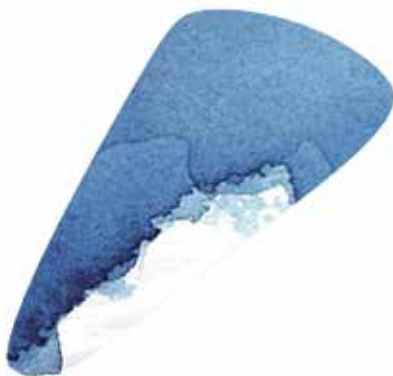




Απολογισμός Εταιρικής
Υπευθυνότητας

2018





ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

04

I. ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

18

IV. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

1. Εταιρική Διακυβέρνηση	21
2. Διοίκηση Υπευθυνότητας	26
3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι	29
4. Επιτεύγματα 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι	35

64

VII. ΠΕΛΑΤΕΣ

1. Ασφάλεια και Προστασία	67
2. Υπεύθυνη Επικοινωνία	71
3. Ποιότητα και Ικανοποίηση	73
4. Επιτεύγματα 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι	78

06

II. ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΣΗΜΕΙΑ

36

V. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

1. Ανάπτυξη Οικονομίας	39
2. Υποστήριξη Κοινωνίας	41
3. Υπεύθυνες Συνεργασίες	47
4. Επιτεύγματα 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι	49

80

VIII. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1. Ποιότητα Αέρα και Ενέργεια	83
2. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα	88
3. Νερό και Υγρά Απόβλητα	92
4. Επιτεύγματα 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι	95

08

III. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ

1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας	10
2. Ο Όμιλος Attica	12

50

VI. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

1. Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία	53
2. Υγεία και Ασφάλεια	55
3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα	57
4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη	60
5. Επιτεύγματα 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι	63

96

IX. ΣΥΝΟΨΗ

1. Σχετικά με τον Απολογισμό	96
2. Περιληπτικά Στοιχεία	97
3. Πίνακες Οικουμενικού Συμφώνου, Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ISO26000 και GRI	110
4. Ορολογία	117
5. Έντυπο Αξιολόγησης	119

I. Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

Δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε την προσπάθεια που κάνουμε για την περαιτέρω διάδοση της Εταιρικής Υπευθυνότητας εντός του Ομίλου, μία δέσμευση που αντικατοπτρίζεται στο Όραμά μας, την Αποστολή μας και τις Αξίες μας...



Αγαπητοί Αναγνώστες,

Τη δεκαετία που διανύουμε έχει γίνει επιτακτική η ανάγκη λήψης κρίσιμων αποφάσεων από τις ελληνικές επιχειρήσεις του κλάδου της επιβατηγού ναυτιλίας, κυρίως λόγω της συνεχούς ανόδου στις τιμές των καυσίμων και του ισχυρού ανταγωνισμού που επηρεάζουν τα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα και τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητά τους. Παράλληλα όμως, σημαντικές ενδείξεις αισιοδοξίας για τις επιχειρήσεις του κλάδου αποτελούν η θετική δυναμική που προκαλεί η ενίσχυση των αφίξεων τουριστών από το εξωτερικό, καθώς και η διαφαινόμενη ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας.

Πέραν των παραπάνω που επηρεάζουν γενικότερα τον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας, το 2018 υπήρξε έτος ορόσημο για τον Όμιλο Attica, καθώς ολοκληρώσαμε την εξαγορά του 98,83% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways, στο πλαίσιο της μακροπρόθεσμης δέσμευσής μας να λειτουργούμε με σταθερό αναπτυξιακό προσανατολισμό. Η εξαγορά αυτή ενισχύει σημαντικά την ανταγωνιστική μας θέση απέναντι στις μεγάλες ευρωπαϊκές εταιρείες του κλάδου, ενώ ταυτόχρονα θέτει νέες προκλήσεις αναφορικά με τη λειτουργική ενσωμάτωση της Hellenic Seaways στον Όμιλο για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας.

Παράλληλα, για όλους εμάς στον Όμιλο Attica, η επιχειρηματική μας δραστηριότητα είναι άμεσα συνδεδεμένη με την Εταιρική Υπευθυνότητα, η οποία σημαίνει να λειτουργούμε με τρόπο υπεύθυνο ως επαγγελματίες και να σκεπτόμαστε μακροπρόθεσμα ως πολίτες. Αυτό στην πράξη μεταφράζεται στην οικονομική επιτυχία του Ομίλου μας, αλλά συγχρόνως συνδυασμένη με την ενσωμάτωση της υπευθυνότητας στις καθημερινές μας πρακτικές διοίκησης, τη συνεισφορά στην υποστήριξη της κοινωνίας, τη δημιουργία κατάλληλων εργασιακών συνθηκών, τη διασφάλιση της ασφάλειας των επιβατών μας και τον περιορισμό της περιβαλλοντικής μας επίδρασης.

Βασική μας επιδίωξη είναι να παραμένουμε πιστοί στις αρχές της Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχουμε υιοθετήσει, να αξιολογούμε την επίδοσή μας σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένους δείκτες και να θέτουμε υψηλούς νέους στόχους, με διαφάνεια και λογοδοσία. 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.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 που κρατάτε στα χέρια σας αποτελεί το επιστέγασμα όλων των προσπαθειών μας και συνθέτει το αποτύπωμά μας για το 2018, καθώς περιλαμβάνει τις δράσεις, τα επιτεύγματα και τις περιοχές για βελτίωση, κάνει αναφορά σε 84 δημοσιοποιηθείσες GRI και παρουσιάζει συνολικά 225 ποσοτικούς δείκτες, με την πλειοψηφία τους να αφορά το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου. Ενδεικτικά, μέσα στο 2018:

- Επικοινωνήσαμε Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς σε όλους τους εργαζομένους μας, χωρίς να παρουσιαστεί κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- Διανείμαμε πάνω από €569 εκατ. σε οικονομική αξία στους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ενώ παράλληλα υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε, όπως τη δράση Science on Board και το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».
- 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.
- Δεχτήκαμε 49 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- Ενημερώσαμε πάνω από 1,2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος και υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.

Είναι αυτονόητο ότι δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε την προσπάθεια που κάνουμε για την περαιτέρω διάδοση της Εταιρικής Υπευθυνότητας εντός του Ομίλου, μία δέσμευση που αντικατοπτρίζεται στο Όραμά μας, την Αποστολή μας και τις Αξίες μας, αλλά πάνω από όλα στο ήθος των εργαζομένων μας, που καθημερινά καλούνται να ξεπεράσουν τους εαυτούς τους.

Καλή ανάγνωση,

Σπυρίδων Πασχάλης
Διευθύνων Σύμβουλος Attica Group

II. Κυριότερα σημεία

ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ



Είμαστε ο μεγαλύτερος ακτοπλοϊκός Όμιλος στην Ελλάδα, ο τρίτος στη Μεσόγειο Θάλασσα και μεταξύ των 10 μεγαλύτερων στην Ευρώπη

23 Χρόνια συνεχούς παρουσίας στις Θάλασσές μας

Λειτουργούμε 29 υπερσύγχρονα πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο (και 1 στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας)

Διαχειριστήκαμε 4.357.237 κρατήσεις για δρομολόγια στις γραμμές Ανατολικής Μεσογείου (και 130.639 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

Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς

Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς

Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας

Δεχτήκαμε 82 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries, 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 7% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Διανείμαμε πάνω από €569 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €91,6 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €71,3 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €59,3 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €20,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €196,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €2,2 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €128 εκατ. σε επενδύσεις

Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων του δικτύου πωλήσεων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries που εκπαιδεύσαμε κατά 16,6% και υπερτετραπλασιάσαμε τη συνολική διάρκεια εκπαίδευσης

Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε

Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε μέσω των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 11,8%

Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών δράσεων μέσω των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 14,7%

Το 47% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες

Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 251 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας

Δεχτήκαμε 1.290 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα πλοία μας

Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 83 σπουδαστών των σχολών Αξιοματικών Εμπορικού Ναυτικού

Διατηρήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές πάνω από 90%

Διαθέσαμε το 28,7% 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 καμία καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας

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

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

Αυξήσαμε τον αριθμό εργαζομένων που εκπαιδεύσαμε και τις ώρες εκπαίδευσης στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 124,6% και 35,1% αντίστοιχα

ΠΕΛΑΤΕΣ

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

Δεχτήκαμε 49 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης

Αποστείλαμε 851 ενημερώσεις στα πλοία μας για την εξυπηρέτηση επιβατών με μειωμένη κινητικότητα

Αποστείλαμε 2.411 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, εκ των οποίων 17 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες

Συντηρούμε 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 4,9 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 3 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 130.000 λήψεις

Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 3,82 με άριστα το 5

Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries στο 61,8% και της Hellenic Seaways στο 89,5% των προγραμματισμένων δρομολογίων

Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 8,2%

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας

Ενημερώσαμε το 70% των εργαζομένων στα γραφεία για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος

Το 80% των οθονών και 40% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας

Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 13,3%

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

Μειώσαμε τη συνολική ποσότητα ψυκτικών υγρών που χρησιμοποιήσαμε στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 29,6%

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

Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 153 τόνους υλικών προς ανακύκλωση

Χρησιμοποιήσαμε 28,1% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries

Χρησιμοποιήσαμε 69,8% ανακυκλωμένα toners / μελανοδοχεία

Μειώσαμε τη χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 15,2%

Μειώσαμε τη συνολική χρήση χαρτιού στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 12,5%

Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση νερού στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 13,3%

III. Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ

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



ΕΙΜΑΣΤΕ

23

χρόνια παρουσίας
στις θάλασσές μας

6,7

εκατ. επιβάτες
το χρόνο στην Ανατολική
Μεσόγειο

29

υπερούγχρονα πλοία
στην Ανατολική Μεσόγειο (και
1 στη γραμμή
Μαρόκου – Ισπανίας)

953

χιλ. Ι.Χ. οχήματα
το χρόνο στην Ανατολική
Μεσόγειο

362

χιλ. φορτηγά οχήματα
το χρόνο στην Ανατολική
Μεσόγειο

2,2

εκατ. ναυτικά μίλια
(101 φορές το γύρο της Γης)
το χρόνο

1.823

εργαζόμενοι

ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΜΕ

Εξυπηρετούμε 59 μοναδικούς προορισμούς και προσεγγίζουμε 71 λιμάνια στην Ελλάδα και στην Ιταλία, μέσω των εμπορικών σημάτων Blue Star Ferries, Hellenic Seaways 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).

Attica
Group

 **SUPERFAST FERRIES®**

 **Blue Star Ferries®**

 **HELLENIC SEAWAYS**

 **AFRICA MOROCCO LINK®**

1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας

Ακτογραμμή και Ελληνικά Νησιά

Η Ελλάδα έχει την 11^η 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.

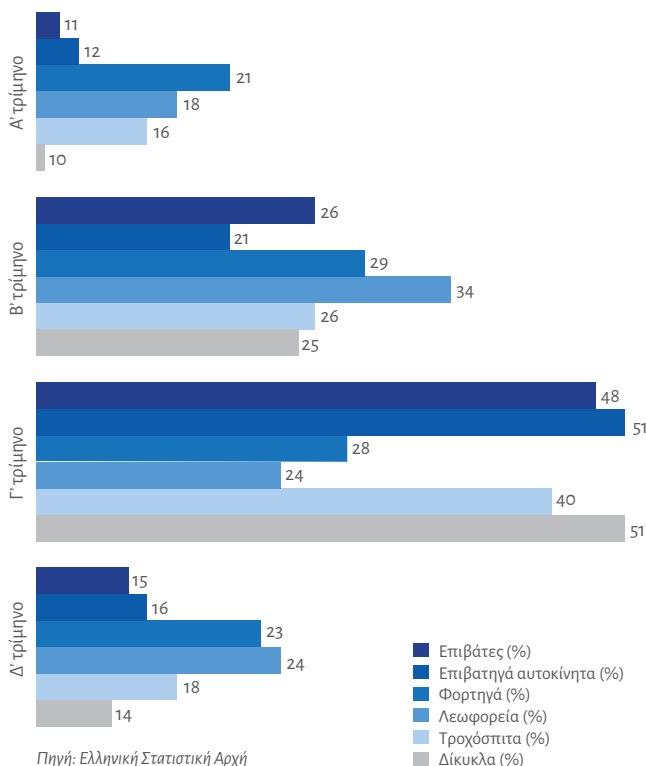


Σχετικά με τον Κλάδο

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 πορθημιακές γραμμές και η κρουαζιέρα.

Εποχικότητα Διακίνησης Επιβατών και Οχημάτων



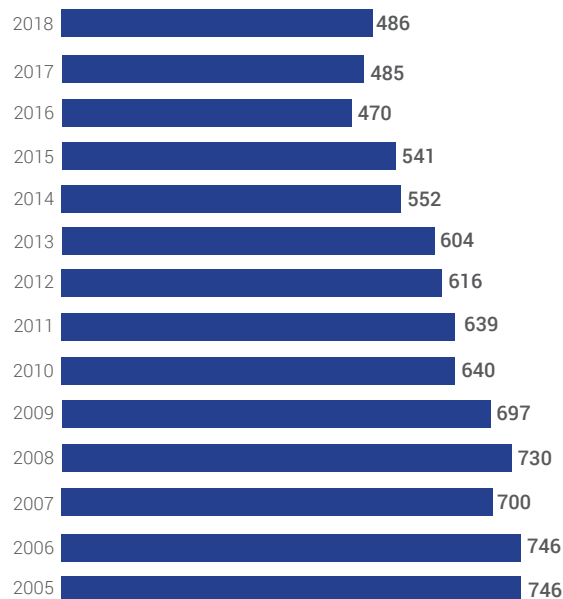
Ο κλάδος διακρίνεται από έντονη εποχικότητα στη διακίνηση επιβατών και Ι.Χ. οχημάτων, με υψηλότερη κίνηση τους μήνες Ιούλιο έως Σεπτέμβριο και χαμηλότερη τους μήνες Ιανουάριο έως Μάρτιο, ενώ αντίθετα η διακίνηση φορτηγών οχημάτων έχει μικρότερη εποχικότητα, καθώς κατανέμεται καθ' όλη τη διάρκεια του 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.

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 33,1 εκατ. αφίξεις μη κατοίκων στην Ελλάδα το 2018, αυξημένες κατά περίπου 9,6% σε σχέση με το 2017, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι η άνοδος του τουριστικού ρεύματος συνοδεύτηκε από ταυτόχρονη αύξηση των ταξιδιωτικών εισπράξεων και της μέσης δαπάνης ανά ταξίδι κατά 10,3% και 0,2% αντίστοιχα σε σχέση με το 2017, οι οποίες έφτασαν τα €16,1 δις και €486 αντίστοιχα. Παρ' όλα αυτά, η μέση δαπάνη ανά ταξίδι συνεχίζει να κυμαίνεται σε πολύ χαμηλότερα επίπεδα σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, ενώ παράλληλα έχει μειωθεί η μέση διάρκεια παραμονής ανά ταξίδι σε 7 ημέρες το 2018, έναντι 10 ημερών το 2008 και 8,1 ημερών το 2013 (μείωση 30% και 13,6% αντίστοιχα), με τη μείωση να 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 δεύτερο 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 IOBE, η μείωση του ΦΠΑ (π.χ. στο 14% ή 6%) με πλήρη μετακύλιση στις τιμές των εισιτηρίων, θα αύξανε τους διακινηθέντες επιβάτες και τη συνολική τουριστική δαπάνη, ενώ παράλληλα θα ωφελούσε σημαντικά τις νησιωτικές οικονομίες, καθώς θα αύξανε το τοπικό ΑΕΠ και τις θέσεις εργασίας στα νησιά.

Μέση Δαπάνη Επισκεπτών από το Εξωτερικό



■ Μέση δαπάνη ανά ταξίδι (€)

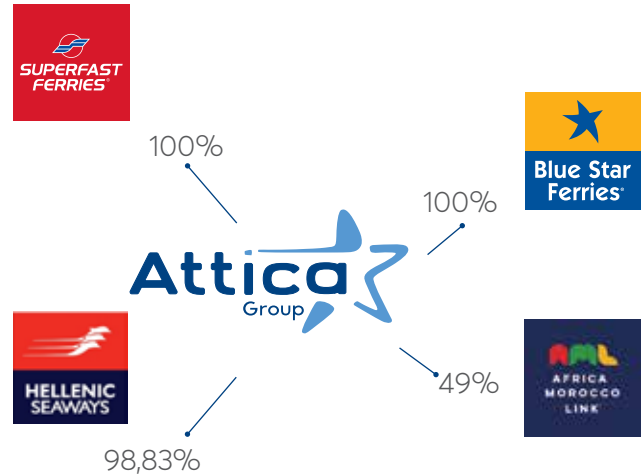
Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος



2. Ο Όμιλος Attica

Ποιο είμαστε

Ο Όμιλός μας δραστηριοποιείται στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας, μέσω θυγατρικών εταιρειών και των εμπορικών σημάτων Blue Star Ferries και Hellenic Seaways με δρομολόγια στις γραμμές εσωτερικού (Κυκλάδες, Δωδεκάνησα, νησιά Βορειοανατολικού Αιγαίου, Σαρωνικός, Σποράδες και Κρήτη) και Superfast Ferries με δρομολόγια στις γραμμές εξωτερικού (Ελλάδα – Ιταλία). 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.

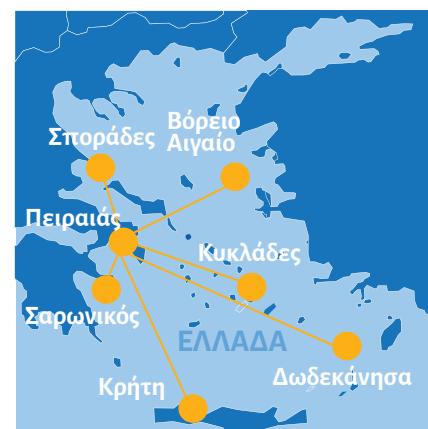
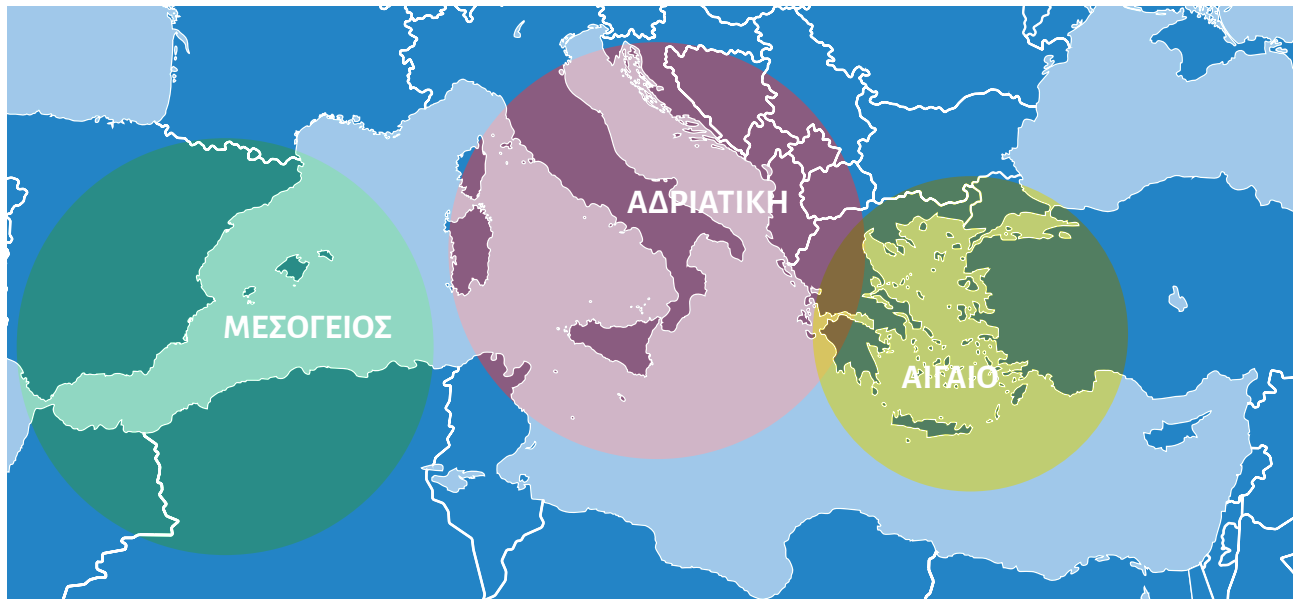


Μετοχική Σύνθεση

Μέτοχος	Μερίδιο*
MIG Shipping S.A.	69,08%
Marfin Investment Group	10,31%
Τράπεζα Πειραιώς	11,84%
Λοιποί Μέτοχοι	8,77%

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2018.

Είμαστε ο μεγαλύτερος ακτοπλοϊκός Όμιλος στην Ελλάδα, ο τρίτος στη Μεσόγειο Θάλασσα και μεταξύ των 10 μεγαλύτερων στην Ευρώπη



Η κουλτούρα μας

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 ΑΤΤΙCΑ GΡΟUΡ 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

- Εταιρική Υπευθυνότητα
- Ακεραιότητα
- Διαφάνεια
- Καινοτομία
- Αξιοπιστία
- Ποιότητα



Η ιστορία μας



				1918	1924
				Ίδρυση ως «Γενική Εταιρία Εμπορίου και Βιομηχανίας της Ελλάδος»	Εισαγωγή στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών
1992	1993	1995	1998	1999	
Αλλαγή ιδιοκτησιακού καθεστώτος και επωνυμίας σε «Επιχειρήσεις Αττικής Α.Ε.», μετέπειτα «Επιχειρήσεις Αττικής Α.Ε. Συμμετοχών»	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	Παράδοση και δρομολόγηση των Superfast I και Superfast II στη γραμμή Πάτρα-Ανκόνα, συντομεύοντας το χρόνο ταξιδιού κατά 40%	Έναρξη της γραμμής Πάτρα-Ηγουμενίτσα και Μπάρι	Εξαγορά της «Γραμμές Στρίντζη Ναυτιλιακή Α.Ε.» και αλλαγή του εμπορικού σήματος και ονόματος σε Blue Star Ferries	
2001	2002	2005	2007	2008	
Έναρξη δραστηριοτήτων στη Βαλτική Θάλασσα, μεταξύ Γερμανίας και Φινλανδίας, συντομεύοντας το χρόνο ταξιδιού σε 22 ώρες από 32-34 ώρες	Έναρξη της γραμμής στη Βόρεια Θάλασσα, μεταξύ Σκωτίας και Βελγίου	Είσοδος στην αγορά των RoRo με αγορά και δρομολόγηση 2 πλοίων RoRo μεταξύ Γερμανίας και Φινλανδίας	Ο Όμιλος Marfin Investment Group (MIG) αποκτά την πλειοψηφία του μετοχικού κεφαλαίου του Ομίλου Attica	Πώληση των πλοίων RoRo και έξοδος από την αγορά της Βαλτικής και Βόρειας Θάλασσας	
2011-2014	2015	2016	2017	2018	
Η Κοινοπραξία Superfast - ANEK στις γραμμές για Ανκόνα και Ηράκλειο (2011), επεκτείνεται προς Μπάρι, Βενετία και Χανιά (2014)	Η Superfast Ferries γιόρτασε τα 20 χρόνια από το πρώτο της ταξίδι	Είσοδος στην αγορά Αφρικής – Ευρώπης με την ίδρυση της Africa Morocco Links Μεταφορά των κεντρικών γραφείων σε νέα διεύθυνση Αναδιοργάνωση οργανωτικής δομής Ομίλου	Συμφωνία για την εξαγορά του 98,83% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways	Ο Όμιλος Attica γιόρτασε τα 100 χρόνια από την πρώτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Ολοκλήρωση της εξαγοράς του 98,83% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways	

Μέσα στο 2018, ολοκληρώσαμε την απόκτηση του 98,83% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways, η οποία εντασσόταν στο στρατηγικό επιχειρησιακό σχεδιασμό μας για την επίτευξη μακροχρόνιας βιωσιμότητας. Έπειτα από την απαραίτητη έγκριση της Ελληνικής Επιτροπής Ανταγωνισμού στο πλαίσιο της συμφωνίας, προχωρήσαμε στην πώληση ενός πλοίου Superfast και ενός πλοίου της Hellenic Seaways σε άλλες εταιρείες του κλάδου, ενώ αναλάβαμε την προσθήκη δρομολογίων σε νησιωτικές συνδέσεις της Ελλάδας, οι οποίες δεν εξυπηρετούνται ή εξυπηρετούνται σποραδικά. Στο πλαίσιο αυτό, αυξήσαμε κατά μία εβδομαδιαία προσέγγιση την εξυπηρέτηση της Σύμης και των Λειψών καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και κατά 2 εβδομαδιαίες προσεγγίσεις την εξυπηρέτηση της Λήμνου την καλοκαιρινή περίοδο, ενώ παράλληλα δημιουργήσαμε μια νέα σύνδεση μεταξύ Σαντορίνης και Σύμης.

Ο στόλος μας

Ο στόλος μας περιλαμβάνει 29 επιβατηγά-οχηματαγωγά πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο και 1 στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας, εκ των οποίων 29 είναι ιδιόκτητα και 1 με μακροχρόνια ναύλωση. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- 14 από τα 29 ιδιόκτητα πλοία μας είναι ειδικά σχεδιασμένα από τον Όμιλό μας για τις γραμμές που εξυπηρετούν και έχουν ναυπηγηθεί σε διεθνώς γνωστά ναυπηγεία της Ευρώπης, της Νότιας Κορέας και της Αυστραλίας, σύμφωνα με τα πλέον σύγχρονα πρότυπα ναυπήγησης.
- 29 πλοία είναι εγγεγραμμένα στο ελληνικό νηολόγιο.
- Ο μέσος όρος ηλικίας των πλοίων στην Ανατολική Μεσόγειο είναι τα 22 έτη, ενώ ο μέσος όρος ηλικίας όλων των πλοίων μας είναι τα 22,5 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».

Χωρητικότητα Πλοίων

	Superfast Ferries	Blue Star Ferries	Hellenic Seaways	AML	ΣΥΝΟΛΟ
Πλοία (αριθμός)	3	9	17	1	30
Επιβάτες (αριθμός)	3.697	15.505	16.978	935	37.115
Κλίβες (αριθμός)	1.452	3.264	1.567	32	6.315
Μήκος χώρων οχημάτων (μέτρα)	6.927	9.594	8.416	700	25.637

Μεταφορικό Έργο

	2016	2017	2018*
Επιβάτες (εκατ.)	4,04	4,13	6,70
Ι.Χ. οχήματα (χιλ.)	601,72	635,83	953,00
Φορτηγά οχήματα (χιλ.)	290,43	300,61	362,00

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής κατά την περίοδο 01/01/2018-31/12/2018 για τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries και 01/06/2018-31/12/2018 για την Hellenic Seaways.



23 Χρόνια συνεχούς παρουσίας
στις Θάλασσές μας



Λειτουργούμε 29 υπερσύγχρονα πλοία
στην Ανατολική Μεσόγειο (και 1 στη
γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας)



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, www.hellenicseaways.gr και www.aml.ma, καθώς και εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα.
- 30 Κεντρικούς Αντιπροσώπους και 81 Λιμενικούς πράκτορες για τις Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways, 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 5 ηπείρους).



Διαχειριστήκαμε 4.357.237 κρατήσεις για δρομολόγια στις γραμμές Ανατολικής Μεσογείου (και 130.639 στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας) μέσω των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων

Το Δίκτυο Πωλήσών μας

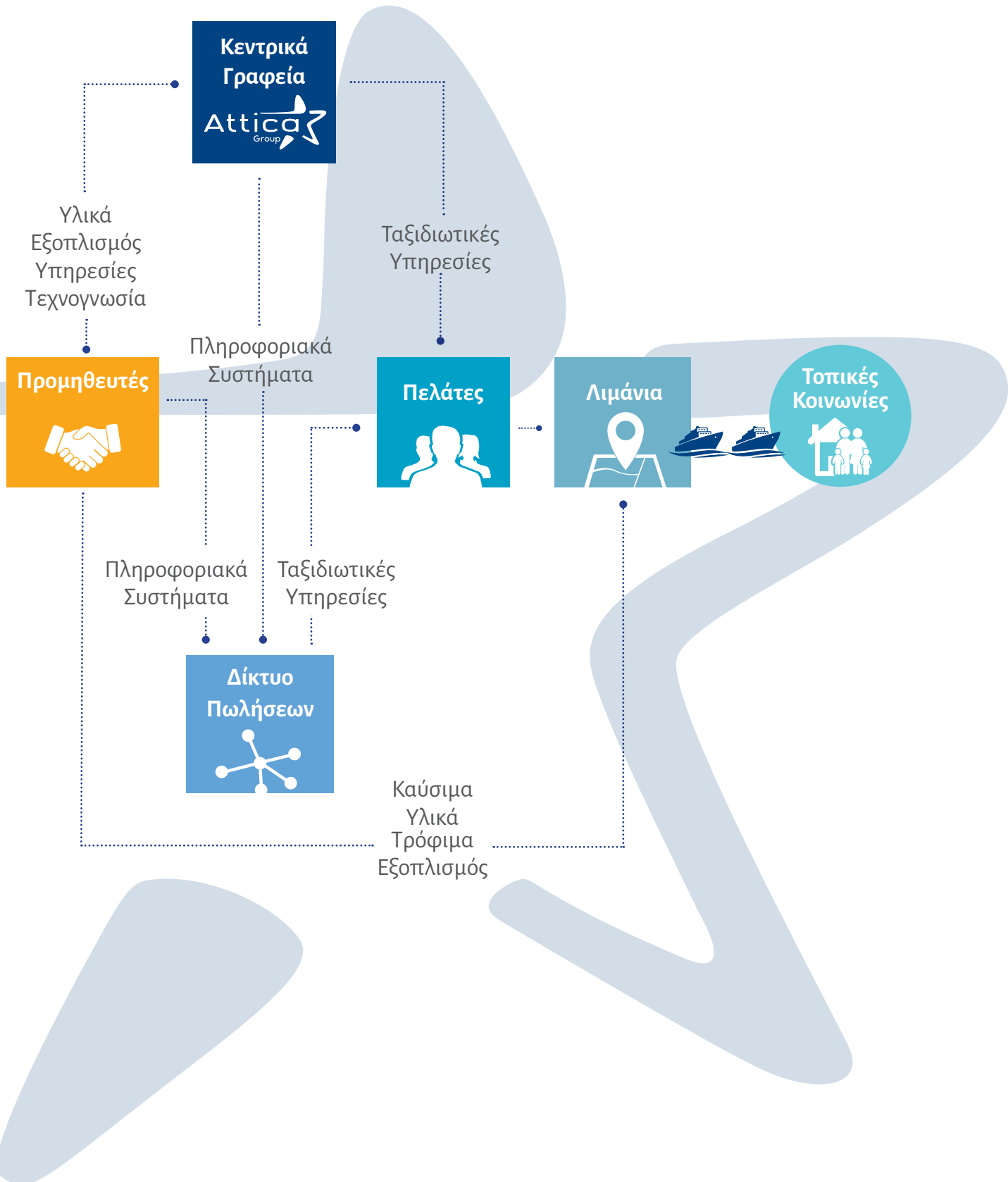


Για την παροχή των υπηρεσιών μας, το 2018 χρησιμοποιήσαμε:

- 26 πλοία στις γραμμές εσωτερικού και συνδέσαμε τον Πειραιά με τις Κυκλάδες, τα Δωδεκάνησα, την Κρήτη (Χανιά και Ηράκλειο), τα νησιά Β.Α. Αιγαίου, τον Σαρωνικό και τις Σποράδες.

- 3 ιδιόκτητα πλοία στις γραμμές Αδριατικής (Πάτρα – Ηγουμενίτσα – Ανκόνα και Πάτρα – Ηγουμενίτσα – Μπάρι, με ενδιάμεση προσέγγιση στο λιμάνι της Κέρκυρας κατά τους θερινούς μήνες).
- 1 ιδιόκτητο πλοίο στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας (Tangier Med – Algeciras) και 1 με ναύλωση για την καλοκαιρινή περίοδο για την AML.

Η Λειτουργική Αλυσίδα μας



IV. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Ενσωματώνουμε την Υπευθυνότητα στις καθημερινές μας πρακτικές διοίκησης



ΕΡΓΑΣΙΟΜΕΝΟΙ

Δείκτες που εξετάζονται

- Επιχειρησιακή Αντίληψη
- Προσανατολισμός στο αποτέλεσμα
- Πάροικο-κεντρική αντίληψη
- Επίλυση προβλημάτων και ανάληψη πρωτοβουλιών
- Παραίνηση και ανάπτυξη ανθρώπων
- Ομαδικότητα / συνεργασία

ΕΙΜΑΣΤΕ

5

πυλώνες Εταιρικής
Υπευθυνότητας

11

ομάδες Κοινωνικών
Εταίρων

'Core'

επίπεδο συμφωνίας
με τις οδηγίες GRI Standards

42

μελλοντικοί στόχοι
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.

84

δημοσιοποιήσεις GRI
στον Απολογισμό

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.
- Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς.
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς.
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.
- Δεχτήκαμε 82 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries, 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 7% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό.



1. Εταιρική Διακυβέρνηση

Λειτουργούμε βάσει βέλτιστων πρακτικών Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Attica Group έχει καταρτίσει και εφαρμόζει Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, ο οποίος επικαιροποιήθηκε μέσα στο 2018. 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. Η παρούσα σύνθεση του Δ.Σ. εξελέγη κατά την ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων την 26/06/2018 και τροποποιήθηκε έπειτα από την παραίτηση του κ. Ηρακλή Σιμιτσιδέλλη (εκτελεστικό μέλος) λόγω συνταξιοδότησης την 03/04/2019:

Διοικητικό Συμβούλιο

Όνοματεπώνυμο*	Ιδιότητα
Κυριάκος Δ. Μάγειρας	Πρόεδρος - Εκτελεστικό Μέλος
Μιχαήλ Γ. Σακέλλης	Αντιπρόεδρος - Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Σπυρίδων Χ. Πασχάλης	Διευθύνων Σύμβουλος - Εκτελεστικό Μέλος
Παναγιώτης Γ. Δικαίος	Εκτελεστικό Μέλος
Παναγιώτης Κ. Θρουβάλας	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Γεώργιος Ε. Ευστρατιάδης	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Αναστάσιος Γ. Κυπριανίδης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

*Τα στοιχεία αναφέρονται στην 03/04/2019.

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 επταμελούς Δ.Σ. να λήγει το 2020.
- 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 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 – Προνομαϊκή 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 την 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 2018.
- Απαγορεύουμε την προσωπική σχέση μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένου στην ίδια Διεύθυνση και αντ' αυτού συνιστούμε οι εργαζόμενοι συγγενείς ή με άλλη προσωπική σχέση να εργάζονται σε διαφορετικές Διευθύνσεις.
- Πραγματοποιούμε σχετικές ενημερώσεις των εργαζομένων μας, στο πλαίσιο των οποίων ενημερώσαμε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς μέσα στο 2018, σε συνδυασμό με ενημέρωση για τον νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GDPR) (βλέπε Ενότητα VII-1), οι οποίοι υπέγραψαν για την κατανόηση, αναγνώριση και αποδοχή των σχετικών Κανονισμών.

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 παράπονό 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



- 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.
- Του ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Πόρων (ERP) που χρησιμοποιούμε για τη μηχανοργάνωση των δραστηριοτήτων μας.

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 ετησίως 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.

Εφαρμόζουμε συστήματα εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων

Εσωτερικός Έλεγχος: Διαθέτουμε σύστημα εσωτερικού ελέγχου που περιλαμβάνει τις πολιτικές και διαδικασίες που εφαρμόζουμε για να διασφαλίζουμε την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία μας, την αξιοπιστία των παρεχόμενων χρηματοοικονομικών πληροφοριών και τη συμμόρφωσή μας με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. 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 βάσει ετήσιου πλάνου ελέγχου ή κατόπιν αιτήματος της Διοίκησης ή της Επιτροπής Ελέγχου, 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.

Μητρώο Κινδύνων

	Περιγραφή κινδύνου
1	Μείωση του διαθέσιμου εισοδήματος και της επιβατικής κίνησης λόγω οικονομικής ύφεσης.
2	Απώλεια προσωπικών δεδομένων.
3	Αύξηση τιμών των ναυτιλιακών καυσίμων.
4	Ένταξη της Hellenic Seaways στον Όμιλο.
5	Επιχειρηματική δραστηριότητα στο Μαρόκο.
6	Αλλαγές στους κανονισμούς λειτουργίας των πλοίων.
7	Δυσκολίες στη χρηματοδότηση επενδυτικών στόχων και στρατηγικών πλάνων.
8	Κίνδυνοι από κυβερνητικές αποφάσεις που αφορούν το ναυτιλιακό τομέα.
9	Ασφάλεια δεδομένων.
10	Έλλειψη Αξιοματικών (κυρίως μηχανής).
11	Ανταγωνισμός στις ναυτιλιακές γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού.
12	Κίνδυνος λόγω μη ασφαλούς πρόσβασης πλοίων στα λιμάνια.
13	Κίνδυνος από την επέκταση σε νέες γραμμές.
14	Πιστωτικός κίνδυνος.
15	Μεταναστευτική κρίση.
16	Συντήρηση πλοίων.

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 ασφάλειας 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 συντάξει Κανονισμό 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.

Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς



Κανονισμός Αντιμετώπισης της Διαφθοράς



Βασική μας δέσμευση είναι να λειτουργούμε με ήθος, ακεραιότητα και διαφάνεια σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής μας λειτουργίας. Στο πλαίσιο αυτό, μέσα στο 2018 ολοκληρώσαμε τη σύνταξη Κανονισμού Αντιμετώπισης της Διαφθοράς, ο οποίος είναι υποχρεωτικός για όλους τους εργαζομένους και επικοινωνεί έμπρακτα τη μηδενική ανοχή μας σε κρούσματα διαφθοράς. Ο Κανονισμός περιγράφει τις αρχές μας αναφορικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Η θέση μας απέναντι στη διαφθορά.
- Συγκρουση Συμφερόντων.
- Ορθότητα και Πληρότητα των Αρχείων.
- Συνεργασία με Πελάτες, Πρακτορεία, Προμηθευτές και άλλα τρίτα μέρη.
- Δωρεές/Χορηγίες.
- «Γκρίζες Ζώνες».
- Δώρα και έξοδα διασκέδασης.
- Απουσία Αντιποίνων.
- Επαγγελματικά Δώρα.
- Μηχανισμός ενημέρωσης για θέματα Διαφθοράς.
- «Πληρωμές Διευκόλυνσης».

Σύμφωνα με τις προβλέψεις του Κανονισμού, απαγορεύουμε αυστηρά σε όλους τους εργαζομένους μας και σε οποιονδήποτε ενεργεί εκ μέρους μας να προσφέρουν ή να δέχονται, άμεσα ή έμμεσα, οποιονδήποτε αντικείμενο αξίας (του οποίου η συσσωρευτική αξία ανά ημερολογιακό έτος υπερβαίνει τα €100) σε ή από οποιοδήποτε πρόσωπο που αντιπροσωπεύει άμεσα ή έμμεσα έναν πελάτη, έναν πράκτορα, έναν προμηθευτή ή οποιοδήποτε άλλο Κοινωνικό Εταίρο, για τη λήψη ή προσπάθεια λήψης προσωπικού οφέλους ή επιχειρηματικού πλεονεκτήματος, μέσω δωροδοκίας, εκβιασμού ή παράνομων προμηθειών. Πέραν των πιθανών ποινικών ευθυνών, διακόπτουμε άμεσα τη σχέση εργασίας με οποιονδήποτε εργαζόμενο αποδειχθεί ότι εμπλέκεται σε κάθε δραστηριότητα διαφθοράς.

Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να αναφέρουν κρούσματα ή πιθανά περιστατικά διαφθοράς στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία σε κάθε περίπτωση διατηρεί την ανωνυμία των εργαζομένων που υποβάλουν σχετικές αναφορές και τους προστατεύει από οποιαδήποτε εις βάρος τους ενέργειες, καθώς κάθε μορφή αντιποίνων συνιστά παράβαση του Κανονισμού Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2018 δεν κάναμε καμία δωρεά προς πολιτικά κόμματα στην Ελλάδα.

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.

Συμμορφωνόμαστε με το κανονιστικό πλαίσιο

Παρακολουθούμε στενά το κανονιστικό και νομικό πλαίσιο που μας αφορά, με στόχο να εφαρμόζουμε τις σχετικές διατάξεις.

Μέσα στο 2018:

- Δεν υπήρξαν παράπονα ή καταγγελίες για:
 - Πρακτικές εργασίας.
 - Παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
 - Συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.
 - Εμπιστευτικότητα ή ασφάλεια προσωπικών δεδομένων από τους εργαζομένους μας ή τους πελάτες μας.
 - Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά ή παραβίαση της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.
 - Έκδοση υπεράριθμων εισιτηρίων.
 - Παραβίαση περιβαλλοντικής νομοθεσίας.
 - Ηχητική όχληση των πλοίων μας.
- Δεν παρουσιάστηκαν περιστατικά:
 - Διαφθοράς.
 - Δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.
 - Διακριτικής μεταχείρισης εργαζομένων.
 - Διαμαρτυρίας από τις τοπικές κοινωνίες των νησιών που εξυπηρετούμε.
 - Μη συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών μας κατά τη διάρκεια των εξωτερικών υγειονομικών και αγορανομικών ελέγχων που διενεργήθηκαν.
 - Μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας ή τις επιπτώσεις τους στην υγεία και ασφάλεια.
 - Απόσυρσης προϊόντων και υπηρεσιών μας λόγω επιπτώσεων στην υγεία και ασφάλεια των πελατών μας.
 - Μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες σχετικά με θέματα ασφάλειας προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.
 - Μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες marketing, διαφήμισης, προώθησης, πληροφόρησης και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών.
 - Απόσυρσης διαφημιστικού μηνύματος.

· Πραγματοποιούμε ενημερώσεις των εργαζομένων και διευθυντικών στελεχών σε θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού. Μέσα στο 2018, εκπαιδεύσαμε έναν εργαζόμενο στα γραφεία στη σχετική νομοθεσία και την αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά.

Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις, μέσα στο 2018 απερρίφθησαν από τα αρμόδια δικαστικά όργανα δύο καταγγελίες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά το 2015 και 2017.

- Δεν υπήρξαν δικαστικές αγωγές για θέματα διαφθοράς ή εμπιστευτικότητας και ασφάλειας προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.
- Δεν υπήρξαν έγγραφες ειδοποιήσεις από αρμόδιες αρχές για θέματα marketing, διαφήμιση, προώθηση, πληροφόρηση και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών ή περιβαλλοντικά θέματα.
- Επιβλήθηκαν συνολικά πρόστιμα €78.700 για:
 - Περιστατικό περιορισμένης ρύπανσης.
 - Καπνισμό πλοίου.
 - Καθυστερήσεις απόπλου πλοίων.
- Δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις για:
 - Διαφθορά.
 - Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά ή παραβίαση της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.
 - Επιπτώσεις της λειτουργίας μας στις τοπικές κοινωνίες.
 - Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων μας.
 - Έκδοση υπεράριθμων εισιτηρίων.
 - Χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας.
 - Επιπτώσεις των προϊόντων και υπηρεσιών μας στην υγεία και ασφάλεια των πελατών μας.
 - Εμπιστευτικότητα ή ασφάλεια προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.
 - Marketing, διαφήμιση, προώθηση, πληροφόρηση και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών.
 - Άλλα περιβαλλοντικά θέματα.
 - Επιπτώσεις κυματισμού των πλοίων μας.

2. Διοίκηση Υπευθυνότητας

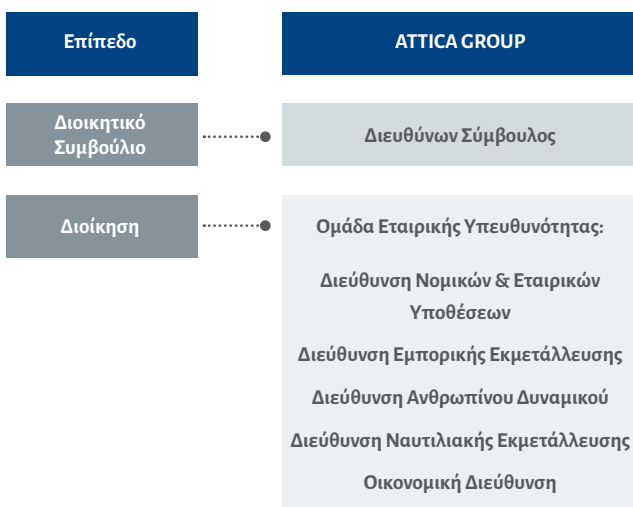
Εταιρική Υπευθυνότητα

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 της Διεύθυνσης Νομικών & Εταιρικών Υποθέσεων, της Διεύθυνσης Εμπορικής Εκμετάλλευσης, της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού, της Διεύθυνσης Ναυτιλιακής Εκμετάλλευσης και της Οικονομικής Διεύθυνσης, 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 μέσα στο 2018:
 - Προσθήσαμε ένα στέλεχος από την Οικονομική Διεύθυνση στην Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, προκειμένου η Ομάδα να στελεχώνεται από όλες τις κύριες Διευθύνσεις μας.
 - Ολοκληρώσαμε τον καθορισμό των αρμοδιοτήτων της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας. Στην επίσημη οργανωτική δομή του Ομίλου καθορίζονται οι αρμοδιότητες ενός μέλους της Ομάδας και στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας για τα υπόλοιπα τέσσερα μέλη 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 διάχυση της Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσα στο 2018 υλοποιήσαμε ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, με τη συμμετοχή περίπου 60 Διοικητικών Στελεχών (μεταξύ των οποίων ο Διευθύνων Σύμβουλος, Ανώτατα και Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις και η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας), το οποίο περιελάμβανε τις ακόλουθες ενότητες:

- Έννοια και σημασία της Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας με συστηματικό τρόπο.
- Ανασκόπηση Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (δυνατά σημεία, περιοχές για βελτίωση και προτάσεις για τον επόμενο Απολογισμό).

Παράλληλα, όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κλήθηκαν να συμμετάσχουν σε διαδραστικό εκπαιδευτικό e-learning μάθημα πάνω τις βασικές έννοιες και τον τρόπο σκέψης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας με το όνομα ‘Let’s Think...’, προκειμένου να ενισχύσουν τις γνώσεις τους, να διευκολύνουν τη σκέψη τους και να βελτιώσουν τη στάση τους σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα. Αξίζει να σημειωθεί ότι περίπου 35% όλων των συμμετεχόντων είχαν επίδοση πάνω από 80%.



Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας



Από το 2017 έχουμε ξεκινήσει διαδικασία ανάπτυξης και υλοποίησης 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 αναγνώρισε σε ποιες Περιοχές, υπο-Περιοχές και Διαστάσεις πρέπει να εστιάσουμε περισσότερο, καθώς και ποσοτικούς στόχους σε κάθε Περιοχή, προκειμένου να διαμορφώσουν τη Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020.

Μέσα στο 2018, κάθε επιμέρους υπεύθυνο τμήμα καθόρισε τις μελλοντικές ενέργειες και τους υπεύθυνους εργαζόμενους για κάθε ενέργεια που περιλαμβάνεται στο Σχέδιο Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 του Ομίλου, στο πλαίσιο της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου, τους οποίους έχουμε ενσωματώσει στους στόχους του Ομίλου, ενώ καταγράφουμε μηνιαίως και αξιολογούμε ετησίως την υλοποίησή τους, προκειμένου να παρακολουθούμε την πρόοδο επίτευξής τους.



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 Ενέργειας ISO 50001 (αφορά μόνο την Hellenic Seaways).
- Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων ISO 22000 (ανάδοχοι).

Δεχτήκαμε 82 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries, 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 Πλόων 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 Θαλασσίου Περιβάλλοντος (HELMERPA).
- 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:

- Συμπεριληφθήκαμε στη λίστα **Most Admired Companies** 2018 της μεγαλύτερης έρευνας εταιρικής φήμης στην Ελλάδα από το περιοδικό Fortune, ως μία από τις πιο αξιολογούμενες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, όπου κατακτήσαμε την 18η θέση στη σχετική κατάταξη ανεξαρτήτως κλάδου με γνώμονα εννέα κριτήρια (Καινοτομία, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Διαχείριση Εταιρικών Πόρων, Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Χαρακτηριστικά-Ποιότητα Διοίκησης, Οικονομική Ευρωστία, Μακροπρόθεσμη Επενδυτική Αξία, Ποιότητα Προσφερόμενων Προϊόντων και Υπηρεσιών, Εξωστρέφεια/Ανταγωνιστικότητα).
- Βραβευτήκαμε στα **Βραβεία Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2018** που διοργανώθηκαν από τον Εθελοντικό Οργανισμό για το Αστικό και Περιαστικό Περιβάλλον ECOCITY στην κατηγορία «Βραβεία Επιχειρήσεων», υποκατηγορία «Περιβαλλοντική Πολιτική», για τη συστηματική και υπεύθυνη λειτουργία μας σε περιβαλλοντικά θέματα, και υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που βραβεύεται με το σχετικό βραβείο.
- Βραβευτήκαμε στα **Loyalty Awards 2018** που διοργανώθηκαν από τη Boussias Communications με το Αργυρό Βραβείο στην κατηγορία «Best in Loyalty & Engagement (Travel)» για το πρόγραμμα πιστότητας και επιβράβευσης seasmiles.
- Βραβευτήκαμε στα **Tourism AWARDS 2018** που διοργανώθηκαν από τη Boussias Communications με:
 - Το Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Υποστήριξη τοπικών κοινοτήτων / Δράσεις ΕΚΕ» για τη συνολική κοινωνική προσφορά μας και το πρόγραμμα κοινωνικής υπευθυνότητας «με προορισμό εσάς».
 - Το Αργυρό Βραβείο στην κατηγορία «Technology enhanced experience» για την infotainment πλατφόρμα @sea στα πλοία μας (βλέπε Ενότητα VII-3), την πρώτη σχετική πλατφόρμα του κλάδου της επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα.
 - Το Αργυρό Βραβείο στην κατηγορία «Προγράμματα Επιβράβευσης» για το πρόγραμμα πιστότητας και επιβράβευσης seasmiles (βλέπε Ενότητα VII-3).
- Βραβευτήκαμε στα **Greek Hospitality Awards 2018** που διοργανώθηκαν από την Ethos Media με το Αργυρό Βραβείο στην κατηγορία «Καλύτερη Ελληνική Ακτοπλοϊκή Εταιρεία» μεταξύ των επιχειρήσεων στο χώρο των ελληνικών ξενοδοχείων και του τουρισμού που διακρίνονται για τις καινοτόμες πρακτικές τους, την άρτια οργάνωση και τη διάθεση να προσφέρουν στους επισκέπτες κορυφαίου επιπέδου τουριστικό προϊόν με βάση τα διεθνή πρότυπα.



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.

Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας



Τα Σημαντικά Θέματα στα οποία επικεντρωθήκαμε 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 μέσα από τη διαμόρφωση της Στρατηγικής & Σχεδίου Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 (βλέπε Ενότητα IV-2), καθώς και σχετικής συνάντησης για τη διαμόρφωση της Μελέτης Σημαντικότητας.

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 2018, αναζητήσαμε τις προσδοκίες των Κοινωνικών μας Εταίρων, κυρίως μέσα από τις ακόλουθες έρευνες:

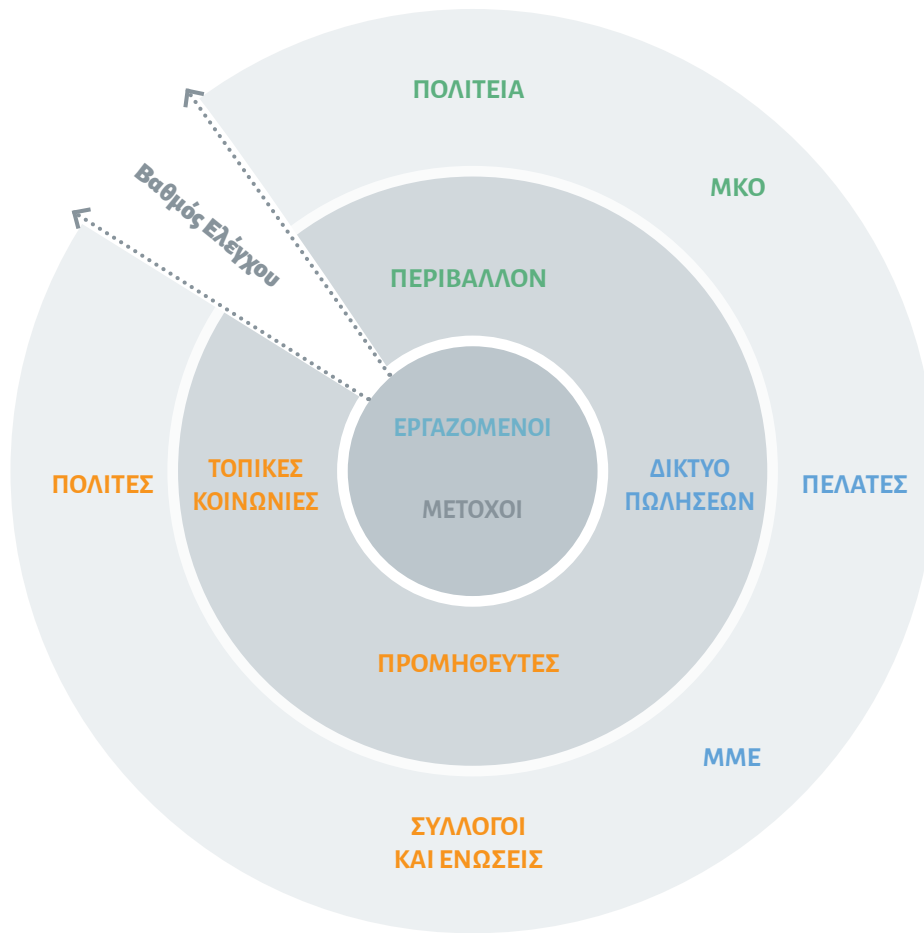
- Ποιοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας, με ομαδικές συζητήσεις σε 64 άτομα που έχουν ταξιδέψει με πλοίο τους τελευταίους 12 μήνες ή ταξιδεύουν συχνά με πλοίο σε συγκεκριμένους προορισμούς. Αξιίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2018 συμπεριλάβαμε στη σχετική έρευνα επιπλέον ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. υπεύθυνη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, προστασία προσωπικών δεδομένων, υποστήριξη κοινωνίας, διαχείριση περιβαλλοντικών επιπτώσεων).
- Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας, με τηλεφωνικές συνεντεύξεις σε 1.050 άτομα σε επιλεγμένες περιοχές (Αττική, Ρόδος, Κως, Τήνος, Μύκονος, Σύρος, Πάρος, Νάξος και Σαντορίνη) που έχουν ταξιδέψει με πλοίο τους τελευταίους 12 μήνες.

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"> · 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) · Παροχές Εργαζομένων (VI-3) · Ισότητα & Ισότιμη Μεταχείριση (VI-3) · Καταγγελίες Πρακτικών Εργασίας (IV-1, VI-3) · Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (VI-1-4) · Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης (VI-3) · Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ενημέρωση (VIII-1-3) · Εσωτερική Επικοινωνία (VI-1)
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, VIII-1) · Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1) · Επιχειρησιακή Συνέχεια (IV-1) · Επενδυτικές Συμφωνίες (VI-3) · Καταπολέμηση Διαφθοράς (IV-1) · Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων (IV-1, VII-1) · Οικονομική Διαφάνεια (IV-1, V-1) · Εμπλοκή με Πολιτική (IV-1)
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> · Ποιοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (ετήσια) · Ποσοτική 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 (VII-3) · Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-1) · Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1) · Ασφάλεια Προσωπικών Αντικειμένων Επιβατών (VII-1) · Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων (IV-1, VII-1) · Απόρρητο Πελατών (VII-1) · Ασφάλεια στο Διαδίκτυο (VII-1) · Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Αειφορίας (V-2, VIII-1-3)

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
ΑΜΕΣΟΙ		
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 (VII-3) · Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1)
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> · Αξιολόγηση προμηθευτών · Συναντήσεις · Συμβόλαια 	<ul style="list-style-type: none"> · Λειτουργική Υποστήριξη (V-3) · 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)
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, VIII-1) · Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1) · Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1) · Κυματισμός Πλοίων (VIII-3)
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 Ακτοπλοΐας (ετήσια) · Ποσοτική 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-2) · Εκπομπές SO₂, NO_x και Αιωρούμενων Σωματιδίων (PM) (VIII-1) · Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1) · Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (IV-1) · Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (IV-1) · Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-1) · Χορηγίες & Δωρεές (V-2) · Επίδραση Επενδύσεων (V-2) · Επιχειρηματικότητα (V-2) · Εθελοντισμός (V-2) · Κυματισμός Πλοίων (VIII-3) · Καταγγελίες Επιπτώσεων στην Κοινωνία (IV-1, V-2) · Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Αειφορίας (V-2)

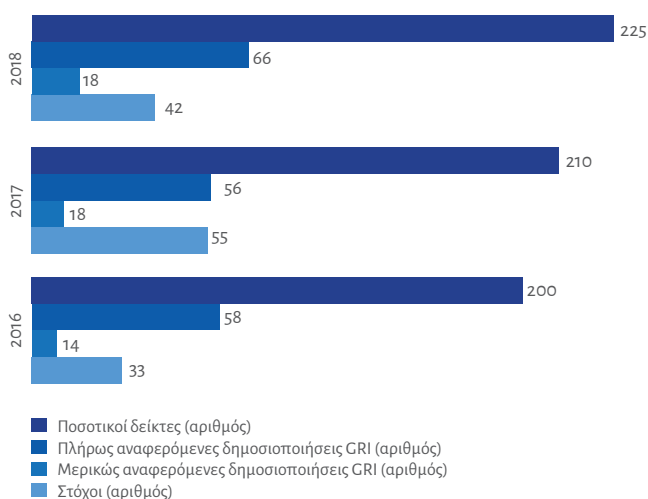
Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
ΕΜΜΕΣΟΙ		
Πολίτες	<ul style="list-style-type: none"> · Ποιοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (ετήσια) · Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (ετήσια) · Ιστοσελίδες · 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) · Ανακύκλωση Υλικών (VIII-2) · Προσιτότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (VII-3) · Υπεύθυνη Επικοινωνία & Πωλήσεις (VII-2) · Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-1) · Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες (V-2)
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)	<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) · Ξερσαία Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης (VIII-3) · Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1) · Χρήση Ψυκτικών (ODP) (VIII-1) · Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (IV-1) · Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (IV-1) · Υγεία & Ασφάλεια στα Πλοία (VI-2) · Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-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) · Καταπολέμηση Διαφθοράς (IV-1) · Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης (VI-3) · Επενδυτικές Συμφωνίες (VI-3) · Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση (VIII-1)
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ)	<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) · Υπεύθυνη Επικοινωνία & Πωλήσεις (VII-2) · Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-1) · Χορηγίες & Δωρεές (V-2) · Περιβαλλοντικές Επενδύσεις (VIII-1) · Αντιανταγωνιστική Συμμόρφωση (IV-1)



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, έχουμε ολοκληρώσει και οριστικοποιήσει τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και προχωράμε στον σχεδιασμό της απαραίτητης παραμετροποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Πόρων (ERP) που χρησιμοποιούμε.

Ποσοτικά Στοιχεία στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας



Αυξήσαμε κατά 7% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό

4. Επιτεύγματα 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 24% (μέχρι το 2020).	25%	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% (μέχρι το 2020).	75%	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% (μέχρι το 2020).	25%	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 2019).	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.	100%		
Να υλοποιήσουμε εκπαιδύσεις ή ενημερώσεις στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.	100%		
Να συντάξουμε Κώδικα Καταπολέμησης της Διαφθοράς.	100%		
Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.	0%	Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2021
Να αναπτύξουμε Στρατηγική και Σχέδιο Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 με βάση ποσοτική αξιολόγηση και στοχοποίηση.	100%		
Να ενσωματώσουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη Συνολική Στρατηγική του Ομίλου.	50%	Να ενσωματώσουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη Συνολική Στρατηγική του Ομίλου.	2020
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).	0%	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.	0%	Να αναπτύξουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.	2019
Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα (μέχρι το 2020).	0%	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.	100%		

V. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Συνεισφέρουμε
στην Υποστήριξη της Κοινωνίας

ΕΙΜΑΣΤΕ

€365,4

εκατ. κύκλος εργασιών

€569,6

εκατ. οικονομική αξία που κατανέμεται

€2,2

εκατ. κοινωνική συνεισφορά

75.322

εκπτώτικα εισιτήρια

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.

113

μονάδες αίματος από εθελοντές αιμοδότες

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 €569 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €91,6 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €71,3 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €59,3 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €20,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €196,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €2,2 εκατ. σε κοινωνία (για εκπτώτικα εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €128 εκατ. σε επενδύσεις.

· Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων του δικτύου πωλήσεων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries που εκπαιδεύσαμε κατά 16,6% και υπερτετραπλασιάσαμε τη συνολική διάρκεια εκπαίδευσης.

· Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε.

· Αυξήσαμε τον αριθμό εκπτώτικων εισιτηρίων που παρείχαμε μέσω των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 11,8%.

· Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών δράσεων μέσω των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 14,7%.

· Το 47% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες.

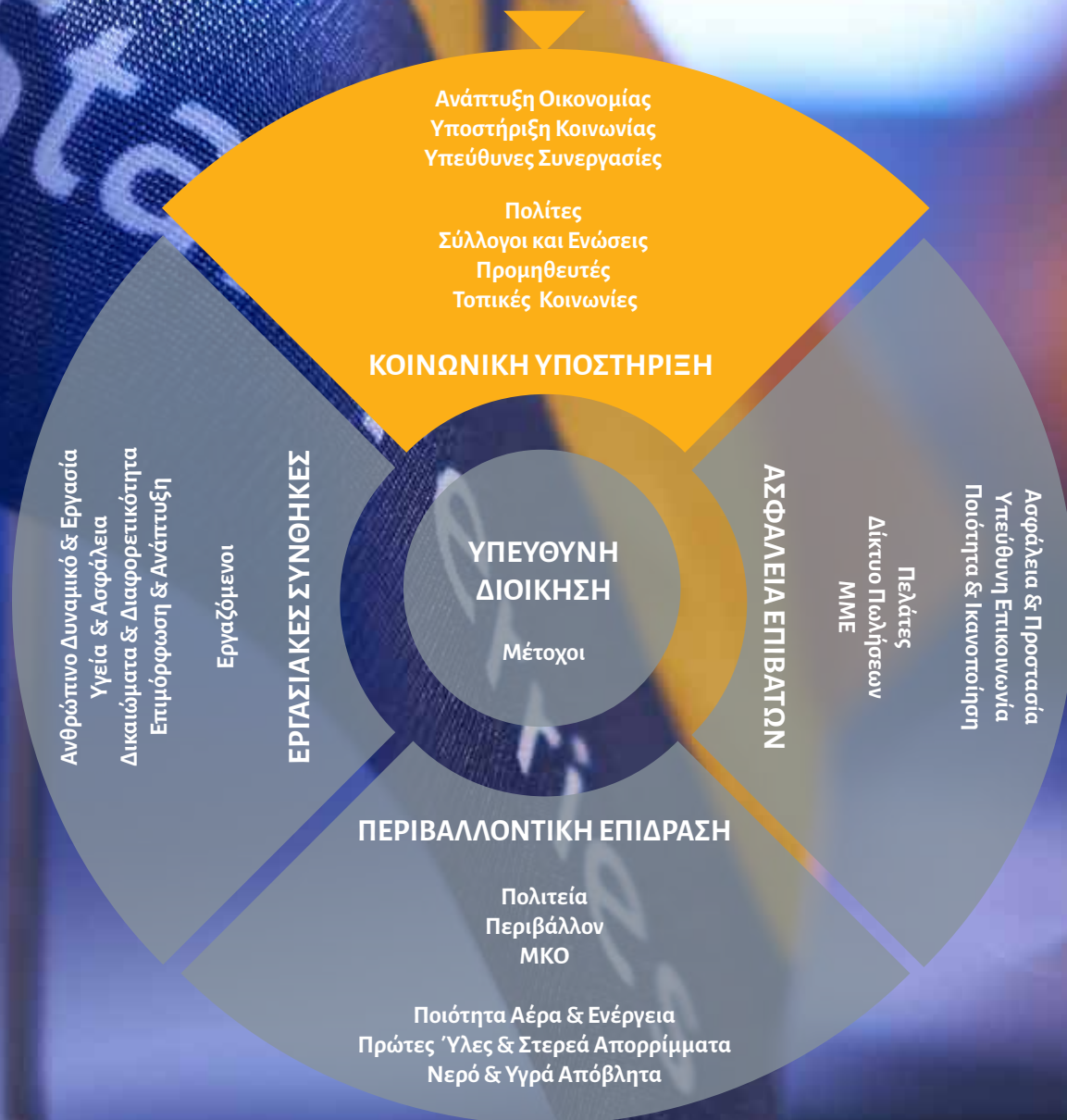
· Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 251 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.

· Δεχτήκαμε 1.290 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα πλοία μας.

· Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 83 σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού.

· Διατηρήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές πάνω από 90%.

· Διαθέσαμε το 28,7% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 250 εργαζομένους).



1. Ανάπτυξη 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 2016-2018 (περισσότερες σχετικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις στην ιστοσελίδα www.attica-group.com).

Οικονομικά Αποτελέσματα

	2016	2017	2018*
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	268,61	271,54	365,4
Λειτουργικό κόστος (εκατ. €)	187,76	211,52	290,8
Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	70,03	59,55**	57
Κέρδη μετά από φόρους (εκατ. €)	20,25	1,25	17,27
Εταιρικοί φόροι (χιλ. €)	745	307	264,4
Συνολικοί φόροι (συμπ. εταιρικών φόρων, ΦΠΑ και λιμενικών τελών) (εκατ. €)	48,68	49,43	71,3
Πληρωμές παρόχων κεφαλαίου (εκατ. €)	60,94	34,7	59,3
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	145,1	130,75	196,6
Κόστος εργαζομένων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	60,59	61,61	91,6
Προμήθειες πρακτόρων (εκατ. €)	14,91	15,27	20,6
Επενδύσεις (εκατ. €)	4,06	7,18	128

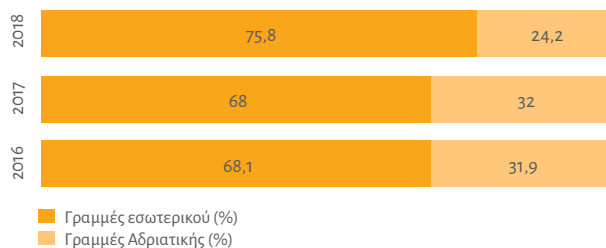
* Τα στοιχεία αναφέρονται στην περίοδο 01/01/2018-31/12/2018 για τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries και 01/06/2018-31/12/2018 για την Hellenic Seaways.

** Τα κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων (EBITDA) για το 2017 έχουν αναθεωρηθεί.

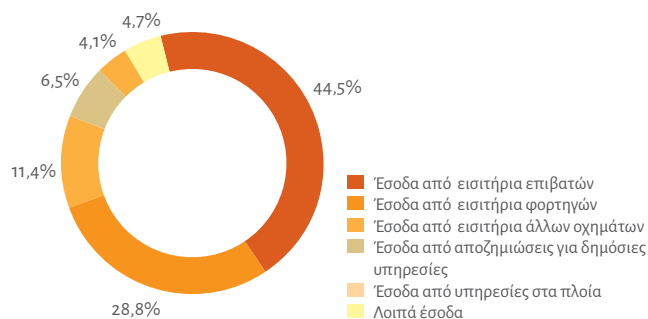
Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του 2018, η συνολική οικονομική αποζημίωση από το Ελληνικό Κράτος και επιχορηγήσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση ανήλθαν σε €23,87 εκατ., σε σχέση με €11,69 εκατ. το 2017, ως αποτέλεσμα των συμβάσεων ανάθεσης δημόσιας υπηρεσίας λόγω της συμμετοχής των Blue Star Ferries και Hellenic Seaways σε δημόσιους ανοικτούς μειοδοτικούς διαγωνισμούς του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής για την εξυπηρέτηση δρομολογιακών γραμμών μεταξύ απομακρυσμένων νησιών και ηπειρωτικής χώρας.

Διανείμαμε πάνω από €569 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €91,6 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €71,3 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €59,3 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €20,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €196,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €2,2 εκατ. σε κοινωνία (για εκπτώτικα εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €128 εκατ. σε επενδύσεις

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 μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές.

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

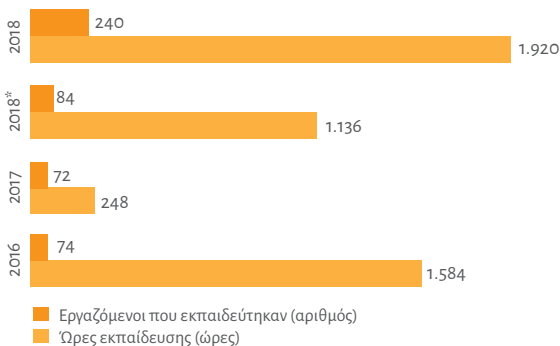
*** Το ποσό αφορά αξία εκπτώτικων εισιτηρίων, κοινωνικών προγραμμάτων, χορηγιών και δωρεών.

Βοηθάμε το δίκτυο πωλήσεών 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 πωλήσεών 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



* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.



Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων του δικτύου πωλήσεων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries που εκπαιδεύσαμε κατά 16,6% και υπερτετραπλασιάσαμε τη συνολική διάρκεια εκπαίδευσης



Αξίζει να σημειωθεί ότι, πέραν των εκπαίδευσών του δικτύου πωλήσεων των Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways, εκπαιδεύουμε και τους εργαζομένους του δικτύου πωλήσεων της AML, χωρίς ωστόσο να πραγματοποιηθούν σχετικές εκπαίδευσες μέσα στο 2018.



2. Υποστήριξη Κοινωνίας

Υποστηρίζουμε την κοινωνία

Προσδιορισμός Αναγκών Τοπικών Κοινωνιών

Με βάση τη διαδικασία αναγνώρισης και προσδιορισμού των αναγκών των τοπικών κοινωνιών που εφαρμόζουμε:

- Εντοπίζουμε τις πιθανές ανάγκες τους, μέσω:
 - Της καθημερινής γραπτής, ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής επικοινωνίας με τοπικούς φορείς, συλλόγους και ενώσεις.
 - Των συνεργατών μας, όπως των πρακτόρων του δικτύου πωλήσεων και των προμηθευτών μας.
 - Των μη κερδοσκοπικών οργανισμών.
 - Των καναλιών κοινωνικής δικτύωσης.
 - Των Μέσων Μαζικής Επικοινωνίας.
 - Των ποιοτικών και/ή ποσοτικών ερευνών αγοράς που πραγματοποιούμε.
 - Ιδίων επισκέψεων.
- Φιλτράρουμε και αξιολογούμε τις ανάγκες τους, σύμφωνα με τις δυνατότητές μας και τη σημαντικότητα για τις τοπικές κοινωνίες.
- Επιλέγουμε τις δράσεις που θα υποστηρίξουμε ή σχεδιάζουμε νέες ενέργειες εσωτερικά ή σε συνεργασία με τρίτους.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας συνεισφοράς, το 2018 σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε περισσότερες από 130 κοινωνικές δράσεις, 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.

Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε

Παράλληλα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι δωρίζουμε πλεονάζον υλικό και εξοπλισμό σε σχολεία και κοινωφελείς οργανισμούς, έχοντας δωρίσει μέσα στο 2018:

- 8 προσωπικούς υπολογιστές, 4 οθόνες υπολογιστών, 4 ποντίκια υπολογιστών και 4 πληκτρολόγια σε τρία σχολεία του Νομού Αττικής.
- 1 κινητό τηλέφωνο σε συνεργάτη προγράμματος «Ελληνικές Κοινότητες Ιταλίας».
- 1 οθόνη υπολογιστή και 1 φορητό υπολογιστή στην Τροχαία Πειραιά.

Μέσα στο 2018, προσφέραμε συνολικά πάνω από €195.800 σε διάφορες κοινωνικές ομάδες, οργανισμούς και αθλητικά σωματεία, εκ των οποίων πάνω από €34.000 σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και πάνω από €30.700 αφορούσαν επενδύσεις σε υποδομές στις τοπικές κοινωνίες, με ενδεικτικά παραδείγματα:

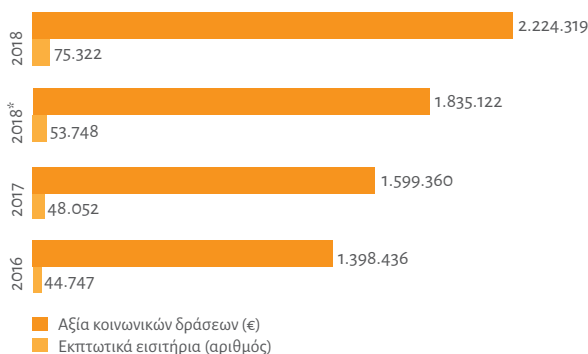
- Την Ιερά Μητρόπολη Χίου, Ψαρών και Οινουσσών.
- Το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».
- Την πρωτοβουλία Safe Water Sports.
- Τον Αθλητικό Όμιλο Κολοσσό Ρόδου.
- Τον Αθλητικό Όμιλο Φοίνικα Σύρου.
- Τον Ιστιοπλοϊκό Όμιλο Ηρακλείου.
- Την Ολυμπιακή ομάδα ιστιοπλοΐας Π. Μάντης – Π. Καγιαλής.
- Το Ινστιτούτο Εναλλακτικών Πολιτικών.
- Την ανακατασκευή του Νηπιαγωγείου Σύμης που είχε καταστραφεί ολοσχερώς από σφοδρές πλημμύρες το Νοέμβριο του 2017.

Κοινωνική Συνεισφορά

	2016	2017	2018*	2018
Αξία εκπαιδευτικών εισιτηρίων (€)	1.296.656	1.436.386	1.598.602	1.982.089
Αξία δωρεών υπέρ φιλανθρωπικών οργανισμών από επιβάτες μέσω κάλπης σε πλοία (€)	3.371	2.605	3.433	3.433
Αξία υλοποίησης κοινωνικών προγραμμάτων (€)	0	4.730	42.995	42.995
Αξία χρηματικών χορηγιών και δωρεών (€)	98.409	155.639	190.092	195.802

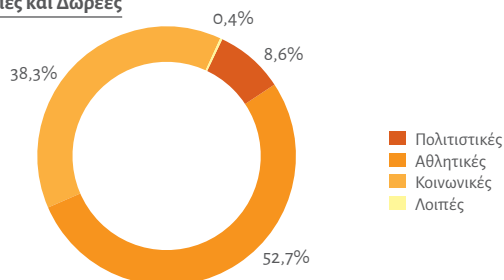
* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

Υποστήριξη Κοινωνίας



* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

Χορηγίες και Δωρεές



Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε μέσω των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 11,8%



Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών δράσεων μέσω των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 14,7%



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 πραγματοποιήσαν τουλάχιστον τέσσερις διανυκτερεύσεις στα νησιά Λέσβος, Χίος, Λέρος και Κως (βλέπε Ενότητα VII-3).
- 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 50% σε αναπληρωτές εκπαιδευτικούς που είναι διορισμένοι στα νησιά.
- Έκπτωση 30%-100% σε 327 κατοίκους των Κυκλάδων, Δωδεκανήσων, Νησιών Σαρωνικού, Σποράδων, και Νησιών Βορείου Αιγαίου, καθώς και 64 κατοίκους της Κρήτης που ταξιδεύουν τακτικά για σοβαρούς λόγους υγείας και δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα.
- Έκπτωση 30% στις τρίτεκνες οικογένειες στις γραμμές της Κρήτης.
- Έκπτωση 50% στους μόνιμους κατοίκους της Ύδρας, των Σπετσών, του Πόρου και του Αγ. Ευστατίου σε συγκεκριμένα δρομολόγια.

· Έκπτωση 100% στα ατομικά εισιτήρια περισσοτέρων από 100 εγκύων γυναικών και των συνοδών τους από τα ακριτικά νησιά σε περιοχές που δρα η ιατρική ομάδα της μη κερδοσκοπικής οργάνωσης HOPEgenesis, η οποία δραστηριοποιείται στον τομέα της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας με σκοπό να ανατρέψει το κλίμα της υπογεννητικότητας στην Ελλάδα.

Επιπλέον, παρείχαμε εκπαιδευτικά εισιτήρια για τις αποστολές του εργαστηρίου επαγγελματικής ενδυνάμωσης ΑΕΛΙΑ σε νησιά του Αιγαίου για την υλοποίηση του προγράμματος «Το Νησί μου 12 Μήνες», με στόχο να υποστηρίξει δράσεις από επαγγελματίες στα νησιά (όπως μικρά συνέδρια, πολιτιστικές ή αθλητικές δράσεις, εμπειρίες βιωματικού τουρισμού) που θα μπορούσαν να προσελκύσουν επισκέπτες στο νησί τους, ακόμα και κατά τη διάρκεια της χαμηλής τουριστικής περιόδου. Στο πλαίσιο του προγράμματος, υποστηρίξαμε τις δράσεις του οργανισμού σε 3 νησιά (Αστυπάλαια, Αμοργός και Αντίπαρος), όπου 42 άτομα επωφελήθηκαν με πολύτιμες γνώσεις μέσω συμβουλευτικής/εκπαιδευτικής υποστήριξης.

Τέλος, υπολογίζεται ότι το 2018, παρείχαμε συνολικά 75.322 εκπαιδευτικά εισιτήρια για αθλητικές, πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δράσεις, ωφελώντας χιλιάδες ακόμα πολίτες που συμμετείχαν ή παρακολούθησαν τις δράσεις και τις ενέργειες που υποστηρίξαμε.

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 κάλπη σε όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries 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 τραπέζης του οργανισμού. Οι φιλανθρωπικοί οργανισμοί που υποστηρίξαμε μέσα στο 2018 είναι:

- Το Χαμόγελο του Παιδιού.
- Η Διεθνής Αμνηστία.
- Η Λέσχη Lions Ρόδου

Επιπλέον, συνεργαζόμαστε με την εταιρεία 2 Blue Tomatoes για την πώληση t-shirts μέσω των καταστημάτων των πλοίων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, τα οποία προωθούν τα ελληνικά παραδοσιακά φαγητά και συνταγές με ιδιαίτερες και πρωτότυπες στάμπες. Η συνολική αξία των 98 τεμαχίων που πωλήθηκαν από τα πλοία μας ανήλθε σε περίπου €1.900 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.

Σχεδιασμός και Υλοποίηση Εκπαιδευτικών και Πολιτιστικών Δραστηριοτήτων



Πέρα από την υποστήριξη κοινωνικών δράσεων, σχεδιάζουμε και υλοποιούμε εξ ολοκλήρου κοινωνικές δράσεις στο πλαίσιο της κοινωνικής συνεισφοράς μας, καθώς μέσα στο 2018:



- Συνεργαστήκαμε με το Εθνικό Κέντρο Έρευνας Φυσικών Επιστημών «ΔΗΜΟΚΡΙΤΟΣ» για τη δράση Science on Board που πραγματοποιήθηκε σε πλοίο μας κατά την παραμονή του στη Ρόδο, όπου περίπου 600 μαθητές δημοτικών σχολείων είχαν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με τη χημεία, τη βιολογία, την πληροφορική και τη ρομποτική με σκοπό να εμβαθύνουν τις γνώσεις τους και να αντιληφθούν τη σημασία των τεχνολογικών επιτευγμάτων, της παρατήρησης, του πειράματος και την αξία της ερευνητικής διαδικασίας για την κοινωνία. Επιπλέον, ξεναγήσαμε τους μαθητές στο πλοίο μας και τους ενημερώσαμε για τη σημαντικότητα της ελληνικής ναυτιλίας.

- Εγκαινιάσαμε την πρωτοβουλία διήμερων εκπαιδευτικών επισκέψεων μαθητών Ε' και ΣΤ' δημοτικού των νησιών του Αιγαίου σε πολιτιστικά κέντρα και φορείς στην Αθήνα, στο πλαίσιο της οποίας 31 μαθητές και συνοδοί από τα δημοτικά σχολεία της Αμοργού επισκέφτηκαν και ξεναγήθηκαν στο Μουσείο της Ακρόπολης, στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος όπου παρακολούθησαν εκπαιδευτικό πρόγραμμα ρομποτικής, και στο Πλανητάριο, ενώ παράλληλα ξεναγήσαμε μαθητές, κηδεμόνες και εκπαιδευτικούς σε πλοίο μας.



- Συνεργαστήκαμε με το Greek Gastronomy Guide και υλοποιήσαμε τη διαδικτυακή καμπάνια «Σερβίρουμε Αιγαίο» για την ανάδειξη της ιστορίας, της γεωγραφίας, των προϊόντων, της κουζίνας και των χαρακτηριστικών εδεσμάτων 18 νησιών του Αιγαίου (Κρήτη, Ρόδος, Κως, Κάλυμνος, Αστυπάλαια, Πάτμος, Σαντορίνη, Ίος, Τήνος, Μύκονος, Νάξος, Πάρος, Σύρος, Μικρές Κυκλάδες, Αμοργός, Ικαρία, Χίος και Λέσβος). Το κοινό μπορεί να ενημερωθεί μέσω της ιστοσελίδας www.greekgastronomyguide.gr για τους παραγωγούς τοπικών προϊόντων, τις ταβέρνες, τα εστιατόρια και τα καφενεία κάθε νησιού, καθώς επίσης τα τοπικά πανηγύρια, τις αγορές και τα αξιοθέατα.

- Συνεργαστήκαμε με τη φωτογραφική ομάδα Reflex Photographers της πλατφόρμας rculiar και υλοποιήσαμε την πολιτιστική ενέργεια «Η αθάνατη ομορφιά του Αιγαίου», προκειμένου να αναδείξουμε τον πολιτιστικό πλούτο των νησιών του Αιγαίου και να ενισχύσουμε τη γνώση για την κουλτούρα και τα έθιμα του κάθε νησιού. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε ένα ηλεκτρονικό φωτογραφικό άλμπουμ με φωτογραφίες από ήθη και έθιμα νησιών του Αιγαίου στην ιστοσελίδα www.bluestarferries.com.

Ελλάδα-Ιταλία,
ένα ταξίδι στα γράμματα
με τη Superfast Ferries.

Μια πρωτοβουλία για τη διάδοση
της ελληνικής γλώσσας και του πολιτισμού
στις ελληνικές κοινότητες της Ιταλίας.

Σάββατο 8 Δεκεμβρίου 2018
ΜΠΟΛΟΝΙΑ
Εκπαιδευτικά/βιωματικά
εργαστήρια δημιουργικής
γραφής & θεατρικού
παιχνιδιού, με τον συγγραφέα
κ. Φίλιππο Μανδελιάρη.

SUPERFAST FERRIES

- Εγκαινιάσαμε την πρωτοβουλία «Ελληνικές Κοινότητες Ιταλίας» και συνεργαστήκαμε με το Κέντρο Ελληνομάθειας, τις Ελληνικές Κοινότητες Εμίλια Ρομάνια και Μάρκε και το Ευρωπαϊκό Σχολείο-Ελληνικό Τμήμα της Πάρμα για τη διάδοση της ελληνικής γλώσσας και του ελληνικού πολιτισμού, στο πλαίσιο της οποίας μαθητές σχολείων και ενήλικες είχαν την ευκαιρία να μάθουν Ελληνικά, να συμμετάσχουν σε βιωματικά εργαστήρια, να γευτούν ελληνικά παραδοσιακά πιάτα, να χορέψουν, να τραγουδήσουν και να διαβάσουν ελληνικά λογοτεχνικά βιβλία. Παράλληλα, εμπλουτίσαμε την βιβλιοθήκη των παιδιών στην Ελληνική Κοινότητα Μάρκε με βιβλία σημαντικών Ελλήνων συγγραφέων.

- Φιλοξενήσαμε τις εκδηλώσεις του Συλλόγου Απανταχού Καρπαθίων και της Ομοσπονδίας Λεσβιακών Συλλόγων Αττικής (ΟΛΣΑ) σε πλοία μας στον Πειραιά, καθώς και το συνέδριο Περιφερειακής Εφορείας Προσκόπων Δωδεκανήσου σε πλοίο μας στη Ρόδο.

Σεμινάρια Α' Βοηθειών



Μέσα στο 2018, συνεχίσαμε τη στήριξη των προγραμμάτων της Εθελοντικής Διασωστικής Ομάδας Κρίσεων (ΕΔΟΚ) Αμοργού, η οποία προήλθε από το πρώτο πρόγραμμα Α' Βοηθειών που υλοποιήσαμε το 2014 και έκτοτε προσφέρει σημαντικό διασωστικό έργο, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια της προσφυγικής κρίσης. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιήσαμε διήμερο σεμινάριο Α' Βοηθειών στη Νάξο όπου εκπαιδεύτηκαν 114 άτομα από τα Σώματα Ασφαλείας.

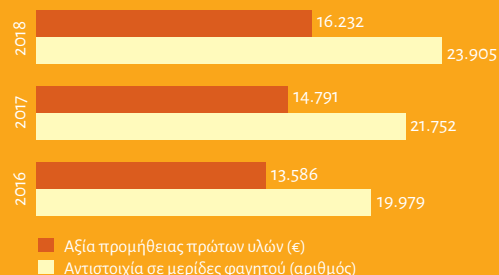


Στήριξη Αδύναμων Κοινωνικών Ομάδων



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



■ Αξία προμήθειας πρώτων υλών (€)
■ Αντιστοιχία σε μερίδες φαγητού (αριθμός)

Το 47% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες



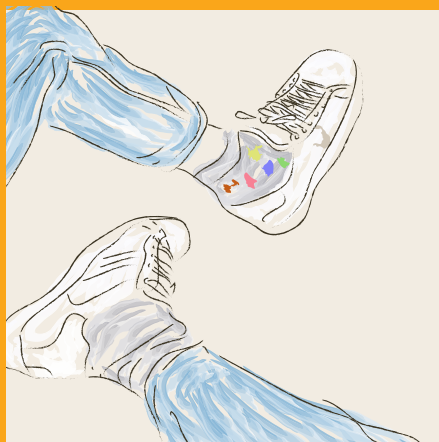
«Άγωνα Γραμμή Γόνιμη»



Επιδιώκοντας την πρόσβαση των κατοίκων των μικρών νησιών στην εκπαίδευση και στα πολιτιστικά δρώμενα, υποστηρίξαμε για 12^η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη», το οποίο αποτελεί το μεγαλύτερο εκπαιδευτικό και πολιτιστικό πρόγραμμα στα απομακρυσμένα νησιά του Αιγαίου. Μέσα στο 2018, υλοποιήθηκαν πολιτιστικές δράσεις σε 6 νησιά (Αστυπάλαια, Δονούσα, Νάξος, Θηρασία, Κύθηρα και Σαντορίνη) με 7 διαφορετικά εργαστήρια (κατασκευή κοσμημάτων, αυτόματος έλεγχος και ρομποτική, επίδειξη σβούρας και χαρταετού, σκάκι, μοντελισμός ιστιοπλοΐας, τραγούδι και οργάνωση χορωδίας), στα οποία συμμετείχαν περίπου 167 παιδιά και 20 ενήλικες, σε σχέση με 161 παιδιά και 56 ενήλικες το 2017.

 **ΑΓΟΝΗ ΓΡΑΜΜΗ ΓΟΝΙΜΗ**
ο πολιτισμός πιο κοντά σε όλους!

13
ΧΡΟΝΙΑ



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

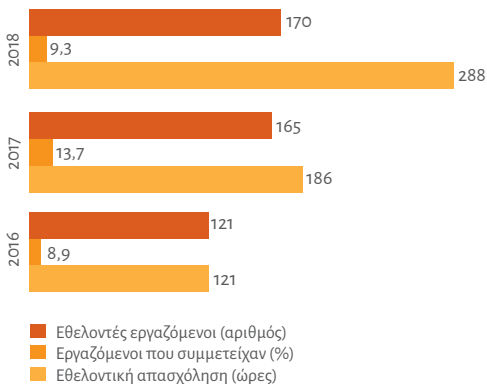
- Παρέχουμε 1.369 δωρεάν εισιτήρια στον οργανισμό «Μετάδραση», ο οποίος έχει ως σκοπό την προστασία ασυνόδευτων ανηλίκων, καθώς και παροχή υπηρεσιών διερμηνείας και διαπολιτισμικής μεσολάβησης.
- Παρέχουμε δωρεάν εισιτήρια σε οργανισμούς και συλλόγους για την πραγματοποίηση 72 αποστολών ανθρωπιστικής βοήθειας, κατά τις οποίες μεταφέραμε πάνω από 1.700 πακέτα, κουτιά, δέματα και παλέτες.



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 85 εθελοντών-δρομέων στον 2^ο φιλανθρωπικό αγώνα No Finish Line για την ενίσχυση της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί», καλύπτοντας συνολικά 1.306 χιλιόμετρα. Συνολικά, οι δρομείς που πήραν μέρος στον αγώνα κάλυψαν περίπου 95.000 χιλιόμετρα για την οικονομική ενίσχυση απτόρων οικογενειών με παιδιά.

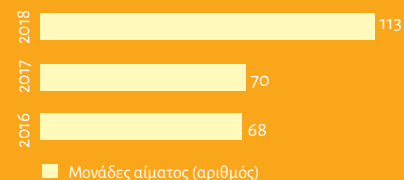
Συμμετοχή Εργαζομένων σε Κοινωνικές δράσεις



«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 2018, πραγματοποιήσαμε το πρόγραμμα για 10^η συνεχόμενη χρονιά, με 3 εθελοντικές αιμοδοσίες των εργαζομένων μας, σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο «Γ. Γεννηματάς» και το νοσοκομείο ΕΛΠΙΣ, συλλέγοντας συνολικά 113 μονάδες αίματος, εκ των οποίων 49 μονάδες χρησιμοποιήθηκαν για τις ανάγκες των εργαζομένων μας και των οικογενειών τους και 3 μονάδες χρησιμοποιήθηκαν από μέλη τοπικών κοινωνιών.

Εθελοντική Αιμοδοσία



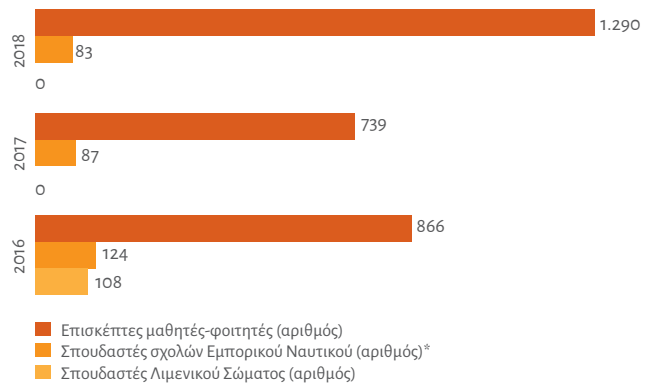
Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 251 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας

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 Καταστροφώματος), 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



* Ο αριθμός των σπουδαστών σχολών Εμπορικού Ναυτικού για το 2017 έχει αναθεωρηθεί.

Δεχτήκαμε 1.290 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα πλοία μας

Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 83 σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού



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:

- Έχουμε συμπεριλάβει τον κίνδυνο δημιουργίας σημαντικών δυνητικών ή πραγματικών αρνητικών επιπτώσεων στις τοπικές κοινωνίες από τις δραστηριότητές μας στην ετήσια αξιολόγηση κινδύνων.
- Ελέγχουμε και αξιολογούμε συνεχώς το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζουμε στα πλοία μας.
- Διεξάγουμε αξιολογήσεις κινδύνων ασφάλειας όσο συχνά κρίνεται απαραίτητο.
- Εκπαιδεύσαμε το 40% του προσωπικού ασφαλείας στα γραφεία στις πολιτικές και διαδικασίες μας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, το οποίο αντιστοιχούσε στο 8,2% των συνολικών ωρών εκπαίδευσής τους, χωρίς ωστόσο να υλοποιήσουμε 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.

Μέσα στο 2018:

- Υπήρξε ένα περιστατικό ελαφράς πρόσκρουσης των πλοίων Blue Horizon και Blue Galaxy κατά τη διάρκεια των χειρισμών απόπλου στον λιμένα του Πειραιά, από την οποία δεν σημειώθηκαν τραυματισμοί και υπήρξαν αμελητέες ζημιές και στα δύο πλοία. Έπειτα από τις απαραίτητες επιθεωρήσεις από τον νηογνώμονα των πλοίων, τα δύο πλοία κρίθηκαν αξιόπλοα και συνέχισαν κανονικά τα δρομολόγια τους.
- Σημειώθηκε πρόσκρουση του δεξιού πρυμναίου καταπέλτη των επιβατών του πλοίου Blue Star Paros στον λιμένα της Σύρου λόγω των εξαιρετικά ισχυρών πλευρικών ανέμων κατά τη διάρκεια των χειρισμών απόπλου, χωρίς να σημειωθούν τραυματισμοί. Έπειτα από την επισκευή των μικρών ζημιών και των επιθεωρήσεων του αρμόδιου νηογνώμονα, το πλοίο συνέχισε κανονικά τα δρομολόγια του.
- Σημειώθηκε ελαφρά πρόσκρουση του πλοίου Flying Cat 4 στον λιμενοβραχίονα Ραφήνας κατά τη διάρκεια των χειρισμών απόπλου λόγω τεχνικού προβλήματος στις μηχανές, χωρίς να υπάρξει οποιοσδήποτε τραυματισμός μεταξύ των επιβατών και των μελών του πληρώματος ή θαλάσσια ρύπανση.



3. Υπεύθυνες Συνεργασίες

Δίνουμε προτεραιότητα σε εγχώριους προμηθευτές

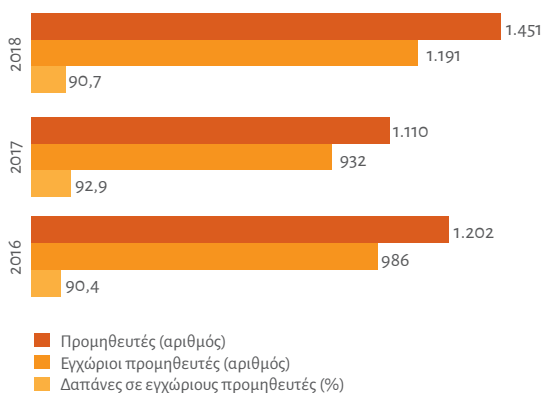
Οι προμηθευτές μας ανέρχονται σε 1.451 σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό, με το 82,1% εξ αυτών να είναι εγχώριοι προμηθευτές. Βάσει του τζίρου τους, θεωρούμε 108 προμηθευτές ως πολύ σημαντικούς για εμάς, εκ των οποίων οι 74 είναι εγχώριοι προμηθευτές. Για το 2018:

- Ο μέσος χρόνος πληρωμών προμηθευτών είναι οι 114 ημέρες, σε σχέση με 57 ημέρες το 2017.
- Το 100% των πληρωμών των συμβατικών υποχρεώσεων που είχαν αναληφθεί έγιναν με βάση τις συμβάσεις που έχουν υπογραφεί, όπως και το 2017.

Κατηγορίες Προμηθευτών



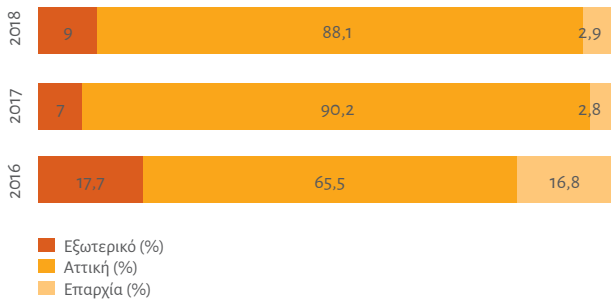
Προμηθευτές και Δαπάνες Προμηθειών



Διατηρήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές πάνω από 90%

Διαθέσαμε το 28,7% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 250 εργαζομένους)

Κατανομή Αγορών ανά Περιοχή*



* Η κατανομή του 2018 και 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 (χωρίς ωστόσο να πραγματοποιηθεί αντίστοιχη αξιολόγηση μέσα στο 2018 λόγω της ενσωμάτωσης της Hellenic Seaways στον Όμιλο, της αναδιάρθρωσης της Διεύθυνσης Προμηθειών και της δημιουργίας ενιαίας διαδικασίας προμηθειών), με συγκεκριμένα κριτήρια σε πέντε τομείς, βάσει των οποίων γίνεται η έγκριση των προμηθευτών:

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

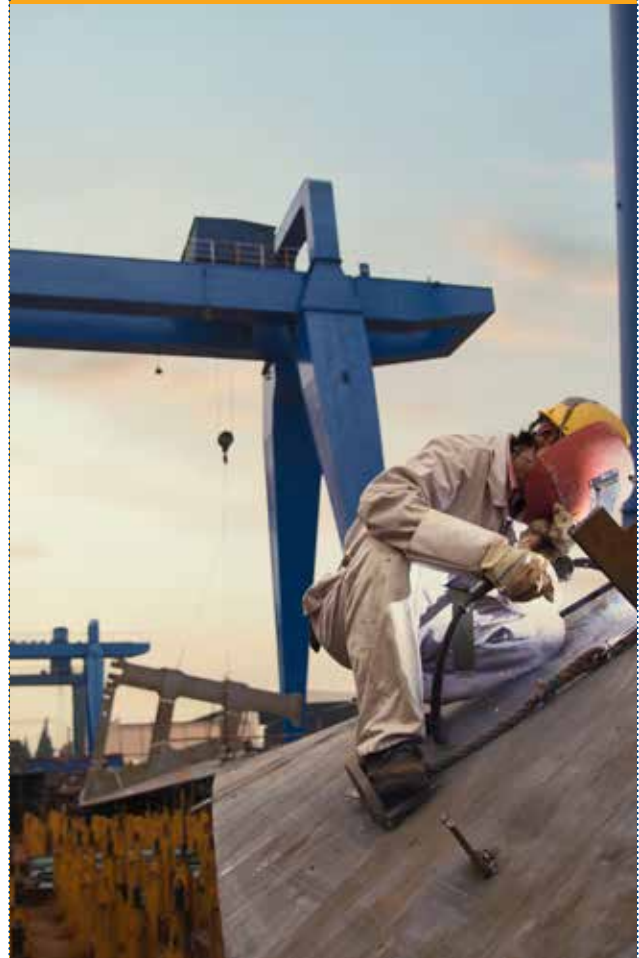
Θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Έχουμε ολοκληρώσει τη σύνταξη ενιαίας Διαδικασίας Προμηθειών και Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών / Συνεργατών, στον οποίο περιγράφεται και η πολιτική μας σχετικά με τους Προμηθευτές των Αναδόχων και εκκρεμεί η τελική έγκρισή τους.
- 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, χωρίς να πραγματοποιήσουμε έναρξη συνεργασίας με νέους προμηθευτές μέσα στο 2018.
- 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 έχει πραγματοποιηθεί σχετική αξιολόγηση μέσα στο 2018.
- 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 2018, 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 εργασιών).
- 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 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι

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

VI. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Δημιουργούμε κατάλληλες
Εργασιακές Συνθήκες

ΕΙΜΑΣΤΕ

1.823

εργαζόμενοι

15,5%

γυναίκες

100%

των εργαζομένων
με συμβάσεις πλήρους
απασχόλησης

100%

των εργαζομένων
ενημερώθηκαν για θέματα
Εταιρικής Υπευθυνότητας

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.

100%

των εργαζομένων
καλύπτονται από πρόγραμμα
πρόσθετων παροχών

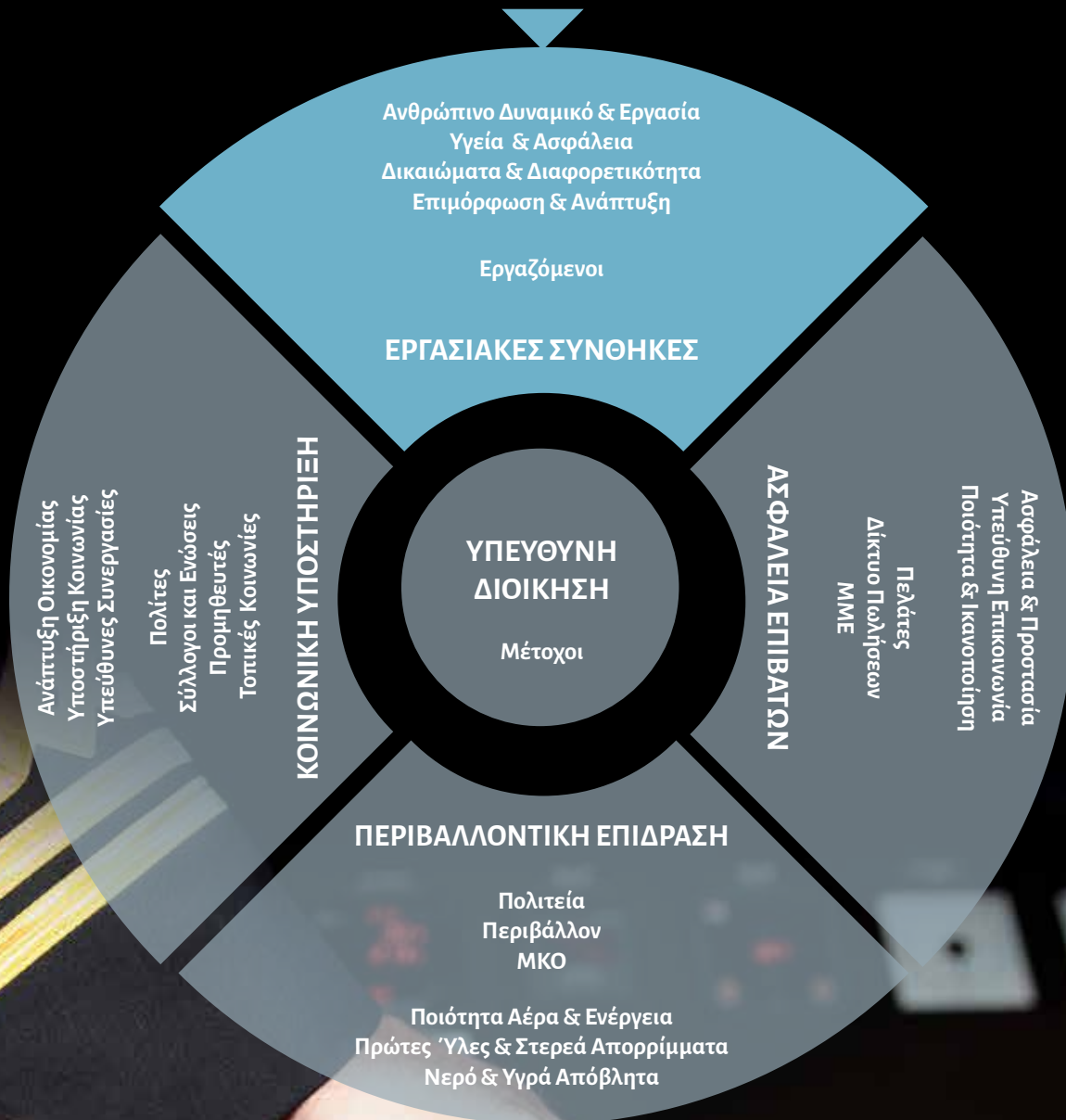
ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

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 καμία 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.
- Αυξήσαμε τον αριθμό εργαζομένων που εκπαιδεύσαμε και τις ώρες εκπαίδευσης στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 124,6% και 35,1% αντίστοιχα.



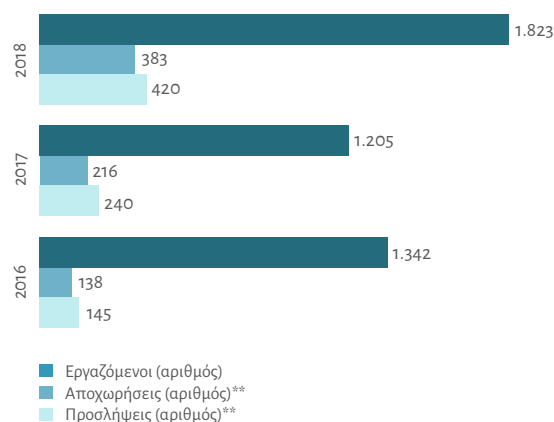
1. Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία

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 37,9% μεγαλύτερος του αριθμού των εργαζομένων κατά τους φθινοπωρινούς και χειμερινούς μήνες (1.782 εργαζόμενοι έναντι 1.292).



Ανθρώπινο Δυναμικό*



* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2018 για τους εργαζομένους στα γραφεία και στο μέσο όρο της 01/03/2018 και 01/07/2018 για τους εργαζομένους στα πλοία.

** Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για την περίοδο 2016-2018 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).

Ανθρώπινο Δυναμικό*

Τύπος Απασχόλησης	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Πλήρους	Μερικής
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.580	243 (13,3%) (16 γυναίκες στο σύνολο) (235 εργαζόμενοι στα πλοία)	1.823	0
Φύλο	Γυναίκες	Άντρες		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	282	1.541		
Ηλικία	<30	30-50	>50	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	238	1.186	399	
Κατηγορίες	Εθνικότητας	ΑΜΕΑ	Αλλοδαποί	
Αριθμός	3	0	5	
Μορφωτικό Επίπεδο	Δημοτικό-Γυμνάσιο-Λύκειο	Ανώτερης/ Ανώτατης εκπαίδευσης	Μεταπτυχιακής εκπαίδευσης	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.440	355	28	
Προσλήψεις**	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	91	329	172	205
Αποχωρήσεις**	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	90	293	146	178
Αποχωρήσεις**	Παραιτήσεις	Απολύσεις	Άλλο	
Αιτία αποχώρησης (%)	60,3	39,7	0	
Χώρος Εργασίας	Γραφεία	Πλοία		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	286	1.537		
Θέση	Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη***	Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη***	Εργαζόμενοι	Σύνολο
Εργαζόμενοι (αριθμός)	43	72	1.708	1.823

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2018 για τους εργαζομένους στα γραφεία και στο μέσο όρο της 01/03/2018 και 01/07/2018 για τους εργαζομένους στα πλοία.

** Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για το 2018 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).

*** 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.



Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 44,5 και 40,9 χρόνια αντίστοιχα.
- Η μέση διάρκεια συνεργασίας με τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 14,8 και 9,5 χρόνια αντίστοιχα.
- Το ποσοστό αποχωρήσεων των εργαζομένων στα γραφεία ανήλθε σε 17,8% (εκ των οποίων 0,7% απολύσεις και 17,1% παραιτήσεις), ενώ των εργαζομένων στα πλοία ανήλθε σε 21,6% (εκ των οποίων 9,8% απολύσεις και 11,8% παραιτήσεις).
- Υπήρξαν 2 εργαζόμενοι στα γραφεία που αποχώρησαν πριν συμπληρώσουν 12 μήνες εργασίας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό αποχωρήσεων εργαζομένων στα πλοία ανήλθε σε 10,9% (εκτός των δοκιμών 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 είναι χαμηλότερος κατά 4,9% σε σχέση με αυτόν των αντρών στα γραφεία, ενώ ο ρυθμός αποχωρήσεων των αντρών στα πλοία είναι χαμηλότερος κατά 61,5% σε σχέση με αυτόν των γυναικών στα πλοία.
- Η πλειοψηφία των εργαζομένων μας προέρχεται από την Αττική, ενώ υπήρξε ένας εργαζόμενος με καθεστώς παροχής υπηρεσιών στον Όμιλο μέσα στο 2018.



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

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 Αξιωματικούς 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 καμία 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 2018:

- 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε στις 1,2 ώρες.
- Οι 2 γυναίκες που πήραν άδεια μητρότητας, επέστρεψαν και συνέχισαν κανονικά την εργασία τους.
- 9 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 8 ενημερώσεις όλων των εργαζομένων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα στο 2018, σε σχέση με 6 το 2017.



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 (επισπασίες), η οποία συζητά και τα θέματα Υγείας, Υγιεινής και Ασφάλειας κατά τη διάρκεια των μηνιαίων συνεδριάσεων 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 ενδιαίτηση 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 121 εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν στην πρόληψη σοβαρών ασθενειών και 1.141 εργαζόμενοι στη σωστή χρήση ατομικού προστατευτικού εξοπλισμού μέσα στο 2018.
- 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 2018.
- 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 έκτακτων καταστάσεων σε περιπτώσεις πυρκαγιάς, σεισμού, βομβιστικής ενέργειας, ληστείας, ομηρίας, δολιοφθορών, εμπρησμού, Α' Βοηθειών, καύσιωνα, πλημμύρας.
- Έχουμε κοινοποιήσει οδηγίες για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων και προληπτικά μέτρα προστασίας, εκπαιδεύοντας παράλληλα 204 εργαζομένους σε θέματα υγείας και ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, χρήση κατάλληλου προστατευτικού εξοπλισμού, Πρώτες Βοήθειες και διαδικασίες εκκένωσης), με συνολική διάρκεια 451 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).
- Προβλέπουμε την ασφάλιση των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται για λογαριασμό μας σε κρατικό φορέα κοινωνικής ασφάλισης, με το σχετικό ποσοστό μέσα στο 2018 να ανέρχεται σε 100%.

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 2018, χωρίς κάποιο από αυτά να αφορά εργαζόμενο στα γραφεία.
- Δεν υπήρξε διαφορά στον δείκτη συνολικών απουσιών των αντρών στα γραφεία σε σχέση με αυτόν των γυναικών στα γραφεία.
- Έκλεισαν εντός του 2018 εξωδικαστικά μέσω συμβιβασμού τρεις περιπτώσεις τραυματισμού εργαζομένων σε πλοία.
- Αναμένονται να συζητηθούν εντός του 2019 δύο αγωγές για τραυματισμό εργαζομένων σε πλοία.

Υγεία και Ασφάλεια

	2016	2017	2018*	2018**
Θανατηφόρα ατυχήματα εργαζομένων (αριθμός)	0	0	0	0
Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών (αριθμός)	0	0	0	0
Ατυχήματα (αριθμός)	19	14	27	32
Άνδρες	19	14	24	29
Γυναίκες	0	0	3	3
Ατυχήματα με απουσία >1 ημέρας (αριθμός)	MA	12	26	31
Ατυχήματα με απουσία <3 ημερών (αριθμός)	0	2	5	5
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	19	12	22	27
Απουσία από την εργασία λόγω ατυχημάτων (ώρες)	0	0	0	0
Μέσος όρος ημερών απουσίας για κάθε τραυματισμό (ημέρες)	41,9	23,5	47,85	46,5
Περιστατικά ιατρικής περίθαλψης (αριθμός)	MA	68	78	114
Δείκτης Τραυματισμών (δείκτης)***	1,07	0,78	1,47	MA
Άνδρες	1,2	0,88	1,49	MA
Γυναίκες	0	0	1,33	MA
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)*****	45	18,44	70,43	MA
Άνδρες	50,44	20,66	71,39	MA
Γυναίκες	0	0	63,58	MA
Δείκτης Απουσιών λόγω τραυματισμών και επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης)*****	340,31	157,9	408,52	MA
Άνδρες	376,49	177,72	419,58	MA
Γυναίκες	0	0	337,35	MA

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

** Τα στοιχεία αναφέρονται στην περίοδο 01/01/2018-31/12/2018 για τις Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways.

*** 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.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

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



3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα

Ίση Μεταχείριση και Ανθρώπινα Δικαιώματα



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 να μην ανεχόμαστε οποιαδήποτε αντίποινα προς τους εργαζομένους που αναφέρουν περιστατικά παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων.



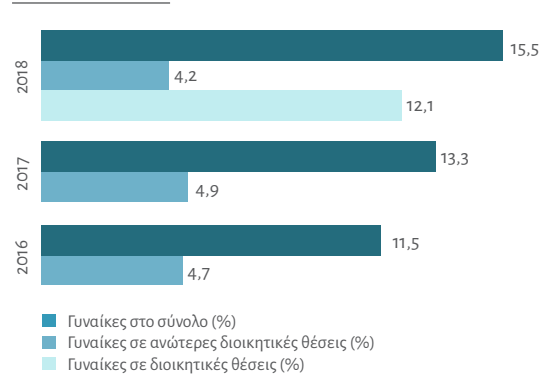
Δεσμευόμαστε για ισότιμη αντιμετώπιση

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, θρησκείματος, 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 54,2% και 8,3% αντίστοιχα.
- Το ποσοστό των γυναικών σε διοικητικές θέσεις (συμπεριλαμβανομένων και των προϊσταμένων) στα γραφεία και στα πλοία είναι 42,1% και 6% αντίστοιχα.
- Το ποσοστό των γυναικών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις στα γραφεία και στα πλοία είναι 7,1% και 3,5% 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 50% και 35% αντίστοιχα.
- Οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης των γυναικών στα γραφεία σε σχέση με αυτές των αντρών στα γραφεία είναι υψηλότερες κατά 73,8%, ενώ οι ώρες εκπαίδευσης των γυναικών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries σε σχέση με αυτές των αντρών στα πλοία είναι χαμηλότερες κατά 95% αντίστοιχα.

Ποσοστό Γυναικών



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 2018:

- 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.

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 αναγνωρισθεί 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 τρεις εργαζόμενοι από τα γραφεία έχουν εκλεγεί μέλη 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 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά τη διάρκεια 6 απεργιακών κινητοποιήσεων ή στάσεων εργασίας της ΠΝΟ μέσα στο 2018, 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 1.500 ανθρωποημέρες, ο οποίος αντιστοιχεί στο 0,45% του συνολικού εργασιακού χρόνου των εργαζομένων στα πλοία.

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).



Εφαρμόζουμε δίκαιο και διαφανές σύστημα αμοιβών

Ένας από τους βασικούς στόχους μας είναι η δίκαιη ανταμοιβή της συνεισφοράς των εργαζομένων μας, ώστε να διατηρείται σε υψηλό επίπεδο η ικανοποίησή του, προσβλέποντας ταυτόχρονα στην προσέλκυση υψηλού επιπέδου εργατικού δυναμικού. Για το λόγο αυτό, το σύστημα που εφαρμόζουμε για τον καθορισμό των αμοιβών των εργαζομένων μας είναι εναρμονισμένο με την ισχύουσα κλαδική σύμβαση εργασίας και χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και ισότιμη αντιμετώπιση. 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 2018:

- Ο κατώτατος μισθός είναι ίσος με τον κατώτατο μισθό της κλαδικής σύμβασης εργασίας που είναι σε ισχύ για το έτος.
- Ο μέσος μισθός των αντρών εργαζομένων και Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών στα γραφεία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries είναι μεγαλύτερος σε σχέση με αυτόν των γυναικών εργαζομένων και Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών κατά 6,8% και 49,7% αντίστοιχα, ενώ ο μέσος μισθός των αντρών εργαζομένων και Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών στα γραφεία της Hellenic Seaways είναι μεγαλύτερος σε σχέση με αυτόν των γυναικών εργαζομένων και Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών κατά 18,8% και 36,2% αντίστοιχα, με τις διαφορές να οφείλονται σε παράγοντες όπως προϋπηρεσία, πτυχία και εξειδίκευση.
- Ο μέσος μισθός των αντρών Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών στα γραφεία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries είναι μικρότερος σε σχέση με τον μέσο μισθό των γυναικών Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών κατά 27,4%.
- 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 9:1 και 3,8:1 αντίστοιχα.
- Η αναλογία του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο, σε σχέση με τη διάμεσο του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 5,8:1, ενώ 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 πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 1,8:1.
- 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 της Hellenic Seaways (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 4,8:1, ενώ η αναλογία του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο, σε σχέση με τη διάμεσο του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία της Hellenic Seaways (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 0,5:1.
- Ασκήθηκαν 10 αγωγές εργαζομένων στα πλοία για εργασιακές διαφορές (με αξιώσεις πάνω από €30.000), οι οποίες αναμένονται να συζητηθούν εντός του 2019.

Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Προσφέρουμε πρόγραμμα πρόσθετων παροχών, οι οποίες καλύπτουν όλους τους εργαζομένους σε γραφεία και πλοία, Αξίζει να σημειωθεί ότι το 100% των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία, καθώς και όλοι οι εργαζόμενοι των συνεργατών που εργάζονται για λογαριασμό μας στα γραφεία καλύπτονται από πρόγραμμα ασφάλισης ασθενείας, ενώ τα Ανώτατα και Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη στα γραφεία καλύπτονται επιπλέον από συνταξιοδοτικό πρόγραμμα, το συνολικό κόστος των οποίων ξεπέρασε τα €310.000 για το 2018.

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 2018, το 7,5% των κενών θέσεων εργασίας στα γραφεία καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους, σε σχέση με 5,5% το 2017.

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 2018.

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 2018, ολοκληρώσαμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας για το 92% των εργαζομένων στα γραφεία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, ενώ το 100% των θέσεων εργασίας στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries συνοδεύεται από μια αναλυτική περιγραφή θέσεων εργασίας, χωρίς να υπάρχουν προς το παρόν αντίστοιχες περιγραφές θέσεων εργασίας για τους εργαζομένους της Hellenic Seaways.

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:

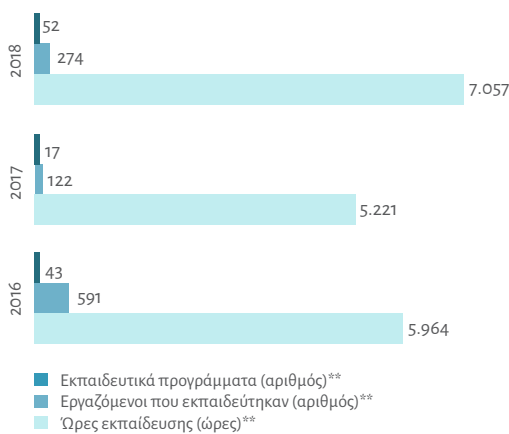
- Εργαζόμενοι στα πλοία:
 - Κινητοποίηση και παρακίνηση.
 - Εξαιρετη εξυπηρέτηση πελατών.
 - Τεχνικές και δεξιότητες πωλήσεων.
 - Ξένες γλώσσες.
 - Θέματα ασφάλειας.
 - Αντιμετώπιση ρύπανσης.
 - Αντιμετώπιση πυρκαγιάς.
 - Διαδικασίες καθαρισμού.
- Εργαζόμενοι στα γραφεία:
 - Ναυτιλιακά.
 - Οικονομικά / Φορολογικά.
 - Διοικητικά θέματα (π.χ. Στρατηγικής, Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, Ανθρώπινου Δυναμικού, Εσωτερικού Ελέγχου, Νομικά).
 - Πληροφορική.
 - Εξυπηρέτηση πελατών.
 - Marketing.
 - Ξένες γλώσσες.
 - 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 2018:

- Εκπαιδεύσαμε τουλάχιστον μία φορά, πάνω από το 80% και 12,4% των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries αντίστοιχα.
- Πραγματοποιήσαμε εκπαιδύσεις στις πολιτικές και διαδικασίες μας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, με συνολική διάρκεια 302 ώρες εκπαίδευσης, χωρίς να υλοποιήσουμε σχετικές εκπαιδύσεις για τους εργαζομένους στα πλοία.
- Υλοποιήσαμε εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας για τους εργαζομένους στα γραφεία, στα οποία εκπαιδεύτηκαν το 40,1% των εργαζομένων, το 72,9% των Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και το 90,5% των Ανώτατων και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών των Blue Star Ferries και Superfast Ferries. Δεν υλοποιήθηκαν αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζομένους στα πλοία.
- Εκπαιδεύσαμε 114 εργαζομένους στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries σε διοικητικά θέματα.
- Το συνολικό κόστος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ξεπέρασε τις €54.200, σε σχέση με πάνω από €38.000 το 2017.

Εκπαίδευση Εργαζομένων*



* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
 ** Τα στοιχεία εκπαίδευσης 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 και/ή συμμετέχουν σε εσωτερικά γυμνάσια που πραγματοποιούνται στα πλοία.

Αυξήσαμε τον αριθμό εργαζομένων που εκπαιδεύσαμε και τις ώρες εκπαίδευσης στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 124,6% και 35,1% αντίστοιχα



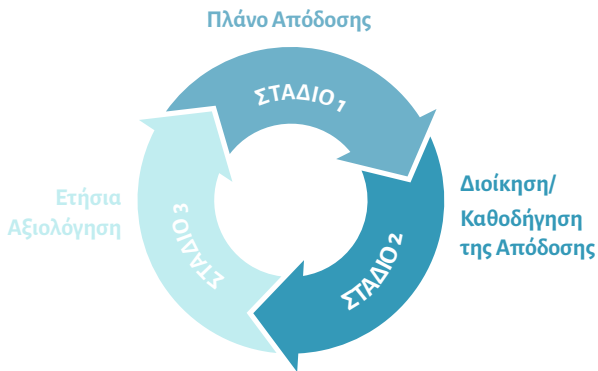
Εκπαίδευση Εργαζομένων*

Μέσοι όροι	2016	2017	2018
Εργαζόμενοι στα γραφεία			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	14,5	24,8	30,1
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	17,4	19,4	23
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	11,9	29,5	36,6
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	12,1	50,1	30
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	20,7	34,5	39,3
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	20,1	29,6	53,3
Εργαζόμενοι στα πλοία**			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	2,4	0,2	1,1
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	2,3	0,2	1,1
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	2,6	0,1	1,1
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	3	4	2,6
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	5,8	0,3	3,2
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	2,9	0,5	1,2

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
 ** Οι μέσοι όροι εκπαίδευσης των εργαζομένων στα πλοία αφορούν εκπαιδύσεις σε διοικητικά θέματα, χωρίς να περιλαμβάνουν την εκπαίδευση των εργαζομένων στα πλοία που ανανέωσαν ή εξέδωσαν καινούργια πιστοποιητικά επάρκειας και/ή συμμετέχουν σε εσωτερικά γυμνάσια που πραγματοποιούνται στα πλοία.

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 Εργαζομένου.
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 την περίοδο 2016-2018, λόγω αναθεώρησης του συστήματος αξιολόγησης.



5. Επιτεύγματα 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6% (μέχρι το 2020).	75%	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 2019).	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 (μέχρι το 2019).	0%	Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	2019
Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών (μέχρι το 2020).	0%	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 (μέχρι το 2019).	0%	Να επικαιροποιήσουμε τις περιγραφές θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.	2019
Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων (μέχρι το 2019).	0%		
Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά (μέχρι το 2019).	0%	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.	100%		
Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	75%		
Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά τους εργαζομένους στα γραφεία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	100%	Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά τους νέους εργαζομένους στα γραφεία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2019
Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας (μέχρι το 2019).	0%	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

8.307

ταξίδια το χρόνο

49

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

824.757

κλήσεις σε τηλεφωνικές
γραμμές εξυπηρέτησης
πελατών

982

ερωτηματολόγια
στα πλοία

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.

262.444

μέλη στο πρόγραμμα
Πιστότητας και Επιβράβευσης
seasmiles

ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου
των Ηνωμένων Εθνών

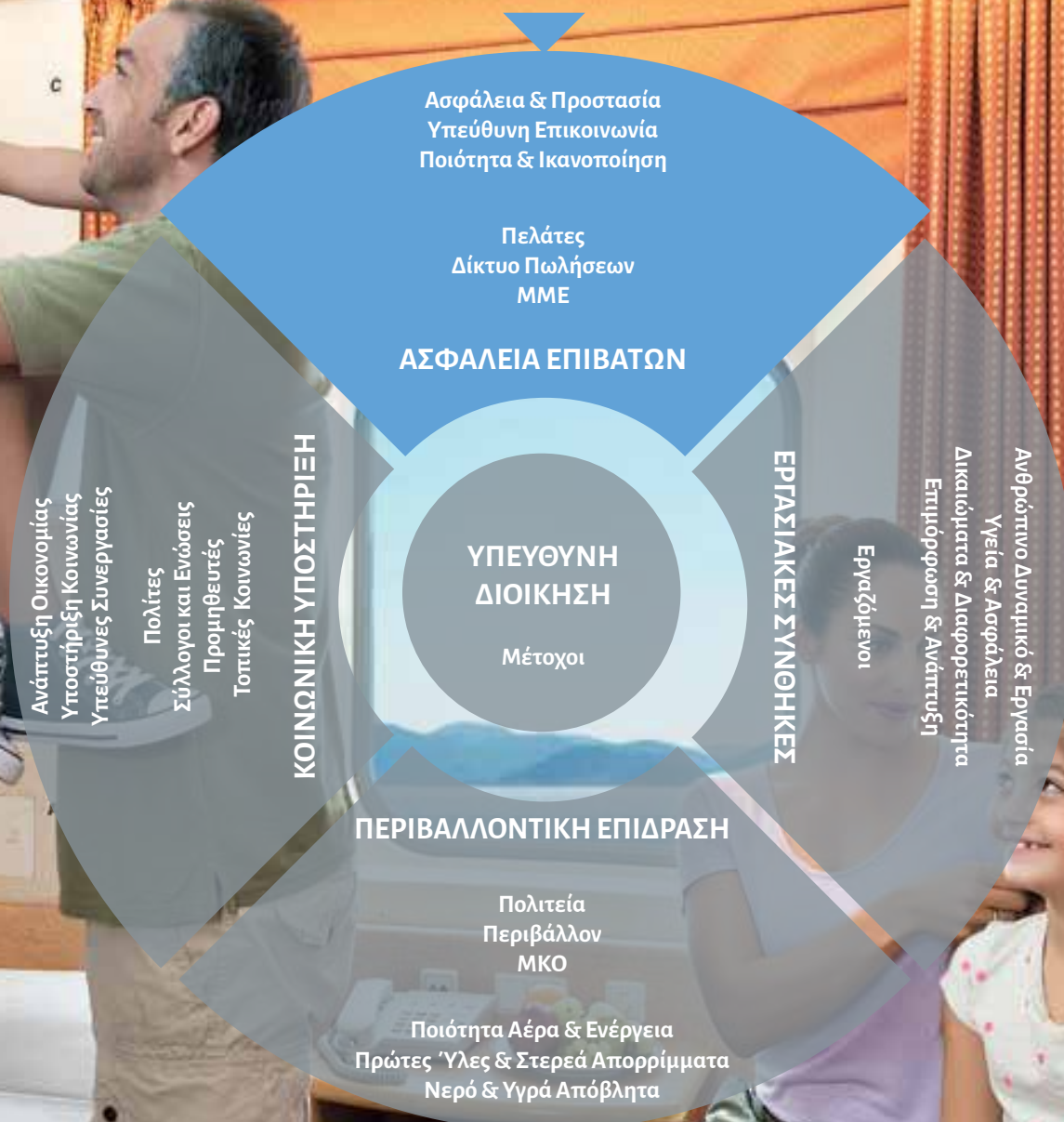
/7/ Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις
/8/ Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

ΠΕΤΥΧΑΜΕ

- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.
- Δεχτήκαμε 49 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- Συντηρούμε 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 4,9 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 3 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 130.000 λήψεις.

- Αποστείλαμε 851 ενημερώσεις στα πλοία μας για την εξυπηρέτηση επιβατών με μειωμένη κινητικότητα.
- Αποστείλαμε 2.411 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, εκ των οποίων 17 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες.
- Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 3,82 με άριστα το 5.

- Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries στο 61,8% και της Hellenic Seaways στο 89,5% των προγραμματισμένων δρομολογίων.
- Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 8,2%.



1. Ασφάλεια και Προστασία

Κριτήρια Επιλογής Εταιρείας



Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 1.050 άτομα το 2018, η εμπιστοσύνη για την εταιρεία αποτελεί το 3^ο πιο σημαντικό κριτήριο επιλογής ναυτιλιακής εταιρείας για τους κατοίκους της Αττικής και το 2^ο πιο σημαντικό κριτήριο για τους κατοίκους των νησιών, με το ποσοστό όσων το επιλέγουν μεταξύ των τριών σημαντικότερων κριτηρίων να ανέρχεται σε **35,7%** και **25,1%** αντίστοιχα.

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 2018.
- Έχουμε συστήσει Επιτροπή Ασφαλείας σε κάθε πλοίο για την εξέταση και αξιολόγηση θεμάτων υγείας και ασφαλείας.
- Εκπαιδύουμε 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 εκπαιδύουμε 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 σημάσεις 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries 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.

Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:

- Έκλεισε εξωδικαστικά μέσω συμβιβασμού μία περίπτωση τραυματισμού επιβάτη εντός πλοίου το 2016.
- Εκδόθηκαν απαλλακτικές αποφάσεις σε δύο ποινικές διαδικασίες κατά εταιρείας του Ομίλου και προσηθέντων αυτής για τραυματισμό επιβατών εντός πλοίου το 2015 και το 2016, καθώς και σε υπόθεση έκδοσης υπεράριθμων εισιτηρίων το 2013.
- Απερρίφθησαν από τα αρμόδια δικαστικά όργανα δύο αγωγές για τραυματισμούς επιβατών εντός πλοίων το 2013 και 2015.
- Αναμένονται να συζητηθούν εντός του 2019:
 - Τρεις αγωγές για τραυματισμό επιβατών εντός πλοίων το 2012, 2016 και 2017.
 - Μία ανακριτική διαδικασία για τραυματισμό επαγγελματία οδηγού από οδηγό φορτηγού κατά τη διαδικασία φόρτωσης οχημάτων σε πλοίο το 2016.

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, ενώ επιπλέον έχουμε δημιουργήσει αναπληρωματική Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών.

Μέσα στο 2018, πραγματοποιήθηκε συνάντηση της Ομάδας Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών για τη διεξαγωγή εσωτερικού γυμνασίου στο πλοίο Νήσος Ρόδος με θέμα την αντιμετώπιση πυρκαγιάς.

Αντιμετώπιση Μολυσματικών / Μεταδιδόμενων Ασθενειών



Σύμφωνα με διαδικασία που έχουμε καθορίσει για την αντιμετώπιση επικίνδυνων μολυσματικών / μεταδιδόμενων ασθενειών και τα σχετικά εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούμε κατά περίπτωση σε κάθε πλοίο των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, 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 και σακούλες απόρριψης μολυσματικών υλικών). 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 2018, δεν αναφέρθηκε κάποιο περιστατικό ασθενούς με επικίνδυνη μολυσματική / μεταδιδόμενη ασθένεια.

Αντιμετώπιση Εξαφάνισης Ατόμου εν πλω



Κάθε πλοίο των Blue Star Ferries και Superfast Ferries έχει καθορίσει Σχέδιο Αντιμετώπισης Αγνοούμενου (ΣΑΑ), σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι κάποιος επιβάτης αγνοείται εν πλω. 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 2018:

- Αναφέρθηκε ένα περιστατικό εξαφάνισης επιβάτη στο πλοίο Νήσος Ρόδος εν πλω, χωρίς να έχουν εντοπιστεί τα ίχνη του μέχρι σήμερα, παρά τις σχετικές έρευνες των λιμενικών αρχών.
- Αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2019 ανακριτική διαδικασία για εξαφάνιση ατόμου από το πλοίο Blue Horizon εν πλω το 2015, η σωρός του οποίου μετέπειτα εντοπίστηκε και ταυτοποιήθηκε.
- Ανταποκριθήκαμε άμεσα και συμμετείχαμε στις έρευνες των λιμενικών αρχών για τον εντοπισμό επιβάτη του πλοίου Blue Star Naxos που έδωσε τέλος στη ζωή του πηδώντας από το κατάστρωμα του πλοίου 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 αντίστοιχα, 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 από τον ABS (American Bureau of Shipping) για τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries και από την LRQA (Lloyd's Register Quality Assurance) για τα πλοία της Hellenic Seaways, 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 2018, όπως και το 2017.



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 2018, όπως και το 2017.
- Πραγματοποιήθηκαν 141 επιθεωρήσεις από τον ανάδοχο μέσα στο 2018 σε χώρους ενδιαφέροντός του, όπως κουζίνες και μπαρ, χωρίς να υπάρξουν ευρήματα ή απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες, όπως και το 2017.

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 προβάνουμε 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 49 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 προσθέσαμε 4 καμπίνες ανά πλοίο σε δύο ακόμα πλοία το 2017. Οι 'PURE CABINS' αντιστοιχούν στο 2,3% των συνολικών καμπινών που διαθέτουν τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, ενώ το 1% του συνόλου όσων ταξιδεύουν σε καμπίνες σε αυτά τα πλοία επιλέγει τις 'PURE CABINS', 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.



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 μαγαφωνικών 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

	2016	2017	2018
Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	4.642	5.027	5.078
Γραμμές εξωτερικού (αριθμός)	525	291	382
Γραμμές εσωτερικού (αριθμός)	4.117	4.736	4.696
Αποζημιώσεις για αποσκευές και άλλες ζημιές (€)	33.777	52.438	32.937
Αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων (€)	45.080	45.461	57.800

Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:

- Απορρίφθηκε μία αγωγή για απώλεια αποσκευής σε πλοίο το 2014.
- Αναμένονται να συζητηθούν εντός του 2019:
 - Τρεις αγωγές λόγω πρόκλησης ζημιών σε οχήματα στα γκαράζ πλοίων κατά τη διαδικασία φορτοεκφόρτωσης.
 - Μία αγωγή λόγω καθυστέρησης στην παράδοση μεταφερόμενου Ι.Χ. οχήματος.

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 και αποστείλει για ανακύκλωση περισσότερες από 80 συσκευές μέσα στο 2018.



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:

- Στο πλαίσιο της εισαγωγής του νέου Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GDPR):
 - Έχουμε δημιουργήσει Ομάδα Έργου για την ορθή και αποτελεσματική ανταπόκρισή μας αναφορικά με την προστασία των φυσικών προσώπων σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και Ομάδα Προστασίας Δεδομένων για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής του Κανονισμού και τη συμμόρφωσή μας με τις απαιτήσεις του.
 - Πραγματοποιήσαμε σχετική εκπαίδευση και αποστείλαμε ενημερωτικό εγχειρίδιο για τον νέο Κανονισμό μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία, ενώ παράλληλα αναρτήσαμε σχετικό ενημερωτικό έντυπο στους πίνακες ανακοινώσεων των εργαζομένων σε όλα τα πλοία μας.
 - Συντάξαμε νέες πολιτικές και διαδικασίες για τη συμμόρφωσή μας με τις νέες απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων, όπως την Πολιτική Εκπαίδευσης των Εργαζομένων σε θέματα του Κανονισμού GDPR και τη διαδικασία Διαχείρισης Παραβίασης Προσωπικών Δεδομένων / Αντιμετώπισης Περιστατικών Παραβίασης Προσωπικών Δεδομένων.
 - Συνάψαμε σύμβαση με εξειδικευμένη δικηγορική εταιρεία για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα συμμόρφωσης με τον Κανονισμό.
 - Συνάψαμε σύμβαση ασφαλιστικής κάλυψης κατά των κυβερνοεπιθέσεων.
 - Διανείμαμε σχετικό ενημερωτικό έντυπο στα πλοία μας στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.
 - Αποστείλαμε ενημερωτική ηλεκτρονική αλληλογραφία εγγραφής/απεγγραφής στους πελάτες του προγράμματος Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles.
 - Αποστείλαμε πρόσθετη πράξη επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τη συμμόρφωση των συνεργατών μας με τον Κανονισμό GDPR.



- Πιστοποιηθήκαμε κατά το πρότυπο PCI DSS SAQ D v3.2.1 (Payment Card Industry – Data Security Standard) αναφορικά με τις μεθόδους, πρακτικές και διαδικασίες ασφαλείας που εφαρμόζουμε για τον ασφαλή χειρισμό, επεξεργασία και αποθήκευση των δεδομένων των κατόχων καρτών (συμπεριλαμβανομένης της πρόληψης, ανίχνευσης και αντίδρασης σε παραβιάσεις και κλοπές δεδομένων των κατόχων καρτών), κατόπιν σχετικής επιθεώρησης και αξιολόγησης μέσα στο 2018.
- 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.
- Έχουμε αναπτύξει Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας για τις εμπορικές δραστηριότητές μας, ο οποίος πρόκειται να ενσωματωθεί στις μελλοντικές συμβάσεις μας.
- Αποφεύγουμε τη χρήση κειμένων, ήχων ή εικόνων που διακινδυνεύουν στερεότυπα.

- Οι Διευθύνσεις Marketing και Πωλήσεων ελέγχουν την ορθότητα των μηνυμάτων και διαφημίσεων προϊόντων και υπηρεσιών μας.
- Έχουμε διαμορφώσει τις ιστοσελίδες των Blue Star Ferries και 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.

Υπεύθυνη Επικοινωνία



Προκειμένου να διασφαλίσουμε την υπεύθυνη διαφημιστική προβολή των ενεργειών marketing που εφαρμόζουμε, έχουμε ενσωματώσει στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και στον Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας τη συμμόρφωσή μας με τις αρχές και τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας, η τήρηση των οποίων είναι δεσμευτική και για τις συνεργαζόμενες διαφημιστικές εταιρείες.



Επιπλέον, αναφέρουμε στις ιστοσελίδες των Blue Star Ferries, Hellenic Seaways και 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 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 4,9 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 3 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 130.000 λήψεις



Επιπλέον, για την AML συντηρούμε μία εταιρική ιστοσελίδα και διαχειριζόμαστε μία εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα, με πάνω από 89.500 μοναδικούς χρήστες και 8.900 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 2018:

- Υλοποιήσαμε 6 κοινωνικά και περιβαλλοντικά ενημερωτικά μηνύματα σε κάθε πλοίο των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, 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.
- Ενημερώσαμε με ειδική αφίσα στην ελληνική και αγγλική γλώσσα τους επιβάτες που ταξιδεύουν με κατοικίδιο για την υπεύθυνη στάση απέναντι στους άλλους επιβάτες και στο πλοίο.



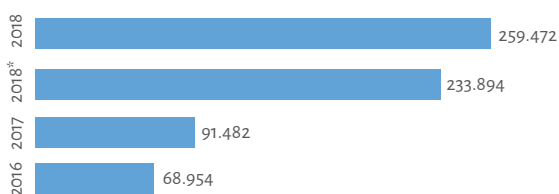
Φροντίζουμε για την έγκαιρη επικοινωνία

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 και www.hellenicseaways.gr.
- 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)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

3. Ποιότητα και Ικανοποίηση

Κριτήρια Επιλογής Εταιρείας

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 500 άτομα στην Αττική το 2018, η τιμή του εισιτηρίου αποτελεί το 2^ο πιο σημαντικό κριτήριο επιλογής ναυτιλιακής εταιρείας, με το ποσοστό όσων το επιλέγουν μεταξύ των τριών σημαντικότερων κριτηρίων να ανέρχεται στο **51,7%**.

Αναγνωρισιμότητα

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 1.050 άτομα το 2018, οι Blue Star Ferries, Hellenic Seaways και Superfast Ferries είναι οι 1^η, 4^η και 5^η αντίστοιχα ναυτιλιακές εταιρείες σε αναγνωρισιμότητα.

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 Ι.Χ., σε καμπίνες, σε συνταξιούχους NAT και Λιμενικού Σώματος, σε συνδυαστικά δρομολόγια εσωτερικού και εξωτερικού, σε Αξιοματικούς και σπλίτες).
- 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 τρίτη συνεχή χρονιά κατά τη διάρκεια του 2018 να ανταποκριθούμε ουσιαστικά στην αναστροφή του αρνητικού κλίματος και στην ενίσχυση της τουριστικής κίνησης. Για το λόγο αυτό, προσφέραμε έκπτωση 30% σε 1.499 ατομικά εισιτήρια και 367 εισιτήρια Ι.Χ. 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 ανεξαιρέτα 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 όλες τις εγκαταστάσεις και πλοία μας (εξαιρουμένων των τύπων πλοίων Flying Cat και Flying Dolphin).
- Δεν χρεώνουμε επιπλέον τις καμπίνες ΑΜΕΑ 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 ΑΜΕΑ, 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 26 νέους χώρους διαμονής κατοικιδίων σε 2 πλοία.

Αποστείλαμε 851 ενημερώσεις στα πλοία μας για την εξυπηρέτηση επιβατών με μειωμένη κινητικότητα

Αποστείλαμε 2.411 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, εκ των οποίων 17 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες

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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries αντίστοιχα. Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμες, η Υποδοχή παρέχει χωρίς επιπλέον χρέωση τις ειδικά διακοσμημένες καμπίνες για τους μικρούς μας επιβάτες.



Καινοτομίες για την Εξυπηρέτηση Επιβατών ✓

Καθώς επιδιώκουμε την ανάπτυξη νέων λύσεων για την εξυπηρέτηση των επιβατών μας, με σκοπό να βελτιώνουμε συνεχώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών:

- Έχουμε ξεκινήσει την εφαρμογή ηλεκτρονικού εισιτηρίου (e-ticket) στις γραμμές της Κρήτης και Αδριατικής.
- Έχουμε σχεδιάσει το Blue Star Delos για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των επιβατών μας ειδικά για τη γραμμή στην οποία δραστηριοποιείται και έχουμε εισάγει:
 - Φαρδύτερη σκάλα επιβίβασης/αποβίβασης με κυλιόμενη κλίμακα, αντί δύο κλιμακοστασίων 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.



'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, έχουμε πιστοποιήσει τα πλοία Blue Star 2, Blue Galaxy και 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 γαρίδες 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.



Όπου κι αν πάμε,
στηρίζουμε τον τόπο μας.

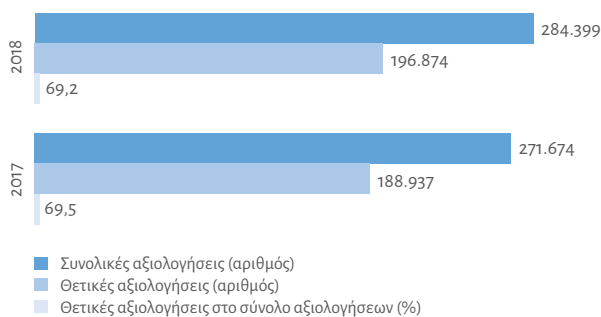
Ακούμε τους πελάτες μας

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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries για αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.



Αξιολογήσεις στα Πλοία*



- Συνολικές αξιολογήσεις (αριθμός)
- Θετικές αξιολογήσεις (αριθμός)
- Θετικές αξιολογήσεις στο σύνολο αξιολογήσεων (%)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 3,82 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries έχουν ελεύθερη και δωρεάν πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή (φορητό υπολογιστή, smartphone ή tablet) μέσω του WiFi δικτύου του πλοίου 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

Πιθανή Χρήση Εταιρείας



Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 1.050 άτομα το 2018, το **84%** και **58%** των κατοίκων της Αττικής θα επέλεγαν ή θα σκέφτονταν πολύ σοβαρά την επιλογή των Blue Star Ferries και Hellenic Seaways αντίστοιχα για ελληνικούς προορισμούς, με τα αντίστοιχα ποσοστά για τους κατοίκους των νησιών να ανέρχονται σε **88%** και **48%**. Παράλληλα, το **69%** των κατοίκων της Αττικής θα επέλεγαν ή θα σκέφτονταν πολύ σοβαρά την επιλογή της Superfast Ferries για ταξίδι στην Ιταλία.

Αναγνωρίζουμε τη σημασία και την ευθύνη μας για αξιόπιστη και υπεύθυνη εξυπηρέτηση των πελατών μας για τη διασφάλιση της επιχειρηματικής μας επιτυχίας. Μέσα στο 2018:

- Δεχτήκαμε πάνω από 824.500 κλήσεις σε όλες τις εταιρικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (συμπεριλαμβανομένων και των μη απαντημένων κλήσεων), ανταποκρινόμενοι στο 89,3% των εισερχόμενων κλήσεων.
- Μειώσαμε τις αναπάντητες κλήσεις από το Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 53,3%.
- Αποστείλαμε 1.987 απαντήσεις σε παράπονα πελατών σχετικά με πληροφορίες για προϊόντα ή υπηρεσίες (π.χ. σήμανση, τιμολόγηση) και χρήση προϊόντων ή υπηρεσιών (π.χ. χαρακτηριστικά), χωρίς κάποιο από αυτά να αφορούν προωθητικές δραστηριότητες (π.χ. marketing, διαφήμιση, πωλήσεις) και χωρίς να συμπεριλαμβάνονται σχετικά μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις.

Εξυπηρέτηση Πελατών

	2016	2017	2018
Απαντητικές επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	726	619	1.987
Γραμμές εξωτερικού	137	120	176
Γραμμές εσωτερικού	589	499	1.811
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	190	179	143
Γραμμές εξωτερικού	40	27	47
Γραμμές εσωτερικού	150	152	96
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	945	878	982
Συνολικές κλήσεις σε γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (αριθμός)	MA	548.977	824.757
Κλήσεις στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (αριθμός)	107.123	66.318	66.846*
Κλήσεις στο Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων Πελατών (αριθμός)	176.456	162.813	232.583*
Κλήσεις στο Τμήμα Online Κρατήσεων Πελατών (αριθμός)	MA	12.315	15.162*
Κλήσεις στο Τμήμα Πιστότητας (αριθμός)	MA	49.728	59.382*
Κλήσεις στο Τμήμα Διαχείρισης Πλάνων Επιβατών Εσωτερικού/Εξωτερικού (αριθμός)	MA	194.999	141.156*
Κλήσεις στο Τμήμα Διαχείρισης Πλάνων Φορτίου Εσωτερικού/Εξωτερικού (αριθμός)	MA	62.804	64.405*

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις κλήσεις πελατών των Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
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 ώρα 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 2018, υπήρξαν:

- 59 δρομολόγια πλοίων με καθυστέρηση άφιξης, με τους επιβάτες να αποζημιώνονται πλήρως βάσει των δικαιωμάτων τους, ενώ ενεργήσαμε πέραν των υποχρεώσεών μας που αναφέρονται στη Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Επιβατών και προσφέραμε επιπλέον παροχές και αποζημιώσεις σε 643 περιπτώσεις αποζημιώσεων επιβατών.
- Δύο αγωγές επιβατών με αξίωση αποζημίωσης λόγω καθυστέρησης δρομολογίου, οι οποίες αναμένονται να συζητηθούν εντός του 2019.

Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries στο 61,8% και της Hellenic Seaways στο 89,5% 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 εξαργγυώσουν για μελλοντικά ταξίδια και αγορά γευμάτων και ποτών. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2018 εγκαταστήσαμε Infokiosks σε όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries όπου πρόκειται να εγκαταστήσουμε ειδικό πρόγραμμα για την online εγγραφή στο seasmiles, έκδοση πλαστικής κάρτας για τα υπάρχοντα μέλη και τα νέα μέλη της Μπλε βαθμίδας, καθώς και την πληροφόρηση πόντων των μελών.

Μέλη Προγράμματος seasmiles



Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 8,2%



4. Επιτεύγματα 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17% (μέχρι το 2020).	75%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17%.	2020
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 και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	75%	Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2019
Να μειώσουμε περαιτέρω τις αναπάντητες κλήσεις από το Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων κατά 50%.	100%		
Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 90%.	50%	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 90%.	2019
Να αυξήσουμε την επικοινωνία με τους πελάτες μας μέσω SMS κατά 5%.	100%	Να αυξήσουμε την επικοινωνία μέσω SMS για έγκαιρη προσέλευση στο λιμάνι του Πειραιά και τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων κατά 5%.	2019
Να επισημοποιήσουμε την Πολιτική Υπεύθυνης Επικοινωνίας μας.	100%		
Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	75%	Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	2019
Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης ενδεχόμενων ανακλήσεων προϊόντων ή υπηρεσιών από αναδόχους εξαιτίας πιθανών θεμάτων υγείας και ασφάλειας (μέχρι το 2019).	0%	Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης ενδεχόμενων ανακλήσεων προϊόντων ή υπηρεσιών από αναδόχους εξαιτίας πιθανών θεμάτων υγείας και ασφάλειας.	2019
		Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways.	2019
		Να εγκαταστήσουμε Infokiosks για το πρόγραμμα seasmiles σε 8 πλοία της Hellenic Seaways.	2019



www.superfast.com

SUPERFAST

VIII. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιορίζουμε την Περιβαλλοντική μας
Επίδραση



ΕΙΜΑΣΤΕ

€2,1

εκατ. περιβαλλοντικές επενδύσεις

13.791

TJ συνολική κατανάλωση ενέργειας

4.380

KWh παραγωγή ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές

1,06

εκατ. τόνοι eCO₂

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.

118.896

kgf συνολική κατανάλωση χαρτιού

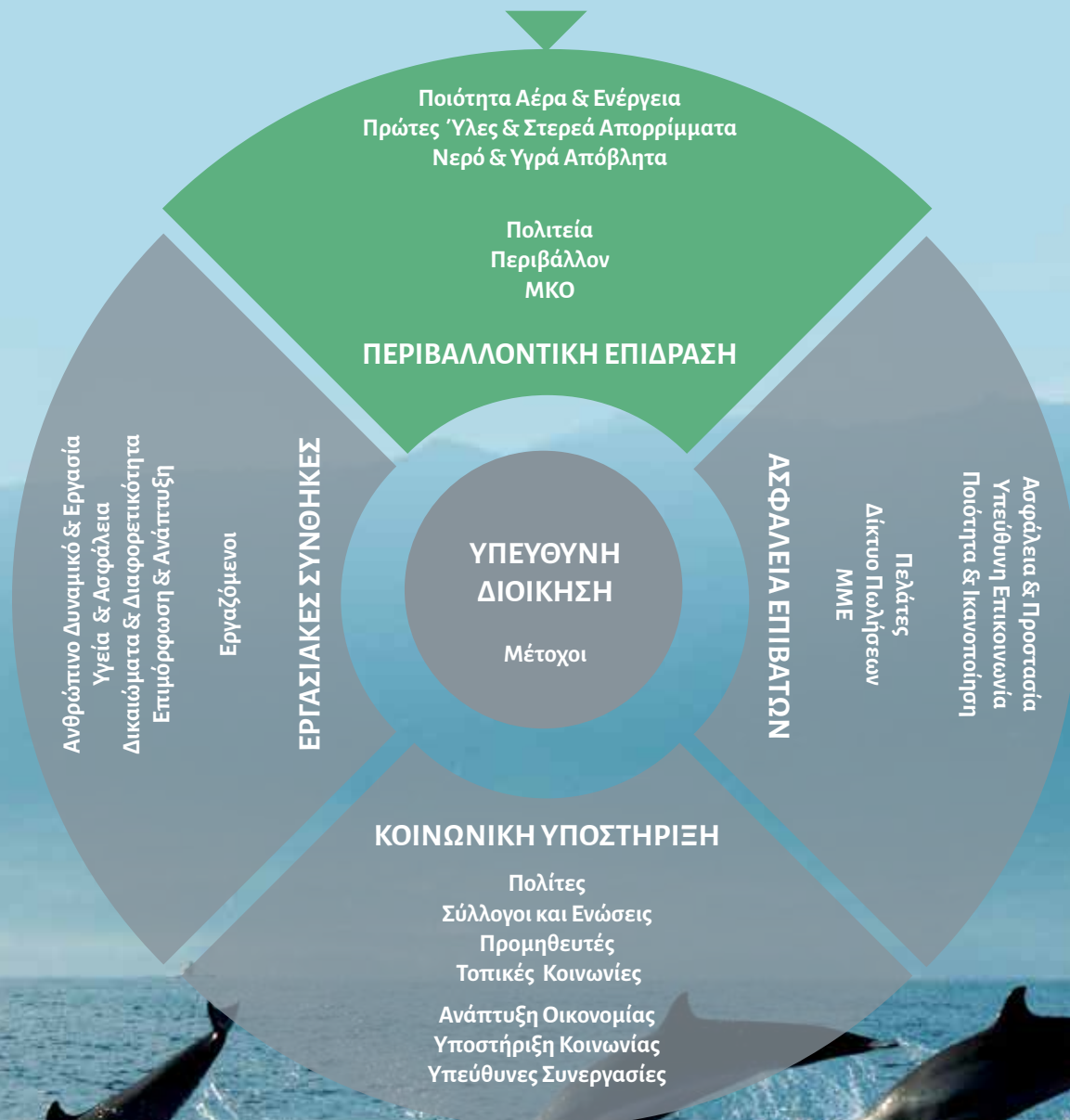
ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

- 17/ Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις
- 18/ Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας
- 19/ Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών

ΠΕΤΥΧΑΜΕ

- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.
- Ενημερώσαμε το 70% των εργαζομένων στα γραφεία για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.
- Το 80% των οθονών και 40% 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 τη συνολική ποσότητα ψυκτικών υγρών που χρησιμοποιήσαμε στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 29,6%.
- Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 13,3%.
- Ενημερώσαμε πάνω από 1,2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.
- Χρησιμοποιήσαμε 28,1% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
- Χρησιμοποιήσαμε 69,8% ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία.
- Μειώσαμε τη χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 15,2%.
- Μειώσαμε τη συνολική χρήση χαρτιού στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 12,5%.
- Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 153 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.



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 στα πλοία μας το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001 και έχουμε πιστοποιήσει όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries και το 60% των πλοίων Hellenic Seaways (9 πλοία) κατά ISO 14001.
- Υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που υποβάλλαμε Σχέδια Παρακολούθησης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα για όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries και έχουμε πιστοποιήσει 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 πιστοποιήσει δύο πλοία μας με το πιστοποιητικό προστασίας περιβάλλοντος 'Green Star' από νηογνώμονα του εξωτερικού για τη διασφάλιση της πρόληψης ρύπανσης από όλες τις λειτουργίες τους, όπως εκπαίδευση των πληρωμάτων σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.
- Έχουμε εφοδιάσει όλα τα πλοία μας στα δρομολόγια εξωτερικού με πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης.
- Απαιτούμε πιστοποιητικό μη χρήσης αμιάντου από τους προμηθευτές μας.
- Συζητούμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος κατά τη διάρκεια των αντίστοιχων συναντήσεων της Επιτροπής Ασφάλειας κάθε πλοίου των Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
- 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 2018, υλοποιήσαμε εκπαιδεύσεις μέσω εξωτερικού φορέα σε 3 εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, με συνολική διάρκεια 28 ώρες, σε σχέση με 2 εργαζομένους και 32 ώρες το 2017.
- Έχουμε ορίσει εβδομαδιαίο πρόγραμμα εκπαιδεύσεων και γυμνασίων για τους εργαζομένους σε όλα τα πλοία μας, με στόχο την αποτροπή περιστατικών θαλάσσιας μόλυνσης (π.χ. ρύπανση), αλλά και την προετοιμασία τους για την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση σχετικών περιστατικών.
- Έχουμε ενημερώσει όλους τους εργαζομένους των γραφείων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries σε θέματα ανακύκλωσης υλικών μέσω σχετικών επιστολών.
- Έχουμε ορίσει εργαζόμενο για την παρακολούθηση κινδύνων λόγω κλιματικής αλλαγής και αναζήτησης πιθανών περιοχών για υλοποίηση ενεργειών εξοικονόμησης ενέργειας, ο οποίος υποβάλει σχετική αναφορά τουλάχιστον ετησίως ή όποτε κρίνεται απαραίτητο.

Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας



Ενημερώσαμε το 70% των εργαζομένων στα γραφεία για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος

Μέσα στο 2018:

- Επενδύσαμε πάνω από €2,1 εκατ. σε προγράμματα των Blue Star Ferries και Superfast Ferries 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).
- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό ή ατύχημα με περιβαλλοντικές επιπτώσεις.
- Εκδόθηκε απαλλακτική απόφαση σε μία καταγγελία επιβάτη για δήθεν πρόκληση ατμοσφαιρικής ρύπανσης το 2018.
- Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις, αναμένονται να συζητηθούν εντός του 2019:
 - Μία προσφυγή κατά της επιβολής προστίμων συνολικού ύψους €62.151 από το Κεντρικό Λιμεναρχείο Πειραιά και το Κεντρικό Λιμεναρχείο Ίου λόγω περιορισμένης ρύπανσης που προκλήθηκε από το πλοίο Blue Star Patmos το 2017.
 - Ποινική υπόθεση για περιστατικό περιορισμένης ρύπανσης που προκλήθηκε από το πλοίο Artemis το 2016.

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 κυριότερες εκ των οποίων 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 2017* (GJ)	Κατανάλωση Ενέργειας 2017 (tn eCO ₂)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2017	Κατανάλωση 2018*	Κατανάλωση Ενέργειας 2018	Κλιματικό Αποτύπωμα 2018 (tn eCO ₂)
Scope 1						
Πετρέλαιο (πλοία)	243.832 tn	9.821.683	760.016	340.610 tn	13.783.552	1.064.011
Πετρέλαιο MGO	7.855 tn	335.409	25.183	36.396 tn	1.554.109	116.686
Πετρέλαιο LSHFO	194.549 tn	7.820.869	605.826	263.457 tn	10.590.971	820.405
Πετρέλαιο HFO	41.428 tn	1.665.405	129.007	40.758 tn	1.638.472	126.920
Πετρέλαιο θέρμανσης (γραφεία)	3.200 lt	1.015	8,6	9.500 lt	3.013	25,4
Πετρέλαιο κίνησης (γραφεία)	1.200 lt	44	3,2	0	0	0
Βενζίνη κίνησης (εταιρικά οχήματα)	MA	MA	MA	6.121 lt	223	16,2
Scope 2						
Ηλεκτρική Ενέργεια (γραφεία)	1.331.453 KWh	4.793	892,1	1.252.448 KWh	4.509	839,1
ΣΥΝΟΛΟ		9.827.535	760.920		13.791.276	1.064.890

* Τα στοιχεία πλοίων αναφέρονται σε όλα τα πλοία που διαχειριστήκαμε μέσα στο έτος και τα στοιχεία γραφείων και εταιρικών οχημάτων αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries. 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, Βενζίνη κίνησης), IEA - CO₂ Emissions from Fuel Combustion 2016 edition 1 (Ηλεκτρική Ενέργεια)
MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

Για τη διαχείριση του κλιματικού μας αποτυπώματος και την αποδοτικότερη κατανάλωση ενέργειας, η οποία ανήλθε σε 8,3 GJ ανά διανυθέν ναυτικό μίλι από τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries:

- Έχουμε εγκαταστήσει αντιηλιακές μεμβράνες στο ισόγειο και στον ημιώροφο των γραφείων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
- Έχουμε εγκαταστήσει συστήματα ηλιακής απορρόφησης σε επιλεγμένα σημεία στα γραφεία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης.
- Έχουμε εισάγει αυτοματισμούς στο σύστημα BMS στα γραφεία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
- 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.
- Χρησιμοποιήσαμε ειδικά υφαλοχρώματα σιλικόνης χαμηλής αντίστασης στα Blue Star Patmos και Flying Cat 6 για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμου.
- Ρυθμίζουμε ηλεκτρικές συσκευές (όπως ψυγεία και καταψύξεις) σε βέλτιστα επίπεδα χρήσης και λειτουργίας βάσει νομοθεσίας και εγχειριδίων χρήσης.

- 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'.
- Προμηθευόμαστε και εγκαθιστούμε στα πλοία μας αποκλειστικά διαφημιστικές πινακίδες τύπου LED.
- Επεκτείνουμε τον υπολογισμό των επιπτώσεων του εταιρικού στόλου οχημάτων μας, με τη συνολική απόσταση που διανύθηκε από τα οχήματα των Blue Star Ferries και Superfast Ferries να ανέρχεται στα 78.360 χλμ., ενώ η μέση κατανάλωση των οχημάτων ανήλθε σε 6,2 lt/100 χλμ.


Το 80% των οθονών και 40% 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 2018 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 2.935 kg διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.

Παραγωγή Ηλεκτρικής Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές



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, καθώς και στο πρόγραμμα MareBonus.

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 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.
- 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.
- Το MareBonus αποτελεί πρόγραμμα του Υπουργείου Μεταφορών της Ιταλίας και διαχειρίζεται από την RAM Spa για την ενίσχυση της μεταφοράς φορτηγών οχημάτων με πλοία μεταξύ ιταλικών λιμένων, με στόχο τη μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης στις εθνικές οδούς και της ατμοσφαιρικής ρύπανσης.

Επιπλέον, από το 2016 έχουμε υπογράψει μνημόνιο συνεργασίας (MOU) με τη Δημόσια Επιχείρηση Αερίου (ΔΕΠΑ) και συνεχίζουμε τη συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών 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 για το σχεδιασμό νέου τύπου πλοίων, με βάση τα συμπεράσματα που θα προκύψουν.

Μειώνουμε την επίδραση στη στιβάδα του όζοντος

Κτήρια/Πλοία: Κατά τις εργασίες συντήρησης των γραφείων και των πλοίων, συνεργαζόμαστε με προμηθευτές που δεν χρησιμοποιούν ως ψυκτικό μέσο υγρά με σημαντική επίδραση στη στιβάδα του όζοντος (όπως το R22), αλλά αποκλειστικά 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.

Παράλληλα, αναπληρώνουμε τις ποσότητες ψυκτικών υγρών και καταψεστικών στα γραφεία και στα πλοία (που αναπτόφευκτα 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 2018, η συνολική κατανάλωση ψυκτικών υγρών στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 2.309 kgr, σε σχέση με 3.278 kgr το 2017.

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

Μειώσαμε τη συνολική ποσότητα ψυκτικών υγρών που χρησιμοποιήσαμε στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 29,6%

Ψυκτικά Υγρά και CO₂

Υγρά	2016		2017		2018	
	Αποθήκευση (kgr)	Κατανάλωση (kgr)	Αποθήκευση (kgr)	Κατανάλωση (kgr)	Αποθήκευση (kgr)	Κατανάλωση (kgr)
Διοξείδιο του άνθρακα (CO ₂)*	33.797	0	49.678	0	86.884	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	3.124,5	9.394	3.278	9.394	2.309
ΣΥΝΟΛΟ	43.243,2	3.124,5	59.072	3.278	96.278	2.309

* Οι αποθηκευμένες ποσότητες αφορούν στο CO₂ που χρησιμοποιείται στα καταψεστικά συστήματα. Η ποσότητα για το 2017 και το 2018 περιλαμβάνει επιπλέον το αποθηκευμένο CO₂ σε μπουκάλιας ενεργοποίησης σωστικών.

** Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.



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 (LSHF0), όταν τα πλοία κινούνται σε ευρωπαϊκά ύδατα.
- Χρησιμοποιούμε μηχανήματα που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας σχετικά με τις εκπομπές διοξειδίων αζώτου (NOx) 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).
- Έχουμε ξεκινήσει μελέτη σκοπιμότητας για τοποθέτηση συστημάτων καθαρισμού καυσαερίων σε 5 πλοία μας, προκειμένου να μειώσουμε περαιτέρω τις εκπομπές οξειδίων του θείου (SOx) από τα καυσαερίά τους.
- Προχωρούμε στη λήψη διορθωτικών μέτρων, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο.

Μείωση Αέριων Ρύπων

Μέσα στο 2018, υπήρξαμε η πρώτη και μοναδική μέχρι σήμερα ναυτιλιακή εταιρεία στις γραμμές Αδριατικής που αποδεχτήκαμε και υπογράψαμε την εθελοντική συμφωνία 'Ancona Blue Agreement' που πρότείνει η Λιμενική Αρχή και η Κεντρική Διοίκηση Λιμένων Αδριατικής για την περαιτέρω μείωση των αέριων ρύπων στην ατμόσφαιρα από την χρήση ναυτιλιακών καυσίμων, η εφαρμογή της οποίας ξεκίνησε στο τέλος του έτους. Η συμφωνία περιλαμβάνει μέτρα που ξεπερνούν τις απαιτήσεις της εφαρμοζόμενης σχετικής νομοθεσίας, όπως:

- Τη χρήση καυσίμου περιεκτικότητας 0,1% σε θείο από τη φάση προσέγγισης του πλοίου στο λιμάνι έως και την ολοκλήρωση της αναχώρησης του πλοίου.
- Συγκεκριμένες τεχνικές οδηγίες προς τα πληρώματα των πλοίων αναφορικά με την ασφαλή εναλλαγή καυσίμων για την απρόσκοπτη λειτουργία των μηχανών.

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.

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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries να σβήνουν τα φώτα όταν δεν είναι απαραίτητη η χρήση τους.



Μείωση Κατανάλωσης Πλαστικών Σακουλών

Καθώς ενθαρρύνουμε την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων μας με ιδέες για την προστασία του περιβάλλοντος, υλοποιούμε 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.

Συγκεκριμένα, από το 2017 έχουμε μοιράσει σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries 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. Λόγω της ενοποίησης της Hellenic Seaways στον Όμιλο, οι εργαζόμενοι στα γραφεία της Hellenic Seaways δεν συμμετείχαν το 2018 στην πρωτοβουλία αυτή.



Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 13,3%

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, www.hellenicseaways.gr 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδική σήμανση σε όλες τις καμπίνες των πλοίων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, η οποία προτρέπει τους επιβάτες να κλείνουν τα φώτα όταν δεν χρησιμοποιούνται.

<>

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

- 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 & Interrail Pass και έχουμε δημιουργήσει το δικό μας Interrail Greek Islands Pass 5 προορισμών που προσφέρει 5 δωρεάν ταξίδια στις γραμμές εσωτερικού των Blue Star Ferries και Hellenic Seaways στους κατόχους σιδηροδρομικούς επιβάτες.
- Προβάλλουμε ενημερώσεις στις θόνες των πλοίων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries για την πρόληψη των δασικών πυρκαγιών, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.



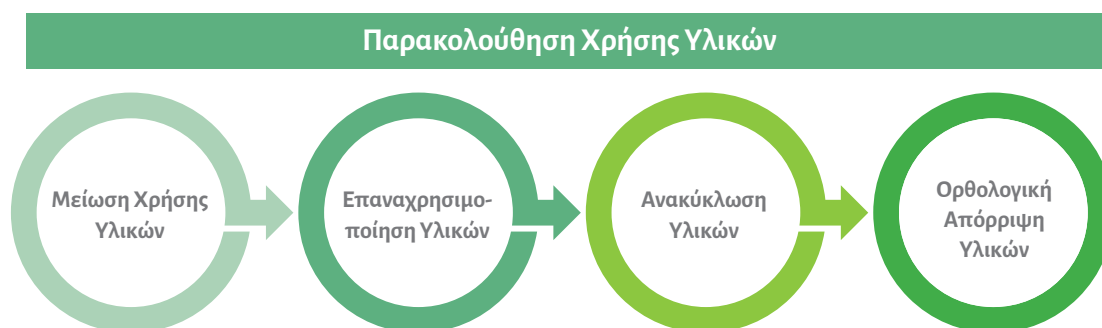
2. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα

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



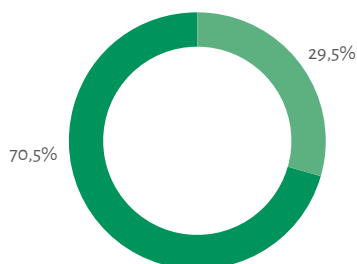
Μειώνουμε τη χρήση υλικών

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 αναλώσιμών τους ανακυκλώνεται και ανακατασκευάζεται. Αξίζει να σημειωθεί ότι:
 - Το συνολικό ποσοστό του ανακυκλωμένου ή πιστοποιημένου χαρτιού και ανακυκλωμένων toners/μελανοδοχείων που χρησιμοποιήσαμε στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 28,1% και 72,9% αντίστοιχα, σε σχέση με 24,4% και 79,3% αντίστοιχα το 2017.
 - Με εξαίρεση τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού και toners/μελανοδοχείων, δεν χρησιμοποιούμε άλλα ανακυκλωμένα υλικά.
- Προμηθευόμαστε ανακατασκευασμένο (refurbished) ηλεκτρονικό εξοπλισμό, με τις σχετικές προμήθειες για τα γραφεία και τα πλοία μέσα στο 2018 να περιλαμβάνουν 190 προσωπικούς υπολογιστές, 19 φορητούς υπολογιστές, 35 τηλεφωνικές συσκευές, 16 διακομιστές (servers), 1 ικρίωμα διακομιστή (rack), 140 σκληρούς δίσκους, 17 συσκευές αποθήκευσης, 53 οθόνες υπολογιστών και 18 μνήμες για διακομιστές.
- 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, προκειμένου να αποφεύγεται αλόγιστη χρήση τους, ενώ εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στα πλοία στην ορθή χρήση τους.

Χρησιμοποιήσαμε 28,1% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries

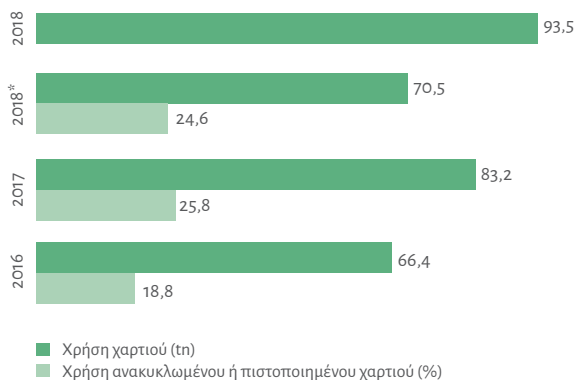
Χρήση Χαρτιού για Εκτυπώσεις



- Χαρτί με <70% ανακυκλωμένο περιεχόμενο
- Χαρτί με >70% ανακυκλωμένο περιεχόμενο

Χρησιμοποιήσαμε 69,8% ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία

Χρήση Χαρτιού για Εμπορικούς Σκοπούς



* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

Μειώσαμε τη χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 15,2%



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. Μέσα στο 2018, επαναχρησιμοποιήσαμε συνολικά 42.700 σεντόνια, μαξιλαροθήκες, παπλωματοθήκες και πετσέτες.

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	2017		2018	
	Κατανάλωση	Ανακύκλωση	Κατανάλωση	Ανακύκλωση
Χαρτί	100.761,3 kgr	570 kgr*	118.896 kgr	3.970 kgr**
Toners/μελανοδοχεία εκτυπωτών/φραξ/ φωτοτυπικών	1.524 τεμάχια (εκ των οποίων 1.209 ανακυκλωμένα)	79 τεμάχια	1.819 τεμάχια (εκ των οποίων 1.270 ανακυκλωμένα)	752 τεμάχια**
Μπαταρίες οικιακής χρήσης	353 kgr	25 kgr	289,2 kgr	54 kgr**
Μπαταρίες πλοίων	4.482 kgr	4.482 kgr	13.523 kgr**	9.723 kgr**
Μπαταρίες UPS	3.663,6 kgr (σε χρήση) 7,9 kgr (κατανάλωση)	7,9 kgr	3.663,6 kgr (σε χρήση) 490,3 kgr (κατανάλωση)	490,3 kgr
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (υπολογιστές, εκτυπωτές κ.λπ.)/ηλεκτρολογικό υλικό και λαμπτήρες	226 τεμάχια 27.934 λαμπτήρες (558 kgr)	24 τεμάχια από γραφεία 7,4 m ³ από πλοία	782 τεμάχια 18.781 λαμπτήρες	21,1 m ³ ηλεκτρονικού εξοπλισμού (152 τεμάχια) 12,2 m ³ λαμπτήρες
Μαγειρικά έλαια	48.380 lt	28 m ³ από πλοία	75.565 lt	37,7 m ³ από πλοία
Λιπαντικά	1.580.414 lt	286,3 m ³	2.397.160 lt	493,3 m ³
Φαρμακευτικά σκευάσματα	9.715 τεμάχια	321 τεμάχια από πλοία	6.603 τεμάχια	743 τεμάχια από πλοία
Χημικές ουσίες	130.230 lt	MA204.891 lt	MA	

* Λόγω τεχνικών λόγων, η ποσότητα ανακύκλωσης χαρτιού αναφέρεται στο διάστημα τέλος Οκτωβρίου έως και Δεκέμβριο 2017.

** Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

Μειώσαμε τη συνολική χρήση χαρτιού στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 12,5%

Επικίνδυνα απόβλητα: Το σύνολο των 6.973 m³ υγρών και στερεών επικίνδυνων αποβλήτων που συλλέξαμε το 2018 (όπως απόβλητα που περιέχουν πετρέλαιο ή υδράργυρο, λιπαντικά και βιοαποικοδομήσιμα απόβλητα κουζίνας και χώρων ενδιάτισης), διατέθηκαν σε εξειδικευμένες εταιρείες διαχείρισης επικίνδυνων υλικών, οι οποίες τηρούν αυστηρές προδιαγραφές για την επεξεργασία τους με ασφαλή για το περιβάλλον μέθοδο, χωρίς να υπάρξουν ποσότητες επικίνδυνων αποβλήτων που μεταφέρθηκαν στο εξωτερικό.

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

- Έχουμε ξεκινήσει διαδικασία επανασχεδιασμού της διαχείρισης όλων των απορριμμάτων που παράγονται από τις δραστηριότητές μας.
- Έχουμε τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης στα γραφεία και στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries 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.

Ανακύκλωση Χαρτιού

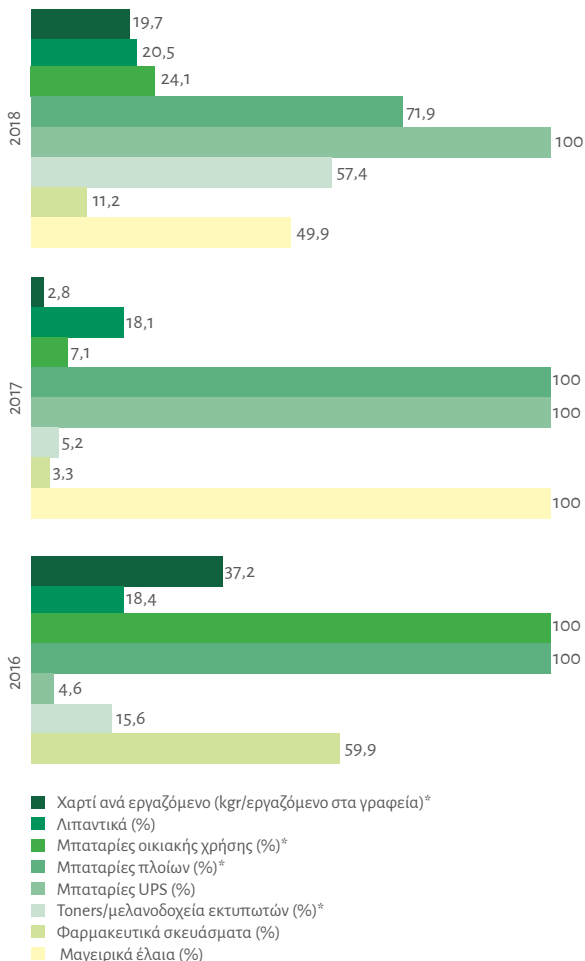
Η ανακύκλωση χαρτιού συνεισφέρει σημαντικά στη μείωση της κατανάλωσης πρώτων υλών και ενέργειας, καθώς ένας τόνος ανακυκλωμένου χαρτί που χρησιμοποιείται έναντι αντίστοιχης ποσότητας μη ανακυκλωμένου χαρτιού:

- 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.



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

Ανακύκλωση Υλικών



* Τα στοιχεία για το 2018 αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

Χορηγία Δράσεων Ανακύκλωσης

Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας υποστήριξης, αποτελούμε τον κύριο χορηγό του Δήμου Λειψών και του Δήμου Πάτμου 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 2018, η συνολική ποσότητα υλικών που μεταφέραμε δωρεάν με τα πλοία μας για τον Δήμο Λειψών και τον Δήμο Πάτμου προς ανακύκλωση (όπως χαρτί, πλαστικό, γυαλί, αλουμίνιο και κονσέρβες) ανήλθε σε 153,5 τόνους.

Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 153 τόνους υλικών προς ανακύκλωση

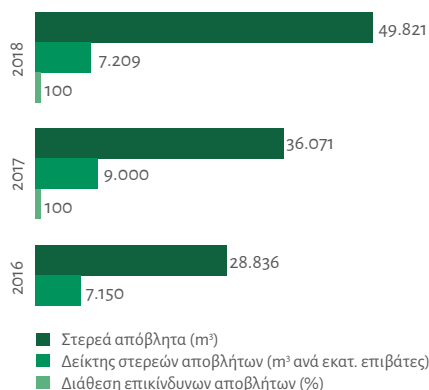


Διαχειριζόμαστε ορθολογικά τα στερεά απόβλητα

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 σημάνσεις υπενθύμισης 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries μετά από ταξίδι σε ευκολίες υποδοχής ξηράς από αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας, με τη σχετική ποσότητα μέσα στο 2018 να ανέρχεται σε 38.501 m³, εκ των οποίων το 1% ανακυκλώθηκε και το 99% κατέληξε σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων, χωρίς να υπάρξουν ποσότητες στερεών αποβλήτων που μεταφέρθηκαν στο εξωτερικό.

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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries 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 πειστικά 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 στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries για την υπεύθυνη χρήση του νερού στους χώρους διαμονής, υγιεινής και εστίασης, με τον δείκτη κατανάλωσης νερού για τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries και την Hellenic Seaways να ανέρχεται σε 0,0347 και 0,025 m³/επιβάτη αντίστοιχα το 2018.
- Εκπαιδευούμε 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 2018, δεν υπήρξε καμία σημαντική διαρροή για οποιοδήποτε υλικό (π.χ. διαρροή πετρελαίου ή χημικών ουσιών) και κανένα περιστατικό θαλάσσιας ρύπανσης.



Νερό

	2016	2017	2018*
Κατανάλωση νερού (m ³)	215.967	237.255	205.690
Πλοία	214.125	235.331	203.733
Γραφεία	1.842	1.924	1.957
Προέλευση νερού (%)			
Δημόσια δίκτυα ύδρευσης	64,7 (139.792 m ³)	59,2 (140.365 m ³)	72,4 (148.985 m ³)
Θαλασσινό νερό	35,3 (76.175 m ³)	40,8 (96.890 m ³)	27,6 (56.705 m ³)

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση νερού στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 13,3%



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 κουζίνες 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 2018.

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.

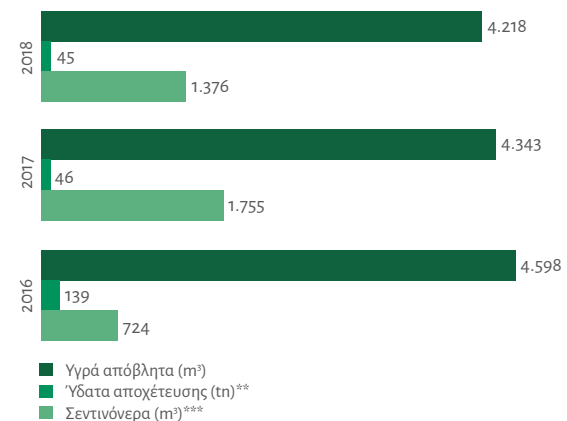


Διαχειριζόμαστε τα υγρά απόβλητα

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.

Υγρά Απόβλητα*



* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

** Οι ποσότητες υδάτων αποχέτευσης αφορούν τις περιπτώσεις όπου τα πλοία είναι σε δεξαμενισμό ή πραγματοποιείται συντήρηση/καθαρισμός του δικτύου αποχέτευσης.

*** Οι ποσότητες σεντινόνερων αφορούν τις περιπτώσεις όπου παραδίδονται σε ευκολίες υποδοχής ξηράς από 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 διατάραξής 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 τριβουτυλο-κασσίτερος (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 2018, υπήρξε μία αγωγή για πρόκληση ζημίας σε σκάφος εξαιτίας κυματισμού, η οποία αναμένεται να συζητηθεί εντός του 2019.



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 2018 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34% (μέχρι το 2020).	25%	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.	100%		
Να συμπεριλάβουμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος ως προδιαγραφές στο στάδιο σχεδιασμού των προϊόντων και υπηρεσιών μας (π.χ. πλοία) (μέχρι το 2019).	75%	Να συμπεριλάβουμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος ως προδιαγραφές στο στάδιο σχεδιασμού των προϊόντων και υπηρεσιών μας (π.χ. πλοία).	2019
Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS (μέχρι το 2019).	0%	Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS.	2019
Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα ανακύκλωσης (μέχρι το 2019).	50%	Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος (π.χ. ανακύκλωση, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και τεχνολογίες).	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% (μέχρι το 2019).	100%		
Να δημιουργήσουμε ένα Eurail/Interrail Greek Islands Pass για 5 προορισμούς στην Ελλάδα (μέχρι το 2019).	50%	Να δημιουργήσουμε ένα Eurail/Interrail Greek Islands Pass για 5 προορισμούς στην Ελλάδα.	2019

ΙΧ. ΣΥΝΟΨΗ

1. Σχετικά με τον Απολογισμό

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί τον 1ο^ο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδει ο Όμιλος Attica. 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 ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- Αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2018-31/12/2018 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς).
- Αφορά σε όλες τις δραστηριότητες του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (Attica Group), δηλαδή την παροχή υπηρεσιών θαλασίων 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 τριετία 2016-2018 για όλους τους ποσοτικούς δείκτες.
- Περιέχει στοιχεία από άμεση μέτρηση, ενώ όπου γίνεται εκτίμηση ή τα στοιχεία έχουν αναθεωρηθεί σε σχέση με τον προηγούμενο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017, αυτό αναφέρεται ρητά.
- Περιέχει στοιχεία που αφορούν όλο τον Όμιλο Attica, ενώ όπου τα στοιχεία αφορούν μόνο τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries (χωρίς δηλαδή την Hellenic Seaways) ή μόνο την Africa Morocco Links (AML), αυτό αναφέρεται ρητά.
- Τα στοιχεία που παρουσιάζονται έχουν συλλεχτεί 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 την 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.



Θέμα Προβληματισμού

Επισημαίνονται θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος και διαλόγου.



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 (www.stream-eu.com)



Γιώτα Κρασσακοπούλου
General Counsel Director Legal & Corporate Affairs

Χριστίνα Γρηγορά
Brand Marketing Manager Domestic lines

Γεωργία Κοκαλιάρη
Recruiting & Training Manager

Νικόλαος Μερκούρης
Internal Auditor of Management Systems

Δημήτριος Ρόγγας
Team Member Accounts Payable

100%	= ολοκλήρωση
75%	= υπό ολοκλήρωση
50%	= πρόοδος
25%	= εκτός πλάνου
0%	= μη επίτευξη

2. Περιληπτικά Στοιχεία

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	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).	25%	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).	75%	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).	25%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 25% (μέχρι το 2020).
Στόχοι στον Απολογισμό (αριθμός)	33	55	42	Να αναπτύξουμε Στρατηγική και Σχέδιο Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 με βάση ποσοτική αξιολόγηση και στοχοποίηση.	100%	
				Να ενσωματώσουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη Συνολική Στρατηγική του Ομίλου.	50%	Να ενσωματώσουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη Συνολική Στρατηγική του Ομίλου (μέχρι το 2020).
				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).	0%	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.

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΔΙΟΙΚΗΣΗ						
				Να αναπτύξουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.	0%	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 2019).	25%	Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
				Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της.	100%	
Δημοσιοποιήσεις GRI στον Απολογισμό (αριθμός, πλήρης + μερική κάλυψη)	58 + 14	56 + 18	66 + 18			
Ποσοτικοί δείκτες στον Απολογισμό (αριθμός)	200	210	225		Αυξήσαμε κατά 7% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό.	
				Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.	0%	Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2021).
				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.	100%	
Περιστατικά παραβάσεων βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς (αριθμός)	0	0	0		Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.	

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΔΙΟΙΚΗΣΗ						
				Να υλοποιήσουμε εκπαιδύσεις ή ενημερώσεις στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.	Έχουμε επικοινωνήσει Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας. 100%	
Εργαζόμενοι στα γραφεία που ενημερώθηκαν για διαδικασίες κατά της διαφθοράς (%)	100	MA	100	Να συντάξουμε Κώδικα Καταπολέμησης της Διαφθοράς.	Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς. 100%	
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)	0	0	0*		Δεχτήκαμε 82 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries, 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.	
				Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα (μέχρι το 2020).	0%	Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα (μέχρι το 2020).
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 συμβάλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας.				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 10% (μέχρι το 2020).	75%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 10% (μέχρι το 2020).

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΚΟΙΝΩΝΙΑ						
				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 180% (μέχρι το 2020).	0%	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. €)	268,61	271,54	365,4		Διανείμαμε πάνω από €569 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €91,6 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €71,3 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €59,3 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €20,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €196,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €2,2 εκατ. σε κοινωνία (για εκπτώτικα εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €128 εκατ. σε επενδύσεις.	
Κέρδη μετά από φόρους (εκατ. €)	20,25	1,25	17,27			
Κόστος εργαζομένων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	60,59	61,61	91,6			
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	145,1	130,75	196,6			
Επενδύσεις (εκατ. €)	4,06	7,18	128			
Εκπαίδευση εργαζομένων του δικτύου πωλήσεων (ώρες)	1.584	248	1.920	Να αυξήσουμε τις ώρες εκπαίδευσης του δικτύου πωλήσεων κατά 5%.	Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων του δικτύου πωλήσεων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries που εκπαιδεύσαμε κατά 16,6% και υπερτετραπλασιάσαμε τη συνολική διάρκεια εκπαίδευσης. 100%	
Κοινωνική συνεισφορά (€)	1.398.436	1.599.360	2.224.319		Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών δράσεων μέσω των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 14,7%.	
				Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	100%	Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΚΟΙΝΩΝΙΑ						
				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 47% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες. 100%	
				Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 5 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας.	Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε. 100%	Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 2 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας (μέχρι το 2020).
Εκπαιδευτικά εισιτήρια (αριθμός)	44.747	48.052	75.322		Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε μέσω των Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 11,8%.	
Εθελοντές εργαζόμενοι (αριθμός)	121	165	170	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.
Μονάδες αίματος από προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας (αριθμός)	68	70	113		Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 251 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.	
Επισκέπτες μαθητές-φοιτητές (αριθμός)	866	739	1.290		Δεχτήκαμε 1.290 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα πλοία μας.	
					Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 83 σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού.	
Προμηθευτές (αριθμός)	1.202	1.110	1.451	Να ενοποιήσουμε/επανεξετάσουμε τις διάφορες διαδικασίες προμηθειών ανά Διεύθυνση και να συντάξουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.	75%	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).	75%	Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.
				Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.	75%	Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.
				Να συμπεριλάβουμε συμβατικές ρήτρες για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε συμβάσεις με σημαντικούς προμηθευτές (μέχρι το 2019).	0%	

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΚΟΙΝΩΝΙΑ						
				Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στα κριτήρια επιλογής προμηθευτών (μέχρι το 2019).	75%	Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στα κριτήρια επιλογής προμηθευτών.
Δαπάνες αγορών από εγχώριους προμηθευτές (%)	90,4	92,9	90,7		Διατηρήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές πάνω από 90%.	
Δαπάνες αγορών από μικρομεσαίους προμηθευτές (%)	MA	89,2	28,7		Διαθέσαμε το 28,7% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 250 εργαζομένους).	
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ						
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.				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6% (μέχρι το 2020).	75%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6% (μέχρι το 2020).
Εργαζόμενοι (αριθμός, γραφεία + πλοία)	191 + 1.151	201 + 1.004	286 + 1.537		Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.	
				Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων (μέχρι το 2019).	0%	
					Δεν παρουσιάστηκε καμία καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Γυναίκες στο σύνολο εργαζομένων (%)	11,5	13,3	15,5			
Γυναίκες σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	4,7	4,9	4,2			

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ						
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.	100%	
Περιστατικά διακρίσεων (αριθμός)	0	0	0			
Εργαζόμενοι με κατώτατο μισθό ίσο ή υψηλότερο του καθορισμένου νόμιμου βασικού μισθού ή συλλογικής σύμβασης (%)	100	100	100			
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες)	5.964	5.221	7.057*		Αυξήσαμε τον αριθμό εργαζομένων που εκπαιδεύσαμε και τις ώρες εκπαίδευσης στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 124,6% και 35,1% αντίστοιχα.	
				Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	75%	
				Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά τους εργαζομένους στα γραφεία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	100%	Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά τους νέους εργαζομένους στα γραφεία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.
				Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά (μέχρι το 2019).	0%	Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.
				Να υλοποιήσουμε το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Δεξιοτήτων σε 20 εργαζομένους όλων των ιεραρχικών επιπέδων (μέχρι το 2019).	0%	Να επικαιροποιήσουμε τις περιγραφές θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.
Εργαζόμενοι που έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού (%)	82,8	100	100		Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.	

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ						
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)	19	14	32			
				Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ. τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας (μέχρι το 2019).	0%	Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ. τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας.
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	19	12	27			
Δείκτης τραυματισμών (δείκτης)	1,07	0,78	1,47*			
Εργαζόμενοι που αξιολογήθηκαν (% , γραφεία / πλοία)	0 / 100	0 / 100	0 / 100	Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης (μέχρι το 2019).	0%	Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης.
				Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου (μέχρι το 2019).	0%	Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.
				Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών (μέχρι το 2020).	0%	Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών (μέχρι το 2020).

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	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).	75%	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 ασφάλειας επιβατών (%)	100	100	100		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Αξιολόγηση πλοίων στο πλαίσιο του 'Mystery Passenger' (% γραμμές εσωτερικού / γραμμές εξωτερικού)	81 / 79	-	-			
				Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	75%	Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
Επιθεωρήσεις από τοπικές αρχές για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων (αριθμός)	59	45	49		Δεχτήκαμε 49 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)	4.642	5.027	5.078			
Αποζημιώσεις για φθορές/ ζημιές οχημάτων (€)	45.080	45.461	57.800			
Περιστατικά μη συμμόρφωσης σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας (αριθμός)	0	0	0	Να επισημοποιήσουμε την Πολιτική Υπεύθυνης Επικοινωνίας μας.	100%	
				Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	75%	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).	0%	Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης ενδεχόμενων ανακλήσεων προϊόντων ή υπηρεσιών από αναδόχους εξαιτίας πιθανών θεμάτων υγείας και ασφάλειας.

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΠΕΛΑΤΕΣ						
Παράπονα για θέματα εμπιστευτικότητας (αριθμός)	0	0	0			
Καθυστερήσεις δρομολογίων (αριθμός)	15	9	59	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 90%.	Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries στο 61,8% και της Hellenic Seaways στο 89,5% των προγραμματισμένων δρομολογίων. 50%	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 90%.
Απαντητικές επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	726	619	1.987			
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	190	179	143			
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	945	878	982		Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 3,82 με άριστα το 5.	
Συνολικές κλήσεις σε γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (αριθμός)	MA	548.977	824.757			
				Να μειώσουμε περαιτέρω τις αναπάντητες κλήσεις από το Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων κατά 50%.	100%	
				Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM) (μέχρι το 2020).	0%	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).	0%	Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής) (μέχρι το 2020).
					Συντηρούμε 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 4,9 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 3 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 130.000 λήψεις.	
Απεσταλμένα ενημερωτικά μηνύματα (SMS) σε πελάτες (αριθμός)	68.954	91.482	259.472	Να αυξήσουμε την επικοινωνία με τους πελάτες μας μέσω SMS κατά 5%.	100%	Να αυξήσουμε την επικοινωνία μέσω SMS για έγκαιρη προσέλευση στο λιμάνι του Πειραιά και τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων κατά 5%.

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΠΕΛΑΤΕΣ						
					Αποστείλαμε 851 ενημερώσεις στα πλοία μας για την εξυπηρέτηση επιβατών με μειωμένη κινητικότητα.	
					Αποστείλαμε 2.411 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, εκ των οποίων 17 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες.	
Μέλη προγράμματος πιστότητας και επιβράβευσης (αριθμός)	199.673	242.483	262.444		Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 8,2%.	Να εγκαταστήσουμε Ipfokiosks για το πρόγραμμα seasmiles σε 8 πλοία της Hellenic Seaways.
						Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways.
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).	25%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34% (μέχρι το 2020).
Περιβαλλοντικές επενδύσεις (εκατ. €)	2,1	1,9	2,1*		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
				Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα ανακύκλωσης (μέχρι το 2019).	Ενημερώσαμε το 70% των εργαζομένων στα γραφεία για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος. 50%	Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος (π.χ ανακύκλωση, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και τεχνολογίες).
				Να δημιουργήσουμε ένα Eurail/Interrail Greek Islands Pass για 5 προορισμούς στην Ελλάδα (μέχρι το 2019).	50%	Να δημιουργήσουμε ένα Eurail/Interrail Greek Islands Pass για 5 προορισμούς στην Ελλάδα.

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ						
				Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης κινδύνων λόγω κλιματικής αλλαγής και αναζήτησης πιθανών περιοχών για υλοποίηση ενεργειών εξοικονόμησης ενέργειας.	100%	
					Ενημερώσαμε πάνω από 1,2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.	
Κατανάλωση ενέργειας (GJ)	9.533.156	9.827.535	13.791.276	Να συμπεριλάβουμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος ως προδιαγραφές στο στάδιο σχεδιασμού των προϊόντων και υπηρεσιών μας (π.χ. πλοία) (μέχρι το 2019).	75%	Να συμπεριλάβουμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος ως προδιαγραφές στο στάδιο σχεδιασμού των προϊόντων και υπηρεσιών μας (π.χ. πλοία).
				Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS (μέχρι το 2019).	0%	Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS.
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (KWh)	1.549.711	1.331.453	1.252.448*		Το 80% των οθονών και 40% 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).	0%	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)	2.844	2.935	2.935			
Συνολικές εκπομπές eCO ₂ (tn)	738.104	760.920	1.064.890			
Κατανάλωση ψυκτικών υγρών (kgr)	3.124,5	3.278	2.309*	Να μειώσουμε την κατανάλωση ψυκτικών υγρών κατά 2% (μέχρι το 2019).	Μειώσαμε τη συνολική ποσότητα ψυκτικών υγρών που χρησιμοποιήσαμε στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 29,6%. 100%	
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.	

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Μελλοντικός Στόχος
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ						
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (tn)	80,8	100,8	118,9		Μειώσαμε τη συνολική χρήση χαρτιού στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 12,5%.	
					Χρησιμοποιήσαμε 28,1% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.	
Χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς (tn)	66,4	83,2	93,5		Μειώσαμε τη χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 15,2%.	
					Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 13,3%.	
Ανακύκλωση toners/ μελανοδοχείων εκτυπωτών/φασξ/ φωτοτυπικών (τεμάχια)	249	79	752*		Χρησιμοποιήσαμε 69,8% ανακυκλωμένα toners/ μελανοδοχεία.	
Μεταφορά υλικών προς ανακύκλωση από δράσεις ανακύκλωσης (tn)	78	79	153		Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 153 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.	
Στερεά απόβλητα (m ³)	28.836	36.071	49.821			
Δείκτης στερεών αποβλήτων (m ³ ανά εκατ. επιβάτες)	7.150	9.000	7.209			
Κατανάλωση νερού (m ³)	215.967	237.255	205.690*		Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση νερού στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries κατά 13,3%.	
Υγρά απόβλητα (m ³)	4.598	4.343	4.218*			

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
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 Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου, των Πτυχών του ISO26000 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	V-3, VI-3	Π
Εργασιακά Πρότυπα			
3.	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	V-3, VI-3	Π
4.	Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	V-3, VI-3	Π
5.	Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	V-3, VI-3	Π
6.	Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	V-3, 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 της 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
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	VII-3, VIII-2,3
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-2,3, 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, VII-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, VIII-1	Π	
102-12	IV-2, VI-3, VII-1, VIII-1	Π	
102-13	IV-2	Π	
Στρατηγική			Ναι (Όμιλος)
102-14	I	Π	
102-15	I, IV-1	M	
Ηθική και Ακεραιότητα			Ναι (Όμιλος)
102-16	III-2, IV-1,2, VI-3, VII-2, VIII-1	Π	
102-17	IV-1	M	
Διακυβέρνηση			Ναι (Όμιλος)
102-18	IV-1	Π	
102-19	IV-2	M	
102-20	IV-2	Π	
102-21	IV-1	Π	
102-22	IV-1	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
102-23	IV-1	Π	
102-24	IV-1	Μ	
102-25	IV-1	Π	
102-26	IV-2	Μ	
102-27	IV-1,2	Μ	
102-28	IV-1	Μ	
102-30	IV-1	Μ	
102-32	IV-3	Π	
102-34	IV-1	Π	
102-35	IV-1	Μ	
102-36	IV-1	Μ	
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	V-1, IX-1	Π	
102-46	IV-3, IX-3	Π	
102-47	IV-3, IX-3	Π	
102-48	V-1,2, IX-1	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			Ναι (Όμιλος)
201-1	V-1	Π	
201-4	V-1	Π	
GRI 202: Παρουσία στην Αγορά 2016			Ναι (Όμιλος)
202-1	VI-3	Μ	
202-2	VI-1	Π	
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις 2016			Ναι (Όμιλος)
203-1	V-2	Μ	
203-2	V-2	Π	
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016			Ναι (Όμιλος)
204-1	V-3	Π	
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016			Ναι (Όμιλος)
205-2	IV-1	Μ	
205-3	IV-1	Π	
GRI 206: Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016			Ναι (Όμιλος)
206-1	IV-1	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
Περιβαλλοντικά Θέματα			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	IV-3, VIII-1-3, IX-3	Π	
103-2	VIII-1-3	Π	
103-3	IV-1,3, VIII-1-3	Π	
GRI 301: Υλικά 2016			
301-1	VIII-2	Π	Ναι (Όμιλος)
301-2	VIII-2	Π	
GRI 302: Ενέργεια 2016			
302-1	VIII-1	Π	Ναι (Όμιλος)
302-2	VIII-1	M	
302-3	VIII-1	M	
302-4	VIII-1	M	
GRI 303: Νερό 2016			
303-1	VIII-3	Π	Ναι (Όμιλος)
303-2	VIII-3	Π	
GRI 304: Βιοποικιλότητα 2016			
304-1	VIII-3	Π	Ναι (Όμιλος)
304-2	VIII-3	Π	
GRI 305: Εκπομπές 2016			
305-1	VIII-1	Π	Ναι (Όμιλος)
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			
306-2	VIII-2,3	M	Ναι (Όμιλος)
306-3	VIII-3	Π	
306-4	VIII-2	M	
GRI 307: Περιβαλλοντική Συμμόρφωση 2016			
307-1	IV-1, VIII-1	Π	Ναι (Όμιλος)
GRI 308: Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016			
308-2	V-3	Π	Ναι (Όμιλος)
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-1,3, V-2,3, VI-1-4, VII-1,2	Π	
GRI 401: Απασχόληση 2016			
401-1	VI-1	Π	Ναι (Όμιλος)
401-2	VI-3	Π	
401-3	VI-1	M	
GRI 402: Σχέσεις Εργαζομένων/Διοίκησης 2016			
402-1	VI-3	Π	Ναι (Όμιλος)
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2016			
403-1	VI-2	Π	Ναι (Όμιλος)
403-2	VI-2	Π	
403-3	VI-2	Π	
403-4	VI-2	Π	
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016			
404-1	VI-4	Π	Ναι (Όμιλος)
404-2	VI-4	M	
404-3	VI-4	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
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	IV-1	Π	
GRI 407: Ελευθερία του Συνεταιριζέσθαι 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	
GRI 410: Πρακτικές Ασφαλείας 2016			
410-1	V-2	Π	
GRI 411: Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών 2016			
411-1	-	ME	
GRI 412: Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων 2016			Ναι (Όμιλος)
412-1	VI-3	M	
412-2	VI-4	Π	
412-3	VI-3	Π	
GRI 413: Τοπικές Κοινότητες 2016			Ναι (Όμιλος)
413-2	V-2	Π	
GRI 414: Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016			Ναι (Όμιλος)
414-2	V-3	Π	
GRI 415: Δημόσια Πολιτική 2016			Ναι (Όμιλος)
415-1	IV-1	Π	
GRI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016			Ναι (Όμιλος)
416-1	VII-1	M	
416-2	IV-1, VII-1	Π	
GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016			Ναι (Όμιλος)
417-1	VII-2	Π	
417-2	IV-1	Π	
417-3	IV-1	Π	
GRI 418: Ιδιωτικότητα Πελατών 2016			Ναι (Όμιλος)
418-1	IV-1	Π	
GRI 419: Κοινωνικοοικονομική Συμμόρφωση 2016			
419-1	IV-1	Π	
Άλλα Θέματα (εκτός GRI)			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	IV-1,3, V-2,3, VI-1, VII-1-3, VIII-1-3, IX-3	Π	
103-2	IV-1, V-2,3, VI-1, VII-1-3, VIII-1-3	Π	
103-3	IV-1,3, V-2,3, VI-1, VII-1-3, VIII-1-3	Π	
Προϊόντα και Υπηρεσίες			Ναι (Όμιλος)
Πελάτες που ενημερώθηκαν για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (αριθμός, πρακτικές)	VII-1,2, VIII-1-3	Π	
Έλεγχοι και επιθεωρήσεις ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών (αριθμός, αποτελέσματα)	VII-1	Π	
Έρευνες και μέθοδοι ικανοποίησης πελατών (αποτελέσματα)	IV-3, VII-3	Π	
Μείωση τιμών προϊόντων και υπηρεσιών	VII-3	Π	
Προσωπικά αντικείμενα επιβατών που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός, αποζημιώσεις)	VII-1	Π	
Επιχειρησιακή Συνέχεια			Ναι (Όμιλος)
Προληπτική προσέγγιση αναφορικά με τη διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας	IV-1	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
Λειτουργία και Επιπτώσεις Πλοίων			Ναι (Όμιλος)
Προληπτική προσέγγιση αναφορικά με τα πρότυπα ασφάλειας πλοίων και συμμόρφωση	VII-1	Π	
Ατυχήματα στα πλοία (αριθμός, τύπος, αιτία, επιπτώσεις)	V-2, VII-1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην υπέρβαση της χωρητικότητας των πλοίων (αριθμός, αποτελέσματα)	IV-1, VII-1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις επιπτώσεις του κυματισμού των πλοίων σε παράκτιες περιοχές (αριθμός, αποτελέσματα)	IV-1, VIII-3	Π	
Υπεύθυνες Αγορές			Ναι (Όμιλος)
Μέσος χρόνος πληρωμών προμηθευτών	V-3	Π	
Αξιολόγηση προμηθευτών (ποσοστό, συχνότητα)	V-3	Π	
Διακοπή συνεργασίας με προμηθευτές (αριθμός, αιτία)	V-3	Π	
Περιβάλλον			Ναι (Όμιλος)
Αξία επενδύσεων σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος	VIII-1	Π	
Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος (αριθμός, διάρκεια)	VIII-1	Π	
Περιστατικά θαλάσσιας ρύπανσης (αριθμός, τύπος, αιτία, επιπτώσεις)	VIII-3	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην ηχητική όχληση (αριθμός, αποτελέσματα)	IV-1	Π	
Συνθήκες Εργασίας			Ναι (Όμιλος)
Ποσοστό εργαζομένων που έχουν ενημερωθεί για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας	VI-1	Π	
Εργαζόμενοι με υπερωριακή εργασία (ποσοστό, μέσος όρος)	VI-1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις πρακτικές εργασίας (αριθμός, αποτελέσματα)	IV-1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία (αριθμός, αποτελέσματα)	IV-1	Π	
Κοινωνία			Ναι (Όμιλος)
Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις	V-2	Π	
Αριθμός επισκεπτών μαθητών-φοιτητών	V-2	Π	



4. Ορολογία

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

Όρος	Αναφέρεται
«Απολογισμός»	Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018.
«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», «CO ₂ »	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 όσους 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.
«IMO»	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 CO ₂ », «eCO ₂ »	Στη μονάδα μέτρησης όλων των αερίων του θερμοκηπίου που συμβάλλουν στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (διοξείδιο του άνθρακα-CO ₂ , μεθάνιο-CH ₄ , υποξείδιο του αζώτου-N ₂ O, φθοριωμένοι υδρογονάνθρακες-HFCs, υπερφθοράνθρακες-PFC's, εξαφθοριούχο θείο-SF ₆), 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 ΑΤΤΙCΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (στην οποία αναφέρεται ο Απολογισμός αυτός).
«Σεντιόνερα»	Στο μίγμα νερού, λιπαντικών και καυσίμων που δημιουργείται κατά τη πλήση των μηχανών ή από τυχαίες διαρροές.



5. Έντυπο Αξιολόγησης

1. Σε ποια ομάδα Κοινωνικών Εταίρων ανήκετε;

- Εργαζόμενοι Μέτοχοι Πελάτες Δίκτυο Πωλήσεων Προμηθευτές
 Πολιτεία Σύλλογοι και Ενώσεις Τοπικές Κοινωνίες Πολίτες ΜΚΟ
 ΜΜΕ

Άλλη:

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 ισορροπία μεταξύ των εννοιημάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Περιέχονται 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 ανάγνωση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα κείμενα είναι κατανοητά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα ποσοτικά στοιχεία είναι πλήρη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι γραφικές απεικονίσεις είναι κατανοητές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Το εικαστικό 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: Οργανισμός:

Διεύθυνση: Τηλ./Fax:

E-mail:

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.





Ο Απολογισμός αυτός έχει τυπωθεί σε χαρτί Fedrigoni X-PER με οικολογικές πιστοποιήσεις Long Life ISO 9706, Acid Free, ECF, Heavy Metal Absence CE 94/62.



ATTICA GROUP
Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου
176 74 Αθήνα

www.attica-group.com