

με προορισμό εσάς



Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας

2015



 SUPERFAST FERRIES®

 Blue Star Ferries®



# 04

## I. Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

# 06

## II. Κυριότερα σημεία

# 08

## III. Ο Όμιλος Attica

- 1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας 9
- 2. Ο Όμιλος Attica 10

# 14

## IV. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

- 1. Εταιρική Διακυβέρνηση 16
- 2. Διοίκηση Υπευθυνότητας 19
- 3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι 22
- 4. Στόχοι 2016 27

# 28

## V. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- 1. Ανάπτυξη Οικονομίας 30
- 2. Υποστήριξη Κοινωνίας 31
- 3. Υπεύθυνες Συνεργασίες 34
- 4. Στόχοι 2016 35

# 36

## VI. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- 1. Ανθρώπινο Δυναμικό 38
- 2. Υγεία και Ασφάλεια 39
- 3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα 41
- 4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη 44
- 5. Στόχοι 2016 45

# 46

## VII. ΕΠΙΒΑΤΕΣ

- 1. Ασφάλεια και Προστασία 48
- 2. Υπεύθυνη Επικοινωνία 51
- 3. Ικανοποίηση 52
- 4. Στόχοι 2016 54

# 56

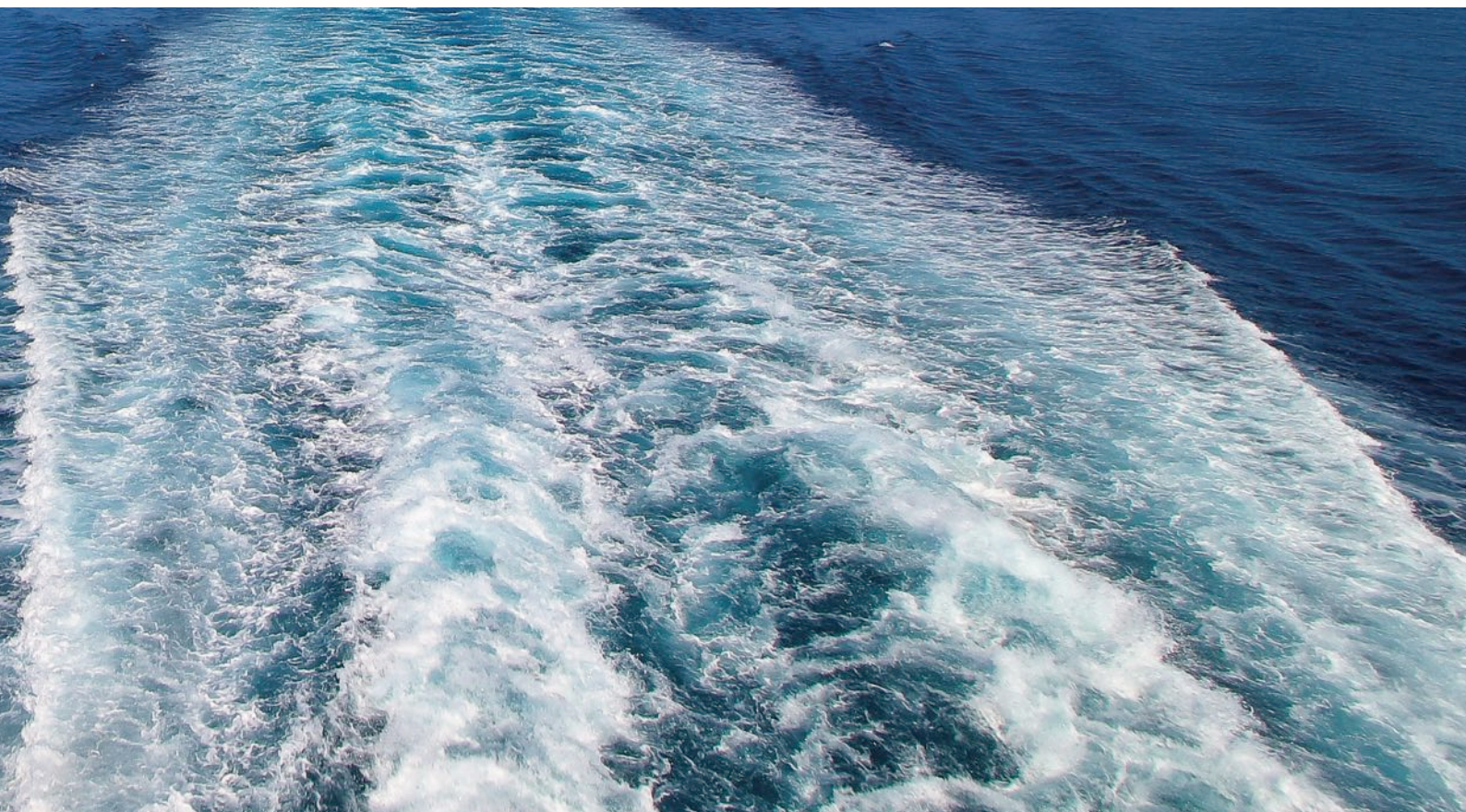
## VIII. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- 1. Ποιότητα Αέρα και Ενέργεια 58
- 2. Πρώτες Ύφες και Στερεά Απορρίμματα 61
- 3. Νερό και Υγρά Απόβλητα 64
- 4. Στόχοι 2016 65

# 66

## IX. Σύνοψη

- 1. Σχετικά με τον Απολογισμό 66
- 2. Περιληπτικά Στοιχεία 67
- 3. Πίνακες Οικουμενικού Συμφώνου, Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ISO26000 και GRI 73
- 4. Ορολογία 79
- 5. Έντυπο Αξιολόγησης 81



# Ι. ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ





## Αγαπητοί Αναγνώστες,

Μέσα στο σημερινό δύσκολο οικονομικό περιβάλλον στην Ελλάδα, ο αριθμός των επιβατών και οχημάτων που μετακινήθηκαν από τα λιμάνια της χώρας μειώθηκε σε σχέση με το 2014, παρά το γεγονός ότι παρατηρήθηκε αύξηση της τουριστικής κίνησης μέσα στο 2015.

Παρόλα αυτά, στον Όμιλο Attica συνεχίζουμε σταθερά και επιδιώκουμε συνεχώς την ανάπτυξη του κλάδου μας και της εγχώριας οικονομίας. Η επιτυχία μας ως οργανισμού που αναπτύσσεται διαρκώς συνδέεται άμεσα με την προσέγγισή μας ως προς την υπεύθυνη λειτουργία, η οποία παραμένει προτεραιότητα με την πεποίθηση ότι πρέπει να δημιουργούμε αξία, όχι μόνο για τους μετόχους μας, αλλά και για όλους τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Για το λόγο αυτό, υλοποιούμε τις δεσμεύσεις που έχουμε αναλάβει σε πέντε τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας: Διοίκηση, Κοινωνία, Εργαζόμενοι, Επιβάτες και Περιβάλλον.

Για τη **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. Ενδεικτικό της δέσμευσής μας στην υπεύθυνη λειτουργία, αποτελεί το γεγονός ότι έχουμε κοινοποιήσει σχετικούς Κώδικες Συμπεριφοράς σε όλους τους εργαζόμενούς μας.

Για τους **ΕΠΙΒΑΤΕΣ**, δεσμευόμαστε να προστατεύουμε την ασφάλεια και υγεία τους και να τους προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή ταξιδιωτική εμπειρία, ώστε να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες τους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Αναγνωρίζοντας την αδιαπραγμάτευτη υποχρέωσή μας για τη διασφάλιση της ασφάλειας και υγείας των επιβατών μας, πραγματοποιήθηκαν 87 επιθεωρήσεις πλοίων από Τοπικές Αρχές μόνο για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων στα πλοία μας.

Για το **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 αναπόφευκτες περιβαλλοντικές μας επιπτώσεις. Στο πλαίσιο της ανταπόκρισής μας στις περιβαλλοντικές προκλήσεις, επενδύσαμε περίπου €4,3 εκατ. σε προγράμματα για την προστασία του περιβάλλοντος.

Για την **ΚΟΙΝΩΝΙΑ**, επιδιώκουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη έχοντας κατά νου την ανάπτυξη της χώρας και των συνεργατών μας και την στήριξη των τοπικών κοινωνιών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας, ώστε να συμβάλλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας. Προτεραιότητα αποτέλεσε η πολίυπλευρη συνεισφορά μας προς το κοινωνικό σύνολο, αυξάνοντας τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά 30,3%.

Για τους **ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ**, δεσμευόμαστε να καλλιεργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και να προσφέρουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζόμενούς μας, ώστε να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης. Για το λόγο αυτό, απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.

Η φιλοσοφία μας, τα επιτεύγματά μας, αλλά και οι περιοχές για βελτίωση περιγράφονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015, ο οποίος έχει αναπτυχθεί ακολουθώντας τις κατευθυντήριες οδηγίες G4 του Global Reporting Initiative. Αναγνωρίζουμε ότι όλα τα παραπάνω δε θα πρέπει να μας εφησυχάζουν, καθώς υπάρχουν σημεία που πρέπει να εστιάσουμε προκειμένου να ανταποκριθούμε περαιτέρω στις ανάγκες και απαιτήσεις όλων των Κοινωνικών μας Εταίρων. Κλείνοντας, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνεισέφεραν, σε έναν δύσκολο για όλους χρόνο, να πετύχουμε τους επιχειρηματικούς μας στόχους, ακολουθώντας παράλληλα πιστά τις Αρχές μας.

Καλή ανάγνωση,

**Σπυρίδων Πασχάλης**

*Διευθύνων Σύμβουλος Attica Group*

# II. ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΣΗΜΕΙΑ

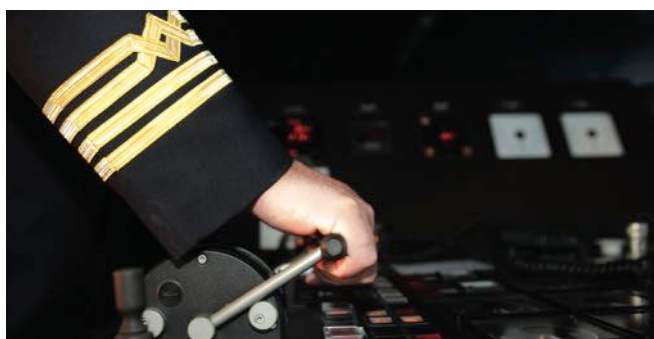
## ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΣΑ



**20 χρόνια** συνεχούς παρουσίας στις θάλασσές μας



Διαθέτουμε **13** υπερσύγχρονα πλοία



## ΔΙΟΙΚΗΣΗ



Έχουμε κοινοποιήσει Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο **100%** των εργαζομένων μας



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



Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** περιστατικό παράβασης Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς



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



Ενημερώσαμε **7** Διευθυντικά Στελέχη για θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού



Αυξήσαμε κατά **88,5%** τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά **60,8%** τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών



## ΚΟΙΝΩΝΙΑ



Αποδώσαμε πάνω από **€58,7** εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), **€56,2** εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ), **€15,6** εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), **€117,3** εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών) και **€1,1** εκατ. σε επενδύσεις



Εκπαίδευσαν **83** εργαζόμενους του δικτύου πωλήσεών μας, με συνολική διάρκεια **1.744** ώρες εκπαίδευσης



Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά **30,3%**



Το **100%** των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες



Την τελευταία τριετία συλλέξαμε **256** μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας



Δεχτήκαμε **617** επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας



Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη **118** σπουδαστών των σχολίων αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού









Το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές έφτασε το **71,2%**








Αυξήσαμε το ποσοστό αγορών από επαρχιακούς προμηθευτές κατά **9,7%**

## ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ








-  Απασχολούμε το **100%** των εργαζόμενων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης
-  Το **100%** των εργαζόμενων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας
-  Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στο **100%** των εργαζόμενων στα πλοία μας
-  Ο κατώτατος μισθός εργαζόμενου στα γραφεία και στα πλοία είναι κατά **28%** και **21%** αντίστοιχα μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού
-  Το **82,8%** των εργαζόμενων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού
-  Αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά **40,4%**

## ΕΠΙΒΑΤΕΣ

-  Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο **100%** των εργαζόμενων στα πλοία μας
-  Η συνολική αξιολόγηση των πλοίων στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού βελτιώθηκε κατά **5%** και **4%** αντίστοιχα
-  Δεχτήκαμε **87** επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων
-  Αποστείλαμε **2.262** ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων **257** για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και **21** για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες
-  Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά **18,9%**



## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

-  Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά **2,5%** (δηλαδή **18.309** τόνους CO<sub>2</sub>), σε σχέση με το 2014
-  Παρήγαμε **41.760** KWh ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές
-  Μειώσαμε τη συνολική ποσότητα ψυκτικών υλικών που χρησιμοποιήσαμε κατά **34,8%**
-  Ενημερώσαμε **4,3** εκατ. επιβάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος
-  Χρησιμοποιήσαμε **39%** ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες στα γραφεία και στα πλοία μας
-  Μειώσαμε τη χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς κατά **20,5%**
-  Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από **179** τόνους υλικών προς ανακύκλωση

# III. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΣΑ

Ο ηγέτης στις θαλάσσιες μεταφορές για επιβάτες και φορτηγά στην Ανατολική Μεσόγειο

## ΕΙΜΑΣΤΕ

20 

χρόνια παρουσίας  
στις θάλασσές μας

800.000 

οχήματα το χρόνο

1,2 

εκατ. μίλια (55 φορές  
το γύρο της Γης) το χρόνο

4 

εκατ. επιβάτες το χρόνο

13 

υπερσύγχρονα πλοία

1.296 

εργαζόμενοι

## ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΜΕ

Εξυπηρετούμε περισσότερους από 40 προορισμούς τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό (στις γραμμές Ελλάδα – Ιταλίας), μέσω των εμπορικών σημάτων Superfast Ferries και Blue Star Ferries, που είναι συνυφασμένα με το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.



## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ



ΑΡΧΕΣ

Ειλικρινείς, δίκαιες και διαφανείς συναλλαγές.

Ποιότητα και ικανότητα στην παροχή υπηρεσιών.

Ανάπτυξη και λειτουργία με κινητήριο δύναμη τις αρχές του υγιούς ανταγωνισμού.

Αξιοκρατική προσέγγιση σε θέματα επιλογής προσωπικού, συνεργατών και προμηθευτών.

Σεβασμός προς το περιβάλλον και ευαισθητοποίηση σε περιβαλλοντικά θέματα.

Πλήρης συμμόρφωση με το σύνολο των ελληνικών, ευρωπαϊκών και διεθνών νόμων και κανονισμών που άπτονται των επιχειρηματικών μας δραστηριοτήτων.



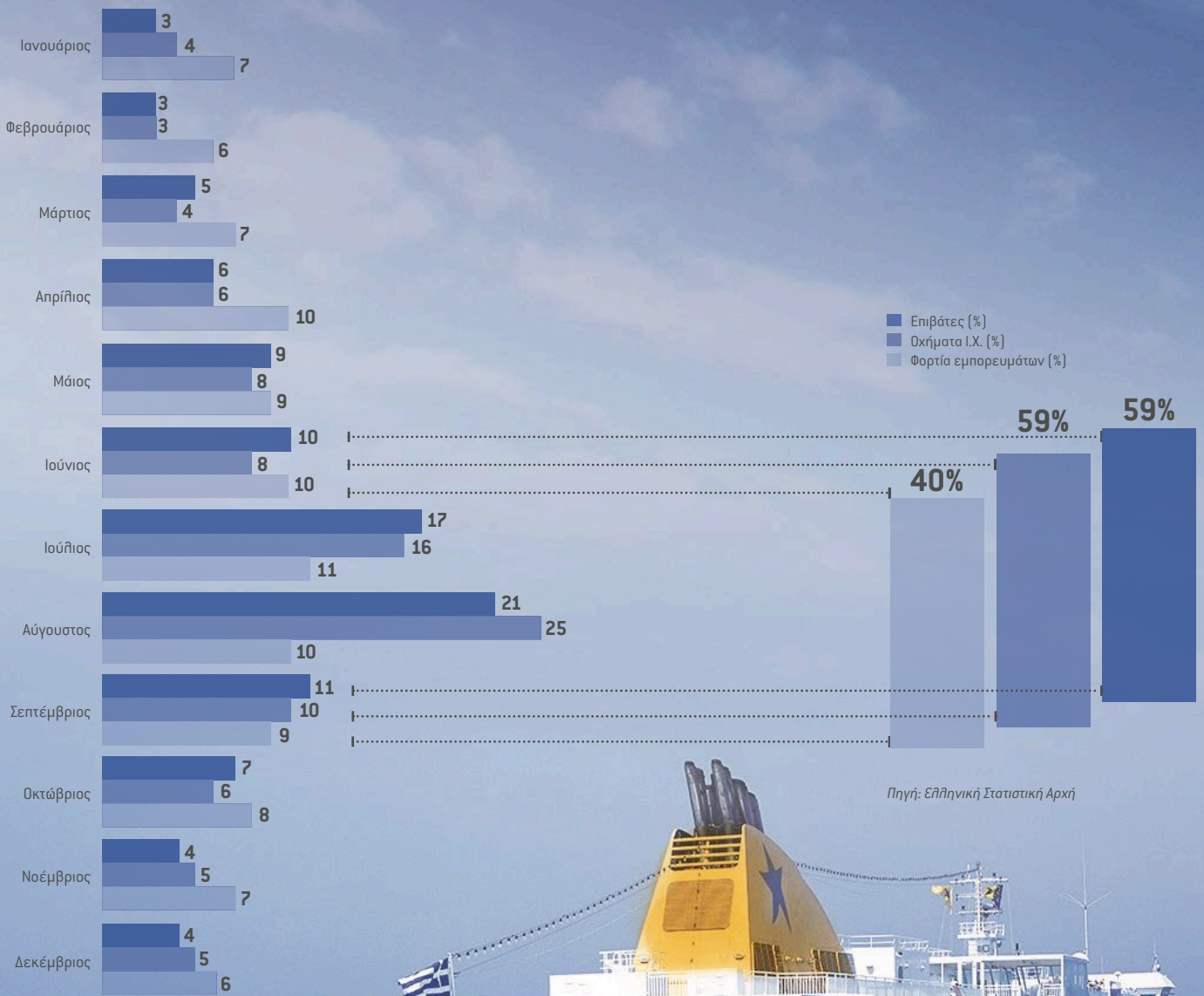
# 1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας

## Σχετικά με τον Κλάδο

Η επιβατηγός ναυτιλία αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, καθώς ο νησιωτικός χαρακτήρας της χώρας καθιστά αναγκαία τη χρήση επιβατηγών και επιβατηγών-οχηματοαγωγών πλοίων για τη σύνδεση της ηπειρωτικής χώρας με τα νησιά, αλλιά και της Ελλάδας με τη γειτονική Ιταλία.

Ο κλάδος διακρίνεται από έντονη εποχικότητα αναφορικά με τη διακίνηση επιβατών και Ι.Χ. οχημάτων, εμφανίζοντας υψηλότερη κίνηση τους μήνες Ιούλιο έως Σεπτέμβριο και χαμηλότερη τους μήνες Νοέμβριο έως Φεβρουάριο, ενώ αντίθετα η διακίνηση φορτηγών οχημάτων έχει μικρότερη εποχικότητα, καθώς κατανέμεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Παρά την έντονη εποχικότητα και τη μειωμένη διακίνηση επιβατών και Ι.Χ. οχημάτων κατά τη διάρκεια της χειμερινής περιόδου, οι ακτοπλοϊκές γραμμές σε συνεργασία με τις τοπικές αρχές και αρμόδιο Υπουργείο καταφέρνουν να διατηρούν επαρκείς και σταθερές ακτοπλοϊκές υπηρεσίες καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

## Εποχικότητα διακίνησης επιβατών και οχημάτων



## 2. Ο Όμιλος Attica

### Ποιοι είμαστε

Ο Όμιλος μας δραστηριοποιείται στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας, με δρομολόγια στις γραμμές εσωτερικού (Κυκλάδες, Δωδεκάνησα, νησιά Βορειοανατολικού Αιγαίου και Κρήτη) και στις γραμμές εξωτερικού (Ελλάδα-Ιταλία), μέσω θυγατρικών εταιρειών και των εμπορικών σημάτων Blue Star Ferries και Superfast Ferries αντίστοιχα. Ο Όμιλος είναι εισηγμένος στο Χρηματιστήριο Αθηνών, είναι μέλος της Marfin Investment Group Συμμετοχών Α.Ε. (MIG) και τα γραφεία του βρίσκονται στην Αθήνα.

### Μετοχική σύνθεση

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

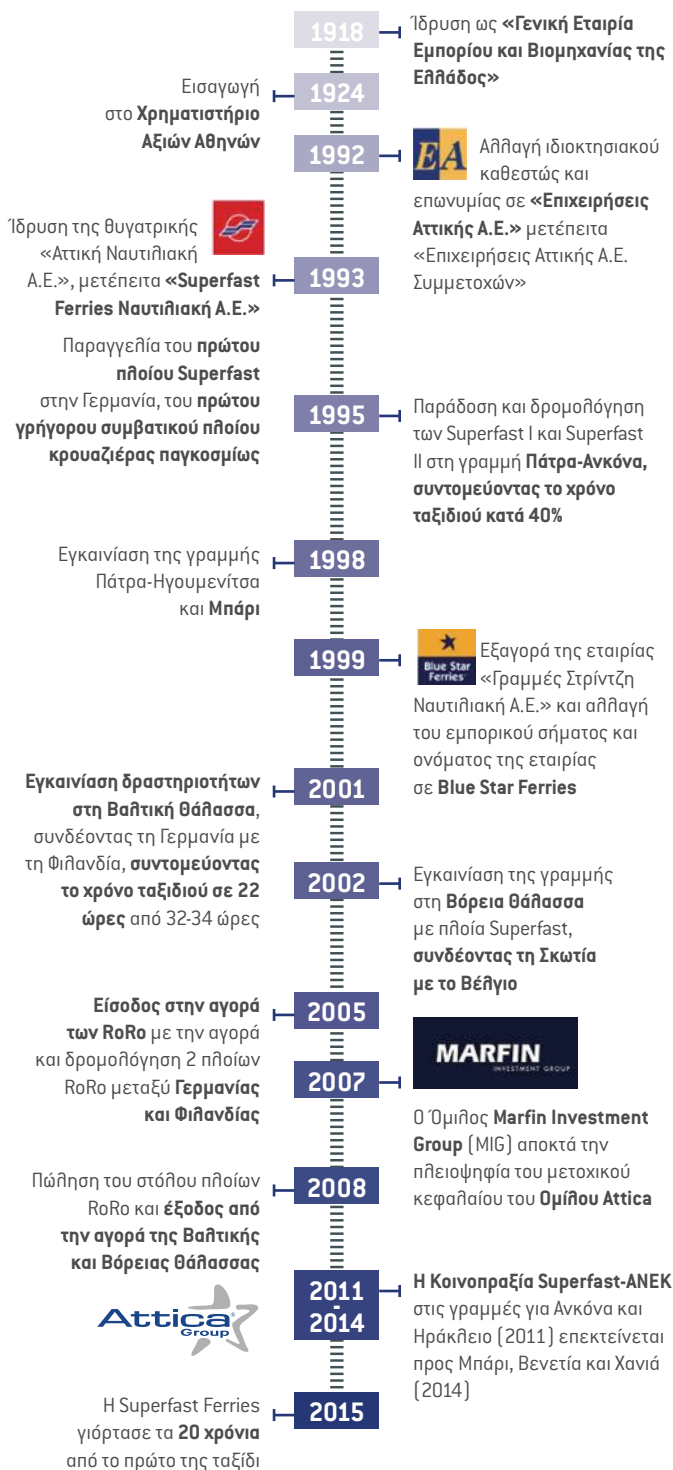
Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2015.



**SUPERFAST**

20 χρόνια συνεχούς παρουσίας  
στις θάλασσές μας

### Η ιστορία μας



Το 2015 υπήρξε έτος-ορόσημο, καθώς η Superfast Ferries γιόρτασε τα 20 χρόνια από το πρώτο της ταξίδι σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο πλοίο SUPERFAST XII για τους εργαζόμενους του Ομίλου. Από την πρώτη αναχώρηση του SUPERFAST I από την Πάτρα για την Ανκώνα το 1995, η Superfast Ferries έχει μεταφέρει πάνω από 12.000.000 επιβάτες, 2.500.000 οχήματα Ι.Χ. και 2.500.000 φορτηγά σε Αδριατική, Βαλτική και Βόρειο Θάλασσα, στοχεύοντας στο μέλλον στην ανάπτυξη νέων προορισμών, στη ναυπήγηση νέων πλοίων και στη συνεχή προσφορά υψηλής ποιότητας υπηρεσιών.

## Ο στόλος μας

Ο στόλος μας περιλαμβάνει 13 επιβατηγά-οχηματαγωγά πλοία (9 πλοία Blue Star και 4 πλοία Superfast), όλα εγγεγραμμένα στο ελληνικό νηολόγιο, εκ των οποίων 12 είναι ιδιόκτητα και ένα με σύμβαση μακροχρόνιας ναύλωσης. Στο πλαίσιο της Κοινοπραξίας Εσόδων πλοίων με την επωνυμία «ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ ANEK Α.Ε. - SUPERFAST ENDEKA (HELLAS) INC & ΣΙΑ», τα πλοία στις γραμμές της Κρήτης και Αδριατικής λειτουργούν κοινοπρακτικά με πλοία της ANEK LINES.



Διαθέτουμε 13 υπερσύγχρονα πλοία

## Μεταφορικό έργο

	2013	2014	2015	Διαφορά 2015-2014
Επιβάτες (εκατ.)	3,76	4,13	4,5	+9%
Ι.Χ. οχήματα (χιλ.)	503,42	537,65	576,76	+7,3%
Φορτηγά οχήματα (χιλ.)	258,82	263,96	270,39	+2,4%



## Ο τρόπος που λειτουργούμε

Για τη λειτουργία μας, 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 και εξοπλισμός).

Η αγορά των εισιτηρίων από τους επιβάτες μας (ατομικά εισιτήρια, εισιτήρια επιβατικών οχημάτων, εισιτήρια φορτηγών οχημάτων) πραγματοποιείται μέσω του εκτεταμένου δικτύου πωλήσεων, το οποίο περιλαμβάνει:

- Τις εταιρικές ιστοσελίδες [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com) και [www.superfast.com](http://www.superfast.com), καθώς και εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα.
- 34 κεντρικούς αντιπροσώπους (Premium Sales Agents).
- Λιμενικούς πράκτορες σε όλα τα λιμάνια αναχώρησης των πλοίων.
- Κεντρικό σύστημα κρατήσεων, συνδεδεμένο on-line με περισσότερα από 20.000 ταξιδιωτικά γραφεία σε όλο τον κόσμο, μέσω Διεθνών Δικτύων Κρατήσεων, όπως FORTH CRS και START.
- Τα μέλη της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC) για τη θαλάσσια διακίνηση των επιβατών των τρένων (200 μέλη από 92 χώρες σε 5 ηπείρους).

Παράλληλα, συνεργαζόμαστε στενά με τα λιμεναρχεία και τις τοπικές κοινωνίες στα λιμάνια αναχώρησης και άφιξης των πλοίων μας.



## Το Δίκτυο Πωλήσεών μας

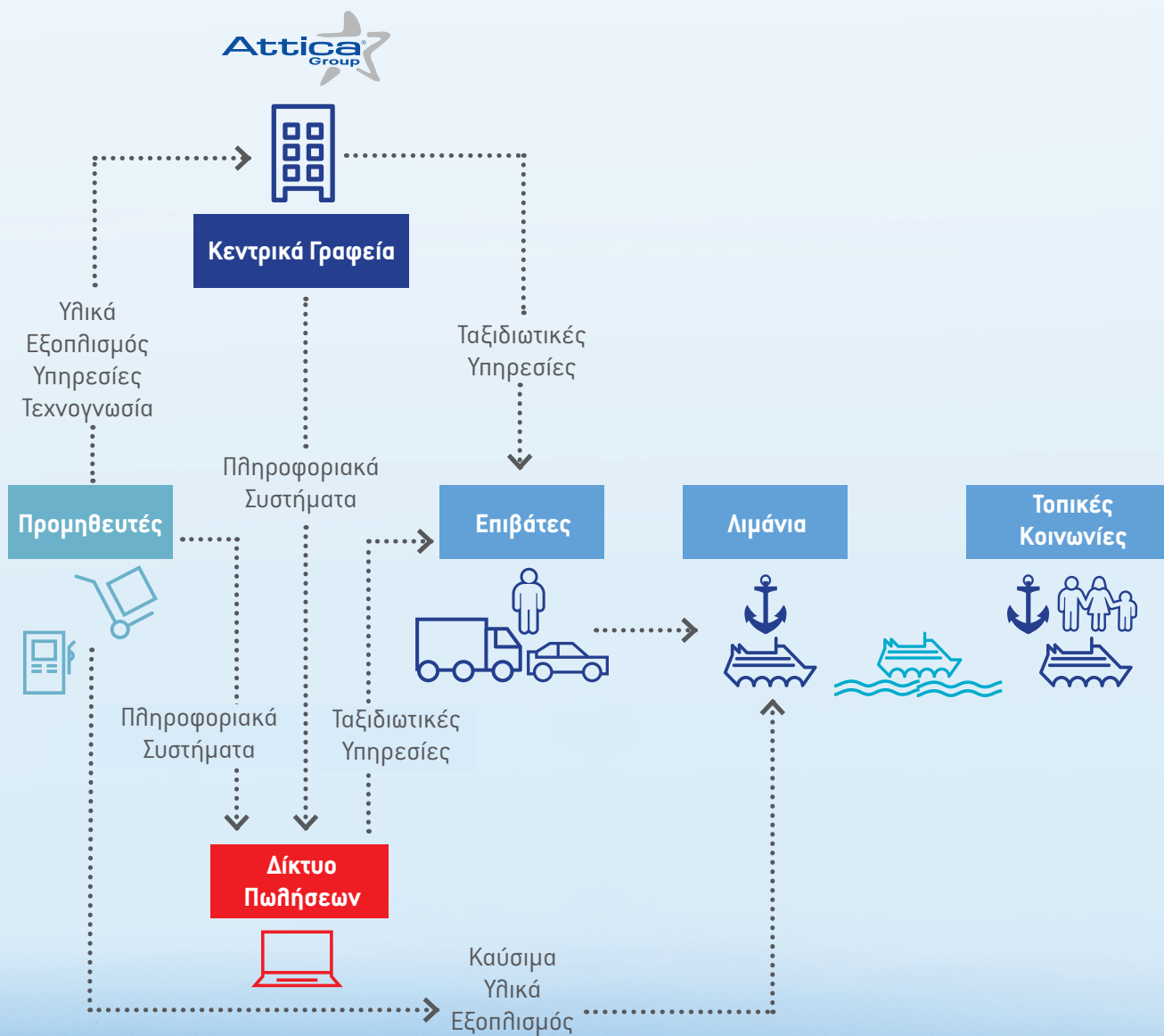


Για την παροχή των υπηρεσιών μας, το 2015 χρησιμοποιήσαμε:

- 10 πλοία στις γραμμές εσωτερικού, έχοντας ως λιμάνι αναχώρησης τον Πειραιά, εκ των οποίων τέσσερα πλοία προς Κυκλάδες, τρία πλοία προς Δωδεκάνησα, δύο πλοία προς Κρήτη και ένα πλοίο προς τα νησιά Β.Α. Αιγαίου.
- Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού, πραγματοποιήθηκαν δρομολόγια προς τις Κυκλάδες και από το λιμάνι της Ραφήνας.
- 3 πλοία στις γραμμές Αδριατικής (Πάτρα-Ηγουμενίτσα-Αγκόνα και Πάτρα-Ηγουμενίτσα-Μπάρι, με ενδιάμεση προσέγγιση στο λιμάνι της Κέρκυρας κατά τους θερινούς μήνες).



## Η Λειτουργική Αλυσίδα μας



# IV. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Ενσωματώνουμε την Υπευθυνότητα στις καθημερινές μας πρακτικές Διοίκησης

## ΕΙΜΑΣΤΕ

5 

πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας

11 

ομάδες Κοινωνικών Εταίρων

“Core” 

επίπεδο συμφωνίας, με βάση τις οδηγίες GRI G4

24 

ποσοτικοί στόχοι στον Απολογισμό

66 

δείκτες GRI στον Απολογισμό

## ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

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

## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

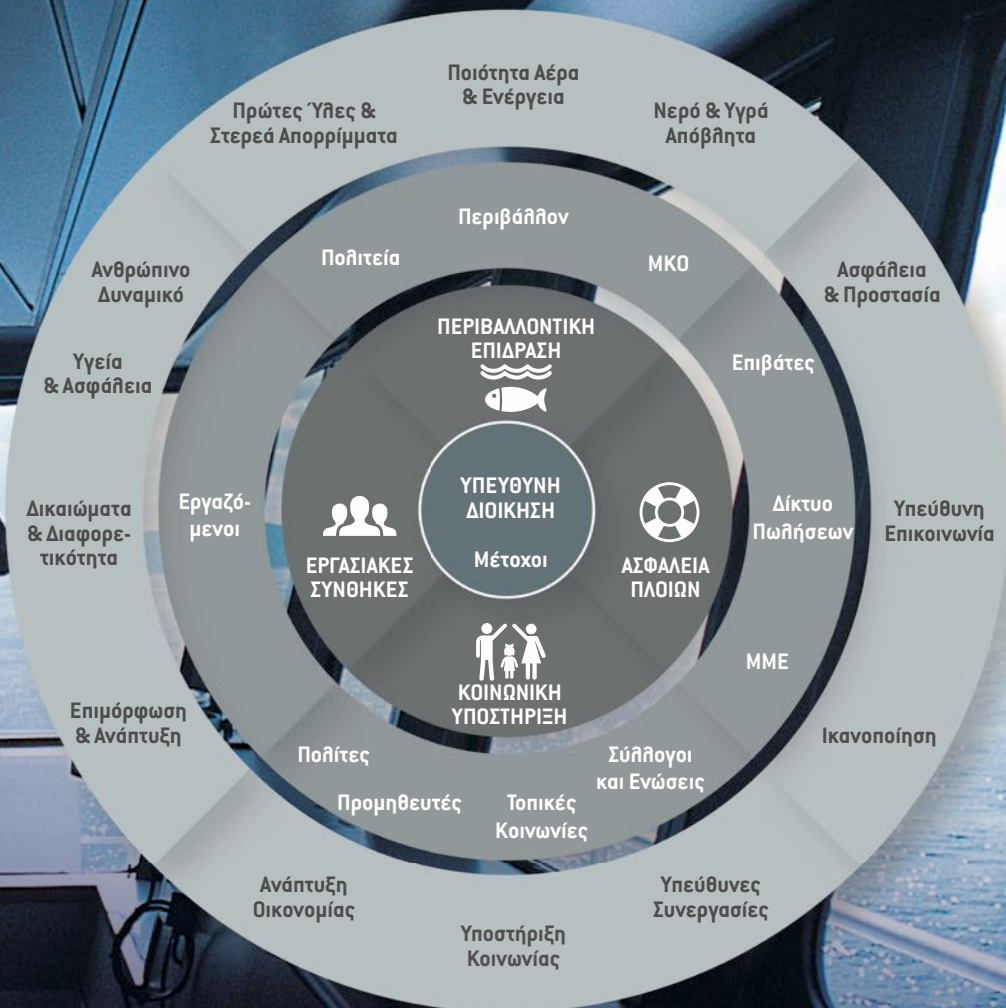
Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών



ΑΡΧΗ 10

Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες της τις μορφές

## ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ



## ΠΕΤΥΧΑΜΕ



Έχουμε κοινοποιήσει Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.



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



Ενημερώσαμε 7 Διευθυντικά Στελέχη για θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.



Αυξήσαμε κατά 88,5% τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά 60,8% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών.

# 1. Εταιρική Διακυβέρνηση

## Λειτουργούμε με βάση πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Έχουμε ορίσει τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζουμε στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, ο οποίος είναι εναρμονισμένος με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις Εισηγμένες Εταιρίες του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.), τις σχετικές διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας, καθώς και τις γενικές αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται από χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.



### Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης (ο προϊστάμενος της οποίας αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο) είναι αρμόδια να τηρήσει, να επικαιροποιήσει και να εφαρμόσει τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας.

Με βάση τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι υπεύθυνο να αποφασίζει για όλα τα στρατηγικά ζητήματα, να διαχειρίζεται τις εταιρικές υποθέσεις και να εγκρίνει τη μακροπρόθεσμη στρατηγική και τους λειτουργικούς στόχους του Ομίλου.

## Διοικητικό Συμβούλιο

Όνομα	Ρόλος	Εκτελεστικό Μέλος	Ανεξάρτητο Μέλος
Κυριάκος Μάγειρας	Πρόεδρος	✓	✗
Μιχάλης Σακέλλης	Αντιπρόεδρος	✗	✗
Σπυρίδων Πασαλάλης	Διευθύνων Σύμβουλος	✓	✗
Ηρακλής Σιμισιδέλλης	Μέλος	✓	✗
Γεώργιος Ευστρατιάδης	Μέλος	✗	✗
Εμμανουήλ Ξανθάκης	Μέλος	✗	✓
Αλέξανδρος Εδιπίδης	Μέλος	✗	✓

\*Στοιχεία την 29/06/2016

- Το Δ.Σ. αποτελείται από τρία έως εννέα μέλη, τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων για δύο χρόνια.
- 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 για τη διαβούλευση μεταξύ Κοινωνικών Εταίρων και Δ.Σ. για θέματα αειφορίας.
- Το Δ.Σ. αξιολογεί τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος 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 σκοπών, ενώ η αμοιβή των μη εκτελεστικών μελών συνδέεται με το χρόνο απασχόλησής τους και τις αρμοδιότητές τους, χωρίς να συνδέεται άμεσα με την επιχειρηματική επίδοση, ώστε να ενθαρρύνεται η ελευθερία γνώμης αναφορικά με την ανάληψη αυξημένων επιχειρηματικών κινδύνων.

- Το Δ.Σ. ανακοινώνει τις αμοιβές και οποιεσδήποτε παροχές καταβλήθηκαν σε κάθε μέλος του ή σε διευθυντικά στελέχη κατά την τελευταία διετία στη Γενική Συνέλευση των μετόχων σε περίπτωση αίτησης μετόχων που εκπροσωπούν το 1/20 του μετοχικού κεφαλαίου, εκτός αν υπάρχει ουσιαστικός λόγος για τη μη ανακοίνωσή τους, ο οποίος αναγράφεται στα πρακτικά (Ν. 2190/1920, άρθρο 39, παράγραφος 4).
- Το Δ.Σ. υποστηρίζεται από την **Επιτροπή Ελέγχου**, η οποία εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων και αποτελείται από δύο ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη και ένα μη εκτελεστικό μέλος. Η Επιτροπή εποπτεύει τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τις κανονιστικές απαιτήσεις, φροντίζει για τη διαφάνεια των εταιρικών δραστηριοτήτων και αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων.



### Σχέσεις Εξάρτησης για Μέλη Δ.Σ.

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

- Διατηρεί επιχειρηματική ή άλλη επαγγελματική σχέση με τον Όμιλο ή με συνδεδεμένη επιχείρηση, η οποία επηρεάζει την επιχειρηματική της δραστηριότητα.
- Είναι πρόεδρος Δ.Σ. ή διευθυντικό στέλεχος στον Όμιλο ή (εκτός των παραπάνω) είναι εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. σε συνδεδεμένη επιχείρηση ή διατηρεί σχέση εξαρτημένης εργασίας ή έμμισθης εντολής.
- Είναι συγγενής μέχρι δεύτερου βαθμού ή σύζυγος εκτελεστικού μέλους του Δ.Σ. ή διευθυντικού στελέχους ή μετόχου που συγκεντρώνει την πλειοψηφία του μετοχικού κεφαλαίου του Ομίλου ή συνδεδεμένης επιχείρησης.



### Σύγκρουση Ιδίων Συμφερόντων

Όπως περιγράφεται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, απαγορεύεται τα 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 με αυτών του Ομίλου ή συνδεδεμένων επιχειρήσεων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Σε κάθε περίπτωση, 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 ομόρρυθμοι εταίροι σε εταιρείες που επιδιώκουν σκοπούς ανάλογους με αυτούς που επιδιώκει ο Όμιλος.



## Εφαρμόζουμε Αρχές & Κώδικα Δεοντολογίας

**Κώδικας Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας:** Ο Κώδικας Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας έχει κοινοποιηθεί σε όλους τους εργαζόμενούς μας στην Ξηρά, οι οποίοι υπογράφουν για την αναγνώριση και αποδοχή του, ενώ συμπεριλαμβάνεται στο πακέτο γνωριμίας που δίνεται στους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους. Περιέχει τις κατευθυντήριες αρχές και κανόνες που διέπουν το σύνολο των επιχειρηματικών μας δραστηριοτήτων σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Εχεμύθεια - Εμπιστευτικότητα.
- Επαγγελματική Συμπεριφορά: Συμπεριφορά προς τους πελάτες, Συμπεριφορά μεταξύ των συναδέλφων.
- Επαγγελματική Εμφάνιση.
- Σύγκρουση Συμφερόντων.
- Δωροδοκία - Χρηματισμός - Δωροληψία.
- Ενασχόληση με Άλλη Εργασία.
- Αξιοκρατικές Διαδικασίες.
- Διαφάνεια Δραστηριοτήτων.
- Σεβασμός της Περιουσίας και των Παρεχόμενων Πόρων.
- Εκπροσώπηση του Ομίλου στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας - Εκδόσεις - Δημόσιες Εμφανίσεις.
- Προστασία Πληροφοριών - Προνομιακή Πληροφόρηση.
- Αναφορά Παράνομων Δραστηριοτήτων και Παραβιάσεων των Κανονισμών.
- Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Οι αρχές του Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας είναι δεσμευτικές για όλους τους εργαζόμενους (τόσο με συμβάσεις αορίστου χρόνου, όσο και ορισμένου χρόνου), ενώ θεωρούμε τη μη τήρησή τους ως εργασιακό παράπτωμα, το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε διακοπή της σχέσης εργασίας ή ακόμα και σε ποινικές κυρώσεις. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού για συμβουλές ή καθοδήγηση αναφορικά με τις αρχές του Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, ενώ μπορούν να απευθυνθούν και στον αρμόδιο διευθυντή τους, εφόσον θεωρούν ότι μπορεί να υπάρξει σύγκρουση συμφερόντων, χωρίς ωστόσο να σημειωθεί οποιοδήποτε σχετική επικοινωνία μέσα στο 2015.
- Απαγορεύουμε να υπάρχει σχέση μεταξύ προϊστάμενου και υφισταμένου στην ίδια Διεύθυνση και αντ' αυτού συνιστούμε οι εργαζόμενοι συγγενείς να εργάζονται σε διαφορετικές Διευθύνσεις.

**Κώδικας Επαγγελματικής Συμπεριφοράς:** Παράλληλα, έχει κοινοποιηθεί σε όλους τους εργαζόμενούς μας στα πλοία Κώδικας Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, που περιγράφει βασικούς κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς προς συναδέλφους και πελάτες.



Έχουμε κοινοποιήσει Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας



### Αποδοχή Δώρων

Σύμφωνα με τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, απαγορεύουμε αυστηρά στους εργαζόμενους και στους συγγενείς πρώτου βαθμού να εμπλέκονται είτε άμεσα είτε έμμεσα σε οποιαδήποτε δωροδοκία ή χρηματισμό, όπως προσφορά ή αποδοχή οποιαδήποτε δώρου, χρημάτων, δανείου, προμήθειας, ανταμοιβής ή άλλου οφέλους από ή προς οποιοδήποτε πρόσωπο, ως κίνητρο για τη μη ορθή διεξαγωγή των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων τους.

- Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε εργαζόμενος δεχθεί δώρο μεγάλης αξίας, πρέπει να το αναφέρει στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Σε περίπτωση που αποδειχθεί δωροδοκία ή χρηματισμός, διακόπτουμε άμεσα τη σχέση εργασίας.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας



### Αναφορά Παραβάσεων

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος αντιληφθεί οποιαδήποτε ενέργεια ή παράβαση του Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, όπως απάτη, κλοπή ή άλλη παράνομη δραστηριότητα, θα πρέπει να την αναφέρει στον προϊστάμενό του, ο οποίος προωθεί την καταγγελία στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού ή στη 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 μέσω της διαδικασίας παραπόνων που έχουμε καθορίσει, ενώ όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να απευθυνθούν απευθείας στις αρμόδιες αρχές, παρακάμπτοντας τις εταιρικές διαδικασίες. Προς το παρόν, δεν υπάρχει πρόβλεψη για ανώνυμη αναφορά παραβάσεων του Κώδικα, καθώς όλες οι καταγγελίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς

## Εφαρμόζουμε συστήματα εσωτερικού ελέγχου

### και διαχείρισης κινδύνων

**Εσωτερικός Έλεγχος:** Διαθέτουμε ένα αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου προκειμένου να συμμορφωνόμαστε με τη νομοθεσία και να παρέχουμε αξιόπιστες χρηματοοικονομικές πληροφορίες. Το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί, αξιολογεί και ελέγχει την επάρκεια του συστήματος εσωτερικού ελέγχου (συμπεριλαμβανομένων και των οικονομικών καταστάσεων). Το σύστημα εσωτερικού ελέγχου αποτελείται από:

- Την Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ.
- Τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία υπάγεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο και εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου. Λειτουργεί ως ανεξάρτητο όργανο για τον έλεγχο των λειτουργιών και διαδικασιών, ώστε να εξασφαλίσουμε την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία μας, ενώ παρακολουθεί την εφαρμογή και τήρηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας.
- Τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, ο οποίος εναρμονίζεται με τις νομοθετικές διατάξεις αναφορικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση [Ν. 3016/ΦΕΚ 110-17/05/2002, Ν. 3693/ΦΕΚ 174-25/08/2008 και Ν. 3873/ΦΕΚ 150-06/09/2010] και καθορίζει:
  - Τη διάρθρωση των τμημάτων, τις αρμοδιότητές τους και τη σχέση μεταξύ τους και με τη Διοίκηση.
  - Τις αρμοδιότητες των μελών του Δ.Σ.
  - Την πρόσληψη και αξιολόγηση διευθυντικών στελεχών.
  - Την παρακολούθηση των συναλλαγών μελών του Δ.Σ., διευθυντικών στελεχών και ατόμων που κατέχουν εσωτερική πληροφόρηση.
  - Τη δημόσια γνωστοποίηση σημαντικών συναλλαγών.
  - Τους κανόνες για τις συναλλαγές μεταξύ συνδεδεμένων εταιριών.



### Διαδικασία Παρακολούθησης Χρηματιστηριακών Συναλλαγών

Βάσει του Ν.3340/10-05-2005 (άρθρο 12) και της απόφασης 3/347/12-07-2005 της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, έχουμε καταρτίσει κατάλογο ατόμων με πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες, ο οποίος παρέχεται στην Επιτροπή όταν ζητηθεί. Στο πλαίσιο της διαφάνειας στις συναλλαγές μας, ενημερώνουμε κάθε πρόσωπο που συμπεριλαμβάνεται στον κατάλογο για τις υποχρεώσεις που ορίζει η σχετική νομοθεσία, καθώς και τις ενδεχόμενες κυρώσεις σε περίπτωση κατάχρησης των πληροφοριών στις οποίες έχει πρόσβαση.

**Διαχείριση Κινδύνων:** Ακολουθούμε ολοκληρωμένη προσέγγιση για την κατηγοριοποίηση των ενδεχόμενων κινδύνων αναφορικά με οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα, με βάση την πιθανότητα εμφάνισής τους και την επίπτωση στις δραστηριότητές μας. Στο πλαίσιο αυτό, επικαιροποιούμε το Μητρώο Κινδύνων τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, ενώ το Διοικητικό Συμβούλιο αξιολογεί τους κινδύνους και εγκρίνει τις ενέργειες για την αντιμετώπισή τους. Οι κυριότεροι κίνδυνοι και αβεβαιότητες που έχουμε αναγνωρίσει και μπορούν να επηρεάσουν τα οικονομικά αποτελέσματά μας περιλαμβάνουν:

- Τη συνεχιζόμενη ύφεση της Ελληνικής οικονομίας και τη μείωση του διαθέσιμου εισοδήματος.
- Τη διακύμανση των τιμών των καυσίμων.
- Τον έντονο ανταγωνισμό στις ναυτιλιακές γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού.
- Την εποχικότητα των δραστηριοτήτων λόγω της τουριστικής κίνησης.
- Την ανάγκη για διατήρηση επαρκούς ρευστότητας.
- Τους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων λόγω της επιβληθείς κεφαλαιακών ελέγχων.

## 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, η οποία αφορά την εφαρμογή πολιτικών και πρακτικών για την ουσιαστική αντιμετώπιση των φαινομένων διαφθοράς και δωροδοκίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2015:

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



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



### Αξιολόγηση Λειτουργιών και Δραστηριοτήτων

Μέσα στο 2015, προχωρήσαμε σε αξιολόγηση λειτουργιών βάσει των αρχών για την καταπολέμηση της διαφθοράς του Οργανισμού «Διεθνής Διαφάνεια» και των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, ώστε να εντοπίσουμε δυνατά και αδύνατα σημεία και να θέσουμε τις προτεραιότητές μας, εξετάζοντας:

- Θέματα Διαφθοράς, αναφορικά με πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς, καθώς και συγκεκριμένες περιοχές με υψηλό κίνδυνο εμφάνισης διαφθοράς και δωροδοκίας.
- Θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στα γραφεία και στα πλοία, στα οποία περιλαμβάνονταν:
  - Υγεία και Ασφάλεια.
  - Ώρες Εργασίας, Αμοιβές και Άδειες.
  - Δίκαιη Μεταχείριση.
  - Επιπτώσεις στην Κοινωνία.
  - Διαχείριση Προϊόντων / Υπηρεσιών.
  - Καταναγκαστική Εργασία.
  - Παιδική Εργασία.
  - Εργασιακές Διακρίσεις.



## Ακολουθούμε τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού

Δεσμευόμαστε να συμμορφωνόμαστε με την ισχύουσα διεθνή και εθνική νομοθεσία και να τηρούμε τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού, χωρίς να υιοθετούμε πρακτικές που τους παραβιάζουν. Στο πλαίσιο αυτό:

- Δεν προβαίνουμε δημοσίως σε αρνητικά σχόλια για τους ανταγωνιστές μας.
- Δεν αποφασίζουμε την είσοδο σε επιμέρους αγορές και κατηγορίες πελατών έπειτα από συμφωνία με ανταγωνιστές.
- Δεν υιοθετούμε συμφωνίες ή συμπράξεις (καρτέλ) για τον καθορισμό τιμών ή τον καταμερισμό της αγοράς.
- Δεν επιτρέπουμε στους εργαζόμενους να συζητούν μελλοντικά σχέδια που δεν είναι δημοσίως γνωστά και θέματα μισθοδοσίας, καθώς και να σχολιάζουν τα πλοία μας ή των ανταγωνιστών.
- Πραγματοποιούμε έκτακτες ενημερώσεις διευθυντικών στελεχών σε θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.

Μέσα στο 2015:

- Υπήρξε μία καταγγελία στην Ελληνική Επιτροπή Ανταγωνισμού για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά εταιρείας του Ομίλου από υποψήφιο πράκτορα πώλησης εισιτηρίων, ο οποίος δεν έλαβε άδεια πώλησης, η οποία βρίσκεται σε εκκρεμότητα και αναμένεται να απορριφθεί ως αβάσιμη.
- Δεν επιβλήθηκε κανενός είδους σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις.



Ενημερώσαμε 7 Διευθυντικά Στελέχη για θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού



## Συμμορφωνόμαστε με το κανονιστικό πλαίσιο

Βασική μας επιδίωξη αποτελεί η εφαρμογή του κανονιστικού και νομικού πλαισίου και, για το λόγο αυτό, παρακολουθούμε στενά τις διατάξεις που μας αφορούν. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του 2015, δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.

## 2. Διοίκηση Υπευθυνότητας

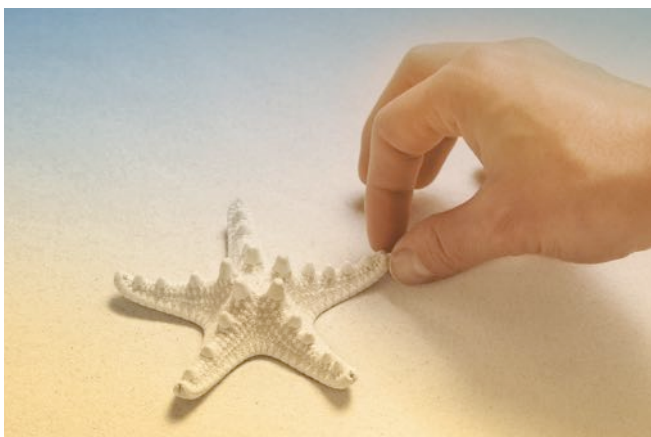


### Υπεύθυνη Εταιρεία

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα 133 τηλεφωνικών συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν την περίοδο Νοέμβριος - Δεκέμβριος 2015, το **89,3%** των φορέων τοπικών κοινωνιών και το **97%** των εργαζόμενων πιστεύουν ότι είμαστε περισσότερο υπεύθυνη εταιρεία, σε σχέση με τις υπόλοιπες εταιρείες επιβατηγού ναυτιλίας.

### 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 που επιτρέπουν την αξιολόγηση της επίδοσής μας, τόσο εσωτερικά όσο και από τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, όπως περιγράφονται στο παρακάτω σχήμα.

### Οργάνωση Εταιρικής Υπευθυνότητας



- Σε επίπεδο Δ.Σ., ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι συνολικά υπεύθυνος για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, συμπεριλαμβανομένων των αρχών, των πολιτικών και των στόχων.
- Σε διοικητικό επίπεδο, υπεύθυνη είναι η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποτελούμενη από στελέχη των Διευθύνσεων: Νομικών & Εταιρικών Υποθέσεων, Πωλήσεων & Μάρκετινγκ, Ανθρώπινου Δυναμικού και Ναυτιλιακού & Τεχνικού, η οποία συντονίζει τη συνολική στρατηγική μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και συνεργάζεται με τις υπόλοιπες διευθύνσεις για τη διάχυση των πρακτικών υπεύθυνης λειτουργίας.



## Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου

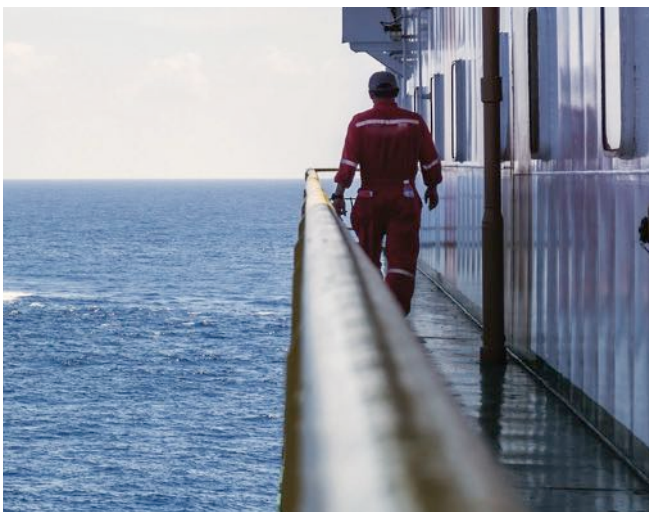
Η δέσμευσή μας στις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών συνδέεται με την πεποίθηση ότι οφείλουμε να συμβάλουμε στην αντιμετώπιση των σύγχρονων κοινωνικών και περιβαλλοντικών προκλήσεων. Για την περαιτέρω ενσωμάτωσή τους στον τρόπο που λειτουργούμε, έχουμε συμπεριλάβει την αποδοχή και υποστήριξή τους στον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.



## “European Enterprise Manifesto 2020”

Για να ενσωματώσουμε περαιτέρω τις αρχές της εταιρικής υπευθυνότητας στον τρόπο που λειτουργούμε, το 2015 προσυπογράψαμε 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 Μανιφέστο 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.



## Ανασκόπηση Εταιρικής Υπευθυνότητας

Μέσα στο 2015, προχωρήσαμε σε ανασκόπηση της επίδοσής μας σε τέσσερις τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας (κοινωνία, εργασιακές πρακτικές και ανθρώπινα δικαιώματα, αγορά, περιβάλλον), προκειμένου να:

- Ερευνήσουμε και καταγράψουμε πολιτικές, δράσεις και αποτελέσματα σε βασικά θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Εντοπίσουμε δυνατά και αδύνατα σημεία.
- Καθορίσουμε τους βασικούς τομείς για περαιτέρω εστίαση.

Μέσα από την παραπάνω ανάλυση, αξιολογήσαμε την επίδοσή μας σε επίπεδο πολιτικών, δράσεων και αποτελεσμάτων ως μέτρια, ικανοποιητική και σχετικά ικανοποιητική αντίστοιχα, ενώ καθορίσαμε τις στρατηγικές μας κατευθύνσεις σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, οι οποίες αφορούν:

- Την ολοκληρωμένη διαχείριση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Την ασφάλεια και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.
- Τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων.
- Την υπεύθυνη διαχείριση προμηθευτών.
- Την προώθηση της διαφάνειας και προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

## Χρησιμοποιούμε Συστήματα Διοίκησης

Δεσμευόμαστε να συμμορφωνόμαστε με την ισχύουσα διεθνή και Εφαρμόζουμε τα ακόλουθα πιστοποιημένα Συστήματα Διοίκησης που μας βοηθούν στην επιχειρηματική μας λειτουργία και να ανταποκρινόμαστε στις μακροπρόθεσμες προκλήσεις:

- Διεθνής Κώδικας Ασφαλούς Διαχείρισης (ISM Code).
- Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ISO 9001).
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001.
- Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων ISO 22000 (ανάδοχοι).
- Σύστημα Υγιεινής για την Ασφάλεια των Τροφίμων HACCP (ανάδοχοι).
- Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP.

## Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών

Είμαστε μέλη στους παρακάτω φορείς και οργανισμούς:

- INTERFERRY.
- High Level Ferry Group της ECSA (European Community Shipowners' Associations).
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας (Σ.Ε.Ε.Ν.). Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι Πρόεδρος Δ.Σ. και Αντιπρόεδρος Διεθνών Πλοίων Δ.Σ. αντίστοιχα του Σ.Ε.Ε.Ν.
- Ναυτικό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ν.Ε.Ε.). Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι Μέλη Δ.Σ. του Ν.Ε.Ε.
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ.Ε.Τ.Ε.).
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
- Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλασσιού Περιβάλλοντος (HELMERPA).
- Travel Technology Initiative.
- Sustainable Mobility Group της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC).
- EURAIL Group GIE.
- Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.

## Αναγνωρίζονται οι προσπάθειές μας

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



Βραβευτήκαμε ως “True Leader”, στο πλαίσιο του θεσμού “True Leaders” της ICAP Group, ως την κορυφαία εταιρία του κλάδου και ενός από τους επιχειρηματικούς ομίλους με το μεγαλύτερο αριθμό εργαζόμενων.



Βραβευτήκαμε με το Αργυρό Βραβείο στα Energy Mastering Awards 2015 στην κατηγορία «Energy Efficiency Management – Μέσα Μαζικής Μεταφοράς», για το σχέδιο «Blue Star Ferries Καινοτόμες Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας», το οποίο αφορούσε την πιλοτική εφαρμογή και λειτουργία φωτοβολταϊκής μονάδας στο πλοίο Blue Star Delos.



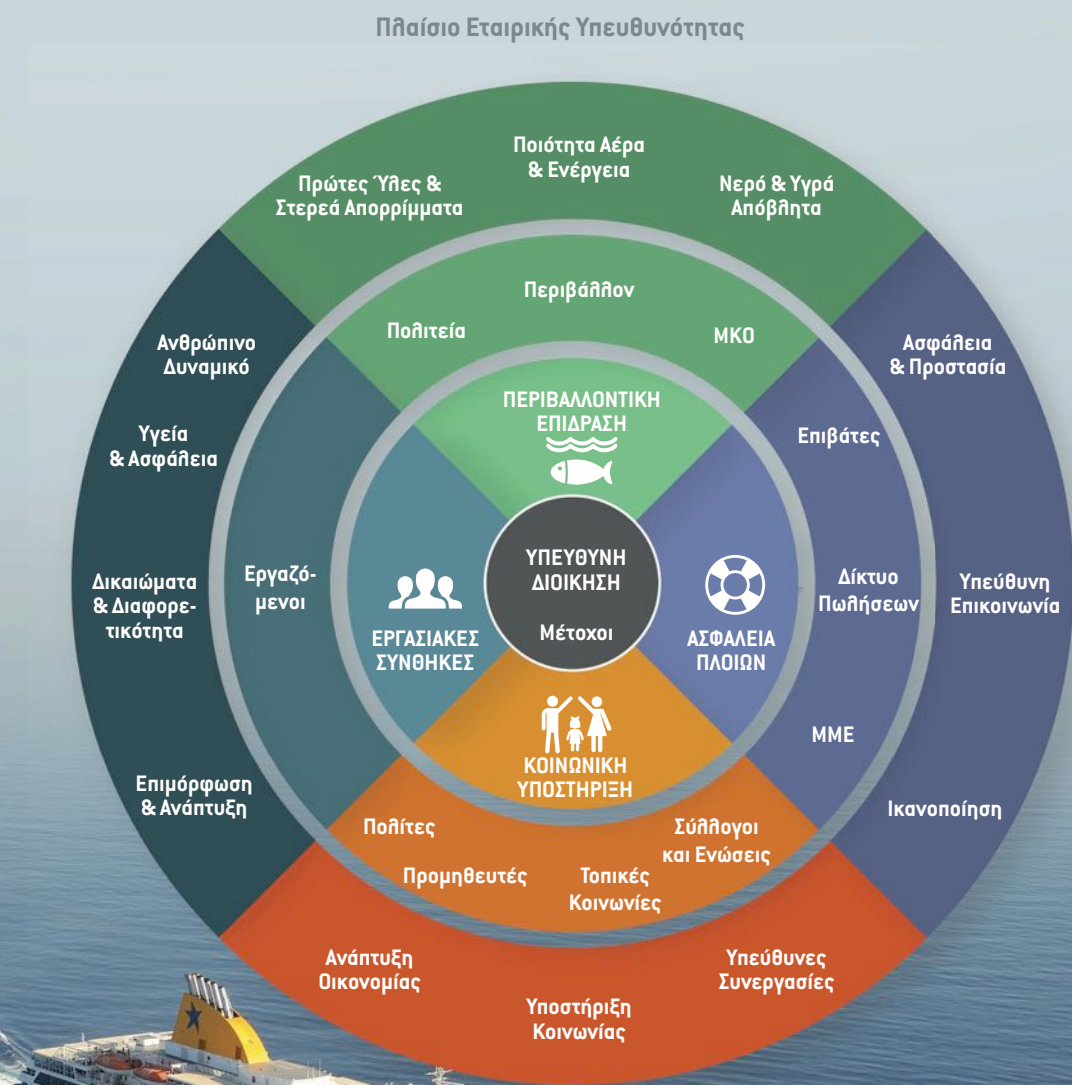
Αποσπάσαμε διπλή διάκριση στα Apps Awards 2015 της Ethos Media S.A., λαμβάνοντας:

- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία “Best Tourism and Travel app” για την εφαρμογή “Blue Star Bookings”, η οποία επιτρέπει στους χρήστες να ενημερωθούν για όλα τα δρομολόγια και τις τιμές των γραμμών της Blue Star Ferries, καθώς και να πραγματοποιήσουν online κρατήσεις και αγορά εισιτηρίων.
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία “Best Tourism and Travel app” για την εφαρμογή “Blue Star Islands”, η οποία επιτρέπει στους χρήστες να βρουν χρηστικές πληροφορίες και φωτογραφικό υλικό για τα ελληνικά νησιά, καθώς και να δικτυωθούν και να συνομιλήσουν με άλλους χρήστες.

### 3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι

#### Αναγνωρίζουμε τα Σημαντικά Θέματα

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



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

- Εντοπίσαμε τα πιθανά θέματα σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τον κλάδο, 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.
- Αναζητήσαμε τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων αναφορικά με την υπεύθυνη λειτουργία μας, μέσα από σχετικές έρευνες που πραγματοποιήσαμε.
- Συνδυάσαμε τα αποτελέσματα που προέκυψαν για κάθε θέμα σύμφωνα με τον κίνδυνο και τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων.

Η Μελέτη Σημαντικότητας εγκρίθηκε από την Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενώ την τελική έγκριση έδωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος ενέκρινε και τον παρόντα Απολογισμό. Μέσα από την παραπάνω Μελέτη, αναγνωρίσαμε τα ακόλουθα Σημαντικά Θέματα για το 2015 (δεν αναφέρονται αναλυτικά όσα θέματα δεν κρίθηκαν Σημαντικά):

### Μελέτη Σημαντικότητας Εταιρικής Υπευθυνότητας

Κίνδυνος (επίδραση στη Σημαντικότητα)	Υψηλός				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση</li> <li>■ Ασφάλεια Πλοίων</li> </ul>
	Χαμηλός	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Υπεύθυνη Αγορά Πλοίων</li> <li>■ Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων</li> <li>■ Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διαρροές Καυσίμων</li> <li>■ Χρήση Ενέργειας</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Σχέσεις Εργαζόμενων-Διοίκησης</li> <li>■ Αξιολόγηση Προμηθευτών για Εργασιακές Πρακτικές</li> <li>■ Αξιολόγηση Προμηθευτών για Ανθρώπινα Δικαιώματα</li> <li>■ Κυματισμός Πλοίων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Υπεύθυνες Αγορές</li> <li>■ Αγορές από Τοπικούς Προμηθευτές</li> <li>■ Ισότητα &amp; Ισότητα Μεταχείριση</li> <li>■ Εταιρική Διακυβέρνηση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ικανοποίηση Επιβατών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εκπομπές CO<sub>2</sub></li> <li>■ Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων στη Θάλασσα</li> <li>■ Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών</li> <li>■ Διαχείριση Απορριμμάτων</li> <li>■ Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Πλοία</li> <li>■ Διοίκηση Υπευθυνότητας</li> <li>■ Κατανάλωση Νερού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διοίκηση</li> <li>■ Κοινωνία</li> <li>■ Εργαζόμενοι</li> <li>■ Επιβάτες</li> <li>■ Περιβάλλον</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εκπαίδευση Εργαζόμενων σε Ανθρώπινα Δικαιώματα</li> <li>■ Εθελοντισμός</li> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Χορηγίες &amp; Δωρεές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Υγιεινή και Ασφάλεια Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών</li> <li>■ Διαχείριση Επικίνδυνων Αποβλήτων</li> <li>■ Κατανάλωση Υλικών</li> <li>■ Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων στη Στεριά</li> <li>■ Εκπομπές SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> και Αιωρούμενων Σωματιδίων</li> <li>■ Θαλάσσια Βιοποικιλότητα</li> <li>■ Περιβαλλοντικές Επενδύσεις</li> <li>■ Χερσαία Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης</li> <li>■ Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διασφάλιση θέσεων Εργασίας</li> <li>■ Επίδραση στην Κοινωνία</li> <li>■ Εκπαίδευση &amp; Ανάπτυξη</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Χρήση Ψυκτικών (ODP)</li> <li>■ Περιβαλλοντικές Καταγγελίες</li> <li>■ Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση</li> </ul>				

Χαμηλός

Προσδοκίες (απαιτήσεις των Κοινωνικών Εταίρων)

Υψηλός

## 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 2015 αναζητήσαμε τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων αναφορικά με την υπεύθυνη λειτουργία μας, κυρίως μέσα από έρευνες που περιελάμβαναν:

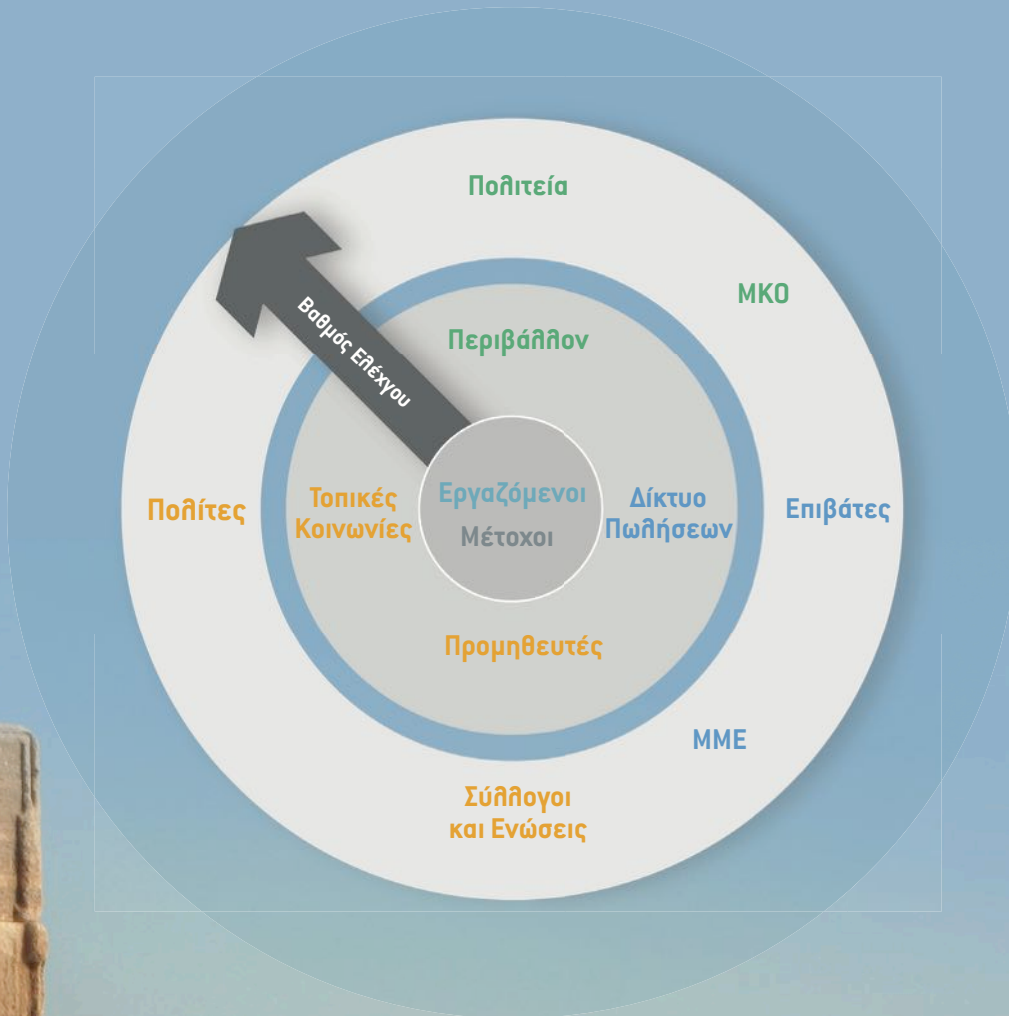
- Έρευνα Ακτοπλοΐας, με προσωπικές συνεντεύξεις σε 2.300 επιβάτες (στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού) και 200 επαγγελματίες οδηγούς (στις γραμμές εξωτερικού) την περίοδο Μάιος - Σεπτέμβριος 2015.
- Ποσοτική Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας, με τηλεφωνικές συνεντεύξεις σε 133 εργαζόμενους και 57 φορείς τοπικών κοινωνιών την περίοδο Νοέμβριος - Δεκέμβριος 2015.
- Ποιοτική Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας, με 29 ατομικές συνεντεύξεις σε εργαζόμενους, φορείς τοπικών κοινωνιών και επιβάτες την περίοδο Νοέμβριος - Δεκέμβριος 2015.

## Κοινωνικοί Εταίροι και Διάλογος

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
<b>ΑΜΕΣΟΙ</b>		
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιοτική και Ποσοτική Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας (ετήσια)</li> <li>■ Εκδηλώσεις/Συναντήσεις</li> <li>■ Εκπαιδεύσεις</li> <li>■ Αξιολόγηση της επίδοσης</li> <li>■ Διαπραγματεύσεις με Σωματεία Εργαζόμενων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διασφάλιση θέσεων Εργασίας (VI-1)</li> <li>■ Εκπαίδευση &amp; Ανάπτυξη (VI-4)</li> <li>■ Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Πλοία (VI-2)</li> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία (VI-1-4)</li> <li>■ Ισότητα &amp; Ισότιμη Μεταχείριση (VI-3)</li> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (VI-1-4)</li> <li>■ Εκπαίδευση Εργαζόμενων σε Ανθρώπινα Δικαιώματα (VI-4, V-2)</li> </ul>
<b>ΜΕΤΟΧΟΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Γενική Συνέλευση των μετόχων</li> <li>■ Ιστοσελίδες</li> <li>■ Συναντήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Πλοίων (VII-1)</li> <li>■ Επίδραση στην Κοινωνία (V-2)</li> <li>■ Διοίκηση Υπευθυνότητας (IV-2)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1)</li> </ul>
<b>ΕΠΙΒΑΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιοτική Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας (ετήσια)</li> <li>■ Έρευνα Ακτοπλοΐας (ετήσια)</li> <li>■ Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών</li> <li>■ Ιστοσελίδες</li> <li>■ Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης/Παραπόνων</li> <li>■ Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</li> <li>■ Ενημερωτικά έντυπα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Πλοίων (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1)</li> <li>■ Υγιεινή και Ασφάλεια Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1)</li> <li>■ Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> <li>■ Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>■ Ικανοποίηση Επιβατών (VII-3)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> </ul>
<b>ΔΙΚΤΥΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εκδηλώσεις/Συναντήσεις</li> <li>■ Πληροφοριακά συστήματα</li> <li>■ Διαδικτυακή πύλη ταξιδιωτικών πρακτόρων</li> <li>■ Ιστοσελίδες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Πλοίων (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1)</li> <li>■ Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>■ Ικανοποίηση Επιβατών (VII-3)</li> </ul>
<b>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Αξιολόγηση προμηθευτών</li> <li>■ Συναντήσεις</li> <li>■ Συμβόλαια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Υπεύθυνες Αγορές (V-3)</li> <li>■ Αγορές από Τοπικούς Προμηθευτές (V-3)</li> </ul>
<b>ΕΜΜΕΣΟΙ</b>		
<b>ΠΟΛΙΤΕΙΑ (π.χ. Υπουργεία, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Δημόσιες Υπηρεσίες, Λιμεναρχεία)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συζήτηση με εκπροσώπους σε εθνικό και τοπικό επίπεδο</li> <li>■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>■ Συμμετοχή σε φορείς και οργανισμούς</li> <li>■ Επιθεωρήσεις πλοίων</li> <li>■ Επίσημη επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Πλοίων (VII-1)</li> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1)</li> </ul>
<b>ΣΥΛΛΟΓΟΙ ΚΑΙ ΕΝΩΣΕΙΣ (π.χ. Κλαδικές Ενώσεις, Ενώσεις Ξενοδόχων)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συμμετοχή σε ενώσεις</li> <li>■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>■ Συζήτηση με εκπροσώπους σε εθνικό και τοπικό επίπεδο</li> <li>■ Επίσημη επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Πλοίων (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1)</li> <li>■ Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> </ul>



Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
<b>ΕΜΜΕΣΟΙ</b>		
<b>ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ (π.χ. νησιά)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιοτική και Ποσοτική Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας (ετήσια)</li> <li>■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>■ Υποστήριξη τοπικών προγραμμάτων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επίδραση στην Κοινωνία (V-2)</li> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Εκπομπές CO<sub>2</sub> (VIII-1)</li> <li>■ Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (VIII-3)</li> <li>■ Διαχείριση Απορριμμάτων (VIII-2)</li> <li>■ Διαχείριση Επικίνδυνων Αποβλήτων (VIII-3)</li> <li>■ Εκπομπές SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> και Αιωρούμενων Σωματιδίων (PM) (VIII-1)</li> <li>■ Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (VIII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (VIII-1)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Χορηγίες &amp; Δωρεές (V-2)</li> <li>■ Εθελοντισμός (V-2)</li> </ul>
<b>ΠΟΛΙΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ιστοσελίδες</li> <li>■ Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Πλοίων (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1)</li> <li>■ Χρήση Ενέργειας (VIII-1)</li> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Εκπομπές CO<sub>2</sub> (VIII-1)</li> <li>■ Κατανάλωση Υλικών (VIII-2)</li> <li>■ Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> <li>■ Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> </ul>
<b>ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ (ΜΚΟ)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Σύναψη συνεργασιών</li> <li>■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (VIII-3)</li> <li>■ Διαχείριση Απορριμμάτων (VIII-2)</li> <li>■ Κατανάλωση Νερού (VIII-3)</li> <li>■ Θαλάσσια Βιοποικιλότητα (VIII-3)</li> <li>■ Χερσαία Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης (VIII-3)</li> <li>■ Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1)</li> <li>■ Χρήση Ψυκτικών (ODP) (VIII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (VIII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (VIII-1)</li> <li>■ Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Πλοία (VI-2)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία (VI-1-4)</li> <li>■ Ισότητα &amp; Ισότιμη Μεταχείριση (VI-3)</li> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (VI-1-4)</li> </ul>
<b>ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ (ΜΜΕ)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Δελτία Τύπου</li> <li>■ Συνεντεύξεις Τύπου</li> <li>■ Ιστοσελίδες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Πλοίων (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1)</li> <li>■ Επίδραση στην Κοινωνία (V-2)</li> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> <li>■ Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Χορηγίες &amp; Δωρεές (V-2)</li> </ul>

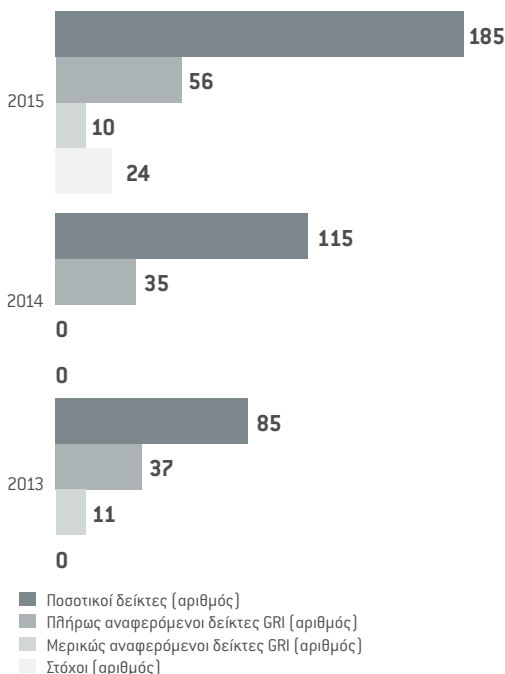


### Εστιάζουμε σε ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα

Καθώς αναγνωρίζουμε την ανάγκη των Κοινωνικών Εταίρων για μεγαλύτερη διαφάνεια και αξιολόγηση της επίδοσής μας, εστιάζουμε στην παρουσίαση όσο το δυνατόν περισσότερων ποσοτικών δεικτών και στόχων, όπως αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα.



### Ποσοτικά στοιχεία στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας



Αυξήσαμε κατά 88,5% τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά 60,8% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών


## 4. Στόχοι 2016

🎯 Στοχεύουμε	⌚ Μέχρι
Na αναδιορθώσουμε τη Διοικητική και Οργανωτική δομή του Ομίλου.	2016
Na δημιουργήσουμε Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος.	2016
Na εκπαιδευτεί η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας στην ανάπτυξη Απολογισμού.	2016
Na διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2017
Na συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της.	2017
Na υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.	2017

# V. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Συνεισφέρουμε στην Υποστήριξη της Κοινωνίας

## ΕΙΜΑΣΤΕ

€277,6 

εκατομμύρια κύκλος εργασιών

88% 

οικονομική αξία που κατανέμεται

€2,1 

εκατομμύρια κοινωνική συνεισφορά

84.764 

εκπαιδευτικά και δωρεάν εισιτήρια

82 

μονάδες αίματος από εθελοντές αιμοδότες

## ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

“ Na επιδιώκουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη έχοντας κατά νου την ανάπτυξη της χώρας και των συνεργατών μας και την στήριξη των τοπικών κοινωνιών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας, ώστε να συμβάλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας. ”

## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών



ΑΡΧΗ  
**1**

Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων

ΑΡΧΗ  
**2**

Εξασφάλιση μη εμπλοκής σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων

ΑΡΧΗ  
**4**

Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας

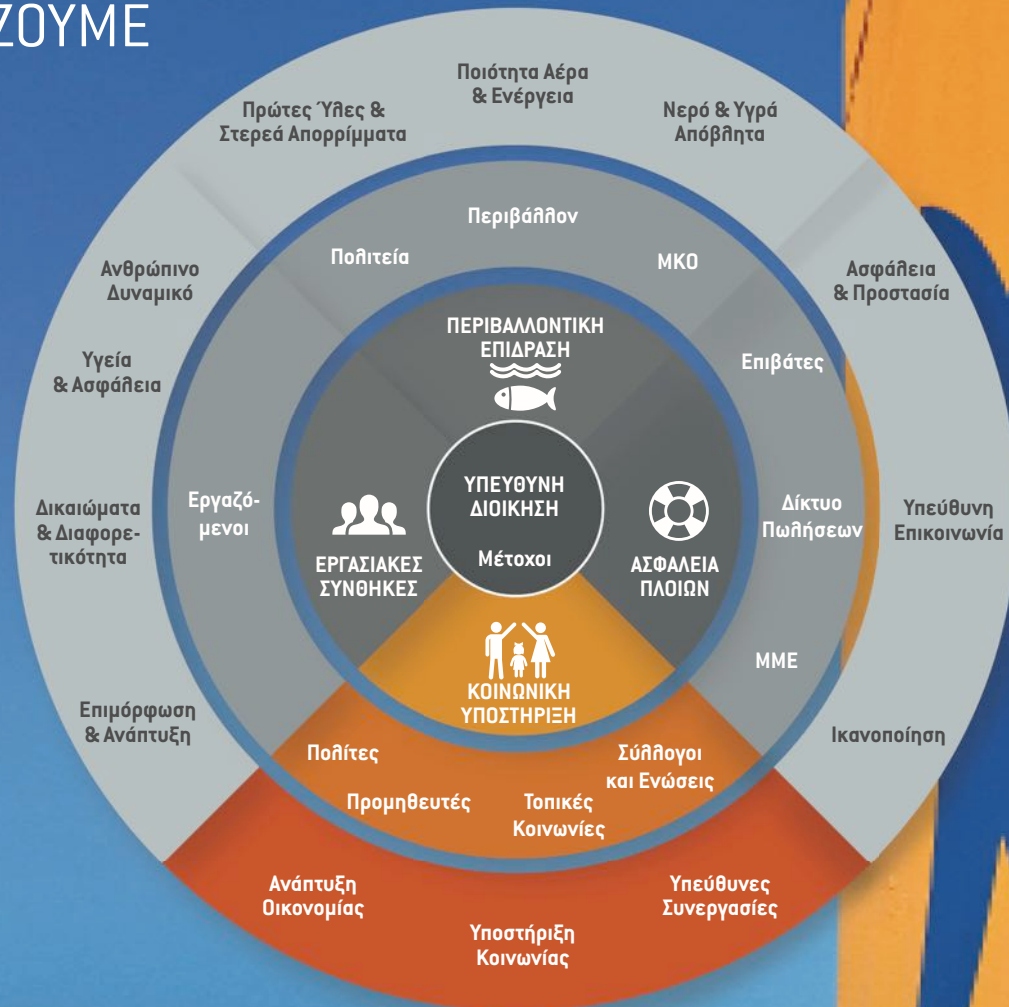
ΑΡΧΗ  
**5**

Απαγόρευση της παιδικής εργασίας

ΑΡΧΗ  
**8**

Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

## ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ



## ΠΕΤΥΧΑΜΕ



Αποδώσαμε πάνω από €58,7 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €56,2 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ), €15,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €117,3 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών) και €1,1 εκατ. σε επενδύσεις.



Εκπαιδεύσαμε 83 εργαζόμενους του δικτύου πωλήσεών μας, με συνολική διάρκεια 1.744 ώρες εκπαίδευσης.



Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά 30,3%.



Το 100% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες.



Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 256 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.



Δεχτήκαμε 617 επισκέπτες μαθητές - φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας.



Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 118 σπουδαστών των σχολών αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού.



Το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές έφτασε το 71,2%.



Αυξήσαμε το ποσοστό αγορών από επαρχιακούς προμηθευτές κατά 9,7%.

# 1. Ανάπτυξη Οικονομίας

## Επιτυγχάνουμε οικονομικά αποτελέσματα

Για περισσότερα από 90 χρόνια, δραστηριοποιούμαστε στην Ελλάδα, με σημαντικά οικονομικά αποτελέσματα, όπως αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα, όπου περιγράφονται τα κύρια οικονομικά αποτελέσματά μας για τα έτη 2013 έως 2015 (περισσότερες σχετικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις του Ομίλου στην ιστοσελίδα [www.attica-group.com](http://www.attica-group.com)).

## Οικονομικά αποτελέσματα

	2013	2014	2015
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	260,16	266,66	277,63
Λειτουργικό κόστος (εκατ. €)	MA	193,6	174,09
Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	27,15	42,35	80,7
Κέρδη μετά φόρων (εκατ. €)	(10,13)	4,27	33,18
Εταιρικοί φόροι (χιλ. €)	54	148	69
Συνολικοί φόροι (συμπ. ΦΠΑ και λιμενικών τελών) (εκατ. €)	45,46	48,35	56,21
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	148,13	145,63	117,38
Κόστος εργαζόμενων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	58,09	55,53	58,7
Προμήθειες πρακτόρων (εκατ. €)	18,33	16,09	15,67
Επενδύσεις (εκατ. €)	0,42	37,73	1,15
Οικονομική αξία που κατανέμεται (%)	100	98,4	88,05
Οικονομική αξία που διατηρείται (%)	0	1,6	11,95

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

Η βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων οφείλεται, κατά κύριο λόγο, στη μείωση του λειτουργικού κόστους, η οποία προήλθε από:

- Την αποτελεσματικότερη διαχείριση των δρομολογίων των πλοίων, επιτυγχάνοντας βελτίωση του μεταφορικού έργου ανά δρομολόγιο και σημαντική εξοικονόμηση καυσίμων.
- Τη μείωση της τιμής των καυσίμων.
- Την προσπάθεια περιορισμού και συγκράτησης των δαπανών.

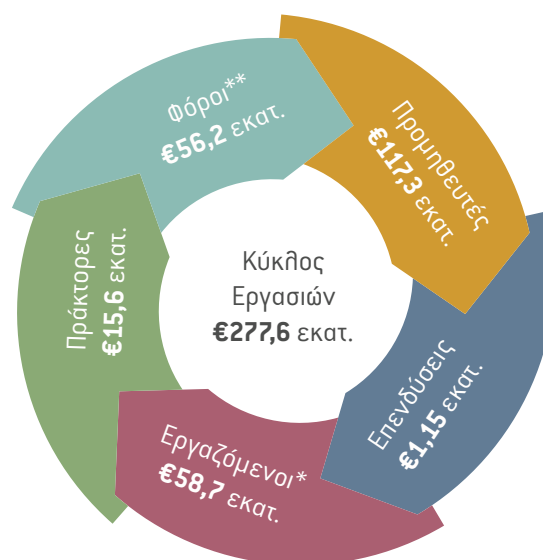
Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του 2015, η συνολική οικονομική αποζημίωση από το Ελληνικό Κράτος και ενισχύσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση προς τον Όμιλο ανήλθε σε €16,47 εκατ., ως αποτέλεσμα:

- Της εξυπηρέτησης δρομολογιακών γραμμών από τη Blue Star Ferries για τη σύνδεση απομακρυσμένων νησιών με την ηπειρωτική χώρα, μέσω της συμμετοχής της σε δημόσιους ανοικτούς μειοδοτικούς διαγωνισμούς του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής με σύναψη συμβάσεων ανάθεσης δημόσιας υπηρεσίας.
- Της συνεισφοράς της Blue Star Ferries στις δράσεις της Ελληνικής Πολιτείας αναφορικά με τους πρόσφυγες.
- Της συμμετοχής του Ομίλου σε ευρωπαϊκά χρηματοδοτούμενα προγράμματα.

## Συνεισφέρουμε στην οικονομική ανάπτυξη

Η επιχειρηματική λειτουργία μας διασφαλίζει την παράλληλη 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 εργαζόμενους), φόρων (προς το κράτος) και επενδύσεων.

## Διανομή οικονομικής αξίας



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

\*\* Το ποσό αφορά συνολικούς φόρους συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

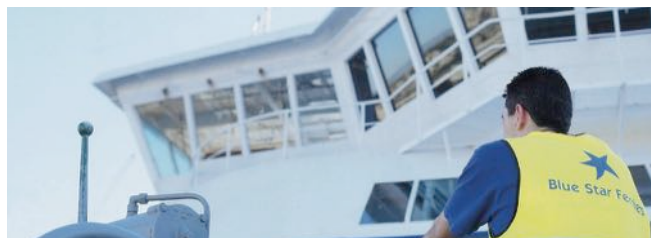


Αποδώσαμε πάνω από €58,7 εκατ. σε εργαζόμενους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €56,2 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ), €15,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €117,3 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών) και €1,1 εκατ. σε επενδύσεις

## Βοηθάμε το δίκτυο πωλήσεών μας να αναπτυχθεί

Η άμεση ή έμμεση δημιουργία και διατήρηση θέσεων εργασίας αποτελεί κεφαλαιώδη ανάγκη εν μέσω της σημερινής δύσκολης οικονομικής κατάστασης της ελληνικής αγοράς. Για το λόγο αυτό, καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την εμπορική επιτυχία του δικτύου πωλήσεών μας και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων του, παρέχοντας:

- Εκπαίδευση, για θέματα τεχνολογίας όπως:
  - Διαχείριση πελατών.
  - Χειρισμός νέων λειτουργιών των υφιστάμενων προγραμμάτων κρατήσεων.
  - Χειρισμός νέων προγραμμάτων κρατήσεων.
- Παρουσιάσεις-ενημερώσεις, για νέα προϊόντα και υπηρεσίες.



Εκπαίδευσαν 83 εργαζόμενους του δικτύου πωλήσεών μας, με συνολική διάρκεια 1.744 ώρες εκπαίδευσης

## 2. Υποστήριξη Κοινωνίας



### Δράσεις Κοινωνικής Υποστήριξης

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 36 φορείς τοπικών κοινωνιών, η πιο αναγνωρίσιμη δράση κοινωνικής υποστήριξης του Ομίλου μας είναι η παροχή εκπαιδευτικών και δωρεών εισιτηρίων και πιο συγκεκριμένα, σε αθλητικά γεγονότα και ομάδες [39%], για τη στήριξη της τοπικής κοινωνίας [33%] και σε πολιτιστικά γεγονότα [22%].

### Υποστηρίζουμε την κοινωνία

Στο πλαίσιο των πολύπλευρων δράσεων συνεισφοράς μας προς την κοινωνία, το 2015 στηρίξαμε περισσότερους από 50 οργανισμούς και κοινωφελή ιδρύματα, με έμφαση στις τοπικές κοινωνίες των νησιών που δραστηριοποιούμαστε, μέσω:

- Παροχής εκπαιδευτικών ή δωρεών εισιτηρίων στα πλοία μας.
- Δωρεών σε φιλανθρωπικά ιδρύματα από κάλπες που τοποθετούνται στα πλοία μας.
- Προγραμμάτων και πρωτοβουλιών που συμβάλλουν στη βελτίωση της καθημερινότητας των κατοίκων των νησιών.
- Χρηματικών χορηγιών και δωρεών.

Υπολογίζεται ότι, το 2015 προσφέραμε συνολικά πάνω από €56.000 σε διάφορες κοινωνικές ομάδες και αθλητικά σωματεία, εκ των οποίων περισσότερα από €22.000 σε κοινωφελείς οργανισμούς, με ενδεικτικά παραδείγματα τις χορηγίες σε κοινωφελή ιδρύματα και ανθρωπιστικές οργανώσεις, όπως:

- Την Ιερά Μητρόπολη Χίου, Ψαρρών και Οινουσσών.
- Αθλητικούς Συλλόγους, όπως της ΚΑΕ Κολλοσσός Ρόδου και της ΑΕΛ Καλλιθνής Λέσβου.
- Το εκπαιδευτικό και πολιτιστικό πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».

### Κοινωνική συνεισφορά

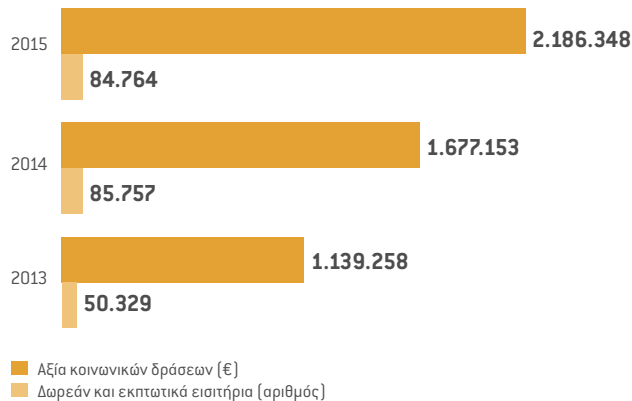
	2013	2014	2015
Αξία εκπαιδευτικών ή δωρεών εισιτηρίων στις γραμμές (€)	1.109.258	1.599.431	2.115.612
Αξία δωρεών υπέρ φιλανθρωπικών οργανισμών από επιβάτες μέσω κάλπης σε πλοία (€)	MA	4.641	3.634
Αξία υλοποίησης προγραμμάτων και πρωτοβουλιών (€)	MA	15.446	11.000
Αξία χρηματικών χορηγιών και δωρεών (€)	30.000	57.635	56.102

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

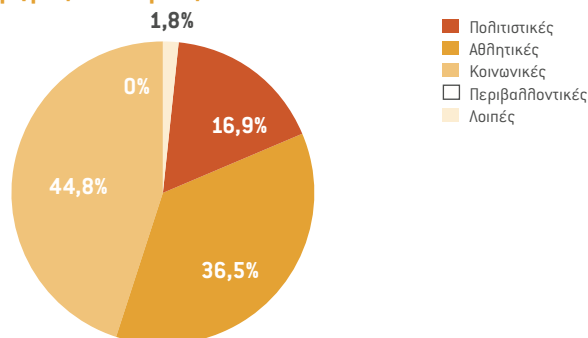


Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά 30,3%

### Υποστήριξη Κοινωνίας



### Χορηγίες και Δωρεές





### Παροχή Εκπαιδευτικών ή Δωρεάν Εισιτηρίων

Παρέχουμε εκπαιδευτικά ή δωρεάν εισιτήρια για τις ανάγκες μετακινήσεων διαφόρων ΜΚΟ, συλλόγων, φορέων και κατοίκων τοπικών κοινωνιών, ώστε να έχουν πρόσβαση σε αθλητικά, πολιτιστικά ή εκπαιδευτικά δρώμενα εκτός των νησιών κατοικίας τους ή για δράσεις και δρώμενα που πραγματοποιούνται στα νησιά, με ενδεικτικά παραδείγματα:

- Το Φεστιβάλ Νάξου «Αιών».
- Το Θερινό Σχολείο Πάρου από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου.
- Το Διεθνές Φεστιβάλ Κινηματογράφου Πάτμου 2015.
- Το Διεθνές Φεστιβάλ Αιγαίου 2015 στη Σύρο.
- Το 2ο Φεστιβάλ Παιδικού Θεάτρου και Κουκλοθεάτρου στην Κρήτη.
- Την Ευρωπαϊκή Γιορτή Μουσικής.
- Το τουρνουά ακαδημιών Hermes cup 2015 στη Σύρο.
- Τις εκδηλώσεις του φεστιβάλ Anima Σύρου.
- Το Rhodes Marathon.
- Την 27η Συνάντηση Ερασιτεχνικών Θιάσων Αιγαίου.

Υπολογίζεται ότι το 2015, παρείχαμε συνολικά 84.764 εκπαιδευτικά και δωρεάν εισιτήρια για αθλητικές, πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δράσεις, ωφελώντας χιλιάδες ακόμα πολίτες που συμμετείχαν ή παρακολούθησαν τις δράσεις και τις ενέργειες που υποστηρίξαμε.



### Σεμινάρια Α' Βοηθειών

Σε συνεργασία με την Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων, υλοποιούμε σεμινάρια Α' Βοηθειών σε κατοίκους των νησιών, με σκοπό:

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

Μετά τα πρώτα σεμινάρια σε συνολικά 120 άτομα στην Τήλο και στην Αμοργό το 2014, το 2015 πραγματοποιήσαμε σεμινάρια στην Πάρο και στη Σαντορίνη τα οποία παρακολούθησαν συνολικά 197 άτομα.



### Δωρεές σε Οργανισμούς με Φιλανθρωπικό Έργο

Στο πλαίσιο της συνεισφοράς μας προς τις κοινωνικές ομάδες που έχουν ανάγκη στήριξης, ενισχύουμε το έργο διάφορων φιλανθρωπικών οργανισμών τα οποία:

- Έχουν ως αντικείμενο τη φροντίδα των παιδιών, ιδιαίτερα παιδιών με ειδικές ανάγκες.
- Διαθέτουν περιορισμένους πόρους.

Η οικονομική ενίσχυση των φιλανθρωπικών οργανισμών γίνεται μέσω ειδικής κλήσης σε όλη τα πλοία μας για τη συλλογή δωρεών από επιβάτες των πλοίων μας, η οποία τοποθετείται στο χώρο της Ρεσεψιόν και αναγράφει την επωνυμία του οργανισμού που υποστηρίζει. Η συλλογή των χρημάτων πραγματοποιείται στο τέλος κάθε μήνα και κατατίθενται στο λογαριασμό τραπεζής του οργανισμού.

Οι φιλανθρωπικοί οργανισμοί που υποστηρίξαμε μέσα στο 2015 είναι:

- Το Χαμόγελο του Παιδιού.
- Η Διεθνής Αμνηστία.
- Η Λέσχη Lions Δωδεκανήσου για τη στήριξη των νοσοκομείων και Κέντρων Υγείας των μικρών νησιών.

Επιπλέον, συνεργαζόμαστε με την εταιρεία 2 Blue Tomatoes για την πώληση t-shirts μέσω των καταστημάτων των πλοίων μας, τα οποία προωθούν τα ελληνικά παραδοσιακά φαγητά και συνταγές με ιδιαίτερες και πρωτότυπες στάμπες. Η συνολική αξία των 187 τεμαχίων που πωλήθηκαν από τα πλοία μας ανήλθε σε περίπου €3.647, με την 2 Blue Tomatoes να διαθέτει μέρος των εσόδων στο μη κερδοσκοπικό σωματείο «ΔΕΣΜΟΣ» (<http://desmos.gr>) για την υποστήριξη του έργου του αναφορικά με τη δημιουργία βιώσιμων δικτύων αλληλεγγύης και την καλλιέργεια της κοινωνικής και ανθρωπιστικής υπευθυνότητας.



### «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη»

Επιδιώκοντας να συμβάλουμε στην ισότιμη πρόσβαση των κατοίκων σε μικρά νησιά στην εκπαίδευση και στα πολιτιστικά δρώμενα, υποστηρίξαμε για 9η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη». Το πρόγραμμα αποτελεί το μεγαλύτερο εκπαιδευτικό και πολιτιστικό πρόγραμμα στα απομακρυσμένα νησιά του Αιγαίου, με περίπου 10 δημιουργικά εργαστήρια (όπως Ρομποτική, Κεραμική, Κουκλοθέατρο, Κόσμημα, Kung Fu, Κιθάρα, Πιάνο και Βιολί) στα νησιά Πάτμος, Ηρακλειά, Λειψοί, Κουφονήσι, Αμοργός, Χάλκη και Σχοινούσα, στα οποία συμμετείχαν περίπου 228 παιδιά και 56 ενήλικες.



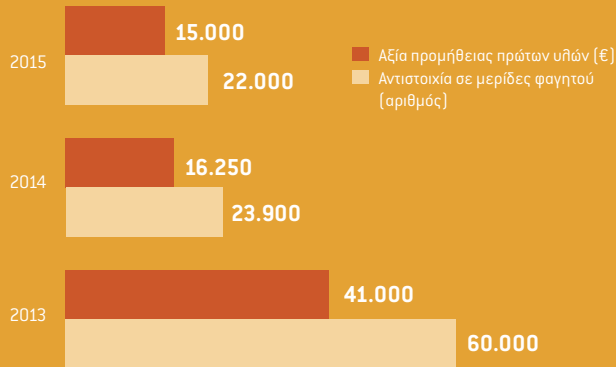




## Στήριξη Αδύναμων Κοινωνικών Ομάδων

Επιδίωξή μας είναι η στήριξη συνανθρώπων μας που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα, σε συνεργασία με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, εξειδικευμένους φορείς και οργανισμούς. Στο πλαίσιο αυτό, από τον Σεπτέμβριο του 2012, στηρίζουμε την Μητρόπολη Χίου-Ψαρρών-Οινουσσών με την αγορά πρώτων υλών για την προσφορά γευμάτων αγάπης σε αδύναμες κοινωνικές ομάδες.

### Παροχή Γευμάτων Αγάπης



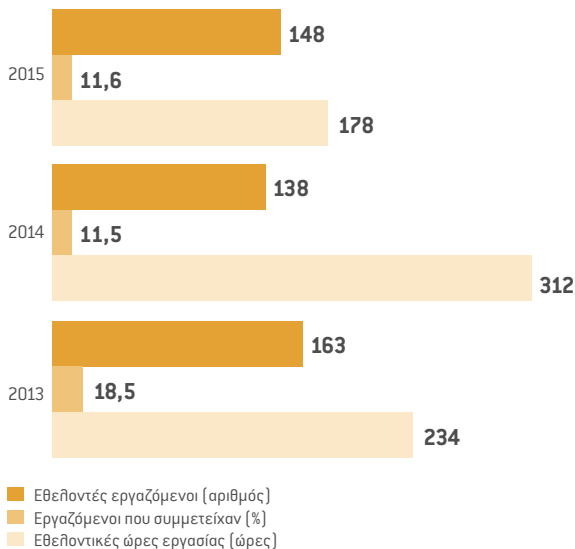
Το 100% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες

Παράλληλα, συμμετείχαμε ενεργά στις δράσεις της Ελληνικής Πολιτείας αναφορικά με τη διαχείριση των προσφυγικών ροών, καθώς η Blue Star Ferries ναύλησε ένα πλοίο της στο Ελληνικό Δημόσιο για τη μεταφορά περισσότερων από 61.000 προσφύγων από τα νησιά του Ανατολικού Αιγαίου στην ηπειρωτική χώρα μέσα στο 2015.

### Καλλιεργούμε την έννοια της συνεισφοράς

Στο πλαίσιο της περαιτέρω συνεισφοράς μας στην κοινωνία, πιστεύουμε ότι έχουμε ευθύνη να μεταδώσουμε την αξία της εθελοντικής προσφοράς στους εργαζόμενούς μας, ώστε να ενσωματώσουμε παράλληλα την υπευθυνότητα στη συμπεριφορά τους.

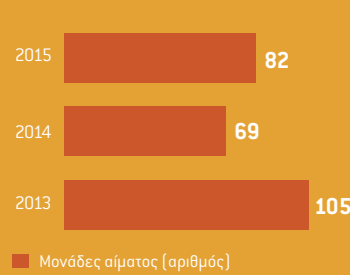
### Συμμετοχή Εργαζόμενων σε Κοινωνικές δράσεις



## «Δεσμοί Αίματος»

Από το 2009 υλοποιούμε το πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας «Δεσμοί Αίματος», με σκοπό να ανταποκρινόμαστε σε ανάγκες σε αίμα κατοίκων απομακρυσμένων ελληνικών νησιών, των εργαζόμενων μας και των οικογενειών τους. Μέσα στο 2015, πραγματοποιήθηκαν δύο προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας στα γραφεία και στα πλοία μας, σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο «Γ. Γεννηματάς», συλλέγοντας συνολικά 82 μονάδες αίματος, όλες εκ των οποίων χρησιμοποιήθηκαν για τις ανάγκες των εργαζόμενων μας.

### Εθελοντική αιμοδοσία



Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 256 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 από μαθητές και φοιτητές, με σκοπό την ενημέρωση για τις προοπτικές του ναυτιλιακού επαγγέλματος, τις ευκαιρίες απασχόλησης στην επιβατηγό ναυτιλία και την ευαισθητοποίησή τους στην προστασία του περιβάλλοντος.
- Συμμετέχουμε σε προγράμματα πρακτικής άσκησης σπουδαστών σε σχολές αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού (δόκιμοι Μηχανής και Καταστρώματος), οι οποίοι πρέπει να συμπληρώσουν ένα έτος πρακτικής άσκησης σε πλοίο για την αποφοίτησή τους από την εκάστοτε σχολή, με σκοπό να διδαχθούν και να εξοικειωθούν με τα μελλοντικά τους καθήκοντα.
- Υλοποιούμε προγράμματα πρακτικής άσκησης για φοιτητές και αποφοίτους, ώστε να εφαρμόσουν τις γνώσεις τους σε ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας και να εξελίξουν δεξιότητες που θα υποστηρίξουν τη μελλοντική τους επαγγελματική ανάπτυξη.
- Συμμετέχουμε σε προγράμματα απασχόλησης άνεργων νέων του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), με σκοπό να συνδυάσουν την κατάρτισή τους με την πρακτική τους άσκηση και να καλύψουν θέσεις εργασίας που ενδεχομένως προκύπτουν.



Δεχτήκαμε 617 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας



Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 118 σπουδαστών των σχολών αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού



### Ενδιαφερόμαστε για τις επιπτώσεις της λειτουργίας μας

Αποδεικνύοντας έμπρακτα τη δέσμευσή μας για την κοινωνία, φροντίζουμε ώστε η λειτουργία μας να μην έχει σημαντικές πραγματικές ή δυνητικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες. Για το λόγο αυτό:

- Επιδιώκουμε να μετριάσουμε τις δυνητικές επιπτώσεις και τον αντίκτυπό τους στις τοπικές κοινωνίες, μέσω πρακτικών στις οποίες περιλαμβάνονται η διατήρηση χαμηλότερων ταχυτήτων εντός λιμένων και η τήρηση της νομοθεσίας αναφορικά με τις εκπομπές εντός λιμένων, καθώς και ο έλεγχος και αξιολόγηση του συστήματος ασφαλείας που εφαρμόζουμε.
- Διεξάγουμε αξιολογήσεις κινδύνων ασφάλειας όσο συχνά κρίνεται απαραίτητο, συμπεριλαμβάνοντας και τον κίνδυνο παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων από το προσωπικό ασφαλείας.
- Περιγράφουμε τα καθήκοντα σχετικά με την ασφάλεια στις περιγραφές θέσεων εργασίας.
- Μεριμνούμε για τη λήψη διορθωτικών μέτρων σε περιπτώσεις ενδεχόμενων αρνητικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές μας, μέσω διαδικασιών όπως το Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης, όπου γίνεται αναφορά στον τρόπο που αντιμετωπίζονται αρνητικές επιπτώσεις (π.χ. ρύπανση), με τους εργαζόμενους στα πλοία να εκπαιδεύονται τακτικά σε αυτές τις διαδικασίες.

- Έχουμε συντάξει εγχειρίδιο «Σχέδιο Επικοινωνίας για την Αντιμετώπιση Κρίσεων» (Crisis Communication Plan), πέραν των όσων ορίζονται από τον Κώδικα ISM για τη διαχείριση κρίσεων και εκτάκτων περιστατικών, προκειμένου να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών κατά τη διάρκεια περιστατικών έκτακτης ανάγκης και η υπεύθυνη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2015:

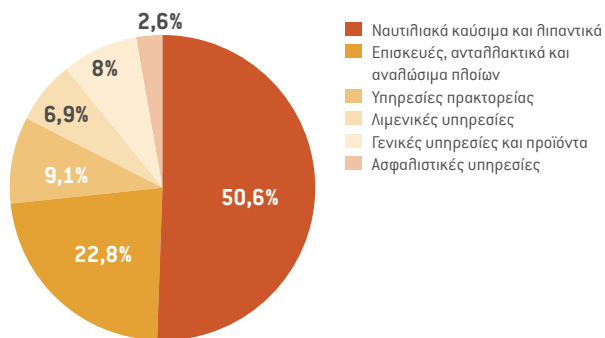
- Σημειώθηκαν μόνο μικρής έκτασης ατυχήματα στα πλοία μας, με εξαίρεση ένα περιστατικό στο SUPERFAST II όπου προκλήθηκαν ζημιές στο φορτίο του πλοίου, λόγω εξαιρετικά δυσμενών καιρικών συνθηκών.
- Δεν δεχθήκαμε κανένα παράπονο αναφορικά με επιπτώσεις μας στην κοινωνία.
- Δεν επιβλήθηκε κανένα σημαντικό σχετικό πρόστιμο (πάνω από €20.000).

## 3. Υπεύθυνες Συνεργασίες

### Δίνουμε προτεραιότητα σε τοπικούς προμηθευτές

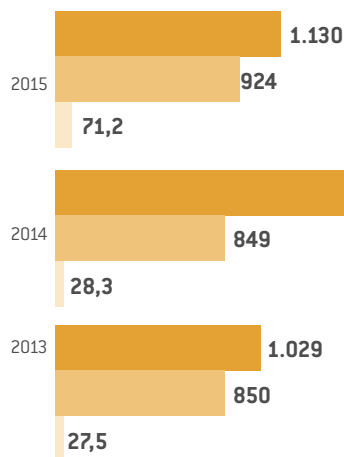
Οι προμηθευτές μας ανέρχονται σε περίπου 1.130 σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό, με το 74,3% εξ αυτών να είναι τοπικοί προμηθευτές. Βάσει του τζίρου τους, 108 προμηθευτές κρίνονται πολύ σημαντικοί για εμάς, εκ των οποίων οι 85 είναι εγχώριοι προμηθευτές.

### Κατηγορίες Προμηθευτών



Προκειμένου να ενισχύουμε την εγχώρια αγορά, το ποσοστό των αγορών που έγιναν από εγχώριους προμηθευτές έφτασε το 74,3%, ενώ το ποσοστό των συνολικών δαπανών για αγορές που διατέθηκε σε εγχώριους προμηθευτές έφτασε το 71,2% το 2015, σε σχέση με 28,3% το 2014.

### Αγορές και Προμηθευτές



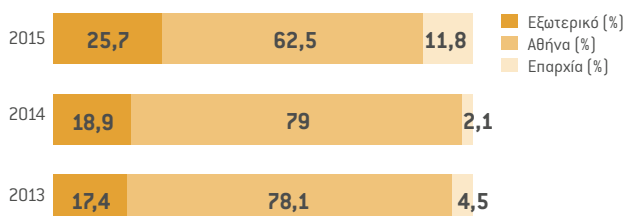
Το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές έφτασε το 71,2%

- Προμηθευτές (αριθμός)
- Εγχώριοι προμηθευτές (αριθμός)
- Δαπάνες σε εγχώριους προμηθευτές (%)



Αυξήσαμε το ποσοστό αγορών από επαρχιακούς προμηθευτές κατά 9,7%

### Κατανομή Αγορών ανά Περιοχή



Παράλληλα, φροντίζουμε να τηρούμε τις συμβατικές μας υποχρεώσεις αναφορικά με τις πληρωμές προς τους προμηθευτές. Ενδεικτικά, για το 2015:

- Ο μέσος χρόνος πληρωμών προμηθευτών είναι οι 120 ημέρες, όπως και το 2014.
- Το 100% των πληρωμών έγιναν με βάση τις συμβάσεις που έχουν υπογραφεί.

### Επιλέγουμε τους προμηθευτές με υπευθυνότητα

Αναγνωρίζουμε ότι έχουμε την ηθική υποχρέωση να επηρεάζουμε θετικά την εφοδιαστική αλυσίδα μας και να παρακολουθούμε την υπεύθυνη λειτουργία των προμηθευτών μας, καθώς αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των επιχειρηματικών μας δραστηριοτήτων, έχοντας σημαντική επίδραση στην υπεύθυνη λειτουργία μας.

Στους προμηθευτές μας στέλνεται προς συμπλήρωση Ερωτηματολόγιο Διασφάλισης Ποιότητας & Περιβάλλοντος, με το οποίο καταγράφονται και αξιολογούνται ζητήματα όπως:

- Η διασφάλιση της ασφάλειας τροφίμων από την παραγωγή μέχρι την κατανάλωση (ύπαρξη ISO 22000).
- Η ανάπτυξη και εφαρμογή συστήματος διαχείρισης της ποιότητας (ύπαρξη ISO 9001).
- Η αναγνώριση και διαχείριση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές τους (ISO 14001).
- Η διαχείριση ελλειψμάτων και επιστρεφόμενων προϊόντων.
- Οι διαδικασίες για την αγορά πρώτων υλών.

Μέχρι στιγμής, δεν έχουν αναγνωρισθεί στην εφοδιαστική αλυσίδα μας σημαντικές πραγματικές ή δυνητικές αρνητικές επιπτώσεις για ζητήματα αναφορικά με το περιβάλλον, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις πρακτικές εργασίας και τις επιδράσεις στην κοινωνία.

Παράλληλα, οι προμηθευτές που ήδη συνεργάζονται μαζί μας και έχουν ετήσια δαπάνη αγορών πάνω από €10.000, αξιολογούνται τουλάχιστον μια φορά το χρόνο, με συγκεκριμένα κριτήρια σε τέσσερις τομείς, βάση των οποίων γίνεται η έγκριση των προμηθευτών:

- Ποιότητα.
- Κόστος.
- Διαθεσιμότητα.
- Εξυπηρέτηση -Υποστήριξη - Προσαρμοστικότητα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Σε κάθε προμήθεια απαιτείται να έχουν ληφθεί τουλάχιστον τρεις προσφορές από προμηθευτές, με εξαίρεση περιπτώσεις αγορών όπου η επιλογή τους είναι άμεση, είτε διότι ανταποκρίνονται ακριβώς στις τεχνικές προδιαγραφές που έχουμε θέσει ως απαραίτητη προϋπόθεση, είτε πρόκειται περί μοναδικής πηγής.
- Νέοι προμηθευτές αξιολογούνται πριν την έναρξη της συνεργασίας μαζί τους, με όσα κριτήρια υπάρχει σχετική πληροφορία και μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Μέσα στο 2015, πραγματοποιήθηκε έναρξη συνεργασίας με 307 νέους προμηθευτές.
- Προμηθευτές που είναι αποκλειστικοί αντιπρόσωποι κατασκευαστριών εταιριών βαθμολογούνται σε όλα τα κριτήρια, παρόλο που δεν πραγματοποιείται διακοπή της συνεργασίας, καθώς δεν υπάρχει δυνατότητα αντικατάστασής τους.
- Προμηθευτές που αξιολογούνται με χαμηλή αξιολόγηση ενημερώνονται ότι πρέπει να βελτιωθούν για να συνεχιστεί η συνεργασία, καθώς σε αντίθετη περίπτωση απορρίπτονται.
- Σε περίπτωση που κάποιος προμηθευτής παράσχει προϊόντα ακατάλληλα ή και επικίνδυνα προς χρήση, δείξει αντιδεοντολογική συμπεριφορά ή δεν ικανοποιεί τους όρους καλής συνεργασίας και αποδειχτεί προβληματικός, πραγματοποιείται η άμεση επαναξιολόγησή του και λαμβάνονται οι αντίστοιχες ενέργειες.
- Η επιλογή προμηθευτή για την προμήθεια υλικών ή υπηρεσιών γίνεται μεταξύ των εγκεκριμένων προμηθευτών βάσει της αξιολόγησης που έχει πραγματοποιηθεί. Αξίζει να σημειωθεί ότι σε περιπτώσεις όπου δεν μπορεί να ελεγχθεί αν πράγματι οι προδιαγραφές των υλικών είναι αυτές που συμφωνήθηκαν, αποστέλλουμε δείγματα σε πιστοποιημένο εργαστήριο δύο με τρεις φορές το χρόνο, ώστε να ελεγχθούν οι προδιαγραφές τους βάσει των συμφωνηθέντων με τον προμηθευτή.



### Υπεύθυνη Αγορά και Ναυπήγηση Πλοίων

Βασική επιδίωξη μας είναι να αγοράζουμε και να ναυπηγούμε καινούργια πλοία στα πιο σύγχρονα ναυπηγεία σύμφωνα με τους τελευταίους και πλέον αυστηρούς κανονισμούς ασφαλείας, χωρίς όμως να αγνοούμε και πιθανούς μελλοντικούς κανονισμούς ασφαλείας, οι οποίοι μπορεί να επηρεάσουν την λειτουργία τους. Παράλληλα, δίνουμε έμφαση στην ενεργειακή αποδοτικότητα των πλοίων και επιδιώκουμε την εφαρμογή καινοτόμων τεχνολογιών. Όσον αφορά την αγορά πλοίων:

- Πραγματοποιούμε λεπτομερή αξιολόγηση όλων των χαρακτηριστικών του από τα αντίστοιχα τμήματα.
- Επισκεπτόμαστε το πλοίο για την επιθεώρησή του από εκπροσώπους μας, ενώ επιδιώκουμε και τη συμβολή εξωτερικών φορέων (όπως συμβούλων και νηογνομόνων) κατά περίπτωση.

## 4. Στόχοι 2016

↓ ↓ ↓ Στοχεύουμε	⌚ Μέχρι
Να δημιουργήσουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.	2016
Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.	2016
Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.	2017


# VI. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Δημιουργούμε κατάλληλες Εργασιακές Συνθήκες

## ΕΙΜΑΣΤΕ

1.296   
εργαζόμενοι

12,6%   
γυναίκες

100%   
των εργαζόμενων με συμβάσεις  
πλήρους απασχόλησης

1.240   
ώρες εκπαίδευσης

100%   
των εργαζόμενων καλύπτονται  
από πρόσθετες παροχές

## ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

“ Na καθλιεργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και να προσφέρουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζόμενούς μας, ώστε να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης. ”

## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών



ΑΡΧΗ  
**1**

Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων

ΑΡΧΗ  
**2**

Εξασφάλιση μη εμπλοκής σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων

ΑΡΧΗ  
**3**

Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων

ΑΡΧΗ  
**4**

Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας

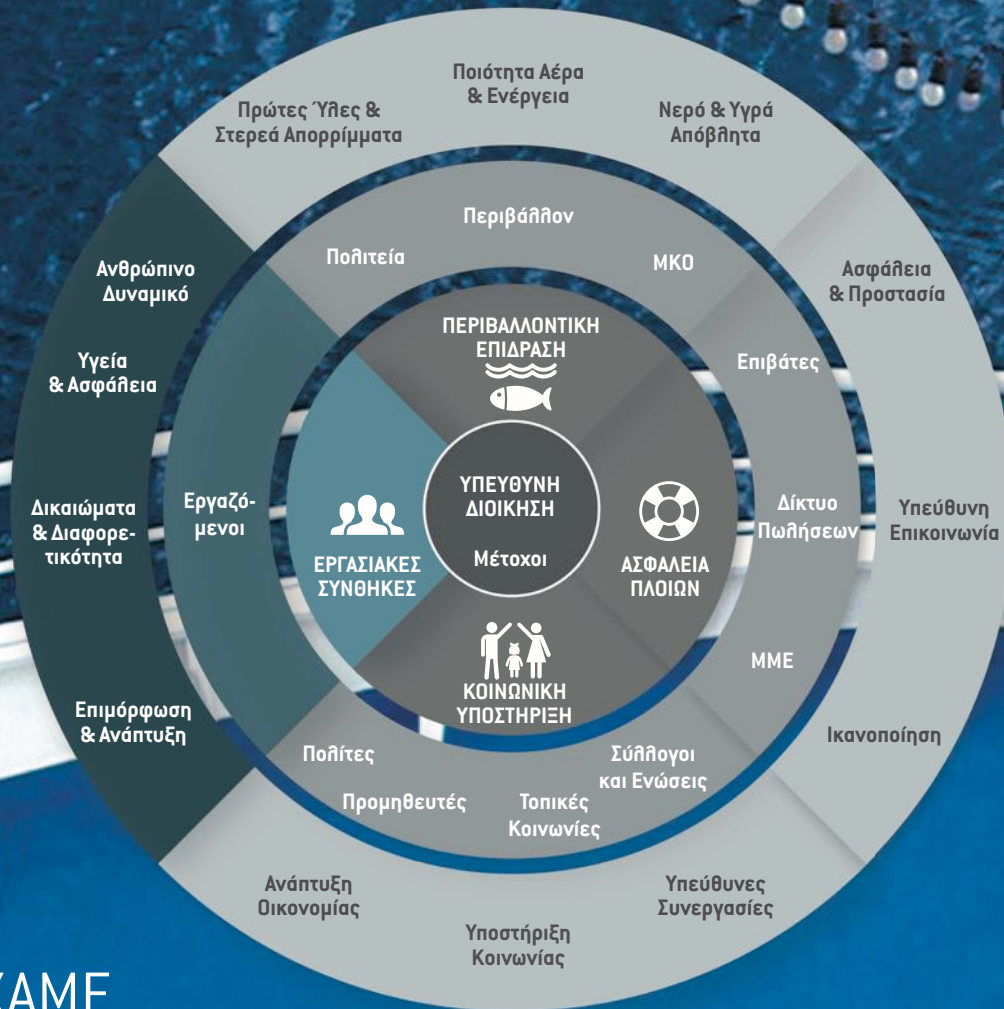
ΑΡΧΗ  
**5**

Απαγόρευση της παιδικής εργασίας

ΑΡΧΗ  
**6**

Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση

# ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ



# ΠΕΤΥΧΑΜΕ



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



Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.



Το 82,8% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.



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



Ο κατώτατος μισθός εργαζόμενου στα γραφεία και στα πλοία είναι κατά 28% και 21% αντίστοιχα μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού.



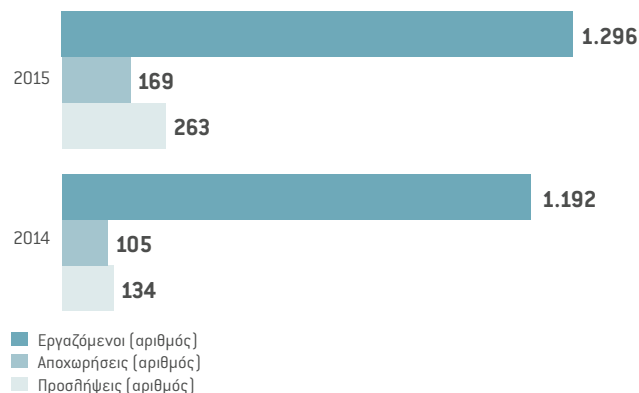
Αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 40,4%.

# 1. Ανθρώπινο Δυναμικό

## Διατηρούμε θέσεις εργασίας

Αναγνωρίζοντας ότι η επιχειρηματική μας επιτυχία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τους εργαζόμενούς μας, κύριο μέλημά μας είναι να συνεχίζουμε να δημιουργούμε θέσεις εργασίας και ευκαιρίες καριέρας, συμβάλλοντας παράλληλα και στην αντιμετώπιση της ανεργίας. 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 λόγω εποχικότητας, υπάρχουν μεταβολές στον αριθμό των εργαζόμενων στα πλοία μας κατά τη διάρκεια του έτους, καθώς ο αριθμός των εργαζόμενων στα πλοία κατά τους ανοιξιάτικους και καλοκαιρινούς μήνες ήταν κατά 16,2% μεγαλύτερος του αριθμού των εργαζόμενων κατά τους φθινοπωρινούς και χειμερινούς μήνες (1.115 εργαζόμενοι έναντι 959).

## Ανθρώπινο Δυναμικό



## Ανθρώπινο Δυναμικό

Τύπος Απασχόλησης	Αορίστου	Ορισμένου 218 (16,8%) (207 εργαζόμενοι στα πλοία) (20 γυναίκες)	Πλήρους	Μερικής	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.078		1.296	0	
<b>Φύλο</b>	<b>Γυναίκες</b>	<b>Άντρες</b>			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	164	1.132			
<b>Ηλικία</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	158	961	177		
<b>Κατηγορίες</b>	<b>Εθνικότητας</b>	<b>ΑΜΕΑ</b>	<b>Αλλοδαποί</b>		
Αριθμός	2	0	5		
<b>Μορφωτικό Επίπεδο</b>	<b>Δημοτικό-Γυμνάσιο-Λύκειο</b>	<b>Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης</b>	<b>Μεταπτυχιακής εκπαίδευσης</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	920	344	32		
<b>Προσλήψεις</b>	<b>Γυναίκες</b>	<b>Άντρες</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	22	241	114	130	19
<b>Οριστικές Αποχωρήσεις</b>	<b>Γυναίκες</b>	<b>Άντρες</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	21	148	84	72	13
<b>Οριστικές Αποχωρήσεις</b>	<b>Οριστικές Παραιτήσεις</b>	<b>Οριστικές Απολύσεις</b>	<b>Άλλο</b>		
Αιτία αποχώρησης (%)	89,9	7,7	2,4		
<b>Διάρκεια Συνεργασίας</b>	<b>&lt;5 χρόνια</b>	<b>5-10 χρόνια</b>	<b>&gt;10 χρόνια</b>		
Εργαζόμενοι (%)	19,4	48,9	31,7		
<b>Χώρος Εργασίας</b>	<b>Γραφεία</b>	<b>Πλοία</b>			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	181	1.115			
<b>Θέση</b>	<b>Διευθύνων Σύμβουλος / Ανώτατα Στελέχη</b>	<b>Ανώτερα Στελέχη</b>	<b>Εργαζόμενοι</b>	<b>Σύνολο</b>	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	21	87	1.188	1.296	

\*Τα στοιχεία πλοίων αναφέρονται στην 31/08/2015.



Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζόμενων στα γραφεία είναι τα 42 χρόνια, ενώ των εργαζόμενων στα πλοία είναι τα 37 χρόνια.
- Η συνολική μέση διάρκεια συνεργασίας με τους εργαζόμενους μας είναι τα 13 χρόνια για τους εργαζόμενους στα γραφεία και 9 χρόνια για τους εργαζόμενους στα πλοία, ενώ το χρονικό διάστημα της ναυτολόγησης των εργαζόμενων μέσα στα πλοία ανέρχεται σε 8 μήνες.
- Το ποσοστό οριστικών αποχωρήσεων των εργαζόμενων στα γραφεία ανήλθε σε 6% [εκ των οποίων 5,5% οριστικές απολύσεις και 0,5% παραιτήσεις], ενώ των εργαζόμενων στα πλοία ανήλθε σε 4% [εκ των οποίων 1% οριστικές απολύσεις και 3% παραιτήσεις].
- Οι οριστικές αποχωρήσεις εργαζόμενων στα πλοία πριν συμπληρώσουν 12 μήνες εργασίας ανήλθαν σε 3%, ενώ δεν υπήρχαν αντίστοιχοι εργαζόμενοι στα γραφεία.
- Ο ρυθμός αποχωρήσεων των γυναικών στα γραφεία σε σχέση με αυτόν των αντρών είναι χαμηλότερος κατά 20%.
- Η πλειοψηφία των εργαζομένων μας προέρχεται από την Αττική, ενώ το ποσοστό των εργαζόμενων στα πλοία που προέρχεται από τοπικά νησιά ανέρχεται σε 16,6%.
- Το 2015 εργάστηκαν 2 ελεύθεροι επαγγελματίες στον Όμιλο.

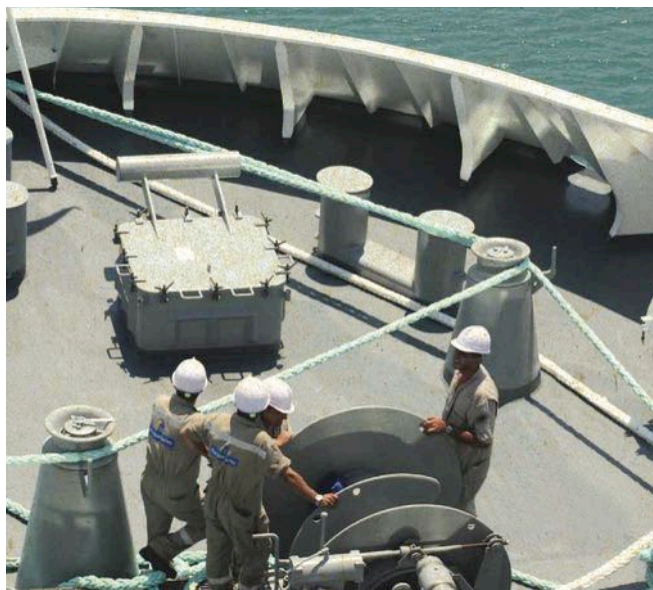


## 2. Υγεία και Ασφάλεια

### Φροντίζουμε για την Υγεία και Ασφάλεια στα πλοία

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

- Συμμορφωνόμαστε με την ισχύουσα νομοθεσία και τους σχετικούς κανονισμούς Υγείας και Ασφάλειας, όπως περιγράφονται στον Κώδικα ISM και στη Σύμβαση Ναυτικής Εργασίας (MLC).
- Έχουμε συστήσει Επιτροπή Ποιότητας, Ασφάλειας και Υγιεινής σε κάθε πλοίο, με τη συμμετοχή όλων των προϊσταμένων και αντιπροσωπεύοντας όλους τους εργαζόμενους στα πλοία, η οποία συζητά τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας και τα κοινοποιεί στον Όμιλο.



- Δεν συμπεριλαμβάνουμε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στις συμβάσεις με εργαζόμενους, καθώς τα θέματα αυτά καλύπτονται από τις διεθνείς συμβάσεις για την υγιεινή, την ενδιάιτηση και την ασφάλεια, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στην σχετική εθνική νομοθεσία, και από εθνικές ή κλαδικές συλλογικές συμβάσεις.
- Απαιτούμε από τους εργαζόμενους στα πλοία να διαθέτουν πιστοποιητικά επάρκειας πριν την ναυτολόγησή τους, σε τομείς εκπαίδευσης που αφορούν την ασφάλεια πλοίου, τα σωστικά μέσα, την πυρόσβεση και τις πρώτες βοήθειες (σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία) και τους παρακινούμε να ανανεώνουν συχνά τα πιστοποιητικά τους, ώστε να είναι διαρκώς προσαρμοσμένα στις σχετικές διατάξεις.
- Εκπαιδееύουμε συνεχώς τους εργαζόμενους σε θέματα Υγείας, Υγιεινής και Ασφάλειας (όπως για την προστασία από επικίνδυνες καταστάσεις και την αντιμετώπισή τους).
- Παρέχουμε τον απαραίτητο ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό σε όλους τους εργαζόμενους και ελέγχουμε την ορθή χρήση του.
- Εξασφαλίζουμε κατάλληλης συνθήκης στους χώρους εργασίας (όπως θερμοκρασία, αερισμός και φωτισμός, καθαριότητα).
- 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.
- Αναπληρώνουμε άμεσα τους τραυματίες ή ασθενείς εργαζόμενους που εμπλέκονται σε ατυχήματα στα πλοία, με την αντικατάστασή τους με άλλους εργαζόμενους για την κάλυψη της θέσης τους στο πλοίο.
- Καταγράφουμε και διερευνούμε τα ατυχήματα στα πλοία που δεν καταλήγουν σε τραυματισμό, προκειμένου να βελτιώσουμε τις υπάρχουσες διαδικασίες Υγείας και Ασφάλειας, χωρίς ωστόσο να υπάρξει σχετικό περιστατικό μέσα στο 2015.

## 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:

- Έχουμε εκπονήσει ολοκληρωμένο Σχέδιο Μέτρων Ασφάλειας για τα γραφεία.
- Έχουμε δημιουργήσει Τμήμα Εσωτερικής Ασφάλειας για την ορθή εφαρμογή των μέτρων ασφαλείας.
- Έχουμε επικοινωνήσει, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, συγκεκριμένες οδηγίες για την αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων σε περιπτώσεις:
  - Πυρκαγιάς. - Δολιοφθορών.
  - Σεισμού. - Εμπρησμού.
  - Βομβιστικής ενέργειας. - Α' Βοηθειών.
  - Ληστείας. - Καύσωνα.
  - Ομηρίας. - Πλημμύρας.
- Έχουμε κοινοποιήσει οδηγίες για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων και προληπτικά μέτρα προστασίας, εκπαιδύοντας παράλληλα 8 εργαζόμενους του τμήματος Υγιεινής και Ασφάλειας στην αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
- Έχουμε καθορίσει και επικοινωνήσει σχέδιο εκκένωσης, φροντίζοντας για την ασφαλή μετακίνηση των εργαζόμενων, επισκεπτών και εξωτερικών συνεργατών, με προκαθορισμένα σημεία συγκέντρωσης για την καταμέτρησή τους.
- Έχουμε ορίσει Υπεύθυνο ορόφου και Ομάδα μέριμνας, η οποία αποτελείται από τον Υπεύθυνο Ασφαλείας Ομίλου, τον Φύλακα Βάρδιας και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου και εγγράφων και Υπεύθυνο εκκένωσης, ο οποίος παραλαμβάνει ενημερωμένες αλφαριθμητικές λίστες εργαζόμενων ανά όροφο σε μηνιαία βάση.

- Πραγματοποιούμε ασκήσεις εκκένωσης κτηρίου σε εξαμηνιαία βάση.
- 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 αντιοιδηθητικές μεμβράνες στις σκάλες των κλιμακοστασίων.
- Διαμορφώνουμε ειδικές συνθήκες εργασίας για την ασφάλεια των εργαζόμενων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, όπως εγκύων (στις οποίες παρέχουμε χώρο στάθμευσης εντός του κτιρίου των κεντρικών γραφείων) και εργαζόμενων νυχτερινής βάρδιας (για τους οποίους φροντίζουμε να υπάρχουν πρόσθετα μέτρα ασφαλείας στο κτίριο).

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 μέσα στο 2015, σημειώθηκαν μόνο ελαφρά ατυχήματα που προκάλεσαν ελαφρούς τραυματισμούς, με εξαίρεση ένα περιστατικό όπου σημειώθηκε σοβαρός τραυματισμός εργαζόμενου. Το περιστατικό συνέβη στο Superfast I, με τη σχετική αγωγή του εργαζόμενου να βρίσκεται σε εκκρεμότητα.

Παρά το γεγονός ότι δεν σημειώθηκε κανένα θανατηφόρο ατύχημα σε εργαζόμενο μας μέσα στο 2015, με μεγάλη μας λύπη αναφέρουμε ότι δυστυχώς σημειώθηκε ένας θάνατος συναδέλφου από φυσικά αίτια στο Blue Star 2, ενώ βρισκόταν στο λιμάνι του Πειραιά.

 Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στο 100% των εργαζόμενων στα πλοία μας

## Υγεία και Ασφάλεια

	2014	2015
Θανατηφόρα ατυχήματα εργαζόμενων (αριθμός)	0	0
Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών (αριθμός)	MA	0
Ατυχήματα (αριθμός)	17	20
Άνδρες	16	19
Γυναίκες	1	1
Ατυχήματα με απουσία <3 ημερών (αριθμός)	MA	0
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	MA	20
Απουσία από την Εργασία λόγω ατυχημάτων (ώρες)	MA	0
Δείκτης Τραυματισμών (δείκτης)*	1,40	1,28
Άνδρες	1,39	1,4
Γυναίκες	1,66	0,5
Δείκτης Αποθεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης)**	71,53	65,6
Άνδρες	70,83	71,3
Γυναίκες	85	25,9
Δείκτης Απουσιών λόγω τραυματισμών και επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης)***	715,34	633,73
Άνδρες	708,33	700,19
Γυναίκες	850,00	226,06

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

\*\*Δείκτης Αποθεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (LDR): Σύνολο αποθεσθέντων 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



### 3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα

#### 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 φυλής, φύλλου, χρώματος, καταγωγής, ηλικίας, θρησκευόμενου, ιδεολογίας, συμμετοχής σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, ειδικών αναγκών, σεξουαλικού προσανατολισμού, πολιτικών πεποιθήσεων, εγκυμοσύνης ή οικογενειακής κατάστασης σε οτιδήποτε αφορά την απασχόληση (π.χ. μισθούς), ενώ 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 ποσοστό των γυναικών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι 2,3% (στα γραφεία 11%), χωρίς να υπάρχουν γυναίκες σε ανώτατες διοικητικές θέσεις στα πλοία, ενώ στο σύνολο είναι 12,6%.
- Το ποσοστό γυναικών ορισμένου χρόνου απασχόλησης στα γραφεία σε σχέση με αυτό των αντρών είναι χαμηλότερο κατά 27,3%.
- Το ποσοστό γυναικών στα γραφεία που συμμετείχαν στη διαδικασία αξιολόγησης απόδοσης σε σχέση με αυτό των αντρών είναι υψηλότερο κατά 20%.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2015, δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή καταγγελία για πρακτικές εργασίας και κανένα περιστατικό διακριτικής μεταχείρισης.

#### Απορρίπτουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία

Σεβόμαστε τις Διεθνείς Αρχές Ανθρώπινων Δικαιωμάτων που συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του ΟΗΕ 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 για θέματα ανθρώπινων δικαιωμάτων. Με βάση τις παραπάνω Αρχές, δεσμευόμαστε:

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

Κατά τη διάρκεια του 2015:

- Δεν υπήρξαν σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες και συμβάσεις στις οποίες περιλαμβάνονταν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή καταγγελία για παραβίαση των ανθρώπινων δικαιωμάτων.

#### Σεβόμαστε το δικαίωμα στο Συνδικαλισμό και στην απεργία

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



- Το 95% των εργαζομένων στα πλοία συμμετέχουν σε σωματεία εργαζομένων ανάλογα με την ειδικότητά τους και στην Πανελλήνια Ναυτική Ομοσπονδία (ΠΝΟ), ενώ ένας εργαζόμενος από τα γραφεία έχει εκλεγεί μέλος του Πανελληνίου Συνδέσμου Εργαζομένων στη Ναυτιλία και τον Τουρισμό (ΠΑΣΕΝΤ).
- Το 100% των εργαζομένων καλύπτονται από ατομικές συμβάσεις που βασίζονται σε εθνικές ή κλαδικές συλλογικές συμβάσεις.
- Η ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης εργαζομένων στα πλοία για οργανωτικές αλλαγές είναι 3 ημέρες, με την ελάχιστη περίοδο ειδοποίησης που προβλέπεται από τις συμβάσεις να ανέρχεται σε 24 ώρες στις γραμμές εσωτερικού και 7 ημέρες στις γραμμές εξωτερικού, ενώ για τους εργαζόμενους στα γραφεία ακολουθούμε, κατ' ελάχιστον, τις σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις σχετικά με τις οργανωτικές αλλαγές.
- Το 100% των εργαζομένων στα πλοία μας συμμετείχε σε 4 απεργιακές κινητοποιήσεις και στάσεις εργασίας μέσα στο 2015, που οφειλόταν σε απεργίες της ΠΝΟ. Ο συνολικός χαμένος χρόνος λόγω των κινητοποιήσεων ανήλθε σε 7 ανθρωπο-ημέρες.

#### Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

Καθώς η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων αποτελεί θεμελιώδη παράγοντα της ιδιωτικότητας, σεβόμαστε το δικαίωμα των εργαζομένων να διατηρούνται ασφαλή τα προσωπικά τους δεδομένα. Για το λόγο αυτό, εφαρμόζουμε μια σειρά τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, χωρίς όμως απαραίτητα να περιοριζόμαστε σε αυτά:

- Συμμορφωνόμαστε πλήρως με τις διατάξεις και προβλέψεις του Ν. 2472/1997 σχετικά με την "Προστασία του Ατόμου από την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα".
- Έχουμε καθορίσει τα επιτρεπόμενα μέσα ελέγχου και επιτήρησης ζωτικών σημείων που αφορούν την πρόσβαση στα γραφεία (όπως τα κλιμακοστάσια, την εξωτερική περίμετρο, το κεντρικό ταμείο και το σταθμό αυτοκινήτων), τα οποία περιλαμβάνουν κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης CCTV με κάμερες, καθώς και ελεγχόμενη πρόσβαση μέσω κάρτας ασφαλείας σε χώρους όπως διακομιστές (servers) και μονάδες αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (UPS), χωρίς να παρακολουθούμε χώρους εργασίας ή να συλλέγουμε προσωπικά δεδομένα, επιτρέποντας την πρόσβαση σε υλικό επιτήρησης μόνο στους εργαζόμενους του Τμήματος Υγιεινής και Ασφάλειας.
- Ζητάμε γραπτή συγκατάθεση εργαζομένων σε περίπτωση που δώσουμε πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα σε άτομο με προνομιακή σχέση (όπως γιατρού ή δικηγόρου).
- Δεν παρακρατούμε προσωπικά έγγραφα (όπως ταυτότητες, διαβατήρια ή άλλα προσωπικά αντικείμενα), χωρίς τα οποία δεν μπορούν να παραιτηθούν από τη θέση εργασίας τους.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ότι μέσα στο 2015, δεν υπήρξε κανένα παράπονο από τους εργαζομένους μας για θέματα εμπιστευτικότητας ή ασφάλειας προσωπικών δεδομένων.



## Προσφέρουμε ανταγωνιστικούς μισθούς

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

Για το 2015:

- Ο κατώτατος μισθός είναι σε όλες τις περιπτώσεις υψηλότερος του νόμιμου βασικού μισθού, όπως αυτός ορίζεται από την ελληνική νομοθεσία.
- Ο μέσος μισθός των αντρών εργαζομένων στα γραφεία, διοικητικών στελεχών και ανώτατων διοικητικών στελεχών είναι μεγαλύτερος σε σχέση με αυτόν των γυναικών κατά 49,3%, 8% και 11% αντίστοιχα.
- Η αναλογία της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο, σε σχέση με τη διάμεσο της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζόμενους στα γραφεία (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 15%.
- Δεν υπήρξε αύξηση στην ετήσια συνολική αποζημίωση για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο, ενώ η διάμεσος του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζόμενους στα γραφεία είναι 1%.



Ο κατώτατος μισθός εργαζόμενου στα γραφεία και στα πλοία είναι κατά 28% και 21% αντίστοιχα μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού

## Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Εκτός των νομικά κατοχυρωμένων παροχών, προσφέρουμε στους εργαζόμενους ένα εκτεταμένο πρόγραμμα επιπρόσθετων παροχών, ανεξάρτητα από τον τύπο ή τη διάρκεια απασχόλησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι όλοι εργαζόμενοί μας καθώς και οι εργαζόμενοι των συνεργατών μας που εργάζονται εκ μέρους του Ομίλου μας καλύπτονται από ασφάλεια υγείας, το συνολικό κόστος της οποίας ανήλθε σε € 114.300 για το 2015.

### Πρόσθετες παροχές

	Εργαζόμενοι Πλοίων	Εργαζόμενοι Γραφείων
Διευρυμένη ομαδική ασφάλιση στους εργαζόμενους, 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	✓	✓

## Φροντίζουμε για ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής

Πιστεύουμε ότι έχουμε την υποχρέωση να δίνουμε στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να έχουν ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής, ιδιαίτερα στη σημερινή εποχή και στις αυξημένες απαιτήσεις της. Για το λόγο αυτό:

- Οι εργαζόμενοι λαμβάνουν κανονικά τις άδειες που δικαιούνται (όπως άδειες μετ' αποδοχών και αναρρωτικές άδειες), σύμφωνα με τα οριζόμενα από την Εργατική Νομοθεσία, ενώ οι άδειες μετ' αποδοχών που παρέχουμε στους εργαζόμενους ορισμένου χρόνου ή μερικής απασχόλησης είναι ανάλογες των ωρών εργασίας τους, σε ποσοστό ίσο με εκείνο των εργαζόμενων πλήρους απασχόλησης.
- Καταγράφουμε και παρακολουθούμε τις ώρες εργασίας κάθε εργαζόμενου στα πλοία.
- Ελέγχουμε το σύστημα πληρωμών και τα μπόνους ώστε να εξασφαλίσουμε ότι οι καταβληθέντες αμοιβές είναι σύμφωνες με τις απαιτήσεις αξιοπρεπούς διαβίωσης χωρίς οι εργαζόμενοι να καταφεύγουν σε υπερωρίες.
- Αποζημιώνουμε την υπερωριακή εργασία και δεν υποχρεώνουμε τους εργαζόμενους να εργαστούν υπερωριακά με την απειλή μείωσης του μισθού τους, απόλυσης ή άλλων κυρώσεων.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι το γεγονός ότι, μέσα στο 2015:

- Το 100% των εργαζόμενων 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 εργαζόμενους στα πλοία ανήλθε στις 2 ώρες.
- Οι 3 γυναίκες που πήραν άδεια μητρότητας, επέστρεψαν και συνέχισαν κανονικά την εργασία τους.
- 10 γυναίκες εργαζόμενοι έκαναν χρήση μειωμένου ωραρίου εργασίας λόγω ανατροφής παιδιού.



Το 82,8% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού

## Ενημερώνουμε τους εργαζόμενούς μας με διαφάνεια

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

- Το οργανόγραμμα και την κουλτούρα μας.
- Τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.
- Τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.
- Το Σχέδιο Αντιμετώπισης Επικίνδυνων Καταστάσεων στα γραφεία.
- Τους όρους και τις προϋποθέσεις του προγράμματος Ομαδικής Ασφάλισης.
- Βασικά θέματα και διαδικασίες, όπως άδειες και απουσίες, εκπαίδευση, αλληλεγγυαφία και αξιολόγηση της απόδοσης.

Παράλληλα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Συμπεριλαμβανόμε 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.

Αποτέλεσμα είναι ότι όλοι οι εργαζόμενοι έχουν ενημερωθεί τουλάχιστον μία φορά για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενώ οι ενημερώσεις όλων των εργαζόμενων το 2015 που αφορούσαν θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας ήταν 4, σε σχέση με 6 το 2014.

## 4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη

### Αναπτύσσουμε τους εργαζόμενούς 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 2015, το 1% και 5% των κενών θέσεων εργασίας στα γραφεία και στα πλοία αντίστοιχα, καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους.

**Εσωτερικές Μετακινήσεις:** Επιπλέον, ακολουθούμε την πρακτική των εσωτερικών μετακινήσεων για τους εργαζόμενους στα γραφεία, με στόχο τη συνεχόμενη παρακίνησή τους και τη δυνατότητα απόκτησης επιπλέον γνώσεων και εμπειριών. Μέσα στο 2015, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 2 εσωτερικές μετακινήσεις.

**Περιγραφές Θέσεων Εργασίας:** Στην προσπάθειά μας να εξασφαλίσουμε το μέγιστο βαθμό παραγωγικότητας και ταυτόχρονα το υψηλότερο δυνατό επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων μας, πιστεύουμε ότι θα πρέπει να καταγράψουμε σαφώς και γραπτώς τις περιγραφές των θέσεων εργασίας και τις αρμοδιότητες του κάθε εργαζόμενου. Ως αποτέλεσμα, το 60% των θέσεων εργασίας στα γραφεία και το 100% των θέσεων εργασίας στα πλοία συνοδεύεται από μια αναλυτική περιγραφή θέσεως εργασίας.

### Επιμορφώνουμε τους εργαζόμενούς μας

**Εκπαιδευτικά Προγράμματα:** Για το σχεδιασμό του ετήσιου Εκπαιδευτικού Προγράμματος λαμβάνουμε υπόψη:

- Τις προσδιορισμένες εκπαιδευτικές ανάγκες.
- Την περιγραφή αρμοδιοτήτων και τις ανάγκες της κάθε θέσης εργασίας.
- Τις μεταβολές στον ναυτιλιακό χώρο (π.χ. στο θεσμικό πλαίσιο).

Κάθε χρόνο υλοποιούμε πλήθος εκπαιδευτικών προγραμμάτων, τα οποία αφορούν τόσο τους εργαζόμενους στα πλοία μας, όσο και στα γραφεία μας, με τις κύριες κατηγορίες προγραμμάτων και σεμιναρίων το 2015 να αφορούν:

- Εργαζόμενοι στα πλοία:
  - Ασφαλείς πρακτικές εργασιών στο πλοίο.
  - Marine Environmental Awareness.
  - Διαχείριση επικινδυνότητας λειτουργιών πλοίου.
  - Πιστοποιητικό πλοήγησης (ECDIS).
  - Εκπαιδευτική ταινιοθήκη.
- Εργαζόμενοι στα γραφεία:
  - Ναυτιλιακά.
  - Οικονομικά.
  - Εργασιακά/Ασφαλιστικά.
  - Θέματα διοίκησης (π.χ. ανθρωπίνου δυναμικού).
  - Εξυπηρέτηση πελατών.
  - Ασφάλεια.

Τα αποτελέσματα των πρακτικών μας απεικονίζονται παρακάτω, όπου συνοψίζονται οι επιδόσεις μας αναφορικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων μας. Στα παρακάτω στοιχεία δεν περιλαμβάνονται τα εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούνται στα πλοία και οι εργαζόμενοι που συμμετέχουν σε αυτά, παρά μόνο οι εργαζόμενοι οι οποίοι ανανέωσαν τα πιστοποιητικά επάρκειάς τους ή εξέδωσαν καινούργια, ώστε να μπορούν να ναυτολογηθούν. Μέσα στο 2015:

- Πραγματοποιήσαμε 40 εκπαιδευτικά προγράμματα, όπου συμμετείχαν συνολικά 393 εργαζόμενοι.
- Η συνολική διάρκεια των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ανήλθε σε 1.240 ώρες, σε σχέση με 883 ώρες εκπαίδευσης το 2014.
- Υλοποιήσαμε εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας για τους εργαζόμενους στα γραφεία, στα οποία εκπαιδεύτηκαν το 4% των εργαζομένων, το 2% των διοικητικών στελεχών και το 1% των Γενικών Διευθυντών.
- Το συνολικό κόστος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ανήλθε στα €56.822, σε σχέση με €45.852 το 2014.

### Εκπαίδευση εργαζομένων

Μέσοι όροι	2013	2014	2015
<b>Εργαζόμενοι στα γραφεία</b>			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	2,5	3,3	5,5
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	MA	3,9	8,1
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	MA	2,8	3,2
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	3	9
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	3,4	10,8
<b>Εργαζόμενοι στα πλοία*</b>			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	MA	0,2	1,4
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	MA	0,2	1,2
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	MA	MA	0,2
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	1,3	0,9
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	MA	1,5

\*Οι μέσοι όροι εκπαίδευσης των εργαζομένων στα πλοία αφορούν μόνο την ανανέωση των πιστοποιητικών επάρκειας σε ταμείς εκπαίδευσης και δεν περιλαμβάνουν εσωτερικά γυμνάσια που πραγματοποιούνται στα πλοία.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο



Αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 40,4%

## Αξιολογούμε τους εργαζόμενούς μας

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



Το Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης 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 Εργαζόμενου.
4. Ενέργειες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης.
5. Σχόλια.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2015, αξιολογήσαμε το 53% των εργαζομένων μας στα γραφεία, σε σχέση με 69% το 2014 (αυξάνοντας παράλληλα το ποσοστό των διοικητικών στελεχών που συμμετείχε στη διαδικασία αξιολόγησης απόδοσης στο 60%, σε σχέση με 53% το 2014) και το 100% των εργαζομένων μας στα πλοία.

## 5. Στόχοι 2016

 Στοχεύουμε	 Μέχρι
Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία.	2016
Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων.	2016
Να εκπαιδέσουμε 600 εργαζομένους στα πλοία σε θέματα Διοίκησης.	2016
Να συμπεριλάβουμε το θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο ενημερωτικό υλικό των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων.	2017
Να εκπαιδέσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2017

# VII. ΕΠΙΒΑΤΕΣ


Διασφαλίζουμε την Ασφάλεια στα Πλοία μας


## ΕΙΜΑΣΤΕ

5.000   
ταξίδια το χρόνο

87   
επιθεωρήσεις πλοίων από Τοπικές Αρχές  
(για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων)

1.096   
ερωτηματολόγια στα πλοία

219.700   
συνολικές κλήσεις

144.697   
μέλη στο πρόγραμμα Πιστότητας  
και Επιβράβευσης SeaSmiles

## ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

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

## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών



ΑΡΧΗ  
7

Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις

ΑΡΧΗ  
8

Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας



# 1. Ασφάλεια και Προστασία

## Διασφαλίζουμε την ασφάλεια των επιβατών στα πλοία

### Κριτήρια Υπευθυνότητας

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα 29 ατομικών συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν (σε εργαζόμενους, φορείς τοπικών κοινωνιών και πελάτες), η ασφάλεια επιβατών αποτελεί το **10** κριτήριο αξιολόγησης της υπευθυνότητας εταιρείας επιβατηγού ναυτιλίας.

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

- Συμμορφωνόμαστε με τις απαιτήσεις διεθνών/εθνικών κανονισμών ασφαλείας και νηογνωμόνων, οι οποίοι διεξήγαγαν εκτεταμένο αριθμό επιθεωρήσεων στα πλοία μας μέσα στο 2015.
- Έχουμε εκπονήσει πρόγραμμα συντήρησης για κάθε πλοίο.
- Έχουμε συστήσει Επιτροπή Ασφαλείας σε κάθε πλοίο για την εξέταση και αξιολόγηση θεμάτων υγείας και ασφάλειας.
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζόμενους στις διαδικασίες ασφαλείας επιβατών.
- Φροντίζουμε για την τακτική συντήρηση όλων των απαιτούμενων σωστικών μέσων.
- Επιδεικνύουμε τη χρήση σωσιβίων στους επιβάτες και προβάλλουμε ενημερωτικά video για τη χρήση σωσιβίων και την παρουσίαση των σταθμών συγκέντρωσης και των σωστικών μέσων.
- Τοποθετούμε ευκρινείς σημάσεις αναφορικά με βασικές πληροφορίες ασφαλείας.
- Έχουμε εκπαιδεύσει μέλη του πληρώματος σε όλα τα πλοία μας στην αντιμετώπιση έκτακτων ιατρικών περιστατικών, ενώ όλα τα πλοία μας είναι εξοπλισμένα με τον απαιτούμενο ιατρικό και φαρμακευτικό εξοπλισμό, σύμφωνα με την νομοθεσία.
- Απαγορεύουμε τη μεταφορά κρηκτικών, εύφλεκτων, εμπρηστικών και γενικά επικίνδυνων υλικών, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.
- Τηρούμε τα πλώνα κρατήσεων εισιτηρίων, τα οποία ελέγχονται από το ΗΣΚΘΕΕΑ (Ηλεκτρονικό Σύστημα Κράτησης Θέσεως και Έκδοσης Εισιτηρίων Επιβατών και Αποδείξεων Μεταφοράς Οχημάτων), προκειμένου να μην υπερβαίνουμε τη χωρητικότητα των πλοίων σε επιβάτες και οχήματα. Μέσα στο 2015:
  - Λάβαμε κλητήριο θέσπισμα για σχετική παράβαση τον Αύγουστο του 2013, για την οποία είχε επιβληθεί πρόστιμο €500, με την υπόθεση να βρίσκεται σε εκκρεμότητα.
  - Επεβλήθη πρόστιμο ύψους €400 από το Κεντρικό Λιμεναρχείο Πειραιά για παράβαση του 2012, για το οποίο δεν ασκήσαμε προσφυγή και πληρώθηκε μέσα στο 2015.



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



### Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών

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

- Τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- Τον Γενικό Διευθυντή Ναυτιλιακού και Τεχνικού.
- Τον Διευθυντή Ναυτιλιακού.
- Τον Διευθυντή Ηλεκτρονικού και Ηλεκτρολογικού Εξοπλισμού.
- Τον Νομικό Σύμβουλο.
- Τον Διευθυντή Πληρωμάτων.

Μέσα στο 2015, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις της Ομάδας Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών για την αντιμετώπιση περιστατικού που σημειώθηκε σε πλοίο μας λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών και σε περιπτώσεις εσωτερικών γυμνασίων.



### Εξαφάνιση Ατόμου εν πλω

Κάθε πλοίο έχει καθορίσει Σχέδιο Αντιμετώπισης Αγνοούμενου (ΣΑΑ), σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι κάποιο άτομο έχει εξαφανιστεί εν πλω και αγνοείται. Σύμφωνα με διαδικασία που έχουμε καθορίσει, ενημερώνουμε όλους τους επιβάτες για το συμβάν και δημιουργούμε ομάδες έρευνας για τον έλεγχο των χώρων του πλοίου (αρχικά καμπίνες, σαλιόνια, 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 2015, δεν αναφέρθηκε κάποιο περιστατικό εξαφάνισης ατόμου εν πλω.



## Προσφέρουμε ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες

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

- Συμμορφωνόμαστε με την εθνική νομοθεσία αναφορικά με τα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχουμε, καθώς και τις μεθόδους προώθησης και μάρκετινγκ που χρησιμοποιούμε.
- Φροντίζουμε για την εξάλειψη παραγόντων (όπως υλικά ή συστατικά) που θα μπορούσαν να βλάψουν την ανθρώπινη υγεία, μέσω της τήρησης των απαιτήσεων των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων κατά ISO 9001 και ISO 22000 από τους αναδόχους.
- 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 που απαιτούνται. Τα ευρήματα κοινοποιούνται σε όλους τους εμπλεκόμενους ενώ ορίζονται και συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα αποκατάστασης.
- Υποβαλλόμαστε σε ετήσιο έλεγχο επιτήρησης των πιστοποιητικών ISO 9001 και ISO 14001 από τον ABS (American Bureau of Shipping), ενώ σε αντίστοιχες επιθεωρήσεις υποβάλλεται και ο ανάδοχος για το ISO 22000 από τον δικό του φορέα.
- Πραγματοποιούμε 3 φορές το χρόνο την ερευνητική διαδικασία "Mystery Passenger" στα πλοία μας, κατά την οποία αξιολογούμε 17 και 19 ενότητες εξυπηρέτησης επιβατών στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού αντίστοιχα, με στόχο την αποτελεσματική λειτούργια των πλοίων, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2015, όπως και το 2014, δεν υπήρξαν διαδικασίες και πρακτικές που χρειάστηκε να αναθεωρήσουμε ή βελτιώσουμε στο πλαίσιο του "Mystery Passenger".



Η συνολική αξιολόγηση των πλοίων στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού βελτιώθηκε κατά 5% και 4% αντίστοιχα



Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ότι μέσα στο 2015, δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών μας κατά τη διάρκεια των εξωτερικών υγειονομικών και αγορανομικών ελέγχων που διενεργήθηκαν.

**Υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων:** Προκειμένου να παρέχουμε υψηλής ποιότητας τρόφιμα στους επιβάτες μας, έχουμε καθορίσει συγκεκριμένες διαδικασίες υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων. Ενδεικτικά, στο πλαίσιο αυτό:

- Τηρούμε τις κανονιστικές απαιτήσεις υγιεινής και ασφάλειας.
- Ζητάμε οι ανάδοχοι τροφοδοσίας και εστίασης να εφαρμόζουν συστήματα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων σύμφωνα με τη νομοθεσία.
- Διαθέτουμε τις απαιτούμενες εγκαταστάσεις καθαρισμού και υγιεινής, αποθήκευσης τροφίμων καθώς και συγκεκριμένου χώρου σίτισης.
- Προμηθεύουμε τους εργαζόμενους με κατάλληλη ενδυμασία (όπως στολές και καλύμματα κεφαλής) και υποδήματα, κατά τη διαδικασία παρασκευής φαγητού.
- Επιβάλλουμε 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.
- Επιβάλλουμε 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, μετά το χειρισμό νωπών κρεάτων και μετά την επαφή με τηλέφωνο, χρήματα, ωμά τρόφιμα ή πόμοια.
- Απαγορεύουμε αυστηρώς το κάπνισμα στους χώρους ετοιμασίας φαγητού.
- Ελέγχουμε τη συμμόρφωση με τις διαδικασίες και πρακτικές μας κατά μέσο όρο μία φορά το μήνα ανά πλοίο. Ο συνολικός αριθμός των ευρημάτων από τις επιθεωρήσεις ανήλθε σε 37, με τον αριθμό των πραγματοποιηθέντων διορθωτικών ενεργειών να ανέρχεται σε 34.

**Υγιεινή και ασφάλεια Ξενοδοχειακών υπηρεσιών:** Καθώς η ικανοποίηση των επιβατών συνδέεται άμεσα με την ασφαλή τους διαμονή, εστιάζουμε στην παροχή υψηλού επιπέδου ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό:

- Τηρούμε τους εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς αναφορικά με τη διαμονή των επιβατών.
- Απολυμαίνουμε συστηματικά τους κοινόχρηστους χώρους και τους χώρους διαμονής.
- Επιθεωρούμε τους χώρους ενδιάθεσης επιβατών και πληρώματος, με τον αριθμό των ευρημάτων και των πραγματοποιηθέντων διορθωτικών ενεργειών μέσα στο 2015 να ανέρχεται σε 50 και 44 αντίστοιχα.



## Επιθεωρήσεις Πλοίων από Τοπικές Αρχές

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

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

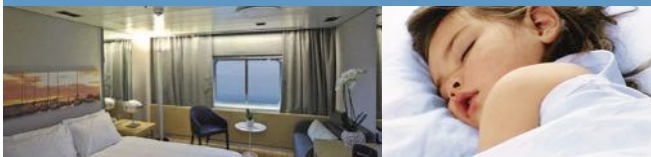


Δεχτήκαμε 87 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων



## “PURE CABIN”

Αναζητώντας τρόπους να παρέχουμε βελτιωμένες και καινοτόμες υπηρεσίες στους επιβάτες μας, 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 τους σε τρία ακόμα πλοία στις γραμμές εσωτερικού από το 2011. Οι “PURE CABINS” αντιστοιχούν στο 2% των συνολικών καμπινών που διαθέτουν τα πλοία μας, ενώ το 2% του συνόλου των επιβατών που ταξιδεύουν σε καμπίνες επιλέγει να ταξιδέψει στις συγκεκριμένες καμπίνες, για τις οποίες υπάρχει επιπλέον χρέωση. Οι καμπίνες “PURE CABIN” προσφέρουν βελτιωμένες συνθήκες διαμονής σε επιβάτες με ευαισθησία στα αιωρούμενα σωματίδια, χάρη στο σύστημα τελευταίας τεχνολογίας που διαθέτουν για τον καθαρισμό του αέρα και των επιφανειών, ενώ καθαρίζονται σχολιαστικά μετά τη χρήση τους και εκδίδεται πιστοποιητικό καθαριότητας, αναγράφοντας την ημερομηνία ελέγχου.



Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ότι μέσα στο 2015, δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας ή τις επιπτώσεις τους στην υγεία και ασφάλεια και, αντίστοιχα, δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο από τις αρμόδιες αρχές.

### Διασφαλίζουμε την προστασία των προσωπικών αντικειμένων

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

- Παρέχουμε τη δυνατότητα ασφαλιούς φύλαξης περιουσιακών στοιχείων, χρημάτων και τιμαλφών με αξία μικρότερη των €500 στο λογιστήριο του πλοίου.
- Καταγράφουμε τα περιεχόμενα των αποσκευών με τις ενδεικτικές τιμές των αντικειμένων, σε περίπτωση απώλειας.
- Ενημερώνουμε τους επιβάτες για τη φύλαξη προσωπικών αντικειμένων, μέσω μεγαφωνικών ανακοινώσεων κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.
- Εντατικοποιούμε τους ελέγχους στους χώρους αποσκευών από επιπλέον μέλη του πληρώματος σε δρομολόγια με αυξημένη επιβατική κίνηση.
- Αναζητούμε και παραδίδουμε στους επιβάτες τα προσωπικά τους αντικείμενα ή αποσκευές, σε περίπτωση απώλειας.
- 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 επιβατών

	2014	2015
Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	4.635	4.283
Γραμμές εξωτερικού (αριθμός)	526	235
Γραμμές εσωτερικού (αριθμός)	4.109	4.048
Αποζημιώσεις για αποσκευές και άλλες ζημιές (€)	40.282	47.259
Αποζημιώσεις για αποσκευές (€)	33.739	44.606
Άλλες αποζημιώσεις (€)	6.544	2.653
Αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων (€)	33.674	357.587

Μέσα στο 2015, οι συνολικές αποζημιώσεις επιβατών για αποσκευές και οχήματα ανήλθαν σε €404.846, ποσό σημαντικά αυξημένο σε σχέση με το 2014, εξαιτίας ενός ναυτικού συμβάντος κατά το οποίο υπήρξαν ζημιές στο φορτίο του πλοίου λόγω εξαιρετικά αντίξωων καιρικών συνθηκών.



### Ευρεθέντα Αντικείμενα και Αποσκευές Επιβατών

Για την προστασία των προσωπικών αντικειμένων των επιβατών μας, εφόσον βρεθούν και παραδοθούν μετά το πέρας του ταξιδιού, έχουμε καθορίσει διαδικασία σύμφωνα με την οποία φυλάσσουμε τα αντικείμενα μικρής και μεγάλης αξίας στο πλοίο για 21 και 30 ημέρες αντίστοιχα.

Συγκεκριμένα, τα διάφορα αντικείμενα καταστρέφονται μετά την πάροδο 21 ημερών, με εξαίρεση τα βιβλία (τα οποία διατίθενται στη βιβλιοθήκη του πληρώματος), καθώς και τα τρόφιμα, φάρμακα και είδη υγιεινής (τα οποία καταστρέφονται άμεσα ή μετά από 3 ημέρες ανά περίπτωση).

Με εξαίρεση τα ταξιδιωτικά και προσωπικά έγγραφα, τα οποία φυλάσσονται για 7 ημέρες και κατόπιν παραδίδονται στις λιμενικές αρχές, για τα αντικείμενα μεγάλης αξίας μετά την πάροδο 30 ημερών:

- Τα διάφορα χρηματικά ποσά κατατίθενται στο φιλιανθρωπικό ίδρυμα που στηρίζεται από τα πλοία μας (βλέπε ενότητα V-2).
- Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός διατίθεται σε φιλιανθρωπικούς σκοπούς/δώρεές και στους εργαζόμενούς μας ή αποστέλλεται προς ανακύκλωση βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας από τη Διεύθυνση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών (εφόσον δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί), χωρίς ωστόσο να υπάρξει εξοπλισμός προς ανακύκλωση ή διάθεση μέσα στο 2015.
- Τα κοσμήματα καταστρέφονται βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας.

### Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

Καθώς η διαμόρφωση σχέσεων εμπιστοσύνης αποτελεί το θεμέλιο λίθο της συνεργασίας μας με τους επιβάτες, μεριμνούμε για την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Ενδεικτικά:

- Συμμορφωνόμαστε με τους όρους και τις διατάξεις της Ελληνικής και Ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί προσωπικών δεδομένων (Ν. 2472/1997, Π.Δ. 207/1998, Π.Δ. 79/2000 και Ν. 2819/2000, άρθρο 8) και τις αποφάσεις της αρμόδιας Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Οδηγίες 95/46/EK και 97/66/EK).
- Διατηρούμε τα προσωπικά στοιχεία επιβατών, 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 συγκατάθεσής τους, αποκλειστικά για επικοινωνία, συλλογή στατιστικών στοιχείων και βελτίωση των υπηρεσιών μας.
- Ενημερώνουμε για την καταγραφή των εισερχόμενων κλήσεων, πριν τη σύνδεσή τους με εκπρόσωπο του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ότι μέσα στο 2015, δεν δεχτήκαμε κανένα επίσημο παράπονο σχετικά με θέματα εμπιστευτικότητας ή ασφάλειας προσωπικών δεδομένων και, αντίστοιχα, δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο από τις αρμόδιες αρχές.



### 3. Ικανοποίηση

#### Φροντίζουμε για την προσιτότητα των υπηρεσιών μας

##### Επιλογή Εταιρείας

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.300 επιβάτες και 200 επαγγελματίες οδηγούς την περίοδο Μάιος-Σεπτέμβριος 2015, το βασικό κριτήριο επιλογής εταιρείας επιβατηγού ναυτιλίας είναι η τιμή του εισιτηρίου με ποσοστό **23%**.

Κατανοώντας τη δύσκολη οικονομική συγκυρία στην οποία βρίσκονται χιλιάδες ελληνικά νοικοκυριά, προσπαθούμε να προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας σε ανταγωνιστικές τιμές, χωρίς όμως αυτό να επηρεάζει την ποιότητά τους. Για το λόγο αυτό, προσφέρουμε ανάλογα με τη γραμμή και τον προορισμό:

- Δυνατότητα έγκαιρης αγοράς εισιτηρίων (early booking), παρέχοντας έκπτωση έως 30%.
- Οικογενειακά 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 στο πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού.
- Εκπτώσεις για όλο το έτος (όπως Super Οικονομική, Special Οικονομική, Supersaver Οικονομική, Saver Οικονομική, για επιβάτες και Ι.Χ., σε καμπίνες, σε συνταξιούχους NAT και Λιμενικού Σώματος, σε συνδυαστικά δρομολόγια εσωτερικού και εξωτερικού, σε αξιωματικούς και οπλίτες).
- Εκπτώσεις στα μέλη του προγράμματος Πιστότητας Πελατών.
- Πρόνομιο να ισχύει η φοιτητική έκπτωση στους νεοεισαχθέντες φοιτητές και στις οικογένειές τους πριν εκδοθεί στο αντίστοιχο φοιτητικό πάσο.

Ως αποτέλεσμα των πρακτικών μας, το 2015 υπήρξε μείωση των μέσων ναύλων στις γραμμές μας σε σχέση με το 2014, όπως απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα.

#### Μείωση μέσων ναύλων

Διαφορά 2015-2014	
Γραμμή Β.Α. Αιγαίου	
Ναύλος οχημάτων	-4%
Γραμμές Κυκλάδων	
Ναύλος επιβατών	-2,2%
Ναύλος οχημάτων	-5,6%
Γραμμές Δωδεκανήσων	
Ναύλος επιβατών	-1,6%
Ναύλος οχημάτων	-9,2%
Γραμμή Πάτρα-Μπάρι	
Ναύλος επιβατών	-15,2%



#### Οικογενειακή Καμπίνα Bluestarino

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 σε όλα τα πλοία Blue Star. Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμες, η Ρεσεψιόν παρέχει χωρίς επιπλέον χρέωση τις ειδικά διακοσμημένες καμπίνες για τους μικρούς μας επιβάτες.



#### Διασφαλίζουμε την εξυπηρέτηση όλων των επιβατών μας



#### Ίση Μεταχείριση

Με βάση τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, επιβάλλουμε την ίση μεταχείριση χωρίς προκαταλήψεις 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 επιβατών μας. Πιο συγκεκριμένα:

- Δεν χρεώνουμε επιπλέον τις αναπηρικές καμπίνες για τους επιβάτες 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 του τηλεφώνου και των διακοπών έκτακτης ανάγκης πριν την έναρξη της επιβίβασης, κατά τον καθαρισμό των αναπηρικών καμπινών.
- Προβλέπουμε την ξεχωριστή παρασκευή μερίδων φαγητού σε όσους επιβάτες δηλώσουν ότι είναι αλλεργικοί σε κάποιο τρόφιμο ή συστατικό, χρησιμοποιώντας διαφορετικό εξοπλισμό παρασκευής φαγητού (τηγάνια, πλάκες κοπής, μαχαίρια).
- Έχουμε εισάγει διαδικασίες διαχείρισης ιματισμού και προφύλαξης του επιβατικού κοινού από αλλεργιογόνες ουσίες.



Αποστείλαμε 2.262 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων 257 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 21 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες

## Ακούμε τους επιβάτες μας

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

- Το τηλεφωνικό κέντρο και την ηλεκτρονική διεύθυνση εξυπηρέτησης επιβατών.
- Την έγγραφη επικοινωνία από τους επιβάτες.
- Την κατ'ιδίαν συνάντηση με τους επιβάτες.
- Τα ερωτηματολόγια (comment forms), τα έντυπα υποβολής παραπόνων (complaint forms), τα ερωτηματολόγια των Pure Cabins (pure cabin questionnaire) και τα ερωτηματολόγια για τα a la Carte εστιατόρια (a la carte questionnaire) που υπάρχουν σε διάφορα σημεία των πλοίων μας, όπως στη ρεσεψιόν και στο μπαρ, για θέματα ποιότητας, ποικιλίας και εξυπηρέτησης.
- Το ειδικό έντυπο που συμπληρώνει η Ρεσεψιόν, σε περίπτωση προφορικής υποβολής παραπόνων ή συμβάντων που αντιληφθεί.
- Τα φύλλα διαμαρτυρίας που τηρούνται στα εστιατόρια όλων των πλοίων, βάσει νομοθεσίας.



## Αξιοποίηση Ερωτηματολογίων

Τα ερωτηματολόγια των επιβατών προσκομίζονται στον Πλοίαρχο, ο οποίος τα ελέγχει για θέματα που μπορούν να επιλυθούν με δική του παρέμβαση. Οι παρατηρήσεις καταγράφονται στην «Έκθεση Παρατηρήσεων Επιβατών», η οποία αποστέλλεται μηνιαίως στις Διευθύνσεις μας και στη συνεργαζόμενη εταιρεία εστίασης στα πλοία μας και αποτελεί το αντικείμενο σύσκεψης που συγκαλεί ο Πλοίαρχος κάθε μήνα κατά την περίοδο χαμηλής κίνησης και κάθε δύο μήνες κατά την περίοδο υψηλής κίνησης, με σκοπό να αξιολογηθούν και να καθορισθούν περαιτέρω διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, εφόσον είναι απαραίτητο.

## Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των επιβατών μας



### Ικανοποίηση από Πλοία

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.300 επιβάτες την περίοδο Μάιος-Σεπτέμβριος 2015, η συνολική ικανοποίηση από τα πλοία μας κυμαίνεται μεταξύ **7,6** και **8,4** (με μέγιστη βαθμολογία το 10). Η υψηλή ικανοποίηση συνδέεται με το κύρος των εταιρειών μας, την ευγένεια των εργαζόμενων, την ποιότητα των καμπίων και την καθαριότητα στα πλοία μας, ενώ οι τομείς που εντοπίστηκε ότι χρήζουν βελτίωσης αφορούν τις τιμές των εισιτηρίων, τις τιμές σε μπαρ και εστιατόρια, καθώς και τη δημιουργία ενός περισσότερου βολικού πλάνου δρομολογίων για τους επιβάτες.



### Χρήση άλλης Εταιρείας

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 2.300 επιβάτες την περίοδο Μάιος-Σεπτέμβριος 2015, το **61%** δήλωσε ότι δεν έχει χρησιμοποιήσει άλλη εταιρεία στη συγκεκριμένη διαδρομή, σημαντικά υψηλότερο από το 37% στην αντίστοιχη έρευνα το 2014.

Κλειδί για την επιτυχία μας αποτελεί η βελτίωση της εξυπηρέτησης των επιβατών μας, καθώς πιστεύουμε ότι θα πρέπει να είμαστε σε θέση να προσφέρουμε αξιόπιστη και υπεύθυνη εξυπηρέτηση σε όλο το φάσμα των επιχειρηματικών μας δραστηριοτήτων. Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και Πιστότητας δέχθηκε 219.700 κλήσεις το 2015, ανταποκρινόμενο στο 93,7% των εισερχόμενων κλήσεων, σε σχέση με 92,2% το 2014.

## Εξυπηρέτηση επιβατών

	2013	2014	2015
Επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	834	533	563
Γραμμές εξωτερικού	335	185	117
Γραμμές εσωτερικού	499	348	446
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	139	127	163
Γραμμές εξωτερικού	52	43	54
Γραμμές εσωτερικού	87	84	109
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	1.376	1.189	1.096
Συνολικές κλήσεις (αριθμός)	MA	105.802*	219.700

\*Οι συνολικές κλήσεις για το 2014 αναφέρονται στην περίοδο Μάιος-Δεκέμβριος 2014.  
MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο



### «Βελτιώνοντας το Καλύτερο»

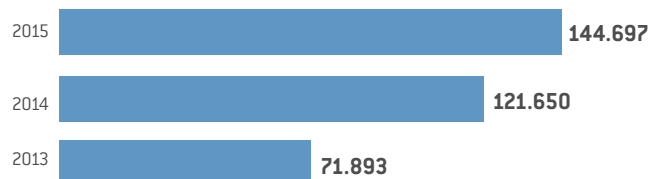
Καθώς επιδιώκουμε οι επιβάτες μας να έχουν την αίσθηση ότι στα πλοία μας εργάζονται ευγενικοί, φιλόξενοι και ευχάριστοι επαγγελματίες, όλοι οι εργαζόμενοι στα πλοία παραλαμβάνουν με την πρόσληψή τους το εγχειρίδιο «Βελτιώνοντας το καλύτερο» από το τμήμα Πληρωμάτων, προκειμένου να το ακολουθούν και να το εφαρμόζουν στον καθημερινό τρόπο λειτουργίας τους.



### Πρόγραμμα SeaSmiles

Από το 2011 έχουμε καθιερώσει το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης SeaSmiles για τους επιβάτες μας, το οποίο είναι σχεδιασμένο να παρέχει στα μέλη του αποκλειστικά προνόμια, δώρα, ειδικές προσφορές και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, διαθέτοντας τρία επίπεδα καρτών (Προσωρινή, Αργυρή και Χρυσή). Τα μέλη συλλέγουν πόντους για κάθε αγορά εισιτηρίων και προϊόντων από τα μπαρ, τα εστιατόρια και τα καταστήματα των πλοίων, οι οποίοι καταχωρούνται αυτόματα στον προσωπικό τους λογαριασμό και μπορούν να τους εξαργυρώσουν για μελλοντικά ταξίδια, αγορά γευμάτων και ποτών, καθώς και για την αγορά ειδών με το λογότυπο SeaSmiles.

### Μέλη Προγράμματος SeaSmiles



■ Μέλη προγράμματος SeaSmiles (αριθμός)



Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά 18,9%

## 4. Στόχοι 2016

↓ ↓ ↓ 🎯 Στοχεύουμε	⌚ Μέχρι
Να εγκαταστήσουμε συσκευή σε όλα τα πλοία για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους επιβάτες.	2016
Να δημιουργήσουμε 92 νέους χώρους διαμονής κατοικίδιων σε 6 πλοία.	2016
Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM).	2020
Να ενημερώσουμε τους πελάτες για την υπεύθυνη χρήση των υπηρεσιών μας (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος), μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες (π.χ. προγράμματα επικοινωνίας, οθόνες στα πλοία).	2017
Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής).	2018



# VIII. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

## Περιορίζουμε την Περιβαλλοντική μας Επίδραση

### ΕΙΜΑΣΤΕ

€4,3 

εκατ. περιβαλλοντικές επενδύσεις

9.019.400,8 


GJ συνολική κατανάλωση ενέργειας

41.760 

KWh κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές

694.639,7 

τόνοι eCO<sub>2</sub>

222.713 

m<sup>3</sup> συνολική κατανάλωση νερού

### ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ

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

### ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών



ΑΡΧΗ  
7

Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις

ΑΡΧΗ  
8

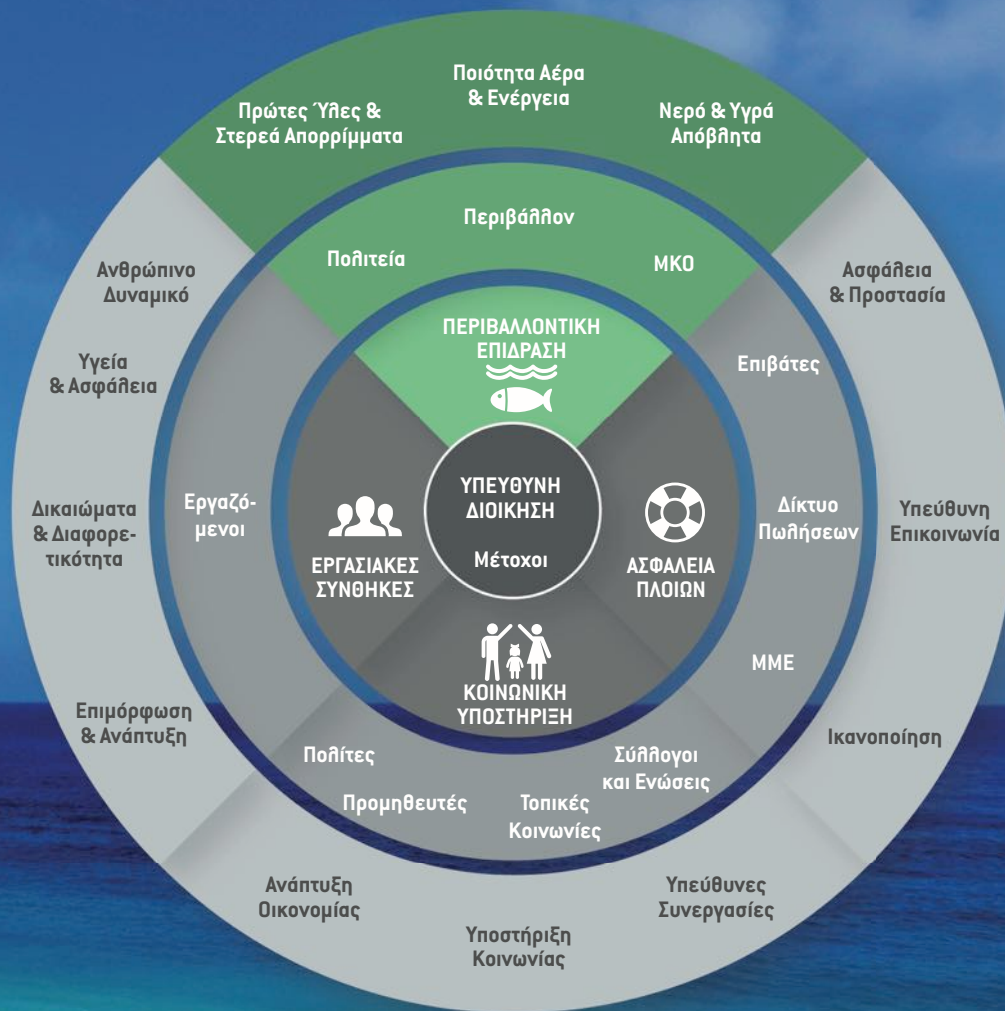
Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

ΑΡΧΗ  
9

Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών



# ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ



## ΠΕΤΥΧΑΜΕ



Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 2,5% [δηλαδή 18.309 τόνους CO<sub>2</sub>], σε σχέση με το 2014.



Παρήγαμε 41.760 KWh ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.



Μειώσαμε τη συνολική ποσότητα ψυκτικών υλικών που χρησιμοποιήσαμε κατά 34,8%.



Ενημερώσαμε 4,3 εκατ επιβάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.



Χρησιμοποιήσαμε 39% ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες στα γραφεία και στα πλοία μας.



Μειώσαμε τη χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς κατά 20,5%.



Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 179 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 σε ετήσια βάση την επίδρασή μας στο περιβάλλον, μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε.
- Υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος της επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που εφαρμόσαμε και πιστοποιήσαμε όλα τα πλοία μας κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001.
- Έχουμε πιστοποιήσει όλα τα πλοία μας κατά τον Κώδικα Ασφαλιούς Διαχείρισης Πλοίων (ISM), όπως αποτελεί συμβατική μας υποχρέωση.
- Συμμορφωνόμαστε με τους διεθνείς κανονισμούς και συμβάσεις προστασίας του περιβάλλοντος από τα πλοία, όπως τη MARPOL 73/78 του Διεθνούς Ναυτιλιακού Οργανισμού (IMO).
- Έχουμε εφοδιάσει όλα τα πλοία μας με πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης.
- Απαιτούμε πιστοποιητικό μη χρήσης αμιάντου από τους προμηθευτές μας.
- Έχουμε ορίσει αξιωματικούς υπεύθυνους για τις περιβαλλοντικές πρακτικές σε όλα τα πλοία μας.
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζόμενους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και πραγματοποιούμε εσωτερικές εκπαιδεύσεις σε όλους τους εργαζόμενους στα πλοία, για θέματα όπως διαχείριση απορριμμάτων και υπεύθυνη χρήση νερού. Μέσα στο 2015, υλοποιήσαμε εκπαιδεύσεις μέσω εξωτερικού φορέα σε 7 εργαζόμενους στα γραφεία σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, με συνολική διάρκεια 22 ώρες.
- Έχουμε ορίσει πρόγραμμα εκπαιδεύσεων και γυμνασίων για τους εργαζόμενους στα πλοία σε εβδομαδιαία βάση, με στόχο την αποτροπή περιστατικών θαλάσσιας μόλυνσης (π.χ. ρύπανση), αλλά και την προετοιμασία τους για την έκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση περιστατικών.
- Διεξάγουμε ασκήσεις έκτακτης περιβαλλοντικής ανάγκης στα πλοία, σε συνεργασία και με τις κατά τόπους αρμόδιες αρχές και με τη συμμετοχή εργαζόμενων από τα γραφεία.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2015, επενδύσαμε περίπου €4,3 εκατ. σε προγράμματα για την προστασία του περιβάλλοντος (επενδύσεις διάθεσης και περιβαλλοντικής αποκατάστασης, καθώς και επενδύσεις πρόληψης και περιβαλλοντικής διαχείρισης), σε σχέση με πάνω από €1,3 εκατ. το 2014.

## Ενέργεια και Κλιματικό Αποτύπωμα

Πηγή	Κατανάλωση 2014	Κατανάλωση Ενέργειας 2014 (GJ)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2014 (tn eCO <sub>2</sub> )	Κατανάλωση 2015	Κατανάλωση Ενέργειας 2015 (GJ)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2015 (tn eCO <sub>2</sub> )
<b>Scope 1</b>						
Πετρέλαιο	226.541,3 tn	9.133.451,1	712.313	219.477 tn	9.016.553	694.049,3
Πετρέλαιο MGO	MA	MA	MA	8.946 tn	384.678	28.627,2
Πετρέλαιο LFO	MA	MA	MA	173.039 tn	7.094.599	545.072,8
Πετρέλαιο HFO	MA	MA	MA	37.492 tn	1.537.172	120.349,3
<b>Scope 2</b>						
Ηλεκτρική Ενέργεια	883.670,2 KWh	3.825,6	636,2	819.932,2 KWh	2.951,8	590,3
<b>Σύνολο</b>		<b>9.137.276,7</b>	<b>712.949,2</b>		<b>9.019.400,8</b>	<b>694.639,7</b>

\*Τα στοιχεία αναφέρονται στα γραφεία και στα πλοία μας.

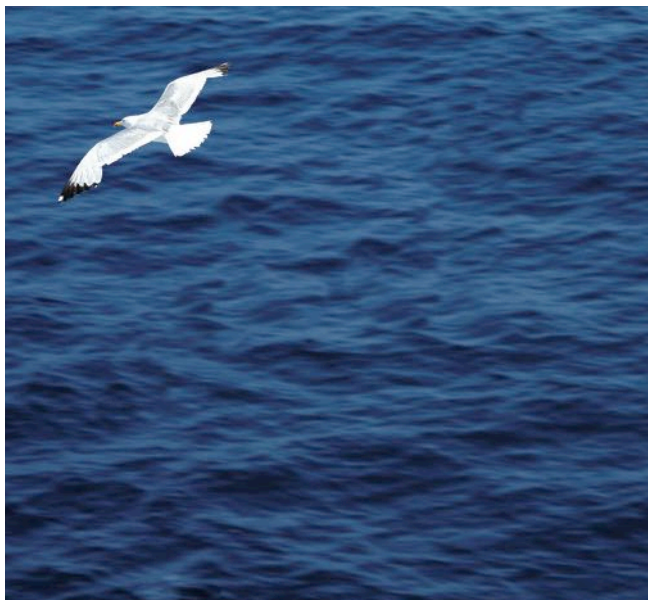
Δείκτες μετατροπής: Πετρέλαιο MGO 3,2 kgr eCO<sub>2</sub>/kgr (Πηγή: International Maritime Organization), Πετρέλαιο LFO 3,15 kgr eCO<sub>2</sub>/kgr (Πηγή: International Maritime Organization), Πετρέλαιο HFO 3,21 kgr eCO<sub>2</sub>/kgr (Πηγή: International Maritime Organization), Ηλεκτρική Ενέργεια 0,72 kgr eCO<sub>2</sub>/KWh (Πηγή: IEA - CO<sub>2</sub> Emissions from Fuel Combustion)

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

## Εφαρμόζουμε τη Νομοθεσία

Επιδιώκουμε όχι μόνο να τηρούμε τις κανονιστικές διατάξεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας, αλλά να την υπερβαίνουμε όπου είναι εφικτό, ώστε να ελαχιστοποιούμε τον περιβαλλοντικό μας αντίκτυπο.

Αποτέλεσμα είναι ότι και το 2015, δεν δεχτήκαμε καμία καταγγελία για παραβίαση περιβαλλοντικής νομοθεσίας ενώ, κατά τη διάρκεια των τακτικών και έκτακτων ελέγχων που πραγματοποιήθηκαν από τις αρμόδιες αρχές, δεν επιβλήθηκε κανενός είδους σημαντικό σχετικό πρόστιμο (πάνω από €20.000).



## Διαχειριζόμαστε το κλιματικό μας αποτύπωμα

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

Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 2,5% (δηλαδή 18.309 τόνους CO<sub>2</sub>), σε σχέση με το 2014

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

- Φροντίζουμε για τη βέλτιστη αποδοτικότητα των μηχανών των πλοίων, επιλέγοντας τον αριθμό των μηχανών που θα χρησιμοποιηθούν σε κάθε ταξίδι, ώστε να προστατεύονται και να αποφεύγεται η περιττή κατανάλωση καυσίμων.
- Χρησιμοποιούμε τη θερμότητα των καυσαερίων από τις κύριες μηχανές για να θερμαίνουμε τον αέρα στους κοινόχρηστους χώρους και το ζεστό νερό στους χώρους υγιεινής.
- Χρησιμοποιούμε λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας (LED) στα πλοία, εκτός από τα φώτα ασφαλείας.
- Ρυθμίζουμε ηλεκτρικές συσκευές (όπως ψυγεία και καταψύξεις) σε βέλτητα επίπεδα χρήσης και λειτουργίας βάσει νομοθεσίας και εγχειριδίων χρήσης.
- Απενεργοποιούμε τις ηλεκτρικές συσκευές όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- Καθαρίζουμε τακτικά τις γάστρες των πλοίων και τις προπέλεις.
- Χαμηλώνουμε ή απενεργοποιούμε τον κλιματισμό στις άδειες καμπίνες.
- Προμηθευόμαστε εξοπλισμό γραφείου (όπως υπολογιστές και εκτυπωτές) με προδιαγραφές “energy star”.



### Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκών

Το 2014 εγκαταστήσαμε δοκιμαστικά μία φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos, προκειμένου μελετήσουμε να είμαστε σε θέση να μειώσουμε τη χρήση ορυκτών καυσίμων για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και τις εκπομπές αέριων ρύπων. Η δοκιμαστική περίοδος λειτουργίας της μονάδας συνεχίστηκε το 2015 με ενθαρρυντικά αποτελέσματα, καθώς μειώσαμε τη χρήση των ηλεκτρογεννητριών του πλοίου για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και αποτρέψαμε την εκπομπή 30 τόνων διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.



Παρήγαμε 41.760 KWh 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 (FLAGSHIP) 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 την εξεύρεση φιλικότερων προς το περιβάλλον ναυτιλιακών καυσίμων.

#### Συγκεκριμένα:

- Το Poseidon Med I είναι το πρώτο Ευρωπαϊκό – Διασυνοριακό πρόγραμμα σχεδιασμού του νομοθετικού πλαισίου και των προϋποθέσεων για τη χρήση του Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου (ΥΦΑ/LNG) ως ναυτιλιακού καυσίμου στη Μεσόγειο και την Αδριατική θάλασσα, με τη συμμετοχή 19 εταιρών σε πέντε κράτη-μέλη (Ελλάδα, Κύπρος, Ιταλία, Κροατία και Σλοβενία), στο οποίο συμμετέχουμε ενεργά για την υποβολή πιλοτικών προγραμμάτων, που αφορούν αναβάθμιση πλοίων και ναυπήγηση νέων.
- Το Poseidon Med II αποτελεί συνέχεια των προγραμμάτων “Poseidon Med I” και “Archipelago-LNG” και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με τη συμμετοχή 26 εταιρών από τρία κράτη-μέλη (Ελλάδα, Ιταλία και Κύπρος), με σκοπό τη διάθεση του ΥΦΑ σε έξι κύρια Ευρωπαϊκά λιμάνια (Πειραιάς, Πάτρα, Ηράκλειο, Βενετία, Ηγουμενίτσα και Λεμεσός) καθώς και σταθμού LNG στη Ρεβυθούσα, στα πλαίσια του οποίου διεξάγονται μελέτες για την εισαγωγή και χρήση του ΥΦΑ ως ναυτιλιακού καυσίμου στη Νοτιοανατολική Μεσόγειο, καθώς και στον ευρύτερο σχεδιασμό του δικτύου προμήθειας ΥΦΑ και των σχετικών υποδομών.



POSEIDON  
MED  
LNG  
BUNKERING  
PROJECT



POSEIDON  
MED II  
LNG  
BUNKERING  
PROJECT

## Μειώνουμε την επίδραση στη στοιβάδα του όζοντος

**Κατρία/Πλοία:** Κατά τις εργασίες συντήρησης των γραφείων και των πλοίων, απαιτούμε οι προμηθευτές μας να μη χρησιμοποιούν ως ψυκτικό μέσο υλικά με σημαντική επίδραση στη στοιβάδα του όζοντος (όπως το R22), αλλά να χρησιμοποιούν υλικά που δεν επηρεάζουν τη στοιβάδα του όζοντος (όπως το CO<sub>2</sub>, R 407, R 407C, R 410, R 410A, R 404, R 134a).

**Ψυγεία/Καταψύκτες:** Μέσα στο 2015, τοποθετήσαμε 48 ψυγεία και καταψύκτες με περιβαλλοντικά φιλικότερα ψυκτικά υλικά. Έτσι, συνεχίζουμε να χρησιμοποιούμε υλικά που δεν επηρεάζουν τη στοιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R410) ως ψυκτικό μέσο στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας.

Παράλληλα, αναπληρώνουμε τις ποσότητες ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών στα γραφεία και στα πλοία (που αναπόφευκτα διαρρέουν) με ψυκτικά υλικά που είναι περισσότερο φιλικά προς τη στοιβάδα του όζοντος, αφού αντιστοιχούν σε μηδενικό Δυναμικό Καταστροφής Όζοντος (ODP) σε ισοδύναμο R-11. Το 2015, η συνολική κατανάλωση ψυκτικών υλικών ανήλθε σε 2.577 kgf, σε σχέση με 3.957 kgf το 2014.

## Ψυκτικά υλικά

Υλικό	Αποθήκευση 2015 (kgf)	Κατανάλωση 2015 (kgf)
CO <sub>2</sub>	31.772,9	0
R22	0	0
R134	1.230	0
R134A	4.901,2	655
R404	156	0
R404A	1.978	980
R407	225	233
R407A	3	0
R410	90	0
R410A	0	50
R417	172	190
R422	593	469
Άλλα	98	0
<b>Σύνολο</b>	<b>41.219,1</b>	<b>2.577</b>



Μειώσαμε τη συνολική ποσότητα ψυκτικών υλικών που χρησιμοποιήσαμε κατά 34,8%

## 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, βάσει της σχετικής νομοθεσίας, καθώς και καύσιμο περιεκτικότητας 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 (NO<sub>x</sub>) και αιωρούμενων σωματιδίων (PM) από τις μηχανές των πλοίων.
- Πραγματοποιούμε τις απαραίτητες συντηρήσεις ώστε να διασφαλίζουμε την ορθή λειτουργία των μηχανημάτων, καθώς και αντίστοιχες εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις πιστοποίησης της ορθής λειτουργίας τους σε τακτά χρονικά διαστήματα, έχοντας παράλληλα και τα σχετικά πιστοποιητικά (όπως το International Air Pollution Certificate).
- Προχωρούμε στη λήψη διορθωτικών μέτρων, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο.

## Ελέγχουμε τα επίπεδα θορύβου

Καθώς ο ελλιμενισμός και η λειτουργία των πλοίων μας δύναται να αποτελέσουν πηγές θορύβου, καταβάλλουμε προσπάθειες να περιορίσουμε την ηχητική όχληση. Ενδεικτικά, φροντίζουμε να χρησιμοποιούμε μηχανήματα και μηχανολογικό εξοπλισμό που πληροί τις απαιτούμενες προδιαγραφές σχετικά με τα επίπεδα θορύβου.

## Ευαισθητοποιούμε εργαζόμενους και επιβάτες

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

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

- Έχουμε εκτυπώσει φυλλάδιο για την κλιματική αλληλεγγύη και περιβαλλοντικά φιλικότερες πρακτικές όσο βρίσκονται εν πλω, όταν βρίσκονται στο σπίτι και όταν οδηγούν, το οποίο διανέμεται σε όλους τους επιβάτες.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδική σήμανση σε όλες τις καμπίνες των πλοίων, η οποία προτρέπει τους επιβάτες να κλείνουν τα φώτα όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- Έχουμε συνηγορήσει τη Δήλωση για τη Βιώσιμη Κινητικότητα και τις μεταφορές (UIC Declaration on Sustainable mobility & transport), ως πλήρες μέλος της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC).
- Προωθούμε εναλλακτικούς και φιλικότερους προς το περιβάλλον τρόπους μεταφοράς και ταξιδιού, προσφέροντας ταξιδιωτικά πακέτα που συνδυάζουν «Τρένο και πλοίο» και ισχύουν για προορισμούς εσωτερικού και Ευρώπης.
- Συμμετέχουμε στα περισσότερα προϊόντα Eurail & Interail Pass ως πλήρες μέλος του EURAIL GROUP GIE και έχουμε δημιουργήσει το δικό μας Eurail/Interail Greek Islands Pass που προσφέρει στους κατόχους 6 ταξίδια δωρεάν με τρένο και πλοίο.
- Προβάλλουμε ενημερώσεις στις οθόνες των πλοίων μας για την πρόληψη των δασικών πυρκαγιών, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.



Ενημερώσαμε 4,3 εκατ. επιβάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος



## 2. Πρώτες Ύλεις και Στερεά Απορρίμματα

### Εφαρμόζουμε προγράμματα διαχείρισης υλικών

Αναγνωρίζοντας ότι οι πρώτες ύλεις δεν είναι ανεξάντλητες και συνεπώς πεπερασμένες, 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



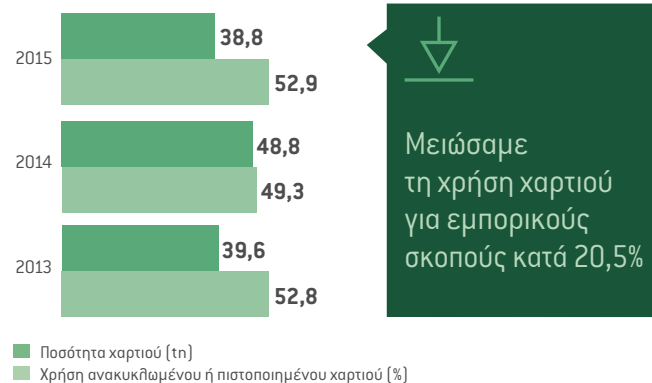
### Μειώνουμε τη χρήση υλικών

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

- Χρησιμοποιούμε στα γραφεία μας εκτυπωτές και φωτοτυπικά μηχανήματα διπλής όψης, εκ των οποίων το 90% είναι κατασκευασμένα από ανακυκλώσιμα υλικά. Αξίζει να σημειωθεί ότι χρησιμοποιούμε σχεδόν 40% ανακυκλωμένο χαρτί για τις εκτυπώσεις και φωτοτυπίες ενώ, με εξαίρεση τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού, δεν χρησιμοποιούμε άλλα ανακυκλωμένα υλικά.
- 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 αναλίσματα), προκειμένου να μη διατηρούμε μεγάλες ποσότητες.
- Έχουμε εγκαταστήσει δοσομετρικά μηχανήματα χημικών ουσιών στα πλοία μας, προκειμένου να αποφεύγεται αλόγιστη χρήση τους, ενώ εκπαιδεύουμε τους εργαζόμενους στα πλοία στην ορθή χρήση τους.
- Αποφεύγουμε υλικά και προϊόντα μιας χρήσης, όπου αυτό είναι εφικτό (όπως πλαστικά πιάτα, ποτήρια και μαχαιροπίρουνα).

Χρησιμοποιήσαμε 39% ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες στα γραφεία και στα πλοία μας

### Χρήση Χαρτιού για Εμπορικούς Σκοπούς



## Επαναχρησιμοποιούμε υλικά

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

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

## Ανακυκλώνουμε υλικά

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



## Κατανάλωση και ανακύκλωση υλικών

Υλικό	Κατανάλωση 2015	Ανακύκλωση από	Ανακύκλωση 2014	Ανακύκλωση 2015
Χαρτί	18.791 kg	ΜΚΟ «Κλίμακα»	6.800 kg	7.000 kg
Μελανοδοχεία εκτυπωτών /φαξ/ φωτοτυπικών	1.736 τεμάχια (εκ των οποίων 1.171 ανακυκλωμένα)	Cartridge world	328 τεμάχια	495 τεμάχια
Λαμπτήρες	26.500 τεμάχια	Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.	ΜΑ	950 τεμάχια
Μπαταρίες οικιακής χρήσης	87 kg	ΑΦΗΣ	125 kg	87 kg
Μπαταρίες πλοίων	8.200 kg	Προμηθευτές μπαταριών	ΜΑ	8.200 kg
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (υπολογιστές, εκτυπωτές κ.λπ.)	ΜΑ	Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.	93 τεμάχια από γραφεία	84 τεμάχια από γραφεία 8 m <sup>3</sup> από πλοία
Μαγειρικά έλαια	ΜΑ	Αντιρρυπαντική ΑΝΕ	41.380 lt	8.235 kg από πλοία 14,4 m <sup>3</sup> από πλοία
Λιπαντικά	1.159.019 lt	ΗΕC	ΜΑ	275,8 m <sup>3</sup>
Φαρμακευτικά σκευάσματα	ΜΑ	Προωθούνται σε φαρμακεία	643 τεμάχια	398 τεμάχια
Χημικές ουσίες	59.718 lt	ΜΑ	ΜΑ	ΜΑ

ΜΑ: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

**Επικίνδυνα υλικά:** Το συνολικό βάρος των επικίνδυνων αποβλήτων που διακινήθηκαν το 2015 ανήλθε στα 59 m<sup>3</sup>, τα οποία διατέθηκαν σε εγκεκριμένες εταιρείες ανακύκλωσης επικίνδυνων υλικών, οι οποίες τηρούν αυστηρές προδιαγραφές για την επεξεργασία τους με ασφαλή για το περιβάλλον μέθοδο.

**Διάφορα υλικά:** Στην προσπάθειά μας να εντάξουμε την ανακύκλωση στην καθημερινότητα των εργαζόμενων και των επιβατών, έχουμε τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης στα γραφεία και στα πλοία για τη συλλογή και προώθηση για ανακύκλωση χαρτιού, μελανοδοχείων εκτυπωτών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λαμπτήρων φθορισμού, καθώς και μπαταριών οικιακής χρήσης.

Παράλληλα, τα χρησιμοποιημένα μαγειρικά έλαια από τα πλοία συλλέγονται και προωθούνται προς ανακύκλωση.

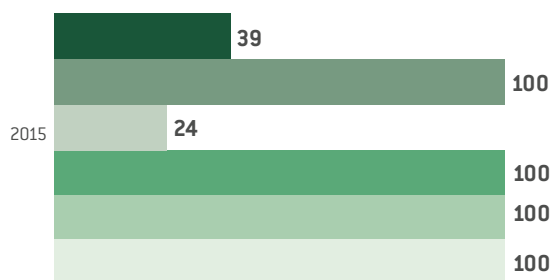


### Ανακύκλωση Χαρτιού

Όλο το άχρηστο ή χρησιμοποιημένο χαρτί που συλλέγουμε, προωθείται προς ανακύκλωση μέσω του μη κερδοσκοπικού οργανισμού «Κλίμακα», ο οποίος προσφέρει ιατρικές και ψυχοκοινωνικές υπηρεσίες σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, συμβάλλοντας στην αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού και στις ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στα δημόσια αγαθά. Η «Κλίμακα» απασχολεί άστεγους για τη συλλογή του χαρτιού, με τα έσοδα της οποίας καλύπτει μέρος των εξόδων της.

**Φαρμακευτικά σκευάσματα:** Προωθούμε τα ληγμένα φάρμακα σε φαρμακεία που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα συλλογής, ανεξαρτήτως εάν έχουν χρησιμοποιηθεί. Σε αυτά περιλαμβάνονται κλειστά φάρμακα σε υγρή μορφή (όπως σιρόπια), ενώ δεν προωθούμε υλικά όπως σύριγγες, θερμομέτρα υδραργύρου, νυστέρια και ορούς.

## Ανακύκλωση Υλικών



- Χαρτί ανά εργαζόμενο (kg/εργαζόμενο στα γραφεία)
- Μαγειρικά έλαια (%)
- Λιπαντικά (%)
- Μπαταρίες πλοίων (%)
- Μπαταρίες οικιακής χρήσης (%)
- Μελανοδοχεία εκτυπωτών (%)



## Χορηγία Δράσεων Ανακύκλωσης

Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας υποστήριξης, αποτελούμε τον κύριο χορηγό:

- Του Δήμου Λειψών Δωδεκανήσου και γενικότερα των νησιών της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, για τη μεταφορά των φορτίων ανακύκλωσης από τα νησιά προς την Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης Α.Ε. στην Αττική. Αξίζει να αναφερθεί ότι το 2015, ο Δήμος Λειψών αναδείχθηκε δεύτερος σε κατά κεφαλή συλλογή ανακυκλώσιμων υλικών συσκευασίας, τόσο μεταξύ των εξυπηρετούμενων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, όσο και μεταξύ του συνόλου των εξυπηρετούμενων ΟΤΑ της χώρας. Η συνολική ποσότητα υλικών που μεταφέραμε δωρεάν με τα πλοία μας προς ανακύκλωση ανήλθε σε 107,1 τόνους.
- Της ΟΙΚΟ ΠΑΤΜΟΣ, για τη μεταφορά των υλικών που συγκεντρώνονται από τις δράσεις ανακύκλωσης στα Δωδεκάνησα. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2015 μεταφέραμε δωρεάν 72 τόνους υλικών προς ανακύκλωση από τα Δωδεκάνησα, ενώ το 2014 μεταφέραμε δωρεάν πάνω από 1.500 πλαστικά καπάκια (εκτός από τα παραπάνω υλικά) από τα Δωδεκάνησα και με τα έσοδα παραδόθηκε ένα αναπηρικό αμαξίδιο στο Σύλλογο Ελλήδα στη Ρόδο. Η δράση είναι σε εξέλιξη και κατά τη διάρκεια του 2015, χωρίς ωστόσο να έχει ολοκληρωθεί η απαραίτητη συλλογή καπακιών για την προμήθεια αναπηρικού αμαξιδίου.



Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 179 τόνους υλικών προς ανακύκλωση

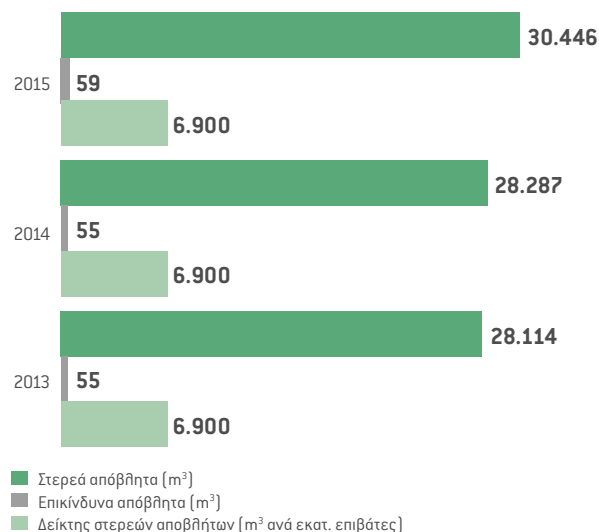


## Διαχειριζόμαστε ορθολογικά τα στερεά απόβλητα

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

- Πραγματοποιούμε εκπαιδεύσεις στους εργαζόμενους των πλοίων με βάση το «Εγχειρίδιο Διαχείρισης Απορριμμάτων», στο οποίο έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι, όπου καταγράφουμε τις διαδικασίες συκέντρωσης των απορριμμάτων.
- Δεν επιτρέπουμε οποιαδήποτε απόρριψη επικίνδυνων αποβλήτων και απορριμμάτων στη θάλασσα, ακόμα και αυτών των απορριμμάτων που βάσει νομοθεσίας μπορούν να απορριφτούν στη θάλασσα.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάσεις υπενθύμισης των επιβατών και των εργαζόμενων να μη ρίχνουν οποιαδήποτε απορρίμματα στη θάλασσα.
- Έχουμε καθορίσει συγκεκριμένα σημεία συλλογής των απορριμμάτων που παράγονται στα πλοία μας.
- Παραδίδουμε όλα τα απορρίμματα και στερεά απόβλητα από τα πλοία μας μετά από ταξίδι σε ευκολίες υποδοχής ξηράς από αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας.

## Στερεά Απόβλητα



## 3. Νερό και Υγρά Απόβλητα

### Δράσεις Συνεισφοράς στην Κοινωνία

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 133 εργαζόμενους, η πιο σημαντική δράση του Ομίλου μας είναι η εκστρατεία ενημέρωσης για την πρόληψη και τον περιορισμό των απορριμμάτων καπνιστών στις παραλίες με ποσοστό **75%**.

### Ελέγχουμε την κατανάλωση νερού

Με επίγνωση της υπεύθυνης στάσης που απαιτείται, επιδιώκουμε να συμβάλουμε μακροπρόθεσμα στην άμβλυση του προβλήματος έλλειψης νερού. Για το λόγο αυτό:

- Χρησιμοποιούμε εκτεταμένα θαλασσινό νερό στα πλοία έπειτα από κατάλληλη επεξεργασία, για λειτουργίες όπως ψύξη των μηχανών και καθαρισμό των καταστροφμάτων.
- Πραγματοποιούμε μόνο τους απαραίτητους εξωτερικούς καθαρισμούς και πλυσίματα σε περιπτώσεις βροχόπτωσης ή κακοκαιρίας.
- Έχουμε τοποθετήσει μπαταρίες με φωτοκύτταρο στις κοινόχρηστες τουαλέτες των Blue Star Delos και Blue Star Patmos.
- Προγραμματίζουμε και επιλέγουμε τον ελάχιστο δυνατό αριθμό κρουσών που θα χρησιμοποιηθούν κατά την υδροδότηση.
- Ελέγχουμε τους μετρητές νερού πριν την έναρξη και μετά τη λήξη της υδροδότησης, ορίζοντας Αξιοματικό του πλοίου για τον έλεγχο και βεβαίωση της παραλαβής.
- Χρησιμοποιούμε πιστικά μηχανήματα όπου είναι εφικτό και φροντίζουμε για την ορθή συντήρησή τους.
- Φροντίζουμε για την ορθή και τακτική συντήρηση του εξοπλισμού παραγωγής νερού και επιβάλλουμε την άμεση ενημέρωση ενδεχόμενων βλαβών στο Τεχνικό Τμήμα.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάνσεις υπενθύμισης των επιβατών και των εργαζόμενων για την υπεύθυνη χρήση του νερού στους χώρους διαμονής, υγιεινής και εστίασης.
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζόμενους στην αποδοτικότερη χρήση νερού.
- Μεριμνούμε ώστε να αντιμετωπίζονται άμεσα οι διαρροές νερού (όπως σε σωληνώσεις, βρύσες, τηλέφωνα και καζανάκια) ή άλλων υλικών, πραγματοποιώντας τις προβλεπόμενες συντηρήσεις στα συστήματα των πλοίων. Μέσα στο 2015, δεν υπήρξε κανένα περιστατικό ρύπανσης και καμία σημαντική διαρροή για οποιοδήποτε υλικό (π.χ. διαρροή πετρελαίου).

### Νερό

	2013	2014	2015
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	122.521	113.663	222.713
Πλοία	120.014	111.437	221.463
Γραφεία	2.507	2.226	1.250
Προέλευση νερού (%)			
Δημόσια δίκτυα ύδρευσης	MA	MA	65,6 (146.583 m <sup>3</sup> )
Θαλασσινό νερό	MA	MA	34,4 (76.175 m <sup>3</sup> )

\*Τα στοιχεία για το 2013 και το 2014 δεν περιλαμβάνουν την κατανάλωση θαλασσινού νερού για χρήση στα πλοία.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο



### Διασφάλιση Ποιότητας Πόσιμου Νερού

Για τη διασφάλιση της ποιότητας του νερού που χρησιμοποιείται και καταναλώνεται στα πλοία μας, έχουμε ορίσει διαδικασία για την υδροληψία, ασφαλή διαχείριση και δειγματοληψία του πόσιμου νερού, σύμφωνα με την οποία:

- Χρησιμοποιούμε ειδική μάνικα για τη λήψη νερού από τα πλοία μας, η οποία προορίζεται μόνο για αυτόν τον σκοπό και φυλάσσεται μακριά από εστίες μόλυνσης.
- Φροντίζουμε για την ολιγόλεπτη λειτουργία της μάνικας πριν συνδεθεί με την παροχή της δεξαμενής 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 κλιωρίωση του πόσιμου ύδατος.
- Απολυμαίνουμε τις παροχές ντους (τηλέφωνα), τους καταιωνιστήρες σε μπαρ και τα φίλτρα μπαταριών στις νιπτήρες καμπινών, δημοσίων χώρων, μπαρ και κουζίνας κάθε 15 ημέρες.
- Συνεργαζόμαστε με εξωτερικό συνεργάτη για την πραγματοποίηση δειγματοληψιών πόσιμου νερού.
- Αναλύουμε τα δείγματα νερού που λήφθηκαν σε διαπιστευμένα εργαστήρια, τα οποία συντάσσουν έκθεση ανάλυσης των αποτελεσμάτων, προτείνοντας διορθωτικές ενέργειες εφόσον υπάρχει πρόβλημα.

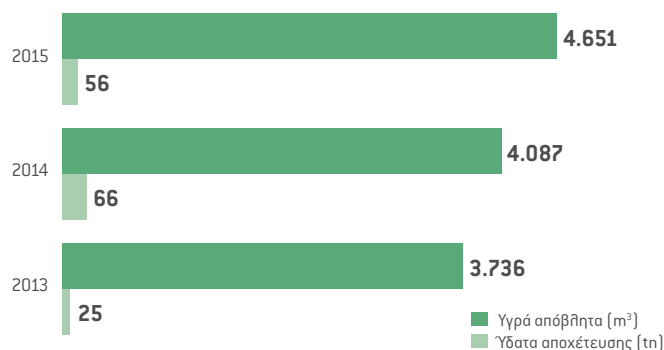
### Διαχειριζόμαστε τα υγρά απόβλητα

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

- Εναρμονιζόμαστε με τη Διεθνή Σύμβαση για την Πρόληψη της Ρύπανσης από τα Πλοία (MARPOL).
- Δεν επιτρέπουμε την απόρριψη υδάτων αποχέτευσης εντός λιμένων, υπερβαίνοντας την σχετική νομοθεσία.
- Παρακολουθούμε τακτικά τη λειτουργία του συστήματος επεξεργασίας λιμμάτων βάσει των διαδικασιών του ISM.
- Συμμορφωνόμαστε με τους σχετικούς κανονισμούς διαχείρισης σεντινόνερων και θαλάσσιου έρματος, παρακολουθώντας παράλληλα την εφαρμογή τους βάσει του ISM.
- Παραδίδουμε τα υγρά απόβλητα από τα πλοία μας (λιπαντικά έλαια και απόβλητα καυσίμων) σε αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια.



## Υγρά Απόβλητα



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

## Αξιολογούμε τις επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα



### Βιοποικιλότητα

Καθώς το 71% του πλανήτη μας καλύπτεται από νερό, η ισορροπία των θαλάσσιων οικοσυστημάτων και η διατήρηση της ποικιλότητας των θαλάσσιων ειδών, αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για το ανθρώπινο είδος. Οι έντονοι ρυθμοί ανάπτυξης της ανθρώπινης δραστηριότητας και η παράλληλη ρύπανση του περιβάλλοντος 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:** Αναγνωρίζοντας τη σημασία της θαλάσσιας βιοποικιλότητας και της ευθύνης μας για τη μείωση του κινδύνου διατάραξής της:

- Συμμορφωνόμαστε με τη Διεθνή Σύμβαση για τον Έλεγχο Επιβλαβών συστημάτων υφαλοχρωματισμού των πλοίων (International Convention on the Control of Harmful Anti-fouling Systems on Ships).
- Τηρούμε τη σχετική νομοθεσία αναφορικά με τα όρια ταχύτητας των πλοίων μας, προκειμένου να ελαχιστοποιούμε τον αντίκτυπό μας σε ακτές και παραπλήοντα σκάφη.

- Δε χρησιμοποιούμε την τοξική ουσία τριβουτυλο-κασσίτερος (TBT) στα υφαλοχρώματα όλων 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 μας και τα πλοία μας. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2007, έχουμε διανείμει περισσότερα από 1,3 εκατ. τασάκια σε επιβάτες και πολίτες.



### Διάβρωση Ακτών και Πυθμένων

Τα απόνερα των πλοίων αποτελούν μία από τις κυριότερες αιτίες διάβρωσης ακτών και πυθμένων, ιδίως σε ρηχά νερά, αφού μεγάλα και γρήγορα σκάφη που κινούνται κατά μήκος παραλιών ή άηλων παράκτιων περιοχών, δημιουργούν μεγάλα κύματα που κατευθύνονται προς τις ακτές, τα οποία μπορούν να αφαιρέσουν και να μεταφέρουν διάφορα ιζήματα, χαλίκια, θαλάσσια κλωρίδα και πανίδα από τις ακτές και το θαλάσσιο πυθμένα. Η διάβρωση ακτών και πυθμένων επηρεάζει:

- Τη σταθερότητα διάφορων κατασκευών σε παράκτιες περιοχές, όπως κτήρια, προβλήτες και προκυμαίες.
- Τη βιωσιμότητα διαφόρων θαλάσσιων οικοσυστημάτων, μέσω της αλληλεπίδρασης των συνθηκών ζωής των θαλάσσιων οργανισμών.

Για την αποφυγή του φαινομένου, φροντίζουμε να συμμορφωνόμαστε με την αντίστοιχη νομοθεσία και να τηρούμε τα όρια που καθορίζονται από τις σχετικές διατάξεις.

**Χερσαία Βιοποικιλότητα:** Αναγνωρίζοντας τη σημασία της βιοποικιλότητας στην ισορροπία των οικοσυστημάτων, 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. Στόχοι 2016

↓ ↓ ↓ 🎯 Στοχεύουμε	⌚ Μέχρι
Na μεταφερθούμε σε νέα γραφεία με χαμηλότερες ενεργειακές απαιτήσεις.	2016
Na αντικαταστήσουμε 150 διαφημιστικές πινακίδες παιδιαίς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED.	2016
Na εγκαταστήσουμε σύστημα BSM στα γραφεία για αποδοτικότερη ψύξη/θέρμανση.	2016
Na εγκαταστήσουμε λάμπες τύπου LED στα γραφεία.	2016
Na αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos.	2016

# ΙΧ. ΣΥΝΟΨΗ

“ Ο παρόν Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί τον 7ο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδει η Attica Group. Σε αυτόν παρουσιάζουμε τις πρακτικές που ακολουθούμε και τα αποτελέσματα που έχουμε επιτύχει, εστιάζοντας στα θέματα που ενδιαφέρουν τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, εκπληρώνοντας τη μακροπρόθεσμη δέσμευσή μας για την ανάπτυξη ενός υπεύθυνου επιχειρηματικού περιβάλλοντος. ”

## 1. Σχετικά με τον Απολογισμό

**Οι Αρχές που ακολουθούμε:** Ο Απολογισμός ακολουθεί:

- Για τη δομή και το περιεχόμενο, τις οδηγίες «Sustainability Reporting Guidelines» [έκδοση G4, 2013] του Global Reporting Initiative (GRI). Σε σχέση με τις κατευθυντήριες οδηγίες «Sustainability Reporting Guidelines» [έκδοση G4, 2013] του Global Reporting Initiative (GRI), θεωρούμε ότι ο Απολογισμός βρίσκεται σε συμφωνία σε επίπεδο «Core».
- Για τις αρχές, το Global Compact των Ηνωμένων Εθνών.
- Για την παρουσίαση ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού, το RADAR Card του EFQM.

**Το πεδίο στο οποίο αναφερόμαστε:** Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- Αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2015-31/12/2015 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς).
- Αφορά σε όλες τις δραστηριότητες του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (Attica Group), δηλαδή την παροχή υπηρεσιών θαλασσιών μεταφορών για επιβάτες, επιβατικά οχήματα και φορτηγά στην Ανατολική Μεσόγειο.
- Περιέχει, κατά κανόνα, στοιχεία για τη διετία 2014-2015 για όλους τους ποσοτικούς δείκτες.
- Περιέχει στοιχεία από άμεση μέτρηση, ενώ όπου γίνεται εκτίμηση, αυτό αναφέρεται ρητά.
- Τα στοιχεία που παρουσιάζονται έχουν συλλεχθεί εσωτερικά με σκοπό τη δημοσίευση σε αυτόν τον Απολογισμό.

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

**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](mailto: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 σε συνεργασία με την εταιρεία STREAM Management - [www.stream-eu.com](http://www.stream-eu.com)



## 2. Περιληπτικά Στοιχεία

Ενότητα	2013	2014	2015	Επίδοση 2015	Στόχος 2016
<b>ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>					
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.					
Δείκτες GRI στον Απολογισμό (αριθμός, πλήρεις + μερικοί)	37 + 11	35+0	56+10	Αυξήσαμε κατά 88,5% των αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά 60,8% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών.	
Δείκτες ποσοτικοί στον Απολογισμό (αριθμός)	85	115	185		
Στόχοι στον Απολογισμό (αριθμός)	MA	0	24		<p>Να αναδιαρθρώσουμε τη Διοικητική και Οργανωτική δομή του Ομίλου.</p> <p>Να δημιουργήσουμε Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος.</p> <p>Να εκπαιδευτεί η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας στην ανάπτυξη Απολογισμού.</p> <p>Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέχρι το 2017.</p> <p>Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της μέχρι το 2017.</p>
Περιστατικά παραβάσεων Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς (αριθμός)	MA	MA	0	<p>Έχουμε κοινοποιήσει Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας.</p> <p>Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.</p> <p>Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.</p>	<p>Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας μέχρι το 2017.</p>
Εργαζόμενοι που ενημερώθηκαν για διαδικασίες κατά της διαφθοράς (%)	MA	MA	100	Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς.	
Περιστατικά διαφθοράς (αριθμός)	MA	0	0		
Διευθυντικά στελέχη που ενημερώθηκαν σε θέματα ανταγωνισμού (αριθμός)	MA	MA	7	Ενημερώσαμε 7 Διευθυντικά Στελέχη για θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.	
Σημαντικά πρόστιμα (αριθμός)	MA	0	0		

Ενότητα	2013	2014	2015	Επίδοση 2015	Στόχος 2016
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>					
Δεσμευόμαστε να επιδιώκουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη έχοντας κατά νου την ανάπτυξη της χώρας και των συνεργατών μας και την στήριξη των τοπικών κοινωνιών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας, ώστε να συμβάλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας.					
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	260,16	266,66	277,63		
Κέρδη μετά φόρων (εκατ. €)	(10,13)	4,27	33,18		
Κόστος εργαζόμενων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	58,09	55,53	58,7	Αποδώσαμε πάνω από €58,7 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €56,2 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ), €15,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €117,3 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών) και €1,1 εκατ. σε επενδύσεις.	
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	148,13	145,63	117,38		
Οικονομική αξία που κατανέμεται (%)	100	98,4	88,05		
Επενδύσεις (εκατ. €)	0,42	37,73	1,15		
Συμμετοχή εργαζόμενων του δικτύου πωλήσεων στην εκπαίδευση (αριθμός)	MA	MA	83	Εκπαίδευσαν 83 εργαζόμενους του δικτύου πωλήσεών μας, με συνολική διάρκεια 1.744 ώρες εκπαίδευσης.	
Κοινωνική συνεισφορά (€)	1.139.258	1.677.153	2.186.348	Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών μας δράσεων κατά 30,3%. Το 100% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες. Δεκτήκαμε 617 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας. Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 118 σπουδαστών των οχηλών αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού.	
Δωρεάν και εκπαιδευτικά εισιτήρια (αριθμός)	50.329	85.757	84.764		
Εθελοντές εργαζόμενοι (αριθμός)	163	138	148		
Μονάδες αίματος από προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας (αριθμός)	105	69	82	Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 256 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.	

Ενότητα	2013	2014	2015	Επίδοση 2015	Στόχος 2016
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>					
Προμηθευτές (αριθμός)	1.029	2.100	1.130		<p>Να δημιουργήσουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.</p> <p>Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.</p> <p>Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών μέχρι το 2017.</p>
Δαπάνες αγορών από εγχώριους προμηθευτές (%)	27,5	28,3	71,2	Το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές έφτασε το 71,2%.	
Αγορές από επαρχιακούς προμηθευτές (%)	4,5	2,1	11,8	Αυξήσαμε το ποσοστό αγορών από επαρχιακούς προμηθευτές κατά 9,7%.	
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>					
<b>Δεσμευόμαστε να καλλιεργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και να προσφέρουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζόμενούς μας, ώστε να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης.</b>					
Εργαζόμενοι (αριθμός, γραφεία + πλοία)	176 + 704	182 + 1.010	181 + 1.115	Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.	<p>Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζόμενων.</p> <p>Να συμπεριλάβουμε το θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο ενημερωτικό υλικό των νεοπροσληφθέντων εργαζόμενων μέχρι το 2017.</p>
Γυναίκες στο σύνολο εργαζόμενων (%)	15,5	12,4	12,6		
Γυναίκες σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	MA	MA	2,3		
Εργαζόμενοι με ελληνική υπηκοότητα σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	MA	MA	100	Το 100% των εργαζόμενων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας.	
Περιστατικά διακρίσεων (αριθμός)	0	0	0		
Διαφορά κατώτατου μισθού με νόμιμο μισθό (% , γραφεία + πλοία)	MA	MA	28 + 21	0 κατώτατος μισθός εργαζόμενου στα γραφεία και στα πλοία κατά 28% και 21% αντίστοιχα μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού.	
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες)	440	883	1.240	Αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 40,4%.	<p>Να εκπαιδεύσουμε 600 εργαζόμενους στα πλοία σε θέματα Διοίκησης.</p> <p>Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας μέχρι το 2017.</p>

Ενότητα	2013	2014	2015	Επίδοση 2015	Στόχος 2016
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>					
Εργαζόμενοι που έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού (%)	MA	MA	82,8	Το 82,8% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.	
Εργαζόμενοι που αξιολογήθηκαν (% γραφεία + πλοία)	MA	MA	53 + 100		Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία.
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (%)	MA	MA	100	Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Θανατηφόρα ατυχήματα (αριθμός, εργαζόμενοι)	MA	0	0		
Ατυχήματα (αριθμός)	MA	17	20		
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	MA	MA	20		
Δείκτης τραυματισμών (δείκτης)	MA	1,40	1,28		
<b>ΕΠΙΒΑΤΕΣ</b>					
<b>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.</b>					
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια διαδικασιών ασφάλειας επιβατών (%)	MA	MA	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)	MA	74 + 73	79 + 77	<p>Η συνολική αξιολόγηση των πλοίων στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού βελτιώθηκε κατά 5% και 4% αντίστοιχα.</p> <p>Αποστείλαμε 2.262 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων 257 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 21 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες.</p>	<p>Να ενημερώσουμε τους πελάτες για την υπεύθυνη χρήση των υπηρεσιών μας (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος), μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες (π.χ. προγράμματα επικοινωνίας, οθόνες στα πλοία) μέχρι το 2017.</p> <p>Να δημιουργήσουμε 92 νέους χώρους διαμονής κατοικίδιων σε 6 πλοία.</p>
Επιθεωρήσεις από τοπικές αρχές για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων (αριθμός)	MA	MA	87	Δεχτήκαμε 87 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων.	

Ενότητα	2013	2014	2015	Επίδοση 2015	Στόχος 2016
<b>ΕΠΙΒΑΤΕΣ</b>					
Αντικείμενα που χάθηκαν/ βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	MA	4.635	4.283		
Αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων (€)	MA	33.674	357.587		
Παράπονα για θέματα εμπιστευτικότητας (αριθμός)	MA	0	0		
Καθυστερήσεις δρομολογίων (αριθμός, ματαιώσεις + καθυστερήσεις)	MA	MA	0 + 6		
Επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	834	533	563		
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	139	127	163		
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	1.376	1.189	1.096		Να εγκαταστήσουμε συσκευή σε όλα τα πλοία για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους επιβάτες.
Συνολικές κλήσεις (αριθμός)	MA	105.802	219.700		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 2018.
Μέλη προγράμματος πιστότητας και επιβράβευσης (αριθμός)	71.893	121.650	144.697	Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά 18,9%.	
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>					
<b>Δεσμευόμαστε να ενσωματώνουμε αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στις διαδικασίες μας και να εφαρμόζουμε περιβαλλοντικά ορθές επιχειρηματικές πρακτικές, ώστε να περιορίζουμε, στο μέτρο του δυνατού, τις αναπόφευκτες περιβαλλοντικές μας επιπτώσεις.</b>					
Περιβαλλοντικές επενδύσεις (εκατ. €)	MA	1,3	4,3	Ενημερώσαμε 4,3 εκατ. επιβάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.	
Κατανάλωση ενέργειας (GJ)	MA	9.137.276,7	9.019.400,8		Να αντικαταστήσουμε 150 διαφημιστικές πινακίδες παλαιάς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED. Να εγκαταστήσουμε σύστημα BSM στα γραφεία για αποδοτικότερη ψύξη/θέρμανση.

Ενότητα	2013	2014	2015	Επίδοση 2015	Στόχος 2016
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>					
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (KWh)	MA	883.670,2	819.932,2		<p>Να μεταφερθούμε σε νέα γραφεία με χαμηλότερες ενεργειακές απαιτήσεις.</p> <p>Να εγκαταστήσουμε λάμπες τύπου LED στα γραφεία.</p>
Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (KWh)	MA	MA	41.760	Παρήγαμε 41.760 KWh ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.	Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos.
Συνολικές εκπομπές eCO <sub>2</sub> (tn)	MA	712.949,2	694.639,7	Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 2,5% (δηλαδή 18.309 τόνους CO <sub>2</sub> ), σε σχέση με το 2014.	
Κατανάλωση ψυκτικών υλικών (kgr)	MA	3.957	2.577	Μειώσαμε τη συνολική ποσότητα ψυκτικών υλικών που χρησιμοποιήσαμε κατά 34,8%.	
ODP ψυκτικών υλικών (αριθμός, αντίστοιχο R-11)	MA	MA	0		
Χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς (tn)	MA	MA	38,8	Μειώσαμε τη χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς κατά 20,5%. Χρησιμοποιήσαμε 39% ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες στα γραφεία και στα πλοία μας.	
Μεταφορά υλικών προς ανακύκλωση από δράσεις ανακύκλωσης (tn)	MA	MA	179	Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 179 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.	
Στερεά απόβλητα (m <sup>3</sup> )	28.114	28.287	30.446		
Επικίνδυνα απόβλητα (m <sup>3</sup> )	55	55	59		
Συνολική κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	122.521	113.663	222.713		
Υγρά απόβλητα (m <sup>3</sup> )	3.736	4.087	4.651		

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 και τις Αρχές και τους Δείκτες του Global Reporting Initiative (GRI G4 έκδοση 2013).

- Η κάλυψη των δεικτών χαρακτηρίζεται ως Πλήρης (Π), Μερική (Μ) ή Μη Εφαρμόσιμη (ΜΕ).
- Τα General Standard Disclosures του GRI, που απαιτούνται για το επίπεδο εφαρμογής “Core”, έχουν επισημανθεί με γκρι φόντο.
- Τα θέματα-Πτυχές του GRI που κρίθηκαν Σημαντικά για τον Όμιλο (με βάση τη Μελέτη Σημαντικότητας που πραγματοποιήθηκε), έχουν επισημανθεί με γκρι φόντο.
- Τα όρια εφαρμογής των Δεικτών GRI σημειώνονται στον Πίνακα.
- Δεν έχει πραγματοποιηθεί εξωτερική διασφάλιση για τα θέματα-Πτυχές.

#### Πίνακας Οικουμενικού Συμφώνου Ηνωμένων Εθνών

Αρχή	Θέμα	Ενότητα	Κάλυψη
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>			
1.	Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	V-3, VI-3	Π
2.	Εξασφάλιση μη εμπλοκής επιχειρήσεων σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	VI-3	Π
<b>Εργασιακά Πρότυπα</b>			
3.	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	VI-3	Π
4.	Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	VI-3	Π
5.	Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	VI-3	Π
6.	Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	VI-3	Π
<b>Περιβάλλον</b>			
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
<b>Διαφθορά</b>			
10.	Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις τις μορφές	IV-1,2	Π

## Πίνακας Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

Στόχος	Θέμα	Ενότητα
1.	Εξάλειψη της φτώχειας παντού και σε όλες τις μορφές της	V-1,2, VI-3
2.	Εξάλειψη της πείνας, διατροφική ασφάλεια και καλύτερη διατροφή, προώθηση της βιώσιμης γεωργίας	V-2, VII-1
3.	Υγεία κα 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	V-1,2, VIII-1
10.	Μείωση της ανισότητας στο εσωτερικό και ανάμεσα στα κράτη	VI-3
11.	Μετατροπή των πόλεων και των ανθρώπινων οικισμών σε χώρους δίκως αποκλεισμούς, ασφαλείς, ανθεκτικούς και βιώσιμους	V-2
12.	Βιώσιμες μέθοδοι παραγωγής και κατανάλωσης	V-3, VII-1, VIII-2
13.	Ανάληψη άμεσης δράσης για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και των επιπτώσεών της	VIII-1
14.	Διατήρηση και βιώσιμη χρήση των ωκεανών, των θαλάσσιων 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 δίκως 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
<b>1. Scope</b>	IX-1	Π
<b>2. Definitions</b>	IX-4	Π
<b>3. Understanding Social Responsibility</b>	IV-1,2	Π
<b>4. Principles of Social Responsibility</b>	IV-2,3	Π
<b>5. Recognizing Social Responsibility &amp; Engaging Stakeholders</b>	IV-3	Π
<b>6. Guidance on Social Responsibility Core Subjects</b>		
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
<b>7. Guidance on Integrating SR throughout the Organization</b>		
a. Enhancing Credibility	IV-VIII	Π
b. Communication	IV-1,2, VI-1	Π

## Πίνακας Αρχών GRI

General Standard Disclosures	Ενότητα	Κάλυψη	Όριο
<b>Στρατηγική και Ανάλυση</b>			<b>Όμιλος</b>
G4-1	I	Π	
G4-2	I, IV-1	Μ	
<b>Προφίλ Οργανισμού</b>			<b>Όμιλος</b>
G4-3	IX-1	Π	
G4-4	III-2	Π	
G4-5	III-2, IX-1	Π	
G4-6	III-2	Π	
G4-7	III-2	Π	
G4-8	III-2	Π	
G4-9	VI-1, III-2, V-1	Π	
G4-10	VI-1	Π	
G4-11	VI-3	Π	
G4-12	III-2	Π	
G4-13	III-2	Π	
G4-14	V-3, VI-2, VII-1, VIII-1	Π	
G4-15	IV-2	Π	
G4-16	IV-2	Π	
<b>Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα και Όρια</b>			<b>Όμιλος, Λειτουργική Αλυσίδα</b>
G4-17	V-1, IX-1	Π	
G4-18	IV-3, IX-3	Π	
G4-19	IV-3, IX-3	Π	
G4-20	IV-3, IX-3	Π	
G4-21	IV-3, IX-3	Π	
G4-22	IX-1	Π	
G4-23	IX-1	Π	
<b>Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>			<b>Όμιλος</b>
G4-24	IV-3	Π	
G4-25	IV-3	Π	
G4-26	IV-3	Π	
G4-27	IV-3	Π	
<b>Προφίλ Απολογισμού</b>			<b>Όμιλος</b>
G4-28	IX-1	Π	
G4-29	IX-1	Π	
G4-30	IX-1	Π	
G4-31	IX-1	Π	
G4-32	IX-3	Π	
G4-33	IX-1,3	Π	

General Standard Disclosures	Ενότητα	Κάλυψη	Όριο
<b>Διακυβέρνηση</b>			<b>Όμιλος</b>
G4-34	IV-1	Π	
G4-35	IV-2	Μ	
G4-36	IV-1	Μ	
G4-37	IV-1	Π	
G4-38	IV-1	Π	
G4-39	IV-1	Π	
G4-41	IV-1	Π	
G4-42	IV-2	Μ	
G4-43	IV-1,2	Μ	
G4-44	IV-1	Μ	
G4-46	IV-1	Μ	
G4-47	IV-1	Π	
G4-48	IV-3	Π	
G4-51	IV-1	Μ	
G4-52	IV-1	Μ	
G4-54	VI-3	Π	
G4-55	VI-3	Π	
<b>Ηθική και Ακεραιότητα</b>			<b>Όμιλος, Προμηθευτές</b>
G4-56	IV-1,2, VI-2,3, VII-2, VIII-1-3	Π	
G4-57	IV-1	Μ	
G4-58	IV-1	Π	

DMA και Δείκτες	Ενότητα	Κάλυψη	Όριο
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>			<b>Όμιλος</b>
<b>Οικονομική Επίδοση</b>			
G4-DMA	V-1	Π	
G4-EC1	V-1	Π	
G4-EC4	V-1	Π	
<b>Παρουσία στην Αγορά</b>			Όμιλος
G4-DMA	VI-1,3	Π	
G4-EC5	VI-3	Π	
G4-EC6	VI-1	Π	
<b>Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις</b>			
G4-DMA	V-2	Π	
G4-EC8	V-2	Π	
<b>Πρακτικές Προμηθειών</b>			Όμιλος, Προμηθευτές
G4-DMA	V-3	Π	
G4-EC9	V-3	Π	
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>			<b>Όμιλος</b>
<b>Υλικά</b>			Όμιλος
G4-DMA	VIII-2	Π	
G4-EN1	VIII-2	Π	
G4-EN2	VIII-2	Π	
<b>Ενέργεια</b>			Όμιλος
G4-DMA	VIII-1	Π	
G4-EN3	VIII-1	Π	
G4-EN4	VIII-1	Μ	
G4-EN6	VIII-1	Μ	
<b>Νερό</b>			Όμιλος
G4-DMA	VIII-3	Π	
G4-EN8	VIII-3	Π	
G4-EN9	VIII-3	Π	
<b>Βιοποικιλότητα</b>			Όμιλος
G4-DMA	VIII-3	Π	
G4-EN11	VIII-3	Π	
G4-EN12	VIII-3	Π	
<b>Εκπομπές</b>			Όμιλος
G4-DMA	VIII-1	Π	
G4-EN15	VIII-1	Π	
G4-EN16	VIII-1	Μ	
G4-EN19	VIII-1	Μ	
G4-EN20	VIII-1	Π	
G4-EN21	VIII-1	Μ	

DMA και Δείκτες	Ενότητα	Κάλυψη	Όριο
<b>Υγρές Εκροές και Απόβλητα</b>			Όμιλος
G4-DMA	VIII-3	Π	
G4-EN23	VIII-2,3	Μ	
G4-EN24	VIII-3	Π	
G4-EN25	VIII-2	Π	
<b>Συμμόρφωση</b>			Όμιλος
G4-DMA	VIII-1	Π	
G4-EN29	VIII-1	Π	
<b>Λοιπά Περιβαλλοντικά Θέματα</b>			
G4-DMA	VIII-1	Π	
G4-EN31	VIII-1	Π	
<b>Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών</b>			
G4-DMA	V-3	Π	
G4-EN33	V-3	Π	
<b>Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για το Περιβάλλον</b>			Όμιλος
G4-DMA	VIII-1	Π	
G4-EN34	VIII-1	Π	
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>			
<b>ΕΡΓΑΣΙΑ</b>			<b>Όμιλος</b>
<b>Απασχόληση</b>			Όμιλος
G4-DMA	VI-1	Π	
G4-LA1	VI-1	Π	
G4-LA2	VI-3	Π	
G4-LA3	VI-3	Π	
<b>Σχέσεις Εργαζομένων /Διοίκησης</b>			Όμιλος
G4-DMA	VI-3	Π	
G4-LA4	VI-3	Π	
<b>Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία</b>			Όμιλος
G4-DMA	VI-2	Π	
G4-LA5	VI-2	Π	
G4-LA6	VI-2	Π	
G4-LA7	VI-2	Π	
G4-LA8	VI-2	Π	
<b>Κατάρτιση και Εκπαίδευση</b>			Όμιλος
G4-DMA	VI-3,4	Π	
G4-LA9	VI-4	Π	
G4-LA11	VI-3,4	Π	

DMA και Δείκτες	Ενότητα	Κάλυψη	Όριο
<b>Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες</b>			Όμιλος
G4-DMA	VI-1,3,4	Π	
G4-LA12	VI-1,3,4	Π	
<b>Ίση Αμοιβή για Γυναίκες και Άνδρες</b>			Όμιλος
G4-DMA	VI-3	Π	
G4-LA13	VI-3	Π	
<b>Αξιολόγηση Προμηθευτών για Εργασιακές Πρακτικές</b>			Όμιλος, Προμηθευτές
G4-DMA	V-3	Π	
G4-LA15	V-3	Π	
<b>Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για Εργασιακές Πρακτικές</b>			
G4-DMA	VI-3	Π	
G4-LA16	VI-3	Π	
<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>			Όμιλος
<b>Επένδυση</b>			Όμιλος
G4-DMA	VI-3,4	Π	
G4-HR1	VI-3	Π	
<b>Αποφυγή Διακρίσεων</b>			Όμιλος
G4-DMA	VI-3	Π	
G4-HR3	VI-3	Π	
<b>Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις</b>			
G4-DMA	VI-3	Π	
G4-HR4	VI-3	Π	
<b>Παιδική Εργασία</b>			
G4-DMA	VI-3	Μ	
G4-HR5	VI-3	Μ	
<b>Καταναγκαστική Εργασία</b>			
G4-DMA	VI-3	Μ	
G4-HR6	VI-3	Μ	
<b>Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών</b>			
G4-DMA	-	ΜΕ	
G4-HR8	-	ΜΕ	

DMA και Δείκτες	Ενότητα	Κάλυψη	Όριο
<b>Αξιολόγηση Προμηθευτών σε θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</b>			Όμιλος, Προμηθευτές
G4-DMA	VI-3	Π	
G4-HR11	V-3	Π	
<b>Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>			
G4-DMA	VI-3	Π	
G4-HR12	VI-3	Π	
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>			Όμιλος
<b>Τοπικές Κοινότητες</b>			Όμιλος
G4-DMA	V-2	Π	
G4-S01	V-2	Π	
G4-S02	V-2	Π	
<b>Καταπολέμηση της Διαφθοράς</b>			
G4-DMA			
G4-S04	IV-1	Μ	
G4-S05	IV-1	Π	
<b>Δημόσια Πολιτική</b>			
G4-DMA	IV-1	Π	
G4-S06	IV-1	Π	
<b>Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά</b>			Όμιλος
G4-DMA	IV-1	Π	
G4-S07	IV-1	Π	
<b>Κανονιστική Συμμόρφωση</b>			
G4-DMA	IV-1, VII-1	Π	
G4-S08	IV-1, VII-1	Π	
<b>Αξιολόγηση Προμηθευτών βάσει των Κοινωνικών τους Επιδράσεων</b>			
G4-DMA	V-3	Π	
G4-S010	V-3	Π	
<b>Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για Κοινωνικές Επιδράσεις</b>			
G4-DMA	V-2	Π	
G4-S011	V-2	Π	

DMA και Δείκτες	Ενότητα	Κάλυψη	Όριο
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ</b>			Όμιλος, Πελάτες, Δίκτυο
<b>Υγεία και Ασφάλεια Πελατών</b>			Όμιλος, Πελάτες
G4-DMA	VII-1	Π	
G4-PR1	VII-1	Μ	
G4-PR2	VII-1	Π	
<b>Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών</b>			Όμιλος, Πελάτες, Δίκτυο
G4-DMA	VII-2,3	Π	
G4-PR3	VII-2	Π	
G4-PR4	VII-2	Π	
G4-PR5	IV-3, VII-3	Π	
<b>Επικοινωνία Μάρκετινγκ</b>			Όμιλος, Πελάτες, Δίκτυο
G4-DMA	VII-2	Π	
G4-PR6	VII-2	Π	
G4-PR7	VII-2	Π	
<b>Ιδιωτικότητα Πελατών</b>			
G4-DMA	VII-1	Π	
G4-PR8	VII-1	Π	
<b>Συμμόρφωση</b>			
G4-DMA	VII-1	Π	
G4-PR9	VII-1	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 2015.
«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 <sub>2</sub> »	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 Κοινωνική Ευθύνη ή Εταιρική Υπευθυνότητα ή Βιώσιμη Ανάπτυξη»	Στην εθελοθελή δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριλάβουν στις εταιρικές πρακτικές τους, οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και ενέργειες, που είναι πάνω και πέρα από τις νομοθετικές απαιτήσεις και σχετίζονται με όλους όσοι επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους, δηλ. τους Κοινωνικούς Εταίρους. Έννοια που περιγράφει την τρέχουσα οικονομική εξέλιξη, που δεν υπονομεύει τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες.
«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 <sub>2</sub> », «eCO <sub>2</sub> »	Στη μονάδα μέτρησης όλων των αερίων του θερμοκηπίου που συμβάλλουν στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (διοξείδιο του άνθρακα-CO <sub>2</sub> , μεθάνιο-CH <sub>4</sub> , υποξείδιο του αζώτου-N <sub>2</sub> O, φθοριωμένοι υδρογονάνθρακες-HFCs, υπερφθοράνθρακες-PFC's, εξαφθοριούχο θείο-SF <sub>6</sub> ), 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»	Στην ATTICA A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (στην οποία αναφέρεται ο Απολογισμός αυτός).
«Σεντινόνερα»	Στο μίγμα νερού, λιπαντικών και καυσίμων που δημιουργείται κατά την πλήυση των μηχανών ή από τυχαίες διαρροές.





## 5. Έντυπο Αξιολόγησης

### 1. Σε ποια ομάδα Κοινωνικών Εταίρων ανήκετε;

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

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

Ενότητα	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
IV. Διοίκηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. Κοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI. Εργαζόμενοι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VII. Επιβάτες	<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 <b>ισορροπία</b> μεταξύ των ενοτήτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Περιέχονται</b> 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 <b>ανάγνωση</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα <b>κείμενα</b> είναι κατανοητά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα <b>ποσοτικά</b> στοιχεία είναι πλήρη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι <b>γραφικές</b> απεικονίσεις είναι κατανοητές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Το <b>εικαστικό</b> 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;

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

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

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

### Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

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

Παρακαλούμε αποστείλτε το συμπληρωμένο έντυπο στη διεύθυνση:

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







Επιμέλεια κειμένων και στοιχείων: STREAM Management / [www.stream-eu.com](http://www.stream-eu.com)



Ο παρών απολογισμός διατίθεται ηλεκτρονικά στις ιστοσελίδες του Ομίλου  
[www.attica-group.com](http://www.attica-group.com) • [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com) • [www.superfast.com](http://www.superfast.com)



ATTICA GROUP • Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου • 176 74 Αθήνα • [www.attica-group.com](http://www.attica-group.com)