



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



«ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑΣ ΑΘΗΝΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΜΕΤΡΗΣΗ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΙΚΟΥ ΚΟΙΝΟΥ»

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: ΠΑΝΤΕΛΗΣ ΛΥΚΟΥΔΗΣ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ

ΠΑΤΡΑ, 2010

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Διεθνές αεροδρόμιο της Αθήνας, το οποίο ξεκίνησε τη λειτουργία του στις 28 Μαρτίου 2001, αντικαθιστώντας το αεροδρόμιο Ελληνικού. Βρίσκεται στην περιοχή των Σπάτων η οποία επιλέχτηκε με γνώμονα το κόστος κατασκευής, το κόστος απαλλοτρίωσης, τις επιπτώσεις στο περιβάλλον, τη διάρκεια κατασκευής, τη συμβατότητα του αεροδρομίου με το σχέδιο πόλεως, την ευκολία πρόσβασης και τη σχέση του με άλλα έργα υποδομής όπως το μετρό – προαστιακός και η Αττική Οδός.

Στις ενότητες που ακολουθούν με σειρά που απεικονίζονται γίνεται μια παρουσίαση για την εταιρεία του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών και ειδικότερα για την:

- Εταιρική Ταυτότητα

Αναφέρεται στη δομή διοίκησης της εταιρείας, το οργανόγραμμα, την Εταιρική στρατηγική καθώς και την στρατηγική εύρυθμης λειτουργίας και βιωσιμότητας της εταιρείας.

- Τις Επιχειρηματικές Δραστηριότητες

Σχετικά με την Εμπορική Ανάπτυξη της ακίνητης περιουσίας και του Αεροσταθμού, την Εμπορευματική Ανάπτυξη του Αεροσταθμού, την Εφοδιαστική Αλυσίδα, την Κουλτούρα της Αεροδρομιακής Κοινότητας, την Διασφάλιση της Λειτουργίας και την Υπεύθυνη Παροχή Υπηρεσιών σε συνδυασμό με το Σεβασμό των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

- Το Περιβάλλον

Αναφορικά με την Περιβαλλοντική Πολιτική του Αερολιμένα, τη Διαχείριση πόρων και τη κλιματική αλλαγή που συνεπάγεται καθώς και τη Περιβαλλοντική Επιθεώρηση και μετρήσεις.

- Το Κοινωνικό Προφίλ

Θα γνωρίσουμε τις ενέργειες της Εταιρείας Αεροδρομίου για την ανάδειξη της Πολιτιστικής Κληρονομιάς, τη συνεργασία για την βιώσιμη ανάπτυξη των τοπικών κοινοτήτων του αεροδρομίου καθώς και την φιλοξενία που παρέχει ο αερολιμένας απέναντι σε κάθε οικογένεια και τα παιδιά τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σελίδα

Ιστορική αναδρομή.....	14
1. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ.....	14
1.1 Δομή Διακυβέρνησης	15
1.2 Οργανόγραμμα	16
1.3 Εταιρική Στρατηγική	16
1.4 Εταιρική Διακυβέρνησης.....	17
1.5 Στρατηγική για Βιωσιμότητα	18
2. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ.....	19
2.1 Εμπορική Ανάπτυξη Ακίνητης Περιουσίας Αεροδρομίου.....	19
2.2 Εμπορική Ανάπτυξη Αεροσταθμού.....	20
2.3 Εμπορευματική Ανάπτυξη Αεροσταθμού	22
2.3.1 Λειτουργικό Πλαίσιο	22
2.3.2 Δραστηριότητες και Στόχοι	24
2.3.3 Παρεχόμενες Υπηρεσίες Εμπορευματικής Κοινότητας	26
2.4 Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών	26
2.4.1 Υπηρεσίες Πληροφοριακών Συστημάτων	27
2.5 Εφοδιαστική Αλυσίδα	28
2.6 Κουλτούρα Αεροδρομιακής Κοινότητας και Εμπλοκή Συμμετόχων	28
2.6.1 Επιτροπές Αεροδρομίου	28
2.6.2 Κουλτούρα Κοινότητας Αεροπορικών Εταιρειών.....	29
2.6.3 Κουλτούρα Εμπορευματικής Κοινότητας	31
2.6.4 Κουλτούρα Εμπορικής Κοινότητας.....	31
2.6.5 Κουλτούρα Κοινότητας Πληροφοριακών Συστημάτων.....	32
2.7 Διασφάλιση της Λειτουργίας	32
2.7.1 Διαχείριση Κρίσεων.....	32
2.7.2 Επιχειρησιακή Συνέχεια	35
2.7.3 Αεροπορική Ασφάλεια	35
2.7.4 Ασφάλεια	37

2.7.5 Υγεία, Ασφάλεια και Υγιεινή	39
2.8 Υπεύθυνη Παροχή Υπηρεσιών.....	39
2.8.1 Υπηρεσίες Επίγειας Εξυπηρέτησης.....	40
2.8.2 Υπηρεσία Επίγειας Παροχής Συνδρομής σε Επιβάτες με Μειωμένη Κινητικότητα	41
2.8.3 Υπηρεσίες Παρακολούθησης Ποιότητας στην Εξυπηρέτηση του Επιβατικού Κοινού.....	42
2.8.3.1 Φυλλάδιο Παραπόνων.....	42
2.8.3.2 Μέτρηση Εξυπηρέτησης Επιβατικού Κοινού.....	44
2.9 Σεβασμός στα Ανθρώπινα Δικαιώματα.....	45
3. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	45
3.1 Περιβαλλοντική Πολιτική	46
3.2 Υπηρεσία Περιβάλλοντος και Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος	46
3.2.1 Παρακολούθηση Ποιότητας Αέρα και Μετεωρολογία	48
3.2.2 Θόρυβος.....	49
3.2.3 Διαχείριση Απορριμμάτων	49
3.2.4 Νερό και Επεξεργασία Λυμάτων.....	50
3.3 Βιοποικιλότητα	51
4. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ	53
4.1 Πολιτιστική Κληρονομιά.....	54
4.2 Τοπικές Κοινότητες και Βιώσιμη Ανάπτυξη.....	55
4.3 Φιλόξενο Αεροδρόμιο	56
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	57

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1

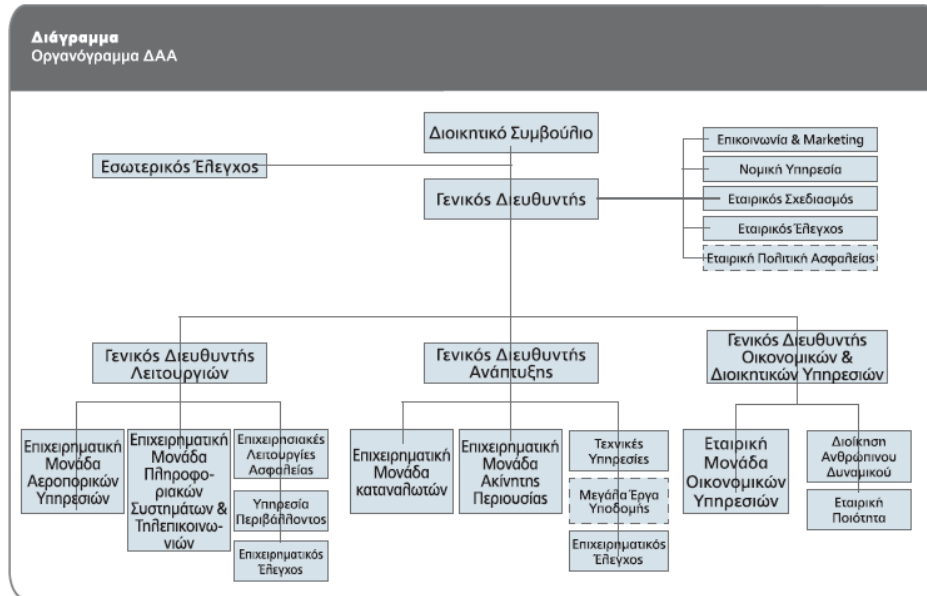
Πίνακας Μετοχική Σύνθεση		
ΜΕΤΟΧΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΤΟΧΩΝ	%
Ελληνικό Δημόσιο	16,500,000	55%
Hochtief AirPort GmbH	8,000,004	26,667%
Hochtief AirPort Capital GmbH	4,000,002	13,333%
Κοπελούζος Δημήτριος	599.997	2%
Κοπελούζου Κυριακή	299.999	1%
Κοπελούζος Χρήστος	299.999	1%
Κοπελούζου Ελένη - Ασημίνα	299.999	1%
Σύνολο	30,000,000	100%

Πίνακας 2.8.3.1 δ

Πίνακας			
	2009	2008	2009 ΣΤΟΧΟΣ
Απόδοση Κύριων Αεροδρομιακών Υπηρεσιών			
Επίπεδο εξυπηρέτησης Τηλεφωνικού Κέντρου (% του συνόλου των τηλεφωνημάτων που απαντήθηκαν εντός 60")	97,4%	97,7%	95,0%
Λειτουργική απόδοση Τηλεφωνικού Κέντρου (κλήσεις που απαντήθηκαν/ ελήφθησαν)	98,5%	96,2%	-
Αριθμός αποσκευών που δεν έφθασαν στον προορισμό τους (ανά εκατ. αποσκευών που διαχειρίστηκαν)	23	59	-
Μέσος χρόνος αναμονής για παραλαβή αποσκευών - εμφάνιση πρώτης αποσκευής στον ιμάντα (λεπτά ώρας)	14,5	14,3	-
Μέσος χρόνος αναμονής (λεπτά ώρας) για έλεγχο εισητηρίων	4,8	7,4	-
Μέσος χρόνος αναμονής (λεπτά ώρας) για έλεγχο ασφαλείας	2,6	1,9	-
Μέσος χρόνος ανταπόκρισης στα σχόλια των επιβατών / επισκεπτών του αεροδρομίου (ημέρες)	22,2	24,9	24,0
Ποσοστό εξατομίκευσης απαντητικών επιστολών (επί του συνόλου των επιστολών)	89,6%	87,0%	80,0%
<i>Τα στατιστικά στοιχεία για τη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου αφορούν στο Κέντρο του Αεροδρομίου, 210-3530000. Οι αποσκευές που δεν έφθασαν στον προορισμό τους σχετίζονται με εκείνες που δεν απεστάλησαν σωστά. Για το 2009, 7,3 εκατ. αποσκευές διαχειρίστηκαν συνολικά. Οι υπηρεσίες παραλαβής αποσκευών και ελέγχου εισητηρίων / έκδοσης καρτών επιβίβασης παρέχονται από εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης. Οι υπηρεσίες ελέγχου ασφαλείας επιβατών και χειραποσκευών πραγματοποιούνται από ιδιωτικές εταιρείες ασφαλείας. Τα στατιστικά στοιχεία απαντητικών επιστολών απορρέουν από την εταιρική διαδικασία διαχείρισης σχολίων. Το 2009, 2.270 επιβάτες κατέθεσαν τα σχόλιά τους για τις υποδομές και υπηρεσίες του Αεροδρομίου.</i>			

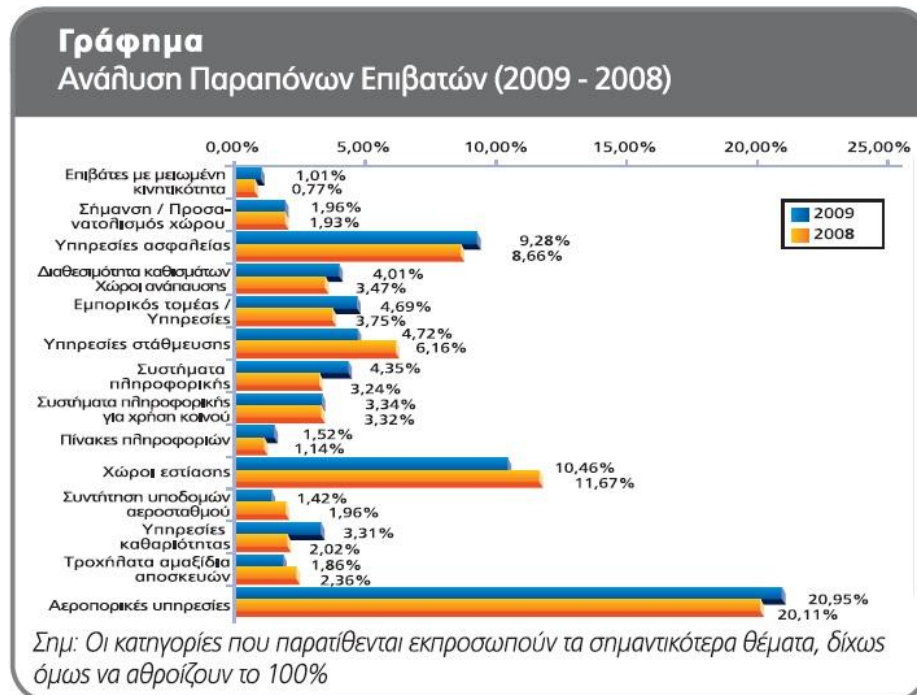
ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1.2

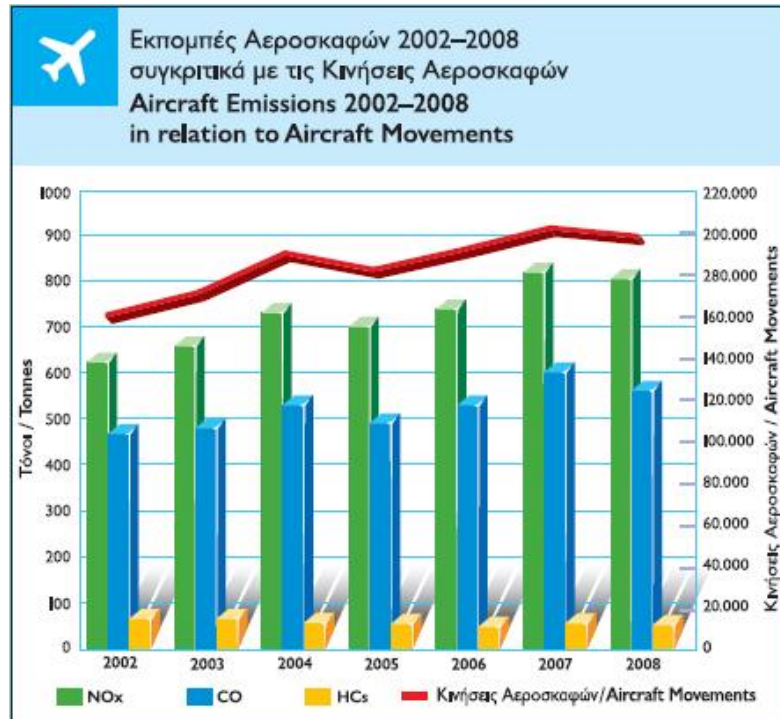


ΛΙΣΤΑ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 2.8.3.1δ



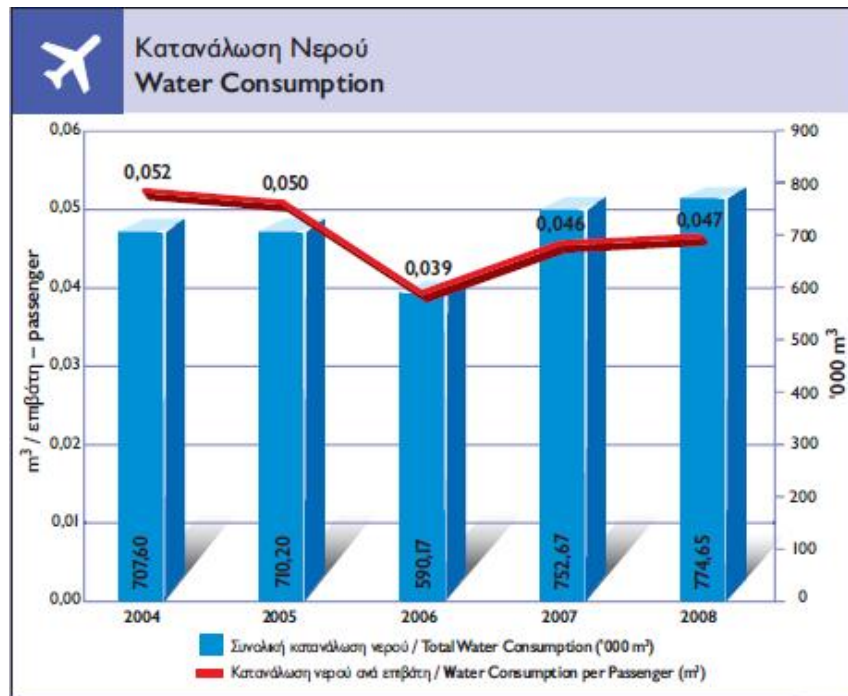
Γράφημα 3.2.1



Γράφημα 3.2.3

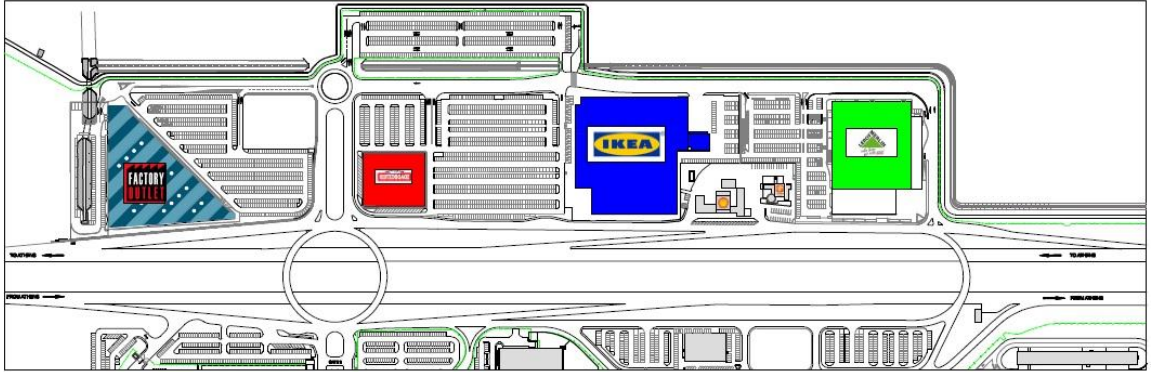


Γράφημα 3.2.4α



ΛΙΣΤΑ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΩΝ

Φωτογραφία 2.1



Φωτογραφία 2.1.α



Φωτογραφία 2.3β

Φωτογραφία 2.3α



Φωτογραφία 2.3γ



Φωτογραφία 2.3δ



Φωτογραφία 2.3.1α



Φωτογραφία 2.3.1β



Φωτογραφία 2.4.1α



Φωτογραφία 2.4.1β



Φωτογραφία 2.8.3.2α



Φωτογραφία 2.8.3.1α

Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε ότι:

1. Στο πλαίσιο της συνεργασίας μας με όλους τους φορείς της αερομεταφορικής κοινότητας για την περαιτέρω βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμένων υποδομών σε μεγάλο βαθμό στους αεροδρόμια φορέων/εταρειών, όλα τα αεροδρόμια που τους αφορούν υπολογιστικά με σκοπό τη γνωστοποίησή τους, αλλά και για διασφάλιση ότι όλες οι υπηρεσίες κρέμας από το ΔΕΑ λειτουργούν έτσι ώστε να στενοχωρήσει η υπηρεσία σας.

2. Το στοιχείο σας ενδέχεται να χρησιμοποιηθεί από τμήματα του αεροδρόμιου με σκοπό την αποστολή προς εσάς νέων υπηρεσιών ή/και προτάσεων των αεροδρόμιων.

Το στοιχείο σας
 Ο Διευθυντής Αεροδρόμιου, Αξιωματικός Αεροδρόμιου και Αεροδρόμια που ανήκουν στο σύστημα αεροδρόμιων του Ελληνικού κράτους (ΕΕΑ) και τα οποία δεν συμπεριλαμβάνονται στα αεροδρόμια ΕΕΑ (*).

Κατάσταση: Καμία

Επάγγελμα:

Όνομα:

Υπερσυνδεδεμένη γλώσσα:

Διεύθυνση:

Πόλη: Τηλεφωνικό κωδικός:

Χώρα:

Τηλέφωνο:

Μετακινούμενη διεύθυνση / e-mail:

Επιθυμώ: Επισκέψεις

Αεροπορική εταιρεία: Αρ. Πτήσης:

Πτήση από / προς:

Ημερομηνία: Ώρα:

Αν στο πλαίσιο της συνεργασίας μας με τα Πανεπιστήμια Διεθνών Αεροπορικών Χωρών (IATA) (1973/1997), δεν επιθυμείτε την ταχυμεταφορά της πληροφορίας σας, παρακαλούμε να ενημερώσετε σχετικά τον υπάλληλο ΕΕΑ.

Το στάθμο σας
 Παρακαλούμε σημειώστε με σαφήνεια ποιες υπηρεσίες ή υποδομές του αεροδρόμιου θα θέλατε να βελτιωθούν. Η εμπειρία από τα ταξίδια σας είναι πολύτιμη στην προσπάθειά μας για καλύτερη εξυπηρέτηση.

Η άποψή σας
 Παρακαλούμε αξιολογήστε τα αεροδρόμια για κάθε μία από τις παρακάτω παρεχόμενες εξυπηρετήσεις και είναι σημαντικό είναι η κάθε μία από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στην συνολική αξιολόγηση του αεροδρόμιου για εσάς. Όταν μας αρνείται με κατανόηση, παρακαλούμε περιγράψτε όσο το δυνατόν πιο αναλυτικά τους λόγους, στον παρακάτω χώρο στάθμης.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 5 Πολύ καλή 4 Καλή 3 Μέτρια 2 Κακή 1 Πολύ κακή

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ Α Πολύ σημαντική Β Σημαντική Γ Διόρθωση

Υπηρεσίες Αεροδρομίου

Αιθούσα εκκίνησης	5 4 3 2 1	A B C	Καταστήματα	5 4 3 2 1	A B C
Γραμμή αερίων υπέρυθρης ακτινοβολίας	5 4 3 2 1	A B C	Εισιτήρια	5 4 3 2 1	A B C
Εξυπηρέτηση / Φιλοξενία προσωπικού	5 4 3 2 1	A B C	Άλλες Εμπορικές Υπηρεσίες	5 4 3 2 1	A B C
Υποδομές εξυπηρέτησης επιβαίων με αναπηρία	5 4 3 2 1	A B C	Χώροι / Υπηρεσίες επιβίβασης	5 4 3 2 1	A B C
Σήμανση / Γρασοσκόπησης	5 4 3 2 1	A B C	Επιτόκια κερσομένων μεταφορικών αποσκευών	5 4 3 2 1	A B C
Υπηρεσίες πληροφοριών	5 4 3 2 1	A B C	Υπηρεσίες Αεροπορικών Εταιρειών		
Πύλωες / Ορόσημα πληροφοριών επιβαίων	5 4 3 2 1	A B C	Υπηρεσίες αλλαγών αεροπλάνου	5 4 3 2 1	A B C
Επιτόκια καθυστέρησης	5 4 3 2 1	A B C	Υπηρεσίες απόβασης / αποβίβασης	5 4 3 2 1	A B C
Αυτοψία (Χώροι, κλαμπ/αίθρες, φωτογράφι)	5 4 3 2 1	A B C	Παραβίαξη αποσκευών κατά την άφιξη	5 4 3 2 1	A B C
Καθαριότητα / Υγιεινή	5 4 3 2 1	A B C	ΣΥΝΔΕΣΗ ΕΘΝΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ	5 4 3 2 1	A B C

Φωτογραφία 2.8.3.1β

Passenger Comments

Comments Parameters Exit Window

Oracle

Comment ID: 16070 Passenger: Mr. CORTHESEY ROLAND Refresh

Concerning your remark to insufficient rest facilities for passengers with long stay within the Terminal, please note that we are proceeding with a necessary action in order to facilitate the transfer/arrival and stay at the row Athens International Airport towards the direction your letter has already been communicated to Airports relative department. However kindly please note that we are working closely with the entire airport community in order to eliminate the phenomenon of passengers sleeping in the floor, that is a major source for other passengers dissatisfaction.

Concerning the non-smoking policy enforcement, we would like to inform you that "Excellence Vozelair" is a smoke-free Airport and we are working closely with our business partners / concessionaires for achieving a smoke-free pleasant environment. However, we are proceeding with the necessary non-smoking and smoking area signage in order to provide comfort also to smokers.

Concerning your remark kindly please note that since Airport opening a strict security screening is being practiced. We would like to request for your understanding but safety and security is of the highest priority at Athens International Airport and it is practiced in the strictest manner in all areas without distinction. This could appear as a "nuisance" but ultimately it is for the protection of the passengers and the flights. Furthermore, kindly please note that we are thoroughly investigating your report of misconduct from our personnel. Our staff is trained in order to provide proper and courteous service to our passengers and we truly regret if you experienced inappropriate behavior. Please be advised, that we are proceeding with the necessary actions in order to avoid similar incidents in the future.

Reply Text

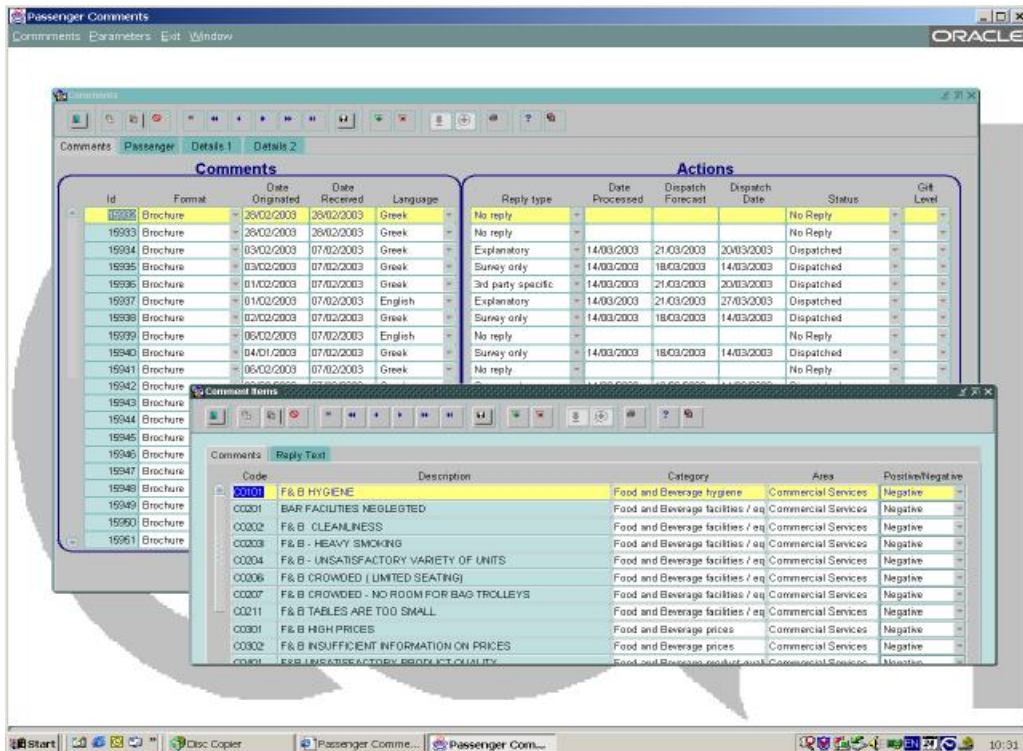
Comments

Reply Types

ID	Description	File (English)	File (Greek)
1	No reply		
2	Typical negative	1E.DOC	1G.DOC
3	Typical positive	3E.DOC	3G.DOC
4	AA specific	2E.DOC	2G.DOC
5	3rd party specific	3E.DOC	3G.DOC
6	Reply by 3rd party		
7	Explanatory	5E.DOC	5G.DOC
8	Custom		

Windows taskbar: Start, Passenger Comments, Document - Microsoft Word, 10:35

Φωτογραφία 2.8.3.1γ



Φωτογραφία 3.2.3



Φωτογραφία 3.2.4β



Φωτογραφία 3.3



Φωτογραφία 3.3α



Φωτογραφία 4.1



Φωτογραφία 4.3



ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά το τμήμα Εταιρικής Ποιότητας (Corporate Quality) της Διοίκησης Αερολιμένα Αθηνών και πιο συγκεκριμένα, τον Διευθυντή κ. Παπαδημητρίου Παναγιώτη, τον Προϊστάμενο κ. Πιερράκο Γεώργιο και τέλος την ειδικό υπηρεσιών ποιότητας κ. Τσίγκα Μαρία, για την συνεργασία που είχαμε καθώς και τις πληροφορίες που μου παρείχαν για την συγγραφή της Πτυχιακής Εργασίας.

Ιστορική αναδρομή

Τα πρώτα σχέδια μεταφοράς του αεροδρομίου από το Ελληνικό σε κάποια άλλη τοποθεσία άρχισαν ήδη επί Δικτατορίας όταν η Αθήνα άρχισε να επεκτείνεται, με αποτέλεσμα το παλιό αεροδρόμιο να περικυκλωθεί εντελώς. Η ιδέα διατηρήθηκε και μετά την Μεταπολίτευση και μάλιστα το 1976 παρουσιάστηκε μελέτη στην Ελληνική Κυβέρνηση που υποδείκνυε ως ιδανική θέση για ένα νέο αεροδρόμιο τα Σπάτα. Στα τέλη της δεκαετίας του 1970 οι μελέτες ολοκληρώθηκαν και άρχισαν οι πρώτες προκαταρκτικές εργασίες, αλλά το 1979, λόγω της τότε παγκόσμιας πετρελαϊκής κρίσης προσωρινά αναβλήθηκε και τον Δεκέμβριο του 1981 ακυρώθηκε οριστικά. Αυτό συνέβη διότι η τότε κυβέρνηση, από την πρώτη στιγμή που ανέβηκε στην εξουσία (Οκτώβριος 1981) εφήρμοσε την λύση «τέλος η Αθήνα, από δω και πέρα μόνο η επαρχία» και ακύρωσε όλα τα προγραμματισθέντα μεγάλα έργα (Μετρό Αθήνας, Νέο Αεροδρόμιο, νέοι αυτοκινητόδρομοι, ανισόπεδοι κόμβοι κλπ.) με τον ισχυρισμό ότι έτσι θα πετύχαινε να ξαναγυρίσει ο κόσμος στις επαρχίες (αναστροφή αστυφιλίας).

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 ήταν πλέον προφανές ότι το Ελληνικό δεν θα μπορούσε να εξυπηρετήσει τις αυξημένες επιβατικές ανάγκες του μέλλοντος - εκτός αν επεκτεινόταν. Καθώς αυτό ήταν πλέον αδύνατο, και με τις φωνές διαμαρτυρίας για ηχορύπανση και υψηλή επικινδυνότητα να πληθαίνουν, η Ελληνική Κυβέρνηση πήρε την απόφαση της μεταφοράς του αεροδρομίου σε περιοχή έξω από την πόλη. Η τοποθεσία παρέμεινε η ίδια, και στις 31 Ιουλίου 1995, μετά από διεθνή διαγωνισμό, επελέγη η γερμανική εταιρία Hochtief (Χόχτιφ) για την κατασκευή του και την μετέπειτα συνιδιοκτησία του με το Ελληνικό Δημόσιο.

1.Εταιρική ταυτότητα

Στις 31 Ιουλίου 1995, η Κυβέρνηση της Ελληνικής Δημοκρατίας και η ιδιωτική κοινοπραξία υπό τη HOCHTIEF Aktiengesellschaft (στρατηγικός εταίρος που επελέγη στο πλαίσιο διεθνούς διαγωνισμού για την ανάληψη του έργου του νέου διεθνούς αεροδρομίου της Αθήνας) συνήψαν τη Σύμβαση Ανάπτυξης Αεροδρομίου (ΣΑΑ) με κοινό στόχο την ανάπτυξη του νέου διεθνή αερολιμένα στα Σπάτα, μέσω ενός συνεταιρικού σχήματος Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα με την εποπτεία της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας

(ΥΠΑ). Η ΣΑΑ (που κυρώθηκε από τον Ελληνικό Νόμο 2338/95) προβλέπει την τριακονταετή εκχώρηση της επικαρπίας, δηλαδή το αποκλειστικό δικαίωμα κατοχής και χρήσης του ακινήτου για την μελέτη, χρηματοδότηση, κατασκευή, ολοκλήρωση, θέση σε λειτουργία, συντήρηση, λειτουργία, διοίκηση και ανάπτυξη του αεροδρομίου.

Η εκχώρηση ξεκίνησε το 1996 με την δημιουργία της «Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε.», ενός νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου, η οποία διοικείται και λειτουργεί ως εταιρεία του ιδιωτικού τομέα.

Το Ελληνικό Δημόσιο κατέχει το 55% των μετοχών του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, ενώ ο ιδιωτικός τομέας συμμετέχει μέσω τριών μετόχων που έχουν στην κατοχή τους συνολικά το 45% των μετοχών της Εταιρείας Αεροδρομίου. (Πίνακας 1)

Όσον αφορά τις βασικές πηγές χρηματοδότησης του έργου αυτές είναι η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, τα κοινοπρακτικά δάνεια των εμπορικών τραπεζών, το ειδικό τέλος ανάπτυξης αεροδρομίου και οι επιδοτήσεις του Ευρωπαϊκού Ταμείου Συνοχής και του Ελληνικού Δημοσίου.

1.1 Δομή Διακυβέρνησης

Η Εταιρεία Αεροδρομίου συνάδει με όσα προβλέπει ο νόμος περί Ανωνύμων Εταιρειών (Α.Ε.) (Ν. 2190/1920) και η Σύμβαση Ανάπτυξης Αεροδρομίου η οποία καθορίζει μεταξύ άλλων και τις σχέσεις ανάμεσα στους μετόχους.

Το διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο αποτελείται από εννέα μη εκτελεστικά μέλη, ενεργώντας συλλογικά, ασκεί τη διοίκηση και τη διαχείριση των εταιρικών υποθέσεων και έχει μεταβιβάσει στο Γενικό Διευθυντή την αρμοδιότητα και την ευθύνη για την καθημερινή διοίκηση και λειτουργία της Εταιρείας Αεροδρομίου. Η Διοίκηση ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο μέσω τακτικών συνεδριάσεων και αναφορών. Έχουν συσταθεί διάφορες επιτροπές εξειδικευμένες σε θέματα επενδύσεων, προϋπολογισμού και χρηματοοικονομικής διοίκησης, προσωπικού, εταιρικού σχεδιασμού και εσωτερικού ελέγχου. Σε αυτό το πλαίσιο, θέματα εταιρικής υπευθυνότητας επισημαίνονται στο Διοικητικό Συμβούλιο προς έγκριση.

1.2 Οργανόγραμμα Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών

Η Εταιρεία Αεροδρομίου είναι δομημένη σε τέσσερις Επιχειρηματικές Μονάδες που εξυπηρετούν τους αντίστοιχους επιχειρηματικούς τομείς, οι οποίοι υποστηρίζονται από την Εταιρική Μονάδα Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών και διάφορα άλλα εταιρικά τμήματα, όπως το τμήμα της Εταιρικής Ποιότητας, το οποίο θα αναλύσουμε σε άλλη ενότητα για ένα κομμάτι των υπηρεσιών που παρέχει στην Εταιρεία Αεροδρομίου αυτές της μέτρησης της εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού καθώς και την διαχείριση παραπόνων. (Διάγραμμα 1.2)

1.3 Εταιρική Στρατηγική

Ο εταιρικός στρατηγικός στόχος του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών Α.Ε. είναι να δημιουργεί διαρκή αξία για όλους τους συμμετόχους, ενώ παράλληλα μεριμνά για την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες. Αυτός ο στόχος επιτυγχάνεται με την εφαρμογή μιας διττής στρατηγικής:

- Η αεροπορική στρατηγική επιδιώκει τη διατήρηση και ανάπτυξη της τρέχουσας κίνησης και της πελατειακής βάσης και την εστιασμένη ανάπτυξη του αεροδρομίου ως περιφερειακού κόμβου καθώς και της κίνησης αερομεταφορέων χαμηλού κόστους, με σκοπό να υπερνικήσει τις μακροοικονομικές τάσεις.
- Η μη αεροπορική στρατηγική περιλαμβάνει την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, σχετικών με τον καταναλωτή, την εκμετάλλευση και ανάπτυξη της ακίνητης περιουσίας του αεροδρομίου, καθώς και την ολοκληρωμένη διαχείριση και εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιών και την εξαγωγή της τεχνογνωσίας σε στοχευόμενες αγορές.

Παράλληλα, η Εταιρεία λειτουργεί με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνο τρόπο και παρέχει στους συμμετόχους ένα λειτουργικό επιχειρηματικό και εργασιακό περιβάλλον που ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις ασφάλειας και προστασίας.

1.4 Εταιρική Διακυβέρνηση

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών εφαρμόζει πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης ακόμα κι όταν αυτές δεν υπαγορεύονται από τους σχετικούς νόμους ή κανονισμούς, προκειμένου να διασφαλίσει την ακεραιότητα των ελεγκτικών μηχανισμών και των οικονομικών καταστάσεων, ελέγχοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη συμμόρφωση της εταιρείας ως προς τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Η δέσμευση της Εταιρείας Αεροδρομίου να λειτουργεί σε συμμόρφωση προς το υποχρεωτικό πλαίσιο καθίσταται δυνατή μέσα από τα υφιστάμενα συστήματα διακυβέρνησης και επαληθεύεται επισταμένως σε τακτά χρονικά διαστήματα από τους πολυάριθμους ελέγχους στους οποίους υπόκειται η Εταιρεία.

Η Εταιρεία Αεροδρομίου εφαρμόζει τη «Διοίκηση με βάση τη δημιουργία αξίας», μια μεθοδολογία που παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία μέτρησης δημιουργίας αξίας στις διάφορες οικονομικές και επιχειρηματικές δραστηριότητες της εταιρείας αλλά και τις λοιπές μη χρηματοοικονομικές δράσεις που αναλαμβάνει (π.χ. σχετικές με την ποιότητα, το περιβάλλον, την εταιρική εικόνα, την εργασιακή ασφάλεια).

Η Επιτροπή Ελέγχου σε συμμόρφωση με τις διεθνείς πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, υποστηρίζει τον εποπτικό ρόλο του Διοικητικού Συμβουλίου, διασφαλίζοντας την ακεραιότητα των ελεγκτικών μηχανισμών και των καταστάσεων οικονομικής απόδοσης κι ελέγχοντας τη συμμόρφωση της εταιρείας ως προς τις νομικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις. Η Επιτροπή Ελέγχου επιβλέπει το έργο των Ορκωτών Ελεγκτών και του τμήματος Εσωτερικού Ελέγχου της εταιρείας, το οποίο είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή ετήσιου πλάνου ελέγχου που στηρίζεται στη διαχείριση κινδύνων.

Παράγοντας κλειδί για την επιτυχημένη υλοποίηση της επιχειρηματικής φιλοσοφίας της εταιρείας, είναι η λειτουργία των τμημάτων επιχειρηματικού ελέγχου. Οι υπεύθυνοι επιχειρηματικού ελέγχου της εταιρείας συνδράμουν στην εκτέλεση του εταιρικού προϋπολογισμού, την υλοποίηση μέτρων διαχείρισης κινδύνων και την παρακολούθηση της απόδοσης τόσο σε εσωτερικό επίπεδο όσο και αναφορικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται από τους αναδόχους συμβάσεων. Επενδύουν σε συστήματα διαχείρισης που προάγουν τους ελέγχους και εξυπηρετούν τη δέσμευση για παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου και τελευταίας τεχνολογίας. Σε αυτό το πλαίσιο ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών πιστοποιήθηκε ξανά σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008 για την Επιχειρηματική

Μονάδα Πληροφοριακών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών, ενώ ανανέωσε την πιστοποίηση του κατά το πρότυπο ISO 14001:2004 για την Υπηρεσία Περιβάλλοντος.

Εφαρμόζουν ένα πρότυπο επαγγελματικής συμπεριφοράς που προστατεύει τόσο την ίδια την εταιρεία όσο και τους εργαζόμενους της από τα τυχόν αντικρουόμενα συμφέροντα. Ο Κώδικας Εταιρικής Δεοντολογίας αντανακλά το πνεύμα ηθικής και αξιών της εταιρείας στη βάση των αρχών της δίκαιης συναλλαγής και του σεβασμού στους νόμους του κράτους, ενώ άμεσα συνυφασμένη είναι η νέα πολιτική κατά της διαφθοράς, καθώς επίσης επανεξετάστηκε η εταιρική πολιτική που αφορά στη δεοντολογία προμηθειών ώστε να εντοπίζεται και να μετριάζεται αποτελεσματικά ο κίνδυνος διαφθοράς.

1.5 Στρατηγική για Βιωσιμότητα

Η Εταιρεία έχει καθιερώσει την Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας, συμπληρώνοντας με αυτόν τον τρόπο τις ποικίλες εταιρικές πολιτικές αναφορικά με το περιβάλλον, τις σχέσεις με τις τοπικές κοινότητες, τις επικοινωνίες, την ασφάλεια, το ανθρώπινο δυναμικό και την ποιότητα.

Οι αρχές που έχουν υιοθετηθεί από την Εταιρεία Αεροδρομίου είναι πλήρως ευθυγραμμισμένες με τα αποδεκτά πρότυπα βιωσιμότητας. Η πολιτική ορίζει τη δέσμευση της Εταιρείας Αεροδρομίου για τη δημιουργία βιώσιμης αξίας για όλους τους συμμετόχους, εξισορροπώντας παράλληλα το ρόλο, τους στόχους και τα σχέδια δράσης της εταιρείας πάνω στους τέσσερις άξονες της εταιρικής υπευθυνότητας:

1. Επιχειρησιακή Υπευθυνότητα: αποτελεσματική λειτουργία αεροδρομίου και καθιέρωση κουλτούρας αεροδρομιακής κοινότητας, ενεργώντας με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον ιδιαίτερα σε θέματα που αφορούν στην ασφάλεια και την ποιότητα υπηρεσιών.
2. Κοινωνική Υπευθυνότητα: σχέσεις καλής γειτονίας με τις τοπικές κοινότητες. Ρόλος κοινωνικού εταίρου και φορέα ευημερίας για την ευρύτερη περιοχή.

3. Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα: Πρωτοβουλίες και δεσμεύσεις για την ελαχιστοποίηση ή την πρόληψη του περιβαλλοντικού αντίκτυπου και των κινδύνων καθώς και επικοινωνία και ευαισθητοποίηση σε συνεργασία με όλους τους συμμετόχους αναφορικά με περιβαλλοντικά ζητήματα.
4. Υπευθυνότητα εργοδότη: Ανάπτυξη, ανταμοιβή και δέσμευση του ανθρώπινου κεφαλαίου. Διατήρηση αφοσιωμένου ανθρώπινου δυναμικού σε ένα ασφαλές, παραγωγικό και δίκαιο περιβάλλον εργασίας.

2.Επιχειρηματικές Δραστηριότητες

Η επιχειρηματική δραστηριότητα του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών καλύπτει ένα ευρύτατο φάσμα λειτουργιών που σχετίζονται τόσο με το κύριο αερομεταφορικό έργο του, όσο και με επιμέρους τομείς που αναπτύσσονται παράλληλα. Στο πλαίσιο αυτό, η πολιτική του ΔΑΑ στον τομέα των αερομεταφορών επιδιώκει τη διαρκή ανάπτυξη του δικτύου αερομεταφορών, και την αύξηση της εμπορευματικής κίνησης, με την επιτυχημένη εφαρμογή ενός ισχυρού και αποδοτικού προγράμματος κινήτρων, που ενημερώνεται και ενισχύεται συνεχώς, εκμεταλλεύεται τα σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα του αεροδρομίου και μεγιστοποιεί τα οφέλη των αεροπορικών και μεταφορικών εταιρειών.

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών δραστηριοποιείται επίσης, με σημαντική επιτυχία, στους τομείς της οικονομικής εκμετάλλευσης των υπηρεσιών που παρέχει και της τεχνολογίας την οποία παράγει, ενώ έχει θέσει σε εφαρμογή ένα φιλόδοξο σχέδιο για την αξιοποίηση της εκτεταμένης ακίνητης περιουσίας του. Το σχέδιο αυτό προβλέπει τη δημιουργία μιας "Αεροδρομιακής Πόλης" με κεντρικό πυρήνα το "Εμπορικό Πάρκο" καθώς και το "Εκθεσιακό & Συνεδριακό Κέντρο".

2.1Εμπορική ανάπτυξη της ακίνητης περιουσίας του αεροδρομίου

Τον τελευταίο χρόνο η εμπορική ανάπτυξη της ακίνητης περιουσίας του αεροδρομίου έλαβε αυξητικές τάσεις της άμεσης κατανομής εσόδων συνολικής ακίνητης περιουσίας. Το εμπορικό πάρκο (φωτογρ. 2.1) του αεροδρομίου επιβεβαίωσε το ρόλο του

ως ελκυστικού περιφερειακού προορισμού αγορών, καθώς υποδέχθηκε 3,5 εκατ. επισκέπτες καθ'όλη τη διάρκεια του έτους. Στο πλαίσιο του οράματος της Εταιρείας Αερολιμένα για την «Αεροδρομιακή Πόλη» πραγματοποίησαν το δεύτερο βήμα της εμπορικής ανάπτυξης με τη λειτουργία του Εκθεσιακού και Συνεδριακού Κέντρου "Metropolitan Expo" (φωτογρ. 2.1.1) συνολικού χώρου 50.000m², το οποίο φιλοξένησε 15 εκθέσεις και υποδέχθηκε συνολικά 3.000 εκθέτες και 300.000 επισκέπτες.

Το 2009, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών έλαβε την Άδεια Παραγωγής Ηλεκτρικής Ενέργειας για την ανάπτυξη Φωτοβολταϊκού Πάρκου 8MW και στη συνέχεια απηύθυνε την αντίστοιχη πρόσκληση για την εκδήλωση ενδιαφέροντος. Με την επαλήθευση της σκοπιμότητας του έργου, αναμένεται ότι το νέο πάρκο θα καλύπτει άνω του 30% των ενεργειακών αναγκών του αεροδρομίου και θα συμβάλλει στη μείωση περισσότερων από 10.000 τόνων CO₂.

2.2 Εμπορική Ανάπτυξη Αεροσταθμού

Το Εμπορικό Κέντρο του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ) φιλοξενεί 60 επιλεγμένα καταστήματα, 20 εστιατόρια/cafe, καθώς και πολυάριθμες υπηρεσίες έχοντας θέσει στο επίκεντρο την καλύτερη εξυπηρέτηση και την μέγιστη ικανοποίηση των επιβατών και των επισκεπτών του. Επιπλέον, διαθέτει περισσότερα από 550 εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους διαφήμισης, εξασφαλίζοντας την πλήρη κάλυψη των αναγκών των διαφημιζόμενων.

Βασικός στόχος είναι η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών και η μεγιστοποίηση των εσόδων, τόσο της εταιρίας όσο και των συνεργατών της.

Το Εμπορικό Κέντρο του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών αποτελεί ένα εξαιρετικό και δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον, το οποίο εξασφαλίζει μεταξύ άλλων:

- Στρατηγική τοποθέτηση των καταστημάτων εντός των επιβατικών ροών
- Θετική αγοραστική συμπεριφορά επιβατών.
- Αύξηση της επιβατικής κίνησης.

- Σημαντικό μέγεθος των άλλων χρηστών του αεροδρομίου (π.χ. υπάλληλοι, επισκέπτες), με αυξητική τάση.
- Προοπτικές πωλήσεων Business to Business.
- Εύκολη πρόσβαση.
- Πρόσθετες υπηρεσίες που προσφέρονται από την Εταιρεία Αεροδρομίου στους συνεργάτες της εμπορικής κοινότητας (ποιοτικές & ποσοτικές έρευνες, προώθηση πωλήσεων, εκπαίδευση κ.ά).

Οι συνεργάτες επωφελούνται από το οργανωμένο πλαίσιο ανάπτυξης και λειτουργίας του αεροδρομίου, το οποίο περιλαμβάνει:

- Εμπορική ομάδα για την ανάπτυξη και υποστήριξη των συμφερόντων των συνεργατών.
- Προηγμένο δίκτυο υποδομών.
- Ετήσιο Marketing Plan του Εμπορικού Κέντρου.
- Λεπτομερείς αναλύσεις ερευνών αγοράς που διεξάγονται από τον ΔΑΑ (έρευνες επιβατών, ποιότητας, Μυστικού Επισκέπτη, κ.ά.)
- Σύστημα Ελέγχου Ποιότητας.
- Προγράμματα Εκπαίδευσης.
- Τεχνική υποστήριξη σε εικοσιτετράωρη βάση.

Το 2009 προστέθηκαν νέοι εμπορικοί χώροι και πραγματοποιήθηκαν ανακαινίσεις και αλλαγές σε καταστήματα του εμπορικού κέντρου του αεροδρομίου. Για την εξυπηρέτηση των αφικνούμενων επιβατών, δημιουργήθηκε κατάστημα στην περιοχή παραλαβής αποσκευών στο Κτίριο Κύριου Αεροσταθμού, με προϊόντα υψηλής ζήτησης σε τιμές αφορολόγητων ειδών. Συνεργάζονται συχνά με τους παραχωρησιούχους τους, με σκοπό την ανταπόκρισή τους στις νέες καταναλωτικές ανάγκες και τάσεις της αγοράς. Ως αποτέλεσμα, ανακαινίστηκαν 15 από τα ήδη υπάρχοντα εμπορικά καταστήματα, βελτιώνοντας την αισθητική του αεροδρομίου.

2.3 Εμπορευματική Ανάπτυξη Αεροσταθμού

Η εμπορευματική πολιτική του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών Α.Ε. (Δ.Α.Α.) έχει ως κύριο στόχο τη ανάπτυξη του αεροδρομίου σε Εμπορευματικό Κόμβο της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Στο πλαίσιο αυτής της στρατηγικής, ο Διεθνή Αερολιμένας Αθηνών έχει προβεί στις ακόλουθες ενέργειες :

- έχει εξασφαλίσει ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον προσφερόμενων υπηρεσιών Φορτίου και Ταχυδρομείου (Cargo) με βάση το ισχύον Εθνικό και Κοινοτικό νομικό πλαίσιο και τη Σύμβαση Ανάπτυξης Αεροδρομίου. Το ανταγωνιστικό περιβάλλον διασφαλίζεται μέσω της χορήγησης πολλαπλών αδειών επίγειας εξυπηρέτησης φορτίου και ταχυδρομείου σε εξειδικευμένες εταιρίες, τους Φορείς Διαχείρισης Φορτίου και Ταχυδρομείου (cargo handlers), δηλ. την Ολυμπιακή Αεροπορία (Εμπορευματικός Σταθμός 23) (φωτογρ. 2.3α), τη Goldair Handling (Εμπορευματικός Σταθμός 24) (φωτογρ. 2.3β), τη Swissport Hellas Cargo (Εμπορευματικός Σταθμός 15a) (φωτογρ. 2.3γ) και την DHL - European Air Transport (EAT, Εμπορευματικός Σταθμός 15b) (φωτογρ. 2.3δ).
- έχει κατασκευάσει και είναι κύριος της υπάρχουσας υποδομής (τριών εμπορευματικών σταθμών) εκτός του εμπορευματικού σταθμού της Ολυμπιακής Αεροπορίας.
- ενεργοποιείται ο ίδιος ως θεματοφύλακας ποιότητας, ασφάλειας και ανταγωνιστικότητας των υπηρεσιών προς όφελος του χρήστη (αεροπορικές εταιρίες, παραλήπτες και αποστολείς).

2.3.1 Λειτουργικό Πλαίσιο

Το λειτουργικό πλαίσιο εμπορευματικών διαδικασιών στο νέο αεροδρόμιο αναπτύχθηκε από το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών σε συνεργασία με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, δηλ. τους φορείς διαχείρισης, τη Γενική Διεύθυνση Τελωνείων, τους φορείς εκπροσώπησης των εκτελωνιστών και διαμεταφορέων, καθώς και τους εκπροσώπους του Υπουργείου Γεωργίας. Σε σχέση με τις ροές εμπορευμάτων στο αεροδρόμιο του Ελληνικού, το πλαίσιο εμπορευματικών διαδικασιών στο νέο αεροδρόμιο

εισάγει μεταξύ άλλων την εξής καινοτόμο διαφορά: η διαχείριση των εμπορευματικών σταθμών, όσον αφορά εμπορεύματα κοινοτικής αλλά και μη κοινοτικής προέλευσης, περνά αποκλειστικά στα χέρια των τεσσάρων ανεξάρτητων cargo handlers. Το Τελωνείο, εκχωρώντας σχετικές Άδειες Λειτουργίας Τελωνειακής Αποθήκης δεν εμπλέκεται πλέον στη διαχείριση των εμπορευματικών σταθμών. Έχοντας ως βάση το κτίριο διοίκησης εμπορευματικής κοινότητας (κτίριο 27) (φωτογρ. 2.3.1α), περιορίζεται κυρίως σε ρόλο εποπτικό, δηλαδή σε διενέργεια δειγματοληπτικών ελέγχων και στον τελωνισμό των εμπορευμάτων. Τα παραπάνω έχουν ως αποτέλεσμα απλοποιημένες διαδικασίες στην εισαγωγή και εξαγωγή των εμπορευμάτων με συνέπεια τη γρήγορη, ομαλή και ασφαλή διακίνησή τους μέσω των εμπορευματικών σταθμών.

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών έχει εισαγάγει ένα μοντέρνο και απόλυτα ανταγωνιστικό λειτουργικό πλαίσιο των εμπορευματικών διαδικασιών, το οποίο συνοψίζεται ως εξής:

- Τέσσερις ανεξάρτητοι φορείς διαχείρισης (cargo handlers) λειτουργούν ισάριθμους Εμπορευματικούς Σταθμούς (cargo terminals) συνολικής επιφάνειας 30,000 τ.μ. Ο ΔΑΑ έχει αναπτύξει τρεις εξ αυτών κτίρια 15α- 15β- και 24 στο Masterplan (επιφάνειας 5,000 τ.μ., 5,000 τ.μ. και 6,000 τ.μ. αντιστοίχως), ενώ η ΟΑ έχει κατασκευάσει και λειτουργεί το δικό της σταθμό (συνολικής επιφάνειας 14.000 τετραγωνικών μέτρων).
- Οι τέσσερις Εμπορευματικοί Σταθμοί έχουν τη δυνατότητα διαχείρισης μέχρι και 275,000 τόνων το χρόνο, ενώ υπάρχει πρόβλεψη για σημαντικές μελλοντικές επεκτάσεις.
- Οι εκπρόσωποι των αερογραμμών που εξυπηρετούνται από τους ανωτέρω φορείς στεγάζονται στον ημιώροφο του κάθε Εμπορευματικού Σταθμού.
- Οι τέσσερις Εμπορευματικοί Σταθμοί, το κτίριο των ΕΛΤΑ καθώς και ο Σταθμός Κτηνιατρικού και Φυτοϋγειονομικού Ελέγχου (τα δυο τελευταία κτίρια έχουν επιφάνεια 4,500 και 650 τετραγωνικά μέτρα αντίστοιχα και έχουν στελεχωθεί από τις αρμόδιες Κρατικές Υπηρεσίες) (φωτογρ. 2.3.1β) έχουν άμεση πρόσβαση στην πίστα του αεροδρομίου (airside facilities).

- Η λειτουργία των εν λόγω σταθμών υποστηρίζεται από το Κτίριο Διοίκησης Εμπορευματικής Κοινότητας (Κτίριο 27, επιφανείας 7.000 τετραγωνικών μέτρων) (φωτογρ. 2.3.1α), στο οποίο έχουν εγκατασταθεί η Τελωνειακή Αρχή, το Γενικό Χημείο του Κράτους, οι εκτελωνιστές, οι ενδιαφερόμενοι διαμεταφορείς, η Τράπεζα της Ελλάδος καθώς και μια εμπορική τράπεζα.
- Κάθε Διαχειριστής Εμπορευματικού Σταθμού φέρει την ευθύνη για τη φυσική διαχείριση, αποθήκευση, παράδοση καθώς επίσης και για την ασφάλεια και προστασία των εμπορευμάτων εντός του Εμπορευματικού Σταθμού.
- Οι Εμπορευματικοί Σταθμοί έχουν 24ωρη λειτουργία.
- Οι Εμπορευματικοί Σταθμοί λογίζονται ως Σταθμοί υπό Τελωνειακό έλεγχο (bonded terminals).
- Η μελλοντική ηλεκτρονική σύνδεση όλων των εμπλεκόμενων φορέων εξασφαλίζει την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.

2.3.2 Δραστηριότητες και Στόχοι

Το Τμήμα Εμπορευματικής Ανάπτυξης του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών σκοπεύει στη διατήρηση και περαιτέρω ανάπτυξη της υφιστάμενης εμπορευματικής κίνησης και συγχρόνως στη δημιουργία νέων δυνατοτήτων ανάπτυξης.

Οι δραστηριότητες του Τμήματος στον λειτουργικό και αναπτυξιακό τομέα, οι οποίες στοχεύουν στην προώθηση της εμπορευματικής υποδομής του αεροδρομίου καθώς και στην ενοποίηση της τοπικής εμπορευματικής κοινότητας, συμπεριλαμβάνουν:

- Παρακολούθηση των συμβατικών υποχρεώσεων των τεσσάρων φορέων διαχείρισης (cargo handlers).
- Παρακολούθηση και βελτιστοποίηση των ροών τόσο στην πίστα όσο και εντός των εμπορευματικών σταθμών, με τη συνεργασία των φορέων διαχείρισης πίστας και εμπορευμάτων (ramp/cargo handlers) καθώς και την παρακολούθηση και βελτίωση εμπορευματικών ροών στην πλευρά πόλης (land-side).
- Αξιολόγηση και περαιτέρω ανάπτυξη του υπάρχοντος λειτουργικού πλαισίου, σε στενή συνεργασία με όλα τα μέλη της εμπορευματικής κοινότητας.

- Προτάσεις, και υλοποίηση αυτών, για την περαιτέρω βελτίωση της εμπορευματικής υποδομής του αεροδρομίου, π.χ. μέσω συμπληρωματικών κατασκευών.
- Παρακολούθηση του ποιοτικού επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών από τους φορείς διαχείρισης, και την ανάπτυξη προγράμματος ελέγχου ποιότητας.
- Συνεχή προβολή της αναπτυξιακής δυνατότητας του αεροδρομίου στον τομέα των εμπορευμάτων μέσω της δημοσίευσης σχετικών άρθρων στα έντυπα μέσα αλλά και μέσω της συμμετοχής σε διεθνείς εκθέσεις.
- Ενοποίηση της εμπορευματικής κοινότητας και τη βελτιστοποίηση της επικοινωνίας ανάμεσα σε εμπλεκόμενους φορείς εντός και εκτός αεροδρομίου.
- Ηλεκτρονική διασύνδεση μεταξύ των μελών της εμπορευματικής κοινότητας και ειδικά μεταξύ τελωνείου και φορέων διαχείρισης με σκοπό τη διευκόλυνση των διαδικασιών, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Επικοινωνιών και Πληροφορικής του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών και της Τελωνειακής Αρχής.
- Μεγιστοποίηση των υφιστάμενων εμπορευματικών ροών μέσω:
 - Της εκμετάλλευσης της υπάρχουσας ελληνικής αγοράς εισαγωγών και εξαγωγών με τις υφιστάμενες πτήσεις εσωτερικού και πτήσεις εξωτερικού επιβατικών αεροπλάνων,
 - Της αύξησης του διαμετακομιζόμενου φορτίου μέσω του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών μέσω της περαιτέρω απλούστευσης των σχετικών διαδικασιών,
 - Της περαιτέρω αύξησης των εμπορευματικών (cargo) πτήσεων υποστηρίζοντας τις σχετικές προσπάθειες των αεροπορικών εταιριών.
- Δημιουργία νέων επιχειρηματικών ευκαιριών με την ανάπτυξη διαμετακομιζόμενου φορτίου "sea-air" μέσω της εμπορευματικής σύνδεσης αεροδρομίου και λιμανιού σε συνεργασία με τον Οργανισμό Λιμένος Πειραιώς (ΟΛΠ).
- Επαφές με υποψήφιους νέους πελάτες, δηλ. αεροπορικές εταιρίες που εξετάζουν τη δυνατότητα επιλογής του ΔΑΑ ως πύλη εισόδου προς την Ευρώπη, και μακροπρόθεσμα.

- Περαιτέρω ανάπτυξη της εμπορευματικής περιοχής μέσω νέων υποδομών όπως νέους αποθηκευτικούς χώρους, πάρκο Logistics, και ενδεχομένως χώρου "ελεύθερης εμπορικής ζώνης".

2.3.3 Παρεχόμενες Υπηρεσίες Εμπορευματικής Κοινότητας

- Εναπόθεση και διαχείριση εντός υποκείμενου χώρου σε θερμοκρασία ψύξης και κατάψυξης ραδιενεργών υλικών, επικίνδυνων υλικών (DGR), τιμαλφών εμπορευμάτων που χρήζουν ειδικής διαχείρισης.
- Εξυπηρέτηση Ταχυμεταφορών.
- 100% Έλεγχος Ασφαλείας Εξαγωγών (μέσω μηχανημάτων X-rays).
- Συνοριακός Σταθμός Ευρωπαϊκής Κοινότητας, καραντίνα ζώων, έλεγχος ζώων ζώων, φυτών & νωπών προϊόντων.
- Υγειονομικός Έλεγχος.
- 24ωρη Λειτουργία Τελωνείων.

2.4 Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών

Στόχος της διεύθυνσης πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών είναι να παρέχει υπηρεσίες αιχμής προς όλα τα μέλη της κοινότητας του αεροδρομίου (αεροπορικές εταιρίες, κυβερνητικούς φορείς, διεκπεραιωτές, επιβάτες και επισκέπτες). Βασισμένη στην ευέλικτη και προσανατολισμένη σε διαδικασίες δομή, η διεύθυνση πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών ολοκληρώνει και βελτιώνει τις λειτουργίες και τις διαδικασίες του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών σε 24ωρη βάση με τη λειτουργία και τη διαχείριση ενός ιδιωτικού δικτύου και με την προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας μέσω της αρχής One-Stop-Shop. Μέσω αυτής της αρχής, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών εξασφαλίζει αδιάλειπτη παροχή και ποιότητα στις προσφερόμενες υπηρεσίες και τη απρόσκοπτη επιχειρηματική δραστηριότητα για περίπου 300 εταιρίες εντός της κοινότητας του αεροδρομίου και σε κατά εκτίμηση 14.000 ηλεκτρονικούς χρήστες.

Στο πλαίσιο ενός διεθνούς δικτύου στρατηγικών συνεργασιών η Διεύθυνση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών πραγματοποιεί σειρά έργων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Παρέχει συμβουλευτικές και

ολοκληρωμένες υπηρεσίες πληροφοριακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιών σε τρίτους. Το 2009 ολοκλήρωσαν με επιτυχία το έργο της ΕΕ «Υπηρεσίες Απλού Μηνύματος μέσω κινητού» και συμμετείχε στη Βάση Επιχειρησιακών Δεδομένων Αεροδρομίου και στο «Σύστημα Διαχείρισης Πόρων» για το Διεθνές Αεροδρόμιο της Βουδαπέστης. Επιπλέον υπέγραψαν σύμβαση με την Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και λειτουργίας του συστήματος CUTE για τον Εξοπλισμό Αεροσταθμού Κοινής Χρήσης που είχε εγκαταστήσει ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών το 2008 σε 5 ελληνικά αεροδρόμια (Κέρκυρα, Θεσσαλονίκη, Ρόδο, Ηράκλειο και Κω). Για την επιτυχία της υλοποίησης του εν λόγω έργου η Επιχειρηματική Μονάδα Πληροφοριακών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών της Εταιρείας Αερολιμένα τιμήθηκε από τη SITA με τη 2^η θέση στα Βραβεία "Sales Excellence Awards", ανάμεσα σε 12 Μεταπωλητές Προστιθέμενης Αξίας από ολόκληρο τον κόσμο. Επίσης υπεγράφη τριετής σύμβαση με την AXA Ασφαλιστική Εταιρεία για την παροχή υπηρεσιών κέντρου δεδομένων και τέλος συμμετείχε στην φάση προεπιλογής για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών Πληροφοριακών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών προς την Πολωνική Αεροπορική Αρχή, για τεχνικά θέματα και διαδικασίες λειτουργίας.

2.4.1 Υπηρεσίες Πληροφοριακών Συστημάτων Σε Καταναλωτές

Η Διεύθυνση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών του ΔΑΑ παρέχει σειρά υπηρεσιών στην αιχμή της τεχνολογίας στοχεύοντας να καλύψει πλήρως τις ανάγκες επιβατών ή επισκεπτών σε θέματα επικοινωνίας και Internet. Στο πλαίσιο αυτό παρέχονται:

- Ένα πλήρες Επιχειρηματικό Κέντρο, προσφέρει τις δυνατότητες ενός ψηφιακού γραφείου. (φωτογρ. 2.4.1α)
- Οι "έξυπνες στάσεις" σε όλα τα παρκινγκ του αεροδρομίου, οι οποίες ενημερώνουν τους επιβάτες για την αναμενόμενη ώρα άφιξης του λεωφορείου.
- Το σύστημα Αυτόματου Ελέγχου Εισιτηρίων (CUSS - Common Use Self Service check in) σε κιόσκια, για τις εταιρείες που είναι συμβατές με το σύστημα το οποίο μειώνει δραστικά τους χρόνους αναμονής στο check in. (φωτογρ. 2.4.1β)
- Ασύρματη πρόσβαση στο Internet, σε όλους τους χώρους του αεροσταθμού.
- Πρόσβαση στο Internet από σταθερά σημεία πρόσβασης.

2.5 Εφοδιαστική Αλυσίδα

Η Εταιρεία Αεροδρομίου δίνει έμφαση στον ανταγωνισμό χωρίς διάκριση ή εξαπάτηση, με τρόπο που να συνάδει με τη διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων. Προμηθεύεται εξοπλισμό και υπηρεσίες με αξιοκρατικές διαδικασίες. Υπάρχουν εταιρικές διαδικασίες που επικαιροποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα και ορίζουν τα βήματα για τη διεκπεραίωση κάθε διαγωνισμού και τις σχετικές υποχρεώσεις των υπεύθυνων εργαζόμενων στην εταιρεία, μέσα από την εφαρμογή ενός συστήματος προμηθειών που αποτρέπει την περιττή χρήση χαρτιού ενώ εξασφαλίζει την κατάλληλη έγκριση των αγορών κατά τρόπο αποτελεσματικό και ελεγχόμενο.

Όλες οι αρχές της εταιρείας αναφορικά με τον κώδικα δεοντολογίας προμηθειών παρουσιάζονται στην Εταιρική Πολιτική της Δεοντολογίας Προμηθειών που υπαγορεύει τα πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς και τις επιχειρηματικές πρακτικές που ακολουθούνται με τους προμηθευτές, τους εργολάβους και τους εκπροσώπους τους.

2.6 Κουλτούρα Αεροδρομιακής Κοινότητας και Εμπλοκή Συμμετόχων

Προάγουν τη δέσμευσή τους προς την επιχειρηματική κοινότητα του αεροδρομίου, και στοχεύουν στη βελτίωση των σχέσεών τους με όλες τις εταιρείες και τις αρχές, πέραν των συμβατικών υποχρεώσεων. Εστιάζουν στη βελτίωση και το συντονισμό όλων των διεργασιών του αεροδρομίου, διευκολύνοντας παράλληλα όλους τους χρήστες του αεροδρομίου, με αδιάλειπτο και αποτελεσματικό τρόπο. Η στενή τους συνεργασία αντανακλά μια κοινή κουλτούρα όπου όλοι προσπαθούν να προσδιορίσουν κοινούς στόχους, να μετρήσουν την απόδοση και να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους καθημερινά, επιτυγχάνοντας καταυτόν τον τρόπο ένα αποτέλεσμα από το οποίο όλοι κερδίζουν.

2.6.1 Επιτροπές του Αεροδρομίου

Από την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου, ο Διεθνή Αερολιμένας Αθηνών συμμετέχει ενεργά σε διάφορες επιτροπές, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, σχετικές με

λειτουργικές απαιτήσεις του κλάδου, καθώς και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων των αεροδρομίων:

- Εκπροσώπηση σε Επιτροπές του Διεθνούς Συμβουλίου Αεροδρομίων (ACI) Ευρώπης σε θέματα όπως η αεροπορική ασφάλεια, η τεχνική και επιχειρησιακή ασφάλεια, η θέσπιση πολιτικών, η οικονομική διαχείριση, η περιβαλλοντική στρατηγική, η διευκόλυνση και η εξυπηρέτηση επιβατών, οι εμπορικές δραστηριότητες, οι συνδυασμένες μεταφορές και οι ανθρώπινοι πόροι. Ανταλλάσσουν γνώση και εμπειρία και υιοθετούν βέλτιστες πρακτικές άλλων αεροδρομίων.
- Εκπροσώπηση σε επιτροπές που σχετίζονται με την αεροπορική μεταφορά με ελληνικές κρατικές αρχές σε θέματα όπως οι καταστάσεις κρίσεων και έκτακτης ανάγκης, η διαχείριση χρονοθυρίδων αερολιμένα, η ασφάλεια στην περιοχή δραστηριοτήτων αεροσκαφών, η ασφάλεια του αεροδρομίου και η λειτουργία κατά τη χειμερινή περίοδο. Λειτουργούν σύμφωνα με τις εθνικές και διεθνείς νομικές απαιτήσεις, έχοντας διαρκή συνεργασία με τους αρμόδιους κρατικούς φορείς.
- Εκπροσώπηση σε διάφορες επιτροπές με επιχειρηματικούς συμμετόχους (αεροπορικές εταιρείες, εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης, φορείς διαχείρισης φορτίου και ταχυδρομείου, κτλ) όπως η Επιτροπή Αεροπορικών Εταιρειών με εκπροσώπους των αεροπορικών εταιρειών, η Επιτροπή Χρηστών Αερολιμένα με εκπροσώπους των φορέων επίγειας εξυπηρέτησης, το Ευρωπαϊκό Εμπορικό Συμβούλιο Μεταφορών, ο Διεθνής Οργανισμός για Εμπορευματικές Αερομεταφορές, η Παγκόσμια Ομοσπονδία Εμπορευματικών Αεροπορικών Εταιρειών, η Επιτροπή Εμπορευματικής Κοινότητας του αεροδρομίου με εκπροσώπους της εμπορευματικής κοινότητας του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών και κρατικές αρχές και η Επιτροπή Εσωτερικού Κανονισμού και Διακυβέρνησης του Διεθνούς Φόρουμ Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής.

2.6.2 Κουλτούρα κοινότητας αεροπορικών εταιρειών

Με το πέρασμα των χρόνων, η επιχειρηματική φιλοσοφία και στρατηγική της εταιρείας έχει ωριμάσει σε όλα τα επίπεδα καθιστώντας το αεροδρόμιο της Αθήνας ένα

από τα αεροδρόμια με τη μεγαλύτερη, σε παγκόσμιο επίπεδο, εστίαση στον πελάτη και με ένα ιστορικό βραβείων μάρκετινγκ αεροδρομίων.

Παρότι τα τελευταία χρόνια η γενική οικονομική ύφεση είχε σημαντικό αντίκτυπο στην επιβατική κίνηση επηρεάζοντας συνεπώς τις αεροπορικές εταιρείες και τα αεροδρόμια, η εταιρεία αερολιμένα συνέχισε να προσφέρει ανταγωνιστικά κίνητρα προς εκείνους τους αερομεταφορείς που επέλεξαν το αεροδρόμιο της Αθήνας. Ειδικότερα, το πρόγραμμα παροχής κινήτρων χωρίς διακρίσεις, το οποίο εφαρμόζει, χαρακτηρίζεται σε μεγάλο βαθμό από κι αναπτυξιακή προσέγγιση και επικεντρώνεται σε αεροπορικές εταιρείες οι οποίες προσθέτουν νέα δρομολόγια και οι συχνότητες στο δίκτυο τους από και προς το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών. Το πρόγραμμα αυτό αναπτύσσεται διαρκώς, με βάση την ανάδραση από τις αεροπορικές εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών. Κατά τη διάρκεια του 2009, 40 αεροπορικές εταιρείες επωφελήθηκαν από αυτά τα προγράμματα, λαμβάνοντας ποσό συνολικής αξίας ύψους € εκατ. υπό τη μορφή κινήτρων και υποστήριξης μάρκετινγκ.

Η συνεχής και ενεργή υποστήριξη προς τις αεροπορικές εταιρείες, μέσα από το ευρείας κλίμακας πρωτοποριακό πρόγραμμα μάρκετινγκ, αναγνωρίστηκε από τη βιομηχανία των αεροπορικών εταιρειών και βραβεύτηκε δύο φορές το 2009. Κατέλαβε την πρώτη θέση στο OAG-Routes Airport Marketing, σε επίπεδο Ευρώπης, στο πλαίσιο του συνεδρίου "European Routes" που διοργανώθηκε το 2009 στην Πράγα και παγκοσμίως στο πλαίσιο του 15^{ου} Παγκόσμιου Συνεδρίου Ανάπτυξης Αερογραμμών που πραγματοποιήθηκε στο Πεκίνο.

Από την πλευρά της Εταιρείας Αερολιμένα, διοργάνωσε το 10^ο Συνέδριο Μάρκετινγκ Αεροπορικών Εταιρειών, την ετήσια εκδήλωση δικτύωσης αεροπορικών εταιριών του αεροδρομίου Αθηνών, η οποία προσέλκυσε πάνω από 180 εκπροσώπους αεροπορικών εταιρειών. Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών αναγνώρισε τη συνεισφορά των αεροπορικών εταιρειών στην απόδοση του αεροδρομίου, βραβεύοντας τις αεροπορικές με την πλέον επιτυχημένη ανάπτυξη επιβατικής κίνησης κατά τη διάρκεια του έτους.

2.6.3 Κουλτούρα εμπορευματικής κοινότητας

Τον Ιανουάριο του 2003 ιδρύθηκε με πρωτοβουλία του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών η Επιτροπή Εμπορευματικής Κοινότητας Αεροδρομίου (ΕΕΚΑ). Σκοπός της επιτροπής είναι συμβουλευτικός και οι πρωταρχικοί της στόχοι είναι η βελτίωση των ροών, των λειτουργιών και των διαδικασιών που σχετίζονται με τη Διαχείριση Φορτίου και Ταχυδρομείου στο ΔΑΑ, η ανταλλαγή απόψεων για τις δυνατότητες ανάπτυξης της Εμπορευματικής Κίνησης και η διευκόλυνση της επικοινωνίας τόσο μεταξύ των μελών της Εμπορευματικής Κοινότητας όσο και αυτής με άλλους φορείς.

Τον τελευταίο χρόνο, με την μείωση του παγκόσμιου εμπορίου, τα μέλη της εμπορευματικής κοινότητας συνέχισαν την προσέγγιση τους έχοντας ως κοινό στόχο όχι μόνο να διατηρήσουν τις τρέχουσες επιχειρηματικές δραστηριότητες, αλλά και να αναπτύξουν περαιτέρω την κίνηση μέσω του αεροδρομίου. Από αυτήν την άποψη, ο από κοινού διορισμός ενός τελωνειακού συμβούλου και η στενή συνεργασία με τις τελωνειακές αρχές είχαν ως αποτέλεσμα τη θετική διευθέτηση διαφόρων θεμάτων σε εκκρεμότητα που αφορούν στην απλοποίηση της τελωνιακής διαδικασίας. Ο Διεθνή Αερολιμένας Αθηνών και τα μέλη της εμπορευματικής κοινότητας συμφώνησαν ως προς τις ροές ειδικών εμπορευμάτων, εισήγαγαν προοπτικές ανάπτυξης (π.χ. προσέλκυση διερχόμενου φορτίου συνδυασμένης μεταφοράς) και συζήτησαν νέα έργα του αεροδρομίου (π.χ. βελτιωμένες υπηρεσίες πληροφοριακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιών). Αξίζει να αναφερθεί ότι οι φορείς διαχείρισης εμπορευμάτων, συμφώνησαν να αναβαθμιστεί ο βασικός δείκτης απόδοσης φορτίου, βελτιώνοντας κατά αυτό τον τρόπο τη στενή συνεργασία ανάμεσα σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς.

2.6.4 Κουλτούρα εμπορικής κοινότητας

Ως μέλος του παγκόσμιου συνόλου πόλεων αεροδρομίων που εξετάζει την εξέλιξη των αεροδρομίων σε αεροδρομιακές πόλεις με τη διεύρυνση τόσο της αεροπορικής όσο και της μη αεροπορικής εμπορικής ανάπτυξης, ο Διεθνή Αερολιμένας Αθηνών, φιλοξένησε, τον Απρίλιο του 2009, το ετήσιο «Παγκόσμιο Συνέδριο & Έκθεση Αεροδρομιακών Πόλεων». Η εκδήλωση επικεντρώθηκε στην ανταλλαγή γνώσεων και εμπειρίας,

παρουσιάζοντας τρόπους για περαιτέρω βελτίωση των μη αεροπορικών δραστηριοτήτων με σκοπό τη δημιουργία μιας πρώτης τάξεως επιχείρησης κι ενός εμπορικού και ψυχαγωγικού κόμβου υπό το μοντέλο της «αεροπορικής πόλης». Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών είχε την ευκαιρία να παρουσιάσει τα σημαντικά επιτεύγματά του και συγκεκριμένα, μεταξύ άλλων, την επιτυχημένη ανάπτυξη του εμπορικού πάρκου και το νέο Εκθεσιακό Κέντρο.

Το σχέδιο του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών για το μάρκετινγκ και την επικοινωνία το 2009-2010 αναφορικά με το εμπορικό κέντρο του αεροδρομίου επικεντρώθηκε σε δραστηριότητες μάρκετινγκ και κοινής προώθησης με το σύνολο των παραχωρησιούχων που δραστηριοποιούνται στο αεροδρόμιο. Η «Καμπάνια Εγγύησης για την Καλύτερη Τιμή» που προωθεί τις ανταγωνιστικές τιμές του εμπορικού κέντρου του αεροδρομίου, βελτιώθηκε όσον αφορά στην έκθεση της στους χώρους του αεροδρομίου, ενώ παράλληλα κοινοποιήθηκε στα ΜΜΕ. Ως αποτέλεσμα, υπήρξε σημαντική αύξηση στην ευαισθητοποίηση των καταναλωτών.

2.6.5 Κουλτούρα Κοινότητας Πληροφοριακών Συστημάτων

Για να διατηρήσει και να βελτιώσει τη σχέση της τόσο με τους εξωτερικούς πελάτες όσο και με τους πελάτες της αεροδρομιακής κοινότητας, η Εταιρεία Αερολιμένα, χρησιμοποιεί διάφορα εργαλεία και μέσα επικοινωνίας. Εισάγει τεχνολογικές εξελίξεις και υπηρεσίες για όλους τους πελάτες της. Συντάσσει έναν ειδικό απολογισμό σύγκρισης ικανοποίησης, περιλαμβάνοντας τα δεδομένα που αποκομίζει από τους πελάτες, εντός των ορίων του αεροδρομίου, στην αξιολόγηση της απόδοσης των υπερβολάβων. Πραγματοποιούνται έλεγχοι καθόλη τη διάρκεια του έτους με στόχο να διασφαλιστεί η αποτελεσματική λειτουργία, ποιοτικές υπηρεσίες καθώς και ικανότητα ανταπόκρισης στις νέες ανάγκες των πελατών.

2.7 Διασφάλιση της Λειτουργίας

2.7.1 Διαχείριση Κρίσεων

Η προετοιμασία για πιθανές καταστάσεις κρίσης επιτρέπει να εντοπίζονται οι αδυναμίες, καθιστώντας κατ' αυτό τον τρόπο δυνατή την προσαρμογή μέτρων

επιχειρησιακής συνέχειας και συστημάτων διαχείρισης κρίσεων που σχετίζονται με την πολυπλοκότητα της λειτουργίας ενός αεροδρομίου.

Στην προσπάθεια αυτή εξασφαλίζουν την δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων συμμετόχων – χρηστών του αεροδρομίου και των κρατικών ρυθμιστικών αρχών. Σε αυτό το πλαίσιο υποστηρίχτηκε η πρωτοβουλία της Νομαρχίας Ανατολικής Αττικής / Γραφείο Πολιτικής Προστασίας για την ανάπτυξη ενός «Επιχειρησιακού Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης για Μεγάλα Βιομηχανικά Ατυχήματα» σύμφωνα με κοινοτική οδηγία. Επιπλέον, εμπλέκεται και εσωτερικά το προσωπικό του αεροδρομίου, εξετάζοντας εναλλακτικά σχέδια αντιμετώπισης κρίσεων για εξειδικευμένους τομείς εργασίας μέσα από σχέδια δράσης, ανάπτυξη διαδικασιών και εγκατάσταση νέων συστημάτων. Ως αποτέλεσμα όλων αυτών είναι η πραγματοποίηση ασκήσεων αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης. Το 2009 επιλέχθηκαν διάφορα σενάρια ασκήσεων σε όλη την εταιρεία, με σκοπό να ελεγχθεί το υψηλό επίπεδο ασφάλειας, ετοιμότητας, εκπαίδευσης και συντονισμού όλων των φορέων που εμπλέκονται σε καταστάσεις ανάγκης, σε σχέση με το Σχέδιο Αντιμετώπισης Καταστάσεων Ανάγκης Αερολιμένα (ΣΑΚΑ) και τις σχετικές διαδικασίες αντιμετώπισης καταστάσεων ανάγκης. Το ΣΑΚΑ αναθεωρείται σε τακτά χρονικά διαστήματα κατόπιν διαβουλεύσεων μεταξύ του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών και των εμπλεκόμενων κρατικών αρχών, βάσει επικαιροποιήσεων διεθνών και εθνικών κανονισμών, καθώς επίσης και σύμφωνα με την απόκτηση γνώσεων μέσα από ασκήσεις και περιστατικά τα οποία έχουν συμβεί. Για αυτό το λόγο σχεδίασαν και συμμετείχαν στις ακόλουθες ασκήσεις αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης, προωθώντας τη συνεργασία στην αεροδρομιακή κοινότητα:

- Άσκηση έκτακτης ανάγκης ευρείας κλίμακας «Πυρκαγιά στη Δεξαμενή αρ.1 στις Εγκαταστάσεις Αποθήκευσης Αεροπορικού Καυσίμου JET-A1» όπου συμμετείχε ο Διεθνή Αερολιμένας Αθηνών, η Πυροσβεστική Υπηρεσία Αερολιμένα, η Ειδική Μονάδα Πυρόσβεσης, η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας / Αεροπορική Αρχή, η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας / Έλεγχος Εναέριας Κυκλοφορίας, η Ελληνική Αστυνομία του αεροδρομίου και το ΕΚΑΒ του αεροδρομίου.
- Άσκηση ανταπόκρισης έκτακτης ανάγκης για «Διαρροή επικίνδυνου υλικού στην αποθήκη εμπορευμάτων της εταιρείας Goldair Handling» με συμμετοχή του Διεθνή

Αερολιμένα Αθηνών, της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας Αερολιμένα, του ΕΚΑΒ του αεροδρομίου και της Ελληνικής Αστυνομίας του αεροδρομίου.

- Άσκηση έκτακτης ανάγκης περιορισμένης κλίμακας (σε συμμόρφωση με τους κανονισμούς του ICAO) «Ατύχημα Αεροσκάφους στον Αερολιμένα» με σκοπό να αξιολογηθεί η ετοιμότητα ανταπόκρισης και τα βασικά στοιχεία του Σχεδίου Αντιμετώπισης Καταστάσεων Ανάγκης. Στην άσκηση έλαβαν μέρος περισσότεροι από 100 συμμετέχοντες, από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, αεροπορικές εταιρείες, την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας / Έλεγχο Εναέριας Κυκλοφορίας, την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας / Αεροπορική Αρχή, Το Πυροσβεστικό Σώμα του αεροδρομίου, το ΕΚΑΒ και το ΕΚΑΒ του αεροδρομίου καθώς και την Ελληνική Αστυνομία του αεροδρομίου.
- Άσκηση επί χάρτου – οργάνωση από Delta Airlines – σχετικά με προσομοίωση συντριβής αεροσκάφους με μαζική απώλεια ζώων, προκειμένου να εξακριβωθεί η συμβατότητα του σχεδίου έκτακτης ανάγκης της αεροπορικής εταιρείας με το Σχέδιο Αντιμετώπισης Καταστάσεων Ανάγκης, με συμμετοχή της Delta Airlines, της Αμερικανικής Πρεσβείας, της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας Αερολιμένα, του ΕΚΑΒ του αεροδρομίου και της Ελληνικής Αστυνομίας.

Επίσης μετά την έναρξη της κρίσης πανδημίας γρίπης στο Μεξικό, τον Απρίλιο του 2009, το Εθνικό Κέντρο Επιχειρήσεων Υγείας εισήγαγε μέτρα περιορισμού σχετικά με επιβάτες που καταφθάνουν με διεθνείς πτήσεις σε αεροδρόμια της Ελλάδας. Σε συνεργασία με το Αεροϋγειονομείο του αεροδρομίου και τις Αρχές Δημόσιας Υγείας, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών επικαιροποίησε τις υπάρχουσες επιχειρησιακές διαδικασίες για την αντιμετώπιση ενδεχόμενων περιστατικών γρίπης των πτηνών προκειμένου να συμπεριλάβει τις ειδικές απαιτήσεις για τη νέα γρίπη. Έτσι σε συνεργασία με τους επιχειρησιακούς συμμετόχους του αεροδρομίου, εκπονήθηκε το Σχέδιο Αντιμετώπισης Πανδημίας στο αεροδρόμιο περιγράφοντας τα απαιτούμενα προληπτικά μέτρα και αποσκοπώντας στην ευαισθητοποίηση του κοινού εντός της αεροδρομιακής κοινότητας.

Το σχέδιο διευκολύνει τη διαδικασία εντοπισμού ύποπτων κρουσμάτων, προλαμβάνοντας την εξάπλωση της νόσου και εξασφαλίζοντας τον ελάχιστο δυνατό αντίκτυπο στις λειτουργίες του αεροδρομίου, μέσα από μια προσπάθεια συντονισμένης αντιμετώπισης. Το σχέδιο βασίζεται στην κουλτούρα συνεργασίας της αεροδρομιακής

κοινότητας και προβλέπει τη δημιουργία ενός «Συντονιστικού Οργάνου Πανδημίας Γρίπης», όπου οι βασικοί συμμετοχοί επρόκειτο να λάβουν μέρος, σε περίπτωση που η πανδημία απειλούσε τις λειτουργίες του αεροδρομίου ή είχε σοβαρό αντίκτυπο στις ομάδες των συμμετόχων .

2.7.2 Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η Εταιρεία Αεροδρομίου εφαρμόζει ένα Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) κατά το πρότυπο ISO-PAS 22399:2007, ακολουθώντας βέλτιστες πρακτικές του κλάδου. Στόχος του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι να μειώσει το χρόνο ανάκαμψης και τον αντίκτυπο της διακοπής λειτουργίας σε περίπτωση που επέλθει κάποιο από τα ήδη προβλεπόμενα περιστατικά. Το σύστημα δεν προβλέπει για κάθε πιθανό συμβάν, αλλά προσεγγίζει τη διακοπή των εταιρικών λειτουργιών από ένα ευρύ εταιρικό πρίσμα .

Το εγχειρίδιο του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας συνιστά ένα οργανωτικό πλαίσιο το οποίο παρακολουθείται και επανεξετάζεται περιοδικά, παρέχοντας αποτελεσματική καθοδήγηση ως προς την ετοιμότητα αντιμετώπισης συμβάντων και τη διαχείριση επιχειρησιακής συνέχειας ως προς μεταβαλλόμενους εσωτερικούς και / ή εξωτερικούς παράγοντες. Υπάρχει διαρκής δέσμευση στο υψηλότερο επίπεδο για την ανάληψη ευθύνης, με σκοπό την επίτευξη ετοιμότητας για την αντιμετώπιση περιστατικών και τη βελτίωση της επιχειρησιακής συνέχειας, ανά περίπτωση .

Το νέο σύστημα βασίζεται στο υπάρχον εταιρικό σύστημα διαχείρισης διαδικασιών το οποίο επιτρέπει να σχεδιαστούν κατάλληλοι και αποδοτικοί μηχανισμοί ανάκαμψης για διάφορα σενάρια διακοπής λειτουργίας σε ολόκληρο τον οργανισμό .

2.7.3 Αεροπορική Ασφάλεια (Aviation Safety)

Η αεροπορική ασφάλεια αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα για την Εταιρεία Αεροδρομίου, καθώς πρόκειται για κυρίαρχο μέλημα στην αεροπορική βιομηχανία. Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών λειτουργεί σύμφωνα με συγκεκριμένες επιχειρησιακές διαδικασίες και άρτιες πρακτικές ασφάλειας βάσει των σχετικών προτύπων και υλοποιεί έργα εντός ορισμένων χρονικών ορίων και ορίων κόστους προκειμένου να βελτιώσει τις εγκαταστάσεις και τα συστήματα του αεροδρομίου . Η διατήρηση υψηλών προτύπων

ασφαλείας στις λειτουργίες του αεροδρομίου αποτελεί θεμελιώδη προϋπόθεση για το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών. Ως αποτέλεσμα, έχουν εκπονήσει το Σύστημα Διαχείρισης Αεροπορικής Ασφάλειας (SMS) και σε συνεργασία με τους συμμετόχους, έχουν καταφέρει να το εξελίξουν σε ένα επιτυχημένο εργαλείο προληπτικής διαχείρισης. Κατά τη διάρκεια του 2007, προώθησαν τις αξίες του Συστήματος Διαχείρισης Αεροπορικής ασφάλειας και, σε συνεργασία με τους χρήστες αεροδρομίου, οι εν λόγω αξίες ενσωματώθηκαν στα επιχειρησιακά τους προγράμματα. Πέραν αυτού, ενθάρρυναν την αεροδρομιακή κοινότητα να αναφέρει συμβάντα σχετικά με την ασφάλεια, πραγματοποίησαν συναντήσεις με την επιτροπή ασφαλείας και παρακολούθησαν τη συμμόρφωσή τους με τους κανονισμούς και τις απαιτήσεις του ICAO και της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας, διασφαλίζοντας ότι η εξυπηρέτηση αεροσκαφών και οι λειτουργίες της περιοχής κίνησης αεροσκαφών εναρμονίζονται πλήρως με τους διεθνείς κανονισμούς αερομεταφορών και τις βέλτιστες πρακτικές της αεροπορικής βιομηχανίας. Μέσω του Κέντρου Επιχειρήσεων Αερολιμένα (ΚΕΑ), συντονίζουν όλα τα επιχειρησιακά θέματα που σχετίζονται με τους χρήστες αεροδρομίου και τις εμπλεκόμενες κρατικές αρχές και, σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του ρυθμιστικού φορέα, την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, εποπτεύουν σε 24ωρη βάση την ασφαλή πραγματοποίηση των διαδικασιών προσγείωσης, στάθμευσης, ρυμούλκησης, τροχοδρόμησης και ανεφοδιασμού αεροσκαφών. Αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Αεροπορικής Ασφάλειας, το Κέντρο Επιχειρήσεων Αερολιμένα υποστηρίζει τη λειτουργία των αεροπορικών εταιρειών και των εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης, ακολουθώντας τις διαδικασίες που εφαρμόζονται από την κρατική αρχή Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας. Περαιτέρω, το ΚΕΑ φέρει την ευθύνη της διασφάλισης ότι εφαρμόζονται όλες οι διαδικασίες σχετικά με την κίνηση των επιβατών και ότι οι όποιες καταστάσεις έκτακτης ανάγκης τυγχάνουν κατάλληλου χειρισμού. Κατά τη διάρκεια του 2007, διεκπεραιώθηκαν 1,5 εκατ. περίπου λειτουργικές πράξεις, μαζί με 6.700 κινήσεις ρυμούλκησης, ενώ το προσωπικό ελέγχου και επίβλεψης περιοχής κίνησης αεροσκαφών εκτέλεσε 2.000 επιθεωρήσεις διαδρόμων και τροχοδρόμων και περισσότερες από 200.000 επιθεωρήσεις πριν και μετά τη χρήση των θέσεων στάθμευσης αεροσκαφών.

Το 2009 πραγματοποιήθηκαν 10 συνεδριάσεις της Επιτροπής Ασφάλειας στην Περιοχή Δραστηριοτήτων Αεροσκαφών, κατά τη διάρκεια των οποίων συζητήθηκαν και αναθεωρήθηκαν ζητήματα ασφαλείας που επηρεάζουν τις λειτουργίες στην περιοχή

δραστηριοτήτων αεροσκαφών. Η συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων οδήγησε σε μείωση του συνολικού αριθμού συμβάντων. Τα πορίσματα των ερευνών, από τα αναφερόμενα περιστατικά, κοινοποιήθηκαν στις εμπλεκόμενες εταιρείες ώστε να πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες και να αποφευχθεί η επανάληψη τους στο μέλλον. Ως αποτέλεσμα όλων αυτών των προσπαθειών, πραγματοποιήθηκαν επιπλέον δραστηριότητες που αφορούν:

- Καμπάνιες για την ασφάλεια σε συνεργασία με τις εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης με τη διανομή εντύπων στο χώρο δραστηριοτήτων αεροσκαφών.
- Νέα σήμανση για τις θέσεις στάθμευσης αεροσκαφών ώστε να ενισχυθεί ο προσανατολισμός των πιλότων κατά την τροχοδρόμηση, καθώς επίσης και τοποθέτηση φωτεινών σηματοδοτών για την προστασία των αεροσκαφών που εισέρχονται ή εξέρχονται από το υπόστεγο συντήρησης της Aegean Airlines.
- Νέο ενοποιημένο ηλεκτρονικό σύστημα αναφοράς συμβάντων που επιτρέπει στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών να διευκολύνει τη συλλογή, ανάλυση και ανταλλαγή πληροφοριών για θέματα αεροπορικής ασφάλειας.
- Ολοκλήρωση της επισκόπησης πιθανών κινδύνων σχετικά με τις επιθεωρήσεις των θέσεων στάθμευσης αεροσκαφών και τον καθαρισμό των θέσεων αυτών, τον καθαρισμό των διαδρόμων και των τροχιόδρομων στην πίστα και εκείνων κοντά στους διαδρόμους προσγείωσης – απογείωσης.
- Διενέργεια ελέγχων ασφάλειας στην περιοχή δραστηριοτήτων αεροσκαφών σε εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης.

2.7.4 Ασφάλεια (Security)

Σύμφωνα πάντα με το εθνικό και διεθνές κανονιστικό πλαίσιο, στόχος της Εταιρείας Αερολιμένα είναι να παρέχει στο ταξιδιωτικό κοινό και την αεροδρομιακή κοινότητα το υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας και προστασίας. Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται με την κοινή προσπάθεια όλων των εμπλεκόμενων μερών, αεροπορικών εταιρειών και των κρατικών αρχών που δραστηριοποιούνται στο αεροδρόμιο. Ως αποτέλεσμα αυτών είναι η λήψη μέτρων στις αυστηρά ελεγχόμενες περιοχές του αεροδρόμιου. Σύμφωνα με τον Κανονισμό ΕΚ 1138 / 2004, από το Μάιο του 2009 νέα

μέτρα ασφάλειας του 100% των οχημάτων και των εργαζόμενων στο αεροδρόμιο προτού εισέλθουν σε ζωτικά τμήματα των αυστηρά ελεγχόμενων περιοχών του αεροδρομίου. Βάσει της νέας διάταξης, το επίπεδο του ελέγχου ασφαλείας για το προσωπικό του αεροδρομίου θα πρέπει να είναι το ίδιο με τον έλεγχο που διεξάγεται στους επιβάτες και στις χειραποσκευές τους. Για να υπάρξει εναρμόνιση με τις κοινοτικές απαιτήσεις, νέα σημεία ελέγχου ασφαλείας και σταθμοί ελέγχου οχημάτων και εργαζόμενων τοποθετήθηκαν σε συγκεκριμένες περιοχές του αεροδρομίου. Επίσης για την διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους διεθνείς κανονισμούς ασφαλείας, οι υπηρεσίες ασφαλείας υπόκεινται σε πολυάριθμους κανονιστικούς ελέγχους από διάφορες αρχές. Έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν κατέδειξαν ότι οι υπηρεσίες ασφαλείας της Εταιρείας Αεροδρομίου συμμορφώνονται πλήρως με τα ισχύοντα πρότυπα. Αναλυτικότερα, πραγματοποιήθηκε έλεγχος της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας για τα μέτρα στις αυστηρά ελεγχόμενες περιοχές του αεροδρομίου, καθώς και για το σύνολο των μέτρων ασφαλείας που εφαρμόζονται όπως επίσης και ευρείας κλίμακας έλεγχος ασφαλείας από την Υπηρεσία Ασφάλειας Μεταφορών των Ηνωμένων Πολιτειών (TSA) και τον Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO).

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών λειτουργεί σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα ασφαλείας και ανταποκρίνεται σε οποιαδήποτε κατάσταση προκύπτει. Κάτι τέτοιο περιλαμβάνει την εφαρμογή επιπλέον μέτρων ασφαλείας όταν το υπαγορεύουν οι διεθνείς περιστάσεις. Τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας ενδέχεται να προκαλούν περιστασιακή όχληση στους επιβάτες, ωστόσο το προσωπικό του αεροδρομίου είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο προκειμένου να παρέχει τις υπηρεσίες του με ευγένεια και επαγγελματισμό, με απόλυτο σεβασμό για τα ανθρώπινα δικαιώματα. Η απομάκρυνση απαγορευμένων αντικειμένων κατά τη διάρκεια των ελέγχων ασφαλείας, μολονότι προκαλεί σχετική ενόχληση, θεωρείται αναγκαία. Παρόλα αυτά ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών προσπαθεί συνεχώς – σε συνεργασία με τους συμμετόχους του αεροδρομίου – να αυξήσει την ευαισθητοποίηση των επιβατών και συνεπώς να μειώσει τον αριθμό των αντικειμένων που χρειάζεται να απομακρυνθούν.

2.7.5 Υγεία, Ασφάλεια και Υγιεινή

Η Εταιρεία Αεροδρομίου διασφαλίζει την υγεία και την ασφάλεια επιθεωρώντας τις υποδομές του αεροδρομίου, με συστήματα και πρακτικές που εφαρμόζονται τόσο από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, καθώς επίσης και τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο αεροδρόμιο. Τον τελευταίο χρόνο, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 180 επιθεωρήσεις, οι οποίες τεκμηριώθηκαν και κοινοποιήθηκαν στα αρμόδια τμήματα της εταιρείας αλλά και τα ενδιαφερόμενα μέρη. Επιπρόσθετα, πραγματοποιήθηκαν επιθεωρήσεις σε όλα τα εργοτάξια του αεροδρομίου προκειμένου να ελεγχθεί η απόδοση των εργολάβων όσον αφορά στους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας. Κατά την διάρκεια όλων αυτών των επιθεωρήσεων, υπεβλήθησαν 70 εκθέσεις μη συμμόρφωσης στα τμήματα του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών που συντονίζουν έργα τρίτων. Παράλληλα με την παρακολούθηση της απόδοσής τους, διενεργούνται συστηματικές επιθεωρήσεις των συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας των τρίτων και των παραχωρησιούχων. Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν 35 αντίστοιχοι έλεγχοι. Η συνεισφορά όλων των επιθεωρήσεων είναι ουσιώδης για τον εταιρικό στόχο της εταιρείας, που συνίσταται στη διατήρηση υψηλού επιπέδου προτύπων υγείας και ασφάλειας εντός της αεροπορικής κοινότητας.

Η δημόσια υγεία και υγιεινή βρίσκονται στο επίκεντρο της αεροδρομιακής λειτουργίας. Έλεγχοι για την ποιότητα του νερού πραγματοποιούνται διαρκώς στους αεροσταθμούς, σε κτίρια του αεροδρομίου και σε μονάδες του εμπορικού πάρκου του αεροδρομίου.

Η υγεία των εργαζομένων στο χώρο εργασίας τους θεωρείται επίσης ζωτικής σημασίας, γι' αυτό και διεξάγονται συχνά μετρήσεις θορύβου σε θέσεις εργασίας του συστήματος διαχείρισης αποσκευών με τη χρήση ειδικών μετρητών καθώς και σε άλλα τμήματα και χώρους που επιβαρύνονται από εξωγενείς παράγοντες.

2.8 Υπεύθυνη Παροχή Υπηρεσιών

Στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών κάθε εργαζόμενος προσφέρει μια ευχάριστη και ταυτόχρονα ασφαλή και λειτουργική εμπειρία. Η αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών είναι άμεσα συνυφασμένη με τη στρατηγική της Εταιρείας του Αερολιμένα. Ως αποτέλεσμα η εταιρεία σε διάφορους τομείς του αεροδρομίου παραχωρεί την εκτέλεση υπηρεσιών σε

εξειδικευμένες εταιρείες. Για το σκοπό αυτό, συνάπτει μέσω διαγωνισμών συμβατικές σχέσεις με εξειδικευμένους αναδόχους, στοχεύοντας αφενός σ' ένα υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών και αφετέρου στην οικονομική απόδοση των σχετικών συμβάσεων.

Έτσι με μεγάλο αίσθημα ευθύνης για την σωστή εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και των επισκεπτών, η Εταιρεία Αεροδρομίου συνεχώς εξελίσσει τους τρόπους εκπαίδευσης και ενημέρωσης των εργαζομένων της με σκοπό την υπεύθυνη παροχή υπηρεσιών. Κατά τη διάρκεια του έτους , οι εργαζόμενοι στην υπηρεσία πληροφοριών αερολιμένα εξυπηρέτησαν περισσότερους από 1,2 εκατ. επιβάτες και επισκέπτες, ενώ το τηλεφωνικό κέντρο του αεροδρομίου απάντησε μέσα στα πρώτα 60'' της κλήσης, σε 1 εκατ. κλήσεις με επίπεδο εξυπηρέτησης 97,4%.

2.8.1 Υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης

Το υψηλό επίπεδο των υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών και τα κίνητρα που παρέχει στις αεροπορικές εταιρείες, ιδίως στο θέμα του κόστους των αεροπορικών καυσίμων, τον έχουν αναδείξει ως ένα από τα πιο ανταγωνιστικά αεροδρόμια, διεθνώς.

Οι δραστηριότητες του ΔΑΑ σε ότι αφορά την παροχή υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης περιλαμβάνουν:

- τη διαχείριση των διαδικασιών που ορίζουν το πλαίσιο λειτουργίας επίγειας εξυπηρέτησης.
- τη διασφάλιση ανταγωνιστικής αγοράς στις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης για τους χρήστες του αερολιμένα.
- την εξασφάλιση και διατήρηση υψηλού βαθμού ικανοποίησης των χρηστών του αεροδρομίου, βασισμένης σε μια πολιτική δίκαιης και αντικειμενικής χρέωσης των κεντρικών υποδομών.
- το σχεδιασμό και την ανάπτυξη προϊόντων που ικανοποιούν τις ανάγκες των αεροπορικών εταιρειών.
- τη δημιουργία πρόσθετης αξίας υπηρεσιών για τους χρήστες του αερολιμένα.

- την παρακολούθηση της αποτελεσματικής διαδικασίας εκχωρήσεων δικαιωμάτων τροφοδοσίας εν πτήση και ανεφοδιασμού αεροπορικού καυσίμου.

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών είναι επίσης υπεύθυνος για την επίγεια Παροχή Συνδρομής προς επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα.

2.8.2 Υπηρεσία επίγεια παροχής συνδρομής σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα

Το τμήμα Υπηρεσιών Επίγεια Εξυπηρέτησης είναι υπεύθυνο για την επίγεια παροχή συνδρομής προς τους επιβάτες με αναπηρία και τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα (ΑμεΑ) σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθμ. 1107/2006. Ο επιβάτης ΑμεΑ υποχρεούται να ενημερώνει την Αεροπορική Εταιρεία/τον Πράκτορα/τον Τουριστικό Πράκτορα τουλάχιστον 48 ώρες πριν τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης του για την ανάγκη και το είδος παροχής συνδρομής και η Αεροπορική Εταιρεία με τη σειρά της να κοινοποιεί στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών την εν λόγω πληροφορία τουλάχιστον 36 ώρες πριν τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης / άφιξης της πτήσης. Η παροχή συνδρομής ξεκινά για τον αναχωρούντα επιβάτη ΑμεΑ από τα επτά (7) στο Αεροδρόμιο Αθηνών καθορισμένα σημεία για επιβάτες ΑμεΑ, τα οποία έχουν οριστεί σε συνεργασία με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία και την Επιτροπή Χρηστών, ή από τις θυρίδες έκδοσης καρτών επιβίβασης και ολοκληρώνεται έως ότου καταλάβει ο επιβάτης τη θέση του στο αεροσκάφος και αντιστρόφως για τον αφικνούμενο επιβάτη ΑμεΑ. Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών είναι επίσης υπεύθυνος να παρέχει την κατάλληλη συνδρομή στους επιβάτες ΑμεΑ όταν διέρχονται από τον Αερολιμένα Αθηνών ώστε να παίρνουν τις πτήσεις ανταπόκρισής. Στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών η επίγεια παροχή συνδρομής προς τους επιβάτες ΑμεΑ γίνεται μέσω των τριών (3) εξειδικευμένων σε επιβάτες ΑμεΑ Παρόχων του αναφερόμενοι σε αλφαβητική σειρά, Goldair Handling S.A., Olympic Airways Services S.A. και Swissport Hellas S.A. Σκοπός του τμήματος Υπηρεσιών Επίγεια Εξυπηρέτησης είναι να παρέχεται στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών η επίγεια παροχή συνδρομής προς επιβάτες ΑμεΑ σύμφωνα με τον τρόπο και τα ποιοτικά πρότυπα που ορίζει η κείμενη νομοθεσία.

Το 2009, εξυπηρετήθηκαν συνολικά 89.193 επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα. Μόνο το 24,49% των επιβατών αυτών είχαν γνωστοποιήσει νωρίτερα την ανάγκη τους για παροχή συνδρομής. Παρόλα αυτά, οι υπηρεσίες παρήχθησαν επιτυχώς και σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας του σχετικού νομικού πλαισίου.

2.8.3 Υπηρεσία Παρακολούθησης Ποιότητας στην Εξυπηρέτηση του Επιβατικού Κοινού

Η Εταιρεία Αερολιμένα και συγκεκριμένα το τμήμα της Εταιρικής Ποιότητας της διοίκησης του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών που είναι υπεύθυνο για την έρευνα παρακολούθησης της ποιότητας στους χώρους του αερολιμένα, δίνει στους επιβάτες και στους επισκέπτες τη δυνατότητα να αξιολογήσουν την «απόδοση» του αεροδρομίου και να εκφράσουν τις προσδοκίες και τις ανάγκες τους, διενεργώντας μια καθημερινή καθημερινή έρευνα που απευθύνεται σε 40.000 επιβάτες ανά έτος. Η μεθοδολογία της Έρευνας Παρακολούθησης Ποιότητας παρέχει σε καθημερινή εικοσιτετράωρη βάση, λεπτομερή ανάλυση της ικανοποίησης των επιβατών. Τα αποτελέσματα της έρευνας παραμένουν ένα βασικό εργαλείο μέτρησης της ικανοποίησης των επιβατών τόσο για την εταιρεία όσο και για τους επιχειρηματικούς εταίρους, παρακολουθώντας την αντίληψη των επιβατών ως προς το επίπεδο απόδοσης των υπηρεσιών στο σύνολο γενικά αλλά και συγκεκριμένα όπως θα δούμε παρακάτω.

2.8.3.1 Φυλλάδιο Παραπόνων

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών έχει θεσπίσει μια διαδικασία διαχείρισης σχολίων του κοινού. Η διαδικασία αυτή για να επιτευχθεί εφαρμόζεται με το φυλλάδιο του αερολιμένα «Η Γνώμη σας Μετράει» (φωτογρ. 2.8.3.1α) που διατίθεται στους ταξιδιώτες και επισκέπτες στους διάφορους χώρους του τερματικού σταθμού προκειμένου να εκθέσουν τα σχόλιά τους θετικά ή αρνητικά καθώς και να αξιολογήσουν οποιοδήποτε θέμα σχετίζεται με τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες του αεροδρομίου.

Πολιτική της εταιρείας για τα φυλλάδια παραπόνων είναι πως όλα τα φυλλάδια αφού συλλεχθούν και διαχωριστούν σε κατηγορίες όπως:

- Θετικά ή αρνητικά: τα φυλλάδια στα οποία ο επιβάτης ή επισκέπτης αποτυπώνει τα θετικά του σχόλια ή προβλήματα που αντιμετώπισε κατά τη διάρκεια της παραμονής του στον αεροσταθμό.
- Ερωτηματολόγιο: σε όσα φυλλάδια έχει συμπληρωθεί το κομμάτι εκείνο που αξιολογούνται οι εγκαταστάσεις και υπηρεσίες του αερολιμένα.

και στις δυο περιπτώσεις λαμβάνονται σοβαρά υπόψη όλα όσα έχουν συμπληρωθεί στο έντυπο αυτό επώνυμα ή ανώνυμα. Στις περιπτώσεις όμως που κάποιος επιβάτης ή επισκέπτης θελήσει να εκφράσει κάποιο παράπονό του αλλά και να λάβει απαντητική επιστολή, θα πρέπει να συμπληρώσει όλα εκείνα τα πεδία τα οποία αφορούν τα προσωπικά του στοιχεία.

Η διεργασία των εντύπων (φωτογρ. 2.8.3.1β) αποτελεί σημαντική υπηρεσία προς το κοινό καθώς τα επώνυμα σχόλια απαντώνται με τεκμηριωμένες και κατά πλειονότητα με μη τυποποιημένες επιστολές, συμβάλλοντας έτσι ουσιαστικά στην ενημέρωση γύρω από τα αεροπορικά θέματα, ενώ στα ερωτηματολόγια η αξιολόγηση των διαφόρων υπηρεσιών από τους επιβάτες σε μία κλίμακα, δίνει την εικόνα στην εταιρεία (φωτογρ. 2.8.3.1γ) των μακροπρόθεσμων τάσεων όπως για παράδειγμα τα στατιστικά του 2008 – 2009. (Γράφημα 2.8.3.1δ).

Αξίζει να σημειωθεί ότι από όλη αυτή τη διαδικασία η υπηρεσία Παρακολούθησης Ποιότητας πέραν των μετρήσεων για την ικανοποίηση του επιβατικού κοινού, σχηματίζονται και κάποιοι δείκτες για την εσωτερική αξιοποίηση αυτών των στοιχείων όπως:

1. Φόρτου Διαχείρισης

- Αριθμός σχολίων.
- Αριθμός επιβατών που υποβάλλουν σχόλια σε σχέση με την επιβατική κίνηση.
- Αριθμός απαντητικών επιστολών.

2. Απόδοση Διαχείρισης

- Ποσοστό απαντητικών επιστολών σε σχέση με τα επώνυμα γράμματα που παρελήφθησαν.

- Μέσος χρόνος απόκρισης (από ημερομηνία παραλαβής – πρωτόκολλο – έως ημερομηνία αποστολής απαντητικής επιστολής). Περιλαμβάνει το χρόνο διερεύνησης.
- Δείκτης εξατομίκευσης (ποσοστό απαντήσεων που τοποθετούνται επί συγκεκριμένων θεμάτων).

3. Βελτίωση

- Ποσοστό παραπόνων συγκεκριμένης κατηγορίας σε σχέση με το σύνολο των παραπόνων (παράγοντας εποχικότητας).
- Μέσος όρος αξιολόγησης ανά κατηγορία και συνολικά.
- Αριθμός αιτήσεων διορθωτικών ενεργειών (και ποσοστό εκπλήρωσης αυτών).

Στο τελευταίο της βελτίωσης και πιο συγκεκριμένα στις διορθωτικές ενέργειες που γίνονται, υπάρχουν τρία επίπεδα ενημέρωσης που οδηγούν σε διορθωτικές ενέργειες από τα παράπονα των επιβατών:

1. Quality Report – διαθέσιμο σε όλο το προσωπικό μέσω Intranet.
2. Notification Lists – ηλεκτρονική ενημέρωση των τμημάτων και των τρίτων μερών για τα επιμέρους παράπονα που τους αφορούν.
3. Investigation / Corrective Action Requests – για κάθε περιστατικό ή για επαναλαμβανόμενα παράπονα αποστέλλεται αίτηση για διερεύνηση ή/και διορθωτικές ενέργειες.

2.8.3.2 Μέτρηση Εξυπηρέτησης Επιβατικού Κοινού

Σε αυτό το κομμάτι της παρακολούθησης αξιολογείται η ποιότητα των υπηρεσιών με μηχανισμούς μέτρησης της αναμονής των επιβατών σε συγκεκριμένα σημεία (ουρές). Οι μετρήσεις αυτές γίνονται με την χρήση υπολογιστών χειρός (PDA) (φωτογρ. 2.8.3.2α) όπου ο υπάλληλος καταγράφει το χρονικό διάστημα που ο επιβάτης μπαίνει σε μία ουρά μέχρι την εξυπηρέτησή του από τον υπάλληλο του αεροδρομίου. Με την χρήση των PDA's έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία αναφορών έτσι ώστε να μετρηθούν χρόνοι και όρια σε κομβικά σημεία εξυπηρέτησης όπως:

- Û Ελεγκτήρια εισιτηρίων (Check In Counters)
- Û Εκδοτήρια εισιτηρίων (Ticketing)
- Û Διαβατηριακός έλεγχος (Passport Counters)
- Û Έλεγχος ασφαλείας (Security Gates)
- Û Ταξί (Αφετηρία)

Η ανάλυση των δεδομένων λειτουργεί ως εργαλείο ποσοτικοποιημένης αξιολόγησης και κατά συνέπεια εργαλείο βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο για τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών όσο και για τους επιχειρηματικούς εταίρους του αερολιμένα.

2.9 Σεβασμός στα Ανθρώπινα Δικαιώματα

Η Εταιρεία Αεροδρομίου συμμορφώνεται με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία και τους σχετικούς διεθνείς κανονισμούς. Διαφυλάσσει τα προσωπικά δεδομένα των εργαζομένων, των επιβατών και των επισκεπτών του αεροδρομίου. Αντίστοιχα, ενημερώνει επισήμως την Αρχή Προστασίας Δεδομένων για την πρακτική ηχογράφησης της επικοινωνίας των πελατών με το Τηλεφωνικό Κέντρο του αεροδρομίου, καθώς και για τη χρήση του κλειστού κυκλώματος παρακολούθησης για λόγους ασφαλείας. Επιπλέον, όλες οι εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με δεδομένα των πελατών που μεταφέρονται μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου ελέγχονται τακτικά από την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), αποδεικνύοντας τη δέσμευσή της για απόλυτη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, αλλά και την εφαρμογή προτύπων επιχειρηματικής ηθικής.

3. Περιβάλλον

Η υπεύθυνη και αποτελεσματική διαχείριση όλων των περιβαλλοντικών θεμάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία του αεροδρομίου, με βάση τις αρχές της αειφόρου ανάπτυξης και της συνεχούς βελτίωσης της περιβαλλοντικής επίδοσής του, αποτελεί έναν από τους πρωταρχικούς στόχους του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών.

Σε αυτό το πλαίσιο, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών σε συνεχή βάση παρακολουθεί και αξιολογεί τις περιβαλλοντικές συνθήκες, ενημερώνει τους αρμόδιους φορείς και το κοινό και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την προστασία του περιβάλλοντος.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών είναι το μοναδικό ελληνικό αεροδρόμιο του οποίου η Υπηρεσία Περιβάλλοντος εφαρμόζει ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), που έχει πιστοποιηθεί, από τον Δεκέμβριο του 2000 κατά το διεθνές περιβαλλοντικό πρότυπο "EN ISO 14001 (2004)". Στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, οι δραστηριότητες του τμήματος περιλαμβάνουν το Θόρυβο, την Ποιότητα του Αέρα, το Νερό, τα Απορρίμματα, το Φυσικό Περιβάλλον, και τις Κοινωνικές Πρωτοβουλίες.

3.1 Περιβαλλοντική Πολιτική

Μία από τις σημαντικότερες προτεραιότητες της εταιρείας είναι η υπεύθυνη και αποτελεσματική αντιμετώπιση όλων των περιβαλλοντικών προκλήσεων. Με την Περιβαλλοντική Πολιτική η εταιρεία Αεροδρομίου δεσμεύεται για τη λειτουργία και ανάπτυξη του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών ελαχιστοποιώντας ή προλαμβάνοντας, όπου είναι εφικτό, τις σχετικές επιπτώσεις των λειτουργιών του αεροδρομίου στο περιβάλλον και τις τοπικές κοινότητες. Στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας, ο κύριος στόχος είναι η συνεχής βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων μέσω της παρακολούθησης των περιβαλλοντικών συνθηκών, της ενημέρωσης των αρχών και των πολιτών και της ανάληψης πρωτοβουλιών με σκοπό την αποτελεσματική και υπεύθυνη διαχείριση των περιβαλλοντικών προκλήσεων. Η επικοινωνία της Εταιρείας Αεροδρομίου με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στηρίζεται στη συνεργασία και το σεβασμό και πραγματοποιείται μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών και της εκπαίδευσης.

3.2 Υπηρεσία Περιβάλλοντος & Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος

Η Υπηρεσία Περιβάλλοντος, η οποία αποτελεί μέρος της διεύθυνσης αεροπορικών υπηρεσιών, δημιουργήθηκε από την πρώτη μέρα λειτουργίας της εταιρείας τον Ιούνιο του 1996. Η υπηρεσία απασχολεί αυτή τη στιγμή δεκατρείς επιστήμονες και ειδικούς σε διάφορους περιβαλλοντικούς τομείς καθώς επίσης συνεχίζει τη δουλειά που ξεκίνησε κατά

τη φάση κατασκευής του αεροδρομίου, διασφαλίζοντας ότι όλες οι σημαντικές πλευρές της λειτουργίας του αεροδρομίου διαχειρίζονται με υπευθυνότητα για αυτό το λόγο είναι επίσης υπεύθυνη για την παρακολούθηση της περιβαλλοντικής συμπεριφοράς των Τρίτων Μερών. Η υπηρεσία πραγματοποιεί ένα εντατικό πρόγραμμα περιβαλλοντικών επιθεωρήσεων που στοχεύει στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τη περιβαλλοντική νομοθεσία, τις οδηγίες και κανονισμούς της και τα σχέδια Περιβαλλοντικής Διαχείρισης των Τρίτων Μερών. Η Υπηρεσία Περιβάλλοντος έχει αναπτύξει επίσης ένα Πρόγραμμα Απόκρισης και Καθαρισμού Διαρροών Καυσίμων στο χώρο του αεροδρομίου.

Η φιλοσοφία της Υπηρεσίας Περιβάλλοντος:

- Προώθηση μιας περιβαλλοντικά φιλικής νοοτροπίας μέσα στην αεροπορική κοινότητα μέσω προγραμμάτων περιβαλλοντικής εκπαίδευσης για το προσωπικό της εταιρείας και των Τρίτων Μερών, ενημερωτικών συναντήσεων, ομάδων εργασίας, δημοσιεύσεων, κλπ.
- Εξασφάλιση της συμμόρφωσης με τους περιβαλλοντικούς κανονισμούς.
- Μετάδοση πληροφορίας σε αρμόδιες αρχές.
- Τακτική ενημέρωση του κοινού σε περιβαλλοντικά θέματα.

Για να αντιμετωπιστούν όμως αποτελεσματικά όλα τα περιβαλλοντικά θέματα η εταιρεία έχει εφαρμόσει το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης για την Υπηρεσία Περιβάλλοντος, που όπως προαναφέραμε έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές περιβαλλοντικό πρότυπο EN ISO 14001 από το 2000. Το 2005. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης επαναπιστοποιήθηκε σύμφωνα με τη νέα έκδοση του προτύπου (EN ISO 14001:2004), ενώ το Δεκέμβριο του 2009 πραγματοποιήθηκε επιτυχώς η επαναπιστοποίηση του συστήματος (ΣΠΔ) από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.

Ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των δραστηριοτήτων της Υπηρεσίας Περιβάλλοντος για την προστασία και περαιτέρω βελτίωση των περιβαλλοντικών συνθηκών.

3.2.1 Παρακολούθηση Ποιότητας Αέρα και Μετεωρολογία

Από τον Οκτώβριο του 1998, η Υπηρεσία Περιβάλλοντος έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί στην ευρύτερη περιοχή των Μεσογείων ένα Δίκτυο Παρακολούθησης Ποιότητας Αέρα (ΔΠΠΑ) (φωτογρ. 3.2.1α), προκειμένου να εκτιμήσει το ατμοσφαιρικό περιβάλλον στη περιοχή του αεροδρομίου. Το ΔΠΠΑ αποτελείται από πέντε (5) σταθερούς και ένα (1) κινητό σταθμό μέτρησης. Οι σταθεροί σταθμοί βρίσκονται στα Γλυκά Νερά, στο Κορωπί, στο Μαρκόπουλο, στη Παλλήνη και στα Σπάτα. Ο κινητός σταθμός πρόσφατα μετεγκαταστάθηκε από τον Δήμο Αρτέμιδος στο χώρο του αεροδρομίου.

Τον Ιούνιο 2002 η Υπηρεσία Περιβάλλοντος εγκατέστησε ένα ακουστικό ραντάρ ή SODAR (Sound Detection and Ranging), ένα όργανο που βασισμένο στην αρχή Doppler χρησιμοποιείται για να μετράει από απόσταση την ταχύτητα του ανέμου και την τύρβη στα κατώτερα στρώματα της ατμόσφαιρας. Επίσης, η Υπηρεσία Περιβάλλοντος έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί ένα σύστημα Διαφορικής Οπτικής Φασματοσκοπίας Απορρόφησης (DOAS) με σκοπό την παρακολούθηση των εκπομπών των αεροσκαφών (γράφημα 3.2.1). Στους σταθμούς που προαναφέραμε μετρούνται οι συγκεντρώσεις των βασικών ρύπων, δηλαδή:

- Οξείδια του αζώτου (NO_x).
- Οζόν (O₃).
- Σωματίδια (PM₁₀).
- Διοξείδιο του θείου (SO₂).
- Μονοξείδιο του άνθρακα (CO).
- Υδρογονάνθρακες (HCs).

Καθώς και μετεωρολογικές παραμέτρους όπως:

- Διεύθυνση και ταχύτητα ανέμου.
- Θερμοκρασία.
- Σχετική υγρασία αέρα.
- Βροχόπτωση.
- Ηλιακή ακτινοβολία και

- Ατμοσφαιρική πίεση.

3.2.2 Θόρυβος

Ο θόρυβος είναι ένα από τα βασικά περιβαλλοντικά θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία ενός αεροδρομίου. Η εταιρεία αντιμετωπίζει το θέμα υπεύθυνα, λαμβάνοντας μέτρα για τη μείωση της όχλησης από το θόρυβο των αεροσκαφών στο ελάχιστο.

Από την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου έχουν καθοριστεί και εφαρμόζονται διαδικασίες μείωσης της όχλησης από το θόρυβο στις κατοικημένες περιοχές γύρω από το αεροδρόμιο και κατά μήκος της πορείας των αεροσκαφών. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν μέτρα όπως η αποφυγή χρήσης ανάστροφης ώσης κινητήρων καθώς και η επιλεκτική χρήση διαδρόμων κατά τη διάρκεια των μεσημβρινών και νυκτερινών ωρών.

Για την μέτρηση του θορύβου ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών έχει εγκαταστήσει σταθερό σύστημα παρακολούθησης θορύβου (NOMOS). Το σύστημα χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση των επιπέδων θορύβου και το συσχετισμό περιστατικών θορύβου με κινήσεις αεροσκαφών. Αποτελείται από δέκα (10) σταθερούς σταθμούς μέτρησης θορύβου και μια κινητή μονάδα (NMT). Τα δεδομένα χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση των επιπέδων θορύβου στη περιοχή του αεροδρομίου, τη παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τις διαδικασίες μείωσης θορύβου και την διερεύνηση παραπόνων από το κοινό, την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των νέων πρωτοβουλιών και γενικούς σκοπούς σχεδιασμού. Το σύστημα αυτό είναι επίσης συνδεδεμένο με το ραντάρ της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας ώστε ο συσχετισμός να γίνεται με βάση τα πραγματικά στοιχεία πορείας των αεροσκαφών.

3.2.3 Διαχείριση Απορριμμάτων

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών έχει ευθύνη για τη διαχείριση των απορριμμάτων σε όλο το χώρο του αεροδρομίου (φωτογρ. 3.2.3). Έχει αναπτύξει πλήρως αναλυτικό πρόγραμμα διαχείρισης απορριμμάτων από την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου. Τα απορρίμματα που συλλέγει και επεξεργάζεται είναι:

- Υπολειμματικά απορρίμματα.

- Ανακυκλώσιμα (Χαρτιά, Κουτιά Αλουμινίου / Μεταλλικά, Πλαστικό και Γυαλί).
- Επικίνδυνα απορρίμματα.

Από το 2005, η Εταιρεία Αεροδρομίου συνεργάζεται με όλα τα συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης για την τελική διάθεση των επικίνδυνων απορριμμάτων. Κατά τη διάρκεια του 2009 παρήχθησαν στο χώρο του αεροδρομίου 351 τόνοι επικίνδυνων απορριμμάτων, το 30% των οποίων μεταφέρθηκε σε σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης, ενώ το υπόλοιπο 70% μεταφέρθηκε σε άλλες αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις διαχείρισης (γράφημα 3.2.3). Επιπλέον, όλα τα υγρά βιομηχανικά απόβλητα που παράγονται στο αεροδρόμιο καταλήγουν στη Μονάδα Επεξεργασίας Βιομηχανικών Αποβλήτων (ΜΕΒΑ).

Παράλληλα με το στόχο της προώθησης της ανακύκλωσης, η εταιρεία έχει δεσμευτεί να χρησιμοποιεί ανακυκλωμένα υλικά στην καθημερινή εργασία. Στο πλαίσιο αυτό, χρησιμοποιεί μόνο ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες από το 2007, ενώ στο μέλλον θα χρησιμοποιείται ανακυκλωμένο χαρτί για όλες τις εταιρικές επιστολές και εκδόσεις.

3.2.4 Νερό και Επεξεργασία Λυμάτων

Η Υπηρεσία Περιβάλλοντος παρακολουθεί συστηματικά την κατανάλωση νερού (πόσιμου και για άρδευση) (γράφημα 3.2.4α), καθώς επίσης και την ποιότητα των επιφανειακών και των υπόγειων υδάτων στα οποία πραγματοποιούνται τακτικές δειγματοληψίες σε επιλεγμένα σημεία στο χώρο του αεροδρομίου, με στόχο την παρακολούθηση της ποιότητας του ανώτερου και του κατώτερου υδροφόρου ορίζοντα. Δείγματα υπογείων υδάτων συλλέγονται (φωτογρ. 3.2.4β) τακτικά από οκτώ (8) μόνιμα σημεία παρακολούθησης του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών και αναλύονται από εξωτερικό διαπιστευμένο εργαστήριο. Επιπλέον, εφαρμόζει μέτρα για την εξοικονόμηση νερού και όλα τα λύματα που παράγονται στα κτίρια του αεροδρομίου διοχετεύονται για επεξεργασία στην Εγκατάσταση Επεξεργασίας Λυμάτων (ΕΕΛ) και στη συνέχεια το επεξεργασμένο νερό χρησιμοποιείται για την άρδευση των μη προσβάσιμων στο κοινό χώρων πρασίνου του αεροδρομίου.

3.3 Βιοποικιλότητα

Η λειτουργία του αεροδρομίου επηρεάζει, άμεσα και έμμεσα, μέσω αλλαγών στη χρήση της, τόσο τα φυσικά όσο και τα ανθρωπογενή οικοσυστήματα της ευρύτερης περιοχής των Μεσογείων.

Οι δραστηριότητες της Υπηρεσίας Περιβάλλοντος που σχετίζονται με το Φυσικό Περιβάλλον σχηματίζουν ένα τρίγωνο (φωτογρ. 3.3), καθώς λίγο έως πολύ σχετίζονται μεταξύ τους. Η μελέτη των Φυσικών Οικοσυστημάτων, η Διαμόρφωση Τοπίου στο αεροδρόμιο και το Πρόγραμμα Ελέγχου και Μείωσης Κινδύνων από Πτηνά βρίσκονται στις κορυφές αυτού του τριγώνου.

1. Οικοσυστήματα

Στην ευρύτερη περιοχή του αεροδρομίου συναντάμε τόσο φυσικά όσο και ανθρωπογενή οικοσυστήματα, στα οποία ζουν πολλά είδη ζώων και φυτών. Τα φυσικά οικοσυστήματα περιλαμβάνουν:

- Δάση ή συστάδες δένδρων.
- Θαμνώνες.
- Υγροτόπους.
- Αμμοθίνες και βραχώδεις ακτές.

Τα ανθρωπογενή οικοσυστήματα περιλαμβάνουν:

- Οικιστικές ζώνες
- Καλλιέργειες
- Κτηνοτροφικές μονάδες.

2. Διαμόρφωση Τοπίου

Η διαμόρφωση του τοπίου του αεροδρομίου ικανοποιεί τις απαραίτητες λειτουργικές και περιβαλλοντικές συνθήκες για τον αερολιμένα, όπως η σταθεροποίηση του εδάφους, αλλά παρέχει επίσης και μια οπτική συνέχεια μεταξύ του τοπίου των Μεσογείων και του χώρου του αεροδρομίου. Τα φυτά που χρησιμοποιήθηκαν στη διαμόρφωση του τοπίου του αερολιμένα είναι κυρίως είδη της τοπικής χλωρίδας, που έχουν χαμηλές απαιτήσεις σε

νερό και είναι προσαρμοσμένα στις τοπικές συνθήκες. Επιπλέον, για τη διαμόρφωση του τοπίου έχουν ληφθεί υπόψη παράγοντες που μειώνουν την προσέλκυση πτηνών, όπως είναι η φύτευση δένδρων που δεν έχουν καρπούς, και η διαμόρφωση πυκνής βλάστησης. Η άρδευση των περιοχών πρασίνου του αεροδρομίου, όπου είναι δυνατόν, γίνεται με την επεξεργασμένη εκροή της Εγκατάστασης Επεξεργασίας Λυμάτων. Το 2009 πραγματοποιήθηκαν φυτεύσεις με 1.000 δένδρα και πάνω από 3.500 θάμνους στην βορειοανατολική περιοχή του αερολιμένα έκτασης 10 περίπου στρεμμάτων σύμφωνα και με το Εταιρικό Σχέδιο Δράσης για την Κλιματική Αλλαγή.

3. Έλεγχος και Μείωση Κινδύνου από την Πανίδα

Οι δραστηριότητες της πανίδας στο χώρο του αεροδρομίου μπορεί να δημιουργήσουν κίνδυνο πρόσκρουσής τους σε αεροσκάφη. Παρόλο που η ενέργεια που εκλύεται κατά την πρόσκρουση κάποιου ζώου σε αεροσκάφος, σε ορισμένες περιπτώσεις, είναι σημαντική, οι ζημιές που προκαλούνται στα αεροσκάφη είναι συνήθως μηδαμινές. Σύμφωνα με τον Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO), το 92% των προσκρούσεων που συμβαίνουν παγκοσμίως δεν έχουν καμία ή έχουν ελάχιστες επιπτώσεις στις πτήσεις. Για τη μείωση των κινδύνων από την πανίδα στο αεροδρόμιο χρησιμοποιούνται τόσο μακροπρόθεσμα (παθητικά) όσο και βραχυπρόθεσμα (ενεργητικά) μέτρα, τα οποία εντάσσονται στο Πρόγραμμα Ελέγχου και Μείωσης των Κινδύνων από την Πανίδα. Το πρόγραμμα αυτό έχει ελεγχθεί από ειδικό της Ομάδας Αποφυγής Πρόσκρουσης Πτηνών σε Αεροσκάφη του Υπουργείου Περιβάλλοντος του Ηνωμένου Βασιλείου και πιστοποιήθηκε ως προς τη συμμόρφωση με τα πρότυπα και τις συνιστώμενες πρακτικές του ICAO και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές για τον έλεγχο της πανίδας. Επίσης έχει εγκριθεί από την ΥΠΑ, ενώ η Γερμανική Επιτροπή Επιδρομής Πτηνών έχει επιβεβαιώσει ότι είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα και εξασφαλίζει ένα υψηλόβαθμο αεροπορικής ασφάλειας στο τομέα του ελέγχου πτηνών.

Τα μακροπρόθεσμα μέτρα μειώνουν ή εξαλείφουν τους παράγοντες που προσελκύουν τα πτηνά στο αεροδρόμιο και περιλαμβάνουν:

- Σχεδιασμό του αεροδρομίου ώστε να μην προσελκύει είδη πανίδας, μειώνοντας τα διαθέσιμα τροφής και νερού, καθώς επίσης και τις θέσεις φωλεοποίησης και κουρνιάσματος.
- Συνεχή μελέτη των ειδών της πανίδας και των δραστηριοτήτων τους στο χώρο του αεροδρομίου και στις γειτονικές περιοχές.
- Υποβολή προτάσεων για τον καθορισμό χρήσεων γης εκτός αεροδρομίου, όπως η αποφυγή διαμόρφωσης χώρων που προσφέρουν τροφή και νερό στα ζώα (π.χ. χώροι απόθεσης απορριμμάτων).

Τα βραχυπρόθεσμα μέτρα στοχεύουν στην απομάκρυνση των ζώων από ευαίσθητες περιοχές του αεροδρομίου. Τα μέτρα αυτά προκαλούν πίεση και άγχος στα ζώα και περιλαμβάνουν:

- Βιο-ακουστική: Φυσικοί ήχοι όπως κραυγές πανικού ή συναγερμού, κραυγές αρπακτικών κ.λπ. (φωτογρ. 3.3α)
- Πυρο-ακουστικά: Σύντομοι δυνατοί ήχοι (π.χ. εκρήξεις), είτε ηλεκτρονικοί είτε από όπλα (π.χ. πυροβολισμοί στον αέρα για εκφοβισμό).

Τα μέτρα μείωσης των κινδύνων από την πανίδα σχεδιάζονται και συντονίζονται από την Ομάδα Παρακολούθησης Πανίδας, η οποία παρακολουθεί τις δραστηριότητες της πανίδας στο χώρο του αερολιμένα καθημερινά από το πρώτο μέχρι το τελευταίο φως. Για το σχεδιασμό των μέτρων, η Ομάδα Παρακολούθησης Πανίδας συνεργάζεται με το Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών που παρακολουθεί τους πληθυσμούς των εντόμων στο αεροδρόμιο, την Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία και άλλους φορείς.

4. Κοινωνικό Προφίλ

Ένα σύγχρονο διεθνές αεροδρόμιο, όπως ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, δεν είναι μόνον ένας πολυσύχναστος κόμβος διακίνησης επιβατών και προώθησης εμπορευμάτων. Είναι επίσης σταυροδρόμι συνάντησης λαών και πολιτισμών, αλλά και σημείο αναφοράς για την εικόνα που σχηματίζουν εκατομμύρια επιβάτες για την Ελλάδα.

Στο πλαίσιο αυτό, ο ΔΑΑ αναλαμβάνει έντονη πολιτιστική δράση με στόχο την προβολή της πολιτιστικής μας κληρονομιάς, την ανάδειξη της διαχρονικής ιστορικής πορείας της Ελλάδας, τη γνωριμία με τη λαϊκή παράδοση καθώς και τη διάδοση της σύγχρονης ελληνικής καλλιτεχνικής δημιουργίας αλλά επίσης και την επαφή με τις τοπικές κοινότητες που επιδιώκει να προωθήσει την βιώσιμη ανάπτυξη μέσω του φιλόδοξου Εταιρικού Σχεδίου Δράσης το οποίο συμπεριλαμβάνει επενδύσεις σχετικά με τις μεταφορές, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό και τον αθλητισμό, την κοινωνία, και το περιβάλλον.

4.1 Πολιτιστική Κληρονομιά

Από το 1996, έχουν πραγματοποιηθεί 17 αρχαιολογικές ανασκαφές στο χώρο του αεροδρομίου και όλα τα ευρήματα προστατεύονται σύμφωνα με τις οδηγίες του 2ου τμήματος προϊστορικών και κλασσικών αρχαιοτήτων του Υπουργείου Πολιτισμού. Το αρχαιολογικό εργαστήριο, το οποίο ήταν εγκατεστημένο στο χώρο του αεροδρομίου χρησιμοποιήθηκε για καθαρισμό, συντήρηση και κατηγοριοποίηση των ευρημάτων. Αντίγραφα αρχαιολογικών ευρημάτων βρίσκονται τοποθετημένα στις 4 εισόδους του χώρου αναχωρήσεων στο κτίριο του κεντρικού αεροσταθμού. Για αυτό και στο πλαίσιο των προσπαθειών για τη διατήρηση και ανάδειξη της πολιτιστικής μας κληρονομιάς, την 30η Ιουνίου 2003 εγκαινιάστηκε στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» η Έκθεση Αρχαιολογικών Ευρημάτων από την Περιοχή του Αεροδρομίου (Μουσείο Αεροδρομίου) (φωτογρ. 4.1) από τους τότε, Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών, κ. Χρήστο Βερελή και τον Υπουργό Πολιτισμού, κ. Ευάγγελο Βενιζέλο. Η Έκθεση των Αρχαιολογικών Ευρημάτων από τις ανασκαφές που διενεργήθηκαν στο χώρο του αεροδρομίου από τη 2η εφορεία προϊστορικών και κλασσικών αρχαιοτήτων και από την 1η εφορεία βυζαντινών αρχαιοτήτων, στοχεύει να δείξει τη συνέχεια στην αγροτική περιοχή των Μεσογείων και πώς έχει εξελιχθεί η περιοχή. Η έκθεση περιλαμβάνει 172 αρχαιολογικά ευρήματα που χρονολογούνται από τη νεολιθική και πρώτη Ελλαδική έως τη μεταβυζαντινή περίοδο και βρίσκεται σε μία έκταση 200 τ.μ. στον κεντρικό αεροσταθμό του ΔΑΑ (Επίπεδο Αναχωρήσεων/ Είσοδος 3).

Επίσης αξίζει να σημειωθεί ότι ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών χρηματοδότησε την έκδοση του βιβλίου "Μεσόγεια - Ιστορία και Πολιτισμός των Μεσογείων στην Αττική", τιμώντας την μακρά και σημαντική ιστορία της περιοχής στην οποία βρίσκεται το αεροδρόμιο. Μέσα στις 326 σελίδες του βιβλίου παρουσιάζονται για πρώτη φορά έγχρωμες φωτογραφίες τρύγου, θησαυροί της αρχαίας και βυζαντινής εποχής ενώ καταλήγει με μια παρουσίαση του νέου Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών.

4.2 Τοπικές Κοινότητες & Βιώσιμη Ανάπτυξη

Από την έναρξη λειτουργίας του Αεροδρομίου οι σχέσεις με την τοπική κοινωνία οικοδομήθηκαν και εξελίχθηκαν με γνώμονα πάντοτε τον αμοιβαίο σεβασμό, την κατανόηση και τη συνεργασία για την επίτευξη μιας ισόρροπης και αρμονικής συνύπαρξης που συμβάλλει στην ανάπτυξη της ευρύτερης περιοχής. Στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών υλοποίησε ένα ευέλικτο πρόγραμμα υποστήριξης των τοπικών κοινωνιών για την αντιμετώπιση των πραγματικών αναγκών που αντιμετωπίζουν και δημιούργησε το απαραίτητο κλίμα συναίνεσης και καλής γειτονίας μέσω διαρκούς και εποικοδομητικής συνεργασίας με τους Δήμους και τις Κοινότητες, τους φορείς, τους τοπικούς συλλόγους αλλά και μεμονωμένους κατοίκους της περιοχής. Τα θετικά αποτελέσματα της συνεργασίας τους αποτελούν μια καλή βάση για τη συνέχιση της προσπάθειας και την περαιτέρω ενίσχυση των δεσμών αλληλοεκτίμησης.

Η επικοινωνία με τις τοπικές κοινωνίες οδηγεί στην εδραίωση σχέσεων αμοιβαίας κατανόησης και συνεργασίας. Η Εταιρεία Αεροδρομίου αναγνωρίζεται ως φορέας με ευαισθησία και γνήσιο ενδιαφέρον οπου αυτό τεκμηριώνεται και από τον τοπικό τύπο, ο οποίος συχνά αναφέρεται με θετικά σχόλια για τα έργα υποδομής που αναλαμβάνει η εταιρεία, από την τοπική εκπαιδευτική κοινότητα, η οποία αναγνωρίζει τη συνεχή υποστήριξη στα σχολεία της περιοχής, αλλά και από άλλους τοπικούς φορείς, οι οποίοι επικροτούν τις προσπάθειές της.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφέρουμε τα βασικά στοιχεία των έργων που πραγματοποιήθηκαν και που περιγράφονται παρακάτω:

- Σε σχολεία της Αρτέμιδος, των Σπάτων και του Κορωπίου παρείχαν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, φωτοτυπικά μηχανήματα, μονάδες κλιματιστικών καθώς και άλλα

είδη εξοπλισμού, ενώ δόθηκε επιπλέον χρηματοδότηση για την πραγματοποίηση σχολικών εκδρομών.

- Κατασκευάστηκε παιδική χαρά και χώρος πρασίνου στην περιοχή του Πράσινου Λόφου της Αρτέμιδος, περιοχή που γειτνιάζει με το αεροδρόμιο.
- Έπιπλα και ηλεκτρικές συσκευές χορηγήθηκαν σε κέντρο ηλικιωμένων στα Σπάτα, στο Σύλλογο Γυναικών Αρτέμιδος.
- Αγοράστηκαν φάρμακα για τα ιατρεία του Δήμου Αρτέμιδος, ενώ διανεμήθηκαν χριστουγεννιάτικα δώρα σε 90 παιδιά του Δημοτικού Σταθμού Αρτέμιδος σε συνεργασία με τη Δημοτική Αρχή.
- Καθώς και πολλά άλλα.

4.3 Φιλόξενο Αεροδρόμιο

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, σκοπεύοντας να ανταποκριθεί πλήρως στις ανάγκες των οικογενειών που ταξιδεύουν, δημιούργησε σε συνεργασία με το μη κερδοσκοπικό σύλλογο «Το Χαμόγελο του Παιδιού» ένα φιλικό, ασφαλή και καινοτομικό χώρο για τα παιδιά (φωτογρ. 4.3). Αυτή η υπηρεσία, με την επίβλεψη ειδικά εκπαιδευμένου προσωπικού, επιτρέπει στα παιδιά να απασχολούνται δημιουργικά, ενώ οι γονείς μπορούν να τα αφήσουν σε ένα ασφαλή χώρο για όσο διάστημα οι ίδιοι ασχολούνται με τις διαδικασίες του ταξιδιού τους ή πραγματοποιούν τις αγορές τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **Βοηθητικά Εγχειρίδια Αερολιμένα.**
- **Εγκυκλοπαίδεια Δομή, Τόμος 1, Εκδόσεις «Δομή Α.Ε».**
- **Έντυπο Εταιρικής Υπευθυνότητας Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών 2008.**
- **Έντυπο Εταιρικής Υπευθυνότητας Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών 2009.**
- **Έντυπο Κοινωνικής Ευθύνης Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών 2006.**
- **Έντυπο Κοινωνικής Ευθύνης Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών 2010.**
- **Έντυπο «Φροντίδα για το περιβάλλον», Έκδοση Υπηρεσίας Περιβάλλοντος ΔΑΑ, Τεύχος 09 - 2009**
- **Έντυπο «Φροντίδα για το περιβάλλον», Έκδοση Υπηρεσίας Περιβάλλοντος ΔΑΑ, Τεύχος 10 - 2010**
- **Έντυπο «REPORTAIR», Έκδοσης Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, Ιανουάριος-Μάρτιος 2010.**
- **Ετήσιος Απολογισμός Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών 2010.**

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- **www.aia.gr**
- **www.airportcarbonaccreditation.org**
- **www.icao.int**
- **www.routesonline.com/awards**
- **el.wikipedia.org**