



Goldair Handling

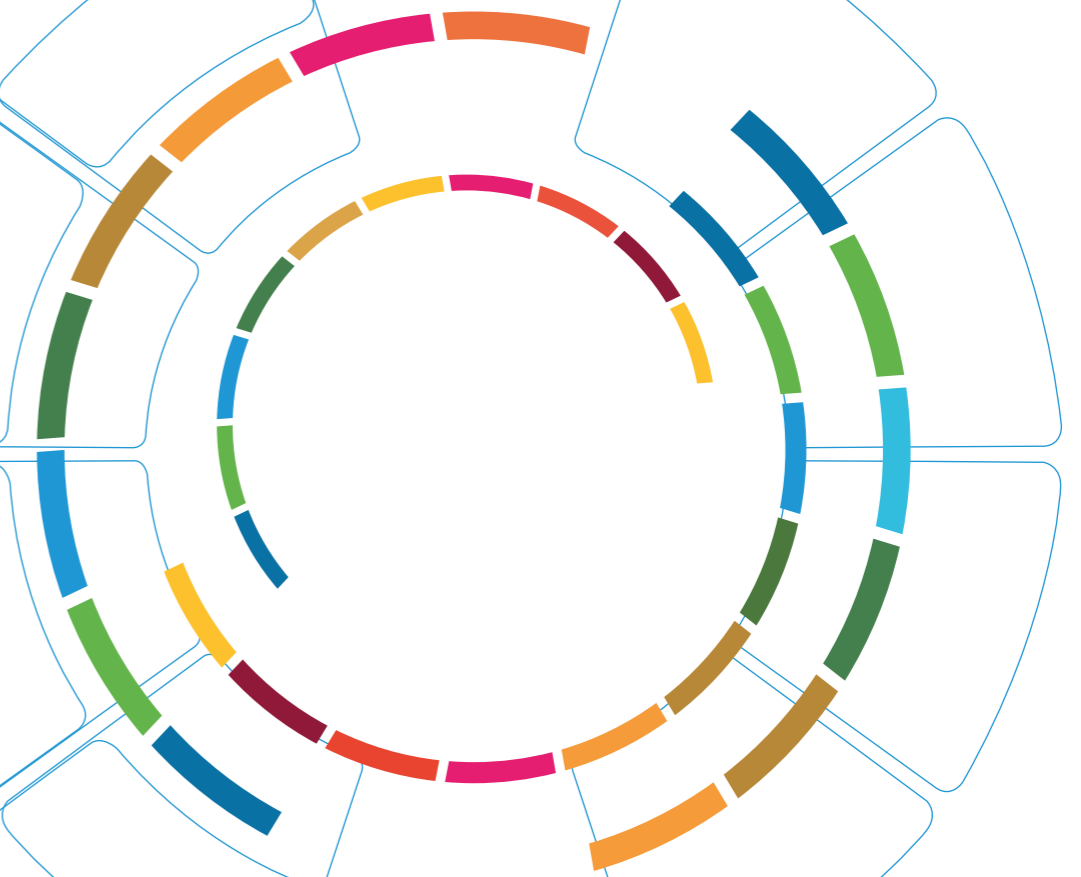
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
& ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2017

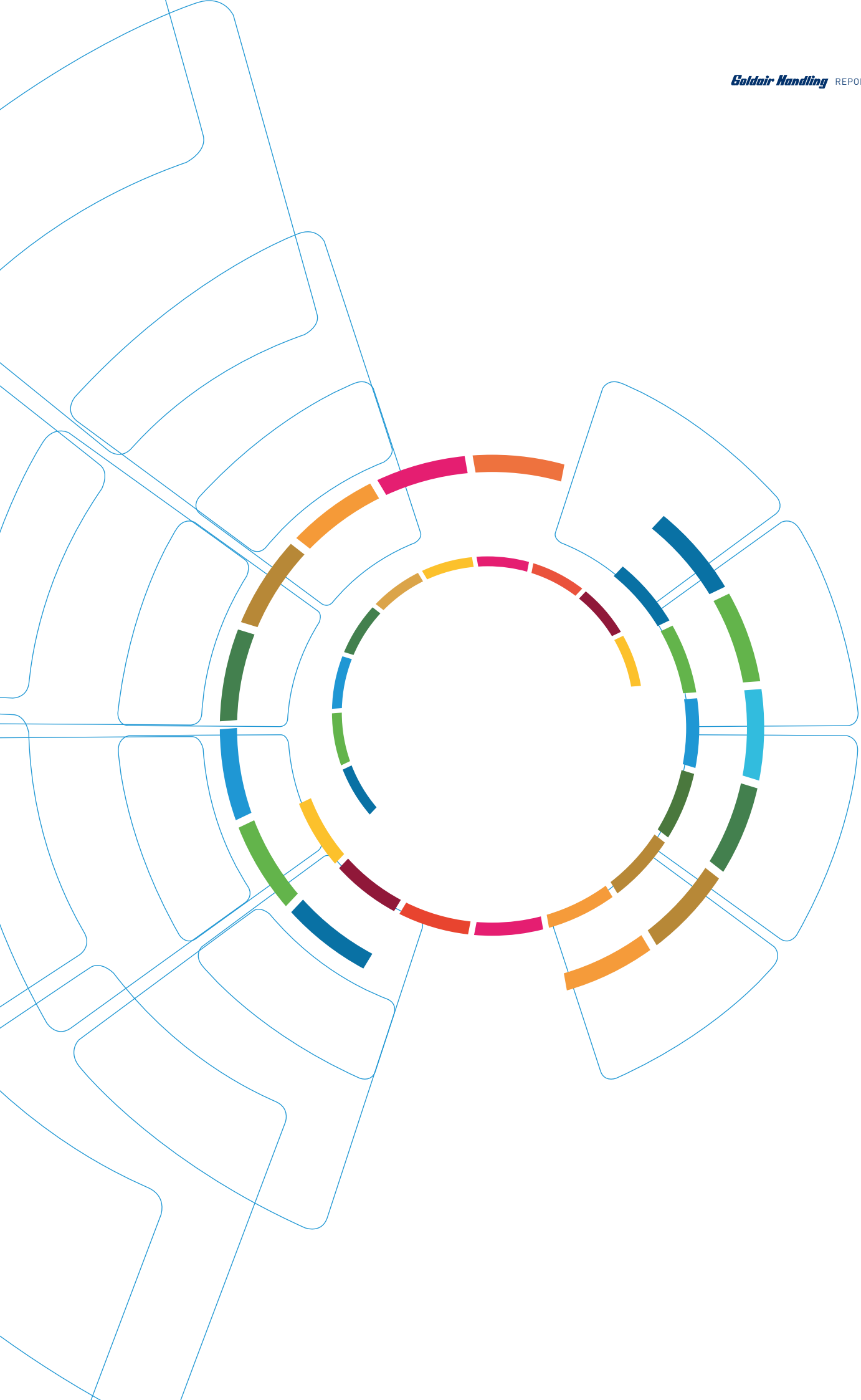


Goldair Handling

Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» Κτήριο 24, 1^{ος} όροφος, 19019 Σπάτα. Τηλέφωνο: 210 3543000
www.goldair-handling.gr

ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΜΕ







ΠΡΟΟΔΕΥΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΣ ΔΡΑΣΗ
ΣΚΛΗΡΗ ΔΟΥΛΕΙΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	6
1	1. ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ	8
	1.1. Με μια ματιά	10
	1.2. Η Εταιρεία Goldair Handling	12
	1.3. Ιστορική διαδρομή	14
	1.4. Όραμα, αποστολή και αξίες	16
	1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες	16
	1.6. Συμμετοχές σε φορείς και οργανισμούς	18
	1.7. Διακρίσεις και βραβεύσεις	20
	1.8. Η θυγατρική Goldair Handling Bulgaria Ltd	21
2	2. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	26
	2.1. Οι υπηρεσίες μας	28
	2.2. Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών	30
	2.3. Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες	32
	2.4. Υπεύθυνη επικοινωνία	33
	2.5. Σχέσεις εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές	34
3	3. Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ GOLDAIR HANDLING	36
	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης	38
	3.2. Οργανωτική δομή για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	39
	3.3. Η συμβολή της Goldair Handling στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ο.Η.Ε.	41
	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling	42
	3.5. Εντοπίζοντας τα ουσιώδη θέματα	48
	3.6. Στοχοθεσία	51
4	4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	52
	4.1. Οικονομική ανάλυση	54
	4.2. Εταιρική Διακυβέρνηση	54
	4.3. Διαχείριση Κινδύνων	58
	4.4. Διαφάνεια και Σύγκρουση Συμφερόντων	59
5	5. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	60
	5.1. Διατήρηση της ασφάλειας εξοπλισμού	63
	5.2. Ασφάλεια εγκαταστάσεων Εμπορευματικών Σταθμών	64
	5.3. Φροντίδα για την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία	65
	5.4. Προαγωγή της κουλτούρας Υγείας και Ασφάλειας	68
	5.5. Συμμετοχή σε συνέδρια και εκδηλώσεις για την Υγεία και Ασφάλεια	71
	5.6. Σχέδιο Αντιμετώπισης Έκτακτων Αναγκών (Emergency Response Plan-ERP)	71
6	6. ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ	72
	6.1. Το ανθρώπινο δυναμικό της Goldair Handling	74
	6.2. Εκπαίδευση	78
	6.3. Αξιολόγηση και αναγνώριση	81
	6.4. Επιπρόσθετες παροχές	83
	6.5. Ανοικτή και αμφίδρομη επικοινωνία	83
	6.6. Ίσες ευκαιρίες και διαφορετικότητα	85
7	7. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	86
	7.1. Περιβαλλοντική πολιτική και διαδικασία διαχείρισης περιβαλλοντικού συμβάντος	88
	7.2. Επιτροπή ποιότητας και περιβάλλοντος	89
	7.3. Green Team	90
	7.4. Περιβαλλοντικές εκπαιδεύσεις και επενδύσεις	90
	7.5. Περιβαλλοντικές επιδόσεις	91
8	8. Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΗΣ GOLDAIR HANDLING	94
	8.1. Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων	96
	8.2. Εθελοντισμός εργαζομένων	97
	8.3. Περιβαλλοντικές δράσεις	98
	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ	100
	Πίνακας περιεχομένων GRI	104
	Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Goldair Handling A.E	116
	Έντυπο αξιολόγησης Απολογισμού	118



Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

Είμαστε στην ευχάριστη θέση να σας παρουσιάσουμε τον 2ο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης της Goldair Handling.

Η Goldair Handling είναι μια από τις 8.000 επιχειρήσεις σε 160 χώρες όπου στρατηγικά προσεγγίζει σε αυτόν τον Απολογισμό τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals-SDGs), αναγνωρίζοντας ότι οι στόχοι αυτοί εκφράζουν τις σύγχρονες παγκόσμιες προκλήσεις.

Δεσμευόμαστε στην προσπάθεια για τη βιώσιμη ανάπτυξη και η δέσμευσή μας αυτή αποτυπώνεται στις εσωτερικές διαδικασίες και πολιτικές μας, καθώς και στις δράσεις που αναπτύσσουμε και στους στόχους που θέτουμε. Στο ίδιο πλαίσιο, έχουμε υιοθετήσει και πρόσφατα υπογράψει τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact).

Υιοθετώντας τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals-SDGs), δεσμευόμαστε υπέρ της ανθρωπότητας, σε έναν κόσμο χωρίς φτώχεια (1 No Poverty), πείνα (2 Zero Hunger) και ανισότητες (5 Gender Equality). Έναν κόσμο με αξιοπρεπή εργασία (8 Decent Work and Economic Growth) και ποιοτική εκπαίδευση (4 Quality Education), έναν κόσμο ειρηνικό (16 Peace, Justice and strong institutions) χωρίς την απειλή της κλιματικής αλλαγής (13 Climate Action), έναν κόσμο που, μέσα από τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, θα μεριμνά για τις ανάγκες όχι μόνο της σημερινής γενιάς αλλά και των μελλοντικών.

Στο πλαίσιο των δεσμεύσεών μας, η Goldair Handling πραγματοποίησε το 2017 επενδύσεις ύψους 4 εκατ. ευρώ σε εφόδια και μηχανήματα επίγειου εξοπλισμού, ενώ παράλληλα αύξησε κατά 21,2% τις θέσεις εργασίας, απασχολώντας συνολικά 3.473 εργαζομένους, συμβάλλοντας έμπρακτα στη μείωση της ανεργίας, αλλά και στην ομαλή λειτουργία των αεροδρομίων που δραστηριοποιούμαστε.

Ακόμα, το 2017, η Goldair Handling εξυπηρέτησε 6% περισσότερες πτήσεις, φτάνοντας τις 120.000, διεύρυνε το μερίδιο αγοράς της κυρίως στα περιφερειακά αεροδρόμια, ενίσχυσε το διεθνές της προφίλ τόσο στις 2 χώρες που δραστηριοποιούμαστε όσο και μέσω της ευρωπαϊκής συμμαχίας ground.net της οποίας είμαστε ιδρυτικό μέλος, ενώ τέλος, συνέβαλε θετικά στην ομαλή μετάβαση των 14 περιφερειακών αεροδρομίων, κατόπιν της ιδιωτικοποίησης αυτών.

Στόχοι της Goldair Handling για το 2018 είναι η διεύρυνση του μεριδίου αγοράς, μέσω της αύξησης πτήσεων των υφιστάμενων ή και νέων πελατών, η λειτουργία νέας αίθουσας αναμονής διακεκριμένων επιβατών (Lounge) στο αεροδρόμιο του Ηρακλείου Κρήτης, καθώς επίσης και η παρουσία μας σε ακόμα μια χώρα της Βαλκανικής χερσονήσου.

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί αξία και εκφράζει την ταυτότητα, την στρατηγική και την καθημερινή λειτουργία της Goldair Handling. Η αξία αυτή προσμετράται θετικά στη βιώσιμη ανάπτυξη της οικονομίας και της κοινωνίας που δραστηριοποιούμαστε.

Δημήτρης Παπαμιχαήλ, Διευθύνων Σύμβουλος

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΕ
ΝΕΕΣ ΑΓΟΡΕΣ ΕΩΣ ΤΟ

2020

GRI
Standards

1.943

ΝΕΕΣ ΘΕΣΕΙΣ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟ 2017

31

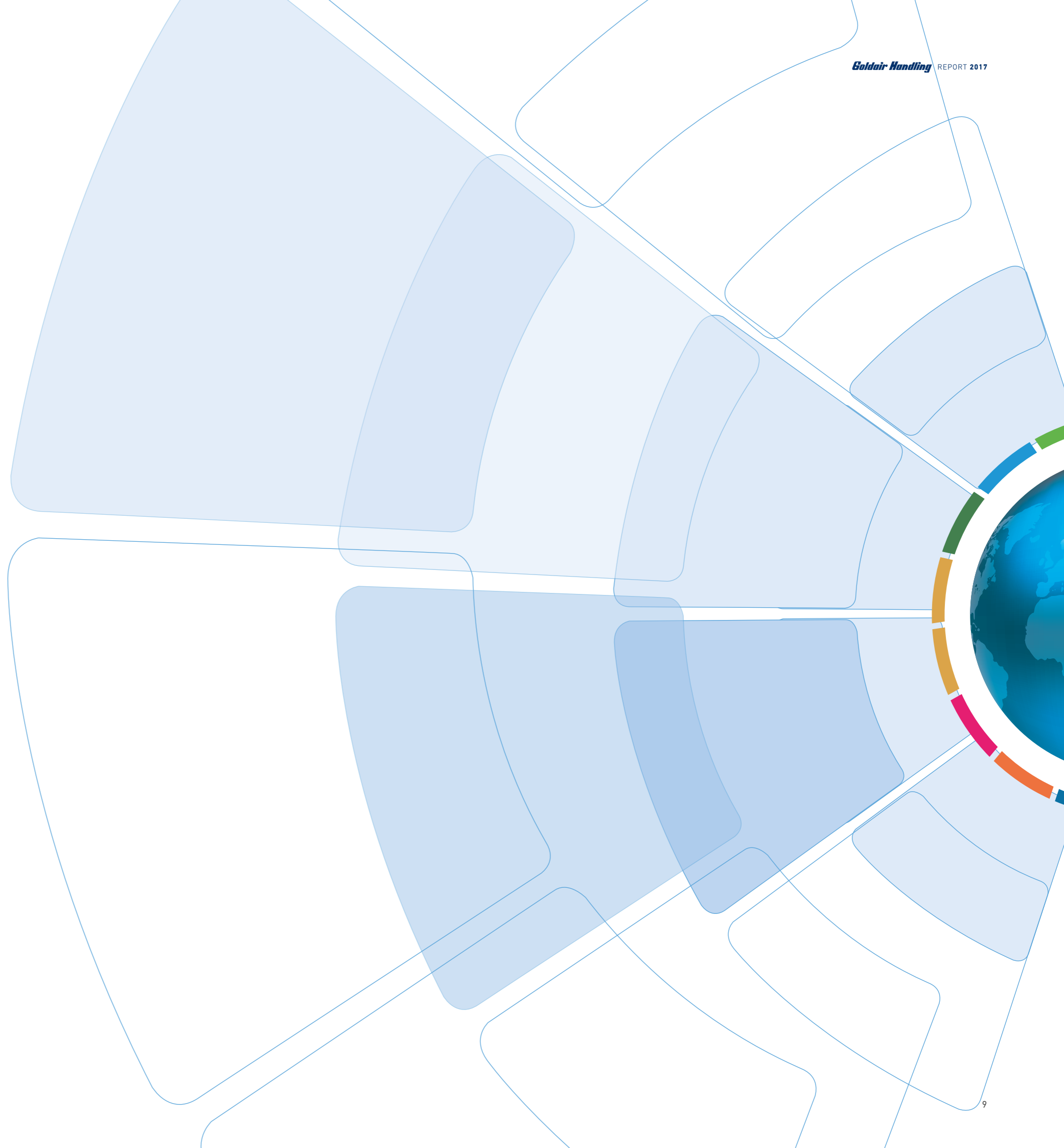
ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΕ

ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ

1

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

Η Goldair Handling αναπτύσσεται συνεχώς, έχοντας ως σταθερές βάσεις το όραμα, τις αξίες της, τις προσφερόμενες υψηλού επιπέδου ποιότητας υπηρεσίες της, καθώς και τους έμπειρους και ικανούς ανθρώπους της.



1.1. Με μια ματιά

Η Goldair Handling είναι μια από τις κορυφαίες εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης στην Νοτιοανατολική Ευρώπη.



Ελλάδα

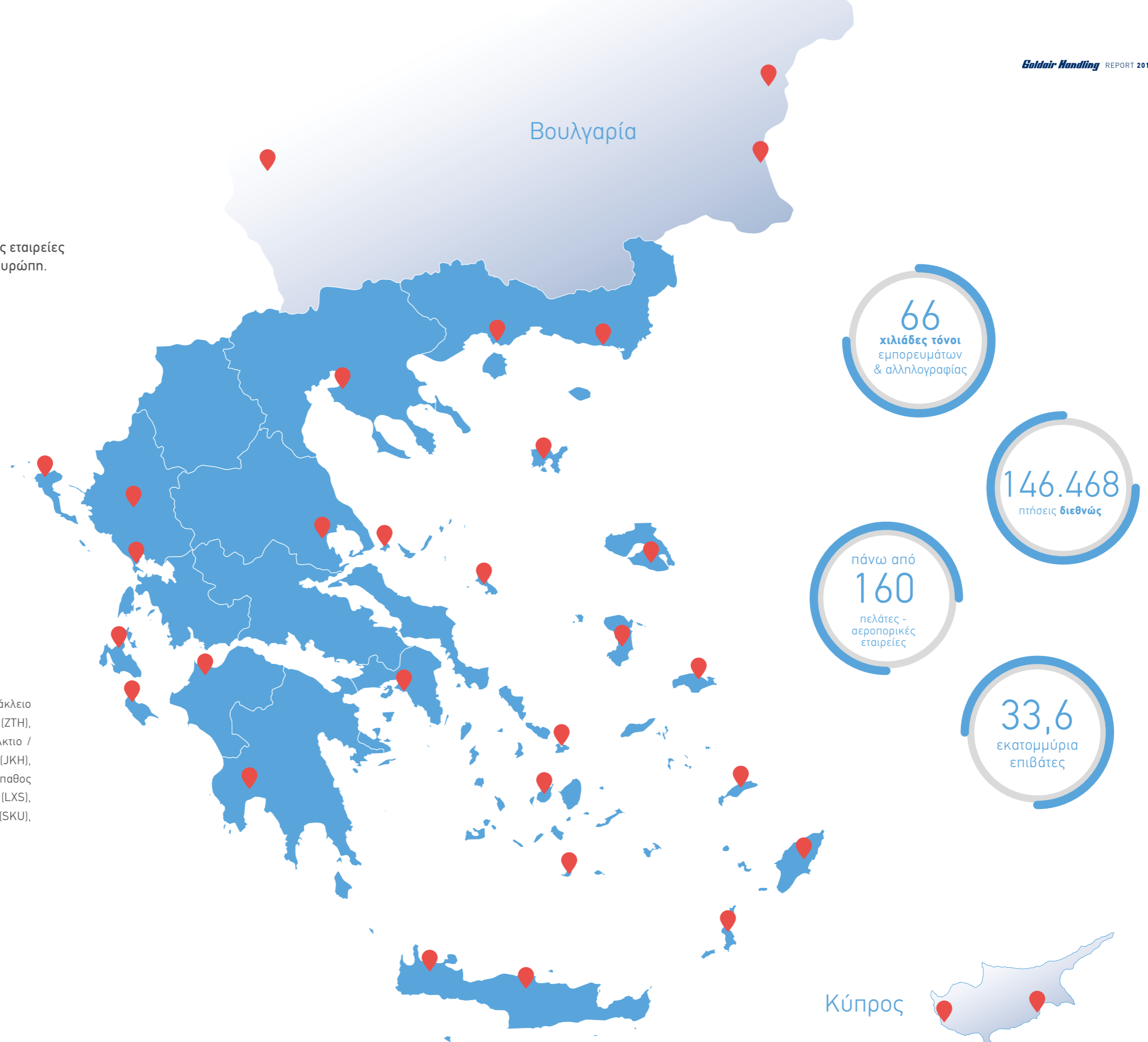
Αθήνα (ATH), Θεσσαλονίκη (SKG), Κέρκυρα (CFU), Ηράκλειο (HER), Ρόδος (RHO), Χανιά (CHQ), Κως (KGS), Ζάκυνθος (ZTH), Σαντορίνη (JTR), Μύκονος (JMK), Κεφαλονιά (EFL), Άκτιο / Πρέβεζα (PVK), Σκιάθος (JSI), Καλαμάτα (KLX), Χίος (JKH), Σάμος (SMI), Μυτιλήνη (MJT), Καβάλα (KVA), Κάρπαθος (AOK), Άραξος (GPA), Αλεξανδρούπολη (AXD), Λήμνος (LXS), Νέα Αγχίαλος / Βόλος (VOL), Ιωάννινα (IOA), Σκύρος (SKU), Πάρος (PAS)

Βουλγαρία

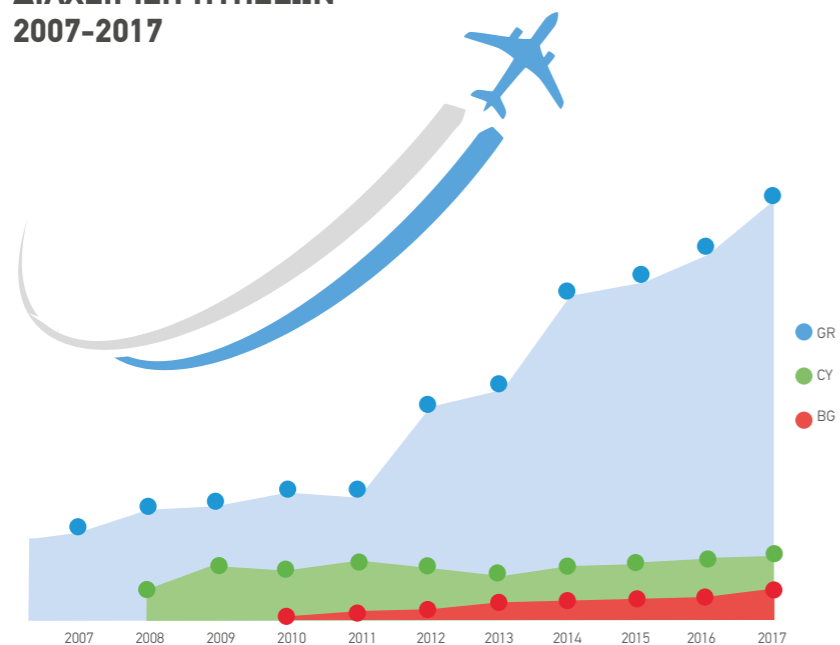
Σοφία (SOF), Βουργας (BOJ), Βαρνα (VAR)

Κύπρος

Λάρνακα (LCA), Πάφος (PFO)



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΤΗΣΕΩΝ 2007-2017



Πιστοποιημένος πάροχος υπηρεσιών για τα αεροδρόμια Αθήνας και Θεσσαλονίκης



1.2. Η Εταιρεία Goldair Handling

Η Goldair Handling (με πλήρη επωνυμία «Γκολνταίρ Εξυπηρέτησεις Εδάφους Α.Ε. (Ανώνυμη Εταιρεία)» και στα αγγλικά "Goldair Aviation Handling S.A.") ιδρύθηκε το 1992 και είναι η πρώτη ιδιωτική εταιρεία επίγειας εξυπηρέτησης που λειτουργεί στην ελληνική αγορά. Ανήκει στον όμιλο εταιρειών Goldair Group, ο οποίος ιδρύθηκε το 1955 από τον Δημήτριο Γκολέμη και εδραιώθηκε μέσω της πολύχρονης και συνεχώς αναπτυσσόμενης πορείας του.

Ως Όμιλος δραστηριοποιήθηκε στο εμπόριο σε χώρες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης, για να επεκταθεί έπειτα από πρωτοφανή για την εποχή πρωτοβουλία του ιδρυτή στην αποκλειστική αντιπροσώπευση αεροπορικών εταιρειών στην Ελλάδα, προβλέποντας το σημαντικό ρόλο των αερομεταφορών σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η έναρξη της δραστηριότητας της Goldair Handling στην Ελλάδα ξεκινάει το 1999, ενώ το 2008 στρέφει το ενδιαφέρον της στις αγορές του εξωτερικού και συμμετέχει στην κοινοπραξία LGS (Louis Goldair Services) και το 2010 ιδρύει τη θυγατρική εταιρεία Goldair Handling Bulgaria, ξεκινώντας τη δραστηριότητά της στη Βουλγαρία.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ 2017

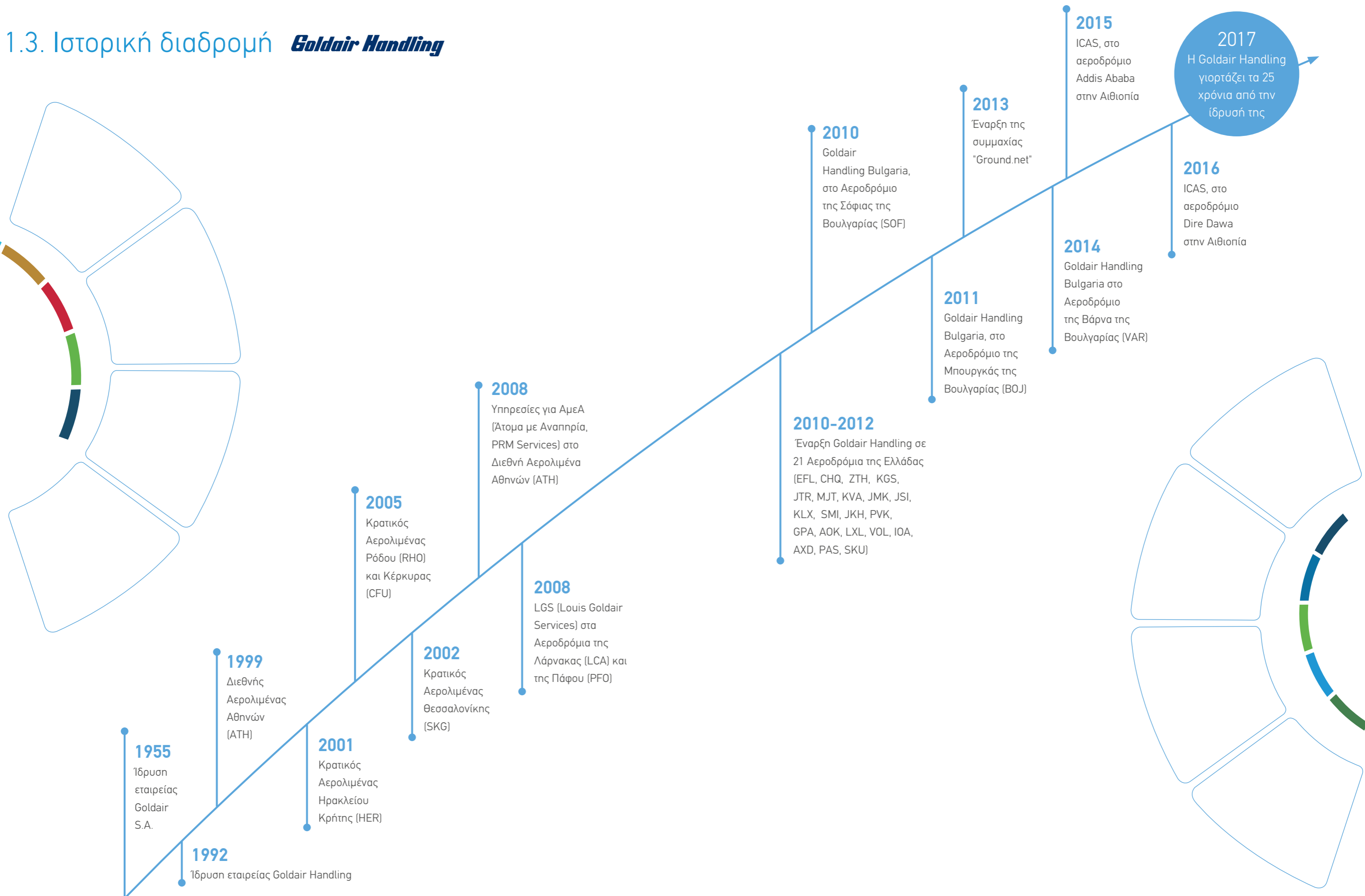
Η Goldair Handling γιόρτασε το 2017 τα 25 χρόνια επιτυχημένης πορείας της στην ελληνική αγορά. Η Εταιρεία, έχοντας ως σταθερές βάσεις το όραμα, τις αξίες της, τις προσφερόμενες υψηλού επιπέδου ποιότητας υπηρεσίες της, καθώς και τους έμπειρους και ικανούς ανθρώπους της, αναπτύσσεται συνεχώς. Η Εταιρεία το 2017 πέτυχε θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης, ενισχύοντας τον κύκλο εργασιών της. Παράλληλα, πραγματοποίησε σημαντικές επενδύσεις σε εξοπλισμό για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αεροπορικών εταιρειών – πελατών της. Κατά τη διάρκεια του έτους, η Goldair Handling εξυπηρέτησε αποτελεσματικά πάνω από 145.000 πτήσεις, αυξάνοντας σημαντικά τις θέσεις εργασίας, τόσο στην Αθήνα, όσο και στα περιφερειακά αεροδρόμια.



99,99%
Goldair Handling
Bulgaria Ltd

25%
LGS Handling S.A.

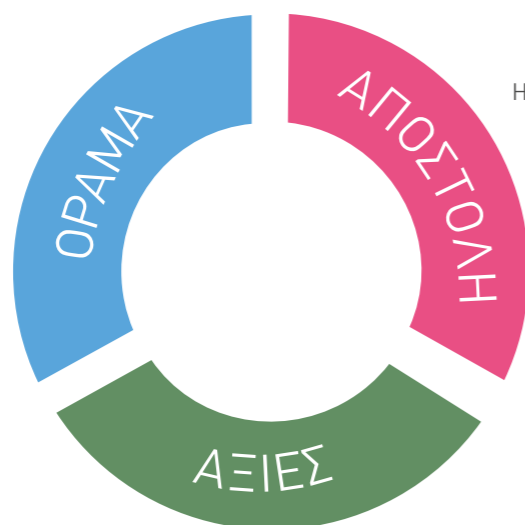
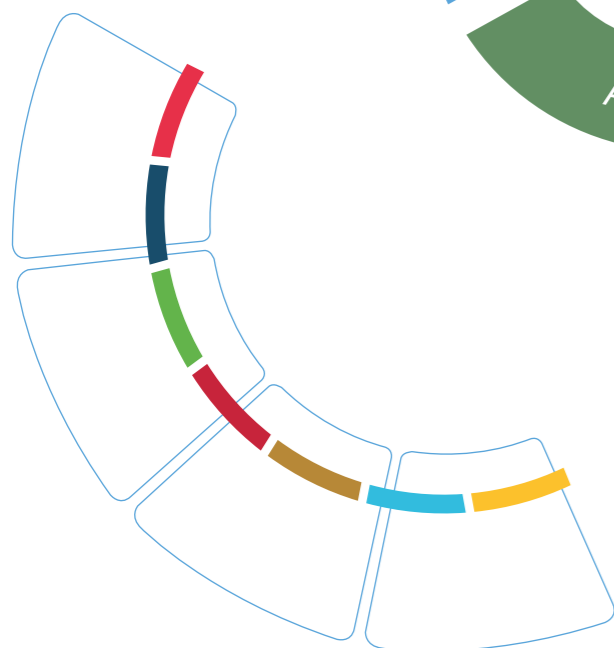
1.3. Ιστορική διαδρομή *Goldair Handling*



1.4. Όραμα, αποστολή και αξίες

Το όραμα, η αποστολή και οι αξίες της Goldair Handling αποτελούν τον οδηγό για τη δημιουργία αξίας προς τους κοινωνικούς της εταίρους και καθώς έχουν ενσωματωθεί επιτυχώς σε κάθε πτυχή της καθημερινής λειτουργίας της Εταιρείας, αποτελούν οδηγό για συνεχή ανάπτυξη.

Όραμά μας είναι να παραμείνουμε η κορυφαία και προτιμώμενη εταιρεία επίγειας εξυπηρέτησης όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και στην ευρύτερη περιοχή της Ν.Α. Ευρώπης, παρέχοντας με συνέπεια αξία στους πελάτες, στους μετόχους και στους εργαζομένους μας.



Η αποστολή μας είναι η συνεχής εστίαση στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης, στις καινοτόμες λύσεις δίνοντας προστιθέμενη αξία στους πελάτες μας, εξασφαλίζοντας την άμεση, ασφαλή και αξιόπιστη λειτουργία στο έδαφος.

- Συνεχής προσπάθεια ανάπτυξης των χαρακτηριστικών στοιχείων των εργαζομένων και της εξέλιξης των δεξιοτήτων τους
 - Ομαδικό πνεύμα και συνεργασία
 - Δέσμευση για την επίτευξη των στόχων
 - Αφοσίωση στην ικανοποίηση των πελατών
 - Συνεχής βελτίωση και ανάπτυξη
- Ευελιξία στην παροχή και ανάπτυξη αποτελεσματικών λύσεων, οι οποίες ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες ανάγκες των πελατών καθώς και στις απαιτήσεις της αγοράς
- Παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε όλο το φάσμα των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων

1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες

Η Goldair Handling, με στόχο τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τους κοινωνικούς εταίρους της, φροντίζει για την παροχή ασφαλών και ποιοτικών υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης, επιδιώκοντας ταυτόχρονα την υπεύθυνη επιχειρηματική ανάπτυξη και εξέλιξη. Η Εταιρεία έχει ενσωματώσει στην επιχειρηματική της στρατηγική σημαντικούς παράγοντες, όπως, μεταξύ άλλων, την ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών της, τη διατήρηση και ανάπτυξη των ανταγωνιστικών της πλεονεκτημάτων, καθώς και τον καθορισμό των πόρων για την ανάπτυξη στη διεθνή και εγχώρια αγορά. Το επιχειρηματικό μοντέλο που εφαρμόζεται στην Εταιρεία περιγράφει εκείνους τους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη και στοχεύουν τόσο στη βελτίωση των εταιρικών επιδόσεων, όσο και στην υπεύθυνη ανάπτυξη προς όφελος όλων των κοινωνικών εταίρων.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ

Goldair Handling

ΘΕΣΜΙΚΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

- Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
- Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών
- Fraport Greece

ΚΥΡΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΣΧΕΣΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

- Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών με κύριο χαρακτηριστικό την ασφάλεια και την άμεση ανταπόκριση στις απαιτήσεις
- Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων
- Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΞΙΑΣ & ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ

- Παροχή Υψηλής Ποιότητας Υπηρεσιών Επίγειας Εξυπηρέτησης
- Συμβολή στην ανάπτυξη & ενίσχυση της τοπικής κοινωνίας
- Υπηρεσίες φιλοξενίας σε αεροδρόμια με στόχο την ικανοποίηση των πελατών (Lounge Services)
- Επένδυση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού (Lifelong Learning Skills)
- Ευαισθητοποίηση εργαζομένων και τοπικών κοινοτήτων σε θέματα για την προστασία του περιβάλλοντος.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Αεροπορικές Εταιρείες
- Φορείς Διαχείρισης Αερολιμένων
- Επιβάτες
- Επισκέπτες στις Αίθουσες Διακεκριμένων Επιβατών
- Ευρύτερο κοινό (για την υπηρεσία εμπορευμάτων & ταχυδρομείου)
- Μεταφορικές Εταιρείες

ΚΥΡΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

- Υπηρεσίες Επιβατών
- Υπηρεσίες Αεροσκαφών
- Υπηρεσίες Αποσκευών
- Υπηρεσίες Εμπορευμάτων & Ταχυδρομείου
- Υπηρεσίες ΑμΕΑ
- Αίθουσες Διακεκριμένων Επιβατών
- Εμπορευματοκόι Σταθμοί

ΚΥΡΙΟΙ ΠΟΡΟΙ / ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΑΣΚΗΣΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

- Επίγειος Εξοπλισμός (push-back, ιμάντες φόρτωσης αποσκευών, σκάλες, κ.λπ.)
- Αυτοκινούμενος εξοπλισμός (αυτοκίνητα μεταφοράς επιβατών, αυτοκίνητα μεταφοράς προσωπικού εντός της πίστας του αεροδρομίου κ.τ.λ.)
- Λειτουργικά Συστήματα (ALTEA, FlightTracker, Framework)

ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

- Αμοιβές & λοιπές παροχές εργαζομένων
- Κόστος λειτουργίας επίγειου εξοπλισμού (συντήρηση & καύσιμα)
- Αμοιβές συνεργατών
- Εκπαιδεύσεις προσωπικού
- Αναβαθμίσεις λειτουργικών συστημάτων



ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ & ΥΠΩΠΗΦΙΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

- Αεροδρόμια
- Εμπορευματοκόι Σταθμοί
- Εμπορική Διεύθυνση
- Επικοινωνιακά μέσα του κλάδου
- Στρατηγικές Συμμαχίες (Ground.net)
- Συμμετοχή σε Διεθνή Συνέδρια

ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΕΣΟΔΩΝ

- Τα έσοδα της Εταιρείας προέρχονται αποκλειστικά από την άσκηση του συνόλου των δραστηριοτήτων της

Business Model Template Generation by Alexander Osterwalder & Yves Pigneur

Οι στρατηγικές προτεραιότητες της Εταιρείας



- ✔ Παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών σε όλο το δίκτυο των αεροδρομίων
- ✔ Οικονομική ανάπτυξη
- ✔ Ανταπόκριση στις προσδοκίες των πελατών
- ✔ Αξιοπιστία και πρωτοπορία στην παροχή υπηρεσιών
- ✔ Επέκταση σε νέες αγορές

1.6. Συμμετοχές σε φορείς και οργανισμούς

Η συμμετοχή σε φορείς και οργανισμούς με σκοπό την ανταλλαγή τεχνολογίας, εμπειριών και καλών πρακτικών αποτελεί προτεραιότητα για τη Goldair Handling, καθώς ο κλάδος στον οποίο δραστηριοποιείται χαρακτηρίζεται από συνεχείς εξελίξεις. Σε αυτό το πλαίσιο, το Σεπτέμβριο του 2013 η Goldair Handling και η γερμανική εταιρεία AeroGround, θυγατρική εταιρεία επίγειας εξυπηρέτησης του αεροδρομίου του Μονάχου, δημιούργησαν το "ground.net", μια συμμαχία μείζονος στρατηγικής σημασίας για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης στην Ευρώπη.

Στη συμμαχία συμμετέχουν τρεις επιπλέον εταιρείες επίγειας

εξυπηρέτησης, η Ελβετική AAS (Airline Assistance Switzerland), η Aviator (Σκανδιναβία) και η GH Italia (Ιταλία), διευρύνοντας το δίκτυο κάλυψης σε περισσότερα από 70 αεροδρόμια, σε 11 χώρες. Μέσω της συμμαχίας "ground.net", οι εταιρείες – μέλη προσφέρουν υπηρεσίες ευρύτερου δικτύου εξυπηρέτησης αεροπορικών εταιρειών και υλοποιούν κοινές δράσεις.

Τα οφέλη που προκύπτουν από τη συνεργασία των εταιρειών – μελών της συμμαχίας "ground.net" είναι πολλά τόσο για τις ίδιες τις εταιρείες, όσο και για τους πελάτες – αεροπορικές εταιρείες που αυτές εξυπηρετούν και μεταξύ άλλων περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:



Επιπλέον της συμμαχίας "ground.net", η Goldair Handling συμμετέχει και στους παρακάτω διεθνείς και εθνικούς φορείς:



ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΦΟΡΕΙΣ

Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. - United Nations Global Compact



IATA (International Air Transport Association)



ASA (Airport Services Association)



IGHC (International Ground Handling Council)



IACA (International Air Carrier Association)

ΕΘΝΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ



EBEA (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)



SETE (Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων)



EASZ (Εταιρεία Ανώτατων Στελεχών Επιχειρήσεων)



Global Sustain



CEO Clubs (Chief Executive Officers Clubs)

1.7. Διακρίσεις και Βραβεύσεις

Μέσω των διακρίσεων και βραβεύσεων που έλαβε η Εταιρεία κατά τη διάρκεια του 2017, αναγνωρίζεται τόσο η συμβολή της Goldair Handling στην ανάπτυξη της εγχώριας αγοράς, όσο και η άριστη εξυπηρέτηση που προσφέρει στους πελάτες της. Οι σημαντικότερες διακρίσεις και βραβεύσεις για το έτος 2017, αφορούν:



1. TRUE LEADERS BY ICAP GROUP Η Goldair Handling κατατάσσεται: - στην 27η θέση των 500 εταιριών με τον μεγαλύτερο αριθμό προσωπικού - στην 198η θέση των 500 πιο κερδοφόρων εταιριών στην Ελλάδα. Επίσης, η Εταιρεία, αξιολογείται με B1 ICAP Credit Score (Διαβάθμιση Πιστοληπτικής Ικανότητας)

2. ΒΡΑΒΕΙΟ "GREEK BUSINESS CHAMPIONS" Το παραπάνω βραβείο απονεμήθηκε στην Εταιρεία στην εκδήλωση: «ΟΙ ΠΡΩΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ»

3. TRIPADVISOR Οι επιβάτες της KLM αξιολόγησαν το Lounge

της Goldair Handling (Athens Station, Intra Schengen) και της απένεμναν το βραβείο «Travelers Choice Award for Best European Airline 2017)

4. FACILITIES MANAGEMENT AWARD Στην κατηγορία Υποδομές Μεταφορών για το Project Lounge @Extra Schengen (συνεργασία με Manifest)

5. AIR FRANCE SILVER AWARD G04GOLD East Med 1st in Europe Athens Station

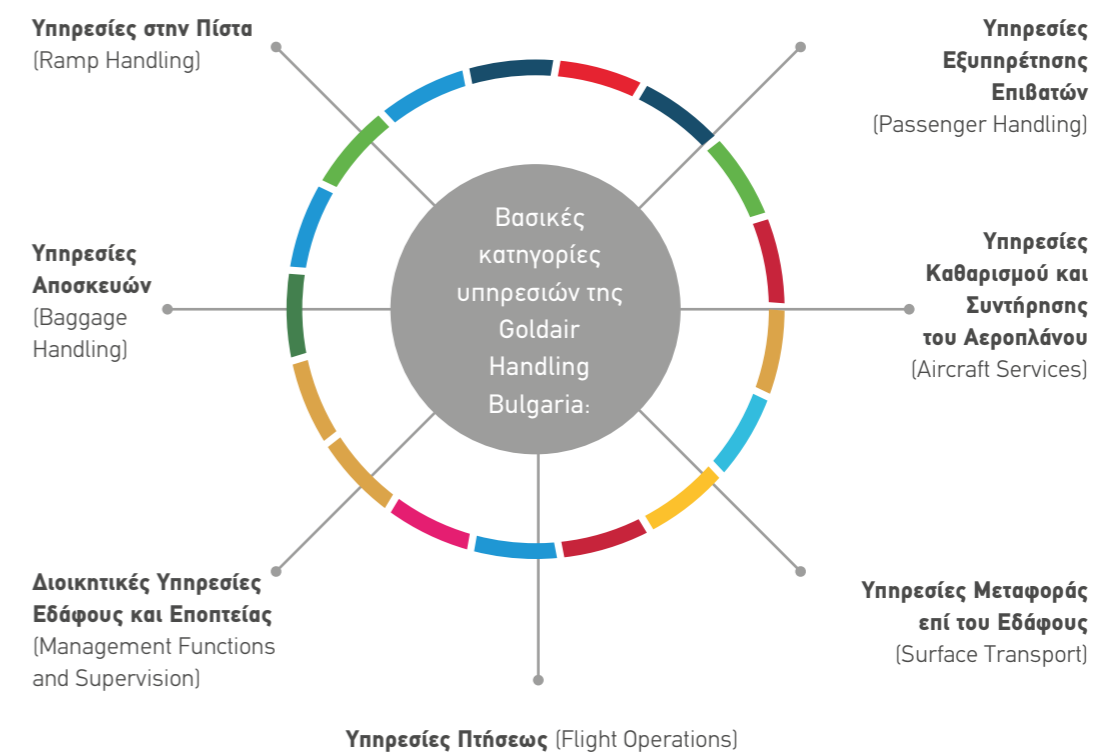
6. ΒΡΑΒΕΙΟ BRANDS WITH HISTORY Βράβευση του Ομίλου Goldair S.A. από το Ecali Club

1.8. Η θυγατρική Goldair Handling Bulgaria Ltd

Η Goldair Handling Bulgaria Ltd αποτελεί θυγατρική εταιρεία της Goldair Handling (99.9%). Η Εταιρεία ιδρύθηκε το 2010 και δραστηριοποιείται σε τρία αεροδρόμια της Βουλγαρίας, τη Σόφια, το Μπουργκάς και τη Βάρνα, προσφέροντας υψηλού επιπέδου ποιότητας υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης. Τα συνολικά έσοδα της Goldair Handling Bulgaria Ltd το 2017 ανήλθαν σε 5.167.825 εκ. ευρώ σημειώνοντας αύξηση 9,6% σε σχέση με το 2016, αποτελώντας μια από τις ισχυρότερες εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης στη Βουλγαρία.

ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (ΣΕ ΕΥΡΩ)	2016	2017
Πληρωμές σε φόρους	2.900	2.900
Συνολικές επενδύσεις-Πάγια περιουσιακά στοιχεία, βελτιώσεις κτηρίων	168.400	256.000
Πληρωμές σε εσωτερικούς προμηθευτές (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ)	2.526.200	3.000.000
Πληρωμές σε εξωτερικούς προμηθευτές	162.600	309.000
Σύνολο	2.860.100	3.573.300

Η Goldair Handling έχει εστιάσει στον εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού της εταιρείας στη Βουλγαρία σε βάθος πενταετίας, στην ανάπτυξη και συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων της, καθώς και στην εκτεταμένη μεταφορά τεχνογνωσίας, δημιουργώντας τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης.



ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Στη Goldair Handling Bulgaria, η βιώσιμη ανάπτυξη τοποθετείται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της. Η Εταιρεία, ακολουθώντας τις κατευθύνσεις της Goldair Handling στην Ελλάδα, εστιάζει στον σεβασμό προς τους πελάτες, το επιβατικό κοινό και τους εργαζόμενους, ενώ παράλληλα έχει αναγνωρίσει τη σημασία της προστασίας του περιβάλλοντος, στοχεύοντας στη βιώσιμη λειτουργία της.

ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Η Goldair Handling εστιάζει στην υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των πελατών της σε όλες τις χώρες που δραστηριοποιείται. Υπό αυτό το πρίσμα, όσα σχόλια ή ενδεχόμενα παράπονα λαμβάνονται, διαχειρίζονται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας "Compass" και αφού καταχωρηθούν, κατηγοριοποιούνται βάσει του είδους, ενώ παράλληλα αποθηκεύεται η συνολική ηλεκτρονική και έντυπη αλληλογραφία.

Επιπρόσθετα, τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζεται η Goldair Handling Bulgaria χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για

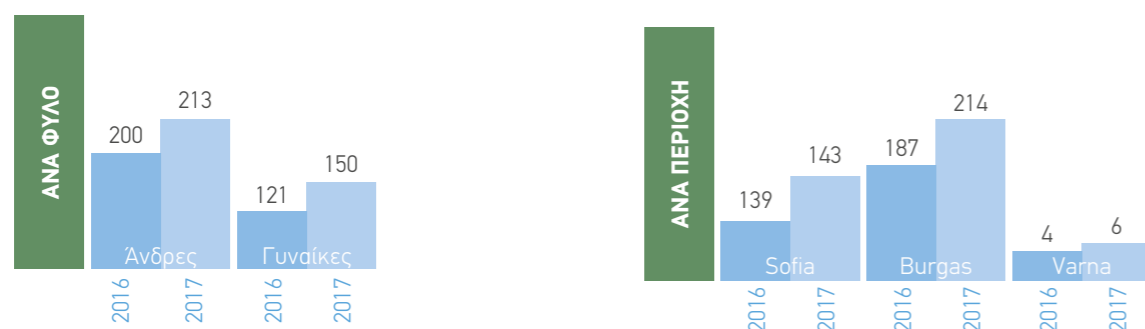
την εξυπηρέτηση πελατών και επιβατικού κοινού, καθώς και για εσωτερικές αναλύσεις, ακολουθώντας τα προβλεπόμενα από τον νέο κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2016/ 679 (GDPR).

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των επιβατών πραγματοποιείται με ασφάλεια μέσω εφαρμογών που ανήκουν είτε στην εκάστοτε αεροπορική εταιρεία-πελάτη της Εταιρείας, είτε έχουν αναπτυχθεί από τη Goldair Handling.

Τέλος, η Goldair Handling Bulgaria εφαρμόζει την Πολιτική Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας της Goldair Handling, στοχεύοντας στην προώθηση διαφανούς και ορθής διαφήμισης και επικοινωνίας.

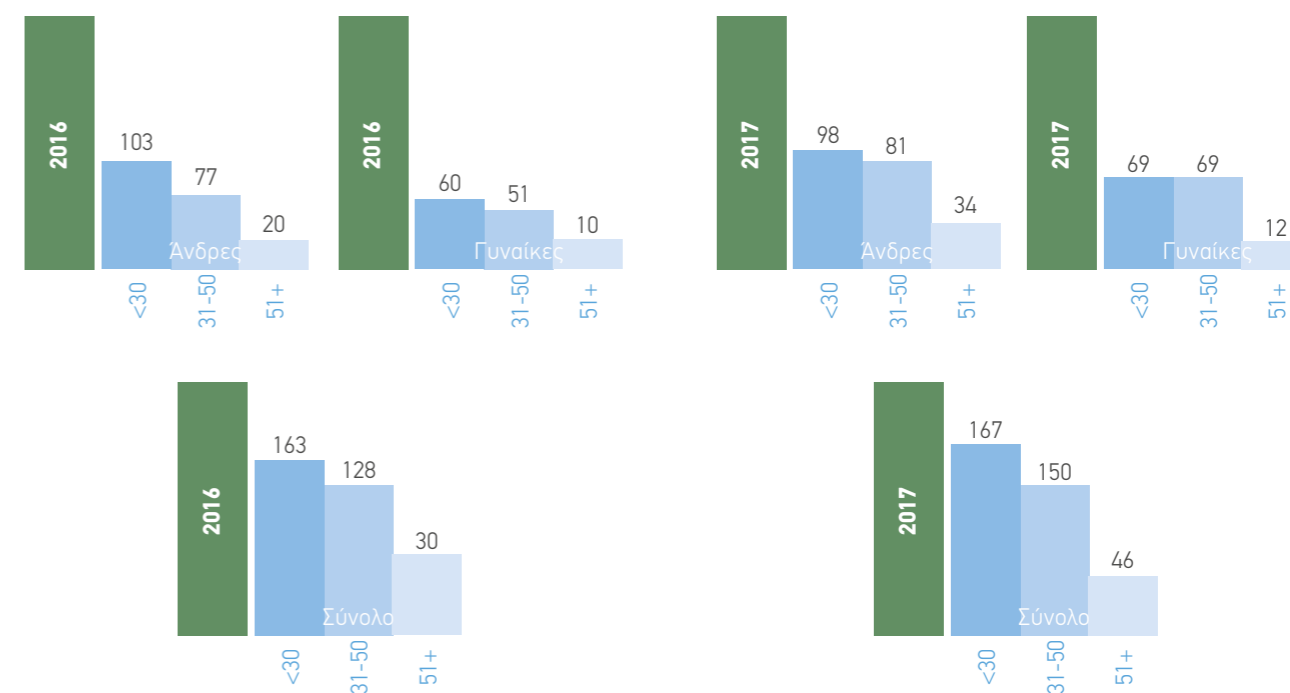
ΕΠΕΝΔΥΟΝΤΑΣ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

Οι εργαζόμενοι στη Goldair Handling Bulgaria αποτελούν το βασικό μοχλό ανάπτυξής της και καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση του αξιοκρατικού και ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας, σε όλες τις εγκαταστάσεις.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ GOLDAIR HANDLING BULGARIA

ΑΝΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	2016			2017		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου χρόνου	79	55	134	84	70	154
Ορισμένου χρόνου	122	65	187	129	80	209
Σύνολο	201	120	321	213	150	363

ΑΝΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	2016			2017		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρους απασχόλησης	201	115	316	211	147	358
Μερικής απασχόλησης	8	4	12	6	4	10
Σύνολο	209	119	328	217	151	368

ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΛΑΣΗ

Βασική αρχή της Εταιρείας αποτελεί επίσης η διαρκής εκπαίδευση και ανάπτυξη όλων των εργαζομένων. Σε αυτό το πλαίσιο υλοποιούνται ποικίλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ενθαρρύνοντας τους εργαζόμενους να συμμετέχουν, ανάλογα με τον τομέα εξειδίκευσής τους.

Η Goldair Handling πιστεύει στην εκπαίδευση και ανάπτυξη των ανθρώπων της, με στόχο την ενίσχυση τόσο των επαγγελματικών όσο και προσωπικών δεξιοτήτων τους, καθώς και την επιτυχημένη αντιμετώπιση κάθε είδους προκλήσεων στο εργασιακό περιβάλλον.

Πέρα όμως από την τεχνική κατάρτιση, βασικός στόχος της εκπαίδευσης είναι η προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων που θα τους επιτρέψει να μεταβάλλουν τις στάσεις και συμπεριφορές

τους, υιοθετώντας τις κατάλληλες, οι οποίες θα οδηγήσουν στην διαμόρφωση κουλτούρας και κατ' επέκταση στην βελτίωση της αποδοτικότητας.

Η διαρκής βελτίωση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων, εφαρμόζοντας τις αρχές της δια βίου μάθησης, αποτελεί βασική προτεραιότητα της Goldair Handling.

Σε πλήρη συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα, οι εργαζόμενοι, ανάλογα με την ειδικότητα και εξειδίκευσή τους, πριν την ανάθεση επιχειρησιακών καθηκόντων παρακολουθούν αρχικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα το οποίο συμπεριλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τις παρακάτω θεματικές:



☑ Εξυπηρέτηση επιβατών: Η θεματική αυτή, μεταξύ άλλων, προσδιορίζει τους πρακτικούς τρόπους εφαρμογής ποιοτικής και συνεπούς εξυπηρέτησης των πελατών – επιβατών.

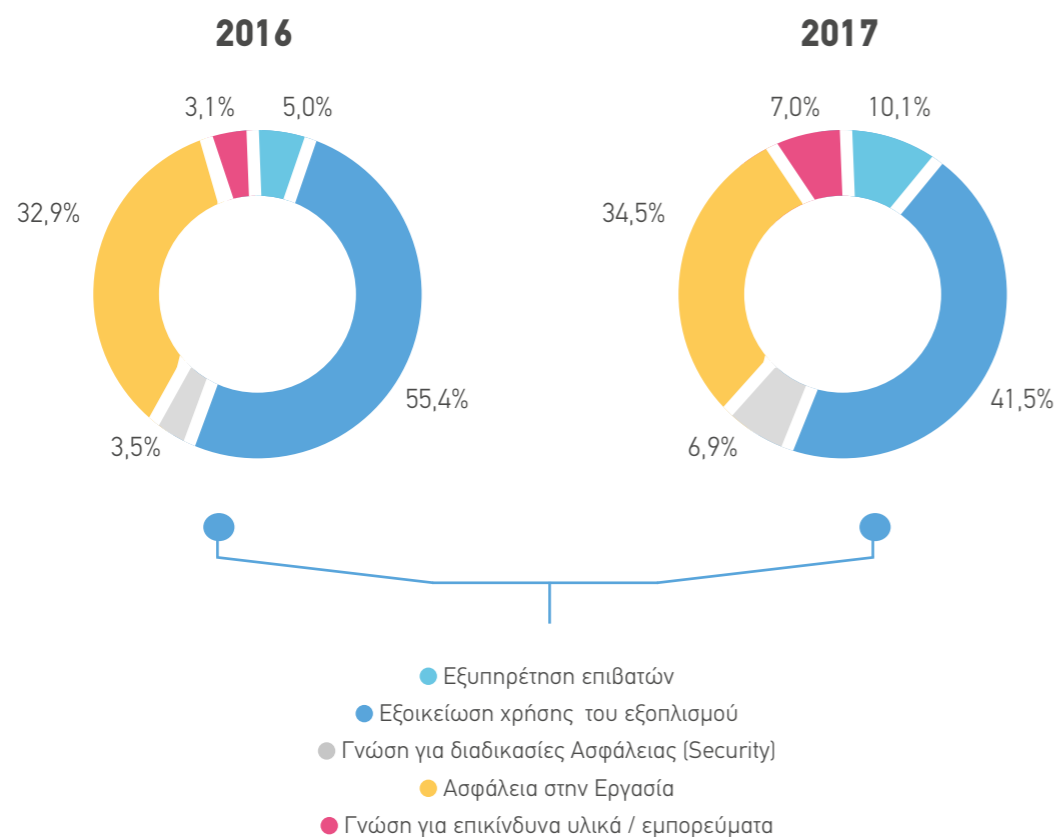
☑ Γνώση για επικίνδυνα υλικά / εμπορεύματα: Η θεματική αυτή αναφέρεται στις διαδικασίες που ακολουθούνται για την ασφαλή αερομεταφορά επικίνδυνων υλικών.

☑ Εξοικείωση χρήσης του εξοπλισμού: Αφορά στη χρήση πάσης φύσεως μηχανοκίνητου ή μη εξοπλισμού, καθώς και των ηλεκτρονικών συστημάτων που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πτήσεων.

☑ Ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας και ισότητας: Στόχος της θεματικής είναι να συμβάλει στην κατανόηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητά τους τα άτομα με αναπηρίες.

Πέραν της αρχικής εκπαίδευσης, οι εργαζόμενοι παρακολουθούν, σύμφωνα με τις παραπάνω απαιτήσεις, τουλάχιστον ανά τριετία, επαναληπτικές εκπαιδεύσεις, όπου και όταν αυτό απαιτείται.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ (ΣΕ %)



Κατά τη διάρκεια του 2017 πραγματοποιήθηκαν 260 ενδοεταιρικά σεμινάρια και 2 εκτός Εταιρείας

Επιπρόσθετα, στη Goldair Handling Bulgaria έχει εδραιωθεί ο θεσμός του "On the job training", ο οποίος ξεκίνησε να υλοποιείται το 2018. Ο θεσμός αυτός αποτελεί έναν πρακτικό τρόπο εκπαίδευσης με την καθοδήγηση ενός on the job trainer.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον θεσμό στην ενότητα 6 «Οι Άνθρωποί μας» σ. 72, υποενότητα 6.2 «Εκπαίδευση» σ. 78.

Κατά τη διάρκεια του 2017, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 84.711 ώρες εκπαίδευσης σε 364 εργαζομένους.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΝ

2016 ΒΑΘΜΙΔΑ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Διοίκηση	48,00	0,00	48,00	24,00	0	24,00
Υπάλληλος γραφείου	2.265,30	3.007,00	5.272,30	41,19	36,23	41,19
Εργάτης	8.510,00	474,00	8.984,00	80,28	16,93	80,28
Χειριστής	2.462,00	0,00	2.462,00	57,26	0	57,26
Σύνολο	13.285,30	3.481,00	16.766,30	64,49	31,36	64,49

2017 ΒΑΘΜΙΔΑ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Διοίκηση	54,00	0,00	54,00	54,00	0	54,00
Υπάλληλος γραφείου	4.037,30	5.182,30	63.495,15	53,12	49,83	53,12
Εργάτης	16.343,00	649,00	16.992,00	160,23	21,63	160,23
Χειριστής	4.038,00	132,00	4.170,00	82,41	66,00	82,41
Σύνολο	24.472,30	5.963,30	84.711,15	275,73	43,85	275,73

Οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης για το 2017 αυξήθηκαν κατά περίπου 133% σε σχέση με τις αντίστοιχες συνολικές ώρες για το 2016.

ΜΕΡΙΜΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η Goldair Handling Bulgaria φροντίζει για την παροχή ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, με κύρια χαρακτηριστικά του την τήρηση των κανόνων υγείας και ασφάλειας και τις συνεχείς εκπαιδεύσεις. Για την ορθή παρακολούθηση όλων των σχετικών θεμάτων με την Υγεία και την Ασφάλεια, έχει οριστεί ένας συντονιστής Υγείας και Ασφάλειας για τα τρία αεροδρόμια στη Βουλγαρία, ο οποίος αναφέρεται στον Διευθυντή Υγείας και Ασφάλειας στη Ελλάδα, ενώ εφαρμόζεται συγκεκριμένη διαδικασία διαχείρισης συμβάντων. Η Εταιρεία πραγματοποιεί συνεχείς εκπαιδεύσεις σε όλους τους εργαζόμενους, αναλόγως ειδικότητας και θέσης, ώστε να λαμβάνουν εκπαίδευση για ασφαλή χρήση του εξοπλισμού και των μέσων ατομικής προστασίας, πριν την ανάληψη των καθηκόντων τους. Κατά τη διάρκεια του 2017, πραγματοποιήθηκαν 3 εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με την ασφαλή εργασία, τα οποία παρακολούθησαν 190 εργαζόμενοι και είχαν ως στόχο την ενημέρωση των υπαλλήλων και στα τρία αεροδρόμια της Βουλγαρίας.

Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο 5. « Διαχείριση υγείας και ασφάλειας» στη σελίδα 60.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ (EMERGENCY RESPONSE PLAN-ERP)

Η Goldair Handling Bulgaria, αναγνωρίζοντας τη σημασία παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης, έχει αναπτύξει μηχανισμό αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία, σε συνεργασία με τις αεροπορικές εταιρείες και άλλους φορείς του αερολιμένα, συμμετέχει σε ασκήσεις ετοιμότητας για την αντιμετώπιση περιστατικού με εμπλοκή αεροσκάφους. Το 2017, η Goldair Handling Bulgaria πήρε μέρος σε 3 ασκήσεις ετοιμότητας (1 άσκηση στη Σόφια και 2 στο Μπουργκάς).

2

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η Goldair Handling είναι μια από τις κορυφαίες εταιρείες στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, που παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης επιβατών, αεροσκαφών και εμπορευμάτων.

2.1. Οι υπηρεσίες μας

Η Goldair Handling συνεργάζεται με πολλές από τις μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρείες διεθνώς και, διαθέτοντας την κατάλληλη κατάρτιση και τεχνογνωσία, παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:



- ✔ Διοικητικές υπηρεσίες εδάφους και εποπτείας (Management functions and supervision)
- ✔ Υπηρεσίες εξυπηρέτησης επιβατών (Passenger handling)
- ✔ Υπηρεσίες αποσκευών (Baggage handling)
- ✔ Υπηρεσίες στην πίστα (Ramp handling)
- ✔ Υπηρεσίες καθαρισμού και συντήρησης του αεροπλάνου (Aircraft services)
- ✔ Υπηρεσίες πτήσεως (Flight operations)
- ✔ Υπηρεσίες μεταφοράς επί του εδάφους (Surface transport)
- ✔ Υπηρεσίες πρόσβασης σε άτομα με περιορισμένη κινητικότητα (Services for passengers with reduced mobility)
- ✔ Συμβουλευτικές υπηρεσίες (Consulting services)
- ✔ Lounge and VIP services
- ✔ Υπηρεσίες φορτίου και ταχυδρομείου (Freight and mail handling)

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΤΕΡΑ, ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΥΝ:

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΔΑΦΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ

Οι διοικητικές υπηρεσίες εδάφους και εποπτείας (management functions and supervision) περιλαμβάνουν υπηρεσίες αντιπροσώπευσης και επαφών με τις τοπικές αρχές ή με κάθε άλλο πρόσωπο, τις πληρωμές που πραγματοποιούνται για λογαριασμό του χρήστη και την παροχή χώρων στους αντιπροσώπους του, τον έλεγχο της φόρτωσης, των μηνυμάτων και των τηλεπικοινωνιών, την επεξεργασία, την αποθήκευση, το χειρισμό και τη διοίκηση των μονάδων φόρτωσης, κάθε άλλη υπηρεσία εποπτείας πριν, κατά ή μετά την πτήση, καθώς και κάθε άλλη διοικητική υπηρεσία που ζητούν οι αεροπορικές εταιρείες.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Οι εν λόγω υπηρεσίες (passenger handling) σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των επιβατών κατά την αναχώρηση, την άφιξη, τη διέλευση ή την ανταπόκριση. Περιλαμβάνουν κυρίως τον έλεγχο εισιτηρίων και των τίτλων ταξιδιού, την παράδοση των αποσκευών και τη μεταφορά τους μέχρι τα συστήματα διαλογής.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

Οι υπηρεσίες αποσκευών (baggage handling) περιλαμβάνουν όλο το φάσμα της διαχείρισης των αποσκευών στην αίθουσα διαλογής. Σχετίζονται κυρίως με τη διαλογή και προετοιμασία των αποσκευών εν όψει της αναχώρησης, τη φόρτωση και

εκφόρτωσή τους από το αεροσκάφος, καθώς και τη μεταφορά τους από την αίθουσα διαλογής στην αίθουσα διανομής.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΠΙΣΤΑ

Οι υπηρεσίες στην πίστα (ramp handling) αφορούν κυρίως την εξυπηρέτηση των αεροσκαφών και πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνουν: την καθοδήγηση του αεροσκάφους κατά την άφιξη και την αναχώρηση, την εξυπηρέτηση κατά την στάθμευση του αεροσκάφους, την οργάνωση των επικοινωνιών με το αεροσκάφος, καθώς και τη φόρτωση και εκφόρτωση του αεροσκάφους. Στις υπηρεσίες πίστας περιλαμβάνονται επίσης η μεταφορά του πληρώματος, επιβατών και αποσκευών μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού, η εξυπηρέτηση κατά την εκκίνηση του αεροσκάφους, η μετακίνηση του αεροσκάφους τόσο κατά την αναχώρηση όσο και κατά την άφιξη. Την εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων, τη μεταφορά, τη φόρτωση και εκφόρτωση στο αεροσκάφος τροφίμων και ποτών.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟΥ

Οι υπηρεσίες καθαρισμού και συντήρησης του αεροπλάνου (aircraft services) περιλαμβάνουν: τον εσωτερικό και εξωτερικό καθαρισμό του αεροπλάνου, τη συντήρηση των χώρων υγιεινής, την παροχή νερού, τον κλιματισμό και τη θέρμανση του θαλάμου, τον εκκλιονισμό και την αποπαγοποίηση του αεροπλάνου.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΤΗΣΕΩΣ

Οι υπηρεσίες πτήσεως (flight operations) περιλαμβάνουν: την προετοιμασία της πτήσης στον αερολιμένα αναχώρησης ή σε κάθε άλλο σημείο, την εξυπηρέτηση κατά την πτήση στην οποία περιλαμβάνεται, ενδεχομένως, η αλλαγή πορείας εν πτήση, τις υπηρεσίες μετά την πτήση.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΕΔΑΦΟΥΣ

Οι υπηρεσίες μεταφοράς επί του εδάφους περιλαμβάνουν τη μεταφορά των επιβατών, του πληρώματος, των αποσκευών, του φορτίου και του ταχυδρομείου μεταξύ διαφόρων αεροσταθμών του ίδιου αερολιμένα, εκτός από κάθε μεταφορά μεταξύ του αεροπλάνου και κάθε άλλου σημείου εντός της περιμέτρου του ίδιου αερολιμένα. Επίσης, περιλαμβάνουν την οποιαδήποτε ειδική μεταφορά ζητεί η αεροπορική εταιρεία.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες αφορούν διάφορες διευθετήσεις που πραγματοποιούνται από την Goldair Handling, ώστε να βελτιώνεται η ταξιδιωτική εμπειρία των ατόμων με περιορισμένη κινητικότητα. Τα άτομα αυτά μπορούν να ζητούν συνδρομή σε συγκεκριμένα σημεία των αεροδρομίων, ώστε να μεταβαίνουν εύκολα από ένα καθορισμένο σημείο στη θυρίδα ελέγχου των εισιτηρίων, να περνούν από τον έλεγχο των εισιτηρίων και αποσκευών και να μεταβαίνουν στο αεροσκάφος, αφού ολοκληρώσουν τις διαδικασίες εξόδου, τελωνείου και ασφαλείας. Μπορούν επίσης να ζητούν συνδρομή ώστε να επιβιβάζονται και να αποβιβάζονται στο αεροσκάφος, με ανελκυστήρες, αναπηρικές πολυθρόνες ή με άλλη απαιτούμενη βοήθεια, κατά περίπτωση, να μεταβαίνουν στο κάθισμά τους, να τακτοποιούν και να ανακτούν την αποσκευή τους μέσα στο αεροσκάφος. Αφού φτάσουν στον προορισμό τους, μπορούν να μεταβαίνουν από το χώρο παραλαβής των αποσκευών σε καθορισμένο σημείο, να παίρνουν τις πτήσεις ανταπόκρισης και, εφόσον παρίσταται ανάγκη, να μετακινούνται στις τουαλέτες.

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Goldair Handling έχει αναπτύξει συμβουλευτικές υπηρεσίες (consulting services) για τη μεταφορά τεχνογνωσίας στις αναδυόμενες αγορές επίγειας εξυπηρέτησης, μέσω του εξειδικευμένου της προσωπικού. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η επιτυχημένη συνεργασία με την εταιρεία ICAS, που δραστηριοποιείται στα αεροδρόμια Addis Ababa και Dire Dawa στην Αιθιοπία.

LOUNGE AND VIP SERVICES

Η Goldair Handling έχει επενδύσει στρατηγικά τα τελευταία χρόνια στα αεροδρόμια της Αθήνας, του Ηρακλείου Κρήτης και της Μυκόνου, δημιουργώντας αίθουσες αναμονής επιβατών (Lounges) προσφέροντας υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών. Η Εταιρεία διατηρεί το "Your Mykonian Luxury Lounge", τη μοναδική αίθουσα αναμονής επιβατών στο αεροδρόμιο της Μυκόνου, το "Envorpi" Lounge στο αεροδρόμιο «Ν. Καζαντζάκης» στο Ηράκλειο Κρήτης καθώς και το Goldair Handling Lounge στην Intra Schengen περιοχή του Δ.Α.Α. «Ελ. Βενιζέλος». Το 2017, η Εταιρεία δημιούργησε το νέο της Lounge στην Extra Schengen περιοχή του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος».

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΟΡΤΙΟΥ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

Οι υπηρεσίες φορτίου και ταχυδρομείου (freight and mail handling) σχετίζονται κυρίως με την πρακτική διαχείριση εμπορευμάτων και αλληλογραφίας, τη διεκπεραίωση των απαιτούμενων εγγράφων, τις τελωνειακές διατυπώσεις κ.ά. Η Εταιρεία διαθέτει έναν Εμπορευματικό Σταθμό (Cargo) στο Αεροδρόμιο των Αθηνών και δύο ακόμη στα αεροδρόμια της Θεσσαλονίκης και του Ηρακλείου Κρήτης, παρέχοντας υπηρεσίες φορτίου και ταχυδρομείου, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.





Πιστοποίηση Εγκεκριμένου Μεταφορικού Γραφείου (Regulated Agent)

Βάσει του Εθνικού Κανονισμού Ασφαλείας Πολιτικής Αεροπορίας είναι απαραίτητη η εφαρμογή συγκεκριμένων προτύπων ασφαλείας, διαδικασιών και πρακτικών για την πρόληψη και αντιμετώπιση εκνόμων ενεργειών εναντίον της πολιτικής αεροπορίας. Σε αυτό το πλαίσιο η Goldair Handling έχει αναπτύξει αυστηρές διαδικασίες και πιστοποιείται ως Εγκεκριμένο Μεταφορικό Γραφείο (Regulated Agent) για τους 3 Εμπορευματικούς Σταθμούς και τα 18 περιφερειακά

αεροδρόμια, όπου διαχειρίζεται εμπορεύματα. Η πιστοποίηση αυτή δίνεται από την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), αφού εγκρίνει το Πρόγραμμα Ασφάλειας (Security Program) της Εταιρείας για κάθε έναν χώρο της που πραγματοποιείται διακίνηση εμπορευμάτων. Η πιστοποίηση αυτή είναι απαραίτητη για τη μεταφορά φορτίων με αεροσκάφη που εκτελούν πτήσεις σε έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ειδικότερα, για τη λήψη της συγκεκριμένης πιστοποίησης απαιτούνται τα ακόλουθα:

- ✔ **Εκπαιδευμένο προσωπικό στις διαδικασίες ασφαλείας**
- ✔ **Σύστημα παρακολούθησης εγκαταστάσεων**
- ✔ **100% έλεγχος ασφαλείας φορτίου με τις αποδεκτές μεθόδους (όπως X-ray, Explosive Tracing Device, Dogs, κ.λπ.)**
- ✔ **Ελεγχόμενη και διαπιστευμένη πρόσβαση στον χώρο διαχείρισης και αποθήκευσης φορτίου**
- ✔ **Έλεγχος στοιχείων αποστολών**
- ✔ **Παροχή συνοδευτικών στοιχείων ασφαλείας ανά φορτίο.**

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επενδύσεις της Εταιρείας στους Εμπορευματικούς Σταθμούς για το 2017, στην ενότητα 5.2. «Ασφάλεια εγκαταστάσεων Εμπορευματικών Σταθμών», του κεφαλαίου 5. «Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας», σελίδα 64.

2.2. Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών

Η Goldair Handling δεσμεύεται για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες της, για την κάλυψη των αναγκών και προσδοκιών τους, έχοντας πάντοτε ως οδηγό τη συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση. Η δέσμευση αυτή αποτυπώνεται και στην αναθεωρημένη Πολιτική Ποιότητας, όπως ακολουθεί.

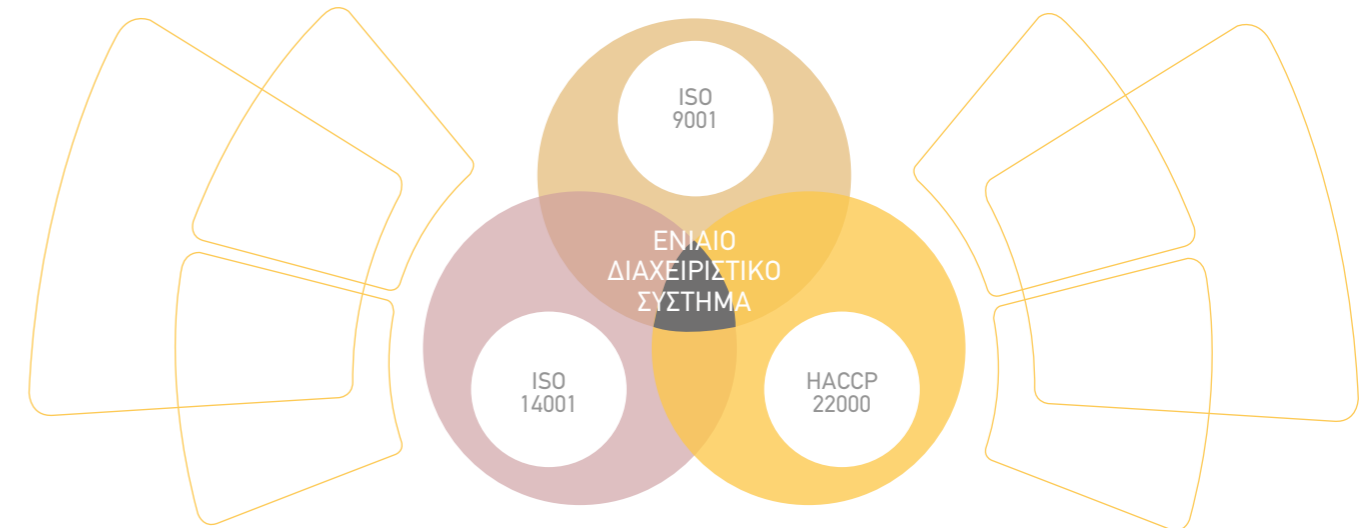


ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η Goldair Handling λειτουργεί με γνώμονα την εξασφάλιση των απαραίτητων συνθηκών και προϋποθέσεων για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, τη συνεχή βελτίωση και εξέλιξη, την ικανοποίηση των πελατών της και την ισχυροποίηση του κύρους της. Ανταποκρίνεται στις προκλήσεις και κινείται αποτελεσματικά στο απαιτητικό περιβάλλον της επίγειας εξυπηρέτησης επιβατών, αεροσκαφών, εμπορευμάτων και ταχυδρομείου.

Η Διοίκηση της εταιρείας επενδύει συνεχώς στην ποιότητα, διαθέτοντας όλους τους απαιτούμενους πόρους, αναγνωρίζοντας ότι η επιμονή της στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών αποτελεί το σημείο διαφοροποίησής της στο πλαίσιο του ανταγωνισμού.

Η Goldair Handling δεσμεύεται και στοχεύει πάντοτε στην παροχή υπηρεσιών που συμμορφώνονται στις νομοθετικές απαιτήσεις, στους κανονισμούς, στα πρότυπα και στις αυξανόμενες ανάγκες τις αγορές.



Η Εταιρεία φροντίζει να είναι πλήρως εναρμονισμένη με τα διεθνή και ελληνικά πρότυπα για τις υπηρεσίες που παρέχει. Σε αυτό το πλαίσιο, υιοθετεί και εφαρμόζει Ενιαίο Διαχειριστικό Σύστημα Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ασφάλειας των Τροφίμων για την «Παροχή Υπηρεσιών Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροσκαφών, Επιβατών, Εμπορευμάτων και Ταχυδρομείου», πιστοποιημένο σύμφωνα με τα πρότυπα EN ISO 9001:2015, EN ISO 14001:2015 και EN ISO 22000:2005 και δεσμεύεται για την τήρηση όλων των διαδικασιών που ορίζουν τα πρότυπα Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ασφάλειας Τροφίμων.

Μέσω του Ενιαίου Διαχειριστικού Συστήματος, η Εταιρεία φροντίζει επίσης για την κατάλληλη και επαρκή εκπαίδευση των εργαζομένων, την παρακολούθηση της ροής υπηρεσιών που παρέχει, καθώς και την αποτελεσματική ανταπόκριση σε ενδεχόμενα παράπονα των πελατών της.

Ειδικότερα, οι υπηρεσίες που παρέχει η Εταιρεία τόσο στο αεροδρόμιο της Αθήνας, όσο και στα περιφερειακά αεροδρόμια, είναι πιστοποιημένες βάσει των παρακάτω προτύπων:

Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας ISO 9001	Αεροδρόμιο Αθήνας, ωστόσο το ενιαίο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας κατά ISO 9001 εφαρμόζεται στο σύνολο του δικτύου της Εταιρείας
Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001	Αεροδρόμιο Αθήνας και το σύνολο των περιφερειακών αεροδρομίων
Πρότυπο Ασφάλειας Τροφίμων ISO 22000	Εμπορευματικός Σταθμός Αθηνών και Θεσσαλονίκης, καθώς και η αίθουσα διακεκριμένων επιβατών της εντός Σένγκεν περιοχής, στο αεροδρόμιο Αθήνας

Αξίζει να αναφερθεί πως, από το 2009, η Goldair Handling είναι η πρώτη ελληνική εταιρεία επίγειας εξυπηρέτησης αεροσκαφών με τη διεθνή πιστοποίηση IATA-ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations Program) για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της. Στόχος της πιστοποίησης είναι η βελτίωση της επιχειρησιακής ασφάλειας

στις επίγειες υπηρεσίες, η μείωση των ζημιών σε αεροσκάφη και επίγειο εξοπλισμό, καθώς και η συνεχής βελτίωση της αποδοτικότητας και της επάρκειας του φορέα παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης.



Κατά τη διάρκεια του 2017, δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους νόμους που αφορούν είτε στις παρεχόμενες υπηρεσίες της Εταιρείας, είτε στις επιδράσεις αυτών στην υγεία και ασφάλεια του κοινού που εξυπηρετεί.

2.3. Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες

Οι βασικοί πελάτες της Goldair Handling είναι αεροπορικές εταιρείες εμπορικών πτήσεων, γενικής αεροπορίας και μεταφοράς φορτίου. Χαρακτηριστικό στοιχείο της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας της Goldair Handling είναι η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε όχι μόνο να εξυπηρετεί αξιόπιστα τους ήδη υπάρχοντες πελάτες, αλλά και να προσελκύει τη δυνατότητα νέων συνεργασιών.

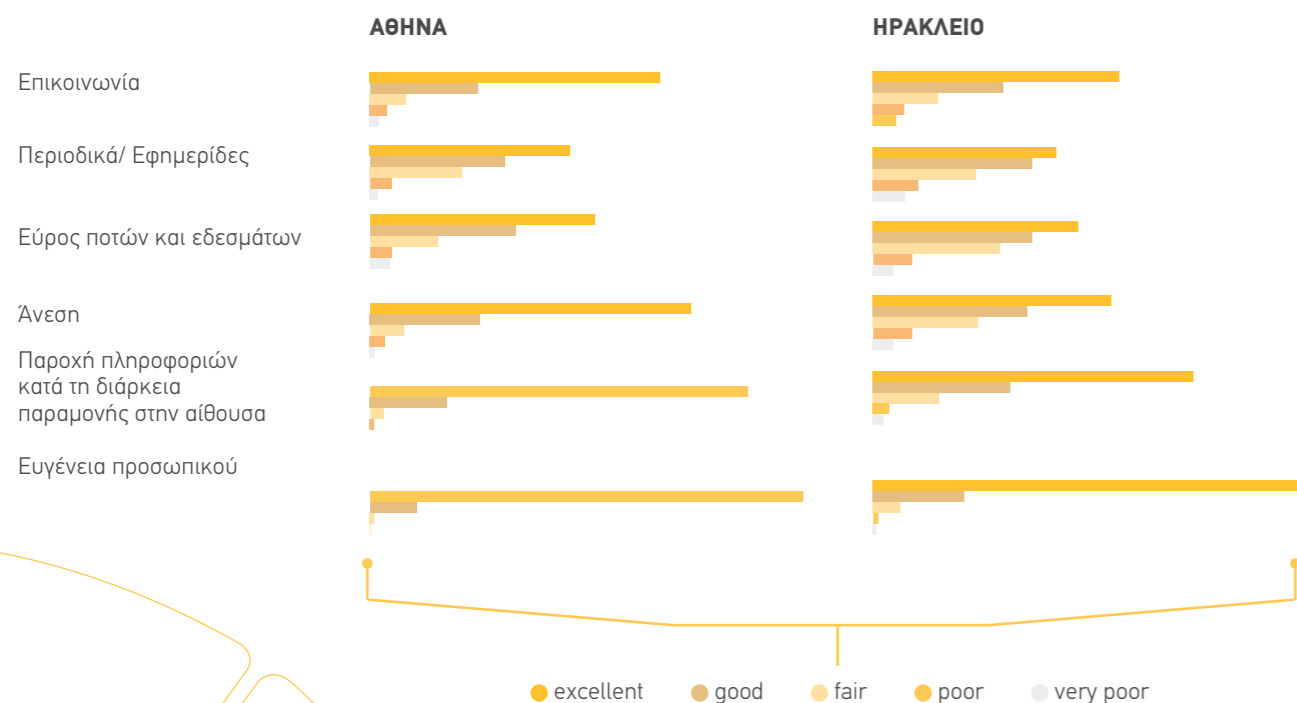
Προς αυτή την κατεύθυνση, η Εταιρεία επιδιώκει να επικοινωνεί συστηματικά με τους πελάτες, καθώς με αυτόν τον τρόπο είναι σε θέση να αφουγκράζεται τις ανάγκες και προσδοκίες των αεροπορικών εταιρειών – πελατών της. Στη Goldair Handling εφαρμόζεται συγκεκριμένη διαδικασία για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών και τον προσδιορισμό νέων απαιτήσεων και αναγκών τους.

ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η έρευνα ικανοποίησης που διενεργήθηκε κατά τη χρονική περίοδο 22/1/2018-11/4/2018, αφορούσε τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της Εταιρείας, σχετικά με υπηρεσίες που παρασχέθηκαν κατά τη χρήση του 2017. Συνολικά ερωτήθηκαν 54 αεροπορικές εταιρείες και ανταποκρίθηκαν 30 (55,55%).

Επιπρόσθετα, η Goldair Handling διεξήγαγε έρευνα για την ικανοποίηση των επιβατών από τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν κατά την παραμονή τους στις αίθουσες αναμονής διακεκριμένων επιβατών, στα αεροδρόμια της Αθήνας και του Ηρακλείου. Η έρευνα διεξήχθη σε 91.755 επιβάτες και συγκεντρώθηκαν 976 ερωτηματολόγια, τα αποτελέσματα των οποίων απεικονίζονται παρακάτω διαγραμματικά:

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ



ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Goldair Handling λαμβάνει πολύ συχνά θετικά σχόλια για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της από πλήθος συνεργατών, από τους πελάτες – αεροπορικές εταιρείες, καθώς και από τους επιβάτες των αεροπορικών που εξυπηρετεί. Κατά τη διάρκεια του 2017, η Εταιρεία έλαβε συνολικά 131 σχόλια επιβράβευσης, τόσο μέσω ευχαριστηρίων επιστολών όσο και μέσω θετικών μηνυμάτων από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Τα θετικά σχόλια αφορούσαν στον επαγγελματισμό και την ευγένεια του προσωπικού, στην ταχύτητα εξυπηρέτηση των πτήσεων, καθώς και στην ποιοτική παροχή υπηρεσιών από διάφορα τμήματα της Εταιρείας, σε όλο το φάσμα δραστηριοτήτων της.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Οποιοδήποτε σχόλιο λαμβάνει η Εταιρεία από πελάτη, επιβάτη ή συνεργάτη και μπορεί να σχετίζεται με κάποια απαίτηση, πρόταση προς βελτίωση ή ενδεχόμενο παράπονο θεωρείται ευκαιρία προς βελτίωση. Όλα τα σχόλια και παράπονα που λαμβάνονται διαχειρίζονται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας "Compass". Αφού καταχωρηθούν, κατηγοριοποιούνται βάσει του είδους και αποθηκεύεται η συνοδευτική ηλεκτρονική και έντυπη αλληλογραφία, προκειμένου να προχωρήσει η Εταιρεία στη σχετική ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Κατά τη διάρκεια του 2017, καταγράφηκαν απευθείας από την Εταιρεία συνολικά 163 παράπονα από πελάτες και συνεργάτες, για το σύνολο του δικτύου της Goldair Handling. Επιπρόσθετα, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος», αφού έχει επεξεργαστεί τα σχόλια και παρατηρήσεις επιβατών που λαμβάνει μέσω έντυπων φορμών, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης,

αποστέλλει στη Goldair Handling όσα αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες – αεροπορικές εταιρείες. Κατά το 2017 η Εταιρεία έλαβε, μέσω των καναλιών αυτών, 156 σχόλια – παράπονα επιβατών, τα οποία αναλύονται σε μηνιαία βάση και προωθούνται στις άμεσα εμπλεκόμενες διευθύνσεις, προς ενημέρωση και περαιτέρω διερεύνηση. Από το σύνολο αυτών, το 70% σχετίζεται με παράπονα που αφορούν τις αεροπορικές εταιρείες – πελάτες της Goldair Handling. Η Goldair Handling, σε κάθε περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο, ενημερώνει απευθείας την αεροπορική εταιρεία που αφορά το σχόλιο – παράπονο του επιβάτη, για τυχόν παρατυπίες ή/και λανθασμένους χειρισμούς των εργαζόμενων στους περιφερειακούς σταθμούς. Το υπόλοιπο 30% αφορά θέματα για τα οποία ευθύνεται άμεσα η Goldair Handling και φροντίζει για την άμεση επίλυση και διευθέτησή τους.

ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κατά την παροχή των υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης, η Goldair Handling διαχειρίζεται και επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα πελατών – αεροπορικών εταιρειών, όσο και των επιβατών των αεροπορικών εταιρειών. Τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζεται η Εταιρεία χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των αεροπορικών εταιρειών και των επιβατών, καθώς και για εσωτερικές αναλύσεις και σχετικές αναφορές, λαμβάνοντας υπόψη τα προβλεπόμενα στον νέο κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2016/679 (GDPR). Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των επιβατών πραγματοποιείται πάντα μέσω ασφαλών εφαρμογών που είτε ανήκουν στην εκάστοτε αεροπορική εταιρεία-πελάτη της Εταιρείας, είτε έχουν αναπτυχθεί από την Goldair Handling.

Αξίζει να αναφερθεί πως κατά το 2017 η Goldair Handling δεν έλαβε **κανένα παράπονο ή αναφορά** σχετικά με την παραβίαση της ιδιωτικότητας των πελατών της, ούτε σχετικά με την **παραβίαση της ιδιωτικότητας** των επιβατών των πελατών της.

2.4. Υπεύθυνη επικοινωνία

Η Goldair Handling αναγνωρίζει πως οι πρακτικές υπεύθυνης επικοινωνίας και μάρκετινγκ αποτελούν τόσο εργαλείο για την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με όλους τους συνεργάτες της, αλλά και συμβάλλουν στην υπεύθυνη προώθηση των υπηρεσιών της Εταιρείας σε όλους τους κοινωνικούς της εταίρους.

“ Η Goldair Handling φροντίζει για την υπεύθυνη διαφήμιση και επικοινωνία των υπηρεσιών της, σε όλες τις περιοχές δραστηριοποίησής της και σε όλα τα διαφημιστικά μέσα. ”

Προς αυτή την κατεύθυνση, η Εταιρεία εφαρμόζει Πολιτική Marketing και επικοινωνίας, μέσω της οποίας δεσμεύεται για την προώθηση διαφανούς και ορθής διαφήμισης και επικοινωνίας.



Πολιτική Marketing και επικοινωνίας

Η Εταιρεία έχει ενσωματώσει στην κουλτούρα της και στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί και αναπτύσσεται την υπευθυνότητα και τις αρχές της Αειφόρου Ανάπτυξης. Σε αυτό το πλαίσιο, αναγνωρίζει πως το υπεύθυνο Marketing αποτελεί παράγοντα δέσμευσης για την υπεύθυνη διαχείριση του οικονομικού, περιβαλλοντικού και κοινωνικού αντίκτυπου των δραστηριοτήτων της, καλλιεργώντας παράλληλα σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα στην κοινωνία και την Goldair Handling. Στην Goldair Handling λειτουργεί τμήμα Marketing και Επικοινωνίας από το 2014, με στόχο την αποτελεσματική προώθηση των υπηρεσιών της Εταιρείας σε όλες τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών της. Η Εταιρεία με την υιοθέτηση της παρούσας Πολιτικής στοχεύει στην ορθή διαφημιστική προβολή και την υπεύθυνη προώθηση των υπηρεσιών της. Ειδικότερα, δίνει έμφαση ώστε το επικοινωνιακό υλικό της Goldair Handling να είναι νόμιμο, πρέπον, δίκαιο, ειλικρινές, να ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα, αλλά και να σέβεται τα δικαιώματα και τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους και φυλής.

Η φιλοσοφία της Εταιρείας όσον αφορά στο Marketing λαμβάνει υπ' όψιν το συμφέρον των τοπικών κοινωνιών

στις οποίες δραστηριοποιείται, πιστεύοντας ότι το υπεύθυνο Marketing αποτελεί παράγοντα δέσμευσης για το οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο των δραστηριοτήτων της, καθώς επίσης της δίνει τη δυνατότητα να ενισχύσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και να προσαρμόζει τις υπηρεσίες της στις απαιτήσεις των πελατών της. Η Goldair Handling δεσμεύεται για υπεύθυνη Διαφήμιση & Επικοινωνία (Marketing) σε όλες τις περιοχές της Επικράτειας όπου δραστηριοποιείται, σε όλα τα διαφημιστικά μέσα και για όλες τις υπηρεσίες της. Τα προγράμματα Marketing της Goldair Handling, συμπεριλαμβανομένων των διαφημίσεων, των προωθητικών ενεργειών και των χορηγιών, λαμβάνουν υπόψη τις ισχύουσες νομοθεσίες περί επικοινωνίας, τα πρότυπα και ειδικότερα τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης και Επικοινωνίας, τον οποίο σέβεται και εφαρμόζει κατά την ανάπτυξη κάθε σχετικού προγράμματος.

Η Goldair Handling, επιδιώκει:

- ✔ Να αναπτύσσει και να διαθέτει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, με στόχο την καλύτερη δυνατή κάλυψη των αναγκών των πελατών της.
- ✔ Να επικοινωνεί απλά και ξεκάθαρα, με στόχο την κατανόηση των μηνυμάτων της από το σύνολο των καταναλωτών.

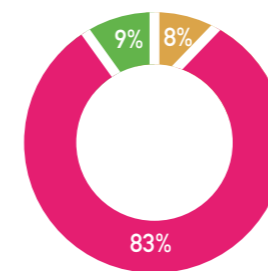
2.5. Σχέσεις εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές

Η Goldair Handling αναγνωρίζει πως οι συνεργαζόμενοι προμηθευτές αποτελούν σημαντικούς συνεργάτες για την επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων, καθώς συμβάλλουν σημαντικά στην υπεύθυνη επιχειρηματικότητα. Η ανάπτυξη, διατήρηση και αξιολόγηση της εφοδιαστικής αλυσίδας της Εταιρείας όχι μόνο με οικονομικά αλλά και περιβαλλοντικά, καθώς και κοινωνικά κριτήρια, αποτελεί βασικό μέλημα της

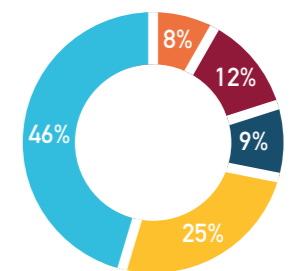
Goldair Handling. Σε αυτό το πλαίσιο, κύριος στόχος της Εταιρείας είναι να δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης και μακροχρόνιας συνεργασίας με τους προμηθευτές της και να υποστηρίζει την οικονομική ανάπτυξη και ευημερία των περιοχών στις οποίες δραστηριοποιείται. Δίνοντας προτεραιότητα σε τοπικούς προμηθευτές, η Εταιρεία στηρίζει τις μικρότερες αγορές γύρω από τα 26 αεροδρόμια στα οποία δραστηριοποιείται.

ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΟ 2017

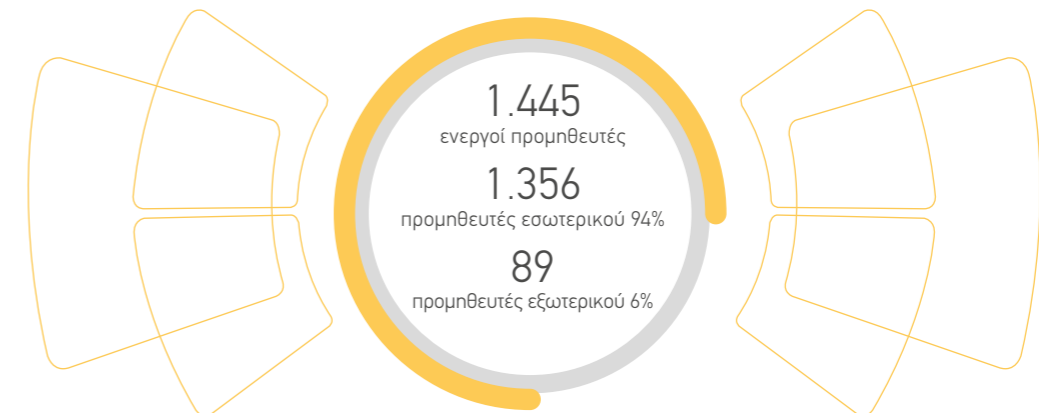
Κατανομή προμηθευτών εξωτερικού ανά περιοχή (σε %)



Κατανομή προμηθευτών εσωτερικού ανά περιοχή (σε %)



ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	
Ευρώπη	83%
Ηνωμένες Πολιτείες	9%
Άλλες περιοχές	8%
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ	
Αττική	46%
Υπόλοιπη Νησιωτική Ελλάδα	25%
Κρήτη	12%
Υπόλοιπη Ελλάδα	9%
Θεσσαλονίκη	8%



Αξίζει να αναφερθεί, πως η Εταιρεία κατά τη διάρκεια του 2017 διέθεσε το 89,9% του συνολικού προϋπολογισμού αγορών της σε προμηθευτές που εδρεύουν και δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Προκειμένου να διαφυλάσσεται η ομαλή συνεργασία και να προάγονται οι αρχές της αξιοπιστίας και της ακεραιότητας στις σχέσεις της Goldair Handling με τους προμηθευτές της, εφαρμόζεται Κανονισμός Προμηθειών, καθώς και διαδικασία ανάθεσης και εκτέλεσης προμηθειών. Αντικείμενο του κανονισμού είναι να εκφράσει την πολιτική της Εταιρείας σχετικά με τις προμήθειες και να καθορίσει τις διαδικασίες εκείνες που θα πρέπει να τηρούνται για την προμήθεια εφοδίων, υλικών και υπηρεσιών. Στον κανονισμό περιγράφονται ακόμη τα κριτήρια και η διαδικασία επιλογής προμηθευτών, οι σχετικές δαπάνες, καθώς και ο τρόπος αξιολόγησης των προσφορών. Ο κανονισμός γνωστοποιείται σε όλες τις ενδιαφερόμενες Διευθύνσεις της Goldair Handling και αναθεωρείται σε ετήσια βάση.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Η Goldair Handling αξιολογεί τους προμηθευτές της βάσει ποιοτικών, περιβαλλοντικών κριτηρίων, καθώς και για ζητήματα σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων. Σε αυτό το πλαίσιο, οι προμηθευτές, κατά την έναρξη της συνεργασίας τους με την Εταιρεία, προσκομίζουν τις σχετικές

πιστοποιήσεις, προς επιβεβαίωση και έλεγχο. Η διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών, καθώς και η εξέταση διαγραφής του ή μη, περιγράφεται στη διαδικασία Προμηθειών της Εταιρείας. Πιο συγκεκριμένα, η Goldair Handling δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην περιβαλλοντική αξιολόγηση των προμηθευτών, με στόχο να ευαισθητοποιήσει περαιτέρω τους προμηθευτές της σχετικά με την ευθύνη τους απέναντι στο περιβάλλον. Προς αυτή την κατεύθυνση, αποστέλλεται στους ενεργούς προμηθευτές η Περιβαλλοντική Πολιτική της Εταιρείας, καθώς και ένα ερωτηματολόγιο περιβαλλοντικής αυτό-αξιολόγησης, ώστε να αναγνωριστούν τυχόν επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους στο περιβάλλον. Μέσω του ερωτηματολογίου αποτυπώνονται επίσης οι δράσεις και τα προγράμματα που εφαρμόζουν οι προμηθευτές της Εταιρείας σχετικά με την υπεύθυνη περιβαλλοντική διαχείριση, όπως, ανάμεσα σε άλλα, η εξοικονόμηση ενέργειας, η ορθή διαχείριση αποβλήτων, η ανακύκλωση προϊόντων και συσκευασιών, καθώς και η εκπαίδευση των εργαζομένων τους σε περιβαλλοντικά θέματα. Αξίζει να σημειωθεί πως η Goldair Handling σκοπεύει να αναθεωρήσει το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των προμηθευτών της, προκειμένου να ενταχθούν σε αυτό κοινωνικά κριτήρια καθώς και κριτήρια εργασιακών πρακτικών. Το αναθεωρημένο ερωτηματολόγιο βρίσκεται σε τελικό στάδιο υλοποίησης.

3

Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ GOLDAIR HANDLING

Βασική μας προτεραιότητα αποτελεί η υπεύθυνη λειτουργία σε όλες τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες. Αναγνωρίζοντας πως η επιχειρηματική αριστεία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την υπεύθυνη λειτουργία, η Goldair Handling έχει ενσωματώσει τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης στη γενικότερη αναπτυξιακή στρατηγική της.

3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η δέσμευση της Εταιρείας στη βιώσιμη ανάπτυξη αποτυπώνεται συνολικά στις εσωτερικές διαδικασίες και στις πολιτικές, καθώς και μέσα από τις δράσεις που αναπτύσσονται, τους στόχους που θέτονται και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων σε ετήσια βάση. Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης που έχει υιοθετήσει η Goldair Handling περιγράφει με σαφήνεια τη θέση της Εταιρείας και τους άξονες δράσης στα θέματα υπεύθυνης λειτουργίας.



ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- ✔ Επιδιώκουμε την ανάπτυξη και επέκταση του χαρτοφυλακίου των πελατών μας, συμβάλλοντας στην ενίσχυση των αγορών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε.
- ✔ Βελτιώνουμε συνεχώς τις υπηρεσίες μας, καθώς η ικανοποίηση των πελατών μας αποτελεί βασική μας προτεραιότητα.
- ✔ Τηρούμε χωρίς συμβιβασμούς όλους τους νόμους και κανονισμούς που διέπουν την παροχή των υπηρεσιών μας.
- ✔ Επενδύουμε σε συνεργασίες με τις κοινωνίες στις οποίες λειτουργούμε, προάγοντας την ανάπτυξή τους.
- ✔ Ενσωματώνουμε την κουλτούρα επιχειρηματικής ηθικής και υπευθυνότητας σε όλες τις δομές της εταιρικής μας διακυβέρνησης.
- ✔ Μελετούμε, αξιολογούμε προληπτικά και διαχειριζόμαστε πιθανούς κινδύνους, διαφυλάσσοντας έτσι την ομαλή συνέχιση των δραστηριοτήτων μας.
- ✔ Επικοινωνούμε με υπευθυνότητα και διαφάνεια όλες τις πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και δράσεις μας.

ΕΠΕΝΔΥΟΥΜΕ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

- ✔ Φροντίζουμε για τη διαφύλαξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων εντός της Εταιρείας μας και κατά μήκος της εφοδιαστικής μας αλυσίδας, ώστε να δημιουργούμε ένα εργασιακό περιβάλλον ίσως ευκαιριών για όλους.
- ✔ Αξιοποιούμε σύγχρονα εργαλεία και μεθόδους για την διασφάλιση βέλτιστων συνθηκών εργασίας.
- ✔ Επενδύουμε στην εσωτερική επικοινωνία και εμπνέουμε τους ανθρώπους μας μέσω καινοτόμων εργασιακών πρακτικών, δίκαιης μεταχείρισης, σεβασμού και εμπιστοσύνης.
- ✔ Τοποθετούμε την υγεία και ασφάλεια στην εργασία στην κορυφή των προτεραιοτήτων μας.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ – Ο ΒΙΩΣΙΜΟΣ ΚΟΣΜΟΣ ΜΑΣ

- ✔ Επιδιώκουμε την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού μας αντίκτυπου, στοχεύοντας στη μείωση των καταναλώσεων ενέργειας και στην αποδοτική διαχείριση όλων των τύπων αποβλήτων.
- ✔ Συνεχίζουμε την τήρηση της νομοθετικής μας συμμόρφωσης σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα της Εταιρείας και σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων μας.
- ✔ Επενδύουμε στον ανοιχτό διάλογο με τους κοινωνικούς μας εταίρους, αναγνωρίζοντας τις προσδοκίες τους για ένα βιώσιμο μέλλον/κόσμο.



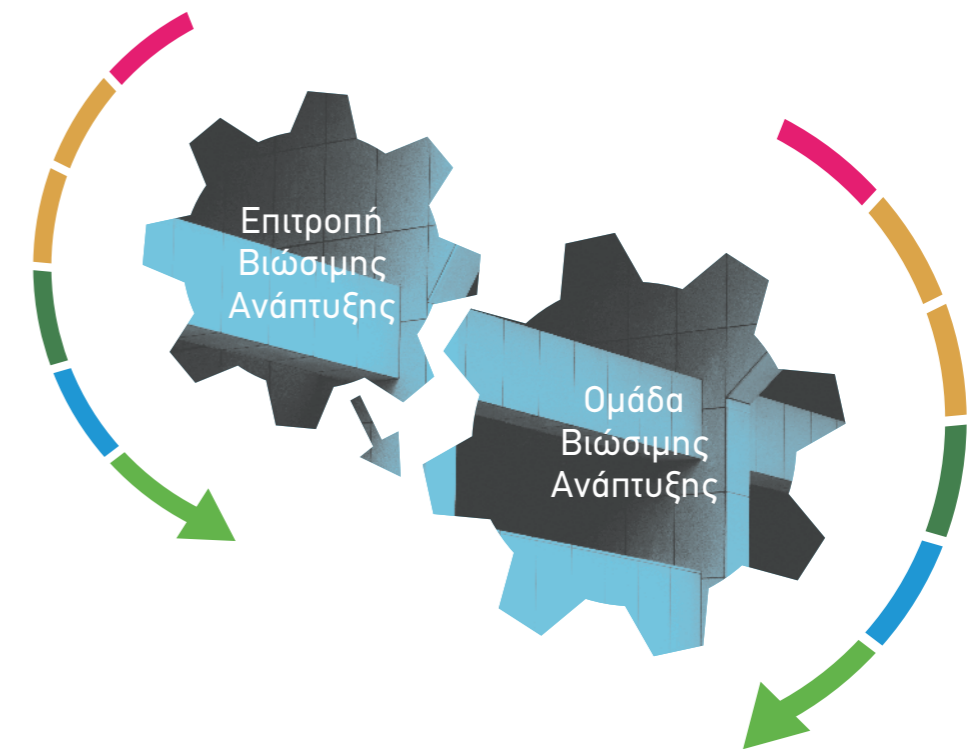
Η Goldair Handling, στοχεύοντας στην ανάπτυξη της επιχειρηματικής υπευθυνότητάς της, συμμετέχει ενεργά σε οργανώσεις του κλάδου της, καθώς επίσης σε επαγγελματικές οργανώσεις, επιμελητήρια και επιχειρηματικούς συνδέσμους. Επιπλέον, επιδιώκει να λαμβάνει μέρος στις σημαντικότερες διεθνείς και εθνικές οργανώσεις για τη βιώσιμη ανάπτυξη και να ενισχύει μέσω αυτών τον διάλογο με όλους τους κοινωνικούς εταίρους της. Σε αυτό το πλαίσιο έχει υιοθετήσει και πρόσφατα υπέγραψε τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του

Ο.Η.Ε. (UN Global Compact) δηλώνοντας τη δέσμευσή της για την προάσπιση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, την προστασία του περιβάλλοντος, την προαγωγή της διαφάνειας και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. αποτελεί μια πρωτοβουλία που αφορά στις επιχειρήσεις οι οποίες επιθυμούν να συστρατευθούν εθελοντικά στην τήρηση δέκα βασικών αρχών σχετικών με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς.



3.2. Οργανωτική δομή για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Για την ολοκληρωμένη διαχείριση και παρακολούθηση της επίδοσης της Εταιρείας στα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, η Goldair Handling έχει καθορίσει συγκεκριμένη οργανωτική δομή η οποία βασίζεται στη σύσταση της Επιτροπής για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και της Ομάδας Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης αναφέρεται στην Επιτροπή.



Η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης συνεδριάζει δύο φορές το χρόνο και ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο, παρουσιάζοντας στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη συνολική επίδοση της Εταιρείας σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και τη στοχοθεσία του επόμενου

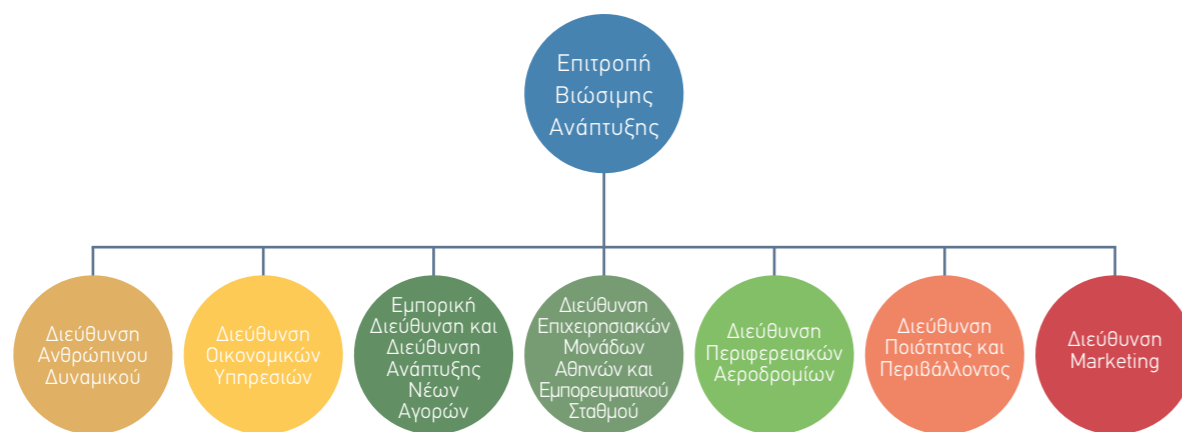
έτους για τα σχετικά ζητήματα. Η Επιτροπή έχει ουσιαστικά την τελική ευθύνη για τον στρατηγικό σχεδιασμό, την παρακολούθηση των επιδόσεων, τη στοχοθεσία, καθώς και την εξασφάλιση των απαραίτητων επενδύσεων για θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



- ✔ Είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης
- ✔ Είναι υπεύθυνη για τη δέσμευση και επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους
- ✔ Συμβάλλει στον καθορισμό των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης της Goldair Handling
- ✔ Σχεδιάζει τα απαραίτητα προγράμματα και δράσεις για την επίτευξη των παραπάνω στόχων
- ✔ Συμβάλλει στην προετοιμασία του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρείας

Η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της Goldair Handling αποτελείται από τον Αντιπρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου, το Διευθύνοντα Σύμβουλο και επτά στελέχη των παρακάτω διευθύνσεων της Εταιρείας:



Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελείται από στελέχη όλων των διευθύνσεων της Εταιρείας και αναφέρεται στην Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης. Με σκοπό την επιτυχή υλοποίηση της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης της Goldair Handling, η ομάδα αυτή ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα την Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης για την πορεία των στόχων και την πρόοδο των δράσεων στα θέματα αυτά. Την Ομάδα πλαισιώνουν επιμέρους υποομάδες ανά τμήμα της Εταιρείας, τις οποίες η ίδια κατευθύνει και συντονίζει μέσω τακτικών συναντήσεων.

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



- ✔ Συλλέγει και αναλύει δεδομένα βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας από όλα τα τμήματα της Εταιρείας
- ✔ Συντονίζει και παρακολουθεί την υλοποίηση των δράσεων και προγραμμάτων βιώσιμης ανάπτυξης
- ✔ Παρακολουθεί τα στάδια επίτευξης των στόχων και προχωρά στη λήψη διορθωτικών ενεργειών, όπου κριθεί αναγκαίο
- ✔ Παρακολουθεί τις εξελίξεις σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας τόσο σε εθνικό, όσο και διεθνές επίπεδο
- ✔ Προτείνει την ανάληψη δράσεων και πρωτοβουλιών βιωσιμότητας, με στόχο την ένταξή τους στη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας
- ✔ Είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία και έκδοση Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης της Goldair Handling.

3.3. Η συμβολή της Goldair Handling στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ο.Η.Ε.

Τον Σεπτέμβριο του 2015, η Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ συμφώνησε με τη διακήρυξη των 17 παγκόσμιων στόχων για την αειφόρο ανάπτυξη (SDG), με σκοπό την επίτευξή τους έως το 2030. Οι στόχοι και οι συγκεκριμένοι υποστόχοι, που ανέρχονται συνολικά στους 169, επιδιώκουν να τερματίσουν τη φτώχεια, να προστατεύσουν τον πλανήτη και να διασφαλίσουν την ευημερία για όλους. Η Goldair Handling έχει αναγνωρίσει τη σημαντικότητα και την αξία των Παγκόσμιων Στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και επικεντρώνεται στους στόχους αυτούς που σχετίζονται περισσότερο με τη δραστηριότητά της και σε αυτούς που μπορεί να συμβάλει περισσότερο στην επίτευξή τους. Ειδικότερα, η Εταιρεία μπορεί να συμβάλει στην επίτευξη των ακόλουθων Παγκόσμιων Στόχων:



1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ
Η Εταιρεία, μέσω των δράσεών της προς τις τοπικές κοινωνίες και της υποστήριξης προς τις ΜΚΟ που στοχεύουν στη μείωση της φτώχειας στη χώρα μας, συμβάλλει δυναμικά στην επίτευξη του Παγκόσμιου αυτού στόχου, με πεδίο εφαρμογής την Ελλάδα και τη Βουλγαρία.



2 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ
Η οικονομική κρίση στην Ελλάδα έχει επιφέρει μεγάλα κοινωνικά προβλήματα στη χώρα μας. Η Εταιρεία μέσω των κοινωνικών της δράσεων επιδιώκει να συμβάλει στην εξάλειψη των φαινομένων πείνας που παρουσιάζονται τα τελευταία χρόνια τόσο στα αστικά κέντρα όσο και στην επαρχία.



4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
Η Goldair Handling αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα και επενδύει στην εκπαίδευση και ανάπτυξη των ανθρώπων της, με στόχο την ενίσχυση τόσο των επαγγελματιών όσο και προσωπικών δεξιοτήτων τους.



5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΙΛΩΝ
Η Εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή ίσων ευκαιριών στους εργαζόμενους και ειδικότερα στην ενίσχυση της απασχόλησης των γυναικών. Υποστηρίζει τη μητρότητα και συνεχίζει να απασχολεί τις νέες μητέρες.



8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
Η Εταιρεία αναπτύσσεται με υπευθυνότητα, φροντίζοντας για την ευημερία των εργαζομένων της. Υλοποιεί δράσεις και προγράμματα, συμβάλλοντας στην επίτευξη του Παγκόσμιου Στόχου για Εργασία.



13 ΑΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ
Η Εταιρεία φροντίζει για τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και αναλαμβάνει δράσεις για τη μείωση των εκπομπών της, συμβάλλοντας ενεργά στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής.



16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ
Οι αξίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη με υγιή χρηματοοικονομική διάρθρωση, με δικαιοσύνη, με διαφάνεια και σεβασμό στους ανθρώπους και το ευρύτερο περιβάλλον που η Εταιρεία δραστηριοποιείται, αποτελούν πάντα τη βάση για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της σύγχρονης επιχειρηματικότητας.

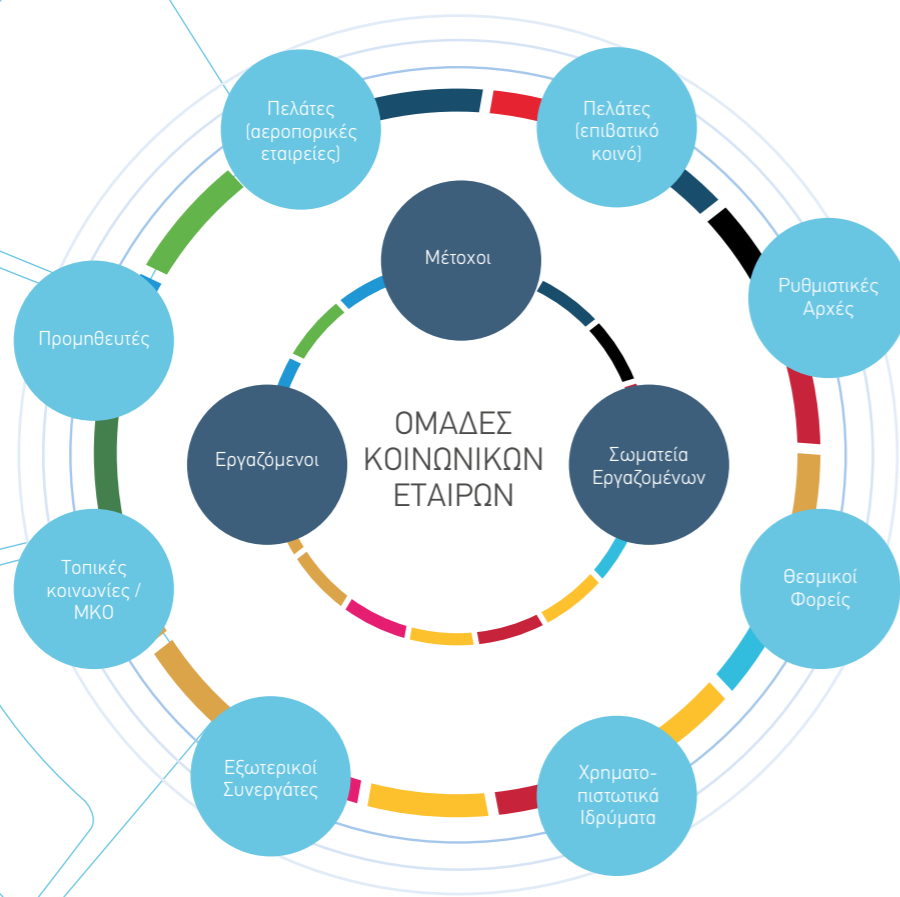
3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling

Η επικοινωνία και η συνεργασία με τους κοινωνικούς εταίρους είναι ιδιαίτερα σημαντική για την Goldair Handling. Ο διάλογος με τους κοινωνικούς της εταίρους και η ανταλλαγή απόψεων αποτελεί βασικό στοιχείο αλλά και προϋπόθεση για τη στρατηγική διαχείριση των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας.

“Ως ομάδες κοινωνικών εταίρων ορίζονται όλες εκείνες οι οποίες αποτελούνται από φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζονται ή επηρεάζουν με άμεσο ή έμμεσο τρόπο τη λειτουργία της Εταιρείας.”

Για τον καθορισμό και την προτεραιοποίηση των ομάδων κοινωνικών εταίρων με τους οποίους η Εταιρεία συνδέεται και επικοινωνεί σε τακτική βάση, υλοποιήθηκε συγκεκριμένη διαδικασία με τη μορφή workshop. Η Goldair Handling έχει καθορίσει τους κοινωνικούς της εταίρους λαμβάνοντας υπόψη τον κλάδο, την περιοχή και το μέγεθός τους, σε εσωτερικούς και εξωτερικούς. Ως εσωτερικοί ορίζονται εκείνοι που έχουν άμεση, συχνή επαφή και δρουν στο εσωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας, ενώ ως εξωτερικοί εκείνοι με τους οποίους η Εταιρεία έχει έμμεση σχέση/επαφή και δρουν στο εξωτερικό περιβάλλον της εταιρείας. Ειδικότερα:

- εσωτερικοί κοινωνικοί εταίροι: μέτοχοι, εργαζόμενοι και σωματεία εργαζομένων,
- εξωτερικοί κοινωνικοί εταίροι: πελάτες (αεροπορικές εταιρείες), πελάτες (επιβατικό κοινό), προμηθευτές, ρυθμιστικές αρχές, τοπικές κοινωνίες / ΜΚΟ, θεσμικοί φορείς, εξωτερικοί συνεργάτες, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.



Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ

Η διαδικασία εντοπισμού των αναγκών και προσδοκιών των κοινωνικών εταίρων περιλαμβάνει συστηματικό διάλογο, μέσω των καναλιών επικοινωνίας που έχουμε θεσπίσει για κάθε ομάδα. Η διαδικασία αυτή επιτρέπει την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για τα θέματα που απασχολούν την κάθε ομάδα, καθώς και τη συστηματικοποίηση των δράσεων της Εταιρείας, διαμορφώνοντας το κατάλληλο σχέδιο, ώστε να ανταποκρίνεται επιτυχώς στις απαιτήσεις και προσδοκίες τους. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι προσδοκίες και τα κύρια θέματα που απασχολούν τους κοινωνικούς εταίρους της Goldair Handling, έτσι όπως έχουν καταγραφεί μέσα από την επικοινωνία της Εταιρείας μαζί τους. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται επίσης ο τρόπος ανταπόκρισης της Goldair Handling σε αυτά.

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: 1=ΣΕ ΕΤΗΣΙΑ ΒΑΣΗ, 2=ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ, 3=ΤΑΚΤΙΚΑ, 4=ΣΥΝΕΧΩΣ Η ΣΕ ΜΟΝΙΜΗ ΒΑΣΗ

ΟΜΑΔΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ		
Μέτοχοι <ul style="list-style-type: none"> • Επενδύουν τα απαραίτητα κεφάλαια και αναμένουν αποδόσεις • Ανταμείβονται με μερίσματα • Καθορίζουν τον προϋπολογισμό και τη στρατηγική της Εταιρείας • Αποφασίζουν για τη διεύρυνση ή τον περιορισμό των δραστηριοτήτων της Εταιρείας (προϊόντα, σταθμοί κ.λπ.). 	Κύρια θέματα <ul style="list-style-type: none"> • Υψηλή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών • Διατήρηση καλής φήμης • Αξιοπιστία και διαφάνεια • Ήθος και ακεραιότητα • Ανάπτυξη, κερδοφορία και βιωσιμότητα Εταιρείας • Επέκταση σε νέες αγορές • Ορθή εταιρική διακυβέρνηση, διαχείριση κινδύνων και ενεργός ρόλος στις αποφάσεις • Μερισματική απόδοση • Διαφάνεια στις σχέσεις με τους κοινωνικούς εταίρους 	Κανάλια επικοινωνίας <ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις σε μηνιαία βάση, τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία (4) • Ετήσια Γενική Συνέλευση Μετόχων (2) • Ετήσιος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (1)
Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία <ul style="list-style-type: none"> • Δημοσιοποίηση αποτελεσμάτων, ανακοινώσεων και Οικονομικών καταστάσεων, προς επαρκή πληροφόρηση των μετόχων. • Δημοσίευση ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «4. Οικονομικά αποτελέσματα και εταιρική διακυβέρνηση». 		
Εργαζόμενοι και σωματείο <ul style="list-style-type: none"> • Προσφέρουν την εργασία και τις γνώσεις τους • Ανταμείβονται με τους μισθούς • Λαμβάνουν πρόσθετες παροχές • Τους προσφέρονται ίσες ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη 	Κύρια θέματα <ul style="list-style-type: none"> • Αναγνώριση, ίσες ευκαιρίες και ισότιμη αντιμετώπιση • Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας • Εκπαίδευση, ανάπτυξη προσωπικών ικανοτήτων και εξέλιξη • Ενημέρωση σχετικά με την ανάπτυξη και πορεία της εταιρείας • Σταθερό εργασιακό περιβάλλον • Διαφανές και αξιοκρατικό σύστημα εσωτερικών προαγωγών 	Κανάλια επικοινωνίας <ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις της μεσαίας διοίκησης με τη Διοικητική ομάδα ανά τρίμηνο και μέσω skype με τη βάση, δυο φορές το μήνα (3) • Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού (4) • Ετήσια αξιολόγηση προσωπικού (1) • Έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων - ανά διετία (2) • Τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία (3) • Ενημέρωση μέσω γραπτών μηνυμάτων στο κινητό - SMS (3) • Επικοινωνία μέσω Social Media (3) • Εταιρικές εκδηλώσεις (2-4 εκδηλώσεις το χρόνο σε διαφορετικές βαθμίδες) (2) • Εβδομαδιαία παρουσία μέλους του γραφείου προσωπικού σε γραφείο στο αεροδρόμιο για άμεση εξυπηρέτηση (3) • Εφαρμογή του προγράμματος επιθεωρήσεων περιφερειακών σταθμών για την ορθή τήρηση των διαδικασιών και την επαφή με τους εργαζόμενους (1) • Intranet (4)

ΟΜΑΔΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ

Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία		
Συνολικά το πλαίσιο οργάνωσης και ανταπόκρισης της Εταιρείας στα θέματα Ανθρωπίνου Δυναμικού περιλαμβάνονται στις ενότητες: 6. «Οι άνθρωποί μας» σ. 72 και 7. «Διαχείριση υγείας και ασφάλειας» σ. 60.		
Πελάτες <ul style="list-style-type: none"> Αγοράζουν τις υπηρεσίες της Εταιρείας Καθορίζουν απόλυτα το μέγεθος του επιχειρησιακού έργου της Εταιρείας Βασίζονται στην Εταιρεία για τη διατήρηση της φήμης τους του επιπέδου εξυπηρέτησης προς τους επιμέρους πελάτες τους Εποπτεύουν, μέσω περιοδικών ελέγχων, την τήρηση των συμφωνηθέντων διαδικασιών και διαδικασιών ασφαλείας 	Κύρια θέματα <ul style="list-style-type: none"> Υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών και καινοτομία Αξιοπιστία και ήθος Ικανοποίηση και ασφάλεια Άμεση ανταπόκριση σε συμβάντα Υπεύθυνη επικοινωνία και διαφήμιση Συμμόρφωση με τους νόμους και κανονισμούς της αγοράς Αμεσότητα στην εξυπηρέτηση Επίλυση παραπόνων 	Κανάλια επικοινωνίας <ul style="list-style-type: none"> Εταιρική ιστοσελίδα (2) Τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία με το Εμπορικό Τμήμα και άλλα τμήματα της Εταιρείας (4) Ετήσια έρευνα ικανοποίησης πελατών (1) Συναντήσεις και εκδηλώσεις (3) Συμμετοχή σε εκθέσεις (2) Παρουσιάσεις και έντυπο υλικό (2) Επικοινωνία μέσω Social Media (2)
Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία		
<ul style="list-style-type: none"> Πιστοποιημένος πάροχος υπηρεσιών από την IATA – ISAGO Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας ISO 9001 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001 Σύστημα Ασφάλειας Τροφίμων ISO 22000 <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: 2. «Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας».</p>		
Επιβατικό κοινό <ul style="list-style-type: none"> Λαμβάνουν απευθείας υπηρεσίες από την Εταιρεία (Lounges) Ο όγκος του επιβατικού κοινού καθορίζει και το μέγεθος του επιχειρησιακού έργου Η ικανοποίηση του επιβατικού κοινού επηρεάζει τη σχέση της Εταιρείας με την αεροπορική εταιρεία 	Κύρια θέματα <ul style="list-style-type: none"> Ασφάλεια και εξυπηρέτηση Άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα και παράπονα Προστασία προσωπικών δεδομένων Υπεύθυνη Διαφήμιση 	Κανάλια επικοινωνίας <ul style="list-style-type: none"> Εταιρική ιστοσελίδα (4) Δελτία τύπου και διαφήμιση (3) Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων (4) Επικοινωνία μέσω Social Media (4)
Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία		
<ul style="list-style-type: none"> Πιστοποιημένος πάροχος υπηρεσιών από την IATA – ISAGO Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας ISO 9001 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001 Σύστημα Ασφάλειας Τροφίμων ISO 22000 <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: 2. «Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας».</p>		

Προμηθευτές

- Παρέχουν υλικά και τις υπηρεσίες τους για την καθημερινή λειτουργία της Εταιρείας
- Αμείβονται για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουν

Κύρια θέματα

- Διαφάνεια και αξιοπιστία
- Συμμόρφωση με τους νόμους και κανονισμούς της αγοράς
- Ενημέρωση σχετικά με τις υπηρεσίες της εταιρείας

Κανάλια επικοινωνίας

- Τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία (4)
- Τμήμα προμηθειών (3)
- Συναντήσεις (2)
- Ιστοσελίδα εταιρείας (2)
- Επικοινωνία μέσω Social Media (4)

Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία

- Κανονισμός Προμηθειών
- Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα 2. «Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας».

Κράτος και ρυθμιστικές αρχές

- Εισπράττουν φόρους και εισφορές
- Οριοθετούν το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο δραστηριοποίησης της Εταιρείας

Κύρια θέματα

- Τήρηση των απαιτήσεων της νομοθεσίας
- Διαφάνεια και αξιοπιστία

Κανάλια επικοινωνίας

- Τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία, όταν απαιτείται (3)
- Συναντήσεις (2)

Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία

- Πλήρης τήρηση της νομοθεσίας
- Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στις ενότητες 2. «Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας» και 4. «Οικονομικά αποτελέσματα και εταιρική διακυβέρνηση».

Τοπικές κοινωνίες και ΜΚΟ

- Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους, εμπιστοσύνης και σεβασμού
- Απόδοση μέρους της προστιθέμενης αξίας της Εταιρείας στην κοινωνία
- Αναγνώριση της συνεισφοράς της Εταιρείας

Κύρια θέματα

- Εταιρικός εθελοντισμός
- Προώθηση και υποστήριξη του κοινωνικού τους έργου
- Συνεργασία και ενημέρωση

Κανάλια επικοινωνίας

- Σύμπραξη σε κοινές δράσεις (2)
- Εταιρική ιστοσελίδα (4)
- Διαφήμιση και δελτία τύπου (2)
- Εκδηλώσεις και συναντήσεις (2)
- Επικοινωνία μέσω Social Media (4)

Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία

- Δημιουργία θέσεων εργασίας
 - Υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων
 - Εθελοντικές δράσεις εργαζομένων
- Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: 8. «Η κοινωνική προσφορά της Goldair Handling».

Θεσμικοί φορείς <ul style="list-style-type: none"> Καθορίζουν το πλαίσιο λειτουργίας της Εταιρείας Εποπτεύουν την τήρηση των διαδικασιών και κανονισμών Παρέχουν την άδεια λειτουργίας της Εταιρείας Οι φορείς πιστοποίησης ελέγχουν τη συμμόρφωση με τα πρότυπα συστημάτων ISO (management systems) 	Κύρια θέματα <ul style="list-style-type: none"> Διαφάνεια και ενημέρωση Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες και δράσεις 	Κανάλια επικοινωνίας <ul style="list-style-type: none"> Συναντήσεις και εκδηλώσεις (2) Τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία (3) Επικοινωνία μέσω Social Media (4)
	Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία <p>Audits φορέων για την τήρηση των συστημάτων ISO (management systems) Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «2. Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας».</p>	
Εξωτερικοί συνεργάτες <ul style="list-style-type: none"> Συνεργάζονται με την Εταιρεία καθώς παρέχουν υπηρεσίες που η Goldair Handling δεν προσφέρει με ίδια μέσα 	Κύρια θέματα <ul style="list-style-type: none"> Ενημέρωση σχετικά με τις υπηρεσίες και τις δραστηριότητες της εταιρείας Αξιοπιστία και συνέπεια 	Κανάλια επικοινωνίας <ul style="list-style-type: none"> Τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία, όποτε απαιτείται (4) Διαφήμιση (2) Εταιρική ιστοσελίδα (4) Εκδηλώσεις (2) Επικοινωνία μέσω Social Media (4)
	Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στις ενότητες: «1. Με μια ματιά» σ. 10, «2. Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας» σ. 26, «7. Υπευθυνότητα για το περιβάλλον» σ. 86.</p>	
Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα <ul style="list-style-type: none"> Παρέχουν χρηματοπιστωτικά εργαλεία που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της Εταιρείας Λαμβάνουν τις απαραίτητες αμοιβές παροχής κεφαλαίων 	Κύρια θέματα <ul style="list-style-type: none"> Αξιοπιστία, ακεραιότητα και διαφάνεια Ενημέρωση σχετικά με την επίδοση της εταιρείας Συνέπεια στις υποχρεώσεις της εταιρείας Διαχείριση κινδύνων και ανάπτυξη της Εταιρείας 	Κανάλια επικοινωνίας <ul style="list-style-type: none"> Τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία (4) Συναντήσεις (3)
	Πώς ανταποκρίνεται η Εταιρεία <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «4. Οικονομικά αποτελέσματα και εταιρική διακυβέρνηση» σ. 52.</p>	

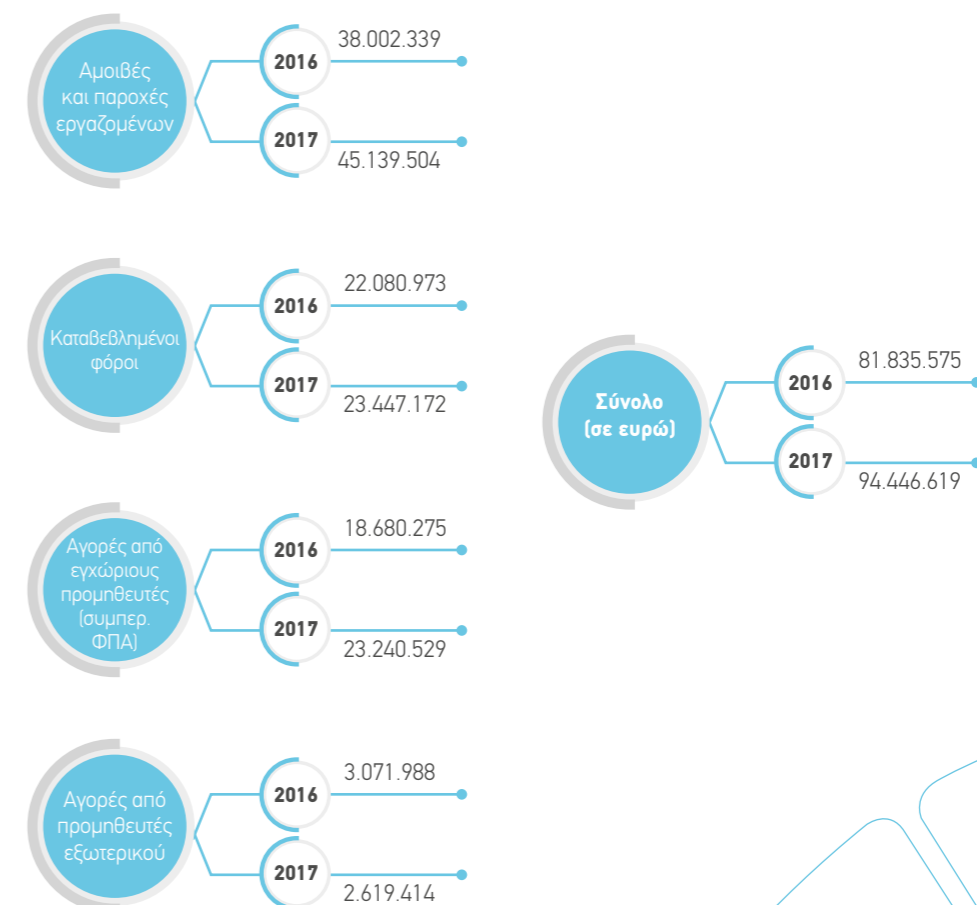
Η στενή συνεργασία και επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους, δίνει τη δυνατότητα στην Εταιρεία να εντοπίσει σημαντικά θέματα που απασχολούν την κάθε ομάδα. Η Goldair Handling καταγράφει τα θέματα αυτά και σχεδιάζει τις ενέργειές της, με σκοπό την βέλτιστη ανταπόκριση και τη συνεχή βελτίωσή της στους επιμέρους τομείς. Αναλυτική παρουσίαση της ανταπόκρισης της Goldair Handling στα διάφορα θέματα και στις δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας που πραγματοποιεί, παρατίθεται στα επιμέρους κεφάλαια του παρόντος Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ

Μέσω των επιχειρηματικών και κοινωνικών δράσεων, η Goldair Handling στοχεύει στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας. Αυτή η προστιθέμενη αξία - το κοινωνικό προϊόν της Εταιρείας - συμβάλει τόσο στην ευρύτερη οικονομική ανάπτυξη της χώρας, όσο και στην ειδικότερη στήριξη όλων των ομάδων των κοινωνικών της εταίρων. Η Εταιρεία υλοποιώντας σημαντικές επενδύσεις, διατηρεί μεγάλο αριθμό θέσεων εργασίας, τόσο εποχικών, όσο και μόνιμων εργαζομένων και συμβάλει στη βελτίωση των οικονομικών μεγεθών της χώρας. Ειδικότερα, η προστιθέμενη αξία που δημιουργήθηκε από την Goldair Handling, κατά την τελευταία διετία (2016-2017), περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

Στόχος μας είναι, μέσω των δράσεων και των επιχειρηματικών μας δραστηριοτήτων, να δημιουργούμε προστιθέμενη αξία για όλες τις ομάδες των κοινωνικών μας εταίρων.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ (σε ευρώ)



3.5. Εντοπίζοντας τα ουσιαστικά θέματα

Τα θέματα που βρίσκονται στη σφαίρα ενδιαφέροντος της Goldair Handling και σχετίζονται με την εταιρική ευθύνη και βιώσιμη ανάπτυξη είναι ποικίλα, καλύπτοντας σημαντικό εύρος και θεματικές. Ωστόσο η Goldair Handling, σε εφαρμογή των προτύπων του GRI (GRI-Standards), εστιάζει στον εντοπισμό των πλέον ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης που σχετίζονται με τη λειτουργία της. Μέσω της συγκέντρωσης και αποτύπωσης των θεμάτων αυτών, η Εταιρεία:

- ✔ Προσδιορίζει ζητήματα τα οποία σχετίζονται με μακροπρόθεσμους στρατηγικούς στόχους.
- ✔ Προσδιορίζει, καταγράφει και εκτιμά κινδύνους που αφορούν στους πυλώνες της στρατηγικής της.
- ✔ Αναγνωρίζει πλεονεκτήματα, αδυναμίες και ευκαιρίες.
- ✔ Αποδέχεται και διαχειρίζεται αλλαγές.
- ✔ Αξιολογεί την απόδοσή της σε τακτά χρονικά διαστήματα και αναλαμβάνει δράσεις προς βελτίωση.

Εντός του 2017, πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση της διαδικασίας προτεραιοποίησης των ουσιαστικών θεμάτων της Εταιρείας και αναδείχθηκαν τα νέα ουσιαστικά θέματα, μέσω workshop (materiality analysis workshop). Κατά τη διεξαγωγή του materiality analysis workshop, η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης έχοντας συγκεντρώσει τα σημαντικά ζητήματα ανά άξονα Βιώσιμης Ανάπτυξης, έλαβε υπόψη και επιπλέον ζητήματα και ιδιαιτερότητες του κλάδου δραστηριοποίησης της Εταιρείας. Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης, ελήφθησαν υπόψη ως σημαντικά θέματα/ζητήματα εκείνα τα οποία θα μπορούσαν να προκαλέσουν μεγάλο εύρος μεταβολές στην επίδοση της Goldair Handling.

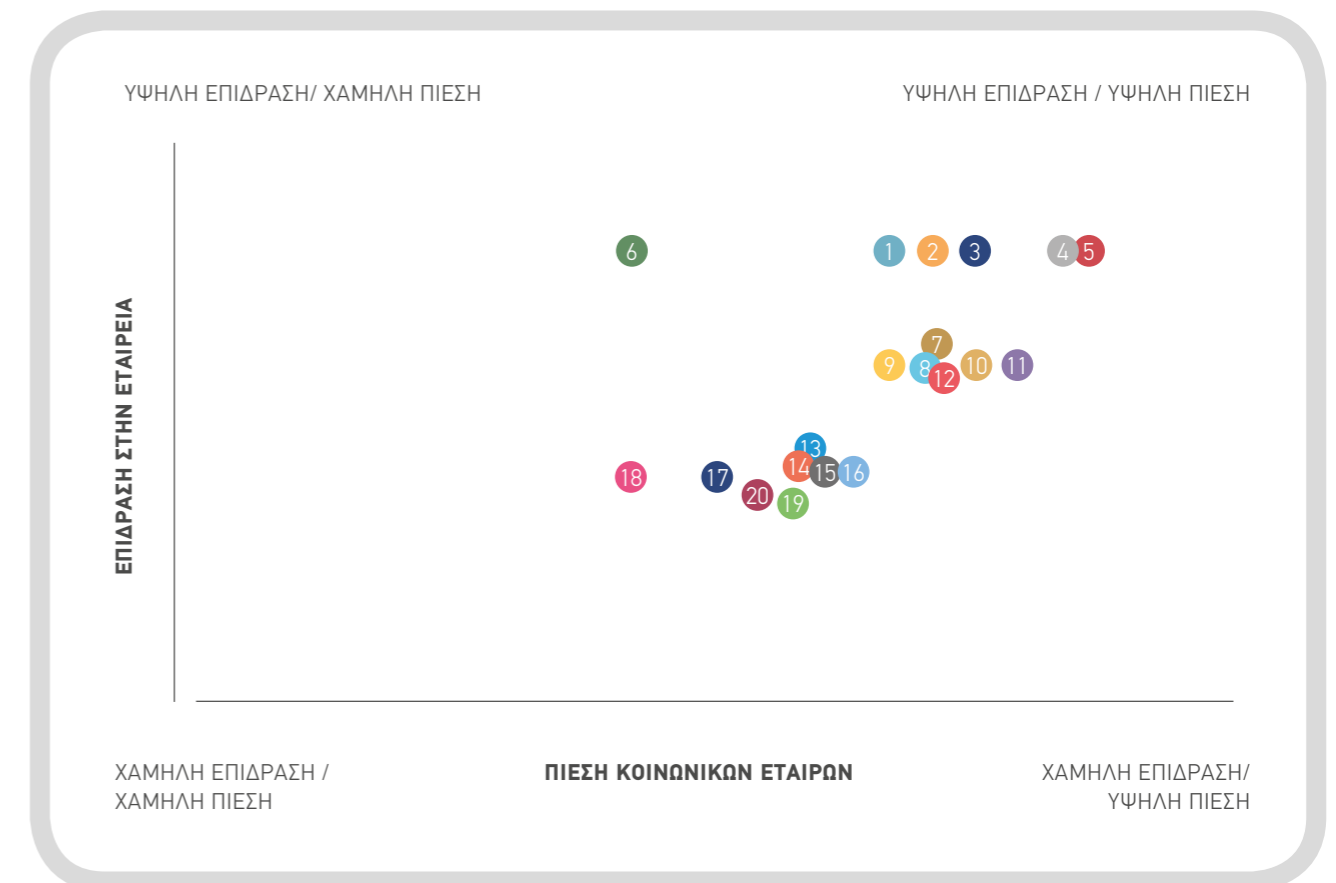
Επιπλέον, στη διαδικασία ενσωματώθηκε η πίεση που ασκείται από τις ομάδες κοινωνικών εταίρων για κάθε σημαντικό θέμα, η οποία είναι βασισμένη στα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε κατά το 2016, μέσω ερωτηματολογίου αξιολόγησης σημαντικών θεμάτων.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ (MATERIALITY ANALYSIS)



Τα αποτελέσματα της παραπάνω διαδικασίας καθορισμού των σημαντικών θεμάτων αποτυπώνονται σε ένα διάγραμμα με δύο άξονες (**materiality map**) όπου:

- Ο οριζόντιος άξονας (x) απεικονίζει την πίεση που ασκούν οι κοινωνικοί εταίροι, σε σχέση με τα επιμέρους θέματα
- Ο κάθετος άξονας (y) απεικονίζει την επίδραση των κρίσιμων θεμάτων στη λειτουργία της Εταιρείας



α/α	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ GOLDAIR HANDLING	ΟΜΑΔΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ ΠΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ/ ΑΣΚΟΥΝ ΠΙΕΣΗ	ΕΝΤΟΣ/ ΕΚΤΟΣ ΟΡΙΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
1	Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών (εταιρικών πελατών και επιβατικού κοινού)	Πελάτες, επιβατικό κοινό	εντός & εκτός
2	Κοινωνικοοικονομική και περιβαλλοντική συμμόρφωση	Μέτοχοι, κράτος & ρυθμιστικές αρχές, θεσμικοί φορείς, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	εντός & εκτός
3	Οικονομική επίδοση	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, πελάτες, προμηθευτές	εντός & εκτός
4	Υγεία και Ασφάλεια εργαζομένων	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, πελάτες	εντός & εκτός
5	Υγεία και Ασφάλεια επιβατών	Πελάτες, επιβατικό κοινό, μέτοχοι	εντός & εκτός
6	Επέκταση σε νέες αγορές και ισχυροποίηση στις υπάρχουσες / business development	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, πελάτες	εντός
7	Απασχόληση	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, πελάτες	εντός
8	Ιδιωτικότητα πελατών και επιβατών	Μέτοχοι, πελάτες, επιβατικό κοινό	εντός & εκτός
9	Τουριστική κίνηση	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, πελάτες, επιβατικό κοινό	εξωγενής παράγοντας
10	Χρηματοοικονομικό περιβάλλον της χώρας / έδρας	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, πελάτες, επιβατικό κοινό, προμηθευτές, κράτος & ρυθμιστικές αρχές, τοπικές κοινωνίες & ΜΚΟ, θεσμικοί φορείς, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	εξωγενής παράγοντας
11	Διαφάνεια και καταπολέμηση της διαφθοράς	Μέτοχοι, πελάτες, προμηθευτές, κράτος & ρυθμιστικές αρχές, θεσμικοί φορείς	εντός & εκτός
12	Επιχειρησιακή συνέχεια - BCM (αντί διαχείρισης κινδύνων)	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, πελάτες, κράτος & ρυθμιστικές αρχές, θεσμικοί φορείς	εντός
13	Πρακτικές προμηθειών	Μέτοχοι, προμηθευτές	εντός
14	Ενέργεια & εκπομπές	Τοπικές κοινωνίες & ΜΚΟ	εντός
15	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	Εργαζόμενοι & σωματείο, τοπικές κοινωνίες & ΜΚΟ	εντός
16	Διάλογος με τους κοινωνικούς εταίρους	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, πελάτες, επιβατικό κοινό, προμηθευτές, τοπικές κοινωνίες & ΜΚΟ, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	εντός
17	Κατάρτιση και εκπαίδευση	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, πελάτες	εντός
18	Σχέσεις εργαζομένων / Διοίκησης	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο	εντός
19	Ανάπτυξη κοινωνικών δράσεων & εθελοντισμός	Μέτοχοι, εργαζόμενοι & σωματείο, τοπικές κοινωνίες & ΜΚΟ	εντός & εκτός
20	Επικοινωνία marketing	Πελάτες, επιβατικό κοινό	εντός

3.6. Στοχοθεσία

Η Goldair Handling παρακολουθεί και μετρά την επίδοσή της σε όλους τους άξονες Εταιρικής Υπευθυνότητας σε ετήσια βάση και θέτει συγκεκριμένους στόχους, με σκοπό τη συνεχή της βελτίωση σε όλα τα επίπεδα και την ανταπόκριση στις προσδοκίες των κοινωνικών της εταιρών. Η αναγνώριση της αξίας των Παγκόσμιων αυτών Στόχων για τη Βιώσιμη

Ανάπτυξη οδήγησε τη Goldair Handling στην αναθεώρηση του πλάνου δράσεών της και της στοχοθεσίας που έχει θέσει για την περαιτέρω βελτίωσή της ανά άξονα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η αναθεωρημένη στοχοθεσία συνδέεται άμεσα πλέον με τους 17 στόχους για τη βιώσιμη ανάπτυξη και περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

ΣΤΟΧΟΙ 2017-2018	Έτος ολοκλήρωσης	Στάδιο υλοποίησης	Relevant SDGs
Άξονας: Εταιρική Διακυβέρνηση & διαχείριση κινδύνων			
Δημιουργία Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης	2020		
Δημιουργία Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης	2020		
Διάθεση οργάνου ή άλλου μηχανισμού που θα διευκολύνει την εφαρμογή των αρχών και πρακτικών της βιώσιμης ανάπτυξης	2017	Ολοκληρώθηκε	
Αύξηση επενδύσεων για τη βιώσιμη ανάπτυξη κατά 10%	2017	Ολοκληρώθηκε	
Δημιουργία ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης κινδύνων και επιχειρησιακής συνέχειας	2020	Ολοκληρώθηκε	
Άξονας: Αγορά			
Επίτευξη 65% ικανοποιημένων πελατών και του 50% ποσοστού συμμετοχής στην έρευνα ικανοποίησης πελατών	2017	Ολοκληρώθηκε	
Δημιουργία διαδικασίας για την προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών	2018		
Δημιουργία Πολιτικής Επικοινωνίας και Υπεύθυνου Marketing	2017	Ολοκληρώθηκε	
Προσθήκη κοινωνικών κριτηρίων στο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των προμηθευτών	2017	Ολοκληρώθηκε	
Αξιολόγηση συγκεκριμένου αριθμού μεγάλων προμηθευτών με βάση το νέο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης προμηθευτών	2018		
Άξονας: Ανθρώπινο Δυναμικό			
1.α. Δημιουργία κώδικα δεοντολογίας εργαζομένων	2017	Ολοκληρώθηκε και θα εφαρμοστεί εντός του 2018	 
1.β. Ενημέρωση ανθρωπίνου δυναμικού σχετικά με το νέο Κώδικα Δεοντολογίας	2017	Ολοκληρώθηκε και θα εφαρμοστεί εντός του 2018	
Διατήρηση του χαμηλού ποσοστού ατυχημάτων ανά εργαζόμενο	2017	Ολοκληρώθηκε	
Επίτευξη ποσοστού συμμετοχής/ανταπόκρισης των εργαζομένων στην έρευνα ικανοποίησης κατά 50%	2017	Ολοκληρώθηκε	

4

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

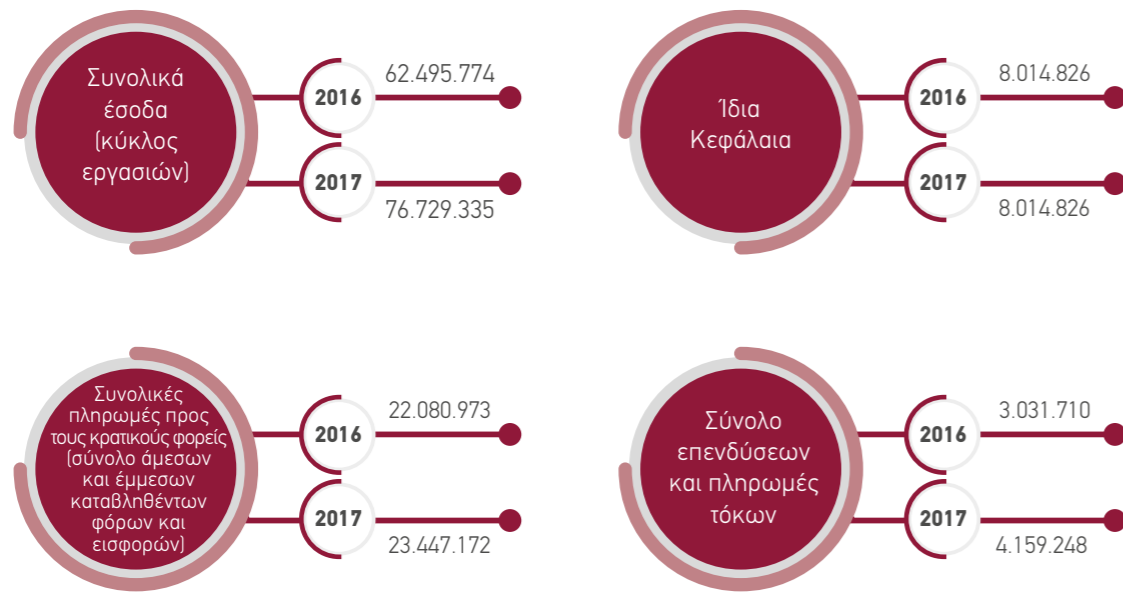
Στη Goldair Handling γίνεται προσπάθεια για τη συνεχή βελτίωση των αποτελεσμάτων της Εταιρείας, μέσω της ενίσχυσης του ανταγωνιστικού της πλεονεκτήματος και την υιοθέτηση πρακτικών χρηστής Εταιρικής Διακυβέρνησης. Οι αξίες της Goldair Handling για τη βιώσιμη ανάπτυξη με υγιή χρηματοοικονομική διάρθρωση, με διαφάνεια και σεβασμό στους ανθρώπους και το ευρύτερο περιβάλλον που η Εταιρεία δραστηριοποιείται, θα αποτελούν πάντα τη βάση για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της σύγχρονης επιχειρηματικότητας.

4.1. Οικονομική ανάλυση

Η Goldair Handling από την ίδρυσή της πραγματοποίησε σταθερά βήματα ανάπτυξης, με αποτέλεσμα σήμερα να είναι ταυτισμένη με την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στον τομέα της επίγειας εξυπηρέτησης, όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και πανευρωπαϊκά. Η εταιρεία, βασιζόμενη στην οικονομική επίδοση και ευρωστία της, στοχεύει στην περαιτέρω ανάπτυξη

της μέσω της εξωστρέφειάς της. Παράλληλα, συνεχίζει το επενδυτικό της πλάνο, ενώ διασφαλίζει την βελτιστοποίηση της οικονομικής της επίδοσης μέσω σύγχρονων μεθόδων περιορισμού των δαπανών. Το 2017 η εταιρεία παρέμεινε σταθερά σε αναπτυξιακή πορεία, ενώ ενίσχυσε το επενδυτικό της πρόγραμμα.

ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΔΙΕΤΙΑ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΥΝ:

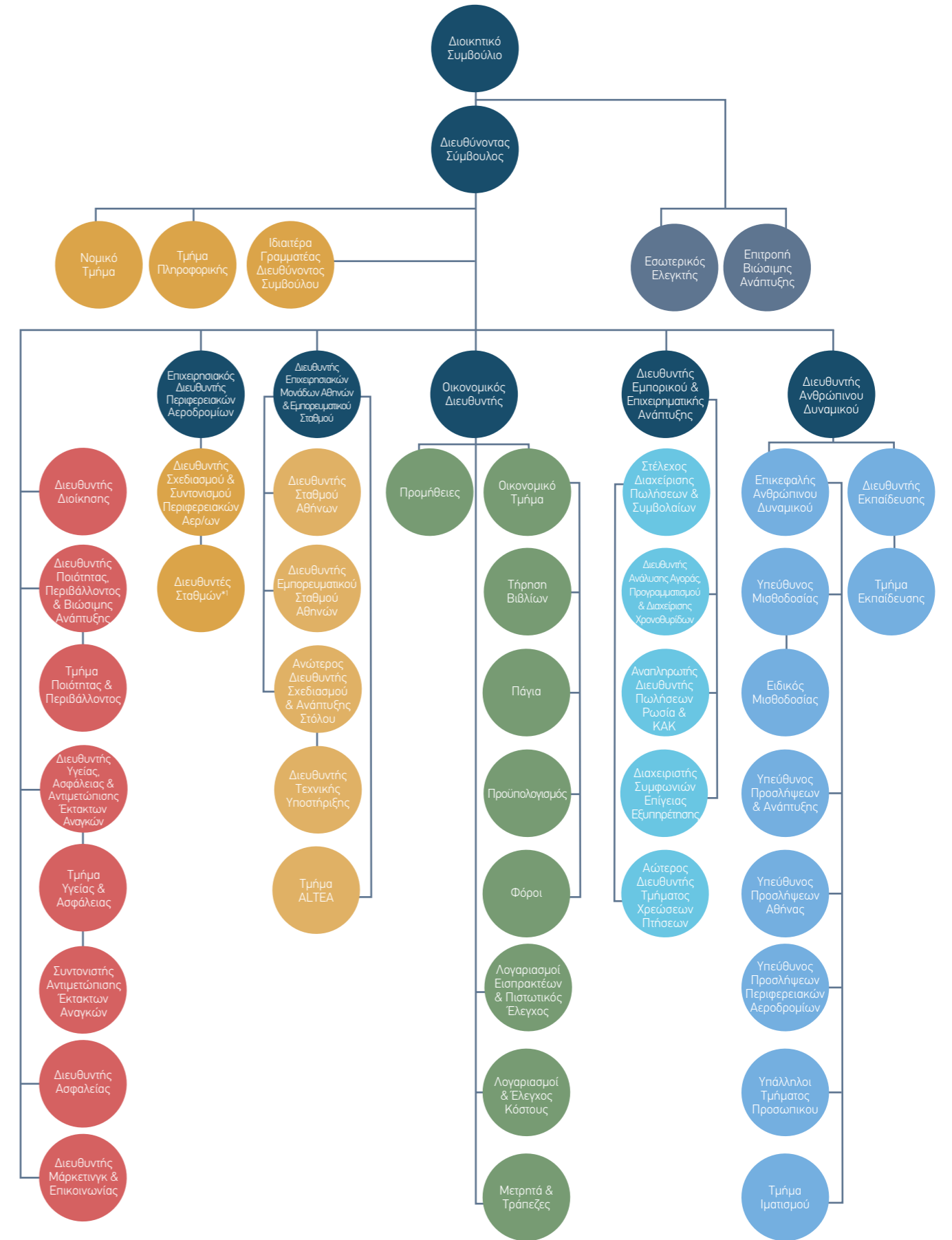


Βασικά οικονομικά στοιχεία (σε ευρώ)

4.2. Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Goldair Handling έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει ένα μοντέλο εταιρικής διακυβέρνησης, με σκοπό τη διασφάλιση των συμφερόντων των μετόχων, τη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία και το Κανονιστικό Πλαίσιο, καθώς και την ενσωμάτωση πρακτικών υπεύθυνης λειτουργίας στην Εταιρεία.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ Η Goldair Handling έχει αναπτύξει κατάλληλη οργανωτική δομή, με όρια ευθυνών και αρμοδιοτήτων, καθώς και ένα σύνολο Πολιτικών και Διαδικασιών. Ως εκ τούτου, το μοντέλο εταιρικής διακυβέρνησης της Εταιρείας χαρακτηρίζεται από σαφή καθορισμό των ρόλων και αρμοδιοτήτων των διοικητικών οργάνων, καθώς και διαφάνεια και υπευθυνότητα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.



* (AOK,AXD,CFU,CHQ,EFL,GPA,HER,IOA,JKH,JMK,JSI,JTR,KGS, KLX,KVA,LXS,MJT,PAS,PVK,RHO,SKG,SKU,SMI,VOL,ZTH)

Διοικητικό Συμβούλιο

- Παροχή κατευθύνσεων
- Επίβλεψη δραστηριοτήτων
- Λήψη αποφάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης και είναι επιφορτισμένο με την ευθύνη να κατευθύνει και να επιβλέπει τις δραστηριότητες της Εταιρείας, με στόχο την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της. Συνεδριάζει μια φορά τον μήνα και είναι αρμόδιο για τη χάραξη της στρατηγικής και τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη λειτουργία της Εταιρείας. Λαμβάνει ενημέρωση από τις αρμόδιες Επιτροπές και τη Διοικητική Ομάδα αναφορικά με σημαντικά θέματα, καθώς επίσης και για την επίδοση των βασικών δεικτών Υγείας και Ασφάλειας, Περιβάλλοντος και Ανθρώπινου Δυναμικού.

Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Εταιρείας και έχουν ως ακολούθως:

1. Στυλιανός Γκολέμης, Πρόεδρος του Δ.Σ.
2. Καλίνκο -Καλλίνικο Καλλίνικος, Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος.
3. Γλυκερία Τσέρνου, Μέλος.
4. Αλέξανδρος Φούρλας, Αντιπρόεδρος.
5. Δημήτριος Παπαμιχαήλ, Διευθύνων Σύμβουλος.
6. Δημήτριος Κασιίλας, Μέλος.
7. Γαρυφαλλιά Πελεκάνου, Μέλος.

Το Διοικητικό Συμβούλιο λειτουργεί κατά τα προβλεπόμενα από τη νομοθεσία και το καταστατικό της εταιρείας και έχει την ευθύνη της πρόληψης ή/και αντιμετώπισης περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων καθώς και την ευθύνη για τη διατύπωση, διάδοση και εφαρμογή των βασικών αξιών και αρχών της Εταιρείας.

Διοικητική Ομάδα

- Ημερήσιες εργασίες
- Διαχείριση κινδύνων
- Συμμόρφωση

Η Διοικητική Ομάδα αποτελείται από στελέχη που έχουν σημαντική εμπειρία στο αντικείμενο της εργασίας τους και είναι επιφορτισμένη με την οργάνωση και την επίβλεψη των εργασιών για την καθημερινή λειτουργία της Εταιρείας. Είναι εκείνη η οποία σε πρώτο επίπεδο εντοπίζει και διαχειρίζεται τους κινδύνους, ενώ παράλληλα φροντίζει για τη συμμόρφωση με Νόμους και Κανονισμούς, για κάθε αντικείμενο δραστηριότητας.

Στη Goldair Handling κάθε μέλος της Διοικητικής Ομάδας είναι υπεύθυνο για τον εντοπισμό, την προτεραιοποίηση και διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με το αντικείμενο της Μονάδας της οποίας προϊστάται, καθώς και για τη συμμόρφωση με τα όσα ορίζονται σε Νόμους, Κανονισμούς αλλά και με τις βέλτιστες υιοθετούμενες πρακτικές. Αποτέλεσμα όλων όσων πραγματοποιούνται σε Διοικητικό επίπεδο, αλλά και των προσπαθειών όλων των εργαζομένων στη Goldair Handling, είναι ότι για το 2017 καμία κύρωση δεν επιβλήθηκε στην Εταιρεία για λόγους μη συμμόρφωσης με την Κείμενη Περιβαλλοντική Νομοθεσία.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα βιογραφικά σημειώματα της Διοικητικής Ομάδας της Goldair Handling παρατίθενται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.goldair-handling.gr.

Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου

- Ελεγκτικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας διαδικασιών

Το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου της Goldair Handling παρέχει ανεξάρτητες, αντικειμενικές υπηρεσίες διαβεβαίωσης, όπως και συμβουλευτικές υπηρεσίες σχεδιασμένες για να προσθέτουν αξία και να βελτιώνουν τις διαδικασίες και τη λειτουργία της Εταιρείας εν γένει.

Στο πλαίσιο αυτό, το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου βοηθά το Διοικητικό Συμβούλιο στην άσκηση των καθηκόντων του και υιοθετεί μια συστηματική και συνετή προσέγγιση για την αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων, εσωτερικού ελέγχου και συμμόρφωσης.

4.3. Διαχείριση Κινδύνων

Η Goldair Handling, αναγνωρίζοντας την ανάγκη καταγραφής και ανάλυσης των πιθανών απειλών που δύναται να επηρεάσουν το έργο της, έχει προχωρήσει στη λήψη ενεργειών για την αποτελεσματική αποφυγή τους. Η Εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείριση των κινδύνων που μπορεί να προκύψουν και να απειλήσουν τη σταθερότητα και τη συνέχεια των εργασιών της. Η μεθοδολογία διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζεται αναλύεται στην αναγνώριση, καταγραφή, παρακολούθηση και αξιολόγηση των χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων σε όλες τις δραστηριότητες και εγκαταστάσεις της Εταιρείας.

Αναλυτικά στοιχεία και πληροφορίες σχετικά με την αναγνώριση και διαχείριση των χρηματοοικονομικών κινδύνων περιλαμβάνονται στη σχετική ενότητα της Ετήσιας Έκθεσης διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας.

ΜΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Η Εταιρεία, μέσω της εφαρμογής συστημάτων κατά τα Πρότυπα ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 και ISO 22000:2005, πραγματοποιεί μελέτη εκτίμησης των μη χρηματοοικονομικών κινδύνων (Risk Analysis) για την αντιμετώπιση πιθανών απειλών. Ειδικότερα υλοποιούνται τα ακόλουθα:



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, η Εταιρεία έχει αναπτύξει τη Διεργασία «Ανάλυση και Βελτίωση Διεργασιών- Risk Analysis/ Εκτίμηση και Αξιολόγηση Απειλών και Ευκαιριών για την Ποιότητα», στην οποία περιλαμβάνεται ο τρόπος με τον οποίο η Εταιρεία προχωρά στην καταγραφή και ανάλυση των πιθανών απειλών και ευκαιριών για όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της καθώς και τα μέτρα πρόληψης που λαμβάνει για την αποφυγή τους.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001:2015 που εφαρμόζει, έχει αναπτυχθεί η διεργασία «Ενέργειες αντιμετώπισης απειλών και αξιοποίησης ευκαιριών για το Περιβάλλον», ενώ παράλληλα πραγματοποιείται για κάθε σταθμό του Δικτύου Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, όπως αυτή περιγράφεται στη διεργασία του Integrated Management System «Αναγνώριση Περιβαλλοντικών Πλευρών και Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων».



ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Σχετικά με τα θέματα που αφορούν την Ασφάλεια Τροφίμων, η Εταιρεία εφαρμόζει και έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 22000:2005. Στο πλαίσιο του συστήματος αυτού, έχει αναγνωρίσει πιθανές απειλές και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών της. Για το σκοπό αυτό η Εταιρεία έχει προχωρήσει στην ανάπτυξη της διεργασίας «Μελέτη HACCP- Ανάλυση Επικινδυνότητας Κρίσιμων Σημείου Ελέγχου», σύμφωνα με την οποία γίνεται προσδιορισμός και αξιολόγηση κινδύνων καθώς και προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των τροφίμων.

Επιπρόσθετα, η Goldair Handling, αναγνωρίζοντας τη σημασία της Ασφάλειας στο εύρος των δραστηριοτήτων της, έχει προχωρήσει, σε συνεργασία με εξειδικευμένο συνεργάτη, στην καταγραφή και ανάλυση των απειλών που προκύπτουν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της εργασίας μέσω της Γραπτής Εκτίμησης

Επαγγελματικού Κινδύνου, η οποία πραγματοποιείται για το σύνολο του Δικτύου της Εταιρείας. Στη συνέχεια, με βάση την ανάλυση που έχει πραγματοποιηθεί, προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την αποφυγή κινδύνων και επιθεωρείται περιοδικά η αποτελεσματικότητά τους.

4.4. Διαφάνεια και Σύγκρουση Συμφερόντων

Ανάμεσα στις Πολιτικές που έχει αναπτύξει η Εταιρεία στο πλαίσιο της χρηστής εταιρικής διακυβέρνησης είναι και η Πολιτική Διαφάνειας. Μέσω αυτής αλλά και των πρακτικών και διαδικασιών που έχουν υιοθετηθεί στη Goldair Handling επιδεικνύεται μηδενική ανοχή σε θέματα διαφθοράς, δωροδοκίας και εκβιασμού, ενώ παράλληλα έχει τεθεί το πλαίσιο για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.



ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΑΠΟ ΤΗΝ «ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ»

Η Goldair Handling δεσμεύεται να ενισχύει την πρόσδοση της διαφάνειας μέσα από τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί. Πιο συγκεκριμένα, δεσμεύεται ότι στις σχέσεις της με πελάτες, προμηθευτές, κρατικούς και δημόσιους φορείς και Εργαζομένους θα δείχνει μηδενική ανοχή σε συμπεριφορές διαφθοράς, δωροδοκίας, εκβιασμού. Η δέσμευση της Εταιρείας δεν περιορίζεται απλά στην αποφυγή των παραπάνω συμπεριφορών, αλλά και στην ενεργή και προληπτική αντιμετώπισή τους μέσω εσωτερικών διαδικασιών ελέγχου και αντίστοιχων πολιτικών.

Η ενίσχυση της διαφάνειας είναι κυρίαρχο θέμα στην παγκόσμια επιχειρηματική κοινότητα, καθώς είναι άμεσα συνυφασμένο με την έννοια της εμπιστοσύνης μεταξύ επενδυτών, πελατών, Εργαζομένων και των κοινωνιών γενικότερα. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη της Εταιρείας μας βασίζεται μεταξύ άλλων και στην καταπολέμηση τέτοιων συμπεριφορών, ώστε να είμαστε σε θέση να εξασφαλίσουμε ότι όλες μας οι συμπεριφορές διέπονται από Ηθική και Ακεραιότητα.

ΔΩΡΑ - ΔΩΡΕΕΣ

Η προσφορά όπως και η αποδοχή δώρων από και προς Στελέχη της Εταιρείας δεν είναι αποδεκτή, καθώς ενδέχεται να εκληφθεί ως προσπάθεια επηρεασμού ή και ευνοϊκής μεταχείρισης.

ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΔΩΡΟΔΟΚΙΑΣ - ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

Απαγορεύεται ρητά στα Στελέχη της Εταιρείας να προβαίνουν σε οποιαδήποτε πράξη δωροδοκίας και διαφθοράς. Ειδικότερα απαγορεύεται η παροχή ή προσφορά οποιουδήποτε αντικειμένου αξίας ή οποιουδήποτε πλεονεκτήματος σε κάποιο πρόσωπο προκειμένου να ληφθεί κάποια ανταπόδοση από το ίδιο ή από άλλο πρόσωπο. Η δωροδοκία μπορεί να είναι χρηματική ή σε είδος.

ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

Οι Εργαζόμενοι είναι υποχρεωμένοι να δηλώνουν εγγράφως και εκ των προτέρων στη Διοίκηση της Εταιρείας την οποιαδήποτε ενδεχόμενη σύγκρουση συμφερόντων, εφόσον είναι σε θέση να γνωρίζουν, μεταξύ των ιδιωτικών ή άλλων συμφερόντων που είτε έχουν οι ίδιοι, είτε έχουν μέλη της οικογένειάς τους με αυτά της Εταιρείας.

5

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η Goldair Handling έχει θέσει ως προτεραιότητά της τη διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου περιβάλλοντος εργασίας, στο οποίο προστατεύεται η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων.

Η Goldair Handling έχει αναγνωρίσει τη σπουδαιότητα της ασφάλειας για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, αλλά και της διατήρησης ενός περιβάλλοντος εργασίας, όπου τηρούνται όλοι οι κανόνες Υγείας και Ασφάλειας, προς όφελος όλων των εργαζομένων. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία φροντίζει τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών της και μέσω της Πολιτικής Ασφάλειας που εφαρμόζει, δεσμεύεται, μεταξύ άλλων, για:

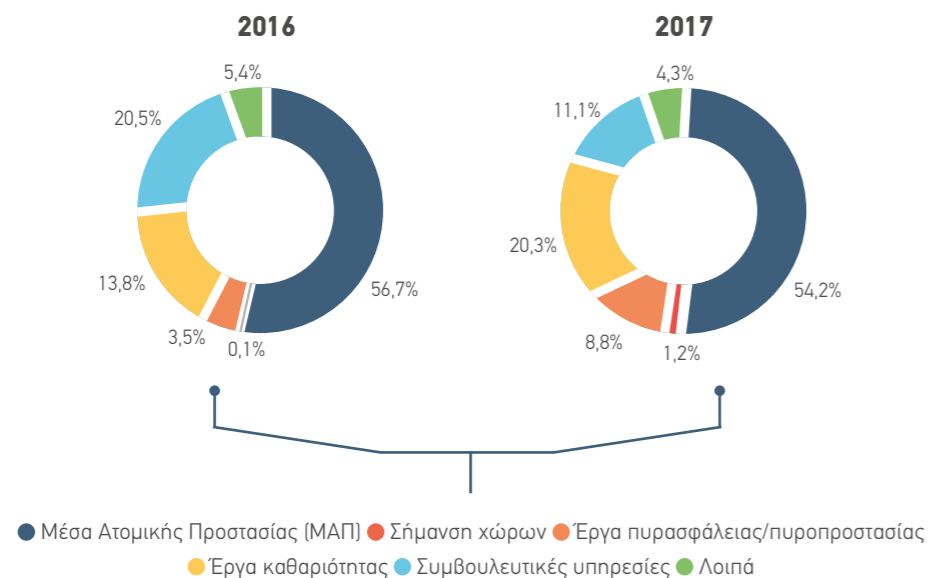


ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΑΠΟ ΤΗΝ «ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ»

- ✔ Την παροχή των κατάλληλων πόρων –ανθρώπινων και οικονομικών– για την υποστήριξη και εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης της ασφάλειας.
- ✔ Τη διαβεβαίωση ότι η διαχείριση της ασφάλειας αποτελεί πρωταρχική ευθύνη όλων των στελεχών και των υπαλλήλων της εταιρείας.
- ✔ Την εφαρμογή μηχανισμού για τον προσδιορισμό των κινδύνων, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος αναφορών ασφάλειας –Υποχρεωτικού και Εθελοντικού– με στόχο την εξάλειψη ή τον περιορισμό των επικινδύνων συμβάντων που προκύπτουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες καθώς και τη συνεχή βελτίωση του συστήματος ασφάλειας.
- ✔ Τη συμμόρφωση με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις και πρότυπα και υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών για την ασφάλεια.
- ✔ Τη διαβεβαίωση ότι όλο το προσωπικό θα λαμβάνει επαρκή και κατάλληλη ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με την ασφάλεια στο χώρο των αεροδρομίων, για να μπορεί να ανταπεξέλθει σε καθήκοντα ανάλογα με τις ικανότητές του.
- ✔ Τη διαβεβαίωση ότι οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός και οι υπηρεσίες που παρέχονται από εξωτερικούς συνεργάτες ή εργολάβους πληρούν τα πρότυπα ασφάλειας και τις απαιτήσεις του οργανισμού μας.
- ✔ Την καθιέρωση και παρακολούθηση δεικτών ασφάλειας οι οποίοι θα είναι ρεαλιστικοί και μετρήσιμοι.
- ✔ Τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεων ασφάλειας μέσω της συνεχούς παρακολούθησης και αξιολόγησης, τη τακτική επανεξέταση και αναπροσαρμογή των στόχων για την ασφάλεια με απώτερο σκοπό την επίτευξή τους.

Η Goldair Handling πραγματοποιεί επίσης ετησίως επενδύσεις σχετικά με την προαγωγή της ασφάλειας και της υγείας, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της.

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (ΣΕ %)



5.1. Διατήρηση της ασφάλειας εξοπλισμού

Η Goldair Handling δεσμεύεται για την ανάπτυξη, εφαρμογή, διατήρηση και συνεχή βελτίωση των διαδικασιών που σχετίζονται με την ασφάλεια του εξοπλισμού.



ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Η Εταιρεία φροντίζει ώστε τα μεταφορικά οχήματα, τα μηχανήματα και ο λοιπός εξοπλισμός για την εκτέλεση κάθε εργασίας να είναι πάντα επαρκή και κατάλληλα, καθώς και να έχουν τις απαραίτητες προδιαγραφές που δίνονται από τον κατασκευαστή και πληρούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά του εγχειριδίου AHM (Airport Handling Manual) της IATA. Αξίζει να σημειωθεί πως η συντήρηση όλων των οχημάτων και του λοιπού εξοπλισμού πραγματοποιείται από την Τεχνική Διεύθυνση (Ground Support Equipment – GSE) της Goldair Handling.



ΜΗΤΡΩΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Σχετικά με τα μητρώα συντήρησης των επίγειων μέσων εξυπηρέτησης, των οχημάτων και του εξοπλισμού της Εταιρείας, διατηρείται ειδικά σχεδιασμένο μηχανογραφικό σύστημα. Μέσω του συγκεκριμένου συστήματος καταγράφονται και παρακολουθούνται τα προγράμματα συντήρησης, καθώς και όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με αυτά (συχνότητα, επάρκεια και καταλληλότητα της συντήρησης κ.λπ.).



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Το προσωπικό της Goldair Handling είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και ενημερωμένο όχι μόνο σε θέματα που αφορούν στη θέση και τα καθήκοντα κάθε εργαζόμενου, αλλά πρωτίστως σε θέματα ασφάλειας. Όλοι οι εργαζόμενοι παρακολουθούν εκπαιδεύσεις πυρασφάλειας, Πρώτων Βοηθειών, Επικίνδυνων Υλικών καθώς και εκπαιδεύσεις σχετικά με την ασφάλεια στην πίστα του αεροδρομίου, σύμφωνα με τις ισχύουσες απαιτήσεις του ΒΚΕΕ (Βασικός Κανονισμός Επίγειας Εξυπηρέτησης), καθώς και της IATA (International Air Transport Association). Όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας, ακολουθώντας τη δέσμευση της Διοίκησης, συμβάλλουν στην επίτευξη υψηλού επιπέδου ασφάλειας, μέσω της καθιέρωσης και παρακολούθησης μετρήσιμων και ρεαλιστικών δεικτών ασφάλειας.

“ Η Εταιρεία διαθέτει μηχανισμό για τον προσδιορισμό των κινδύνων, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος αναφορών ασφάλειας, με στόχο την εξάλειψη ή τον περιορισμό των επικινδύνων συμβάντων που μπορεί να προκύψουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και για τη συνεχή βελτίωση του συστήματος ασφάλειας. ”

5.2. Ασφάλεια εγκαταστάσεων Εμπορευματικών Σταθμών

Η Goldair Handling προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες εμπορευμάτων και ταχυδρομείου – αλληλογραφίας στις αεροπορικές εταιρείες – πελάτες, μέσω συμβολαίων, αλλά και στο καταναλωτικό κοινό, μέσω των Εμπορευματικών της Σταθμών. Ο Εμπορευματικός Σταθμός της Αθήνας, μέσω του οποίου διαχειρίζεται τον μεγαλύτερο όγκο εμπορευμάτων και αλληλογραφίας, είναι φυλασσόμενος χώρος έκτασης 6.000 τ.μ., σχεδιασμένος για άμεση εκφόρτωση οποιουδήποτε τύπου και μεγέθους εμπορεύματος με state-of-the-art εξοπλισμό, εξυπηρετώντας απευθείας τόσο πρακτορεία, όσο και ιδιώτες.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ

Στον Εμπορευματικό Σταθμό της Αθήνας απασχολούνται 140 άτομα, τα οποία έχουν εκπαιδευτεί βάσει του προγράμματος ασφαλείας της Goldair Handling, καθώς και του νέου e-learning εκπαιδευτικού προγράμματος, το οποίο σχεδιάστηκε ειδικά για το τμήμα Cargo. Το e-learning πρόγραμμα βασίστηκε στις ανανεωμένες και λεπτομερείς εταιρικές διαδικασίες διαχείρισης εμπορευμάτων (Cargo Handling Manual), ενώ έχει χωριστεί σε 3 κατηγορίες "Import", "Export", και "Warehouse", ώστε να συνδεθεί επαρκώς με τις επιχειρησιακές ανάγκες. Το προσωπικό ασφαλείας του Εμπορευματικού Σταθμού, το οποίο εντός του 2017 αυξήθηκε κατά 20%, εκπαιδεύεται συνεχώς και είναι πιστοποιημένο από την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, στον έλεγχο ασφαλείας.

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ

Κατά τη διάρκεια του 2017, ο Εμπορευματικός Σταθμός Αθηνών προχώρησε σε διαρθρωτικές αλλαγές σε επίπεδο υποδομών, με στόχο την βελτιστοποίηση της ασφάλειας και εργονομίας στους κύριους χώρους του. Ειδικότερα υλοποιήθηκαν τα ακόλουθα:

☑ Αλλαγή διαρρύθμισης ραφιών αποθήκευσης, με κύριο στόχο την εργονομία και την αύξηση της χωρητικότητάς τους, κατά 25%.

☑ Αλλαγή λαμπτήρων και προσθήκη φωτιστικών σωμάτων της αποθήκης ώστε ο φωτισμός να είναι 100% τεχνολογίας LED, φιλικότερος στο περιβάλλον, 60% φωτεινότερος και πλήρως συμβατός με τους κανονισμούς υγείας και ασφάλειας της Εταιρείας, καθώς και 20% οικονομικότερης λειτουργίας από τον προηγούμενο εξοπλισμό.

☑ Αγορά 6 νέων περνοφόρων οχημάτων όλων των κατηγοριών, ηλεκτρικού τύπου και φιλικότερων προς το περιβάλλον, ώστε να αυξηθεί η παραγωγικότητα της αποθήκης και να μειωθεί η χειρωνακτική εργασία των εργαζομένων.

☑ Εγκατάσταση νέων κλιματιστικών μονάδων στα γραφεία εμπορευματικής διαχείρισης, νέας τεχνολογίας (VRV), φιλικότερα στο περιβάλλον, υψηλότερης απόδοσης παρέχοντας άνετο περιβάλλον εργασίας και χαμηλότερης κατανάλωσης ενέργειας (A+).

☑ Ανακατασκευή δαπέδου αποθήκης με αντίκτυπο στην ομαλή λειτουργία εξοπλισμού και ελάττωση των φθορών του, καθώς και σε ένα ασφαλέστερο περιβάλλον εργασίας, φωτεινότερο και χωρίς εμπόδια διάβασης (φθορές δαπέδου).

☑ Επέκταση ραμπών εξυπηρέτησης φορτηγών κατά 30%, με στόχο την αύξηση παραγωγικότητας και εργονομίας.

☑ Ενίσχυση πυροσβεστικών σημείων για μεγαλύτερη ασφάλεια και πιο γρήγορη αντιμετώπιση ενδεχόμενης πυρκαγιάς.

☑ Αντικατάσταση συστήματος παρακολούθησης με νέο ψηφιακής τεχνολογίας, καθώς και επέκταση γωνιών λήψης για την βελτίωση της ασφάλειας.

Διαμορφώθηκαν επίσης εκ νέου τα γραφεία εμπορευματικής διαχείρισης και εξυπηρέτησης πελατών, σε μεγαλύτερο χώρο (κατά 70%). Στο ίδιο πλαίσιο, δημιουργήθηκε νέος χώρος ανάπαυσης και γεύματος των εργαζομένων στον Εμπορευματικό Σταθμό.

Πέραν των προαναφερθέντων αλλαγών, δημιουργήθηκε εγχειρίδιο ασφαλούς εκκένωσης κτηρίου και πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση των εργαζομένων. Επίσης, επανασχεδιάστηκε το εγχειρίδιο εμπορευματικής διαχείρισης και πραγματοποιήθηκε σχετική εκπαίδευση στους εργαζόμενους.

Στους Εμπορευματικούς Σταθμούς Θεσσαλονίκης και Ηρακλείου, υλοποιήθηκαν τα ακόλουθα:

Θεσσαλονίκη	Ηράκλειο Κρήτης
Αντικατάσταση κινητήρα περνοφόρου οχήματος εσωτερικής καύσης με ηλεκτροκίνητο, φιλικότερο προς το περιβάλλον και την υγεία των εργαζομένων (μειωμένη ηχορύπανση και ρύποι).	Ανακαίνιση γραφείων με στόχο τη μεγιστοποίηση της ασφάλειας, την εργονομία των εργαζομένων και των πελατών, καθώς και την αύξηση της παραγωγικότητας.
Εκπαίδευση προσωπικού στις νέες επιχειρησιακές διαδικασίες.	Αντικατάσταση κλιματιστικών μονάδων με νέες φιλικότερες στο περιβάλλον, υψηλότερης απόδοσης και χαμηλότερης κατανάλωσης ενέργειας (A), παρέχοντας άνετο περιβάλλον εργασίας.
Αντικατάσταση του 50% του κλιματισμού γραφείων με νέου τύπου φιλικότερου στο περιβάλλον και υψηλότερης απόδοσης παρέχοντας άνετο περιβάλλον εργασίας και χαμηλότερης κατανάλωσης ενέργειας (A+).	Εκπαίδευση προσωπικού στις νέες επιχειρησιακές διαδικασίες. Εγκατάσταση νέου ψηφιακού συστήματος παρακολούθησης για βελτίωση της ασφάλειας.

5.3. Φροντίδα για την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία

Η Εταιρεία μεριμνά για την παροχή ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, με κύρια χαρακτηριστικά του την τήρηση των κανόνων Υγείας και Ασφάλειας.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ GOLDAIR HANDLING (OHSMS MANAGEMENT)

Για την ορθή παρακολούθηση όλων των θεμάτων σχετικών με την Υγεία και την Ασφάλεια, την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία και με απώτερο στόχο την εξάλειψη κάθε είδους συμβάντος ή ατυχήματος, η Εταιρεία έχει ορίσει έναν Διευθυντή Υγείας και Ασφάλειας για το αεροδρόμιο της Αθήνας, ενώ για τα περιφερειακά αεροδρόμια υπεύθυνος είναι ο εκάστοτε Διευθυντής Αεροδρομίου, σε συνεργασία με τον Τοπικό Διευθυντή Υγείας και Ασφάλειας. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία έχει επίσης θεσπίσει δυο επιτροπές, βάσει των απαιτήσεων του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO).

SAFETY REVIEW BOARD (SRB)

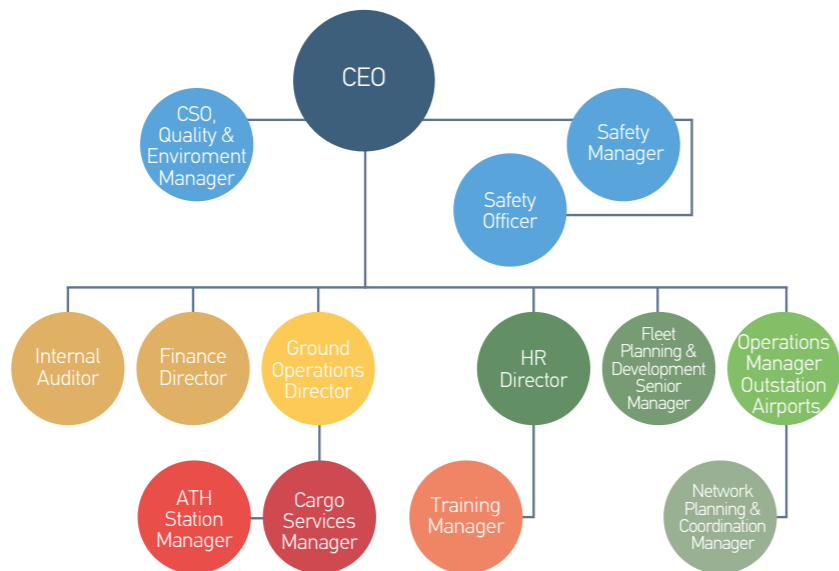
Η Επιτροπή Ασφάλειας (Safety Review Board - SRB) αφορά όλα τα αεροδρόμια, στα οποία δραστηριοποιείται η Goldair Handling. Στο αεροδρόμιο της Αθήνας συνεδριάζει μια φορά τον μήνα, εκτός Αυγούστου, υπό τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και στελεκώνεται από ανώτερα στελέχη της Διοίκησης, τα οποία είναι υπεύθυνα για τη διαχείριση της Υγείας και της Ασφάλειας στον τομέα ευθύνης τους.

Στα περιφερειακά αεροδρόμια οι συνεδριάσεις της Επιτροπής πραγματοποιούνται μια φορά κάθε τρίμηνο και τα πρακτικά των συνεδριάσεων αποστέλλονται στον Διευθυντή Υγείας και Ασφάλειας.



ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ SAFETY REVIEW BOARD, ΜΕΤΑΞΥ ΑΛΛΩΝ, ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:

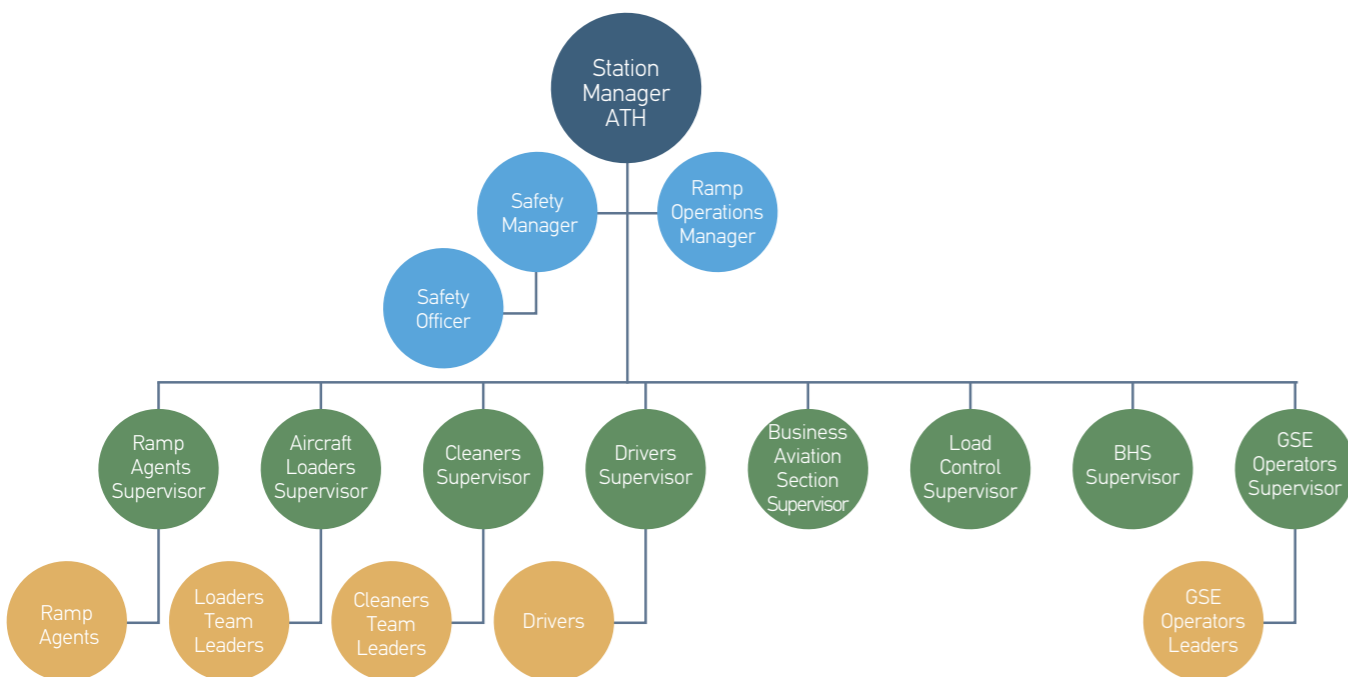
- ✔ Είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής των διαδικασιών Υγείας και Ασφάλειας στην Εταιρεία.
- ✔ Ελέγχει και αξιολογεί τα αποτελέσματα των δεικτών Υγείας και Ασφάλειας.
- ✔ Εξετάζει τις συνθήκες τυχόν ατυχημάτων στο χώρο εργασίας.
- ✔ Επικοινωνεί ζητήματα Υγείας και Ασφάλειας που χρήζουν ιδιαίτερης σημασίας στην Ανώτερη Διοίκηση.



GROUND SAFETY ACTION GROUP (GSAG)

Η Επιτροπή Ground Safety Action Group είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή των διαδικασιών ασφάλειας στο αεροδρόμιο της Αθήνας και αναφέρεται στην Επιτροπή Safety Review Board. Συνεδριάζει 2 φορές το χρόνο και διευθύνεται από τον Station

Manager της Αθήνας. Στην εν λόγω Επιτροπή συμμετέχουν όλοι οι Διευθυντές και οι Προϊστάμενοι τμημάτων πίστας. Ο Διευθυντής για την Υγεία και Ασφάλεια της Εταιρείας στην Αθήνα συντονίζει όλες τις ενέργειες, ενώ τηρούνται σχετικά πρακτικά των συναντήσεων.

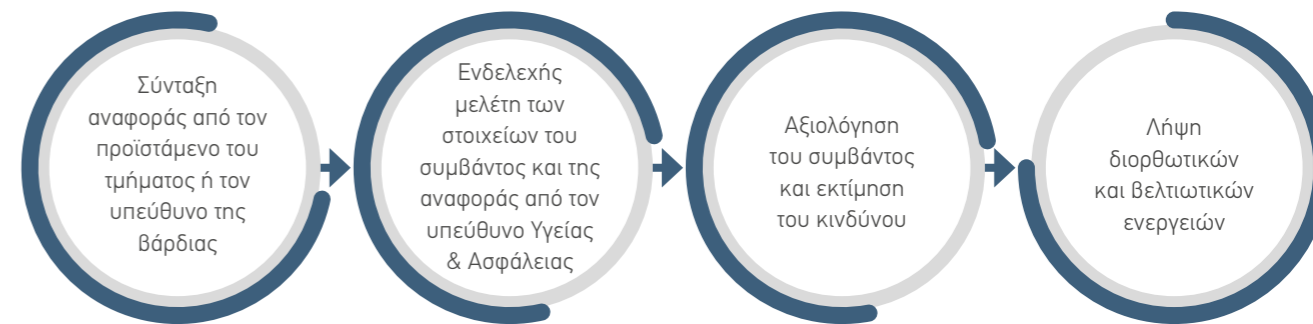


ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΙΝΑΙ, ΜΕΤΑΞΥ ΑΛΛΩΝ:

- ✔ Αποτελεί πηγή συμβουλευτικής υποστήριξης και τεχνογνωσίας.
- ✔ Αναλύει τα συμβάντα και λαμβάνει διορθωτικές ενέργειες.
- ✔ Λαμβάνει υπ' όψιν τις υποδείξεις του SRB.
- ✔ Επικουρεί στην αναγνώριση ενδεχόμενων κινδύνων στο χώρο εργασίας.
- ✔ Καταθέτει προτάσεις σχετικά με θέματα Υγείας και Ασφάλειας.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ

Στην Εταιρεία ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία διαχείρισης συμβάντων, καθώς είναι ιδιαίτερα σημαντικό να πραγματοποιείται η καταγραφή αυτών, ώστε να εντοπίζονται έγκαιρα τα σημεία προς βελτίωση. Τα βασικά βήματα της διαδικασίας περιγράφονται σχηματικά παρακάτω:



Το σύστημα που χρησιμοποιείται στην Εταιρεία για την παρακολούθηση και την αναφορά συμβάντων ή και ατυχημάτων, σε όλες τις εγκαταστάσεις, είναι το "flightracker".

“Αξίζει να σημειωθεί πως στις εγκαταστάσεις της Goldair Handling στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος» έχουν τοποθετηθεί 4 κουτιά για τις ανώνυμες προτάσεις / υποδείξεις των εργαζομένων σχετικά με θέματα Υγείας και Ασφάλειας.

5.4. Προαγωγή της κουλτούρας Υγείας και Ασφάλειας

Η Goldair Handling φροντίζει ανελλιπώς για την προάσπιση όχι μόνο της ίδιας της υγείας και ασφαλούς εργασίας των εργαζομένων της σε όλες τις εγκαταστάσεις και το φάσμα δραστηριοτήτων της, αλλά και για την προαγωγή της κουλτούρας ασφάλειας και την ανταλλαγή συμβουλών και απόψεων.

ΣΥΝΕΧΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ

Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία πραγματοποιεί συνεχείς εκπαιδεύσεις σε όλους τους εργαζόμενους, σε όλες τις θέσεις εργασίας, ώστε να είναι ενημερωμένοι και άριστα καταρτισμένοι να αντιμετωπίσουν οποιαδήποτε δυσκολία και να λύσουν οποιοδήποτε πρόβλημα μπορεί να προκύψει.

Όλοι οι εργαζόμενοι, αναλόγως ειδικότητας και θέσης, λαμβάνουν εκπαίδευση για ασφαλή χρήση του εξοπλισμού και των μέσων ατομικής προστασίας, πριν την ανάληψη των καθηκόντων τους. Επιπλέον, το τμήμα Υγείας και Ασφάλειας της Εταιρείας εκδίδει τακτικά τα Safety Bulletins και Ground Safety Alerts, ενημερώνοντας τους εργαζόμενους σχετικά με τα μέτρα ασφαλείας που θα πρέπει να τηρούνται, με συμβάντα / ατυχήματα που σημειώθηκαν, καθώς και με την περιγραφή διαδικασιών ασφάλειας. Το 2017, εκδόθηκαν πέντε Safety Bulletins και οκτώ Ground Safety Alerts, τρία Safety Notices και δύο Safety News.

ΠΙΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ:

☑ Τα Safety Bulletin εκδίδονται σε τακτική βάση, ως μέσο υπενθύμισης μιας διαδικασίας ή ενημέρωσης του προσωπικού για νέες διαδικασίες.

☑ Τα Ground Safety Alerts εκδίδονται μετά από συμβάντα, ώστε να ενημερώνεται το σύνολο του προσωπικού σε όλα τα αεροδρόμια που δραστηριοποιείται η Εταιρεία, κοινοποιώντας τις αιτίες του συμβάντος και υπενθυμίζοντας την ορθή διαδικασία διαχείρισης συμβάντων.

☑ Τα Safety Notices εκδίδονται όταν απαιτείται ενημέρωση των εργαζομένων για κάποια νέα επένδυση σχετικά με την ασφάλεια (π.χ. σε εξοπλισμό).

☑ Το Safety News κοινοποιούνται σε όλο το προσωπικό της Εταιρείας και αναφέρονται σε στατιστικές αναλύσεις, ατυχήματα ή συμβάντα που έλαβαν χώρα στο εξωτερικό, δράσεις ή συμμετοχές της Διεύθυνσης Ασφάλειας σε εκδηλώσεις και, τέλος, σε θέματα που ενισχύουν την κουλτούρα ασφάλειας και της καταγραφής συμβάντων.

F.O.D. CAMPAIGN

Το Τμήμα Υγείας και Ασφάλειας της Goldair Handling, στο πλαίσιο του Safety Awareness και Safety Promotion, διοργανώνει δυο φορές τον χρόνο στην Αθήνα καμπάνια FOD (συλλογή απορριμμάτων από την πίστα του αερολιμένα) και παράλληλα συμμετέχει στην αντίστοιχη καμπάνια που διοργανώνει ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, μια φορά τον μήνα. Η καμπάνια συνοδεύεται από εκπαιδευτική ενημέρωση για τους εργαζόμενους, σχετικά με τον άμεσο εντοπισμό και την ορθή συλλογή ξένων αντικειμένων (όπως κομμάτια πλαστικού, ξύλου κ.ά.) που μπορεί να εντοπιστούν στους διαδρόμους κίνησης αεροσκαφών. Κατά τη διάρκεια της καμπάνιας, συλλέγονται τα αντικείμενα που εντοπίζονται στην πίστα του αεροδρομίου σε ειδικές συσκευασίες. Επιπλέον, στην Εταιρεία πραγματοποιήθηκαν καμπάνιες, σχετικά με:

☑ Τον έλεγχο του εξοπλισμού σχετικά με την αποφυγή ζημιές σε αεροσκάφη.

☑ Τη μη παραχώρηση προτεραιότητας σε αεροσκάφη.

☑ Τον εξωτερικό έλεγχο των αεροσκαφών κατά την άφιξή τους και πριν την απογείωσή τους, για τυχόν ζημιές.

Στο πλαίσιο της συστηματικής εκπαίδευσης των εργαζομένων, στον σταθμό της Αθήνας έχει εγκατασταθεί προσομοιωτής αεροσκάφους, ο οποίος χρησιμοποιείται για την εκπαίδευση των χειριστών ανυψωτικών μηχανημάτων και των εργατών πίστας, στη σωστή τοποθέτηση των εφοδίων στο αεροσκάφος.

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η Goldair Handling, με στόχο την ορθή καταγραφή και αποτελεσματική παρακολούθηση των συμβάντων ασφαλείας, ώστε να ενεργεί προληπτικά προς όφελος των εργαζομένων και για την εξάλειψη περιστατικών, έχει θεσπίσει συγκεκριμένους δείκτες SPIs (Safety Performance Indicators).

Καταγράφει και παρακολουθεί σε μηνιαία βάση τυχόν συμβάντα και ατυχήματα που μπορεί να προκύψουν σε όλες τις εγκαταστάσεις όπου παρέχει τις υπηρεσίες της, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της.



Παρακάτω παρουσιάζονται τα αεροδρόμια στα οποία υπήρξε κάποιο συμβάν σε εργαζόμενο της Goldair Handling και ακολουθούν τα αποτελέσματα των δεικτών SPIs, για το 2017.

Πλήθος συμβάντων (LTIs) εργαζομένων 2017				Αποτελέσματα δεικτών SPIs			
Αεροδρόμιο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο		Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αθήνας	39	7	46	Δείκτης LTIFR (Lost Time Injury Frequency Rate)	16,1	6,6	12,7
Θεσσαλονίκης	5	1	6	Αριθμός ημερολογιακών ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας ατυχήματος	952	140	1.092
Καλαμάτας	1	-	1	Δείκτης (Severity Rate)	312,2	84,1	231,7
Πάρου	1	-	1	Αριθμός ημερολογιακών ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας οποιασδήποτε αδυναμίας των εργαζομένων	1.933	840	2.773
Ρόδου	2	2	4	Δείκτης AR (Absenteeism Rate)	0,46%	0,36%	0,42%
Σάμου	1	-	1				
Χανίων	-	1	1				

LTIFR Rate: (αριθμός συμβάντων/ανθρωποώρες εργασίας) *10⁶

SR Rate: (αριθμός ημερολογιακών ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας ατυχήματος/ανθρωποώρες εργασίας) *10⁶

AR Rate: (αριθμός ημερολογιακών ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας οποιασδήποτε αδυναμίας εκτός των ατυχημάτων και των ασθενειών/ανθρωποημέρες εργασίας (%))

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Η Goldair Handling εξέδωσε, εντός του 2017, διαδικασίες σχετικά με την κόπωση στην εργασία "Fatigue Management – Διαχείριση της κόπωσης στις υπηρεσίες εδάφους", σε δυο γλώσσες (ελληνικά και αγγλικά). Οι συγκεκριμένες διαδικασίες έχουν στόχο την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σχετικά με τις αιτίες που μπορεί να προκαλέσουν κόπωση, όπως

οι διαταραχές ύπνου και η εργασία σε βάρδιες, ώστε να ενημερώνουν άμεσα τον Προϊστάμενό τους, προάγοντας την ασφαλή εργασία. Στην Εταιρεία πραγματοποιήθηκε επίσης μελέτη θορύβου στα δύο (2) σημεία διαχωρισμού των αποσκευών στον Αερολιμένα Αθηνών, ώστε να αξιολογηθούν τα επίπεδα θορύβου.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΠΩΣΗΣ



ΜΕΛΕΤΗ ΘΟΡΥΒΟΥ



ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ



5.5. Συμμετοχή σε συνέδρια και εκδηλώσεις για την Υγεία και Ασφάλεια

Η Goldair Handling συμμετέχει σε συνέδρια και εκδηλώσεις για την Υγεία και την Ασφάλεια, παρουσιάζοντας τις ιδιαιτερότητες που έχουν οι χώροι των αεροδρομίων και της επίγειας εξυπηρέτησης. Με τις συμμετοχές αυτές, η Εταιρεία, εκπροσωπούμενη από τον Διευθυντή Υγείας και Ασφάλειας, προβάλλει τις δράσεις της στον τομέα αυτό, ενώ ενημερώνεται σχετικά με τις εξελίξεις του κλάδου δραστηριοποίησής της. Πιο συγκεκριμένα, για το 2017, η Εταιρεία συμμετείχε στα παρακάτω συνέδρια:

✔ Στην Ημέρα Ασφάλειας "Aviation Safety day" που διοργάνωσε ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών και κατά τη διάρκεια της οποίας βραβεύτηκαν 14 εργαζόμενοι της Goldair Handling.

✔ Στην εκδήλωση που διοργάνωσε η Γενική ΕΞΥΠΠ, στο πλαίσιο της Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, στην

οποία συμμετείχε και ως ομιλητής ο Διευθυντής Υγείας και Ασφάλειας της Εταιρείας.

✔ Στο 6ο κατά σειρά συνέδριο "Ground Damage Stakeholders Conference", στο οποίο συμμετείχε επίσης ο Υπεύθυνος Υγείας και Ασφάλειας της Εταιρείας.

Αξίζει να αναφερθεί πως ο Διευθυντής Υγείας και Ασφάλειας της Εταιρείας συμμετέχει στην Επιτροπή Ασφάλειας του διεθνούς οργανισμού IATA (IATA Airside Safety Group) ως ενεργό μέλος για την ανταλλαγή τεχνολογίας, καθώς και τη μελέτη των εξελίξεων του κλάδου με στόχο τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων σχετικά με την Υγεία και Ασφάλεια στην αεροπορική βιομηχανία σε παγκόσμιο επίπεδο.

5.6. Σχέδιο Αντιμετώπισης Έκτακτων Αναγκών (Emergency Response Plan-ERP)



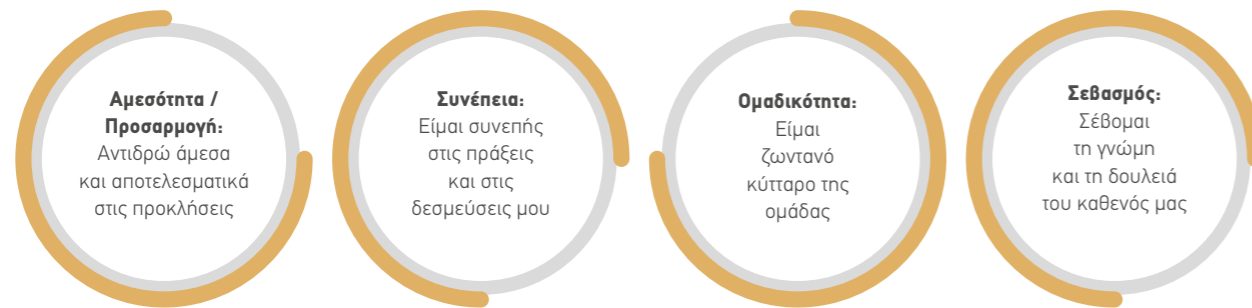
Το Σχέδιο Αντιμετώπισης Έκτακτων Αναγκών (ERP) της Goldair Handling βασίζεται σε διεθνείς κανονισμούς και πρότυπα και περιλαμβάνει μια σειρά διαδικασιών που θα πρέπει να ακολουθηθούν άμεσα σε περίπτωση ενδεχόμενου περιστατικού με αεροσκάφος ή αντιμετώπισης οποιουδήποτε άλλου έκτακτου περιστατικού (φωτιά, ακραία καιρικά φαινόμενα κ.λπ.). Μέσω της εφαρμογής του ERP, η Εταιρεία στοχεύει στον συντονισμό των προβλεπόμενων ενεργειών από τους εμπλεκόμενους εργαζόμενους για την κατάλληλη αντιμετώπιση τέτοιων περιστατικών. Όλοι οι εργαζόμενοι με θέση ευθύνης σε όλα τα αεροδρόμια είναι εκπαιδευμένοι σε θέματα αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών, ώστε να είναι σε θέση να διαχειριστούν αποτελεσματικά έκτακτες καταστάσεις. Τέλος, η Goldair Handling, σε συνεργασία με τις αεροπορικές εταιρείες και άλλους φορείς του αερολιμένα, συμμετέχει σε ασκήσεις ετοιμότητας για την αντιμετώπιση περιστατικού με εμπλοκή αεροσκάφους.

6

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

Οι άνθρωποί μας αποτελούν αδιαμφισβήτητα ένα από τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Goldair Handling, καθώς διαδραματίζουν ουσιώδη ρόλο στην επιτυχημένη πορεία και εξέλιξή της, σε όλους τους τομείς.

Στόχος της Εταιρείας είναι η καλλιέργεια αμφίδρομης επικοινωνίας και ουσιαστικών σχέσεων με τους ανθρώπους της, πάντα με οδηγό τις παρακάτω αρχές που οι άνθρωποι μας θεώρησαν ως πιο σημαντικές για να λειτουργούμε σωστά:



Στη Goldair Handling το περιβάλλον εργασίας χαρακτηρίζεται από την υιοθέτηση μιας εργασιακής κουλτούρας ίσων ευκαιριών εξέλιξης, συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης, ανοιχτής και

ειλικρινούς επικοινωνίας, αλληλοσεβασμού και ομαδικότητας. Μόνο μέσα από την ανάπτυξη των ανθρώπων μας εξελισσόμαστε και εμείς.

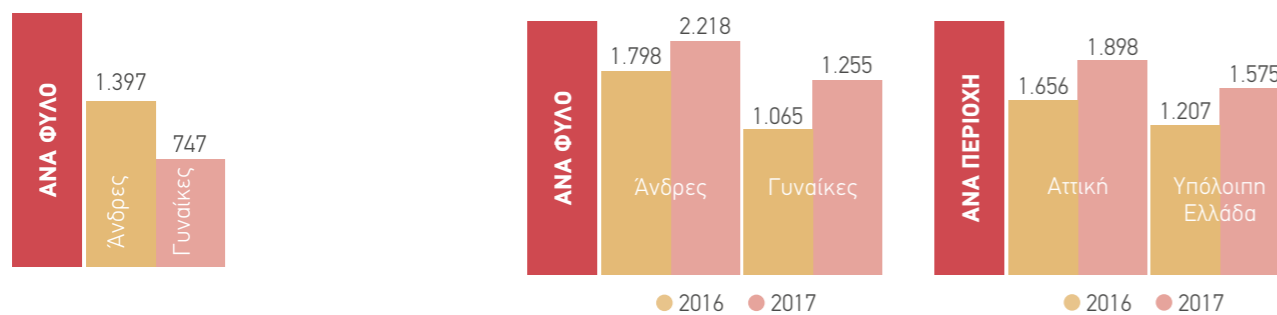
6.1. Το ανθρώπινο δυναμικό της Goldair Handling

Την 31/12/2017, η Εταιρεία στο αεροδρόμιο της Αθήνας και στα περιφερειακά αεροδρόμια της Ελλάδας, απασχολούσε 2.144 εργαζομένους. Λαμβάνοντας υπόψη την εποχικότητα των προσφερόμενων, άμεσα σχετιζόμενων με τον τουρισμό, υπηρεσιών της Goldair Handling, συνολικά κατά τη διάρκεια του έτους στην Εταιρεία απασχολήθηκαν 3.473 εργαζόμενοι,

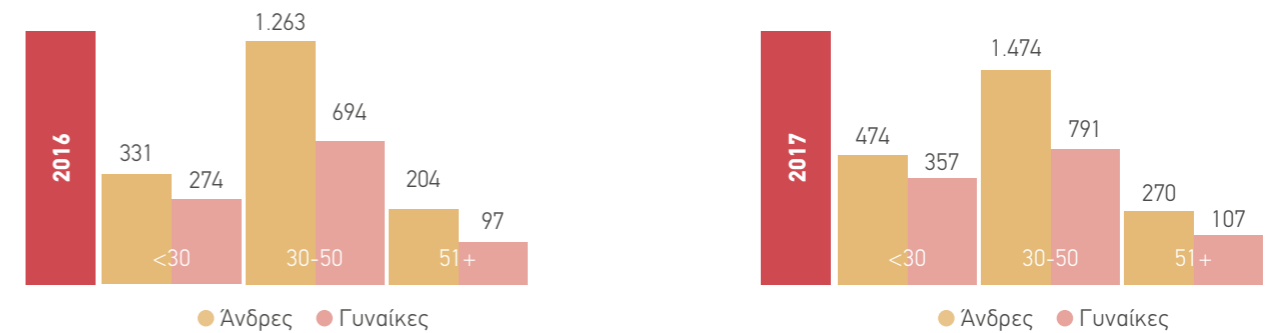
εκ των οποίων οι 1.899 αποτελούν μόνιμο προσωπικό, ενώ 1.574 εποχικό προσωπικό. Το σύνολο των ανθρώπων μας καλύπτεται κατ' ελάχιστον από αμοιβές, όπως αυτές ορίζονται είτε από την Εθνική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, είτε από την Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.

Απασχολούμενο προσωπικό την 31/12/2017

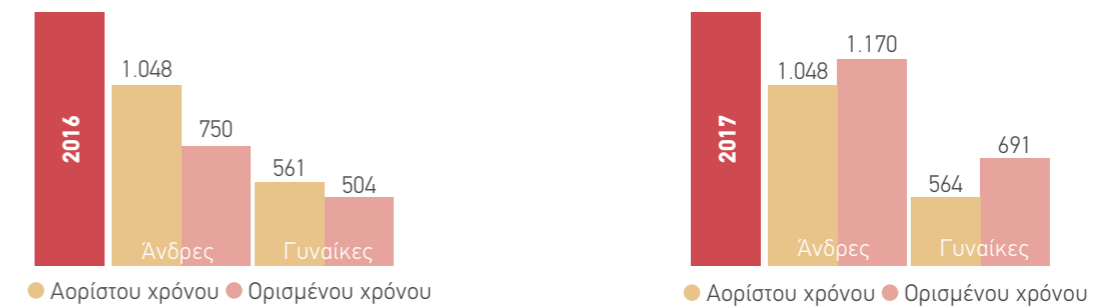
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



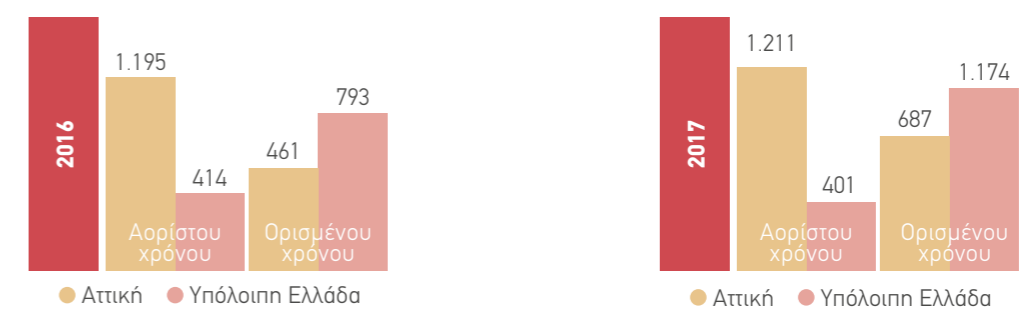
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

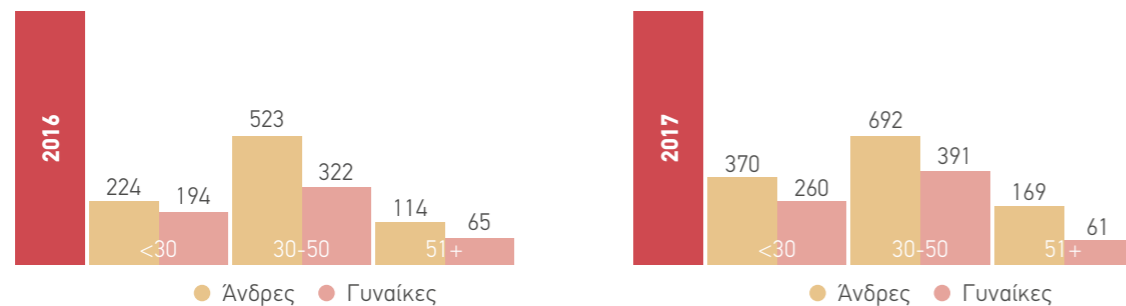




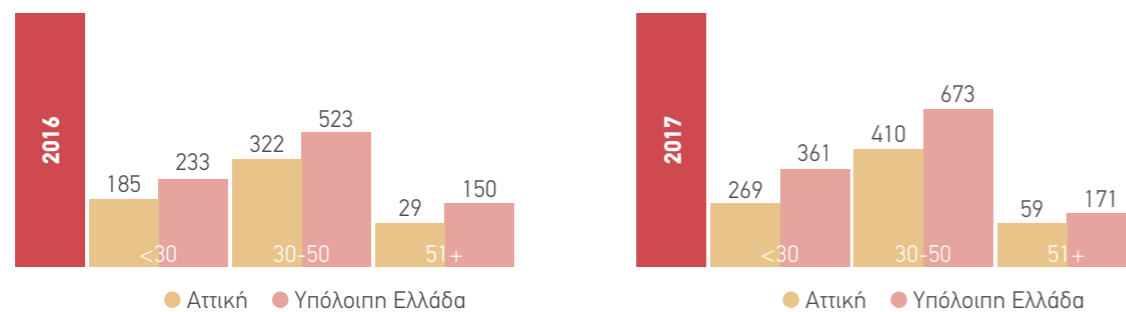
ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ

Καθώς η κύρια δραστηριότητα της Goldair Handling είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις αεροπορικές εταιρείες, τον αριθμό των πτήσεων και τον αριθμό των επιβατών που εξυπηρετεί, ο αριθμός των απασχολούμενων της χαρακτηρίζεται από εποχικότητα, κυρίως κατά τους καλοκαιρινούς μήνες λόγω αύξησης του τουρισμού. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία δημιουργεί σε ετήσια βάση νέες θέσεις εργασίας, τόσο στην Αθήνα όσο και τα περιφερειακά αεροδρόμια, ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν λόγω εποχικότητας. Το 2017 δημιουργήθηκαν 1.943 νέες θέσεις εργασίας, σε όλους τους τομείς δραστηριότητας της Goldair Handling.

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑ



ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΧΗ



Σχετικά με τις προσλήψεις από την τοπική κοινωνία, η Goldair Handling φροντίζει για τη στελέχωση όλων των θέσεων, ακόμη και θέσεων ευθύνης (station managers), των περιφερειακών σταθμών της με εργαζόμενους από την εκάστοτε περιοχή δραστηριοποίησής της, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο την τοπική αγορά εργασίας και οικονομία. Από το σύνολο των 1.943 προσλήψεων που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2017, οι 1.205 (62%) αφορούσαν προσλήψεις στα περιφερειακά αεροδρόμια όπου δραστηριοποιείται η Εταιρεία, ενώ οι 738 προσλήψεις (38%) αφορούσαν την περιοχή της Αττικής, έδρα της Goldair Handling. Επιπροσθέτως, σε 17 από τους 25 περιφερειακούς σταθμούς, στους οποίους δραστηριοποιείται η

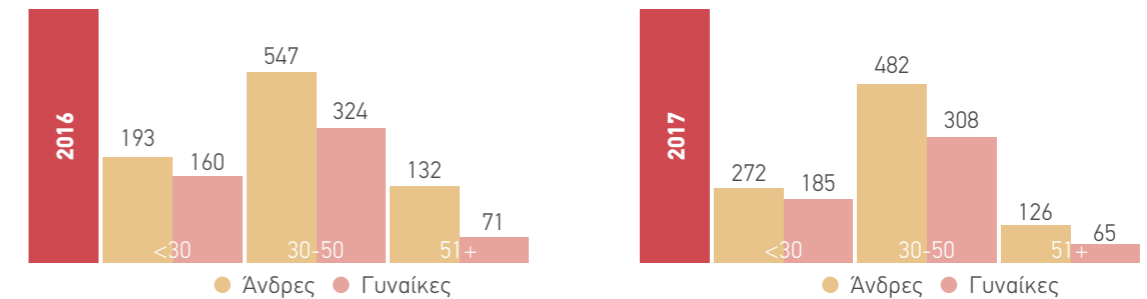
Goldair Handling, οι station managers προέρχονται κατά κύριο λόγο από την τοπική κοινωνία. Αξίζει να αναφερθεί, πως η Goldair Handling, μέσω των συνεργασιών της με τα ελληνικά εκπαιδευτικά ιδρύματα και σχολές, επιδιώκει την προσέλκυση ταλαντούχων νέων, ώστε να πραγματοποιήσουν την πρακτική τους άσκηση στην Εταιρεία. Με αυτόν τον τρόπο τους δίνεται η ευκαιρία να αποτελέσουν ενεργό μέρος ενός πραγματικού εργασιακού περιβάλλοντος, αναπτύσσοντας τις δεξιότητες και ικανότητές τους, ενώ ταυτόχρονα αποκτούν πολύτιμες γνώσεις και εμπειρία. Κατά το 2017, απασχολήθηκαν 75 άτομα στο πλαίσιο πρακτικής άσκησης.



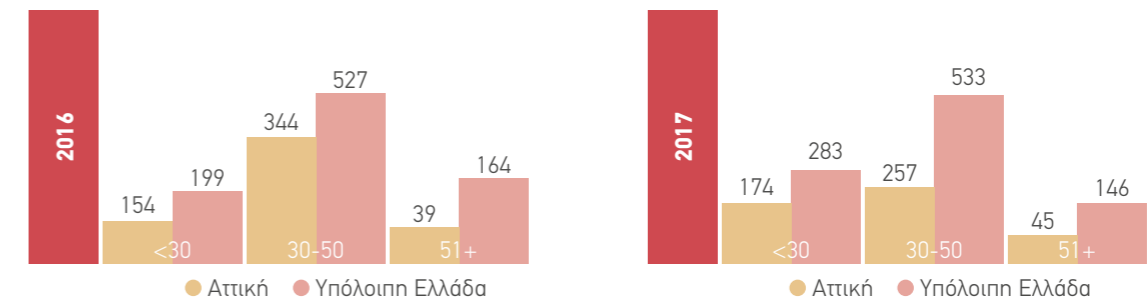
ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

Σχετικά με τις αποχωρήσεις, από το σύνολο των 1.438 αποχωρήσεων που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2017, οι 962 (67%) αφορούσαν λήξεις συμβάσεων από τους περιφερειακούς σταθμούς λόγω εποχικότητας στην κίνηση των αεροδρομίων, ενώ οι 476 λήξεις συμβάσεων (33%) αφορούσαν την περιοχή της Αττικής.

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑ



ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΧΗ



ΑΔΕΙΕΣ ΜΗΤΡΟΤΗΤΑΣ

Η Goldair Handling έχει θέσει ως προτεραιότητα τη στήριξη της μητρότητας, σε συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Κατά το 2017, 36 εργαζόμενες έλαβαν άδεια μητρότητας, 35 (97%) εκ των οποίων επέστρεψαν στην εργασία μετά τη λήψη της άδειας, ενώ 34 (94%) συνεχίζουν να εργάζονται στην Εταιρεία ακόμη και 12 μήνες μετά την ημερομηνία τοκετού.

6.2. Εκπαίδευση

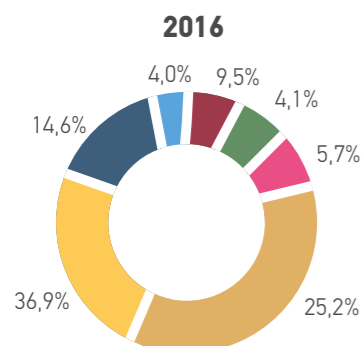
Η Goldair Handling πιστεύει στην εκπαίδευση και ανάπτυξη των ανθρώπων της, με στόχο την ενίσχυση τόσο των επαγγελματικών όσο και προσωπικών δεξιοτήτων τους, καθώς και την επιτυχημένη αντιμετώπιση κάθε είδους προκλήσεων στο εργασιακό περιβάλλον. Βασική επίσης προτεραιότητα της Εταιρείας αποτελεί η διαρκής βελτίωση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων, εφαρμόζοντας τις αρχές της δια βίου μάθησης. Εκτός από την τεχνική κατάρτιση, βασικός στόχος της συνεχούς εκπαίδευσης είναι η προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων και η υιοθέτηση κατάλληλων συμπεριφορών,

οι οποίες συντελούν στη διαμόρφωση ισχυρής εταιρικής κουλτούρας, καθώς και στη βελτίωση της αποδοτικότητας. Κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Άρθρου 22 του Βασικού Κανονισμού Επίγειας Εξυπηρέτησης (BKΕΕ) που αφορά στην εκπαίδευση του προσωπικού φορέα παροχής επίγειας εξυπηρέτησης, και σε πλήρη συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα, οι εργαζόμενοι, ανάλογα με την ειδικότητα και εξειδίκευσή τους, πριν την ανάθεση επιχειρησιακών καθηκόντων, παρακολουθούν αρχικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα το οποίο συμπεριλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τις παρακάτω θεματικές:

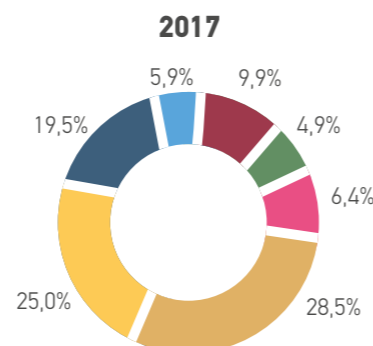


- ✔ Εξυπηρέτηση επιβατών: Η θεματική αυτή, μεταξύ άλλων, προσδιορίζει τους πρακτικούς τρόπους εφαρμογής ποιοτικής και συνεπούς εξυπηρέτησης των πελατών – επιβατών.
 - ✔ Αντιμέτωπιση έκτακτων αναγκών: Σκοπός της θεματικής είναι η εκπαίδευση του προσωπικού στις διαδικασίες που αφορούν την προετοιμασία για την έκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων, καθώς και τις μεθόδους διαχείρισης αυτών.
 - ✔ Γνώση για επικίνδυνα υλικά / εμπορεύματα: Η θεματική αυτή αναφέρεται στις διαδικασίες που ακολουθούνται για την ασφαλή αερομεταφορά επικίνδυνων υλικών.
 - ✔ Εξοικείωση χρήσης του εξοπλισμού: Αφορά στη χρήση πάσης φύσεως μηχανοκίνητου ή μη εξοπλισμού, καθώς και των ηλεκτρονικών συστημάτων που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πτήσεων.
 - ✔ Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση: Στόχος της συγκεκριμένης θεματικής είναι να ενημερώσει για τις επιπτώσεις που έχουν οι ανθρώπινες δραστηριότητες στο περιβάλλον και να συμβάλει στην ευαισθητοποίηση.
 - ✔ Σεμινάριο πρώτων βοηθειών: Η θεματική αυτή ασχολείται με την αντιμετώπιση κοινών τραυματισμών και δυσλειτουργιών του ανθρώπινου οργανισμού.
 - ✔ Ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας και ισότητας: Στόχος της θεματικής είναι να συμβάλει στην κατανόηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητά τους τα άτομα με αναπηρίες.
- Πέραν της αρχικής εκπαίδευσης, οι εργαζόμενοι παρακολουθούν, σύμφωνα με τις παραπάνω απαιτήσεις, τουλάχιστον ανά διετία, επαναληπτικές εκπαιδεύσεις, όπου και όταν αυτό απαιτείται.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ (ΣΕ %)



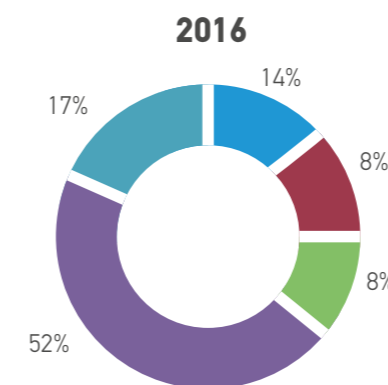
- Αντιμέτωπιση έκτακτων αναγκών
- Εξυπηρέτηση επιβατών
- Σεμινάριο πρώτων βοηθειών
- Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση
- Εξοικείωση χρήσης του εξοπλισμού
- Γνώση για επικίνδυνα υλικά / εμπορεύματα
- Ευαισθητοποίηση και ενημέρωση σε θέματα αναπηρίας και ισότητας



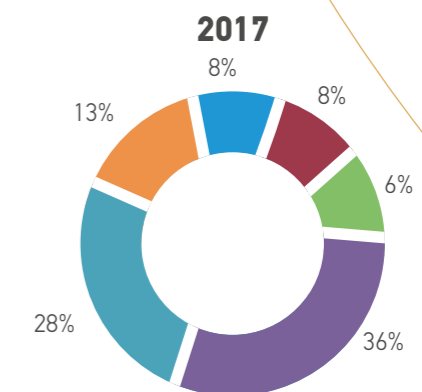
Επιπλέον, στην Εταιρεία στο πλαίσιο της ενίσχυσης τόσο των επαγγελματικών, όσο και των προσωπικών δεξιοτήτων, εντός του 2017 πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις σχετικά με:

- ✔ Αλλαγές φορολογίας νομικών και φυσικών προσώπων
- ✔ Εργατική Νομοθεσία
- ✔ Πιστοποιημένη εκπαίδευση για τα πρότυπα σύνταξης Απολογισμών Βιώσιμης Ανάπτυξης
- ✔ Αξιολόγηση της Απόδοσης και Ανάπτυξης Δεξιοτήτων
- ✔ Επικοινωνία και Ανατροφοδότηση
- ✔ Διαχείριση Χρόνου
- ✔ Διαχείριση Έργου
- ✔ Υπολογιστικά Φύλλα

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ (ΣΕ %)



- Πρότυπα σύνταξης Απολογισμών Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Εξυπηρέτηση πελατών (Customer service excellence)
- Αξιολόγηση της απόδοσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων
- Επικοινωνία και ανατροφοδότηση
- Νομοθεσία και λοιπά



- Πρότυπα σύνταξης Απολογισμών Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Διαχείριση χρόνου και διαχείριση έργου (time and project management)
- Εξυπηρέτηση πελατών (Customer service excellence)
- Αξιολόγηση της απόδοσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων
- Επικοινωνία και ανατροφοδότηση
- Νομοθεσία και λοιπά

Κατά τη διάρκεια του 2017 πραγματοποιήθηκαν 1.496 ενδοεταιρικά σεμινάρια και 78 εκτός Εταιρείας

ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ "ON THE JOB TRAINING" ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ;

Αποτελεί έναν πρακτικό τρόπο εκπαίδευσης, ο οποίος βασίζεται στις ακόλουθες 3 αρχές:

ΕΚΠΑΙΔΕΥΩ



ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ



ΚΑΘΟΔΗΓΩ



Αφού ο εργαζόμενος έχει επιτύχει στις θεωρητικές εξετάσεις της αρχικής διαδικασίας πρόσληψης, καλείται να εφαρμόσει τη θεωρία στην καθημερινή του εργασία. Κατά τη διάρκεια των πρώτων ημερών ή και εβδομάδων, ανάλογα με τη θέση, την προϋπηρεσία και τις γνώσεις του εργαζόμενου, συνεχίζεται η εκπαίδευσή του, πρακτικά πλέον, με την καθοδήγηση και επίβλεψη ενός "on the job trainer". Μόλις παρέλθει αυτό το προβλεπόμενο διάστημα και με τη θετική συμβολή του "on the job trainer", οι εργαζόμενοι είναι έτοιμοι να αναλάβουν αυτόνομα τα καθήκοντά τους. Σε περίπτωση που κάποιος εργαζόμενος δεν αξιολογηθεί θετικά από τον "on the job trainer", θα πρέπει να επαναλάβει τις θεωρητικές εκπαιδεύσεις από την αρχή. Οι "on the job trainers" είναι εσωτερικοί εκπαιδευτές, οι οποίοι γνωρίζουν εις βάθος τις αρμοδιότητες και ευθύνες κάθε θέσης και έχουν προϋπηρεσία τουλάχιστον 5 έτη. Ορίζονται από το τμήμα εκπαίδευσης για την πρακτική καθοδήγηση των νέων συναδέλφων, ενώ έχουν και οι ίδιοι περάσει σχετική εκπαίδευση. Η βάση των εσωτερικών εκπαιδευτών στο σταθμό των Αθηνών

διευρύνθηκε περαιτέρω εντός του 2017, αριθμώντας 22 εκπαιδευτές. Επιπλέον, αρκετές θεματικές ενότητες συναφείς με το αντικείμενο δραστηριοποίησης της Εταιρείας καλύπτονται μέσω του εκπαιδευτικού συστήματος e-learning, το οποίο υποστηρίζει επιτυχώς τις εκπαιδευτικές ανάγκες των σταθμών. Εντός του 2017, υλοποιήθηκαν νέα προγράμματα σχετικά με Security Awareness, Environmental Awareness και με το ALTEA Flight Management και επικαιροποιήθηκαν τα ήδη υπάρχοντα προγράμματα σχετικά με τα επικίνδυνα υλικά. Επίσης, για πρώτη φορά εντός του έτους πραγματοποιήθηκε, μέσω e-learning, εκπαιδευτικό πρόγραμμα για το τμήμα Cargo, το οποίο βασίστηκε στις ανανεωμένες και λεπτομερείς εταιρικές διαδικασίες διαχείρισης εμπορευμάτων (Cargo Handling Manual). Το πρόγραμμα έχει χωριστεί σε 3 κατηγορίες "Import", "Export" και "Warehouse", ώστε να ταυτιστεί με τις επιχειρησιακές ανάγκες. Εκτός από την ηλεκτρονική εφαρμογή (e-learning), το συγκεκριμένο πρόγραμμα μπορεί να υλοποιηθεί από εκπαιδευτή σε αίθουσα, κυρίως για τους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους.

Κατά τη διάρκεια του 2017, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 109.802 ώρες εκπαίδευσης σε 3.288 εργαζομένους.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΝ

2016 ΒΑΘΜΙΔΑ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Διοίκηση	334,00	196,00	530,00	33,40	65,33	40,77
Υπάλληλος γραφείου	14.984,20	30.997,30	45.981,50	36,73	37,99	37,57
Εργάτης	21.881,20	3.350,00	25.231,20	22,30	15,37	21,04
Οδηγός	2.595,00	8,00	2.603,00	19,22	8,00	19,14
Χειριστής	6.858,00	0,00	6.858,00	30,08	0,00	30,08
Σύνολο	46.652,40	34.551,30	81.204,10	26,48	33,29	29,00



2017 ΒΑΘΜΙΔΑ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Διοίκηση	104,00	3,00	107,00	14,86	3,00	13,38
Υπάλληλος γραφείου	21.040,35	42.454,40	63.495,15	40,86	44,88	43,46
Εργάτης	30.663,35	4.394,00	35.057,35	25,49	18,70	24,38
Οδηγός	2.987,00	29,00	3.016,00	21,04	9,67	20,80
Χειριστής	8.071,15	55,00	8.126,15	34,35	55,00	34,43
Σύνολο	62.866,25	46.935,40	109.802,05	29,91	39,57	33,39

Οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης για το 2017 αυξήθηκαν κατά περίπου 35%, σε σχέση με τις αντίστοιχες συνολικές ώρες για το 2016.

6.3. Αξιολόγηση και αναγνώριση

Η Εταιρεία επιδιώκει να αποτελεί έναν ελκυστικό και ταυτόχρονα υπεύθυνο εργοδότη, προσελκύοντας όσο το δυνατόν ανθρώπους που να ταιριάζουν στην κουλτούρα της οι οποίοι μοιράζονται το όραμά της και εξελίσσονται μέσα στην εταιρεία, αναλαμβάνοντας πιο υπεύθυνες θέσεις.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Στοχεύοντας στην επαγγελματική και προσωπική εξέλιξη όλων των εργαζομένων, πραγματοποιείται σε ετήσια βάση Διάλογος Ανάπτυξης και Απόδοσης με τους ανθρώπους μας. Ο Διάλογος Ανάπτυξης και Απόδοσης στοχεύει σε ένα ειλικρινή διάλογο μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων ως προς τις περιοχές βελτίωσης είτε δεξιοτήτων, είτε συμπεριφοράς. Στοχεύει επίσης στον καθορισμό των στόχων του επόμενου έτους, οι οποίοι τίθεται από κοινού με τους προϊσταμένους τόσο σε θέματα δεξιοτήτων όσο και συμπεριφοράς. Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης πραγματοποιούνται προσωπικές συναντήσεις του εργαζομένου με τον προϊστάμενο

του τμήματος ή και με τους υπευθύνους βάρδιας, οι οποίοι είναι και οι υπεύθυνοι αξιολόγησης. Για το 2017 αξιολογήθηκαν 2.072 εργαζόμενοι, που αντιστοιχούν στο 97%, του μόνιμου προσωπικού.

Η Goldair Handling επενδύει στην εξέλιξη των ανθρώπων της και δίνει προτεραιότητα στην κάλυψη νέων θέσεων εργασίας με εσωτερικές μετακινήσεις εργαζομένων, ανεξαρτήτου προϋπηρεσίας. Με διαφανείς διαδικασίες, όσοι ενδιαφέρονται για τις νέες θέσεις υποβάλουν την αίτησή τους και περνούν από την διαδικασία επιλογής. Κατά τη διαδικασία επιλογής, πραγματοποιούνται συνεντεύξεις, καθώς και αξιολογήσεις αληθινών case studies.



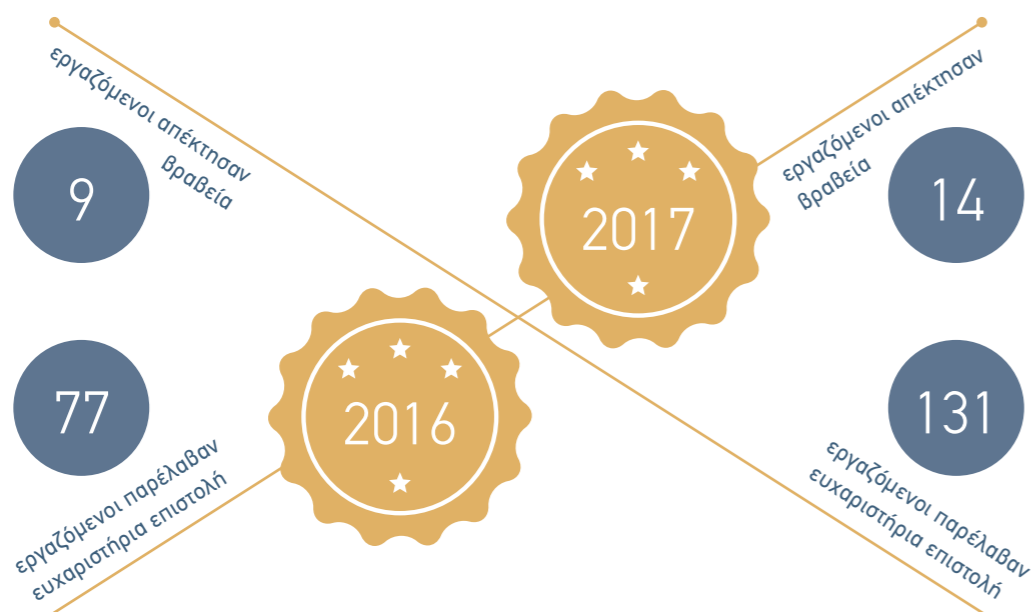
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

Για ακόμη μια χρονιά η Εταιρεία τίμησε τους εργαζόμενους οι οποίοι παρέιχαν ή συνέβαλλαν σε ενέργειες που σχετίζονται με τις συμπεριφορές που θέλουμε να λειτουργούμε, με θέματα ασφαλείας, με θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας, καθώς και με θέματα άριστης εξυπηρέτησης επιβατών, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο την εργασιακή κουλτούρα της Goldair Handling.

Πιο συγκεκριμένα για το 2017, 131 υπάλληλοι της Goldair Handling παρέλαβαν ονομαστική ευχαριστήρια επιστολή υπογεγραμμένη από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας, για τον άριστο χειρισμό απαιτητικών καταστάσεων και την αρτιότητα των ενεργειών τους κατά την παροχή υπηρεσιών κάτω από ιδιαίτερες συνθήκες.

Επιπλέον, σε 14 υπαλλήλους απονεμήθηκαν βραβεία στις ακόλουθες κατηγορίες:

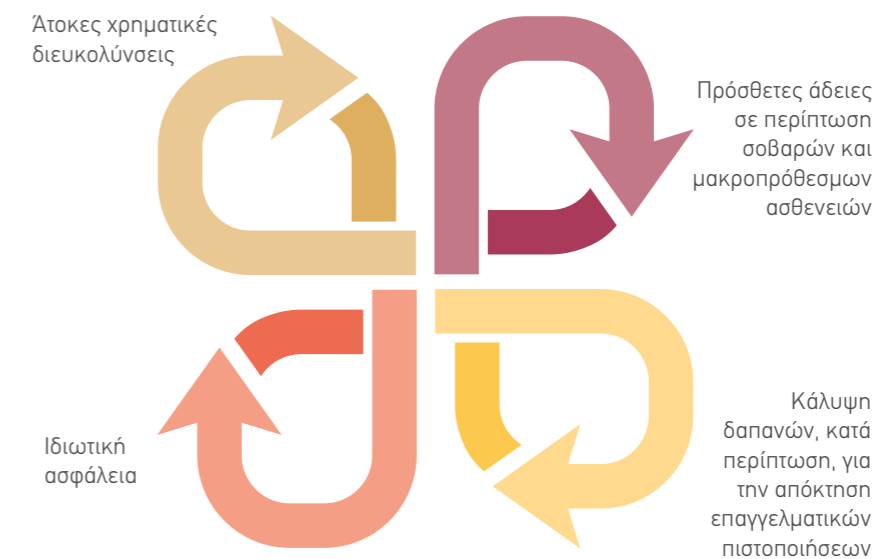
- 1. Goldair Handling Values Award** - Βράβευση συναδέλφων που έχουν λάβει τις περισσότερες ευχαριστήριες επιστολές για πρακτικές που βασίζονται στις αξίες της Εταιρείας (Αμεσότητα/ Προσαρμοστικότητα, Συνέπεια, Ομαδικότητα, Σεβασμός)
- 2. Customer Service Excellence Award** - Βράβευση συναδέλφων που έχουν λάβει τις περισσότερες ευχαριστήριες επιστολές για άριστη εξυπηρέτηση
- 3. Social Responsibility Award** - Βράβευση συναδέλφων που έχουν συνεισφέρει στην αποφυγή διακίνησης παιδιών, στους χώρους των αεροδρομίων
- 4. Safety Award** - Βράβευση συναδέλφων για πρακτικές που αφορούν θέματα υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας



6.4. Επιπρόσθετες παροχές

Στο πλαίσιο των σχέσεων εμπιστοσύνης και της αρμονικής συνεργασίας με τους ανθρώπους της, η Goldair Handling στοχεύει όχι μόνο στη διασφάλιση αξιοκρατικών και ανταγωνιστικών αποδοχών, αλλά και στην εξασφάλιση επιπλέον

παροχών. Η Εταιρεία, προσφέρει ένα σύνολο επιπρόσθετων παροχών, πέραν αυτών που κατοχυρώνονται νομικά, οι οποίες προσφέρονται σε όλους τους εργαζόμενους, ανεξαρτήτως της θέσης τους. Συγκεκριμένα:



6.5. Ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία

Στη Goldair Handling ενθαρρύνεται η ανοιχτή, αμφίδρομη και διαφανής επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και της Διοίκησης της Εταιρείας, καθώς μέσω αυτής ενθαρρύνεται η κουλτούρα εμπιστοσύνης και αλληλοσεβασμού και εντοπίζονται τα σημεία εκείνα που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης. Επιπλέον, μέσω των καναλιών επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στην Εταιρεία δίνεται η δυνατότητα να εκφραστούν νέες ιδέες και προτάσεις, ακόμη και παράπονα για την άμεση διευθέτησή τους. Τα κανάλια εσωτερικής επικοινωνίας περιλαμβάνουν:

☑ Συναντήσεις Βάσης με τη Διοικητική Ομάδα, 2 φορές τον μήνα

Ένα από τα πιο σημαντικά κανάλια επικοινωνίας της Εταιρείας με τους ανθρώπους της αποτελεί η συνάντηση της ανώτερης διευθυντικής ομάδας με ανθρώπους από τη βάση, εκείνων δηλαδή που έρχονται σε άμεση επαφή με τους επιβάτες, τα αεροσκάφη και τα εμπορεύματα, ανεξαρτήτου εμπειρίας ή και προϋπηρεσίας. Η συνάντηση αυτή πραγματοποιείται δυο φορές κάθε μήνα και συμμετέχουν και οι περιφερειακοί σταθμοί της Εταιρείας, μέσω τηλεδιάσκεψης. Τα θέματα που απασχολούν τους εργαζόμενους (θέματα απασχόλησης, εξοπλισμού

και εγκαταστάσεων, συμπεριφοράς και ιδέες βελτίωσης) συζητώνται εκτενώς, ανταλλάσσονται ιδέες και προτάσεις, με στόχο τη συνεχή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και της ασφάλειας των εργαζομένων.

- ☑ Κατά τη διάρκεια του 2017, πραγματοποιήθηκαν 10 συναντήσεις, με 20 συμμετέχοντες. Διαδραστική 6μηνη συνάντηση μεσαίας και ανώτερης Διοίκησης
- ☑ Ετήσιες εκδηλώσεις για τους ανθρώπους μας και τα παιδιά τους
- ☑ Διετής έρευνα ικανοποίησης και κατάθεσης ιδεών
- ☑ Intranet
- ☑ Ηλεκτρονική καθημερινή επικοινωνία (μέσω emails)
- ☑ Τακτική επικοινωνία μέσω γραπτών μηνυμάτων (sms):

Στη Goldair Handling σημαντικά θέματα που αφορούν στους εργαζόμενους επικοινωνούνται μέσω γραπτών μηνυμάτων, ώστε να υπάρχει άμεση ενημέρωση όλων των συναδέλφων, ιδιαίτερως εκείνων οι οποίοι βρίσκονται σε θέσεις εκτός γραφείων. Ενδεικτικά, το 2017 στάλθηκαν 70 SMS σε 43.877 εργαζόμενους.

Ενισχύοντας το open door policy, δύο φορές την εβδομάδα, μέλος του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού βρίσκεται σε όλα τα τμήματα στο αεροδρόμιο της Αθήνας, για συγκεκριμένες ώρες, ώστε να μπορέσει να μιλήσει με όλους από κοντά και να ακούσει οποιοδήποτε προβληματισμό ή απορία. Επίσης, εκτός από την παραπάνω προκαθορισμένη εβδομαδιαία επίσκεψη, μέλη του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού επισκέπτονται τους συναδέλφους τους σε όσες περισσότερες βάρδιες και χώρους μπορούν, ώστε όσο το δυνατόν περισσότεροι εργαζόμενοι να συζητήσουν μαζί τους τόσο στην Αθήνα όσο και στην Περιφέρεια.

Αξίζει να αναφερθεί πως από το 2017 ξεκίνησε διετής έρευνα ικανοποίησης των ανθρώπων μας όπου μπορούν ανώνυμα να καταθέσουν τις απόψεις τους για την εταιρεία,

για τις σχέσεις με τους συναδέλφους, προϊσταμένους, για τα μέσα που τους δίνονται καθώς και για την εκπαίδευση που λαμβάνουν. Σκοπός είναι ο κόσμος μας να εκφραστεί άφοβα και ελεύθερα για να μπορέσουμε να βρούμε τα σημεία που χρήζουν βελτίωση.

Επιπροσθέτως, υπάρχει ανοιχτός και αμφίδρομος διάλογος με το σωματείο εργαζομένων της Εταιρείας όποτε κρίνεται σκόπιμο και από τις δυο πλευρές. Κατά τη διάρκεια του 2017, η Διοίκηση της Goldair Handling συναντήθηκε 2 φορές με εκπροσώπους του σωματείου εργαζομένων, στις οποίες συμμετείχαν 15 εργαζόμενοι. Σε αυτό το πλαίσιο, αξίζει να σημειωθεί πως η Εταιρεία ολοκλήρωσε εντός του 2017 την Πολιτική Παραπόνων εργαζομένων, η οποία κοινοποιήθηκε σε όλο το προσωπικό κατά τους πρώτους μήνες του 2018.



ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Τα παράπονα αυτά μπορεί να σχετίζονται με συμπεριφορές και ενέργειες που έχουν να κάνουν με:

- **Διάκριση** - η οποία ορίζεται ως η διαφορετική μεταχείριση των ανθρώπων που προκύπτει από προκαταλήψεις ή συμφέροντα.
- **Παρενόχληση** - η οποία ορίζεται ως η συμπεριφορά που διαταράσσει ή αναστατώνει, και είναι χαρακτηριστικά επαναλαμβανόμενη. Η συμπεριφορά αυτή φαίνεται να είναι ενοχλητική ή απειλητική.
- **Εκφοβισμός** - ο οποίος ορίζεται ως μια επιθετική, σκόπιμη πράξη ή συμπεριφορά που εκδηλώνεται από ένα άτομο ή ομάδα ατόμων επαναλαμβανόμενα, έχει διάρκεια στο χρόνο. Μπορεί να αφορά φυσική ή ψυχολογική βία.

• **Αδικία** - η οποία ορίζεται ως πράξη που χαρακτηρίζεται από έλλειψη δικαιοσύνης ή πράξη αντίθετη στη δικαιοσύνη, σε σχέση με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο. Η αδικία επιβαρύνει ή ευνοεί κάποιον άνισα συγκριτικά με κάποιον άλλο και παραβιάζει τις αρχές της αξιοκρατίας ή της ισότητας.

Στην εν λόγω πολιτική παρουσιάζονται όλοι οι τρόποι με τους οποίους ο εργαζόμενος μπορεί να επικοινωνήσει οποιοδήποτε παράπονο. Αξίζει να αναφερθεί πως η Εταιρεία δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να υποβάλουν γραπτώς και ανώνυμα, εφόσον το επιθυμούν, το παράπόνό τους, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας "Conference".

6.6. Ίσες ευκαιρίες και διαφορετικότητα

Η Goldair Handling αναγνωρίζει και προστατεύει το αναφαίρετο δικαίωμα όλων των ανθρώπων στη εργασία, φροντίζοντας για την ύπαρξη ισχυρής εργασιακής κουλτούρας. Στη Εταιρεία, με τη συμβολή όλων καλλιεργείται ένα περιβάλλον σεβασμού και αξιοπρέπειας, όπου η ίση μεταχείριση όλων των εργαζομένων, ανεξαρτήτως φύλου, φυλετικής προέλευσης, θρησκείας, ή άλλου είδους διάκρισης, είναι αδιαπραγμάτευτη. Η Εταιρεία είναι επίσης αντίθετη στην παιδική εργασία και σε οποιαδήποτε

μορφή καταναγκαστικής εργασίας. Τέλος στην Εταιρεία ισχύει και ακολουθείται Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας, όπου αναλυτικά καταγράφονται οι κανόνες, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις καθώς και η διαδικασία λειτουργίας της Goldair Handling, όπως και η ευρύτερη φιλοσοφία που διέπει τις σχέσεις των εργαζομένων με τη Διοίκηση. Κατά το 2017, δεν παρουσιάστηκε κάποιο περιστατικό οποιασδήποτε διάκρισης στην Εταιρεία.



Κατά το 2017, δεν παρουσιάστηκε κάποιο περιστατικό οποιασδήποτε διάκρισης στην Εταιρεία.



ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2018

- ☑ Δημιουργία αξιολόγησης 360° στα στελέχη (από την μεσαία προς την ανώτερη διοίκηση)
- ☑ Δημιουργία κέντρου προσλήψεων (recruitment center)
- ☑ Δημιουργία Κώδικα Δεοντολογίας (Code of conduct)
- ☑ Ανάλυση ευρημάτων έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων είτε αφορούν περιοχές για περαιτέρω βελτίωση είτε για να διατηρήσουμε αυτά που θεωρούνται ότι λειτουργούν αποτελεσματικά. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα αποτελέσουν τη βάση του Στρατηγικού μας σχεδιασμού για το 2018 μέσω focus groups με συναντήσεις της ανώτερης διευθυντικής ομάδας με ανθρώπους από όλα τα τμήματα και τους περιφερειακούς σταθμούς της Εταιρείας, με σκοπό την καλύτερη κατανόηση και βελτιστοποίηση των τομέων που κρίζουν βελτίωσης.
- ☑ Στρατηγικός επανασχεδιασμός τμήματος προσωπικού με στόχο την ενίσχυση της ανάπτυξης των ανθρώπων μας.
- ☑ Στρατηγικός επανασχεδιασμός του τμήματος εκπαίδευσης με στόχο την ενίσχυση των δεξιοτήτων των ανθρώπων μας
- ☑ Έναρξη δημιουργίας εξειδικευμένων εκπαιδεύσεων, πάνω στους διαφορετικούς τομείς επίγεια εξυπηρέτησης επιβατών (VIP, ΑμεΑ)

7

ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η Goldair Handling, στοχεύει στην ελαχιστοποίηση των επιδράσεών της στο περιβάλλον, αναπτύσσοντας υπεύθυνες δράσεις. Η περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Εταιρείας εκφράζεται μέσω των περιβαλλοντικών προγραμμάτων που υλοποιεί για την εξοικονόμηση ενέργειας και των καυσίμων, καθώς και μέσω των προγραμμάτων για την ανακύκλωση υλικών και την προώθηση των πράσινων προμηθειών.

Η Εταιρεία εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, το οποίο είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001 και περιλαμβάνει τόσο το αεροδρόμιο της Αθήνας όσο και το δίκτυο των 25 περιφερειακών αεροδρομίων. Μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, η Εταιρεία εστιάζει στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της, πάντα με σεβασμό προς το περιβάλλον.

Στο πλαίσιο της αναγνώρισης των προσπαθειών της Goldair Handling για την αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων, καθώς και τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, τον Δεκέμβριο του 2017, βραβεύτηκε για τη συμμετοχή της από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών με το "Environmental Excellence Award".

7.1. Περιβαλλοντική πολιτική και διαδικασία διαχείρισης περιβαλλοντικού συμβάντος

Στόχος μας είναι όχι μόνο η συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία και τους κανονισμούς, αλλά και η υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών, που σχετίζονται με το αντικείμενο δραστηριότητας. Εφαρμόζουμε συγκεκριμένες διαδικασίες και πρακτικές για την προστασία του περιβάλλοντος, οι οποίες στηρίζονται στην Αρχή της Πρόληψης.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Στην Περιβαλλοντική Πολιτική, η οποία αναθεωρήθηκε το 2017, περιγράφονται συνοπτικά οι δεσμεύσεις της Διοίκησης της Εταιρείας και οι αρχές με τις οποίες λειτουργεί. Επίσης, γίνεται αναφορά στους στόχους της Goldair Handling για δράσεις που σχετίζονται με την

εξοικονόμηση ενέργειας, τη χρήση φυσικών πόρων, την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων αναφορικά με θέματα αποβλήτων, καθώς και ηχητικής και αέριας ρύπανσης. Οι αρχές που διέπουν την περιβαλλοντική πολιτική της Εταιρείας είναι οι εξής:



ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

«Η Goldair Handling αναγνωρίζει την ευθύνη που έχει ώστε να συμβάλει ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος. Δέσμευσή μας είναι να συμμορφωνόμαστε πλήρως με τις σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις αλλά και να προχωρούμε πέρα από αυτές, υιοθετώντας τις καλύτερες πρακτικές, στο βαθμό που είναι εφικτό, και λαμβάνοντας προληπτικά μέτρα σε περιπτώσεις ενδεχόμενου κινδύνου σχετικού με την υγεία των ανθρώπων, των ζώων, των φυτών ή της προστασίας του περιβάλλοντος. Βασικός μηχανισμός για το στόχο αυτό αποτελεί ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των κύριων περιβαλλοντικών μας θεμάτων, καθώς και η θέσπιση, η παρακολούθηση και η αναθεώρηση σε ετήσια βάση συγκεκριμένων περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων.

Μεριμνούμε για την επιλογή περιβαλλοντικά φιλικών προμηθειών καθώς και περιβαλλοντικά ευαίσθητων προμηθειών. Επιδιώκουμε την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση των υπαλλήλων μας μέσω εκπαιδύσεων τόσο σε θέματα οικολογικών πρακτικών και εξοικονόμησης ενέργειας, όσο και σε θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης και ελέγχου, προτρέποντάς τους να εκτελούν τις εργασίες τους με περιβαλλοντικά υπεύθυνο τρόπο.

Παράλληλα, προωθούμε την ανάπτυξη σχέσεων αμοιβαίας συνεργασίας με τους αρμόδιους φορείς καθώς και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος, συμβάλλοντας στη λήψη μέτρων για συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής προστασίας.»

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ

Στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, η Goldair Handling έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ειδική διαδικασία για τη διαχείριση ενδεχόμενης διαρροής επικίνδυνων υλικών (λάδια, καύσιμα, υδραυλικά οξέα κ.ά.). Η διαδικασία αναφέρει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για την αντιμετώπιση σχετικού συμβάντος και ορίζει σαφώς, πως σε κάθε περίπτωση διαρροής

(ανεξαρτήτως αεροδρομίου και σημείου), θα πρέπει να συμπληρώνεται το έντυπο "Reporting/Investigation of Accident/ Incident", το οποίο κοινοποιείται στα Τμήματα Safety και Quality & Environment. Κατά το 2017, υλοποιήθηκαν 23 ασκήσεις ετοιμότητας περιβαλλοντικού περιεχομένου στους περιφερειακούς σταθμούς, στους οποίους η Εταιρεία δραστηριοποιείται.

7.2. Επιτροπή Ποιότητας και Περιβάλλοντος

Για την παρακολούθηση της πορείας των περιβαλλοντικών προγραμμάτων της Εταιρείας και την Εφαρμογή του Συστήματος έχει καθοριστεί συγκεκριμένη Επιτροπή Ποιότητας και Περιβάλλοντος. Η Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την περιοδική ανασκόπηση του Ενιαίου Διαχειριστικού Συστήματος Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ασφάλειας Τροφίμων. Συνεδριάζει μέχρι τρεις φορές τον χρόνο, προκειμένου να αξιολογείται η καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα του συστήματος. Η σύνθεσή της, αναλόγως των σταθμών, είναι:

Γνώση των αποτελεσμάτων των ανασκοπήσεων λαμβάνει πάντα το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας, μέσω του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Περιφερειακά Αεροδρόμια: Επιτροπή Ποιότητας & Περιβάλλοντος

- ☑ Διευθυντής Σταθμού
- ☑ Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Σταθμού
- ☑ Υπεύθυνοι Τμημάτων Σταθμού

Αεροδρόμιο Αθήνας: Επιτροπή Ποιότητας, HACCP & Περιβάλλοντος

- ☑ Διευθύνων Σύμβουλος
- ☑ CSO, Quality & Environment Manager
- ☑ Διευθυντές και Προϊστάμενοι τμημάτων
- ☑ Διευθυντής Σταθμού Αθήνας
- ☑ Υπεύθυνοι διεργασιών

Η ανασκόπηση των περιφερειακών σταθμών πραγματοποιείται σε δύο επίπεδα. Αρχικά τοπικά και τα αποτελέσματα κοινοποιούνται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας, μέσω της ανασκόπησης που πραγματοποιείται στον σταθμό της Αθήνας.

7.3. Green Team

Όλοι οι άνθρωποι της Goldair αναγνωρίζουν πως η αποτελεσματική προστασία του περιβάλλοντος είναι αποτέλεσμα συλλογικής προσπάθειας, σε συνδυασμό με την εταιρική κουλτούρα. Με πρωτοβουλία των εργαζομένων της Εταιρείας έχει αναπτυχθεί η «Goldair Handling GREEN TEAM», η οποία, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, διοργανώνει και συμμετέχει εθελοντικά σε δράσεις ευαισθητοποίησης του κοινού και προσφοράς έργου σε οργανώσεις, φορείς και δήμους. Μέσω

των δράσεων που υλοποιεί επιδιώκει κυρίως τη βελτίωση του φυσικού τοπίου, αλλά και την καλλιέργεια οικολογικής συνείδησης στις τοπικές κοινωνίες όπου η Εταιρεία δραστηριοποιείται.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις που υλοποίησε εντός του 2017 η «Goldair Handling GREEN TEAM» στο 8. «Η προσφορά της Goldair Handling», στην ενότητα 8.3. «Περιβαλλοντικές δράσεις» σ. 98.

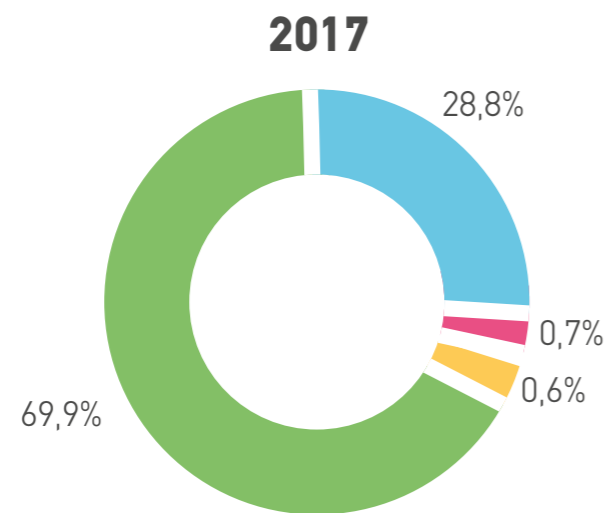
7.4. Περιβαλλοντικές εκπαιδεύσεις και επενδύσεις

Κάθε χρόνο, στο πλαίσιο του Συστήματος εφαρμόζονται προγράμματα που αποσκοπούν τόσο στην ενημέρωση των εργαζομένων, όσο και στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρείας. Ανάλογα προγράμματα αποτελούν:

- ✔ Πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού
- ✔ Πρόγραμμα εντοπισμού και διαχείρισης περιβαλλοντικών επιπτώσεων
- ✔ Πρόγραμμα βελτίωσης της αξιοποίησης πόρων
- ✔ Πρόγραμμα παρακολούθησης περιβαλλοντικής επίδοσης
- ✔ Περιβαλλοντικές εκπαιδεύσεις και επενδύσεις

Επιπλέον, η Εταιρεία διοργανώνει περιβαλλοντικά εκπαιδευτικά προγράμματα, με τίτλο «Environmental Awareness Seminar», τα οποία απευθύνονται στο σύνολο των εργαζομένων, σε όλους τους σταθμούς στους οποίους δραστηριοποιείται η Goldair Handling. Η παρακολούθηση των εκπαιδεύσεων αυτών είναι υποχρεωτική για τους νεοπροσληφθέντες, καθώς και για τους επικεφαλής των Τμημάτων, οι οποίοι απαιτείται να επαναλαμβάνουν τη συγκεκριμένη εκπαίδευση σε ετήσια βάση. Η Εταιρεία επενδύει συστηματικά και σε σειρά άλλων περιβαλλοντικών βελτιώσεων, όπως παρουσιάζονται παρακάτω:

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ



- Διαχείριση αποβλήτων σε κατάλληλα αδειοδοτημένους εργολάβους
- Κόστη πιστοποιήσεων
- Έργα αποκατάστασης περιβάλλοντος ή νέα περιβαλλοντικά έργα
- Κάλυψη εξόδων μετακινήσεων Μ.Μ.Μ.*

*Η κάλυψη των εξόδων μετακίνησης μεγάλου αριθμού εργαζομένων με τα μέσα μαζικής μεταφοράς πραγματοποιείται στο πλαίσιο της μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρείας από τις μετακινήσεις του προσωπικού.

7.5. Περιβαλλοντικές επιδόσεις

Η Goldair Handling παρακολουθεί συστηματικά και αναλύει τις πιθανές περιβαλλοντικές επιπτώσεις που μπορεί να προκύψουν από την επιχειρηματική λειτουργία της. Βάσει των αποτελεσμάτων, μέσω των δράσεων που υλοποιεί ετησίως, στοχεύει στην ελαχιστοποίηση τυχόν αρνητικών επιβαρύνσεων στο περιβάλλον και στην εξοικονόμηση των φυσικών πόρων. Σε αυτό το πλαίσιο, η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και η υπεύθυνη διαχείριση των αποβλήτων σε όλες τις δραστηριότητες της αποτελούν τις κύριες περιβαλλοντικές προτεραιότητές της.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

Η αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης στερεών αποβλήτων κατ' είδος, και κατ' επέκταση η μείωση των παραγόμενων απορριμμάτων, αποτελεί διαχρονικό στόχο της Goldair Handling. Προς αυτήν την κατεύθυνση, η Εταιρεία φροντίζει για την ανακύκλωση των περισσότερων ειδών. Παράλληλα, σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια διαδραματίζουν και οι πελάτες, οι οποίοι υιοθετούν τις βέλτιστες πρακτικές που χρησιμοποιούνται από την Εταιρεία, ως προς τη διαχείριση των απορριμμάτων.



Είδος	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ				
	ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ ΑΘΗΝΑΣ *		Μέθοδος διαχείρισης	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ **	
	2016	2017		2016	2017
Χρησιμοποιημένα λάδια και λιπαντικά (lt)	5.710	4.400	Ανακύκλωση	2.292	4.087
Φίλτρα λαδιού (kg)	1.155	850	Ανακύκλωση	-	-
Χρησιμοποιημένες μπαταρίες συρραγείου (kg)	6.310	17.255	Έχουν μεταφερθεί στις εγκαταστάσεις του αερολιμένα	1.310	7.426
Χρησιμοποιημένες μπαταρίες οικιακού τύπου (kg)	10	27	Ανακύκλωση	71	75
Τόνερ (kg)	120	1	Ανακύκλωση	374	449
Ελαστικά (kg)	550	180	Ανακύκλωση	326	402
Λαμπτήρες φθορισμού (kg)	25	35	Ανακύκλωση	-	-

*Για το αεροδρόμιο της Αθήνας, οι ποσότητες αφορούν στοιχεία τα οποία συλλέγονται από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών.

**Για τα περιφερειακά αεροδρόμια οι πληροφορίες σχετικά με τη μέθοδο διαχείρισης δεν είναι διαθέσιμες, καθώς η διαχείριση των ποσοτήτων που καταγράφονται πραγματοποιείται μέσω της τοπικής αυτοδιοίκησης.


ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ ΜΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ

Είδος	ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ ΑΘΗΝΑΣ *			ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ **	
	2016	2017	Διαχείριση	2016	2017
Αστικά απόβλητα (kg)	33.536	136.860	Διάθεση σε ΧΥΤΑ	-	-
Χαρτί (kg)	27.774	16.010	Ανακύκλωση	52.027	59.876
Πλαστικό (kg)	11.844	17.901	Ανακύκλωση	940	1.072
Αλουμίνιο (kg)	2.155	129	Ανακύκλωση	151	164
Γυαλί (kg)	2.079	2.470	Ανακύκλωση	11	-
Ξύλο (kg)	30.510	59.810	Ανακύκλωση	-	-
Οικοδομικά υλικά (kg)	16.850	12.540	Ανακύκλωση	-	-
Ζωικά Υποπροϊόντα (kg)	1.040	1.525	Ανακύκλωση	-	-

*Για το αεροδρόμιο της Αθήνας, οι ποσότητες αφορούν στοιχεία τα οποία συλλέγονται από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών.

**Για τα περιφερειακά αεροδρόμια οι πληροφορίες σχετικά με τη μέθοδο διαχείρισης δεν είναι διαθέσιμες, καθώς η διαχείριση των ποσοτήτων που καταγράφονται πραγματοποιείται μέσω της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η Εταιρεία διαχειρίζεται επίσης ποσότητες μετάλλου, τόσο για το αεροδρόμιο της Αθήνας, όσο και για τα περιφερειακά αεροδρόμια συνολικά. Οι ποσότητες αυτές αφορούν την ανακύκλωση εφοδίων, η οποία πραγματοποιείται κεντρικά, στο αεροδρόμιο της Αθήνας. Οι ποσότητες για το 2016 ανήλθαν σε 7.630 κιλά, ενώ για το 2017 σε 20.598 κιλά.

ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Βασική μέριμνα της Εταιρείας αποτελεί η αποδοτική χρήση της ενέργειας, με στόχο την εξοικονόμηση των πόρων και την προστασία του περιβάλλοντος. Προς αυτή την κατεύθυνση, παρακολουθούνται σε ετήσια βάση οι καταναλώσεις ενέργειας

και θέτονται στόχοι βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης. Η Goldair Handling, σε όλες τις περιοχές δραστηριοποίησής της, χρησιμοποιεί το δίκτυο της ΔΕΗ, ώστε να καλύπτει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των εγκαταστάσεών της.

Επιπλέον, σε μικρότερο βαθμό, κάνει χρήση ποσοτήτων πετρελαίου, βενζίνης και φυσικού αερίου, καθώς δεν υπάρχει η δυνατότητα χρήσης ενέργειας από καύσιμα που προέρχονται από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Οι καταναλώσεις ενέργειας της τελευταίας διετίας, τόσο για το αεροδρόμιο της Αθήνας όσο και τα περιφερειακά αεροδρόμια, παρουσιάζονται ως ακολούθως:


ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

	2016	2017
	ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ ΑΘΗΝΑΣ	
Ηλεκτρική Ενέργεια (kWh)	1.341.353,00	1.418.058,00
Φυσικό Αέριο (Nm3)*	35.162,00	47.941,00
Βενζίνη (lt)	17.808,00	12.782,92
Πετρέλαιο (lt)	805.544,00	782.539,32
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ		
Ηλεκτρική Ενέργεια (kWh)	228.433,05	505.069,00
Βενζίνη (lt)	45.425,84	27.770,00
Πετρέλαιο (lt)	518.146,44	887.000,00
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΝ		
Ηλεκτρική Ενέργεια (kWh)	1.569.786,05	2.128.058,00
Φυσικό Αέριο (Nm3)	35.162,00	47.941,00
Βενζίνη (lt)	63.233,84	40.552,92
Πετρέλαιο (lt)	1.323.690,44	1.669.539,32

*Η κατανάλωση Φυσικού Αερίου αφορά μόνο στον σταθμό της Αθήνας.

Για τον υπολογισμό και τη μέτρηση της κατανάλωσης ενέργειας η εταιρεία λαμβάνει υπόψη της τιμολόγια παροχών ηλεκτρικού ρεύματος και καυσίμων όπως και ενδείξεις μετρητών ενέργειας, όπου αυτό είναι εφικτό (οι μετρητές ενέργειας ανήκουν στη δικαιοδοσία του κρατικού φορέα διαχείρισης του Αερολιμένα).

ΕΚΠΟΜΠΕΣ

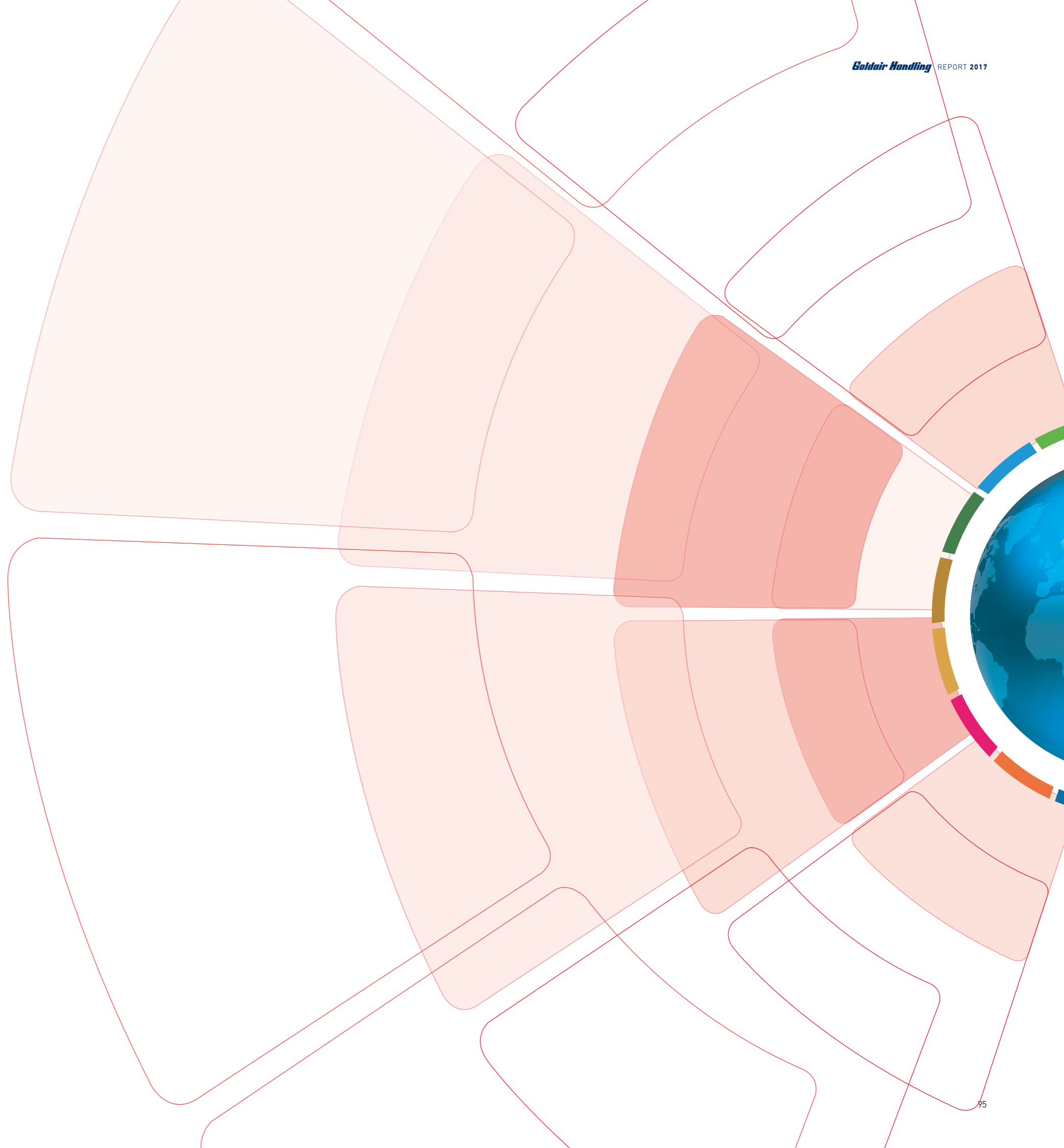
Καθώς οι συνέπειες της κλιματικής αλλαγής επιβαρύνουν το φυσικό περιβάλλον, οι εταιρείες καλούνται να αναλάβουν πρωτοβουλίες για την παρακολούθηση και μείωση των αερίων ρύπων, οι οποίοι επιταχύνουν τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής. Σε αυτό το πλαίσιο, η Goldair Handling καταβάλλει

κάθε προσπάθεια μείωσης των εκπομπών αερίων ρύπων από τις δραστηριότητές της, στα αεροδρόμια τα οποία διαχειρίζεται. Ιδιαίτερα για το αεροδρόμιο της Αθήνας, η Εταιρεία καταγράφει επίσης τις εκπομπές αερίων ρύπων που εκλύονται στην ατμόσφαιρα από τις δραστηριότητές της, μέσω του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών.

8

Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΗΣ GOLDAIR HANDLING

Η Goldair Handling έχει αναπτύξει ολοκληρωμένο πρόγραμμα κοινωνικής προσφοράς, το οποίο αφορά σε τρεις βασικούς άξονες: Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, εθελοντισμό εργαζομένων και περιβαλλοντικές δράσεις.



Η Goldair Handling, στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει θέσει ως προτεραιότητά της την υποστήριξη των κοινωνικών ευπαθών ομάδων, σε όλες τις περιοχές όπου δραστηριοποιείται. Με στοχευμένες ενέργειες, πραγματοποιεί δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, με καθαρισμούς ακτών και προγράμματα ανακύκλωσης, καθώς και χορηγίες για την ενδυνάμωση Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών (ΜΚΟ) και μη. Μέσω της καμπάνιας Green Team, κινητοποιεί όλους τους εργαζομένους να αναλάβουν ενεργό δράση και να υιοθετούν ένα φιλικό προς το περιβάλλον τρόπο ζωής στους χώρους που εργάζονται. Η Εταιρεία στηρίζει

επίσης εκπαιδευτικές δράσεις, όπως τη ρομποτική ομάδα του 19ου Γυμνασίου Θεσσαλονίκης, τους «19Robogators». Η δράση περιλάμβανε την υποστήριξη της ομάδας για τη συμμετοχή της στον διαγωνισμό First Lego League OEC 2017, ο οποίος διεξήχθη στο Aarhus της Δανίας και συμμετείχαν σε αυτόν 118 κορυφαίες ομάδες ρομποτικής από όλον τον κόσμο. Η ομάδα της Θεσσαλονίκης κατέλαβε τη 13η θέση του διαγωνισμού, ανήκοντας στο club των 15 κορυφαίων ομάδων ρομποτικής του κόσμου. Το ολοκληρωμένο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς της Εταιρείας αποτυπώνεται σε τρεις ξεχωριστούς πυλώνες, ως ακολούθως:



Στήριξη ευπαθών
κοινωνικών ομάδων



Εθελοντισμός
εργαζομένων



Περιβαλλοντικές
δράσεις

8.1. Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων

Η Goldair Handling φροντίζει για την υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, προσφέροντας έμπρακτα σε κοινωνικά ιδρύματα και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (ΜΚΟ). Μέσω των στοχευμένων δράσεων που υλοποιεί η Εταιρεία προς αυτή την κατεύθυνση, δίνεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να συμμετέχουν σε διάφορες κοινωνικές δραστηριότητες, ως ενεργοί πολίτες. Πιο συγκεκριμένα, παρακάτω αναφέρονται οι δράσεις που υλοποίησε η Εταιρεία:



Ελληνικός
Ερυθρός Σταυρός

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ Η Εταιρεία εξασφάλισε την αγορά ενός αναπηρικού αμαξιδιού και έλαβε ευχαριστήρια επιστολή για τη συμβολή της από το Περιφερειακό Τμήμα Περιστερίου, του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού. Όλες οι εταιρείες του Ομίλου Goldair ενίσχυσαν παράλληλα τον Κοινωνικό ξενώνα φιλοξενίας αστέγων του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού.



PRAKSIS Οι εργαζόμενοι της Εταιρείας συνέλεξαν και δώρισαν ρουχισμό, στο Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Αστέγων.



ΜΕΤΑΦΕΡΟΥΜΕ ΕΛΠΙΔΑ Η Εταιρεία συμμετείχε στο πρόγραμμα «Μεταφέρουμε Ελπίδα», σε συνεργασία με την TNT, συγκεντρώνοντας 20 κούτες με είδη πρώτης ανάγκης (τρόφιμα, ρουχισμό κ.ά.).



ΜΑΖΕΥΩ ΚΑΠΑΚΙΑ ΜΟΙΡΑΖΩ ΧΑΜΟΓΕΛΑ

Οι εργαζόμενοι σε όλα τα αεροδρόμια, όπου δραστηριοποιείται η Εταιρεία, συκέντρωσαν περίπου 100 κιλά καπάκια, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην αγορά αναπηρικού αμαξιδιού.



ΓΙΑΤΡΟΙ ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ Οι εταιρείες του Ομίλου Goldair υποστήριξαν τη δράση των Γιατρών Χωρίς Σύνορα, εξασφαλίζοντας πρόσβαση σε ιατρική φροντίδα σε χιλιάδες ανθρώπους.



MAKE A WISH Για δεύτερη συνεχή χρονιά η Goldair Handling υποστήριξε το Make-A-Wish (Κάνε-Μια-Ευχή Ελλάδα) γιορτάζοντας την Παγκόσμια Ημέρα Ευχής την Παρασκευή 28 Απριλίου. Συμμετέχοντας στον Περίπατο Ευχών, τον πιο φωτεινό περίπατο στους δρόμους της Αθήνας, η Εταιρεία στέλνει ένα μήνυμα χαράς, δύναμης και ελπίδας.

Επιπλέον, εργαζόμενοι της Εταιρείας στο περιφερειακό αεροδρόμιο της Κω διοργάνωσαν περπάτημα/τρέξιμο 5 χιλιομέτρων, με σκοπό τη συλλογή τροφίμων για το Γηροκομείο της Κω.

PLANE PULL ME TO ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ

Για 2η συνεχόμενη χρονιά, η Goldair Handling, συμμετείχε στο 2ο Plane Pull, το οποίο πραγματοποιήθηκε στο Διεθνές Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος» με την υποστήριξη της DHL (Εταιρείας Μεταφορών), με σκοπό την ενίσχυση του Οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού». Η ομάδα της Goldair Handling κατάφερε να τραβήξει για 20 ολόκληρα μέτρα ένα Airbus A300/600 (Βάρους 100 τόνων) και να αναδειχθεί στον διαγωνισμό ως η «Πιο ενθουσιώδης ομάδα».



8.2. Εθελοντισμός εργαζομένων

Η Goldair Handling υλοποιεί σημαντικές κοινωνικές δράσεις με τη συνδρομή των εργαζομένων της, έχοντας αναπτύξει μια ισχυρή κουλτούρα εθελοντισμού. Στην Εταιρεία έχει δημιουργηθεί τράπεζα αίματος, η «Θετική Ενέργεια», στην οποία συνεισφέρουν οι εργαζόμενοι με εθελοντική αιμοδοσία, στο νοσοκομείο Ερυθρός Σταυρός. Μέσω της τράπεζας αίματος της Εταιρείας υποστηρίζονται τόσο οι εργαζόμενοι της Goldair Handling, όσο και οι οικογένειές τους.

ΦΙΛΑΞ ΑΙΜΑΤΟΣ ΠΟΥ
ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΘΗΚΑΝ

2016 2017
22 35



ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ – KINDNESS REVOLUTION

Η Goldair Handling σε συνεργασία με την Ethelon.org γιόρτασε την Παγκόσμια Ημέρα Εθελοντισμού στη Θεσσαλονίκη. Κατά τη διάρκεια της Παγκόσμιας ημέρας εθελοντισμού - Kindness Revolution, κινητοποιήθηκαν 30 εργαζόμενοι της Goldair Handling, οι οποίοι έφτιαξαν 250 πακέτα αγάπης με είδη πρώτης ανάγκης και υγιεινής για συνανθρώπους μας. Επίσης, σχεδίασαν ευχετήριες κάρτες και παρακολούθησαν βιωματικό σεμινάριο από την Αστική Μη κερδοσκοπική εταιρεία «Σκύλοι Οδηγοί Ελλάδας» για την ασφαλέστερη και αποτελεσματική βοήθεια των ατόμων με προβλήματα όρασης.

ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΑ ΜΕ ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ

Φέτος τα Χριστούγεννα η Εταιρεία φιλοξενήθηκε στο σπίτι του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού» στα Μελίσσια. Με τη συμμετοχή 40 εθελοντών - εργαζομένων της Goldair Handling και την καθοδήγηση των υπευθύνων, το σπίτι του οργανισμού στολίστηκε με χριστουγεννιάτικη διακόσμηση, προετοιμάστηκαν τα παραδοσιακά Χριστουγεννιάτικα γλυκίσματα και όλοι απόλαυσαν το χρόνο τους μαζί με τα παιδιά.

ΟΜΑΔΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Επιπλέον κατά τη διάρκεια του 2017, η Εταιρεία υποστήριξε την Ομάδα Προσφοράς και την Πρωτοβουλία Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΠΑΠ. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε η ομάδα #GoldairHandlingTeam, μέσω της οποίας η Εταιρεία κατάφερε να συγκεντρώσει το ποσό των 4.500 ευρώ, συμβάλλοντας ενεργά στην ανακαίνιση δυο Παιδιατρικών Νοσοκομείων, «Η Αγία Σοφία» και «Παναγιώτη και Αγγλαίας Κυριακού».

GOLDAIR HANDLING #RUNNINGTEAM

Η ομάδα της Goldair Handling #RunningTeam, συμμετείχε για 3η συνεχόμενη χρονιά στον Μαραθώνιο Αθήνας, ο οποίος διοργανώθηκε τον Νοέμβριο, στηρίζοντας έμπρακτα, μέσω του αθλητικού πνεύματος, το έργο σημαντικών φορέων και συλλόγων.

ΟΜΑΔΑ ΠΟΔΟΣΦΑΙΡΟΥ ΤΗΣ GOLDAIR HANDLING

Στην Εταιρεία έχει δημιουργηθεί ομάδα ποδοσφαίρου, η οποία συμμετέχει κάθε χρόνο στο εταιρικό πρωτάθλημα επιχειρήσεων (Corporate Champions League). Κατά την περίοδο 2016 – 2017, η ομάδα ποδοσφαίρου της Goldair Handling, με τις εξαιρετικές επιδόσεις της, στέφθηκε Κυπελλούχος, αλλά και κατέκτησε το Πρωτάθλημα.



ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ ΚΕΦΑΛΟΝΙΑ

Εργαζόμενοι της Goldair Handling στο αεροδρόμιο της Κεφαλονιάς εργάστηκαν εθελοντικά για το βήσιμο του 3ου Λυκείου Αργοστολίου.

ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Κατά την περίοδο των Χριστουγέννων, το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού της Goldair Handling διοργανώνει εκδήλωση για τα παιδιά των εργαζομένων της Εταιρείας. Το 2017, η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στις 16 Δεκεμβρίου, στην οποία παρευρέθηκαν 137 εργαζόμενοι και 118 παιδιά. Το πρόγραμμα της παιδικής εκδήλωσης περιλάμβανε εργαστήριο κατασκευών, ζαχαροπλαστικής και πολύ χορό για τα παιδιά, ενώ για τους ενήλικες διοργανώθηκε ψυχαγωγική παράσταση.

Πραγματοποιήθηκε επίσης φωτογράφιση με τον Άγιο Βασίλη και στο τέλος της εκδήλωσης κάθε παιδί έλαβε πλούσια χριστουγεννιάτικα δώρα.

8.3. Περιβαλλοντικές δράσεις

Η Εταιρεία έχει συστήσει την ομάδα «Goldair Handling Green Team», η οποία συμμετέχει ενεργά σε προγράμματα ανακύκλωσης, ανάπλασης και καθαρισμούς δημόσιων χώρων. Στόχος της Εταιρείας είναι να υλοποιεί όσο το δυνατόν περισσότερες περιβαλλοντικές δράσεις τόσο πλησίον του αεροδρομίου της Αθήνας, όσο και των περιφερειακών αεροδρομίων. Εντός του 2017, η Εταιρεία πραγματοποίησε καθαρισμούς παραλιών και χώρων πράσινου στους αερολιμένες: Αθηνών, Καβάλας, Κεφαλονιάς, Ρόδου, Σαντορίνης, Σκύρου και Χανίων.

1. ΑΤΗ (Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών)

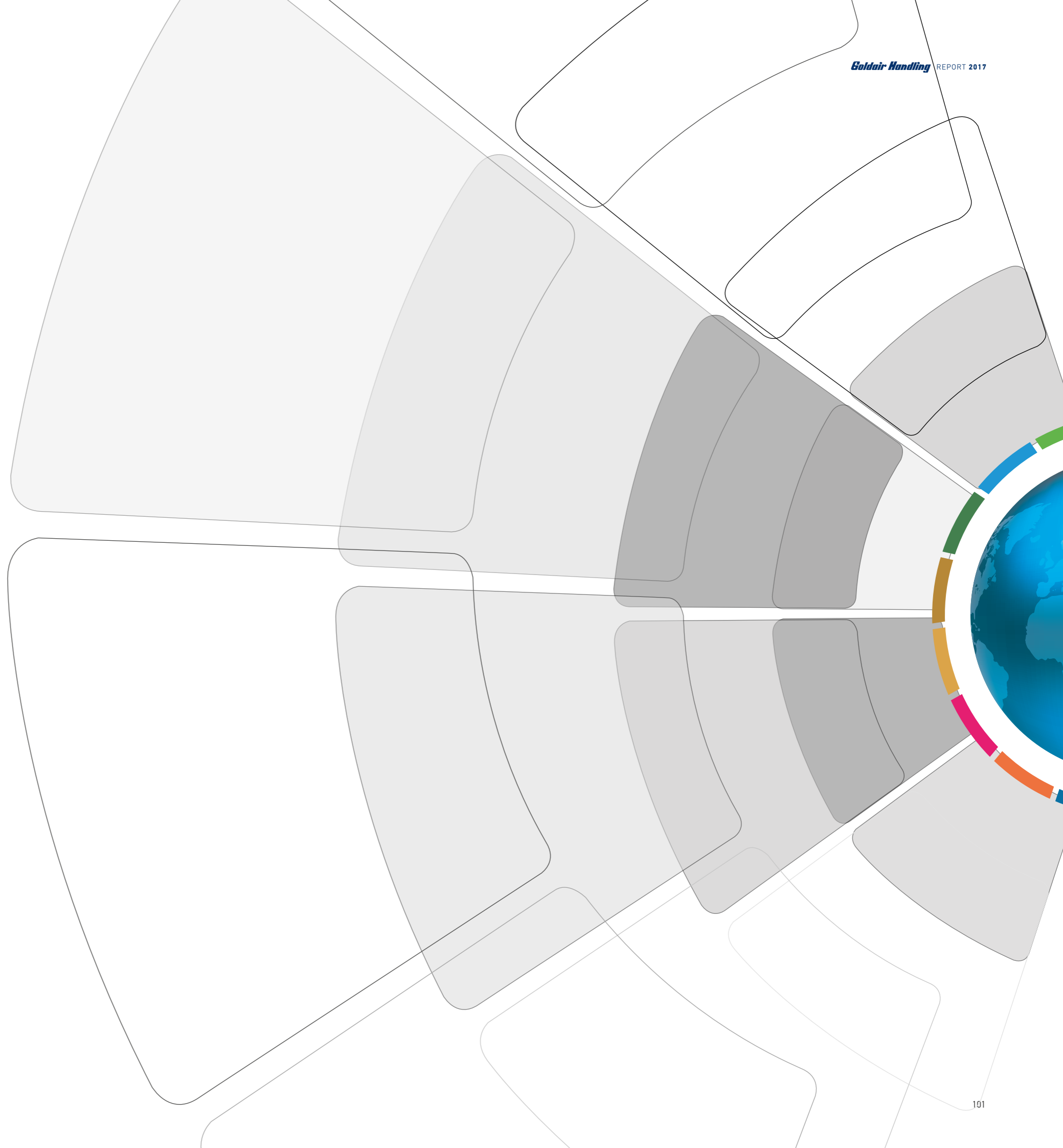
Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος - επίσκεψη στο ΚΠΙΣΝ

2. JTR (Αερολιμένας Σαντορίνης)

Η δράση αφορούσε περισυλλογή απορριμμάτων στο φράχτη περιμετρικά του αεροδρομίου

3. EFL (Αερολιμένας Κεφαλονιάς) Καθαρισμός πάρκου και ακτής**4. RHO (Αερολιμένας Ρόδου)** Καθαρισμός ακτής**5. SKU (Αερολιμένας Σκύρου)** Καθαρισμός ακτής (Πεύκος)**6. KVA (Αερολιμένας Καβάλας)** Καθαρισμός ακτής**7. CHQ (Αερολιμένας Χανίων)** Καθαρισμός περιβάλλοντα χώρου του Αερολιμένα «Ι. Δασκαλογιάννης»

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

Η παρούσα έκδοση αποτελεί τον δεύτερο Απολογισμό της Goldair Handling και τον πρώτο που συντάσσεται σύμφωνα με τα πρότυπα GRI Standards, του διεθνούς οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI), στο επίπεδο Core.

Οι όροι «Εταιρεία» και «Goldair Handling» αναφέρονται στην «Γκολνταϊρ Εξυπηρέτησεις Εδάφους Ανώνυμος Εταιρεία» με διακριτικό τίτλο Goldair Handling A.E. και αγγλική επωνυμία Goldair Aviation Handling S.A.

Ο Απολογισμός αφορά την περίοδο 01.01.2017 - 31.12.2017 και μέσω της δημοσίευσής του, η Εταιρεία στοχεύει στην ολοκληρωμένη ενημέρωση των κοινωνικών εταίρων σχετικά με τον τρόπο που λειτουργεί και αναπτύσσεται στο σύγχρονο περιβάλλον και πώς ανταποκρίνεται στις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές προκλήσεις. Ακόμη, στον Απολογισμό συμπεριλαμβάνονται οι πολιτικές, η στρατηγική, οι διαδικασίες, οι διαχρονικές πρακτικές διοίκησης, οι δράσεις, η στοχοθεσία, καθώς και τα αποτελέσματα που έχει επιτύχει η Εταιρεία στους πυλώνες Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης της Goldair Handling είναι διαθέσιμος μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της εταιρείας (<http://www.goldair-handling.gr>).

ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ

Ο Απολογισμός καλύπτει ένα μεγάλο εύρος θεμάτων, που αφορούν στην οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση της Εταιρείας, χωρίς να υφίσταται κάποιος συγκεκριμένος περιορισμός ως προς το πεδίο ή το όριο του

Απολογισμού. Τα στοιχεία που αναφέρονται στον παρόντα Απολογισμό αφορούν στη συνολική δραστηριότητα της Goldair Handling στην Ελλάδα, ενώ περιλαμβάνονται συνοπτικά στοιχεία για τη δραστηριότητα της θυγατρικής εταιρείας στη Βουλγαρία (Goldair Handling Bulgaria). Όπου πραγματοποιούνται αναθεωρήσεις, γίνεται ειδική αναφορά στις επιμέρους ενότητες, πίνακες ή διαγράμματα και διευκρινίζονται οι λόγοι για την αναθεώρηση, στα αντίστοιχα σημεία.

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ

Η Εταιρεία, με στόχο να καλύψει το εύρος των θεμάτων που άπτονται θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, σύστησε ομάδα στελεχών η οποία αποτελεί την «Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης». Τα μέλη της προέρχονται από όλα τα τμήματα της Εταιρείας και βασικό τους έργο είναι η συγκέντρωση και η καταγραφή όλων των απαραίτητων στοιχείων και πληροφοριών, σχετικά με τις επιδόσεις της Εταιρείας στους πυλώνες της Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και η πρόταση ανάληψης σχετικών δράσεων. Στην υλοποίηση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 συμμετείχε η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της Goldair Handling, υπό το συντονισμό της Διεύθυνσης Ποιότητας και Περιβάλλοντος και βάσει του στρατηγικού σχεδιασμού της Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρείας.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 της Goldair Handling έχει συνταχθεί σύμφωνα με τα πρότυπα του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI Standards) του 2016 και το περιεχόμενό του έχει καθοριστεί βάσει των παρακάτω αρχών:



Η ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της Goldair Handling υλοποίησε materiality analysis, με στόχο τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων για τις δραστηριότητες της Εταιρείας. Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης διαδικασίας παρουσιάζονται στο κεφάλαιο 3. «Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην Goldair Handling» σελίδα 36. Η διεξαγωγή του materiality analysis και η ανάπτυξη του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 της Goldair Handling πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση της Εταιρείας Grant Thornton (www.grantthornton.gr).



ΠΗΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Τα ποσοτικά δεδομένα και οι σχετικές με αυτά πληροφορίες που παρουσιάζονται στον Απολογισμό, έχουν συλλεχθεί βάσει διαδικασιών καταγραφής που εφαρμόζονται από τις εκάστοτε Διευθύνσεις ή Τμήματα της Goldair Handling, καθώς και από τις βάσεις δεδομένων, οι οποίες τηρούνται στο πλαίσιο εφαρμογής των σχετικών συστημάτων διαχείρισης. Σε σημεία όπου παρατίθενται δεδομένα, τα οποία έχουν προκύψει μετά από επεξεργασία ή βασίζονται σε παραδοχές, αναφέρεται ο τρόπος ή η μέθοδος υπολογισμού, σύμφωνα με τα πρότυπα GRI Standards.

ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ

Η Goldair Handling, αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής διασφάλισης του Απολογισμού και θέλοντας να τονίσει τη

δέσμευσή της στην αντικειμενικότητα και την αξιοπιστία, ανέθεσε στον ανεξάρτητο φορέα KPMG την εξωτερική διασφάλιση του περιεχομένου του Απολογισμού. Τα συμπεράσματα και τα σχόλια που προκύπτουν από τη διαδικασία της εξωτερικής επαλήθευσης, αξιοποιούνται από την Εταιρεία για τη βελτίωση της ποιότητας των Απολογισμών που εκδίδει. Η έκθεση της ανεξάρτητης διασφάλισης του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 της Goldair Handling βρίσκεται στην σελίδα 116 του παρόντος Απολογισμού.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

Τα σχόλια και η άποψή σας σχετικά με τον Απολογισμό της Εταιρείας, είναι ιδιαίτερα σημαντικά και συμβάλλουν στην προσπάθειά μας για συνεχή βελτίωση σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Υπευθυνότητας. Παρακαλούμε αποστείλατε τυχόν παρατηρήσεις, σχόλια ή τη συνημμένη φόρμα επικοινωνίας στην ακόλουθη διεύθυνση, συμβάλλοντας ενεργά στην περαιτέρω ανάπτυξή μας.

Ειρήνη Παπουτσή Chief Sustainability Officer, Quality & Environment Manager. Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, Κτήριο 24, 1ος όροφος, 19019, Σπάτα. Τηλέφωνο: 210 354 3850
Email: e.papoutsis@goldair-handling.gr

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ-επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2017 (επιλογή "core")				
Προφίλ οργανισμού				
102-1	Επωνυμία του οργανισμού	Goldair Handling, με πλήρη επωνυμία «Γκολνταίρ Εξυπηρετήσεις Εδάφους Α.Ε. (Ανώνυμη Εταιρεία)» και στα αγγλικά "Goldair Aviation Handling S.A." http://www.goldair-handling.gr/en/pages/history	-	✓
102-2	Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	1.1. Η Εταιρεία με μια ματιά (σ. 10), 1.2. Η Εταιρεία Goldair Handling (σ. 12), 1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16), 1.8. Η θυγατρική Goldair Handling Bulgaria Ltd (σ. 21), 2.1. Οι υπηρεσίες μας (σ. 28) http://www.goldair-handling.gr/en/pages/our_services/supervision_administration_load_control	-	✓
102-3	Τοποθεσία της έδρας του οργανισμού	Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, Κτήριο 24, 1ος όροφος, 19019, Σπάτα	-	✓
102-4	Τοποθεσία δραστηριοτήτων	1.1. Η Εταιρεία με μια ματιά (σ. 10), 1.2. Η Εταιρεία Goldair Handling (σ.12), 1.3. Ιστορική διαδρομή (σ. 14), 1.8. Η θυγατρική Goldair Handling Bulgaria Ltd (σ.21)	-	✓
102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	1.2. Η Εταιρεία Goldair Handling (σ. 12), 1.3. Ιστορική διαδρομή (σ. 14)	-	✓
102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	1.1. Η Εταιρεία με μια ματιά (σ. 10), 1.2. Η Εταιρεία Goldair Handling (σ. 12), 1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16), 1.8. Η θυγατρική Goldair Handling Bulgaria Ltd (σ. 21), 2.1. Οι υπηρεσίες μας (σ. 28) http://www.goldair-handling.gr/en/network/greece	-	✓
102-7	Μέγεθος του οργανισμού	1.1. Η Εταιρεία με μια ματιά (σ. 10), 1.2. Η Εταιρεία Goldair Handling (σ. 12), 1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16)	-	✓
102-8	Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	1.8. Η θυγατρική Goldair Handling Bulgaria Ltd § Επενδύοντας στους ανθρώπους μας (σ. 22), 6.1. Το ανθρώπινο δυναμικό της Goldair Handling (σ. 74) Το μερίδιο εργασιών του οργανισμού οι οποίες εκτελούνται από εργαζόμενους υπερβολάβων είναι πολύ μικρό και αφορούν σε υπηρεσίες φύλαξης και υπηρεσίες καθαριότητας. Η Εταιρεία παρακολουθεί και καταγράφει τα στοιχεία που τους αφορούν.	-	✓
102-9	Εφοδιαστική αλυσίδα	2.5. Σχέσεις εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές (σ. 34)	-	✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ-επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2017 (επιλογή "core")				
Προφίλ οργανισμού				
102-10	Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό (σ. 102) Δεν σημειώθηκαν σημαντικές αλλαγές σχετικά με το μέγεθος, τη δομή, το ιδιοκτησιακό καθεστώς ή την εφοδιαστική αλυσίδα του οργανισμού, κατά την περίοδο αναφοράς του Απολογισμού.	-	✓
102-11	Αρχή της πρόληψης	2.1. Πιστοποίηση Εγκεκριμένου Μεταφορικού Γραφείου (Regulated Agent) (σ. 30), 2.2. Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών (σ. 30), 2.4. Υπεύθυνη επικοινωνία (σ. 33), 3.2. Οργανωτική δομή για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (σ. 39), 3.3. Η συμβολή της Goldair Handling στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ο.Η.Ε. (σ. 41), 4.2. Εταιρική Διακυβέρνηση (σ. 54), 4.3. Διαχείριση Κινδύνων (σ. 58), 4.4. Διαφάνεια και Σύγκρουση Συμφερόντων (σ. 59), 5. Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας (σ. 62), 5.1. Διατήρηση της ασφάλειας εξοπλισμού (σ. 63), 5.2. Ασφάλεια εγκαταστάσεων Εμπορευματικών Σταθμών (σ. 64), 5.4. Προαγωγή της κουλτούρας Υγείας και Ασφάλειας (σ. 68), 5.6. Σχέδιο Αντιμετώπισης Έκτακτων Αναγκών (Emergency Response Plan-ERP) (σ. 71), 7.1. Περιβαλλοντική πολιτική και διαδικασία διαχείρισης περιβαλλοντικού συμβάντος (σ. 88), 7.2. Επιτροπή Ποιότητας και Περιβάλλοντος (σ. 89), 7.4. Περιβαλλοντικές εκπαιδεύσεις και επενδύσεις (σ. 90)	-	✓
102-12	Εξωτερικές πρωτοβουλίες	1.6. Συμμετοχές σε φορείς και οργανισμούς § ground.net (σ. 18) UN Global Compact, UN Sustainable Development Goals	-	✓
102-13	Συμμετοχή σε οργανώσεις	1.6. Συμμετοχές σε φορείς και οργανισμούς (σ. 18)	-	✓
Στρατηγική				
102-14	Δήλωση Διοίκησης	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου (σ. 6)	-	✓
Ηθική και ακεραιότητα				
102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	1.4. Όραμα, αποστολή και αξίες (σ. 16), 2.2. Πολιτική Ποιότητας (σ. 30), 2.4. Πολιτική Marketing και επικοινωνίας (σ. 34), 2.5. Κανονισμός Προμηθειών (σ. 34), 3.1. Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 4.4. Πολιτική Διαφάνειας (σ. 59), 5.3. Πολιτική Ασφάλειας (σ. 65), 6.5. Πολιτική Παραπόνων εργαζομένων (σ. 84), 6.6. Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας (σ. 85), 7.1. Περιβαλλοντική πολιτική (σ. 88)	-	✓
Διακυβέρνηση				
102-18	Δομή διακυβέρνησης	4.2. Εταιρική Διακυβέρνηση (σ. 54)	-	✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ. επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2017 (επιλογή "core")				
Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη				
102-40	Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42)	-	✓
102-41	Συλλογικές συμβάσεις	6.1. Το ανθρώπινο δυναμικό της Goldair Handling (σ. 74)	-	✓
102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42)	-	✓
102-43	Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)	-	✓
102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)	-	✓
Μεθοδολογία σύνταξης Απολογισμού				
102-45	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό (σ. 102)	-	✓
102-46	Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό (σ. 102)	-	✓
102-47	Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	3.5. Εντοπίζοντας τα ουσιαστικά θέματα (σ. 48)	-	✓
102-48	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό (σ. 102)	-	✓
102-49	Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό (σ. 102)	-	✓
102-50	Περίοδος αναφοράς	01/01/2017 - 31/12/2017	-	✓
102-51	Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	01/01/2016 - 31/12/2016	-	✓
102-52	Κύκλος απολογισμού	Ετήσιος	-	✓
102-53	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Επικοινωνία σχετικά με τον Απολογισμό (σ. 102) http://www.goldair-handling.gr/en/contact	-	✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ. επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2017 (επιλογή "core")				
102-54	Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό (σ. 102) Η παρούσα έκδοση αποτελεί τον δεύτερο Απολογισμό της Goldair Handling και τον πρώτο που συντάσσεται σύμφωνα με τα πρότυπα GRI Standards, του διεθνούς οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI), στο επίπεδο Core.	-	✓
102-55	Πίνακας περιεχομένων GRI	Πίνακας περιεχομένων GRI (σ. 104)	-	✓
102-56	Εξωτερική διασφάλιση	Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Goldair Handling A.E. (σ. 116)	-	✓
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ. επαλήθευση
Ουσιαστικά θέματα				
Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών (εταιρικών πελατών και επιβατικού κοινού)				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου (σ. 6), 1.4. Όραμα, αποστολή και αξίες (σ. 16), 1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	2.1. Οι υπηρεσίες μας (σ. 28), 2.2. Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών (σ. 30), 2.3. Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες (σ. 32)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Έρευνες ικανοποίησης (σ. 32), Επιβράβευση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (σ. 33), Διαχείριση παραπόνων (σ. 33)		
	Δείκτες Goldair Handling: Έρευνες ικανοποίησης και Διαχείριση παραπόνων	2.3. Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες § Έρευνες ικανοποίησης (σ. 32), Επιβράβευση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (σ. 33), Διαχείριση παραπόνων (σ. 33)		
Κοινωνικοοικονομική και περιβαλλοντική συμμόρφωση				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου (σ. 6), 1.4. Όραμα, αποστολή και αξίες (σ. 16), 1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	4.2. Εταιρική Διακυβέρνηση (σ. 54), 4.4. Διαφάνεια και Σύγκρουση Συμφερόντων (σ. 59), Απόσπασμα από την «Πολιτική Διαφάνειας» (σ. 62), Πολιτική Ασφάλειας (σ. 62), Περιβαλλοντική Πολιτική (σ. 88)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)		
GRI 307: Περιβαλλοντική συμμόρφωση	307-1 Μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς	Η Εταιρεία παρακολουθεί συστηματικά την Εθνική και Κοινοτική περιβαλλοντική νομοθεσία και συμμορφώνεται με όλες τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Κατά το 2017, δεν παρουσιάστηκε καμία καταγγελία και δεν της επιβλήθηκε κανένα πρόστιμο για περιβαλλοντικά θέματα.	-	-

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ. επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	7. Υπευθυνότητα για το περιβάλλον (σ. 86)	-	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 7.1. Περιβαλλοντική πολιτική και διαδικασία διαχείρισης περιβαλλοντικού συμβάντος (σ. 88)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43), 7.4. Περιβαλλοντικές εκπαιδεύσεις και επενδύσεις (σ. 90)		
GRI 306: Υγρές εκροές και απόβλητα	306-2 Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	7.5. Περιβαλλοντικές επιδόσεις § Διαχείριση αποβλήτων (σ. 91)	-	✓
Οικονομική Επίδοση				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	4. Οικονομικά αποτελέσματα και Εταιρική Διακυβέρνηση (σ. 52)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.4. Δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 47), 4.1. Οικονομική ανάλυση (σ. 54)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)		
GRI 201: Οικονομική επίδοση	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	1.8. Η θυγατρική Goldair Handling Bulgaria Ltd § Βασικά οικονομικά στοιχεία της Goldair Handling Bulgaria (σ. 21), Δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 47), 4.1. Οικονομική ανάλυση (σ. 54),	-	-

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ. επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
Υγεία και Ασφάλεια εργαζομένων				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	5. Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας (σ. 60), 5.1. Διατήρηση της ασφάλειας εξοπλισμού (σ. 63), 5.2. Ασφάλεια εγκαταστάσεων Εμπορευματικών Σταθμών (σ. 64), 5.3. Φροντίδα για την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία (σ. 65)	-	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	1.8. Η θυγατρική Goldair Handling Bulgaria Ltd § Μέριμνα για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία (σ. 25), 5. Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας § Πολιτική Ασφάλειας (σ. 62), 5.1. Διατήρηση της ασφάλειας εξοπλισμού (σ. 63), 5.2. Ασφάλεια εγκαταστάσεων Εμπορευματικών Σταθμών (σ. 64), 5.3. Φροντίδα για την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία (σ. 65), 5.4. Προαγωγή της κουλτούρας Υγείας και Ασφάλειας (σ. 68)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	5. Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας § Επενδύσεις Υγείας και Ασφάλειας (σ. 62), 5.2. Επενδύσεις για την ασφάλεια στις εγκαταστάσεις των Εμπορευματικών Σταθμών (σ. 64), 5.4. Άλλες δράσεις (σ. 70)		
GRI 403 Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία	403-2 Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων ανά φύλο και περιοχή	5.4. Παρακολούθηση δεικτών Υγείας και Ασφάλειας (σ. 70). Για τον υπολογισμό των χαμένων ημερών, η καταμέτρηση αρχίζει από την επομένη του ατυχήματος.	-	✓
Υγεία και Ασφάλεια επιβατών				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	1.4. Όραμα, αποστολή και αξίες (σ. 16), 1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16), 1.6. Συμμετοχές σε φορείς και οργανισμούς (σ.18), 2. Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας (σ. 26)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	2.2. Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών (σ. 30), 2.3. Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες (σ. 32), 3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	2. Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας (σ. 26), 3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)		
GRI 416: Υγεία και ασφάλεια πελατών	416-2 Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια	Δεν εκδηλώθηκε κάποιο περιστατικό μη συμμόρφωσης με κανονισμούς ή εθελοντικούς κώδικες, σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια επιβατών, κατά την περίοδο αναφοράς του Απολογισμού.	-	-

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ. επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2017 (επιλογή "core")				
Επέκταση σε νέες αγορές και ισχυροποίηση στις υπάρχουσες / Business development				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	1.2. Η Εταιρεία Goldair Handling (σ. 12), 1.3. Ιστορική διαδρομή (σ. 14)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	1.4. Όραμα, αποστολή και αξίες (σ. 16), 1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16), 3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16), 3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)		
	Δείκτης Goldair Handling: Επέκταση σε νέες αγορές και ισχυροποίηση στις ήδη υπάρχουσες	1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16) § Οι στρατηγικές προτεραιότητες της Εταιρείας (σ. 18)	-	-
Απασχόληση				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 6. Οι άνθρωποί μας (σ.72)	-	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	6. Οι άνθρωποί μας (σ. 72)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43), 6.1. Το ανθρώπινο δυναμικό της Goldair Handling (σ. 74)		
GRI 401: Απασχόληση	401-1 Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης εργαζομένων (προσλήψεις, αποχωρήσεις)	6.1. Το ανθρώπινο δυναμικό της Goldair Handling § Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού (σ. 74)	-	✓
	401-3 Επιστροφή στην εργασία και ποσοστό διατήρησης μετά τη γονική άδεια, κατά φύλο	6.1. Το ανθρώπινο δυναμικό της Goldair Handling § Άδειες μητρότητας (σ. 77)	-	✓

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ. επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2017 (επιλογή "core")				
Ιδιωτικότητα πελατών και επιβατών				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	2.3. Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες (σ. 32)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ιδιωτικότητα πελατών (σ. 33)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43) Ιδιωτικότητα πελατών (σ. 33)		
GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών	418-1 Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	Κατά το 2017 η Goldair Handling δεν έλαβε κανένα παράπονο ή αναφορά σχετικά με την παραβίαση της ιδιωτικότητας των πελατών της, ούτε σχετικά με την παραβίαση της ιδιωτικότητας των επιβατών των πελατών της.	-	-
Διαφάνεια και καταπολέμηση της διαφθοράς				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 4. Οικονομικά αποτελέσματα και Εταιρική Διακυβέρνηση (σ. 52)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.3. Η συμβολή της Goldair Handling στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (σ. 41), 4.4. Διαφάνεια και Σύγκρουση Συμφερόντων § Πολιτική Διαφάνειας (σ. 59)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43), 4.4. Διαφάνεια και Σύγκρουση Συμφερόντων § Πολιτική Διαφάνειας (σ. 59)		
GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες για την αντιμετώπισή τους	Κατά το έτος αναφοράς, δεν σημειώθηκε/ αναφέρθηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς.	-	-
Επιχειρησιακή συνέχεια - BCM				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	4.2. Εταιρική Διακυβέρνηση § Οργανωτική Δομή (σ. 54), 4.3. Διαχείριση Κινδύνων (σ. 58)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	4.2. Εταιρική Διακυβέρνηση § Οργανωτική Δομή (σ. 54), 4.3. Διαχείριση Κινδύνων (σ. 58)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43) 4.3. Διαχείριση Κινδύνων (σ. 58)		
	Δείκτης Goldair Handling: Επιχειρησιακή συνέχεια	3.6. Στοχοθεσία (σ. 51) Η Εταιρεία έχει θέσει ως στόχο τη δημιουργία ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης κινδύνων και επιχειρησιακής συνέχειας, μέχρι το 2020.	-	-

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ. επαλήθευση
Πρακτικές προμηθειών				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	1.5. Επιχειρηματικό μοντέλο και στρατηγικές προτεραιότητες (σ. 16), 3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 2.5. Σχέσεις εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές (σ. 34)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	2.5. Σχέσεις εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές (σ. 34), Κανονισμός Προμηθειών και διαδικασία ανάθεσης και εκτέλεσης προμηθειών (σ. 35)	-	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	2.5. Σχέσεις εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές § Αξιολόγηση προμηθευτών (σ. 35), 3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)	-	-
GRI 308: Περιβαλλοντική αξιολόγηση προμηθευτών	308-1 Νέοι προμηθευτές που ελέγχθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων	Η Goldair Handling δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην περιβαλλοντική αξιολόγηση των προμηθευτών και αποστέλλει στους ενεργούς προμηθευτές την Περιβαλλοντική Πολιτική της Εταιρείας, καθώς και ένα ερωτηματολόγιο περιβαλλοντικής αυτό-αξιολόγησης. Μέσω του ερωτηματολογίου αποτυπώνονται επίσης οι δράσεις και τα προγράμματα που εφαρμόζουν οι προμηθευτές της Εταιρείας σχετικά με την υπεύθυνη περιβαλλοντική διαχείριση, όπως, μεταξύ άλλων, η εξοικονόμηση ενέργειας, η ορθή διαχείριση αποβλήτων, η ανακύκλωση προϊόντων και συσκευασιών, καθώς και η εκπαίδευση των εργαζομένων τους σε περιβαλλοντικά θέματα.	-	-
Ενέργεια και εκπομπές				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	7. Υπευθυνότητα για το περιβάλλον (σ. 86)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 7.1. Περιβαλλοντική πολιτική και διαδικασία διαχείρισης περιβαλλοντικού συμβάντος (σ. 88)	-	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43), 7.4. Περιβαλλοντικές εκπαιδεύσεις και επενδύσεις (σ. 90)	-	-

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	Εξ. επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2017 (επιλογή "core")				
GRI 302: Ενέργεια	302-1 Συνολική κατανάλωση εντός του οργανισμού	7.5. Περιβαλλοντικές επιδόσεις § Ενέργεια (σ. 92) Επισημαίνεται ότι δεν αγοράζονται βιοκαύσιμα, αιθανόλη και υδρογόνο από την Goldair Handling. Επίσης, πρέπει να αναφερθεί πως η Εταιρεία δεν παράγει, ούτε πωλεί ενέργεια. Το μείγμα της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από τον πάροχο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) για το 2017 περιλάμβανε 19,89% πηγές ανανεώσιμης ενέργειας. Ειδικότερα, το μείγμα καυσίμου για όλη τη χώρα κατά τη διάρκεια του 2017, όπως έχει δημοσιευτεί από τη ΔΕΗ, είχε ως ακολούθως: Λιγνιτική: 30,85%, Φυσικού Αερίου: 31,01%, Υδροηλεκτρική: 6,51%, ΑΠΕ: 19,89%, Διασυνδέσεις: 11,74%.	-	-
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	7. Υπευθυνότητα για το περιβάλλον (σ. 86)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 7.1. Περιβαλλοντική πολιτική και διαδικασία διαχείρισης περιβαλλοντικού συμβάντος (σ. 88)	-	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43), 7.4. Περιβαλλοντικές εκπαιδεύσεις και επενδύσεις (σ. 90)	-	-
GRI 305: Εκπομπές	305-1 Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Κατηγορία 1)	7.5. Περιβαλλοντικές επιδόσεις § Εκπομπές (σ. 93)	-	-
	305-2 Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Κατηγορία 2)	7.5. Περιβαλλοντικές επιδόσεις § Εκπομπές (σ. 93)	-	-
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 6. Οι άνθρωποί μας (σ. 72)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43), 6. Οι άνθρωποί μας (σ. 72)	-	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	6.6. Ίσες ευκαιρίες και διαφορετικότητα (σ. 85), Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας	-	-
GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	405-1 Σύλληψη οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων κατά κατηγορία εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες διαφορετικότητας	6.6. Ίσες ευκαιρίες και διαφορετικότητα (σ. 85)	-	-

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	ΕΞ. επαλήθευση
Διάλογος με τους κοινωνικούς εταίρους				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)		
	Δείκτης Goldair Handling: Διάλογος με τους κοινωνικούς εταίρους	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)	-	-
Κατάρτιση και εκπαίδευση				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	6. Οι άνθρωποί μας (σ. 72)	-	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 6. Οι άνθρωποί μας (σ. 72)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43) 6.2. Εκπαίδευση (σ. 78), 6.3. Αξιολόγηση και αναγνώριση (σ. 81)		
GRI 404: Κατάρτιση και εκπαίδευση	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	6.3. Αξιολόγηση και αναγνώριση (σ. 81)	-	✓
Σχέσεις εργαζομένων / Διοίκησης				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	6. Οι άνθρωποί μας (σ. 72)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	6.5. Ανοικτή και αμφίδρομη επικοινωνία (σ. 83), Πολιτική Παραπόνων Εργαζομένων (σ. 84)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43) 6.5. Ανοικτή και αμφίδρομη επικοινωνία (σ. 83)		
GRI 402: Σχέσεις εργαζομένων / Διοίκησης	402-1 Ελάχιστη περίοδος προειδοποίησης σχετικά με λειτουργικές αλλαγές	3.6. Στοχοθεσία (σ. 51) Το ελάχιστο χρονικό διάστημα προειδοποίησης που παρέχεται στους εργαζομένους και τους εκπροσώπους τους σχετικά με σημαντικές λειτουργικές αλλαγές, που θα μπορούσαν να τους επηρεάσουν ουσιαστικά, θα ενσωματωθεί στον Κώδικα Δεοντολογίας των εργαζομένων.	-	-

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή	Παράλειψη	ΕΞ. επαλήθευση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2017 (επιλογή "core")				
Ανάπτυξη κοινωνικών δράσεων και εθελοντισμός				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 8. Η κοινωνική προσφορά της Goldair Handling (σ. 94)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.1. Πολιτική και άξονες Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 38), 3.3. Η συμβολή της Goldair Handling στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ο.Η.Ε. (σ. 41), 8. Η κοινωνική προσφορά της Goldair Handling (σ. 94)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.3. Η συμβολή της Goldair Handling στους Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ο.Η.Ε. (σ. 41), 3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43), 7.3. Green Team (σ. 90), 8.1. Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων (σ. 96), 8.2. Εθελοντισμός εργαζομένων (σ. 97), 8.3. Περιβαλλοντικές δράσεις (σ. 98)		
	Δείκτης Goldair Handling: Ανάπτυξη κοινωνικών δράσεων και εθελοντισμός	7.3. Green Team (σ. 90), 8.1. Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων (σ. 96), 8.2. Εθελοντισμός εργαζομένων (σ. 97), 8.3. Περιβαλλοντικές δράσεις (σ. 98)	-	-
Επικοινωνία Marketing				
GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	2. Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας (σ. 26), 2.2. Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών (σ. 30), 2.3. Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες (σ. 32)	-	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	2. Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας (σ. 26), 2.2. Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών (σ. 30), 2.3. Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες (σ. 32), Πολιτική Marketing και επικοινωνίας (σ. 34)		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	2.4. Υπεύθυνη επικοινωνία § Πολιτική Marketing και επικοινωνίας (σ. 34), 3.4. Οι κοινωνικοί εταίροι της Goldair Handling (σ. 42) § Η επικοινωνία με τους κοινωνικούς εταίρους (σ. 43)		
GRI 417: Επικοινωνία Marketing	417-3 Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης	2.4. Υπεύθυνη επικοινωνία § Πολιτική Marketing και επικοινωνίας (σ. 34) Εντός του 2017, κανένα περιστατικό σχετικά με μη συμμόρφωση με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες επικοινωνίας και marketing δεν καταγράφηκε στην Εταιρεία.	-	-

Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης για την Goldair Handling A.E.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Γκολνταϊρ Εξυπηρετήσεις Εδάφους Α.Ε. (εφεξής η «Εταιρεία» ή «Goldair Handling» ή «Goldair Handling A.E.») ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της ελληνικής έκθεσης με τίτλο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017» (εφεξής «ο Απολογισμός») της Εταιρείας για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2017 – 31 Δεκεμβρίου 2017, προκειμένου να εκτελέσει τις κατάλληλες διαδικασίες για την περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου της.

Η εργασία μας σχεδιάστηκε για να αποδώσει περιορισμένου εύρους διασφάλιση σύμφωνα με το πρότυπο ISAE 3000¹ στα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού (εφεξής «εύρος εργασιών»):

1 Την αξιοπιστία, σε δειγματοληπτική βάση, των «Γενικών Δημοσιοποιήσεων» (General Disclosures) της «Βασικής» επιλογής («Core» option) των «Προτύπων» (Standards) του Global Reporting Initiative («GRI»), οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στον «Πίνακα Περιεχομένων GRI» του Απολογισμού.

2 Την αξιοπιστία, σε δειγματοληπτική βάση, των παρακάτω «Ειδικών Θεματικών Δημοσιοποιήσεων» (Topic Specific Disclosures), οι οποίες επιλέχθηκαν από τη Διοίκηση της Εταιρείας και σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στον «Πίνακα Περιεχομένων GRI» του Απολογισμού:

- ☑ Περιβάλλον - Υγρές Εκροές και Απόβλητα: Διοικητική Προσέγγιση -εφεξής «ΔΠ» ή «ΜΑ»- και Δημοσιοποίηση GRI 306-2.
- ☑ Κοινωνία - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία: ΔΠ και Δημοσιοποίηση GRI 403-2.
- ☑ Κοινωνία - Απασχόληση: ΔΠ και Δημοσιοποίηση GRI 401-1.
- ☑ Κοινωνία - Απασχόληση: ΔΠ και Δημοσιοποίηση GRI 401-3.
- ☑ Κοινωνία - Κατάρτιση και Εκπαίδευση: ΔΠ και Δημοσιοποίηση 404-3.

Η εργασία μας για το ανωτέρω εύρος εργασιών διασφάλισης αφορούσε στη λειτουργία και στις δραστηριότητες της Εταιρείας (μητρικής εταιρείας) στην Ελλάδα για το σύνολο του δικτύου της εντός Ελλάδας. Δεν μας ανετέθη η παροχή διασφάλισης στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στον Απολογισμό. Επιπρόσθετα, το εύρος εργασιών διασφάλισης δεν περιελάμβανε τις δραστηριότητες της Εταιρείας εκτός Ελλάδας, καθώς και τις πληροφορίες και δείκτες επίδοσης που αναφέρονται σε θυγατρικές ή κοινοπραξίες της Εταιρείας στον Απολογισμό.

Η Διοίκηση της Εταιρείας είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση και παρουσίαση του Απολογισμού με βάση τα Πρότυπα Σύνταξης Απολογισμού Βιωσιμότητας (Sustainability Reporting Standards) που έχει εκδώσει το Global Reporting Initiative (GRI) όπως αναφέρεται στον Απολογισμό καθώς και με σχετικές εσωτερικές οδηγίες, για τις πληροφορίες και τους σχετικούς ισχυρισμούς/ δηλώσεις που περιέχονται σε αυτόν, για τον καθορισμό των στόχων της Εταιρείας αναφορικά με την επίδοσή της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και δημοσίευσης σχετικών αναφορών συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders) και των ουσιωδών θεμάτων, και τέλος, για τη θέσπιση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου της εταιρικής επίδοσης από τα οποία προέρχεται η σχετική δημοσιοποιημένη πληροφόρηση.

Δική μας ευθύνη είναι να διενεργήσουμε ένα έργο περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited assurance) και να εκφράσουμε τα συμπεράσματά μας βάσει των διαδικασιών που επιτελέσαμε για το συμφωνημένο εύρος εργασιών, όπως παρουσιάζεται παραπάνω. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000 το οποίο απαιτεί τη συμμόρφωσή μας με τις κατάλληλες ηθικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων ανεξαρτησίας, και υπαγορεύει ότι σχεδιάζουμε και εκτελούμε τις εργασίες μας με τέτοιο τρόπο ώστε να αποδώσουμε περιορισμένου εύρους διασφάλιση σχετικά με το αν επιλεγμένα στοιχεία του Απολογισμού, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2017 – 31 Δεκεμβρίου 2017, περιέχουν ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις.

Η KPMG εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISQC² και με βάση αυτό διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας περιλαμβάνοντας καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα καθώς και τις σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις άλλες απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές που εκδόθηκε από το Συμβούλιο των Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών (IESBA), ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής επάρκειας, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

Η περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου μιας έκθεσης βιώσιμης ανάπτυξης αποτελείται από τη διατύπωση ερωτημάτων που απευθύνονται πρωτίστως στους αρμόδιους για την κατάρτιση των πληροφοριών που περιέχονται στην εκάστοτε

έκθεση, καθώς και από την εφαρμογή αναλυτικών -και, εάν κριθεί δόκιμο, τη χρήση άλλων- διαδικασιών συλλογής στοιχείων. Οι διαδικασίες αυτές περιελάμβαναν:

☑ Ερωτήματα προς τη Διοίκηση προκειμένου να κατανοηθούν, σε δειγματοληπτική βάση, οι διεργασίες της Εταιρείας σχετικά με τον καθορισμό των ουσιωδών θεμάτων για τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη της.

☑ Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Εταιρείας, σε δειγματοληπτική βάση, σχετικά με τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης για τον χειρισμό ουσιωδών θεμάτων και την εφαρμογή τους εντός της επιχείρησης.

☑ Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Εταιρείας τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στον Απολογισμό, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε, σε δειγματοληπτική βάση, τα συστήματα ή/ και τις διεργασίες διαχείρισης πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών του Απολογισμού, σε επίπεδο Εταιρείας. Στο πλαίσιο αυτό, εξετάσαμε, σε δειγματοληπτική βάση, την αξιοπιστία των στοιχείων που αφορούν στις παραπομπές των «Γενικών Δημοσιοποιήσεων» και «Ειδικών Θεματικών Δημοσιοποιήσεων» του «Πίνακα Περιεχομένων GRI» του Απολογισμού, οι οποίες εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης.

☑ Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας στην Αθήνα, όπου επισκοπήσαμε, σε δειγματοληπτική βάση, τις διαδικασίες κατάρτισης και διαχείρισης περιεχομένου του Απολογισμού, καθώς και την υπάρχουσα δομή της εταιρικής διακυβέρνησης σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

☑ Σύγκριση των πληροφοριών του Απολογισμού αναφορικά με το ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, με την αντίστοιχη πληροφόρηση που περιέχεται στις υφιστάμενες πηγές, σε δειγματοληπτική βάση, ώστε να προσδιορισθεί εάν οι σχετικές πληροφορίες έχουν συμπεριληφθεί στον Απολογισμό.

☑ Επισκόπηση των πληροφοριών που παρουσιάζονται στον Απολογισμό αναφορικά με το ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, προκειμένου να καθορισθεί, σε δειγματοληπτική βάση, εάν είναι σε αντιστοιχία με τη συνολική γνώση και αποκτηθείσα εμπειρία μας σχετικά με την επίδοση της Εταιρείας σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

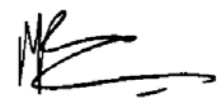
Όπου, στο συμφωνηθέν εύρος της εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία (κείμενο ή/και δεδομένα) τα οποία υπόκεινται στο εύρος της ευθύνης του ανεξάρτητου ορκωτού ελεγκτή λογιστή, η εργασία μας περιορίστηκε στον έλεγχο της αξιοπιστίας της μεταφοράς των στοιχείων αυτών από τις ελεγμένες και δημοσιευμένες «Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις 2017» της Εταιρείας, στις αντίστοιχες -εντός του εύρους εργασιών μας- ενότητες του Απολογισμού. Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσης της Εταιρείας, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2017. Το εύρος της εργασίας μας δεν περιλάμβανε την επισκόπηση/έλεγχο της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των χρησιμοποιούμενων πληροφοριακών συστημάτων για τη συλλογή και σύνθεση των στοιχείων του Απολογισμού που αφορούν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος των εργασιών διασφάλισης.

Το πεδίο εφαρμογής/ εύρος των διαδικασιών συλλογής στοιχείων οι οποίες εκτελούνται για τη διασφάλιση περιορισμένου εύρους (limited assurance) είναι λιγότερο εκτενές από αυτό που σχετίζεται με τη διασφάλιση εύλογου εύρους (reasonable assurance) και κατά συνέπεια παρέχει χαμηλότερου επιπέδου διασφάλιση.

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκόπησης μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι «Γενικές Δημοσιοποιήσεις» και οι «Ειδικές Θεματικές Δημοσιοποιήσεις» οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο «✓» στον «Πίνακα Περιεχομένων GRI» του Απολογισμού για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2017 – 31 Δεκεμβρίου 2017, δεν είναι διατυπωμένες με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα.

Η παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου έχει εκπονηθεί αποκλειστικά για την Εταιρεία με βάση τους συμβατικούς όρους συνεργασίας που συμφωνήθηκαν. Η εργασία μας διενεργήθηκε ώστε να είναι δυνατό να εκθέσουμε στην Εταιρεία τα θέματα στα οποία αναφέρεται η έκθεση διασφάλισης περιεχομένου, και για κανένα άλλο σκοπό. Δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη σε κανέναν άλλο εκτός της Γκολνταϊρ Εξυπηρετήσεις Εδάφους Α.Ε. για την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου ή για τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε.

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



**Γεώργιος Ραουνας, Γενικός Διευθυντής
Αθήνα, 10 Αυγούστου 2018**

¹ Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000. Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (Assurance Engagements other than Audits or reviews of Historical Financial Information), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων (IAASB).

² Διεθνές Πρότυπο Δικλίδων Ποιότητας (ISQC 1): Έλεγχος ποιότητας των εταιρειών που ασκούν Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών καθώς και άλλες σχετικές εργασίες διασφάλισης (Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων.

Έντυπο αξιολόγησης Απολογισμού

Για τη Goldair Handling ο ειλικρινής διάλογος με τους κοινωνικούς της εταιρίας διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης. Καθώς έχουμε θέσει ως προτεραιότητα τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεών μας στους τομείς Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Υπευθυνότητας, σας καλούμε να επικοινωνήσετε

τη γνώμη και τις εντυπώσεις σας από τον παρόντα Απολογισμό, συμπληρώνοντας το παρακάτω ερωτηματολόγιο. Τα προσωπικά στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο από την αρμόδια Διεύθυνση και θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια, όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.

Σε ποια ομάδα κοινωνικών εταίρων της Goldair Handling ανήκετε;

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Μέτοχος | <input type="checkbox"/> Μέλος τοπικής κοινωνίας |
| <input type="checkbox"/> Προμηθευτής | <input type="checkbox"/> Μέλος μη κυβερνητικής οργάνωσης |
| <input type="checkbox"/> Εργαζόμενος / μέλος σωματείου | <input type="checkbox"/> Εκπρόσωπος από κράτος / ρυθμιστική αρχή |
| <input type="checkbox"/> Εξωτερικός συνεργάτης | <input type="checkbox"/> Πελάτης (Επιβατικό κοινό) |
| <input type="checkbox"/> Πελάτης (Αεροπορική εταιρεία) | <input type="checkbox"/> Εκπρόσωπος ή μέλος θεσμικού φορέα |
| <input type="checkbox"/> Εκπρόσωπος χρηματοπιστωτικού ιδρύματος | |

Άλλο: (παρακαλούμε συμπληρώστε) _____

Ποια είναι η εντύπωσή σας για κάθε ενότητα και συνολικά για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017 της Goldair Handling;

Ενότητες του Απολογισμού	Εξαιρετική	Ικανοποιητική	Χρειάζεται βελτίωση
1. Η Εταιρεία με μια ματιά			
2. Ποιότητα υπηρεσιών και υπευθυνότητα λειτουργίας			
3. Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην Goldair Handling			
4. Οικονομικά αποτελέσματα και εταιρική διακυβέρνηση			
5. Διαχείριση υγείας και ασφάλειας			
6. Οι άνθρωποί μας			
7. Υπευθυνότητα για το περιβάλλον			
8. Η κοινωνική προσφορά της Goldair Handling			
Γενική - συνολική εικόνα του Απολογισμού			

Πώς θα κρίνατε την ισορροπία μεταξύ των ενότητων όσον αφορά στην ανάπτυξή τους;

- Εξαιρετική
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή

Πώς θα χαρακτηρίζατε τη σύνταξη των κειμένων του Απολογισμού;

- Εξαιρετική
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή

Πώς θα αξιολογούσατε την εικαστική παρουσίαση του Απολογισμού;

- Εξαιρετική
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή

Βασιζόμενοι στον παρόντα Απολογισμό, πώς θα αξιολογούσατε την Goldair Handling ως υπεύθυνη εταιρεία;

Υπάρχει κάποια πληροφορία ή άλλα στοιχεία για την Εταιρεία που αναζητήσατε και δεν βρήκατε στον Απολογισμό; Παρακαλούμε όπως αναφέρατε:

Περιγράψτε τους βασικούς προβληματισμούς ή τα θέματα που τυχόν έχετε εντοπίσει κατά τη διάρκεια της συνεργασίας σας με την Εταιρεία και επιθυμείτε να τα επικοινωνήσετε.

Ποιες δράσεις θα προτείνατε να αναλάβει η Εταιρεία, προκειμένου να ανταποκριθεί καλύτερα στις ανάγκες και τους προβληματισμούς σας;

Παρακαλούμε αποστείλετε τη συμπληρωμένη φόρμα αξιολόγησης (ταχυδρομικά ή ψηφιακά) στην παρακάτω διεύθυνση: Ειρήνη Παπουτσή, Chief Sustainability Officer, Quality & Environment Manager
Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, Κτήριο 24, 1ος όροφος, 19019, Σπάτα, Τηλέφωνο: 210 354 3850
Email: e.papoutsis@goldair-handling.gr

