

---

## Επίγεια εξυπηρέτηση και εμπορεύματα συμβάλλουν στην «απογείωση» του ΔΑΑ. Οι άνθρωποι «κλειδιά»

---

2017/01/30 21:29 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

---

Εκατομμύρια επιβάτες, χιλιάδες πτήσεις, εκατοντάδες βαρέα και ελαφρά οχήματα. Πώς συντονίζονται μεταξύ τους;

Κρίσιμο ρόλο στην επιχειρησιακή λειτουργία του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» (ΔΑΑ) διαδραματίζει το τμήμα **Ανάπτυξης Επίγειας Εξυπηρέτησης και Εμπορευματικών Λειτουργιών**.

Έχοντας συγχωνευτεί και υπό νέα «φιλοσοφία», το εν λόγω τμήμα προσπαθεί να μεγιστοποιήσει την επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ του αεροδρομίου, των αεροπορικών εταιρειών και των φορέων επίγειας εξυπηρέτησης, προάγοντας την έννοια του cluster.

Το metaforespress.gr συνομίλησε με τα κυριότερα στελέχη του τμήματος, τα οποία παρουσιάζουν και αναλύουν τα χαρακτηριστικά, τις δυσκολίες και τα επιτεύγματα των επιμέρους δραστηριοτήτων τους.

**Επιμέλεια: Φώτης Φωτεινός**

**Αλέξης Σιώρης: Αεροπορικές - Ground Handlers - ΔΑΑ, η «γέννηση» μια νέας task force**

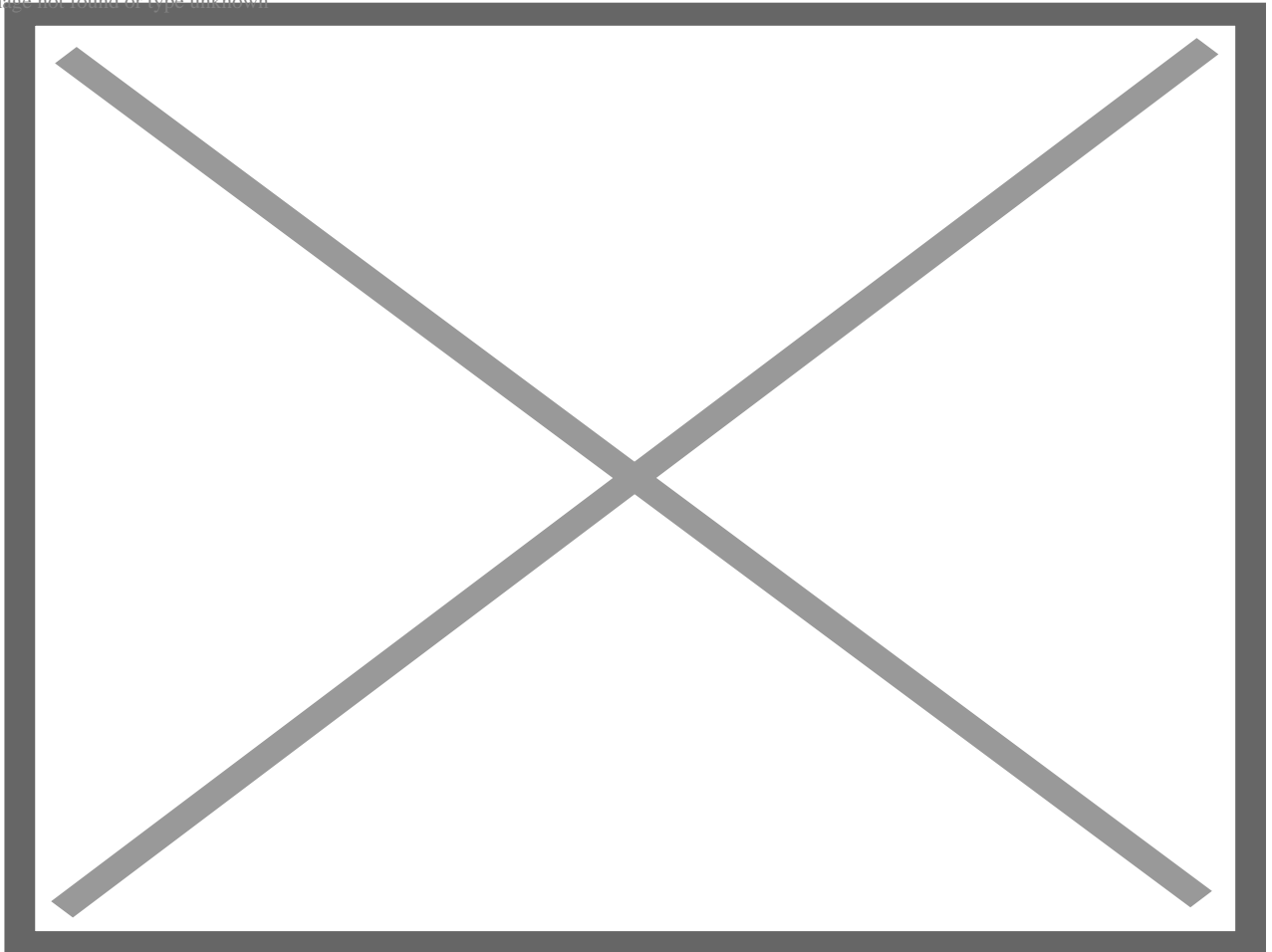
Σήμερα, το «τρίπτυχο» αεροπορικές εταιρείες - ground handlers - αερολιμένας συνιστά ίσως την κρισιμότερη επιχειρησιακή αλυσίδα στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών.

Η ενίσχυση της μεταξύ μας επικοινωνίας, η διευθέτηση προβλημάτων και συνεπακόλουθα, η προαγωγή των συνεκτικών δεσμών με τη δημιουργία νέων υπηρεσιών ή τη χρήση νέων τεχνολογιών, αποτελούν τη μέγιστη προτεραιότητα για την εταιρεία.

Η στρατηγική απόφαση του ΔΑΑ να εκχωρήσει την επίγεια εξυπηρέτηση, στο σύνολό της, σε εξειδικευμένες εταιρείες, τους handlers, με στόχο την παροχή προηγμένων υπηρεσιών προς τους επιβάτες, αλλά και τους αποστολείς και παραλήπτες, έχει ουσιαστικά καθορίσει και το ρόλο της ομάδας.

Αυτός είναι αφενός ο ρόλος του «θεματοφύλακα» των χρηστών, μέσω της εποπτείας και αξιολόγησης των αντισυμβαλλομένων, αλλά και του ενορχηστρωτή νέων ροών και υπηρεσιών που σχετίζονται, τόσο με τη διευκόλυνση της ροής του επιβάτη μέσα στο αεροδρόμιο και στο χώρο των εμπορευμάτων, όσο και με τη δημιουργία νέων ροών για την ανάπτυξη πρόσθετης κίνησης.

Image not found or type unknown



Αλέξης Σιώρης

Όπως θα αναλύσουν και οι συνεργάτες μου ακολούθως, κεντρική στόχευση αποτελεί η ενίσχυση της επικοινωνίας όλων των εμπλεκομένων μερών, με απώτερο στόχο τη δημιουργία μιας «**πραγματικής πλατφόρμας συνεργασίας**».

Αφενός με οδηγό την εξαιρετική εμπειρία που έχουμε αποκτήσει με τη Λίνα, πιο παλιά το Γιώργο, και τώρα τον Παναγιώτη, στην πορεία των ετών, στο χώρο του cargo και αφετέρου μέσα από την συνεργατική προσέγγιση κοινών προκλήσεων, με τους συνεργάτες από την εμπορευματική κοινότητα (ακόμη και όταν ενίοτε συμφωνούσαμε ότι διαφωνούσαμε), έχουμε σημειώσει επιτυχίες.

Έτσι και στο πεδίο της εξυπηρέτησης επιβατών και διαχείρισης αποσκευών, στην επόπτευση της πίστας, στον τομέα του inflight catering και της παροχής καυσίμων, όπως και στην εξυπηρέτηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες (εδώ να αναφέρω και τα νέα μέλη της ομάδας, την Κατερίνα, τον Μάκη και τον Μιχάλη, τη Μαρία, την Γεωργία και την επταμελή ομάδα των PRMAgents), στοχεύουμε, **μέσα από συνέργειες, σε επίπεδο B2B, αλλά σε πιο μεγάλη φόρα**, να εμπνεύσουμε τους λοιπούς συναδέλφους και συνεργάτες και με την άμεση επίλυση των προβλημάτων, την προώθηση νέων βελτιωμένων πρακτικών και την ανάληψη του ρόλου του integrator, ως κεντρικού πυρήνα της φιλοσοφίας μας, να αναδειχθούμε στην πράξη ως ένα «one-stop-shop».

### **Κατερίνα Δράκου (Προϊσταμένη Δικαιωμάτων Επίγειας Εξυπηρέτησης): Η επίγεια εξυπηρέτηση είναι η «καρδιά» της λειτουργίας του αεροδρομίου**

Στο αεροδρόμιο της Αθήνας στόχος μας είναι η παροχή ασφαλών και προηγμένων υπηρεσιών, τόσο στους επιβάτες, όσο και στις αεροπορικές εταιρείες.

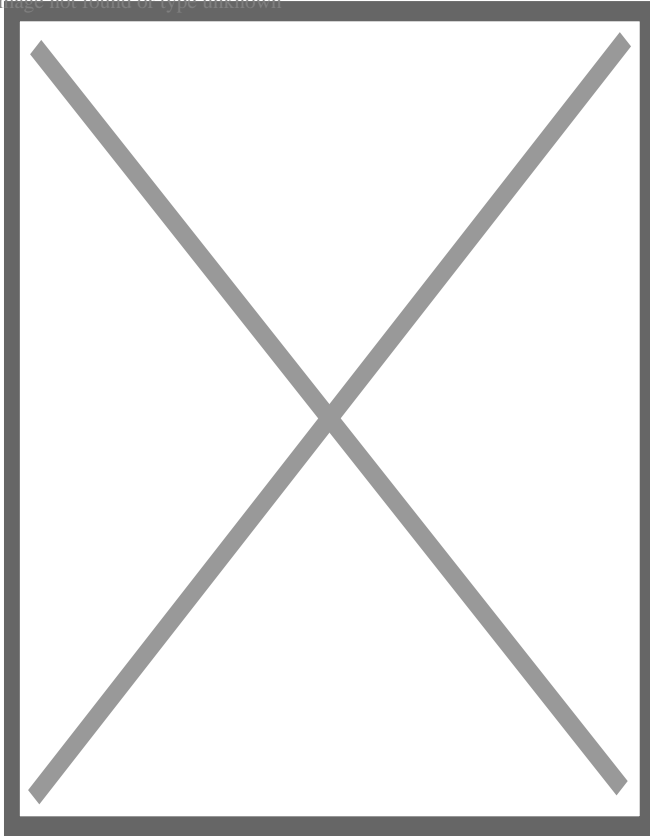
Στο πλαίσιο αυτό, οι υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης, οι οποίες είναι υπηρεσίες που παρέχονται στα αεροσκάφη μετά την προσγείωση και μέχρι την αναχώρησή τους, διαδραματίζουν πρωτεύοντα ρόλο.

Το δικαίωμα παροχής προκύπτει, είτε μέσα από διαδικασία επιλογής (ανοιχτή πρόσβαση), είτε μέσω Ευρωπαϊκής διαγωνιστικής διαδικασίας (περιορισμένη πρόσβαση).

Στο πλαίσιο αυτό, οι υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης περιορισμένης πρόσβασης ολοκλήρωσαν, με επιτυχία, το δεύτερο επταετή κύκλο (2000-2007 και 2007-2015) και **διανύουν την τρίτη επταετία (2015-2022) στο ΔΑΑ.**

Εδώ να διευκρινίσουμε **ότι η εταιρεία αεροδρομίου δεν έχει την ευθύνη της παροχής**. Ο ΔΑΑ είναι, ωστόσο, ο αρμόδιος φορέας για τη διαδικασία ανάθεσης των δικαιωμάτων αυτών καθώς και την εν γένει εποπτεία τους.

Image not found or type unknown



Κατερίνα Δράκου

Αναλυτικά, αναφερόμαστε σε: Υπηρεσίες Διαχείρισης Αποσκευών & Πίστας (συμπεριλαμβανομένης και της πίστας τροφοδοσίας), Διοικητικές Υπηρεσίες εδάφους και εποπτείας, Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Επιβατών, Υπηρεσίες Καθαρισμού και Συντήρησης Αεροσκάφους, Υπηρεσίες Συντήρησης Αεροσκάφους, Υπηρεσίες Πτήσεων και διοίκησης πληρωμάτων, Υπηρεσίες Μεταφοράς στο έδαφος και Υπηρεσίες Τροφοδοσίας.

Η διαχείριση των δικαιωμάτων αυτών που ανήκουν στον τομέα ευθύνης μου περιλαμβάνει τομείς, όπως διεξαγωγή διαγωνισμών, σύναψη συμβάσεων, συντονισμό των φορέων, συνεργασία με κρατικές υπηρεσίες, καθώς και την εκχώρηση Διαχείρισης Τροφοδοσίας (Catering) εν-πτήσει, συμπεριλαμβανομένων όλων των εμπορικών και οικονομικών στοιχείων καθώς και την σχετική διαχείριση των αντίστοιχων συμβάσεων.

Συνολικά, οι εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης των οποίων τις συμβάσεις διαχειρίζομαι είναι οι **3 κύριες εταιρείες** που έχουν δικαιώματα περιορισμένης, αλλά και ανοιχτής πρόσβασης (Goldair Handling, Swissport Greece, SkyServ), **επιπλέον 20 που έχουν δικαιώματα ανοιχτής πρόσβασης και 2 εταιρείες τροφοδοσίας inflightcatering.**

Αυτό σημαίνει καθημερινή επικοινωνία με δεκάδες στελέχη και προσωπικό, ώστε να επιλύονται τυχόν θέματα, εξαιτίας της διαφορετικότητας του πλήθους των

συμβάσεων και λειτουργιών, να δημιουργούνται νέες υποδομές, αν αυτό απαιτείται, για την καλύτερη παροχή των εν λόγω υπηρεσιών, καθώς και να ανανεώνονται οι απαιτούμενες διαδικασίες προς διευκόλυνση της λειτουργίας του σημαντικού τριπτύχου αεροπορικών εταιρειών – φορέων επίγειας εξυπηρέτησης και αεροδρομίου.

Εμείς υποστηρίζουμε, πάντως, ότι η επίγεια εξυπηρέτηση είναι, αλλά και αντιμετωπίζεται ως «η καρδιά του αεροδρομίου».

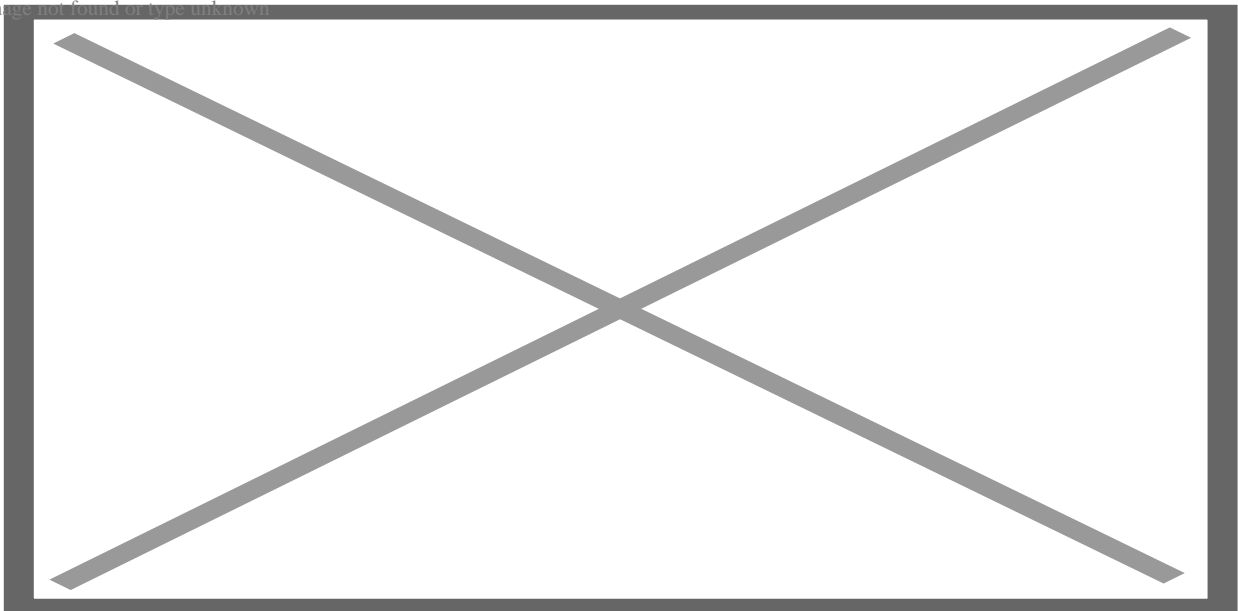
### **Μιχάλης Σταμούλης (Προϊστάμενος, Ποιότητας Υπηρεσιών Επίγειας Εξυπηρέτησης): Οι 5 τομείς ελέγχου των φορέων επίγειας εξυπηρέτησης**

Η εποπτεία, η αξιολόγηση και η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελούν προτεραιότητες για κάθε αεροδρόμιο, όπως και το «Ελευθέριος Βενιζέλος».

Ο ΔΑΑ καλεί τους φορείς επίγειας εξυπηρέτησης για περαιτέρω αξιολόγηση, ώστε – από κοινού – να αποφασίσουν τα πρακτικά **«Ελάχιστα Πρότυπα Παροχής Υπηρεσιών»**, πεδίο, το οποίο εντάσσεται στα καθήκοντά μου.

Πιο αναλυτικά, αναλαμβάνουμε την ευθύνη της συλλογής, επεξεργασίας και αξιολόγησης των δεδομένων, ως προς την πραγματική απόδοση των μετρήσιμων υπηρεσιών, σχετικά με την ικανοποίηση των επιβατών.

Image not found or type unknown



Μιχάλης Σταμούλης

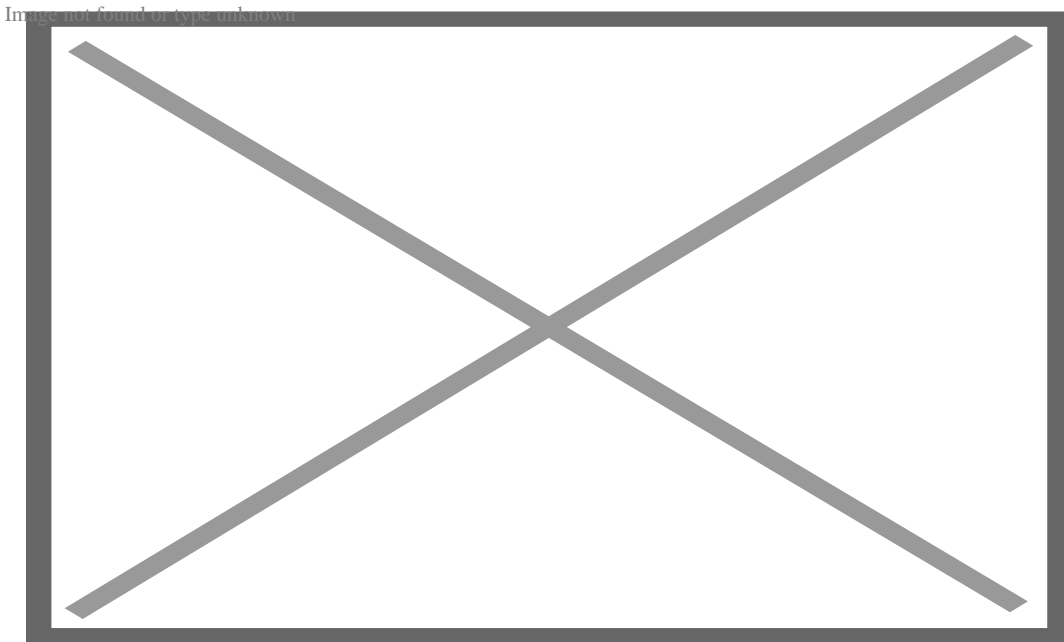
Οι κύριοι τομείς για παρακολούθηση είναι οι ακόλουθοι: Η έγκαιρη εκτέλεση του δρομολογίου, ο χρόνος παράδοσης αποσκευών, η εκτέλεση του ελέγχου εισιτηρίων, η παρουσία των φορέων στις αίθουσες αναμονής και η εκτέλεση μεταφοράς επιβατών με τα λεωφορεία.

Ουσιαστικά, με τις μετρήσεις που λαμβάνουμε, **έχουμε «εικόνα» το πώς αντιλαμβάνεται ο επιβάτης την ποιότητα των υπηρεσιών**, τόσο στις

αναχωρήσεις, όσο και στις αφίξεις, και συνεπώς ένα μέτρο της ικανοποίησης του.

Π.χ. ο επιβάτης δεν γνωρίζει τα αίτια για την καθυστέρηση μιας πτήσης και συνήθως τα «φορτώνει» στο αεροδρόμιο ή την αεροπορική εταιρεία.

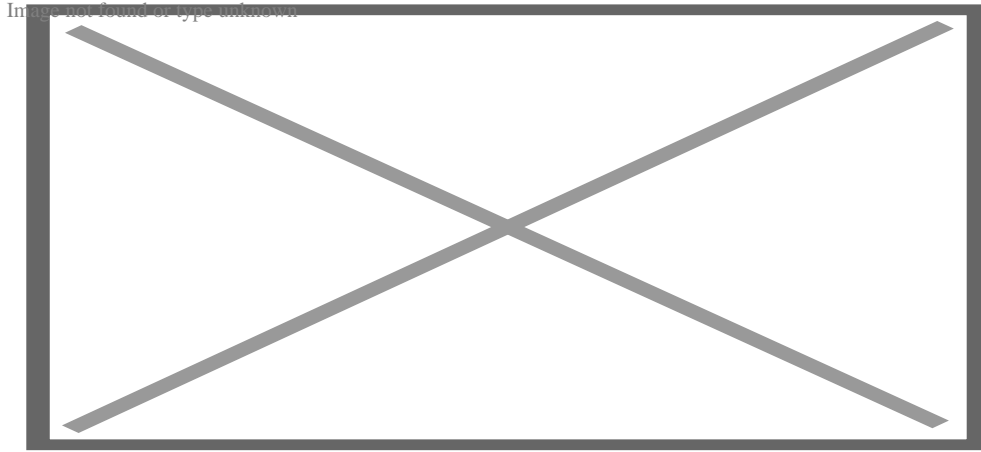
Εμείς, συλλέγουμε τις απαραίτητες πληροφορίες από τις προαναφερθείσες λειτουργίες, με αποτέλεσμα να εντοπίζουμε τις «αδυναμίες» του συστήματος και, σε συνεργασία με τους φορείς επίγειας εξυπηρέτησης, τις «επιδιορθώνουμε» η/και βελτιώνουμε.



Σε επιχειρησιακό επίπεδο, αξίζει να αναφερθεί η πρόσφατη τοποθέτηση **24 τσουληθρών (10 στο satellite και 14 στο κεντρικό terminal)** σε όλες τις «Γέφυρες Επιβίβασης Επιβατών» (φυσούνες), οι οποίες επιτρέπουν τη γρήγορη μεταφορά αποσκευών, κυρίως χειραποσκευών, λόγω όγκου ή μη διαθέσιμου χώρου στο εσωτερικό της καμπίνας, στον κεντρικό αποθηκευτικό χώρο του αεροσκάφους.

### **Μάκης Ανυφαντής (Αρμόδιος Διαχείρισης Πίστας Αεροδρομίου): Η κουλτούρα της ασφάλειας είναι το «α και το ω» στην πίστα**

Ένα από τα πιο δύσκολα και απαιτητικά πεδία στο αεροδρόμιο είναι η πίστα. Ως υπεύθυνος του rampmanagement, «εποπτεύω» - σε καθημερινή βάση - τις δραστηριότητες των φορέων επίγειας εξυπηρέτησης που έχουν το δικαίωμα παροχής υπηρεσιών στην πίστα, καθώς και τους παρόχους του αεροπορικού καυσίμου και του Catering, ώστε να εναρμονίζονται σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς ασφαλείας, τις σχετικές νομοθεσίες και τη συμβατική τους υποχρέωση έναντι του ΔΑΑ.



### Μάκης Ανυφαντής

Π.χ. κανένας δεν μπορεί να πλησιάσει ένα αφικνούμενο αεροσκάφος, εάν αυτό δεν είναι πλήρως ακινητοποιημένο (κινητήρες εκτός λειτουργία beacoonoff ), ενώ θα πρέπει να τηρούνται, με «θρησκευτική ευλάβεια», οι απαιτούμενες αποστάσεις ασφαλείας, τόσο από το προσωπικό εξυπηρέτησης, όσο και από τους χειριστές των διαφόρων εφοδίων που βρίσκονται γύρω από το χώρο στάθμευσης του αεροσκάφους.

Επίσης, κάθε χρόνο, μαζί με ένα άλλο συνάδελφο του ΔΑΑ από το τεχνικό τμήμα, επιθεωρούμε όλα τα αυτοκινούμενα και ρυμουλκούμενα οχήματα που έχουν πρόσβαση στη πίστα.

Αυτά εκτιμώνται σε **2.500 περίπου, τα οποία ελέγχονται και εάν κριθούν επαρκή**, πιστοποιούνται με ένα ειδικό sticker πρόσβασης για την πίστα του αερολιμένα. Οι έλεγχοι έχουν να κάνουν με την κατάσταση του εξοπλισμού και την αρτιότητα του εφοδίου.

Επίσης, στο πεδίο μου εντάσσεται η οργάνωση και ο συντονισμός ορισμένων ασκήσεων και εκπαιδεύσεων, όπως η παροχή εκπαίδευσης προς τρίτα μέρη σύμφωνα με τις διατάξεις του Βασικού Κανονισμού Επίγειας Εξυπηρέτησης, ο χειρισμός των γεφυρών επιβίβασης επιβατών και, σε συνεργασία με την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, διοργανώνουμε την ετήσια άσκηση αποπαγοποίησης αεροσκαφών με τη συμμετοχή και των τριών βασικών φορέων επίγειας εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται η ενεργός συμμετοχή μας, που αφορά τη στελέχωση και εύρυθμη λειτουργία του κέντρου συντονισμού απο-αντιπαγοποίησης αεροσκαφών, το οποίο ενεργοποιείται, όταν το απαιτούν οι καιρικές συνθήκες (χιονόπτωση). Πάντως, μετά τη μεγάλη χιονόπτωση του 2008, δεν έχουμε αντιμετωπίσει ανάλογης έντασης φαινόμενο.

Η πίστα είναι αντιμέτωπη με πολλές «απειλές», όπως βροχές, καταιγίδες,

χαμηλή ορατότητα και ισχυρούς ανέμους της τάξεως των 30 – 40 κόμβων.

Σε αυτές τις περιπτώσεις δίδονται πρόσθετες οδηγίες, ώστε οι φορείς επίγειας εξυπηρέτησης να έχουν ασφαλισμένα τα εφόδια τους στις περιοχές στάθμευσης αεροσκαφών και να εφίσταται η δέουσα προσοχή στις μετακινήσεις και δραστηριότητες του προσωπικού.

Συνοπτικά, η κουλτούρα της ασφάλειας είναι το «α και το ω» στην πίστα, με ιδιαίτερα επιτυχημένα αποτελέσματα στο αεροδρόμιο.

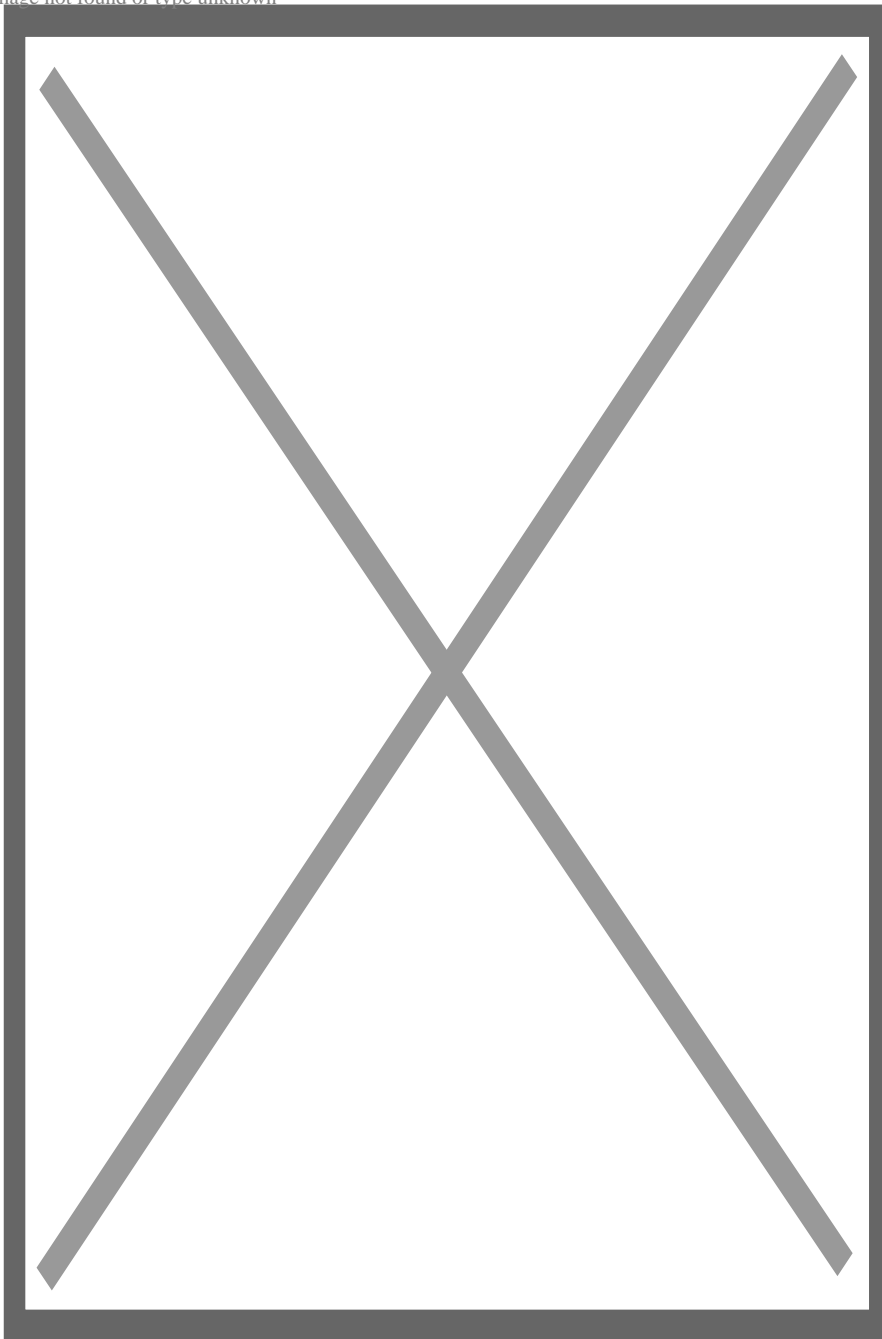
### **Λίνα Πάλλη (Προϊσταμένη Εμπορευματικής Ανάπτυξης): Οι συνέργειες είναι το κλειδί για την εμπορευματική ανάπτυξη**

Αεροδρόμιο δεν σημαίνει μόνο επιβάτες, αλλά και εμπορεύματα. Στο ΔΑΑ πιστεύουμε ότι η σύνδεση όλων των μελών της τοπικής εμπορευματικής κοινότητας συμπεριλαμβανόμενων και των Κρατικών Αρχών, δημιουργώντας μία «ζωντανή εφοδιαστική αλυσίδα», οδηγεί στις απαιτούμενες συνεργασίες και κοινές λύσεις που αποτελούν και το κλειδί της επιτυχίας.

Η Εμπορευματική Κοινότητα του ΔΑΑ, από συστάσεώς της το 2003, αναζητούσε και αναζητεί συνέργειες, καινοτομίες και εξωστρεφείς δράσεις.



Image not found or type unknown



Λίνα Πάλλη

Σχετικά παραδείγματα, έως σήμερα, αποτελούν η ανάπτυξη συνδυασμένων μεταφορών (sea-air) σε συνεργασία, τόσο με τον ΟΛΠ, όσο και τη ΣΕΠ, ανάγοντας το ΔΑΑ στο πρώτο ευρωπαϊκό αεροδρόμιο, **το οποίο έχει τυποποιήσει συνδυασμένες μεταφορές με ακτοπλοϊκό, οδικό και αεροπορικό σκέλος από το 2004**, η ανάδειξη και επίλυση τελωνειακών θεμάτων που ενδιαφέρουν την αεροδρομική κοινότητα μέσω κοινού τελωνειακού συμβούλου από το 2008, καθώς και η κοινή παρουσία σε διεθνείς κλαδικές εκθέσεις ως Εμπορευματική Κοινότητα Αεροδρομίου από το 2005.

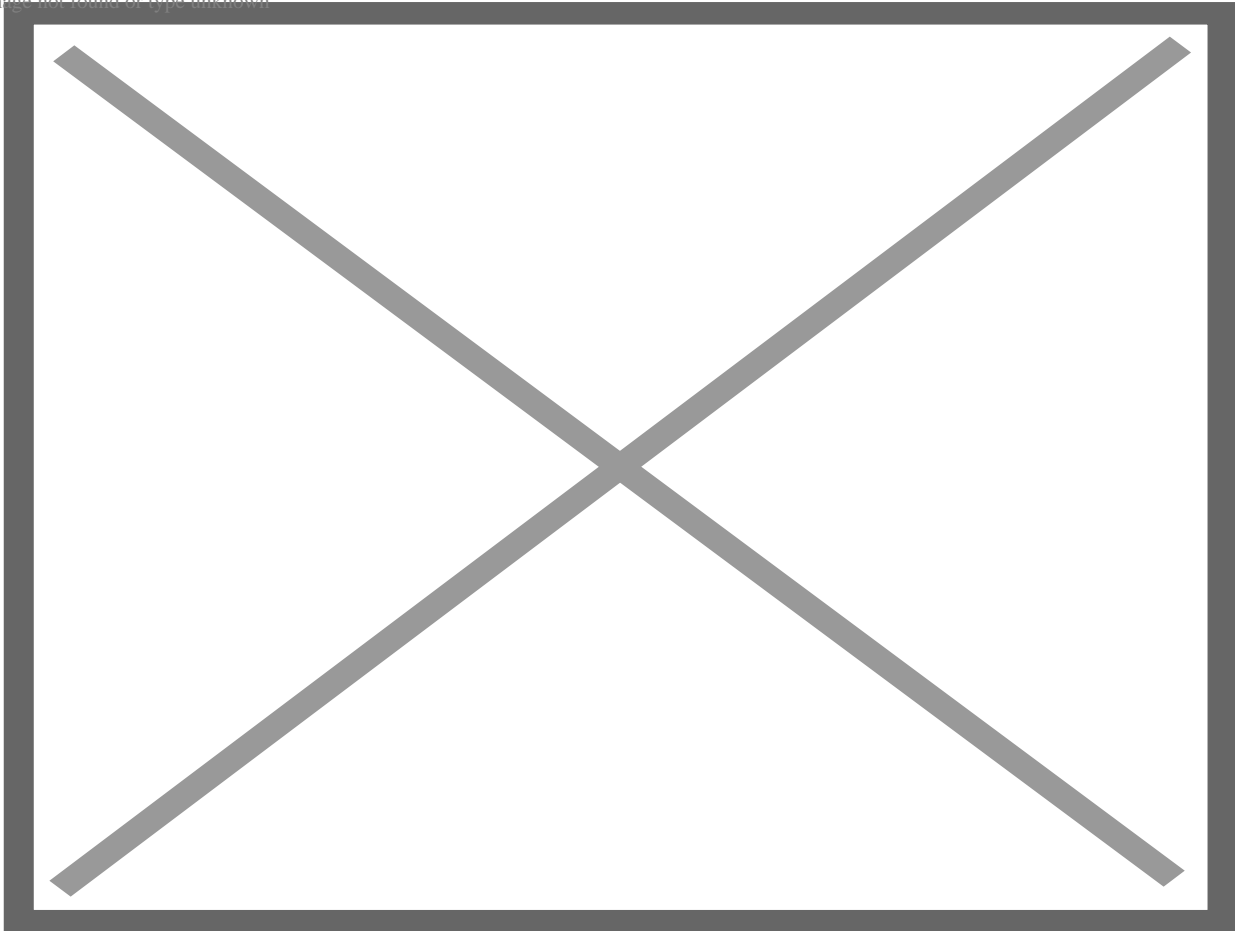
Στο πλαίσιο παροχής νέων προηγμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και της περαιτέρω ανάπτυξης της εμπορευματικής κίνησης, οι βασικοί στόχοι του τομέα

ευθύνης μου, για το 2017, είναι τρεις:

-η πιστοποίηση του ΔΑΑ και της εφοδιαστικής αλυσίδας του αεροδρομίου **για τη διαχείριση των φαρμακευτικών προϊόντων**, σύμφωνα με τα πρότυπα της IATA (CEIV Pharma) και τα οποία βασίζονται στη σχετική οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Guidelines of 5 November 2013 on Good Distribution Practice of medicinal products for human use).

-η ενδυνάμωση της συνεργασίας της εμπορευματικής κοινότητας **με τη ΣΕΠ (Cosco)**, με επιδίωξη την προσέλκυση νέων φορτίων συνδυασμένης μεταφοράς, και

Image not found or type unknown



-η υποστήριξη των ελληνικών εξαγωγικών εταιρειών, μέσω επιχειρηματικών συναντήσεων εργασίας, αναδεικνύοντας τα προτερήματα της αεροπορικής μεταφοράς για την προσέγγιση νέων κυρίως απομακρυσμένων αγορών.

Αντίστοιχες πρωτοβουλίες της εμπορευματικής κοινότητας έχουν βοηθήσει στην ανάκαμψη της εμπορευματικής κίνησης στο ΔΑΑ από το 2014. Η διακίνηση φορτίου και ταχυδρομείου, το 2016, υπολογίζουμε να κλείσει περίπου στους 88,5 χιλιάδες τόνους, **ήτοι μία αύξηση σχεδόν 10%, σε σχέση με το 2015**. Μάλιστα, το γενικό φορτίο παρουσίασε αύξηση 10,7% και το ταχυδρομείο 3,5%.

Αντίστοιχα, το εισερχόμενο φορτίο κινήθηκε ανοδικά 11,7% και το εξερχόμενο 9,9%,

ενώ - για 2η χρονιά - το εξερχόμενο φορτίο ξεπερνά το εισερχόμενο (54,4 % έναντι 45,6 %).

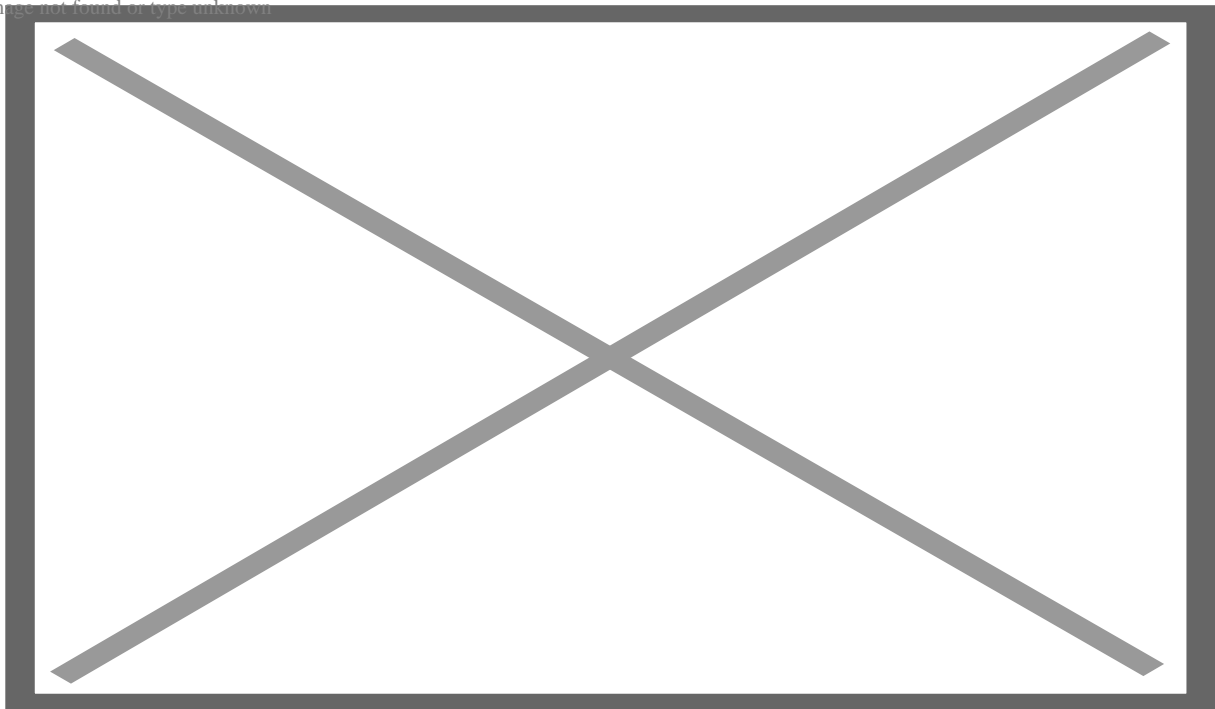
Τέλος, πιστεύοντας ότι η εξωστρέφεια είναι σημαντικός παράγοντας της επιτυχίας, η εμπορευματική κοινότητα θα εκπροσωπηθεί, για έβδομη συναπτή φορά, στην μεγάλη διεθνή έκθεση Transport Logistics στο Μόναχο τον Μάιο του 2017.

### **Παναγιώτης Ζάγκας (Ειδικός Εμπορευματικών Υπηρεσιών): Η ποιότητα των Εμπορευματικών Υπηρεσιών και οι μηχανισμοί διατήρησής της**

Όπως στις υπόλοιπες υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης, έτσι και στις εμπορευματικές, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών δεν εμπλέκεται ο ίδιος στη παροχή υπηρεσιών, αλλά είναι υπεύθυνος για τη διαδικασία ανάθεσης των δικαιωμάτων αυτών (ευρωπαϊκός διαγωνισμός).

Ο δικός μου ρόλος είναι η διαχείριση των συμβάσεων που υπογράφονται, καθώς και η εν γένει εποπτεία τους. Θέματα, δηλαδή, που έχουν να κάνουν με τις ροές διαχείρισης φορτίου, ειδικά φορτία όπως ευπαθή προϊόντα ή επικίνδυνα υλικά, θέματα εγκαταστάσεων των εμπορευματικών σταθμών (συντηρήσεις, επιδιορθώσεις, ανακαινίσεις).

Image placeholder



Παναγιώτης Ζάγκας

Επίσης, μέσα στο πλαίσιο της διασύνδεσης όλων των μελών της τοπικής εμπορευματικής κοινότητας και της δημιουργίας μιας κοινής πλατφόρμας επικοινωνίας της Επιτροπής Εμπορευματικής Κοινότητας Αεροδρομίου (ΕΕΚΑ), έχω την ευθύνη της διοργάνωσης και του συντονισμού των μηνιαίων συναντήσεων της επιτροπής και της ενημέρωσης των μελών για τα προς συζήτηση θέματα.

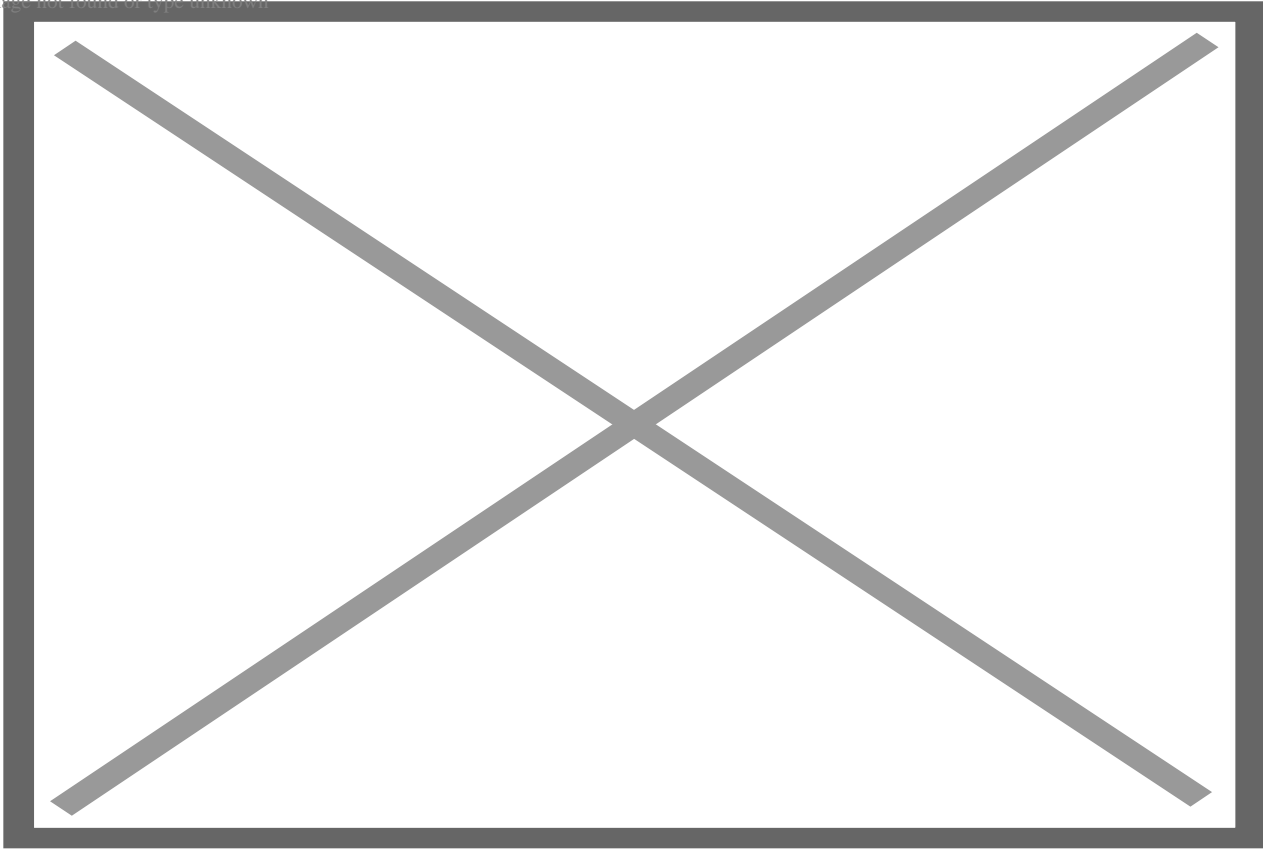
Εντός αυτών των συναντήσεων και με γνώμονα την παροχή συνεχώς καλύτερων εμπορευματικών υπηρεσιών, δημιουργήθηκε η ανάγκη θέσπισης αντικειμενικών κριτηρίων, όσον αφορά στην καταγραφή της ποιότητας των εμπορευματικών διαδικασιών στο ΔΑΑ.

Θεσπίσαμε λοιπόν ένα πλαίσιο μετρήσεων, το οποίο σχετίζεται με την ταχύτητα των ροών εμπορευμάτων και εγγράφων για κάθε φορέα διαχείρισης φορτίου και ταχυδρομείου, καθώς και την αξιολόγηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών της συνολικής δραστηριότητας των φορέων διαχείρισης.

Μέσω αυτών των μετρήσεων συντάσσω συγκεκριμένες εκθέσεις αναφοράς σε περιοδική συχνότητα σε τομείς, όπως «πόσο γρήγορη είναι η διαχείριση φορτίων στο ΔΑΑ» (**τα Ελάχιστα Πρότυπα Παροχής Υπηρεσιών (ΕΠΠΥ)**) ή «πόσο αποδοτική και ποιοτική είναι συνολικά η διαχείριση εμπορευμάτων στο ΔΑΑ» (**Δείκτης Μέτρησης Αποδοτικότητας Εμπορευματικών Υπηρεσιών (c-KPI)**).

Ο δείκτης αυτός αποτελείται από τα αποτελέσματα των ΕΠΠΥ, καθώς και την αξιολόγηση της απόδοσης των φορέων διαχείρισης στους εξής τομείς δραστηριότητας: λειτουργία (operations), γενική εικόνα του χώρου (housekeeping) και έλεγχος πρόσβασης, ασφάλεια (safety), περιβαλλοντική διαχείριση, καθώς και επιχειρηματική ανάπτυξη και συνέργειες.

Επιπρόσθετα, λαμβάνεται υπόψη και η αξιολόγηση του κάθε φορέα από τις αεροπορικές εταιρείες – πελάτες, καθώς και τους διαμεταφορείς.



Όλα αυτά τα στοιχεία τα συγκεντρώνω και εκδίδω ετήσιες αναφορές για κάθε φορέα διαχείρισης ξεχωριστά και για το αεροδρόμιο συνολικά, ενώ τα αποτελέσματα, καθώς και οι τρόποι περαιτέρω βελτίωσης συζητούνται λεπτομερώς με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Επιπροσθέτως, στο πλαίσιο της συστηματικής ανατροφοδότησης των φορέων διαχείρισης με πληροφορίες που τους επιτρέπουν τη συνεχή βελτίωση, συντάσσω μηνιαίως την έκθεση αναφοράς «**Operations, Housekeeping & Access Reports**», η οποία στόχο έχει την ενημέρωση και αξιολόγηση των φορέων διαχείρισης σε θέματα που αφορούν την εύρυθμη λειτουργία και διαχείριση των εμπορευματικών σταθμών.

Τέλος, θέλω να τονίσω πως, ούτε ΕΠΠΥ, ούτε c-KPI υπάρχουν σε άλλα αεροδρόμια, συνεπώς αυτές οι εφαρμογές είναι μοναδικές και κυρίως μοναδικός είναι ο συνεργατικός μηχανισμός άντλησης των στοιχείων που τροφοδοτούν τους εν λόγω δείκτες.

**Μαρία Καπράλου (Προϊσταμένη Εξυπηρέτησης Επιβατών & Ατόμων με Αναπηρία): Οι επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα ή/και αναπηρία προτεραιότητα για το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών**

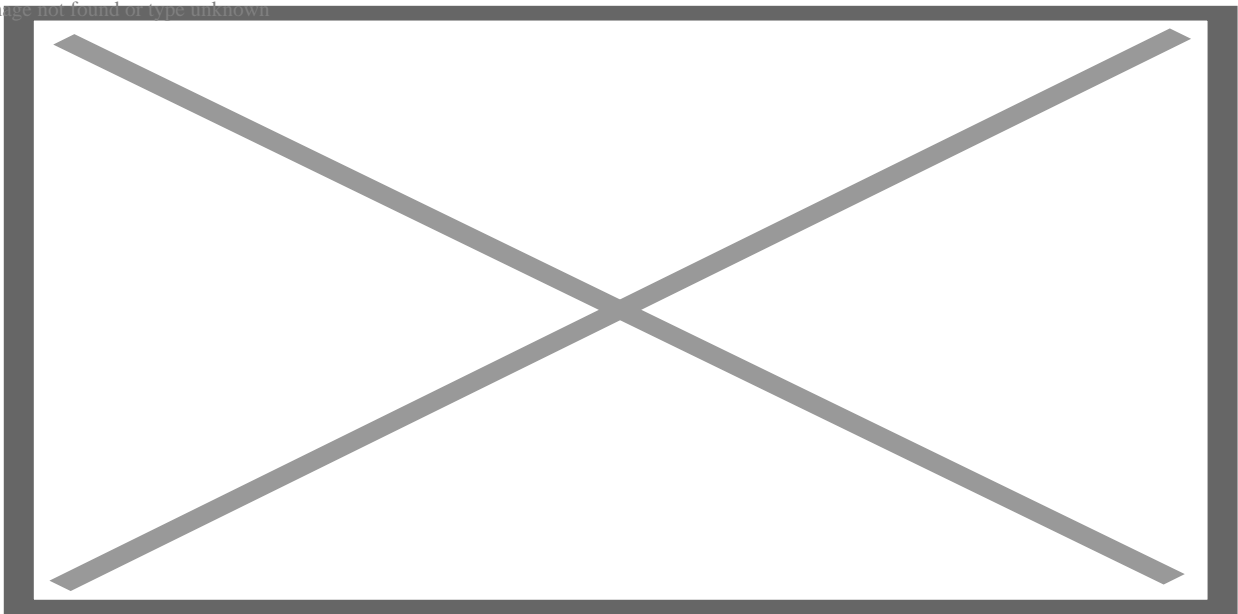
Το 2006 αποτέλεσε το έτος ορόσημο για την παροχή συνδρομής προς επιβάτες με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα, δεδομένου ότι ψηφίστηκε ο Κανονισμός (ΕΚ)

αριθ. 1107/2006, ο οποίος άλλαξε πλήρως το τοπίο στην εν λόγω υπηρεσία, αναθέτοντας την αρμοδιότητα της παροχής επίγειας συνδρομής στα αεροδρόμια.

Με σκοπό την οργάνωση της νέας υπηρεσίας και τον έλεγχο αυτής, μεταφέρθηκα, το 2007, στο τμήμα Ανάπτυξης Επίγειας Εξυπηρέτησης και Εμπορευματικών Υπηρεσιών και οργανώσαμε σιγά - σιγά την ομάδα μας, με κύριο μέλημα τα υψηλά πρότυπα ποιότητας, καθώς και την εξασφάλιση της ασφάλειας του επιβάτη κατά την αεροπορική μεταφορά του.

Μάλιστα, ήδη από τον Ιούλιο 2008 και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία, προσφέρουμε με επιτυχία, στο ΔΑΑ, την εν λόγω υπηρεσία, μέσω του εξειδικευμένου και άρτια εκπαιδευμένου προσωπικού της εταιρείας και των συνεργατών.

Image not found or type unknown



Μαρία Καπράλου

Δημιουργήσαμε **το γραφείο συντονισμού του ΔΑΑ**, το οποίο λειτουργεί σε 24ωρη βάση και συντονίζει την υπηρεσία. Η ομάδα μας επεξεργάζεται αρχικά τα αιτήματα παροχής συνδρομής, τα οποία μας αποστέλλονται από τις αεροπορικές εταιρείες μέσω ειδικών σημάτων, και παρακολουθεί ότι, τα εν λόγω σήματα, κοινοποιούνται στη συνέχεια αυτόματα στα συντονιστικά γραφεία των παρόχων μας.

Αρωγός μας, σε όλη αυτή τη διαδικασία, είναι ένα ειδικό ηλεκτρονικό σύστημα πληροφοριών που έχει αναπτυχθεί ειδικά για το αεροδρόμιο.

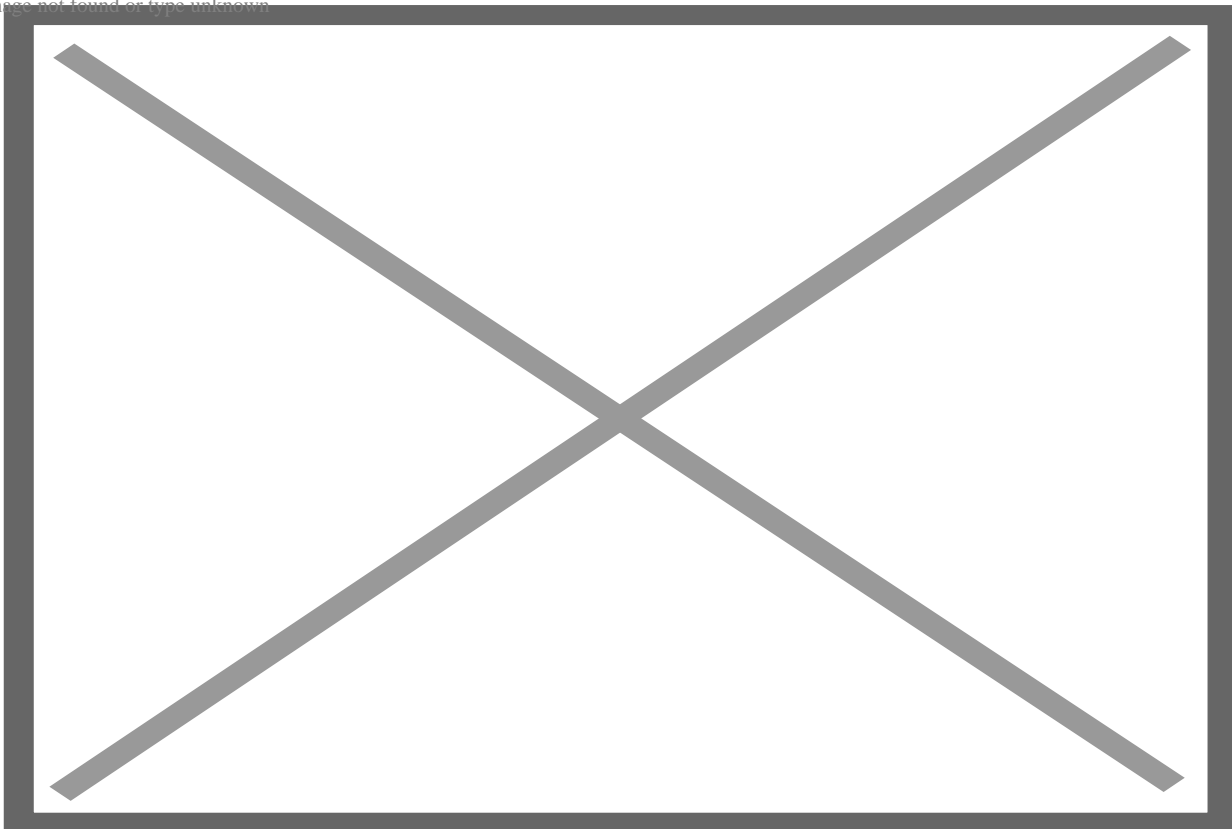
Υπενθυμίζεται ότι, για τον αναχωρούντα επιβάτη, η συνδρομή ξεκινά από τα καθορισμένα σημεία, τα οποία είναι σεσημασμένα ευκρινώς και τα οποία έχουμε προσδιορίσει σε συνεργασία με την Επιτροπή Χρηστών του ΔΑΑ και την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία, ή από τις θυρίδες ελέγχου εισιτηρίων και ολοκληρώνεται μέχρι ο επιβάτης να καθίσει στη θέση του στο αεροσκάφος.

Για τον αφικνούμενο επιβάτη ισχύει η ίδια ροή *viceversa*, ενώ συνδρομή παρέχεται και στους διερχόμενους επιβάτες, αν είναι απαραίτητο, προκειμένου να μεταβούν στην πτήση της ανταπόκρισής τους

Οι επιβάτες με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν αεροπορικώς, θα πρέπει να ενημερώνουν την αεροπορική εταιρεία ή τον ταξιδιωτικό τους πράκτορα για την ανάγκη και το είδος παροχής βοήθειας τουλάχιστον 48 ώρες πριν από την πτήση τους, προκειμένου να εξυπηρετούνται σύμφωνα με τα ποιοτικά πρότυπα και η αεροπορική εταιρεία ενημερώνει με τη σειρά της, το ΔΑΑ, 36 ώρες πριν από την ώρα αναχώρησης της πτήσης.

Αντίστοιχα, η αεροπορική εταιρεία είναι υπεύθυνη για τη συνδρομή που προσφέρεται στον επιβάτη κατά τη διάρκεια της πτήσης.

Image not found or type unknown



Αξίζει να αναφέρουμε ότι ο συνολικός αριθμός των επιβατών με αναπηρία και/ή με μειωμένη κινητικότητα στους οποίους παρασχέθηκαν υπηρεσίες συνδρομής, το 2016, **ανήλθε σε 145.564, αυξημένος κατά 14,37%, σε σύγκριση με το 2015, ενώ μόλις το 39,35% των εν λόγω επιβατών** είχε προειδοποιήσει εγκαίρως, σύμφωνα

με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία, για την ανάγκη και το είδος παροχής συνδρομής.

Είναι γεγονός ότι το επιβατικό κοινό που χρήζει ανάγκης παροχής συνδρομής αυξάνεται διαρκώς. Οι λόγοι είναι πολλοί. Ενδεικτικά αναφέρω τη γήρανση του πληθυσμού (πχ babyboomers), την ανάπτυξη χρόνιων παθήσεων που εμποδίζουν την κινητικότητα (πχ σκλήρυνση κατά πλάκας, άνοια, οστεοπόρωση) την ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική των αεροπορικών εταιρειών, τη δωρεάν πλέον παροχή συνδρομής στα αεροδρόμια.

Στοιχείο αποτελεί η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών συνδρομής προς ένα όλο και αυξανόμενο με ιδιαίτερες ανάγκες επιβατικό κοινό, μέσω της εξασφάλισης κατάλληλων και προσβάσιμων υποδομών, ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη και ανεμπόδιστη μετακίνησή τους.