

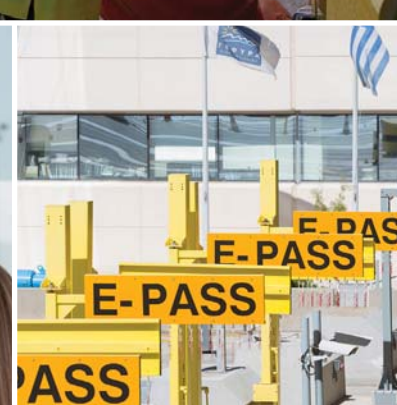
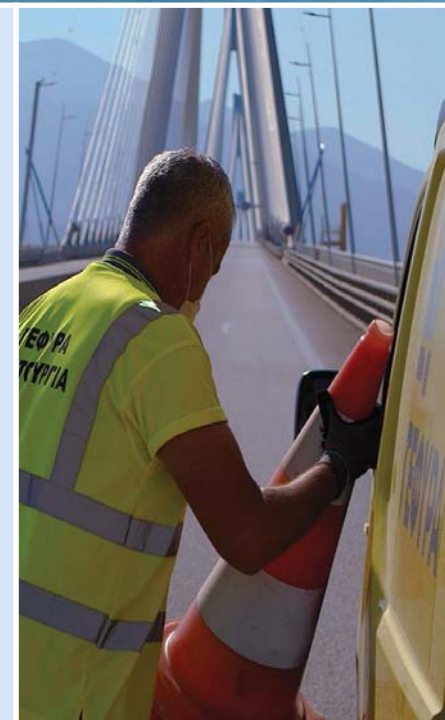
ΓΕΦΥΡΑ ΡΙΟΥ – ΑΝΤΙΡΡΙΟΥ “ΧΑΡΙΛΑΟΣ ΤΡΙΚΟΥΠΗΣ”



ΕΤΗΣΙΑ
ΕΚΘΕΣΗ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
2021




ΓΕΦΥΡΑ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ



ΠΡΟΛΟΓΟΣ



Το 2021 ήταν το 17ο έτος λειτουργίας της Γέφυρας. Η μακρόχρονη εμπειρία του προσωπικού του Λειτουργού έχει δημιουργήσει μια σταθερή βάση για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, τις οποίες απολαμβάνουν καθημερινά χιλιάδες οδηγοί.

Το 2021, η κυκλοφορία των οχημάτων παρουσίασε μια σημαντική μείωση κατά 12,5% σε σύγκριση με το 2019, το τελευταίο πλήρες έτος πριν από το ξέσπασμα της παγκόσμιας πανδημίας του COVID 19. Ωστόσο, τα στοιχεία για το 2ο εξάμηνο του 2021 δείχνουν επιστροφή σε μια ορισμένη κανονικότητα.

Το 2021 ήταν μια χρονιά μετάβασης καθώς συνεχίσαμε να προσαρμοζόμαστε στην πανδημία αναθεωρώντας συνεχώς τους ελέγχους, τις πρακτικές υγιεινής και τις διαδικασίες κοινωνικής αποστασιοποίησης που υιοθετούσαμε για να διασφαλίσουμε την ασφάλεια των εργαζομένων και την επιχειρησιακή συνέχεια.

Το 2021 επιβεβαίωσε επίσης τις υπάρχουσες τάσεις προς την αυξημένη χρήση των ηλεκτρονικών διοδίων:

- Η χρήση των ηλεκτρονικών λωρίδων διοδίων συνεχίζεται σταθερά, ξεπερνώντας έτσι το 37% του συνόλου των ετήσιων συναλλαγών (33% πέρυσι).
- Οι πληρωμές μέσω των online υπηρεσιών φτάνουν το 29% (23% πέρυσι) των συνολικών εσόδων μετά από 2,5 χρόνια εφαρμογής.

Το 2021 η Γέφυρα Λειτουργία έλαβε με επιτυχία την πρώτη επιθεώρηση επαναπιστοποίησης για τα πρότυπα ISO 9001:2015, 14001:2015 και 45001:2018.

Τέλος, το 2021 ήταν μια ευκαιρία για εμάς να επιβεβαιώσουμε τη δέσμευσή μας για την προστασία του περιβάλλοντος ξεκινώντας τις ενέργειες για το project «μηδενικά απόβλητα σε χώρους υγειονομικής ταφής».

Για το έτος 2022, η εταιρεία θα επικεντρώσει τη δράση της σε 2 άξονες:

- Βελτίωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών διοδίων αναβαθμίζοντας, για παράδειγμα, τον εξοπλισμό των ηλεκτρονικών λωρίδων για την επίτευξη καλύτερης ροής οχημάτων ή με τη δημιουργία ενός νέου website για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών.
- Μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος στοχεύοντας σε «μηδενικά απόβλητα σε χώρους υγειονομικής ταφής».

Φυσικά, στην καρδιά των δραστηριοτήτων μας παραμένει **σαν προτεραιότητα ο άνθρωπος – είτε σαν χρήστης της Γέφυρας είτε σαν εργαζόμενος. Έτσι, δεσμευόμαστε για:**

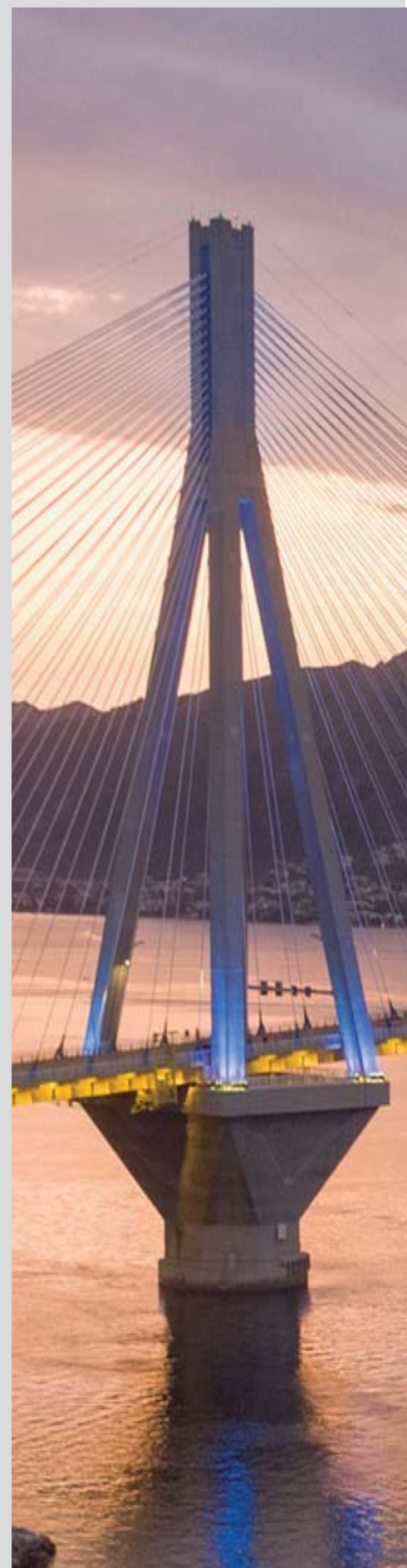
- την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και οδικής ασφάλειας για τους χρήστες,
- την παροχή υγείας και ασφάλειας στην εργασία, αξιοκρατία, ίση μεταχείριση και διαρκή εκπαίδευση των εργαζομένων.

Benoit Le Bouille

Διευθύνοντας Σύμβουλος &
Γενικός Διευθυντής

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σημεία Αναφοράς για το 2021	06
Ιστορική Αναδρομή	08
ΜΕΡΟΣ 1: Ο Λειτουργός	10
1. Ανθρώπινο Δυναμικό	11
2. Υγεία & Ασφάλεια	14
3. Περιβάλλον	18
4. Ποιότητα	27
ΜΕΡΟΣ 2: Συναλλαγές Διοδίων & Προϊόντα	28
1. Κατηγορίες Οχημάτων & Κόμιστρα Διοδίων	30
2. Εκπτώτικα Προϊόντα	31
3. Στοιχεία Κυκλοφορίας	34
4. Συναλλαγές Με Πληρωμή	37
5. Ποιότητα Συλλογής Διοδίων	42
6. Συναλλαγές Χωρίς Πληρωμή	43
7. ETC & GRITS	48
ΜΕΡΟΣ 3: Διαχείριση Κυκλοφορίας & Οδική Ασφάλεια	52
1. Διαχείριση Κυκλοφορίας	53
2. Περιπολίες	57
3. Οδική Ασφάλεια	58
ΜΕΡΟΣ 4: Συντήρηση & Τεχνική Υποστήριξη	60
ΜΕΡΟΣ 5: Εξυπηρέτηση Πελατών	62
1. Αιτήματα Πελατών	63
2. Επισκέψεις	69
3. Marketing & Προωθητικές Ενέργειες	70





ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟ 2021

- ▶ **Τον Φεβρουάριο:** (11-15/2), η σφοδρή κακοκαιρία με την ονομασία «Μήδεια» έκανε την εμφάνισή της στον ελλαδικό χώρο. Ο μηχανισμός απόκρισης του Λειτουργού ενεργοποιήθηκε, βάσει της διαδικασίας χειμερινής συντήρησης, χωρίς να υπάρξουν προβλήματα.
- ▶ **Τον Απρίλιο:** οι ώρες λειτουργίας του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών μειώθηκαν και το τμήμα ήταν κλειστό της Κυριακής.
- ▶ **Τον Μάιο:** (14/05/21) με κυβερνητική απόφαση, άρθηκε η απαγόρευση κυκλοφορίας μεταξύ των νομών και επιτράπη η ελεύθερη μετακίνηση, χωρίς περιορισμούς.
- ▶ **Τον Μάιο:** (06/05/21), 50 άτομα (πιθανόν μέλη του πολιτικού κινήματος «ΠΑΜΕ» εισέβαλλαν στον σταθμό διόδων και από τις δύο κατευθύνσεις με σκοπό να πραγματοποιήσουν διαδήλωση διαμαρτυρίας.
- ▶ **Τον Ιούνιο:** (19/6/21) ενεργοποιήθηκε η δεκάωρη κάρτα Aller - Retour.
- ▶ **Τον Ιούνιο:** (02/06/21) πραγματοποιήθηκε η αφαίρεση της πινακίδας μεταβλητών μηνυμάτων (VMS) από το Αντίρριο, λόγω προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης. Η πινακίδα επανατοποθετήθηκε στις 11/6/21.
- ▶ **Τον Ιούνιο:** (24/06/21) ξεκίνησαν οι προγραμματισμένες εργασίες για την αποκατάσταση της γέφυρας σήμανσης και της πινακίδας μεταβλητών μηνυμάτων (VMS) στο νότιο όριο παραχώρησης στην πλευρά του Ρίου.
- ▶ **Τον Ιούλιο:** Κατά τη διάρκεια πυρκαγιών στην Αχαΐα, σημειώθηκε προσωρινή διακοπή της κυκλοφορίας στην Ολυμπία Οδό και στην Παλαιά Εθνική Οδό, με αποτέλεσμα να ληφθούν αιτήματα πελατών για επιστροφή των διοδίων τελών που καταβλήθηκαν χωρίς να μπορούν τα οχήματα να συνεχίσουν προς τον προορισμό τους.
- ▶ **Τον Σεπτέμβριο:** (22/9/2021), έλαβε χώρα η **Ημέρα Περιβάλλοντος του ομίλου Vinci**, κατά τη διάρκεια της οποίας πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια με την συμμετοχή του προσωπικού.
- ▶ **Τον Σεπτέμβριο:** για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, διοργανώθηκε από την Vinci Concessions και τη Vinci Highways η **εβδομάδα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία** (27/09 -1/10). Η **ΓΛΑΕ** διοργάνωσε διάφορες δραστηριότητες καθ' όλη τη διάρκεια της εβδομάδας, λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς σχετικά με την πανδημία. Φετινός καλεσμένος ήταν ο ορειβάτης Σπύρος Σούλης ο οποίος μας μετέφερε την εμπειρία του για τον καθοριστικό ρόλο που παίζει σε μια αποστολή η σωστή προετοιμασία και οργάνωση αλλά και η επάρκεια πόρων, ενώ αναφέρθηκε και στον ρόλο της τύχης σε ότι αφορά τις επικρατούσες καιρικές συνθήκες στο βουνό. Σημαντικό ρόλο όμως παίζει και η ενότητα της ομάδας και το να μπορούν τα μέλη της να συνεργαστούν αρμονικά.
- ▶ **Τον Οκτώβριο:** Συμμετείχαμε στην **Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών**, διοργανώνοντας μια επίσκεψη επιλεγμένων συνδρομητών e-pass σε σημεία του έργου που δεν είναι επισκέψιμα από το ευρύ κοινό. Ταυτόχρονα, διεξήχθη online έρευνα ικανοποίησης συνδρομητών e-pass και μια μίνι σειρά συνεντεύξεων από μέλη του προσωπικού της πρώτης γραμμής, κατά την οποία αναφέρθηκαν στις προκλήσεις που έχει η κάθε θέση εργασίας αλλά και την ικανοποίηση που παίρνουν όταν εξυπηρετούν έναν πελάτη.
- ▶ **Τον Νοέμβριο:** (29/11/22) παρατεταμένη κακοκαιρία με καταρακτώδεις βροχές προκάλεσε πλημμύρες στην παράκτια περιοχή του Ρίου.
- ▶ **Τον Νοέμβριο:** Το Σωματείο Εργαζομένων σε συνεργασία με το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο του Ρίου, διόργάνωσε εθελοντική αιμοδοσία στο χώρο της εταιρείας.
- ▶ **Τον Δεκέμβριο:** Η **ΓΛΑΕ**, πέρασε με επιτυχία την πρώτη επαναπιστοποίηση σχετικά με τα πρότυπα **ISO 9001:2015**, **14001:2015** και **45001:2018**, η οποία πραγματοποιήθηκε από εξωτερικούς επιθεωρητές.
- ▶ **Τον Δεκέμβριο:** (31/12/21) ήταν η τελευταία ημέρα εργασίας δύο υπαλλήλων της **ΓΛΑΕ** (από το Τμήμα Συντήρησης και από το Τμήμα Λειτουργίας), οι οποίοι μετά από 17 χρόνια εργασίας στην εταιρεία, συνταξιοδοτήθηκαν.



Ακόμα...

► Συμβάντα σε σχέση με την κυκλοφορία κατά το 2021:

Χωρίς επίδραση στην κυκλοφορία:
2 συμβάντα

Με επίδραση στην κυκλοφορία: **1 συμβάν**
Δεκέμβριος: 23λεπτος αποκλεισμός κυκλοφορίας προς Ρίο.

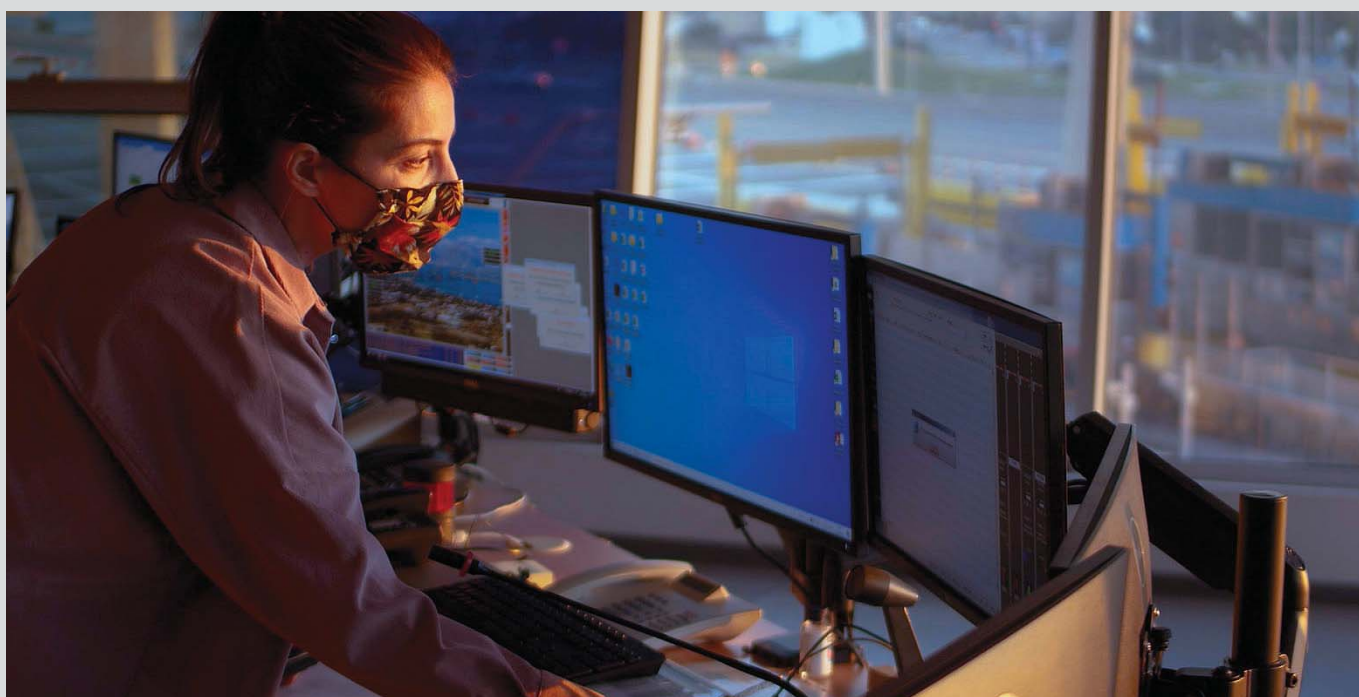
► Ισχυροί Άνεμοι: **8 συμβάντα** κατά τη διάρκεια του 2021, συνολικής διάρκειας 203 ωρών.

► Λειτουργία Πορθμείου: **17 διακοπές δρομολογίων** καταγράφηκαν μέσα στο 2021, εκ των οποίων οι 9 ήταν λόγω ισχυρών ανέμων που επικρατούσαν στην περιοχή ενώ οι υπόλοιπες 8 ήταν λόγω άλλων παραγόντων.



ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

2004	Αύγουστος:	<ul style="list-style-type: none"> Ολοκλήρωση της κατασκευής του έργου / παράδοση προς χρήση.
2005	Απρίλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη ΓΕΦΥΡΑ E-pass.
2009	Ιούνιος:	<ul style="list-style-type: none"> Κατάργηση της χρέωσης συνδρομής για τα προγράμματα E-pass.
2011	Δεκέμβριος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη αποστολής ηλεκτρονικών τιμολογίων στους συνδρομητές E-pass.
2013	Μάρτιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη διαλειτουργικότητας.
2015	Ιανουάριος:	<ul style="list-style-type: none"> Εγκατάσταση POS τερματικών στις λωρίδες διοδίων. Έναρξη του εταιρικού ΕΣΔ (Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης).
	Ιούνιος:	<ul style="list-style-type: none"> Ανακοίνωση των capital controls
	Ιούλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Δημοψήφισμα: δωρεάν διελύσεις κατά τη διάρκεια της ψηφοφορίας.
2016	Ιανουάριος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη συνδρομητικού προγράμματος E-pass B2B, για επιχειρήσεις με μεγάλους στόλους οχημάτων.
	Απρίλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη εκπαιδευτικού προγράμματος «Θετική Αύρα», με σκοπό την ενίσχυση των δεξιοτήτων του προσωπικού πρώτης γραμμής.
	Ιούνιος:	<ul style="list-style-type: none"> Ακύρωση μηνιαίας κάρτας πολλαπλών διαδρομών.
	Ιούλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη εκπαιδευτικού προγράμματος e-pass για λεωφορεία.
2017	Φεβρουάριος:	<ul style="list-style-type: none"> Ακύρωση εβδομαδιαίας κάρτας πολλαπλών διελύσεων.
	Μάρτιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη συνδρομητικού προγράμματος ΚΤΕΛ Pass.
	Απρίλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Συνέχιση δεύτερου κύκλου σεμιναρίων «Θετική Αύρα». Έναρξη εργασιών ένωσης με τους αυτ/μους της Ολυμπίας Οδού & της Ιόνιας Οδού.
	Ιούνιος:	<ul style="list-style-type: none"> Ολοκλήρωση εργασιών ένωσης με Ολυμπία & Ιόνια Οδό.
	Ιούλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη εκπαιδευτικής πολιτικής για ΑμΕΑ.
	Οκτώβριος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη της εφαρμογής για κινητά "Gefyra e-check" για τους συνδρομητές e-pass.
	Δεκέμβριος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη προϊόντος «Κάρτα Υγείας».
2018	Ιανουάριος:	<ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγικά σεμινάρια σχετικά με τον ΓΚΠΔ.
	Μάιος:	<ul style="list-style-type: none"> Εφαρμογή του νέου κανονισμού περί προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ).
	Δεκέμβριος:	<ul style="list-style-type: none"> Ολοκλήρωση του εταιρικού ΕΣΔ (Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης). Τριπλή πιστοποίηση ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 και OHSAS 18001:2007.
2019	Μάιος:	<ul style="list-style-type: none"> Ακύρωση της κάρτας Supplementary (Χρησιμοποιούνταν σε περίπτωση που ο πελάτης δεν αγόραζε την κάρτα Aller - Retour κατά την πρώτη διέλευση). Νέα κατηγοριοποίηση για αυτοκινούμενα τροχήσπιτα τύπου camper.
	Ιούλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Εγκατάσταση νέου λογισμικού back office. Έναρξη ανανεωμένων online υπηρεσιών για συνδρομητές e-pass και έκδοση νέας εφαρμογής για κινητές συσκευές (MyGefyra). Ενεργοποίηση online πληρωμών και web banking. Εθνικές & Δημοτικές εκλογές: Δωρεάν διελύσεις.



2020	Μάρτιος:	<ul style="list-style-type: none"> • Έναρξη πανδημίας Covid-19. • Κλείσιμο εκθεσιακού χώρου λόγω πανδημίας. • Προώθηση online υπηρεσιών.
	Απρίλιος:	<ul style="list-style-type: none"> • Μείωση ωρών λειτουργίας Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών.
	Μάιος:	<ul style="list-style-type: none"> • Αλλαγή ελάχιστου ποσού επαναφόρτισης σε λωρίδα διοδίων για οχήματα κατηγορίας 2 (από 25€ σε 40€). • Δημιουργία προϊόντος για δωρεάν διελύσεις προσωπικού των νοσοκομείων.
	Ιούνιος:	<ul style="list-style-type: none"> • Ενεργοποίηση προϊόντος Aller – Retour σε πομποδέκτη για οχήματα κατηγορίας 2.
	Ιούλιος:	<ul style="list-style-type: none"> • Ενεργοποίηση του προϊόντος ΚΤΕΛ PASS σε μορφή πομποδέκτη.
	Νοέμβριος:	<ul style="list-style-type: none"> • Ένταξη νέων αυτοκινητοδρόμων στην υπηρεσία διαλειτουργικότητας (GRITS): Νέα & Κεντρική Οδός, Ιόνια Οδός & Εγνατία Οδός.

ΜΕΡΟΣ
01



Ο ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ

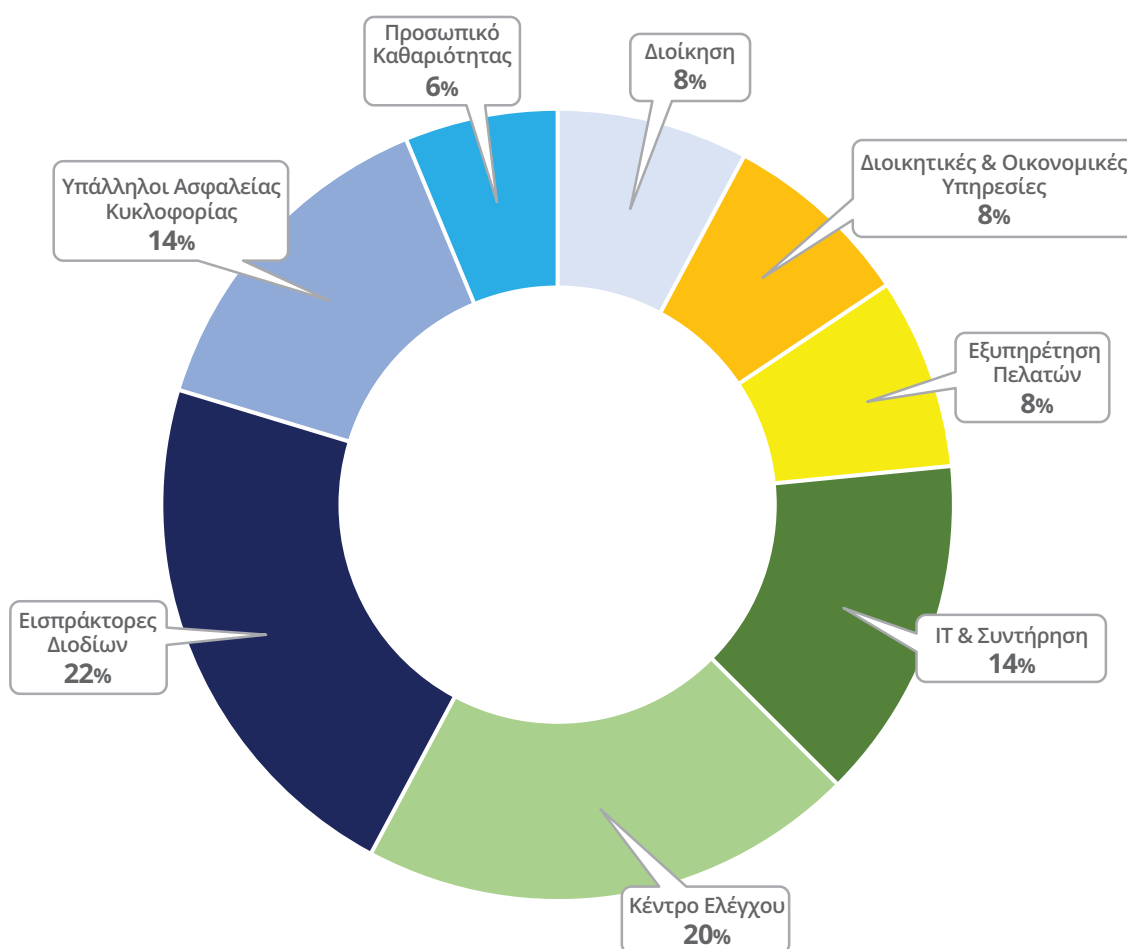


1. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

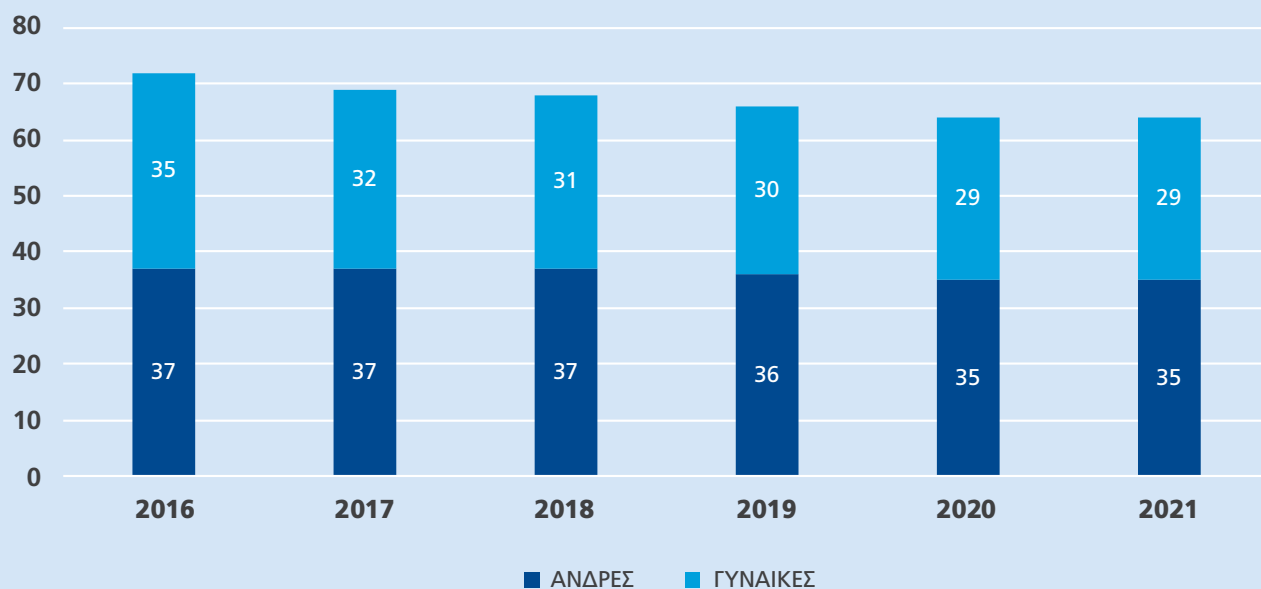
Ο συνολικός αριθμός προσωπικού στο τέλος του 2021 ανέρχεται σε 64 υπαλλήλους, με το 64% να απασχολούνται σε θέσεις πρώτης γραμμής όπως εισπράκτορες διοδίων, υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών κ.α.

Το 45% των μόνιμων εργαζομένων είναι γυναίκες και το 55% άνδρες, ενώ η πλειοψηφία ανεξαρτήτως φύλλου (48%) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50 έτη.

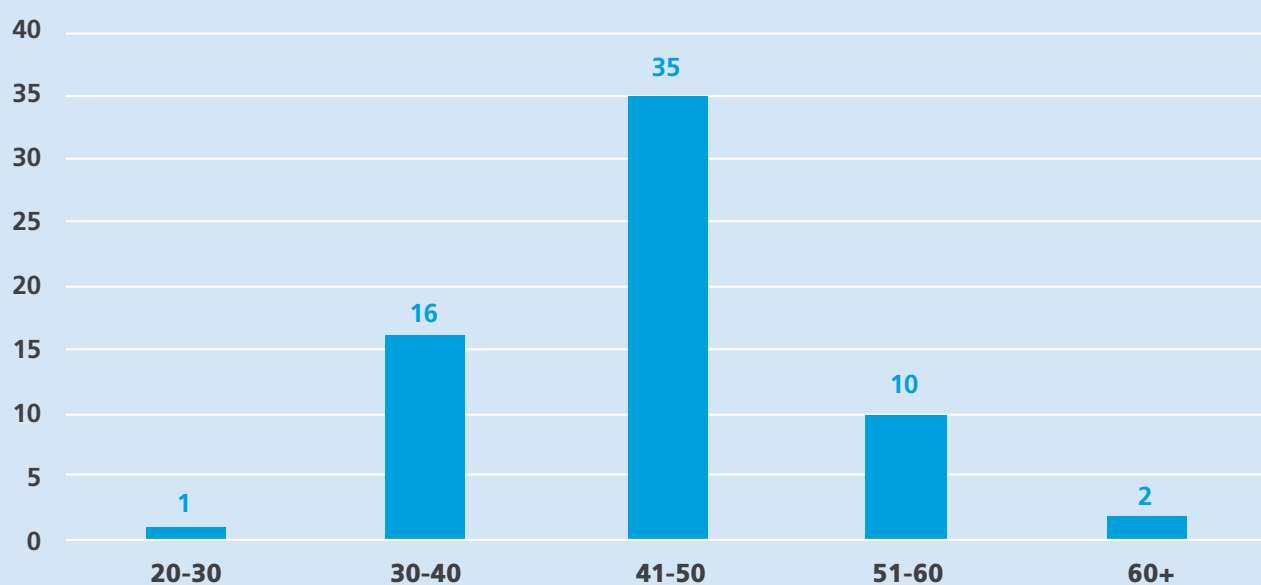
Ανθρώπινο Δυναμικό 2021:



Ανθρώπινο Δυναμικό με Βάση το Φύλο:



Ηλικιακές Ομάδες 2021:



Πρόσδος - Αριθμός Μόνιμων Θέσεων Εργασίας (31/12)		ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΠΟΧΙΑΚΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ανά Μόνιμο Εργαζόμενο
2016	72	4,40
2017	69	7,18
2018	68	10,87
2019	66	7,67
2020	64	3,81
2021	64	4,26

Διευθύνων Σύμβουλος & Γενικός Διευθυντής

Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής
Διοικητικών & Οικονομικών Υποθέσεων

Διοικητικός & Οικονομικός Διευθυντής

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Λογίστρια

Υπάλληλος Ανθρώπινου
Δυναμικού

Γραμματέας

Υπάλληλος Γραφείου

Purchase Controller

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής
Λειτουργίας & Συντήρησης

Διευθυντής Συντήρησης
Εκπρόσωπος για θέματα περιβάλλοντος.

ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Εργοδότης

Μηχανοτεχνίτης

Πολυτεχνίτης

Καθαρίστριες

ΔΟΜΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Τεχνικός Η/Υ

Τεχνολόγοι /
Ηλεκτρολόγοι Μηχανικοί

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Διευθυντής Λειτουργίας

Εκπρόσωπος για Θέματα Ασφάλειας

ΤΜΗΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Βοηθός Λειτουργίας για Θέματα
Κυκλοφορίας / Κέντρου Ελέγχου

Επόπτες

Βοηθοί Επόπτες

ΚΕΝΤΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ

Υπάλληλοι Ασφάλειας
Κυκλοφορίας

Χειριστής Μηχανήματος

ΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

Βοηθός Λειτουργίας
για Θέματα Διοδίων

Εισπράκτορες Διοδίων

ΔΙΟΔΙΑ

Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών

ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Υπάλληλοι
Εξυπηρέτησης Πελατών

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ
ΚΕΝΤΡΟ - ΕΚΘΕΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ

Quality Controller

Διευθυντής ΕΣΔ

EXTERNAL SERVICES

Τεχνικός Ασφαλείας
(Εξωτερικός Συνεργάτης)

Ιατρός Εργασίας
(Εξωτερικός Συνεργάτης)

Υπεύθυνος Προστασίας
Δεδομένων
(Εξωτερικός Συνεργάτης)

2. ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η Υγεία και η Ασφάλεια στην Εργασία αποτελεί προτεραιότητα για τη Γέφυρα Λειτουργία και δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε κάθε δραστηριότητα και κάθε εργασιακό περιβάλλον. Οι συνθήκες εργασίας βελτιώνονται συνεχώς, προκειμένου να διασφαλιστεί η υγεία και η ασφάλεια του προσωπικού και των εξωτερικών εργολάβων / συνεργατών.

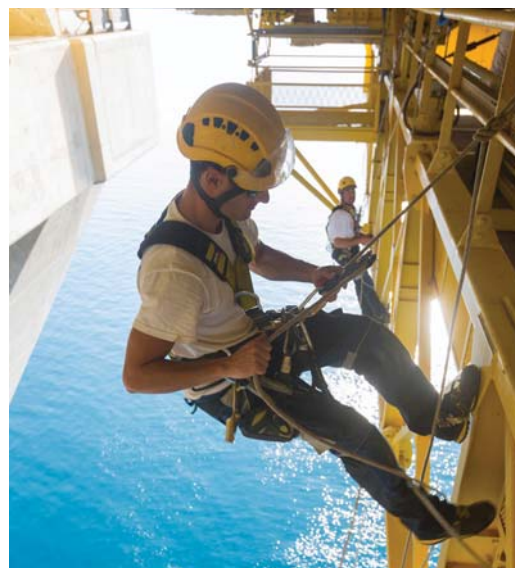
Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί **στο σύστημα διαχείρισης**, το οποίο εστιάζει στα εξής:

- Αναγνώριση, αξιολόγηση και ελαχιστοποίηση των κινδύνων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της εταιρείας που ενδεχομένως να προκαλέσουν τραυματισμό, ασθένεια ή τροχαίο ατύχημα.
- Παροχή εκπαίδευσης, εποπτείας και παρακολούθησης των θεμάτων υγείας και ασφάλειας στην εργασία και διαχείριση της οδικής ασφάλειας, όπως, ασφαλείς εργασιακές πρακτικές και διαδικασίες έκτακτης ανάγκης, τόσο για το ίδιο το προσωπικό της εταιρείας όσο και για τους υπεργολάβους της, προκειμένου να παρέχεται μια ευρεία συμμετοχή για την αναγνώριση επαγγελματικών κινδύνων από τους εργαζομένους.
- Διαβούλευση και συμμετοχή των εκπροσώπων των εργαζομένων σε κάθε θέμα που αφορά την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία.
- Διασφάλιση ότι όλοι οι εργαζόμενοι, οι επισκέπτες και οι εργολάβοι / συνεργάτες έχουν κατανοήσει και εφαρμόσει τους κανονισμούς και την πολιτική της εταιρείας.
- Παροχή οικονομικών πόρων για την εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του συστήματος υγείας & ασφάλειας της εταιρείας.

Από τον Δεκέμβριο του 2018, το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία έχει πιστοποιηθεί, σύμφωνα με το OHSAS 18001: 2007, ενώ το 2019 η πιστοποίηση ανανεώθηκε σύμφωνα με το νέο ISO 45001: 2018.



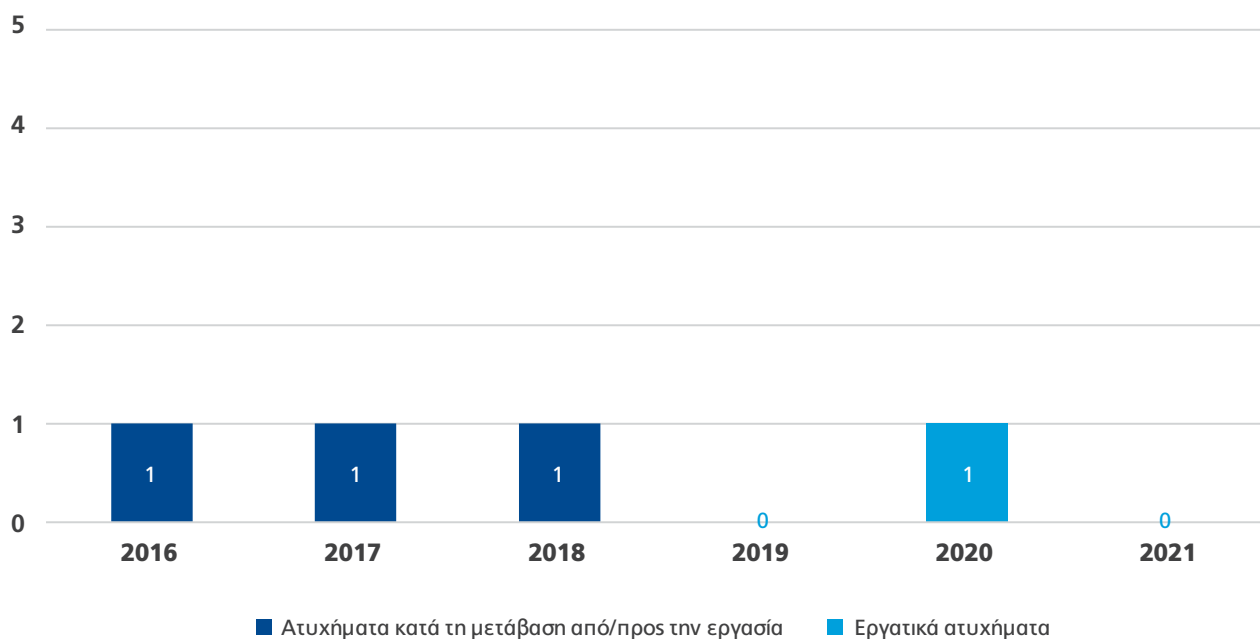
Το 2021 η εταιρεία πέρασε με επιτυχία την επιθεώρηση για την επαναπιστοποίησή της.



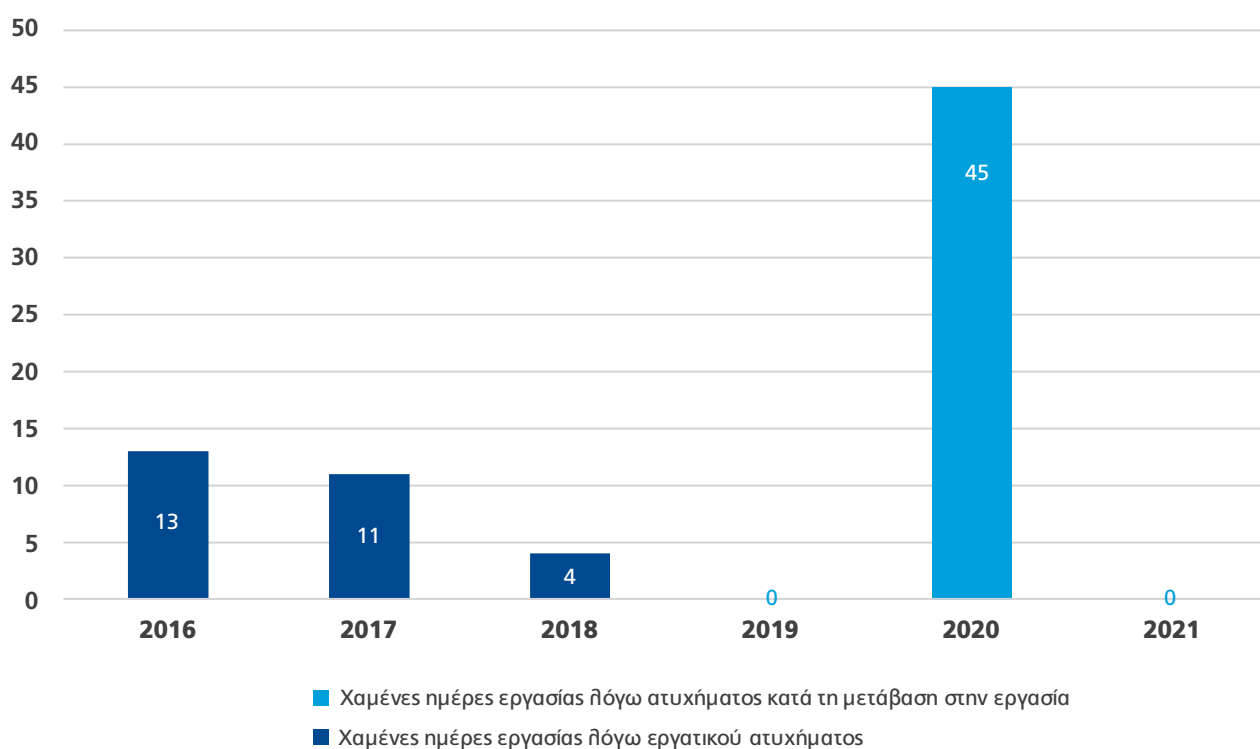
ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ

Οι παρακάτω πίνακες παρουσιάζουν τον αριθμό των ατυχημάτων, τις χαμένες εργάσιμες ημέρες ανά έτος και ανά τύπο, καθώς και τη συχνότητα και τη σοβαρότητα των ατυχημάτων, **από το 2016**.

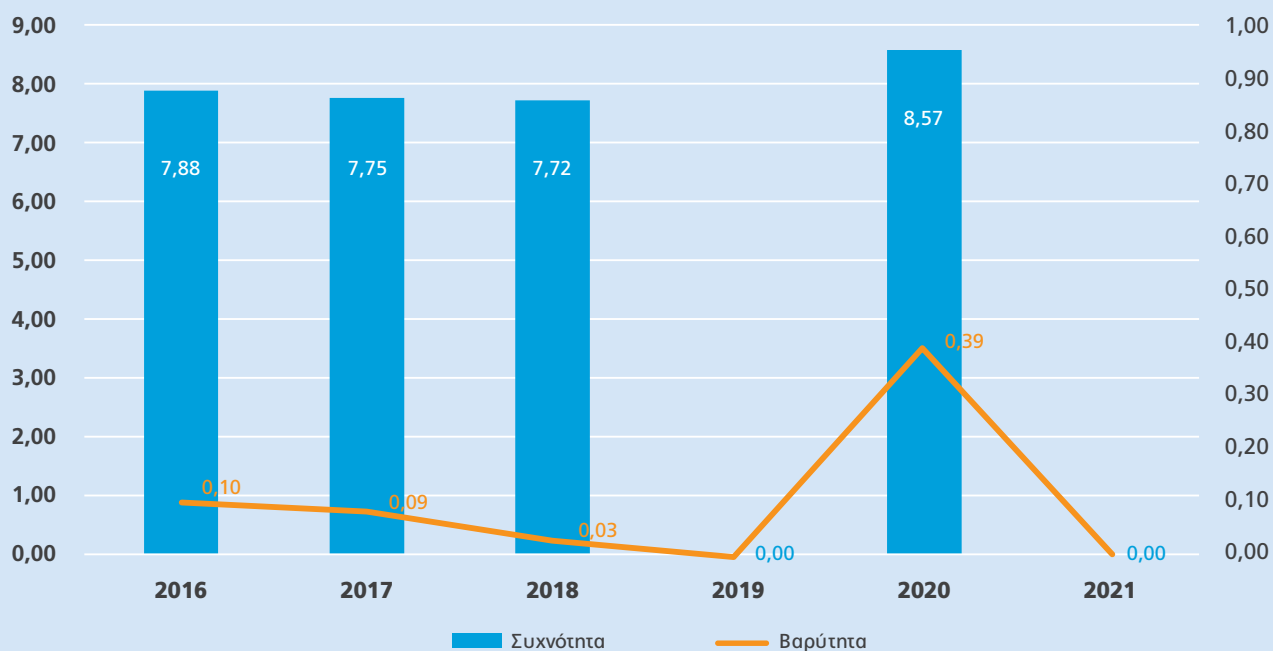
Ανάλυση Ατυχημάτων ανά Έτος:



Χαμένες Ημέρες Εργασίας ανά Κατηγορία Ατυχήματος / ανά Έτος:



Δείκτης Συχνότητας & Βαρύτητας Ατυχημάτων:



Σημειώσεις:

Δείκτης συχνότητας: ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων (η εργασία σταμάτησε για περισσότερο από μία ημέρα) που προέκυψε για μια περίοδο 12 μηνών κατά ένα εκατομμύριο ώρες εργασίας.

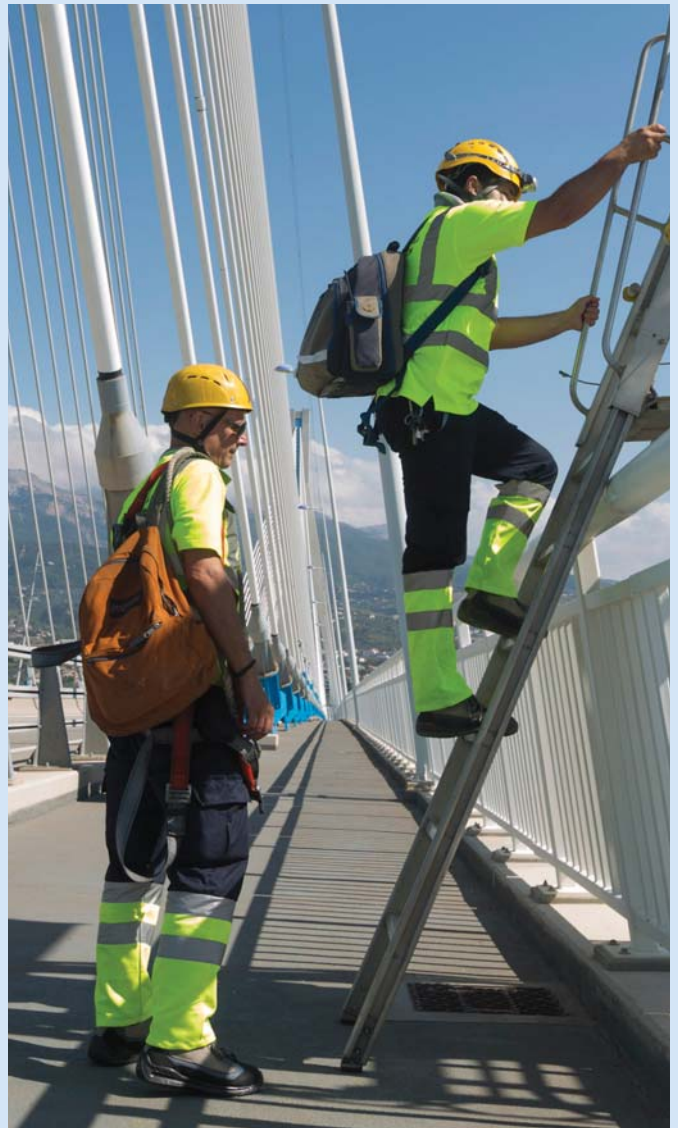
Δείκτης σοβαρότητας (βαρύτητας ατυχήματος): αντιπροσωπεύει τον αριθμό των ημερών που αντισταθμίζονται για 1.000 ώρες εργασίας.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΓΑΤΙΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ

2021	Ατυχήματα κατά τη Μετάβαση στην Εργασία	Εργατικά Ατυχήματα	Χαμένες Εργατοώρες
Ιανουάριος	0	0	0
Φεβρουάριος	0	0	0
Μάρτιος	0	0	0
Απρίλιος	0	0	0
Μάιος	0	0	0
Ιούνιος	0	0	0
Ιούλιος	0	0	0
Αύγουστος	0	0	0
Σεπτέμβριος	0	0	0
Οκτώβριος	0	0	0
Νοέμβριος	0	0	0
Δεκέμβριος	0	0	0
Σύνολο:	0	0	0

ΑΣΚΗΣΗ ΕΚΚΕΝΩΣΗΣ

Μία φορά το χρόνο πραγματοποιείται άσκηση εκκένωσης έκτακτης ανάγκης. Για τη φετινή χρονιά η συγκεκριμένη άσκηση (με θέμα την εκκένωση σε περίπτωση πυρκαγιάς) πραγματοποιήθηκε με επιτυχία τον Ιούλιο και σημειώθηκε σημαντική βελτίωση σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος.



3. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ανταποκρινόμενη στην κλιματική αλλαγή, η **Γέφυρα Λειτουργία** ενεργεί ταχύτερα για να μειώσει τον αντίκτυπο της, να μεταμορφώσει τις επιχειρησιακές της δράσεις και να δημιουργήσει καινοτόμες λύσεις.

Στόχος μας είναι να **διαδραματίσουμε ενεργό ρόλο στην οικολογική μετάβαση των περιβαλλόντων** διαβίωσης, των υποδομών και των συστημάτων/τρόπων μετακίνησης.

Έχοντας επίγνωση των ευθυνών που συνεπάγονται των δραστηριοτήτων μας, αλλά και της ικανότητάς μας να συνεισφέρουμε θετικά σε αυτή τη μετάβαση, η **Γέφυρα Λειτουργία έχει θέσει μια νέα περιβαλλοντική φιλοδοξία για τα επόμενα χρόνια, έως το 2030, η οποία εστιάζει σε τρεις βασικούς τομείς:**

- ▶ **Ενεργώντας για το κλίμα** - Η **Γέφυρα Λειτουργία** δρα για τον περιορισμό των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής:
 - Μείωση των άμεσων εκπομπών αερίων θερμοκηπίου.
 - Μείωση των έμμεσων εκπομπών ρύπων, σε όλο το φάσμα δραστηριοτήτων.

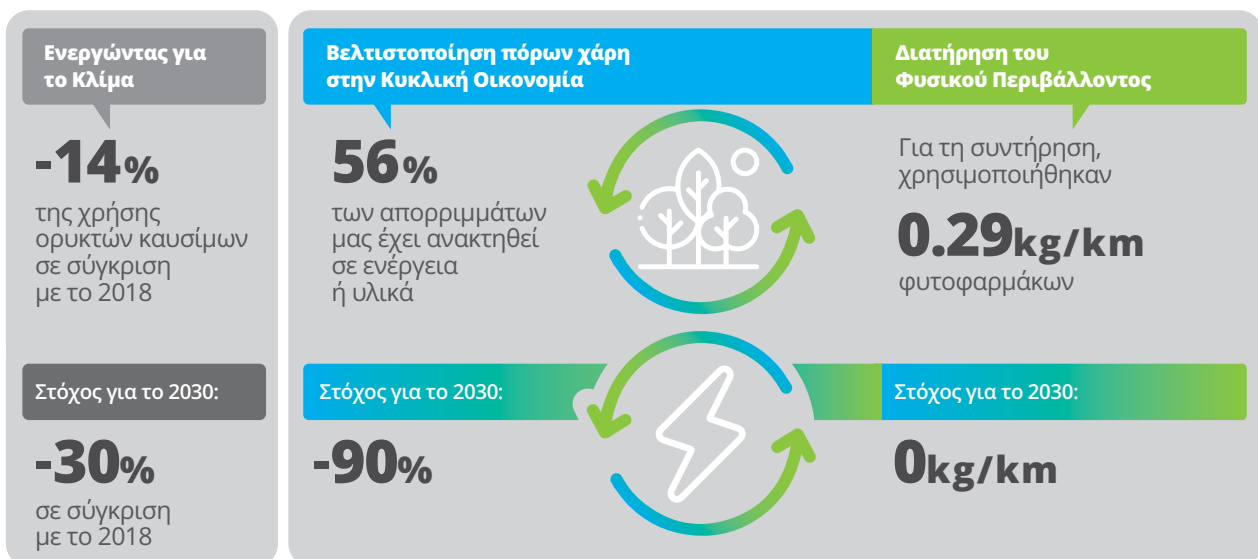
- Προσαρμογή δομών και δραστηριοτήτων για τη βελτίωση της ανθεκτικότητάς τους στην κλιματική αλλαγή.

- ▶ **Βελτιστοποίηση των πόρων χάρη στην κυκλική οικονομία** - Η **Γέφυρα Λειτουργία** σκοπεύει να περιορίσει τον αντίκτυπο της κινούμενη προς μια κυκλική οικονομία βελτιώνοντας κυρίως τη διαλογή των απορριμμάτων ώστε να διασφαλίζεται η ορθή απόρριψή τους.

- ▶ **Διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος** - Καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής του έργου, οι φορείς της **Γέφυρας Λειτουργίας** πρέπει να έχουν όσο το δυνατόν μικρότερο αντίκτυπο στο φυσικό περιβάλλον και πρέπει να αναπτύξουν λύσεις για τη διατήρηση της οικολογικής ισορροπίας, στοχεύοντας στην:

- Πρόληψη της ρύπανσης από συμβάντα, με τη συστηματική εφαρμογή ενός σχεδίου περιβαλλοντικής διαχείρισης σε όλους τους επιχειρηματικούς τομείς μας.
- Καλύτερη διαχείριση της κατανάλωσης νερού.
- Προστασία της βιοποικιλότητας και στην αποφυγή οποιασδήποτε απώλειας.

Τα Κύρια Επιτεύγματά Μας για το 2021, Συνοψίζονται Παρακάτω:



ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Προκειμένου να συμμορφωθεί με τους περιβαλλοντικούς όρους του Έργου και την εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής, η **Γέφυρα Λειτουργία** έχει εκπονήσει ένα σύστημα **περιβαλλοντικής διαχείρισης λαμβάνοντας υπόψη δραστηριότητες που σχετίζονται τόσο με την κανονική όσο και με την ασυνήθη λειτουργία (π.χ. συμβάντα, βλάβες) και συνθήκες, για:**

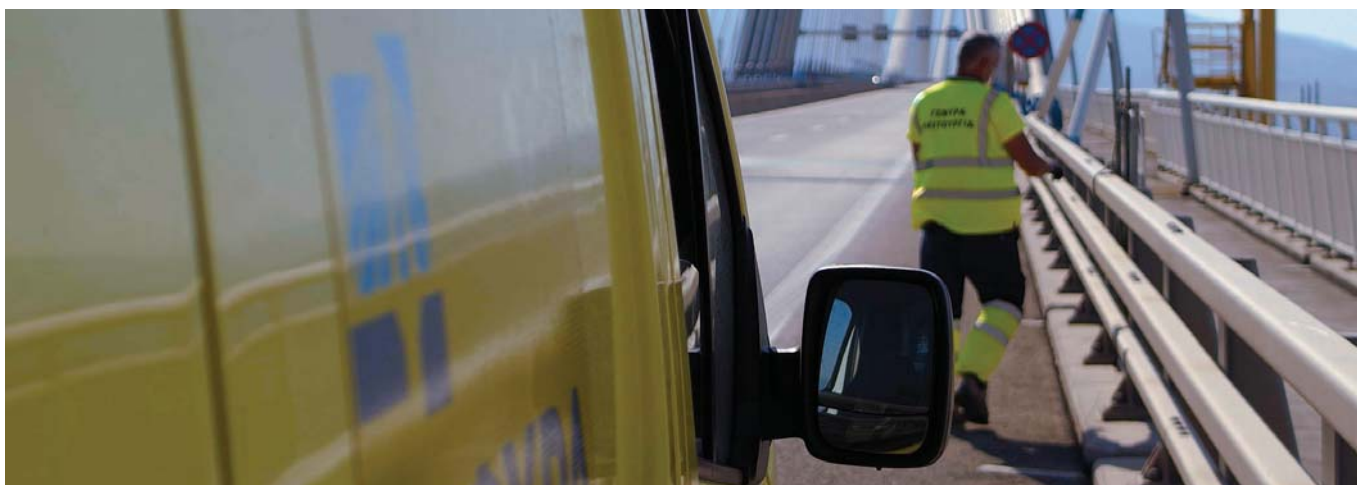
- ▶ Τον έλεγχο, την παρακολούθηση και την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων
- ▶ Τη βέλτιστη διαχείριση υγρών και στερεών αποβλήτων
- ▶ Την προώθηση βέλτιστων πρακτικών για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και φυσικών πόρων

Προσπαθούμε συνεχώς να βελτιώνουμε το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχονται στους χρήστες με τέτοιο τρόπο ώστε να συμβάλλουμε στη βιώσιμη ανάπτυξη και να μεγιστοποιήσουμε τη συμβολή μας στην κοινωνία. Σε αυτό το πλαίσιο, η εταιρεία μας είναι υποχρεωμένη να περιορίζει δραστηριότητες που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον, να συμμορφώνεται πλήρως, ακόμα και να υπερβαίνει την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία, τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς όρους και κάθε σχετική ευρέως αποδεκτή ορθή πρακτική. Προσπαθούμε και στοχεύουμε στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων και στην πρόληψη της περιβαλλοντολογικής ρύπανσης.

Από τον Δεκέμβριο του 2018 το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πιστοποιήθηκε κατά ISO 14001: 2015.



Το 2021 η εταιρεία πέρασε με επιτυχία την επιθεώρηση για την επαναπιστοποίησή της.





ΕΡΓΑ

Στο πλαίσιο της καλύτερης διαχείρισης των απορριμμάτων, αλλά και σε μια προσπάθεια μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας, έγιναν οι ακόλουθες ενέργειες:

Για τη διαχείριση των απορριμμάτων:

► Εγκαταστάθηκαν ειδικοί κάδοι συλλογής για τα ακόλουθα:

- Χαρτί Α4-Α3, με στόχο την ανακύκλωσή του.
- Ρούχα (ρούχα εργασίας και γενική συλλογή ρούχων) και παπούτσια εργασίας.
- Κάδοι ανακύκλωσης (χαρτί-πλαστικό-αλουμίνιο-άλλα απορρίμματα) στους χώρους στάθμευσης οχημάτων πελατών.
- Πρόσθετοι κάδοι για τον διαχωρισμό των ανακυκλώσιμων υλικών (χαρτί-πλαστικό-αλουμίνιο-άλλα απορρίμματα) σε διάφορα σημεία του κτιρίου λειτουργίας.
- Κάδοι οργανικών απορριμμάτων σε όλα τα επίπεδα, προκειμένου να κομποστοποιηθούν μέσω νέου κομποστοποιητή.

► Συλλογή χαρτοκιβωτίων για ανακύκλωση.

Σε επίπεδο επικοινωνίας:

- Τοποθετήθηκε σήμανση στους διακόπτες ηλεκτρικού ρεύματος με μηνύματα που καλούν τους εργαζόμενους να κλείνουν τόσο τους διακόπτες ρεύματος κατά την έξοδο από τον χώρο εργασίας, όσο και την παροχή νερού (βρύσες) κατά την έξοδο από τις τουαλέτες και τους χώρους κουζίνας.
- Στάλθηκαν ενημερωτικά e-mail σε όλους τους εργαζόμενους σχετικά με την τοποθέτηση νέων κάδων και τη σωστή διάθεση των απορριμμάτων.
- Οι εργαζόμενοι ενημερώθηκαν επίσης για την ανακύκλωση και την εξοικονόμηση ενέργειας την ημέρα περιβάλλοντος της Vinci που πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

Η Γέφυρα Λειτουργία εφαρμόζει ένα πρόγραμμα ανακύκλωσης που περιλαμβάνει απόβλητα που προκύπτουν από τη λειτουργία και τη συντήρηση του έργου, όπως ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, χαρτί, γραφίτη, μπαταρίες, μέταλλα κ.λπ.

Τα Παρακάτω Εικονίδια Παρουσιάζουν τη Συνολική Ποσότητα Αποβλήτων που Συλλέχθηκαν κατά τη Διάρκεια του 2021:



Συλλέχθηκαν **6,85 τόνοι**
απορριμμάτων
από σημεία του έργου &
οικιακά απορρίμματα



Ανακυκλώθηκαν
0,530 τόνοι
χαρτιού



Ανακυκλώθηκαν
0,075 τόνοι
γραφίτη



Ανακυκλώθηκαν
2,24 τόνοι
μπαταριών



Ανακυκλώθηκαν
1,098 τόνοι
ηλεκτρικών &
ηλεκτρονικών συσκευών



Ανακυκλώθηκαν
0,03 τόνοι
λαμπτήρων φωτισμού



Συλλέχθηκαν **0,25 τόνοι**
λιπαντικών &
άλλων παρεμφερών
απορριμμάτων



Ανακυκλώθηκαν
2,65 τόνοι
μετάλλων



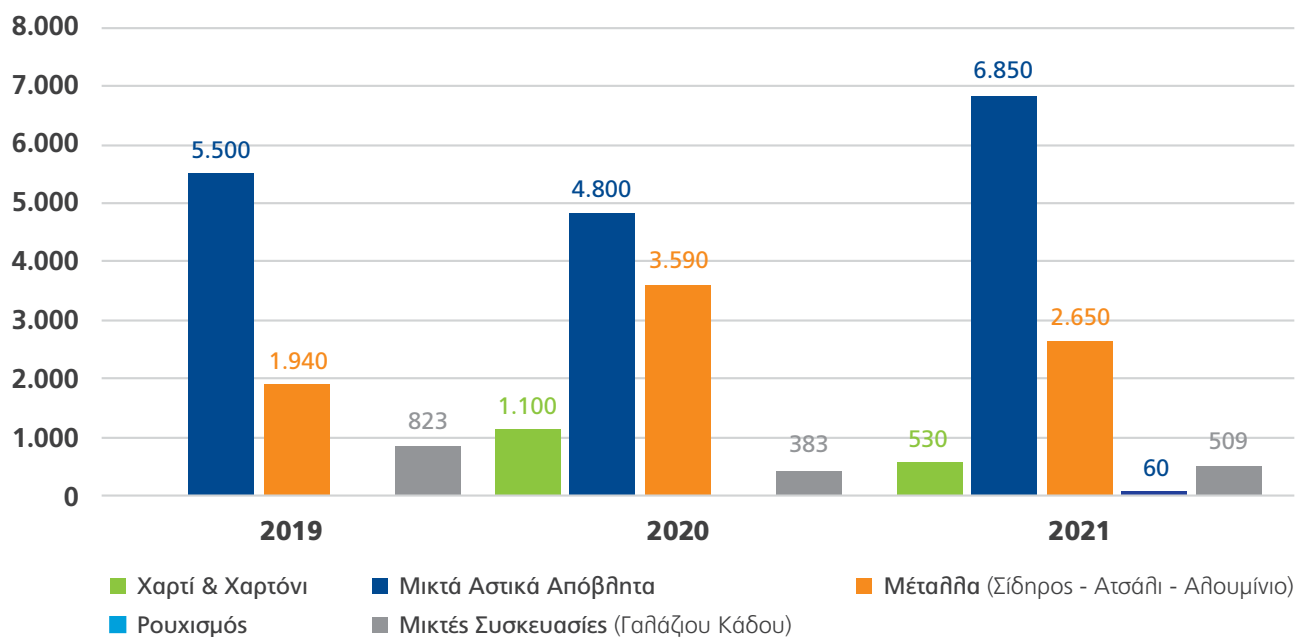
Συλλέχθηκαν
0,06 τόνοι
ειδών ρουχισμού



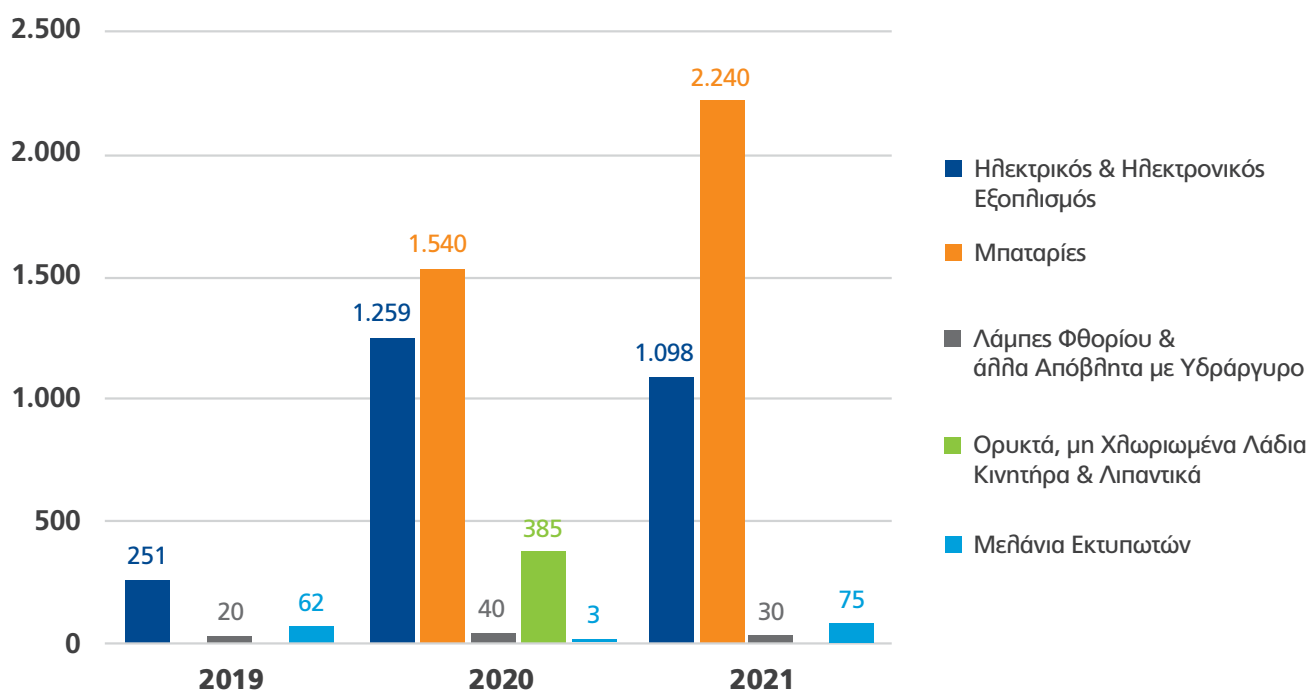
Συλλέχθηκαν
0,008 τόνοι
νεκρών ζώων



Ποσότητα (kg) Ανακυκλωμένων Μη Επικίνδυνων Αποβλήτων:



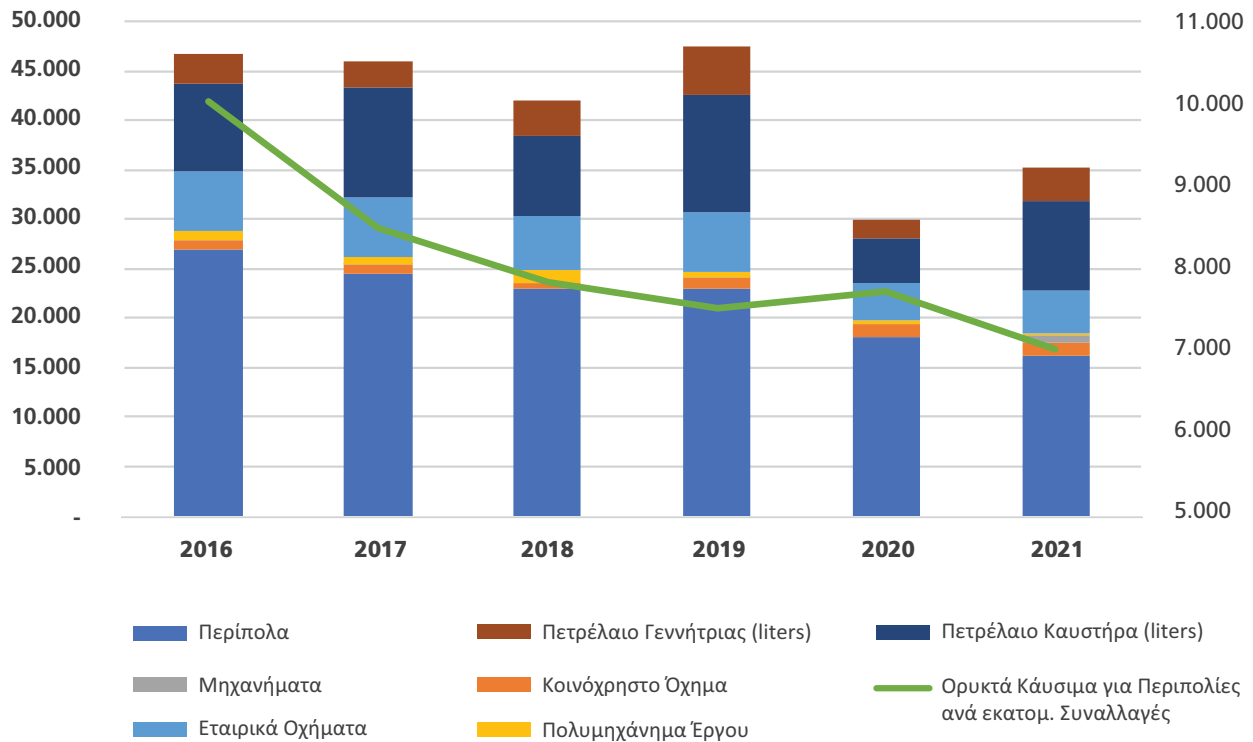
Ποσότητα (kg) Ανακυκλωμένων Επικίνδυνων Αποβλήτων:



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΟΡΥΚΤΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τη συνολική κατανάλωση ορυκτών καυσίμων για οχήματα και μηχανήματα:

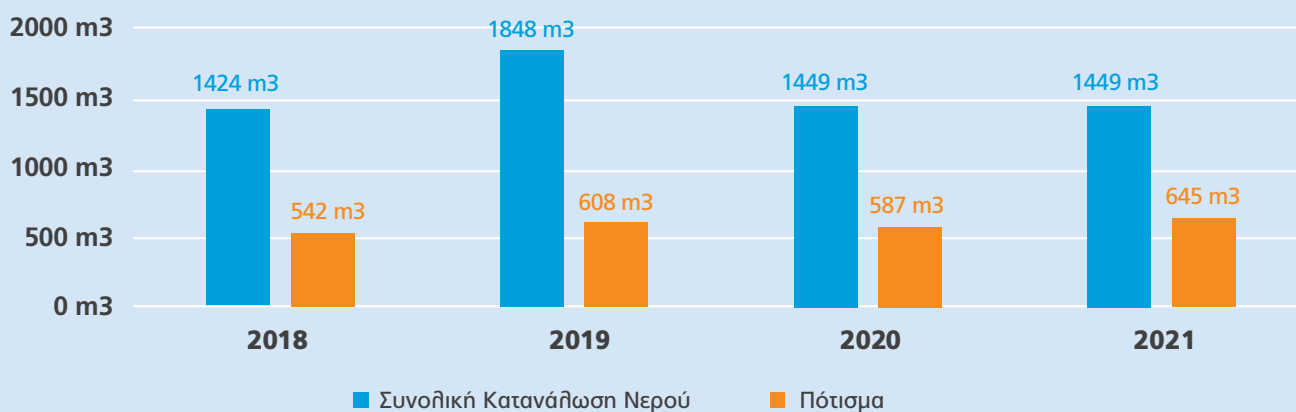
Κατανάλωση Ενέργειας από Ορυκτές Πηγές (σε lt):



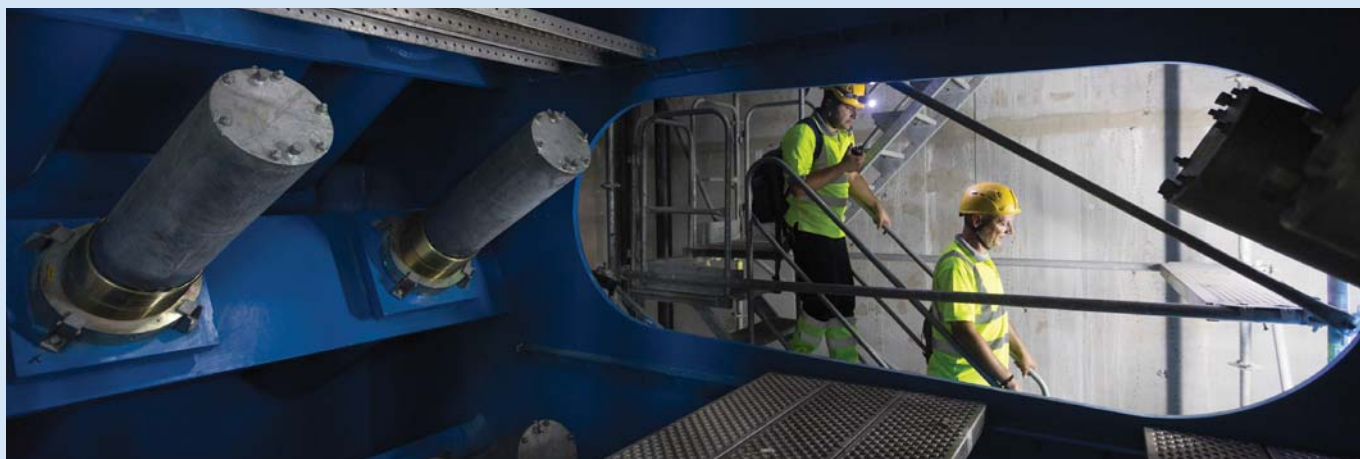
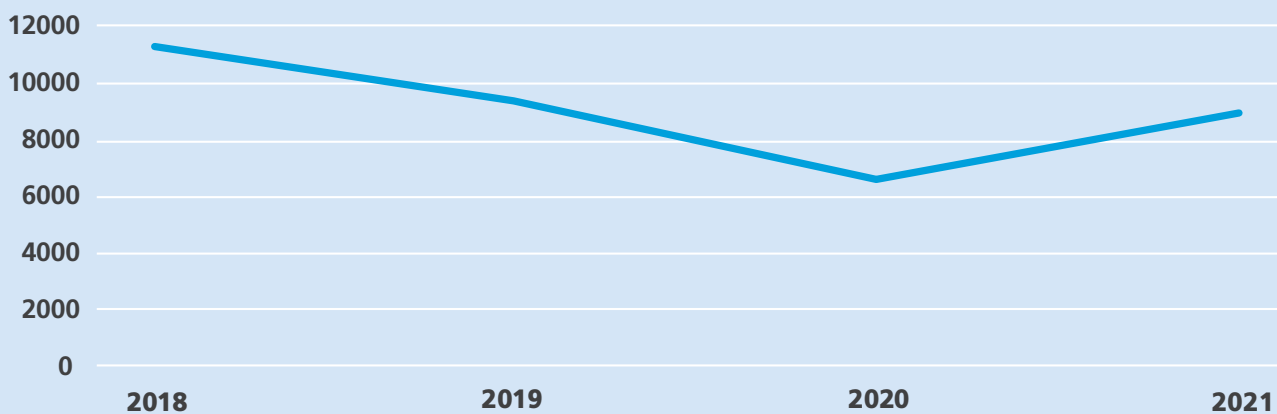
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τη συνολική κατανάλωση νερού από το 2018. Το 2021, σημειώθηκε μια μικρή αύξηση στην κατανάλωση νερού για πότισμα σε σχέση με το 2020, χωρίς όμως να επηρεάζει τη συνολική κατανάλωση.

Κατανάλωση Νερού σε m³:



Κατανάλωση Νερού στο Κτίριο Λειτουργίας
(ισοδυναμεί με λίτρα ανά εργαζόμενο πλήρους απασχόλησης)

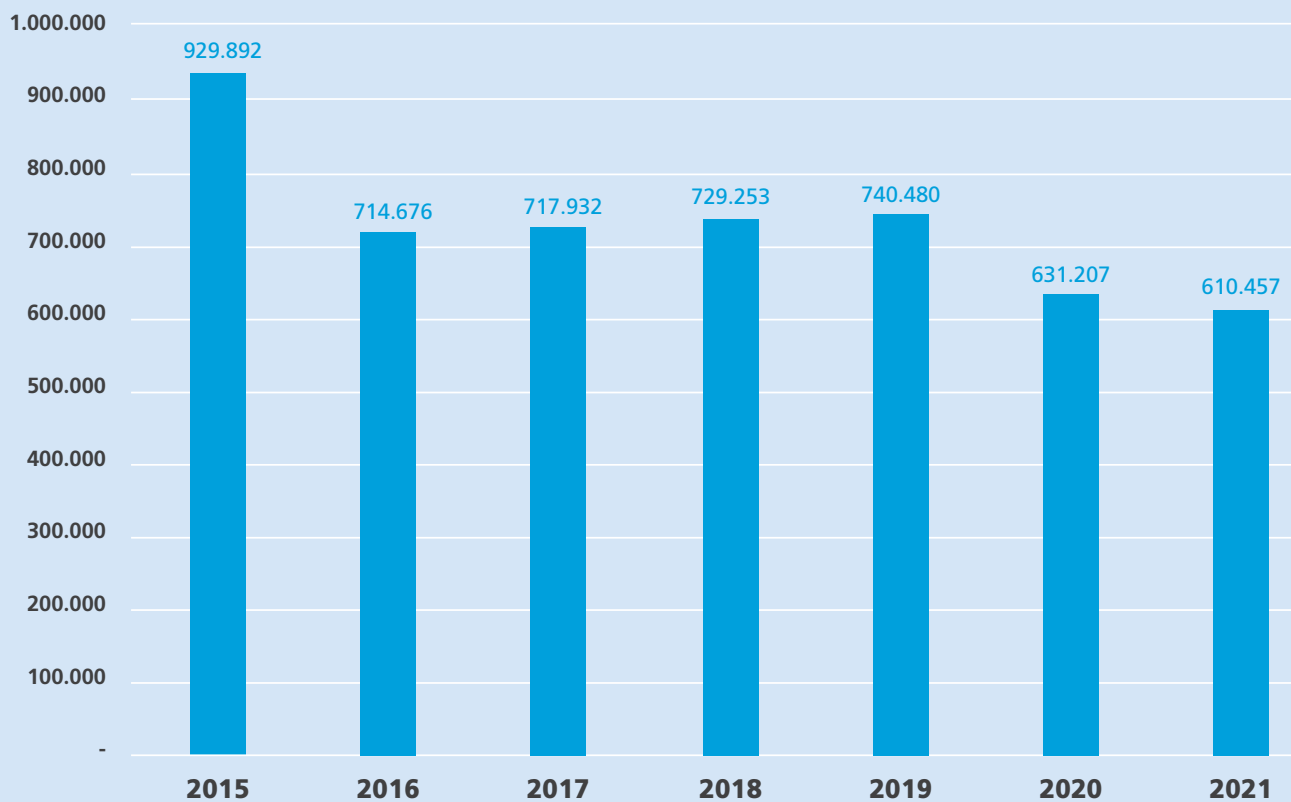




ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

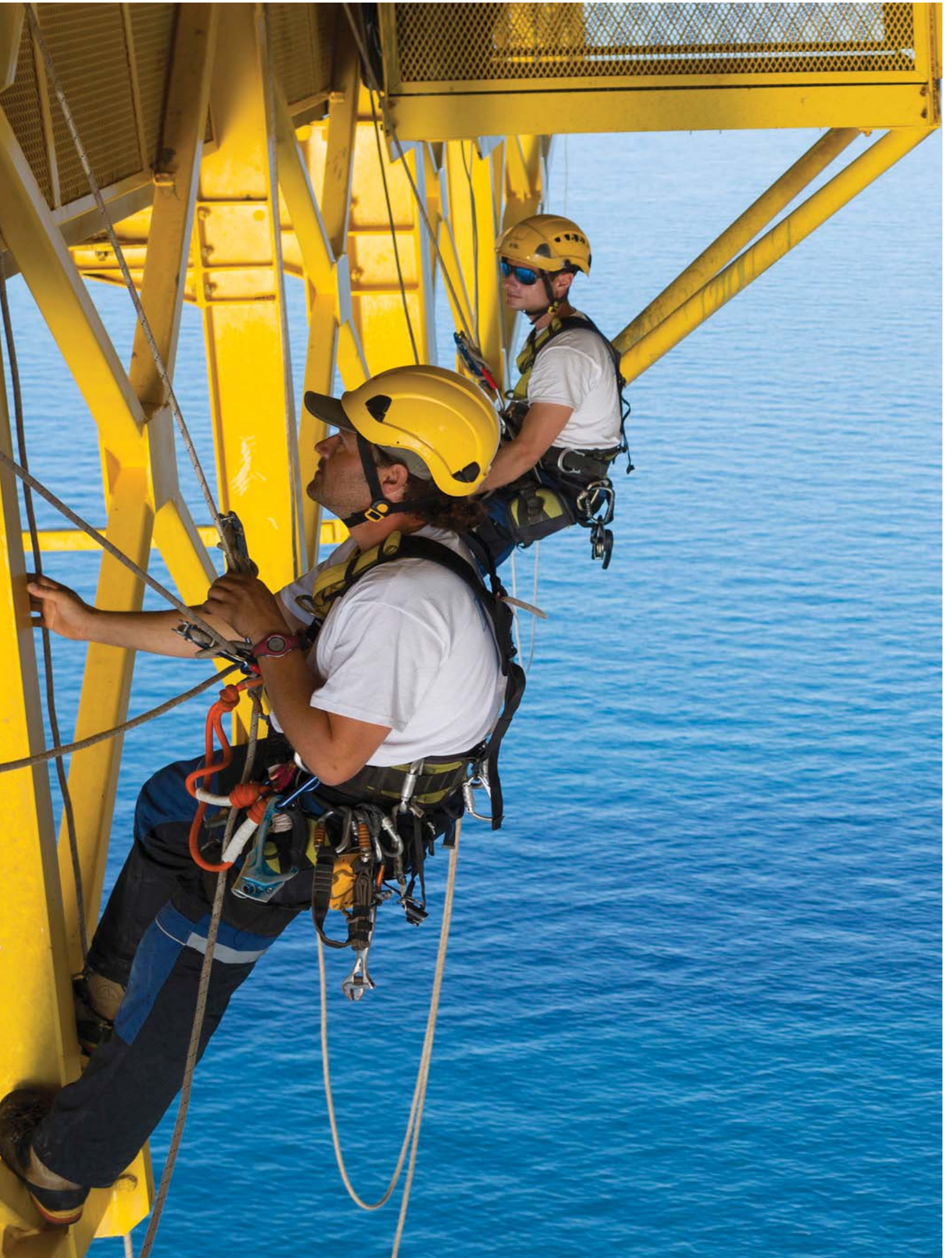
Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από το 2015. Το 2021 παρουσιάζει μια μείωση -3,29% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος.

Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας (kw/h):



Σημείωση:

Από τον Σεπτέμβριο του 2019 όλη η ηλεκτρική ενέργεια προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.



4. ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Γέφυρα Λειτουργία στοχεύει στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους χρήστες της γέφυρας, με τελικό στόχο την **παροχή υψηλής ποιότητας** και **ομοιογενών υπηρεσιών** προς όλους.

Υπό αυτή την άποψη, η εταιρεία καθορίζει στόχους και φροντίζει για την παροχή των απαραίτητων πόρων ώστε να επιτευχθούν οι αξίες και το όραμά της.

Τελικός στόχος είναι η επίτευξη πλήρους ικανοποίησης, όχι μέσα στο στενό πλαίσιο της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας αλλά στο ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένης της οικονομίας.

Η Γέφυρα Λειτουργία έχει δημιουργήσει ένα ενοποιημένο σύστημα διαχείρισης (ΕΣΔ) για τη διαχείριση των δραστηριοτήτων της, καλύπτοντας τα ακόλουθα θέματα:

- Ποιότητα,
- Υγεία και ασφάλεια στην εργασία,
- Περιβαλλοντική διαχείριση,
- Οδική ασφάλεια,
- Διαχείριση των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders),
- Διαχείριση διαφόρων κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με τις επιχειρησιακές δραστηριότητες,
- Διαχείριση ανθρώπινων πόρων και οικονομικών,
- Και γενικότερα, οποιαδήποτε άλλη πτυχή που σχετίζεται με την γενικότερη βιώσιμη ανάπτυξη.

Από τον Δεκέμβριο του 2018, η Γέφυρα Λειτουργία διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα ποιότητας ISO 9001: 2015.



Κάθε χρόνο διενεργείται μια σειρά από εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις (έλεγχος πιστοποίησης, περιβαλλοντικός έλεγχος και έλεγχος από τον Παραχωρησιούχο). **Για το 2021 δεν καταγράφηκαν παρατηρήσεις ή περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τα πρότυπα, κατά τη διάρκεια των εξωτερικών επιθεωρήσεων.**

Το 2021 η Γέφυρα Λειτουργία πέρασε επιτυχώς τη διαδικασία επαναπιστοποίησης για τα πρότυπα ISO 9001:2015, 14001:2015 και 45001:2018.



ΜΕΡΟΣ 02



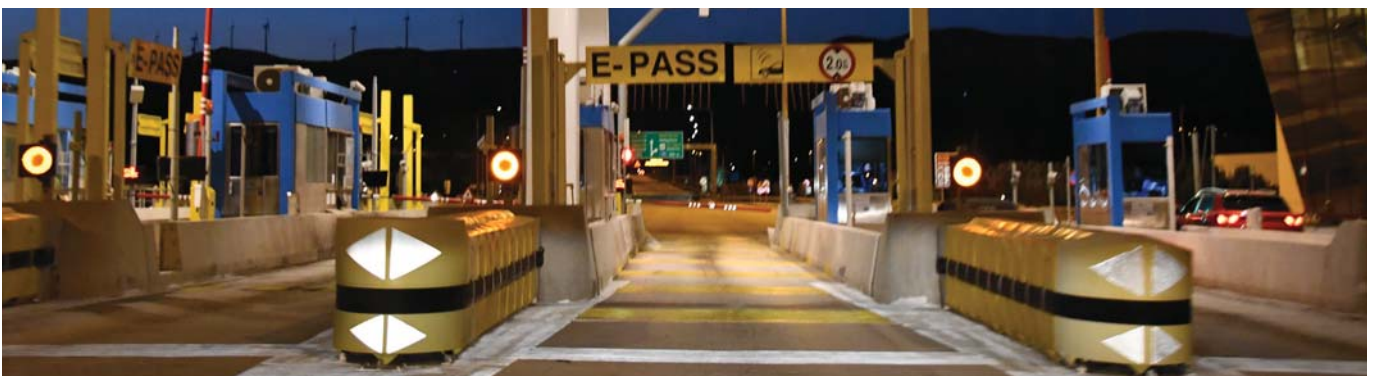
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΔΙΟΔΙΩΝ & ΠΡΟΪΟΝΤΑ



Ο σταθμός διοδίων της Γέφυρας έχει συνολικά 12 λωρίδες, εκ των οποίων 4 χρησιμοποιούνται κυρίως ως ηλεκτρονικές λωρίδες (ETC) για ελαφρά (LV) και βαρέα οχήματα (HV), ενώ 8 ως χειροκίνητες (MTC) λωρίδες.

Σε κανονικές συνθήκες κυκλοφορίας, η πλατεία διοδίων χωρίζεται εξίσου - επομένως χρησιμοποιούνται 6 λωρίδες (4 MTC -2 ETC) για κυκλοφορία στη βόρεια κατεύθυνση (Ρίο προς Αντίρριο) και 6 λωρίδες (4 MTC -2 ETC) για κυκλοφορία στη νότια κατεύθυνση (Αντίρριο προς Ρίο).










Η πλατεία διοδίων επιτρέπει τη διάθεση έως 8 λωρίδων σε μια κατεύθυνση όταν παρατηρούνται υψηλά επίπεδα κυκλοφορίας. Αυτές οι 8 λωρίδες μπορούν να χρησιμοποιηθούν όλες ως χειροκίνητες λωρίδες ή σε μεικτή λειτουργία, χρησιμοποιώντας 2 αυτόματες λωρίδες. Οι υπόλοιπες 4 λωρίδες από την άλλη κατεύθυνση μπορούν είτε να χρησιμοποιηθούν ως χειροκίνητες λωρίδες είτε σε μεικτή λειτουργία (2 αυτόματες λωρίδες / 2 χειροκίνητες).



Ο παρακάτω Πίνακας Συνοψίζει τους Κανόνες που Ακολουθούνται για τη Διαμόρφωση του Σχήματος Λειτουργίας της Πλατείας Διοδίων, Σύμφωνα με Διαφορετικά Επίπεδα Κυκλοφορίας:

Συνθήκες Κυκλοφορίας	Λειτουργία Πλατείας	Βόρεια Κατεύθυνση		Νότια Κατεύθυνση	
		Διαθέσιμες Λωρίδες MTC	Ανοιχτές Λωρίδες ETC	Διαθέσιμες Λωρίδες MTC	Ανοιχτές Λωρίδες ETC
Κανονική Κυκλοφορία	6 Βόρεια – 6 Νότια	4	2 (1 LV & 1 HV)	4	2 (1 LV & 1 HV)
Αυξημένη Κυκλοφορία από Ρίο <i>Προσθήκη 1 λωρίδας</i>	7 Βόρεια – 5 Νότια	5 με 6	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)	3 με 4	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)
Αυξημένη Κυκλοφορία από Ρίο <i>Προσθήκη 2 λωρίδων</i>	8 Βόρεια – 4 Νότια	6 με 7	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)	2 με 3	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)
Αυξημένη Κυκλοφορία από Αντίρριο <i>Προσθήκη 1 λωρίδας</i>	5 Βόρεια – 7 Νότια	3 με 4	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)	5 με 6	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)
Αυξημένη Κυκλοφορία από Αντίρριο <i>Προσθήκη 2 λωρίδων</i>	4 Βόρεια – 8 Νότια	2 με 3	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)	6 με 7	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)

1. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ & ΚΟΜΙΣΤΡΑ ΔΙΟΔΙΩΝ

	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΙΜΗ
1		Μοτοσυκλέτες	1,90€
2		Επιβατικά Ι.Χ. με ύψος <2μ. που μπορεί να έχουν ρυμουλκούμενο ή τροχόσπιτο ύψους κάτω των 2μ	13,50€
3		Φορτηγά ύψους άνω των 2μ. με 2 άξονες	20,30€
4		Φορτηγά με 3 άξονες	33,00€
5		Φορτηγά με 4 άξονες	42,00€
6		Φορτηγά με 5 άξονες	42,00€
7		Λεωφορεία ή πούλμαν έως 20 θέσεων	30,50€
8		Λεωφορεία ή πούλμαν από 21 έως και 40 θέσεων	43,00€
9		Λεωφορεία ή πούλμαν με περισσότερες από 41 θέσεις	66,00€



2. ΕΚΠΤΩΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΑΝΩΝΥΜΑ ΕΚΠΤΩΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Υπάρχουν **3 ανώνυμα εκπτωτικά προϊόντα** (δεν απαιτείται σύμβαση ή εγγραφή), **παρέχοντας διαφορετικά σχήματα εκπτώσεων για τις ακόλουθες κατηγορίες οχημάτων:**

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ	ΕΚΠΤΩΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΙΜΗ
1	Κάρτα ΜΟΤΟ	Προπληρωμένη κάρτα 10 διελεύσεων, με εξάμηνη ισχύ μετά την πρώτη διέλευση	12,00€
2	Κάρτα Allier - Retour	Επιτρέπει 2 διελεύσεις, προσφέροντας κλιμακωτή έκπτωση στη διέλευση της επιστροφής, ανάλογα με τη συνολική διάρκεια του ταξιδιού	13,60€
5 & 6	Κάρτα Επιστρέφω 36	Επιτρέπει 2 διελεύσεις, με την διέλευση της επιστροφής να πραγματοποιείται μέσα σε 36 ώρες από την πρώτη διέλευση	71,00€

ΕΚΠΤΩΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ E-PASS

Οι συχνοί χρήστες της Γέφυρας μπορούν να επωφεληθούν από κλιμακωτές εκπτώσεις στις μηνιαίες διελύσεις τους, γίνοντας συνδρομητές σε ένα από τα εκπτωτικά προϊόντα E-pass, διαθέσιμα για όλες τις κατηγορίες οχημάτων (με εξαίρεση την κατηγορία 1).

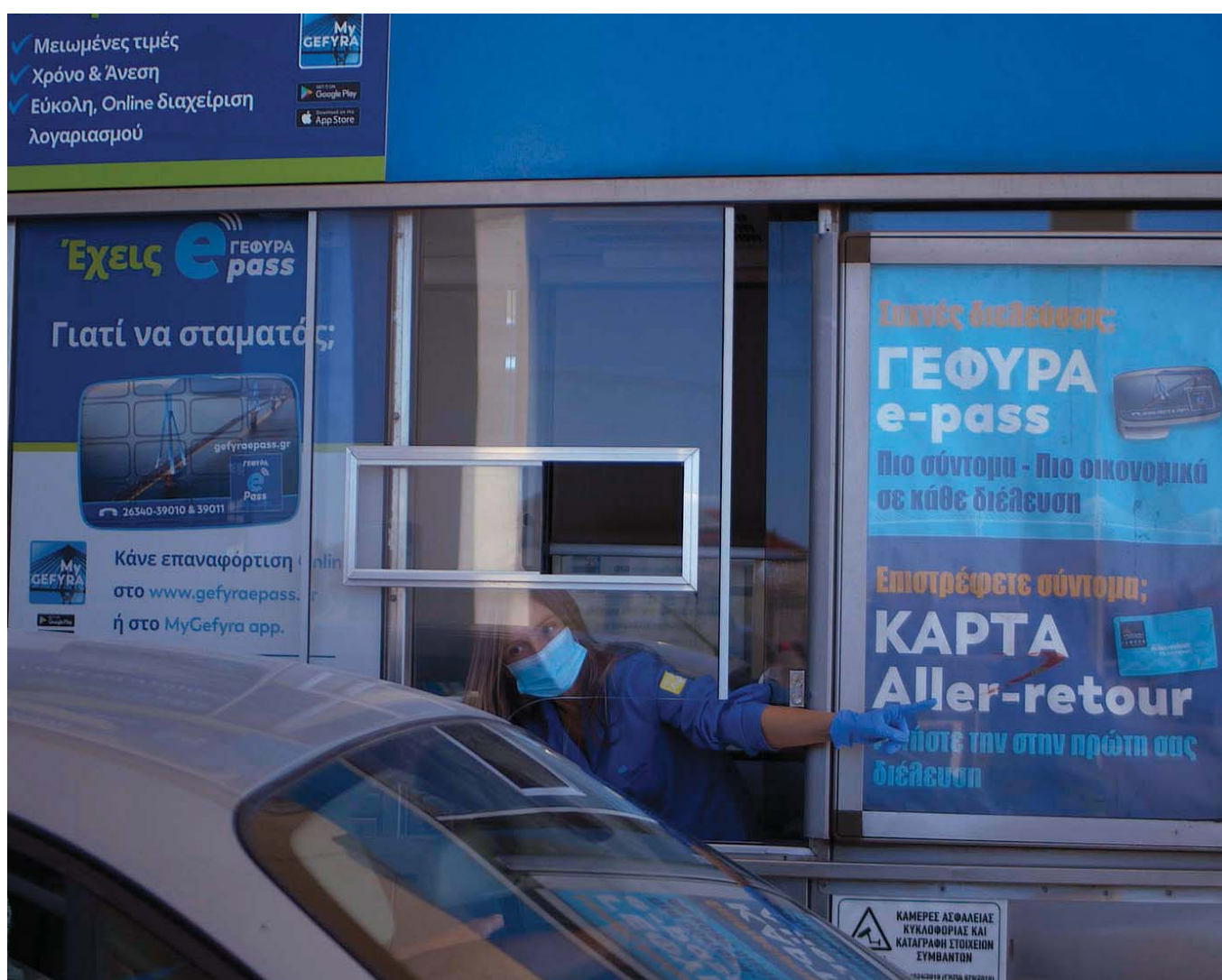
Κάθε προϊόν παρέχει εκπτώσεις ανάλογα με τον αριθμό των διελύσεων που πραγματοποιούνται εντός του ίδιου ημερολογιακού μήνα, φτάνοντας έως και 66% για τα επιβατικά οχήματα και έως και 35% για τα φορτηγά.

Το 2020, ξεκίνησε ένα νέο πρόγραμμα ειδικά για επιβατικά οχήματα (κατ. 2) που πραγματοποιούν διέλευση μετ' επιστροφής μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα. Η εκπτωτική πολιτική που εφαρμόζεται στη διέλευση της επιστροφής (δεύτερη διέλευση) ανάλογα με το πότε θα πραγματοποιηθεί, είναι παρόμοια με αυτή της κάρτας Aller - Retour.

Όλα τα προϊόντα λειτουργούν με τη λογική της προ-πληρωμής και μπορούν να επαναφορτιστούν με τους ακόλουθους τρόπους:

- Online, μέσα από το ειδικό website και την εφαρμογή για κινητές συσκευές
- Από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
- Από λωρίδες με εισπράκτορα, στα διόδια της Γέφυρας

Τέλος, υπάρχουν και κάποια ειδικά προγράμματα E-pass που απευθύνονται σε εταιρικούς πελάτες που διαχειρίζονται μεγάλους στόλους οχημάτων, καθώς και προϊόντα που εξυπηρετούν λεωφορεία του ΚΤΕΛ.



ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΓΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ

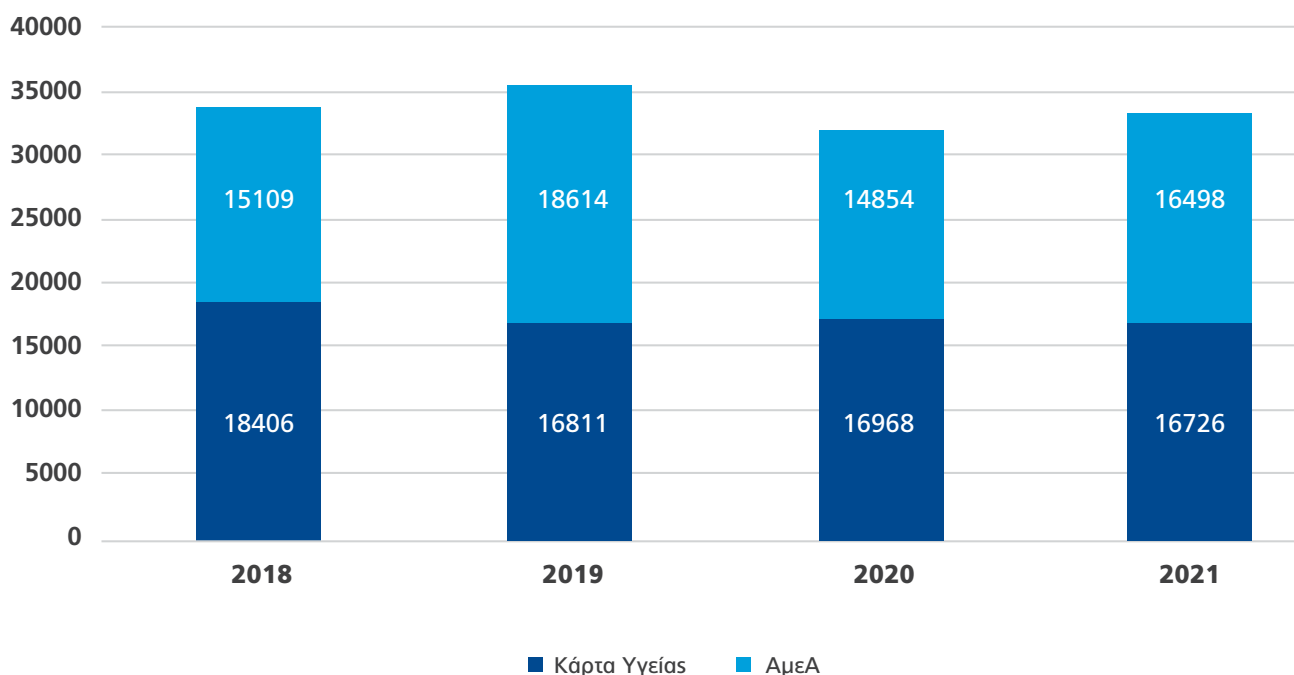
Υπάρχουν 2 Προϊόντα Ειδικά για τις Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες:

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΚΑΡΤΑΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΔΙΕΛΕΥΣΕΙΣ ΑΜΕΑ
ΤΥΠΟΣ ΕΥΠΑΘΕΙΑΣ:	Καρκίνοπαθείς / Νεφροπαθείς	ΑμεΑ
ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΕΛΕΥΣΗΣ:	5,00€	5,00€
ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗ:	ΝΑΙ	ΟΧΙ
ΜΕΣΟ:	Κάρτα	Μπλε Κάρτα Στάθμευσης
ΕΚΔΟΣΗ:	Εκδίδεται από το ΤΕΠ	Εκδίδεται από το Κράτος

Στο τέλος του 2021, ο συνολικός αριθμός ενεργών Καρτών Υγείας ήταν **611**.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τις συνολικές ετήσιες διελεύσεις με τα δύο προϊόντα. **Το 2021** ο αριθμός των διελεύσεων με την **Κάρτα Υγείας κυμάνθηκε στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος**, ενώ σημειώθηκε **αύξηση κατά 11% στις διελεύσεις ΑμεΑ**.

Ευπαθείς Ομάδες - Αριθμός Ετησίων Διελεύσεων:



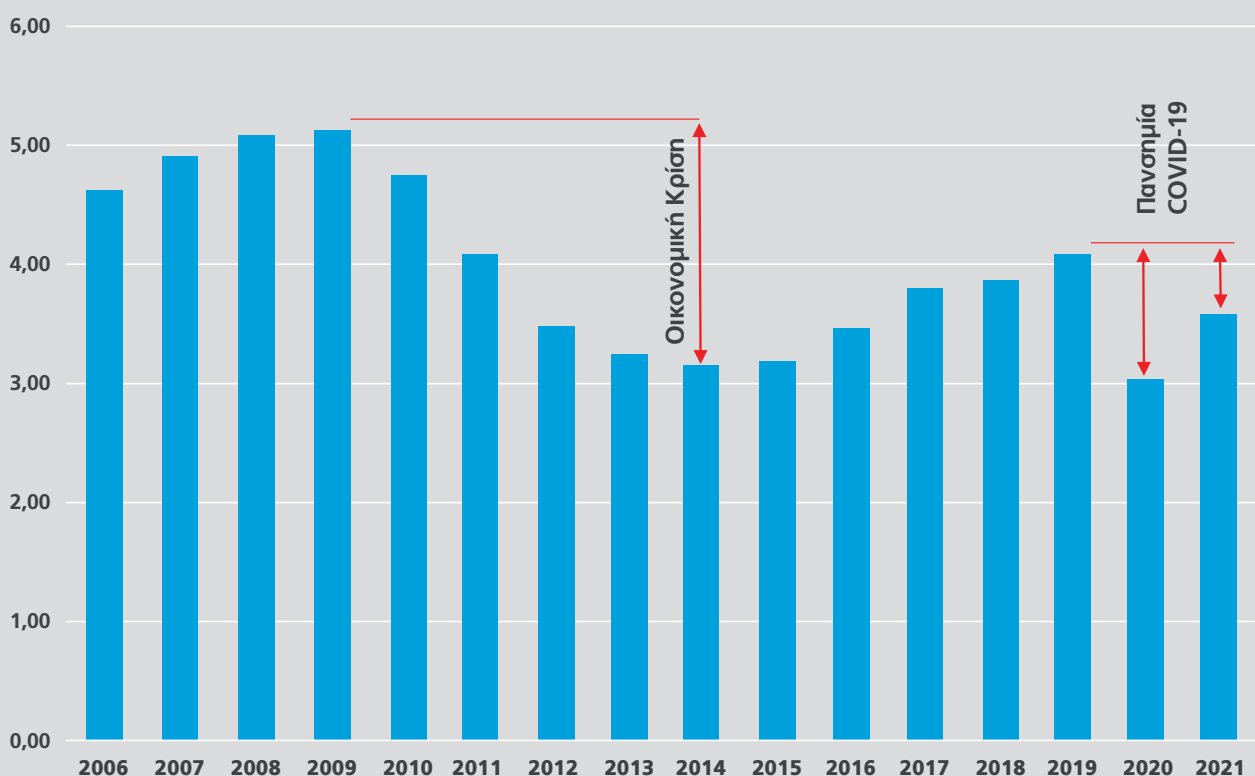
3. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

Από το 2009 έως το 2014 σημειώθηκε σημαντική μείωση της κίνησης (-38,5%) λόγω της οικονομικής κρίσης.

Στα επόμενα πέντε χρόνια (2015-2019), βλέπουμε μια θετική τάση, καθώς υπάρχει σταδιακή αύξηση του αριθμού των συνολικών συναλλαγών (+28,3%), η οποία τελειώνει με την έναρξη της πανδημίας και τους περιορισμούς που εφαρμόζονται σε εθνικό επίπεδο σχετικά με τις μετακινήσεις, με αποτέλεσμα να υπάρξει μείωση κατά 25,8% μέσα στο 2020.

Το 2021, παρατηρούμε μια αύξηση της τάξεως του 17,93% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, καθώς υπήρξαν λιγότερα διαστήματα υπό συνθήκες lockdown και γενικότερα ηπιότεροι περιορισμοί σχετικά με τις μετακινήσεις.

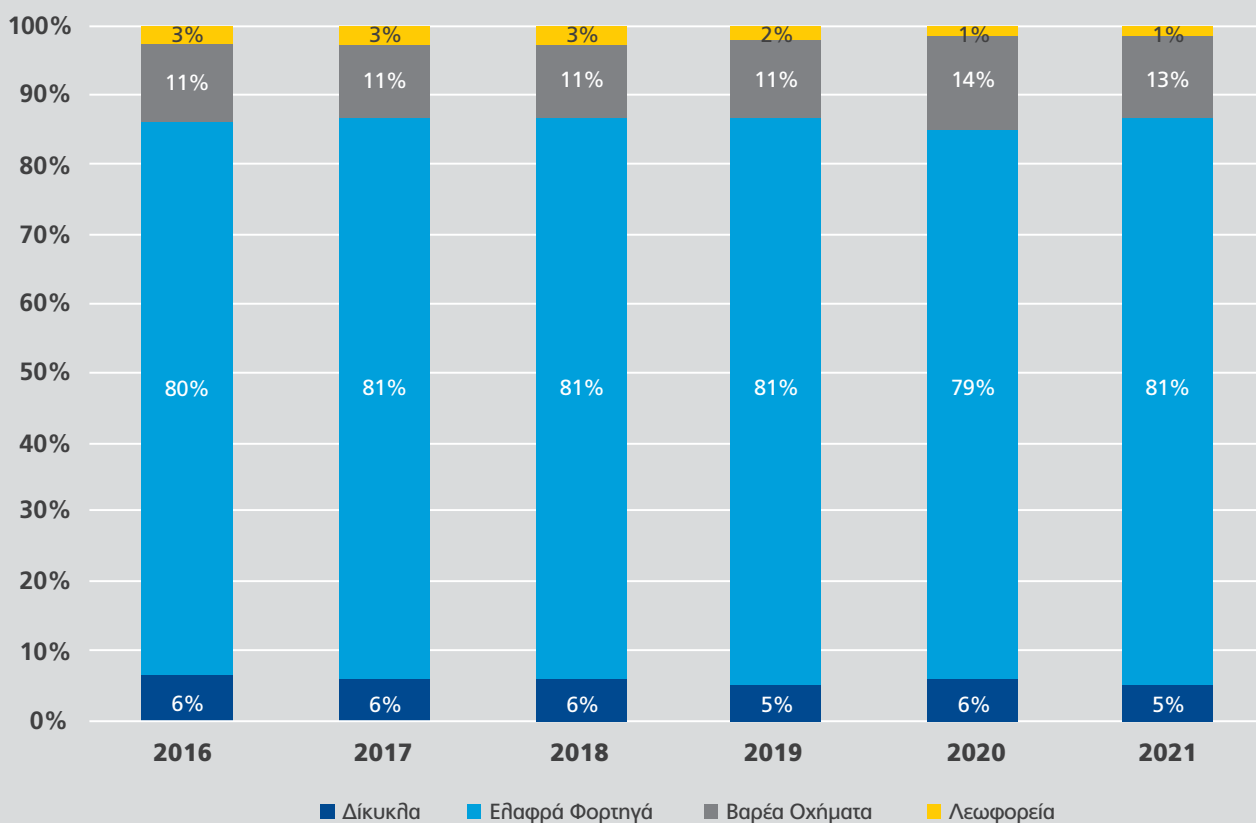
Συνολικές Συναλλαγές (εκατομμύρια):



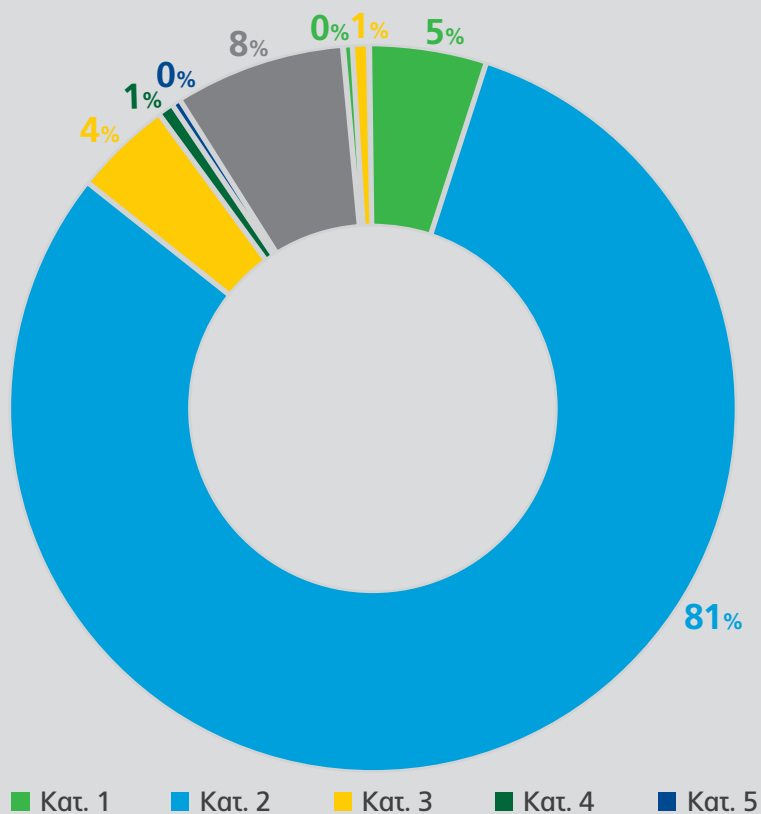
Όσον αφορά την κυκλοφορία ανά τύπο οχήματος, τα ελαφρά οχήματα αντιπροσωπεύουν τη συντριπτική πλειοψηφία των διελεύσεων κατά τη διάρκεια των ετών, καταδεικνύοντας σταθερό αριθμό διελεύσεων ετησίως μεταξύ 2017-2019, ενώ σημειώθηκε μείωση 2% το 2020, λόγω των περιορισμών που επιβλήθηκαν για τον κορονοϊό.

Από την άλλη πλευρά, παρατηρούμε αύξηση 3% στην κυκλοφορία βαρέων οχημάτων κατά τη διάρκεια του 2020, καθώς αυτή η κατηγορία δεν επηρεάστηκε άμεσα από τους περιορισμούς στις μετακινήσεις και η οποία φαίνεται να συνεχίζεται και το 2021.

Ανάλυση της Κυκλοφορίας ανά Κατηγορία Οχήματος:



Κυκλοφορία ανά Κατηγορία Οχήματος (ποσοστό):



Κυκλοφορία ανά Κατεύθυνση και Κατηγορία Οχήματος 2021:

Σύνολο Διελεύσεων ανά Μήνα - Βόρεια Κατεύθυνση

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Ιανουάριος	1	2262	51877	4871	848	434	8323	35	47	816	69513
Φεβρουάριος	2	2644	52114	5233	853	548	9785	53	12	638	71880
Μάρτιος	3	2938	55400	5730	993	564	10580	33	13	697	76948
Απρίλιος	4	4142	71558	6044	1048	595	10881	57	40	909	95274
Μάιος	5	8784	99808	5817	947	537	12244	85	42	1334	129598
Ιούνιος	6	11359	137317	6645	1011	540	14918	116	71	1653	173630
Ιούλιος	7	13797	202810	7466	1141	570	12933	150	93	2335	241295
Αύγουστος	8	14456	255438	7347	1119	481	11640	130	102	2881	293594
Σεπτέμβριος	9	11999	139310	7171	1108	529	11107	172	75	2469	173940
Οκτώβριος	10	7290	133723	7330	1042	516	10132	150	86	2580	162849
Νοέμβριος	11	6212	108624	6258	1019	574	10775	118	72	2377	136029
Δεκέμβριος	12	4404	135273	6392	1042	504	10797	133	72	2598	161215
ΣΥΝΟΛΟ:		90287	1443252	76304	12171	6392	134115	1232	725	21287	1785765

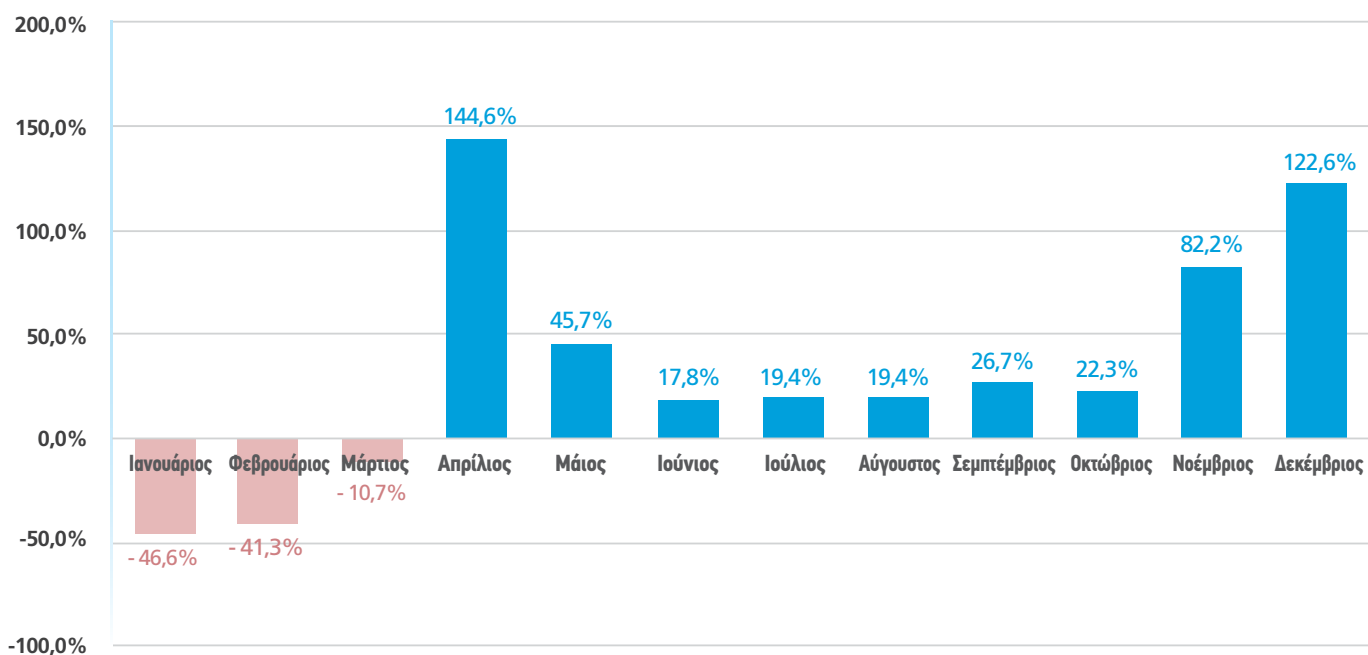


Σύνολο Διελεύσεων ανά Μήνα - Νότια Κατεύθυνση

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Ιανουάριος	1	2324	56308	4870	880	407	8789	52	45	819	74494
Φεβρουάριος	2	2612	51491	5218	859	533	10242	58	17	642	71672
Μάρτιος	3	2893	56019	5702	955	559	10918	39	9	691	77785
Απρίλιος	4	3942	64059	6018	1057	617	11511	51	38	895	88188
Μάιος	5	9008	107321	5845	1005	528	12076	114	33	1327	137257
Ιούνιος	6	11338	135087	6758	1035	577	13844	129	69	1630	170467
Ιούλιος	7	13158	178178	7467	1162	577	13570	155	97	2277	216641
Αύγουστος	8	14797	271119	7358	1177	486	12634	130	102	2834	310637
Σεπτέμβριος	9	12304	152079	7711	1150	552	12052	193	69	2400	188510
Οκτώβριος	10	7274	135054	7542	1098	525	11419	175	89	2550	165726
Νοέμβριος	11	6174	112412	6510	1073	619	11542	135	74	2349	140888
Δεκέμβριος	12	4320	122248	6459	1078	511	11905	141	67	2552	149281
ΣΥΝΟΛΟ:		90144	1441375	77458	12529	6491	140502	1372	709	20966	1791546

4. ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Συγκριση Συναλλαγών ανά Μήνα (2020 με 2021):



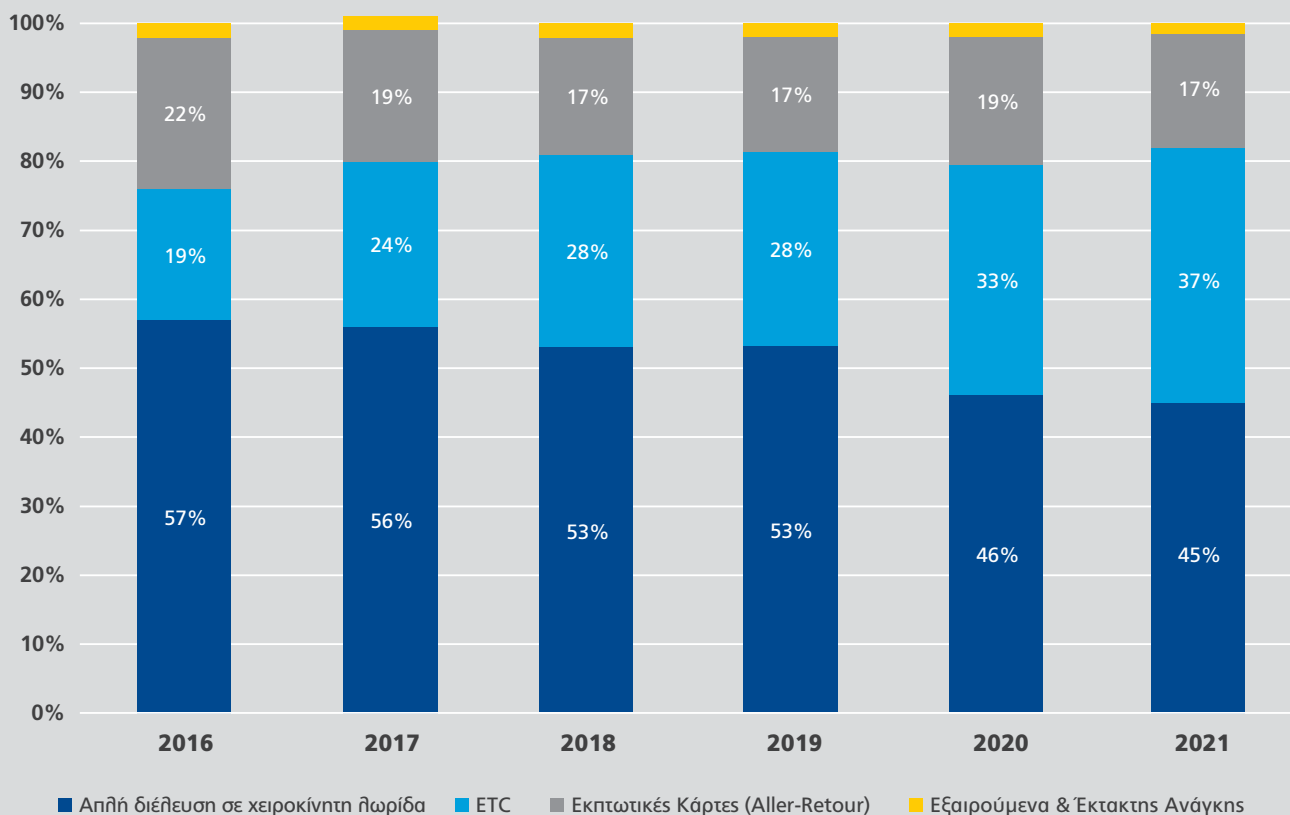


ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΡΟΠΩΝ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΛΕΥΣΗΣ

Οι διελεύσεις με το πλήρες κόμιστρο διοδίων δείχνουν μια φθίνουσα πορεία κατά τη διάρκεια των ετών σημειώνοντας μείωση 12% μεταξύ 2016 και 2021. Παρατηρείται επίσης μια μείωση στις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με μετρητά (-28%), ενώ ταυτόχρονα οι συναλλαγές με χρήση τραπεζικής κάρτας έχουν αύξηση 16%, για την ίδια περίοδο ετών.

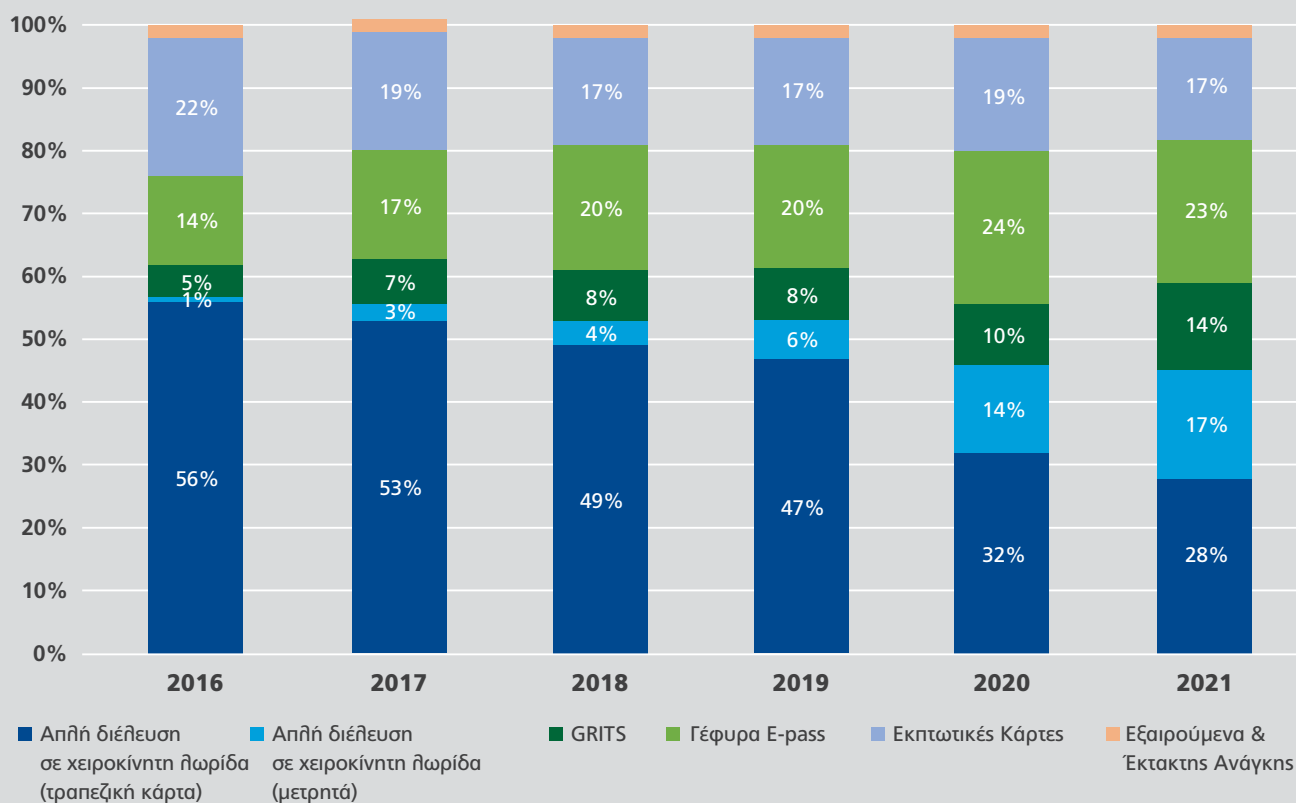
Η αύξηση της χρήσης τραπεζικής κάρτας οφείλεται στη γενικότερη αλλαγή των συνηθειών του τρόπου πληρωμής μετά την οικονομική κρίση, όπου τα μηχανήματα POS έγιναν υποχρεωτικά για τη συντριπτική πλειονότητα των επιχειρήσεων, με κορύφωση κατά τη διάρκεια της πανδημίας όπου αποφεύγονταν οι συναλλαγές σε μετρητά.

Τρόποι Διέλευσης (% επί των συνολικών εσόδων):

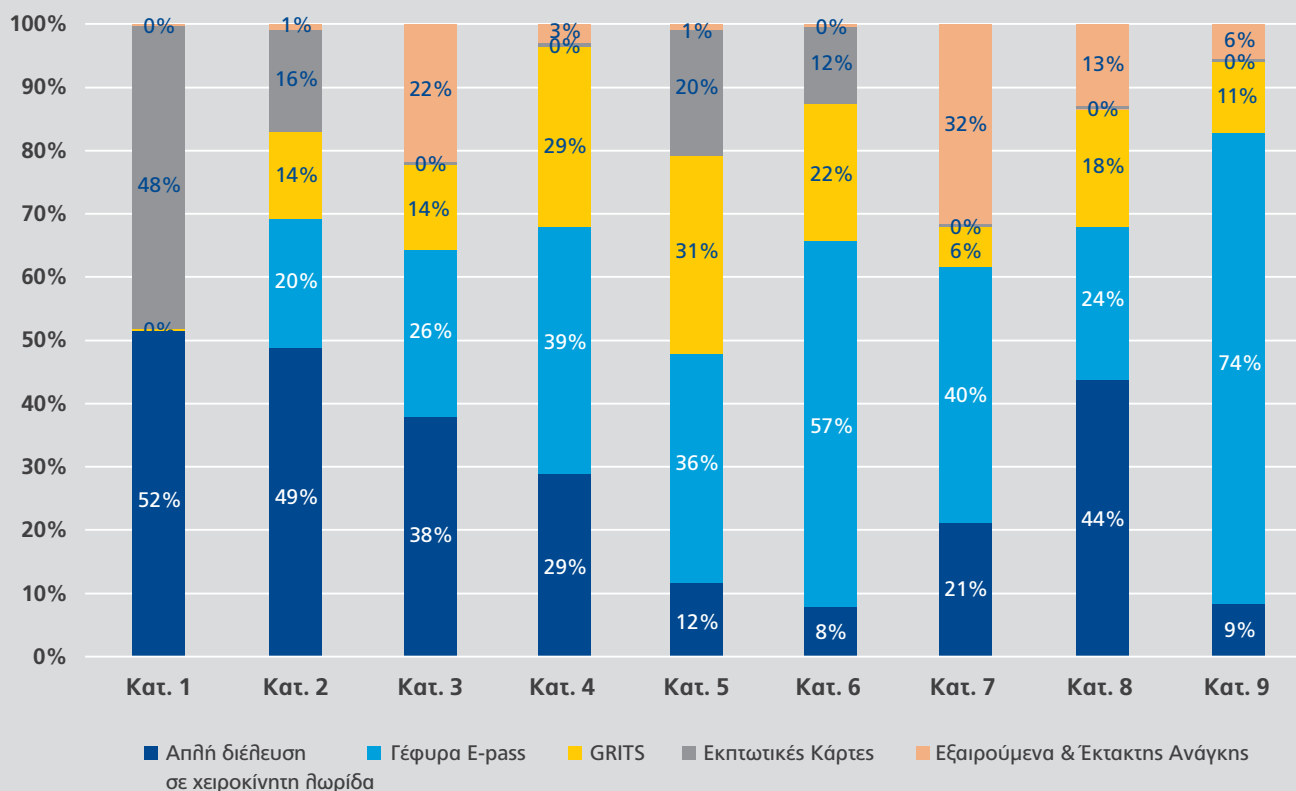


Το E-pass παρουσιάζει μια αυξανόμενη τάση (18%) μεταξύ του 2016 και του 2021, καθώς όλο και περισσότεροι χρήστες κατανοούσαν τα οφέλη από τη χρήση πομποδέκτη όσον αφορά την εξοικονόμηση χρόνου στη διάρκεια του ταξιδιού τους, καθώς και τις εκπτώσεις που παρέχονται.

Ανάλυση Τρόπων Διέλευσης (% επί των συνολικών συναλλαγών):



Συναλλαγές ανά Τρόπο Πληρωμής & Κατηγορία Οχήματος (%):



Το 48% των συναλλαγών που αφορούν χρήστες μοτοσικλετών (κατ.1) προτιμούν να χρησιμοποιούν **εκπτώτική κάρτα ΜΟΤΟ για τις διελεύσεις τους, ενώ το 34%** των επιβατικών αυτοκινήτων (κατ.2) **χρησιμοποιούν πομποδέκτη.**

Η συντριπτική πλειονότητα των φορτηγών με 4 ή περισσότερους άξονες (κατ. 5 & 6), προτιμούν το **E-pass και τις ηλεκτρονικές λωρίδες για τις διελεύσεις τους,** αντί για λωρίδες με εισπράκτορα.

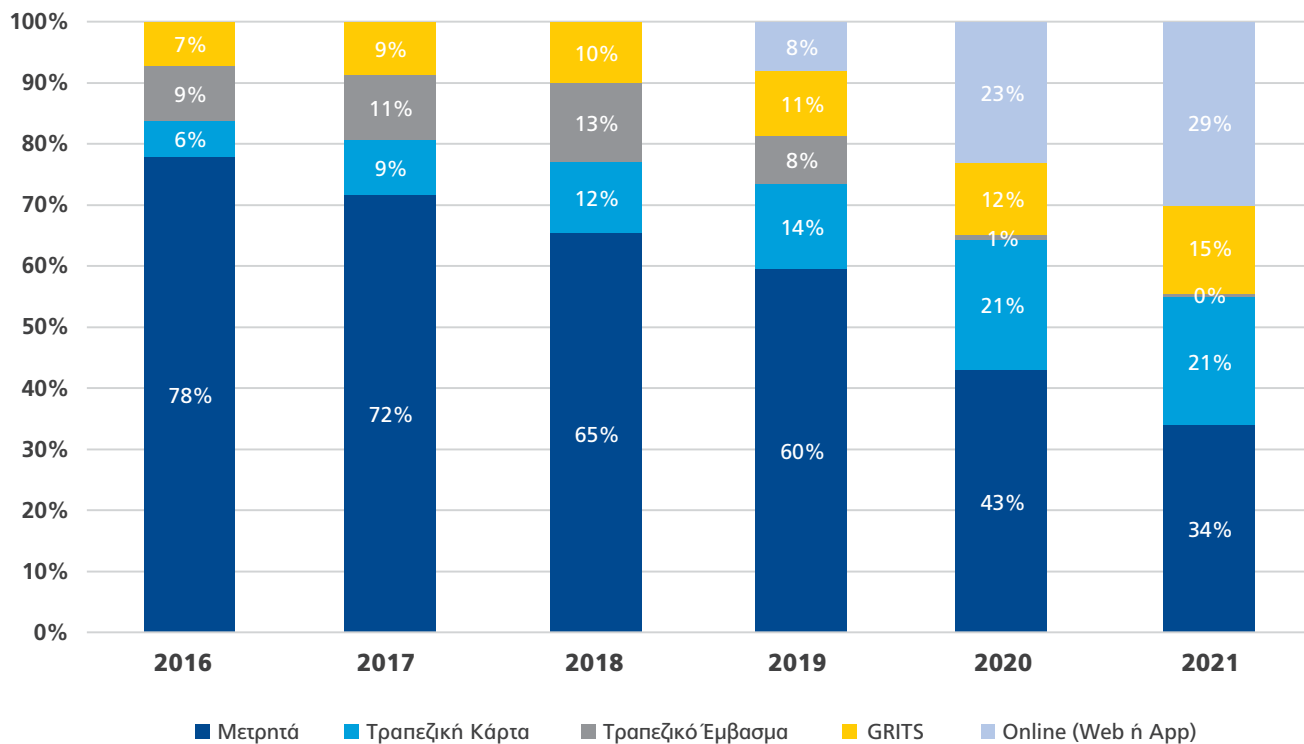
Η ίδια τάση εμφανίζεται και στα λεωφορεία κατ.9, με το 85% των συνολικών συναλλαγών αυτής της κατηγορίας να εκτελούνται με πομποδέκτη.

Όσον αφορά τους τρόπους πληρωμής, παρατηρείται μείωση κατά 44% στη χρήση μετρητών από το 2016, ενώ ταυτόχρονα υπάρχει αύξηση κατά 15% στη χρήση τραπεζικών καρτών.

Το 2019, είδαμε την έναρξη των online υπηρεσιών για συνδρομητές E-pass, οι οποίες περιλάμβαναν την ηλεκτρονική επαναφόρτιση του λογαριασμού τους μέσω του website ή της εφαρμογής για κινητές συσκευές.

Για το 2021, οι online συναλλαγές μέσω του website ή της εφαρμογής αντιπροσωπεύουν το 29% των συνολικών εσόδων, αύξηση 6% από πέρυσι.

Τρόποι Πληρωμής Διελύσεων, Αγοράς Προϊόντων ή Επαναφόρτισης Πομποδέκτη (% επί των συνολικών εσόδων):

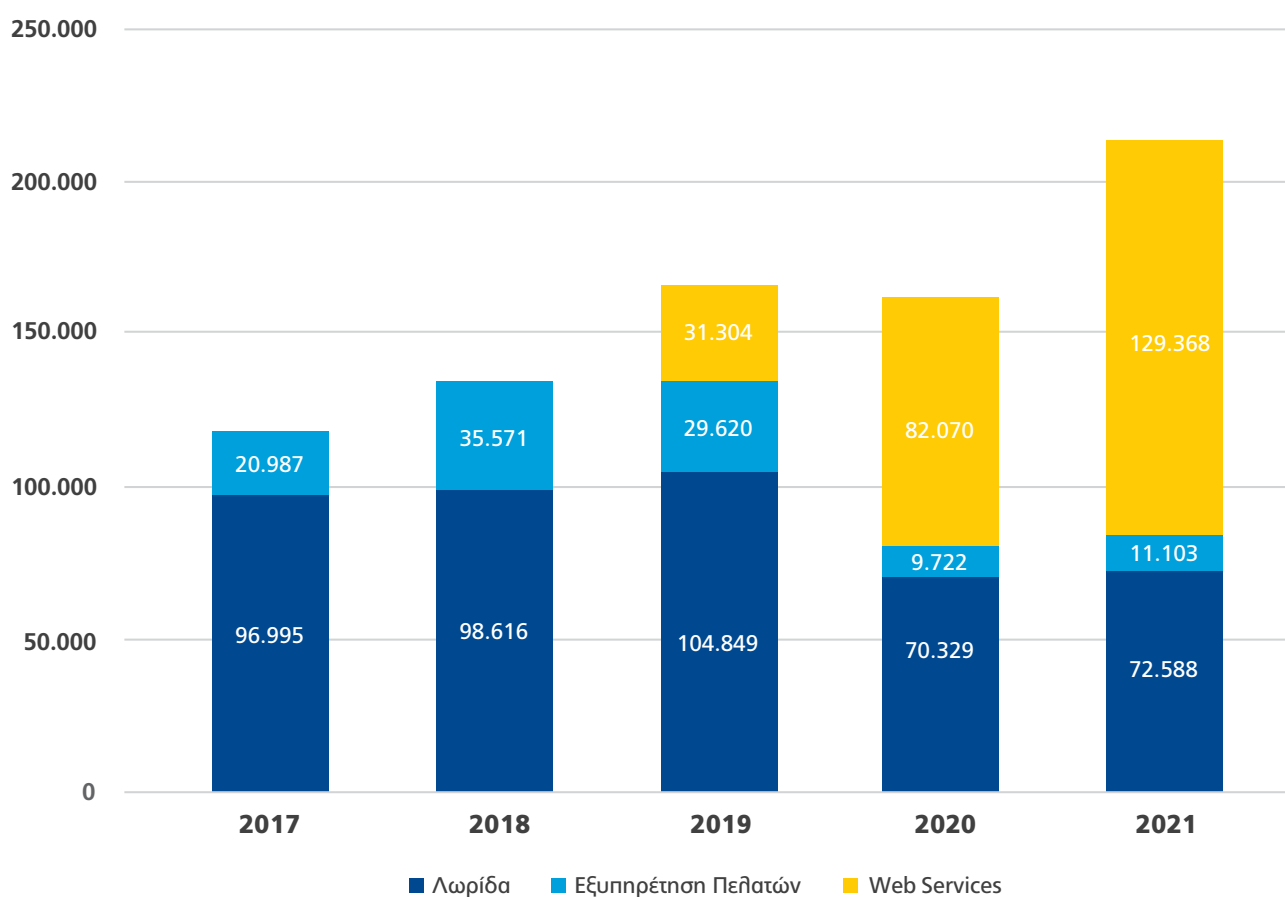




Το 2021, σημειώθηκε μια μικρή αύξηση (3,21%) των επαναφορτίσεων που πραγματοποιήθηκαν στις λωρίδες, ενώ ταυτόχρονα παρατηρήθηκε μια αύξηση 57,6% στις online επαναφορτίσεις.

Συνολικά, το 2021, 34% των επαναφορτίσεων πραγματοποιήθηκαν σε λωρίδα, 5% από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και 61% online.

Αριθμός Επαναφορτίσεων Πομποδεκτών (ανά τρόπο επαναφόρτισης):



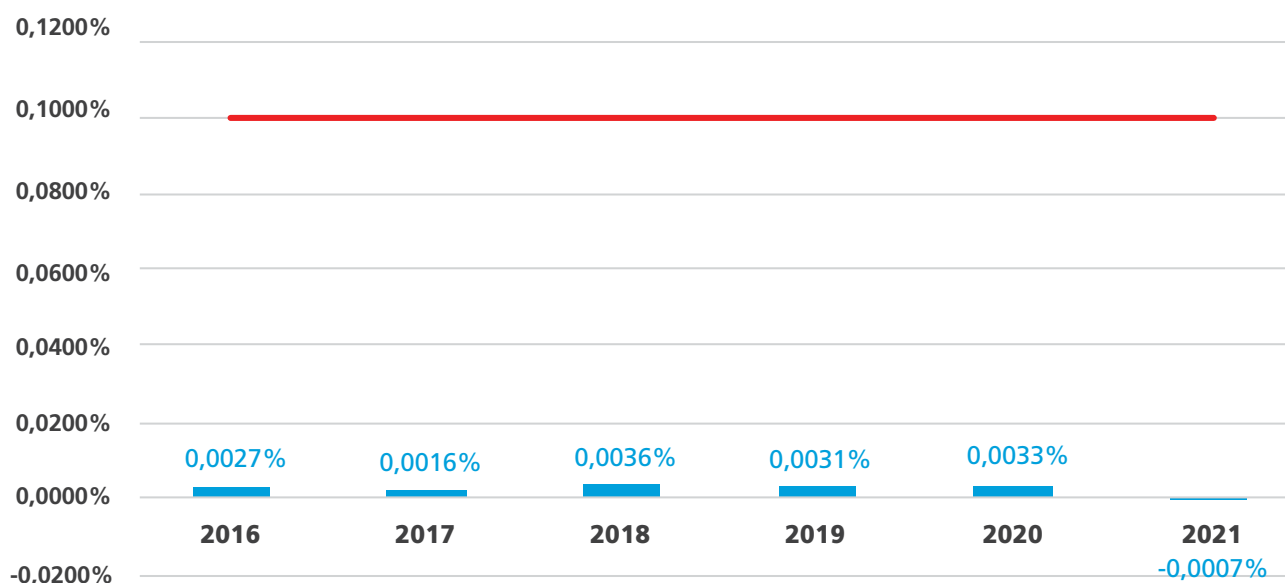
5. ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΙΟΔΙΩΝ

Η ποιότητα και η ακρίβεια της συλλογής διοδίων είναι μία από τις προτεραιότητές μας.

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει την απόδοσή μας για τα τελευταία 7 χρόνια. Η μέγιστη απόκλιση καθορίζεται από την Σύμβαση Λειτουργίας, μεταξύ του Παραχωρησιούχου και του Λειτουργού.

Ποιότητα Συλλογής Διοδίων στις Λωρίδες:



■ Μη Εισπραχθέντα Διόδια σε Μετρητά
(από το Σύνολο Εισπραχθέντων Διοδίων σε Μετρητά)

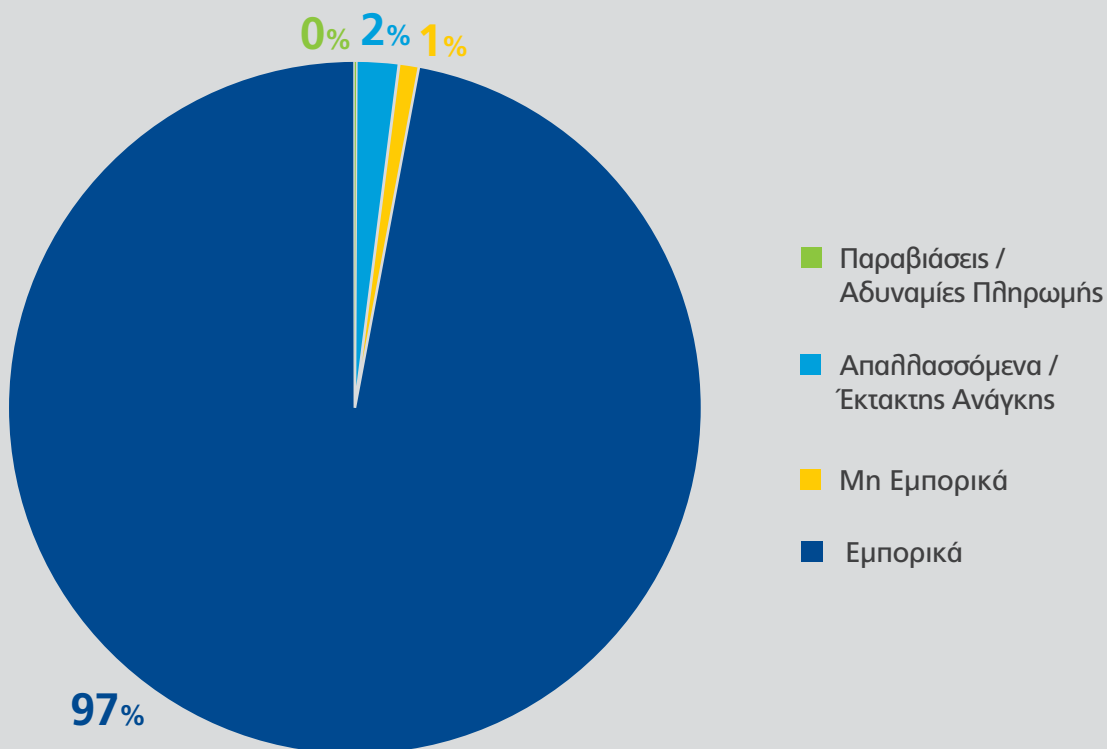
— Μέγιστη Απόκλιση



6. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΧΩΡΙΣ ΠΛΗΡΩΜΗ

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει την ανάλυση των συνολικών διελεύσεων που πραγματοποιήθηκαν το 2021:

Ανάλυση Διελεύσεων για το 2021:



Η εμπορική κίνηση αντιπροσωπεύει το 97% των συνολικών συναλλαγών. Οι υπόλοιπες συναλλαγές αναλύονται ως εξής:

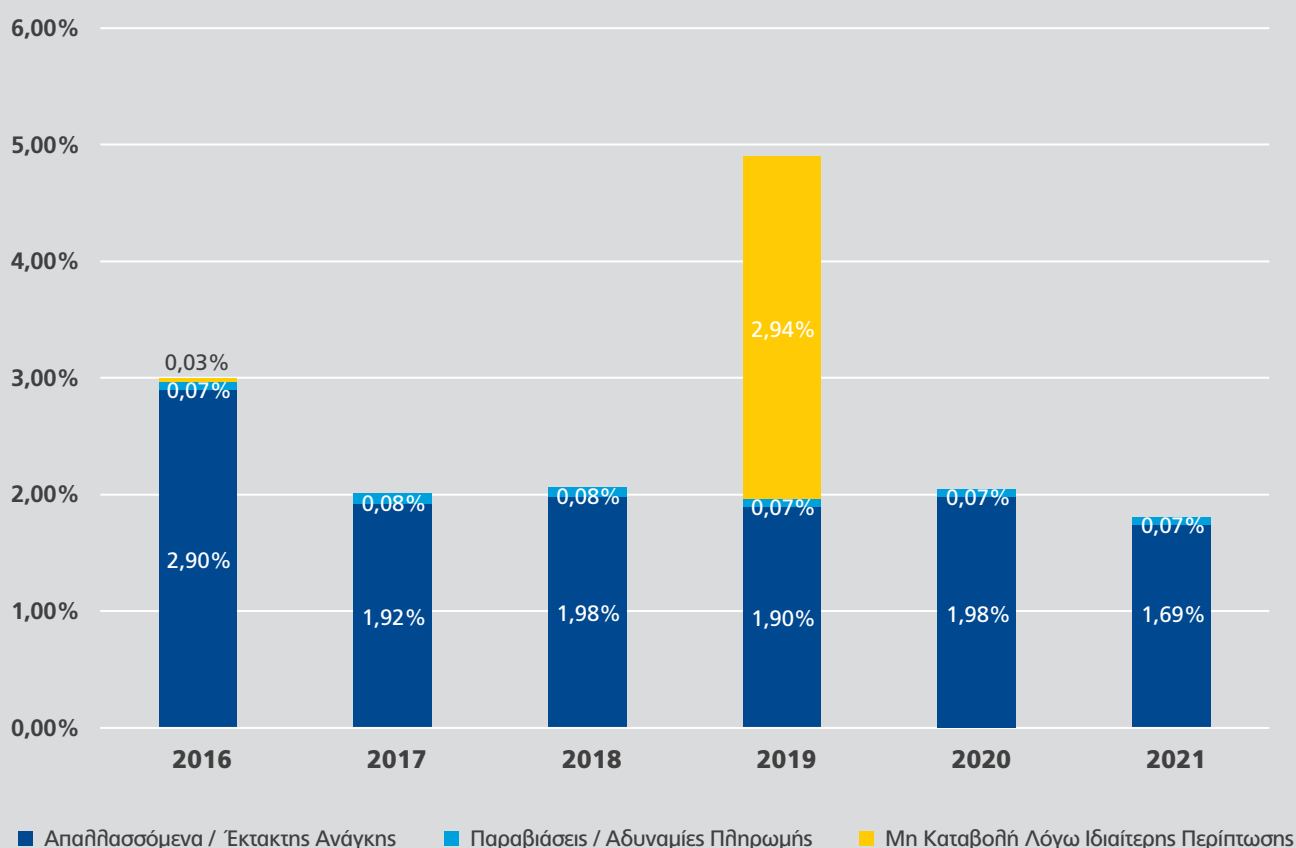
- 1% των συναλλαγών πραγματοποιείται από μη πελάτες (όπως υπάλληλοι της Γέφυρα Α.Ε., υπεργολάβοι) μέσω εκπαιδευτικών προϊόντων διαθέσιμων αποκλειστικά για τις ανάγκες της εταιρείας.
- 2% των συναλλαγών αφορούν απαλλασσόμενες διελεύσεις (εξαιρέσεις από την καταβολή διοδίων, οχήματα έκτακτης ανάγκης κλπ).
- 0.07% των συναλλαγών αφορούν παραβιάσεις ή περιπτώσεις αδυναμίας πληρωμής.

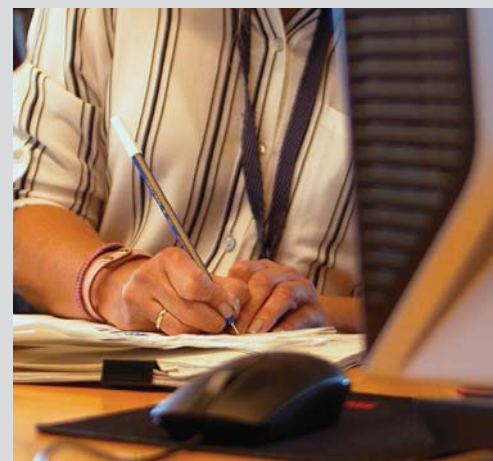
Οι μη πληρωθείσες συναλλαγές είναι σχετικά σταθερές από το 2017 (περίπου 2% της συνολικής κυκλοφορίας), με εξαίρεση το 2019, όπου η αύξηση οφείλεται στις ελεύθερες διελεύσεις κατά τη διάρκεια των εθνικών και τοπικών εκλογικών αναμετρήσεων, οι οποίες αποζημιώθηκαν εν μέρει από το κράτος.

Για το 2016, οι συναλλαγές που αφορούσαν μη εμπορικούς πελάτες, συυπολογίζονταν στις εξαιρούμενες / απαλλασσόμενες συναλλαγές, ενώ από το 2017 άλλαξε ο τρόπος υπολογισμού, το οποίο εξηγεί και την πτώση των συγκεκριμένων συναλλαγών από 3% σε σχεδόν 2%.

Οι παραβιάσεις και οι αδυναμίες πληρωμής αντιπροσωπεύουν λιγότερο από 0,1% της συνολικής κυκλοφορίας κατά τη διάρκεια των ετών.

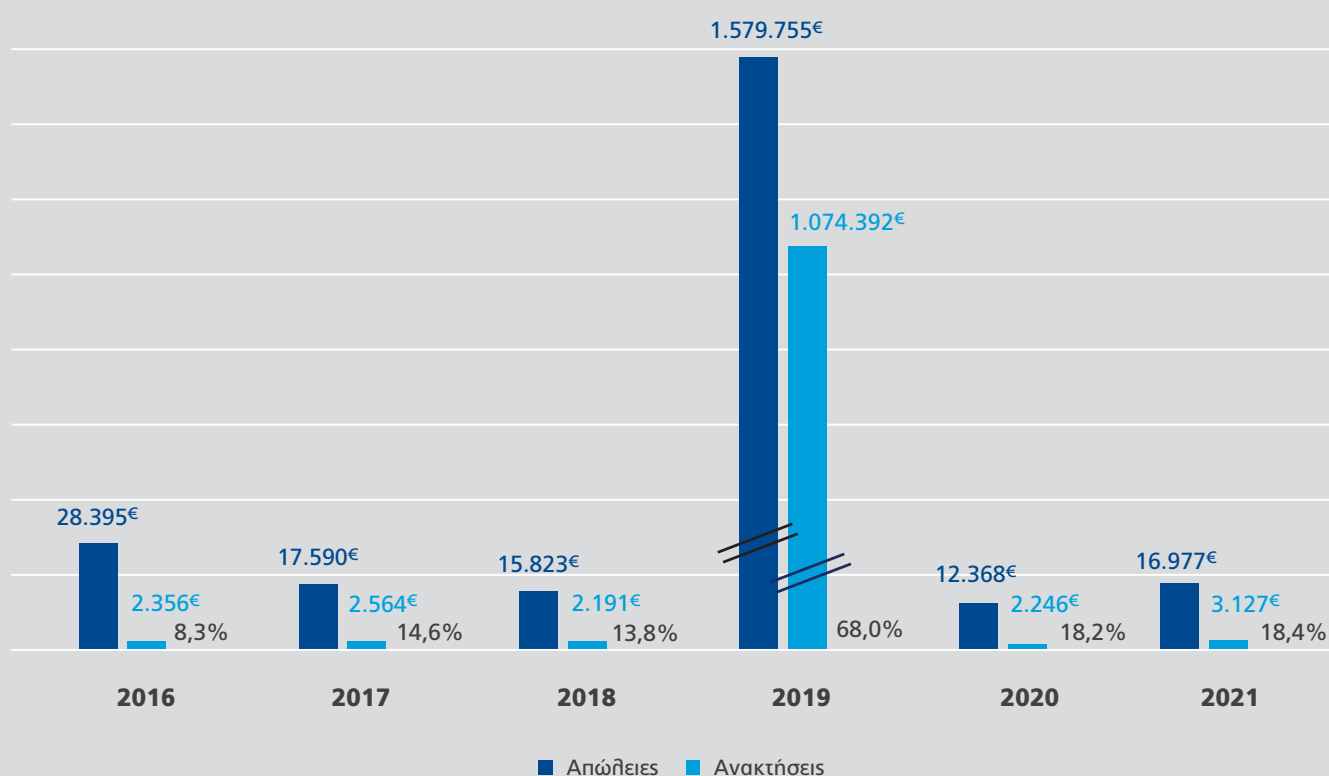
Μη Πληρωθείσες Συναλλαγές (% επί της συνολικής κυκλοφορίας):





Η ανάκτηση εσόδων από παραβιάσεις, αδυναμίες πληρωμών και έκτακτα γεγονότα παρουσιάζουν μια θετική τάση τα τελευταία έτη, όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα:

Απώλειες και Ανακτήσεις από Παραβιάσεις, Αδυναμίες Πληρωμής & Έκτακτα Γεγονότα (αξία σε € / % ανάκτησης):



Το 2021, το 18,4% των συνολικών απωλειών έχει ανακτηθεί, μέσω γραπτών επιστολών που απευθύνονται στους παραβάτες ή / και τηλεφωνικών κλήσεων, ανάλογα με τα διαθέσιμα στοιχεία για κάθε περίπτωση.

Σημειώσεις:

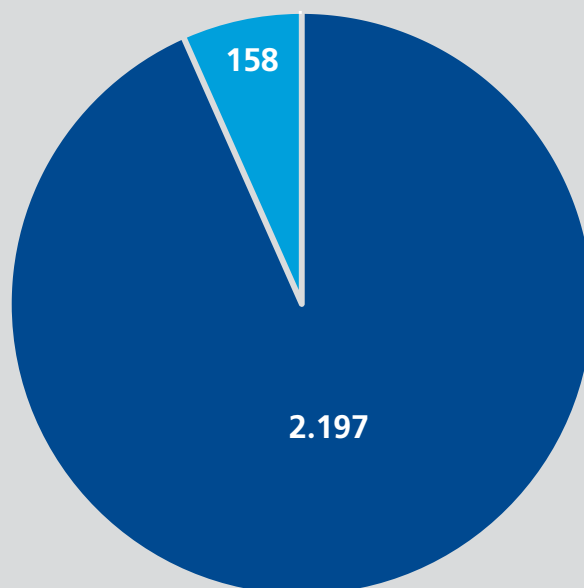
2016: Μη καταβολή διοδίων κατά τη διάρκεια διαδήλωσης.

2019: Μη καταβολή διοδίων κατόπιν κρατικής απόφασης για τη διεξαγωγή εκλογικών αναμετρήσεων, η οποία εν μέρει αποζημιώθηκε.

Η συντριπτική πλειονότητα των παραβιάσεων (93,3%) πραγματοποιήθηκε από οχήματα τα οποία ακολούθησαν προπορευόμενο, ενώ οι υπόλοιπες περιπτώσεις (6,7%) αφορούσαν περιστατικά στα οποία η μπάρα παρέμεινε ανοιχτή από προηγούμενη συναλλαγή.

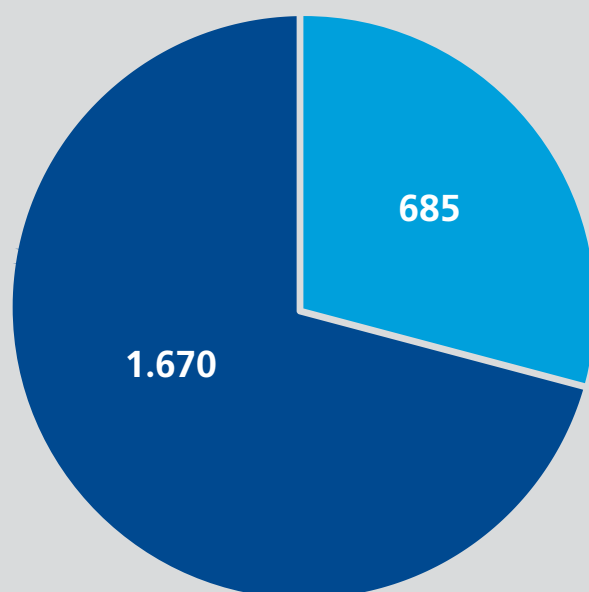
Το 70,9% των συνολικών παραβιάσεων αφορούσε οχήματα με καλυμμένες πινακίδες κυκλοφορίας (πλήρως ή εν μέρει) ή ελλειπίες / δυσανάγνωστες πινακίδες, οι οποίες κατέστησαν αδύνατη την αναγνώριση του ιδιοκτήτη του οχήματος.

Τύποι Παραβιάσεων για το 2021:



■ Ακολούθησε Προπορευόμενο Όχημα ■ Ανοιχτή Μπάρα

Ανάλυση Περιστατικών Παραβίασης Ανάλογα με την Ορατότητα του Αριθμού Κυκλοφορίας του Οχήματος για το 2021:

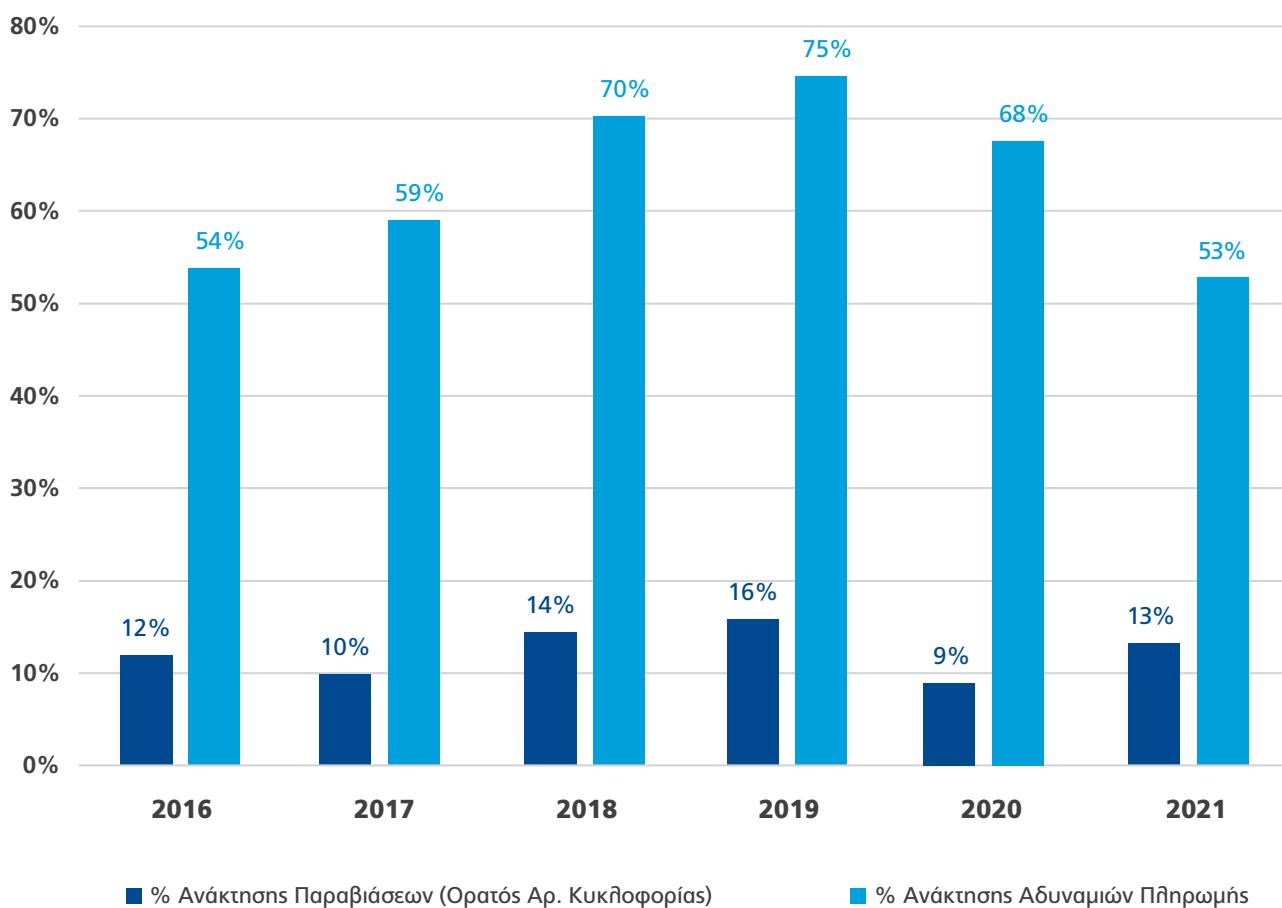


■ Παραβίαση με Ορατό Αρ. Κυκλ. ■ Παραβίαση με Μη Ορατό Αρ. Κυκλ.



Συγκριτικά, η ανάκτηση απώλειας εσόδων από αδυναμίες πληρωμής, είναι πολύ υψηλότερη από την ανάκτηση παραβιάσεων, καθώς στην πρώτη περίπτωση, ο χρήστης παρέχει όλα τα προσωπικά του στοιχεία και επομένως είναι ευκολότερο να υπάρξει επικοινωνία μαζί του.

Ποσοστό Ανάκτησης Οφειλών από Παραβιάσεις και Αδυναμίες Πληρωμής:



7. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΕΛΕΥΣΕΙΣ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ (GRITS)

Μέχρι το τέλος του 2021, το Γέφυρα E-pass είχε 26.953 συνδρομητές, χρησιμοποιώντας συνολικά 34.478 πομποδέκτες.

Οι συνδρομητές του Γέφυρα E-pass είναι οι συχνότεροι χρήστες της γέφυρας από οποιονδήποτε άλλο κάτοχο πομποδέκτη από άλλον πάροχο, με μέσο όρο 34 διελεύσεις ανά μήνα.

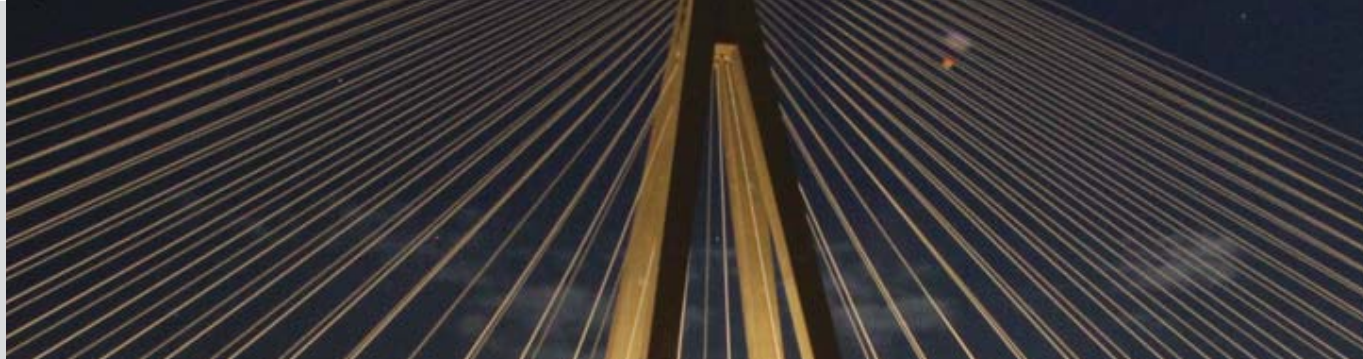
Σύμφωνα με τους Όρους της Διαλειτουργικότητας, δεχόμαστε πομποδέκτες από όλους τους ελληνικούς αυτοκινητοδρόμους για διελεύσεις από τις λωρίδες ETC, χρεώνοντας τον συνδρομητή με το πλήρες κόμιστρο διοδίων.

ΠΑΡΟΧΟΣ	ΠΟΜΠΟΔΕΚΤΕΣ ΣΕ ΧΡΗΣΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΔΙΕΛΕΥΣΕΙΣ	Μ.Ο. ΔΙΕΛΕΥΣΕΩΝ ΑΝΑ ΠΟΜΠΟΔΕΚΤΗ				
			Σύνολο	Κατ. 2	Κατ. 3 & 4	Κατ. 5 & 6	Κατ.7, 8 & 9
ΓΕΦΥΡΑ	19745	663857	34	20	85	84	30
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	110	207	2	2	2	2	0
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	10524	52060	5	4	8	7	7
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	4790	19330	4	3	5	5	2
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	307	627	2	2	3	2	2
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	2579	6102	2	2	4	2	4
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	59126	214469	4	3	6	8	2

Μηνιαίες Διελεύσεις ανά Κατηγορία Οχήματος:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 2 - ΕΠΙΒΑΤΙΚΑ ΟΧΗΜΑΤΑ				
ΠΑΡΟΧΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΕΛΕΥΣΕΩΝ ΑΝΑ ΜΗΝΑ			
	1 - 5	6 - 10	11 - 20	>20
ΓΕΦΥΡΑ	85%	7%	3,9%	4,1%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	100%	0%	0%	0%
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	99,3%	0,6%	0,1%	0%
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	99,7%	0,3%	0%	0%
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	99,6%	0,4%	0%	0%
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	99,5%	0,4%	0%	0%
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	99,7%	0,3%	0%	0%





ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3 & 4 - ΦΟΡΤΗΓΑ

ΠΑΡΟΧΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΕΛΕΥΣΕΩΝ ΑΝΑ ΜΗΝΑ			
	1 - 5	6 - 10	11 - 20	>20
ΓΕΦΥΡΑ	50,6%	24,5%	14,4%	10,5%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	100%	0%	0%	0%
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	96,6%	2,2%	0,7%	0,5%
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	94,9%	4,3%	0,8%	0%
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	97,2%	2,6%	0,3%	0%
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	95,3%	3,1%	1,1%	0,6%
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	98%	1,4%	0,5%	0,1%

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 5 & 6 - ΦΟΡΤΗΓΑ

ΠΑΡΟΧΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΕΛΕΥΣΕΩΝ ΑΝΑ ΜΗΝΑ			
	1 - 5	6 - 10	11 - 20	>20
ΓΕΦΥΡΑ	34,9%	24,3%	29,9%	10,9%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	100%	0%	0%	0%
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	98,5%	1,2%	0,3%	0%
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	98,3%	1,4%	0,3%	0%
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	99,5%	0,5%	0%	0%
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	96,8%	2,9%	0,4%	0%
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	96,9%	2,3%	0,7%	0,1%

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 7, 8 & 9 - ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ

ΠΑΡΟΧΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΕΛΕΥΣΕΩΝ ΑΝΑ ΜΗΝΑ			
	1 - 5	6 - 10	11 - 20	>20
ΓΕΦΥΡΑ	74,6%	20,1%	4,1%	1,2%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	100%	0%	0%	0%
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	89,3%	3%	5,6%	2,1%
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	100%	0%	0%	0%
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	100%	0%	0%	0%
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	92,9%	3,7%	2,5%	0,8%
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	100%	0%	0%	0%

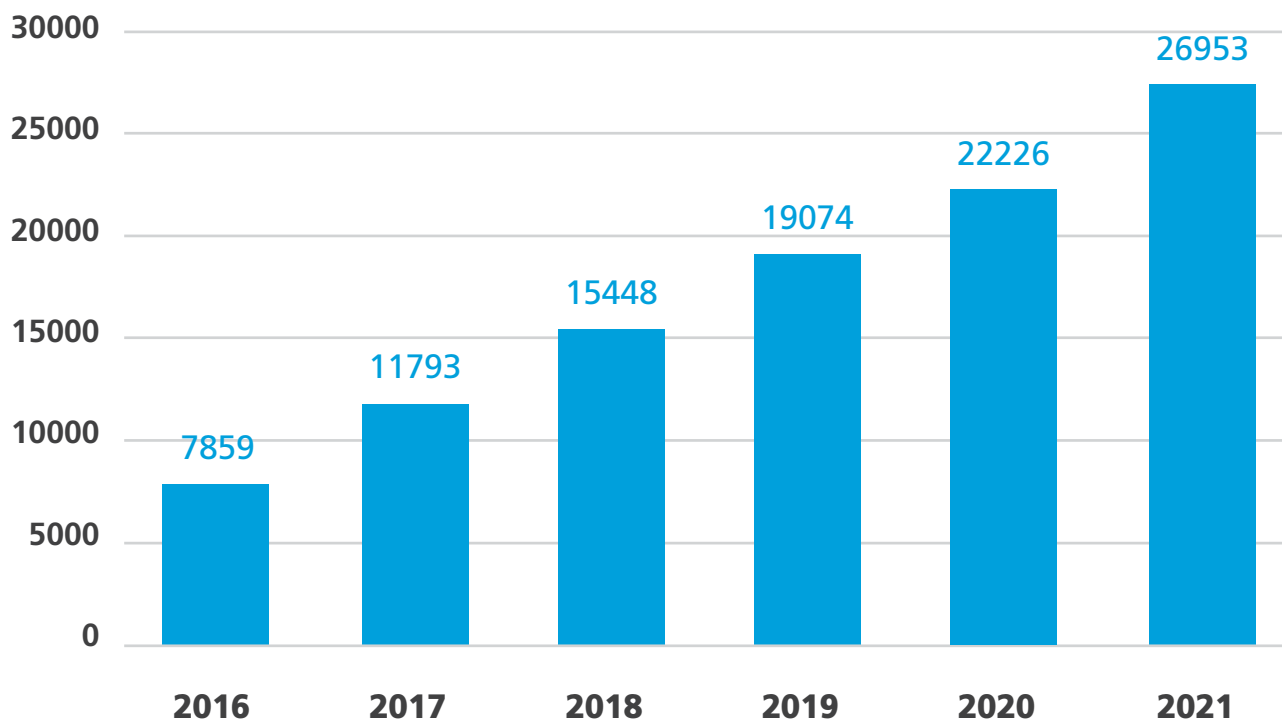
Σημειώσεις:

1. Ο υπολογισμός των διελεύσεων έχει πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους μήνες για τους οποίους ο πομποδέκτης ήταν ενεργός.
2. Οι κατηγορίες 7,8,9 συμπεριλαμβάνουν λεωφορεία του ΚΤΕΛ.



ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ E-PASS

Εξέλιξη Αριθμού Συνδρομητών E-pass:



ΜΕΡΟΣ
03



**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ
& ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ**



1. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

ΑΝΑΣΧΕΣΗ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

(ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΩΝ ΤΩΝ 90 ΩΡΩΝ ΜΕ ΤΗ ΜΕΓΙΣΤΗ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑ, ΕΚΤΑΚΤΑ ΣΥΜΒΑΝΤΑ & ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΟΛΕΣ ΟΙ ΛΩΡΙΔΕΣ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ)

Η διάρκεια αναμονής σε λωρίδα διοδίων (όλες οι περιπτώσεις αναμονής με διάρκεια άνω των 2 λεπτών και με περισσότερα από 8 οχήματα σε κάθε ανοιχτή λωρίδα) **καταγράφονται και στη συνέχεια προσαρμόζονται με τρεις τρόπους:**

- (a) Μεταβατικές περίοδοι 15 λεπτών κατά τις οποίες ο μέσος χρόνος αναμονής ανά όχημα είναι κάτω των 2 λεπτών, δεν συμπεριλαμβάνονται στους υπολογισμούς.
- (b) Ελέγχεται επίσης εάν η κυκλοφοριακή συμφόρηση έλαβε χώρα, κατά τη διάρκεια των 90 ωρών κυκλοφορίας σε κάθε κατεύθυνση, όπως καταγράφεται από το σύστημα διοδίων. Αυτές οι 90 ώρες ενημερώνονται σε μηνιαία βάση. Ως εκ τούτου, ορισμένες περιπτώσεις που δεν συμπεριλήφθηκαν σε αυτήν τη δεύτερη προσαρμογή κατά τους προηγούμενους μήνες ενδέχεται να εμφανιστούν ξανά τους επόμενους μήνες.
- (c) Ελέγχεται επίσης εάν η κυκλοφοριακή συμφόρηση έλαβε χώρα (α) ως αποτέλεσμα συμβάντος ή (β) όταν όλες οι διαθέσιμες λωρίδες ήταν ανοιχτές ή (γ) όταν η αρχική ροή ανά λωρίδα στην κατεύθυνση που επικρατεί κυκλοφοριακή συμφόρηση, ήταν μεγαλύτερη από 250 οχήματα / ώρα.

Ο μέγιστος χρόνος αναμονής σε λωρίδα διοδίων καθορίζεται από την Σύμβαση Λειτουργίας, μεταξύ του Λειτουργού και του Παραχωρησιούχου.



ΜΕΓΙΣΤΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ: 2 λεπτά

Ιανουάριος	0ώρα 00λεπτά	Ιούλιος	0ώρα 00λεπτά
Φεβρουάριος	0ώρα 00λεπτά	Αύγουστος	0ώρα 00λεπτά
Μάρτιος	0ώρα 00λεπτά	Σεπτέμβριος	0ώρα 00λεπτά
Απρίλιος	0ώρα 00λεπτά	Οκτώβριος	0ώρα 00λεπτά
Μάιος	0ώρα 00λεπτά	Νοέμβριος	0ώρα 00λεπτά
Ιούνιος	0ώρα 00λεπτά	Δεκέμβριος	0ώρα 00λεπτά



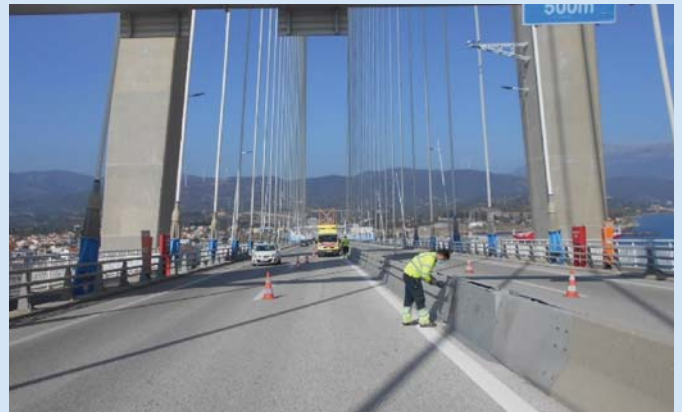
ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ (ΟΔΙΚΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ)

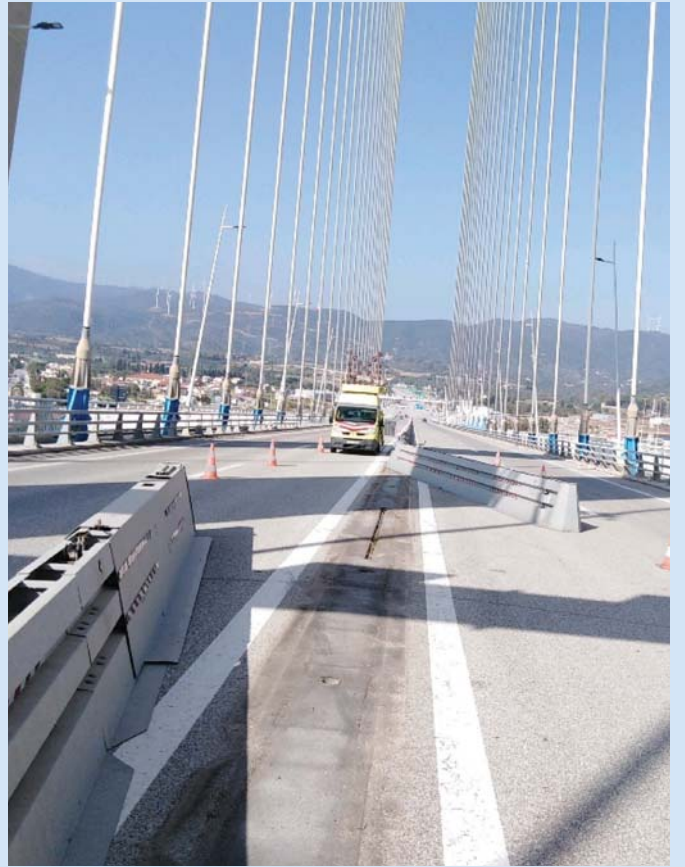
	ΣΥΜΒΑΝΤΑ ΜΕ ΠΥΡΚΑΓΙΑ: Μέγιστο 3 λεπτά	ΟΔΙΚΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ Με Παροχή Πρώτων Βοηθειών: Μέγιστο 4 λεπτά	ΤΡΟΧΑΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ Με Εφαρμογή Προσωρινής Σήμανσης: Μέγιστο 5 λεπτά
Ιανουάριος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Φεβρουάριος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Μάρτιος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Απρίλιος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Μάιος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Ιούνιος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Ιούλιος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Αύγουστος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Σεπτέμβριος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Οκτώβριος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Νοέμβριος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν
Δεκέμβριος	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν	Κανένα Συμβάν

ΑΣΚΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Τον Νοέμβριο πραγματοποιήθηκε μια άσκηση ετοιμότητας έκτακτης ανάγκης με τη συμμετοχή της Τροχαίας. Το σενάριο της άσκησης ήταν η στάση ενός mini van οχήματος στην αριστερή λωρίδα της κατεύθυνσης από Αντίρριο προς Ρίο, από το οποίο αποβιβάστηκαν διαδηλωτές οι οποίοι κατέλαβαν τις λωρίδες και διέκοψαν την κυκλοφορία όλων των οχημάτων.

Αποφασίστηκε έκτακτη αναστροφή των οχημάτων, κατόπιν συγκεκριμένου σχεδίου σήμανσης κοντά στον πυλώνα M4.

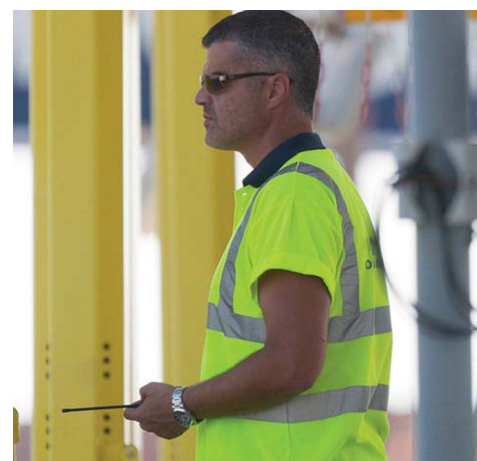
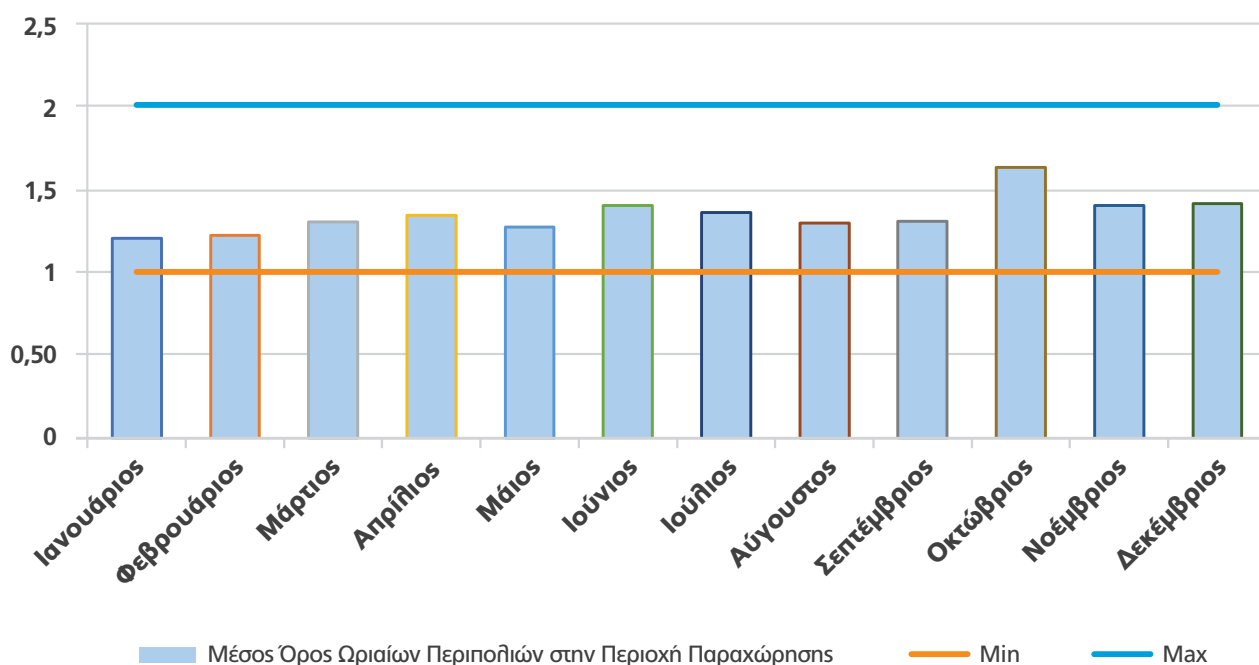




2. ΠΕΡΙΠΟΛΙΕΣ

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει **τον μέσο αριθμό περιπολιών για το 2021**. Στόχος μας είναι να υπάρχουν 1 με 2 περιπολίες ανά ώρα.

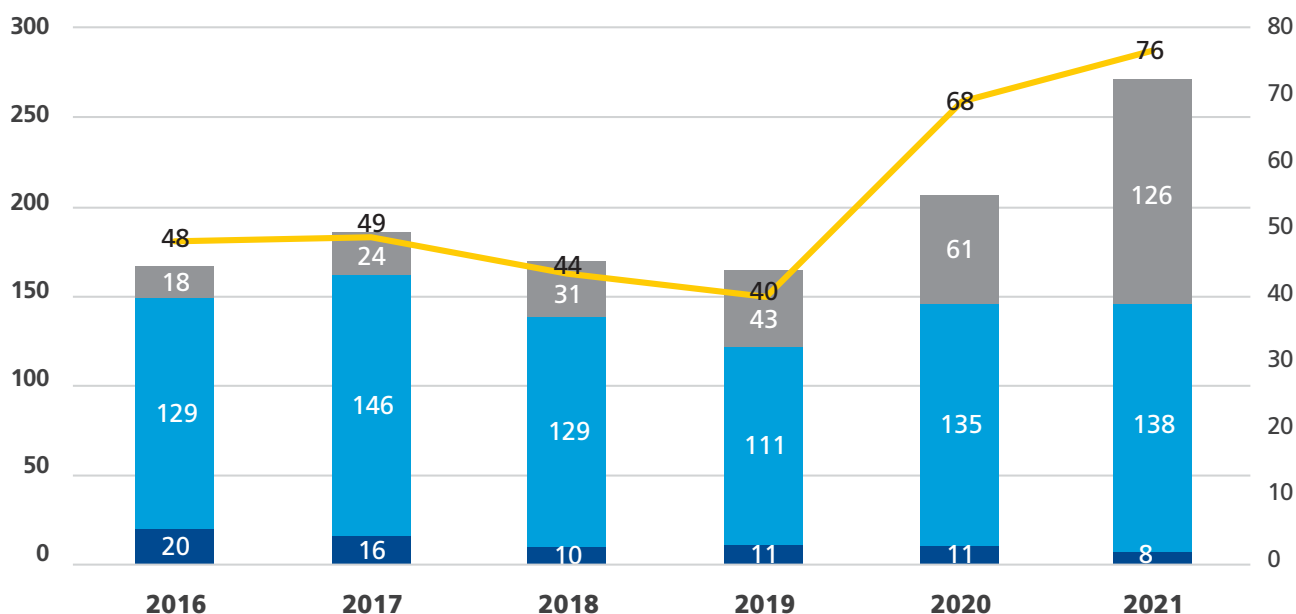
Μ.Ο. Περιπολιών ανά Ώρα 2021:



3. ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Το 2021 κατεγράφησαν συνολικά 272 οδικά συμβάντα. Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει την ανάλυση των συμβάντων, ανά κατηγορία συμβάντος:

Αριθμός Ατυχημάτων / Βλαβών / Άλλων Περιστατικών & Αριθμός Συμβάντων ανά Εκατομ. Συναλλαγές:



- Άλλα Περιστατικά (Πεζοί, Βανδαλισμοί, Αυτοκτονίες, κλπ)
- Βλάβες Οχημάτων (Χωρίς να Υπάρχει Σύγκρουση)
- Οδικά Ατυχήματα
- Σύνολο Περιστατικών ανά Εκατομ. Συναλλαγές





ΛΕΠΤΟΜΕΡΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ

Για τον εντοπισμό των συμβάντων, χρησιμοποιήθηκαν οι ακόλουθες πηγές:

- Απευθείας - χειροκίνητα από το προσωπικό του Λειτουργού (Υπεύθυνοι ασφάλειας κυκλοφορίας, προσωπικό Κέντρου ελέγχου, Εισπράκτορες διοδίων).
- Αναφορές από χρήστες.
- Αυτόματη Ανίχνευση Συμβάντων (AID)

Στους παρακάτω πίνακες, η στήλη «ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ» δείχνει τον αριθμό των ελαφρών (LV) ή βαρέων οχημάτων (HV) που εμπλέκονται σε ένα συμβάν ή ατύχημα και όχι τον αριθμό των συμβάντων που έχουν καταγραφεί. Ο αριθμός των συμβάντων ή των ατυχημάτων αναφέρεται συνολικά στη αριστερή στήλη και αντιστοιχεί για το συγκεκριμένο έτος που αναφέρεται.

ΒΛΑΒΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	2019			2020			2021			ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ				ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ				ΒΟΗΘΕΙΑ		ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ				
		111	135	138	LV	HV	ERT	PATROL	AID	OTHER	LV	HV	RION - M1	M1 - M2	M2 - M3	M3 - M4	M4 / PLAZA / ANTIRION								
Οποιαδήποτε βλάβη μη προκληθείσα από σύγκρουση	Ελαστικά	16	17	26	24	2	0	11	4	11	12	0	3	0	1	2	19								
	Καύσιμα	2	6	7	6	1	1	2	2	3	5	0	0	2	1	1	3								
	Μηχανικές βλάβες	89	109	94	79	15	0	55	16	22	69	9	7	3	6	2	78								
	Άλλο (φώτα, μη ασφαλισμένα φορτία, κλπ.)	4	3	11	9	2	0	3	7	1	0	0	2	1	2	2	2								

ΟΔΙΚΑ ΣΥΜΒΑΝΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ	11	11	8	4	4	0	2	0	5	0	0	0	0	0	0	7
Σύγκρουση με Οχήματα		2	2	4	3	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Άλλη Σύγκρουση		9	9	4	1	3	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4

ΆΛΛΑ ΣΥΜΒΑΝ	ΣΥΝΟΛΟ	43	61	126	14	24	0	19	8	96	1	0	11	5	3	11	70
Οποιοδήποτε συμβάν που εμπίπτει στις κατηγορίες (πεζοί, βανδαλισμοί, απόπειρες αυτοκτονία κ.α.)	Συμβάν σε Λωρίδα	8	11	51	6	19	0	4	0	47	1	0	0	0	0	0	44
	Φωτιά	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Αστοχία Εξοπλισμού	0	0	6	0	0	0	0	0	5	0	0	3	1	0	0	2
	Συμβάν με Πεζό	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	Καιρικό Συμβάν	16	13	15			0	0	0	15							
	Διαδήλωση	1	0	3			0	0	1	2			1	0	1	0	1
	Συμβάν με Όχημα Ειδικών Μεταφορών	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Συμβάν με Επικίνδυνα Υλικά	1	3	16	0	3	0	6	0	10	0	0	0	0	0	0	15
	Κακόβουλη Πράξη	4	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0
	Άλλο	12	28	31	8	2	0	9	7	13	0	0	6	4	2	10	8

ΣΥΝΕΠΕΙΣ	ΣΥΝΟΛΟ	18	17	24
Συνέπειες που προκλήθηκαν παραστατικά των παραπάνω κατηγοριών	Ζημιά στο Έργο	2	1	1
	Ζημιά σε Εξοπλισμό	12	8	13
	Φωτιά	0	0	0
	Τραυματισμός	2	1	1
	Θάνατος	1	0	0
	Μόλυνση	0	7	9
	Other	0	0	0
	Εμπλοκή Εταιρικού Προσωπικού	1	0	0



ΜΕΡΟΣ
04



ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ
& ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ



Οι εργασίες συντήρησης αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των καθημερινών δραστηριοτήτων του Λειτουργού και χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- ▶ Εργασίες προληπτικής συντήρησης, συμπεριλαμβανομένων επιθεωρήσεων και επισκευών όπου χρειάζεται.
- ▶ Διορθωτικές εργασίες συντήρησης για την επισκευή ζημιών / βλαβών.

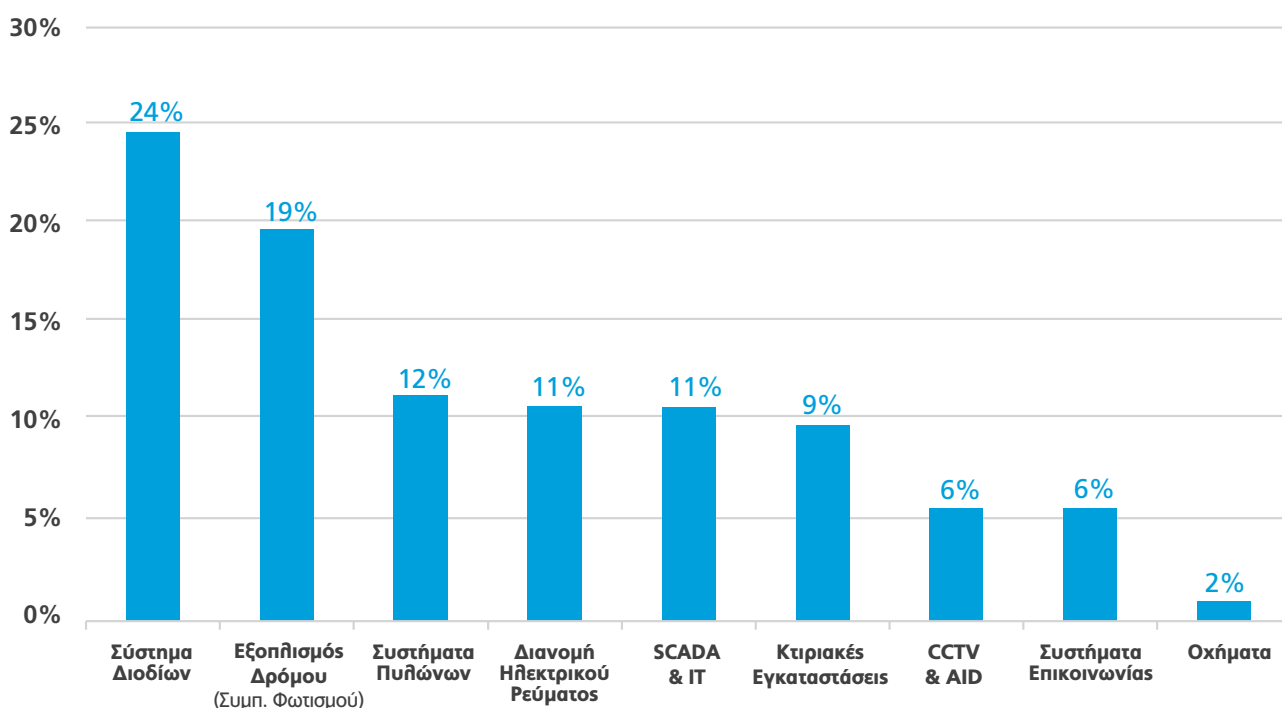
Το 2021, πραγματοποιήθηκαν 1392 περιπτώσεις προληπτικής συντήρησης.

Ο σχεδιασμός της προληπτικής συντήρησης έχει πραγματοποιηθεί έτσι, ώστε να σέβεται πλήρως το εγχειρίδιο συντήρησης που έχει συμφωνηθεί με τον Παραχωρησιούχο.



Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει τον χρόνο συντήρησης που έχει αφιερωθεί ανά σύστημα (σε ποσοστό επί του συνολικού χρόνου), τόσο από το Τμήμα Συντήρησης όσο και από υπεργολάβους μας:

Χρόνοι Συντήρησης ανά Σύστημα (% επί του Συνολικού Χρόνου Συντήρησης):



Εκτός από τις επιχειρησιακές δραστηριότητες, ο Λειτουργός υποστηρίζει τον Παραχωρησιούχο, προετοιμάζοντας λειτουργικές προδιαγραφές, πραγματοποιώντας επιθεωρήσεις για θέματα λειτουργίας (για τις κτιριακές υποδομές, το σύστημα διοδίων, το σύστημα διαχείρισης του αυτοκινητοδρόμου, τις ρυθμίσεις κυκλοφορίας κ.λπ.) και άλλες αναφορές / εκθέσεις για θέματα υποδομής.

Επιπλέον, με βάση τη γενική εκτίμηση κάθε συστήματος, ο Λειτουργός προετοιμάζει το σχέδιο βαριάς συντήρησης για τον εξοπλισμό και τα συστήματα που υπόκεινται στην παρακολούθησή του.

ΜΕΡΟΣ
05

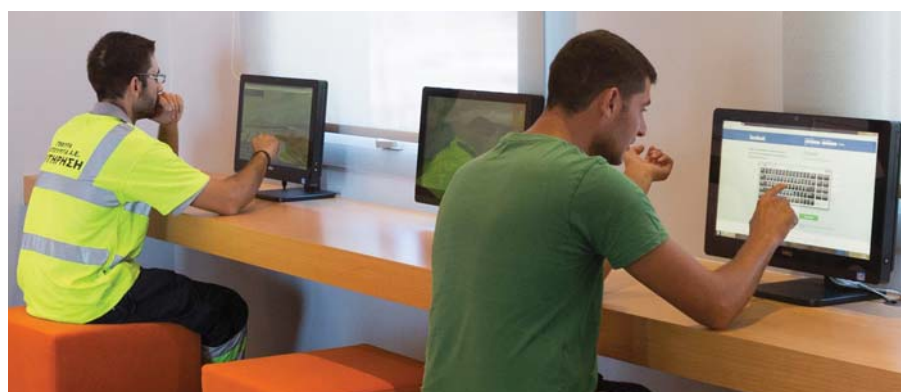
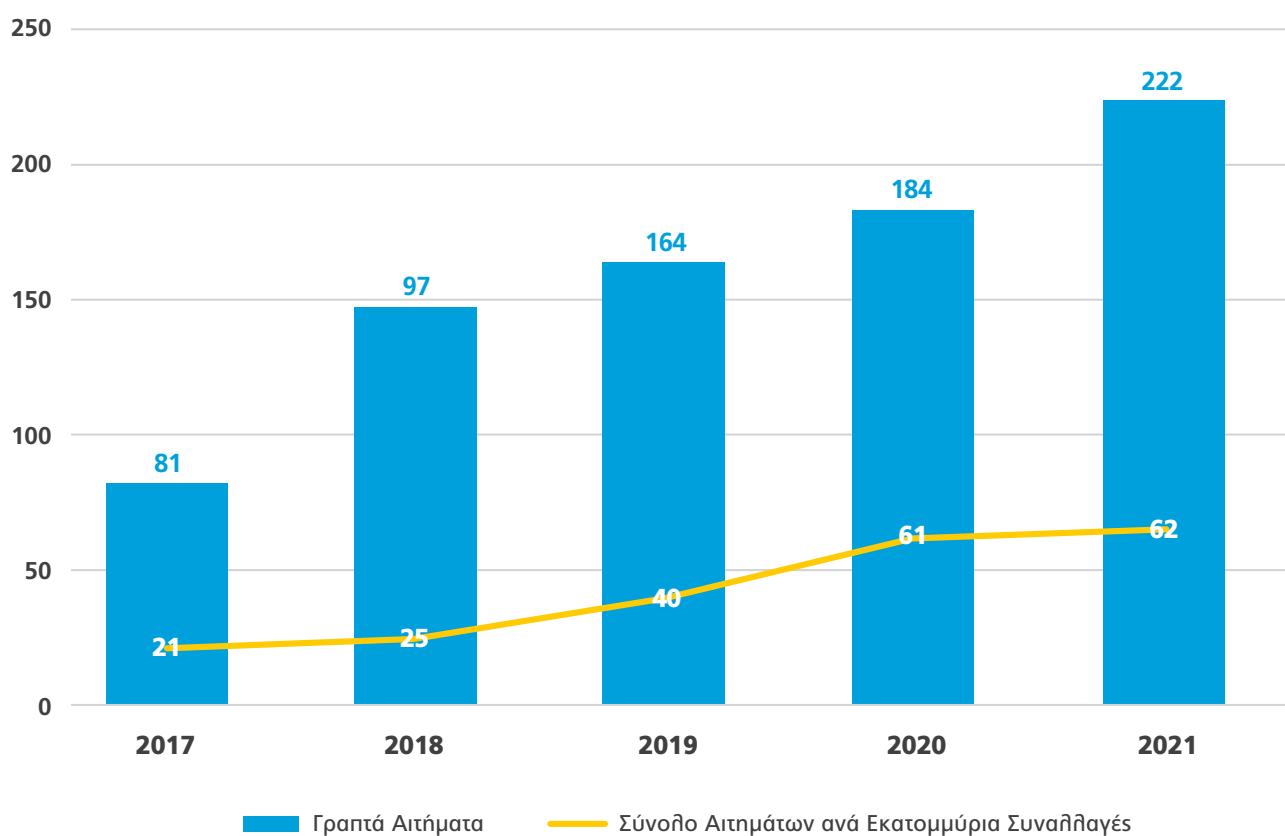


ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ
ΠΕΛΑΤΩΝ

1. ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το 2021, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών διαχειρίστηκε συνολικά 222 γραπτά αιτήματα για διάφορα θέματα, τα οποία απαντήθηκαν κατά μέσο όρο μέσα σε 0,83 εργάσιμες ημέρες.

Αριθμός αιτημάτων (ανά έτος και ανά εκατομ. Συναλλαγές):





Το 7,2% των αιτημάτων αφορούσε λάθος ρέστα, ενώ το 34,7% αφορούσε περιπτώσεις διπλών χρεώσεων σε διελεύσεις ηλεκτρονικών λωρίδων. Τα υπόλοιπα αιτήματα αφορούσαν ζητήματα όπως: διευκρινίσεις σχετικά με τη χρήση εκπαιδευτικών προϊόντων, κατηγοριοποίηση οχημάτων, χρεώσεις διοδίων σε άλλους αυτοκινητόδρομους, λανθασμένες χρεώσεις σε τραπεζικές κάρτες, διευκρινίσεις σχετικά με γραπτή αλληλογραφία (π.χ. επιστολές υπενθύμισης εξόφλησης αδυναμίας πληρωμής) και ούτω καθεξής.

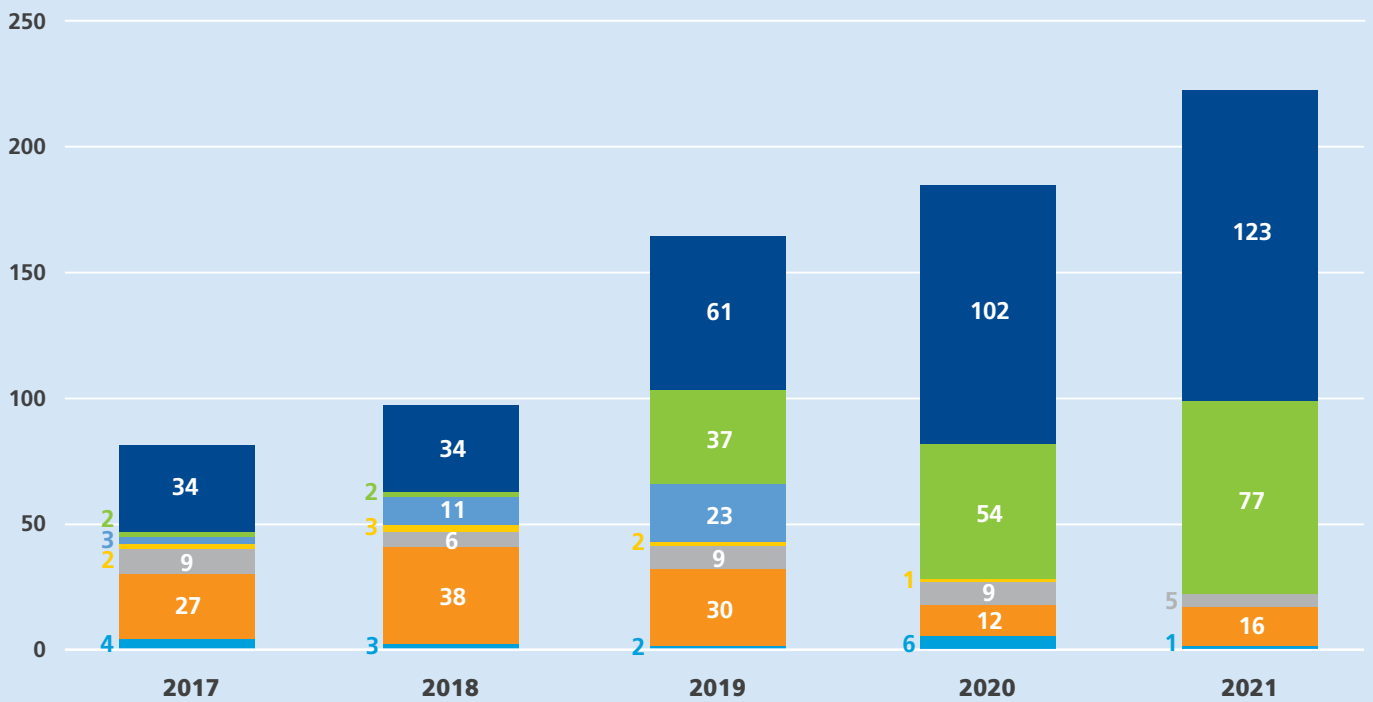
Η αύξηση των αιτημάτων οφείλεται κυρίως στον αυξανόμενο αριθμό συνδρομητών E-pass αλλά και στην αυξανόμενη χρήση πομποδεκτών σε ολόκληρο το δίκτυο των Ελληνικών αυτοκινητοδρόμων.

ΤΥΠΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	2017	2018	2019	2020	2021
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ:	4	3	2	6	1
ΛΑΘΟΣ ΡΕΣΤΑ:	27	38	30	12	16
ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ:	9	6	9	9	5
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:	2	3	2	1	0
ΛΑΘΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΟΧΗΜΑΤΟΣ:	3	11	23	0	0
ΔΙΠΛΟΧΡΕΩΣΕΙΣ E-PASS:	2	2	37	54	77
ΆΛΛΟ:	34	24	61	102	123
ΣΥΝΟΛΟ:	81	97	164	184	222

Αξίζει να σημειωθεί ότι λόγω του αυξανόμενου αριθμού περιπτώσεων διπλής χρέωσης στις ηλεκτρονικές λωρίδες, ζητήθηκε τροποποίηση του συστήματος από τον πάροχο του συστήματος διοδίων για την επίλυση του ζητήματος. Η συγκεκριμένη αναβάθμιση αναμένεται να εγκατασταθεί στις λωρίδες διοδίων εντός του 2022.

Κατά την ίδια περίοδο, το τηλεφωνικό κέντρο δέχτηκε περισσότερες από 163.000 εισερχόμενες κλήσεις σχετικά με διάφορα θέματα όπως: παροχή πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες, επαναφόρτιση λογαριασμών E-pass, πληροφορίες για τις καιρικές συνθήκες κ.λπ.

Κατηγορίες Γραπτών Αιτημάτων:



- Συμπεριφορά Προσωπικού
- Λάθος Ρέστα
- Διευκρινήσεις Προϊόντων
- Προτάσεις για Βελτίωση
- Λάθος Κατηγοριοποίηση Οχήματος
- Διπλές Χρεώσεις E-pass
- Άλλο



ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ E-PASS

Τον Σεπτέμβριο του 2021 πραγματοποιήσαμε μια διαδικτυακή έρευνα ικανοποίησης πελατών για τους συνδρομητές των προγραμμάτων e-pass, προκειμένου να αξιολογήσουμε το επίπεδο ικανοποίησης τους από τις υπηρεσίες μας.

Οι στόχοι της έρευνας ήταν:

- Να κατανοήσουμε τα επίπεδα ικανοποίησης των πελατών από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει η Γέφυρα Λειτουργία Α.Ε.
- Την παροχή σχολίων / υποδείξεων,
- Τον εντοπισμό ευκαιριών για βελτίωση,
- Την παροχή ενός επιπλέον καναλιού επικοινωνίας προκειμένου να μπορούν οι συνδρομητές να εκφράσουν τις απόψεις τους σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που έλαβαν.

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω email σε 20.903 συνδρομητές και λάβαμε **2.079 απαντήσεις**.

Τα κύρια ευρήματα της έρευνας, έδειξαν ότι:

- Το 89% των συνδρομητών χρησιμοποιεί τις διαδικτυακές υπηρεσίες για τη διαχείριση του λογαριασμού του
- Το 50% έχει πρόσβαση στον λογαριασμό του από την ιστοσελίδα (www.gefyraepass.gr), το 44% από την εφαρμογή για κινητά (MyGefyra) και ένα μικρό ποσοστό (6%) προτιμά να ρωτήσει για τον λογαριασμό του επικοινωνώντας με την Εξυπηρέτηση Πελατών.
- Το 74% των ερωτηθέντων είναι πολύ ή αρκετά ικανοποιημένοι από τις online πληρωμές.
- Το 70% ήταν συνολικά πολύ ή αρκετά ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας.
- Το 51% ήταν πολύ ή αρκετά ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες που παρέχει η εφαρμογή.



Όσον αφορά τη βελτίωση των online υπηρεσιών, οι συμμετέχοντες πρότειναν τα εξής:

► Website:	► Εφαρμογή "MyGefyra":
<ul style="list-style-type: none">• Να είναι διαθέσιμο σε κινητές συσκευές (responsive design)	<ul style="list-style-type: none">• Δυνατότητα απευθείας επικοινωνίας μέσω της εφαρμογής με την Εξυπηρέτηση Πελατών.
<ul style="list-style-type: none">• Να υπάρχει δυνατότητα υπολογισμού του συνολικού κόστους των διοδίων για ένα ταξίδι, συμπεριλαμβανομένων των διοδίων, από άλλους αυτοκινητόδρομους.	<ul style="list-style-type: none">• Να έχει τις ίδιες δυνατότητες / λειτουργίες με το website (λήψη μηνιαίων τιμολογίων, παραγγελία νέων προϊόντων, ενημέρωση προσωπικών στοιχείων, προβολή ιστορικού διελεύσεων κ.λπ.)
<ul style="list-style-type: none">• Να υπάρχει ενημέρωση για το κόστος της επόμενης διέλευσης, σύμφωνα με την κλίμακα έκπτωσης e-pass	
<ul style="list-style-type: none">• Να ενεργοποιηθεί η επαναφόρτιση μέσω πάγιας τραπεζικής εντολής.	<ul style="list-style-type: none">• Δυνατότητα λήψης real time push notifications για κυκλοφοριακά θέματα ή συμβάντα που επηρεάζουν την κυκλοφορία.

Οι παραπάνω προτάσεις συζητήθηκαν με τον Παραχωρησιούχο και υπάρχουν σχέδια να υλοποιηθούν εντός της επόμενης διετίας.

ΈΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΜΕ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κατά την ίδια περίοδο, πραγματοποιήσαμε επίσης μια έρευνα στους επισκέπτες του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, προκειμένου:

- Να λάβουμε σχόλια σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το ευρύ κοινό, από τους υπαλλήλους του τμήματος.
- Να εντοπίσουμε τομείς που χρίζουν βελτιώσεων.
- Να προσφέρουμε ένα επιπλέον κανάλι επικοινωνίας σε όλους τους χρήστες που θα ήθελαν να μας εκφράσουν τις απόψεις τους σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που έλαβαν.

Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 54 επισκέπτες, με τα ακόλουθα αποτελέσματα:

► Λόγοι επίσκεψης:

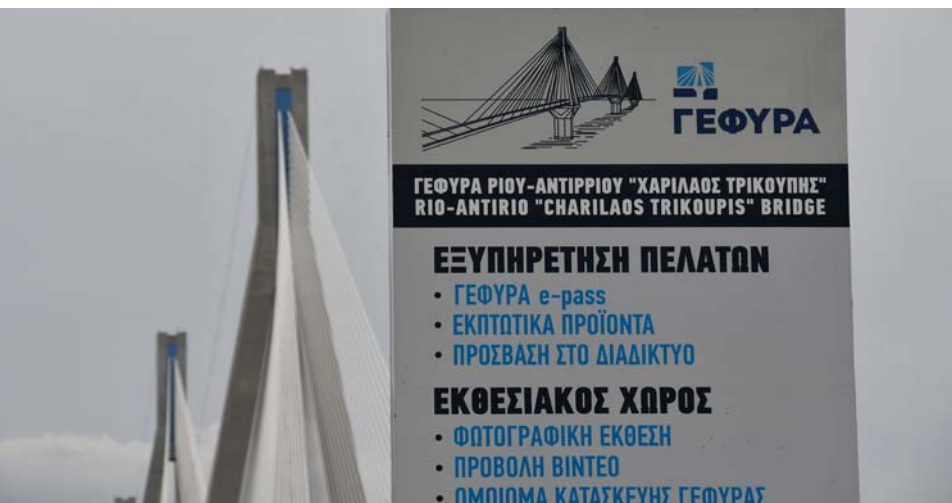
- 44% για να γίνουν συνδρομητές e-pass.
- 13% για να παραλάβουν τον πομποδέκτη τους, μετά από ηλεκτρονική αίτηση.
- 18% για να πραγματοποιήσουν επαναφόρτιση στον λογαριασμό τους.
- 9% για επιστροφή ή αντικατάσταση παλιού πομποδέκτη.
- 16% για άλλους λόγους (υποβολή παραπόνου/πρότασης βελτίωσης, παροχή πληροφοριών σχετικά με τον λογαριασμό e-pass, παροχή πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες της Γέφυρας ή γενικές πληροφορίες για το έργο, κλπ).

► Το 87% ήταν πολύ ικανοποιημένο με το αποτέλεσμα της συγκεκριμένης επίσκεψης

► Το 93% ήταν πολύ ικανοποιημένο με τη συνολική στάση του προσωπικού.

► Το 98% ήταν πολύ ικανοποιημένο με τις πληροφορίες που έλαβαν σχετικά με το θέμα τους.

Οι συμμετέχοντες σχολίασαν επίσης ότι το προσωπικό του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών ήταν πολύ ευγενικό, είχε φιλική και εξυπηρετική συμπεριφορά και τους βοήθησε πλήρως με το αίτημά τους.





2. ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ

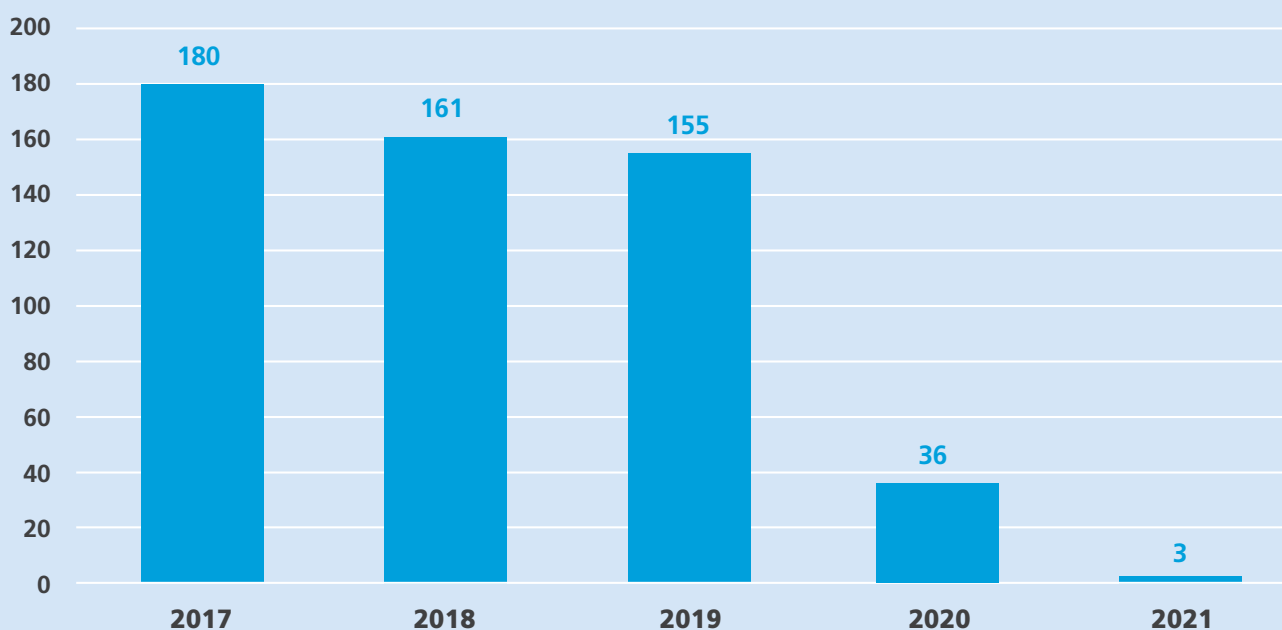
Κατά τη διάρκεια του έτους, το Εκθεσιακό Κέντρο παρέμεινε κλειστό για το ευρύ κοινό, για δύο λόγους:

- Ο χώρος χρησιμοποιήθηκε ως πρόσθετη αίθουσα συσκέψεων, για να φιλοξενήσει εσωτερικές συναντήσεις με μεγαλύτερο αριθμό συμμετεχόντων, προκειμένου να τηρηθούν τα μέτρα υγείας και ασφάλειας σχετικά με τις αποστάσεις μεταξύ των συμμετεχόντων.
- Η κυβέρνηση εισήγαγε υποχρεωτικούς ελέγχους σε άτομα που εισέρχονταν σε κλειστούς χώρους, επομένως θα έπρεπε να είχαμε προσλάβει κάποιον νέο υπάλληλο για να κάνει τους ελέγχους, κάτι που δεν ήταν μια οικονομικά αποδοτική λύση για την συγκεκριμένη περίοδο.

Φιλοξενήθηκαν μόνο 3 επισκέψεις, οι οποίες ήταν μέρος προγραμματισμένων εκδηλώσεων, όπως μια εταιρική παρουσίαση σε συνδρομητές e-pass, επίσκεψη από στελέχη της τοπικής αυτοδιοίκησης και μια παρουσίαση σε προμηθευτή.



Αριθμός Επισκέψεων ανά Έτος:



3. MARKETING & ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

ΑΝΕΠΑΦΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Σε μια προσπάθεια μείωσης των φυσικών συναλλαγών στις λωρίδες διόδων και στην Εξυπηρέτηση Πελατών, οι συνδρομητές E-pass ενημερώθηκαν εκ νέου για τα οφέλη από τη διαχείριση του λογαριασμού τους online, μέσα από το ειδικό website αλλά και την εφαρμογή για κινητές συσκευές.

Συγκεκριμένα, μετά την ολοκλήρωση μιας σειράς προωθητικών ενεργειών, όπως μαζική αποστολή email, διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων από τα διόδια και κλήσεις από τους εκπροσώπους του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, **οι επαναφορτίσεις λογαριασμών μέσω του website αυξήθηκαν από 59% τον Δεκέμβριο 2020 σε 76% τον Δεκέμβριο 2021**, ενώ ταυτόχρονα οι επαναφορτίσεις σε λωρίδα διόδων μειώθηκαν από 35% σε 22% για την ίδια περίοδο.

Επαναφορτίσεις E-pass Συναλλαγές

	2020			2021		
	ΛΩΡΙΔΑ	ΤΕΠ	WEB	ΛΩΡΙΔΑ	ΤΕΠ	WEB
Ιανουάριος	55%	6%	39%	23%	3%	75%
Φεβρουάριος	53%	6%	41%	23%	2%	74%
Μάρτιος	47%	5%	48%	24%	3%	74%
Απρίλιος	41%	4%	55%	23%	3%	74%
Μάιος	45%	5%	50%	25%	3%	73%
Ιούνιος	42%	6%	52%	23%	3%	73%
Ιούλιος	40%	7%	53%	25%	3%	72%
Αύγουστος	40%	8%	53%	25%	3%	72%
Σεπτέμβριος	42%	6%	52%	23%	3%	74%
Οκτώβριος	41%	6%	53%	22%	3%	75%
Νοέμβριος	37%	6%	57%	20%	3%	77%
Δεκέμβριος	35%	6%	59%	22%	3%	76%



ΠΡΩΘΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ E-PASS

Πρώθηση σε Λωρίδες Διοδίων:

Τον Μάιο, προκειμένου να αυξήσουμε τις συνδρομές e-pass σε διερχόμενους οδηγούς από λωρίδες με εισπράκτορα, προχωρήσαμε στην κάλυψη του θαλάμου διοδίων με διαφημιστικά μηνύματα σχετικά με τα οφέλη των προγραμμάτων e-pass.

Ταυτόχρονα, εγκαταστήσαμε προσωρινές διαφημιστικές πινακίδες στις νησίδες διοδίων των επανδρωμένων λωρίδων, έτσι ώστε τα οχήματα που περιμένουν στην σειρά να βλέπουν το μήνυμα στον πίνακα και να ζητούν οποιαδήποτε πληροφορία από τον εισπράκτορα διοδίων εάν χρειάζεται.



Διαδικτυακή Καμπάνια:

Τον Ιούνιο και τον Ιούλιο, ξεκινήσαμε μια διαδικτυακή καμπάνια στους λογαριασμούς κοινωνικής δικτύωσης της εταιρείας, με επίκεντρο την προώθηση των πλεονεκτημάτων από τη χρήση πομποδέκτη αλλά και την ευκολία των online υπηρεσιών διαχείρισης του λογαριασμού.

Ταυτόχρονα, προσθέσαμε ένα αναδυόμενο παράθυρο προώθησης του e-pass στους επισκέπτες του www.gefyra.gr μαζί με ένα μικρό banner στην κεντρική σελίδα, το οποίο οδηγούσε στην ενότητα e-pass.

Καθώς όλο και περισσότεροι άνθρωποι όλων των ηλικιακών ομάδων χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να λάβουν πληροφορίες, σχεδιάζουμε να πραγματοποιήσουμε διαδικτυακές καμπάνιες το επόμενο έτος, με τη βοήθεια ενός digital agency, και να ανακατασκευάσουμε το website της εταιρείας ώστε να επικεντρώνεται περισσότερο στα προϊόντα.

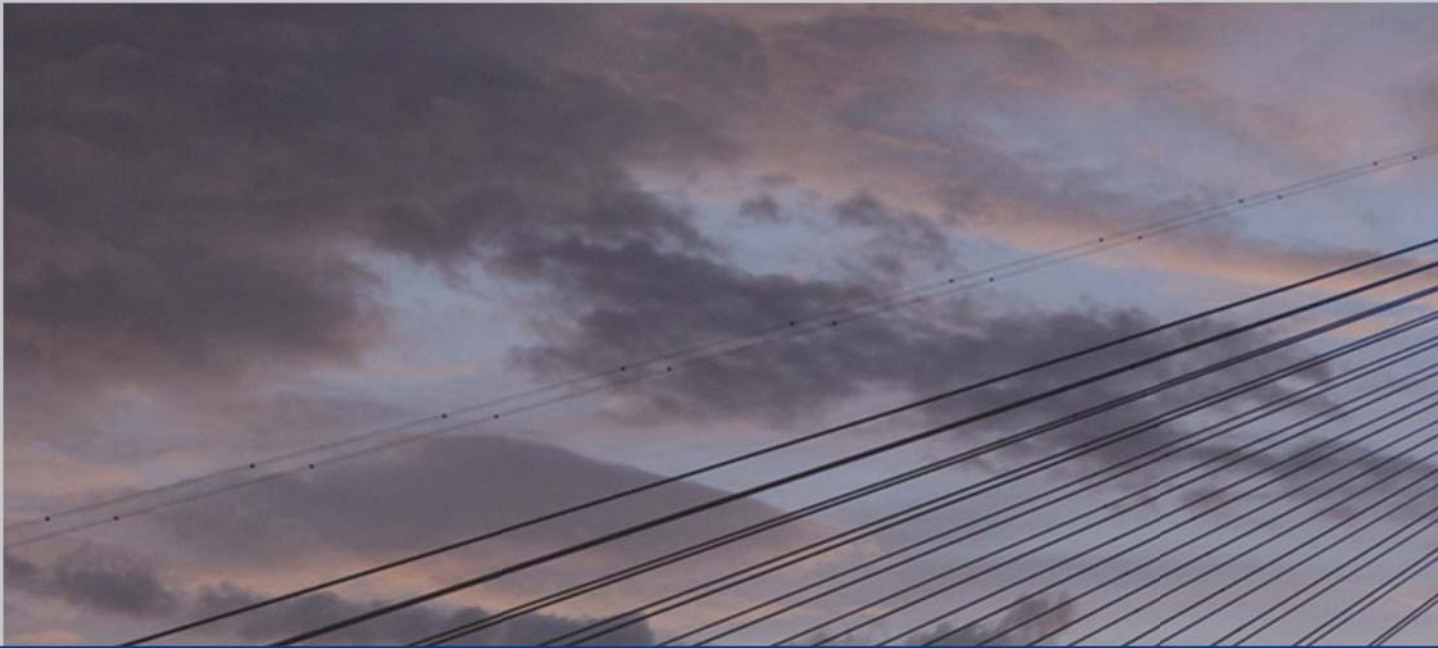
ΕΚΔΗΛΩΣΗ «ΜΙΑ ΜΕΡΑ ΣΤΗ ΓΕΦΥΡΑ» ΓΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ E-PASS

Στις αρχές Οκτωβρίου, στο πλαίσιο της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, οργανώσαμε μια αποκλειστική περιήγηση «behind the scenes» στις εγκαταστάσεις μας για μια ομάδα συνδρομητών e-pass, προκειμένου να μοιραστούμε μαζί τους τον τρόπο λειτουργίας και συντήρησης του έργου.

Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να επισκεφθούν περιοχές του έργου που δεν είναι προσβάσιμες στο ευρύ κοινό (όπως το Κέντρο Ελέγχου, τον πυλώνα M4 κ.λπ.) και να δουν από πρώτο χέρι τι κάνει κάθε ομάδα, πώς εργάζεται, ποιες προκλήσεις αντιμετωπίζει στα καθημερινά της καθήκοντα κ.α.

Τα σχόλια που λάβαμε ήταν πολύ θετικά – οι συμμετέχοντες εντυπωσιάστηκαν με όλη τη δουλειά που γίνεται και η οποία δεν είναι ορατή στους χρήστες της Γέφυρας, καθώς και με την κατασκευή του ίδιου του έργου.

Λόγω της επιτυχίας της εκδήλωσης, σχεδιάζουμε να φιλοξενήσουμε περισσότερες τέτοιες εκδηλώσεις για το κοινό το 2022.



ΓΕΦΥΡΑ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

