


**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

**ΑΝΑΛΥΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ  
ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΕΡΓΟΥ:  
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ Α.Μ.Ε.Λ. Α.Ε.**

**ΗΛΙΑΝΑ ΚΑΤΣΙΚΟΥΛΗ  
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ ΤΟΥ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

**ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2008**



Στη γιαγιά μου Βασιλική, που  
παρόλο τα 94 χρόνια της μας  
κοιτάει όλους ακόμη στα μάτια.

*Η Μελέτη Περίπτωσης έγινε  
για εκπαιδευτικούς λόγους  
και τα συμπεράσματα δεν πρέπει  
να θεωρούνται ακριβή.*

**ΑΝΑΛΥΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ  
ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΕΡΓΟΥ:  
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ Α.Μ.Ε.Λ. Α.Ε.**

**ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Το Φεβρουάριο του 1987 προκηρύχθηκε διαγωνισμός για το Έργο του υπόγειου Μετρό της Αθήνας, η κατασκευή του οποίου ξεκίνησε το Νοέμβριο του 1991 και ολοκληρώθηκε το έτος 2001. Σήμερα διανύουμε την περίοδο της Α' Γενιάς Επεκτάσεων.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία γίνεται προσπάθεια να μετρήσουμε το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών της Αθήνας, σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών, που τους προσφέρονται από το συγκεκριμένο μέσο μαζικής μεταφοράς.

Για την περάτωση της διπλωματικής αυτής εργασίας συλλέχθηκαν γενικές πληροφορίες για τα μέσα μαζικής μεταφοράς, της Αθήνας και του Πειραιά, αλλά και για το Μετρό ειδικά. Μέσα από επιλεγμένη βιβλιογραφία παραθέτονται, θεωρητικά στοιχεία σχετικά με την ποιότητα υπηρεσιών, με τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και τους Πρεσβευτές αυτής. Επίσης κατασκευάστηκε ερωτηματολόγιο που να εξυπηρετεί τις ανάγκες της έρευνας και μέσω της περιγραφικής ανάλυσης και της ανάλυσης συσχετίσεων προέκυψαν συμπεράσματα, που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον, αναλύοντας τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....	I
ΛΙΣΤΑ ΧΑΡΤΩΝ & ΕΙΚΟΝΩΝ .....	II
ΛΙΣΤΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ .....	II
ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ .....	III
ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ .....	VI
ΛΙΣΤΑ ΣΥΝΤΜΗΣΕΩΝ .....	XII
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	1
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΑ ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΑΘΗΝΑ ΚΑΙ ΤΟΝ ΠΕΙΡΑΙΑ</b> .....	3
2.1. Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α.) .....	3
2.2. Ιστορία των μέσων μαζικής μεταφοράς στην Αθήνα και τον Πειραιά .....	4
2.3. Εκτελεστικοί Φορείς Συγκοινωνιακού Έργου .....	6
2.3.1. Εταιρία Θερμικών Λεωφορείων (Ε.ΘΕ.Λ. Α.Ε.) .....	6
2.3.2. Ηλεκτροκίνητα Λεωφορεία Περιοχής Αθηνών – Πειραιώς (Η.Λ.Π.Α.Π. Α.Ε.) .....	7
2.3.3. Ηλεκτρικοί Σιδηρόδρομοι Αθηνών – Πειραιώς (Η.Σ.Α.Π. Α.Ε.) .....	8

2.4. Εταιρίες Παροχής Συγκοινωνιακού Έργου .....	9
2.4.1. Τραμ (TRAM Α.Ε.) .....	9
2.4.2. Προαστιακός Σιδηρόδρομος (ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ Α.Ε.) .....	10
2.4.3. Αττικό Μετρό Εταιρία Λειτουργίας (Α.Μ.Ε.Λ. Α.Ε.) .....	11
2.4.3. α) Η εταιρία .....	11
2.4.3. β) Δίκτυο Μετρό .....	14

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΒΑΘΜΟΣ**

<b>ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ</b> .....	<b>17</b>
--------------------------------------	-----------

3.1. Ορισμοί .....	17
3.1.1. Ορισμός Ποιότητας .....	17
3.1.2. Ορισμός Πελατών .....	17
3.1.3. Ορισμός Ικανοποίησης Πελατών .....	18
3.1.4. Ορισμός Ποιότητας Υπηρεσιών .....	19
3.2. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) .....	20
3.2.1. Ιστορική Εξέλιξη Μέτρησης της Ποιότητας .....	20
3.2.2. Ορισμός Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) .....	21
3.2.3. Οι Πρεσβευτές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας .....	22
3.3. Η Ποιότητα στον τομέα των Αστικών Συγκοινωνιών .....	27
3.4. Διακρίσεις Ποιότητας για την Α.Μ.Ε.Λ. Α.Ε. ....	31

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ**

<b>ΤΗΝ Α.Μ.Ε.Λ. Α.Ε.</b> .....	<b>32</b>
--------------------------------	-----------

4.1. Διερευνητικό Πλαίσιο .....	33
4.2. Σχεδιασμός έρευνας .....	33

4.2.1. Μεθοδολογία Σχεδιασμού Δείγματος .....	33
4.2.2. Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου .....	33
4.2.3. Πιλοτική Έρευνα .....	37
4.3. Μέθοδος Επεξεργασίας των Συλλεχθέντων Στοιχείων .....	38
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>40</b>
5.1. Περιγραφική Ανάλυση .....	40
5.1.1. Το προφίλ του Δείγματος .....	40
5.1.2. Μεταφορικές Συνήθειες Δείγματος .....	47
5.1.3. Αξιολόγηση Υπηρεσιών Μετρό .....	59
5.1.4. Γνώμη για το Μετρό .....	73
5.2. Ανάλυση Συσχετίσεων .....	78
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ .....</b>	<b>83</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>88</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α': ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....</b>	<b>93</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β': ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>105</b>

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Οφείλω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες, στον επιβλέποντα Καθηγητή κ. Μιχάλη Σφακιανάκη για την καθοδήγηση, την υπομονή και την κατανόηση που επέδειξε κατά τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω από καρδιάς, την Ειρήνη Γκίζα για την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφερε, σε κομβικά σημεία της παρούσας μελέτης και με έβγαλε από το αδιέξοδο.



## **ΛΙΣΤΑ ΧΑΡΤΩΝ & ΕΙΚΟΝΩΝ**

<b>Χάρτης 1:</b> Περιοχή Ευθύνης Ο.Α.Σ.Α. ....	4
<b>Χάρτης 2:</b> Δίκτυο Μετρό, Τραμ, ΗΣΑΠ και Προαστιακού Σιδηρόδρομου .....	16

## **ΛΙΣΤΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ**

<b>Σχήμα 1:</b> Οι Αρχές και η Φιλοσοφία λειτουργίας του έργου του Μετρό .....	12
<b>Σχήμα 2:</b> Ο κύκλος του Deming .....	24
<b>Σχήμα 3:</b> Η τριλογία της Ποιότητας του Juran .....	24
<b>Σχήμα 4:</b> Ο φαύλος κύκλος των επιλογών μετακίνησης .....	30
<b>Σχήμα 5:</b> Στάδια ποσοτικής έρευνας .....	32
<b>Σχήμα 6:</b> Διαδικασία σχεδιασμού ερωτηματολογίου .....	34

## ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Φύλο ερωτώμενων .....	40
Πίνακας 2: Ηλικία ερωτώμενων.....	41
Πίνακας 3: Μορφωτικό επίπεδο ερωτώμενων .....	42
Πίνακας 4: Επαγγελματική ιδιότητα ερωτώμενων .....	44
Πίνακας 5: Εισοδηματική τάξη ερωτώμενων .....	45
Πίνακας 6: Περιοχή κατοικίας ερωτώμενων .....	46
Πίνακας 7.1: Κατοχή ιδιωτικού μέσου μεταφοράς .....	48
Πίνακας 7.2: Κατοχή ιδιωτικού μέσου μεταφοράς .....	48
Πίνακας 8.1: 1ο μέσο μαζικής μεταφοράς κατά σειρά συχνότητας στη χρήση ....	50
Πίνακας 8.2: 2ο μέσο μαζικής μεταφοράς κατά σειρά συχνότητας στη χρήση ....	50
Πίνακας 8.3: 3ο μέσο μαζικής μεταφοράς κατά σειρά συχνότητας στη χρήση ....	50
Πίνακας 9: Συχνότητα χρήσης του Μετρό .....	51
Πίνακας 10.1: Σταθμοί του Μετρό [Γραμμή 2] .....	54
Πίνακας 10.2: Σταθμοί του Μετρό [Γραμμή 3] .....	55
Πίνακας 11: Ώρες χρήσης του Μετρό .....	57
Πίνακας 12: Σκοπός μετακίνησης με το Μετρό .....	58

<b>Πίνακας 13:</b> Χρήση του Μετρό σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο .....	59
<b>Πίνακας 14:</b> Αξιολόγηση, γενικά, των υπηρεσιών του Μετρό .....	60
<b>Πίνακας 15:</b> Η ποιότητα των υποδομών και των υπηρεσιών του Μετρό σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο .....	71
<b>Πίνακας 16.1:</b> Χαρακτηριστικά που ταιριάζουν στο Μετρό (δυναμικό μέσο μεταφοράς) .....	73
<b>Πίνακας 16.2:</b> Χαρακτηριστικά που ταιριάζουν στο Μετρό (σύγχρονο μέσο μεταφοράς) .....	73
<b>Πίνακας 16.3:</b> Χαρακτηριστικά που ταιριάζουν στο Μετρό (επεκτείνεται με ταχείς ρυθμούς) .....	73
<b>Πίνακας 16.4:</b> Χαρακτηριστικά που ταιριάζουν στο Μετρό (προάγει τον πολιτισμό) .....	74
<b>Πίνακας 16.5:</b> Χαρακτηριστικά που ταιριάζουν στο Μετρό (διευκολύνει τη μετακίνηση ατόμων με ειδικές ανάγκες) .....	74
<b>Πίνακας 17.1:</b> Βασικότερο πλεονέκτημα του Μετρό σε σχέση με τα άλλα μέσα μεταφοράς .....	75
<b>Πίνακας 17.2:</b> Βασικότερο μειονέκτημα του Μετρό σε σχέση με τα άλλα μέσα μεταφοράς .....	76
<b>Πίνακας 18:</b> Συσχέτιση της αξιολόγησης γενικά των υπηρεσιών του Μετρό, με ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, εισοδηματική τάξη και συχνότητα χρήσης του Μετρό .....	79

## ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

<b>Διάγραμμα 1:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στο φύλο .....	41
<b>Διάγραμμα 2:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ηλικία .....	42
<b>Διάγραμμα 3:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στο μορφωτικό επίπεδο .....	43
<b>Διάγραμμα 4:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην επαγγελματική ιδιότητα .....	44
<b>Διάγραμμα 5:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην εισοδηματική τάξη .....	45
<b>Διάγραμμα 6:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην περιοχή κατοικίας των ερωτώμενων .....	47
<b>Διάγραμμα 7.1:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην κατοχή ιδιωτικού μέσου μεταφοράς .....	48
<b>Διάγραμμα 7.2:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην κατοχή ιδιωτικού μέσου μεταφοράς .....	49
<b>Διάγραμμα 8:</b> Οριζόντιο Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στη συχνότητα χρήσης των μέσων μαζικής μεταφοράς .....	51
<b>Διάγραμμα 9:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στη συχνότητα χρήσης του Μετρό .....	52
<b>Διάγραμμα 10:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στη χρήση της κάρτας απεριόριστων διαδρομών .....	53

<b>Διάγραμμα 11:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στη συχνότητα χρήσης του ημερήσιου εισιτηρίου .....	53
<b>Διάγραμμα 12.1:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στη συχνότητα χρήσης των σταθμών του Μετρό της Γραμμής 2 .....	55
<b>Διάγραμμα 12.2:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στη συχνότητα χρήσης των σταθμών του Μετρό της Γραμμής 3 .....	56
<b>Διάγραμμα 13:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στις ώρες χρήσης του Μετρό .....	57
<b>Διάγραμμα 14:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στο λόγο μετακίνησης με το Μετρό .....	58
<b>Διάγραμμα 15:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στη χρήση του Μετρό σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο .....	59
<b>Διάγραμμα 16:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην αξιολόγηση, γενικά, των υπηρεσιών του Μετρό .....	60
<b>Διάγραμμα 17.1:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με την ταχύτητα .....	61
<b>Διάγραμμα 17.2:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με την ακρίβεια των δρομολογίων .....	62
<b>Διάγραμμα 17.3:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με τη συχνότητα των δρομολογίων .....	62
<b>Διάγραμμα 17.4:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με το ωράριο λειτουργίας .....	63

<b>Διάγραμμα 17.5:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με την ασφάλεια στους συρμούς .....	63
<b>Διάγραμμα 17.6:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με την καθαριότητα στους συρμούς .....	64
<b>Διάγραμμα 17.7:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με την άνεση κατά τη διαδρομή .....	64
<b>Διάγραμμα 17.8:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με τη συντήρηση των συρμών .....	65
<b>Διάγραμμα 17.9:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με το σύστημα αναγγελιών στους συρμούς .....	65
<b>Διάγραμμα 17.10:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με την ασφάλεια στους σταθμούς .....	66
<b>Διάγραμμα 17.11:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με την καθαριότητα στους σταθμούς .....	66
<b>Διάγραμμα 17.12:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με τις συνθήκες αναμονής στους σταθμούς .....	67
<b>Διάγραμμα 17.13:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με τη συντήρηση των σταθμών .....	67
<b>Διάγραμμα 17.14:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με τη σηματοδότηση στους σταθμούς .....	68
<b>Διάγραμμα 17.15:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με το σύστημα αναγγελιών στους σταθμούς .....	68

<b>Διάγραμμα 17.16:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με τον αριθμό των μηχανημάτων έκδοσης εισιτηρίων .....	69
<b>Διάγραμμα 17.17:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με την ευκολία στη συναλλαγή με τα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων .....	69
<b>Διάγραμμα 17.18:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με τις τιμές των εισιτηρίων .....	70
<b>Διάγραμμα 17.19:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με τις τιμές των καρτών .....	70
<b>Διάγραμμα 17.20:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ικανοποίηση σε σχέση με την εξυπηρέτηση από το προσωπικό σε σταθμούς και συρμούς .....	71
<b>Διάγραμμα 18:</b> Ημικυκλικό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στην ποιότητα των υποδομών και των υπηρεσιών του Μετρό σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο .....	72
<b>Διάγραμμα 19:</b> Οριζόντιο Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά χαρακτηριστικά που ταιριάζουν στο Μετρό σύμφωνα με τη γνώμη του δείγματος .....	74
<b>Διάγραμμα 20.1:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στο βασικότερο πλεονέκτημα του Μετρό έναντι των άλλων μεταφορικών μέσων .....	76
<b>Διάγραμμα 20.2:</b> Ακιδωτό Διάγραμμα συχνοτήτων που αφορά στο βασικότερο μειονέκτημα του Μετρό έναντι των άλλων μεταφορικών μέσων .....	77

## ΛΙΣΤΑ ΣΥΝΤΜΗΣΕΩΝ

<b>Α.Ε.</b>	Ανώνυμη Εταιρία
<b>Ο.Α.Σ.Α.</b>	Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών
<b>Ε.Η.Σ</b>	Ελληνικοί Ηλεκτρικοί Σιδηρόδρομοι
<b>Η.Ε.Μ.</b>	Ηλεκτρική Εταιρία Μεταφορών
<b>Η.Λ.Π.Α.Π.</b>	Ηλεκτροκίνητα Λεωφορεία Πειραιώς Αθηνών Περιχώρων
<b>Η.Σ.Α.Π.</b>	Ηλεκτρικοί Σιδηρόδρομοι Αθηνών Πειραιώς
<b>Ε.Α.Σ.</b>	Επιχείρηση Αστικών Συγκοινωνιών
<b>Ο.Α.Σ.</b>	Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών
<b>ΕΦΣΕ</b>	Εκτελεστικοί Φορείς Συγκοινωνιακού Έργου
<b>Ε.ΘΕ.Λ.</b>	Εταιρία Θερμικών Λεωφορείων
<b>Η.Λ.Π.Α.Π.</b>	Ηλεκτροκίνητα Λεωφορεία Περιοχής Αθηνών – Πειραιώς
<b>Η.Σ.Α.Π.</b>	Ηλεκτρικοί Σιδηρόδρομοι Αθηνών – Πειραιώς
<b>ΣΕΦ</b>	Στάδιο Ειρήνης και Φιλίας
<b>ΑΜ</b>	Αττικό Μετρό
<b>ΑΜΕΛ</b>	Αττικό Μετρό Εταιρία Λειτουργίας
<b>ΑΜΕΑ</b>	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες



<b>ΟΑΚΑ</b>	Ολυμπιακό Αθλητικό Κέντρο Αθηνών «Σπύρος Λούης»
<b>ΔΟΠ</b>	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
<b>ΙΟΒΕ</b>	Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών
<b>Ε.Ε.Δ.Ε.</b>	Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων
<b>EFQM</b>	European Foundation for Quality Management
<b>ΑΕΙ</b>	Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
<b>ΤΕΙ</b>	Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
<b>Ι.ΜΕΤ.</b>	Ελληνικό Ινστιτούτο Μεταφορών