



SIXTH ENVIRONMENTAL AND SOCIAL BULLETIN
BULETINI I GJASHTË MJEDISOR DHE SOCIAL



Tirana International Airport
Nënë Tereza

Table of contents

Tabela e përmbajtjes

Message from the CEO
Mesazhi nga CEO

3

Environmental and Quality Management
Menaxhimi i Cilësisë dhe Mjedisit

4

Health and Safety
Shëndeti dhe Siguria

16

Customers and Social aspects
Klientët dhe Aspekte sociale

20

Main events
Ngjarjet kryesore

26

Facts and Figures
Fakte dhe Shifra

30



Andrea Gebbeken
CEO

Dear passenger,

The rapid growth in air travel world-wide has elevated the level of interest in and concern with the significance and complexity of environmental issues. New standards applicable to certain operations need to be developed and, in line with this, raising awareness is a key factor in order to address one of the most significant issue: changes in staff behaviour.

With regard to these matters, energy management at Tirana International Airport (TIA) has become an important issue in the company's policies. It focuses on three primary areas: 1) energy efficiency (reducing electricity and fuel consumption by both the company and its customers), 2) infrastructure (securing and maintaining secure and reliable utility infrastructure), and 3) ensuring greater energy security and reliability and competitive procurement of energy commodities.

Aiming towards optimization of energy efficiency and reduction of energy costs, TIA, in cooperation with its shareholder HOCHTIEF Airport, has started an Energy Saving Project and is developing sustainable energy-saving actions. The project began in April 2011 in order to assess future needs and requirements for modernizing the existing infrastructure and installations. The Company has taken several measures so far, including optimization of the air handling unit in the passenger terminal and administration building, energy-efficient illumination in the terminal and improvements in ground service equipment. Furthermore, the airport is in the process of further analyzing and defining the Airport's carbon footprint.

TIA is proud to care for the environment; we have started to save energy in order to start improving our planet's environment and protecting it for future generations. So please join our initiative, save energy today: your children will thank you tomorrow!

Sincere regards, Andrea Gebbeken.

I dashur pasagjer,

Rritja e shpejtë në trafikun ajror në mbarë botën ka ndikuar mbi nivelin e interesit apo shqetësimin dhe rëndësinë e kompleksitetin e çështjeve mjedisore. Nevojitet të zhvillohen standarde të reja për t'u aplikuar në disa aktivitete të caktuara të aeroportit dhe në përputhje me këtë, rritja e ndërgjegjësimit është një faktor kyç në mënyrë që të përmbushet një nga çështjet më të rëndësishme: Ndryshimi në sjelljen e stafit.

Në lidhje me këto çështje, menaxhimi i energjisë në Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës (TIA) është kthyer në një çështje me rëndësi në politikat e kompanisë. Ai fokusohet në tre fusha kryesore: 1) efikasitetin e energjisë (Reduktimi i konsumit të energjisë elektrike dhe karburantit si nga vetë kompania dhe konsumatorët), 2) Infrastruktura (Sigurimi dhe mirëmbajtjen e infrastrukturës së shërbimeve të sigurt dhe të besueshme), dhe 3) Garanci e lartë mbi sigurinë dhe besueshmërinë për energjinë dhe prokurimin konkurrenës të energjisë.

Duke synuar optimizimin e efikasitetit të energjisë dhe reduktimin e kostos së energjisë, TIA në bashkëpunim me aksionerin HOCHTIEF AirPort, ka filluar një Projekt të Kursimit të Energjisë, duke zhvilluar veprime të kursimit të energjisë së qëndrueshme. Projekti filloi në prill 2011 si nevojë për të përmbushur kërkesat e së ardhmes, kërkesat në vazhdimësi si dhe për të modernizuar infrastrukturën dhe instalimet ekzistuese. Kompania ka marrë disa masa deri më tani, duke përfshirë: optimizim të njësisë së trajtimit të ajrit në terminalin e pasagjerëve dhe ndërtesën e administratës, ndriçim me energji eficientë në terminalin e pasagjerëve, përmirësim në pajisjen e shërbimit në tokë (GSE) dhe ndërmarrjen e analizave të mëtejshme për të përcaktuar gjurmën e karbonit të aeroportit.

TIA është krenare për kujdesin e treguar ndaj mjedisit, ne kemi filluar të kursejmë energji në mënyrë që të kontribuojmë në përmirësimin e mjedisit të planetit tonë, duke e mbrojtur atë për brezat e ardhshëm. Prandaj të ftojme të bashkohesh me iniciativën tonë, kurse energji sot: fëmijët do të të falenderojnë nesër!

Me respekt, Andrea Gebbeken.

Environmental and Quality Management

Menaxhimi i Cilësisë dhe Mjedisit



The environmental management system of Tirana International Airport (TIA), established in accordance with ISO 14001, continues to be implemented in a way that guarantees a sustainable development of the Airport. The commitment of the company's top management to comply with the applicable legislation and standards and continuously improve TIA's environmental, health and safety performance is reflected in its policies of quality and of environment, health and safety.

Within the framework of maintaining legal compliance, enhancing best practices and experiences, responding to new challenges, increasing TIA's reputation and promoting similar initiatives in the broader region of the Airport, TIA has set very ambitious targets. Issues of sustainable resource use, energy management, permanent noise monitoring, etc., are part of TIA's new initiatives. The company is aware that meeting and surpassing such commitments means involvement of all parties and reaching an understanding of their roles and responsibilities regarding environmental and quality management back to back with provision of the necessary resources for effective environmental and quality management system implementation.

Integrated Environmental and Quality Management System

The main objectives of TIA's Environmental and Quality Management System (EQMS) are to integrate environmental protection and quality management in all stages of Airport operations and, in addition, to extend environmental awareness and responsibility and involvement of all employees and third parties.

The proof of effectiveness of the EQMS is obtained through on-going performance monitoring and an auditing process that identifies compliance with relevant regulations and standards. TIA has ensured that the least possible negative impact is imposed on environment and health, either inside or outside the Airport area. This has been achieved by taking essential measures to prevent and mitigate negative impacts, thus meeting TIA's commitment to ensure environmental, health and safety standards in all areas.

Sistemi

i menaxhimit të mjedisit në Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës (TIA), i krijuar në përputhje me ISO 14001, vazhdon të zbatohet në mënyrë të tillë që garanton zhvillim të qëndrueshëm të Aeroportit. Përkushtimi i stafit drejtues të kompanisë për të respektuar legjislacionin e aplikueshëm dhe standardet si dhe për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme performancën mjedisore, të shëndetit dhe të sigurisë, është reflektuar në politikën e cilësisë si dhe të mjedisit, shëndetit dhe sigurisë.

Brenda kuadrit të sigurimit të përputhshmërisë ligjore, nxitjes së praktikave dhe eksperiencave më të mira, duke iu përgjigjur sfidave të reja, duke rritur reputacionin e TIA-s dhe nxitur iniciativa të ngjashme në një kontekst më të gjerë se zona e Aeroportit, TIA ka vendosur objektiva shumë ambiciozë. Çështjet e përdorimit të qëndrueshëm të burimeve, menaxhimi i energjisë, monitorimi i zhurmave në mënyrë të vazhdueshme, etj. janë pjesë e iniciativave të reja të TIA-s. Kompania është e ndërgjegjshme që përbushja dhe tejkalimi i këtyre premtimeve, nënkupton përfshirjen e të gjitha palëve dhe arritjen e kuptimit të roleve dhe përgjegjësisë të tyre, e lidhur ngushtë kjo me sigurimin e burimeve të nevojshme për një zbatim efektiv të sistemit të menaxhimit të mjedisit dhe të cilësisë.

Sistemi i Menaxhimit të Integruar të Mjedisit dhe Cilësisë

Objektivat kryesorë të Sistemit të Menaxhimit të Mjedisit dhe Cilësisë kanë si qëllim të integrojnë mbrojtjen e mjedisit dhe menaxhimin e cilësisë në të gjitha stadet e operimeve të Aeroportit dhe në të njëjtën kohë të rrisin ndërgjegjësimin mjedisor dhe përgjegjshmërinë e përfshirjen e të gjithë punonjësve dhe palëve të treta.

Kontrolli i efektshmërisë së Sistemit të Menaxhimit të Mjedisit dhe Cilësisë bëhet nëpërmjet monitorimit të vazhdueshëm të performancës dhe një procesi auditimi që identifikon përputhshmërinë me rregullat dhe standardet e duhura. TIA ka siguruar që të mos ketë asnjë ndikim negativ në mjedis dhe shëndet, si brenda edhe jashtë zonës së Aeroportit. Kjo gjë është arritur duke marrë masa të rëndësishme për të parandaluar dhe zbutur ndikimet negative, duke përbushur angazhimin e tij në sigurimin e standardeve mjedisore, të shëndetit dhe sigurisë në të gjitha fushat.

Implementation of the Environmental, Health & Safety and Social Action Plan

TIA has implemented an Environmental, Health & Safety and Social Action Plan (EHSAP). In it environmental objectives and targets are set and checked carefully by identifying priority areas, programmes and respective specific actions and measures to be taken, including time schedules and responsible persons, departments and contractors for all management issues. Last year, one of the main challenges was TIA's optimization of energy efficiency, aiming at sustainable use of resources and energy saving.

Legal Compliance

TIA assures that the legal obligations, conditions and requirements of construction and operation, environmental and health & safety permits and consents are followed and performed by TIA and third parties.

Environmental Monitoring and Management

In compliance with its environmental permits, procedures and environmental & health legislation, TIA monitors noise levels, air quality, wastewater parameters and potable water quality in the Airport. According to TIA's Monitoring Programme, current performance against defined environmental objectives and targets is measured and monitored. Evaluation of compliance with applicable regulations and standards is continuously controlled.





Zbatimi i Planit të Veprimit të Mjedisit, Shëndetit e Sigurisë dhe atij Social

Objektivat dhe synimet e Planit të Veprimit të Mjedisit, Shëndetit e Sigurisë dhe atij Social të TIA-s janë përcaktuar dhe kontrolluar me kujdes nëpërmjet identifikimit të fushave prioritare, programeve dhe masave specifike që duhet të merren, afatet kohore dhe personat përgjegjës, departamentet, kontraktorët, për të gjitha çështjet e menaxhimit. Vitin e kaluar, një nga sfidat kryesore ishte optimizimi i efikasitetit energjetic në TIA, që synon përdorimin e qendrueshëm të burimeve dhe kursimin e energjisë.

Përputhshmëria Ligjore

TIA siguron që detyrimet, kushtet dhe kërkesat ligjore të lejeve të ndërtimit, operimit, mjedisit shëndetit dhe sigurisë si dhe aprovimet janë zbatuar dhe realizuar nga TIA dhe palët e treta.

Monitorimi dhe Menaxhimi i Mjedisit

Në përputhje me lejet mjedisore të TIA-s, procedurat dhe legjislacionit mjedisor dhe të shëndetit, TIA monitoron nivelet e zhurmave, cilësinë e ajrit dhe ujërat e ndotura dhe ujin e pijshëm në Aeroport dhe pranë tij. Sipas Programit të Monitorimit të TIA-s, performanca e tanishme kundrejt objektivave dhe synimeve mjedisore të përcaktuara matet dhe monitorohet. Vlerësimi i përputhshmërisë me rregulloret dhe standardet e aplikueshme kontrollohet vazhdimisht.



Air Quality Monitoring

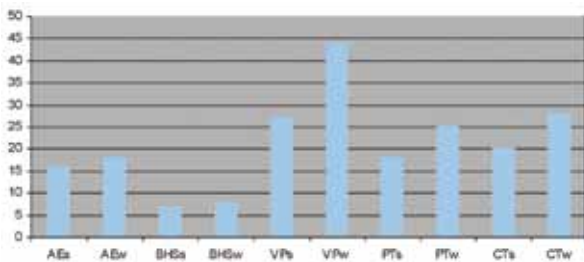
TIA carries out continuous monitoring of air quality during both peak and non-peak seasons. The main objective of air quality monitoring is to obtain information on the concentration and changes in the main parameters that impact the environment and health, including levels of nitrogen dioxide (NO₂), ozone (O₃), carbon monoxide (CO), sulphur dioxide (SO₂) and particulate matter (PM₁₀).

Activities at or near the Airport involve many vehicles, typically those used for ground transportation, and other sources of gases and particulate matter that affect air quality. Thus, numerous areas of the Airport are continuously monitored for emissions. The results of the monitoring for 2011 are reported below graphically for each measured air parameter that impacts air quality.

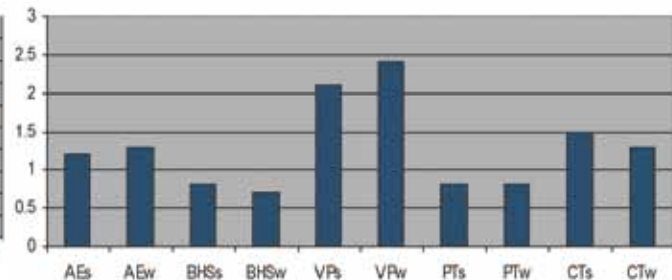
The levels of emissions obtained from the monitoring are within the acceptable limits of both Albania (stated in Decision of the Council of Ministers—DCM—No. 803 dated 4 December 2003: On the norms of air quality) and the EU.

Part of the air quality monitoring programme involves measurement of the main micro-climate indicators inside the passenger terminal. This testing is undertaken for providing a healthy environment to TIA's employees, third party staff, passengers and visitors. In this regard, measurement of CO₂, relative humidity (RH), air temperature, movement of air, and light intensity is performed.

Particles - PM₁₀ µg/m³
(EU limit - 40 µg/m³; Al limit - 70 µg/m³)
Grimcat e pluhurit - PM₁₀ µg/m³
(Standardi BE - 40 µg/m³; Standardi Shqiptar - 70 µg/m³)



Carbon monoxide - CO µg/m
(EU limit - 10 µg/m³; Al limit - 6 µg/m³)
Monoksidi i karbonit - CO µg/m³
(Standardi BE - 10 µg/m³; Standardi Shqiptar - 6 µg/m³)



*s/w - summer/winter

*s/w - verë/dimër

As with emission levels, the results of micro-climate indicators analysis were found to be in compliance with the respective standards and the occupational health and safety and public health legislation.

As part of TIA's objectives to maintain low emission levels at the Airport, the company introduced a novel idea consisting of the construction of a Kiss-and-Fly Zone for passengers and visitors in the drop-off area in front of the passenger terminal. TIA's customers are obliged to respect the new rules inside the Kiss-and-Fly Zone, improving traffic flow and circulation, and contributing towards the minimisation of gas emissions and improvement in air quality.



Monitorimi Cilësisë së Ajrit

TIA kryen monitorim të vazhdueshëm të cilësisë së ajrit gjatë periudhës së pikut dhe jashtë periudhës së pikut. Objektivi kryesor i monitorimit të cilësisë së ajrit është sigurimi i informacionit rreth përqendrimit të gazeve ndotës dhe ndryshimet e këtyre përqendrimeve tek parametrat kryesor që ndikojnë në mjedis dhe shëndet, duke përfshirë nivelet e dioksidit të azotit (NO₂), ozonit (O₃), monoksid karboni (CO), dioksid sulfuri (SO₂) dhe grimcat e pluhurit PM₁₀ < 10 µm.

Aktivitetet në ose pranë Aeroportit përfshijnë mjaft automjete, veçanërisht ato që përdoren për shërbime transporti në tokë, dhe burime të tjera gazrash dhe grimcash pluhuri që ndikojnë në cilësinë e ajrit. Kështu që, shumë zona të Aeroportit monitorohen vazhdimisht për shkarkimet në ajër. Rezultatet e monitorimit për 2011-ën janë paraqitur në grafikun e mëposhtëm për çdo parametër ajri të matur që ndikon në cilësinë e ajrit.

Nivelet e shkarkimeve në ajër të përfuara nga monitorimi janë nën limitet e pranueshme të Shqipërisë (të përcaktuara në Vendimin e Këshillit të Ministrave – VKM- Nr. 803 datë 4 dhjetor 2003 "Për normat e cilësisë së ajrit" si dhe ato të BE-së.

Pjesë e programit të monitorimit të cilësisë së ajrit përfshin matjet e treguesve kryesor mikro-klimatik brenda terminalit të pasagjerëve. Ky observim është kryer për t'u ofruar një mjedis të shëndetshëm punonjësve të TIA-s, kontraktorëve, pasagjerëve dhe vizitorëve. Në këtë aspekt, u kryen matjet e CO₂, lagështirës relative, temperaturës së ajrit, lëvizjes së ajrit dhe intensitetit të dritës.

Ashtu si nivelet e shkarkimeve në ajër, rezultatet e analizës së treguesve mikro-klimatik ishin në përputhje me standardet e duhura dhe legjislacionin e shëndetit dhe sigurisë në punë dhe atë të shëndetit publik.

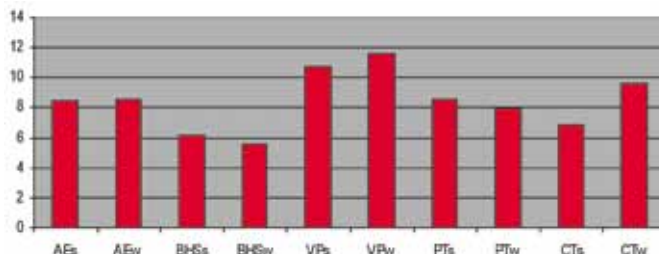
Si pjesë e objektivave të TIA-s për të mbajtur nivele të ulta të shkarkimeve në ajër në Aeroport, kompania prezantoi një ide të re që konsiston në ndërtimin e një zone Kiss-and-Fly (Përshtëndetudhe-Fluturo) për pasagjerët dhe vizitorët në zonën e lënies së bagazheve në terminalin e pasagjerëve. Klientet e TIA-s janë të detyruar të respektojnë rregulloret e reja brenda zonës Kiss-and-Fly, duke përmirësuar lëvizjen dhe qarkullimin e trafikut dhe duke kontribuar në drejtim të minimizimit të shkarkimeve në ajër si dhe në përmirësimin e cilësisë së ajrit.

Sulphur dioxide - SO₂ µg/m³

(EU limit - 40 µg/m³; AI limit - 60 µg/m³)

Dioksidi i squfurit - SO₂ µg/m³

(Standardi BE - 40 µg/m³; Standardi Shqiptar - 60 µg/m³)

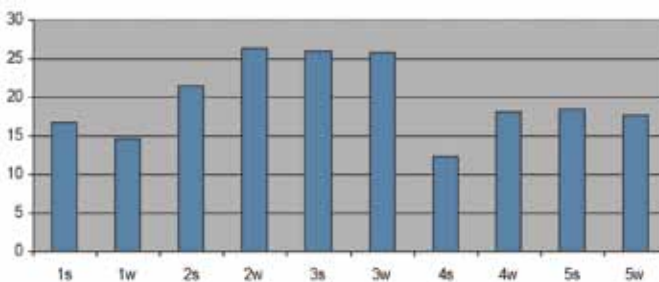


Nitrogen dioxide - NO₂ µg/m³

(EU limit - 40 µg/m³; AI limit - 50 µg/m³)

Dioksidi i azotit - NO₂ µg/m³

(Standardi BE - 40 µg/m³; Standardi Shqiptar - 50 µg/m³)

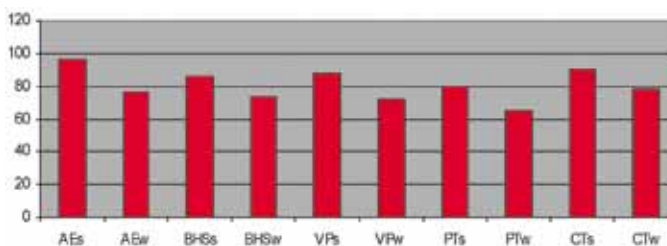


Ozone - O₃ µg/m³

(EU limit - 110 µg/m³; AI limit - 120 µg/m³)

Ozoni-O₃ µg/m³

(Standardi BE - 110 µg/m³; Standardi Shqiptar - 120 µg/m³)



*s/w - summer/winter

*s/w - verë/dimër

Water Management

Following careful monitoring and analysis of the Airport processes, TIA proposed and has undertaken preventative measures that aim to protect surface and ground waters and their sources, to achieve water quality objectives and prevent impacts to the environment and ensure regulatory and legal compliance.

Also, third parties are requested to comply with their contractual requirements, environmental guidelines and legal provisions, which are supervised and controlled on a continuous basis. Meanwhile, all members of the TIA community (employees, third parties, etc.) are aware of their responsibility to save water in their working area and in other airport facilities.

The quality of potable water is checked periodically by TIA. The potable water analyses include the checking of physical and bacteriological parameters. In this process, TIA is supported by public health authorities. The results of the analysis are found to comply with health and safety standards.

Waste water monitoring is carried out continuously and aims at compliance with standards and proposals for measures to be undertaken if necessary to prevent water pollution. Samples are taken regularly and analysed by the laboratory of the Institute of Public Health.

Compliance with Albanian and EU standards is provided for through analysis of the following three parameters:

- Biochemical Oxygen Demand (BOD5);
- Chemical Oxygen Demand (COD);
- Suspended Solids (SS).

| | | |
|------|------------|-------------------------------------|
| BOD5 | 5 - 10mg/l | EU standard/Albanian limit, 25mg/l |
| COD | 8 - 14mg/l | EU standard/Albanian limit, 125mg/l |
| SS | 8 - 15mg/l | EU standard/Albanian limit, 60mg/l |

Noise Monitoring

Continuous noise monitoring is carried out by TIA in the vicinity of the Airport, inside and outside the passenger terminal. The aim of the programme is to sample and measure day-time and night-time average noise levels both inside and outside the Airport area. As with previous programmes, the last monitoring enabled comparison of common indicators.

In order to provide an overview of the noise levels at the Airport, measurements were conducted during the peak period (June – July 2011) and the non-peak period (October – November 2011). Monitoring consisted of 24-hour noise measurements conducted during day-time (07.00 – 19.00 hrs.), evening (19.00 – 23.00 hrs.) and night-time (23.00 – 07.00 hrs.). The 2011 measurement's positions do not differ from those of 2010.

The average noise levels were as follows:

- daytime: 67.3 dB(A);
- evening: 65.7 dB(A);
- night-time: 65.3 dB(A).

There was no substantial change in the average noise levels recorded for 2011, in that the results all fall within a normal variation of $\pm 2-3$ percent. The results obtained were found to be within the limits defined in Guideline 8, dated 27 November 2007: "On noise limits in specific environments", which is based on World Health Organisation standards.

At the end of 2011, TIA introduced a new system for permanent noise monitoring. The permanent noise monitoring terminal is designed for long-term outdoor measurements, and consists in two noise poles (or two noise monitoring terminals) installed at the two ends of the runway. The southern noise monitoring terminal is furnished with weather sensors for measuring wind speed, wind direction and rainfall.

Installation of a permanent noise monitoring system is in accordance with the Albanian legislation in force based on EU Directive 2002/49/EC, which concerns assessment and management of environmental noise.



Menaxhimi i Ujërave

Duke ndjekur monitorimin e kujdesshëm dhe analizën e proceseve që kryhen në Aeroport, TIA propozoi dhe ka ndërmarrë masa parandaluese të cilat synojnë të mbrojnë ujërat sipërfaqësore dhe nëntokësore si dhe burimet e tyre për të arritur objektivat e cilësisë së ujit si dhe të parandalojë ndikimet në mjedis dhe të sigurojë përputhshmëri rregullatore dhe ligjore.

Gjithashtu, palëve të treta u kërkohet të përmbushin detyrimet e tyre kontraktuale, udhëzimet mjedisore dhe dispozitat ligjore, të cilat mbikqyren dhe kontrollohen në mënyrë të vazhdueshme. Ndërsa, të gjithë anëtarët e komunitetit të TIA-s (punonjësit, palët e treta, etj.) janë në dijeni të përgjegjësive të tyre për të kursyer ujin në mjedisin e tyre të punës dhe në facilitetet e tjera të Aeroportit.

Cilësia e ujit të pijshëm kontrollohet në mënyrë periodike nga TIA. Analizat e ujit të pijshëm përfshijnë kontrollin e parametrave fizik dhe bakteriologjik. Në këtë proces, TIA mbështetet nga autoitetet e shëndetit publik. Analizat rezultuan në përputhje me standardet e shëndetit dhe sigurisë.

Monitorimi i ujërave të ndotura kryhet vazhdimisht dhe synon përputhshmërinë me standardet si dhe propozimet për masat që duhen marrë nëse është e nevojshme për të parandaluar ndotjen e ujit. Mostrat e ujit merren rregullisht dhe analizohen nga laboratorit i Institutit të Shëndetit Publik.

Përputhshmëri me standardet Shqiptare dhe të BE-së jepen në ujërat e ndotura të analizuar për këto tre parametra:

- Kërkesa Biokimike për Oksigjen (KBO5);
- Kërkesa Kimike për Oksigjen (KKO);
- Lëndët Pezull (LP).

| | | |
|------|------------|--|
| KBO5 | 5 - 10mg/l | Standardi BE-së/Standardi Shqiptar 25mg/l |
| KKO | 8 - 14mg/l | Standardi BE-së/Standardi Shqiptar 125mg/l |
| LP | 8 - 15mg/l | Standardi BE-së/Standardi Shqiptar 60mg/l |

Monitorimi i Zhurmave

TIA monitoron nivelet e zhurmave në mënyrë të vazhdueshme në zonën e Aeroportit, pranë tij dhe brenda terminalit të pasagjerëve. Programi ka si qëllim kryerjen e matjeve dhe llogaritjen e nivelit mesatar të zhurmës gjatë ditës, gjatë mbrëmjes dhe gjatë natës brenda dhe jashtë zonës së Aeroportit. Ashtu si edhe në programet e mëparshme, monitorimi në vitin 2011 mundësoi krahasimin e treguesve të njëjtë.

Në mënyrë që të paraqitet një panoramë e niveleve të zhurmës në Aeroport, matjet u kryen gjatë periudhës së pikut (qershor – korrik 2011) dhe në periudhë jo piku (tetor – nëntor 2011). Monitorimi konsistoi në matje 24 orë-she të zhurmave të kryera gjatë ditës (ora 07.00 – 19.00), gjatë mbrëmjes (19.00 – 23.00) dhe gjatë natës (23.00 – 07.00.). Pozicionet e matjeve të 2011 nuk ndryshojnë nga ato të 2010.

Nivelet mesatare të zhurmave ishin si vijon:

- gjatë ditës: 67.3 dB(A);
- gjatë mbrëmjes: 65.7 dB(A);
- gjatë natës: 65.3 dB(A).

Nivelet mesatare të zhurmës të regjistruara për 2011 nuk patën asnjë ndryshim të rëndësishëm, të gjitha rezultatet bien brenda nje luhate normale $\pm 2-3$ përqind rreth rezultateve të vitit të kaluar. Rezultatet e perftuara ishin brenda limiteve të përcaktuara në Udhezimin 8, datë 27 nëntor 2007 "Për limitet e zhurmave në mjedise specifike", i cili bazohet në standardet e Organizatës Botërore të Shëndetësisë.

Sustainable Constructions

The following construction projects were performed at TIA during 2011:

- construction of a New Storm Water Pipeline to the Terkuza River (inside & outside of the Concession Area);
- construction of a New Perimeter Road West inside the Concession Area.

The construction works were carried out in close cooperation between respective departments of TIA and construction companies. TIA supervised the companies for compliance with construction and environmental health & safety standards and regulations. In this regard, special attention was paid to proper implementation of TIA's Construction Monitoring Programme for Environmental Protection.

Waste Management

TIA's waste management programme is part of the EHSAP (see Page 6). Through close cooperation among the different parties, definition of roles and responsibilities and control over the implementation, compliance with respective regulations and guidelines regarding waste management is provided.

By expanding the programme that promotes TIA's Reuse–Reduce–Recycle concept, the Company has encouraged its customers to participate in the important recycling environmental programme on its premises by helping to increase the amount of material that is recyclable. Being conscious of the importance of raising awareness, campaigns have helped TIA achieve the targets set in this regard.

The target of the waste management programme is to minimize the amount of non-recycled waste produced at the Airport and control the disposal of waste by third parties.

TIA, together with its maintenance contractor and third parties, strictly manages the proper discharge, division at source, minimization and collection, and cooperates with contracted companies operating in compliance with Albanian standards and regulations. These companies manage the transportation and disposal of urban waste, and collection and treatment of recyclable waste, including the collection and treatment of hazardous waste.

Wildlife Habitat Programme

According to TIA's Bird Control Management Plan, which is based upon a Wildlife Habitat Mitigation Study, continuous monitoring and record keeping is provided. The statistical data (including surface and vegetation cover), which serve as baseline information, are collected and analysed. The main bird species present, their numbers, those posing a potential risk to aircraft, large flocks, the location and distribution of monitored birds, etc. are recorded. A guide containing information on bird species at TIA, awareness training and various meetings has helped in provision of a means for accurate bird identification by Airport staff.





Në fund të vitit 2011, TIA prezantoi një sistem të ri për monitorimin e zhurmave në mënyrë të vazhdueshme. Sistemi i monitorimit të vazhdueshëm të niveleve të zhurmës është i projektuar për matje të nivelit të zhurmës në hapësirën e jashtme me një afat kohor të gjatë dhe përbëhet nga dy pajisje monitoruese zhurmash të instaluar në të dy akset e pistës. Pajisja e monitorimit të zhurmës e vendosur në pjesën jugore është e pajisur me sensorë për matjen e kushteve atmosferike si: matjen e shpejtësisë së erës, drejtimin e erës si dhe nivelin e reshjeve të shiut.

Instalimi i sistemit të monitorimit të vazhdueshëm të nivelit të zhurmave është në përputhje me legjislacionin Shqiptar në fuqi në bazë të Direktives së BE-së 2002/49/EC, e cila lidhet me vlerësimin dhe menaxhimin e zhurmës mjedisore.

Ndërtime Sipas Parimeve të Zhvillimit të Qëndrueshëm

Projektet e mëposhtme të konstruksionit u kryen në TIA gjatë 2011:

- ndërtimi i linjës së re të shkarkimit të ujërave sipërfaqësorë në Lumin Tërkuza (brenda dhe jashtë Zonës së Koncesionit);
- ndërtimi i Rrugës së Re Perimetrale në pjesën perëndimore brenda Zonës së Koncesionit.

Punimet e ndërtimit u kryen në bashkëpunim të ngushtë ndërmjet departamenteve përkatëse të TIA-s dhe kompanive të ndërtimit. TIA mbikqyri kompanitë që të jenë në përputhje me standardet e ndërtimit, mjedisore, ato të shëndetit dhe sigurisë si dhe rregulloret. Vëmendje e veçantë iu kushtua në këtë aspekt zbatimit të duhur të Programit të Monitorimit të Ndërtimit të TIA-s për Mbrojtje Mjedisore.

Menaxhimi i Mbetjeve

Programi i menaxhimit të mbetjeve të TIA-s është pjesë e Planit të Veprimit të Mjedisit, Shëndetit e Sigurisë dhe atij Social. Nëpërmjet bashkëpunimit të ngushtë mes palëve të ndryshme vendoset përcaktimi i roleve, përgjegjësitë dhe kontrolli për zbatimin, përputhshmërinë me rregulloret dhe udhëzimet në lidhje me menaxhimin e mbetjeve.

Me zgjerimin e programit që promovon konceptin e TIA-s Ripërdor-Redukto-Riciklo, Kompania ka nxitur klientët e saj të marrin pjesë në programin e rëndësishëm të riciklimit mjedisor në mjediset e saj duke ndihmuar në rritjen e sasisë së materialeve të riciklueshme. Duke qenë të vetëdijshëm për rëndësinë e ngritjes së ndërgjegjësisimit, fushatat mjedisore kanë ndihmuar që TIA të arrijë objektivat e përcaktuara në këtë aspekt.

Qëllimi i programit të menaxhimit të mbetjeve ka si synim të minimizojë sasinë e mbetjeve të pariciklueshme të prodhuara në Aeroport dhe të kontrollojë largimin e mbetjeve nga palet e treta.

TIA së bashku me kontraktorin e tij të mirëmbajtjes dhe palët e treta, menaxhojnë në mënyrë strikte shkarkimet e mbetjeve në mënyrë të përshtatshme, ndarjen e tyre në burim, minimizimin dhe grumbullimin si dhe bashkëpunon me kompanitë e kontraktuara që operojnë në përputhje me standardet dhe rregulloret Shqiptare. Këto kompani menaxhojnë transportin dhe largimin e mbetjeve urbane si dhe trajtimin e mbetjeve të riciklueshme duke përfshirë grumbullimin dhe trajtimin e mbetjeve të rrezikshme.

Programi i Habitatit të Botës së Gjallë

Sipas Planit të Menaxhimit të Kontrollit të Zogjve, i cili bazohet në studimin e Habiteteve të botës së gjallë TIA ka siguruar mbajtjen e rekordeve dhe kryen një proces monitorimi të vazhdueshëm. Të dhënat statistikore, duke përfshirë sipërfaqen dhe mbulimin e bimësisë të cilat shërbejnë si informacion bazë, mblidhen dhe analizohen si edhe janë identifikuar llojet kryesore të zogjve së bashku me numrin e zogjve, llojet që përbëjnë një rrezik të mundshëm për avionin, tufat e mëdha, vendndodhjet, si dhe shpërndarja e tyre bazuar në monitorimet, etj. Një udhëzues që përmban informacion për speciet e zogjve në TIA, trajnime ndërgjegjësimi dhe takime të ndryshme kanë ndihmuar në identifikimin e duhur të zogjve nga punonjësit e Aeroportit.

With regard to follow-up actions in the area of risk assessment and implementation of Risk Mitigation, the following measures are proposed:

- measures to identify locations attractive to birds;
- measures to guarantee safety operations preventing the presence of birds;
- application of appropriate measures to disperse hazardous bird species;
- application of appropriate measures to prevent bird nesting;
- maintenance of green areas in compliance with respective procedures.

TIA's Energy Saving Concept

Aiming towards energy efficiency optimization and energy cost reduction, TIA, in cooperation with HOCHTIEF Airport, has started an Energy Saving Project while developing sustainable energy-saving actions. The project began in April 2011 with a review of the situation of TIA's current energy and heating demand in order to meet future demands, and also sustainability requirements, and to modernize the existing infrastructure and installations.

Some of the energy-saving measures undertaken so far include the following:

- optimization of the air handling unit at the passenger terminal and administration building;
- energy efficient illumination at the passenger terminal;
- improvement in Ground Service Equipment (GSE);
- undertaking of further analyses in order to define the carbon footprint of the Airport.

World Environment Day at TIA

Aiming to meet its social responsibilities, TIA continued in 2011 to promote green initiatives related to the environment and to raise environmental awareness. Considering environmental education as an important issue, the Airport is committed to increasing public awareness and to continuously promoting practical actions on environment issues. Therefore, on the occasion of the World Environment Day, TIA organized a two-day activity.

On 2 June 2011, TIA held on its premises a one-day training for 25 teachers from schools located around the Airport area: from Rinas, Marqinet, Preza, Qereka and Tapiza. The training was performed by professional trainers and was focused on the newly introduced environmental curriculum and the distribution of materials including teachers' books, children's notebooks, etc.

The same day, following the teachers training, Rinas School, in cooperation with TIA, organized an open lesson with fifth-year children in an activity focused on waste recycling management in order to promote the Reuse–Reduce–Recycle concept. In addition, a group of children from Rinas School prepared a letter on the environmental issues in the area around the school, and sent the letter to the recently elected Head of Commune. The schoolchildren's letter focused on the possibilities and contribution of the local government towards a better environment around the school and in the whole community.

On 3 June 2011, with a view to implement practical activities in the area of waste management, children and teachers from Rinas School visited TIA's waste collection site and the recycling trash compactor installed in the maintenance area. Following the visit to the Airport premises and the one to the waste recycling company, the day ended with an excursion to Preza castle.

Such promotion initiatives will help TIA achieve environmental targets not only within but also outside the Airport area.





Në lidhje me veprimet e ndjekura në fushën e Vlerësimit të rrezikut dhe zbatimit të zbutjes së Rrezikut janë propozuar masat e mëposhtme:

- masa për identifikimin e vendeve të cilat tërheqin zogjtë;
- masa për të garantuar operime të sigurta duke parandaluar praninë e zogjve;
- zbatimi i masave të duhura për të shpërndarë speciet e zogjve të rrezikshëm dhe të parandalojë folelizimin e zogjve;
- mirëmbajtja e zonave të gjelbra në përputhje me procedurat përkatëse.

Koncepti i Kursimit të Energjisë në TIA

Duke synuar optimizimin e efikasitetit të energjisë dhe reduktimin e kostos së energjisë, TIA në bashkëpunim me HOCHTIEF Airport, ka filluar një Projekt të Kursimit të Energjisë, duke zhvilluar veprime të kursimit të energjisë së qëndrueshme. Projekti filloi në prill 2011 me një kontroll të situatës së furnizimit të TIA-s me energji dhe me ngrohje si dhe nevoja për të përmbushur kërkesat e së ardhmes, kërkesat në vazhdimësi si dhe për të modernizuar infrastrukturen dhe instalimet ekzistuese.

Disa nga masat e kursimit të energjisë të ndërmarra deri tani përfshijnë si vijon:

- Optimizim i njësive të trajtimit të ajrit në terminalin e pasagjerëve dhe ndërtesën e administratës;
- Ndriçim me energji efikente në terminalin e pasagjerëve;
- Përmirësim në Pajisjen e Shërbimit në Tokë (GSE);
- Ndërmarrja e analizave të mëtejshme për të përcaktuar gjurmën e karbonit të Aeroportit.

Dita Botërore e Mjedisit në TIA

Me synimin për të përmbushur përgjegjësitë sociale, TIA vazhdoi në 2011 të promovojë iniciativat e gjelbra për mjedisin dhe rritjen e ndërgjegjësimit mjedisor. Duke konsideruar edukimin mjedisor si një çështje të rëndësishme, Aeroporti është i angazhuar të rrisë ndërgjegjësimin e publikut dhe të promovojë vazhdimisht veprimtari praktike për çështjet e mjedisit. Prandaj, me rastin e Ditës Botërore të Mjedisit TIA organizoi një aktivitet dy-ditor.

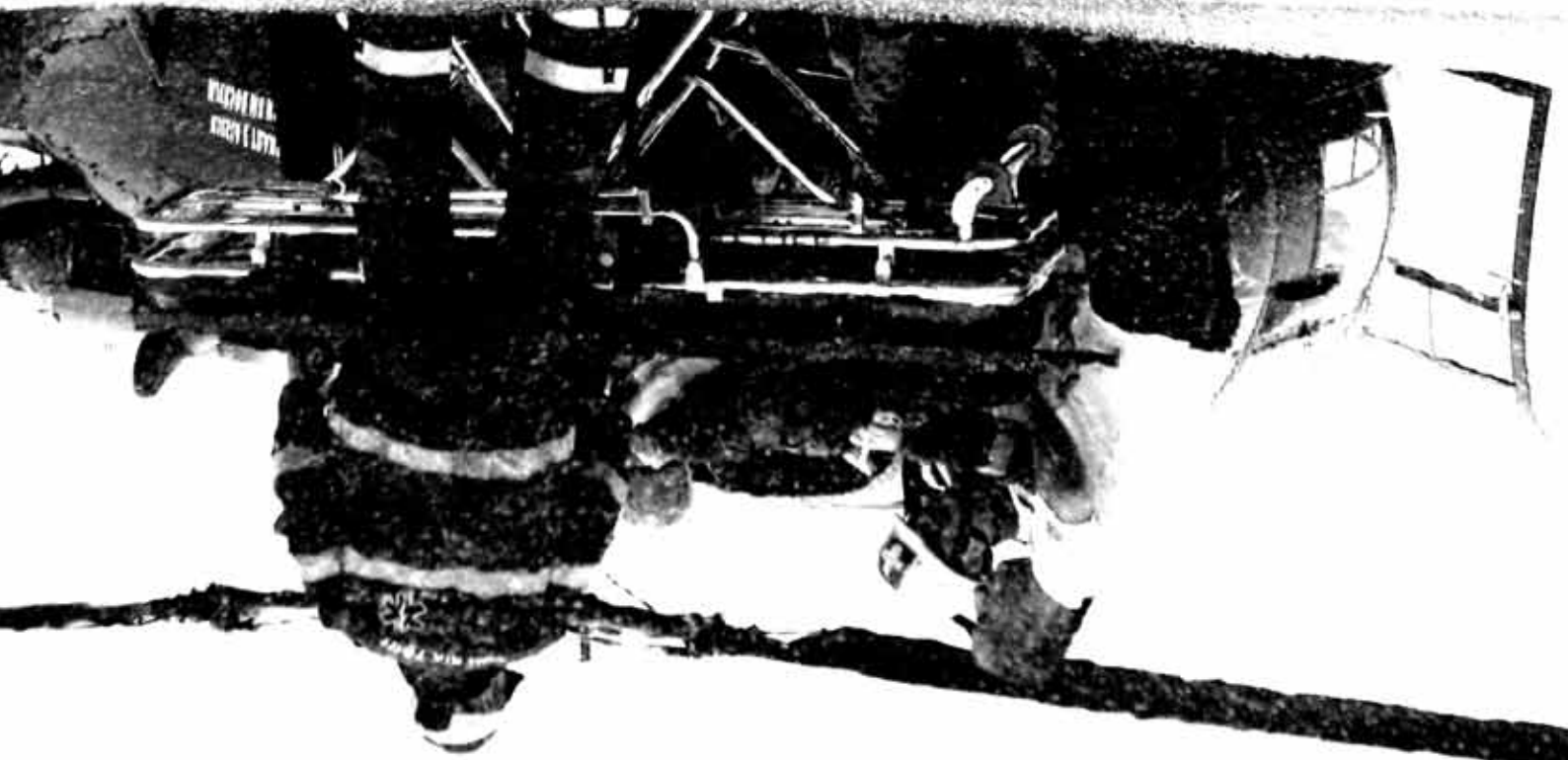
Më 2 qershor 2011, TIA organizoi në mjediset e saj një trajnim njëditor për 25 mësues nga shkollat që ndodhen rreth zonës së Aeroportit, si Rinasit, Marqineti, Preza, Qereka dhe Tapiza. Trajnimi u krye nga trajnues profesionistë dhe u fokusua në kurrikulumin mjedisor të prezantuar së fundmi si dhe në shpërndarjen e materialeve përfshirë këtu, librat e mësuesve, fletoret e nxënësve, etj. Në të njëjtën ditë pas trajnimit të mësuesve, Shkolla e Rinasit, në bashkëpunim me TIA-n, organizoi një orë mësimi të hapur me fëmijë të klasës së pestë në një aktivitet të fokusuar në menaxhimin e riciklimit të mbetjeve në mënyrë që të promovojë konceptin Ripërdor-Redukto-Riciklo. Përveç kësaj, një grup fëmijësh nga Shkolla e Rinasit kishin përgatitur një letër në lidhje me tematikën e çështjeve mjedisore në zonën rreth shkollës. Kjo letër ju dërgua kryetarit të komunës, letra fokusohet në mundësitë dhe kontributin e pushtetit lokal për një ambient më të mirë rreth shkollës dhe në të gjithë komunitetin.

Për më tepër më 3 qershor 2011, duke i dhënë rëndësi aktiviteteve praktike në fushën e menaxhimit të mbetjeve, fëmijët dhe mësuesit nga Shkolla e Rinasit vizituan pikën e grumbullimit të mbetjeve të TIA-s dhe makinerinë teknologjike për grumbullimin dhe kompaktësimin e mbetjeve të riciklueshme, e instaluar në zonën e mirëmbajtjes. Pas vizitës në ambientet e Aeroportit dhe asaj tek kompania e riciklimit të mbetjeve, dita përfundoi me një ekskursion në kështjellën e Prezës.

Këto iniciativa promovimi ndihmojnë TIA-n të arrijë objektivat mjedisore jo vetëm brenda zonës së Aeroportit por edhe jashtë saj.

Health and Safety

Shëndeti dhe Siguria



In compliance with its values and concerns with health and safety standards, TIA has ensured that health and safety issues are being tackled carefully.

TIA oversees the application of health and safety standards and is taking care that all the necessary measures are undertaken to ensure that these standards are met. Aiming to have all employees aware of health and safety issues and standards and fully comply with them, several training programmes, manuals and procedures have been delivered, along with other publications, to TIA employees.

Committed to protecting the health and safety of its employees, TIA has requested the implementation of regulations in place to avoid risks in the area of occupational health and safety. The same is also requested by TIA's contractors with regard to the managing of occupational health and safety issues of employees.

Working conditions, health and safety of TIA employees and contractor staff have been an area of particular importance for the Airport. In this regard, meetings and trainings in safety awareness for TIA staff have been organized along with several site inspections. TIA has purchased a new ambulift vehicle facilitating services for Persons with Reduced Mobility (PRM) and trained First Aid staff in appropriate use of the vehicle and equipment. In accordance with health legislation, periodic medical check-ups are provided for all TIA employees, while for staff exposed to certain equipment and environments, health checks have been more frequent and complex as per legislation obligations.

The number of accidents at TIA during 2011 was zero, maintaining the rate of 0 percent.

Në përputhje me vlerat dhe çështjen e standardeve të shëndetit dhe të sigurisë, TIA ka bërë të mundur që çështjet e shëndetit dhe sigurisë të trajtohen me kujdes.

TIA mbikëqyr zbatimin e standardeve të shëndetit dhe sigurisë dhe kujdeset të marrë gjithë masat e nevojshme që këto standarde të jenë përmbushur. Me qëllim që gjithë punonjësit të jenë në dijeni të çështjeve të shëndetit dhe sigurisë, standardeve dhe përmbushjes plotësisht së tyre, disa programe trajnimi, manuale dhe procedura u janë shpërndarë punonjësve të TIA-s së bashku me publikime të tjera.

E angazhuar të mbrojnë shëndetin dhe sigurinë e punonjësve të tij, TIA ka kërkuar zbatimin e rregulloreve në vend për të shmangur rreziqet në zonën e shëndetit dhe sigurisë në punë. E njëjta gjë u kërkohet edhe kontraktorëve të TIA-s në lidhje me menaxhimin e çështjeve të shëndetit dhe sigurisë së punonjësve në punë.

Kushtet e punës, shëndetit dhe sigurisë së punonjësve të TIA-s dhe të kontraktorit përbëjnë një çështje të rëndësishme së veçantë për Aeroportin. Në lidhje me këtë, takime dhe trajnime në ndërgjegjësimin e sigurisë për punonjësit e TIA-s janë organizuar së bashku me disa inspektime në vend. TIA ka blerë një automjet të ri ambulance që lehtëson shërbimet për Personat me Lëvizshmëri të Kufizuar (PRM) për në avion dhe anasjelltas dhe ka trajnuar punonjësit e Ndhmës së shpejtë në përdorimin e duhur të automjeteve dhe pajisjeve. Në përputhje me legjislacionin e shëndetit, kontrole mjeksore periodike janë ofruar për të gjithë punonjësit e TIA-s, ndërsa për punonjësit e ekspozuar ndaj disa pajisjeve dhe mjediseve, kontrollet mjeksore kanë qenë më të shpeshta dhe komplekse sipas detyrimeve të legjislacionit.

Numri i aksidenteve në TIA gjatë 2011 ishte zero, duke mbetur në 0 përqind.

Safety Management and Emergency Preparedness and Response

TIA has addressed the issue of operational safety as a top priority. In the event of an accident and in any environmental impact, all personnel have to be aware of their individual involvement, role and responsibilities.

In the framework of exercising TIA's Emergency Plan, a full scale emergency exercise was tested, prior to which, on 23 March 2011, a recurrent training in emergency planning and crisis management for TIA Care Team members was held.

On 12 April 2011, the response levels of TIA Fire and Rescue Department, First Aid Unit and staff were tested in an emergency exercise regarding which an emergency landing of an aircraft at TIA was simulated. The exercise put the above-mentioned Airport services through stringent procedures, and all units performed excellently. Some volunteers also participated in the exercise along with members of Albanian civil emergency bodies. By undertaking the exercise TIA enabled all the parties involved to be prepared and react better to such an emergency or incident.

Various state entities were involved in the emergency test, including the Directorate of Civil Emergencies and the Ministry of Interior (with its airport police task force), while the Red Cross also took part in the exercise. Officials from the Albanian Civil Aviation Authority and local authorities were also present at the exercise alongside more than 150 participants from the Fire Department, Police, Red Cross and the Airport.

The requirement to perform such exercises every two years enables TIA to demonstrate that in the unlikely event of an emergency all of its units will react promptly and appropriately. The agencies that took part simulated their duties as required in the Airport Emergency Programme.





Menaxhimi i Sigurisë dhe Gatishmërisë në Rastet e Emergjencave

TIA e ka adresuar çështjen e sigurisë operacionale si një prioritet të lartë. I gjithë personeli është në dijeni të përfshirjes së tyre individuale, rolit dhe përgjegjësisë në vendin e një aksidenti dhe për ndikimet mbi mjedisin.

Në kuadër të ushtrimit të Planit të Emergjencës së TIA-s, u testua një ushtrim emergjence në shkallë të plotë dhe përpara tij, më 23 mars 2011, u organizua trajnimi periodik për planifikimin e emergjencës dhe menaxhimin e krizës për anëtarët e Ekipit të TIA-s në rastet e emergjencave.

Më 12 prill 2011, nivelet e gatishmërisë së Departamentit të Zjarrfikëses dhe Shpëtimit të TIA-s, Njësia e Ndihmës së Shpejtë dhe stafi u testuan në një ushtrim emergjence, ku u simulua një ulje emergjence e një avioni në TIA. Ushtrimi i vendosi shërbimet aeroportuale të lartpërmendura në procedura strikte dhe të gjitha njësitë performuan shkëlqyeshëm. Morën pjesë edhe disa vullnetarë në ushtrim së bashku me anëtarë të organeve të emergjencës civile. Me organizimin e këtij ushtrimi, TIA bëri të mundur që të gjitha palët e përfshira të jenë të përgatitura dhe të reagojnë më mirë në rast emergjence ose incidenti.

Ente të ndryshme shtetërore u përfshinë në testimin e emergjencës, përfshirë Drejtorinë e Emergjencave Civile dhe Ministrinë e Brendshme (me task forcën e tyre të policisë aeroportuale), ndërsa edhe Kryqi i Kuq mori pjesë në ushtrim. Zyrtarë nga Autoriteti i Aviacionit Civil shqiptar dhe autoritetet lokale ishin gjithashtu të pranishëm në ushtrim, së bashku me më shumë se 150 pjesëmarrës nga Departamenti i Zjarrfikëses, Policia, Kryqi i Kuq dhe Aeroporti.

Nevoja për të kryer këto ushtrime çdo dy vjet bën të mundur që TIA të tregojë se në rastin e mundshëm të një emergjence, të gjitha njësitë e saj do të reagojnë menjëherë dhe në mënyrën e duhur. Agjensitë që morën pjesë simuluan detyrat e tyre të përcaktuara në Programin e Emergjencës së Aeroportit.



PORTAT
GATES

Customers and

Social aspects



SALLAE MBERRIJEVE



SALLAE
MBERRIJEVE

Klientët dhe
Aspekte sociale



TIA's performance standards and quality of services are measured and monitored on a regular basis to assure compliance with regulations and standards.

TIA has received opinions, comments, suggestions of passengers through comment cards placed in the passenger terminal and available on TIA's website. Furthermore, a new comment card box has been placed close to the Information Desk in the Check-in area, aiming to provide travellers, visitors and meeters and greeters with the opportunity to express their opinions. This has resulted in an increase in the number of comment cards received and in the variety of issues raised and commented upon.

At the end of 2011, TIA introduced a new form of comment card, both in Albanian and in English. A new additional dimension to be evaluated by passengers concerns Overall Satisfaction with the Airport.

In order to promote a direct customer relationship with customers and third parties, TIA has undertaken measures that include a Web airline marketing project and TIA's Extranet. Real-time flight information on the TIA website is displayed to provide such information for passengers flying through TIA and for their meeters and greeters, as well as for visitors. Furthermore, an Information Desk in the transit area with dedicated staff has been provided in operating hours to ensure a better service for all our customers.

Standardet e performancës dhe cilësia e shërbimeve të TIA-s maten dhe monitorohen rregullisht për të siguruar përputhshmëri me rregulloret dhe standardet.

TIA ka marrë opinione, komente, sugjerime të pasagjerëve nëpërmjet fletëve të përshtypjeve të vendosura në terminalin e pasagjerëve dhe të disponueshme në faqen e internetit të TIA-s. Një kuti për fletë-përshtypjet është vendosur pranë Zyrës së informacionit në zonën e Kontrollit të biletave, që synon t'u ofrojë udhëtarëve, vizitorëve dhe personave shoqëruar të pasagjerëve mundësinë për të shprehur opinionet e tyre. Kjo ka rezultuar në një rritje në numrin e fletëve të përshtypjeve të plotësuar dhe në shumëllojshmërinë e çështjeve të ngritura dhe të komentuar në të.

Një formë e re e fletëve të përshtypjeve është përgatitur nga TIA në fund të 2011-ës në shqip dhe në anglisht. Një aspekt tjetër shtesë për t'u vlerësuar nga pasagjerët përbën Kënaqësia e Përgjithshme me Aeroportin.

Në mënyrë që të promovojë një marrëdhënie të drejtpërdrejtë me klientin dhe palët e treta, TIA ka ndërmarrë masa të cilat përfshijnë një projekt në faqen e internetit për marketingun e linjës ajrore dhe një rrjet të dedikuar për to (Extranet). Informacioni i fluturimeve në kohë reale në faqen e internetit të TIA-s paraqitet për të dhënë këtë informacion për pasagjerët që fluturojnë nëpërmjet TIA-s, personat shoqëruar si dhe vizitorët. Me tej, një Zyrë e re informacioni në zonën e tranzitit me staf të posaçëm që punon në orët e operimit për të siguruar një shërbim më të mirë për të gjithë klientët.

Customer Satisfaction Surveys at TIA

Customer satisfaction surveys are conducted regularly in both the passenger and cargo terminals, aiming to assess the level of service offered to passengers and customers, and are followed by workshops with the participation of TIA management staff. The customer survey for 2011 was undertaken during January and February, in cooperation with a contracted company specialized in customer and market research, by interviewing 1,000 passengers in the TIA passenger terminal.

The survey report identifies, among other findings and conclusions, the availability of TIA's facilities, equipment and staff to operate the functions in the passenger terminal and the ability of TIA to provide a service that meets customer requirements.

To obtain a complete overview of customer satisfaction, TIA undertakes performance monitoring, inspections, audits, surveys, comment cards, airline questionnaires, airport users meetings, etc. By continuously analysing information and data from these sources, TIA identifies actions to constantly achieve better and better results.

According to the results of the 2011 survey, the quality of services and facilities offered by TIA remains, in general, "satisfactory" to "very satisfactory", with a slightly higher score for some aspects than in previous surveys.

A customer satisfaction survey on cargo and mail services at the cargo terminal, with the aim to assess the level of those services from the point of view of the customer and to maintain awareness of their demands and expectations, was carried out from September–November 2011. Two hundred customers were interviewed, and the research findings were elaborated in a final report which evaluated the quality of services and facilities provided by TIA in the cargo terminal as "very satisfactory". The survey conclusions and proposals towards continuous improvement were discussed during TIA meetings.

By analysing the results of such surveys, TIA management aims to define strategies in order to maintain high levels of customer satisfaction and to continuously improve the quality of services.

Special Assistance

Special attention is paid to special travellers flying to and from TIA. Dedicated trained staff and special services are available at TIA for Passengers with Reduced Mobility, children travelling alone, passengers travelling with babies and those requiring a special diet. Dedicated PRM parking places are available at the Airport. Detailed information on the availability of special assistance is provided on TIA's website.

Following other measures taken so far regarding such assistance, TIA has, as mentioned above, purchased a new ambulift vehicle, facilitating PRM services provided at the Airport, and trained staff in its use, offering essential specialised assistance to such passengers.





Studime mbi Nivelin e Kënaqësisë së Klientit në TIA

Në terminalin e pasagjerëve dhe atë të kargos kryhen studime vjetore mbi nivelin e kënaqësisë së klientit me qëllim vlerësimin e shërbimit të ofruar pasagjerëve dhe klientëve si dhe zhvillohen seminare me pjesëmarrjen e stafit menaxhues të TIA-s.

Një studim mbi nivelin e kënaqësisë së klientit u krye në bashkëpunim me kompaninë kontraktuese të specializuar në kërkime për konsumatorin dhe tregun, duke intervistuar 1,000 pasagjerë në terminalin e pasagjerëve të TIA-s në janar-shkurt 2011.

Raporti identifikoi, ndër gjetjet dhe përfundimet e tjera, përshtatshmërinë e faciliteteve të TIA-s, pajisjet dhe punonjësit për të kryer funksionet në terminalin e pasagjerëve dhe aftësinë e TIA-s për të ofruar një shërbim që përmbush kërkesat e klientëve.

Për të pasur një këndvështrim të plotë të kënaqësisë së klientëve, TIA kryen monitorime të performancës, inspektime, auditime, studime, takime me përdoruesit e aeroportit, mbledh komente nga pasagjerët dhe linjat ajrore etj. Duke analizuar informacionin dhe të dhënat nga këto burime, TIA identifikon veprime në mënyrë konstante për të arritur rezultate gjithnjë e më të mira.

Në bazë të rezultateve të studimit të 2011-ës, cilësia e shërbimeve dhe faciliteteve të ofruara nga TIA varion, në përgjithësi, "e kënaqshme" në "shumë e kënaqshme", me një pikë pak më të lartë në disa aspekte në krahasim me studimin e mëparshëm.

Gjatë periudhës shtator-nëntor 2011 u organizua një studim për kënaqësinë e klientëve për shërbimet e ngarkesave ajrore dhe dërgesave postare në terminalin e kargos, me qëllim vlerësimin e niveleve të këtyre shërbimeve nga pikepamja e klientit dhe për të qenë në dijeni të kërkesave dhe pritshmërive të tyre. Dyqind klientë u intervistuan dhe një raport përfundimtar u përpunua, në të cilin u raportuan gjetjet e kërkimit dhe të cilat vlerësuan cilësinë e shërbimeve dhe faciliteteve të ofruara nga TIA në terminalin e kargos si "shumë të kënaqshme". Përfundimet e studimit dhe propozimet për përmirësim të vazhdueshëm u diskutuan gjatë mbledhjeve të TIA-s.

Me analizën e rezultateve të këtyre studimeve, menaxhimi i TIA-s synon të përcaktojë strategjitë që të çojnë drejt mbajtjes së niveleve më të larta të kënaqësisë së klientit dhe të përmirësojë vazhdimisht cilësinë e shërbimeve.

Asistencë e Veçantë

Vëmendje e veçantë i kushtohet një kategorie të caktuar udhëtarësh, që fluturojnë për në dhe nga TIA. Punonjës të trajnuar dhe shërbime specifike janë të disponueshme në TIA për Pasagjerët me Lëvizshmëri të Kufizuar (PRM), fëmijët që udhëtojnë vetëm, pasagjerët që udhëtojnë me fëmijë dhe ata që kanë nevojë për një dietë të veçantë. Vende PRM dhe vendparkim i posaçëm janë të disponueshme në Aeroport. Informacion i detajuar mbi asistencën specifike paraqitet në faqen e internetit të TIA-s.

Në vijim të masave të tjera të marra deri tani për këtë asistencë, siç përmendet më lart, TIA është pajisur me ambulancë të posaçme, që lehtëson shërbimet PRM të ofruara në Aeroport, dhe punonjës të trajnuar për ta përdorur atë, ofrojnë asistencë të specializuar ndaj këtyre pasagjerëve.

TIA's Publications

TIA's performance and achievements are reported in its publications. Aiming to inform interested parties, TIA customers, the community and the general public, documents, brochures and leaflets – including the Environmental and Social Bulletin, Air Passenger Rights leaflet, Company Profile brochure, Kiss-and-Fly leaflet, Parking leaflet, Taxi leaflet and the new Comment Card in English and Albanian – are published.

TIA's website contains electronic versions of all the above-mentioned documents, as well as additional information regarding Airport services and facilities.

Social Responsibility

TIA's Environment, Health and Safety Policy addresses, among other things, TIA's business activities and services, which aim to maximize the social, economic and environmental benefits in the broader Airport region.

One important objective of TIA in this regard is the cooperation with the community, aiming to offer job opportunities through the Company's policy of encouraging applications from local communities. Thus, 37 percent of its employees live in the communes close to the Airport.

By promoting through children and their families recycling initiatives and care for the environment in schools TIA aims to contribute significantly towards the achievement of a common goal – protection of the environment by the whole community around the Airport.

TIA is well aware that such initiatives are not separate actions but rather on-going cooperation among all parties aimed at enabling environmental protection to be part of the everyday activity of all. TIA is committed to ensuring environmental, health and safety standards, operating by respecting the environment and inviting all parties to do so.

Further to such initiatives, TIA has also extended the waste collection service to another school – Qereka School following on from the service at Rinas School – in the vicinity of the Airport.

Oktoberfest

In October 2011, this German tradition came closer to Albania even more than the year before. Representatives of the most important German institutions and businesses in the country participated in the event. TIA, one of the biggest German businesses in Albania, was one of the event sponsors, and its staff joined in the festivities of this special day.



Publikimet e TIA-s

Përformanca dhe arritjet e TIA-s raportohen në publikimet e saj. Me synimin për të informuar palët e interesuara, klientët e TIA-s, komunitetin dhe publikun e gjerë, botohen dokumente, broshura dhe fletëpalosje – përfshirë Buletinin Mjedisor dhe Social, fletëpalosje të të Drejtave të Pasagjerëve, broshura e Profilin të Kompanisë, fletëpalosje Kiss-and-Fly (Përhëndetu-dhe-Fluturo), fletëpalosje të parkimit, fletëpalosje të Taksive dhe Fletët e Përshtypjeve në Anglisht dhe Shqip.

Faqja e internetit të TIA-s përmban versionet elektronike të të gjitha dokumenteve të lartpërmendura, si dhe informacion shtesë në lidhje me shërbimet dhe facilitetet e Aeroportit.

Përgjegjësitë Sociale

Politika e Mjedisit, Shëndetit dhe Sigurisë së TIA-s u drejtohet përveç të tjerave, aktiviteteve dhe shërbimeve të biznesit të TIA-s, e cila ka për qëllim të maksimizojë përfitimet sociale, ekonomike dhe mjedisore në rajonin e gjerë të Aeroportit.

Një objektiv i rëndësishëm i TIA-s është bashkëpunimi me komunitetin që synon ofrimin e mundësive të punësimit nëpërmjet politikës së Kompanisë për inkurajimin e aplikimeve nga komunitetet lokale. Kështu, 37 përqind e punonjësve të Aeroportit jeton në komunat pranë tij.

Me promovimin nëpërmjet fëmijëve dhe familjeve të tyre të iniciativave për riciklimin dhe kujdesin për mjedisin në shkollë, TIA synon të kontribuojë shumë drejt arritjes së objektivit të përbashkët – mbrojtjen e mjedisit nga i gjithë komuniteti rreth Aeroportit.

TIA është e vetëdijshme se këto iniciativa nuk janë veprime të veçanta por bashkëpunim i vazhdueshëm ndërmjet të gjitha palëve dhe synojnë që mbrojtja e mjedisit të jetë pjesë e aktiviteteve të përditshme për të gjithë. TIA është e angazhuar të sigurojë standardet e mjedisit, shëndetit dhe sigurisë duke respektuar mjedisin dhe duke ftuar të gjitha palët të ndiekin të njëjtën rrugë.

Më tej kësaj iniciative, TIA ka zgjeruar shërbimet e mbetjeve në një tjetër shkollë. Shkolla Qerekë në vazhdim të asaj të Shkollës Rinas – pranë Aeroportit.

Oktoberfest

Në tetor 2011, kjo traditë Gjermane erdhi edhe më pranë Shqipërisë nga viti i kaluar. Përfaqësues të institucioneve dhe bizneseve më të rëndësishme Gjermane në vend morën pjesë në këtë eveniment. TIA, një nga bizneset më të mëdha Gjermane në Shqipëri, ishte një nga sponsorizuesit dhe punonjësit e tij morën pjesë në festimet e kësaj dite të veçantë.



Main events

Ngjarjet kryesore



March 2011

TIA brought into service real-time flight tracking for passengers. In line with an ever-changing world of technology, customers are more and more demanding, with many of them used to having the latest information at hand any time of day. Therefore, TIA's new service on its website will now offer the real-time status of all its daily flights. Passengers and waiting friends and relatives will be able to check for themselves whether a flight has landed or taken off or is delayed. The service hosts also weather information for Airport visitors. These services deliver information that is easy to understand at a glance and saves both time and money.

"TIA is committed to always offering its passengers and customers the best, and each day we try to offer better services. Now, real-time and accurate flight tracking, up-to-date arrival and departure information and current air traffic information will increase customer satisfaction, especially during periods of difficult

weather conditions and peak travel," said Rolf Castro-Vasquez, Chief Operations Officer at TIA.

April 2011

On 12 April 2011, the response levels of Tirana International Airport (TIA) Fire and Rescue Department, First Aid Unit and staff were tested with a mock emergency exercise. An emergency landing of an aircraft at TIA was simulated. The exercise put the above-mentioned Airport services through stringent procedures, and all units performed excellently. Some volunteers also participated in the exercise along with members of Albania's civil emergency bodies.

"Being able to respond quickly, effectively and smoothly to any possible emergency that could arise at the airport is our major responsibility. By undertaking such an exercise TIA enables all the parties involved to be prepared and react better to such an emergency or incident. The safety of our passengers and staff is our first

priority and such, exercises help to maintain and where needed, improve the procedures TIA already has in place," said Mrs Andrea Gebbeken, TIA's Chief Executive Officer.

Various state entities were involved in the emergency test, including the Directorate of Civil Emergencies, the Ministry of Interior (with its airport police task force). The Red Cross also took part in the exercise.

June 2011

TIA welcomed Jetair, a well-known low-cost airline, operating between TIA and Brussels. This new route is operated by a Jetairfly Boeing 737-500 with 128 seats dedicated to Albanian citizens travelling to Belgium. Jetair is the Belgian branch of TUI Travel and the market leader in that country's tourism industry.

"This new low-cost company coming to TIA represents a market-driven step and testimony to our efforts to fulfil our objective of increasing the

Mars 2011

Në faqen e internetit të TIA-s ofrohet shërbimi i ri për fluturimet në kohë reale për pasagjerët. Me zhvillimin e madh të teknologjisë, klientët janë gjithmonë edhe më shumë kërkues, ku pjesa më e madhe e tyre janë mësuar të kenë informacionin në çdo kohë të ditës. Për këte arsye, në faqen e internetit të TIA-s ofrohet ky shërbim i ri mbi gjendjen aktuale të të gjitha fluturimeve të tij ditore. Pasagjerët dhe miqtë që presin dhe të afërmit janë në gjendje të verifikojnë vetë nëse një avion është ulur, ngritur ose nëse është me vonesë. Shërbimi ofron edhe informacion mbi motin për vizitorët e Aeroportit. Ai jep informacion që mund të kuptohet me lehtësi me një vështrim dhe kursen kohë dhe para.

"TIA është e angazhuar t'u ofrojë gjithmonë pasagjerëve dhe klientëve të saj më të mirën dhe çdo ditë perpiqemi të ofrojmë shërbime më të mira. Tashmë, gjetja e saktë në kohë

reale e fluturimit, informacion i përditësuar i mbërritjes dhe nisjes dhe informacioni i fundit për trafikun ajror do të shtojë kënaqësinë e klientëve, veçanërisht gjatë periudhave me mot të keq dhe udhëtimi në periudhë të ngarkuar" tha Z. Rolf Castro-Vasquez, Drejtor i Përgjithshëm i Operimeve në TIA.

Prill 2011

Më 12 prill 2011, u testua me një alarm fals emergjence gatishmëria e strukturave të emergjencës dhe ndihmës së shpejtë të Aeroportit Ndërkombëtar të Tiranës. TIA simuloi një aksident gjatë uljes së një avioni në pistë. Testimi vuri nën procedurë rigorozë, të gjitha strukturat e shërbimeve aeroportuale të lartpërmendura dhe të gjitha njësitë treguan një formë të shkëlqyer. Shumë vullnetarë u përfshinë gjatë ushtrimit të testimit bashkë me përfaqësues të Drejtorisë së Emergjencave Civile të vendit.

"Të jesh i gatshëm t'i përgjigjesh shpejt, efektivisht dhe me lehtësi çdo lloj emergjence që mund të ketë në aeroport është përgjegjësia jonë më e madhe. Duke ndërmarrë këtë test emergjence, TIA bën të mundur që të gjitha palët e përfshira të jenë të gatshme dhe të reagojnë sa më mirë gjatë këtyre emergjencave. Siguria e pasagjerëve dhe e stafit tonë është prioriteti ynë kryesor, dhe si i tillë, këto lloj testimesh ndihmojnë të përmirësojnë procedurat e TIA-s aty ku janë të nevojshme" - tha znj. Andrea Gebbeken, Drejtoreshë e Përgjithshme Ekzekutive e TIA-s.

Organe shtetërore ishin gjithashtu të përfshira në testimin e emergjencës, duke përfshirë këtu Drejtorinë e Emergjencave Civile, Ministrinë e Brendshme (me policinë e aeroportit), Ministrinë e Mbrojtjes (me ushtrinë e aeroportit) si dhe Ministrinë e Shëndetësisë. Kryqi i Kuq ishte gjithashtu i përfshirë gjatë testimit.

number of airlines using our Airport and the number of destinations. These additions bring us closer to achieving our mission and help us keep our promises towards all of our customers. The future will see us adding new routes and more airlines driven by our business-friendly policies," said Mr. Castro-Vasquez.

The Airport has become more and more attractive to airlines whose decision to approach TIA is based on its remarkable passenger growth recorded over the last few years.

June 2011

On the occasion of World Environment Day TIA organized a two-day activity with schools around the Airport.

"In promoting environmental education Tirana International Airport is aiming at increasing public awareness and the promotion of actions towards respect for the environment. The Airport is committed to sustainable growth; in other words a type of growth that strikes a balance between minimizing environmental impacts and securing economic and social benefits associated with the Airport's role in the local and regional economy," said Andrea Gebbeken, Chief Executive Officer of TIA.

Being aware of the importance of maintaining and enhancing the quality of the environment, TIA is committed to minimizing any possible potential impact from the operation and development

of the Airport on both the environment and the local communities, as well as to assure full environmental, health and safety standards.

August 2011

Mr. Dirk Niebel, Germany's Federal Minister for Economic Cooperation and Development arrived in Albania for a two-day visit. He visited also Tirana International Airport where he was hosted by the Airport's CEO.

September 2011

TIA is expanding also its number of destinations. Thessaloniki came closer in the winter through Olympic Air. Greece's second city is an interesting business and leisure destination, and the flight is operated twice weekly.

December 2011

TIA sent its seasonal greetings to its passengers, and expressed its gratitude to everyone that used the Airport in 2011, to everyone who has helped the Airport grow and to all its staff and partners that made it possible.

"2011 was truly generous to the Airport, which experienced a huge increase in passenger numbers of 18

percent, that is to say more than 1.8 million, while ATMs and cargo also had a very positive increase," said the Chief Operations Officer at TIA.

TIA is constantly adapting to the demands of its passengers and other customers. "We will keep our standards high, and work hard on quality control. Each passenger, each airline, everyone traveling to and from TIA, will be served at our best," said Mr. Castro-Vasquez.

"This year has been very successful, and has built on the success of previous years. We recorded an impressive increase in the number of passengers and ATMs, linked directly with Albania's visa liberalization.

Even though 2012 will not be an easy year, we are nevertheless optimistic and confident that we will manage the challenges given the engagement of our collaborators and staff. Their work and dedication has made TIA a success story. All of us working at TIA can be proud of our airport and of what we have achieved since beginning the concession," said Ms. Gebbeken.

The year 2011 ended with a Christmas Party organized in the Passenger Terminal for the children of Airport employees. In addition to TIA staff, the Company's main contractor staff were invited to celebrate the day with their children.

TIA organized a New Years party for the children of the company employees on 18 December 2011. TIA organizoi Festën e Vitit të Ri për fëmijët e punonjësve të kompanisë më 18 dhjetor 2011.





Qershor 2011

TIA i uroi mirëseardhjen Jetair, një linjë ajrore e njohur me kosto të ulët, që operon ndërmjet TIA-s dhe Brukselit. Kjo rrugë e re operohet nga një Jetairfly Boeing 737-500 me 128 vende, posaçërisht për qytetarët shqiptarë që udhëtojnë drejt Brukselit dhe Belgjikës. Jetair është një degë belge e TUI Travel dhe lideri i tregut në industrinë e turizmit në Belgjikë.

“Kjo kompani e re me kosto të ulët që vjen në TIA përfaqëson një hap përpara në treg dhe dëshmon përpjekjet tona për të realizuar objektivin për të rritur numrin e linjave ajrore që përdoren në Aeroportin tonë dhe numrin e destinacioneve. Këto rritje na çojnë më pranë arritjes së misionit tonë dhe na ndihmon për të mbajtur premtimin tonë kundrejt gjithë klientëve tanë. E ardhmja do të na shikojë të shtojmë rrugë të reja dhe më tepër linja ajrore të drejtuara nga politikat tona miqësore për biznesin,” tha Z. Rolf Castro-Vasquez, Drejtor i Përgjithshëm i Operimeve në TIA.

Aeroporti është bërë gjithnjë e më tërheqës për linjat ajrore vendimi i të cilëve për t’iu afruar TIA-s bazohet në rritjen mbresëlënëse të pasagjerëve të shënuar gjatë këtyre viteve të fundit.

Qershor 2011

Me rastin e Ditës Botërore të Mjedisit TIA organizoi një aktivitet dy ditor me shkollat perreth Aeroportit.

“Me promovimin e edukimit mjedisor Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës synon të rrisë ndërgjegjësimin publik dhe promovimin e veprimeve drejt respektit për mjedisin. Aeroporti është i angazhuar në rritjen e qendrueshme; me fjalë të tjera një lloj rritje që shkakton një balancë ndërmjet minimizimit të ndikimeve

1. TIA recorded seventeen percent growth: 1,401,821 passengers travelled through the Airport in the first nine months of 2011. TIA shënoi shtatëmbëdhjetë përqind rritje: 1,401,821 pasagjerë udhëtuan nëpërmjet Aeroportit në nëntë muajt e parë të 2011-ës.

2. Mr. Dirk Niebel, Germany's Federal Minister for Economic Cooperation and Development arrived in Albania on August 2011 for a two-day visit. Z. Dirk Niebel, Ministri Federal Gjerman për Zhvillim dhe Kooperim Ekonomik mbërriti për një vizitë dy ditore në Shqipëri në gusht 2011

3. TIA welcomed Jetair, on 10 June 2011, a well-known low-cost airline, operating between TIA and Brussels. TIA i uroi mirëseardhjen Jetair, më 10 qershor 2011, një linjë ajrore e njohur me kosto të ulët, që operon ndërmjet TIA-s dhe Brukselit.

mjedisore dhe sigurimit të përfitimeve ekonomike dhe sociale të lidhura me rolin e Aeroportit në ekonominë lokale dhe rajonale” tha Andrea Gebbeken, Drejtore e Përgjithshme Ekzekutive e TIA-s me rastin e Ditës Botërore të Mjedisit.

Gusht 2011

Z. Dirk Niebel, Ministri Federal Gjerman për Zhvillim dhe Kooperim Ekonomik mbërriti për një vizitë dy ditore në Shqipëri. Ai vizitoi edhe Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës, ku u mirëprit nga Drejtorja e Përgjithshme Ekzekutive e TIA-s.

Shtator 2011

TIA po zgjeron edhe numrin e destinacioneve të saj. Linja që shërben Selanikun operoi kryesisht në dimër nëpërmjet Olympic Air. Qyteti i dytë i Greqisë është një destinacion interesant për biznes dhe pushime dhe fluturimi operohet dy herë në javë.

Dhjetor 2011

TIA i përcolli urimet e saj më të mira për një vit të begatë 2012 pasagjerëve të saj dhe u shprehu mirënjohjen e saj të gjithëve atyre që përdorën Aeroportin në 2011, të gjithëve atyre që ndihmuan në rritjen e Aeroportit dhe të gjithë punonjësve dhe partnerëve të saj që e bënë të mundur këtë.

“2011 ishte vërtetë bujar me Aeroportin, i cili përjetoj një rritje të madhe në numrin e pasagjerëve prej 18 përqind, që do të thotë më tepër se 1.8 milionë, ndërsa ATM dhe kargo patën gjithashtu një rritje pozitive”, tha Drejtori i Përgjithshëm i Operimeve në TIA”.

TIA po i përshtatet në mënyrë konstante kërkesave të pasagjerëve të saj dhe klientëve të tjerë. “Ne do t’i mbajmë lart standardet tona dhe do të punojmë shumë për kontrollin e cilësisë. Çdo pasagjer, çdo linjë ajrore, të gjithë ata që udhëtojnë për në dhe nga TIA do të shërbehen me standardet më të larta,” tha Z. Rolf Castro-Vasquez, Drejtor i Përgjithshëm i Operimeve në TIA.

“Ky vit ka qenë shumë i suksesshëm dhe është ndërtuar mbi arritjet e viteve të shkuara. Aeroporti shënoi një rritje mbresëlënëse në numrin e pasagjerëve dhe ATM-ve, e lidhur kjo drejtpërdrejtë me liberalizimin e vizave. Megjithëse 2012-ta nuk do të jetë një vit i lehtë, mbetemi optimistë dhe besojmë se do t’i menaxhojmë sfidat, duke u mbështetur në angazhimin e bashkëpunëtorëve dhe punonjësve tanë. Puna dhe përkushtimi i tyre e ka bërë TIA-n një histori suksesi. Të gjithë që punojmë në TIA mund të jemi krenarë për aeroportin dhe për atë që kemi arritur që nga fillimi i koncesionit,” tha Znj. Andrea Gebbeken, Drejtoresha e Përgjithshme e Aeroportit.

KEY FIGURES

In 2011, Tirana International Airport served 1,817,073 passengers, recording further impressive growth for the company. The Airport also recorded 22,988 ATMs and handled 2,656 tons of cargo.

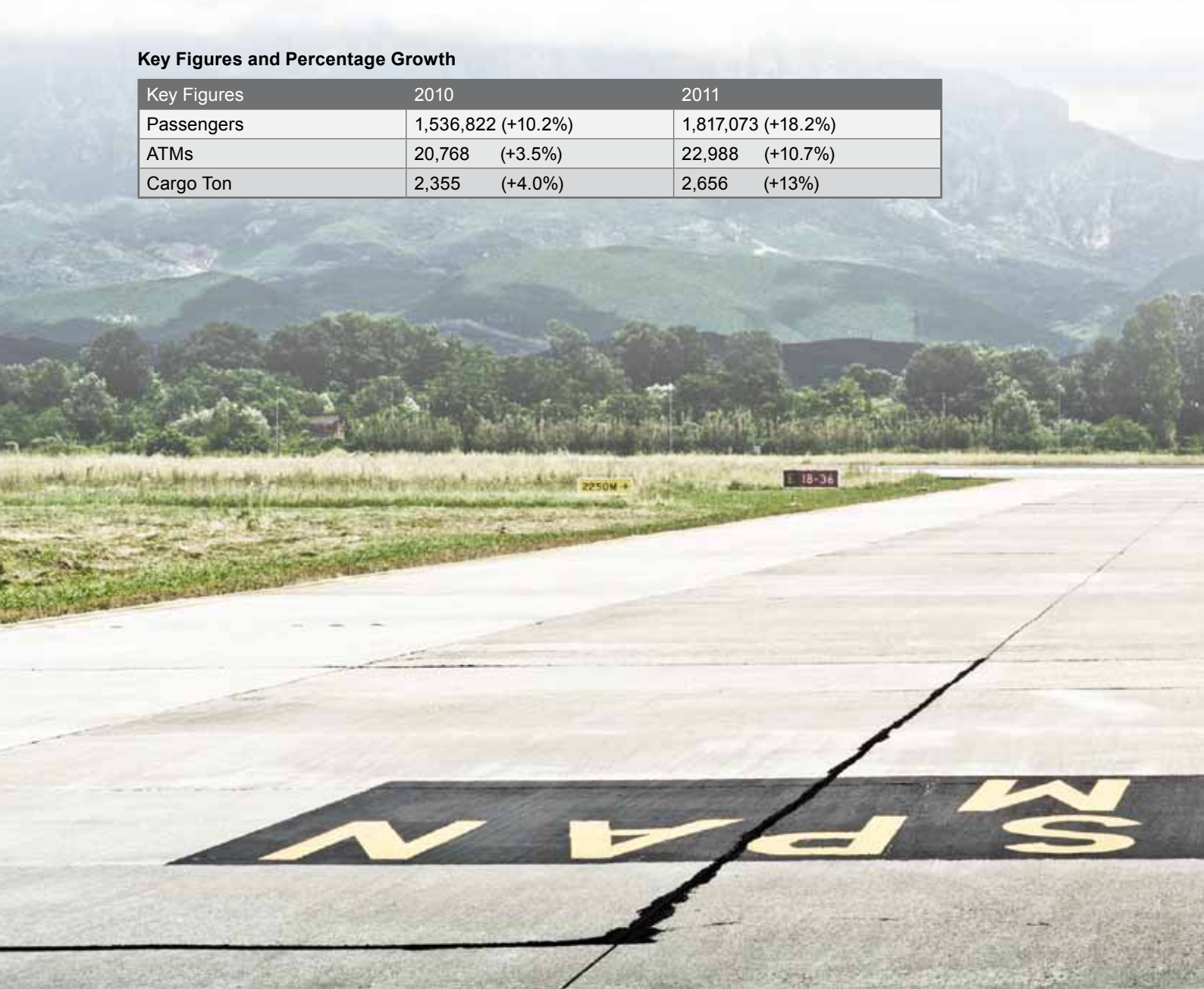
In comparison to the previous year, passenger numbers increased by 18.2 per cent, ATMs by 10.7 per cent and cargo by 13 per cent. These are more than satisfying figures, and such impressive growth will naturally bring further investments to the Airport.

Currently, thirteen airlines fly into and out of TIA, connecting directly the Albanian capital city with 35 destinations. The decision of the airlines operating at TIA to expand their number of routes is based on the Airport's remarkable passenger growth recorded over the last few years.

Tirana International Airport is committed to offering its passengers, airlines and business customers the best. Every day, TIA works to offer a better service and constantly maintains a safe, secure environment for its customers. The company offers a high standard working environment for all airlines operating on its premises.

Key Figures and Percentage Growth

| Key Figures | 2010 | 2011 |
|-------------|--------------------|--------------------|
| Passengers | 1,536,822 (+10.2%) | 1,817,073 (+18.2%) |
| ATMs | 20,768 (+3.5%) | 22,988 (+10.7%) |
| Cargo Ton | 2,355 (+4.0%) | 2,656 (+13%) |



SHIFRAT KRYESORE

Në 2011, Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës u shërbeu 1,817,073 pasagjerëve duke shënuar një rritje mbresëlënëse të mëtejshme për kompaninë. Aeroporti ka shënuar gjithashtu 22,988 ATM dhe ka përpunuar 2,656 ton kargo.

Në krahasim me vitin e kaluar, numri i pasagjerëve u rrit me 18.2 përqind, ATM me 10.7 përqind dhe kargo trembëdhjetë përqind. Këto janë shifra mëse të kënaqshme dhe një rritje e rëndësishme që si përfundim do të sjellë investime të mëtejshme në Aeroport.

Në këto momente, trembëdhjetë linja ajrore fluturojnë në dhe nga TIA, që lidhin në mënyrë të drejtpërdrejtë kryeqytetin Shqiptar me 35 destinacione. Vendimi i linjave ajrore që operojnë në TIA për të zgjeruar numrin e rrugëve të tyre bazohet në rritjen e jashtëzakonshme të pasagjerëve shënuar në këto vitet e fundit.

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës është i angazhuar t'u ofrojë pasagjerëve të tij, linjave ajrore dhe klientëve të biznesit më të mirën. Çdo ditë, TIA punon për të ofruar një shërbim më të mirë, një mjedis të sigurtë për klientët e tij. Kompania ofron një mjedis pune me standard të lartë për të gjitha linjat ajrore që operojnë në ambientet e saj.

Shifrat Kryesore dhe Përqindja e Rritjes

| Shifrat kryesore | 2010 | 2011 |
|------------------|--------------------|--------------------|
| Pasagjerë | 1,536,822 (+10.2%) | 1,817,073 (+18.2%) |
| ATM-të | 20,768 (+3.5%) | 22,988 (+10.7%) |
| Kargo (Tonë) | 2,355 (+4.0%) | 2,656 (+13%) |



Tirana International Airport SHPK

**Tirana International Airport Nënë Tereza
Administration Building
Rinas, Tirana
Albania
Phone: +355 4 2381 600
Fax: +355 4 2381 545
info@tirana-airport.com
www.tirana-airport.com**

**Quality Environment Health and Safety Department
Departamenti i Cilësisë, Mjedisit, Shëndetit dhe Sigurisë**

Status: September 2012

Botimi: Shtator 2012