

# 3.5

## ҚАУІПСІЗДІК

### Жолаушылар мен қызметкерлер қауіпсіздігі

Жолаушылар мен қызметкерлер қауіпсіздігі Компаниядағы негізгі құндылықтардың бірі болып табылады, ал қауіпсіздіктің ең жоғары стандарттарын енгізу басты корпоративтік мақсат болып табылады. Компания қауіпсіздікті басқару жүйесінің шеңберінде қауіп-қатерлерді анықтау мен талдаудың, тәуекелдерді азайтудың құрылымдалған әрі кешенді үдерістерін іске асырады. Компания басшылығы тәуекелдерді белсенді әрі тиімді түрде басқаруға ұмтылып, қызметкерлеріне барлық деңгейдегі қауіпсіздік бойынша оларға артылған міндеттемелері мен міндеттерін естеріне салып отырады.

### Қауіпсіздік стандарттарына сәйкестік

2017 жылы Компания алдыңғы қатарлы халықаралық стандарттар мен тәжірибелерді ұстануын жалғастырып отырғандығын айғақтады. Мәселен, 2017 жылы екі жылда бір рет өткізілетін IOSA эксплуатациялық қауіпсіздік жөніндегі аудитінен (IATA Operational Safety Audit) алтыншы рет сәтті өтті. Бұдан бөлек, «Эйр Астана» бұрынғысына қызметі IOSA стандарттарын жетілдіруге бағытталған IOSA жұмыс тобының құрамына кіреді.

2017 жылы Біріккен Корольдіктің Азаматтық авиация істері жөніндегі басқармасы өткізген EASA 145 Бөлім («әуе кемелеріне желілік техникалық қызмет көрсету») аудиті мен Ирландия Азаматтық авиация істері жөніндегі басқармасы тарапынан ұйымдастырылған EASA 147 Бөлім («Техникалық қызмет көрсету жөнінде оқытуды ұйымдастыру») стандарты бойынша өткен аудиттен

сәтті өтті. EASA 145 Бөлім стандарты бойынша сертификат иегері бола отырып, «Эйр Астана» әуекомпаниясы өз әуе кемелері паркіне толыққанды техникалық қызмет көрсетіп, содай-ақ өзге әуе тасымалдаушыларына ағымдағы техникалық қызмет түрлерін көрсетеді.

Компания сондай-ақ Еуропа елдеріне ұшулар орындауға мүмкіндік беретін үшінші елдер операторы ретіндегі EASA сәтфикатының әрекет ету мерзімін ұзартты.

### Реттеуші орган

Операциялық қауіпсіздік келесі негізгі органдар тарапынан бақыланады: Аруба азаматтық авиация департаменті (жауапты ұлттық қадағалау органы), Қазақстан Азаматтық авиация комитеті мен әуе кемелерін пайдалану немесе оларға техникалық қызмет көрсету саласында нақты өкілеттіктерге ие Қазақстан Азаматтық авиация комитеті мен өзге де реттеуші органдар.

2017 жылы «Эйр Астана» бірнеше сыртқы тексерістен сәтті өтті:

- » AOC (Air Operator Certificate — эксплуатант сертификаты) сертификаты мен AMO (Approved Maintenance Organisation — техникалық қызмет көрсету бойынша мақұлданған ұйым) сертификатының әрекет ету мерзімін ұзарту; авиациялық салада оқытуды ұйымдастыру, Қазақстан Азаматтық авиация комитеті тарапынан перронда өткізілген бір тексеріс пен ұшу барысында өткізілген төрт тексеріс;
- » Аруба Азаматтық авиация департаменті тарапынан өткізілген «Эйр Астана» ұшулар өндірісі жөніндегі бөлімшелерге жыл сайын өткізілетін аудит;

» Аруба азаматтық авиация департаментінің қандай да бір ескертулерсіз 32 әуе кемесінің ұшу жарамдылығы сертификатын жаңартуы;

» Өзге елдердің операторлары мен авиациялық билік органдары тарапынан өткізілген алты инспекция.

Компания әуе кемелері 47 ECAC (European Civil Aviation Conference — Еуропалық азаматтық авиация конференциясы) тарапынан өткізілетін SAFA (Safety Assessment of Foreign Aircraft — шетелдік әуе кемелерінің қауіпсіздігін бағалау) инспекциясынан және перронда өткізілген 112 инспекциядан өтті (ECAC-ден өзге ұйымдар өткізген).

### Қауіпсіздік пен стандарттарға сәйкестікті қамтамасыз ету бағдарламалары

2017 жылы «Эйр Астана» компаниясының тәуекелдерді басқару бағдарламасы шеңберінде ұшу мәліметтерін бақылау жөніндегі сарапшылар үрдістер мен негізгі себептерге ерекше мән бере отырып, ықтимал тәуекелдерді анықтау, өлшеу мен бағалау және оларды барынша азайту бағытында шаралар қолдану мақсатында «Эйр Астана» әуекомпаниясының 98,7 % талдау жасады.

Компания өзінің қауіпсіздік мәдениетінің маңызды элементі ретінде өндірістік қызметкерлерді қауіп-қатерлер мен қателіктер жөнінде хабар беруге ынталандыру саясатын жүргізуін жалғастыруда, нәтижесінде 2017 жылы қауіпсіздік жөніндегі хабарламалар 25 % артты.

Өткен жылы «Эйр Астана» SSAA (Safety Sensitive Aviation Activity — авиациялық қауіпсіздікпен байланысты қызмет) өткізетін қызметкерлердің ағзасында есірткілік заттардың болу-болмауына тест өткізу арқылы ағзада тыйым салынған заттардың болуын тексеруге қатысты бағдарламасын кеңейтті. 2017 жылы SSAA қызметкерлеріне олардың бойында тыйым салынған заттардың болып-болмауын анықтау мақсатында өткізілген тест саны өткен жылмен салыстырғанда екі есе артты.

Бекітілген нормаларды ұстануға жүргізілетін мониторинг ішкі бағдарламасының шеңберінде IOSA ережелерінің негізінде «Эйр Астана» компаниясының сәйкестігіне қатысты шамамен 190 тексеру өткізілді. Бекітілген нормаларды ұстану мониторингына, сондай-ақ Компанияның IATA қауіпсіздік және сапа аудиті жөніндегі бағдарламаларына, IFQP (IATA Fuel Quality Pool — IATA жанармай сапасы аудиті) мен DAQCP IATA (De Icing / Anti-Icing Quality Control Pool — Мұздануға қарсы өңдеу сапасы аудиті) бағдарламаларына мүшелік ету мен белсенді қатысуы да септігін тигізеді. Бұдан бөлек, «Эйр Астана» әуекомпаниясында 4 IOSA ішкі аудиторы бар және бұл Компанияның ең жоғары стандарттарға сәйкестігін көрсетеді.

Қауіпсіздікті ілгерілету бастамасы ретінде Компания ICAO, IATA, Airbus, Emirates, Austrian Airlines пен өзге де ұйымдардың өкілдерінің басын қосып, олардың ұшулар қауіпсіздігі саласындағы өзекті тақырыптар бойынша, соның ішінде қауіпсіздікті басқару, тәуекелдерді басқару жүйесін енгізу, қауіпсіздік саласында тергеулер жүргізу сияқты тақырыптар бойынша баяндамалар жасалған «Тәуекелдерді қауіпсіз басқару» атты қауіпсіздік жөніндегі аймақтық семинарын үшінші рет өткізді.

«Эйр Астана» қауіпсіздікті ұйымдастыру жөніндегі халықаралық форумдарға қатысу арқылы қауіпсіздік деңгейін жоғарылату жөніндегі бастамалардың интеграциясына ерекше көңіл бөледі. 2017 жылы Компания эксплуатациялық қауіпсіздік пен превентивті стратегиялардың жасақталуымен байланысты үрдістер мен проблемалық салаларды анықтайтын IATA авиациялық оқиғаларды сыныптау жөніндегі техникалық тобының тұрақты мүшесіне

айналды. «Эйр Астана» сонымен бірге қауіпсіздікпен байланысты оқиғалар таксономиясы жөніндегі, қызметі IATA оқыс оқиғалары жөніндегі жаңа есептілік таксономиясын жасақтауға бағытталған IATA тобына кіреді. Компания сондай-ақ Азия-Тынық мұхиты әуекомпанияларының қауымдастығының (AAPA) белсенді мүшесі болып табылады және ұшуларды орындау және қауіпсіздік жөніндегі AAPA жұмыс топтарының отырыстарына қатысады.

### 2018 жылға арналған перспективалар

Компанияның 2018 жылға арналған корпоративтік қауіпсіздік нормаларын ұстану саласындағы негізгі жоспарлары мен міндеттері төмендегілерден тұрады:

- » Операциялық тәуекелдерге анағұрлым тиімді жауап беру үшін және превентивті шаралардың анағұрлым белсенді мониторингі үшін қауіпсіздік тиімділігі көрсеткіштерін жетілдіру;
- » «Ілмек тәріздес диаграмма» атты тәуекелге талдау жасау әдістемесін енгізу арқылы негізгі қауіп-қатерлер үшін тәуекелдерді басқаруды әрі қарай құрылымдау;
- » Қауіпсіздікке жауап беретін қызметкерлердің біліктілігі мен білім деңгейін ішкі бастапқы және әрі қарайғы оқыту мен коучингті дамыту арқылы арттыру;
- » Тәуекелдерді пробелсенді түрде анықтап, барынша азайту мақсатында аудиттер, тергеулер мен ұшу қауіпсіздігі жөніндегі мәліметтер талдауларының сапасын арттыру.

## Ұшу экипажы мен бортсеріктерді қауіпсіздік бойынша оқыту

### Қауіпсіздік жөнінде білім беретін жаңа баламалы жеткізуші (British Airways оқу орталығы)

2016 жылдың желтоқсанында он жылдай бортсеріктерді оқыту үшін пайдаланылып келген «Кондор» ұшу мектебі өртке оранды. Бұл жағдай Компания үшін қиындықтар туғызды: бортсеріктерге

ұшуларды орындауға немесе қауіпсіздік функцияларын орындауға рұқсат беретін әрекет етуші сертификаттарды табыстау тек барлық бортсеріктердің оқуды бекітілген мерзім ішінде өткен жағдайда мүмкін.

«Эйр Астана» компаниясына өз бортсеріктерінің оқу процесінің үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін әуекомпания пайдаланып жүрген ұшақ типтеріне, соның ішінде Boeing 757 (оған арналған қолжетімді тренажерлар әлем бойынша өте аз) үшін тренажерлар ұсынатын жаңа провайдер - British Airways оқу орталығын табуға тура келді. Нәтижесінде қазіргі уақытта Компания екі оқу орталығын пайдаланады: Condor және British Airways.

### SEP (Students Exchange Programme — студенттік алмасу бағдарламасы) бірлескен практикалық тренингі

Өткен жылы ұшқыштар мен бортсеріктердің қатысуымен өткен тренингтер саны жоғарылады. Бұл өзгеріс әрі ұшқыш кабинасында, әрі жолаушы салонында орындалатын міндеттерді түсінуді жеңілдетуге бағытталды.

### Бортсеріктер экипажынан емтихан қабылдаушылар институты

2016 жылы ұшулар мен ұшақ салонында қолданылатын рәсімдердің қауіпсіздігі мен бортсеріктердің білімін тексеруді негізгі міндеті етіп қойған қызметкерлерді дайындау жөніндегі жұмыс басталды. Бұл бастама Халықаралық азаматтық авиация ұйымы ICAO мен Қазақстан Республикасының Азаматтық авиация комитеті тарапынан көтерілді.