

3.5

БЕЗОПАСНОСТЬ

Безопасность пассажиров и сотрудников

Безопасность пассажиров и сотрудников является одной из основополагающих ценностей Компании, а внедрение высочайших стандартов безопасности является главной корпоративной целью. Компания реализует структурированные и комплексные процессы выявления и анализа опасностей и снижения рисков в рамках своей системы управления безопасностью. Руководство Компании стремится к активному и эффективно-му управлению рисками, и сотрудники получают постоянные напоминания о своих обязательствах и обязанностях по безопасности на всех уровнях.

Соответствие стандартам безопасности

В 2017 году Компания продолжила демонстрировать приверженность передовым международным стандартам и практикам. Так, Компания успешно прошла шестой аудит по эксплуатационной безопасности IOSA (IATA Operational Safety Audit) Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA), проводимый раз в два года. Кроме того, «Эйр Астана» по-прежнему входит в состав рабочей группы IOSA, деятельность которой направлена на улучшение стандартов IOSA.

В 2017 году Компания успешно прошла аудит по стандарту EASA Часть 145 («Линейное техническое обслуживание воздушных судов»), проводимый Управлением по делам гражданской авиации

Соединенного Королевства, и аудит по стандарту EASA Часть 147 («Организация обучения по техническому обслуживанию»), проводимый Управлением по делам гражданской авиации Ирландии. Являясь держателем сертификата по стандарту EASA Часть 145, авиакомпания «Эйр Астана» самостоятельно проводит полное техническое обслуживание собственного парка, а также оказывает услуги по текущему техническому обслуживанию другим воздушным перевозчикам.

Компания также продлила действие своего сертификата EASA в качестве оператора третьих стран, позволяющего ей выполнять рейсы в страны Европы.

Регулирующий надзор

Операционная безопасность контролируется следующими основными органами: Департаментом гражданской авиации Арубы (ответственный национальный надзорный орган), Комитетом гражданской авиации Казахстана и другими регулирующими органами, обладающими конкретными полномочиями в области эксплуатации или одобрения технического обслуживания воздушных судов.

В 2017 году «Эйр Астана» успешно прошла несколько внешних проверок со стороны регуляторных органов, а именно:

- » продление действия сертификата эксплуатанта и сертификата Организации по техническому обслуживанию и ремонту авиационной техники, Организации авиационного обучения, одна инспекция на перроне и четыре

- » инспекции в полете, проведенные Комитетом гражданской авиации Казахстана;
- » ежегодный аудит производственных подразделений, проводимый Департаментом гражданской авиации Арубы;
- » обновление 32 сертификатов летной годности воздушных судов Департаментом гражданской авиации Арубы без существенных замечаний;
- » шесть инспекций, проведенных авиаперевозчиками и авиационными властями других стран.

Воздушные суда Компании прошли 47 инспекций SAFA (Safety Assessment of Foreign Aircraft – оценка безопасности иностранных воздушных судов) участниками ECAC (European Civil Aviation Conference – Европейская конференция гражданской авиации) и 112 инспекций на перроне (проводимых не участниками ECAC).

Программы обеспечения безопасности и соответствия стандартам

В 2017 году в рамках Программы управления рисками компании «Эйр Астана» эксперты по контролю полетных данных проанализировали 98,7 % рейсов авиакомпании с целью выявления, измерения и оценки существующих рисков и принятия мер по минимизации таких рисков с особым вниманием к тенденциям и коренным причинам.

Компания продолжает вести политику поощрения сообщений производственным персоналом об опасностях и ошибках в качестве важного элемента корпоративной культуры безопасности, в результате чего в 2017 году количество сообщений по вопросам безопасности увеличилось на 25 %.

В прошлом году «Эйр Астана» расширила свою программу тестирования на содержание в организме запрещенных веществ путем проведения тестов на наркотические вещества у персонала, осуществляющего SSAA (Safety Sensitive Aviation Activity — деятельность, связанная с авиационной безопасностью). В 2017 году количество тестов на содержание в организме запрещенных веществ у сотрудников SSAA удвоилось по сравнению с предыдущим годом.

В рамках внутренней Программы соблюдения требований авиакомпанией было проведено почти 190 проверок соответствия на основе правил IOSA. Поддержанию Программы мониторинга также способствует членство и активное участие Компании в программах IATA по аудиту безопасности и качества, IFQP (IATA Fuel Quality Pool — Аудит качества топлива IATA) и DAQCP IATA (De Icing / Anti-Icing Quality Control Pool — Аудит качества противообледенительной обработки). Кроме того, в авиакомпании «Эйр Астана» есть четыре внутренних аудитора IOSA, что демонстрирует стремление Компании к соответствию самым высоким стандартам.

В качестве инициативы по продвижению безопасности Компания провела третий региональный семинар по безопасности «Качественное управление рисками», на котором представители ICAO, IATA, Airbus, Emirates, Austrian Airlines и иных организаций выступили с докладами по актуальным темам в области обеспечения безопасности полетов, включая внедрение системы управления безопасностью, управления рисками и проведение расследований в области безопасности.

«Эйр Астана» уделяет значительное внимание интеграции инициатив по повышению безопасности путем участия в международных форумах по организации безопасности. В 2017 году

Компания стала постоянным членом технической группы по классификации авиационных происшествий IATA, которая определяет тенденции и проблемные области, связанные с эксплуатационной безопасностью и разработкой превентивных стратегий. «Эйр Астана» также присоединилась к рабочей группе IATA по таксономии инцидентов, связанных с безопасностью, деятельность которой направлена на разработку новой таксономии отчетности об инцидентах IATA. Компания также является активным членом Ассоциации Азиатско-Тихоокеанских авиалиний (AAPA) и участвует в рабочих группах AAPA по выполнению полетов и безопасности.

Перспективы на 2018 год

Основные планы и задачи Компании на 2018 год в области обеспечения соответствия стандартам корпоративной безопасности включают:

- » совершенствование мониторинга показателей эффективности безопасности для обеспечения более эффективного реагирования на операционные риски и более активного мониторинга превентивных мер;
- » дальнейшее структурирование контролей управления рисками для основных опасностей путем внедрения методологии анализа риска «петлеобразная диаграмма»;
- » дальнейшее повышение квалификации и знаний сотрудников, отвечающих за безопасность, путем разработки внутреннего начального и дальнейшего обучения и коучинга;
- » повышение качества аудитов, расследований и анализа данных о безопасности полетов с целью проактивного выявления и минимизации рисков.

Обучение по безопасности для летного и cabinного экипажей

Новый альтернативный поставщик обучения по безопасности (учебный центр British Airways)

В декабре 2016 года произошел пожар в центре обучения Condor, которая почти десять лет использовалась для обучения бортпроводников. Для Компании данная ситуация была критической: выдача бортпроводникам действительных сертификатов на осуществление полетов или выполнение функций безопасности возможна, если все бортпроводники пройдут обучение в установленные сроки.

В ответ на данный инцидент «Эйр Астана» привлекла нового поставщика – учебный центр British Airways, который предлагает тренажеры для типов самолетов, эксплуатируемых авиакомпанией, включая Boeing 757 (в мире доступно очень мало тренажеров для данного типа самолетов), для обеспечения непрерывности учебного процесса для своих бортпроводников. Таким образом, в настоящее время Компания использует два учебных центра: Condor и British Airways.

Совместный практический тренинг SEP (Students Exchange Programme – программа студенческого обмена)

Число тренингов по безопасности с участием пилотов и бортпроводников, в прошлом году увеличилось. Данное изменение было направлено на формирование общего понимания задач, выполняемых как в кабине пилотов, так и в пассажирском салоне.

Институт экзаменаторов экипажей бортпроводников

В 2016 году началась работа по подготовке персонала, основной задачей которого является проверка безопасности полетов, процедур, применяемых в салоне самолета, и знаний бортпроводников. Данная инициатива принадлежала ICAO и Комитету гражданской авиации Республики Казахстан.