АЭРОФЛОТ
Российские авиалинии

СОЕДИНЯЯ ГОРОДА



ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ 2021

Р. ВОЛГА, РОССИЯ

ОБ ОТЧЕТЕ

Границы Отчета

Настоящий Отчет о деятельности Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития (далее – Отчет) является первым отдельным нефинансовым отчетом Группы. Ранее Группа «Аэрофлот» раскрывала нефинансовые результаты своей деятельности в форме интегрированного годового отчета. В Отчете приводятся показатели за три отчетных периода с 2019 по 2021 год по состоянию на конец года, если не указано иное. В периметр раскрытия данных вошли компании Группы «Аэрофлот», приведенные в Приложении 1, если не указано иное.

Подробнее – «Приложение 1»

В Отчете также раскрываются сведения о целях и приоритетных направлениях деятельности Группы в области устойчивого развития и ESG. Все прогнозные заявления и заявления, которые могут быть трактованы как заявления прогнозного характера, основаны на информации, имеющейся у Группы «Аэрофлот» на дату составления Отчета, и могут быть скорректированы в зависимости от различных внешних и внутренних факторов в будущем.

Содержание Отчета

Данный Отчет подготовлен в соответствии с основным вариантом стандартов Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития[1] (далее – Стандарты GRI). Перечень показателей Стандартов GRI представлен в Приложении 2 к настоящему Отчету.

В Отчете также отражается вклад Группы «Аэрофлот» в достижение Целей ООН в области устойчивого развития (далее – ЦУР). В Приложении 2 показано соотнесение Стандартов GRI с ЦУР.

Подробнее – «Приложение 2»

Настоящий Отчет соответствует основным принципам Стандартов GRI, включая сбалансированность, сопоставимость, точность, своевременность, ясность и надежность.

Во избежание дублирования информации в ряде случаев в Отчете приводятся ссылки на Годовой отчет ПАО «Аэрофлот» за 2021 год и другие публично доступные документы.

Отчет о деятельности в области устойчивого развития Группы «Аэрофлот» утвержден Советом директоров ПАО «Аэрофлот» 14 июня 2022 года (протокол № 20).

[1] www.globalreporting.org/standards



ОГЛАВЛЕНИЕ

Об Отчете

Обращение Правления ПАО «Аэрофлот» 5

РАЗДЕЛ 1. О КОМПАНИИ 6

О Группе «Аэрофлот» 8

Ключевые показатели устойчивого развития Группы «Аэрофлот» 12

Основные события в области устойчивого развития 16

Вековая история устойчивого развития 20

Структура и ценностное предложение Группы «Аэрофлот» для пассажиров 24

Бизнес-модель 28

Маршрутная сеть 30

Парк воздушных судов 34

РАЗДЕЛ 2. ПОДХОД К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ 38

Управление вопросами устойчивого развития 40

Управление рисками 49

Система менеджмента качества 55

Антикоррупционная деятельность 56

Стратегические приоритеты в области устойчивого развития 60

Взаимодействие с заинтересованными сторонами 61

Жалобы клиентов 65

Анализ удовлетворенности клиентов 65

«Аэрофлот Бонус» 66

РАЗДЕЛ 3. НАШ ОТВЕТ COVID-19 68

Сохранение операционной и финансовой устойчивости Компании 71

Поддержка работников 72

Защита пассажиров 73

Помощь населению 78

РАЗДЕЛ 4. ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СТРАНЫ И РЕГИОНОВ 80

Транспортная доступность 82

Бюджетные перевозки 84

Программа перевозок для труднодоступных регионов 88

Создание рабочих мест 90

Эксплуатация российских воздушных судов 93

РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 96

Благотворительность и волонтерство 98

Спонсорство 102

Просветительская деятельность 105

Специальные предложения и услуги для пассажиров 112

Помощь в чрезвычайных ситуациях 117

РАЗДЕЛ 6. КОМАНДА «АЭРОФЛОТА» 118

Структура персонала 122

Создание инклюзивной среды 129

Привлечение и удержание персонала 131

Развитие корпоративного спорта 136

Система мотивации и социальной поддержки 140

Обучение и развитие персонала 148

Обеспечение безопасности труда 151

РАЗДЕЛ 7. СНИЖЕНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯНА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ 156

Топливная эффективность и парниковые газы 160

Шумовое загрязнение 170

Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу 170

Сокращение объемов отходов производства и потребления 171

Рациональное использование ресурсов 173

РАЗДЕЛ 8. УПРАВЛЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТЬЮ 176

Авиационная и транспортная безопасность 178

Безопасность полетов 179

Информационная безопасность и кибербезопасность 184

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.
Список компаний Группы «Аэрофлот», информация в отношении которых составляет периметр раскрытия информации в настоящем Отчете 190

Приложение 2.
Таблица соответствия Отчета Руководству стандартов GRI и Целям ООН в области устойчивого развития 191

Приложение 3.
Рабочая группа по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата 200

Приложение 4.
Документы в области устойчивого развития и корпоративного управления 201

Приложение 5.
Термины и сокращения 202

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ВОПРОСОВ

Для определения тем, которые будут раскрыты в Отчете, Группа «Аэрофлот» провела процедуру определения существенных вопросов. Существенными являются вопросы, которые отражают значимые воздействия Группы «Аэрофлот» на экономику, окружающую среду и общество или могут сильно повлиять на оценки и решения заинтересованных сторон.

Инструменты для определения существенных вопросов

- Анализ содержания нефинансовых отчетов компаний-аналогов
- Анализ внутренних нормативных документов Компании
- Анкетирование заинтересованных сторон
- Интервью с работниками Компании
- Экспертная оценка выявленных тем на предмет полноты и сбалансированности

В результате проведения данной оценки была построена матрица существенности в соответствии со Стандартами GRI.

Экономическая категория

01 Прозрачная система корпоративного управления
02 Экономическая результативность и финансовая устойчивость
03 Непрямые экономические воздействия
04 Прозрачность закупок
05 Противодействие коррупции
06 Соблюдение требований законодательства (в том числе экологического и социального)
07 Клиентоориентированность и доступность услуг (ценовая и физическая)
08 Удовлетворенность клиентов
09 Своевременная и полноценная уплата налогов

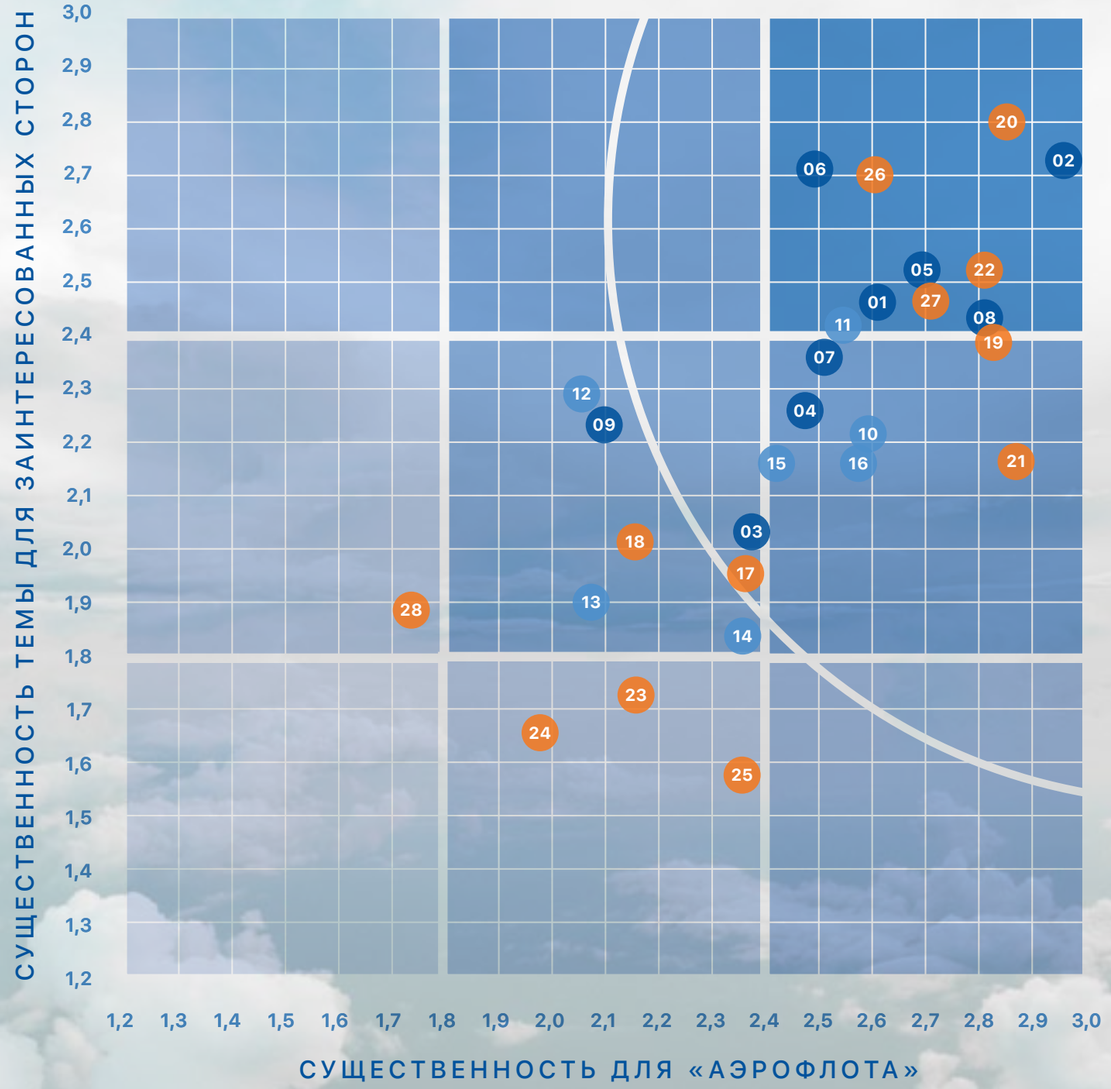
Экологическая категория

10 Сокращение потребления энергии
11 Сокращение выбросов парниковых газов
12 Сокращение выбросов загрязняющих и озоноразрушающих веществ
13 Сокращение водопотребления
14 Сокращение потребления бумаги
15 Управление отходами
16 Снижение шумового загрязнения

Социальная категория

17 Мотивация персонала (материальная и нематериальная)
18 Разнообразие и равные возможности
19 Здоровье и безопасность на рабочем месте
20 Обеспечение безопасности полетов
21 Обучение и развитие персонала
22 Ответственные деловые практики (соблюдение прав работников, отсутствие дискриминации, детского и принудительного труда)
23 Благотворительность и спонсорство
24 Волонтерство
25 Работа с молодежью (организация практики, сотрудничество с вузами)
26 Защита персональных данных клиентов
27 Инновационное развитие авиакомпании
28 Плоские тарифы

МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННОСТИ, ГРУППА «АЭРОФЛОТ»





ОБРАЩЕНИЕ ПРАВЛЕНИЯ ПАО «АЭРОФЛОТ»

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ, КЛИЕНТЫ, АКЦИОНЕРЫ И ПАРТНЕРЫ!

Группа «Аэрофлот» на всем протяжении своей почти 100-летней деятельности активно участвует в развитии экономики страны, обеспечивает транспортную доступность регионов и мобильность населения, работает над повышением эффективности операций, заботится о благополучии сотрудников. Полностью разделяя ценности и приоритеты устойчивого развития, Компания выпускает первый Отчет, отражающий наши достижения в области экологии, общества и управления.

«Аэрофлот» в своей деятельности ориентируется на ЦУР ООН, а также поддерживает и развивает инициативы российских и международных организаций, в том числе Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA) и альянса SkyTeam.

«Аэрофлот» оперирует парком воздушных судов, который обеспечивает минимальный уровень потребления топлива, выбросов парниковых газов, а также шума на местности. Благодаря обновлению парка воздушных судов, реализации мероприятий по повышению эффективности Группа за десятилетие (2009–2019 годы) сократила удельные выбросы CO_2 на 34,0 %.

Являясь ведущим игроком на российском авиатранспортном рынке, Группа «Аэрофлот» обеспечивает связанность территорий страны, свободу перемещений и рост авиационной подвижности граждан. Социально ориентированные программы, такие как перевозки по плоским тарифам, обеспечивают доступность полетов для социально незащищенных групп населения. В свою очередь, развитие внутрироссийской и международной маршрутной сети минуя Москву помогает жителям регионов быстро и комфортно добраться до мест отдыха на юге России, образовательных и медицинских учреждений, до родных и близких.

Группа «Аэрофлот» вносит масштабный вклад в поддержку российского авиастроения, выступая стартовым и крупнейшим заказчиком отечественных магистральных пассажирских самолетов. Такое партнерство не только помогает поставить на крыло перспективные модели воздушных судов, но и поддерживает занятость рабочих мест в высокотехнологичных отраслях промышленности.

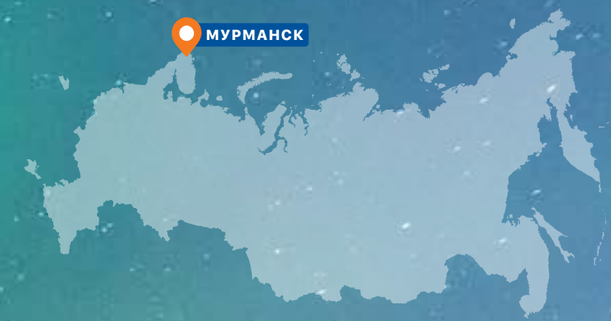
Пандемия COVID-19 стала тяжелым испытанием для всей страны, всей авиатранспортной индустрии. Однако, несмотря на существенные финансовые потери, Группа «Аэрофлот» оставалась верна своим базовым принципам.

Безопасность пассажиров – наш безусловный приоритет. Отвечая на новые вызовы, Группа сформировала единый стандарт по безопасности и гигиене на основе инициативы SkyCare & Protect, направленный на защиту пассажиров и сотрудников, и строго его придерживалась. Мы всемерно поддерживали программу массовой вакцинации, проведя мероприятия, нацеленные как на сотрудников, так и на пассажиров. В феврале 2022 года «Аэрофлот» получил от Skytrax пять звезд рейтинга ковид-безопасности как знак соответствия комплекса реализуемых противоэпидемических мер и процедур обслуживания пассажиров высшему международному стандарту безопасных авиапутешествий.

«Аэрофлот» внес весомый вклад в борьбу с пандемией, осуществляя транспортировку медикаментов и вакцин, медицинского оборудования и средств индивидуальной защиты. Учитывая значимость и масштаб этой задачи, Компания переоборудовала часть флота для выполнения грузовых перевозок. За прошлый год авиакомпании «Аэрофлот» и «Россия» перевезли 822,5 тонны вакцины «Спутник V» – это 30,7 млн доз. Основными пунктами назначения стали 10 городов России: Хабаровск, Мурманск, Владивосток, Оренбург, Тюмень, Сургут, Барнаул, Магадан, Новокузнецк и Петропавловск-Камчатский.

Российский рынок авиационных перевозок в 2021 году восстанавливался опережающими темпами и стал международным чемпионом по темпам восстановления. В 2022 году Компания, несмотря на сложности и вызовы, продолжит уделять должное внимание вопросам повестки устойчивого развития, фокусируясь на обеспечении непрерывности операционной деятельности и транспортной доступности страны и ее регионов.

О КОМПАНИИ



О Группе «Аэрофлот» 8

Ключевые показатели устойчивого развития Группы «Аэрофлот» 12

Основные события в области устойчивого развития 16

Вековая история устойчивого развития 20

Структура и ценностное предложение Группы «Аэрофлот» для пассажиров 24

Бизнес-модель 28

Маршрутная сеть 30

Парк воздушных судов 34



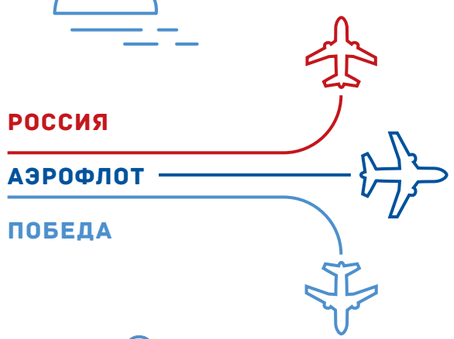
СЕВЕРНОЕ СИЯНИЕ, МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ, РОССИЯ

О ГРУППЕ «АЭРОФЛОТ»

ОДНА ИЗ КРУПНЕЙШИХ КОМПАНИЙ ЕВРОПЫ И МИРА

МУЛЬТИБРЕНДОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ОХВАТЫВАЮЩЕЕ КЛЮЧЕВЫЕ СЕГМЕНТЫ РЫНКА

Обеспечение высокого качества продукта в каждом сегменте с учетом ценностного предложения каждой авиакомпании



ХАБ В АЭРОПОРТУ **Шереметьево,**
ХАБ В **Красноярске** И РЕГИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ

ФОКУС НА ПОВЫШЕНИИ ТРАНСПОРТНОЙ ДОСТУПНОСТИ

Масштабная и привлекательная программа лояльности для пассажиров

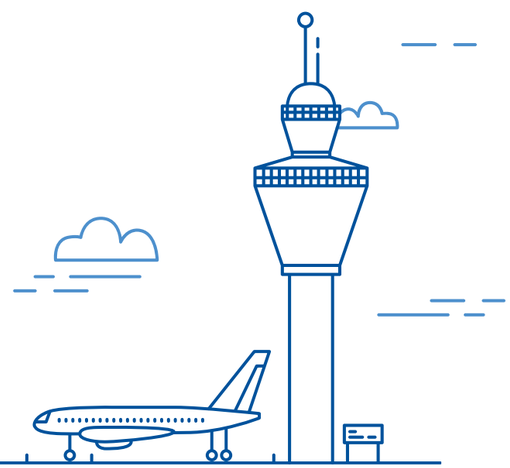
10 млн
участников программы «Аэрофлот Бонус»

Активное развитие лоукост-сегмента для обеспечения доступности авиаперевозок

18,4 %
рост перевозок пассажиров, CAGR[1], за три года

Широкая география полетов, обеспечивающая транспортную связанность городов России

303
маршрута сетевых компаний



[1] CAGR (англ. Compound annual growth rate) – совокупный среднегодовой темп роста.

ТОП-20 В МИРЕ

ЛИДЕР РОССИЙСКОГО РЫНКА – КРУПНОГО РЫНКА С ЕМКИМ ВНУТРЕННИМ СЕГМЕНТОМ, ПОКАЗАВШИМ РЕКОРДНЫЕ ТЕМПЫ ВОССТАНОВЛЕНИЯ[1]

АВИАКОМПАНИЯ «АЭРОФЛОТ» – ОБЛАДАТЕЛЬ ПРЕСТИЖНЫХ НАГРАД

15,3 %
рост перевозок пассажиров внутри России
2021/2019

10-Е МЕСТО
среди крупнейших авиационных групп мира по итогам года

7,2 ГОДА
средний возраст парка Группы[2]
современный и эффективный парк воздушных судов



[1] На основании анализа данных IATA по динамике пассажиропотока и пассажирооборота по крупнейшим внутристрановым авиационным рынкам.
[2] Средний возраст парка «Аэрофлота» – 6,2 года – один из самых низких в мире среди авиакомпаний, эксплуатирующих более 100 воздушных судов.

ПРИОРИТЕТЫ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Безопасность в каждом процессе и дивизионе – ключевой и безусловный приоритет

- БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЛЕТОВ
- АВИАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
- БЕЗОПАСНОСТЬ ДАННЫХ ПАССАЖИРОВ
- ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
- БЕЗОПАСНЫЕ УСЛОВИЯ ТРУДА

Экологически эффективная операционная деятельность

Обеспечение транспортной связанности и содействие экономическому развитию страны и регионов

Создание рабочих мест с достойной оплатой и условиями труда

Поддержка и продвижение спорта и культуры

Качество обслуживания и формирование лояльности пассажиров

Прозрачность и открытость для заинтересованных сторон

Рейтинги Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития в 2021 году[3]

BB
MSCI
шкала от CCC до AAA

C
CDP
шкала от F до A

2,9
FTSE Russel
шкала от 0 до 5

ВХОДИТ В РЕЙТИНГ
FTSE4Good

29,0
SUSTAINALYTICS
шкала от >40 до 0

48-е место
RAEX-Europe

ВХОДИТ В ГРУППУ Б
РСПП
Индекс «Ответственность и открытость» – 2021

5,1
GLOBAL CHILD FORUM
шкала от 0 до 10[4]

[3] По состоянию на 31 декабря 2021 года.
[4] Согласно оценке Children's Rights and Business Benchmark 2021.

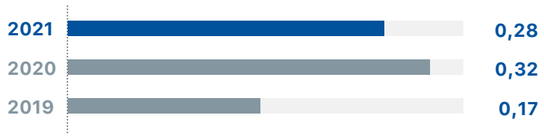
Ключевые показатели устойчивого развития Группы «Аэрофлот»[1]

БЕЗОПАСНОСТЬ — КЛЮЧЕВОЙ И БЕЗУСЛОВНЫЙ ПРИОРИТЕТ

Коэффициент уровня безопасности полетов[2], %



Коэффициент SAFA[3]





ПЕРСОНАЛ — ОСНОВА ДЛЯ УСПЕШНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

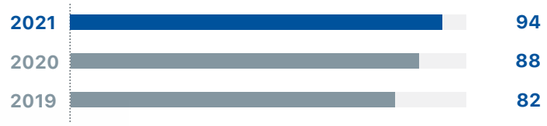
Численность персонала, тыс. человек



Число женщин-пилотов

Средние темпы изменения за три года

+7,1 % – женщины-пилоты **–3,4 %** – летный персонал



Структура персонала, %



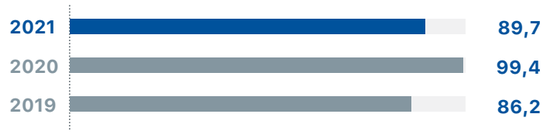


ТОПЛИВНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ПАРНИКОВЫЕ ГАЗЫ

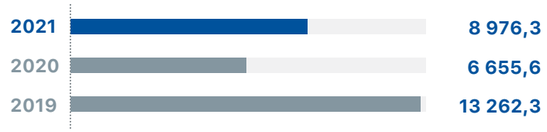
Удельное потребление авиационного топлива[5], г/пкм



Удельные выбросы CO_2 от авиаперевозок, г/пкм



Прямые выбросы CO_2 от авиаперевозок[6], тыс. тонн



1 Здесь и далее в Отчете данные Группы «Аэрофлот», если не указано иное, представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», ООО «Авиакомпания «Победа», АО «Аэромар», АО «Аэромар-ДВ», АО «Шеротель», ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота» и ООО «А-Техникс».

2 Уровень безопасности полетов (УБП) – интегральный показатель, рассчитываемый как отношение числа авиационных событий с учетом доли их влияния на безопасность полетов в целом к налету часов по парку воздушных судов.

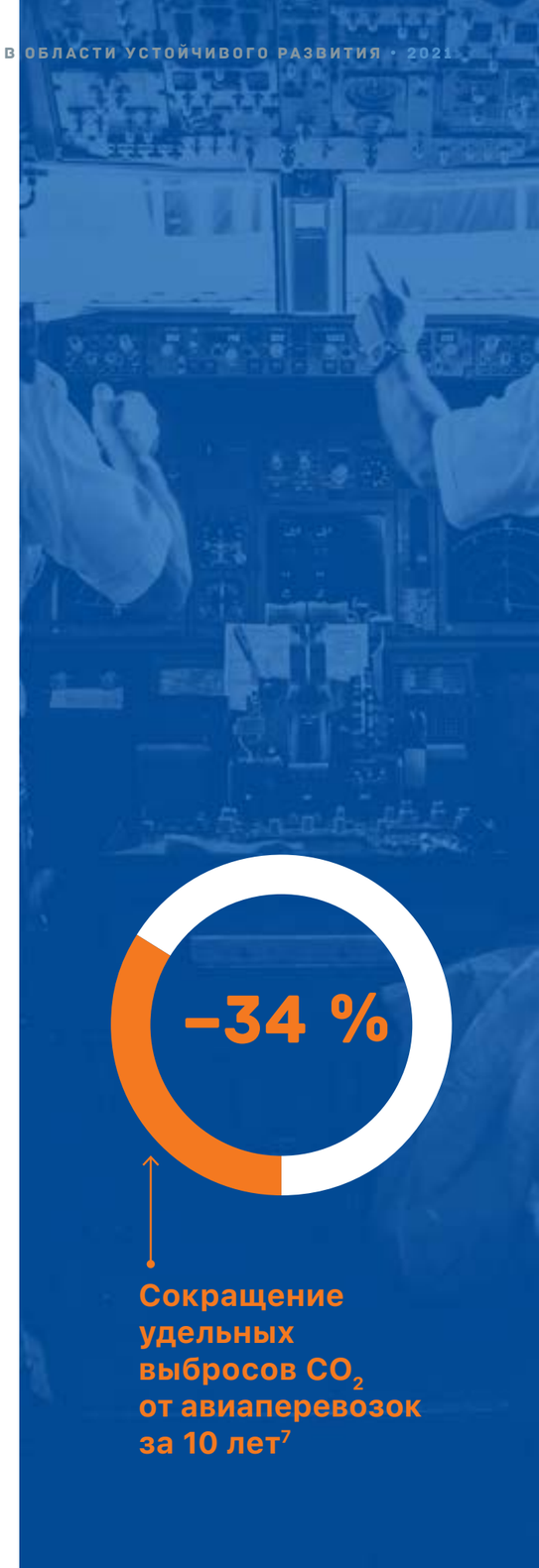
3 Safety Assessment of Foreign Aircraft – программа оценки безопасности иностранных воздушных судов.

4 Данные представлены по ПАО «Аэрофлот» по состоянию на 31 декабря 2021 года (количество вакцинированных работников / среднесписочная численность работников).

5 Расчет удельного потребления авиационного топлива произведен без учета объема расхода топлива на работу вспомогательной силовой установки на земле.

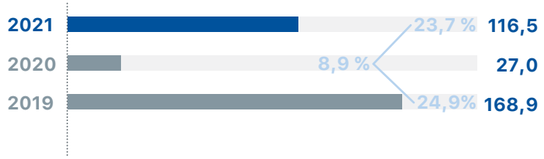
6 Выбросы CO_2 от авиаперевозок рассчитаны по методологии ПАО «Аэрофлот», включают данные ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», ООО «Авиакомпания «Победа».

7 За период 2009–2019 годов; выбор временного интервала обусловлен пониженной репрезентативностью удельных выбросов в 2020–2021 годах в связи со снижением полетной программы, изменением сети и структуры перевозок, в том числе ростом объемов грузо-пассажирской программы, под влиянием пандемии.

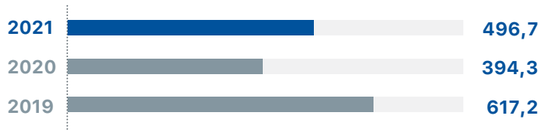


ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ И ВЛИЯНИЕ НА ЭКОНОМИКУ

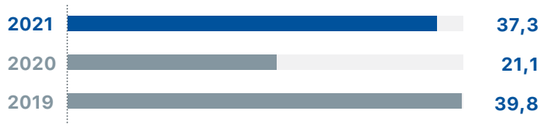
EBITDA[1], млрд руб., и рентабельность EBITDA, %



Операционные расходы[2], млрд руб.

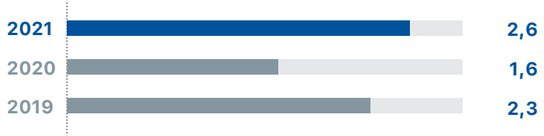


Закупки у малого и среднего бизнеса[3], млрд руб.

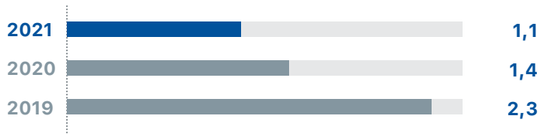


СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ — ВКЛАД В РАЗВИТИЕ ОБЩЕСТВА

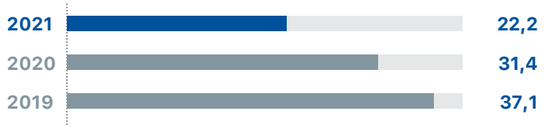
Перевозки по плоским тарифам, млн пассажиров



Спонсорская деятельность, млрд руб.



Благотворительная деятельность, млн руб.



Подробнее о финансовых результатах Группы «Аэрофлот» – в Годовом отчете за 2021 год.

68
ГОРОДОВ РОССИИ

Развитая маршрутная сеть и прямое авиасообщение с Москвой – существенный вклад в транспортную доступность российских регионов, а также в связь с миром через международный хаб в Шереметьеве и новый хаб в Красноярске.



[1] Данные за 2019 и 2020 годы представлены с учетом финансовых результатов авиакомпании «Аврора».
[2] Данные за 2019 и 2020 годы представлены с учетом финансовых результатов авиакомпании «Аврора».
[3] Объем закупок рассчитан как общая сумма заключенных договоров с субъектами малого и среднего предпринимательства (СМСП) за отчетный период.

124,6 млрд ккм
выставленные емкости

45,8 млн
пассажиров

80,3 %
занятость кресел

356
ВОЗДУШНЫХ СУДОВ

ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



Январь

- MSCI ESG повысил рейтинг Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития до «BB».
- Авиакомпания «Россия» приступила к эксплуатации воздушных судов Sukhoi Superjet 100. Утверждена концепция присвоения самолетам SSJ100 имен российских городов для продвижения туристического потенциала страны.

Февраль

- Авиакомпании «Аэрофлот» и «Россия» открыли продажу билетов по субсидированным тарифам для жителей Дальневосточного федерального округа.
- Авиакомпания «Победа» представила тематический самолет «Жемчужина Балтики», посвященный Калининградской области, в рамках инициативы по популяризации туристического потенциала России.





Март

- Авиакомпания «Аэрофлот» специальным рейсом отправила сборную России по фигурному катанию на чемпионат мира в Стокгольме.
- Авиакомпания «Россия» и Комитет по туризму Московской области заключили соглашение для продвижения туристического потенциала региона среди пассажиров.

Апрель

- Авиакомпания «Аэрофлот» присвоила новому лайнеру Boeing 777 имя академика С. П. Королева в честь 60-летия первого полета человека в космос.
- Авиакомпания «Россия» совместно со Всероссийским конкурсом для школьников «Большая перемена» провела тематическую авиационную неделю «Небо нас ждет!».
- Группа «Аэрофлот» ввела в эксплуатацию новый ангар для технического обслуживания воздушных судов.



Май

- В Красноярске состоялся запуск хаба Группы «Аэрофлот», который нацелен на развитие региональных и международных перевозок.
- Группа «Аэрофлот» запустила программу для продвижения вакцинации среди пассажиров – «Мили вакцинации».
- Авиакомпания «Аэрофлот» получила первый самолет нового поколения Airbus A320neo.
- Авиакомпания «Аэрофлот» приступила к использованию технологии BACF[1] для оценки состояния взлетно-посадочной полосы с целью повышения безопасности полетов.



Июнь

- «Аэрофлот» для поддержания лояльности пассажиров, вынужденно сокративших в пандемию число полетов, продлил элитные уровни программы «Аэрофлот Бонус».
- Группа «Аэрофлот» в рамках программы «Мили милосердия» провела акцию «Дарим добро».
- Открыта продажа билетов на совместные рейсы авиакомпаний «Аэрофлот» и «Победа» со стыковкой в Шереметьеве в рамках реализации стратегической цели повышения доступности перевозок.
- Авиакомпания «Аэрофлот» приняла новые правила перевозки животных для обеспечения комфорта и безопасности пассажиров и их питомцев.

[1] BACF (Braking Action Computation Function) – технология информирования о состоянии взлетно-посадочной полосы.



Август

> Группа «Аэрофлот» снизила стоимость билетов по программе субсидированных перевозок для жителей ДФО на 25 %.

> Запущен обновленный раздел IR-сайта для розничных инвесторов «Аэрофлота».

> Лоукостер «Победа» открыл брифинг-пространство в аэропорту Шереметьево с зоной предполетной подготовки и отдыха с целью обеспечения качественных условий труда летного персонала.

> Авиакомпания «Россия» стала официальным партнером празднования 800-летия со дня основания Нижнего Новгорода.



Июль

> Авиакомпания «Аэрофлот» отправила спортсменов и работников Олимпийского комитета России на Олимпиаду в Токио.

> Агентство Airline Ratings поставило «России» наивысший балл по безопасности – семь звезд из семи.



Сентябрь

> «Аэрофлот» и «Газпром нефть» договорились совместно развивать производство и использование биотоплива (SAF).

> «Аэрофлот» подтвердил Национальный рейтинг корпоративного управления на уровне «7++».

> Авиакомпания «Россия», учитывая потребности слабовидящих пассажиров, начала дублировать информационные надписи шрифтом Брайля.

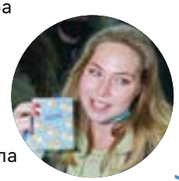


Октябрь

> На 77-м ежегодном общем собрании организации генеральный директор ПАО «Аэрофлот» Михаил Полубояринов вновь избран членом Совета управляющих Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA).

> Авиакомпания «Россия» стала официальным перевозчиком и партнером футбольного клуба «Динамо» Москва.

Ноябрь



> Бюджетная авиакомпания «Победа» перевезла 50-миллионного пассажира.

> Компании Группы «Аэрофлот» после открытия аэропорта приступили к выполнению полетов в Тобольск из Москвы и Санкт-Петербурга.

> Авиакомпания «Россия» успешно подтвердила соответствие международным стандартам IOSA.

Декабрь

> Агентство Carbon Disclosure Project (CDP) повысило экологический рейтинг «Аэрофлота» до уровня «С».

> «Аэрофлот» совместно с участниками рынка выступил создателем Евразийского SAF-альянса.

> Авиакомпания «Россия» провела профориентационные дни по авиационным профессиям для учащихся лицея в Мурманске.

> Авиакомпания «Россия» и Санкт-Петербург презентовали зимние туристические маршруты и заключили соглашение о продвижении туристического потенциала города.

ВЕКОВАЯ ИСТОРИЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

«Аэрофлот» – одна из старейших авиакомпаний мира.
История «Аэрофлота» – это целая эпоха, которая вобрала в себя множество событий. Компания всегда принимала активное участие в жизни общества, обеспечивала жизненно необходимые транспортные связи огромной страны, внедряла новые технологии самолетостроения и обслуживания пассажиров, работала с заинтересованными сторонами.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТРАНСПОРТНОЙ ДОСТУПНОСТИ РОССИИ – САМОЙ БОЛЬШОЙ СТРАНЫ МИРА

1976 ГОД
«Аэрофлот» перевез более 100 млн пассажиров, большинство – на внутренних линиях. К 1990 году пассажиропоток «Аэрофлота» вырос до 139 млн пассажиров, Компания вошла в Книгу рекордов Гиннесса как крупнейшая авиакомпания мира.

АКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ МЕЖДУНАРОДНОЙ СЕТИ ПРИШЛОСЬ НА 1960–80-Е ГОДЫ (РЯД РЕЙСОВ ВЫПОЛНЯЛСЯ С ПРОМЕЖУТОЧНЫМИ ПОСАДКАМИ).

1976 ГОД – начало полетов в Испанию (Мадрид)
1972 ГОД – открытие рейсов в Германию (Франкфурт)
1968 ГОД – установление прямого сообщения с США (Нью-Йорк)
1959 ГОД – начало полетов в Великобританию (Лондон)
1954 ГОД – начало полетов во Францию (Париж)
1953 ГОД – открыты рейсы в Китай (Пекин)

1923 ГОД
Открыта первая пассажирская авиалиния Москва – Нижний Новгород протяженностью 420 км.

1926 ГОД
Открыта первая международная авиалиния Улан-Удэ – Улан-Батор (в 1928 году линия продлена до Москвы; является старейшим действующим международным маршрутом «Аэрофлота»).

1948 ГОД
Открыт внутренний маршрут длиной 7,6 тыс. км: Москва – Екатеринбург – Омск – Красноярск – Чита – Хабаровск – Владивосток.

2006 ГОД
«Аэрофлот» становится членом авиационного альянса SkyTeam.



2011 ГОД
Приобретение региональных авиакомпаний (реорганизованных в рамках авиакомпании «Россия»).

2014 ГОД
Создание авиакомпании «Победа» с целью повышения транспортной доступности и мобильности населения страны.

2015 ГОД
Группа «Аэрофлот» взяла на себя обязательства и осуществила перевозку примерно 2 млн пассажиров авиакомпании «Трансаэро», прекратившей операционную деятельность 26 октября 2015 года. Для работников авиакомпании «Трансаэро» было открыто более 6 тыс. вакансий в Группе «Аэрофлот».

2017 ГОД
Группа «Аэрофлот» перевезла более 50 млн пассажиров и вошла в топ-20 авиакомпаний мира.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЛОЯЛЬНОСТИ ПАССАЖИРОВ

1999 ГОД
Запущена программа «Аэрофлот Бонус» для премирования часто летающих пассажиров.

2011 ГОД
«Аэрофлот» впервые стал обладателем премии Skytrax World Airline Awards в категории «Лучшая авиакомпания Восточной Европы». С этого момента Компания подтверждала статус еще девять раз.

1967 ГОД
Создана отдельная служба бортпроводников, которую возглавила М. Н. Попова, легендарная летчица «Аэрофлота».

2016 ГОД
«Аэрофлот» получает четыре звезды от международного агентства Skytrax за уровень сервиса.

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПРОЗРАЧНОСТЬ И РАБОТА С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

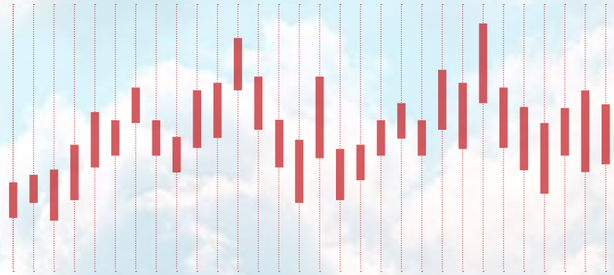
17 МАРТА 1923 ГОДА
Утвержден устав акционерного общества «Добролет», предшественника «Аэрофлота». Среди первых акционеров общества были Петроградский губисполком, Госбанк, Моссовет и Всероссийский текстильный синдикат, а также ряд физических лиц.

1992 ГОД
Реорганизация Компании в акционерное общество.

1995 ГОД
«Аэрофлот» был частично приватизирован: 49 % акций были распределены в трудовом коллективе, контрольный пакет остался за государством.

1997 ГОД
Акции «Аэрофлота» начинают обращаться на бирже РТС (Московская биржа).

2016 ГОД
Запуск обновленного сайта для акционеров и инвесторов.



РАЗВИТИЕ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИЙ

2016 ГОД
«Аэрофлот» в рамках развития цифровых проектов приступил к коммерческой эксплуатации технологии Big Data.

2007 ГОД
«Аэрофлот» ввел электронные билеты на территории России и в зарубежной агентской сети, использующей мировые системы дистрибуции.

2003 ГОД
«Аэрофлот» перешел на автоматизированную систему бронирования и продажи билетов Sabre.

1999 ГОД
Запущен сайт «Аэрофлота» – www.aeroflot.ru.

1975 ГОД
Расписание внутренних рейсов «Аэрофлота» впервые стало составляться с помощью компьютерных технологий.

1972 ГОД
Введена в эксплуатацию первая система бронирования и продажи билетов «Сирена-1».

1969 ГОД
В салонах самолетов Ту-134 пассажирам предлагался просмотр программы телевидения при помощи установленных видеосистем «Юность».



ПЕРСОНАЛ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАВНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

1962 ГОД
Первая женщина-пилот начала летать на регулярных рейсах авиакомпании. Легендарная Ираида Федоровна Вертипрахова, заслуженный пилот СССР, начала свою летную карьеру вторым пилотом Ан-2, через два года она пересела на Ил-14, затем работала командиром Ил-18, а впоследствии командовала экипажами Ту-154 и Ил-62.

РАЗВИТИЕ СОВРЕМЕННОГО И ЭФФЕКТИВНОГО ПАРКА ВОЗДУШНЫХ СУДОВ

2020 ГОД
«Аэрофлот» впервые в России получил широкофюзеляжный самолет нового поколения Airbus A350, обеспечивающий повышенную экологическую эффективность.

ПОДДЕРЖКА СПОРТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

FIFA WORLD CUP RUSSIA 2018

2018 ГОД
В период чемпионата мира по футболу «Аэрофлот» сформировал масштабную программу перевозок в города, принимавшие матчи, и предложил специальный льготный тариф для болельщиков.

2014 ГОД
«Аэрофлот» – генеральный партнер XXII зимних Олимпийских игр в Сочи, обеспечил эффективное и удобное авиасообщение с олимпийской столицей.

2013 ГОД
«Аэрофлот» – официальный перевозчик футбольного клуба «Манчестер Юнайтед».

2011 ГОД
«Аэрофлот» получил первый современный самолет российского производства SSJ100.

2003 ГОД
«Аэрофлот» приступил к реструктуризации парка воздушных судов, заказано более 100 самолетов семейства Airbus нового поколения.

1980 ГОД
«Аэрофлот» – генеральный перевозчик XXII летних Олимпийских игр.

1956 ГОД
Начало полетов на первом в стране реактивном самолете Ту-104.

СТРУКТУРА И ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» ДЛЯ ПАССАЖИРОВ

Группа «Аэрофлот» является крупнейшим авиаперевозчиком в России и одной из крупнейших авиакомпаний Европы и мира. Она предоставляет услуги в ключевых сегментах авиаперевозок, от бюджетного до премиального, отвечая на запросы рынка и позволяя клиентам выбирать оптимальный вариант перелета. Помимо авиакомпаний «Аэрофлот», «Россия» и «Победа», осуществляющих перевозку пассажиров и грузов, в Группу входят предприятия, занимающиеся техническим обслуживанием воздушных судов, предоставлением бортового питания, гостиничных услуг, а также обучением работников.

Примечание. Показатели численности флота и сотрудников представлены на конец 2021 года, показатели перевозок и сети – за полный календарный год.

[1] В 2021 году.

Авиакомпании Группы «Аэрофлот» в 2021 году

АЭРОФЛОТ Российские авиалинии



Доля в пассажиропотоке Группы[1] **46,7 %**

- Крупнейшая российская авиакомпания, одна из старейших в мире.
- «Аэрофлот» нацелен на предоставление высокого уровня сервиса.
- Основной хаб компании – московский аэропорт Шереметьево.

Запуск международного хаба Группы «Аэрофлот» в Красноярске

Развитие в 2021 году

Основные показатели в 2021 году

21,4 млн пассажиров

51,6 млрд пкм пассажирооборот

69,5 млрд ккм предельный пассажирооборот

74,3 % занятость кресел

187 воздушных судов

263 маршрута

20,3 тыс. сотрудников

победа



Доля в пассажиропотоке Группы[1] **31,5 %**

- Лидирующий российский лоукостер.
- Авиакомпания «Победа» фокусируется на низкобюджетном сегменте и прямых пассажирских потоках по России и в пункты за рубеж.
- Основная база – московский аэропорт Внуково, компания также развивает полеты из Санкт-Петербурга и регионов.

Начало полетов из московского аэропорта Шереметьево, запуск код-шеринга с «Аэрофлотом»

Развитие в 2021 году

14,4 млн пассажиров

24,1 млрд пкм пассажирооборот

25,7 млрд ккм предельный пассажирооборот

93,6 % занятость кресел

44 воздушных судна

121 маршрут

2,6 тыс. сотрудников

РОССИЯ



Доля в пассажиропотоке Группы[1] **21,7 %**

- Одна из крупнейших авиакомпаний страны, центр компетенций Группы «Аэрофлот» по эксплуатации российской авиатехники.
- Авиакомпания «Россия» выполняет регулярные рейсы из Санкт-Петербурга и Москвы. Фокусируется на региональных и социальных перевозках.
- Базируется в Санкт-Петербурге и в московском аэропорту Шереметьево.

Рост региональной программы на SSJ за счет воздушных судов, переданных из «Аэрофлота»

Развитие в 2021 году

10,0 млн пассажиров

24,4 млрд пкм пассажирооборот

29,4 млрд ккм предельный пассажирооборот

83,1 % занятость кресел

125 воздушных судов

100 маршрутов

7,2 тыс. сотрудников

Неавиационные активы Группы «Аэрофлот»

Компания	Описание	Основные показатели 2021 года
ООО «А-Техникс»	• Техническое обслуживание и ремонт воздушных судов. • Производственные базы в Москве и Оренбурге. • Семь региональных линейных станций технического обслуживания (ЛСТО) в Белгороде, Воронеже, Красноярске, Нижнем Новгороде, Саратове, Сочи, Ставрополе.	**7** линейных станций технического обслуживания **10** ангаромест **18,6 тыс. м²** общая площадь ангаров **1,5 тыс.** работников
АО «Аэромар» **АО «АэроМар-ДВ»**	• Производство питания для авиапассажиров и организация торговли на борту, оказание услуг по уборке и экипировке салонов воздушных судов. • Филиалы в Санкт-Петербурге, Владивостоке, Сочи, Ростове-на-Дону, Симферополе, Уфе, Краснодаре, Липецке, Красноярске	**>40** клиентов **>70** блюд в меню **4,1 тыс.** работников
ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота»	• Услуги по подготовке специалистов авиационной отрасли по ключевым направлениям: пилоты, бортпроводники, наземный и инженерно-технический персонал и др.	**287** программ обучения **6** направлений подготовки **213** работников
АО «Шеротель»	• Управление и эксплуатация гостиницы в аэропорту Шереметьево.	**493** номера в гостинице **152** работника

1 АО «Аэромар» владеет 51-процентной долей уставного капитала АО «Аэромар-ДВ».
2 ПАО «Аэрофлот» участвует в ООО «А-Техникс» через ООО «Аэрофлот-Финанс». Доля участия ПАО «Аэрофлот» в ООО «Аэрофлот-Финанс» – 99,99 %.
3 Операционные показатели Группы «Аэрофлот» представлены без учета результатов авиакомпании «Аврора» в 2019 и 2020 годах для обеспечения сопоставимости показателей динамики восстановления Группы после пандемии. Авиакомпания «Аврора» выбыла из состава Группы в декабре 2020 года.
4 В премиальный сегмент включены перевозки авиакомпании «Аэрофлот»; в региональный – авиакомпании «Россия», исключая партнерство с туристическим оператором; в туристический чартер – рейсы в партнерстве с туристическим оператором; в лоукост – перевозки авиакомпании «Победа».

Структура Группы «Аэрофлот» по состоянию на 31 декабря 2021 года

ПАО «АЭРОФЛОТ»

АВИАЦИОННЫЕ АКТИВЫ

ООО «Авиакомпания «Победа»	100 %
АО «Авиакомпания «Россия»	75 % – 1 акция

НЕАВИАЦИОННЫЕ АКТИВЫ

АО «Аэромар»	51 %
АО «Аэромар-ДВ»[1]	51 %
ООО «А-Техникс»[2]	100 %
ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота»	100 %
АО «Шеротель»	100 %

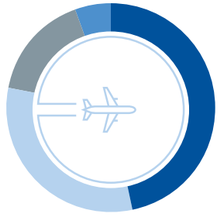
ОПИСАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ[3]

Группа работает во всех ключевых сегментах рынка авиаперевозок: премиальном, среднеценовом (региональном), лоукост-сегменте и чартерном, осуществляя авиаперевозки по территории России и в другие страны.

В 2021 году было выполнено 327,1 тыс. перелетов, что на 39,1 % выше показателя 2020 года и на 22,3 % ниже уровня 2019 года. Число пассажиров, которые воспользовались услугами авиакомпаний Группы «Аэрофлот», в 2021 году достигло 45,8 млн, что на 56,0 % выше результата 2020 года и на 22,4 % ниже результата 2019 года.

Пандемия COVID-19 и значительные ограничения на полеты оказывали существенное влияние на результаты 2020 и 2021 годов. Тем не менее в 2021 году российская авиация показала значительное восстановление объемных показателей. Перевозки Группы «Аэрофлот» на внутренних линиях уже во II квартале 2021 года превысили допандемийные уровни 2019 года и превышали аналогичные показатели 2019 года в течение оставшейся части года. Всего на внутренних линиях за 2021 год было перевезено 37,3 млн пассажиров, что на 59,2 % выше уровня 2020 года и на 15,3 % выше показателя 2019 года. Международное авиасообщение в 2021 году оставалось существенно ограниченным, однако наблюдалось постепенное восстановление операций: если в январе объем восстановленных операций составлял 13,8 %, то к декабрю было восстановлено уже 48,2 % пассажиропотока в сравнении с сопоставимыми периодами 2019 года. Общий объем международных перевозок Группы в 2021 году составил 8,5 млн пассажиров.

Структура пассажирских перевозок авиакомпаний Группы «Аэрофлот» по сегментам[4], %



Премиальный	46,7
Лоукост	31,5
Региональный	16,3
Туристический чартер	5,5

Объем перевозок грузов и почты Группой «Аэрофлот» в 2021 году составил 298,4 тыс. тонн, что на 26,6 % выше уровня 2020 года и на 3,6 % ниже показателя 2019 года. Бóльшая часть грузовых перевозок Группы приходится на авиакомпанию «Аэрофлот» (62,7 % в 2021 году). У Группы «Аэрофлот» нет специализированного флота для осуществления грузовых перевозок, поэтому для перевозок грузов и почты используются грузовые отсеки самолетов, обслуживающих пассажирские рейсы. Однако в период пандемии 2020–2021 годов в связи с сохранением высокого спроса на грузовые перевозки и ограничением пассажирских емкостей ряд воздушных судов был переоборудован под выполнение грузовой программы. Кроме того, была запущена специальная программа грузо-пассажирских перевозок, в рамках которой перевозились бóльшие объемы грузов на ряде направлений.

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

ЦЕЛЬ

Быть в числе лидирующих авиакомпаний на международном уровне, используя возможности российского и международного рынков авиаперевозок.

МИССИЯ

Мы работаем для того, чтобы наши клиенты могли быстро и с комфортом преодолевать огромные расстояния, а значит, быть мобильными, чаще встречаться, успешно работать и видеть мир во всем его разнообразии. Мы даем нашим клиентам возможность выбора благодаря обширной маршрутной сети и различным авиаперевозчикам Группы – от лоукостера до авиакомпании премиального уровня.

ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ

- Развитие мировой и российской экономики
- Глобальные и локальные тренды рынка авиаперевозок
- Рынок товаров: нефть
- Финансовые рынки: процентные ставки и валютный курс
- Отраслевая и межотраслевая конкуренция
- Регулирование отрасли

КАПИТАЛ И РЕСУРСЫ

Финансовый
Заемные средства и лизинг
Собственные средства

Производственный
Флот: 356 воздушных судов (100 % в аренде)
Права, назначения, слоты в аэропортах

ПРОЧИЕ АКТИВЫ

- «Аэромар» (питание)
- «А-Техникс» (техническое обслуживание)
- Тренажерный комплекс
- Медицинский центр
- Отель в аэропорту

Интеллектуальный
IT-системы и патенты
100 % БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ АВТОМАТИЗИРОВАНО

Человеческий
36,1 тыс. работников – ведущий работодатель отрасли
Высокий уровень компетенции среди основных категорий персонала

Природный
Топливо, энергия, вода, воздух

Социально-репутационный

- Лидер российского рынка авиаперевозок
- Топ-10 авиационных групп мира
- Член альянса SkyTeam
- Член IATA и других отраслевых и профессиональных ассоциаций

СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



Макро-уровень
Корпоративное управление

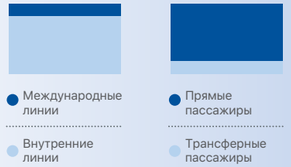
Средний уровень
Производство полетов

Микро-уровень
Диверсификация продукта и предложения

- Воздушные линии и рейсы
- Аренда и обслуживание воздушных судов
- Подготовка персонала
- Оперативное управление
- Управление доходами и продажами

Производство полетов

- **271,0 тыс.** внутренних рейсов
- **56,1 тыс.** международных рейсов
- **124,6 млрд** кресло-километров
- **45,8 млн** пассажиров





РЕЗУЛЬТАТЫ

Выручка – **491,7 млрд руб.**
EBITDA – **116,5 млрд руб.**

Восстановление операционной деятельности, жесткий и последовательный контроль над расходами, улучшение ликвидной позиции

Реструктуризация лизинговых обязательств
Новое поколение воздушных судов в парке – Airbus A320neo, Airbus A321neo, Airbus A350-900

Использование цифровых технологий для обеспечения работы Группы и обслуживания пассажиров в период пандемии

26,1 тыс. слушателей
учебных программ («Аэрофлот»)

Сокращение потребления ресурсов и выбросов благодаря топливно-эффективному парку

Сильные авиационные бренды: «Аэрофлот», «Победа», «Россия»

- Вклад в доступность регионов и мобильность населения: поддержание транспортной доступности в период пандемии
- 2,6 млн пассажиров перевезено по плоским тарифам

РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ ОБЩЕСТВА

Вклад в экономический рост и развитие страны

Создание надежной транспортной инфраструктуры
Уровень безопасности полетов воздушных судов – 99,974 %

Внедрение инноваций и передовых технологий
Интегральный ключевой показатель эффективности инновационной деятельности – 100 %

Обеспечение равных возможностей и условий труда, поддержка развития работников
Гендерная структура персонала:
44,5 % – мужчины, 55,5 % – женщины

Поддержка рационального потребления и снижения экологической нагрузки
Снижение удельных выбросов CO_2 на 4,6 % в год[1]

Поддержка экономического развития регионов и снижения уровня неравенства внутри страны

РЕСУРСЫ ТРЕТЬИХ СТОРОН

- Аэропортовое обслуживание
- Наземное обслуживание
- Обслуживание и ремонт
- Университеты и образовательные учреждения
- Провайдеры услуг
- Нефтеперерабатывающий завод
- Банки и лизингодатели
- Производители воздушных судов

[1] Среднегодовые темпы снижения выбросов (г CO_2 / пкм) за период с 2005 по 2021 год.

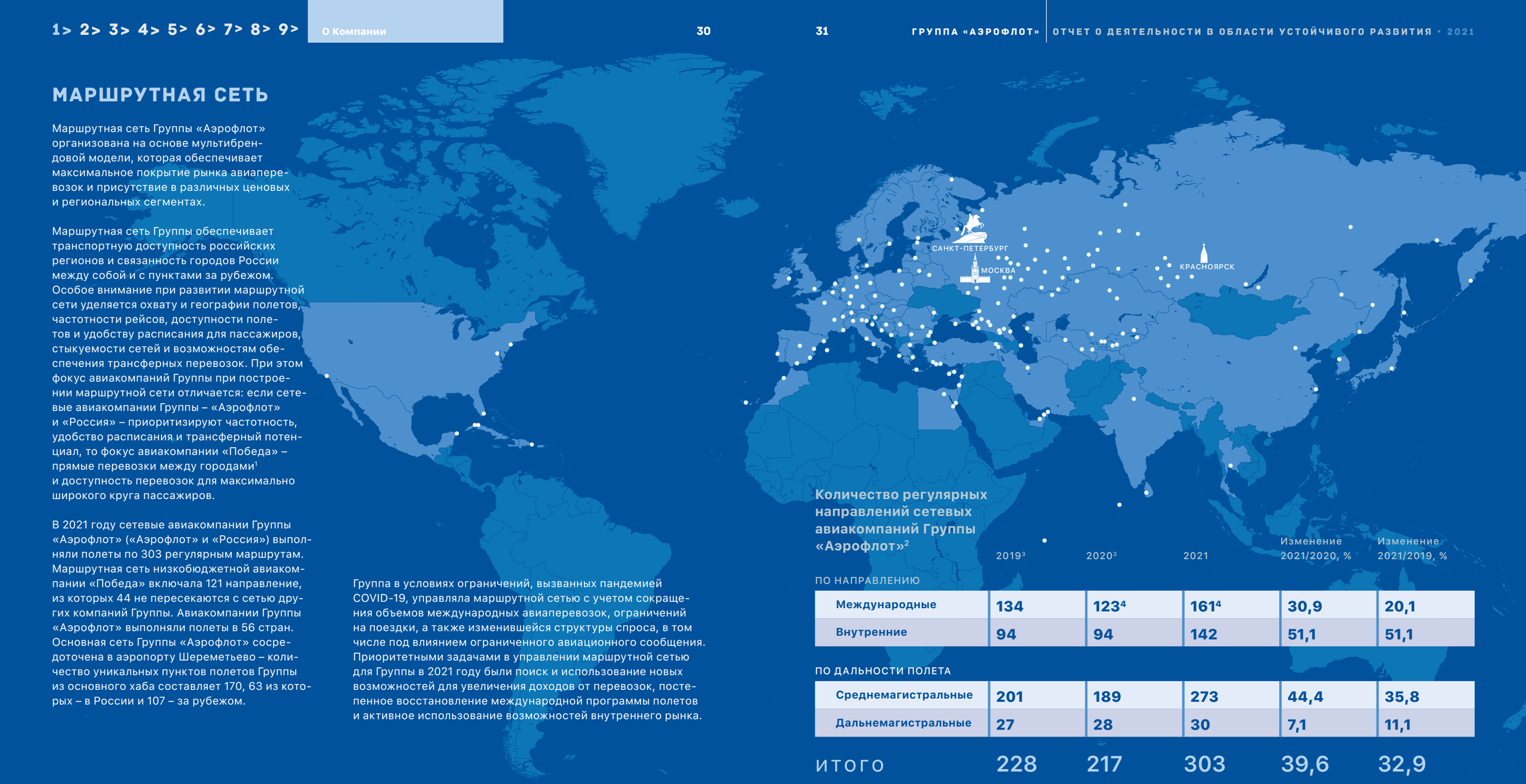
МАРШРУТНАЯ СЕТЬ

Маршрутная сеть Группы «Аэрофлот» организована на основе мультибрендовой модели, которая обеспечивает максимальное покрытие рынка авиаперевозок и присутствие в различных ценовых и региональных сегментах.

Маршрутная сеть Группы обеспечивает транспортную доступность российских регионов и связанность городов России между собой и с пунктами за рубежом. Особое внимание при развитии маршрутной сети уделяется охвату и географии полетов, частотности рейсов, доступности полетов и удобству расписания для пассажиров, стыкуемости сетей и возможностям обеспечения трансферных перевозок. При этом фокус авиакомпаний Группы при построении маршрутной сети отличается: если сетевые авиакомпании Группы – «Аэрофлот» и «Россия» – приоритизируют частотность, удобство расписания и трансферный потенциал, то фокус авиакомпании «Победа» – прямые перевозки между городами[1] и доступность перевозок для максимально широкого круга пассажиров.

В 2021 году сетевые авиакомпании Группы «Аэрофлот» («Аэрофлот» и «Россия») выполняли полеты по 303 регулярным маршрутам. Маршрутная сеть низкобюджетной авиакомпании «Победа» включала 121 направление, из которых 44 не пересекаются с сетью других компаний Группы. Авиакомпании Группы «Аэрофлот» выполняли полеты в 56 стран. Основная сеть Группы «Аэрофлот» сосредоточена в аэропорту Шереметьево – количество уникальных пунктов полетов Группы из основного хаба составляет 170, 63 из которых – в России и 107 – за рубежом.

Группа в условиях ограничений, вызванных пандемией COVID-19, управляла маршрутной сетью с учетом сокращения объемов международных авиаперевозок, ограничений на поездки, а также изменившейся структуры спроса, в том числе под влиянием ограниченного авиационного сообщения. Приоритетными задачами в управлении маршрутной сетью для Группы в 2021 году были поиск и использование новых возможностей для увеличения доходов от перевозок, постепенное восстановление международной программы полетов и активное использование возможностей внутреннего рынка.



303 **регулярных направления** сетевых авиакомпаний Группы «Аэрофлот»

121 **направление** авиакомпании «Победа» (включая 44 не пересекающихся с сетью других компаний Группы)

Количество регулярных направлений сетевых авиакомпаний Группы «Аэрофлот»[2]

	2019[3]	2020[3]	2021	Изменение 2021/2020, %	Изменение 2021/2019, %
ПО НАПРАВЛЕНИЮ					
Международные	134	123[4]	161[4]	30,9	20,1
Внутренние	94	94	142	51,1	51,1
ПО ДАЛЬНОСТИ ПОЛЕТА					
Среднемагистральные	201	189	273	44,4	35,8
Дальнемагистральные	27	28	30	7,1	11,1
итого	228	217	303	39,6	32,9

[1] Прямые перевозки (point-to-point) – перевозки между двумя пунктами маршрута без целенаправленного предложения авиакомпанией стыковочных опций для трансферных пассажиров.

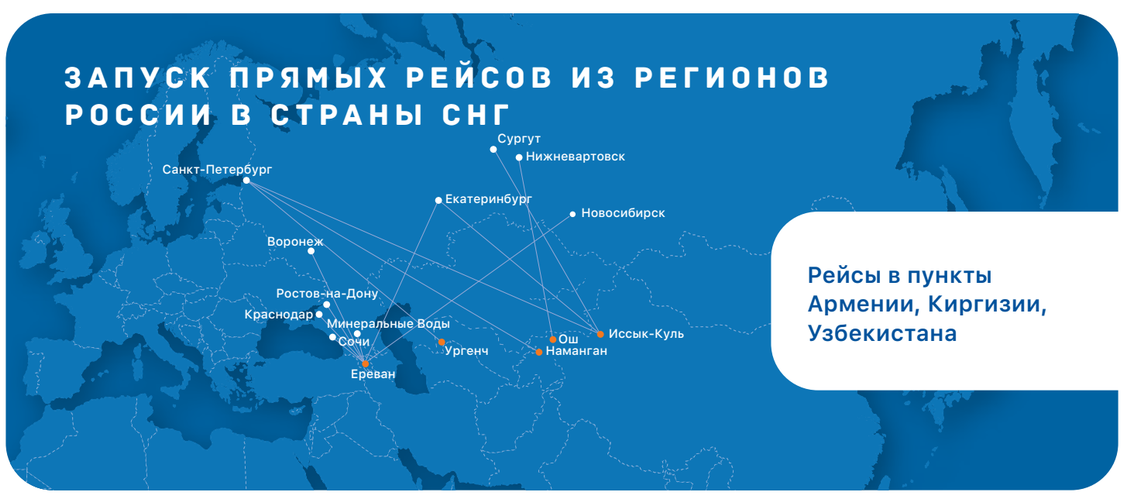
[2] Данные включают грузо-пассажирские рейсы, выполняемые с марта 2020 года.

[3] Включая 21 направление авиакомпании «Аврора» в 2019 году и 17 направлений в 2020 году.

[4] Включая грузо-пассажирские направления.

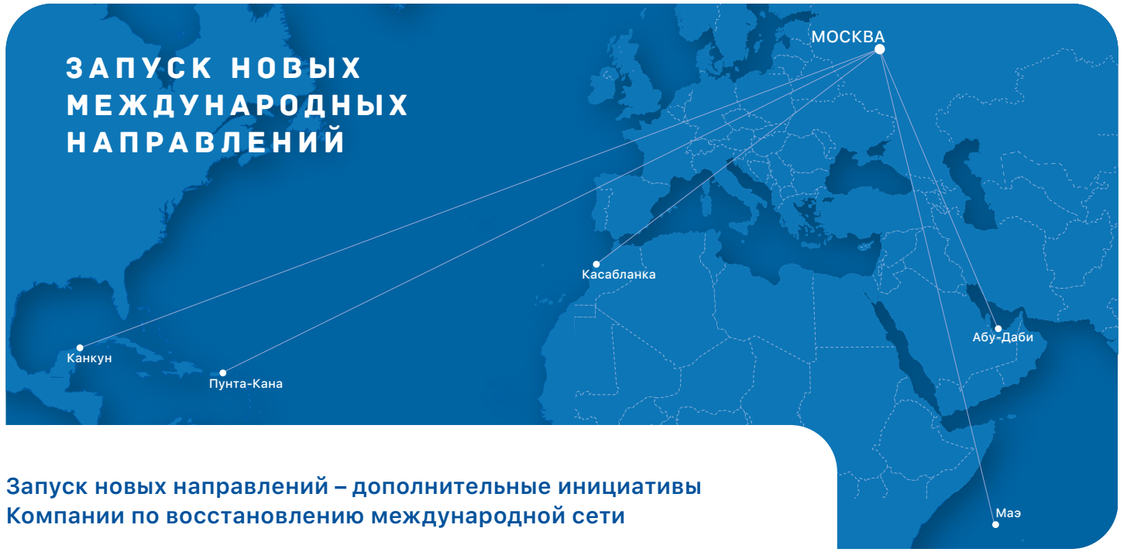
НОВЫЕ МАРШРУТЫ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» В 2021 ГОДУ





В 2021 году Группа «Аэрофлот» сфокусировалась на внутреннем рынке авиаперевозок. Для этого были разработаны меры, расширившие присутствие авиакомпаний Группы на рынке, в частности запущена региональная программа полетов на юг России в обход Москвы.

В международном сегменте в течение года продолжалось поэтапное открытие международных направлений. Авиакомпания «Аэрофлот» запустила международные рейсы, которые ранее не выполняла. В частности, были открыты рейсы из Москвы в Маэ (Сейшелы), Пунта-Кану (Доминикана), Абу-Даби (ОАЭ), Канкун (Мексика), Касабланку (Марокко). Кроме того, была запущена программа в страны СНГ, в том числе рейсы в Ереван, Иссык-Куль, Ош, Ургенч и Наманган из регионов России.



Запуск новых направлений – дополнительные инициативы Компании по восстановлению международной сети



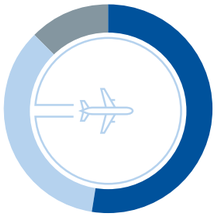
В летнем сезоне 2021 года был запущен новый хаб авиакомпании «Аэрофлот» в Красноярске в рамках реализации стратегии развития Группы.

Подробнее – в разделе «Транспортная доступность»

Парк воздушных судов

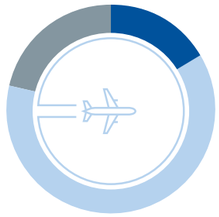
На конец 2021 года парк Группы «Аэрофлот» состоял из 356 воздушных судов, 187 из которых – воздушные суда авиакомпании «Аэрофлот», 125 – авиакомпании «Россия», 44 – авиакомпании «Победа».

Структура парка Группы «Аэрофлот» по авиакомпаниям на 31 декабря 2021 года, %



Аэрофлот	52,5
Россия	35,1
Победа	12,4

Структура парка Группы «Аэрофлот» по типу воздушных судов на 31 декабря 2021 года, %



Дальнемагистральные	16,6
Среднемагистральные	62,1
Ближнемагистральные	21,3

Средний возраст воздушных судов, эксплуатируемых авиакомпаниями Группы «Аэрофлот», составляет 7,2 года, а парка авиакомпании «Аэрофлот» – 6,2 года. По этому показателю авиакомпания «Аэрофлот» является обладателем одного из самых молодых самолетных парков в мире[1].

За отчетный период было введено в эксплуатацию 32 воздушных судна, выведено из парка 18 воздушных судов и передано в рамках внутригруппового перераспределения 55 воздушных судов. В результате численность парка увеличилась на 4,1 % по сравнению с предыдущим годом. В связи с пандемией COVID-19 Группа «Аэрофлот» предпринимала усилия по сдерживанию роста парка воздушных судов, для того чтобы избежать избытка провозных емкостей. Осуществлялась приемка поставок только российских воздушных судов, а также воздушных судов по контрактам, которые невозможно было повторно реструктуризировать без негативного влияния на финансовые параметры сделок.

Самолетный парк Группы «Аэрофлот» сформирован с учетом маршрутной сети и востребованности сегментов рынка авиаперевозок. На конец отчетного периода в Группе «Аэрофлот» эксплуатировались воздушные суда семи типов.

[1] Среди авиакомпаний с парком более 100 воздушных судов.

ТИПЫ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ В ПАРКЕ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

АЭРОФЛОТ Российские авиалинии	РОССИЯ	победа
6 типов	5 типов	1 тип
II–III классов обслуживания	I–II классов обслуживания	Монокласс

ШИРОКОФЮЗЕЛЯЖНЫЕ (ДАЛЬНЕМАГИСТРАЛЬНЫЕ)

Airbus A350	**Boeing 747**	
Airbus A330	**Boeing 777**	
Boeing 777		

УЗКОФЮЗЕЛЯЖНЫЕ (СРЕДНЕМАГИСТРАЛЬНЫЕ)

Airbus A320ceo/neo (семейство)	**Airbus A320ceo** (семейство)	**Boeing 737 NG**
Boeing 737 NG	**Boeing 737 NG**	

УЗКОФЮЗЕЛЯЖНЫЕ (РЕГИОНАЛЬНЫЕ)

SSJ100	**SSJ100**	

Структура авиапарка Группы «Аэрофлот»

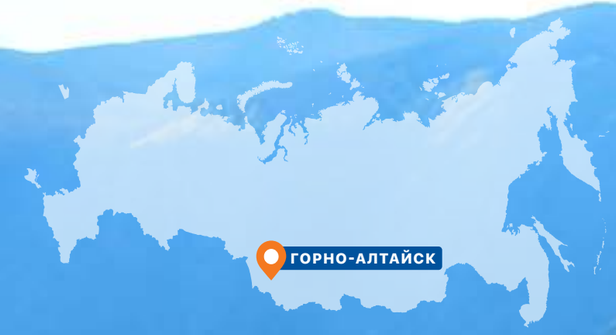
Группа «Аэрофлот» стремится вносить вклад в популяризацию культуры, истории и науки, туризма, а также спорта в России. Так, в авиакомпании «Аэрофлот» существует традиция называть воздушные суда именами выдающихся российских деятелей, а в авиакомпании «Россия» воздушным судам присваиваются названия в честь российских городов. В авиакомпании «Победа» используются тематические ливреи, посвященные туристическим регионам России и спорту.

Подробнее – в разделе «Просветительская деятельность»

	КОЛИЧЕСТВО ВОЗДУШНЫХ СУДОВ	СРЕДНИЙ ВОЗРАСТ, ЛЕТ	ВЫБРОСЫ CO_2: НА РЕЙС, ТОНН	ВЫБРОСЫ CO_2: НА ПАССАЖИРА, Г CO_2 / ПКМ	УРОВЕНЬ ШУМОВОГО ЗАГРЯЗНЕНИЯ СООТВЕТСТВУЕТ[1]
		0 10 20	150 100 50	0 50 100 150	
ДАЛЬНЕМАГИСТРАЛЬНЫЕ ПАССАЖИРСКИЕ САМОЛЕТЫ					
Boeing 777 в модификациях Boeing 777-300 и Boeing 777-300ER	32				CHAPTER 3 CHAPTER 4
Airbus A350-900	6				CHAPTER 14
Airbus A330-300	12				CHAPTER 4
Boeing 747-400	9				CHAPTER 3
СРЕДНЕМАГИСТРАЛЬНЫЕ ПАССАЖИРСКИЕ САМОЛЕТЫ					
Boeing 737-800	93				CHAPTER 3 CHAPTER 4
Airbus A320ceo семейство, включая модификации Airbus A319, A320, A321	119				CHAPTER 4 CHAPTER 14
Airbus A320neo семейство, включая модификации Airbus A320neo, A321neo	9				CHAPTER 14
БЛИЖНЕМАГИСТРАЛЬНЫЕ ПАССАЖИРСКИЕ САМОЛЕТЫ					
Sukhoi SuperJet 100	76				CHAPTER 4

[1] Соответствует нормам International Civil Aviation Organization (ICAO) по шуму и по выбросам загрязняющих веществ в атмосферу.

ПОДХОД К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



Управление вопросами устойчивого развития	40
Управление рисками	49
Система менеджмента качества	55
Антикоррупционная деятельность	56
Стратегические приоритеты в области устойчивого развития	60
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	61
Жалобы клиентов	65
Анализ удовлетворенности клиентов	65
«Аэрофлот Бонус»	66

2

ДОЛИНА РЕКИ ЧУЛЫШМАН, РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ, РОССИЯ

ПОДХОД К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

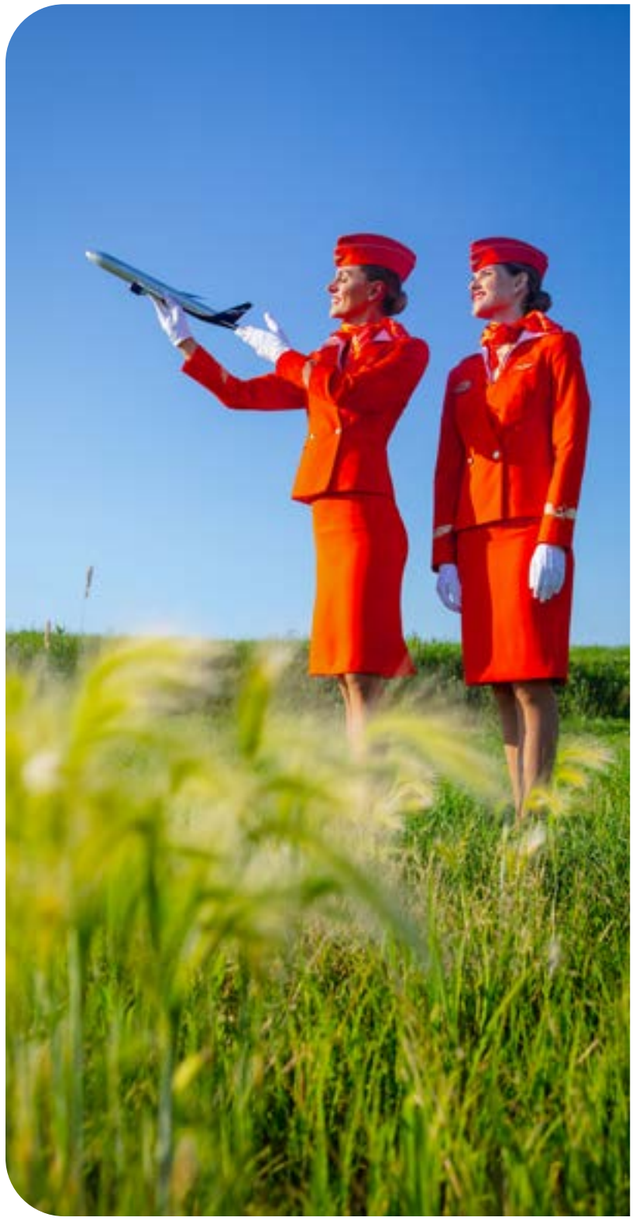
Управление вопросами устойчивого развития

В своей деятельности Группа «Аэрофлот» руководствуется общепринятыми нормами ведения бизнеса, соблюдает применимое российское и международное законодательство, стремится соответствовать передовым международным стандартам в области ведения бизнеса и обеспечения устойчивого развития. Компании Группы обеспечивают транспортную доступность городов и регионов, создают рабочие места, развивают работников, поддерживают высокий уровень безопасности полетов, стремятся рационально использовать ресурсы, а также снижают свое негативное воздействие на окружающую среду.

Управление деятельностью в области устойчивого развития в ПАО «Аэрофлот» и его подконтрольных организациях осуществляется в рамках системы корпоративного управления и является ее неотъемлемой частью.

Распределение ответственности за вопросы в области устойчивого развития в Группе «Аэрофлот»

Организация	ПАО «Аэрофлот»	Подконтрольные ПАО «Аэрофлот» организации
Общее руководство деятельностью в области устойчивого развития	Совет директоров ПАО «Аэрофлот»	Советы директоров и иные органы управления
Координация текущей деятельности в области устойчивого развития	Генеральный директор и Правление ПАО «Аэрофлот»	Исполнительные органы
Текущее планирование и деятельность по вопросам устойчивого развития	Структурные подразделения ПАО «Аэрофлот»	Структурные подразделения



Основные корпоративные документы Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития

В Группе «Аэрофлот» разработан и принят ряд корпоративных документов, которые охватывают все аспекты устойчивого развития и регламентируют ее деятельность в рамках данного направления.

Политика в области охраны труда Кодекс корпоративной этики ПАО «Аэрофлот»	Политика ПАО «Аэрофлот» в области качества и экологии Климатическая политика ПАО «Аэрофлот»	Заявление по обеспечению ответственной цепочки поставок Антикоррупционная политика Группы «Аэрофлот» Политика конфиденциальности ПАО «Аэрофлот» в области защиты персональных данных Концепция экономической безопасности Регламент подготовки Отчета об устойчивом развитии	Руководство по интегрированной системе менеджмента качества ПАО «Аэрофлот»

С целью развития практик в области устойчивого развития в Группе «Аэрофлот» реализуются следующие мероприятия:

- формируется система управления Группы в области устойчивого развития;
- ведутся работы по повышению прозрачности деятельности Группы в области устойчивого развития;
- закрепляются роли и ответственность за структурными подразделениями ПАО «Аэрофлот», а также компаниями Группы в части аспектов устойчивого развития;
- определяются взаимосвязи аспектов устойчивого развития и ключевых процессов деятельности Группы.

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Деятельность Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития основывается на следующих принципах социальной ответственности, определенных международным Руководством по социальной ответственности ISO 26000.

ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITY

Принцип	Описание
Подотчетность	Подотчетность за воздействие деятельности на окружающую среду, экономику и общество, а также за меры, принимаемые для предотвращения повторения непреднамеренных и непредвиденных негативных воздействий. Группа готова открыто принимать соответствующую обоснованную и объективную критику, а также реагировать на нее
Прозрачность	Обеспечение прозрачности решений и действий, оказывающих воздействие на общество, экономику и окружающую среду. Группа стремится раскрывать в понятной, точной и полной форме, а также в адекватной и достаточной степени политику, решения и действия, за которые несет ответственность, включая их известное и вероятное воздействие на общество, экономику и окружающую среду
Этичное поведение	Группа придерживается стандартов этичного ведения бизнеса. Деятельность основана на таких ценностях, как честность, справедливость и добросовестность
Уважение интересов заинтересованных сторон	Группа уважает и учитывает интересы своих заинтересованных сторон и реагирует на их запросы, а также на регулярной основе выявляет и оценивает ожидания и интересы заинтересованных сторон в рамках встреч, интервью, опросов, фокус-групп и анализа обращений и принимает во внимание полученную информацию
Соблюдение верховенства закона	Группа осознает верховенство закона и осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с требованиями действующего законодательства
Соблюдение прав человека	Группа соблюдает права человека и признает их важность. Группа уважает всеобъемлющий характер таких прав и исходит из того, что они нераздельно применимы вне зависимости от страны, культуры и ситуации

ВКЛАД И СОДЕЙСТВИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ЦУР



Приоритетные цели Группы «Аэрофлот»



Группа повышает транспортную доступность регионов путем осуществления перевозок на социально значимых маршрутах

Группа внедряет ресурсосберегающие технологии, осуществляет управление отходами и вторичную переработку сырья

Группа реализует программы по повышению экологической эффективности, осуществляет мониторинг выбросов парниковых газов, использует воздушные суда с высокой топливной эффективностью

Группа создает рабочие места, обеспечивает достойный уровень заработной платы, безопасные условия труда и возможности для роста и развития

Группа не допускает дискриминации работников, в том числе по половому признаку, и содействует профессиональному развитию женщин в авиации

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Безопасность – ключевой и безусловный приоритет (безопасность полетов, авиационная безопасность, безопасность данных пассажиров, информационная безопасность, безопасные условия труда).

БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

- Авиационная безопасность
- Безопасность полетов
- Транспортная безопасность

ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

- Безопасность данных клиентов
- Безопасность информационных систем
- Защита от мошеннических действий

СОКРАЩЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

- Сокращение потребления энергоносителей
- Снижение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу
- Снижение загрязнения вследствие образования и размещения отходов

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ И ПРОФИЛАКТИКА НАРУШЕНИЙ

- Антикоррупционная деятельность

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОБЛАСТИ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

- Соблюдение прав и свобод работников и деловых партнеров
- Предоставление равных возможностей
- Защита от любых форм дискриминации

ОТВЕТСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

- Поиск и привлечение работников
- Удержание высокопрофессиональных работников
- Обучение и развитие работников
- Финансовая и нефинансовая мотивация работников
- Обеспечение социальной поддержки работников

СОЦИАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

- Реализация социальных программ
- Поддержка благотворительных организаций
- Спонсорство инициативы в сфере спорта

ЗАЯВЛЕНИЕ О КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ АЛЬЯНСА SKYTEAM

Группа «Аэрофлот» как член международного альянса SkyTeam поддерживает Заявление о корпоративной социальной ответственности альянса и придерживается указанных в документе обязательств, среди которых достижение устойчивого экономического благополучия, защита окружающей среды и ответственность по отношению к работникам, как в самой Компании, так и в цепочке поставок.

SkyTeam стремится к достижению устойчивого экономического процветания	• Мы несем ответственность за наши финансовые результаты и гарантируем прозрачность предоставляемой информации. • Мы сотрудничаем с локальными, национальными и международными организациями и вносим вклад в развитие сообществ через создание рабочих мест и обеспечение экономического роста. • Мы действуем добросовестно и стремимся заслужить доверие всех заинтересованных сторон. • Мы воспринимаем безопасность и качество как основу отличных результатов производственной деятельности.
SkyTeam обязуется поощрять социальную ответственность	• Мы предлагаем безопасные и мотивирующие условия труда в соответствии с действующим трудовым законодательством. • Мы поощряем разнообразие и обеспечиваем равные возможности для всех работников. • Мы поощряем возможности продвижения работников по службе и их мобильности, реализуя инициативы по карьерному росту. • Мы обязуемся соблюдать все трудовое законодательство на всей территории деятельности и просим наших поставщиков и субподрядчиков соблюдать эти принципы.
SkyTeam обязуется защищать окружающую среду	• Мы стремимся внедрять лучшие из доступных технологий обновления парка транспортных средств, а также наиболее эффективные меры по снижению шума и выбросов в атмосферу. • Мы анализируем наши коммерческие объекты и деятельность, чтобы выявить возможности для улучшения экологических показателей. • Мы внедряем меры по снижению воздействия нашей деятельности на окружающую среду и просим наших поставщиков и подрядчиков делать то же самое. • Мы обеспечиваем соответствие всех объектов и процессов требованиям по охране окружающей среды. • Мы обеспечиваем осведомленность наших работников об экологических целях и задачах и поддерживаем их инициативы по защите окружающей среды.



В авиакомпании «Аэрофлот» принят Кодекс корпоративной этики, в котором содержатся основные правила и ключевые нормы поведения работников.

Подробнее о Кодексе корпоративной этики – в разделе «Команда «Аэрофлот»

В 2021 году в Группе «Аэрофлот» разработан и принят документ, посвященный Отчету об устойчивом развитии, – Регламент подготовки Отчета об устойчивом развитии. Данный документ подготовлен с целью унификации и систематизации работы компаний Группы при подготовке Отчета. Регламент определяет содержание, основные принципы, цели, порядок и сроки подготовки, согласования, утверждения, публикации, а также проведения процедур подтверждения Отчета об устойчивом развитии.

Отдельное внимание Группа «Аэрофлот» уделяет развитию практики ответственных закупок. Группа закупает большое количество различных товаров и услуг, взаимодействуя с широким кругом поставщиков в рамках данного процесса. Закупочная деятельность в Группе «Аэрофлот» регулируется Положением о закупке товаров, работ, услуг ПАО «Аэрофлот» и положениями дочерних компаний. Политику в области закупок определяет Совет директоров ПАО «Аэрофлот».

Осуществляя закупочную деятельность, Группа «Аэрофлот» руководствуется установленными принципами, согласно которым:

- обеспечиваются гласность и прозрачность закупок;
- осуществляется выбор поставщика с наилучшими условиями по качеству, цене и срокам;
- обеспечивается отсутствие ограничения допуска к участию в закупке путем установления неизмеряемых требований к участникам закупки;
- создаются условия закупок, основанные на равноправии и справедливости.

Группа «Аэрофлот» стремится развивать практику ответственных закупок. Так, в 2021 году в ПАО «Аэрофлот» было утверждено Заявление по обеспечению ответственной цепочки поставок. Оно вошло в состав документа «Руководство по управлению программой аудитов». В заявлении содержится ряд требований Аэрофлота к своим поставщикам. Поставщики ПАО «Аэрофлот» должны обеспечить соблюдение социально ответственных и этических норм ведения бизнеса путем внедрения системы управления и процессов, направленных на улучшение деятельности в этой области. Поставщики обязаны соблюдать действующее законодательство, а также все применимые нормы, правила и стандарты. ПАО «Аэрофлот» сотрудничает с контрагентами, которые ведут прозрачный бизнес, придерживаются добросовестных трудовых практик и стремятся снижать свое негативное воздействие на окружающую среду.

Создание максимально эффективной и ответственной цепочки поставок является одним из приоритетов развития Группы «Аэрофлот» в 2022 году и среднесрочной перспективе.

Группа «Аэрофлот» планирует разработать дополнительные корпоративные документы, регулирующие деятельность Группы по данному аспекту, а также модернизировать процедуры закупочной деятельности в соответствии с лучшими практиками ответственной цепочки поставок, уделяя внимание в том числе экологическим и социальным критериям при выборе поставщиков.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗАКУПОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В 2021 году Группа «Аэрофлот» заключила 9 113 договоров, что на 11,1 % больше, чем в 2020 году. Общая сумма заключенных договоров составила 581,9 млрд руб.

43,4 %
доля закупок
у местных поставщиков

Результаты закупочной деятельности[1]

	2019	2020	2021
В денежном выражении			
Общий объем закупок, млрд руб.	293,2	351,1	581,9
Доля закупок, проведенных конкурентными способами (в стоимостном выражении), %	68,9	43,6	54,3
Доля закупок у СМСП (в стоимостном выражении), %	13,6	6,0	6,4
Доля закупок у местных поставщиков (в стоимостном выражении), %	49,6	47,3	43,4
В количественном выражении			
Общий объем закупок, шт.	11 445	8 201	9 113
Доля закупок, проведенных конкурентными способами (в натуральном выражении), %	29,1	22,8	21,6
Доля закупок у СМСП (в натуральном выражении), %	29,6	23,3	27,9
Доля закупок у местных поставщиков (в натуральном выражении), %	41,3	30,2	43,4

[1] Объем закупок рассчитан как общая сумма заключенных договоров за отчетный период.

МЕРЫ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ ЗАКУПОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Группа «Аэрофлот» регулярно проводит мероприятия и внедряет инициативы, призванные повысить эффективность закупочной деятельности. В Группе действует Программа по повышению качества управления закупочной деятельностью, содержащая регламент оценки и показатели эффективности по повышению качества управления цепочкой поставок.

Развитие Группы в рамках данного аспекта происходит по пяти основным направлениям:

- увеличение доли конкурентных закупок;
- увеличение доли закупок, проводимых в электронной форме;
- улучшение системы требований к поставщикам для своевременного и полноценного удовлетворения запросов закупщиков;
- предотвращение дискриминации и необоснованных ограничений по отношению к контрагентам;
- увеличение доли закупок, контрагентами которых выступают СМСП.

В Группе «Аэрофлот» действует совещательный орган, отвечающий за общественный аудит эффективности проводимых закупок. В его состав входят представители общественных организаций, отраслевой и экономической науки и эксперты в области закупочной деятельности.

В ПАО «Аэрофлот» внедрена цифровая платформа «Мониторинг закупочной деятельности», обеспечивающая консолидацию данных о произведенных закупках. Программа реализована в модуле SAP SRM, позволяющем снизить риски несвоевременного размещения информации о закупках.

Группа активно принимает меры по вовлечению местных поставщиков и СМСП в закупочную деятельность. Для расширения доступа СМСП к проводимым закупкам в Программу по повышению качества управления закупочной деятельностью был включен перечень специальных инициатив. Помимо этого, Группа «Аэрофлот» участвует в реализации национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».



Управление рисками

Группа «Аэрофлот» стремится минимизировать риски, возникающие вследствие быстро трансформирующейся бизнес-среды. В Группе внедрена единая система риск-менеджмента, распространяющаяся на все бизнес-процессы и охватывающая все уровни управления. Проводимая политика в данной области регламентирована Положением о системе управления рисками Группы «Аэрофлот», утвержденным Советом директоров ПАО «Аэрофлот». Область охвата документа включает как финансовые, так и нефинансовые риски и содержит описание общей процедуры выявления, оценки и реализации мер по снижению вероятности рисков и минимизации ущерба в случае их наступления.

СХЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ В ГРУППЕ «АЭРОФЛОТ»

ИДЕНТИФИКАЦИЯ РИСКА

Определение и описание элементов риска (в том числе источников, событий, причин, последствий)

ОЦЕНКА РИСКА

Анализ риска, его последствий и способов воздействия с точки зрения влияния на достижение целей Группы «Аэрофлот»

РАЗРАБОТКА, РЕАЛИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ МЕРОПРИЯТИЙ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ

Разработка, реализация и контроль мероприятий по управлению рисками для обеспечения достижения целей Группы и системы управления рисками, а также соответствия рисков допустимым значениям

МОНИТОРИНГ

Наблюдение за идентификацией, оценкой, реализацией и контролем мероприятий по управлению рисками

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ

Развитие в рамках выполнения долгосрочной миссии

ОПЕРАЦИОННЫЕ

Эффективное и рациональное использование ресурсов, достижение намеченных результатов

ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТНОСТИ

Релевантность, точность, достоверность, своевременность, полнота, безопасность передачи отчетности

ПО КОМПЛАЕНСУ

Соблюдение российского законодательства и условий договоров

УЧАСТНИКИ, ИХ ФУНКЦИИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В РАМКАХ КОРПОРАТИВНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ (КСУР)



Уровень Общего собрания акционеров

- Принятие решений, относящихся к компетенции Общего собрания акционеров

Уровень Совета директоров

- Определение основных параметров КСУР (цели, задачи, принципы функционирования, архитектура, уровень риск-аппетита и др.)
- Управление рисками, отнесенными к компетенции Совета директоров
- Принятие решений об обеспечении участников КСУР необходимыми ресурсами
- Надзор за эффективностью управления рисками
- Утверждение реестра и карты рисков

Уровень менеджмента

- Создание КСУР, операционное управление и мониторинг функционирования КСУР
- Принятие решений по управлению рисками, отнесенными к компетенции участников КСУР уровня менеджмента
- Принятие решений по распределению ресурсов между участниками КСУР
- Принятие решений в отношении определения инструментов и параметров сделок по хеджированию финансовых рисков

Уровень исполнителей

- Исполнение процедур по управлению рисками, мониторинг их эффективности и непрерывное улучшение
- Принятие решений по управлению рисками, отнесенных к уровню исполнителей

Подробнее об управлении рисками в Группе «Аэрофлот» смотрите в разделе «Управление рисками»



Основные виды рисков в Группе «Аэрофлот»

Финансовые риски	Операционные риски	Комплаенс-риски	Бизнес-риски
Рыночные риски	Риски авиационной безопасности и безопасности полетов; риск повреждения/гибели воздушного судна, запчасти, агрегата; риск повреждения/гибели другого имущества	Правовые риски	Стратегические риски
Кредитный риск		Юридические риски исполнительных органов управления Компанией	Политические и экономические риски
Риск ликвидности		Коррупционные риски	Риск военных конфликтов
Риски доступности капитала		Риск несоблюдения внутренних требований	Риски аутсорсинга
Риск потери кредитного рейтинга		Регуляторные риски	Риск эпидемий, техногенных катастроф, стихийных бедствий
Риски бюджетного планирования и прогнозирования	Риски обеспечивающей деятельности (несовершенство процессов, технологий, моделей, безопасность труда, кадры, экономическая и информационная безопасность, ИТ, качество закупаемых запасных частей, агрегатов, компонентов и материалов)	Риски, связанные с получением/продлением сертификатов, лицензий, удостоверений	Отраслевые риски
		Налоговые риски	Репутационные риски
			Риск качества
			Экологические риски[1]

[1] Климатические риски представлены в отдельном разделе «Риски и возможности, связанные с влиянием климатических факторов».

Риски в области устойчивого развития и действия по их управлению

Наименование	Описание (обоснование)	Действия
Бизнес-риски		
Риск эпидемий, техногенных катастроф, стихийных бедствий	Риски убытков, имеющие внешние (не зависящие от предприятия) причины и обусловленные эпидемиями, стихийными бедствиями, техногенными катастрофами	• Приостановка полетов • Изменение маршрутов из-за необходимости облета опасных территорий • Введение дополнительных мер для повышения уровня безопасности полетов и обеспечения авиационной безопасности • Усиление санитарно-эпидемиологического контроля Компания реализует программы отмен/совмещения и оперативной модификации воздушных судов на рейсах. Проводится работа с тарифами и промоакциями в условиях конкуренции среди российских авиакомпаний, что обеспечивает перенос групповой и индивидуальной загрузки с сохранением в авиакомпании внесенных средств. На открывающихся направлениях проводится работа, направленная на восстановление пассажиропотока
Экологические риски	Вероятность возникновения негативных изменений в окружающей природной среде или отдаленных неблагоприятных последствий этих изменений, вызванных антропогенным воздействием	Группа «Аэрофлот» осознает свою ответственность перед обществом и будущими поколениями и стремится к обеспечению устойчивого экологического равновесия во всех сферах своей деятельности. Ключевым направлением является повышение топливной эффективности эксплуатации воздушных судов. Экологическая политика направлена на улучшение инструментов обеспечения экологической энергоэффективности конечного продукта авиакомпаний: • используется система расчета выбросов CO_2, осуществляются сбор и анализ необходимых данных, подготовка отчетов по выбросам парниковых газов и тонно-километрам (весь парк соответствует нормам ICAO по шуму и по выбросам загрязняющих веществ в атмосферу); • осуществляется управление отходами с целью минимизации их воздействия на окружающую среду с акцентом на вторичную переработку сырья как наиболее эффективный метод утилизации отходов; • проводится регулярный контроль мест накопления отходов, ведется учет образования и движения отходов, заключаются договоры на передачу отходов на утилизацию и захоронение; • проводятся инструментальный контроль и регулировка топливных систем автотранспорта, контроль эффективности работы вентиляционных систем производственных и офисных помещений; • регулярно выполняются работы, связанные с осуществлением водоохранной и водохозяйственной деятельности
Операционные риски		
Риски авиационной безопасности	Риски убытков вследствие актов незаконного вмешательства в области авиации	Мониторинг, анализ и принятие корректирующих мер по обеспечению безопасности в базовом аэропорту и аэропортах назначения, организуется периодический аудит аэропортов, организован мониторинг состояния авиационной безопасности в аэропортах назначения, организован контроль за исполнением нормативных документов, привлекаются независимые эксперты, ведется круглосуточный контроль состояния пропускного и внутриобъектного режима. Совместно со службами безопасности аэропортов, авиапредприятиями и правоохранительными органами реализуется комплекс мероприятий по авиационной и транспортной безопасности в целях предотвращения актов незаконного вмешательства в деятельность авиакомпании, а также обеспечения безопасности жизни и здоровья пассажиров и работников
Риски безопасности полетов	Прогнозируемые вероятность и тяжесть последствий проявления одного или нескольких факторов опасности, которые связаны с авиационной деятельностью, относящейся к эксплуатации воздушных судов или непосредственно обеспечивающей такую эксплуатацию (летную и наземную, коммерческую и техническую)	Проводится контроль состояния авиатехники, выполнения технического обслуживания авиатехники, деятельности врачебного здравпункта в части процесса медицинского освидетельствования летного персонала, замены медицинского оборудования; осуществляется постоянный мониторинг производственной деятельности и технологических процессов
Кадровые риски	Группа рисков, источником или объектом которых является персонал Группы (или отдельный работник), в том числе отсутствие требуемого/надлежащего количества персонала, определяемого текущими и перспективными бизнес-планами, а также реализуемыми бизнес-процессами	Организован процесс эффективного набора работников, проводится их обучение, организуются мероприятия по повышению профессиональной квалификации, проводится мониторинг соответствия уровня зарплат работников рыночным условиям, предоставляются социальные льготы и гарантии
Риски экономической и информационной безопасности	Риски убытков, связанные с изменениями во внутренней и внешней среде организации, которые могут привести к потере экономической стоимости предмета безопасности	Ведутся мониторинг, эффективное и систематическое выявление угроз, уязвимостей, их локализация и предотвращение, контроль за соблюдением работниками требований по экономической и информационной безопасности, проводятся на постоянной основе работы по выявлению и пресечению нарушений, реализуется комплекс правовых, организационных и технических мер защиты информации
Риски безопасности труда	Риски убытков, связанных с факторами финансово-хозяйственной деятельности Группы, способные нанести вред здоровью или жизни человека на рабочем месте	Разработаны и внедрены локальные нормативные акты по охране труда, проводится контроль соответствия и исполнения законодательных требований

РИСКИ И ВОЗМОЖНОСТИ, СВЯЗАННЫЕ С ВЛИЯНИЕМ КЛИМАТИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ

Группа «Аэрофлот» осознает важность управления экологическими рисками, а также значимость климатических рисков для авиации. В целях минимизации экологических рисков в ПАО «Аэрофлот» функционирует корпоративная система управления выбросами парниковых газов, включающая в себя систему мониторинга и учета выбросов CO_2, которая позволяет соответствовать требованиям национальной и международных систем мониторинга, отчетности и проверки объемов выбросов парниковых газов. Группа отслеживает изменения законодательства по вопросам климата и своевременно адаптирует бизнес под все применимые требования.

В 2021 году Группа «Аэрофлот» уделила особое внимание рискам, связанным с климатическими изменениями. Они включают в себя как риски структурных преобразований, вызванные переходом к низкоуглеродной экономике, так и физические риски, связанные непосредственно с воздействием изменения климата.

Факторы риска, связанные с переходом к низкоуглеродной экономике	Группа «Аэрофлот» понимает всю важность снижения углеродного следа и стремится осуществлять экологичные преобразования во всех направлениях своей деятельности. Переход к низкоуглеродной экономике порождает необходимость внедрения новых технологий, способствующих снижению выбросов CO_2. Также изменения в деятельности Группы ожидаются вследствие развития правовой базы и стандартов в экологической сфере
Факторы, связанные с физическим воздействием изменения климата	Являясь авиаперевозчиком, Группа «Аэрофлот» подвержена рискам, связанным с неблагоприятными погодными условиями, таким как штормовые явления, экстремально низкие или высокие температуры воздуха, повышение температуры на планете и повышение уровня Мирового океана. Влияние изменений климата на погоду и увеличение числа неблагоприятных погодных событий могут привести к росту числа задержек и отмен рейсов, воздействию на доступность инфраструктуры, а также в долгосрочной перспективе – к снижению пассажиропотока на туристических направлениях

При управлении климатическими рисками Группа «Аэрофлот» опирается как на цели Парижского соглашения, так и на законодательные акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в области снижения выбросов парниковых газов.

Ключевым направлением деятельности в данных областях является повышение топливной эффективности эксплуатации воздушных судов для снижения рисков сверхнормативного воздействия на окружающую среду и сокращения общего объема выбросов парниковых газов.

В авиакомпании «Аэрофлот» внедрены и действуют следующие основополагающие документы в части улучшения инструментов обеспечения энергоэффективности:

- Руководство по корпоративной системе управления выбросами парниковых газов;
- Программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности ПАО «Аэрофлот» до 2030 года.

Управление топливной эффективностью – одно из приоритетных направлений деятельности Группы «Аэрофлот». Эксплуатация современных самолетов способствует снижению объема выбросов парниковых газов в атмосферу. Повышение вместительности самолетов и оптимальная загрузка рейсов позволяют повысить топливную эффективность и снизить экологический след. В целях повышения топливной эффективности и сокращения выбросов CO_2 в Группе «Аэрофлот» ежегодно разрабатывается Программа повышения топливной эффективности и сокращения расходов на горюче-смазочные материалы (ГСМ).

Система менеджмента качества

В ПАО «Аэрофлот» внедрена и сертифицирована интегрированная система управления, эффективность и результативность которой регулярно подтверждаются внешними международно признанными организациями, осуществляющими независимый аудит.

Базовым интегрирующим элементом системы управления является система менеджмента качества (СМК), которая в течение многих лет успешно проходит сертификацию по международному стандарту ISO 9001 (Системы менеджмента качества) и регистрацию в рамках отраслевых программ IATA (IOSA – Аудит эксплуатационной безопасности).

Совершенствование СМК в Группе «Аэрофлот» происходит синхронно с развитием системы оценки эффективности на базе ключевых показателей эффективности (КПЭ) и результативности реализации требований внутренних и внешних стандартов системы управления, осуществляемых как в периметре ассоциации IATA и альянса SkyTeam, так и Группы «Аэрофлот».

СМК ПАО «Аэрофлот» в соответствии с действующими международными стандартами является комплаенс-инструментом по обеспечению соответствия деятельности компаний Группы внутренним стандартам (качества, безопасности, продукта) и внешнему нормативному регулированию.

Деятельность компаний Группы «Аэрофлот» ведется в соответствии с международными и российскими стандартами. На 31 декабря 2021 года в число данных стандартов входили:

- Международный стандарт по системе менеджмента качества (ISO 9001);
- Аудит IATA по эксплуатационной безопасности (IOSA);
- Международный стандарт по системе экологического менеджмента (ISO 14001);
- Международный стандарт по отчетности и верификации выбросов парниковых газов (ISO 14064);
- Международный стандарт по системе менеджмента и безопасности пищевой продукции (ISO 22000);
- Европейская схема по торговле квотами на выбросы CO_2 (EU ETS);



- Система компенсации и сокращения выбросов парниковых газов для международной авиации (ICAO, CORSIA; в части формирования учета и верификации выбросов Компанией);
- Сертификат одобрения Европейского агентства по безопасности полетов (EASA);
- Сертификат одобрения Бермудских авиационных властей (BCAA);
- Международно признанный инструмент непрерывного мониторинга и оценки уровня качества и безопасности эксплуатационной деятельности провайдеров наземных операций на аутсорсинге (пулы IATA). Включает в себя следующие программы аудитов:
  - ISAGO – IATA Safety Audit for Ground Operations – Программа аудита безопасности наземных операций,
  - IFQP – IATA Fuel Quality Pool – Пул аудитов по качеству топлива,
  - DAQCP – De-icing/Anti-icing Quality Control Pool – Пул аудитов качества противообледенительной защиты воздушных судов,
  - IDQP – IATA Drinking-Water Quality Pool – Пул аудитов качества питьевой воды для заправки воздушных судов;
- Федеральный закон от 10 января 2002 года № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды».

КОНТУР КОМПЛАЕНСА СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ СООТВЕТСТВИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИЙ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» НА 31 ДЕКАБРЯ 2021 ГОДА

Антикоррупционная деятельность

Группа «Аэрофлот» выражает нулевую толерантность по отношению к коррупции[1] в любых формах и проявлениях. Группа проводит политику противодействия коррупции, целью которой является исключение возможности возникновения коррупционных проявлений в своей деятельности, и руководствуется Антикоррупционной политикой Группы «Аэрофлот» и Кодексом корпоративной этики.

Антикоррупционная политика является основополагающим документом в данной области и распространяется на все компании Группы. Содержащийся в ней перечень правил соответствует требованиям положений российских и международных стандартов и может быть актуализирован в случае изменения законодательства. В 2021 году в документе были сформулированы новые положения о запрете взяточничества, порядке информирования о попытках, подозрениях или фактических нарушениях антикоррупционных норм и комплексной проверке контрагентов.

Антикоррупционная деятельность Группы также регламентирована другими локальными нормативными актами, устанавливающими порядок действий по урегулированию конфликта интересов, поддержанию каналов обращений о подготовке или совершении коррупционных правонарушений, проведению мероприятий, повышающих осознанность работников.

В рамках процедуры уведомления о фактах коррупции компании Группы «Аэрофлот» гарантируют:

- соблюдение конфиденциальности в отношении лица, уведомившего о факте коррупции, в соответствии с требованиями законодательства;
- неприменение каких-либо санкций к работнику, добросовестно сообщившему об известных ему фактах совершения другим работником Компании либо контрагентом коррупционных действий, даже если такие факты не будут подтверждены документально;
- запрет какого-либо преследования работников, отказавшихся совершить коррупционные правонарушения либо участвовать в их совершении в качестве посредника, даже если в результате подобного отказа Компания понесет потери в бизнесе.

В авиакомпании «Аэрофлот» действует Положение об урегулировании конфликта интересов, регламентирующее общие процедуры по предотвращению конфликта интересов и порядок действий в случае его возникновения. Согласно данному документу, все работники ПАО «Аэрофлот», отвечающие за выполнение организационно-распорядительных функций, обязаны ежегодно подавать декларации конфликта интересов.

В Группе «Аэрофлот» обозначен перечень мероприятий и процедур, призванных способствовать борьбе со взяточничеством. Регулярно проводится оценка рисков, в ходе которой определяются бизнес-процессы, где наиболее вероятны коррупционные правонарушения.

Локальные нормативные акты

- Положение об урегулировании конфликта интересов в ПАО «Аэрофлот»
- Антикоррупционная политика Группы «Аэрофлот»
- Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»
- Порядок уведомления о склонении к совершению коррупционных правонарушений
- Положение о комиссии по противодействию коррупции и урегулированию конфликта интересов в ПАО «Аэрофлот»
- Типовые условия раздела «Антикоррупционная оговорка» для договоров, заключаемых ПАО «Аэрофлот»

С документами можно ознакомиться по адресу www.aeroflot.ru/ru-ru/about/anticorruption

Процесс оценки коррупционных рисков



[1] Злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами.

УПРАВЛЕНИЕ АНТИКОРРУПЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

Ответственность за принятие мер по борьбе с коррупцией лежит на Совете директоров, Правлении, генеральном директоре и структурных подразделениях.

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Уполномочен устанавливать основные стратегические направления Антикоррупционной политики, принимать и утверждать изменения, вносимые в нее, а также контролировать текущий статус успешности действия политики

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Отвечает за общую координацию внедрения политики: утверждение внутренних документов, конкретизирующих деятельность в рамках Антикоррупционной политики, формирование структурных подразделений и их ключевых обязанностей

СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

Исполнительные функции антикоррупционной деятельности

В Группе организовано обучение работников в области антикоррупционной деятельности. Информационный тренинг о предупреждении и противодействии коррупции включен во вводный инструктаж, обязательный к прохождению для всех новых работников, а также для участников специальных стажировок и работников, чья должность была повышена до определенного уровня. Кроме этого, регулярно проводятся специализированные семинары для структурных подразделений. Информирование частично организовано в формате рассылок, включая письма-памятки в представительства авиакомпании «Аэрофлот» за границей, содержащие сведения об антикоррупционном законодательстве стран присутствия. Внутрикорпоративные сайты компаний Группы содержат материалы о противодействии коррупции для самостоятельного изучения. Для всех работников Группы доступно индивидуальное письменное и устное консультирование по вопросам борьбы со взяточничеством.

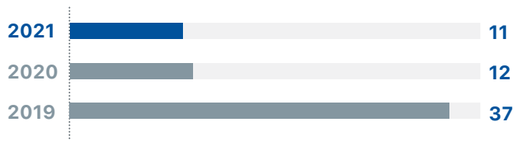
Общее количество работников, которые прошли обучение политикам и методам противодействия коррупции, человек



Количество работников, которые были проинформированы об имеющихся в организации политиках и методах противодействия коррупции, тыс. человек



Общее количество членов руководящих органов, которые прошли обучение политикам и методам противодействия коррупции, человек



Группа «Аэрофлот» стремится к формированию деловых взаимоотношений с контрагентами, чья деятельность также построена на принципах честности, добросовестности и законности. Компании Группы ориентированы на работу с поставщиками, подрядчиками и потребителями, которые следуют практикам Антикоррупционной политики, заботятся о собственной репутации и поддерживают борьбу с коррупцией путем внедрения инициатив в свою деятельность. Участники закупок и текущие контрагенты информируются о стандартах поведения и практиках противодействия коррупции. Перед заключением соглашения проводится оценка уровня благонадежности и добросовестности контрагентов.

В ПАО «Аэрофлот» действует система конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) – горячая линия. Основные принципы функционирования горячей линии – конфиденциальности и анонимность.

Горячая линия предназначена для обращений по следующим категориям информации:

- нарушение требований применимого законодательства и организационно-распорядительных и нормативных документов Группы «Аэрофлот», касающихся инсайдерской информации, противодействия мошенничеству и коррупции, любым работником и (или) любым членом органа управления или органа контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Группы «Аэрофлот»;
- нарушение Кодекса корпоративной этики ПАО «Аэрофлот»;
- предложения по улучшению процедур внутреннего контроля, в том числе антикоррупционных процедур.

Обращение по данным вопросам можно отправить на сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе «Обратная связь».

Подробнее о противодействии коррупции на сайте www.aeroflot.ru/ru-ru/about/anticorruption

Подробнее о системе Корпоративного управления – в Годовом отчете ПАО «Аэрофлот» за 2021 год



АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ХАРТИЯ РОССИЙСКОГО БИЗНЕСА

Антикоррупционная хартия российского бизнеса

ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», АО «Аэромар», АО «Шеротель», ООО «А-Техникс» и ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота» являются участниками Антикоррупционной хартии российского бизнеса. В соответствии с документом компании-участники должны принимать ряд антикоррупционных мер, в число которых входят обеспечение эффективного финансового контроля, публичность и законность проводимой политики, отказ от незаконных преференций, информационное противодействие коррупции, сотрудничество с государством и управление персоналом, в том числе организация обучения работников.



Стратегические приоритеты в области устойчивого развития

ДОЛГОСРОЧНАЯ ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ

Долгосрочная программа развития (ДПР) разработана в соответствии с Поручением Президента Российской Федерации от 27 декабря 2013 года № Пр-3086, утверждена решением Совета директоров ПАО «Аэрофлот» от 2 декабря 2014 года (протокол № 8). Актуализированная ДПР на период 2021–2025 годов утверждена Советом директоров ПАО «Аэрофлот» 20 декабря 2021 года (протокол № 7).

Основными целями ДПР являются:

- обеспечение устойчивого долгосрочного развития Группы;
- повышение конкурентоспособности;
- формирование и развитие конкурентных преимуществ;
- повышение эффективности и финансовой устойчивости.

ДПР дополняет и расширяет ключевые стратегические инициативы, изложенные в Стратегии Группы «Аэрофлот». ДПР содержит ряд инициатив и КПЭ, связанных с устойчивым развитием, например «Уровень безопасности полетов», «Доля закупок у субъектов малого и среднего бизнеса» и т. д.

Ознакомиться с отчетом о реализации ДПР Группы «Аэрофлот» и достижении КПЭ за 2020 год (сокращенная версия) вы можете на сайте https://ir.aeroflot.ru/fileadmin/user_upload/files/rus/common_info/gosa_doc_2021/14.pdf

ПРОГРАММА ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

В Группе «Аэрофлот» разработана Программа инновационного развития, которая также содержит в себе цели, связанные с устойчивым развитием (повышение уровня энергоэффективности и экологичности, гармонизация сети маршрутов авиакомпаний Группы и др.).

Группа «Аэрофлот» на ежегодной основе ставит цели в рамках каждого из аспектов устойчивого развития, таких как «Сокращение расхода горюче-смазочных материалов относительно уровня предыдущего года». Прогресс достижения установленных целевых показателей отслеживается ежегодно.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Одним из важнейших направлений деятельности Группы «Аэрофлот» является построение качественного и эффективного диалога с заинтересованными сторонами.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами основано на принципах уважения интересов, информационной открытости и прозрачности деятельности Группы «Аэрофлот», регулярности взаимодействия и соблюдения обязательств.

При взаимодействии с заинтересованными сторонами Группа учитывает принципы и рекомендации стандарта AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES).

Принцип существенности	Группа четко определяет круг своих заинтересованных сторон и знает, какие их интересы являются существенными
Принцип полноты	В процессе своей деятельности Группа изучает опасения заинтересованных сторон и стремится понять их точку зрения по значимым вопросам, а также потребности и ожидания
Принцип готовности к реагированию	В процессе своей деятельности Группа последовательно реагирует на все существенные вопросы заинтересованных сторон



Группа «Аэрофлот» поддерживает непрерывную связь с заинтересованными сторонами по всем возникающим вопросам. Ключевыми механизмами взаимодействия с заинтересованными сторонами являются публикация пресс-релизов, раскрытие информации обо всех существенных корпоративных событиях, публикация отчетности, организация круглых столов, пресс-конференций и встреч.

Выбор наиболее эффективных механизмов и инструментов определяется целями и задачами взаимодействия и зависит от конкретной группы заинтересованных сторон.

Результаты взаимодействия с заинтересованными сторонами в 2021 году

Заинтересованная сторона	Основные каналы взаимодействия	Результаты взаимодействия в 2021 году
Клиенты	• Социальные сети • Исследования удовлетворенности • Программы лояльности • Опросы	• Расширение маршрутной сети. Авиаперевозки в 68 городов России • Авиакомпания «Аэрофлот» получила статус лучшей авиакомпании в Восточной Европе и вошла в топ-25 лучших авиаперевозчиков мира на Skytrax World Airline Awards 2021 • Авиакомпания «Аэрофлот» вошла в тройку самых пунктуальных магистральных авиакомпаний мира согласно исследованию On-Time Performance Report Cirium • Программа перевозок для труднодоступных регионов (плоские тарифы и субсидированные перевозки)
Бизнес-партнеры	• Цифровая платформа для взаимодействия с поставщиками • Организация встреч • Обучающие сессии	• Участие в национальном проекте «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» • Проведение первой питч-сессии представителей МСП совместно с Агентством инноваций города Москвы • Встречи с участниками Пилотной программы партнерства с СМСП • Подходы к ответственной цепочке поставок (в составе Руководства по управлению программой аудитов) • Организовано 24 обучающих семинара для СМСП в регионах. В обучающих сессиях приняли участие более 1 860 представителей СМСП • Заключено 4,0 тыс. договоров с местными поставщиками • Заключено 2,5 тыс. договоров с СМСП
Акционеры и инвесторы	• Организация очных и дистанционных встреч • Пресс-релизы • IR-сайт • Публикация операционных результатов, финансовой отчетности • Система рассылок • Статистический справочник • Собрания акционеров	• Проведение Общего собрания акционеров, на котором было рассмотрено 11 вопросов • 203 встречи с инвесторами и акционерами • Участие в девяти крупных конференциях с инвесторами и non-deal roadshow • Проведено три вебинара для розничных инвесторов • Запущен обновленный раздел для розничных инвесторов на IR-сайте Компании https://ir.aeroflot.ru/ru/ustoichivoe-razvitie/ • Рейтинг качества корпоративного управления ПАО «Аэрофлот» по национальной шкале рейтинга корпоративного управления «7++»
Работники	• Система учета и обработки добровольных сообщений • Обучение работников • Корпоративная пресса • Коллективный договор • Профсоюзные организации • Корпоративные мероприятия • Наличие системы кадрового резерва • Встречи	• ПАО «Аэрофлот» получило золотой статус в рейтинге лучших работодателей России по версии Forbes • 24,2 тыс. человек охвачены коллективным договором
Общественность	• Проведение встреч и круглых столов • Пресс-релизы • Отчеты • Исследование общественного мнения	• 148 человек с ограниченными возможностями работают в компаниях Группы «Аэрофлот» • Нанято 6,1 тыс. работников в компании Группы «Аэрофлот» • Общая сумма расходов на благотворительность составила 22,2 млн руб. • Акция «Мили милосердия» • Снижение негативного воздействия на окружающую среду • Общая сумма расходов на спонсорскую деятельность составила 1,1 млрд руб.
Государственные и муниципальные органы власти и управления	• Публикация отчетности • Встречи, круглые столы, семинары • Публичные мероприятия с органами государственной власти (конференции, форумы) • Деятельность в рамках рабочих групп	• Участие в государственных программах (например, национальный проект «Образование») • Расширение каналов взаимодействия с органами государственной власти • Вывозные рейсы

Количество подписчиков ПАО «Аэрофлот» в социальных сетях, 2021 год, тыс. человек

572,2

59,8

81,8

31,7

Тираж корпоративных изданий ПАО «Аэрофлот», тыс. шт.

Бортовой журнал «Аэрофлот»



2020 год: 1 120
2021 год: 1 200

Бортовой журнал «Аэрофлот Premium»



2020 год: 240
2021 год: 330

Бортовой журнал «Аэрофлот Style»



2020 год: 585
2021 год: 930

Детский бортовой журнал



2020 год: 463
2021 год: 734

КОНТАКТ-ЦЕНТР ПАО «АЭРОФЛОТ»

- Переоформление и возврат билетов в связи с невозможностью совершения перелетов, вызванной ограничениями со стороны государств
- Подбор альтернатив и предложений с целью организации отдыха и служебных поездок граждан
- Оформление и использование электронных ваучеров и сертификатов, предоставленных клиентам в качестве альтернативных способов компенсации за неиспользованные билеты в период пандемии
- Необходимые документы для совершения международных и внутренних перелетов

В ПАО «Аэрофлот» действует контакт-центр, который оказывает круглосуточную поддержку пассажирам по широкому кругу вопросов.

СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ В КОНТАКТ-ЦЕНТР ЗА 2021 ГОД

- Обработано около 6,7 млн звонков от клиентов, что на 2,4 % больше по сравнению с показателем 2020 года
- В июне был зафиксирован пик обращений: контакт-центр принял около 859 тыс. звонков клиентов, что составило 13 % от общего годового показателя
- Из-за часто меняющихся ограничений, вводимых странами, наиболее востребованный запрос среди пассажиров был связан с переоформлением билетов. Более 14 % всех звонков было получено по этой тематике
- Кроме телефонных звонков, специалисты ответили более чем на 200 тыс. электронных писем с запросами клиентов
- Клиентами оценено 308 тыс. обращений. Более 92 % всех клиентов, обратившихся в контакт-центр, поставили высокую оценку качества обслуживания в рамках CSAT-исследования (4 и 5 по пятибалльной шкале). Требованиями отраслевого стандарта установлена норма уровня удовлетворенности более 85 %

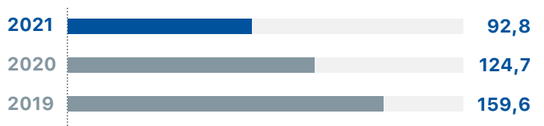
Жалобы клиентов

Группа «Аэрофлот» уделяет большое внимание анализу обратной связи, полученной от клиентов. В 2021 году обработано 92,8 тыс. обращений клиентов, что на 25,6 % меньше, чем в 2020 году. Уменьшение связано с бóльшим количеством обращений, поступавших в 2020 году, в связи с ограничениями, наложенными из-за пандемии COVID-19.

Обращения клиентов поступают из различных каналов: форма обратной связи на сайте, обращение пассажира в представительство, бумажное письмо, лист отзыва на борту, электронная почта и открытая линия генерального директора. Все обращения вносятся в единую систему CRM, в которой происходит дальнейшая работа с обращением, назначается ответственный исполнитель и проводится расследование. В зависимости от результатов расследования могут быть выявлены элементы, требующие улучшения продукта, или ошибки работников. Далее систематизация данных по работе с обращениями клиентов и результатам анализа причин обращений осуществляется в аналитическом дашборде, позволяющем как формирование преднастроенных, так и построение индивидуальных отчетов в зависимости от заявленной потребности руководства и структурных подразделений Компании.

Подобным образом выстроена система рассмотрения клиентских жалоб и в других авиакомпаниях Группы «Аэрофлот». Прикладное программное обеспечение и внутренние процедуры могут отличаться.

Количество обработанных жалоб клиентов[1], тыс. шт.



Основные причины жалоб – несоответствие предоставленных услуг и сервиса ожиданиям пассажиров, отмена/задержка рейсов, ситуации с багажом.

[1] Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», ООО «Авиакомпания «Победа», АО «Шеротель».

Анализ удовлетворенности клиентов

Авиакомпании Группы «Аэрофлот» на ежегодной основе проводят анализ уровня удовлетворенности клиентов.

В 2021 году, несмотря на продолжающуюся пандемию COVID-19, авиакомпании «Аэрофлот» и «Россия» совместно с консалтинговой компанией Bain & Company провели систематическую оценку уровня лояльности клиентов.

Индекс потребительской лояльности по методологии Net Promoter Score (NPS)

Компания	NPS	Количество респондентов
Авиакомпания «Аэрофлот»	75 % (+2 п. п. в сравнении с 2019 годом)	8,0 тыс.
Авиакомпания «Россия»	58 % (+14 п. п. в сравнении с 2019 годом)	2,1 тыс.

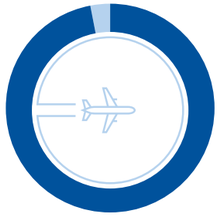


«Аэрофлот Бонус»

В 2021 году Группа «Аэрофлот» продолжила развивать программу лояльности для пассажиров «Аэрофлот Бонус».

АЭРОФЛОТ БОНУС

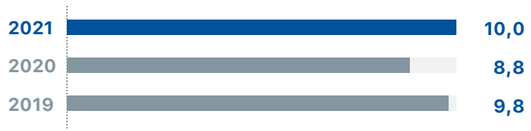
Участники программы «Аэрофлот Бонус» по уровням, %



Базовый уровень	97
Элитные уровни	3



Количество участников программы «Аэрофлот Бонус», млн человек



Количество партнеров программы «Аэрофлот Бонус» по состоянию на конец 2021 года, компаний



В 2021 году подключено 45 новых партнеров.

Количество участников корпоративной программы лояльности, тыс. компаний





ПОВЫШЕНИЕ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ В ПАНДЕМИЮ: СНИЖЕНИЕ УСЛОВИЙ КВАЛИФИКАЦИИ ДЛЯ ЭЛИТНОГО УРОВНЯ ПРОГРАММЫ

В 2021 году с целью поддержки и стимулирования полетной активности был снижен уровень квалификации для перехода на элитный уровень – требовалось на 20 % меньше квалификационных миль и полетных сегментов[1], чем раньше.

Условия квалификации в 2021 году:

- серебряный уровень – 20 тыс. квалификационных миль или 20 полетных сегментов;
- золотой уровень – 40 тыс. квалификационных миль или 40 полетных сегментов;
- платиновый уровень – 100 тыс. квалификационных миль или 40 полетных сегментов класса «Бизнес».

В результате 105,7 тыс. участников получили новый элитный уровень по сниженным условиям квалификации.

[1] Участок полета, соответствующий одному полетному купону билета. Если полет был совершен по тарифу, не участвующему в начислении миль, то данный полетный сегмент не учитывается для перехода на элитный уровень.

ЛЬГОТНЫЕ УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ ЭЛИТНЫХ УРОВНЕЙ ПО ПАРТНЕРСКИМ ПРОГРАММАМ

С целью стимулирования часто летающих пассажиров, а также для мотивации использования совместных банковских карт и получения дополнительного дохода льготные условия получения элитных уровней были продлены на 2021 год:

- для перехода на «серебряный уровень» необходимо было набрать за календарный год участия (с 1 января по 31 декабря 2021 года) 15 тыс. квалификационных миль и 30 тыс. неквалификационных миль за транзакции при использовании платежных кобрендовых карт с банками – партнерами программы;
- для перехода на «золотой уровень» – 30 тыс. квалификационных миль и 70 тыс. неквалификационных миль за транзакции при использовании платежных кобрендовых карт с банками – партнерами программы;
- для перехода на «платиновый уровень» – 70 тыс. квалификационных миль и 150 тыс. неквалификационных миль за транзакции при использовании платежных кобрендовых карт с банками – партнерами программы.

В результате 8,5 тыс. участников получили новый элитный уровень по льготным условиям квалификации.

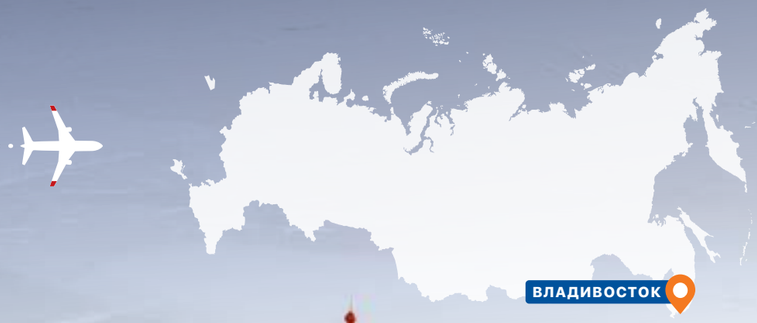
НАШ ОТВЕТ COVID-19

Сохранение операционной и финансовой устойчивости Компании 71

Поддержка работников 72

Защита пассажиров 73

Помощь населению 78



ТОКАРЕВСКИЙ МАЯК, ПОЛУОСТРОВ ШКОТА, Г. ВЛАДИВОСТОК, РОССИЯ

НАШ ОТВЕТ COVID-19

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2021 ГОДА

30,7
млн доз вакцин
перевезли авиакомпании «Аэрофлот» и «Россия»

822,5
тонны
общая масса перевезенных вакцин

84,9 %
персонала ПАО «Аэрофлот» прошли вакцинацию от COVID-19[1]

В марте 2020 года Всемирной организацией здравоохранения была объявлена пандемия, вызванная коронавирусом SARS-CoV-2. Стремительное распространение новой коронавирусной инфекции оказало значительное влияние на авиационную отрасль и бизнес-процессы Группы. Пандемия существенно влияла на деятельность Группы «Аэрофлот» на протяжении 2020 и 2021 годов.

Группа «Аэрофлот» своевременно приняла все необходимые меры по борьбе с коронавирусом, делая основной упор на обеспечение защиты и поддержание здоровья пассажиров и работников Компании, а также минимизацию негативного влияния пандемии на бизнес. Особое внимание было уделено инициативам, направленным на восстановление объема перевозок и финансовых результатов.



[1] По состоянию на 31 декабря 2021 года.

Сохранение операционной и финансовой устойчивости Компании

Хотя безусловным приоритетом Группы «Аэрофлот» являлось обеспечение здоровья пассажиров и работников, в изменившихся условиях ведения бизнеса поддержание финансовой устойчивости Группы также стало одной из первостепенных задач. Группа с полной ответственностью подошла к своим финансовым обязательствам перед пассажирами и контрагентами. Если в 2020 году фокус был сделан на срочных мерах по снижению оттока денежных средств, в том числе за счет оптимизации расходов, улучшению ликвидной позиции и исключению недостатка денежных средств для исполнения обязательств Компании, то после стабилизации положения Группы в 2021 году фокус сместился на принятие проактивных мер по восстановлению полетов, в том числе в сегментах и на рынках, на которых Группа ранее не осуществляла деятельность или присутствовала ограниченно.

Ключевые меры Группы в ответ на пандемию в 2020 и 2021 годах

На стороне доходов	Управление емкостным предложением для максимизации загрузки рейсов и минимизации убытков	Занятость кресел 74,2 % в 2020 году 80,3 % в 2021 году
	Активизация работы на новых рынках, в том числе международных, открытых для туризма	Запуск программы полетов из регионов на курорты юга России Новые рейсы – в Канкун, Пунта-Кану, Сейшелы и другие туристические пункты
	Фокус на внутреннем рынке – значительное увеличение емкости	На внутренних рейсах в 2021 году перевезено 37,3 млн пассажиров – на 15,3 % больше, чем в 2019 году
	Развитие грузовых перевозок	Выручка от грузовых перевозок в 2021 году – 34,4 млрд руб. (рост на 78,4 % к 2019 году)
	Проактивное восстановление международных полетов	48,2 % емкостей Группы от уровня 2019 года восстановлено к концу года[2]
На стороне расходов и денежных потоков	Сокращение непроизводственных затрат и последующий контроль затрат при восстановлении операций[3]	В 2021 году темпы роста затрат на 36,7 п. п. ниже темпов роста выручки
	Снижение капитальных затрат[4]	Капитальные затраты в 2021 году на 12,6 % ниже показателей 2020 года
	Переговоры с поставщиками и реструктуризация лизинговых платежей	В 2020 году лизинговые платежи сократились на 44,4 млрд руб.
На стороне финансирования	Привлечение дополнительного заемного капитала	Государственные гарантии под кредиты – 70 млрд руб. в 2020 году (под выборку в 2020 и 2021 годах), 46 млрд руб. – в 2021 году
	Привлечение акционерного капитала	Размещение акций (SPO) на 80 млрд руб. в 2020 году

[2] Данные за декабрь 2021 года. Данные Группы «Аэрофлот» за 2019 год приведены без учета результатов авиакомпании «Аврора».
[3] Показатели Группы «Аэрофлот» за 2020 год включают показатели авиакомпании «Аврора», входившей в состав Группы до 25 декабря 2020 года.
[4] Исключая капитализированные затраты на ремонт.



Защита пассажиров

В связи с пандемией COVID-19 Группа «Аэрофлот» и ее базовый аэропорт Шереметьево обеспечили скоординированную реализацию комплексных мер с целью создания и поддержания безопасной среды для всех пассажиров и персонала. Риск заражения коронавирусом сведен к минимуму на всех этапах путешествия: на земле и в воздухе, в том числе во время пересадки с рейса на рейс.

Группа «Аэрофлот» значительно модифицировала процедуры обслуживания пассажиров в целях обеспечения безопасности во время полета. Так, в 2021 году продолжена реализация инициативы SkyCare&Protect по защите здоровья пассажиров и работников Группы «Аэрофлот», принятая в Компании в 2020 году. SkyCare&Protect объединяет методы обеспечения безопасности, применяемые авиакомпаниями-участницами, и отражает рекомендации органов здравоохранения и отраслевых ведомств, в том числе ICAO, IATA, а также центров по контролю и профилактике заболеваний США и Евросоюза. В 2021 году инициатива включала в себя 22 принципа, в основе которых лежат пять уровней защиты, повышающих личную безопасность на каждом этапе путешествия[2].

Поддержка работников

В целях безопасности и поддержания здоровья работников в 2020 году основная часть офисного персонала головной Компании – 1,7 тыс. работников – была переведена на дистанционный режим работы. Для них был организован полный доступ к информационным системам Компании. В 2021 году число работников на удаленном режиме работы постоянно менялось в течение года и в среднем составляло около 1,2 тыс. человек[1] в зависимости от эпидемиологической ситуации, при этом преимущественно сохранялся комбинированный режим работы.

Специфика работы авиакомпании не позволяет организовать дистанционную работу значительного количества работников, в том числе самых многочисленных категорий персонала: бортпроводников, пилотов, наземного производственного персонала, работников стоек регистрации. Тем, кто вынужден был работать на производственных объектах, были предоставлены средства индивидуальной защиты и регулярно проводились медицинские осмотры и тестирования. Также для предотвращения распространения коронавирусной инфекции при входе на борт каждого рейса были размещены дезинфицирующие средства для работников и пассажиров.

Большое внимание Группа «Аэрофлот» уделяет информированию своих работников о мерах профилактики распространения коронавирусной инфекции COVID-19, делая акцент на важности вакцинации. Группой «Аэрофлот» поддерживается и поощряется вакцинация работников и пассажиров от COVID-19. Были проведены онлайн-мероприятия с участием ведущих специалистов в области медицины, в результате которых работники получили ответы на актуальные вопросы о коронавирусе и вакцинации. Помимо этого, в Компании была реализована инициатива по продлению отпуска для вакцинированных работников. В результате всех вышеперечисленных инициатив по состоянию на 31 декабря 2021 года 84,9 % от среднесписочной численности персонала[1] прошли вакцинацию.

Деятельность Группы «Аэрофлот» по борьбе с COVID-19 получила положительную оценку со стороны государственных органов Российской Федерации. Например, уровень работы работников медицинского центра «Аэрофлота» был отмечен не только руководством Компании, но и Министерством транспорта Российской Федерации (Минтрансом России). В июне 2021 года шесть работников медицинского центра «Аэрофлота» получили награды Минтранса России, 17 работников – корпоративные награды «Аэрофлота» за значительный вклад в борьбу с распространением COVID-19. Также за большой личный вклад в обеспечение работы по оформлению электронных ваучеров и возвратов за неиспользованные перевозки и высокие производственные показатели в условиях пандемии COVID-19 корпоративными наградами награждены 133 работника авиакомпании «Аэрофлот».

Авиакомпания «Аэрофлот» получила высшую оценку (пять звезд) в рейтинге ковид-безопасности в авиационной сфере консалтинговой компании Skytrax (COVID-19 Airline Safety Rating). Компания оценивалась по ряду показателей, в частности с точки зрения улучшения проведения гигиенических мероприятий, а также внедрения новых систем с начала пандемии COVID-19[3].

[1] Данные по авиакомпании «Аэрофлот».

[2] С более подробным описанием данной инициативы можно ознакомиться на сайте SkyTeam.

[3] Награда получена авиакомпанией «Аэрофлот» в 2022 году с учетом инициатив, внедренных в 2020 и 2021 годах.

БЕЗОПАСНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ С ГРУППОЙ «АЭРОФЛОТ»

В АЭРОПОРТУ

Регистрация и ожидание

- В некоторых аэропортах доступны бесконтактные услуги самостоятельной регистрации багажа.
- Применяется специальная разметка пола в аэропорту для соблюдения социальной дистанции (1,5–2 м).
- Персонал аэропорта обязан носить средства индивидуальной защиты.
- Увеличена частота проведения дезинфекции всех поверхностей и оборудования.
- Для дополнительного дистанцирования применяются прозрачные экраны между персоналом и пассажирами.
- В аэропорту установлены автоматические бесконтактные санитайзеры и дезинфекторы для рук.

ПОДГОТОВКА К ПОЛЕТУ

Информирование пассажиров

Регулярно обновляемая информация о COVID-19 и изменениях в обслуживании, об ограничениях и требованиях к въезду в страны, с которыми возобновлено воздушное сообщение, об общих требованиях к ПЦР-тестам для пассажиров международных рейсов, а также об ограничениях в России размещена на сайте «Аэрофлота»: www.aeroflot.ru/ru-ru/covid-19.

На странице также размещены ссылки:

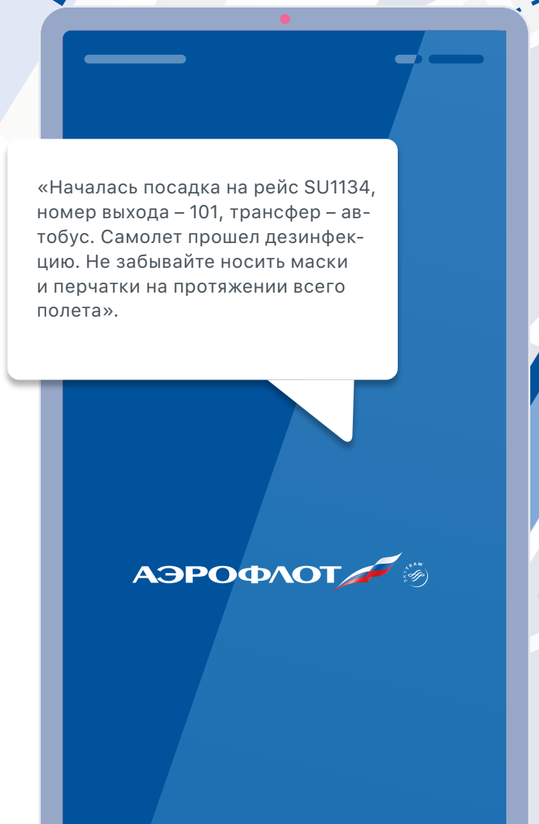
- на страницу сайта Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора) с перечнем лабораторий, допущенных к проведению теста на коронавирусную инфекцию на территории России (перечень лабораторий, допущенных к исследованиям на новую коронавирусную инфекцию);
- на страницу сайта альянса SkyTeam Lab Locator с указанием перечня лабораторий, где можно сделать анализ на коронавирусную инфекцию по сети маршрутов авиакомпаний SkyTeam (Travel Restrictions Map).

Информирование о последних требованиях для путешественников, а также о необходимости ношения средств индивидуальной защиты непосредственно перед полетом. Оповещение осуществляется в электронном билете, а также посредством пуш-уведомления при начале посадки.

Онлайн-регистрация

53,1 % пассажиров Группы «Аэрофлот»[1] воспользовались онлайн-регистрацией в 2021 году, что позволило свести к минимуму контакты с персоналом аэропорта и сенсорными поверхностями.

[1] Приведены данные о регистрации пассажиров, полученные из системы SABRE SSCI по авиакомпаниям «Аэрофлот», «Россия» и «Победа» (не включает информацию о продажах авиабилетов по интерлайн-соглашению и регистрацию в аэропортах, где система SABRE SSCI не функционирует).



ПОСАДКА НА БОРТ

- Для обозначения социальной дистанции была нанесена разметка, обозначающая безопасное расстояние.
- В некоторых аэропортах доступны бесконтактные услуги посадки на борт.
- Проверка необходимых для полета документов (в частности, ПЦР-тестов на COVID-19 и сертификатов о вакцинации) и измерение температуры при наличии таких требований для международных рейсов.

В САМОЛЕТЕ

- Все самолеты Группы «Аэрофлот» проходят дезинфекцию перед каждым рейсом, а также дополнительную профилактическую дезинфекцию раз в неделю.
- Пассажиры и работники должны находиться в защитных масках на протяжении всего полета.
- На воздушных судах Группы «Аэрофлот», используются HEPA-фильтры, обеспечивающие удаление более 99,9 % частиц, включая бактерии и вирусы. Воздух в салоне самолета полностью меняется каждые две-три минуты.
- Перемещение пассажиров по салону во время полета ограниченно.
- Более тщательная очистка зон повышенного касания на борту.
- На случай выявления пассажира с симптомами заболевания разработана инструкция о действиях для бортпроводников.
- Дополнительное информирование пассажиров на борту самолета о необходимости использования средств индивидуальной защиты, а также соблюдения социальной дистанции во всех точках контакта.
- Клиентам предоставляются антисептики или дезинфицирующие салфетки при входе на борт и в течение всего полета по запросу.
- На борту есть дополнительные маски для выдачи пассажирам в случае обращения, на рейсах от трех часов каждые три часа полета предусмотрен централизованный сбор у пассажиров использованных защитных масок и выдача новых по требованию.
- В туалетных комнатах установлены дозаторы с антисептическим мылом.

Актуальная информация об изменениях, связанных с COVID-19, опубликована на официальном сайте авиакомпании: www.aeroflot.ru/ru-ru/covid-19.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МЕРЫ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» И МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА ШЕРЕМЕТЬЕВО ПО ЗАЩИТЕ ПАССАЖИРОВ

АЭРОФЛОТ Российские авиалинии

- Вакцинация работников от COVID-19 (вакцинировано 84,9 % работников авиакомпании «Аэрофлот»)
- Все члены экипажа «Аэрофлота» прошли дополнительную подготовку на случай проявления симптомов ОРВИ у пассажиров во время полета
- Увеличено количество и улучшена видимость брендированных стендов с информацией о противоковидных мерах

ШЕРЕМЕТЬЕВО МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ

- Вакцинация работников от COVID-19
- Работники аэропорта перед началом работы проходят процедуру обязательного измерения температуры тела
- Использование системы обеззараживания воздуха «Поток» в здравпунктах аэропорта
- В 2021 году работал пункт бесплатной вакцинации от COVID-19, а также платные пункты экспресс-ПЦР-тестирования
- Организована продажа масок, перчаток и антисептиков в аптеках и вендинговых аппаратах

ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ПАССАЖИРОВ

Один из основных факторов, обеспечивающих эпидемиологическую безопасность путешествий, – системы очистки воздуха на воздушных судах. Все воздушные суда авиакомпаний Группы «Аэрофлот» оснащены HEPA-фильтрами – самыми современными технологиями очистки воздуха. Принцип работы системы обеспечения и фильтрации воздуха в салоне воздушных судов основан на постоянном поступлении свежего воздуха извне и смешении этого воздуха примерно в равных пропорциях с воздухом, проходящим через системы фильтрации (оставшаяся часть воздуха выводится из самолета). Благодаря постоянной рециркуляции воздух в салоне полностью обновляется каждые две-три минуты и становится практически стерильным, вероятность заражения пассажиров и экипажа практически отсутствует. В дополнение к этому есть ряд факторов, снижающих риски заражения: воздух в салоне движется сверху вниз в поперечном направлении, в пределах одного блока кресел сиденья выступают естественными барьерами между пассажирами, а пассажиры в течение полета бóльшую часть времени находятся на одном месте.

Для обеспечения безопасности непосредственно во время полета были организованы бесконтактная термометрия при входе на борт и проверка необходимых документов для международных полетов. Помимо указанных инициатив, Группа «Аэрофлот» продолжает тестировать и внедрять новые перспективные решения. Она первой в России приступила к тестированию приложения IATA Travel Pass, содержащего всю необходимую информацию о здоровье пассажиров, включая результаты ПЦР-тестов на COVID-19. Пассажирам, которые воспользовались приложением в период тестирования с 19 июля по 19 августа, начислили 5 тыс. бонусных миль.

IATA Travel Pass – мобильное приложение для международных путешествий, разработанное по инициативе IATA для синхронизации правил и проверки медицинских документов при пересечении границ в период пандемии. Приложение включает четыре модуля, позволяющих пассажирам, которые планируют перелеты, получить информацию о требованиях к въезду в страну, найти данные о центрах тестирования и вакцинации в пункте отправления, получить сертификат о прохождении ПЦР-тестирования и (или) вакцинации и впоследствии предъявить его авиакомпаниям и контролирующим органам.

СХЕМА ФИЛЬТРАЦИИ ВОЗДУХА НА ВОЗДУШНЫХ СУДАХ

Свежий воздух снаружи и очищенный воздух из салона самолета



Воздух из салона самолета

Полная рециркуляция воздуха в кабине
2–3 минуты

HEPA-фильтры удаляют
99,9 % частиц,
включая бактерии и вирусы

Пропорция смешения воздуха в цикле
50/50
свежий воздух снаружи и очищенный HEPA-фильтром воздух

Сокращение прямого контакта
за счет расположения сидений и наличия задней спинки кресла, выполняющей роль барьера

БОРЬБА С РАСПРОСТРАНЕНИЕМ COVID-19

Для обнаружения пассажиров и работников, заразившихся COVID-19, были задействованы собаки породы шалайка. Кинологи Группы «Аэрофлот» обучили шалаек обнаруживать коронавирус в биоматериале инфицированного человека.

Полный перечень мероприятий, реализованных для ограничения распространения COVID-19, представлен на специальной странице сайта «Информация об изменениях, связанных с COVID-19» в разделе «Программа заботы о вашем здоровье» www.aeroflot.ru/ru-ru/covid-19.

Подробнее – в разделе «Авиационная и транспортная безопасность».

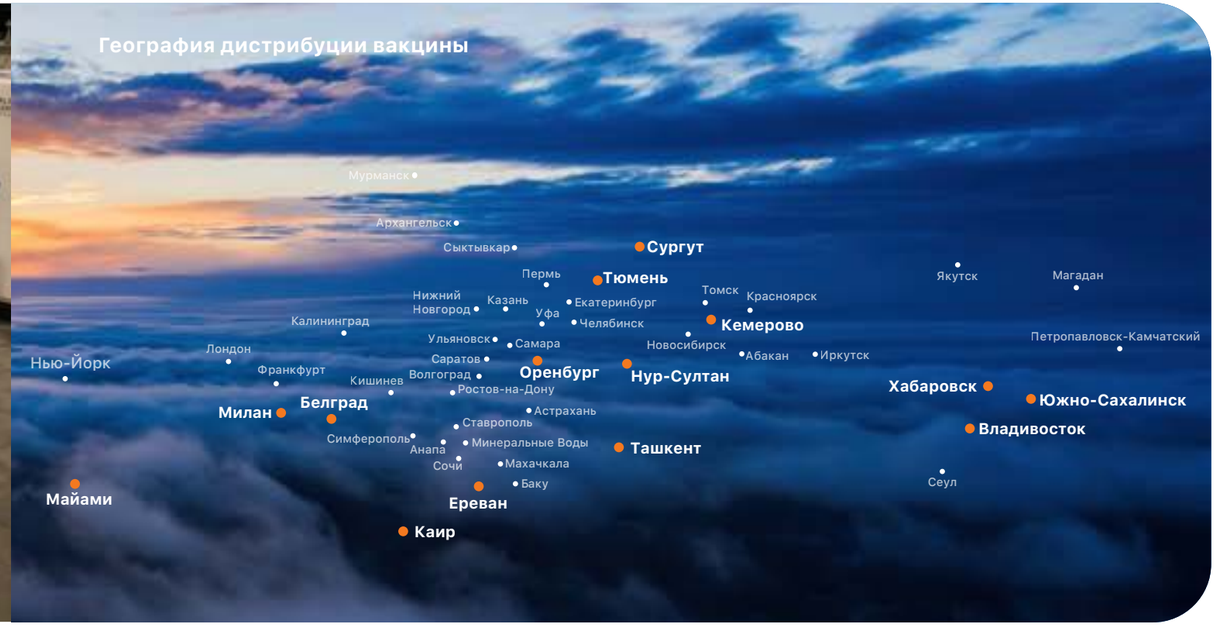
Осознавая важность вакцинации, Группа «Аэрофлот» не только регулярно информировала пассажиров на рейсах о возможности пройти курс вакцинации для защиты здоровья, но и предприняла проактивные шаги по стимулированию пассажиров к вакцинации. В мае 2021 года стартовала акция «Мили вакцинации», направленная на поощрение участников программы «Аэрофлот Бонус», первые 10 тыс. пассажиров, сделавшие прививку от коронавируса, получили 10 тыс. миль. Изначально планировалось, что акция продлится до конца 2021 года, однако пассажиры проявили бóльшую активность – и уже 8 октября 2021 года мили за вакцинацию получил 10-тысячный пассажир.

Помощь населению

В пандемию коронавируса компании авиационной отрасли столкнулись с новыми вызовами не только со стороны обеспечения безопасности и здоровья работников и пассажиров, но и со стороны ограничения авиасообщения. В связи с этим были своевременно внедрены новые технологии по улучшению качества обслуживания. Была реализована система немонетарной формы возвратов авиабилетов – электронных ваучеров, выпускаемых автоматически на сайте Компании.

Отдельное внимание Группа «Аэрофлот» уделила организации специальных рейсов для вывоза граждан России из-за рубежа. Массовая вывозная программа пришлась на начальный период пандемии в 2020 году, когда было выполнено 462 рейса из 48 пунктов за рубежом. Благодаря Группе «Аэрофлот» более 89 тыс. пассажиров вернулись домой. В 2021 году Группа организовала вывозные рейсы из Турции и Непала на период ограничения авиасообщения между странами.





ТРАНСПОРТИРОВКА ВАКЦИНЫ «СПУТНИК V»

В условиях пандемии COVID-19 существенно выросла потребность в перевозке грузов медицинского характера. Группа «Аэрофлот» перевозила лекарства, медикаменты, препараты, медицинское оборудование и средства индивидуальной защиты (защитные маски, костюмы и т. п.). С появлением вакцины от новой коронавирусной инфекции «Спутник V» Группа стала осуществлять ее поставки в различные субъекты Российской Федерации и за рубеж. Программа перевозок стартовала в декабре 2020 года.

Воздушные суда компаний Группы «Аэрофлот» оснащены системами климат-контроля в багажно-грузовых отсеках, что позволяет поддерживать необходимую для сохранения свойств препарата температуру. Для идентификации и контроля отправок вакцины в «Аэрофлоте» внедрили отдельный грузовой продукт Customized Vaccines, а для обозначения особой значимости груза ему был присвоен специальный код «700».

В 2021 году Группа осуществляла перевозки вакцины, будучи участником программы V Excellence глобального альянса SkyTeam Cargo. Программа объединяет 12 грузовых авиаперевозчиков, стремящихся помочь населению планеты в это непростое время, доставляя вакцины в разные города по всему миру.

За отчетный период авиакомпании «Аэрофлот» и «Россия» осуществили перевозку 30,7 млн доз вакцин, общая масса которых составила 822,5 тонны. Основными городами доставки в России стали Владивосток, Хабаровск, Сургут, Южно-Сахалинск, Кемерово, Петропавловск-Камчатский, Архангельск, Мурманск, Пермь, Абакан, Томск, Новосибирск и Уфа. Поставки осуществлялись и государствам, выразившим интерес к российской вакцине, включая Сербию, Армению, Узбекистан, Азербайджан, Казахстан, Египет и страны Латинской Америки. 37,9 % поставленных доз вакцины было направлено за рубеж.

Транспортировка вакцины по России и в другие страны, %



Россия	62,1
Другие страны	37,9

ТЕХНОЛОГИЯ ТРАНСПОРТИРОВКИ ВАКЦИН «АЭРОФЛОТОМ»

Авторефрижераторы наземных партнеров «Аэрофлота» доставляют препарат в специальных термоконтейнерах в грузовой терминал «Москва Карго» аэропорта Шереметьево.



ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СТРАНЫ И РЕГИОНОВ



Транспортная доступность 82

Бюджетные перевозки 84

Программа перевозок для труднодоступных регионов 88

Эксплуатация российских воздушных судов 90

Создание рабочих мест 93

4>

КОРЯКСКАЯ СОПКА, КАМЧАТСКИЙ КРАЙ, РОССИЯ

ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СТРАНЫ И РЕГИОНОВ

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2021 ГОДА

2,6 млн человек

перевезено в рамках программы плоских тарифов

68 городов России

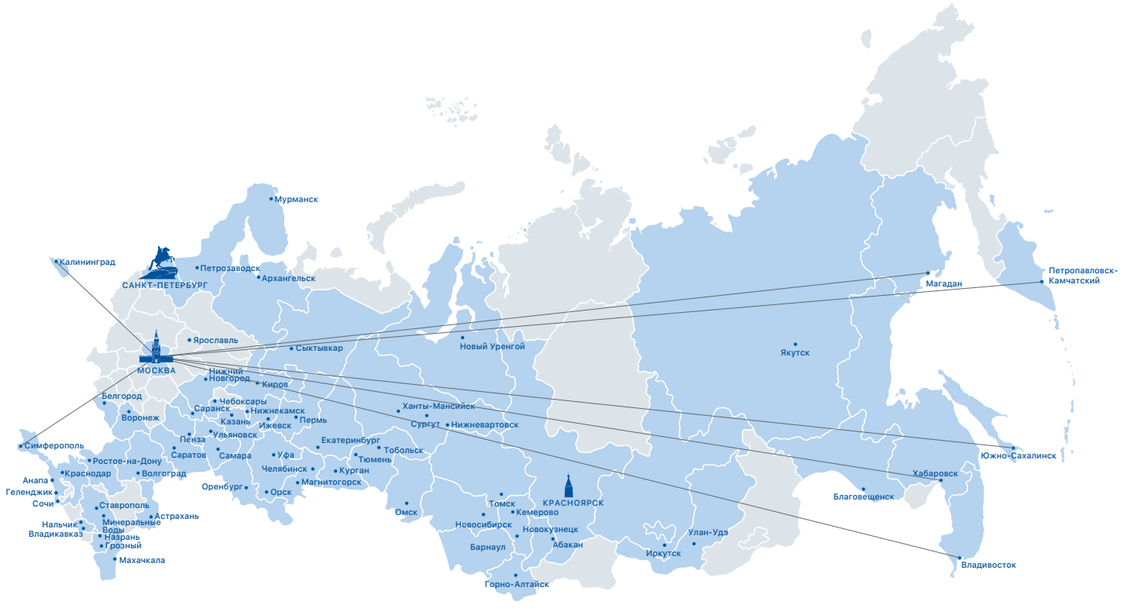
В 2021 году были введены новые рейсы в Тобольск и Благовещенск

АЭРОПОРТ РЕМЕЗОВ

БЛАГОВЕЩЕНСК

9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА

РОССИЯ – НАПРАВЛЕНИЯ ПОЛЕТОВ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»



Направления полетов по плоским тарифам

Масштабная транспортная сеть Группы «Аэрофлот» способствует развитию региональной экономики. Доступные авиапутешествия не только дают гражданам возможность получать новые впечатления, отдыхать и поправлять здоровье, встречаться с родственниками и друзьями, но и стимулируют рост благосостояния посещаемых городов.

Авиационное сообщение – это вклад в развитие бизнеса, реализацию проектов развития, возможности для МСП, от производителей небольших поделок и сувениров до других видов бизнеса, включая такси, ретейл, ресторанный бизнес, предприятия сферы туризма и т. д.

Транспортная доступность

Специфика географии России заключается в огромных расстояниях между городами. Дистанция, существующая инфраструктура наземного транспорта, время необходимое на преодоление расстояний, и географические особенности территорий делают воздушный транспорт фактически единственно возможным и эффективным для обеспечения доступности территорий.

Группа «Аэрофлот» вносит важный вклад в социально-экономическое развитие страны, соединяя с Москвой 66 российских городов. Также в 2021 году Группа развивала программу полетов из региональных центров в города южного туристического кластера России. Благодаря программе населению регионов удобно добраться на курорты юга страны и Черного моря, минуя пересадку в Москве.

Группа использует мультибрендовую модель, в которой сетевые авиакомпании «Аэрофлот» и «Россия» обеспечивают высокую частотность и стыкуемость множества направлений в рамках хабов в московском аэропорту Шереметьево и аэропорту Красноярска, а также базы в Санкт-Петербурге.

Ряд линий маршрутной сети до начала полетов авиакомпаниями Группы «Аэрофлот» ранее не обслуживался другими перевозчиками. Прежде всего это относится к маршрутам лоукостера «Победа», 36,4 % направлений маршрутной сети которого не обслуживается другими авиакомпаниями. При этом «Победа» обеспечивает бюджетное предложение и предлагает полеты в среднем на 40,9 % дешевле, чем другие компании Группы[1].

НОВЫЙ ХАБ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» В КРАСНОЯРСКЕ



В 2021 году был открыт второй хаб Группы «Аэрофлот» в Красноярске.

Международный аэропорт Красноярска – один из важнейших авиатранспортных узлов Восточной Сибири, играющий важную роль в развитии экономики и торговых связей региона.

Пассажиропоток аэропорта:

2,7 млн пассажиров в 2021 году

13 пунктов полета Группы

5 международных и **8** внутренних воздушных линий

[1] Рассчитано на основе доходных ставок на пассажиро-километр. Показатель не учитывает различие структуры сети авиакомпаний Группы.

Бюджетные перевозки

Бюджетные перевозки являются важным фактором повышения мобильности населения. Доступность полетов, в том числе с точки зрения цены, позволяет воспользоваться услугой перевозки для отдыха, встреч с родными, деловых переговоров. Вне зависимости от целей любая поездка – это источник идей и впечатлений, возможность плодотворного общения или просто отдыха, который поможет на пути к новым целям и свершениям в жизни. В этом заключается важная социальная миссия бюджетных перевозок и деятельности авиакомпании «Победа», ее влияние на качество жизни граждан.

Специфика географии России заключается в огромных расстояниях между городами, поэтому повышение транспортной доступности для жителей социально-экономических, туристических и культурных центров, а также удаленных и труднодоступных районов является важной задачей для Группы.

Значительное число жителей России, а также соседних стран (например, СНГ) имеют уровень дохода, при котором возможности осуществлять полеты ограничены. Так, согласно данным Федеральной службы

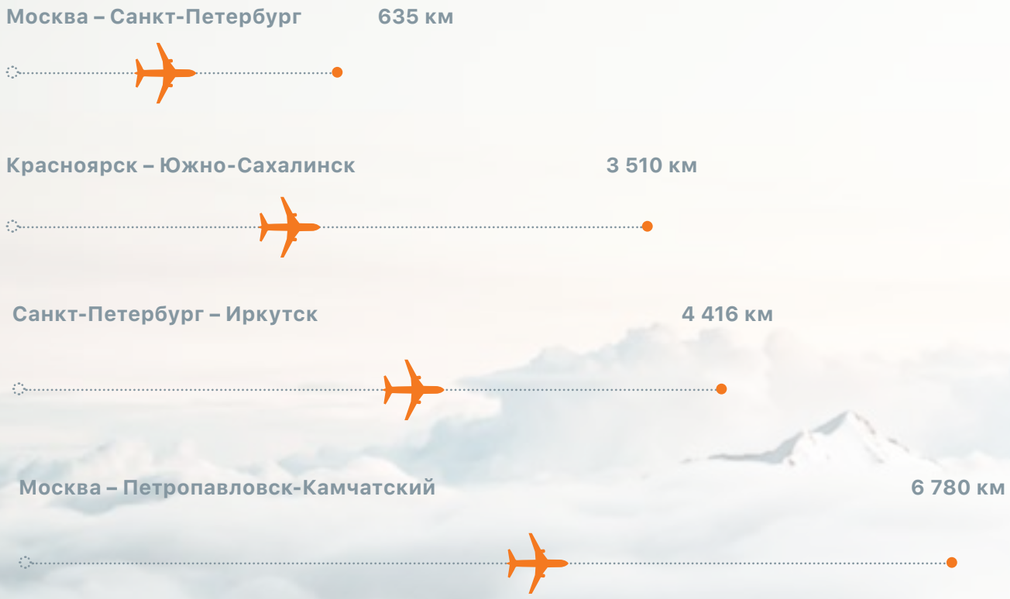
Россия – расстояния между городами

635 км

Расстояние между столицей и вторым крупнейшим городом – Санкт-Петербургом

6 780 км

Расстояние между столицей и самым дальним городом магистральных полетов – Петропавловском-Камчатским





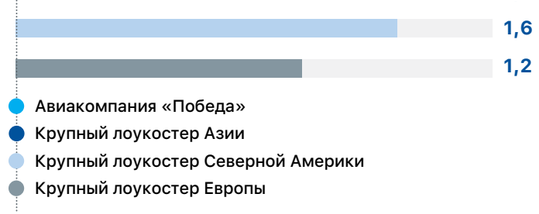
государственной статистики (Росстата), средняя заработная плата в России – 56,5 тыс. руб.[1] в 2021 году, а доля расходов на путешествия – всего 3,2 %[2] на конец 2021 года. Поэтому жители России путешествуют в среднем не более одного раза в год (авиационная подвижность населения в 2019 году – 1,0[3] поездки на одного жителя в год в целом и 0,5[4] – на внутренних авиалиниях).

Именно поэтому развитие бюджетных перевозок авиакомпанией «Победа» в России оказывает положительный социально-экономический эффект, позволяя совершать полеты пассажирам, которые ранее не имели для этого возможности, тем самым повышая качество жизни населения.

Средняя дальность полета авиакомпании «Победа» на 30 % больше в сравнении с ведущими лоукостерами других регионов, что отражает протяженность и географию России – самой большой страны в мире.

Маршрутная сеть авиакомпании «Победа» в 2021 году составила 121 направление (включая 44 не пересекающихся с сетью других компаний Группы). Основная цель бюджетных перевозок – увеличение мобильности населения и числа доступных билетов в низком ценовом сегменте на российских и международных линиях. Для этого Компания создает прямые связи между регионами и столицей, а также новые маршруты между регионами, замещающие частоты других авиакомпаний Группы «Аэрофлот», в рамках реализации стратегических целей.

Средняя дальность полета авиакомпании, тыс. км



[1] Предварительные данные Росстата «Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников в целом по экономике Российской Федерации».
[2] Согласно Индексу Иванова на конец 2021 года. Исследование Sberbank CIB, рассматривающее собирательный образ россиян (Иванов – россиянин со средним доходом, живущий в городе с населением от 100 тыс. человек).
[3] Согласно данным Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года (утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 года № 3363-р).
[4] Данные за 2019 год рассчитаны по методологии ПАО «Аэрофлот».

Достижения авиакомпании «Победа» по повышению транспортной доступности



Москва

1 ч. 45 мин.

(По прямой: 790 км; по дорогам: 960 км)

От 12 ч.



Киров

ESG-профиль:
обеспечение связи Москвы и региона

Результат:
удобные и доступные полеты для жителей

143 тыс. пассажиров



Сургут

4 ч. 10 мин.

(По прямой: 2 660 км; по дорогам: 3 700 км)

От 3 дней



Махачкала

ESG-профиль:
установление ранее отсутствовавшей прямой связи между регионами

Результат:
повышение удобства поездок, возможность чаще встречаться с родными и друзьями

118 тыс. пассажиров



Нижнекамск

2 ч. 40 мин.

(По прямой: 1 600 км; по дорогам: 2 100 км)

От 2 дней



Сочи

ESG-профиль:
установление связи региона с городами-курортами

Результат:
доступность для жителей индустриального региона поездок на отдых

36 тыс. пассажиров



Москва

4 ч. 20 мин.

(По прямой: 2 950 км; по дорогам: 3 700 км)

От 2 дней



Барнаул

ESG-профиль:
замещение премиального продукта в рамках реализации Стратегии Группы

Результат:
повышение доступности перелетов

66 тыс. пассажиров



Санкт-Петербург

3 ч. 15 мин.

(По прямой: 1 950 км; по дорогам: 2 300 км)

От 1,5 дня



Сочи

ESG-профиль:
бюджетные емкости на внутренних направлениях массового спроса

Результат:
доступность отдыха для всех социальных групп

212 тыс. пассажиров



Москва

2 ч. 45 мин.

(По прямой: 1 725 км; по дорогам: 2 200 км)



Гюмри

ESG-профиль:
обеспечение доступных международных перелетов

Результат:
обеспечение культурных связей стран и связей диаспоры

14 тыс. пассажиров



Москва

5 ч. 45 мин.

(По прямой: 3 700 км)



Дубай

ESG-профиль:
бюджетные емкости на международных направлениях массового спроса

Результат:
доступность для жителей индустриального региона поездок на отдых

28 тыс. пассажиров



Программа перевозок для труднодоступных регионов

Для улучшения связей с труднодоступными российскими регионами и повышения мобильности населения Группа «Аэрофлот» реализует программу плоских тарифов, а также предлагает билеты по субсидированным тарифам для определенных категорий пассажиров. Программа плоских тарифов, реализуемая и финансируемая Группой «Аэрофлот», является дополнительным драйвером экономического развития регионов.

ПЛОСКИЕ ТАРИФЫ

- Все пассажиры экономкласса на линии
- Группа «Аэрофлот» – финансирует и оперирует программой
- Вклад Группы в поддержание мобильности и доступности

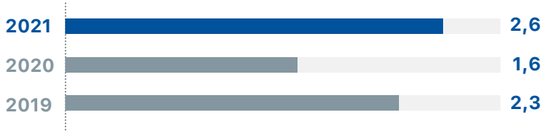
СУБСИДИРОВАННЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

- Определенные социальные группы и жители удаленных регионов
- Группа «Аэрофлот» – оператор программы при финансовой поддержке государства
- Вклад государства в поддержание мобильности и доступности

ПЛОСКИЕ ТАРИФЫ

В рамках проводимой Группой «Аэрофлот» политики по обеспечению населения доступными билетами для удаленных регионов страны, преимущественно для Дальнего Востока, реализуется программа плоских тарифов. Она позволяет пассажирам любого возраста и региона проживания приобрести билеты экономкласса по фиксированной цене, не зависящей от даты покупки, поскольку для направлений, включенных в программу, действуют единые тарифы, которые не изменяются по мере приближения даты вылета. Авиакомпания «Аэрофлот» запустила программу в 2015 году, с 2018 года к ней подключена авиакомпания «Россия».

Количество перевезенных пассажиров в рамках программы плоских тарифов, млн человек



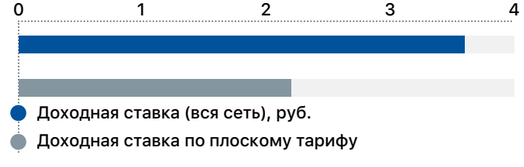
Структура пассажирских перевозок в 2021 году, %



Структура перевозок по плоским тарифам по авиакомпаниям в 2021 году, %



Сравнение средней доходной ставки: Дальний Восток и вся сеть[1], %



[1] Данные по сети представлены в среднем по внутренним воздушным линиям.



Такие тарифы применяются на рейсах в города Дальнего Востока, Калининград и Симферополь – всего семь пунктов маршрутной сети. Особое значение такие тарифы имеют для Дальнего Востока, находящегося на расстоянии девяти часов полета от Москвы: плоский тариф по данным направлениям ниже средних тарифов, применяемых Группой по сопоставимой сети. Таким образом, он является социальной инвестицией в развитие Дальнего Востока. В 2021 году рейсами авиакомпаний «Аэрофлот» и «Россия» по программе плоских тарифов перевезено 2,6 млн пассажиров (рост на 62,1 % по сравнению с 2020 годом).

СУБСИДИРОВАННЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

В Группе «Аэрофлот» действует программа субсидируемых перевозок, которая позволяет определенным группам граждан Российской Федерации купить билеты по сниженной цене. В рамках данного направления Группа «Аэрофлот» реализует две программы: для жителей Дальневосточного федерального округа и для льготных категорий граждан.

С условиями программ можно ознакомиться на сайте в разделе «Субсидированные перевозки | Аэрофлот» (aeroflot.ru)

	Программа для жителей Дальневосточного федерального округа	Программа для льготных категорий граждан
Требования к участникам	Граждане Российской Федерации, имеющие постоянную регистрацию по месту жительства на территории Дальневосточного федерального округа	Граждане Российской Федерации: • в возрасте до 23 лет и свыше 60 лет (для женщин – свыше 55 лет); • инвалиды I группы любого возраста; • инвалиды с детства II и III группы; • сопровождающий инвалида I группы или ребенка-инвалида; • лица, имеющие удостоверение многодетной семьи или иные документы, подтверждающие статус многодетной семьи в порядке, установленном нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации

Эксплуатация российских воздушных судов



Эксплуатация российской техники – вклад Группы «Аэрофлот» в развитие современного наукоемкого авиастроения в стране. Авиакомпания «Россия» – центр компетенций и развития российского флота в Группе.

Группа «Аэрофлот» вносит существенный вклад в развитие современного наукоемкого авиастроения России, являясь основным эксплуатантом современной авиатехники, производимой в стране. В парке Группы уже находится 76 судов SSJ100.

Расходы на лизинг российской техники – отраслевая инвестиция Группы в развитие современных технологий авиастроения в России.

В дополнение к лизингу воздушных судов Группа несет расходы на поддержание летной годности, а также ремонт воздушных судов, включая траты на оплату труда специалистов и сервисных компаний, тем самым способствуя развитию локальной экспертизы в высококвалифицированных направлениях сервисной деятельности.

27
судов SSJ100
поступило в парк Группы за три года

76
судов SSJ100
в парке Группы на 31 декабря 2021 года

235
судов SSJ100 и МС-21
планируется поставить на крыло согласно Стратегии

SSJ100 и МС-21 – основа развития флота авиакомпании «Россия»

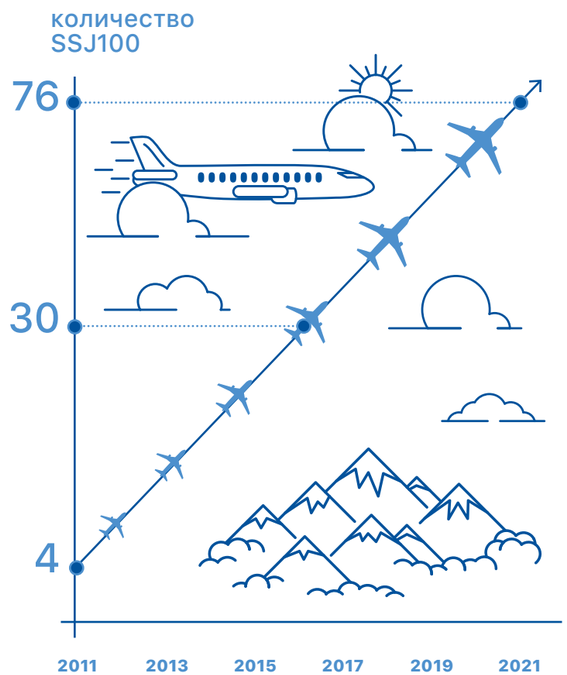
SSJ100 – ближнемагистральный узкофюзеляжный пассажирский самолет, предназначенный для региональных перевозок. Данный вид воздушных судов в основном используется в авиакомпании «Россия». Воздушное судно эксплуатируется преимущественно в компоновке 87 кресел, из которых 12 в бизнес-классе и 75 – в экономическом.

С 2021 года авиакомпания «Россия» начала получать воздушные суда в компоновке 100 кресел экономического класса, которые предназначены для эксплуатации на рынках, где повышенная вместимость лайнеров позволит обеспечить как оптимальный экономический результат эксплуатации рейса, так и доступность услуги перевозки.

МС-21 – российский среднемагистральный узкофюзеляжный пассажирский самолет. У Группы «Аэрофлот» имеется твердый контракт на 50 воздушных судов данного типа.

В 2021 году авиакомпания «Россия» приступила к мероприятиям по подготовке к эксплуатации воздушных судов МС-21. Компанией инициированы работы по подготовке летного состава и членов кабинного экипажа, а также по организации обслуживания техники, доработки информационных систем, получения допусков и разработки модели выполнения технического обслуживания в аэропортах потенциальной маршрутной сети новых лайнеров.

Рост количества судов SSJ100 в парке Группы «Аэрофлот»



SSJ100 – технические характеристики и компоновка

29,9 м – *длина*

45,9 тонны
максимальная взлетная масса

2,4 тыс. км
дальность полета

87–100 мест
в салоне

Основные вехи эксплуатации современного российского флота Группой «Аэрофлот»

ИЮЛЬ 2021 ГОДА
В рамках Международного авиационно-космического салона (МАКС-2021)авиакомпания «Россия» договорилась о 15 воздушных судах SSJ100 полностью в экономическом классе (монокласс на 100 кресел)

СЕНТЯБРЬ 2021 ГОДА
Авиакомпания «Россия» приступила к эксплуатации воздушных судов SuperJet 100 в моноклассе

ДЕКАБРЬ 2020 ГОДА
Началась передача SSJ100 в парк авиакомпании «Россия» из флота авиакомпании «Аэрофлот». Согласно Стратегии Группы авиакомпания «Россия» – центр компетенции по эксплуатации российского флота. Все новые поставки SSJ100 осуществляются в авиакомпанию «Россия»

СЕНТЯБРЬ 2018 ГОДА
Группа «Аэрофлот» и Объединенная авиастроительная корпорация подписали соглашение на поставку 100 воздушных судов SSJ100



АВГУСТ 2016 ГОДА
Авиакомпания «Аэрофлот» и «Гражданские самолеты Сухого» объявили о выполнении твердого контракта на поставку 30 воздушных судов SSJ100 и приступили к реализации поставок по опциону на 20 дополнительных воздушных судов



АВИАКОМПАНИЯ «РОССИЯ»
– центр компетенции по эксплуатации российского флота

ДЕКАБРЬ 2005 ГОДА
Авиакомпания «Аэрофлот» подписала первый контракт на поставку 30 самолетов регионального класса SSJ100

ИЮНЬ 2018 ГОДА
Годовое собрание акционеров «Аэрофлота» одобрило сделку по лизингу воздушных судов МС-21

ИЮНЬ 2011 ГОДА
Авиакомпания «Аэрофлот» получила первый лайнер SSJ100, названный в честь легендарного советского летчика Михаила Водопьянова. Первый рейс был выполнен по маршруту Москва – Санкт-Петербург

ПЕРВЫЙ РЕЙС МОСКВА - САНКТ-ПЕТЕРБУРГ


Москва



Санкт-Петербург

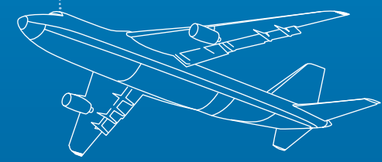
РОЛЬ АВИАКОМПАНИЙ В СОЗДАНИИ ЗАНЯТОСТИ В ЭКОНОМИКЕ

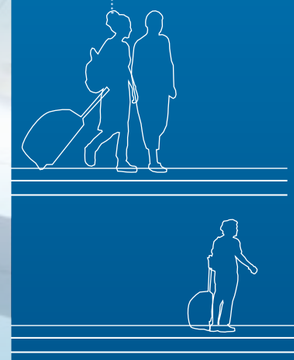
Прямая занятость (авиационная индустрия в широком понимании)

Авиакомпания

Непосредственное влияние

- Аэропорты (управление, операции)
- Аэропортовые сервисы (ретейл, рестораны, отели, аренда авто, кейтеринг, хендлинг, безопасность, контроль)
- Поставщики специализированных услуг (офисы продаж, агенты, системы бронирования)
- Производители авиационной техники (самолеты, двигатели, комплектующие, центры поддержки)
- Аэронавигация (управление, диспетчеры)





Косвенная занятость (цепочка поставок авиационной индустрии)

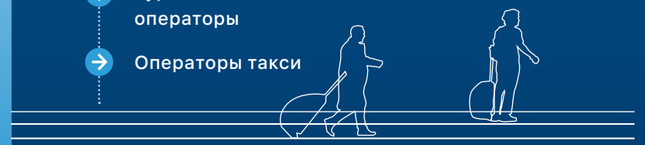
- Поставщики товаров и услуг (продукты питания, строительные организации, транспорт)
- Производители товаров (компоненты, товары)
- Провайдеры услуг (учет и аудит, юридические услуги, ИТ)

Индивидуальное влияние (траты сотрудников отрасли и цепочки поставок)

- Продовольственные товары
- Непродовольственные товары
- Услуги, транспорт, жилье, отдых, налоги

Влияние на туристический центр (траты путешественников)

- Отели
- Рестораны
- Досуг
- Туристические операторы
- Операторы такси
- Местное производство (сувениры и т. д.)



Широкое влияние авиации на прочие секторы экономики

- Доступность удаленных регионов и стран
- Поддержка исследований, инноваций и инвестиций
- Международная торговля
- Образование, обмен опытом
- Родственные связи



Вклад Группы «Аэрофлот» в создание рабочих мест в экономике

Группа «Аэрофлот» приносит пользу заинтересованным сторонам, создавая стоимость и распределяя ее. Группа стремится повышать созданную и распределенную стоимость, тем самым увеличивая свой вклад в общество и развивая практику устойчивого развития в Группе.



Важным результатом деятельности Группы «Аэрофлот» для общества и экономики является создание широкого спектра новых рабочих мест, как прямое (в компаниях Группы), так и косвенное (создание рабочих мест экономическими агентами в смежных отраслях – аэропорты, заправочные комплексы, сфера технического обслуживания – для обеспечения операций авиакомпаний), и индуцированное влияние на создание и поддержание рабочих мест.



36,1 тыс. человек

численность персонала Группы «Аэрофлот» на конец 2021 года

ЧИСЛЕННОСТЬ РАБОЧИХ МЕСТ, СОЗДАННЫХ В ДРУГИХ ОТРАСЛЯХ ПОД ВЛИЯНИЕМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»[1]

Непосредственный эффект на занятость

750 рабочих мест
на 1 млн пассажиров необходимо создать в аэропортах, по данным ACI[2]

Широкое влияние на экономику:
косвенная и индуцированная занятость

Каждое рабочее место в авиации создает

до 24 рабочих мест
в широкой экономике, по данным IATA[3]

~45 тыс. рабочих мест
создано в аэропортах в результате деятельности Группы «Аэрофлот»

~890 тыс. рабочих мест
поддерживается экономическими агентами в результате деятельности Группы «Аэрофлот» (полностью или частично)

[1] Расчет произведен на основании коэффициентов, предоставленных международными агентствами ACI и IATA, и данных по численности персонала и количеству перевезенных пассажиров до пандемии.
[2] Международный совет аэропортов ACI (Airport council international).
[3] На основе данных IATA, до начала пандемии COVID-19 в мировой авиационной отрасли было занято 2,7 млн человек и около 65,5 млн человек – в отраслях, зависящих от авиационной индустрии, включая туристическую отрасль.

1 самолет
обеспечивает занятость как у небольшой компании

147 сотрудников
заняты обслуживанием одного широкофюзеляжного самолета «Аэрофлота»

Каждый самолет Группы «Аэрофлот» сравним с компанией малого и среднего бизнеса. Например, в среднем самолет обслуживают от 70 до 200 человек в зависимости от типа воздушного судна, около половины из которых работают непосредственно на борту, остальные же заняты предоставлением услуг на земле, в сферах ИТ, администрирования, питания, технического обслуживания и т. д. Для обслуживания одного широкофюзеляжного самолета[1] задействовано (оценочно) около 147 работников.



13 пилотов

54 бортпроводника

19 работников занято в обеспечении технического обслуживания

17 работников занято в наземном обслуживании

44 работника прочих структурных подразделений

+ Работники аэропортов, авиадиспетчерских служб, производств, поставщиков и транспортных компаний

[1] Широкофюзеляжные воздушные суда типа Airbus.

СОЦИАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Благотворительность и волонтерство 98

Спонсорство 102

Просветительская деятельность 105

Специальные предложения и услуги для пассажиров 112

Помощь в чрезвычайных ситуациях 117



5

МЫС ДРАКОН, ОСТРОВ ОГОЙ, ОЗЕРО БАЙКАЛ, РОССИЯ

СОЦИАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2021 ГОДА

2 853 билета
выписано в рамках проекта «Мили милосердия»

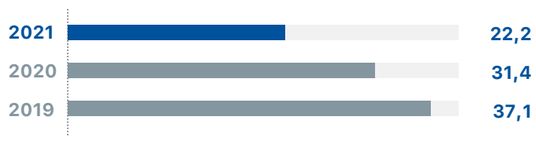
1,1 млрд руб.
объем спонсорской поддержки

Благотворительность и волонтерство

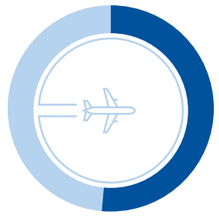
Будучи социально ответственной компанией, Группа «Аэрофлот» понимает важность участия в благотворительных проектах и делает все возможное, чтобы помочь нуждающимся. Общая сумма расходов Группы на благотворительность в 2021 году составила 22,2 млн руб. В 2021 году Группа «Аэрофлот» реализовывала ряд благотворительных инициатив, в числе которых:

- благотворительная помощь Всероссийской общественной организации «Русское географическое общество» на сумму 10,0 млн руб.;
- благотворительная помощь детским домам на сумму 7,3 млн руб.;
- ежемесячное обеспечение продуктовыми наборами ветеранов Великой Отечественной войны из числа бывших работников авиакомпании на сумму 3,8 млн руб.;
- благотворительная помощь родственникам граждан, погибших при крушении самолета Ан-26 АО «КАП», на сумму 0,4 млн руб.

Расходы на благотворительные проекты, млн руб.



Структура благотворительных расходов, 2021 год, %



- Поддержка социально уязвимых групп населения — 51,6
- Оказание адресной поддержки — 48,4

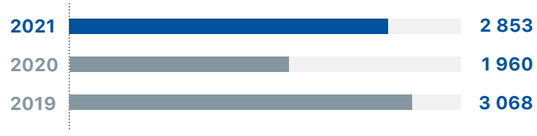


АКЦИЯ «МИЛИ МИЛОСЕРДИЯ»

Проект «Мили милосердия» позволяет участникам программы «Аэрофлот Бонус» пожертвовать полученные от перелетов мили в такие благотворительные фонды, как «Подари жизнь», «Линия жизни», «Шаг вместе», в Российский фонд помощи издательского дома «Коммерсантъ» и Международный благотворительный фонд Владимира Спивакова. Фонды могут потратить мили на транспортировку тяжелобольных детей, которым нужна помощь, а также на перелет врачей.

В результате реализации данного проекта Группа «Аэрофлот» не только помогает улучшить физическое состояние больных, но и привлекает внимание пассажиров к благотворительной деятельности, предоставляя им понятный и простой способ поучаствовать в ней. За время существования проекта пассажиры пожертвовали более 1,6 млрд миль, на которые было оформлено 48,7 тыс. билетов для подопечных фондов. В 2021 году клиенты «Аэрофлота» пожертвовали фондам 130,2 млн миль. Благодаря этому благотворительные фонды смогли приобрести 2 853 билета.

Количество билетов, выписанных в рамках проекта «Мили милосердия», шт.



В июне 2021 года была проведена акция «Дарим добро», в рамках которой все перечисленные в этом месяце мили были удвоены. За время акции участники программы «Аэрофлот Бонус» перечислили 14,9 млн миль в благотворительные фонды, которые были удвоены «Аэрофлотом» (до 29,7 млн миль). Дополнительные мили от «Аэрофлота» являются эквивалентом примерно 330 билетов. Благодаря оказанной помощи дети смогут отправиться на лечение или продемонстрировать свои таланты в других городах и странах. Одна из участниц элитного уровня программы «Аэрофлот Бонус» пожертвовала в рамках акции 1 млн миль в пользу фонда «Подари жизнь».

ПАРТНЕРСТВО С ФОНДОМ «ПОДАРИ ЖИЗНЬ» ПО СОСТОЯНИЮ НА 31 ДЕКАБРЯ 2021 ГОДА



1,0 млрд миль
переведено на счет фонда за время существования партнерства

2,0 млн миль
самое крупное начисление за одну транзакцию, 2016 год

60 775
уникальных участников
пожертвовали мили в рамках партнерства

35 122 билета
оформлено в рамках партнерства

ПОМОЩЬ ВЕТЕРАНАМ

Компания «Аэрофлот» начиная с 2001 года на ежегодной основе реализует программу помощи ветеранам, приуроченную ко Дню Победы. В рамках акции ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны могут совершить бесплатные перелеты в экономическом классе в любой город России или ближайшего зарубежья. А Герои Советского Союза и полные кавалеры ордена Славы могут воспользоваться местами классов «комфорт» и «бизнес». Начать путешествие они могут с 3 по 12 мая, а вернуться – в течение месяца.

Кроме того, в офисе в Мелькисарове Группой «Аэрофлот» была открыта выставка «Бессмертный полк», содержащая фотографии более 100 участников Великой Отечественной войны, чьи родственники работают в «Аэрофлоте».

Также Группа «Аэрофлот» поддерживает своих бывших работников – ветеранов Великой Отечественной войны. Для них каждый месяц осуществляется доставка продуктовых наборов, а в мае производится выплата денежных средств. Общая сумма расходов на помощь бывшим работникам «Аэрофлота» – ветеранам Великой Отечественной войны в 2021 году составила 5,0 млн руб.

ПОМОЩЬ ДЕТСКИМ ДОМАМ

Ежегодно «Аэрофлот» оказывает благотворительную помощь двум детским домам: школе-интернату «Православный центр образования им. Преподобного Сергия» и Покровскому детскому дому во Владимирской области.

Для Покровского детского дома в 2021 году приобретены медицинское оборудование, оборудование для пищеблока, садовая техника, спортивная одежда и обувь для воспитанников, а также проведены работы по благоустройству территории детского дома, ремонту фасадов и запасного выхода детского дома; организована светозащита в конференц-зале.

Для Православного центра образования им. Преподобного Сергия приобретены трактор с навесным оборудованием, проектор для ведения образовательной и досуговой деятельности, а также проведены обустройство и модернизация швейного цеха.

К Новому году для воспитанников обоих детских домов были закуплены подарки: настольные игры, конструкторы, тюбинги, спортивные снаряды, снегокаты и другие подарки.

Расходы на оказание благотворительной помощи детским домам в 2021 году составили 7,3 млн руб.



ВОЛОНТЕРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Помимо материальной поддержки, Группа «Аэрофлот» реализовывала в 2021 году проекты, нацеленные на социальные формы взаимодействия с людьми.

Авиакомпания «Россия» реализует целый ряд образовательных программ для подрастающего поколения. В отчетном периоде были открыты новые авиационные игротеки. Благодаря точно воспроизведенному антуражу Компании дети в игре могут познакомиться с отраслью авиации, получить сведения об авиаперевозчике, о строении самолетов и аэродинамике и даже попробовать себя в роли пилотов, бортпроводников и работников служб. Помимо прочего, игротека оснащена авиасимулятором лайнера Boeing 777. Это не единственный тренажер, установленный авиаперевозчиком. С 2014 года реализуется программа профориентации, благодаря которой заинтересованные граждане могут попробовать себя в роли пилота на авиасимуляторах лайнеров Boeing 737 и Airbus A320. Сейчас их можно найти в семи городах: Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде, Краснодаре, Воронеже и Новосибирске.

Также с 2020 года авиакомпания «Россия» принимает участие в образовательном процессе 25 учащихся профильного класса Мурманского академического лицея с уклоном в сферу гражданской авиации. У лицеистов есть возможность пообщаться с работниками авиакомпании на мастер-классах, открытых уроках, профориентационных занятиях и экскурсиях. В результате школьники подготавливаются к поступлению в авиационный вуз и имеют преимущество при поступлении на целевое обучение от авиакомпании «Россия».

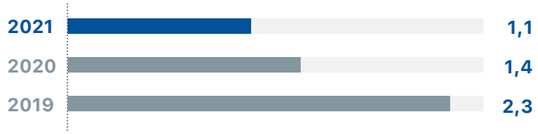
Другие дочерние общества Группы «Аэрофлот» также принимают участие в волонтерской деятельности. Например, авиакомпания «Победа» организовала образовательную дискуссию о тонкостях работы бортпроводников в мае 2021 года. Мероприятие было проведено в социальной сети Clubhouse. Слушатели узнали о процессах отбора на должность и об обучении данному ремеслу.



Спонсорство

Группа «Аэрофлот» уделяет большое внимание спонсорской деятельности. В 2021 году Группа продолжила оказывать спонсорскую поддержку спортивным мероприятиям и организациям, которая стала уже традиционной. В 2021 году на спонсорство было потрачено 1,1 млрд руб., из которых 88,3 % приходится на поддержку футбольных клубов.

Объем спонсорской поддержки, млрд руб.



Структура спонсорской поддержки, %



В марте 2021 года авиакомпания «Аэрофлот» осуществила транспортировку сборной России по фигурному катанию на чемпионат мира, проходивший в Стокгольме. На спецрейс было приглашено 55 пассажиров, в число которых входили спортсмены, тренерский состав, медики команды, официальные лица, а также комментаторы и журналисты.

Авиакомпания «Россия» является официальным партнером нескольких футбольных клубов. Так, авиакомпания за семь лет провела в воздухе более 1,3 тыс. часов совместно с футбольным клубом «Зенит», который в 2021 году завоевал кубок Российской премьер-лиги. По случаю победы в Российской премьер-лиге был организован тур «Покажи кубок России» по городам страны. С 12 по 26 июня 2021 года кубок впервые побывал во Владивостоке, в Сургуте, Челябинске, Нижнем Новгороде, Самаре и Санкт-Петербурге на городских площадях и в футбольных фан-зонах. Также в 2021 году авиакомпания «Россия» стала официальным перевозчиком еще одного футбольного клуба – московского «Динамо».

Помимо этого, авиакомпании Группы «Аэрофлот» являются спонсорами профессионального футбольного клуба ЦСКА, профессионального баскетбольного клуба ЦСКА, Федерации шахмат России (с 2002 года), общероссийской общественной организации «Федерация бокса России» (с 2017 года), Федерации регби России (с 2017 года), Всероссийской федерации танцевального спорта и акробатического рок-н-ролла, Ассоциации гольфа России, сборной команды России по велоспорту, Федерации настольного тенниса и др.

Группа «Аэрофлот» является генеральным партнером Олимпийского комитета России и генеральным партнером олимпийской команды страны. Авиакомпании Группы «Аэрофлот» совершили 35 специальных олимпийских рейсов в 2021 году. Авиаперевозчики «Аэрофлот» и «Россия» организовали доставку спортсменов из Москвы в Токио, где в 2021 году проходили летние Олимпийские игры – 2020. Перелеты осложнялись особыми противоэпидемическими правилами, согласно которым участники должны были прибыть в Олимпийскую деревню за пять дней до начала своих выступлений и уехать через два дня после них. Группа поддержала и паралимпийцев, организовав для них обратный рейс из Токио.

Группа «Аэрофлот» занимается поддержкой ключевых деловых мероприятий. В 2021 году авиакомпания «Аэрофлот» стала официальным перевозчиком Петербургского международного экономического форума. Специально для этого мероприятия Компания выполнила часть своих рейсов по маршруту Москва – Санкт-Петербург и обратно на самом большом широкофюзеляжном лайнере Airbus A350. Также авиакомпания «Аэрофлот» стала официальным перевозчиком и активным участником Восточного экономического форума, проходившего во Владивостоке.



Поддержка спорта в России



Спонсор футбольного клуба ЦСКА

Генеральный партнер Олимпийского комитета России и олимпийской команды России

Спонсор Всероссийской федерации танцевального спорта и акробатического рок-н-ролла в рамках международных спортивных соревнований

Спонсор Федерации шахмат России

Спонсор Федерации бокса России

Спонсор баскетбольного клуба ЦСКА

Спонсор Федерации регби России

Спонсор Ассоциации гольфа России

Спонсор Федерации настольного тенниса

Официальный перевозчик сборной России по велоспорту

Транспортный партнер Федерации мотоциклетного спорта России



Зенитолет



Спортолет

В 2021 году Группа «Аэрофлот» оказывала поддержку следующим организациям и мероприятиям:

- Российской кинологической федерации на ежегодной интернациональной выставке собак «Евразия»;
- празднику «День маленького пассажира», приуроченному к Международному дню защиты детей, который проходил в аэропорту Шереметьево;
- организации поздравлений с Днем России на всех бортах авиакомпании «Аэрофлот», а также проведению праздничного флешмоба в аэропорту Шереметьево;
- XX Международному музыкальному конкурсу «Новая волна – 2021», проходившему в Сочи с 19 по 25 августа 2021 года. Авиакомпания впервые стала официальным перевозчиком и партнером конкурса.

Помимо спонсорской деятельности, «Аэрофлот» активно развивает корпоративный спорт с целью популяризация здорового образа жизни среди работников авиакомпании и членов их семей.

Подробнее о корпоративном спорте – в разделе «Развитие корпоративного спорта»

ИМЕНА САМОЛЕТОВ АВИАКОМПАНИИ «АЭРОФЛОТ» ПО СОСТОЯНИЮ НА 31 ДЕКАБРЯ 2021 ГОДА



Просветительская деятельность

В Группе «Аэрофлот» реализуется несколько инициатив, направленных на просвещение пассажиров и повышение интереса путешественников к России, ее культурным ценностям, природным достопримечательностям и богатствам.

В авиакомпании «Аэрофлот» есть традиция называть самолеты в честь великих соотечественников, которые внесли значительный вклад в российскую и мировую науку, литературу, культуру, искусство и спорт. Это не только позволяет сохранить память о выдающихся личностях и отдать дань уважения их заслугам, но и вносит вклад в популяризацию различных областей интеллектуальной деятельности среди пассажиров Компании.

Наибольшее количество воздушных судов авиакомпании «Аэрофлот» – 40 – названо в честь великих писателей и поэтов, 39 самолетов носят имена известных ученых, внесших вклад в различные области научного знания. Также самолеты носят имена великих режиссеров, актеров, композиторов, исторических и общественных деятелей, космонавтов, путешественников-первооткрывателей и спортсменов. В начале каждого рейса бортпроводники авиакомпании рассказывают пассажирам об известной личности, в честь которой назван этот борт «Аэрофлота».



Первый Airbus A350 (в эксплуатации с 2020 года)



Первый Airbus A321neo (в эксплуатации с 2021 года)



Boeing 777 в новой конфигурации салона (в эксплуатации с 2022 года)[1]



П. И. Чайковский

Композитор, педагог, дирижер и музыкальный критик

Наследие Чайковского представлено разными жанрами: опера, балет, симфония, романс и пр. Среди наиболее известных произведений балеты «Лебединое озеро», «Щелкунчик», «Спящая красавица», а также оперы «Пиковая дама» и «Евгений Онегин».



Н. И. Вавилов

Ученый-генетик, ботаник, селекционер, химик, географ, общественный деятель

Создал учение о мировых центрах происхождения культурных растений, обосновал учение об иммунитете растений, открыл закон гомологических рядов в наследственной изменчивости организмов, внес существенный вклад в разработку учения о биологическом виде.



С. П. Королев

Ученый и конструктор ракетно-космических систем

Один из создателей ракетно-космической техники, является ключевой фигурой в освоении человеком космоса, основателем практической космонавтики. Создатель пилотируемого корабля «Восток-1», на котором 12 апреля 1961 года Юрий Гагарин совершил первый полет человека в космос.

[1] Решение о присвоении самолету Boeing 777 имени великого конструктора С. П. Королева было принято в 2021 году.

Следует отметить, что в социальных сетях на периодической основе размещается информация о памятных событиях, связанных с великими людьми, чьи имена носят самолеты авиакомпании «Аэрофлот». В 2021 году среди активностей «Аэрофлота» в социальных медиа можно отметить публикации, связанные с 130-летием О. Э. Мандельштама, одного из крупнейших поэтов Серебряного века русской литературы, а также публикации, посвященные актеру, поэту, автору песен В. С. Высоцкому, писателю Н. С. Лескову, первому космонавту Ю. А. Гагарину, народному артисту Ю. В. Никулину.

Королев Сергей Павлович

ДУНАЕВСКИЙ ИСААК ОСИПОВИЧ

Айвазовский Иван Константинович

Набоков Владимир Владимирович

МЕНДЕЛЕЕВ ДМИТРИЙ ИВАНОВИЧ

Бунин Иван Алексеевич

Солженицын Александр Исаевич

Карамзин Николай Михайлович

ЧЕХОВ АНТОН ПАВЛОВИЧ

Чайковский Петр Ильич

Тургенев Иван Сергеевич

Толстой Лев Николаевич

Мандельштам Осип Эмильевич

Зощенко Михаил Михайлович

КАНДИНСКИЙ ВАСИЛИЙ ВАСИЛЬЕВИЧ

Тургенев Иван Сергеевич

Лермонтов Михаил Юрьевич

Достоевский Федор Михайлович

Блок Александр Александрович



60 ЛЕТ ПОЛЕТУ ЮРИЯ ГАГАРИНА В КОСМОС (АПРЕЛЬ 2021 ГОДА) – 108 МИНУТ, ИЗМЕНИВШИЕ МИР

«Все мы с детства знаем историю о том, как 12 апреля 1961 года человек впервые полетел в космос, и знаем, что звали этого человека Юрий Алексеевич Гагарин. Многие помнят, что за 108 минут он успел облететь всю планету. Некоторые могут похвастаться знанием отдельных эпизодов из биографии Гагарина, например, что он учился на литейщика, был отличником, поступил в летное училище, не мог сдать экзамен по посадке самолета из-за низкого роста, но на финальной попытке подложил подушку, и все получилось. Единицам довелось видеть того, кто покорил космос, или разговаривать с теми, кто общался с ним вживую. Но сегодня таких людей станет больше, ведь мы познакомим вас с современниками героя, которые знали Гагарина еще до его легендарного полета, с теми, кто доставлял космонавта в Москву и отправлялся с ним в его первое зарубежное путешествие».

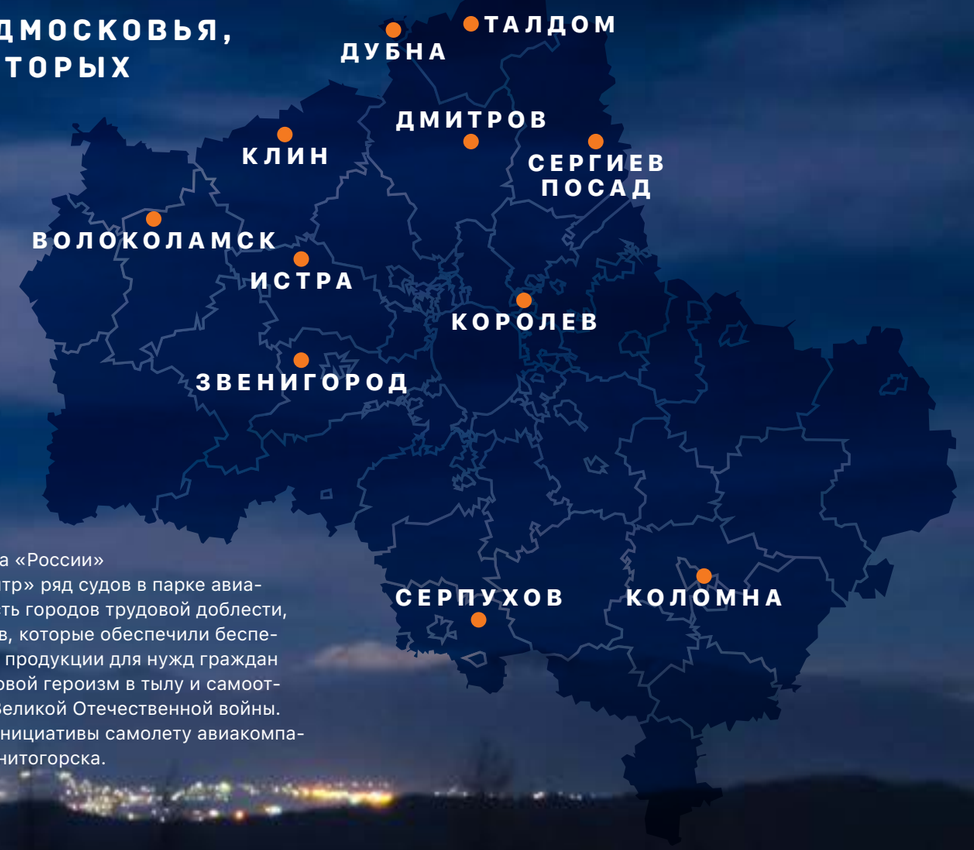
Второй крупный проект Группы «Аэрофлот», направленный на просветительскую деятельность, реализуется в авиакомпании «Россия». Воздушным судам присваиваются имена российских городов с целью просвещения пассажиров и стимулирования их интереса к путешествиям.

Для повышения уровня вовлеченности общественности авиакомпания «Россия» сотрудничает с представителями общественных организаций, включая проведение конкурсов на выбор имени для самолета, а также с профильными подразделениями государственных органов, занимающихся продвижением внутрироссийского туризма.

Так, весной 2021 года авиакомпания «Россия» и Комитет по туризму Московской области заключили соглашение об информационном партнерстве. Главным аспектом сотрудничества стало продвижение туристического потенциала Подмосковья среди пассажиров авиакомпании и развитие интереса у прибывающих в базовый для авиаперевозчика аэропорт Шереметьево совершить поездку не только в столицу страны, но и в близлежащие города, история которых уходит в глубину веков. Сейчас во флоте авиакомпании полеты выполняют 11 воздушных судов SSJ100, которые названы в честь городов Московской области: Волоколамска, Дмитрова, Дубны, Звенигорода, Истры, Клина, Коломны, Королева, Сергиева Посада, Серпухова, Талдома. Первым городом Московской области, имя которого получил лайнер SSJ100, стал Сергиев Посад.

Также в апреле авиакомпания «Россия» и Общероссийский народный фронт в рамках проекта «Путешествуем по России» объявили о проведении всероссийского конкурса-голосования на право присвоения самолетам имен в честь городов – туристических центров страны. По итогам народного голосования имена и геральдические символы российских городов, мест туристического притяжения будут нанесены на фюзеляжи воздушных судов авиакомпании «Россия». На сегодня в рамках конкурса воздушным судам SSJ100 авиакомпании «Россия» присвоены имена Дербента, Волоколамска и Кировска.

ГОРОДА ПОДМОСКОВЬЯ, В ЧЕСТЬ КОТОРЫХ НАЗВАНЫ САМОЛЕТЫ SSJ100



В рамках сотрудничества «России» и ФГБУ «Роспатриотцентр» ряд судов в парке авиакомпании названы в честь городов трудовой доблести, индустриальных городов, которые обеспечили бесперебойное производство продукции для нужд граждан и фронта, проявив трудовой героизм в тылу и самоотверженность в период Великой Отечественной войны. Именно в рамках этой инициативы самолету авиакомпании присвоено имя Магнитогорска.

Избранные названия воздушных судов SSJ100 авиакомпании «Россия»



ВЫБОРГ

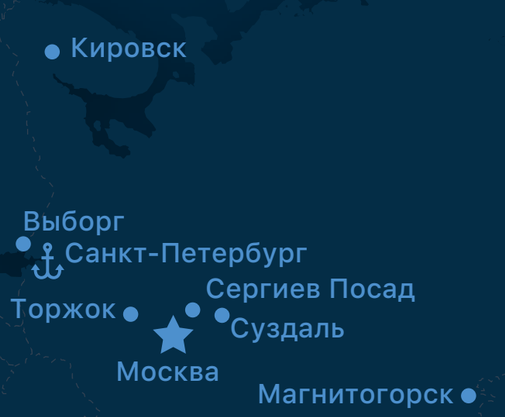
ГОРОД, РАСПОЛОЖЕННЫЙ НА БЕРЕГУ ФИНСКОГО ЗАЛИВА, КРУПНЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ И КУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ.

Известен большим числом памятников, которых в городе свыше 300, самые известные из них – Выборгский замок, библиотека Аалто и парк Монрепо.

Как добраться?

Авиакомпаниями Группы







ТОРЖОК

ДРЕВНИЙ КУПЕЧЕСКИЙ И ТОРГОВЫЙ ГОРОД. НАХОДИТСЯ НА СТАРОМ ТРАКТЕ, КОТОРЫЙ СВЯЗЫВАЛ ПЕТЕРБУРГ И МОСКВУ.

Город, расположенный в живописной местности около реки Тверцы, притока Волги, известен архитектурными памятниками XVII–XIX веков, в том числе жилой застройкой, храмами и монастырями.



СЕРГИЕВ ПОСАД

ОДИН ИЗ ДРЕВНЕЙШИХ ГОРОДОВ СТРАНЫ, ЦЕНТР РОССИЙСКОГО ПРАВОСЛАВИЯ.

Известен Троице-Сергиевой лаврой – крупнейшим мужским ставропигиальным монастырем Русской православной церкви. В соборе находятся мощи основателя монастыря Сергия Радонежского, одного из наиболее почитаемых святых.



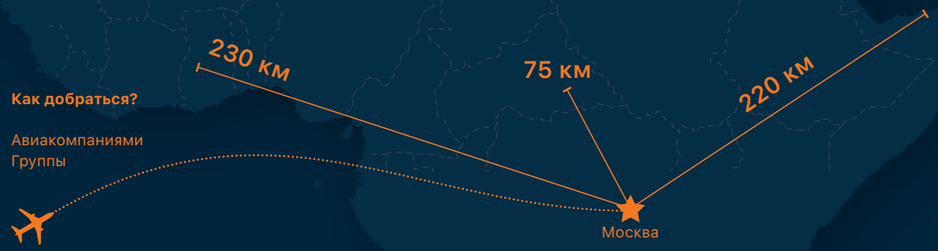
СУЗДАЛЬ

ОДИН ИЗ САМЫХ ДРЕВНИХ ГОРОДОВ РОССИИ, ОСНОВАННЫЙ В X ВЕКЕ, ВХОДИТ В ЗОЛОТОЕ КОЛЬЦО ДРЕВНИХ ГОРОДОВ ЕВРОПЕЙСКОЙ РОССИИ.

Город известен своей деревянной архитектурой, каменным кремлем, древними монастырями и церквями, которых насчитывается более 50, а также живописной долиной рек Каменки и Нерли.

Как добраться?

Авиакомпаниями Группы



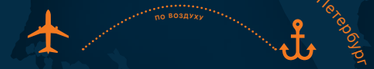


КИРОВСК

ГОРОД РОССИЙСКОГО ЗАПОЛЯРЬЯ, РАСПОЛОЖЕННЫЙ У ГОРНОГО МАССИВА ХИБИНЫ.

Город известен природными достопримечательностями: живописными северными горами и озерами. Летом это популярное место для походных туров, а с декабря по май здесь работает горнолыжный курорт «Большой Вудъявр». В регионе можно наблюдать чудо природы – северное сияние.

Как добраться?
Авиакомпанией «Россия»[1]



МАГНИТОГОРСК

ГОРОД ВОИНСКОЙ И ТРУДОВОЙ СЛАВЫ, ОДИН ИЗ КРУПНЕЙШИХ МИРОВЫХ ЦЕНТРОВ ЧЕРНОЙ МЕТАЛЛУРГИИ.



Город известен монументальной скульптурой «Тыл – фронту», природными достопримечательностями, в том числе природным парком «Иверские Зубчатки», расположенным в соседней Башкирии, вблизи города находится горнолыжный курорт «Абзаково».

Как добраться?

Авиакомпанией «Россия»



ГЕЛЕНДЖИК

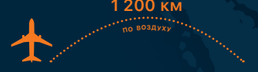
КУРОРТНЫЙ ГОРОД НА БЕРЕГУ ЧЕРНОГО МОРЯ. РАСПОЛОЖЕН ВОКРУГ ЖИВОПИСНОЙ БУХТЫ У ПОДНОЖИЯ КАВКАЗСКИХ ГОР.



Недалеко от города находится винодельческий регион, а также живописное озеро Абрау и село Абрау-Дюрсо.

Как добраться?

Авиакомпаниями «Аэрофлот», «Россия» и «Победа»



Благовещенск

БЛАГОВЕЩЕНСК

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ГОРОД НА ГРАНИЦЕ С КИТАЕМ.



Город расположен на живописном берегу Амура – одной крупнейших рек мира.

Как добраться?

Авиакомпанией «Аэрофлот»
пересадка в региональном хабе Группы в Красноярске





ДЕРБЕНТ

ОДИН ИЗ ДРЕВНЕЙШИХ ГОРОДОВ РОССИИ – СТАРШЕ 2 ТЫС. ЛЕТ. НАХОДИТСЯ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН НА ЮГЕ РОССИИ.

Город известен древнейшей крепостью Нарын-кала, включенной в Список всемирного наследия ЮНЕСКО, древними мечетями и живописным побережьем Каспия.

Как добраться?

Авиакомпаниями «Россия» и «Победа»



[1] Начиная с 2022 года в Кировск можно добраться из Санкт-Петербурга авиакомпанией "Россия"

Аналогичный по целям проект реализуется в авиакомпании «Победа». Авиакомпания в 2020–2021 годах для трех воздушных судов, введенных в эксплуатацию, использовала специальную ливрею, посвященную популярным туристическим регионам России: Ставропольскому краю, Калининградской области и Мурманску. Ливрея призвана способствовать продвижению туристического потенциала регионов.





КАЛИНИНГРАД – ЖЕМЧУЖИНА БАЛТИКИ

Для ливреи самолета выбрана лазурная волна, которая украсила хвостовую часть фюзеляжа, и надпись «Жемчужина Балтики» цвета янтаря – одного из ключевых символов курорта.

ОТДЫХАЙ НА СТАВРОПОЛЬЕ

Фюзеляж воздушного судна – логотип «Отдыхай на Ставрополье» с брендом курорта «Кавказские Минеральные Воды» – уникального бальнеологического курорта России.





МУРМАНСК – СТОЛИЦА АРКТИКИ

Главной особенностью тематической ливреи стали изображенные на фюзеляже нерпа и форель – яркие представители фауны региона. Также на фюзеляже размещен слоган «Мурманск – столица Арктики».

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВНИМАНИЯ К СОХРАНЕНИЮ ПОПУЛЯЦИЙ РЕДКИХ ВИДОВ ДИКИХ ЖИВОТНЫХ

В авиакомпании «Россия» реализуется проект по привлечению внимания общественности к вопросу сохранения популяций редких видов диких животных.
В Компании совместно с партнерами разрабатываются специальные ливреи для самолетов с изображениями редких видов животных. В парке авиакомпании представлены такие самолеты, как «Тигролет» и «Леолет».

Самолеты в оригинальном оформлении летают по наиболее востребованным и социально значимым маршрутам в города ДФО и по популярным курортным направлениям как внутри России, так и за ее пределами, знакомя пассажиров и жителей страны с уникальными животными Дальнего Востока.



САМОЛЕТ В СПЕЦИАЛЬНОЙ ТИГРИНОЙ ЛИВРЕЕ «ТИГРОЛЕТ»

Совместный проект с центром «Амурский тигр».

Амурский тигр, самый северный подвид тигра, относится к наиболее крупным подвидам семейства кошачьих, 95 % всей популяции амурского тигра сосредоточено на Дальнем Востоке – в Приморском крае и южной части Хабаровского края. Наиболее существенным фактором, угрожающим существованию амурского тигра в России, является его уничтожение браконьерами.



САМОЛЕТ С ИЗОБРАЖЕНИЕМ МОРДЫ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО ЛЕОПАРДА «ЛЕОЛЕТ»

Совместный проект с АНО «Дальневосточные леопарды».

В начале 2000-х годов сложилась угрожающая ситуация с численностью популяции дальневосточного леопарда. По состоянию на 2007–2008 годы на территории страны обитало всего около 35–40 особей этого краснокнижного хищника. Восстановление популяции началось с 2011 года: была создана автономная некоммерческая организация «Дальневосточные леопарды», в Приморье был образован национальный парк «Земля леопарда», а в законодательство России внесли изменения, предусматривающие уголовное наказание за незаконное содержание, перевозку и продажу особо ценных видов диких животных, в том числе дальневосточного леопарда. Благодаря этим и другим мерам за пять с небольшим лет численность дальневосточного леопарда увеличилась более чем в два раза и вплотную приблизилась к 100 особям.

Специальные предложения и услуги для пассажиров

ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Группа учитывает потребности всех своих пассажиров, обеспечивая возможности для беспрепятственного пользования воздушным транспортом. На рейсах Группы пассажирам предлагается целый ряд специальных услуг, максимально адаптированных к потребностям инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Специальными услугами могут воспользоваться пассажиры с инвалидностью или ограничениями по зрению, слуху, маломобильные пассажиры и другие категории. По запросу организуется сопровождение с предоставлением кресла-коляски до/от выхода на посадку или перрон, входа на воздушное судно, места в пассажирском салоне, а также услуги по перевозке оборудования (кресла-коляски, портативного концентратора кислорода и т. п.) либо собаки-проводника, собаки-помощника и собаки эмоциональной поддержки (только для рейсов в/из США). В 2021 году пассажирами было оформлено 62,7 тыс. специальных услуг.

ПЕРЕВОЗКА ЖИВОТНЫХ

Группа «Аэрофлот» развивает услуги и сервисы для увеличения мобильности пассажиров, в том числе и для пассажиров, которым не с кем оставить своих питомцев.

В 2021 году продолжилась активная работа по совершенствованию системы перевозки животных, начатая в 2020 году. Для информирования пассажиров создана специальная страница на сайте авиакомпании «Аэрофлот».

Подробнее – на сайте www.aeroflot.ru/ru-ru/information/special/animals



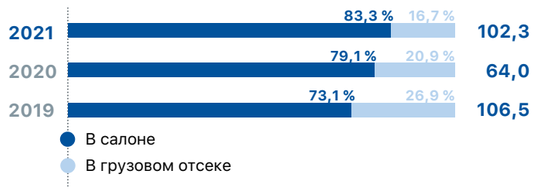
Основные изменения программы перевозки животных авиакомпании «Аэрофлот»

До		После	
1 животное на пассажира	Один пассажир мог перевезти одно животное	**3 животных** на пассажира	Увеличено количество животных, разрешенных для перевозки на одного пассажира (в пассажирском салоне и в багажном отсеке)
1 животное в салоне	В салон можно было взять одного взрослого питомца до 8 кг с клеткой	**2 животных** в салоне	Увеличено количество животных, разрешенных для перевозки в одной клетке (общим весом до 8 кг)
	Пассажир должен был оплачивать провоз коляски для питомца		Провоз коляски для животного дополнительно к норме бесплатного провоза багажа
36 часов до вылета	Запрос для перевозки питомцев подавался как минимум за 36 часов до вылета	**6 часов** до вылета	Сокращено время подачи запроса на перевозку животного
	Отсутствовал фонд обменных клеток для животных		Создан обменный фонд переносок для замены поврежденных (в аэропорту Шереметьево)
	Авиакомпания не перевозила собак брахицефальных пород		Отменен запрет на перевозку собак-брахицефалов
75 пород	75 пород собак было отнесено к потенциально опасным и запрещенным к перевозке	**12 пород**	Список пород, запрещенных к перевозке, сокращен до 12
	При регистрации к клетке крепилась багажная бирка		Создан чек-лист для контроля состояния клетки. При регистрации и по прибытии проводится фотосъемка животного и клетки, на клетку крепится стикер с данными питомца и телефоном владельца
	Мили за перевозку животных не начислялись		Начисление миль за услугу по перевозке животных на рейсах авиакомпании «Аэрофлот». За год было начислено 19,6 млн миль
	Время нахождения контейнера на перроне не лимитировалось, не предусматривалась защита клетки при непогоде, во время ожидания клетку ставили на землю		Лимитировано время ожидания погрузки на перроне, предусмотрена защита контейнера при непогоде: для перевозки используют специальные тележки-домики, выделены места для комфортного ожидания на тележке
	Отсутствовало подразделение, отвечающее за сервис перевозки животных		Создано структурное подразделение, которое отвечает за координацию процесса, выявление слабых мест сервиса и его развитие
	Пассажиры с животными размещались только в блоках кресла у окна		Пассажиры с животными могут размещаться в любом блоке кресел, в том числе центральном

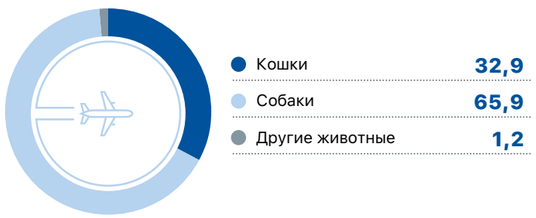
Авиакомпания «Аэрофлот» значительно усовершенствовала услугу перевозки животных, сделав путешествия с питомцами удобнее для их владельцев:

- животные включены в состав полетной страховки «АльфаСтрахование»;
- в контакт-центре введены новые скрипты, обеспечивающие понятную и доброжелательную коммуникацию между персоналом и клиентом по вопросу перевозки животных;
- в инструктаж пассажира бортпроводником на борту внесено дополнение о возможности держать на коленях переноску и поить животное, не вынимая его из контейнера.

Количество животных, перевезенных Группой «Аэрофлот», тыс. особей[1]



Виды животных, перевезенных Группой «Аэрофлот» в 2021 году, %



Перелет представителей дикой флоры и фауны в рамках грузовых перевозок возможен только при предъявлении сертификата Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES), подтверждающего, что перевозка легальна и не несет угрозы перевозимому виду животных или растений.

КОНВЕНЦИЯ О МЕЖДУНАРОДНОЙ ТОРГОВЛЕ ВИДАМИ ДИКОЙ ФАУНЫ И ФЛОРЫ, НАХОДЯЩИМИСЯ ПОД УГРОЗОЙ ИСЧЕЗНОВЕНИЯ (CITES)

Российская Федерация входит в число стран, которые подписали Конвенцию о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, CITES. Перевозка представителей дикой флоры и фауны возможна только при предъявлении сертификата CITES установленного образца, выданного уполномоченным органом CITES, подтверждающего, что она легальна и не несет угрозы перевозимому виду животных или растений.

IATA LIVE ANIMALS REGULATIONS (LAR)

Перевозка всех видов животных регламентируется IATA Live animals regulations (LAR), где описаны процедуры подготовки животных к перевозке, требования к сопроводительным документам (ветеринарные сертификаты, CITES, сертификаты грузоотправителя, чек-листы и пр.) и непосредственно к самой перевозке воздушным транспортом. Наличие всех необходимых документов проверяется ветеринарными, таможенными и другими уполномоченными службами в аэропортах отправки, назначения и транзита. Служба клиентской поддержки департамента грузовых перевозок информирует агентов по продажам грузовых перевозок о требованиях, предъявляемых к перевозке животных или растений. Справочная информация также размещена на сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе грузовых перевозок.

[1] Сведения за 2019 и 2020 годы приведены с учетом данных авиакомпании «Аврора». Данные уточнены по сравнению с приведенными в Годовом отчете за 2020 год

ПЕРЕВОЗКА СПОРТИВНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Группа «Аэрофлот» уделяет большое внимание поддержке и популяризации спорта, а также вносит вклад в повышение доступности активного отдыха. На рейсах сетевых компаний Группы осуществляется бесплатная перевозка лыж и сноубордов в зимний сезон, а также снаряжения для серфинга, кайтсерфинга и дайвинга весом до 23 кг.



ПОДДЕРЖКА ЗИМНИХ ВИДОВ СПОРТА

- В период с ноября по май в дополнение к включенной в тарифы норме бесплатного провоза багажа добавляется один комплект горнолыжного снаряжения[2].
- Возможность перевоза снаряжения в зимний сезон 2020/2021 года и 2021/2022 года была доступна на внутрироссийских рейсах «Аэрофлота» и «России».

ПОДДЕРЖКА ЛЕТНИХ ВИДОВ СПОРТА

- Перевозка в сезон различных видов оборудования и аксессуаров серферов и дайверов.
- Акция распространяется на избранные направления Юго-Восточной Азии (приостановлено из-за пандемии).
- В 2021 году услуга была доступна с учетом сезона в соответствующих регионах. Программа распространялась на перевозки до Мале, Бангкока, Пхукета, Тель-Авива, Коломбо, Сейшельских островов, Пунта-Каны, Канкуна и Варадеро.







[2] Распространяется только на тарифы, которые предусматривают включение опции бесплатного перевоза багажа, и не распространяется на безбагажные тарифы.

Помощь в чрезвычайных ситуациях

ПОМОЩЬ НУЖДАЮЩИМСЯ ПАССАЖИРАМ

В Группе «Аэрофлот» действует специальная программа помощи пассажирам, срочно нуждающимся в перелете в силу чрезвычайных обстоятельств: смерти близкого родственника или с целью оказания высокотехнологичной медицинской помощи в виде трансплантации органов. Им предоставляются бесплатные билеты на перелет или тарифы по сниженной стоимости и при необходимости особые условия.

В марте 2021 года Группой «Аэрофлот» был организован перелет с Камчатки в Москву двух подростков, пострадавших в результате дорожно-транспортного происшествия на пешеходном переходе и нуждавшихся в неотложной медицинской помощи. После нескольких телемедицинских консилиумов было принято решение о необходимости доставки больных в НИИ неотложной детской хирургии и травматологии в Москве. Авиакомпания «Аэрофлот» смогла предоставить все необходимые условия для транспортировки подростков, их родителей и врачей медицины катастроф. В результате обоих пострадавших удалось спасти.

ВЫВОЗНЫЕ РЕЙСЫ

В период пандемии, связанной с распространением COVID-19, организация вывозных рейсов являлась крайне актуальной.

В 2020 году Группой «Аэрофлот» было совершено 462 вывозных рейса, благодаря которым на территорию Российской Федерации смогло вернуться более 89 тыс. россиян, в том числе 9,6 тыс. детей и младенцев. Пассажиры доставлены в 16 городов Российской Федерации из 48 пунктов дальнего и ближнего зарубежья.

Вывозные рейсы были организованы под руководством оперативного штаба Правительства Российской Федерации совместно с государственными органами (Минтрансом России, Федеральным агентством воздушного транспорта (Росавиацией), Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерством иностранных дел Российской Федерации, посольствами России). Пассажиры могли пройти регистрацию на предстоящий рейс на сайте «Госуслуги». Для вывозных рейсов были созданы отдельные тарифы, согласно которым клиенты с уже приобретенными билетами совершали перелет бесплатно, все остальные же могли купить их по сниженной стоимости.

В 2021 году потребность в вывозных рейсах была не такой острой. Были организованы специальные рейсы из Турции и Непала в период ограниченного авиасообщения между странами.

ТАСС

22 АПРЕЛЯ 2020 ГОДА

«Аэрофлот» вернул вывозными рейсами в Россию более 50 тыс. граждан

Более 50 тыс. граждан России вернулись на родину рейсами «Аэрофлота» с конца февраля, – говорится в сообщении. – Под руководством оперативного штаба правительства во взаимодействии с Минтрансом, Росавиацией, Минкомсвязью, Министерством иностранных дел «Аэрофлот» продолжает работу по организации и выполнению специальных рейсов для возвращения российских граждан из-за границы.

www.tass.ru/obschestvo/8308819?utm_source=yandex.ru&utm_medium=organic&utm_campaign=yandex.ru&utm_referrer=yandex.ru

ТАСС

14 АПРЕЛЯ 2021 ГОДА

«Победа» вернет всех пассажиров из Турции в Россию до 27 апреля

«Лоукостер «Победа», входящий в Группу «Аэрофлот», сформировал график вывозных рейсов для клиентов, находящихся в Турции. Сейчас на территории этой страны более 7 тыс. клиентов «Победы». Вывозные рейсы из Стамбула, Антальи и Алании (Газипаша) в Москву будут выполнены в период с 15 по 27 апреля.
Из Стамбула в Екатеринбург, Казань и Уфу – с 15 по 18 апреля», – говорится в сообщении.
Ранее вице-премьер Российской Федерации Татьяна Голикова, возглавляющая федеральный оперативный штаб по борьбе с коронавирусом, сообщила, что Россия с 15 апреля по 1 июня ограничит пассажирское авиасообщение с Турцией из-за новой вспышки коронавируса, количество рейсов будет сокращено до двух в неделю на взаимной основе.

www.tass.ru/ekonomika/11148937

ТАСС

4 АВГУСТА 2021 ГОДА

Более 360 россиян вылетели из Майами в Москву вывозным рейсом «Аэрофлота»

Пожелавшие вернуться на родину граждане России вылетели в понедельник вывозным рейсом компании «Аэрофлот» из Майами (штат Флорида) в Москву, откуда они направятся в другие города Российской Федерации. Об этом свидетельствует информация на сайте международного аэропорта Майами. Ранее вице-премьер Российской Федерации Татьяна Голикова, возглавляющая федеральный оперативный штаб по борьбе с коронавирусом, сообщила, что Россия с 15 апреля по 1 июня ограничит пассажирское авиасообщение с Турцией из-за новой вспышки коронавируса, количество рейсов будет сокращено до двух в неделю на взаимной основе. Также будут приостановлены рейсы в Танзанию.

www.tass.ru/obschestvo/9114577

РИА НОВОСТИ

5 МАЯ 2020 ГОДА

Рейс «Аэрофлота» вывез 160 россиян из Антальи в Ростов-на-Дону и Уфу

Из Антальи рейсом авиакомпании «Аэрофлот» в Ростов-на-Дону и Уфу возвращаются 160 российских граждан. Мероприятия по организации рейса были предварительно согласованы с турецкими властями и осуществлялись в тесной координации российских загранучреждений в Турции с подразделениями Минкомсвязи России и представительством авиакомпании «Аэрофлот – Российские авиалинии», – сообщила российская дипмиссия.

https://ria.ru/20200505/1570993828.html

РИА НОВОСТИ

16 ИЮНЯ 2020 ГОДА

Более 350 человек зарегистрировались на вывозной рейс «Аэрофлота» из Дели

Более 350 человек зарегистрировались на рейс авиакомпании «Аэрофлот», который вывезет застрявших в столице Индии из-за пандемии коронавируса россиян на родину, сообщил заведующий консульским отделом посольства Российской Федерации в Индии Андрей Федоров. Он отметил, что на борту находится 351 человек, в том числе 6 детей. Помимо россиян, на борту есть граждане Индии, Афганистана, Финляндии, Украины и Белоруссии.

https://ria.ru/20200616/1572975612.html

КОМАНДА «АЭРОФЛОТА»

Структура персонала 122
Создание инклюзивной среды 129
Привлечение и удержание персонала 131
Развитие корпоративного спорта 136
Система мотивации и социальной поддержки 140
Обучение и развитие персонала 148
Обеспечение безопасности труда 151



67

РЕКА ЛОСОСИНКА, РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ, РОССИЯ

КОМАНДА «АЭРОФЛОТА»

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2021 ГОДА

36,1 тыс. человек

численность работников Группы «Аэрофлот»

55,5 %

доля женщин



Работники являются одной из ключевых ценностей Группы «Аэрофлот». Группа уделяет большое внимание найму талантливых работников, их развитию и удержанию. Для поддержки работников компании Группы предоставляют работникам безопасные и комфортные условия труда, конкурентную заработную плату, равные возможности, обширный социальный пакет и льготы.

Деятельность Группы «Аэрофлот» в области взаимодействия с работниками регулируется требованиями применимого законодательства регионов присутствия, внутренними нормативными документами, а также условиями, закрепленными в коллективных договорах. В ПАО «Аэрофлот» работают несколько департаментов и отделов, в ведении которых находятся вопросы управления персоналом, включая процессы поиска и найма работников, обучения, мотивации и управления результативностью, удержания и обеспечения безопасных условий труда.

Подразделения ПАО «Аэрофлот» взаимодействуют с подразделениями дочерних компаний, отвечающих за вопросы управления персоналом в рамках своих компетенций.

Структура управления персоналом ПАО «Аэрофлот»

Департамент управления персоналом
Ключевые вопросы управления персоналом, кадровые вопросы и социальные программы

Департамент управления качеством продукта
Жалобы на практику трудовых отношений

Департамент развития персонала
Развитие персонала и корпоративной культуры, вопросы управленческих кадров

Департамент подготовки авиационного персонала
Подготовка летного состава

Департамент финансового планирования и анализа
Планирование численности персонала

Отдел охраны труда и окружающей среды
Безопасность условий и охрана труда

Медицинский центр
Здоровье работников



Приоритетные направления деятельности Группы «Аэрофлот» в области управления персоналом

- Поиск и привлечение работников, включая укомплектование летных и кабинных экипажей
- Удержание высокопрофессиональных работников
- Обучение работников, включая подготовку летных и кабинных экипажей
- Управление кадровым резервом
- Проведение аттестации работников
- Развитие систем мотивации
- Поддержание высокого уровня лояльности работников
- Обеспечение социальной поддержки работников
- Повышение привлекательности бренда работодателя

Структура персонала

По состоянию на 31 декабря 2021 года списочная численность работников Группы «Аэрофлот» составила 36,1 тыс. человек, что на 3,4 % ниже, чем на конец 2020 года. Среднесписочная численность работников в 2021 году составила 33,1 тыс. человек. При этом доля женщин в 2021 году составила 55,5 %, а мужчин – 44,5 %. На условиях бессрочного трудового договора были трудоустроены 33,0 тыс. работников (91,6 % от общей численности персонала), а 3,0 тыс. работников (8,4 % от общей численности персонала) – по срочному трудовому договору. В 2021 году 35,9 тыс. работников (99,4 % от общей численности персонала) работали на условиях полной занятости, а 0,2 тыс. работников (0,6 % от общей численности персонала) – на условиях частичной занятости.

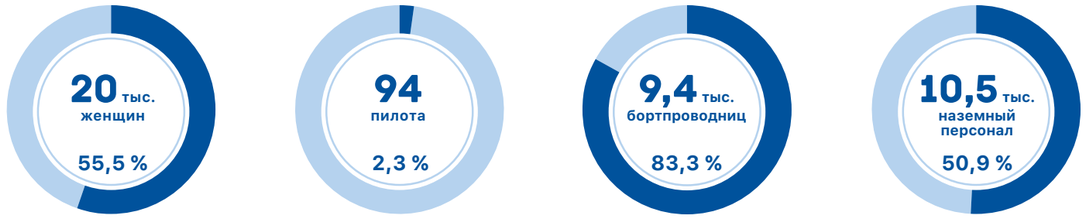
В 2021 году Группе «Аэрофлот» во многом удалось сохранить рабочие места, несмотря на сложности, вызванные пандемией COVID-19.



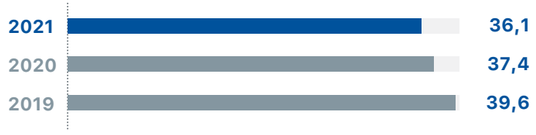
ГЕНДЕРНАЯ СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

Группа «Аэрофлот» стремится поддерживать сбалансированность рабочего коллектива. Женщины в Группе работают во всех направлениях деятельности и занимают различные по уровню должности. На конец 2021 года в компаниях Группы «Аэрофлот» работало 20,0 тыс. женщин (55,5 % от общей численности работников Группы). В 2021 году департамент упрвления персоналом и департамент бухгалтерского учета авиакомпании «Аэрофлот» стали подразделениями с наибольшей долей женщин – 90,8 % и 90,2 % соответственно.

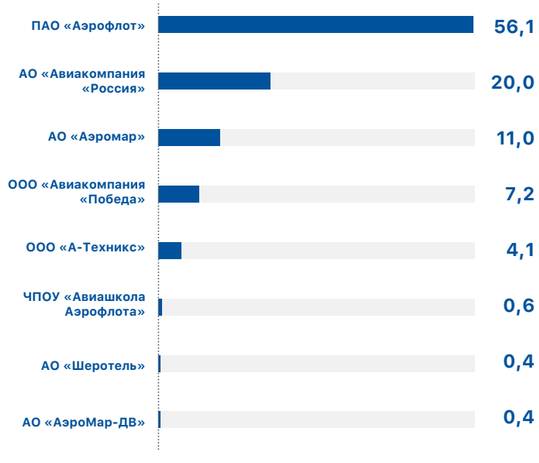
ЖЕНЩИНЫ В ГРУППЕ «АЭРОФЛОТ»



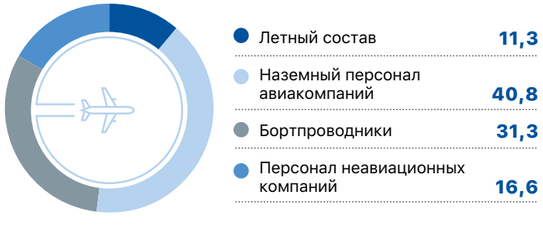
Динамика численности персонала Группы «Аэрофлот»[1], тыс. человек



Численность персонала в разбивке по компаниям Группы «Аэрофлот», 2021 год, %



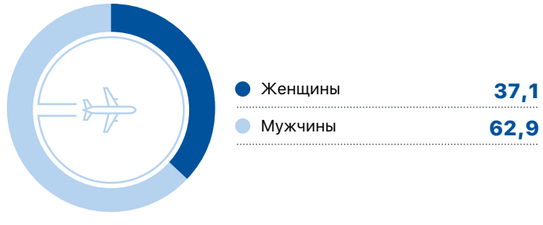
Структура персонала Группы «Аэрофлот» по видам деятельности, 2021 год, %



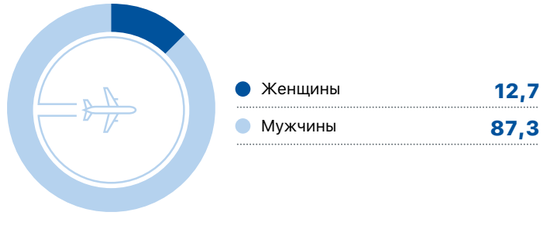
Количество женщин-руководителей ПАО «Аэрофлот» (должности от руководителя группы и выше) в 2021 году составило 459 человек, или 37,1 % от общей численности управленческого персонала, рост на 4,1 % за 2021 год.

Среди руководителей высшего звена управления (Правление, Совет директоров, руководители структурных подразделений) доля женщин в 2021 году составила 12,7 %, или семь человек.

Гендерная структура руководящего состава ПАО «Аэрофлот» в 2021 году[2], %



Гендерная структура руководителей высшего звена управления ПАО «Аэрофлот» в 2021 году[3], %



[1] Данные за 2019–2020 годы уточнены.

[1] Должности от руководителя группы и выше.
[2] Правление, Совет директоров, руководители структурных подразделений.

ЛЕТНЫЙ СОСТАВ[1]

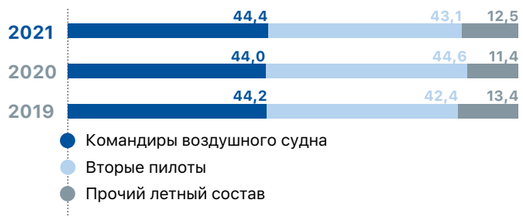
По состоянию на конец 2021 года в летных подразделениях авиакомпаний Группы работали 4,1 тыс. пилотов. В 2021 Группа продолжила активно нанимать женщин-пилотов, численность которых составила 94 пилота на 31 декабря 2021 года, в том числе 71 – в авиакомпании «Аэрофлот», 16 – в «России» и 7 – в «Победе». В период с 2019 по 2021 год рост численности женщин-пилотов составил в среднем 7,1 % в год, при этом численность летного состава сокращалась в среднем на 3,4 % в год в этот же период. Таким образом, благодаря последовательному найму доля женщин-пилотов в Группе «Аэрофлот» увеличилась до 2,3 % на конец 2021 года. При этом текущая структура летного персонала объяснялась структурой выпускников летных училищ на протяжении нескольких десятилетий, рост числа женщин-курсантов в настоящее время позволяет Группе постепенно увеличивать число женщин-пилотов в Группе.

В 2021 году среди пилотов Группы были граждане Австралии, Азербайджана, Белоруссии, Бразилии, Венгрии, Италии, Казахстана, Колумбии, Люксембурга и Чехии. Всего по состоянию на 31 декабря 2021 года в Группе «Аэрофлот» работали 43 иностранных пилота.

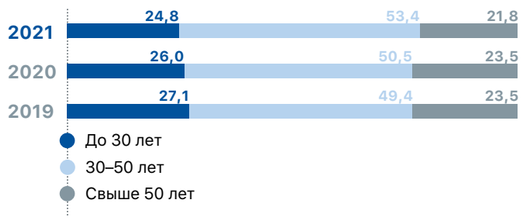
Летный состав Группы «Аэрофлот», тыс. человек



Летный состав Группы «Аэрофлот» в разбивке по должностям, %



Летный состав Группы «Аэрофлот» в разбивке по возрасту, %



Гендерная структура летного состава Группы «Аэрофлот», %



	2019	2020	2021
Женщины	1,9	2,1	2,3
Мужчины	98,1	97,9	97,7

[1] Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия» и ООО «Авиакомпания «Победа».

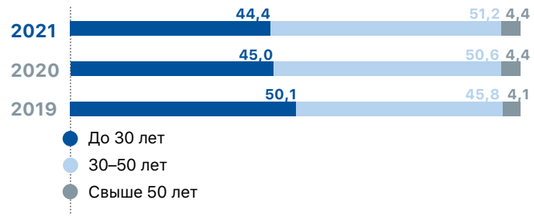


КАБИННЫЕ ЭКИПАЖИ[2]

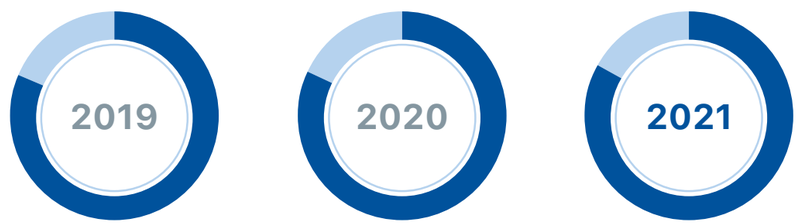
Численность кабинных экипажей Группы «Аэрофлот», тыс. человек



Численность кабинных экипажей Группы «Аэрофлот» в разбивке по возрасту, %



Гендерная структура кабинных экипажей Группы «Аэрофлот», %



	2019	2020	2021
Женщины	81,6	82,2	83,3
Мужчины	18,4	17,8	16,7

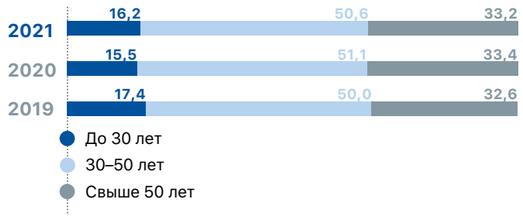
[2] Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия» и ООО «Авиакомпания «Победа».

НАЗЕМНЫЙ ПЕРСОНАЛ

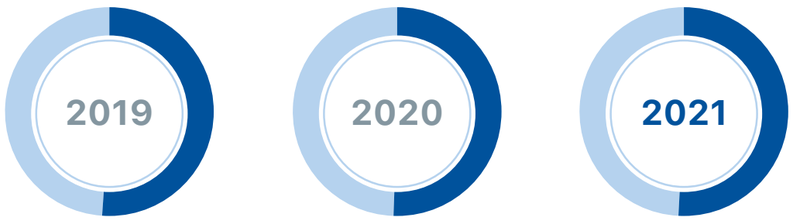
Численность наземного персонала Группы «Аэрофлот», тыс. человек



Численность в разбивке по возрасту, %



Гендерная структура наземного персонала, %



	2019	2020	2021
Женщины	51,2	50,8	50,9
Мужчины	48,8	49,2	49,1

ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» В РАЗБИВКЕ ПО ТИПУ ДОГОВОРА И ТИПУ ЗАНЯТОСТИ

БЕССРОЧНЫЙ ДОГОВОР

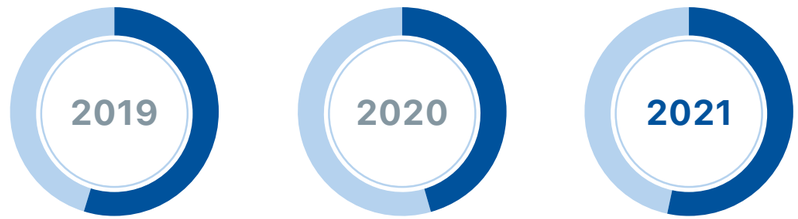
Численность персонала, работающего по бессрочному договору, тыс. человек



Численность в разбивке по регионам, %

	2019	2020	2021
Москва	81,3	81,6	80,9
Санкт-Петербург	12,6	12,4	12,9
Регионы	6,1	6,0	6,2
Зарубеж[1]	0,01	0,01	0,01

Гендерная структура, %



	2019	2020	2021
Женщины	54,8	54,2	53,5
Мужчины	45,2	45,8	46,5



[1] Зарубежные представительства.

СРОЧНЫЙ ДОГОВОР

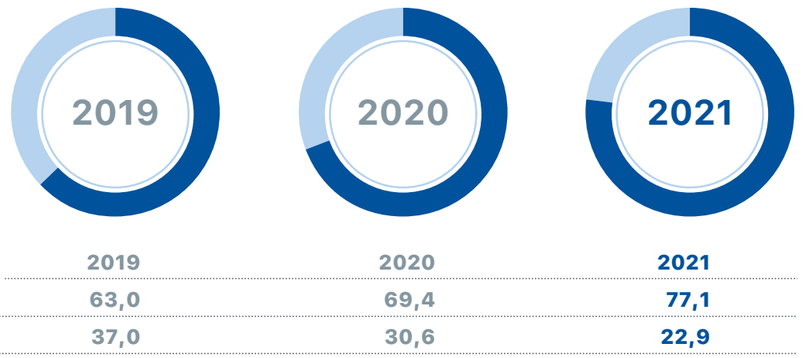
Численность персонала, работающего по срочному договору, тыс. человек



Численность в разбивке по регионам, %

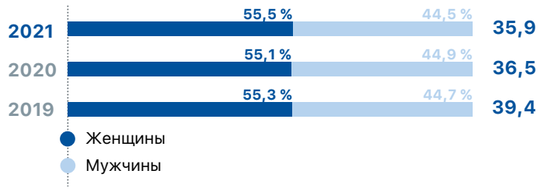
	2019	2020	2021
Москва	72,6	80,4	81,6
Санкт-Петербург	15,5	9,1	10,3
Регионы	3,4	2,5	2,1
Зарубеж[1]	8,5	8,0	6,0

Гендерная структура, %

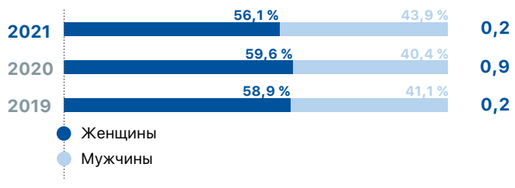


ЧИСЛЕННОСТЬ В РАЗБИВКЕ ПО ТИПУ ЗАНЯТОСТИ

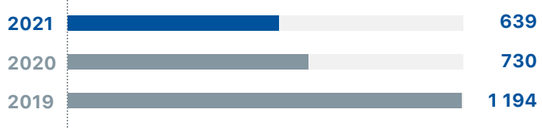
Полная занятость, тыс. человек



Частичная занятость, тыс. человек



Количество внештатных работников, человека



Группа «Аэрофлот» уважает основные права и свободы работников, предоставляет равные возможности и гарантирует работникам защиту от любых форм дискриминации

[1] Зарубежные представительства.

Создание инклюзивной среды

Группа «Аэрофлот» заботится о создании инклюзивной рабочей среды. В ПАО «Аэрофлот» действует Кодекс корпоративной этики, аналоги которого внедрены в остальных компаниях Группы.

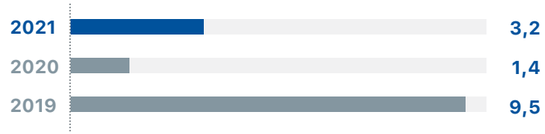
Группа «Аэрофлот» уважает основные права и свободы работников, предоставляет равные возможности и гарантирует работникам защиту от любых форм дискриминации. Работники компаний Группы «Аэрофлот» знакомятся с содержанием Кодекса корпоративной этики. Также для работников Группы проводятся тренинги в области Кодекса корпоративной этики.

Знакомство с Кодексом корпоративной этики происходит при трудоустройстве. В связи с этим динамика по количеству ознакомившихся с ним работников сильно зависит от активности компаний Группы на рынке труда. В 2019 году был принят Кодекс корпоративной этики в авиакомпании «Россия», вследствие чего в том отчетном периоде появилась необходимость ознакомить с документом большое количество работников.

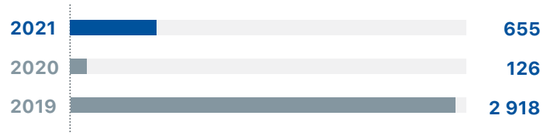
Группа «Аэрофлот» создает возможности для найма и комфортной работы людей с ограниченными возможностями (ЛСОВ). В 2021 году ПАО «Аэрофлот» предоставило 50 квотируемых рабочих мест для их трудоустройства, в том числе 20 специальных рабочих мест для трудоустройства ЛСОВ. В 2021 году численность ЛСОВ в Группе «Аэрофлот» составила 148 человек.

Группа «Аэрофлот» соблюдает права человека. Группа никогда не использовала и не использует детский труд или труд по принуждению. Группа не приемлет любой вид дискриминации – как по половому, возрастному, религиозному, так и по национальному, расовому, политическому признаку, по инвалидности и иным подобным мотивам. В случаях дискриминации работник имеет право обратиться к своему непосредственному руководителю или в департамент развития персонала. Конфиденциальность такого обращения гарантируется. В отчетном периоде не было зафиксировано случаев дискриминации в Группе «Аэрофлот».

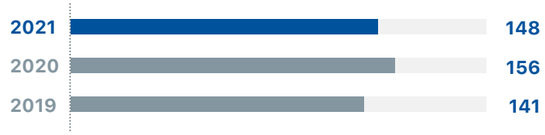
Количество работников Группы «Аэрофлот», письменно ознакомившихся или прошедших тренинг по Кодексу корпоративной этики, тыс. человек



Время, потраченное на тренинги по обучению персонала в области Кодекса корпоративной этики, количество часов



Численность ЛСОВ в Группе «Аэрофлот»[1], человек



В 2021 году численность людей с ограниченными возможностями, работающих в Группе «Аэрофлот», составила

148 человек

[1] Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», АО «Аэромар», АО «АэроМар-ДВ».

Группа «Аэрофлот» уделяет большое внимание получению обратной связи от своих работников для того, чтобы понимать уровень их удовлетворенности. Обратная связь работников авиакомпании «Аэрофлот» обрабатывается через единую многоканальную систему учета и обработки добровольных сообщений. Обращения принимаются по следующим каналам: электронная почта, почтовые ящики для бумажной корреспонденции, рапорты руководству, отчеты из внутренних систем. Порядок подачи добровольных сообщений и их рассмотрения в авиакомпании «Аэрофлот» регламентируется Положением о системе добровольных сообщений. В подконтрольных организациях ПАО «Аэрофлот» функционируют свои системы и процедуры получения и обработки добровольных сообщений работников. В основном работники направляют замечания и предложения по совершенствованию производственных процессов структурных подразделений и вопросы, связанные с условиями труда.

Помимо этого, работники Группы могут обратиться с жалобой на практику трудовых отношений непосредственно к своему руководителю либо в комиссию по трудовым спорам ПАО «Аэрофлот» (для работников ПАО «Аэрофлот»). Обращения могут быть присланы в виде электронного письма или бумажного документа, например, рапорта или отчета. Все полученные жалобы обрабатываются, и при необходимости руководство предпринимает соответствующие меры. Конфиденциальность такого обращения гарантируется. В 2021 году обращения в основном касались выплат заработной платы и увольнений.

Группа «Аэрофлот» присутствует в различных регионах России, а также имеет представительства в зарубежных странах.

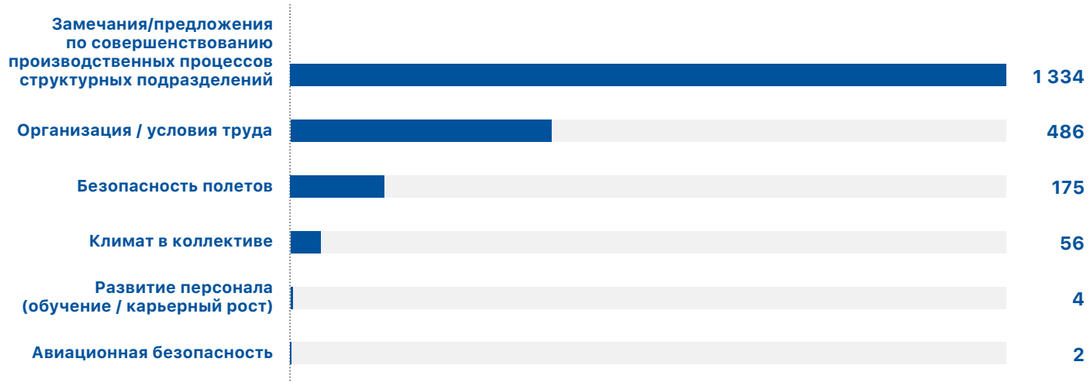
Отдельное внимание Группа «Аэрофлот» уделяет найму работников в высшее руководство из числа представителей местного населения[2]. Все руководители в Совете директоров и Правлении наняты из числа представителей местного населения.

Подробнее о системе Корпоративного управления: Годовой отчет ПАО «Аэрофлот» за 2021 год

За период
с 1 января по 31 декабря
2021 года поступило

2 057 добровольных сообщений

Добровольные сообщения в ПАО «Аэрофлот»



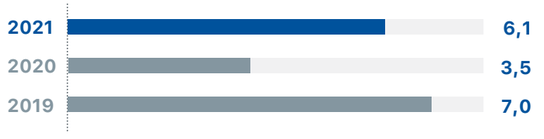
[2] Граждане Российской Федерации.

Привлечение и удержание персонала

Группа «Аэрофлот» уделяет особое внимание процессу найма персонала и стремится сделать его простым и удобным для соискателей и работников Группы. Привлечение работников осуществляется специалистами Компании с использованием информационных ресурсов. При выборе кандидатов на должность активно привлекаются руководители соответствующих подразделений. В 2021 году к Группе «Аэрофлот» присоединились 6 072 новых работника, что на 71,5 % больше, чем в 2020 году. Рост числа новых работников наблюдался практически во всех компаниях Группы.

ПРИНЯТЫЕ РАБОТНИКИ

Количество принятых работников, тыс. человек

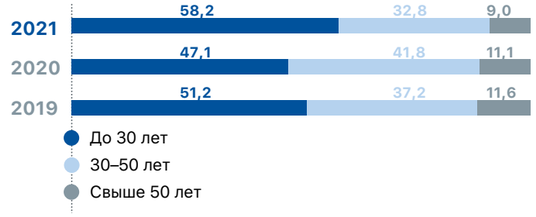


6 072 работника присоединились к Группе «Аэрофлот» в 2021 году

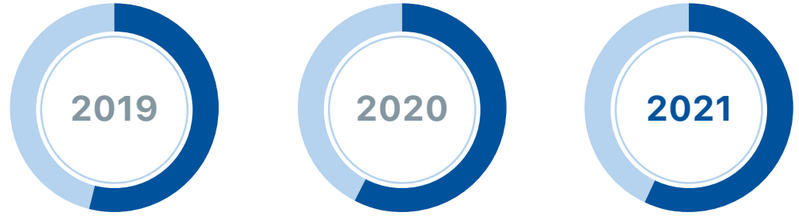
Принятые работники в разбивке по регионам, %

	2019	2020	2021
Москва	85,8	84,9	80,4
Санкт-Петербург	7,9	5,9	11,8
Регионы	6,2	9,1	7,7
Зарубеж[1]	0,1	0,1	0,1

Принятые работники в разбивке по возрасту, %



Принятые работники в разбивке по полу, %



	2019	2020	2021
Женщины	53,9	57,7	57,2
Мужчины	46,1	42,3	42,8

[1] Зарубежные представительства.

ВЫБЫВШИЕ РАБОТНИКИ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

Благодаря сильной корпоративной культуре и бренду Группе «Аэрофлот» удается поддерживать высокую степень вовлеченности работников, а также удерживать текучесть кадров на достойном уровне. В 2021 году текучесть кадров составила 22,2 %[1] (16,7 % в 2020 году). Среди мужчин данный показатель составил 21,4 %, среди женщин – 23,1 %. Увеличение коэффициента текучести кадров обусловлено изменениями на рынке гражданской авиации, вызванными эпидемиологической обстановкой.

Количество выбывших работников, тыс. человек



Выбывшие работники в разбивке по полу, %

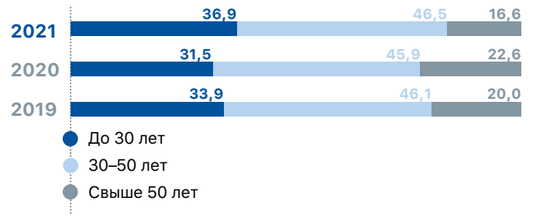


	2019	2020	2021
Женщины	47,3	55,9	52,1
Мужчины	52,7	44,1	47,9

Выбывшие работники в разбивке по регионам, %

	2019	2020	2021
Москва	83,6	82,6	82,6
Санкт-Петербург	6,7	8,7	10,1
Регионы	9,4	8,5	7,1
Зарубеж[1]	0,3	0,2	0,2

Выбывшие работники в разбивке по возрасту, %



[1] Коэффициент текучести кадров рассчитывается по следующей формуле: количество выбывших работников за период / среднесписочная численность работников за период × 100.

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ

В Группе «Аэрофлот» уделяется особое внимание преемственности персонала. Для обеспечения преемственности управленческих кадров в Группе формируется внутренний кадровый резерв руководителей высшего и среднего звена управления, благодаря чему расширяются возможности для карьерного роста работников. Данное направление деятельности регулируется Положением о формировании кадрового резерва на должности руководителей высшего звена управления ПАО «Аэрофлот». Начиная с 2021 года кадровый резерв также формируется в ООО «А-Техникс». Группа уделяет большое внимание формированию кадрового резерва, состоящего из достаточного количества профессионалов. В конце отчетного периода численность кадрового резерва руководителей высшего звена составила 22 человека, руководителей среднего звена – 179 человек. В 2021 году в кадровый резерв были приняты рекомендованные работники, удовлетворяющие установленным квалификационным требованиям к кандидатам.

В целях развития кадрового резерва проводится обучение работников для развития управленческих и специальных компетенций, необходимых в реализации целей и задач Компании.

В 2021 году в кадровый резерв руководителей среднего звена прошли отбор 33 работника.

Количество работников, входящих в кадровый резерв руководителей высшего звена[1], человек



Количество работников ПАО «Аэрофлот», входящих в кадровый резерв руководителей среднего звена, человек



[1] Данные представлены по ПАО «Аэрофлот» (2019–2021 годы) и ООО «А-Техникс» (2021 год).

ПРИВЛЕЧЕНИЕ МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Группа «Аэрофлот» реализует различные программы для привлечения молодых специалистов. Авиакомпания «Аэрофлот» проводит профориентационные мероприятия для учащихся школ и колледжей. На постоянной основе организуется сотрудничество с образовательными центрами, профильными вузами и училищами, а также участие в карьерных мероприятиях, таких как ярмарки вакансий, форумы и выставки.

Группа «Аэрофлот» участвует в программе целевой подготовки. В 2021 году на целевое обучение по договору, заключенному с авикомпанией «Аэрофлот», поступило 65 абитуриентов. Кроме этого, Группа «Аэрофлот» организует производственную и преддипломную практику для студентов старших курсов отраслевых учебных заведений. В отчетном периоде вследствие ограничений, вызванных новой коронавирусной инфекцией COVID-19, число практикантов оказалось меньше обычного – 139 человек. По результатам обучения Группа нанимает молодых специалистов в штат. В 2021 году в команду авиакомпании «Аэрофлот» трудоустроено шесть выпускников летных специальностей.

Расширение возможности для карьерного роста работников за счет формирования внутреннего кадрового резерва руководителей высшего и среднего звена управления



В 2021 ГОДУ КОМПАНИИ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» СОТРУДНИЧАЛИ С БОЛЬШИМ КОЛИЧЕСТВОМ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ

ПАО «АЭРОФЛОТ»

- Московский государственный технический университет гражданской авиации
- Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации
- Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации
- Политехнический колледж имени Н. Н. Годовикова
- Московский авиационный институт
- Российский университет транспорта (МИИТ)
- Московский государственный университет
- Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана
- Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации
- Московский государственный лингвистический университет

АО «АВИАКОМПАНИЯ «РОССИЯ»

- Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения
- Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации
- Государственный университет управления
- Российская академия народного хозяйства и государственной службы
- Московский государственный университет гражданской авиации
- Санкт-Петербургский политехнический университет
- Московский государственный институт международных отношений
- Московский авиационный институт
- Ульяновский институт гражданской авиации
- Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

АО «АЭРОМАР»

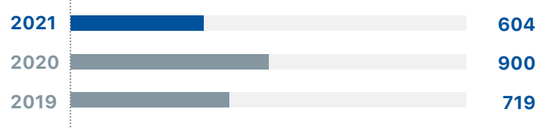
- Колледж «Подмосковье»
- Политехнический колледж № 50 г. Зеленограда им. дважды Героя Социалистического Труда Н. А. Злобина



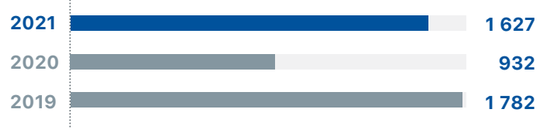
НАСТАВНИЧЕСТВО[1]

Группа «Аэрофлот» развивает систему адаптации новых работников к работе в организации. Ее целью является усвоение общей информации о корпоративных правилах и нормах, ознакомление с установленными процедурами работы, а также психологическая адаптация. В целях адаптации, а также получения работниками специальных знаний и навыков для самостоятельной работы в Группе «Аэрофлот» внедрена система наставничества. Процедуры наставничества регулируются Положением о наставничестве ПАО «Аэрофлот». Аналогичные документы приняты в подконтрольных организациях ПАО «Аэрофлот». Критерии для включения работника в число наставников учитывают стаж, отсутствие нарушений трудовой дисциплины на протяжении установленного периода и наличие деловых качеств, способствующих успешной деятельности в качестве наставника. Период наставничества составляет, как правило, от месяца до полугода. В конце периода производится оценка эффективности работы пары «наставник – наставляемый». За управление системой наставничества отвечают руководители структурных подразделений. В 2021 году в программе приняли участие 604 наставника и 1 627 наставляемых работников.

Количество наставников, включенных в реестр наставников, человек



Количество наставляемых работников, человек



[1] Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Шеротель», ООО «А-Техникс». В других компаниях Группы «Аэрофлот» данная инициатива не реализуется.

Развитие корпоративного спорта

Особое внимание уделяется развитию корпоративного спорта внутри компаний Группы «Аэрофлот» как элемента корпоративной культуры вовлеченности и в целях популяризации ценностей здорового образа жизни и спорта.

В компаниях Группы функционируют секции по футболу, волейболу, хоккею и теннису, открыты беговой клуб Aeroflot Run и шахматный клуб. Работникам предоставляются условия для занятий спортом на регулярной основе и участия в спортивных соревнованиях и чемпионатах в составе корпоративной команды «Аэрофлота».

В 2021 году корпоративные команды компаний Группы «Аэрофлот» одержали ряд заслуженных побед на крупных спортивных соревнованиях и турнирах. Решающую роль в достижении высоких спортивных результатов сыграли приверженность игроков к спорту, регулярные тренировки, а также поддержка профсоюзных организаций.

ВОЛЕЙБОЛ

Сборная ПАО «Аэрофлот» по волейболу выиграла международный турнир «Кубок авиации и космонавтики». Основной состав команды представлен действующими пилотами Компании, которые окончили спортивные школы и имеют спортивные разряды.



КАРТИНГ

Группа «Аэрофлот» оказывает поддержку работникам, увлекающимся картингом. Для любителей данного вида спорта ежегодно проводятся соревнования «Формула профсоюза «Аэрофлот».
В 2021 году в гонках приняли участие 47 спортсменов.

Для поддержки юных спортсменов, детей работников в возрасте от 7 до 14 лет, «Аэрофлот» организует ежегодные соревнования по картингу «Юный гонщик «Аэрофлота». Соревнования проходят с соблюдением всех требований безопасности.



9 соревнований проведено с 2013 года

500 участников за годы проведения

47 участников собрала «Формула профсоюзов «Аэрофлота» – 2021»

17/30 17 гонщиц и 30 гонщиков

АКАДЕМИЧЕСКАЯ ГРЕБЛЯ

Один из лучших способов сплочения рабочего коллектива – организация корпоративных мероприятий на свежем воздухе со спортивной программой.

В 2021 году среди работников Компании, сформированных в три отдельные команды, прошли состязания по академической гребле. Большинство участников не имело опыта в данном виде спорта. Перед спортивным состязанием под руководством тренера для участников были проведены две подготовительные тренировки.

Физическая нагрузка благоприятно сказывается на здоровье работников, а выполнение командных заданий и соревновательный дух позволяют еще сильнее сплотить работников вокруг общих целей.

ГОНКА ГЕРОЕВ

«Аэрофлот» принимает участие в экстремальных забегах «Гонка героев» (военный полигон «Алабино»). В 2021 году корпоративная команда «Аэрофлота» в составе 10 участников (бортпроводники, диспетчеры, ведущий инженер) одержала уверенную победу.



ХОККЕЙ

«Аэрофлот» развивает свою команду по хоккею. Второй год подряд корпоративная команда по хоккею выигрывает кубок Любительской хоккейной лиги. В 2021 году была завоевана очередная победа.

ШАХМАТЫ

В 2021 году создан шахматный клуб ПАО «Аэрофлот».

Корпоративная команда «Аэрофлота» приняла участие в Первом официальном онлайн-чемпионате Международной шахматной федерации (ФИДЕ) между корпорациями, организованном в феврале 2021 года.

Турнир проходил на международном уровне с участием 204 игроков, обладателей шахматных званий и профессиональных разрядов, включая 36 приглашенных гроссмейстеров.

В состав корпоративной команды вошли пять работников, представителей разных структурных подразделений «Аэрофлота», имеющих наивысшие рейтинги и опыт участия в шахматных турнирах. В состав



корпоративной команды был приглашен гроссмейстер Владислав Артемьев – чемпион мира в составе сборной России, чемпион Европы по блицу, чемпион Европы по классическим шахматам.

По итогам участия в чемпионате корпоративная команда «Аэрофлота» заняла 17 место в общем рейтинге из 40 команд – участников чемпионата, набрав 13,5 очка из 24 возможных.

ФУТБОЛ

Команда «Аэрофлота» заняла первое место в финале XV Кубка авиации и космонавтики по футболу.

В отчетном периоде команда «Аэрофлота» по мини-футболу приняла участие в международном турнире, посвященном 76-летию Победы в Великой Отечественной войне, 30-летию образования Содружества Независимых Государств и 20-летию создания Шанхайской организации сотрудничества. Соревнования закончились победой команды «Аэрофлота» в финале со счетом 3:0. Лучшими игроками турнира были признаны два бортпроводника Компании.

В Кубке приняли участие также сборные команды других российских компаний и организаций из Кыргызстана, Казахстана, Таджикистана, Узбекистана, Ирана, Афганистана и Бразилии.





БОКС И СИЛА УДАРА

Корпоративная команда ПАО «Аэрофлот» является постоянным участником корпоративного чемпионата по боксу и силе удара «Ударная десятка», организуемого Государственной корпорацией «Ростех».

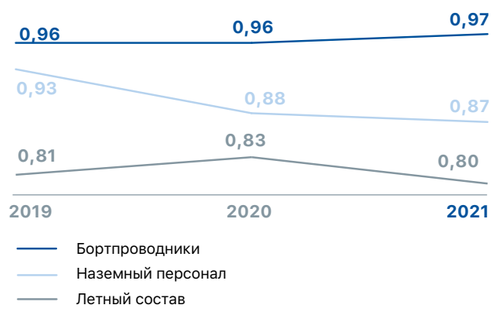
В 2021 году в гранд-финале турнира «Ударная десятка» победителями соревнований по боксу, занявшими с первое место в мужском и женском зачетах, стали бортпроводники Компании.



Группа «Аэрофлот» реализует различные инициативы для обеспечения оптимальных условий труда и возможностей для профессионального развития своих работников. В первую очередь Группа «Аэрофлот» нацелена на обеспечение конкурентоспособной и честной заработной платы. При этом система мотивации в зависимости от занимаемой должности может включать как постоянное, так и переменное вознаграждение, зависящее от показателей деятельности работника и Компании. Например, для категорий летного персонала учитывается налет часов. Система оплаты труда в Группе зависит от занимаемой должности работников, результатов деятельности подразделений, региональной специфики рынка труда и персонального вклада каждого члена команды.

Минимальный размер оплаты труда в Группе не может быть ниже значения прожиточного минимума, а месячная заработная плата работника, выполнившего норму рабочего времени, – ниже минимального размера оплаты труда.

ОТНОШЕНИЕ БАЗОВОГО ОКЛАДА ЖЕНЩИН К БАЗОВОМУ ОКЛАДУ МУЖЧИН В АВИАКОМПАНИЯХ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»[1]



[1] Данные представлены по ПАО «Аэрофлот» и АО «Авиакомпания «Россия».

Группа «Аэрофлот» не приемлет любой вид дискриминации при определении уровня заработной платы. Уровень заработной платы не зависит от пола и определяется только на основании профессиональных компетенций. Таким образом, Группа соблюдает равенство заработных плат для мужчин и женщин одного направления деятельности, занимающих одинаковые должности. Отклонения в соотношении окладов по гендерному признаку внутри категорий объясняются фактором структуры занимаемых позиций. Группа обеспечивает конкурентоспособный уровень оплаты труда пилотов, проводит индексацию окладов и осуществляет единовременные выплаты при трудоустройстве, компенсирует расходы на обучение.

В 2021 году произошло изменение системы оплаты труда кабинных экипажей, в связи с чем увеличилась почасовая ставка бортпроводников

КОРПОРАТИВНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

Социальный пакет – важный элемент системы мотивации персонала и один из факторов поддержания имиджа Группы «Аэрофлот». Обширный перечень социальных программ – одно из конкурентных преимуществ Группы «Аэрофлот», которое способствует привлечению квалифицированных специалистов, повышению эффективности работы, формированию благоприятного социально-психологического климата в Компании.

Для работников Группы действуют такие льготы, как компенсация санаторно-курортного лечения и детского оздоровительного лагеря, программа негосударственного пенсионного обеспечения, служебные автостоянки и транспорт, компенсация проезда до места работы (для определенных групп работников), размещение иногородних ключевых специалистов в арендуемом жилье, корпоративный спорт, материальная помощь и выплаты в юбилейные даты, дополнительные дни отдыха в случае важных жизненных событий и другие льготы.

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ПЕНСИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ (НПО)

Группа «Аэрофлот» заботится о работниках, прекративших работать в Компании в связи с выходом на пенсию.

Негосударственная пенсия формируется из трех составляющих:

- ежемесячных пенсионных взносов работников;
- ежеквартальных доплат Компании, зачисляемых на индивидуальный накопительный пенсионный счет работника;
- ежегодного инвестиционного дохода, начисляемого негосударственным пенсионным фондом на сумму взносов работника и доплат работодателя.

В соответствии с условиями программы участникам начисляется доплата от авиакомпании в размере 20 % на личные взносы участников. Размер денежных выплат зависит от стажа работы в Группе. Общий объем расходов ПАО «Аэрофлот» на отчисления в негосударственный пенсионный фонд в рамках софинансирования пенсии (процентные доплаты по НПО) в 2021 году составил 22,5 млн руб.

Участники программы негосударственного пенсионного обеспечения в ПАО «Аэрофлот», тыс. человек



СОФИНАНСИРОВАНИЕ НАКОПИТЕЛЬНОЙ ЧАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПЕНСИИ

Одновременно с программой НПО в Группе «Аэрофлот» действует поощрительная программа обязательного пенсионного страхования по софинансированию накопительной части государственной пенсии. Участникам программы работодатель отчисляет дополнительный страховой взнос на личный пенсионный накопительный счет (СНИЛС) в размере 20–50 % от взноса работника.

Дополнительное единовременное пособие выплачивается работникам в связи с их выходом на пенсию, переходом на выборную должность в первичной профсоюзной организации, по состоянию здоровья. В случае смерти работника выплата производится родственникам – детям, супругу/супруге, родителям, опекунам.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДНИ ОТДЫХА

Группа «Аэрофлот» уважает стремление персонала к достижению баланса между работой и личной жизнью и оказывает поддержку работникам. Работникам предоставляются дополнительные дни отдыха при наступлении следующих событий:

- свадьба;
- рождение детей;
- День знаний (1 сентября) – для одного из родителей ребенка, впервые идущего в школу.

ДОБРОВОЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Работники компаний Группы «Аэрофлот» имеют доступ к добровольному медицинскому страхованию (ДМС). В рамках ДМС работникам доступно российское и зарубежное санаторно-курортное лечение, а также отправка детей работников в оздоровительный комплекс. В 2021 году оздоровление в санаторно-курортных учреждениях прошли 3,8 тыс. работников ПАО «Аэрофлот» и членов их семей (в том числе 920 детей прошли лечение с родителями по программе «Здоровый ребенок»).

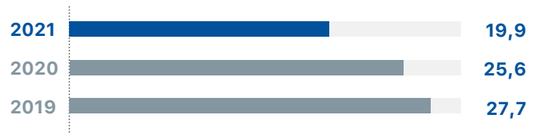
В 2021 году в программе ДМС участвовали 35,2 тыс. человек. За отчетный период санитарно-курортное лечение прошли 3,1 тыс. человек.

Экстренная медицинская помощь в рамках программы ДМС доступна для работников в любом городе Российской Федерации вне зависимости от места проживания и расположения офиса. При необходимости работнику оказываются услуги амбулаторной помощи, скорая медицинская помощь и экстренная госпитализация.

МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

В Группе «Аэрофлот» функционирует медицинский центр, в котором бесплатно обслуживаются работники, члены их семей, а также пенсионеры. Медицинский центр включает в себя услуги как амбулаторного, так и стационарного лечения.

Общее количество пациентов медицинского центра, тыс. человек



КОРПОРАТИВНЫЕ СКИДКИ И ЛЬГОТЫ

С 2016 года в Группе «Аэрофлот» действуют предложения по корпоративным скидкам и льготам для работников Компании и членов их семей.

В отчетном периоде работникам были доступны предложения по 23 различным направлениям: фитнес-клубы, услуги страхования, приобретение недвижимости, организация отдыха и досуга, медицинские услуги, сфера питания, прочие услуги. Работникам и членам их семей предоставляются льготы на перелеты на рейсах Группы.

С 2006 года ПАО «Аэрофлот» является участником ZED-MIBA FORUM – некоммерческой организации, насчитывающей более 260 авиакомпаний-участников, регламентирующей условия оформления льготных перевозок работников в личных и служебных целях.

На протяжении 2021 года порядка 7 тыс. работников ПАО «Аэрофлот», а также членов их семей воспользовались льготными билетами на рейсы партнеров по соглашениям о перевозке работников в личных и служебных целях, а также свыше 31 тыс. работников партнеров пролетели рейсами ПАО «Аэрофлот».

В Группе внедрена система бронирования MyIDTravel, позволяющая работникам и членам их семей получать льготные авиабилеты для поездок в личных целях на рейсы авиакомпаний-партнеров. По состоянию на конец отчетного периода программа распространялась на 37 авиакомпаний. В 2021 году для удобства и безопасности работников в системе появилась функция онлайн-оформления билетов.

Помимо этого, Группа «Аэрофлот» бесплатно размещает иногородних работников в арендуемом жилье. Данные меры способствуют снижению текучести производственного персонала и обеспечению производственных подразделений Компании кадровыми ресурсами в необходимом количестве.

Группа «Аэрофлот» также предоставляет работникам возможность бесплатного или льготного содержания ребенка в муниципальном дошкольном общеобразовательном учреждении и в негосударственных общеобразовательных учреждениях.



Медицинский центр «Аэрофлота»

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СЛУЖЕБНОГО АВТОТРАНСПОРТА И СЛУЖЕБНЫХ АВТОСТОЯНОК

Группа «Аэрофлот» помогает своим работникам повысить мобильность в рамках рабочего процесса. Персонал обеспечивается служебным автотранспортом или получает компенсацию за проезд.

В 2021 году ежедневно служебным транспортом перевозилось в среднем 1 970 работников ПАО «Аэрофлот», что на 17 % меньше, чем в 2020 году.

Помимо этого, работникам предоставляются особые условия оплаты парковочных мест на автостоянках в аэропортах. Так, например, в течение 2021 года работникам ПАО «Аэрофлот» ежедневно предоставлялось в среднем 2,4 тыс. машино-мест на служебных автостоянках, что на 11 % больше, чем в 2020 году.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ КОЛЛЕКТИВНОГО ДОГОВОРА ПАО «АЭРОФЛОТ»

ГАРАНТИРОВАННАЯ ЗАНЯТОСТЬ ПРИ СОБЛЮДЕНИИ ТРУДОВОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ДОСТОЙНАЯ ОПЛАТА ТРУДА

Устанавливается, что заработная плата работника зависит от квалификации и сложности выполняемых работ, не ограничивается максимальным размером. Запрещается дискриминация при установлении или изменении оплаты и условий труда. Минимальный размер оплаты труда в Компании не может быть ниже величины прожиточного минимума, а месячная заработная плата работника, выполнившего норму рабочего времени, – ниже минимального размера оплаты труда. В случае наличия вредных или опасных условий труда, сверхурочной работы, привлечения к работе в выходные и праздничные дни, в ночное время устанавливаются надбавки (до двукратного размера среднего заработка с работу в выходные дни). Заработная плата сохраняется при временном отстранении работников по медицинским показаниям, а также оплачиваются дополнительные выходные дни по случаю важных событий.

Улучшение условий работы по сравнению с трудовым законодательством.

УСТАНОВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К РАБОЧЕМУ ВРЕМЕНИ И ВРЕМЕНИ ОТДЫХА

Положения договора основываются на российском законодательстве, в частности устанавливается годовой суммированный учет рабочего времени с нормальной продолжительностью рабочего времени 40 ч. в неделю. А в отношении работников, занятых в обеспечении перевозок и техническом обслуживании, устанавливается учетный период для учета рабочего времени таких работников продолжительностью один год, для летных экипажей – один месяц.

ВРЕМЯ РАБОТЫ ЛЕТНЫХ ЭКИПАЖЕЙ

Продолжительность полетного времени при выполнении полетов на всех типах воздушных судов не может превышать 80 ч. в один календарный месяц, 240 ч. в квартал, 800 ч. в календарный год. С письменного согласия члена экипажа продолжительность полетного времени может быть увеличена до 90 ч. в один календарный месяц, 270 ч. в квартал, 900 ч. в календарный год. Членам экипажа предоставляется ежедневный отдых между полетными сменами, еженедельный непрерывный отдых или выходные дни и ежегодный основной и дополнительный отпуск. Размер дополнительного отпуска варьируется от 7 до 40 дней.

Для отдельных категорий работников на основании специальной оценки условий труда устанавливается сокращенная продолжительность рабочего времени – не более 36 ч. в неделю. Для работников, имеющих ненормированный рабочий день ввиду специфики производственного процесса, устанавливаются доплаты, а также дополнительные дни отпуска (от 8 до 14 календарных дней).

Улучшение условий работы по сравнению с трудовым законодательством.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВЕННЫХ, КОМФОРТНЫХ И БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ ТРУДА, В ТОМ ЧИСЛЕ ДЛЯ ЖЕНЩИН И МОЛОДЕЖИ

В Компании введена система обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров работников с особым фокусом на летном персонале (врачебно-летная экспертиза). К работе допускаются работники, прошедшие инструктаж и проверку знаний по охране труда, медицинские осмотры. За работу в тяжелых и вредных условиях труда работники получают доплату. Установлены периоды отдыха и рабочие перерывы. «Аэрофлот» берет на себя повышенные обязательства по финансированию мероприятий по улучшению условий и охраны труда в ПАО «Аэрофлот».

Улучшение условий работы по сравнению с трудовым законодательством.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЛЬГОТ ДЛЯ РАБОТНИКОВ

В Компании введен широкий перечень льгот для работников.

- Льготные билеты. Работникам и членам семей предоставляется возможность льготной перевозки на собственных рейсах по корпоративным билетам.
- Дополнительные выплаты при выходе на пенсию. Работникам, выходящим на пенсию, выплачивается дополнительное единовременное пособие.
- Льготы на транспорт. Действует программа предоставления льготных цен и значительных скидок на автостоянках в аэропорту, предоставление служебного автотранспорта.
- Дополнительные дни отдыха. Помимо ежегодных дополнительных отпусков, Компания предоставляет дополнительные оплачиваемые отпуска до трех рабочих дней в случае важных жизненных событий (включая свадьбу, рождение детей) и 1 сентября или в приходящийся на этот праздник другой рабочий день одному из родителей детей, впервые идущих в школу.
- Поддержка обучения и получения новых знаний. Работникам предоставляются учебные отпуска, в соответствии с законодательством Российской Федерации, отдельно от ежегодных оплачиваемых отпусков.
- Поддержка воспитания детей. Компания оплачивает работникам до 100 % платы за содержание ребенка в муниципальном дошкольном общеобразовательном учреждении, нормативные затраты на содержание детей в негосударственных общеобразовательных учреждениях.
- Оздоровление и отдых работников и членов их семей. Компания берет на себя обязательства по организации санаторно-курортного лечения и отдыха работников и членов их семей в период отпусков. Компания обязуется вести работу по проведению культурно-массовых и спортивных мероприятий для работников и членов их семей.

Улучшение условий работы по сравнению с трудовым законодательством.

ВОЗМЕЩЕНИЕ ВРЕДА ЗДОРОВЬЮ

Компания обеспечивает обязательное страхование интересов работников, связанных с жизнью, здоровьем и профессиональными заболеваниями. При потере трудоспособности в результате несчастного случая или профзаболевания в дополнение к обязательствам, установленным законодательством, работодатель выплачивает единовременное пособие в зависимости от стажа работы в Компании, до 100 % среднегодового заработка.

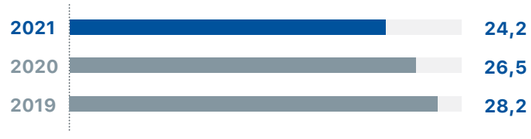
Улучшение условий работы по сравнению с трудовым законодательством.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ И СТРАХОВАНИЕ РАБОТНИКОВ

Работники обеспечиваются в полном объеме всеми видами медицинской помощи, предоставляемой медицинским центром Компании. Помимо работников, медицинским обеспечением покрываются работники Компании, вышедшие на пенсию, и члены их семей.

Улучшение условий работы по сравнению с трудовым законодательством.

Численность работников, охваченных коллективным договором[1], тыс. человек



[1] Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Аэромар», АО «АэроМар-ДВ», АО «Шеротель».

УДЕРЖАНИЕ ПЕРСОНАЛА[1]

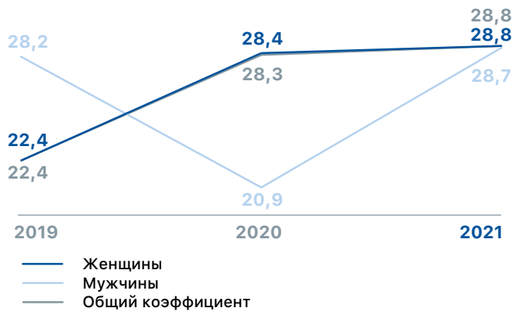
Длительный отпуск предоставляется работникам в связи с рождением детей. В 2021 году в декретный отпуск ушли 2 721 женщина и 40 мужчин. При этом в отчетном периоде из декретного отпуска вернулись 794 работника (782 женщины и 12 мужчин). Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству и продолжавших работать через 12 месяцев после возвращения на работу, составило 605 человек (596 женщин и 9 мужчин). Таким образом, коэффициент возвращения[2] составил 28,8 %, а коэффициент удержания[3] – 77,0 %.



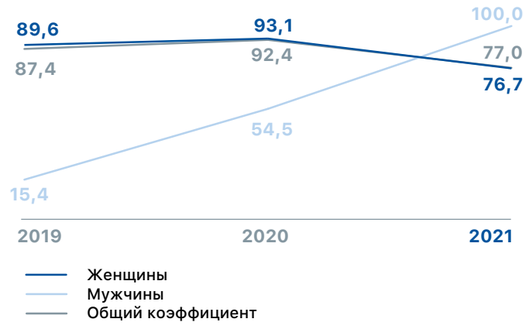
Общее количество работников, взявших отпуск по материнству/отцовству, человек



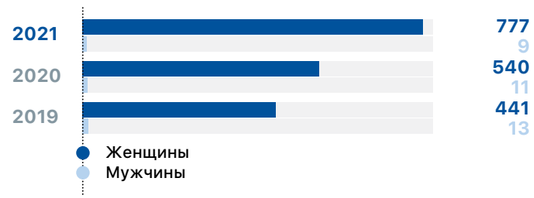
Коэффициент возвращения работников, %



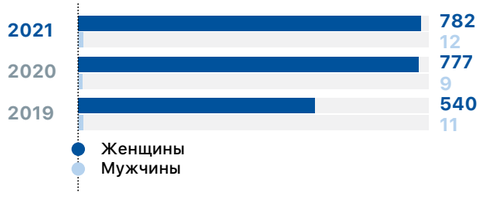
Коэффициент удержания работников[4], %



Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству в предыдущем отчетном периоде, человек

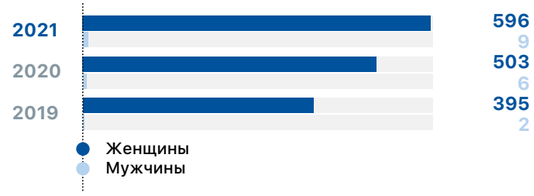


Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству в отчетном периоде, человек





Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству и продолжавших работать через 12 месяцев после возвращения на работу, человек



[1] Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия» и ООО «Авиакомпания «Победа».

[2] Коэффициент возвращения рассчитывается по формуле: Общее количество работников, взявших отпуск по материнству/отцовству / Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству в отчетном периоде × 100.

[3] Коэффициент удержания работников рассчитывается по формуле: Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству и продолжавших работать через 12 месяцев после возвращения на работу / Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству в предыдущем отчетном периоде × 100.

[4] Значительный рост коэффициента удержания мужчин вызван тем, что по сравнению с женщинами малый процент мужчин берет отпуск по отцовству.

Обучение и развитие персонала

Одним из ключевых направлений деятельности Группы «Аэрофлот» в сфере управления персоналом является организация обучения работников и их профессиональное развитие. Инвестиции Группы в развитие работников позволяют поддерживать необходимый уровень профессионализма и общего кругозора работников, что позволяет им эффективно выполнять различные задачи и способствует их развитию и карьерному росту.

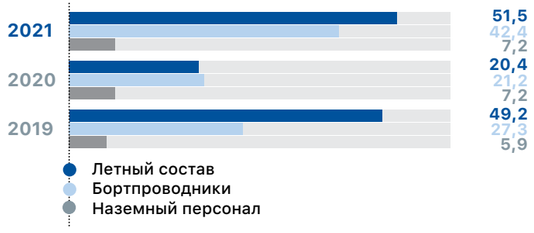
Вопросы обучения и развития работников в ПАО «Аэрофлот» находятся в ведении департамента управления персоналом и департамента развития персонала. В подконтрольных организациях ПАО «Аэрофлот» действуют собственные структурные подразделения, которые занимаются обучением и развитием работников. В состав Группы «Аэрофлот» входит дочернее общество – ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота», которое ведет подготовку специалистов по широкому спектру направлений авиационной отрасли. Для обучения используются передовые технологии и современные тренажерные комплексы. Обучение проводится по шести основным направлениям.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ РАБОТНИКОВ В «АВИАШКОЛЕ АЭРОФЛОТА»



Пилоты | Бортпроводники | Наземный персонал | Инженерно-технический персонал | Иностранные языки | Клиентский сервис

Среднее количество часов обучения по категориям работников, ч.



В ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота» в 2021 году прошли обучение

48,4 тыс. работников Группы

всего **167,7 тыс. ч.**

В 2021 году большинство курсов было нацелено на совершенствование существующих компетенций членов кабинных и летных экипажей, бортпроводников, front-line персонала сервисных компаний.

В 2021 году в среднем на одного работника Группы «Аэрофлот» приходилось 17,0 ч. обучения. В связи со сложившейся в мире сложной эпидемиологической обстановкой, вызванной распространением COVID-19, большинство учебных курсов было переведено в онлайн-формат. Тем не менее все курсы или их составляющие, требующие практического закрепления материала на рабочем месте, были проведены в очном формате.

ПОДГОТОВКА ПИЛОТОВ

Большое внимание Группа «Аэрофлот» уделяет обучению пилотов. В связи с пандемией коронавирусной инфекции Группа «Аэрофлот» была вынуждена изменить систему обучения пилотов. Наличие перерывов в полетах и высвобождение свободного времени у инструкторов позволили увеличить объем подготовки и повышения квалификации летного персонала. Для поддержания высокого уровня навыков для пилотов учебно-летного отряда были организованы дополнительные занятия по профильным дисциплинам.

Количество пилотов, прошедших обучение на базе ПАО «Аэрофлот», человек





Количество пилотов, прошедших обучение на базе ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота», человек



Выпускникам учебных заведений гражданской авиации, принятым на работу в Группу «Аэрофлот», необходимо пройти курсы по переподготовке на воздушные суда, эксплуатирующиеся в Группе, по авиационной безопасности, а также ввод в строй в качестве второго пилота. В целях оптимизации процесса обучения тренинги проходят непосредственно на базе учебных заведений гражданской авиации в Ульяновске, Санкт-Петербурге, Бугуруслане, Красном Куте и Сасове.

Новые работники летного состава, уже имеющие опыт полетов на воздушных судах, эксплуатирующихся в Группе, проходят обязательные курсы ввода в строй в соответствии с правилами подготовки летного состава, а также обучение, касающееся особенностей полетов на международных воздушных линиях и знаний общего, технического и авиационного английского языка (IV уровень по шкале ICAO). Обучающие центры Группы «Аэрофлот» оснащены специальными современными тренажерами для проведения практических занятий по пилотированию.

[1] В том числе восемь пилотов прошли обучение по программе переподготовки на воздушных судах Airbus A350 в Тулузе (Франция).

КОНКУРС «ЛУЧШИЙ ПО ПРОФЕССИИ»

На ежегодной основе в авиакомпании «Аэрофлот» проводится конкурс «Лучший по профессии». Основная цель конкурса – мотивировать работников к профессиональному развитию и повысить уровень их вовлеченности. Победители и номинанты конкурса получают почетное звание лучшего в своей профессии – высшую корпоративную награду, признание руководства и коллектива, а также льготы и поощрения.



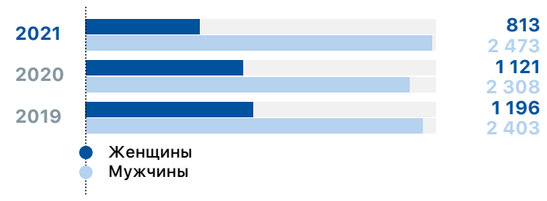
Конкурс продолжает динамично развиваться, охватывая все больше сфер компетенции работников и вовлекая все больше департаментов Компании. В 2021 году в конкурсе приняли участие около 1 тыс. человек, представители 21 департамента и 40 профессий. Конкурс проводился по шести общекорпоративным номинациям («Высший пилотаж», «Кумир клиентов», «Новатор», «Наставник-Авторитет», «Наставник-Мастер», «Наставник-Лоцман») и специальной творческой номинации «Видеоролик «Мой «Аэрофлот». В 2021 году призерами конкурсов стали 106 человек, из них 46 – победители, занявшие первое место.

Отдельно важно подчеркнуть, что Группа «Аэрофлот» участвует в реализации федеральных образовательных проектов. В 2021 году ПАО «Аэрофлот» продолжило принимать участие в социальном проекте «Профстажировки 2.0», который реализуется в рамках федерального проекта «Социальные лифты для каждого» национального проекта «Образование». Проект организован АНО «Россия – страна возможностей». В отчетном периоде в рамках проекта «Профстажировки 2.0» рассмотрено 88 заявок от студентов, 32 заявки были одобрены Компанией.

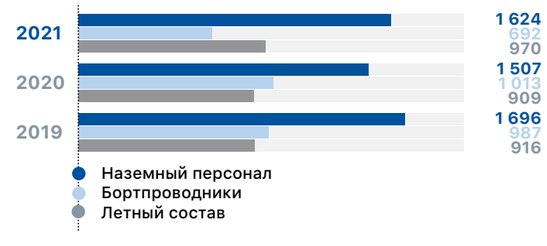
Работники Группы проходят периодическую оценку результативности и развития карьеры с целью выявления их уровня эффективности. В 2021 году всего в ней участвовало 3 286 человек. Из них 29,5 % относились к летному составу, 21,1 % – к бортпроводникам и 49,4 % – к наземному персоналу. Сокращение количества женщин, прошедших периодическую оценку результативности и развития карьеры в 2021 году, вызвано снижением числа бортпроводников и, как следствие, количества проведенных оценок.

Количество работников, которые прошли периодическую оценку результативности и развития карьеры, человек

По полу[1]



По категориям работников[2]



[1] Данные представлены по АО «Авиакомпания «Россия», ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота» и АО «Шеротель». В других компаниях Группы периодическая оценка результативности и развития карьеры не проводится.
[2] Данные представлены по АО «Авиакомпания «Россия».

Обеспечение безопасности труда

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2021 ГОДА

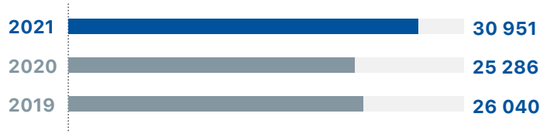
LTIFR[3]

0,46

Здоровье и благополучие персонала является наивысшим приоритетом Группы «Аэрофлот». Группа нацелена на обеспечение безопасности своих работников и подрядчиков. Система охраны труда Группы «Аэрофлот» соответствует требованиям законодательства Российской Федерации и лучшим отраслевым практикам.

В ПАО «Аэрофлот» внедрена Система управления охраной труда, разработанная в соответствии с Типовым положением о системе управления охраной труда, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 августа 2016 года № 438н: Положение о системе управления охраной труда. В Положении освещены аспекты системы управления охраной труда, включая политику в области охраны труда, процедуры обеспечения охраны труда, обязанности работников по обеспечению охраны труда. Все работники Группы «Аэрофлот» охвачены системой охраны труда.

Количество человек, охваченных системой управления охраной труда, прошедшей процедуру внутреннего аудита, человек



Основной целью в области охраны труда Группы «Аэрофлот» является создание условий, обеспечивающих сохранение жизни и здоровья работников в процессе их трудовой деятельности. Компании Группы «Аэрофлот» ежегодно разрабатывают цели по охране труда подразделения и согласовывают их с отделом охраны труда. Обычно используются следующие целевые показатели:

- уровень травматизма;
- отсутствие штрафных санкций;
- другие показатели в области охраны труда.

Управление рисками в области охраны труда осуществляется согласно установленной единой методологии ПАО «Аэрофлот». Основным методологическим документом, регламентирующим процесс управления рисками в ПАО «Аэрофлот», является Методика управления рисками. В ней отражены основные принципы, подходы и методы управления рисками. Управление профессиональными рисками осуществляется с целью обеспечения сохранности жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности.

В Компании разработаны и внедрены следующие локальные нормативные акты относительно несчастных случаев и случаев профессиональных заболеваний:

- **Положение о расследовании, оформлении и учете профессиональных заболеваний работников ПАО «Аэрофлот»;**
- **инструкция о порядке расследования несчастных случаев на производстве в филиалах и представительствах ПАО «Аэрофлот»;**
- **порядок оповещения о несчастных случаях, произошедших с работниками ПАО «Аэрофлот»;**
- **процедура расследования несчастного случая на производстве.**

[3] Коэффициент частоты травматизма с временной потерей трудоспособности.

Для работников Группы «Аэрофлот» проводятся различные программы обучения в сфере охраны труда. Обучение включает в себя специальные тренинги для всех категорий работников и руководителей компаний Группы «Аэрофлот». Обучение проводится как в очном, так и в дистанционном формате. В 2021 году 12 143 работника ПАО «Аэрофлот» прошли тренинги по вопросам охраны труда, включая работников рабочих профессий, что на 29,5 % больше, чем в 2020 году.

На ежеквартальной основе отдел охраны труда и охраны окружающей среды готовит анализ производственного травматизма и профзаболеваний в Компании, который направляется менеджменту Компании. Информация из ежеквартального анализа используется руководителями структурных подразделений для изучения работниками при подготовке к работе в весенне-летнем и осенне-зимнем периодах и для профилактики производственного травматизма.

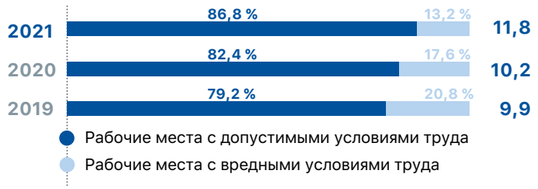
Аналогичным образом выстроено управление охраной труда в подконтрольных организациях ПАО «Аэрофлот».

В Группе «Аэрофлот» реализуются различные мероприятия по профилактике и предупреждению производственного травматизма. В частности, в компаниях Группы проводится специальная оценка условий труда.

По состоянию на конец 2021 года оценка условий труда действует на 11,8 тыс. рабочих мест. В результате к местам с допустимыми условиями труда было отнесено 10,2 тыс. мест, с вредными условиями труда – 1,6 тыс. мест. Работникам, занятым на рабочих местах с вредными условиями труда, установлены компенсации в виде доплат от 4 до 24 % в зависимости от условий труда и дополнительного отпуска.

В 2021 году произошел 21 несчастный случай, что на 23,5 % больше, чем в 2020 году. Увеличение количества несчастных случаев связано с восстановлением деятельности авиакомпаний и увеличением числа операций. Основная причина несчастных случаев – неосторожность и невнимательность работников Группы «Аэрофлот». Большая часть случаев травматизма – 90,5 % – приходится на легкие травмы. По всем несчастным случаям проводится расследование на предмет их связи с производственной деятельностью, принимаются меры для недопущения подобных случаев в будущем.

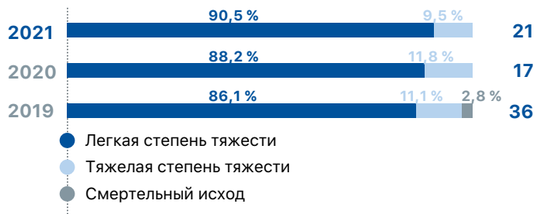
Количество рабочих мест, на которых проведена специальная оценка условий труда, Группа «Аэрофлот», тыс. единиц



12 143 работника

ПАО «Аэрофлот», включая представителей рабочих профессий, прошли тренинги по вопросам охраны труда в 2021 году

Количество несчастных случаев среди работников Группы «Аэрофлот», в том числе в разбивке по степени тяжести

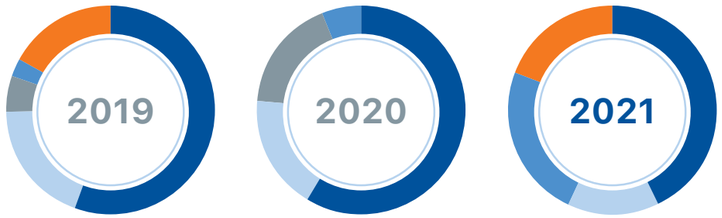


Отработанные часы работниками Группы «Аэрофлот», млн ч.





Несчастные случаи в разбивке по причинам их возникновения, %



	2019	2020	2021
Неосторожность, невнимательность, поспешность пострадавших	55,6	58,8	42,9
Другая причина	19,3	17,7	14,3
Неблагоприятные метеоусловия	5,6	17,6	0,0
Нарушения работником трудового распорядка и дисциплины труда	2,8	5,9	23,8
Прочие причины, в том числе повреждение в результате противоправных действий других лиц	16,7	0,0	19,0

Коэффициенты травматизма[1]



В 2021 году в Группе «Аэрофлот» зафиксировано 28 случаев профессиональных заболеваний среди работников, что на 3,4 % меньше, чем в 2020 году. Все случаи связаны с заболеваниями органов слуха. Случаев профессиональных заболеваний со смертельным исходом в 2019–2021 годах зафиксировано не было.

Для профилактики и снижения случаев профессиональных заболеваний среди летного состава авиакомпаний Группы «Аэрофлот» реализуются следующие мероприятия:

- осуществляется контроль с соблюдением продолжительности полетного времени при выполнении полетов на всех типах судов;
- контролируется соблюдение сроков предоставления и продолжительность очередных оплачиваемых отпусков в соответствии с утвержденным графиком отпусков;
- предоставляются санаторно-курортные путевки.

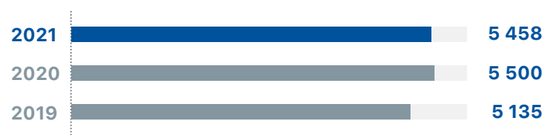
Профессиональные заболевания работников Группы «Аэрофлот», человек



В 2021 году был успешно реализован пилотный проект по Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 марта 2021 года № 401, в рамках которого контрольная группа пилотов ПАО «Аэрофлот», имеющих, по результатам медицинского осмотра, ранние признаки воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов, прошла комплекс профилактических мероприятий в реабилитационном центре Фонда социального страхования.

Большую роль в поддержании здоровья работников, высокого уровня охраны труда и безопасности играет специальное общество в структуре Группы «Аэрофлот» – медицинский центр. Работники медицинского центра, помимо всего прочего, проводят врачебно-летную экспертную комиссию (ВЛЭК) для летного персонала авиакомпаний Группы «Аэрофлот», предполетные медицинские осмотры, а также предрейсовые и послерейсовые осмотры водителей. В 2021 году было проведено 165,3 тыс. предполетных осмотров летного состава и 451,9 тыс. – кабинных экипажей, также было проведено 135,7 тыс. предрейсовых и послерейсовых осмотров водителей.

Количество пилотов и бортпроводников, прошедших ВЛЭК на базе медицинского центра, человек



[1] Коэффициент частоты травматизма (Кч) на 1 тыс. работников – количество несчастных случаев, происшедших за один год, на 1000 работников (согласно ГОСТ Р 12.0.010-2009 ССБТ «Системы управления охраной труда. Определение опасностей и оценка рисков»).
Коэффициент частоты травматизма с временной потерей трудоспособности (LTIFR) – число пострадавших в результате несчастных случаев с потерей рабочего времени, разделенное на общее число часов, отработанных всем персоналом, и умноженное на 1 млн.
Коэффициент тяжелого травматизма на производстве (исключая травмы с летальным исходом) – число пострадавших в результате тяжелого несчастного случая, разделенное на общее число часов, отработанных всем персоналом, и умноженное на 1 млн.
Коэффициент частоты производственного травматизма со смертельным исходом – количество несчастных случаев со смертельным исходом, разделенное на общее число часов, отработанных всем персоналом, и умноженное на 1 млн.

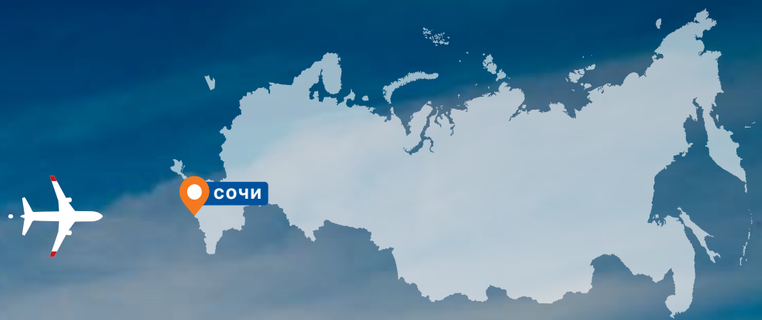


В ПАО «Аэрофлот» организовано проведение наблюдения за состоянием здоровья работников. Наблюдение за состоянием здоровья работников в ПАО «Аэрофлот» осуществляется посредством обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров, обязательных психиатрических освидетельствований, предрейсовых, послерейсовых, предполетных и послеполетных осмотров, химико-токсикологических исследований авиационного персонала.

Обязательный предварительный медицинский осмотр при поступлении на работу проводится с целью определения соответствия состояния здоровья кандидатов поручаемой им работе. Обязательный периодический медицинский осмотр проводится в целях динамического наблюдения за состоянием здоровья работников, своевременного выявления заболеваний, начальных форм профессиональных заболеваний, ранних признаков воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов на состояние здоровья работников, формирования групп риска по развитию профессиональных заболеваний, выявления заболеваний, состояний, являющихся медицинскими противопоказаниями для продолжения работы, связанной с воздействием вредных и (или) опасных производственных факторов, а также работ, при выполнении которых обязательно проведение предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников в целях охраны здоровья населения, предупреждения возникновения и распространения заболеваний, своевременного проведения профилактических и реабилитационных мероприятий, направленных на сохранение здоровья и восстановление трудоспособности работников, предупреждения несчастных случаев на производстве, раннего выявления у авиационного персонала и работников транспортной безопасности немедицинского потребления наркотических средств, психотропных веществ и их метаболитов.

Частота проведения периодических медицинских осмотров определяется типами вредных и (или) опасных производственных факторов, воздействующих на работника, или видами выполняемых работ.

СНИЖЕНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ



Топливная эффективность и парниковые газы	160
Шумовое загрязнение	170
Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу	170
Сокращение объемов отходов производства и потребления	171
Рациональное использование ресурсов	173

ЧАЙНЫЕ ПЛАНТАЦИИ, КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ, РОССИЯ

СНИЖЕНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2021 ГОДА

9,0 млн тонн CO_2
выбросы парниковых газов от авиаперевозок

13,1 тыс. тонн
общая масса образованных отходов

Группа «Аэрофлот» уделяет большое внимание снижению негативного воздействия на окружающую среду. Для этого Группа реализует различные мероприятия, направленные на повышение топливной эффективности, снижение выбросов парниковых газов и загрязняющих веществ, ответственное обращение с отходами и рациональное использование ресурсов. В компаниях Группы «Аэрофлот» принят ряд корпоративных документов, регламентирующих деятельность Группы по данным направлениям.

КЛИМАТИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА

В рамках исполнения принятой 29 октября 2021 года Правительством Российской Федерации Стратегии социально-экономического развития России с низким уровнем выбросов парниковых газов до 2050 года, ставящей цели по декарбонизации с перспективой достижения Россией углеродной нейтральности не позднее 2060 года, ПАО «Аэрофлот» реализует программы по повышению экологической ответственности и энергоэффективности.

В ПАО «Аэрофлот» функционирует корпоративная система управления выбросами парниковых газов по всей маршрутной сети в полном объеме, поскольку около 99 % выбросов парниковых газов связано с основным видом деятельности Компании – авиаперевозками.

Руководство ПАО «Аэрофлот» признает изменение климата существенным фактором, влияющим на Компанию, поэтому авиаперевозчик раскрывает данные по выбросам парниковых газов (CO_2, CH_4, N_2O, ПФУ, ГФУ[1]) в соответствии с национальными и международными требованиями (EU ETS, CORSIA, ISO 14064–1:2018 и т. д.). Кроме того, «Аэрофлот» участвует и прошел в 2021 году очередную оценку по международному рейтингу CDP, который предусматривает раскрытие информации в сфере управления вопросами изменения климата и выбросов парниковых газов.



[1] CO_2 – углекислый газ, CH_4 – метан, N_2O – оксид азота, ПФУ – перфторуглеводороды, ГФУ – гидрофторуглероды.

ПОЛИТИКА ПАО «АЭРОФЛОТ» В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И ЭКОЛОГИИ

Политика в области качества и экологии ПАО «Аэрофлот» направлена на повышение энергетической и экологической эффективности конечного продукта деятельности – перевозки пассажиров, багажа, почты и грузов.

Руководство ПАО «Аэрофлот» гарантирует:

- высокий уровень безопасности полетов и качества предоставляемых услуг;
- создание и поддержание системы эффективного управления процессами, включая сокращение энергоемкости операционной деятельности путем внедрения ресурсосберегающих процессов и технологий;
- постоянное улучшение деятельности Компании с фокусом на потребностях клиентов и повышении показателей экологической деятельности;
- проведение регулярного анализа деятельности авиакомпании с целью выявления новых возможностей повышения качества и своих экологических показателей, а также принятие решений, основанных только на свидетельствах;
- проявление лидерства, приверженность целям ПАО «Аэрофлот», поддержание этических норм, ценностей и культуры авиакомпании;
- соответствие нормам охраны окружающей среды всех объектов и операций ПАО «Аэрофлот».

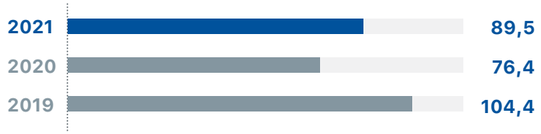
Основные программы

Система экологического менеджмента	Сертифицирована на соответствие международным требованиям ISO 14001
Программа повышения топливной эффективности и сокращения расходов на ГСМ	Повышение топливной эффективности и сокращение выбросов CO_2
Программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности ПАО «Аэрофлот» до 2030 года	Уменьшение нагрузки на окружающую среду путем снижения объема потребления топлива и сокращения выбросов парниковых газов
Корпоративная система управления выбросами парниковых газов	Мониторинг и учет выбросов CO_2 по всей маршрутной сети
Программа по компенсации выбросов парниковых газов	Онлайн-калькулятор выбросов CO_2

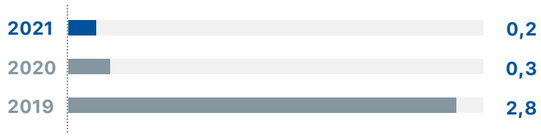


Системы экологического менеджмента ПАО «Аэрофлот» и АО «Аэромар» сертифицированы по стандарту ISO 14001. Внедренная в соответствии с требованиями ISO 14001:2015 система экологического менеджмента обеспечивает улучшение экологической результативности Компании.

Расходы Группы «Аэрофлот» на охрану окружающей среды, млн руб.



Плата за негативное воздействие на окружающую среду ПАО «Аэрофлот», млн руб.



Топливная эффективность и парниковые газы

ТОПЛИВНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Управление топливной эффективностью – одно из приоритетных направлений деятельности Группы «Аэрофлот». Эксплуатация современных самолетов способствует снижению потребления топлива. Повышение вместительности самолетов, оптимальная загрузка рейсов и оптимизация маршрутов позволяют повышать топливную эффективность и, следовательно, снижать экологический след.

В ПАО «Аэрофлот» действует Программа повышения топливной эффективности и сокращения расходов на горюче-смазочные материалы (ГСМ). Программа утверждается ежегодно и содержит в себе мероприятия, направленные на экономию топлива.

РАСХОД ТОПЛИВА

В 2021 году потребление авиационного топлива выросло на 34,8 % в связи с восстановлением авиаперевозок после сокращения в 2020 году из-за пандемии COVID-19. При этом удельное потребление топлива в расчете на выполненный пассажирооборот снизилось на 10,4 % и составило 28,0 г/пкм. Это обусловлено увеличением процента занятости пассажирских кресел до 80,3 %. Удельное потребление топлива в расчете на выполненный тоннокилометраж также показало снижение в 2021 году и составило 272,5 г/ткм (снижение на 8,0 % год к году) благодаря развитию грузовых перевозок и улучшению коммерческой загрузки.

При закупке авиатоплива Группа «Аэрофлот» ориентируется на поставленные цели по обеспечению своевременности его доставки к самолетам и соблюдению безопасности полетов при его использовании. Кроме этого, Группа опирается на критерий эффективности ценообразования на авиационные ГСМ. Оптимизация процессов закупок авиатоплива находится в ведении комиссии по повышению топливной эффективности, рабочей группы по разработке стратегии долгосрочного развития по авиатопливообеспечению и оперативного штаба.

Система закупок авиатоплива Группы «Аэрофлот» регламентирована условиями, прописанными в агентских договорах. ПАО «Аэрофлот» осуществляет процедуру закупочной деятельности, формируя консолидированную заявку на основе запросов и требований компаний Группы. В целях оптимизации расходов на авиатопливо оно закупается сразу в больших объемах. Взаиморасчеты с поставщиками осуществляются напрямую ПАО «Аэрофлот».

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ ТОПЛИВНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ И СОКРАЩЕНИЯ РАСХОДОВ НА ГСМ

Для повышения топливной эффективности и сокращения выбросов CO_2 в Группе «Аэрофлот» ежегодно реализуется Программа повышения топливной эффективности и сокращения расходов на ГСМ. В рамках программы проводятся следующие мероприятия:

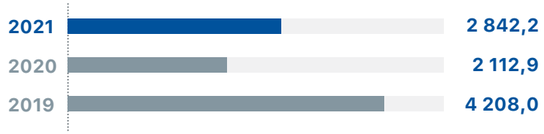
- нормирование количества перезаправляемого топлива;
- минимизация разности между прогнозируемой и фактической коммерческой загрузкой в аэропортах отправления;
- управление центровкой воздушного судна;
- оптимизация процедуры получения разрешения на запуск двигателей и выполнение взлета от рулежных дорожек;
- оптимальное использование вспомогательной силовой установки;
- снижение расхода авиатоплива за счет сокращения количества заправляемой воды;
- использование наземных средств кондиционирования воздуха и подогрева кабины и салонов воздушного судна при подготовке к вылету;
- повышение аэродинамического качества воздушного судна за счет качественной полной мойки поверхности самолета;
- повышение эффективности работы авиадвигателей за счет выполнения мойки газовоздушного тракта.

КАЧЕСТВО ТОПЛИВА

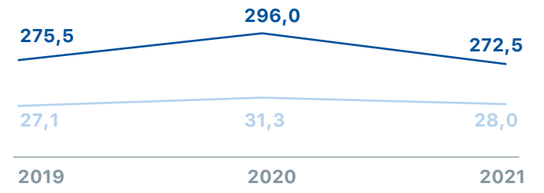
В отчетном периоде Группа «Аэрофлот» усовершенствовала систему проверки качества закупаемого авиатоплива. Была внедрена новая технология определения наличия бактерий в топливе при выполнении технического обслуживания. Процедуру, которая ранее занимала несколько дней, в 2021 году удалось значительно сократить благодаря использованию современного аналитического оборудования.

Авиакомпания закупила новейшее оборудование HY-LiTE 2 System, которое может проанализировать топливо на наличие бактерий всего за 1 ч. прямо на месте. Такое нововведение позволит увеличить скорость технического обслуживания и быстрее выпускать воздушные суда в оперирование.

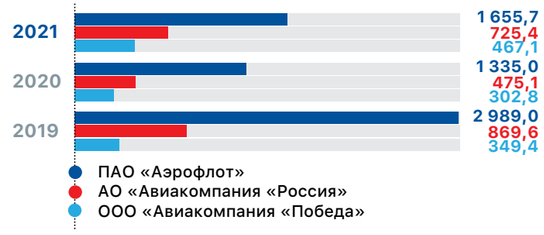
Потребление авиационного топлива, Группа «Аэрофлот»[1], тыс. тонн



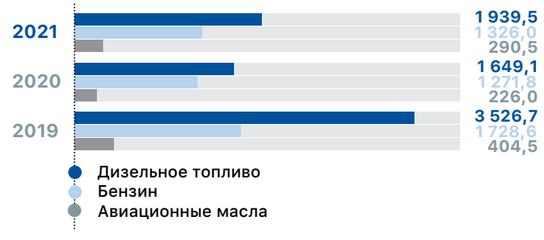
Удельное потребление авиационного топлива, Группа «Аэрофлот»[2]



Потребление авиационного топлива, авиакомпании Группы «Аэрофлот», тыс. тонн



Потребление прочих видов топлива, Группа «Аэрофлот», тыс. литров



[1] С учетом объема расхода топлива на работу ВСУ на земле.
[2] Расчет удельного потребления авиационного топлива произведен без учета объема расхода топлива на работу ВСУ на земле.

ЕВРАЗИЙСКИЙ SAF-АЛЬЯНС

Группа «Аэрофлот» признает свою ответственность за принятие мер по уменьшению воздействия на климат, поэтому в декабре 2021 года ПАО «Аэрофлот» выступило одним из создателей биотопливного (SAF) альянса. Евразийский SAF-альянс – инклюзивная и открытая экосистема для взаимодействия участников отрасли по всей цепочке создания стоимости зеленого топлива.

Альянс нацелен на развитие производства и применение SAF в России. Члены альянса уверены, что экологическое авиационное топливо внесет вклад в постепенное снижение экологической нагрузки от перевозок в долгосрочной перспективе.

ЭКОСИСТЕМА ПО СОЗДАНИЮ СТОИМОСТИ ЗЕЛЕНОГО ТОПЛИВА В РОССИИ





ЧТО ТАКОЕ SAF?

SUSTAINABLE AVIATION FUEL – экологически чистое авиационное топливо, производимое из возобновляемых источников.

ИЗ ЧЕГО ПРОИЗВОДИТСЯ?

Для создания SAF используются преобразованные растительные, животные и отработанные жиры, отходы сельского хозяйства и т. д.

ПОЧЕМУ SAF?

Химический состав и физические характеристики остаются схожими с обычным топливом, что позволяет не вносить существенные изменения в авиационные процессы и смешивать его с традиционным топливом.

До 80 % сокращение выбросов парниковых газов в сравнении с ископаемыми видами топлива

Снижение выбросов твердых частиц и оксида серы в атмосферу



ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

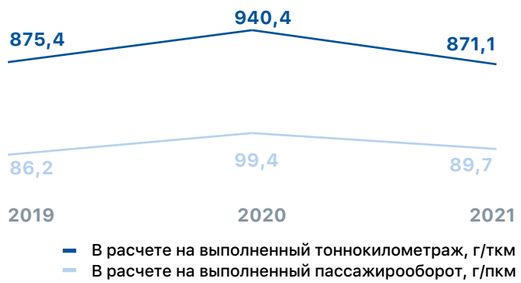
В ПАО «Аэрофлот» функционирует корпоративная система управления выбросами парниковых газов, включающая в себя мониторинг и учет выбросов CO_2 по всей маршрутной сети.

Отчетность по выбросам CO_2 формируется в соответствии с национальными стандартами и методикой, принятой в рамках Европейской схемы по торговле квотами на выбросы парниковых газов (EU ETS). По требованиям EU ETS ПАО «Аэрофлот» ежегодно проходит верификационный аудит годового отчета по выбросам CO_2. Очередной аудит был успешно пройден в мае 2021 года.

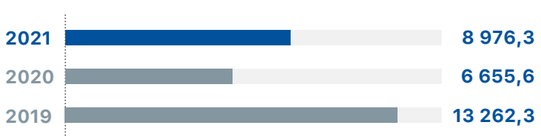
С 2019 года ПАО «Аэрофлот» начало готовить отчеты для выполнения требований Системы компенсации и сокращения выбросов парниковых газов для международной авиации (CORSIA), разработанной ICAO, которая предусматривает мониторинг, отчетность и верификацию выбросов парниковых газов при международных полетах, а также компенсационные обязательства по произведенной эмиссии CO_2 с 2027 года. В 2020 году отчет по выбросам CO_2 ПАО «Аэрофлот» был впервые верифицирован в соответствии с требованиями CORSIA. В мае 2021 года была пройдена ежегодная верификация отчета по выбросам.

В 2008 году в ПАО «Аэрофлот» стартовала Программа энергосбережения и повышения экологической эффективности. В период с 2008 по 2021 год выполненный тоннокилометраж Группы «Аэрофлот» вырос на 277,3 %, при этом рост потребления топлива составил всего 129,2 %, что свидетельствует о поэтапном снижении потребления топлива на каждый выполненный тонно-километр авиакомпаниями Группы благодаря проводимым мероприятиям по увеличению топливной эффективности. В 2021 году наблюдается восстановление показателей после резкого снижения в 2020 году, вызванного пандемией COVID-19 (на конец 2019 года рост выполненного тоннокилометража Группы «Аэрофлот» составлял 454,7 %, рост потребления топлива – 238,6 % против 2005 года).

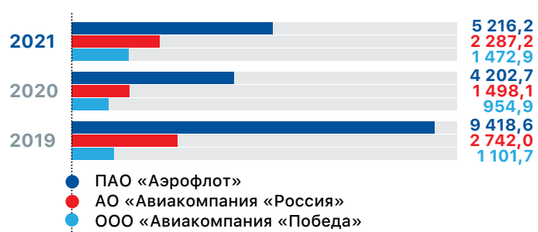
Удельные выбросы парниковых газов от авиаперевозок, Группа «Аэрофлот»



Выбросы парниковых газов от авиаперевозок, Группа «Аэрофлот»[1], тыс. тонн CO_2



Выбросы парниковых газов, авиакомпании Группы «Аэрофлот», тыс. тонн CO_2

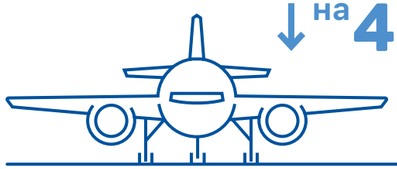


[1] Учитываются прямые выбросы парниковых газов от авиаперевозок, составляющие 99 % от общего объема прямых выбросов Группы «Аэрофлот».

СНИЖЕНИЕ УГЛЕРОДНОГО СЛЕДА САМОЛЕТОВ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

СОВРЕМЕННЫЙ И ЭФФЕКТИВНЫЙ ФЛОТ

Обновление парка позволило снижать удельные выбросы CO_2



↓ на **4,6 %** в год[1]

ВЕС ВОЗДУШНЫХ СУДОВ



Оптимизация веса воздушного судна за счет нормирования заправок топливом, водой, повышения точности расчетов прогнозируемой коммерческой загрузки, а также оптимизации веса воздушных судов при выполнении грузовых чартерных рейсов

ЭКОНОМИЯ ТОПЛИВА В СРЕДНЕМ ЗА ПЯТЬ ЛЕТ **9,3** ТЫС. ТОНН В ГОД[3]

ПРЕДПОЛЕТНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ



Оптимизация процедур запуска двигателей и использование наземных средств кондиционирования и подогрева салонов

ЭКОНОМИЯ ТОПЛИВА В СРЕДНЕМ ЗА ПЯТЬ ЛЕТ **3,0** ТЫС. ТОНН В ГОД[3]

АЭРОДИНАМИЧЕСКИЕ СВОЙСТВА



Мойка воздушных судов и двигателей

ЭКОНОМИЯ ТОПЛИВА В СРЕДНЕМ ЗА ПЯТЬ ЛЕТ **1,9** ТЫС. ТОНН В ГОД[3]

СПРЯМЛЕНИЕ МАРШРУТОВ



Снижение затрат на топливо за счет сокращения времени полета

ШАРКЛЕТЫ И ЗАКОНЦОВКИ

Специальная модификация крыла снижает потребление топлива вплоть

↓ до **4 %**[2]



ОПТИМИЗАЦИЯ ЗАГРУЗКИ КРЕСЕЛ

Оптимальное число пассажиров на рейсе позволяет снизить выбросы CO_2 на пассажира

ЗАГРУЗКА КРЕСЕЛ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

80,3 %



БЕЗБУМАЖНАЯ КАБИНА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CREW TABLET

Использование планшетов взамен бумаги – экономия на весе и сохранение природных ресурсов

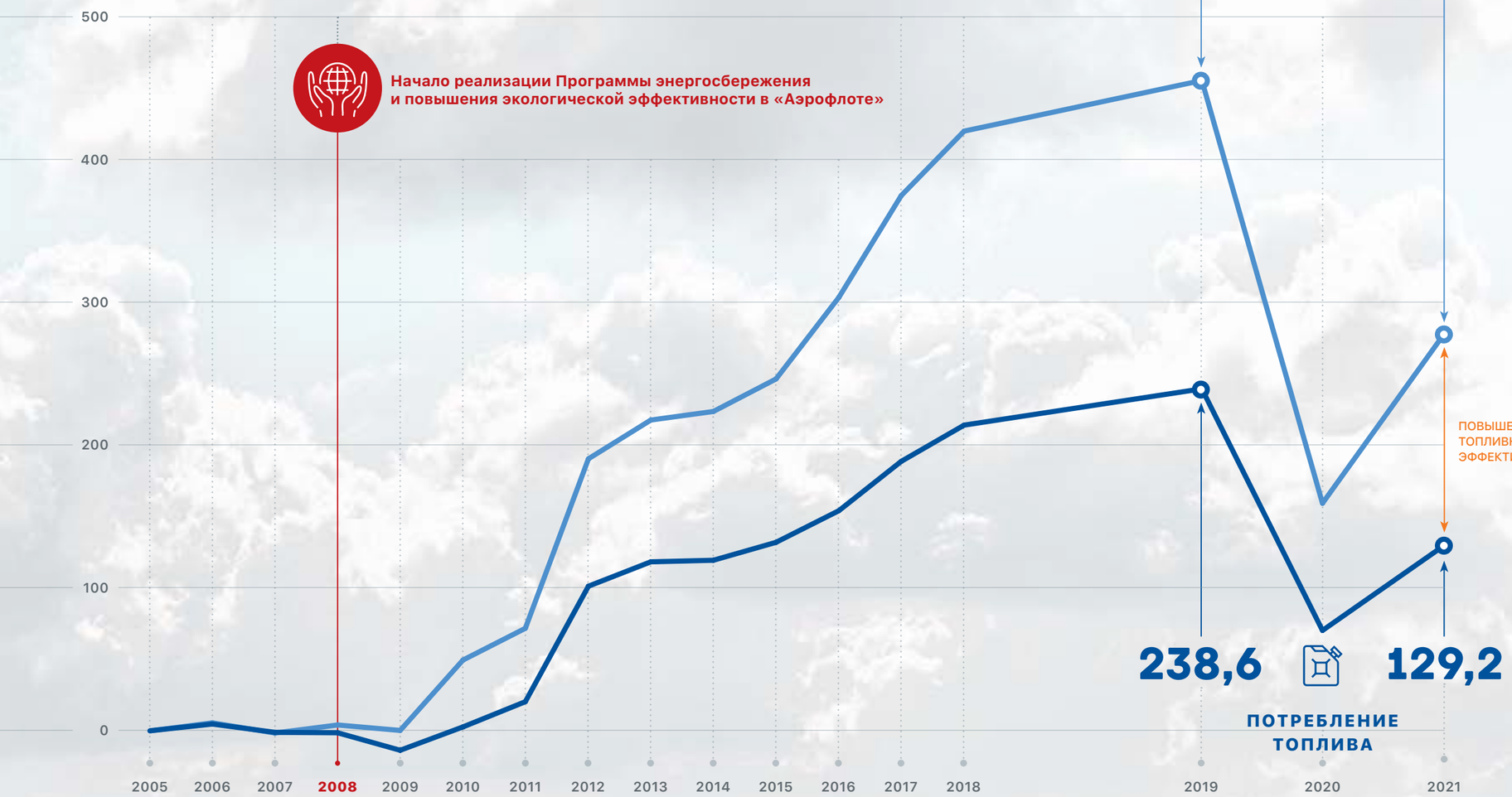


[1] Среднегодовые темпы снижения выбросов (г CO_2 / пм) за период с 2005 по 2021 год.
[2] Данные производителей техники (Winglets: a tip-top solution for more efficient aircraft | Airbus).
[3] Данные ПАО «Аэрофлот» за период с 2017 по 2021 год.

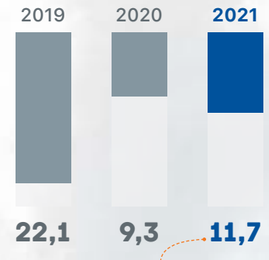
СНИЖЕНИЕ ВЫБРОСОВ CO_2

В 2008 году в ПАО «Аэрофлот» стартовала Программа энергосбережения и повышения экологической эффективности. В период с 2008 по 2021 год выполненный тоннокилометраж Группы «Аэрофлот» вырос на 277,3 %, при этом рост потребления топлива составил всего 129,2 %, что свидетельствует о поэтапном снижении потребления топлива на каждый выполненный тонно-километр авиакомпаниями Группы благодаря проводимым мероприятиям по увеличению топливной эффективности. В 2021 году наблюдается восстановление показателей после резкого снижения в 2020 году, вызванного пандемией COVID-19 (на конец 2019 года рост выполненного тоннокилометража Группы «Аэрофлот» составлял 454,7 %, рост потребления топлива – 238,6 % против 2005 года).

Повышение топливной эффективности Группы «Аэрофлот», %



Экономия топлива в результате реализации программы повышения топливной эффективности авиакомпании «Аэрофлот», тыс. тонн



В результате выполнения специальных мероприятий за 2021 год удалось сократить количество потребляемого топлива **на 11,7 тыс. тонн**

что соответствует сокращению выбросов CO_2 **на 37,0 тыс. тонн**

Снижение объемов выбросов CO_2 соответствует

~255 РЕЙСАМ
МОСКВА – ВЛАДИВОСТОК
НА Airbus A350

~4 440 РЕЙСАМ
МОСКВА – САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
НА Airbus A320neo

~6 011 РЕЙСАМ
МОСКВА – НИЖНИЙ НОВГОРОД
НА SSJ100

Новые экологически эффективные самолеты в парке



Airbus A350

- Расход топлива и выбросы CO_2 снижены на 25 %[1]
- Звуковой след на 40 % меньше[1]
- Экономичный двигатель и особая конструкция крыла
- Более 70 % конструкции выполнено из высокотехнологичных и композитных материалов, титана и алюминиевых сплавов нового поколения

6 самолетов в парке
на 31 декабря 2021 года

5–7 %
рост кресельной емкости[1]

Airbus A320neo/A321neo

- Расход топлива и выбросы CO_2 снижены на 20 %[1]
- Двигатель нового поколения
- Крылья самолета оснащены особыми законцовками крыла – шарклетами
- Конструкция выполнена с использованием композиционных материалов и алюминиевых сплавов нового поколения

9 самолетов в парке
на 31 декабря 2021 года

7–15 %
рост кресельной емкости[1]

[1] По сравнению с самолетами предыдущего поколения.

ВЫБРОСЫ CO_2 В РАСЧЕТЕ НА ОДНОГО ПАССАЖИРА[1]

МОСКВА – СОЧИ — 1 405 КМ

141 кг
Airbus A330-300

121 кг
Airbus A350-900

МОСКВА – МУРМАНСК — 1 446 КМ

133 кг
Airbus A320

98 кг
Airbus A320neo

ИНИЦИАТИВА CREW TABLET

- В настоящее время планшетами обеспечены порядка 3,3 тыс. членов кабинных экипажей авиакомпании «Аэрофлот» при доступной для планирования численности порядка 5,5 тыс. работников (уровень покрытия – 59,1 %).
- Уровень покрытия среди старших бортпроводников и бортпроводников с допуском к работе в классе бизнес составляет 100 %.
- В условиях действующего законодательства, требований нормативных актов и действующих договоров наличие планшетов Crew Tablet полностью закрывает потребность в бумаге.
- Общий объем сэкономленной бумаги за период использования электронных документов в планшете Crew Tablet может составлять порядка 11,1 млн листов формата А4.

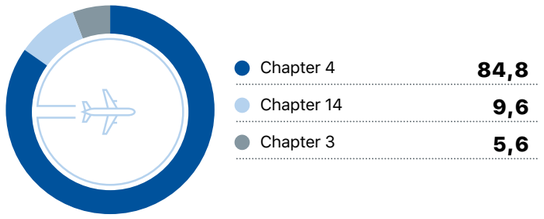


Шумовое загрязнение

На сегодняшний день шумовое загрязнение является сопутствующим негативным воздействием на окружающую среду в процессе авиаперевозок. Понимая это и разделяя свою ответственность за окружающую среду, Группа «Аэрофлот» выполняет непрерывную работу по снижению этого негативного воздействия.

Авиакомпании, входящие в Группу «Аэрофлот», осуществляют управление шумовым загрязнением по международным стандартам ICAO. В соответствии с указанными стандартами, а также национальными требованиями Группа «Аэрофлот» на постоянной основе осуществляет мониторинг шумового загрязнения от стационарных объектов и воздушных судов в санитарно-защитных зонах. В Группе 100 % самолетов соответствуют требованиям международных стандартов ICAO по шуму.

Соответствие воздушных судов Группы «Аэрофлот» стандартам ICAO по уровню шумового загрязнения на 31 декабря 2021 года, %



В соответствии с требованиями надзорных органов ежегодно производятся замеры уровней шума (в контрольных точках) и выбросов загрязняющих веществ с привлечением аккредитованной лаборатории. На основании данных замеров готовится отчет, который направляется в органы Федеральной службы по надзору в сфере природопользования (Росприроднадзора) и Роспотребнадзора. Замеры проводятся в соответствии с графиками мониторинга по проектам санитарно-защитных зон.

На 31 декабря 2021 года весь авиапарк Группы «Аэрофлот» соответствует нормам ICAO по шуму и выбросам загрязняющих веществ в атмосферу.

Кроме того, Группа «Аэрофлот» оптимизирует маршрутную сеть, а ее летный состав применяет новые техники пилотирования, способствующие снижению шума и выбросов загрязняющих веществ от двигателей в атмосферу. Группа обладает одним из самых молодых парков в мире.

Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу

СТАЦИОНАРНЫЕ ИСТОЧНИКИ

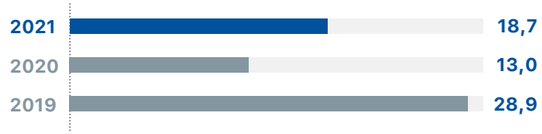
В ПАО «Аэрофлот» учет выбросов от стационарных источников ведется расчетным методом по фактически отработанному времени каждого источника по итогам года. Аналогичным образом выстроена система управления выбросами загрязняющих веществ в подконтрольных организациях ПАО «Аэрофлот».

Выбросы от стационарных источников образуются на вспомогательном производстве. Наиболее грязные источники – дизельные генераторы горячего воздуха, используемые для отопления ангаров, а также дизельные генераторные установки (ДГУ), обеспечивающие бесперебойное питание электрическим током. В целях снижения негативного влияния на окружающую среду в периоды неблагоприятных метеоусловий, когда отсутствие ветра и температура способствуют образованию максимальных концентраций загрязняющих веществ, в Компании разработаны планы мероприятий, ограничивающие работу этих источников. Так, за 2021 год по региону Шереметьево – Мелькисарово неблагоприятные метеоусловия объявлялись четыре раза, и работа ДГУ и генераторов горячего воздуха не осуществлялась.

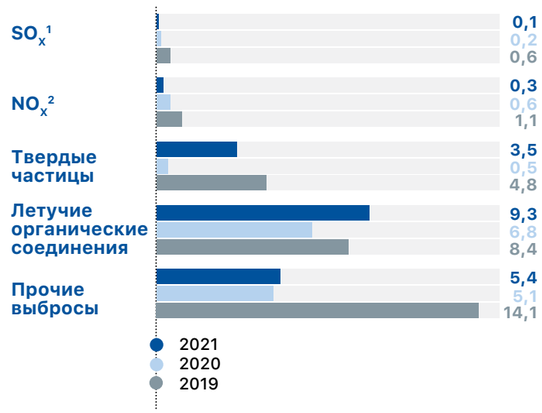
В Компании регулярно проводится техническое обслуживание ДГУ, установок генераторов горячего воздуха, покрасочной камеры и постов подготовки к окраске, где своевременная замена фильтров и регулировка параметров работы обеспечивают снижение выбросов в окружающую среду.

В 2021 году объем выбросов загрязняющих веществ от стационарных источников вырос на 43,8 %, до 18,7 тонн, в связи с увеличением времени работы источников выбросов. В основном рост выбросов произошел по таким веществам, как твердые частицы и летучие органические частицы. Тем не менее этот показатель был ниже уровня 2019 года.

Выбросы загрязняющих веществ от стационарных источников, тонн



Объем выбросов в атмосферу от стационарных источников в разбивке по загрязняющим веществам, тонн



Для минимизации загрязнения атмосферного воздуха Группа «Аэрофлот» регулярно проводит инвентаризацию и учет стационарных источников выбросов загрязняющих веществ, а также организует мероприятия по снижению таких выбросов.

УЧАСТИЕ В РЕЙТИНГЕ CDP

Авиакомпания на протяжении нескольких лет принимает участие в международном рейтинге CDP. В 2021 году международное рейтинговое агентство повысило экологический рейтинг «Аэрофлота» с уровня «D» до уровня «C», что свидетельствует о стремлении «Аэрофлота» повышать экологичность авиаперевозок и снижать углеродный след, а также об эффективности работы менеджмента Компании в данном направлении.

[1] Диоксид серы.
[2] Оксиды азота.

Сокращение объемов отходов производства и потребления

Группа «Аэрофлот» поддерживает стратегию государства, направленную на комплексное развитие в области обращения с отходами в целях минимизации воздействия на окружающую среду.

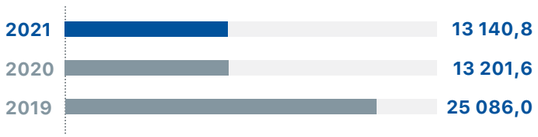
Группа проводит работу по организации мест накопления отходов производства и их раздельному сбору для дальнейшей передачи на утилизацию и обезвреживание. Проводятся регулярные проверки состояния территорий и мест временного накопления отходов производственной деятельности, ведется учет образования и движения отходов производства и потребления. Все отчетные документы предоставляются соответствующим природоохранным органам.

В структурных подразделениях технического комплекса организован ежедневный контроль состояния территорий и мест накопления отходов в целях исключения негативного воздействия на окружающую среду проливов нефтепродуктов и отходов производства.

Отработанные материалы для технического обслуживания авиационной техники, а также неиспользованные по ограничению срока годности, в том числе масла, смазки, химические материалы, запчасти, покрышки, металлические и неметаллические конструктивные элементы, системные агрегаты и другое авиационно-техническое имущество, относятся к отходам I–IV классов опасности. Большую часть таких отходов технический комплекс Компании накапливает в отдельном сухом помещении, расположенном в контролируемой зоне аэродрома, для дальнейшей передачи на утилизацию. Часть жидких отходов, которые являются смесью нефтяных отходов, накапливается в специальных емкостях, расположенных на выделенных АО «МАШ» местах. Передача на утилизацию производится по мере накопления отходов в АО «Комбинат экологического обслуживания» в соответствии с действующим договором.

Общее количество производимых отходов в 2021 году осталось на том же уровне, что и в 2020 году, и составило 13 140,8 тонн. Отходы V и IV классов (практически не опасные и малоопасные отходы) составляют 99,0 % всей массы отходов Группы «Аэрофлот», в которые входят такие виды отходов, как металлолом, спецодежда, бумага и картон, списанная информационно-вычислительная техника, цветной металл, тара металлическая загрязненная, мусор от уборки помещений, мусор от уборки салонов воздушных судов и другие. Отходы I–III классов (опасные отходы) составили всего 1,0 % от общей массы, среди них были следующие виды: лампы люминесцентные и ртутьсодержащие, аккумуляторы свинцовые и никель-кадмиевые, источники бесперебойного питания, отработанные масла, фильтры окрасочных камер, автомобильные и авиационные фильтры (масляные и топливные) и прочие. Рост объема отходов III класса в 2021 году связан с увеличением объемов выполняемых работ ООО «А-Техникс» по техническому обслуживанию воздушных судов, а также восстановлением деятельности после ограничений, вызванных пандемией COVID-19.

Общая масса отходов Группы «Аэрофлот», тонн



Отходы по классам опасности, Группа «Аэрофлот», тонн

Класс опасности	2019	2020	2021
I	3,3	2,3	2,7
II	5,8	30,7	6,7
III	2 539,6	73,3	119,0
IV	10 364,7	6 230,9	6 065,1
V	12 172,6	6 864,3	6 947,3
Итого	**25 086,0**	**13 201,6**	**13 140,8**

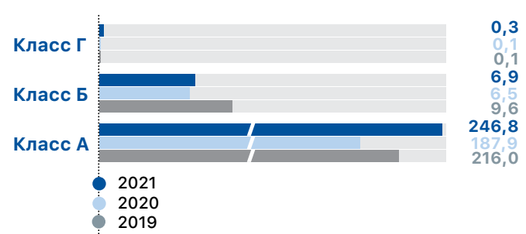
Обращение с отходами по методам утилизации в 2021 году, Группа «Аэрофлот», %



Отходы Группы «Аэрофлот» по классам опасности, 2021 год, %



Отходы медицинского центра ПАО «Аэрофлот»[1], тонн



Обращение с отходами по методам утилизации, Группа «Аэрофлот», тонн

Предпринятые меры	2019	2020	2021
Передано для утилизации	2 040,8	984,5	1 297,4
Передано для обезвреживания	3 216,4	446,8	330,3
Передано для захоронения	13 948,4	6 781,6	6 483,6
Передано ТКО региональному оператору	5 880,5	4 988,6	5 029,5
Итого	**25 086,0**	**13 201,6**	**13 140,8**

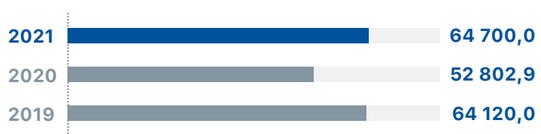
Аналогичным образом выстроена система управления отходами в подконтрольных организациях ПАО «Аэрофлот».

Существенных разливов загрязняющих веществ в Группе «Аэрофлот» в 2021 году не зафиксировано.

Рациональное использование ресурсов

Группа «Аэрофлот» стремится рационально использовать ресурсы, необходимые для работы компаний, в том числе воду, электро- и тепловую энергию, бумагу и т. д.

Потребление электроэнергии в Группе «Аэрофлот», мВт · ч





Офис авиакомпании «Аэрофлот» «Мелькисарово»

ЭНЕРГОСБЕРЕГАЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПАО «АЭРОФЛОТ» В 2021 ГОДУ

Модернизация систем энерго- и теплоснабжения зданий и сооружений.

Реконструкция системы освещения объектов ПАО «Аэрофлот», расположенных в Москве и районе аэропорта Шереметьево. В 2021 году было заменено 779 светильников.

Эксплуатация автоматизированной системы коммерческого учета электроэнергии на базе программного обеспечения «АльфаЦЕНТР».

[1] Медицинские отходы: класс А (эпидемиологически безопасные отходы, приближенные по составу к твердым бытовым отходам), класс Б (эпидемиологически опасные отходы), класс Г (токсикологически опасные отходы I–IV классов опасности).

МЕРОПРИЯТИЯ ПАО «АЭРОФЛОТ», НАПРАВЛЕННЫЕ НА СНИЖЕНИЕ ТЕПЛОПОТЕРЬ В 2021 ГОДУ

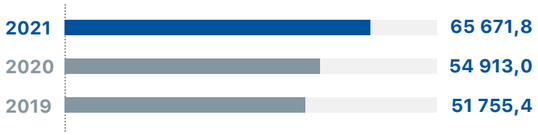
В 2021 году в ПАО «Аэрофлот» были проведены работы:

- по капитальному ремонту наружной теплотрассы, наружной сети теплоснабжения, внутренней системы отопления зданий, наружных примыканий окон к зданию;
- замене окон в кабинетах, устройству воздуховода в помещении;
- замене автоматики в тепловых пунктах на энергоэффективную в количестве пяти штук.

Компании Группы «Аэрофлот» реализуют различные инициативы, направленные на сокращение потребления электроэнергии. Так, например, АО «Шеротель» в 2021 году в рамках реализации программы по энергосбережению устанавливало фотодатчики, реле времени, светодиодные лампы освещения.

В 2021 году потребление тепловой энергии составило 65 671,8 Гкал, рост на 19,6 % по сравнению с 2020 годом. Увеличение потребления тепловой энергии в 2021 году произошло в связи с вводом ООО «А-Техникс» в эксплуатацию нового ангара для обслуживания воздушных судов.

Потребление тепловой энергии в Группе «Аэрофлот», Гкал



Потребление газа в Группе «Аэрофлот»[1], тыс. м³





Ангар ООО «А-Техникс»

[1] Данные представлены по ООО «А-Техникс».

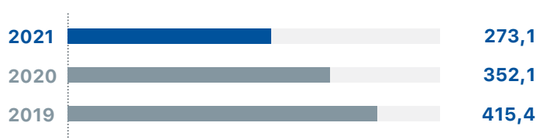


Офис авиакомпании «Россия»

Группа «Аэрофлот» также стремится закупать бумагу из ответственных источников. Для закупаемой бумаги установлены следующие требования:

- соответствие экологическим требованиям, содержащимся в ГОСТ 57641-2017 и ГОСТ 58106-2018;
- сертификация по экологическим стандартам FSC и EU Ecolabel.

Закупка бумаги[2], тонн



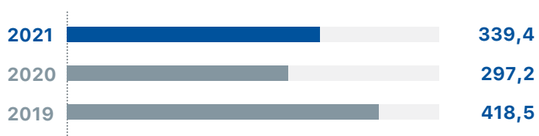
[2] Данные представлены без ООО «Авиакомпания «Победа».
[3] Данные по стационарным источникам, не учитывая воду, заливаемую в воздушные суда.

Группа «Аэрофлот» рационально использует водные ресурсы и работает над снижением негативного воздействия на водные объекты. ПАО «Аэрофлот» ежемесячно проводит контроль эффективности работы очистных сооружений, качества сточных и поверхностных вод, сбрасываемых с очистных сооружений офисного комплекса ПАО «Аэрофлот» в Мелькисарово.

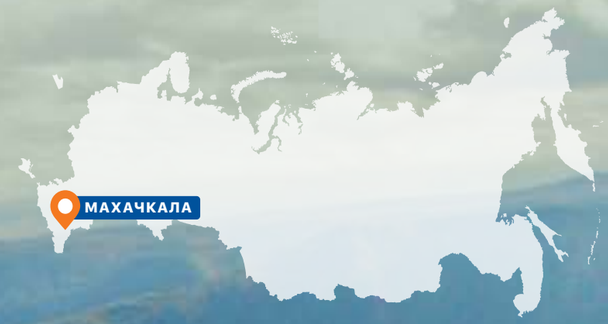
Группа «Аэрофлот» своевременно раскрывает всю необходимую экологическую информацию по использованию водных ресурсов природоохранным органам.

Аналогичным образом выстроено управление водопользованием в подконтрольных организациях ПАО «Аэрофлот».

Потребление воды[3], тыс. м³



УПРАВЛЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТЬЮ



Авиационная и транспортная безопасность 178

Безопасность полетов 179

Информационная безопасность и кибербезопасность 184

8

СУЛАКСКИЙ КАНЬОН, РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН, РОССИЯ

УПРАВЛЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТЬЮ

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2021 ГОДА

99,974 %
уровень безопасности полетов воздушных судов авиакомпаний Группы «Аэрофлот»

0,28
коэффициент SAFA авиакомпаний Группы «Аэрофлот»

Авиационная и транспортная безопасность

Авиационная безопасность является ключевым приоритетом Группы «Аэрофлот». Группа уделяет большое внимание поддержанию высокого уровня авиационной и транспортной безопасности, защите здоровья своих пассажиров и работников, для этого компании Группы находятся в постоянном контакте со службами безопасности аэропортов, авиапредприятиями и правоохранительными органами.

Уровень авиационной безопасности в Группе «Аэрофлот» соответствует законодательству Российской Федерации и стран базирования аэропортов, в которые совершают полеты авиакомпании Группы, а также стандартам ICAO и IATA. В Группе «Аэрофлот» действует автоматизированная система управления авиационной безопасностью, в которой в режиме реального времени отображается вся оперативная информация по данному аспекту.

В связи с распространением коронавирусной инфекции в 2020 году система управления авиационной безопасностью была дополнена модулем «Контроль эпидемиологической обстановки», который позволяет отслеживать эпидемиологическую обстановку в пунктах назначения.

Отдельное внимание Группа «Аэрофлот» уделяет работе по недопущению нарушения полетов пассажирами с неисправными проездными документами. Только в рамках перевозок авиакомпании «Аэрофлот» в отчетном периоде отдел контроля проездных и перевозочных документов сумел предотвратить 1,7 тыс. нарушений, которые могли привести к значительным штрафам на общую сумму 6,8 млн долл. США, а также перевозку 2,9 тыс. пассажиров по причинам, связанным с коронавирусными ограничениями на въезд в зарубежные страны.

КОНТРОЛЬ СОСТОЯНИЯ ВЗЛЕТНО-ПОСАДОЧНОЙ ПОЛОСЫ

В 2021 году ПАО «Аэрофлот» первой среди российских авиакомпаний внедрила технологию Braking Action Commutation Function (BACF), разработанную Airbus и NAVBLUE. Она позволяет отслеживать состояние взлетно-посадочной полосы в режиме реального времени. Информация о полотне автоматически передается с самолета при его приземлении пилотам и диспетчерам.

Компания ООО «А-Техникс», входящая в Группу «Аэрофлот» и предоставляющая услуги технического обслуживания и ремонта воздушных судов, в 2021 году прошла плановый аудит Европейского агентства по безопасности авиаперевозок (EASA, European Aviation Safety Agency) на соответствие сертификату Part 145 (обслуживание воздушных судов). В рамках проверки были осмотрены производственные, складские и офисные помещения ангарных комплексов компании в московском аэропорту Шереметьево, проверена работа подразделений, уровень профессиональной подготовки персонала и изучены документы организации. По итогам процедуры было подтверждено соответствие всем требованиям EASA.

КИНОЛОГИЧЕСКОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ АВИАКОМПАНИИ «АЭРОФЛОТ»

С целью повышения авиационной безопасности Группа продолжает развивать кинологическое подразделение в ПАО «Аэрофлот». Собственное кинологическое подразделение авиакомпании «Аэрофлот» появилось в 2001 году.

20 лет
исполнилось собственному кинологическому подразделению «Аэрофлота» в 2021 году

28 работников

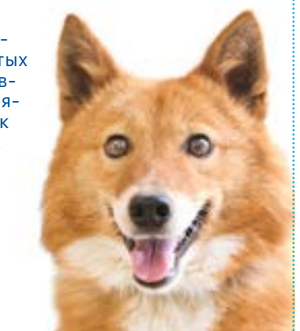
69 животных
трудится в штате кинологической службы «Аэрофлота»

В 2021 году «Аэрофлот» получил патент Экспертной комиссии Министерства сельского хозяйства Российской Федерации на исключительное право выведения породы собак шалайка.

ШАКАЛ И ЛАЙКА – ПОРОДЫ, В РЕЗУЛЬТАТЕ КОТОРЫХ ПОЛУЧИЛСЯ ГИБРИД.

Острое чутье, неприхотливость, неагрессивность – основные свойства породы, благодаря которым собаки успешно справляются с поставленными перед ними задачами и стоят на страже авиационной безопасности «Аэрофлота».

Поиск и обнаружение взрывчатых веществ – основной профиль деятельности собак в «Аэрофлоте».



Животные проходят специальную подготовку для обеспечения ольфакторного[1] мониторинга аэропортов, самолетов и других объектов с целью выявления взрывных устройств и взрывчатых веществ. Для поддержания высокого уровня безопасности в связи с распространением новой коронавирусной инфекции специалисты кинологического центра Компании обучили собак-ищеек обнаруживать коронавирус в биоматериале, полученном от инфицированного человека. Мероприятия по разработке скринингового метода проходили при участии Национального медико-хирургического центра им. Н. И. Пирогова, Центрального научно-исследовательского института эпидемиологии Роспотребнадзора, Государственного научного центра вирусологии и биотехнологии «Вектор» и ООО «Теклеор».

Безопасность полетов

Безопасность полетов – ключевой и безусловный приоритет Группы «Аэрофлот». В ПАО «Аэрофлот» функционирует Комитет по управлению безопасностью полетов, который проводит анализ рисков безопасности полетов, разрабатывает мероприятия по повышению показателей безопасности полетов и предупреждению авиационных происшествий. Одной из ключевых задач Комитета является оценка рисков по основным направлениям производственной деятельности компании «Аэрофлот»:

- летная эксплуатация воздушных судов;
- техническая эксплуатация;
- наземное обслуживание;
- обеспечение безопасности пассажиров на борту;
- аэронавигационное обеспечение полетов;
- перевозка грузов;
- обеспечение авиационной безопасности.

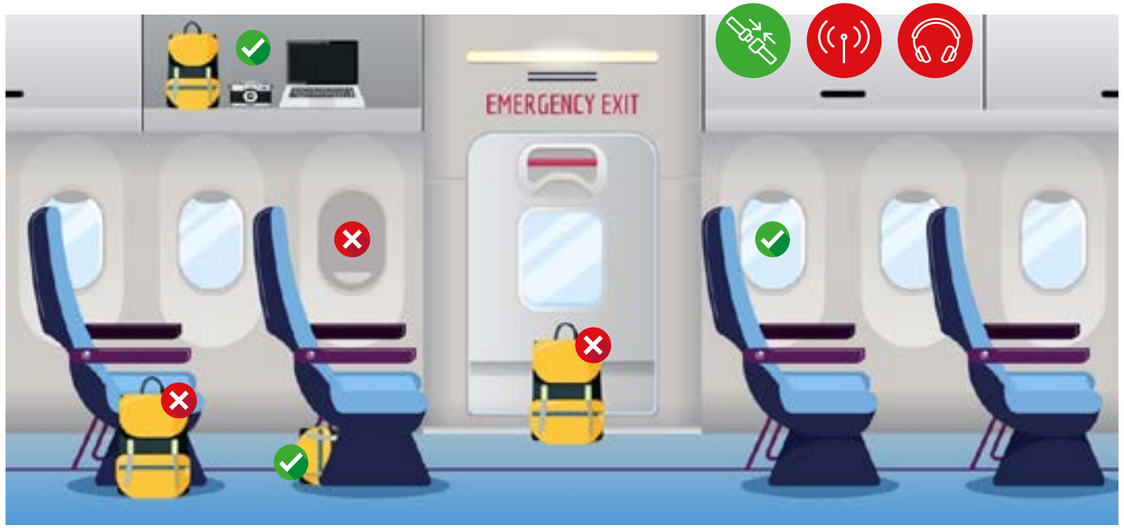
В 2021 году было проведено четыре заседания Комитета по управлению безопасностью полетов. На обсуждение были вынесены вопросы в области анализа состояния и рисков, связанных с безопасностью полетов, анализа функционирования системы добровольных сообщений, а также статуса по выполнению принятых ранее решений.

[1] Ольфакторная экспертиза – это экспертиза запаховых следов.

Отдельно следует отметить, что из-за распространения коронавирусной инфекции Комитет по управлению безопасностью полетов также производит оценку нехватки персонала при перелетах и рисков безопасности, связанных с перерывами в работе пилотов из-за коронавируса. Оценка риска показала эффективность мероприятий, осуществляемых Компанией в целях снижения влияния неблагоприятной эпидемиологической обстановки на безопасность полетов. Компания осуществляет контроль равномерности распределения налета пилотов, чтобы у них не возникало длительных периодов без практики. Для авиационного персонала проводились регулярные методические занятия в дистанционном режиме при участии пилотов-инструкторов и дополнительные тренажерные сессии.

В авиакомпаниях «Россия» и «Победа» действуют свои подразделения, отвечающие за вопросы авиационной безопасности и безопасности полетов, при этом ПАО «Аэрофлот» осуществляет координирующую и поддерживающую функцию для дочерних обществ. Также следует отметить, что у каждой авиакомпании Группы «Аэрофлот» на сайте опубликованы правила полета (такие как правила провоза багажа, правила предполетного досмотра, правила поведения на борту и т. д.). Соблюдение этих правил позволяет авиакомпаниям Группы оказывать качественные и безопасные услуги всем своим клиентам.

Правила поведения на борту для обеспечения безопасности полетов



Во время взлета и посадки электронные устройства большого размера и (или) весом более 1 кг, а также ноутбуки/нетбуки должны быть выключены и убраны.

Для оценки уровня безопасности полетов (УБП) «Аэрофлот» использует интегральный показатель, рассчитываемый как отношение числа авиационных событий, с учетом доли их влияния на безопасность полетов в целом, к налету часов по парку воздушных судов. По итогам 2021 года значение показателя составило 99,974 %, с некоторым улучшением к 2020 году.

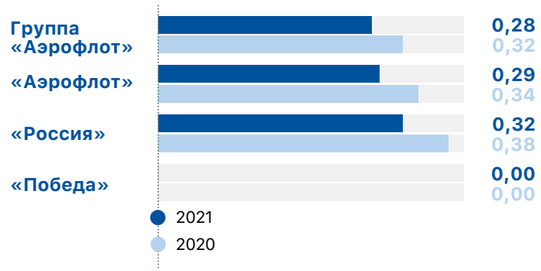
Уровень безопасности полетов воздушных судов авиакомпаний Группы «Аэрофлот», %



Коэффициент SAFA за отчетный период равен 0,29 для авиакомпании «Аэрофлот», 0,32 – для авиакомпании «Россия», 0,00 – для авиакомпании «Победа» и 0,28 в целом для Группы. Значения данного показателя находятся ниже установленной в рамках программы границы черного списка[1] (Ratio ≤2), а также в допустимом промежутке согласно требованиям непосредственно Группы «Аэрофлот» (Ratio ≤0,95).

За отчетный период инспекторами SAFA было проведено шесть проверок авиакомпании «Победа», по итогам которых не было получено замечаний, и, следовательно, коэффициент SAFA остался равен 0. Снижение значений показателя в 2021 году для ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания Россия» и Группы в целом связано с возобновлением выполняемых полетов в европейском регионе и увеличением доли проводимых проверок, выполненных без замечаний.

Коэффициент SAFA авиакомпаний Группы «Аэрофлот»



МЕРОПРИЯТИЯ В ОБЛАСТИ ПОВЫШЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЕТОВ, ПРОВЕДЕННЫЕ ПАО «АЭРОФЛОТ» В 2021 ГОДУ

Минимизация рисков, связанных со столкновением птиц с воздушными судами:

- обеспечено выполнение рекомендаций Росавиации;
- проведено три совместных совещания по вопросам авиационной орнитологии в аэропорту Шереметьево;
- совместно с АО «МАШ» проводился ежедневный контроль состояния летного поля аэропорта Шереметьево в части орнитологического обеспечения;
- проведен осмотр оборудования по регулированию живой природы и применения перспективных технических средств в аэропорту Шереметьево;
- совместно с представителями Института проблем экологии и эволюции им. А. Н. Северцова РАН проводилась работа по вопросу проведения экспертных исследований бионта;
- учет и анализ всех случаев столкновений воздушных судов с птицами, независимо от последствий для воздушного судна, а также оформление и отправка в Управление инспекции по безопасности полетов Росавиации заполненных форм отчетности о столкновениях.

Минимизация рисков, связанных с поражением воздушных судов атмосферным электричеством:

- проводится детальный анализ и информирование летного персонала о событиях, связанных с поражением воздушного судна атмосферным (статическим) электричеством;
- производится контроль знаний летного состава по выполнению действий, предупреждающих воздействие статического электричества на воздушные суда;
- уделяется отдельное внимание изучению особенностей выполнения полетов в зоне возможного поражения воздушных судов атмосферным электричеством при подготовке летного состава;
- учитывается вся необходимая метеорологическая информация при планировании маршрутов полета воздушных судов. Дежурным синоптиком проводится непрерывный мониторинг всей метеорологической информации.

[1] Авиакомпании, значение коэффициента SAFA которых попадает в черный список, могут подпасть под санкции Евроконтроля.

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТЬЮ ПОЛЕТОВ

С целью дальнейшего внедрения системы управления безопасностью полетов в ПАО «Аэрофлот» в 2021 году проведены следующие мероприятия:

- организовано внесение изменений в Политику ПАО «Аэрофлот» в области безопасности полетов;
- организовано внесение изменений в Положение о Комитете по управлению безопасностью полетов;
- принято участие в работе группы, возглавляемой Росавиацией, по переработке Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2014 года № 1215 «О порядке разработки и применения систем управления безопасностью полетов воздушных судов, а также сбора и анализа данных о факторах опасности и риска, создающих угрозу безопасности полетов гражданских воздушных судов, хранения этих данных и обмена ими»;
- принято участие в работе семинаров по безопасности полетов;
- принято участие в рассмотрении проектов нормативной документации в области управления безопасностью полетов, направляемой из Российской ассоциации эксплуатантов воздушного транспорта;
- завершено исследование возможности разработки модели прогноза частоты авиационных событий в условиях эксплуатации воздушных судов ПАО «Аэрофлот». В результате исследования будет сформирована достоверная модель прогноза частоты событий с воздушными судами на основе существующей информационной базы. Проведенное исследование позволит определить недостатки/ограничения существующей информационной базы и сформировать рекомендации по развитию существующих информационных систем и баз данных;
- осуществлялась подготовка к прохождению аудита эксплуатационной безопасности (IOSA).

АУДИТ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ IOSA

В 2021 году ПАО «Аэрофлот» успешно прошло аудит производственной деятельности на соответствие требованиям стандарта IATA Operational Safety Audit (IOSA). В рамках аудита особое внимание было уделено анализу процессов управления и реагирования на внешние изменения, которые потенциально могут оказать влияние на устойчивость деятельности авиакомпании, соблюдению требований законодательства по обработке и защите персональных данных, а также выполнению противоэпидемиологических процедур по рекомендациям IATA (например, использование средств защиты для персонала Компании и пассажиров, дезинфекция воздушных судов, организация рейсов по перевозке грузов медицинского назначения).

По результатам аудита сертификат и статус оператора IOSA ПАО «Аэрофлот» были продлены до октября 2023 года.



1989 год
ПАО «Аэрофлот» вступило в IATA

2003 год
создана программа международного аудита эксплуатационной безопасности IOSA

2005 год
«Аэрофлот» впервые прошел аудит, став первым оператором IOSA в российской гражданской авиации

289 авиакомпаний
входят в IATA[1]

В 9-й раз
ПАО «Аэрофлот» прошло аудит IOSA в 2021 году

Более 6,4 тыс.
избыточных проверок удалось избежать благодаря единой программе аудита IOSA

В 2021 году авиакомпания «Россия» заняла наивысшую позицию среди отечественных авиакомпаний, войдя в топ-50 в рейтинге наиболее безопасных авиакомпаний мира, составленном авторитетным немецким исследовательским центром Jet Airliner Crash Data Evaluation Centre (JACDEC).

Деятельность авиакомпаний Группы «Аэрофлот» была проверена Росавиацией и Федеральной службой по надзору в сфере транспорта (Ространснадзором). В результате инспекций на соответствие требованиям Федеральных авиационных правил статус безопасного авиаперевозчика был подтвержден.

[1] По состоянию на март 2022 года.



БОРЬБА С АВИАФОБИЕЙ

Группа «Аэрофлот» заботится не только о физической безопасности пассажиров, но и об их ментальном здоровье, принимая участие в борьбе с авиафобией. Авиафобия является наиболее распространенной фобией в мире, ей страдает каждый десятый человек. Это расстройство возникает вследствие ошибок мышления, и поэтому наиболее эффективным методом его лечения считается когнитивно-поведенческая терапия. В связи с этим авиакомпания «Россия» в партнерстве с Ассоциацией когнитивно-поведенческой психотерапии реализует программу помощи людям, страдающим авиафобией. В рамках нее были созданы коррекционные курсы, на которых слушатели получают необходимую информацию о природе расстройства и способах борьбы с ним, а также закрепляют полученные сведения на специальных тренажерах. Кроме этого, у участников программы есть возможность пообщаться с действующими пилотами авиакомпании «Россия», ее бортпроводниками и представителями наземных служб.



Информационная безопасность и кибербезопасность

СТРАТЕГИЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

В декабре 2021 года Совет директоров ПАО «Аэрофлот» утвердил стратегию цифровой трансформации «Аэрофлота». Стратегия определяет дальнейшие направления развития цифровизации «Аэрофлота» и ряда дочерних компаний до 2024 года включительно. Стратегия сочетает цели цифровой трансформации транспортной отрасли России, корпоративной стратегии Группы и направлена на достижение следующих стратегических целей:

- повышение удовлетворенности потребителей цифровым опытом;
- непрерывное повышение эффективности и экологичности деятельности за счет цифровых технологий;
- наращивание дополнительных доходов за счет цифровых сервисов и новых бизнес-моделей;
- обеспечение импортонезависимости Компании.

Непрерывное повышение эффективности и экологичности деятельности за счет цифровых технологий

Группа «Аэрофлот» заботится о конфиденциальности данных своих клиентов и работников, а также о сохранности информации, представляющей коммерческую тайну. Работа в рамках информационной безопасности проводится комплексно в сферах нормативного, технического и организационного блоков. Группа действует в соответствии с законодательством Российской Федерации, Политикой по обработке персональных данных работников, разработанной согласно Общему регламенту Европейского союза по защите персональных данных, международными стандартами, а также требованиями альянса SkyTeam.

ОСНОВНЫЕ ИТ-СИСТЕМЫ «АЭРОФЛОТА»

B2C

- Сайт «Аэрофлота», в том числе мобильный Web check-in
- Мобильное приложение
- Система управления клиентской лояльностью
- Big Data
- Платформа электронной коммерции
- Единое платежное решение
- Интернет и системы развлечений на борту

B2B

- Программа корпоративной лояльности
- Программа лояльности диспетчеров агентств
- Электронное таможенное декларирование воздушных судов
- Налоговый мониторинг
- Личный кабинет грузового агента
- Сайт для акционеров и инвесторов

B2P

- Система управления техническим обслуживанием и ремонтом
- Планшет бортпроводника Crew Tablet
- Голосовая платформа для контакт-центра
- Система управления предприятием
- Система учета доходов
- Система электронного документооборота и электронной цифровой подписи
- Монитор руководителя
- Электронный портфель для летного состава EFB
- Система управления ресурсами в базовом аэропорту

В целях бесперебойного функционирования и защиты от кибератак в «Аэрофлоте»:

- осуществляется мониторинг угроз и оперативное реагирование на инциденты информационной безопасности;
- выполняются процедуры по контролю доступа пользователей к информационным системам ПАО «Аэрофлот»;
- обеспечивается контроль режима конфиденциальности и исполнения требований по информационной безопасности, в том числе с учетом массового перевода работников на дистанционный режим в 2021 году;
- проводятся мероприятия по исполнению требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных. Создана постоянно действующая комиссия по соблюдению требований по обработке и защите персональных данных, проводятся внутренние проверки подразделений;
- осуществляется постоянный мониторинг законодательства, разрабатываются и актуализируются локальные нормативные документы в области защиты информации.



В рамках борьбы с нарушением конфиденциальности данных «Аэрофлот» производит оценку рисков, занимается исследованием причин, разработкой и внедрением мер реагирования в случае возникновения инцидента. Компания ведет контроль доступа клиентов и работников к информационным системам, в том числе в связи с частичным переводом работников на удаленный режим работы.

В Группе активно реализуются организационные и технические меры по обеспечению безопасности персональных данных.

ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПАО «АЭРОФЛОТ» В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- Руководство по защите персональных данных при их обработке в ПАО «Аэрофлот»
- Политика конфиденциальности ПАО «Аэрофлот» в области защиты персональных данных

  www.aeroflot.ru/ru-ru/booking/privacy_policy
- Стандарт организации. Информационная безопасность. Обеспечение безопасности информационных систем
- Положение о порядке доступа пользователей к информационным системам
- Инструкция пользователя, выполняющего работы на персональном компьютере внутри и за пределами корпоративной сети ПАО «Аэрофлот»

Система защиты персональных данных интегрирована в общую систему информационной безопасности «Аэрофлота» и функционирует в границах контролируемых зон ПАО «Аэрофлот».

Контрагенты ПАО «Аэрофлот», осуществляющие обработку персональных данных в соответствии с действующими договорами и соглашениями, проводят мероприятия по защите персональных данных собственными средствами, если не оговорено иное.

Аналогичный комплект документов, регламентирующий вопросы обеспечения конфиденциальности и безопасности персональных данных, разработан в подконтрольных организациях ПАО «Аэрофлот».

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРЫ

- Разработка и поддержание в актуальном состоянии организационно-распорядительных документов
- Определение и классификация угроз безопасности
- Реализация разрешительной системы допуска пользователей и обслуживающего персонала к информационным ресурсам
- Обеспечение охраны объектов информатизации, на которых расположены защищаемые информационные системы
- Учет требований по информационной безопасности при разработке систем защиты
- Оценка качества средств защиты информации

ТЕХНИЧЕСКИЕ МЕРЫ

- Защита от несанкционированного доступа (управление доступом, регистрация и учет, обеспечение целостности, криптографическая защита)
- Антивирусная защита
- Проведение ретроспективного анализа при возникновении инцидентов и анализ степени защищенности
- Обеспечение безопасного межсетевого взаимодействия
- Обнаружение вторжений, целевых атак и др.
- Реализация единой технологии управления доступом пользователей по уникальной учетной записи



ПРИЛОЖЕНИЯ



1. Список компаний Группы «Аэрофлот», информация в отношении которых составляет периметр раскрытия информации в настоящем Отчете 190
2. Таблица соответствия Отчета Руководству Стандартов GRI и Целям ООН в области устойчивого развития 191
3. Рабочая группа по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата 200
4. Документы в области устойчивого развития и корпоративного управления 201
5. Термины и сокращения 202

Контактная информация 206

ГОРА ЭЛЬБРУС, СЕВЕРНЫЙ КАВКАЗ, РОССИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Список компаний Группы «Аэрофлот», информация в отношении которых составляет периметр раскрытия информации в настоящем Отчете

Название компании	Вид деятельности	Доля участия на 31 декабря 2021 года, %
ПАО «Аэрофлот»	Осуществление внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и выполнение авиационных работ, включая осуществление деятельности по обеспечению пассажиров и багажа	100
АО «Авиакомпания «Россия»	Осуществление внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и выполнение авиационных работ, включая осуществление деятельности по обеспечению пассажиров и багажа	74,9999
ООО «Авиакомпания «Победа»	Авиационные перевозки пассажиров, багажа, грузов, почты по международным и внутренним авиалиниям на коммерческой основе в соответствии с требованиями Воздушного кодекса Российской Федерации и других нормативно-правовых актов Российской Федерации и Общества в области гражданской авиации, а также лицензиями на эксплуатацию авиалиний, выдаваемыми в установленном порядке	100
ООО «А-Техникс»	Техническое обслуживание и ремонт воздушных судов отечественного и иностранного производства	ООО «Аэрофлот-Финанс» – учредитель[1]
АО «Аэромар»	Деятельность по производству и поставке бортового питания для авиакомпаний, торговле на борту, уборке и экипировке воздушных судов	51
АО «АэроМар-ДВ»	Производство и предоставление бортового питания и напитков	АО «Аэромар» владеет 51 %-й долей уставного капитала АО «Аэромар-ДВ»
ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота»	Деятельность по оказанию образовательных услуг, в том числе подготовке бортпроводников	100
АО «Шеротель»	Деятельность по оказанию гостиничных услуг и эксплуатации залов ожидания повышенной комфортности в аэропортах	100

[1] Доля участия ПАО «Аэрофлот» в ООО «Аэрофлот-Финанс» – 99,9999 %.

Приложение 2. Таблица соответствия Отчета Руководству стандартов GRI и Целям ООН в области устойчивого развития

Показатель	Определение показателя	ЦУР	Информация / раздел Отчета	Страница
Общие стандартные элементы отчетности				
102-1	Название организации		Группа «Аэрофлот»	
102-2	Основные бренды, продукция и услуги		Приложение 1. Список компаний Группы «Аэрофлот», информация в отношении которых составляет периметр раскрытия информации в настоящем Отчете	24–27, 190
102-3	Расположение штаб-квартиры организации		Российская Федерация, Москва, ул. Арбат, д. 1	
102-4	Количество стран, в которых организация осуществляет свою деятельность		Глава 1. О Компании	26–31
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма		Глава 1. О Компании	24–27, 190
102-6	Рынки, на которых работает организация		Глава 1. О Компании	30–31
102-7	Масштаб организации		Глава 1. О Компании	30–31
102-8	Численность сотрудников	8, 10	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	120–128
102-9	Цепочка поставок		Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития	46–48
102-10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода		В отчетном периоде существенных изменений не происходило	
102-11	Применение принципа предосторожности		Компания руководствуется принципом предосторожности и стремится избегать любого предполагаемого вреда окружающей среде	

Показатель	Определение показателя	ЦУР	Информация / раздел Отчета	Страница
102-12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает		Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития	45
102-13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и (или) национальных и международных организациях по защите интересов		Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития	45
102-14	Обращение председателя Совета директоров и председателя Правления		Обращение генерального директора	5
102-15	Описание ключевых воздействий, рисков и возможностей		Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития	49–55
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации	16	Глава 1. О Компании	11
102-18	Структура управления организацией		Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития	40–41
102-40	Список групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация		Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития, Взаимодействие с заинтересованными сторонами	61–64
102-41	Доля сотрудников, охваченных коллективным договором	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	145
102-42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия		Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития, Взаимодействие с заинтересованными сторонами	61–64
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам		Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития, Взаимодействие с заинтересованными сторонами	61–64
102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией		Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития, Взаимодействие с заинтересованными сторонами	61–64

Показатель	Определение показателя	ЦУР	Информация / раздел Отчета	Страница
102-45	Юридические лица, включенные в состав консолидированной финансовой отчетности		Приложение 1. Список компаний Группы «Аэрофлот», информация в отношении которых составляет периметр раскрытия информации в настоящем Отчете	190
102-46	Методы определения содержания Отчета и границ аспектов		Об Отчете	
102-47	Список всех существенных тем, выявленных в процессе определения содержания Отчета		Об Отчете	2–3
102-48	Результаты всех переформулировок показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и причины такой переформулировки		Отдельный отчет об устойчивом развитии публикуется впервые. В отчетном периоде переформулировок не было	
102-49	Существенные изменения охвата и границ тем по сравнению с предыдущими отчетными периодами		Отдельный отчет об устойчивом развитии публикуется впервые. Об Отчете	
102-50	Отчетный год		Об Отчете	
102-51	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов		29 июня 2021 года был опубликован Годовой отчет за 2020 год, который содержал главу об устойчивом развитии	
102-52	Цикл отчетности		Об Отчете	
102-53	Контактная информация для вопросов относительно Отчета или его содержания		Контактная информация	206
102-54	Вариант подготовки отчета «В соответствии» с Руководством GRI, выбранный организацией		Об Отчете	
102-55	Индекс содержания GRI		Приложение 2. Таблица соответствия Отчета руководству Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI) и целям ООН в области устойчивого развития	191–199
102-56	Заверение Отчета		В отчетном периоде заверение Отчета не проводилось	

Показатель	Определение показателя	ЦУР	Информация / раздел Отчета	Страница
Управленческие подходы				
103-1	Существенные темы и их границы		Глава 1. О Компании Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития Глава 3. Наш ответ на COVID-19 Глава 4. Экономическое развитие страны и регионов Глава 5. Социальная деятельность Глава 6. Команда «Аэрофлота» Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду Глава 8. Управление безопасностью	6–187
103-2	Подход менеджмента и его составляющие		Глава 1. О Компании Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития Глава 3. Наш ответ на COVID-19 Глава 4. Экономическое развитие страны и регионов Глава 5. Социальная деятельность Глава 6. Команда «Аэрофлота» Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду Глава 8. Управление безопасностью	6–187
103-3	Оценка эффективности подхода менеджмента		Глава 1. О Компании Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития Глава 3. Наш ответ на COVID-19 Глава 4. Экономическое развитие страны и регионов Глава 5. Социальная деятельность Глава 6. Команда «Аэрофлота» Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду Глава 8. Управление безопасностью	6–187
Существенные темы				
Экономическая категория				
Экономическая результативность				
201-3	Обязательства организации по пенсионному плану с установленными выплатами и другие пенсионные планы		Глава 6. Команда «Аэрофлота»	141

Показатель	Определение показателя	ЦУР	Информация / раздел Отчета	Страница
Присутствие на рынках				
202-2	Доля высшего руководства, нанятого из представителей местного населения	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	130
Непрямые экономические воздействия				
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	5, 9, 11	Глава 5. Социальная деятельность	98–117
203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	1, 3, 8	Глава 5. Социальная деятельность	98–117
Противодействие коррупции				
205-1	Деятельность, оцениваемая на предмет рисков, связанных с коррупцией	16	Риски, связанные с коррупцией, оцениваются и управляются Компанией в рамках общей системы управления рисками. Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития	51–54
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	16	Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития	56–58
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	16	В 2021 году не было зафиксировано случаев коррупции	
Экологическая категория				
Энергия				
302-1	Потребление энергии внутри организации	7, 8, 12, 13	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	160–161, 173–175
302-3	Энергоемкость	7, 8, 12, 13	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	173–174
302-4	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	7, 8, 12, 13	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	173–174
302-5	Снижение потребности в энергии для производства товаров и услуг	7, 8, 12, 13	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	173–174
Выбросы				
305-1	Прямые выбросы ПГ	3, 12, 13, 14, 15	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	164–169
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов	3, 12, 13, 14, 15	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	164–169

Показатель	Определение показателя	ЦУР	Информация / раздел Отчета	Страница
305–4	Интенсивность выбросов парниковых газов	13, 14, 15	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	164–169
305–5	Сокращение выбросов парниковых газов	13, 14, 15	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	164–169
305–7	Выбросы в атмосферу NO_x, SO_x и других значимых загрязняющих веществ	3, 12, 14, 15	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	171
Отходы				
306–1	Образование отходов и значительное воздействие, связанное с отходами	3, 6, 11, 12	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	172–173
306–2	Управление значительными воздействиями, связанными с отходами	3, 6, 8, 11, 12	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	172–173
306–3	Образованные отходы	3, 6, 11, 12, 15	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	172–173
306–5	Удаление отходов	3,6, 11, 12, 15	Глава 7. Снижение воздействия на окружающую среду	172–173
Соблюдение требований экологического законодательства				
307–1	Несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	16	В отчетном периоде отсутствовали существенные штрафы и нефинансовые санкции, наложенные за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	
Социальная категория				
Занятость				
401–1	Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	5, 8, 10	Глава 6. Команда «Аэрофлота» Текучесть персонала раскрывается только в разбивке по полу и категориям сотрудников	131
401–2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	3, 5, 8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	141–145

Показатель	Определение показателя	ЦУР	Информация / раздел Отчета	Страница
401-3	Отпуск по материнству/ отцовству	5, 8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	146–147
Взаимоотношения сотрудников и руководства				
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	8	Минимальный период уведомления в отношении изменений в деятельности организации установлен в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации	
Здоровье и безопасность на рабочем месте				
403-1	Система в области охраны труда и промышленной безопасности	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	151
403-2	Определение угроз, рисков и расследование случаев травматизма	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	151
403-3	Услуги и сервисы в области охраны труда	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	151
403-4	Участие работников, консультации и обмен информацией по охране труда и технике безопасности	16	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	152
403-5	Обучение рабочих по охране труда и технике безопасности	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	152
403-6	Продвижение здорового образа жизни среди сотрудников	3	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	136
403-7	Предотвращение и смягчение воздействия на здоровье и безопасность труда, напрямую связанного с деловыми отношениями	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	152
403-8	Количество сотрудников, попадающих под действие системы в области охраны труда и промышленной безопасности	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	152

Показатель	Определение показателя	ЦУР	Информация / раздел Отчета	Страница
403-9	Виды и уровень производственного травматизма	3, 8, 16	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	152–153
403-10	Профессиональные заболевания	3, 8, 16	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	154
Обучение и развитие персонала				
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота» Данные по часам обучения раскрываются только в разбивке по категориям сотрудников	148
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста	8	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	149
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	5, 10	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	150
Разнообразие и равные возможности				
405-2	Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям сотрудников и существенным регионам осуществления деятельности организации	5, 8, 10	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	140
Недопущение дискриминации				
406-1	Недопущение дискриминации	5	Глава 6. Команда «Аэрофлота»	141
Оценка соблюдения прав человека				
412-1	Общее количество и процент подразделений, в отношении которых проводилась оценка на предмет соблюдения прав человека или оценка воздействия в связи с правами человека		В отчетном периоде в подразделениях Компании оценка на предмет соблюдения прав человека не проводилась	

Показатель	Определение показателя	ЦУР	Информация / раздел Отчета	Страница
412-2	Общее количество часов обучения сотрудников политикам, связанным со значимыми для деятельности организации аспектами прав человека, включая долю обученных сотрудников		В отчетном периоде обучение по правам человека не проводилось	
Местные сообщества				
413-1	Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия деятельности на местные сообщества и развитие местных сообществ		Глава 4. Экономическое развитие страны и регионов	91–92
Оценка поставщиков по социальным критериям				
414-1	Процент новых поставщиков, прошедших оценку по социальным критериям	5, 8, 16	В отчетном периоде Компания не проводила оценку поставщиков по социальным критериям	
Здоровье и безопасность потребителей				
416-1	Процент значимых категорий продукции и услуг, воздействие которых на здоровье и безопасность оценивается для выявления возможностей улучшения		Глава 8. Управление безопасностью	178
Конфиденциальность клиента				
418-1	Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности клиента и потери данных клиента	16	Глава 8. Управление безопасностью	184–187
Соответствие социально-экономическим требованиям				
419-1	Несоблюдение законов и нормативных актов в социально-экономической сфере	16	В отчетном периоде отсутствовали существенные штрафы и нефинансовые санкции, наложенные за несоблюдение законодательства и нормативных требований в социальной и экономической областях	

Приложение 3. Рабочая группа по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата

№ п/п	Рекомендации	Отражено в Отчете
1	Управление Информация о порядке управления рисками и возможностями, связанными с изменением климата	Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития. Управление вопросами устойчивого развития Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития. Управление рисками
2	Стратегия Информация о фактическом и потенциальном воздействии рисков и возможностей, связанных с изменением климата, на хозяйственную деятельность организации, ее стратегию и финансовое планирование, если такая информация является значимой	Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития. Управление рисками
3	Управление рисками Сведения о том, каким образом организация выявляет, оценивает риски, связанные с изменением климата, и управляет ими	Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития. Управление рисками
4	Показатели и цели Информация о показателях и целях, используемых для оценки и управления соответствующими рисками и возможностями, связанными с изменением климата, если такая информация является значимой	Глава 2. Подход к деятельности в области устойчивого развития. Управление рисками

Приложение 4. Документы в области устойчивого развития и корпоративного управления

1. Заявление по обеспечению ответственной цепочки поставок в составе РД-ГД-024. Руководство по управлению программой аудитов (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 37 от 10 марта 2022 года)
2. Политика в области охраны труда в составе РИ-ГД-195А. Положение о системе управления охраной труда (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 180 от 28 июня 2021 года)
3. РК-ГД-001. Руководство по интегрированной системе менеджмента ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 70 от 5 марта 2022 года)
4. РД-ГД-024. Руководство по управлению программой аудитов (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 73 от 10 марта 2022 года)
5. РИ-ГД-287А. Кодекс корпоративной этики ПАО «Аэрофлот» (протокол Совета директоров № 21 от 31 мая 2019 года)
6. РКп-ГД-001. Антикоррупционная политика Группы «Аэрофлот» (протокол Совета директоров № 7 от 20 декабря 2021 года)
7. РКп-ГД-005. Политика конфиденциальности ПАО «Аэрофлот» в области защиты персональных данных (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 26 от 10 февраля 2021 года)
8. РКк-ГД-001. Концепция экономической безопасности ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 21 от 2 февраля 2021 года)
9. Политика ПАО «Аэрофлот» в области качества и экологии в составе РК-ГД-001. Руководство по интегрированной системе менеджмента ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 70 от 5 марта 2022 года)
10. Климатическая политика ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 78 от 15 марта 2022 года)
11. РИ-04-214. Регламент подготовки Отчета об устойчивом развитии
12. Отчет о реализации Долгосрочной программы развития Группы «Аэрофлот» и достижении ключевых показателей эффективности за 2020 год
13. Программа инновационного развития Группы «Аэрофлот»
14. РИ-805-055А. Положение о наставничестве ПАО «Аэрофлот»
15. Коллективный договор ПАО «Аэрофлот»
16. РИ-ГД-195А. Положение о системе управления охраной труда ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 180 от 28 июня 2021 года)
17. РИ-ГД-072F. Положение о расследовании, оформлении и учете профессиональных заболеваний работников ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 220 от 13 июня 2019 года)
18. РИ-ГД-007С. Инструкция о порядке расследования несчастных случаев на производстве в филиалах и представительствах ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 210 от 17 июня 2020 года)
19. РИ-ГД-015С. Порядок оповещения о несчастных случаях, произошедших с работниками ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 179 от 14 мая 2020 года)
20. ДП-12-010. Процедура расследования несчастного случая на производстве
21. РД-ГД-029. Руководство по защите персональных данных при их обработке в ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 113 от 28 апреля 2021 года)
22. СТО ИБ 31.0. Стандарт организации. Информационная безопасность. Обеспечение безопасности информационных систем (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 236 от 16 июля 2020 года)
23. РИ-ГД-079. Положение о порядке доступа пользователей к информационным системам (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 54 от 17 февраля 2022 года)
24. РИ-07-1280. Инструкция пользователя, выполняющего работы на персональном компьютере внутри и за пределами корпоративной сети ПАО «Аэрофлот»

Приложение 5. Термины и сокращения

Альянс SkyTeam – один из крупнейших глобальных альянсов авиаперевозчиков.

Антикоррупционная хартия российского бизнеса – документ, подписанный 21 сентября 2012 года четырьмя крупнейшими бизнес-союзами России: Торгово-промышленной палатой Российской Федерации, Российским союзом промышленников и предпринимателей, Общероссийской организацией «Деловая Россия», Общероссийской общественной организацией малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ». В хартии прописаны антикоррупционные программы и практики, внедряемые как в деятельность внутри компаний, так и в отношениях с заинтересованными сторонами.

Бессрочный договор – трудовой договор о найме сотрудника на полную или частичную занятость на неопределенный период.

Внештатные сотрудники – сотрудники, работающие по договору гражданско-правового характера (ГПХ).

Выброс парниковых газов – общая масса парниковых газов, выраженная в тоннах CO_2-эквивалента, выброшенных в атмосферу за определенный период времени.

Группа «Аэрофлот» – публичное акционерное общество «Аэрофлот – российские авиалинии» и его подконтрольные организации.

Заинтересованные стороны – физические и юридические лица или группы лиц (сотрудники, клиенты, местное население, инвесторы, акционеры и т. д.), в различной степени вовлеченные в деятельность организации, которые влияют на результаты деятельности организации и (или) испытывают на себе влияние с ее стороны.

Кадровый резерв – группа руководителей и специалистов, обладающих профессиональными знаниями, опытом работы и организаторскими способностями, соответствующих квалификационным требованиям, требованиям профессиональных стандартов к кандидатам в кадровый резерв на должности руководителей высшего звена управления, прошедших отбор и специальную целевую подготовку, необходимую для замещения вакантных должностей руководителей высшего звена.

Коллективные договоры – имеющие обязательную силу договоры, регулирующие социально-трудовые отношения в организации и заключаемые работниками и работодателем в лице их представителей. Эти договоры могут заключаться на отраслевом, страновом, региональном уровне, на уровне организации или на уровне рабочего места.

Коррупция – злоупотребление должностным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения или статуса вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей и иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами.

Коэффициент частоты травматизма с временной потерей трудоспособности (LTIFR) – число пострадавших в результате несчастных случаев с потерей рабочего времени, разделенное на общее число часов, отработанных всем персоналом, и умноженное на 1 млн (показатель, рекомендованный стандартами подготовки нефинансовой отчетности GRI Standards).

Легкий несчастный случай – несчастный случай, не относящийся по степени тяжести к тяжелым, согласно схеме определения степени тяжести повреждения здоровья при несчастных случаях на производстве (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24 февраля 2005 года № 160 «Об определении степени тяжести повреждения здоровья при несчастных случаях на производстве»).

Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости – это льготы, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости. К их числу могут относиться страхование жизни, добровольное медицинское страхование, компенсация по нетрудоспособности и т. д.

Международный совет аэропортов ACI (Airport Council International) – глобальный торговый союз аэропортов, представляющий коллективные интересы аэропортов по продвижению передового опыта авиационной промышленности.

Местное население – население территории, принадлежащей Российской Федерации, без учета его этнического состава и культурных особенностей.

Местные поставщики – организация или лицо, поставляющее продукцию или услуги отчитывающейся организации и зарегистрированное с ней на территории одной страны/региона.

Наставничество – процесс передачи знаний и навыков в определенной профессиональной области опытным работником (наставником) новому и (или) менее опытному работнику (наставляемому), осуществляемый на рабочем месте в целях адаптации и ознакомления работника с особенностями специальности (должности), стандартами и технологиями работы в занимаемой должности, приобщения к корпоративной культуре Компании.

Окружающая среда – природное окружение, в котором функционирует организация, включая землю, недра, почвы, поверхностные и подземные воды, атмосферный воздух, растительный, животный мир и иные организмы, а также слой атмосферы и околоземное космическое пространство.

Отпуск по беременности и родам предоставляется женщинам по их заявлению и на основании выданного в установленном порядке листка нетрудоспособности. Предоставляются отпуска по беременности и родам продолжительностью 70 (в случае многоплодной беременности – 84) календарных дней до родов и 70 (в случае осложненных родов – 86, при рождении двух или более детей – 110) календарных дней после родов с выплатой пособия по государственному социальному страхованию в установленном федеральными законами размере.

Отпуск по уходу за ребенком предоставляется по заявлению работника. Отпуск по уходу за ребенком предоставляется до достижения им возраста трех лет. Порядок и сроки выплаты пособия по государственному социальному страхованию в период указанного отпуска определяются федеральными законами. Отпуска по уходу за ребенком могут быть использованы полностью или по частям матерью или отцом ребенка, бабушкой, дедом, другим родственником или опекуном, фактически осуществляющим уход за ребенком.

Отработанные часы сотрудниками – показатель, который используется для расчета удельных показателей в области устойчивого развития (например, коэффициент частоты травматизма LTIFR).

Отходы в зависимости от степени негативного воздействия на окружающую среду подразделяются в соответствии с критериями, установленными федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим государственное регулирование в области охраны окружающей среды, на пять классов опасности:

- I класс – чрезвычайно опасные отходы;
- II класс – высокоопасные отходы;
- III класс – умеренно опасные отходы;
- IV класс – малоопасные отходы;
- V класс – практически не опасные отходы.

Отчет – нефинансовый отчет / отчет об устойчивом развитии Группы «Аэрофлот» (может быть представлен в составе Годового отчета или в качестве отдельного документа).

Парниковый газ – газообразная составляющая атмосферы как природного, так и антропогенного происхождения, которая поглощает и испускает излучение в диапазоне инфракрасного спектра, испускаемого поверхностью Земли, атмосферой и облаками.

Периодическая оценка результативности и развития карьеры – оценка результативности сотрудников, которая проводится не реже одного раза в год при осведомленности о ней самих сотрудников. Критерии оценки должны быть известны как самому сотруднику, так и его руководителям. В процесс оценки могут быть вовлечены непосредственные руководители сотрудника, другие сотрудники того же уровня или более широкий круг сотрудников. В оценке могут также принимать участие сотрудники подразделения по работе с персоналом.

Персональные данные – сведения, относящиеся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), которые могут быть предоставлены другим лицам.

Подконтрольная организация – юридическое лицо, находящееся под прямым или косвенным контролем ПАО «Аэрофлот».

Полная занятость – сотрудник, работающий на условиях полной занятости, определяется на основе рабочего времени в соответствии с национальным законодательством и сложившейся практикой (например, национальное законодательство может определять, что полной является занятость на протяжении как минимум девяти месяцев в году или 40 часов в неделю).

Профессиональное заболевание – хроническое или острое заболевание застрахованного, являющееся результатом воздействия на него вредного (вредных) производственного (производственных) фактора (факторов) и повлекшее временную или стойкую утрату им профессиональной трудоспособности.

Руководители – генеральный директор, первый заместитель генерального директора по производству, заместители генерального директора, главный бухгалтер, руководители структурных подразделений ПАО «Аэрофлот», менеджмент и руководители структурных подразделений подконтрольных организаций, лица, временно исполняющие обязанности руководителя.

Руководство по социальной ответственности ISO 26000 – руководство по принципам, лежащим в основе социальной ответственности, основным темам и проблемам, касающимся социальной ответственности, и способам интеграции социально ответственного поведения в стратегии, системы, практики и процессы организации.

Сотрудники – физические лица, находящиеся в трудовых отношениях с ПАО «Аэрофлот» или одной из его подконтрольных организаций.

Специальная оценка условий труда (СОУТ) – единый комплекс последовательно осуществляемых мероприятий по идентификации вредных и (или) опасных факторов производственной среды и трудового процесса и оценке уровня их воздействия на работника с учетом отклонения их фактических значений от установленных уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти нормативов (гигиенических нормативов) условий труда и применения средств индивидуальной и коллективной защиты работников.

Срочный договор – трудовой договор на определенный срок, заканчивающийся по истечении определенного периода времени или по выполнении конкретной задачи/проекта.

Стандарты GRI – стандарты Глобальной инициативы по отчетности, предназначенные для добровольного применения организациями при подготовке отчетности в области устойчивого развития. В стандартах предложен список показателей, которые могут применяться в такой отчетности.

Субъекты малого и среднего предпринимательства – зарегистрированные компании в соответствии с законодательством Российской Федерации и соответствующие условиям, установленным частью 1.1 статьи 4 Федерального закона от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ (ред. от 27 декабря 2019 года) «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 1 января 2020 года).

Тренинги в области Кодекса этики – все типы профессионального обучения и инструктажа (включая программы дистанционного обучения), которые относятся к системе правил или этических принципов, выражающих понимание достойного поведения в соответствии с этическими принципами и моралью, а также управляющих поведением сотрудников Компании. Обучение в данном случае не включает практическую тренировку, проводимую линейным руководителем на рабочем месте.

Тяжелый несчастный случай – несчастный случай, относящийся по степени тяжести к тяжелым согласно схеме определения степени тяжести повреждения здоровья при несчастных случаях на производстве (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24 февраля 2005 № 160 «Об определении степени тяжести повреждения здоровья при несчастных случаях на производстве»).

Устойчивое развитие – развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего поколения, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности;

Цели устойчивого развития (ЦУР) – набор из 17 взаимосвязанных целей, разработанных в 2015 году Генеральной ассамблеей ООН в качестве «плана достижения лучшего и более устойчивого будущего для всех».

Частичная занятость – сотрудник, рабочее время которого составляет меньше, чем полная занятость.

Чрезвычайная ситуация – обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, распространения заболевания, стихийного или иного бедствия, которая может повлечь или повлекла за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

CDP (Carbon Disclosure Project) – международная некоммерческая организация, которая стремится повысить осведомленность общества об изменении климата и ущербе окружающей среде, а также повысить прозрачность раскрытия информации о воздействии на окружающую среду со стороны корпоративного и государственного секторов посредством сбора и публикации экологических показателей, а также составления рейтингов. Особое внимание организация уделяет выбросам парниковых газов, безопасности водных ресурсов и лесопользованию.

EASA (European Aviation Safety Agency) – Европейское агентство по безопасности авиаперевозок, агентство Европейского союза, основной деятельностью которого является регулирование и исполнение задач в области безопасности гражданской авиации.

ESG (environmental, social, governance) – деятельность в области экологии, социальных вопросов и корпоративного управления.

IATA (International Air Transport Association) – Международная ассоциация воздушного транспорта. Одним из направлений деятельности IATA является предоставление авиакомпаниям-участникам возможности управления выручкой от продаж авиаперевозок посредством ICCS.

ICAO (International Civil Aviation Organization) – Международная организация гражданской авиации, специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы гражданской авиации и координирующее ее развитие с целью повышения безопасности и эффективности.

IOSA (IATA Operational Safety Audit) – аббревиатура и краткое наименование системы проверки эксплуатационной безопасности IATA, которая является международно признанной системой оценки, предназначенной для проверки систем эксплуатационного управления и контроля эксплуатантов. Сертификацию IOSA осуществляют шесть независимых аудиторских фирм.

ISO 14001 – международный стандарт, содержащий требования к системе экологического управления (environmental management system), по которым проходит сертификация.

ISO 9001 – международный стандарт, устанавливающий требования к системе менеджмента качества, которые могут быть использованы для внутреннего применения организациями, а также в целях сертификации или заключения контрактов.

ISO 26000 – международный стандарт, содержащий руководства по определению и внедрению принципов социальной ответственности системы производства и повышению эффективности деятельности.

ISO 14064 – международный стандарт и руководство по количественному определению и отчетности о выбросах и поглощении парниковых газов на уровне организации.

ISO 22000 – международный стандарт, содержащий требования к системе управления безопасностью пищевых продуктов, на основании которых проводится сертификация.

Контактная информация

Группа «Аэрофлот» уделяет большое внимание обратной связи, получаемой от всех групп заинтересованных сторон. Мы изучаем и тщательно анализируем обратную связь заинтересованных сторон касательно нашей деятельности в области устойчивого развития.

Чтобы поделиться своим мнением или задать вопросы, связанные с Отчетом о деятельности в области устойчивого развития, вы можете связаться с нами, воспользовавшись указанной ниже контактной информацией.

Email: ESG@aeroflot.ru