

ПАО «АЭРОФЛОТ» // PJSC "AEROFLOT"

Группа «Аэрофлот» – лидер гражданской авиации России (41,2% российского рынка по итогам 9 месяцев 2020 года). Входит в топ-20 авиаперевозчиков мира по пассажиропотоку. За 2020 г. авиакомпании Группы перевезли 30,2 млн пассажиров.

В России имеет пять филиалов: в Санкт-Петербурге, Калининграде, Красноярске, Перми и Владивостоке. В составе Группы «Аэрофлот» – авиакомпании «Аэрофлот» (головная), «Россия», а также лоукостер «Победа».

Мультибрендовое предложение позволяет максимально охватить все основные сегменты рынка на внутренних и международных направлениях.

Численность персонала – 22,5 тыс. чел.



**ПОЛУБОЯРИНОВ
МИХАИЛ
ИГОРЕВИЧ**
Генеральный директор,
Председатель Правления

**MIKHAIL
POLUBOYARINOV**
Chief Executive Officer,
Chairman of the
Management Board

Aeroflot Group is Russia's largest airline group and ranks among the top 20 globally by passenger numbers (41.2% of the Russian market by September 2020). In 2020, the Group's airlines carried 30.2 million passengers. Aeroflot comprises five branches in Russia: St. Petersburg, Kaliningrad, Krasnoyarsk, Perm and Vladivostok. Aeroflot Group includes Aeroflot (head), Rossiya airlines, and Pobeda low-cost carrier. The multi-brand offering means the Group can service all key market segments on both domestic and international routes.

The number of employees is 22.5 thousand people.

Summary see p. 169

Группа «Аэрофлот» как крупнейший авиаперевозчик России и один из лидеров мирового рынка авиаперевозок осознаёт свою ответственность перед обществом. Принята Стратегия развития Группы «Аэрофлот» на период до 2028 г., которая нацелена на устойчивое развитие и быть в числе лидирующих авиакомпаний на международном уровне, используя возможности российского и международного рынков авиаперевозок.

В своей деятельности компания ответственно подходит к управлению ключевыми аспектами устойчивого развития, среди которых – обеспечение безопасности клиентов, соблюдение законодательных требований и этических норм, развитие персонала, обеспечение безопасных условий труда, снижение негативного воздействия на окружающую среду и др.

«Аэрофлот» придерживается принципа нулевой толерантности к коррупции. Руководство ПАО «Аэрофлот» придаёт большое значение ведению бизнеса в соответствии с общепризнанными антикоррупционными и этическими стандартами, неизменно поддер-



живает и одобряет такие основополагающие ценности компании, как добросовестность, прозрачность и подотчётность. В авиакомпании действуют Кодекс корпоративной этики и другие документы, направленные на предупреждение и противодействие коррупции.

В своей деятельности по достижению целей устойчивого развития и решению задач нацпроектов России компания руководствуется международными и российскими стандартами, включая права человека.

Среди основных направлений работы по реализации прав человека такие как: свобода передвижения, трудовые и экологические права, защита прав уязвимых групп.

ПРАВО НА СВОБОДУ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ



Стратегическая задача «Аэрофлота» – повышение доступности авиаперевозок и мобильности россиян, что на практике означает содействие в реализации свободы передвижения.

Ключевая цель Стратегии развития Группы «Аэрофлот» на период до 2028 г. – увеличить перевозки до 130 млн пассажиров в год через мультибрендовое предложение с чёткой специализацией каждого из брендов и снизить для россиян цену перевозки на внутреннем рынке в экономическом классе примерно на 30%.

В соответствии с поручением Президента РФ Группа «Аэрофлот» взяла курс на наращивание межрегиональных перевозок, минуя Москву, и достигла значения 50,3% (по итогам 2019 г.) Также одним из направлений Стратегии развития стало создание в перспективе международного хаба в г. Красноярске.

Программа «плоских» тарифов – наиболее масштабная из социально значимых программ «Аэрофлота», которая делает воздушный транспорт доступным людям самого разного материального достатка. Действует с 2015 г. Основная цель – применение единых низких тарифов в экономическом классе обслуживания на собственных рейсах в города Дальнего Востока, Калининград и Симферополь с целью повышения доступности

данных регионов, а также мобильности россиян. Тариф предполагает, что цена билета не меняется в зависимости от даты приобретения. Программа осуществляется полностью за счёт авиакомпаний Группы «Аэрофлот».

Результатом реализации программы в 2019 г. стали 2,3 млн пассажиров авиакомпаний «Аэрофлот» и «Россия» по всем включённым направлениям.

ЗАЩИТА ПРАВ Уязвимых групп



Обеспечивая максимально комфортные и безопасные условия для всех пассажиров, «Аэрофлот» уделяет особое внимание обслуживанию уязвимых групп населения.

Для инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности компания, в частности, придерживается положений Конвенции «О правах инвалидов», принятой Генеральной Ассамблеей ООН в 2006 г. и ратифицированной Российской Федерацией.

Генеральным директором авиакомпании утверждён План мероприятий по обеспечению доступности услуг ПАО «Аэрофлот» для инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Комплекс мероприятий предусматривает:

- недопущение проявления дискриминации по признаку инвалидности при предоставлении услуг;
- оказание индивидуального внимания при посадке/высадке в/из самолёта, во время полёта, в случае экстренной эвакуации или во время наземного обслуживания;
- специальные условия для обслуживания маломобильных граждан, пассажиров на носилках, инвалидов по слуху и зрению;
- сверх установленной нормы провоза ручной клади дополнительную возможность бесплатного провоза в пассажирском салоне костылей и других предметов, облегчающих функциональность, в т.ч. кресел-колясок;
- обеспечение бесплатной перевозки в пассажирском салоне собаки-проводника при сопровождении пассажира с инвалидностью по зрению;
- чёткий инструктаж и информирование в доступной форме на борту воздушного судна (ВС) пассажиров с инвалидностью по зрению или слуху;
- предоставление плечевого ремня (по предварительному заказу) – системы, предназначенной для удержания в вертикальном положении спины пассажира при нахождении на пассажирском кресле и обеспечивающей комфортное пребывание пассажира на борту;
- возможность просмотра фильмов развлекательной программы на борту ВС с субтитрами для пассажиров с инвалидностью по слуху и/или тифлокомментариями для лиц с инвалидностью по зрению.

В рамках реализации плана весь парк ВС ПАО «Аэрофлот» оснащён бортовыми креслами-колясками. С января 2018 г. новые ВС Boeing 737 поставляются в авиакомпанию с конфигурацией кабины,



позволяющей пронести пассажира на носилках. Произведена модификация шести ВС. Доработку ВС, находящихся в эксплуатации, планируется завершить в период 2020–2021 гг.

В систему профессионального развития работников «Аэрофлота» включены онлайн-тренинги для персонала аэропорта и бортпроводников, включающие рекомендации по взаимодействию с различными категориями инвалидов.

Завершены работы по адаптации девяти офисов «Аэрофлота» на предмет доступности для граждан с ограничениями здоровья. От Всероссийского общества инвалидов получены паспорта доступности.

Поддержка ветеранов Великой Отечественной войны. В рамках мероприятий по празднованию Дня Победы ПАО «Аэрофлот» ежегодно проводит акцию по перевозке ветеранов в период дней празднования, предоставляя возможность совершить бесплатные полёты в российские города, бывшие советские республики и ряд стран Европы.



Поддержка детей. Создаются дополнительные условия для путешествия детей в ВС компании:

- предоставляется детская коляска и возможность заказа детской люльки;
- отдаётся приоритет при посадке на борт;
- возможность заказа детского специального питания;
- детские дорожные наборы и столик для пеленания.

К услугам маленьких пассажиров – развлекательные аудио- и видеопрограммы, включающие детский канал, в который входят мультфильмы, художественные фильмы, аудиокниги, музыка и игры для детей. Высокой популярностью пользуется детский бортовой журнал «АЭРОФЛОТ. Юный путешественник».

В полёте пассажирам с детьми дошкольного возраста предоставляется индивидуальное обслуживание: на рейсах продолжительностью более 3 часов по просьбе пассажира может осуществляться присмотр за ребёнком во время приёма пищи и/или во время посещения пассажиром, сопровождающим ребёнка, туалетной комнаты.

Пассажирам с детьми до 2 лет предоставляется помощь при выходе с борта.

Работа компании не раз получала признание в сообществе. Так, «Аэрофлот» вошёл в глобальный топ-25 компаний с лучшими практиками в сфере клиентского обслуживания по версии американского издания Forbes (особо отмечены большой выбор питания, подарки для детей на борту и клиентоориентированность работников). Авиационная премия Skyway Service Award – среди побед сразу пять номинаций: «Лучшие онлайн-сервисы для клиентов», «Лучший сервис для пассажиров с детьми и пассажиров с ограниченными возможностями» и «Лучший Duty Free на борту». А бортовой журнал «АЭРОФЛОТ. Юный путешественник» занял первое место в категории «Лучший журнал для клиентов» по итогам Международного конкурса корпоративных СМИ «Медиалидер-2019».

ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРАВА



ПАО «Аэрофлот» постоянно проводит мероприятия для сохранения права людей на комфортную окружающую среду и сокращения негативного влияния от деятельности авиакомпании.

Важное преимущество эксплуатации молодого парка воздушных судов – высокая топливная эффективность. Её дальнейшее повышение – один из производственных и социальных приоритетов «Аэрофлота». На это направлены:

- масштабная программа энергосбережения и повышения экологической эффективности, которая актуализирована на период с 2020 по 2030 г.;
- внедрена корпоративная система управления выбросами парниковых газов, включающая в себя систему мониторинга и учёта выбросов CO₂, а также система экологического менеджмента – ежегодный независимый аудит интегрированной системы менеджмента на соответствие международным стандартам ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества» и ISO 14001:2015 «Система экологического менеджмента»;
- на ежегодной основе разрабатывается Программа повышения топливной эффективности и сокращения расходов на ГСМ.

По итогам работы в 2019 г. «Аэрофлот» добился снижения потребления топлива на 17,7 тыс. т, что сопоставимо с 286 рейсами между Москвой и Владивостоком на Boeing 777-300 или 6829 рейсами между Москвой и Санкт-Петербургом на SSJ100.

На корпоративном сайте для просвещения пассажиров о воздействии авиаперевозки на окружающую среду размещён онлайн-калькулятор выбросов CO₂.



ТРУДОВЫЕ ПРАВА



Уникальный трудовой коллектив – главный капитал ПАО «Аэрофлот». Компания уделяет высокое внимание благополучию своих работников, созданию безопасных рабочих мест и сохранению здоровья, профессиональному росту и всестороннему развитию. Комплекс направлений работы по недопущению нарушения трудовых прав работников включает недопущение



дискриминации, соблюдение равенства по гендерному признаку, в том числе в поддержке прав женщин и молодёжи, доступность обучения и развития и др.

Действует ряд регламентирующих корпоративных политик и стандартов. Среди них – санаторное и медицинское обслуживание работников и членов их семей, негосударственное пенсионное обеспечение, обеспечение служебными автомобилями и служебным транспортом, размещение иногородних ключевых специалистов в арендуемом жилье, компенсация работникам 100 % родительской платы за содержание ребёнка в дошкольных общеобразовательных учреждениях, корпоративный спорт, предоставление работникам материальной помощи в связи с заболеваниями и сложными жизненными ситуациями.

Обучение и развитие персонала

Проводятся на постоянной основе. Так, в 2019 г. организовано обучение более 36 тыс. работников и кандидатов (некоторые из них изучили более одной программы) как внутри компании, так и в сторонних учреждениях по программам подготовки, переподготовки, повышения квалификации и сертификации. «Аэрофлот» заключил ряд договоров с ведущими вузами о подготовке и переподготовке работников.

Для формирования должных требований к профессиональным квалификациям и знаниям по всем специальностям работников «Аэрофлот» участвует в работе по созданию профессиональных стандартов в рамках Совета по профессиональным квалификациям воздушного транспорта Национального совета по профессиональным квалификациям при Президенте РФ.

Права женщин

Женщины составляют 56% от общего количества всех работников. Для их успешного карьерного роста в компании созданы все условия. Полностью отсутствует фактор «стеклянного потолка», дискриминация по гендерному признаку не допускается. Представительницам прекрасного пола открыты все профессии.

Так, руководящие должности занимают 442 женщины. Среди бортпроводников – самой массовой профессии в «Аэрофлоте» – женщины составляют подавляющее большинство – более 7 тыс. чел. Проводится работа по увеличению числа женщин в составе лётных экипажей.

Поддержка молодёжи

Работники в возрасте до 35 лет составляют 52% коллектива авиакомпании. Они являются эффективным потенциалом компании в её устойчивом развитии. Большое внимание уделяется реализации права молодёжи на самоопределение, получение образования, достойную работу и др.

В рамках этого направления реализуется ряд корпоративных программ и комплексы мероприятий. Так, «Аэрофлот», являясь постоянным участником федеральных проектов, организуемых в рамках национальных проектов по поручению Президента РФ, особое значение отводит развитию молодёжных сообществ, поддержке самореализации молодых людей и инновационного потенциала молодёжи.

С основными отраслевыми учебными заведениями, а также рядом вузов г. Москвы заключены долгосрочные договоры о прохождении производственной и преддипломной практики студентов в подразделениях Группы компаний «Аэрофлот». При успешном прохождении практики и наличии соответствующей вакансии практиканту может быть предложена работа в компании. В рамках практики специалисты проводят презентации для студентов о перспективах работы в компании.

С 2013 г. ПАО «Аэрофлот» успешно участвует в программе целевой подготовки кадров. Реализуются программы целевого набора и подготовки для лётных специальностей, для которых наряду с материальной поддержкой компания берёт обязательства по их последующему трудоустройству. Всего за время действия программы ученические договоры о целевом обучении заключили 425 чел.



Ежегодно отбираются лучшие курсанты лётных учебных заведений выпускного курса для прохождения дополнительной тренажёрной подготовки по стандартам ПАО «Аэрофлот» с целью ускорения ввода в строй выпускников после приёма на работу в компанию.

Проект «Профстажировки 2.0». «Аэрофлот» является ключевым партнёром проекта, который организован АНО «Россия – страна возможностей» и Общероссийским народным фронтом. На сайте проекта размещено 10 кейсов от компании «Аэрофлот». «Профстажировки 2.0» – новый механизм взаимодействия студента образовательной организации и работодателя. Цель проекта – выявление талантливой молодёжи и мотивация студентов и молодых учёных, обладающих высоким потенциалом для развития компетенций, а также создание социальных лифтов путём перехода от практической студенческой работы к стажировке в компаниях.

Алгоритм работы проекта включает размещение кейсов компании на сайте конкурса, выполнение студентом практико-ориентированной курсовой или дипломной работы, подведение итогов два раза в год. В результате победители получают приглашения на прохождение практики и стажировки в компании.

«Билет в будущее». Проект реализуется по поручению Президента РФ В. В. Путина и входит в паспорт федерального проекта «Успех каждого ребёнка» в рамках национального проекта «Образование». «Аэрофлот» – активный участник проекта, который даёт возможность для детей школьного возраста узнать о ключевых компетенциях и профессиях в ПАО «Аэрофлот», принять участие в профессиональных пробах и профтестированиях, определиться с выбором траектории своего профессионального

развития в будущем. В 2020 г. компания участвовала в этом проекте по профессии «Диспетчер по организации пассажирских авиационных перевозок» и проводила профессиональные пробы для школьников.

Деятельность «Аэрофлота» как работодателя многократно удостоивалась признания – премии Randstad Award в номинации «Самый привлекательный работодатель в индустрии транспорта».

ПАНДЕМИЯ COVID-19



Всё мировое сообщество столкнулось с проблемами, вызванными пандемией COVID-19.

Должное внимание компания уделила сохранению права работников на безопасный труд, сохранению рабочих мест и др. Несмотря на резкое падение объёма перевозок в условиях пандемии COVID-19, руководство «Аэрофлота» избежало массовых увольнений. Так, в условиях, когда почти полностью упали доходы от пассажирских перевозок, были предприняты нестандартные решения. Успешно была проведена переориентация части пассажирских широкофюзеляжных воздушных судов на перевозку социально значимых грузов, коммерческих отправок и почты.

Защита прав потребителей в условиях отказа множества пассажиров от перелётов стала актуальной проблемой. Были предприняты масштабные оптимизационные меры для возможности осуществления защиты этих прав. Первоочередной задачей стало сокращение выставленных ёмкостей, далее – сокращение общехозяйственных, управленческих, консультационных, маркетинговых расходов, включая полный отказ от рекламных мероприятий. Кроме того, менеджмент инициировал переговоры по реструктуризации обязательств авиакомпании и проводил непрерывный диалог с контрагентами об улучшении условий и оптимизации графиков платежей.

К началу июня 2020 г. «Аэрофлот» завершил внедрение системы оформления электронного ваучера – нового дополнительного инструмента возврата билетов, который по заявлению пассажира оформлялся на полную стоимость неиспользованного авиабилета, оформленного до 30 апреля 2020 г.

Авиакомпания приняла активное участие в организации перевозных рейсов по доставке на родину россиян, которые вынуждены были остаться в зарубежных странах из-за ограничений в перелётах. Только с 17 марта по 25 мая 2020 г., в разгар пандемии, «Аэрофлот» выполнил 169 рейсов в ряд стран, что «больше, чем любая другая российская авиакомпания», как отметила команда проекта #СвоихНеБросаем. Этот проект под кураторством ОНФ был создан во время пандемии. Волонтерская компания образована совместно с МИД России, Минцифры России, авиакомпаниями и волонтерами, проживающими в иностранных государствах. Множеству россиян оказали консультационную помощь и помогли зарегистрироваться на сайте «Госуслуги» для возвращения в Россию. Кроме того, ПАО «Аэрофлот» производило перевозку средств индивидуальной защиты, медицинского оборудования и комплектующих для ИВЛ в пункты Российской Федерации, Европы и США.

При обслуживании пассажиров компания ввела и неукоснительно соблюдает ряд новых процедур, которые направлены на предотвращение распространения инфекции. При входе на борт проводятся бесконтактная термометрия и обработка рук дезинфицирующим средством. Пассажиры допускаются только при наличии средств индивидуальной защиты (защитные маски и перчатки) и др.

Результаты работы «Аэрофлота» в области транспорта и транспортной инфраструктуры получили общественное признание, компания стала победителем в номинации «Лучшее решение для транспортного сектора в период пандемии» Национальной премии «Формула движения» в 2020 г.

