

Одобрен
решением Правления
акционерного общества
«Пассажирские перевозки»
от «20» июня 2025 года
(протокол № 02/14)

Утвержден
решением Совета директоров
акционерного общества
«Пассажирские перевозки»
от «24» декабря 2025 года
(протокол №14/25)

**ИНТЕГРИРОВАННЫЙ ГОДОВОЙ ОТЧЕТ
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРВОЗКИ»
ЗА 2024 ГОД**

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩЕСТВО В ЦИФРАХ	4
ОБ ОТЧЕТЕ	5
ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ	6
ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ	7
ОБ ОБЩЕСТВЕ	9
История Общества	9
Виды деятельности Общества	9
Ценостные предложения	10
Каналы сбыта	10
Потребительские сегменты	10
Ключевые события года	11
Участие в международных организациях, ассоциациях и следование международным принципам	16
Стратегические цели АО «НК «ҚТЖ» и стратегические цели АО «Пассажирские перевозки»	18
Стратегический отчет	18
Стратегия развития	18
География и рынки присутствия	21
Рынок пассажирских перевозок	21
Производственные результаты	22
Финансовые результаты	23
Ключевые бизнес-единицы Общества	24
Структура уставного капитала	24
<u>Цель №1 Эффективность пассажирских перевозок</u>	25
<u>Цель №2. Безопасность пассажирских перевозок</u>	28
<u>Цель №3. Устойчивое развитие</u>	29
<u>Цель №4. Повышение удовлетворённости клиентов</u>	30
<u>Отчет об устойчивом развитии</u>	34
Управление устойчивым развитием	34
Социальная ответственность	42
Экологическая ответственность	49
<u>Отчет о корпоративном управлении</u>	50
Структура корпоративного управления	50
Совет Директоров	53
Правление	67
Управление рисками и внутренний контроль	76

<u>Дополнительная информация</u>	79
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	80
Существенные темы и порядок их определения	83
Глоссарий	85
Контактная информация	86
Консолидированная финансовая отчетность	87

ОБЩЕСТВО В ЦИФРАХ

	2022	2023	2024	Изменени я 2023/2022, %	Изменения 2024/2023, %
Выручка, млрд тенге	122,5	137,5	150,4	12,2	9,4
Операционная прибыль, млрд тенге	2,3	-4,8	-11,5	308,7	139,6 ¹
EBITDA, млрд тенге	14,4	6,5	3,7	-54,9	-43,1 ²
Пассажирооборот, млрд пасс-км	12,4	11,8	11,7	-4,8	-0,8
Отправлено пассажиров, пассажиров	14,1	13,7	13,8	-2,8	0,7
Количество работников, человек, в том числе:	10 642	10 606	10 358	-0,3	-2,3
Доля женщин, %	32	33	31	3,1	-6,1
Административно-управленческий персонал, чел.	617	605	584	-1,9	-3,5
Производственный персонал, чел.	10 025	10 001	9 774	-0,2	-2,3
Индекс социальной стабильности, %	58	61	64	5,2	4,9
Выбросы вредных веществ, тонн	546,1	450,6	321,03	-17,5	-28,8
Объем отходов, тыс. тонн	9,9	7,03	9,16	-7,1	30,3
Объем выбросов парниковых газов, тыс тонн СО2-экв (окхват 1,2)	1 061,51	998,60	901,46	-5,9	-9,7

¹ Операционная прибыль = Валовая прибыль – Общие и административные расходы-Обесценение активов
 2022 год: 2 331 349 тыс. тенге = 10 615 081 тыс. тенге – 6 641 158 тыс. тенге – 1 642 574 тыс. тенге
 2023 год: - 4 844 105 тыс. тенге = 4 097 375 тыс. тенге – 8 566 326 тыс. тенге – 375 154 тыс. тенге
 2024 год: -11 528 146 тыс. тенге = 1 647 070 тыс. тенге – 11 093 473 тыс. тенге – 2 081 743 тыс. тенге

² EBITDA = Операционная прибыль + Износ и амортизация + Обесценение активов
 2022 год: 14 436 174 тыс. тенге = 2 331 349 тыс. тенге + 10 462 251 тыс. тенге + 1 642 574 тыс. тенге
 2023 год: 6 520 224 тыс. тенге = - 4 844 105 тыс. тенге + 10 989 175 тыс. тенге + 375 154 тыс. тенге
 2024 год: 3 686 156 тыс. тенге = -11 528 146 тыс. тенге + 13 132 559 тыс. тенге + 2 081 743 тыс. тенге

По итогам 2024 года выручка увеличилась на 9,4% в связи с эффективным управлением и повышением тарифов во внутригосударственном сообщении, а также за счет увеличения объема пассажирооборота в межгосударственном сообщении, при этом операционная прибыль¹ снизилась на 139,6%, EBITDA² на 43,1%. Данное снижение обусловлено опережением темпов роста себестоимости над ростом выручки.

ОБ ОТЧЕТЕ

Целью настоящего Интегрированного годового отчета является предоставление исчерпывающей и достоверной информации нашим заинтересованным сторонам об Обществе и его деятельности в рамках аспектов устойчивого развития – **экономические**, **социальные** и **экологические**. Также Отчет охватывает информацию о Стратегии развития АО «Пассажирские перевозки» до 2029 года.

Условные обозначения, принятые в Отчете

Для удобства использования Отчета ниже приведены условные обозначения.

Текст Показатели экономического аспекта

Данные, выделенные указанным цветом, отражают экономические показатели Общества.

Текст Показатели социального аспекта

Данные, выделенные указанным цветом, отражают социальные показатели Общества.

Текст Показатели экологического аспекта

Данные, выделенные указанным цветом, отражают экологические показатели Общества.

Обращение Председателя Совета директоров

***Уважаемые акционеры, партнеры, инвесторы и
читатели данного отчета!***

Предоставляем Вашему вниманию годовой отчет о результатах деятельности дочерней организации АО «НК «ҚТЖ» - АО «Пассажирские перевозки» за 2024 год.

Годовой отчет традиционно сформирован в духе прозрачности и полноты раскрытия информации для всех заинтересованных сторон.

Тенденции к устойчивому становлению Общества, как Национального перевозчика на территории Республики Казахстан, упрочены совместной работой Совета директоров, в составе которого и независимые директора, и исполнительного органа в лице Правления Общества.

Благодаря сплоченной работе сотрудников Общества EBITDA АО «Пассажирские перевозки» в 2024 году улучшилась в сравнении с планом и составила 2,6 млрд тенге.

Готовность к серьезной работе по расширению объемов перевозок, сервисов для клиентов, к поиску нестандартных решений обусловлена прочными позициями и широкими компетенциями на рынке, а также статусом Национального перевозчика и квалифицированным персоналом.

Совет директоров продолжит работу по устойчивому развитию Общества, внедрению передового опыта корпоративного управления, обеспечению социальной стабильности и минимизации экологических последствий деятельности Общества.

Выражаю благодарность нашему акционеру, клиентам, инвесторам и партнерам за доверие и плодотворное сотрудничество.

У нас есть все, чтобы в долгосрочной перспективе оставаться выбором № 1 для наших клиентов. Благодарю коллектив Общества в целом и каждого в отдельности за преданность профессии, стремление к развитию и повышению эффективности деятельности на благо экономики нашей страны – Республики Казахстан.

Более подробно о нашей работе за 2024 год вам скажут цифры и факты, представленные в Годовом отчете.

С уважением,
Председатель Совета директоров АО «Пассажирские перевозки»
АЛЕКСАНДРА СМОЛИНА

Обращение Председателя Правления

Уважаемые акционеры, коллеги и партнеры!

Предлагаю Вашему вниманию Годовой Отчет Общества за 2024 год.

Интегрированный годовой отчет традиционно сформирован в духе прозрачности и полноты раскрытия информации для всех заинтересованных сторон. Общество является одним из крупнейших операторов пассажирского вагонного парка и налогоплательщиков Казахстана не только в составе группы Единственного акционера, но и страны в целом.

Придерживаясь утвержденной Стратегии развития, Общество достигло запланированных результатов, проявив свою прочность и сплоченность коллектива.

По итогам 2024 года пассажирооборот увеличился на 1,3% по отношению к плану, но ухудшился на 0,9% к факту 2023 года. Снижение пассажирооборота к уровню 2023 года связано с сокращением периодичности курсирования ряда маршрутов, а также отменой курсирования определенных поездов.

В результате мер по повышению выручки и сокращению расходов от основной деятельности убыток Общества сократился к плану на 11,8 млрд тенге, ухудшился к факту 2023 года на 7 млрд тенге.

В 2024 году приобретено 118 вагонов у АО «ЗИКСТО», в т.ч. 112 стандартных вагонов и 6 вагонов МВПС. Указанными вагонами обновлены составы пассажирских поездов в сообщении Кызылорда-Семей, Алматы-Жезказган, Алматы-Сарыагаш, Павлодар-Алматы, Астана-Курорт-Боровое.

В рамках сотрудничества АО «НК «ҚТЖ» и DB Engineering & Consulting GmbH (далее – DB E&C) между АО «Пассажирские перевозки» и DB E&C 21 сентября 2023 года был подписан Договор о закупке консультационных услуг со сроком действия до 31 декабря 2026 года.

Основные направления сотрудничества в рамках Договора:

- 1) развитие интермодальных перевозок и ХАБ-системы;
- 2) усиление переговорных позиций с крупными международными поставщиками;
- 3) развитие сервиса для клиентов, продажи и иные направления и пр.

Общество как часть группы компаний АО «НК «ҚТЖ» осознает важность более широкого применения принципов устойчивого развития и ESG при управлении компанией, в частности повышается социальная ответственность перед сотрудниками: были повышенены должностные оклады работникам в среднем на 8%, наблюдается рост показателя социальной стабильности на 3%, который

составил 64% в 2024 году. Данные показатели были рассчитаны АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» при проведении планового ежегодного опроса работников производственного персонала филиалов Общества по социальной стабильности и удовлетворенности.

В целом, задачи, поставленные перед Обществом, были выполнены. Детальная информация представлена в данном Отчете.

Выражаю также признательность Единственному акционеру, клиентам, инвесторам и партнерам за доверие и плодотворную совместную деятельность. Искренне рассчитываю на продолжение нашего сотрудничества в 2024 году.

С уважением,

И.о. Председателя Правления (Генерального директора) АО «Пассажирские перевозки»

АНУАР АХМЕТЖАНОВ

ОБ ОБЩЕСТВЕ

Акционерное общество «Пассажирские перевозки» (АО «ПП», Общество) — Национальный железнодорожный перевозчик пассажиров, багажа и грузобагажа.

Единственным акционером АО «ПП» является Акционерное общество «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» (АО «НК «ҚТЖ», Компания), единственным акционером которого является АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына».

История Общества

Самостоятельная деятельность железнодорожных пассажирских перевозок в Казахстане образовалась 14 июля 1998 года путем создания структуры республиканского государственного предприятия «Қазақ темір жолы» дочернего государственного предприятия «Пассажирские перевозки».

В 2002 году на базе государственного предприятия было создано акционерное общество «Пассажирские перевозки».

В рамках реализации программы реструктуризации, проведена работа по созданию в составе Общества 6 акционерных обществ: «Алматинский вагоноремонтный завод», «Вокзал - сервис», «Пригородные перевозки», «Багажные перевозки», «Пассажирская лизинговая вагонная компания», «Вагонсервис», ТОО «Жолсерік-Алматы» (в 2005 году переименованный в ТОО «Жолаушылартранс»).

Постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 декабря 2004 г. №1389 «О некоторых вопросах национальной железнодорожной компании и национальных перевозчиках» Обществу присвоен статус Национального перевозчика.

Виды деятельности Общества

- Организация и обеспечение пассажирских железнодорожных перевозок, перевозок багажа, грузобагажа и почтовых отправлений в международном, межобластном, межрайонном и внутреннем сообщениях;
- Организация услуги по экспресс-перевозке пассажиров железнодорожным транспортом скоростными пассажирскими поездами;
- Услуги по предоставлению подъездного пути для проезда подвижного состава при условии отсутствия конкурентного подъездного пути;
- Услуги по предоставлению подъездного пути для маневровых работ, погрузки-выгрузки, других технологических операций перевозочного процесса, а также для стоянки подвижного состава, не предусмотренной технологическими операциями перевозочного процесса, при условии отсутствия конкурентного подъездного пути;

- Продажа катушечных билетов и оформление проезда через ККМ (контрольно-кассовая машина);
- Организация обслуживания, ремонта и эксплуатации парка пассажирских вагонов и других основных фондов, находящихся на балансе Общества;
- Организация работ по обеспечению качества и культуры обслуживания пассажиров;
- Организация надлежащей работы филиалов Общества по обеспечению перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа и почтовых отправлений в поездах формирования Республики Казахстан и формирования железнодорожных администраций других государств;
- Организация работ по обеспечению безопасности движения пассажирских поездов, жизни и здоровья пассажиров и сохранности, перевозимых багажа, грузобагажа и почтовых отправлений;
- Осуществление коммерческой деятельности по оказанию услуг пассажирам, обеспечение эффективного использования объектов пассажирского хозяйства;
- Оказание услуг по обеспечению информирования, организации досуга пассажиров при перевозке железнодорожным транспортом, путем размещения рекламными агентствами в пассажирских поездах, вагонах Общества рекламы как собственной, так и третьих лиц;
- Другие виды деятельности, технологически либо неразрывно связанные с представляемыми услугами (товарами, работами).

Ценостные предложения

- ✓ Доступность перевозки для пассажиров
- ✓ Безопасность движения
- ✓ Высокая комфортабельность поездки
- ✓ Широкая сеть станций, обеспечивающая беспересадочность поездки
- ✓ Качественный уровень сервиса
- ✓ Дополнительный багаж

Каналы сбыта

- Вебсайт / мобильное приложение
- Билетные кассы
- Терминалы самообслуживания
- Отделения АО «Казпочта»

Потребительские сегменты

- Жители крупных городов / жители мелких городов и сельской местности
- Бизнес-путешественники и туристы
- Частные пользователи и редкие путешественники

КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ 2024 ГОДА

ЯНВАРЬ

2 января Общество назначает 4 дополнительных пригородных поезда для перевозки граждан по направлениям Кокшетау, Курорт-Боровое, Атбасар, Павлодар, в связи с возможным введением ограничений движения автотранспорта из-за непогоды.

5 и 8 января в целях обеспечения своевременной доставки пассажиров Общество назначает 76 дополнительных прицепных вагонов.

13 по 14 января в связи с неблагоприятными метеорологическими условиями Общество успешно организовало эвакуацию более 500 пассажиров. Были введены ограничения на автомобильных трассах на участках Астана-Павлодар, Есиль-Атбасар и Кокшетау-Астана.

МАРТ

14, 20 и 30 марта современные вагоны отечественного производства пополнили парк Общества на 50 единиц. Доставлена партия современных плацкартных и купейных пассажирских вагонов производства казахстанского завода «ЗИКСТО», которые начали курсировать в составах поездов по маршрутам:

- Кызылорда – Семей;
- Павлодар – Туркестан;
- Алматы – Сарыагаш.

8 февраля в связи с неблагоприятными метеорологическими условиями Общество успешно организовало эвакуацию более 400 пассажиров.

АПРЕЛЬ

Общество продолжает улучшать сервис интерmodalных перевозок и с 4 апреля запускает трансфер еще на двух пассажирских поездах. Теперь пассажиры маршрутов №71 «Шымкент–Астана» и №7508 «Кокшетау–Астана» могут добраться до дома на комфортабельном трансфере с перрона железнодорожного вокзала столицы.

5 апреля Общество вывезло около 400 жителей Атырауской области пассажирским поездом из паводкоопасной зоны. Из них 99 человек дети.

9 апреля Общество запустило в составе пассажирского поезда №21/22 Кызылорда — Семей новые вагоны. По маршруту будет курсировать 44 пассажирских вагона отечественного производства, из них 29 купейных и 15 плацкартных, таким образом поезд данного маршрута обновлен на 100%.

Команда Общества участвовала в экологической республиканской акции «Таза Қазақстан». Более сотни сотрудников Общества вышли на субботник, чтобы внести свой вклад в наведение чистоты и благоустройство города.

МАЙ

В преддверии 9 мая из Астаны в Павлодар отправился в путь, специально оформленный к празднованию Победы в Великой Отечественной войне электропоезд №7502. Тематический поезд посвящен подвигу народа в тяжёлые годы второй мировой войны.

Более 160 проводников прошли обучение по санитарно-эпидемиологическим требованиям к содержанию и эксплуатации пассажирских вагонов. Семинары прошли в городах Астана, Алматы, Караганды, Кызылорда, Шымкент, Мангистау, Актобе, Атырау, Тараз и Уральск.

На железнодорожном вокзале «Нұрлы Жол» встретили и поздравили пятимиллионного с начала года пассажира поезда Общества.

ИЮНЬ

В День защиты детей проводники поездов Общества поздравили юных пассажиров с праздником и вручили более 900 подарочных боксов. В каждом боксе были игрушки, раскраски, цветные карандаши и сладости, предоставленные при поддержке «Kaztechnology». Подарки раздавались в 24 пассажирских поездах.

Общество запустило дополнительные поезда в южном направлении. Поезда начали курсировать по маршрутам №204/203 «Астана-Шымкент» и №202/201 «Астана-Алматы» ежедневно с 17 июня по 31 августа.

Для удобства пассажиров Национальный перевозчик сократил время поездки скоростного электропоезда по маршруту «Астана-Курорт Боровое». Благодаря этому нововведению стало возможным добраться из столицы до живописного места за 2,5 часа вместо прежних 4 часов.

Для удобства пассажиров и развития туризма в стране Общество предоставило возможность комфортного путешествия на поезде в Саумалколь. Для этого был продлен маршрут электропоезда №7507/7508 «Астана-Кокшетау» до станции Саумалколь. Поезд начал курсировать три раза в неделю по пятницам, субботам и воскресеньям.

Общество продлило маршрут скоростного электропоезда №7509/7510 «Павлодар-Астана» до Кокшетау с остановкой на станции Курорт-Боровое. Маршрут действовал с 28 июня до конца лета дважды в неделю по пятницам и воскресеньям.

ИЮЛЬ

Женские вагоны были дополнительно запущены по трем маршрутам: Астана-Семей, Актобе - Алматы, Алматы-Шымкент. Ранее вагоны были на 8 маршрутах, теперь их число увеличено до 11.

Со столичного вокзала «Нұрлы жол» отправился пассажирский поезд, оформленный в честь 125-летия первого казахского академика-геолога Каныша Сатпаева.

Региональный филиал Общества «Южный» получил два модернизированных вагон-ресторана.

На вокзале г.Кокшетау сотрудники Общества организовали для юных пассажиров веселый детский праздник. Мероприятие прошло в честь предстоящего Дня работников транспорта и 120-летия железной дороги Казахстана.

АВГУСТ

В преддверии профессионального праздника 409 работников Общества удостоены наградами от Организации сотрудничества железных дорог, Министерства транспорта Республики Казахстан, Компании и Общества. Это признание их профессионализма и самоотверженности, способствующее развитию железнодорожной отрасли.

АО «Казпочта» и Общество объявляют о возобновлении продажи железнодорожных билетов

В связи с многочисленными обращениями жителей города Уральск с 19 сентября 2024 года маршрут поезда Тальго №81/82 «Астана-Актобе» был продлен до Уральска.

СЕНТЯБРЬ

15 сентября современные вагоны отечественного производства пополнили парк Общества. В столицу доставлена первая партия современного моторвагонного подвижного состава производства казахстанского завода «ЗИКСТО» в количестве 6 единиц. Они начали курсировать в составе поезда по маршруту Астана – Курорт-Боровое.

В связи с многочисленными обращениями жителей города Жезказган, с 17 сентября увеличено количество вагонов на поездах, курсирующих по маршруту №73/74 «Алматы-Жезказган». Национальный перевозчик принял решение заменить текущий состав на стандартный поезд, что позволит добавить дополнительные вагоны и значительно повысить вместимость.

В электропоездах, курсирующих по маршрутам №6829/6830 «Астана-Кокшетау» и №6803/6804 «Астана-Атбасар», для пассажиров открыты буфеты.

ОКТЯБРЬ

1 октября в Казахстане отмечается Международный день пожилых людей. В честь этого праздника АО «Пассажирские перевозки» организовало поездку для пенсионеров железнодорожной отрасли на электропоезде №7507 по маршруту Астана-Курорт Боровое.

В связи с неблагоприятными погодными условиями и закрытием автодороги Астана-Кокшетау, Национальный перевозчик оперативно принял меры для обеспечения транспортной доступности. 12 октября 2024 года к поездам №327/328 и №623/624,

курсирующим по маршруту «Астана-Кокшетау-Астана», добавлены 13 дополнительных вагонов.

16 октября в Алматы доставлены 12 новых современных пассажирских вагонов от завода «ЗИКСТО», которые были запущены на маршруте «Алматы-Жезказган».

В период праздничных и предпраздничных дней ко Дню Республики в связи с увеличением пассажиропотока, назначены дополнительные поезда. В пригородном направлении 25 и 27 октября маршрут скоростного электропоезда «Караганда-Астана» продлён до станции Курорт Боровое.

В честь Дня Республики, были награждены 24 сотрудника Общества. Сотрудники удостоены званий «Почетный железнодорожник», «Үздік жолсерік», награды за «10 лет безупречной службы в железнодорожной отрасли» и «Үздік жолаушылар шаруашылығы». Также были вручены «Почетные грамоты Самрук-Қазына».

В алматинский филиал «Южный» Общества поступили 12 современных вагонов отечественного производства. 6 купейных и 6 плацкартных новых вагонов будут курсировать в составе пассажирского поезда №73/74 «Алматы-Жезказган».

НОЯБРЬ

16 ноября в 13:55 со станции Алматы, в рамках pilotного проекта Общества отправился первый туристический поезд «Jibek joly» по маршруту «Алматы–Туркестан–Ташкент–Алматы».

ДЕКАБРЬ

Международный скорый поезд №83/84 по маршруту «Караганды-Москва» отправился в свой первый путь после возобновления движения.

С декабря текущего года Общество запустило по наиболее востребованным у пассажиров направлениям два дополнительных поезда Тальго №101/102 «Астана-Алматы» и №111/112 «Астана-Шымкент». Эти маршруты введены в рамках «пакетного» графика движения поездов.

Общество запустило скидки на определенные поезда, курсирующие 31 декабря.

20 и 26 декабря современные вагоны отечественного производства пополнили парк Общества на 50 единиц. Доставлена партия современного подвижного состава производства казахстанского завода «ЗИКСТО». Они начали курсировать в составах поездов по маршрутам Алматы-Сарыагаш и Павлодар-Алматы.

Национальный перевозчик запустил дополнительные поезда ко Дню Независимости и Новому году.

Национальный перевозчик объявляет о запуске туристического поезда «Jibek joly» по маршруту «Алматы–Туркестан–Ташкент–Самарканд–Шымкент-Алматы».

В преддверии зимних праздников запущен новый туристический электропоезд по направлению «Астана – Курорт Боровое». Теперь пассажиры смогут добраться из Астаны в Боровое всего за 2 часа 26 минут — без промежуточных остановок.

В поезде №4/3 «Астана–Алматы» пассажиров поздравили с наступающим Новым годом. Проводники в образе Деда Мороза и Снегурочки дарили детям подарки и создавали праздничное настроение.

В рамках инициативы по развитию хабовых интермодальных перевозок Общество совместно с филиалом АО «НК «ҚТЖ» – «Дирекция магистральной сети» и вокзалом «Нұрлы жол» открыл новую зону повышенной комфортности на железнодорожном вокзале «Нұрлы жол». Пассажиры могут наслаждаться комфортной обстановкой и пользоваться всеми удобствами, ожидая свой поезд. Время пребывания в лаундж-зоне не ограничено, а стоимость входа составляет 2500 тенге.

УЧАСТИЕ В АССОЦИАЦИЯХ И ВНЕШНИХ ИНИЦИАТИВАХ

В целях создания и развития благоприятных условий функционирования железнодорожного транспорта, интеграции в мировую транспортную систему, АО «ПП» принимает участие в работе международных организаций и ассоциаций для осуществления перевозок пассажиров в международном сообщении, проведения диалога с потребителями услуг железнодорожного транспорта.

с 1992 года



Совет по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества

г. Москва, Российская Федерация



www.sovetgt.org

с 1993 года



Организация сотрудничества железных дорог (ОСЖД)
(участие РК)

г. Варшава, Республика Польша



www.osjd.org

с 2001 года



Шанхайская организация сотрудничества (участие РК)

г. Пекин, Китайская Народная Республика



www.sectsco.org

с 2004 года



Международный союз железных дорог (МСЖД)

г. Париж, Французская Республика



www.uic.org

с 2014 года



Национальная палата предпринимателей РК
«Атамекен»

г. Астана, Республика Казахстан



www.atameken.kz



с 2015 года

Евразийский экономический союз (участие РК)

г. Москва, Российская Федерация



www.eaeunion.org

с 2013 года

ОЮЛ «Союз транспортных и логистических организаций и ассоциаций «KAZLOGISTICS»

г. Астана, Республика Казахстан



www.kazlogistics.kz



СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ

АО «ПП» в своей деятельности руководствуются Стратегией развития АО «НК «ҚТЖ» до 2032 года, утвержденной решением Совета директоров АО «НК «ҚТЖ».

20 декабря 2022 года утверждена Стратегия развития АО «ПП» до 2029 года.

МИССИЯ

Мы созданы для того, чтобы обеспечивать наших клиентов качественными, безопасными и доступными пассажирскими перевозками внутри страны и на международных направлениях.

ВИДЕНИЕ

Мы современная клиентоориентированная компания, занимающая лидирующую позицию на казахстанском рынке пассажирских перевозок, предоставляющая услуги по комфортной, безопасной и экологичной перевозке всех категорий пассажиров и багажа на принципах комплексности и интегрированности.

Достижение миссии и видения АО «ПП» обеспечивается через реализацию следующих стратегических целей:

Цель №1 – Эффективность пассажирских перевозок:

- 1) Обновление вагонного парка и совершенствование операционной деятельности.
- 2) Повышение эффективности управления посредством внедрения информационных систем и автоматизации бизнес-процессов.

Цель №2 – Безопасность пассажирских перевозок:

- 1) Повышение качества технического обслуживания вагонов.

Цель №3 – Устойчивое развитие:

- 1) Совершенствование управления через внедрение процессноориентированного подхода.
- 2) Совершенствование управления персоналом посредством изменений в корпоративной культуре.

Цель №4 - Повышение удовлетворённости клиентов:

- 1) Повышение доходов через использование маркетинговых инструментов и клиентоориентированного подхода.
- 2) Повышение уровня сервисного обслуживания пассажиров.

В целях реализации Стратегии разработан и выполняется План мероприятий по реализации Стратегии развития Общества до 2029 года. Отчет о ходе реализации Стратегии развития доводится до сведения Совета директоров Общества на полугодовой основе.

СОТРУДНИЧЕСТВО С DEUTSCHE BAHN

20 июня 2023 года в рамках встречи Главы государства Касыма-Жомарта Токаева с Президентом Германии В. Штайнмайером между DB Engineering & Consulting GmbH и АО «НК «КТЖ» подписано Соглашение о развитии партнерства в области пассажирских перевозок и транспортно-логистической сфере (далее – Соглашение).

В связи с чем, 17 августа 2023 года принято постановление Правительства Республики Казахстан №692 «О некоторых вопросах АО «ФНБ «Самрук-Қазына», предписывающее АО «ФНБ «Самрук-Қазына» в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить приобретение АО «НК «КТЖ» консультационных, инжиниринговых и управленических услуг, а также услуг по операционной поддержке у компании DB E&C.

21 сентября 2023 года между АО «ПП» и DB E&C подписан Договор о закупке консультационных услуг, предметом которого является оказание DB E&C услуг Обществу в области управления пассажирскими перевозками и других смежных областях на условиях, согласованных сторонами в Договоре.

Услуги оказываются путём передачи Обществу передового накопленного опыта, знаний, компетенции и лучших практик немецких железных дорог в области управления, трансформации и реформирования железных дорог, в том числе, в области пассажирских перевозок через экспертов. Основной целью предоставления услуг является повышение эффективности деятельности Общества, в том числе, в следующих областях:

- 1) реализация интермодальных перевозок и «ХАБ»-систем;
- 2) усиление переговорных позиций с крупными международными поставщиками;
- 3) внедрение лучших практик DB E&C по маркетингу, сервису и продажам;
- 4) иные направления по договоренности сторон, нацеленные на преобразование АО «ПП» в высокоэффективное предприятие с современными интермодальными услугами пассажирского транспорта и высокой культурой обслуживания клиентов.

РЕАЛИЗАЦИЯ СТРАТЕГИЧЕСКИХ КПД

Измерение достижения целей, поставленных в рамках Стратегии развития АО «Пассажирские перевозки» до 2029 года, проводится путем выполнения стратегических ключевых показателей деятельности (далее – КПД).

Целевые значения КПД установлены согласно утвержденному решением Совета директоров АО «ПП» Плану развития на 2023-2027 годы, прогноз на 2028-2029 годы (с учетом закупа вагонов Stadler).

№	НАИМЕНОВАНИЕ КПД	2022 ФАКТ	2023 ФАКТ	2024 ПЛАН	2024 ФАКТ	ОТКЛ ФАКТ 2024/ПЛАН 2024	ОТКЛ ФАКТ 2024/ФАКТ 2023
1	Выручка, <i>млн тенге</i>	122 485	137 455	151 888	150 382	-1,0%	9,4%
2	Финансовый результат, <i>млн тенге</i>	1 879	-7 450	-26 263	-14 426	45,1%	-93,6%
3	EBITDA, млн тенге	14 436	6 520	- 1 424	3 686	в 3,6 раза	-43,5%
4	Пассажирооборот, <i>млн пасс-км</i>	12 353	11 831	11 569,5	11 719,5	1,3%	-0,9%
5	Использование вместимости вагонов, %	75,9	75,7	74,8	73,8	-1,0%	-1,9%
6	Уровень удовлетворенности клиентов, %	80	84	84	84	-	-

ВЫПОЛНЕНИЕ КПД ПО ИТОГАМ 2024 ГОДА

Рост показателя **выручки** обусловлен увеличением доходов от перевозки пассажиров (повышение тарифов на 7% с 1 января и на 19,99% с 1 октября, увеличение объема курсирования международных поездов).

Ухудшение **финансового результата** и показателя **EBITDA** к факту 2023 года обусловлено опережением темпов роста себестоимости над ростом выручки.

Улучшение показателя **пассажирооборот** к плану обусловлено увеличением спроса со стороны населения, проведенной работой по эффективному регулированию подвижным составом, реализацией маркетинговых мероприятий, что повлияло на снижение показателя **использование вместимости** на 1,0%.

Показатель **уровень удовлетворенности клиентов** за отчетный период оценило 694 пассажира. По данным оценки качества обслуживания пассажирами за 2024 год уровень удовлетворенности пассажиров составил 84 из 100%.

ГЕОГРАФИЯ И РЫНКИ ПРИСУТСТВИЯ

РЫНОК ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

Республика Казахстан – государство с обширной территорией, малой плотностью населения и с резко-континентальными природными условиями. Это определяет особенности пассажирского транспортного рынка, его удельный вес в экономике при малой емкости, высокие показатели средней дальности перевозок и высокие требования к надежности, качеству и провозной способности.

Согласно данным Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан, пассажирооборот транспорта за отчетный период составил 82 785,7 млн п-км, что на 13,8% выше уровня 2023 года (72 753,7 млн п-км).

Основная доля пассажирооборота – 46,3% – приходится на перевозки автомобильным и городским электрическим транспортом.

Значительное увеличение пассажирооборота зафиксировано в авиаперевозках, где показатель по итогам 2024 года вырос на 9,2%, составив 34,1% от общего объема пассажирооборота.

Пассажирооборот железнодорожного транспорта продемонстрировал незначительный рост на 0,5% по сравнению с 2023 годом, его доля в общем пассажирообороте составила 19,6%.

Пассажирооборот Казахстана в 2023 году по видам транспорта, млн п-км

Вид транспорта	Пассажирооборот, млн п-км			Доля в общем пассажирообороте, %	
	2023	2024	Изменения 2024/2023, %	2023	2024
Весь транспорт	72 753,7	82 785,7	+13,8	100	100
Автомобильный и городской электрический транспорт	30 739,8	38 306,8	+24,6	42,3	46,3
Воздушный транспорт	25 898,5	28 275,7	+9,2	35,6	34,1
Железнодорожный транспорт	16 113,0	16 198,2	+0,5	22,1	19,6
Водный транспорт	2,2	4,4	+98,2	0,0	0,0
Морской транспорт	0,2	0,6	+265,6	0,0	0,0

1Источник: Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам РК.

ОСНОВНЫЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА 2024 г.

Пассажирооборот Общества в 2024 году снизился на 0,9% к уровню 2023 года и составил 11 719,5 млн пасс-км.

Количество отправленных пассажиров АО «ПП» за 2024 год, составило 13 795,9 тыс. пассажиров.

Снижение пассажирооборота к факту 2023 года обусловлено сокращением периодичности курсирования пассажирских поездов с курсирования через день на 1 раз в 4 дня (№105/106 сообщением «Алматы-Петропавловск»), отменой курсирования поездов (№51/52 «Алматы-Уральск», №111/112 «Алматы-Мангистау»), передачей пригородных маршрутов частным перевозчикам (№601/602 «Балхаш-Жарық/Жезказган», №609/610 «Караганды-Жезказган», №6806/6807 «Алматы 1- Капшагай»).

Отправлено пассажиров, тыс. пасс.



Пассажирооборот, млн пасс-км

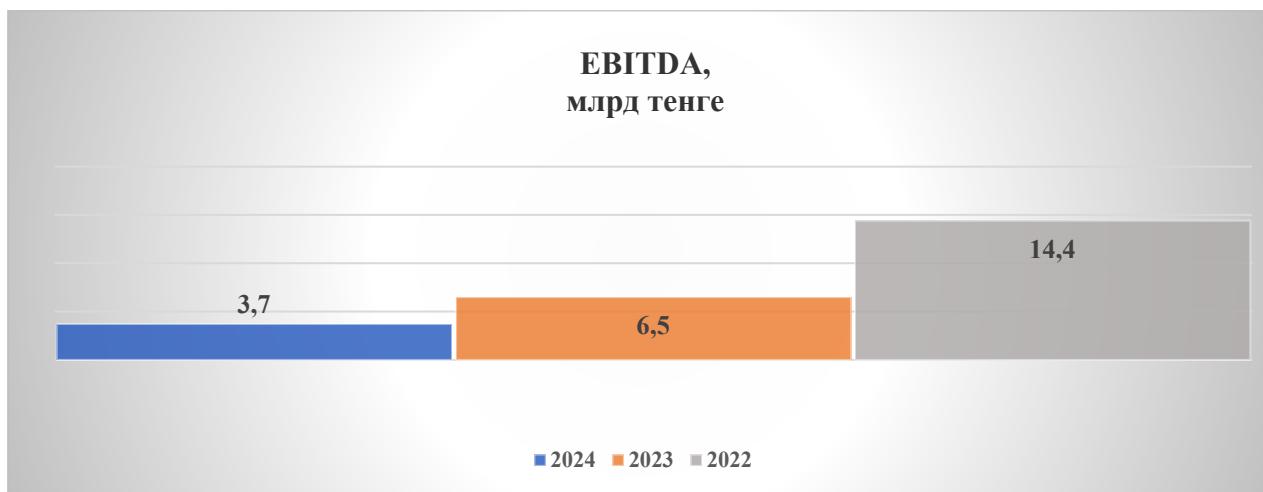


ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА 2024 г.

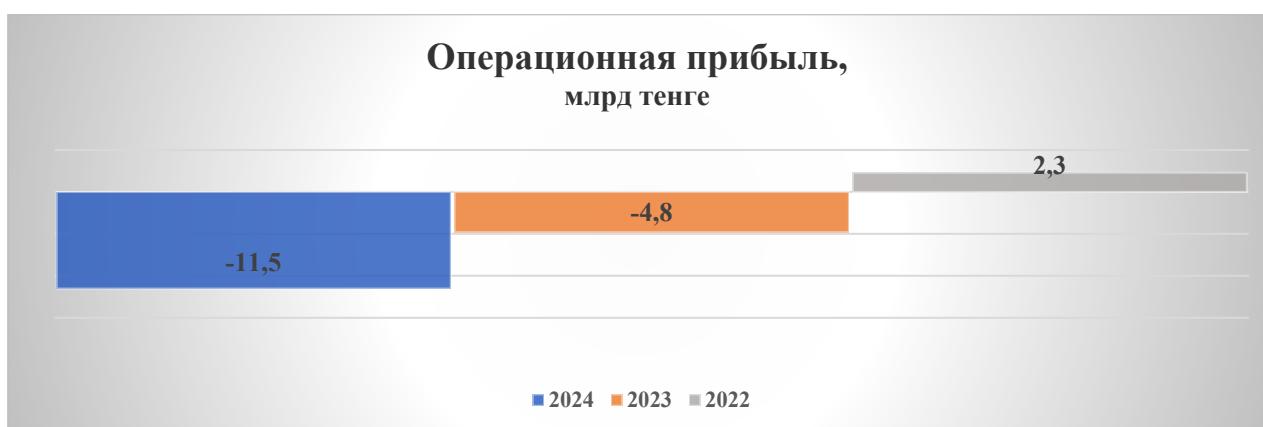
ДОХОДЫ от пассажирских перевозок за 2024 год составили 114,6 млрд тенге, что выше факта 2023 года на 9,0%. Увеличение доходов от перевозки пассажиров к факту 2023 года обусловлено повышением тарифов на 7% с 1 января и на 19,99% с 1 октября.



Показатель **EBITDA** за 2024 год составила 3,7 млрд тенге, что ниже факта 2023 года на 43,1%.



ОПЕРАЦИОННАЯ ПРИБЫЛЬ за 2024 год составила -11,5 млрд тенге, что ниже факта 2023 года на 139,6%.



*Примечание: Классификация доходов от перевозки пассажиров представлена в соответствии с управленческой отчетностью.

КЛЮЧЕВЫЕ БИЗНЕС-ЕДИНИЦЫ ОБЩЕСТВА



По состоянию на 31 декабря 2024 года в структуру АО «ПП» входят 5 филиалов - «Южный», «Западный», «Северный», «Экспресс», «Пригородные перевозки» и дочерняя компания АО «Вагонсервис» со 100% - ным участием.

В целях исключения дублирования функций по управлению парка пассажирских вагонов в группе компаний АО «ПП» АО «НК «КТЖ» было предложено консолидировать парк подвижного состава на балансе АО «Вагонсервис». В этой связи, осуществлена передача подвижного состава, колесных пар и основных средств с баланса АО «ПП» на баланс АО «Вагонсервис» путем преимущественной покупки простых объявленных акций АО «Вагонсервис».

Структура уставного капитала

Состав акционеров (участников) и количество, и доля принадлежащих им простых акций (долей участия) - АО «НК «КТЖ» (100%).

Уставный капитал (размещенные акции) – 94 млрд тенге.

Количество объявленных ценных бумаг – 80 133 127 шт.

Количество размещенных ценных бумаг – 69 760 454 шт.

Количество голосующих ценных бумаг – 69 760 454 шт.

Объявленные, но не размещенные ценные бумаги - 10 372 673 шт.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ИНИЦИАТИВЫ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ВИДЕНИЯ И ЦЕЛЕЙ ОБЩЕСТВА

Цель №1 – Эффективность пассажирских перевозок

Стратегическая цель «Эффективность пассажирских перевозок» включает важные инициативы, в рамках которых предпринимаются меры по обновлению парка вагонов, совершенствование операционной деятельности, повышение эффективности управления путем внедрения информационных систем и автоматизации бизнес-процессов.

- 1) Обновление вагонного парка и совершенствование операционной деятельности.

Ключевые задачи для успешного развития вагонного парка: подписание договоров поставки и технического обслуживания со стратегическим партнером, принятие и имплементация хабовой и интермодальной концепций, повышение эффективности АО «Вагонсервис».

Обновление парка подвижного состава

В рамках обновления пассажирского подвижного состава в период с 2023 по 2030 годы Обществом запланирован закуп 882 пассажирских вагонов казахстанского производства, из них:

- 1) заключен договор с ТОО «Штадлер Казахстан» на приобретение 557 вагонов с поставкой в период с 2025 по 2030 год;
- 2) заключены договоры с ТОО «ЗИКСТО» на приобретение 325 вагонов с поставкой в 2023-2025гг, в т.ч.: поставлены – 206 вагонов, ожидаемая поставка в 2025 году – 119 вагонов.

Совершенствование операционной деятельности (интермодальные перевозки)

Под интермодальными понимаются составные маршруты, сформированные из нескольких сегментов различных видов транспорта/перевозчиков, осуществляющих перевозку по заданному маршруту.

Для пассажиров предоставлены услуги по стыковке «Поезд+Поезд» - «Проезд с пересадкой». Для комфортной поездки и экономии времени пассажира система подберет возможные варианты проезда до пункта назначения с пересадкой с поезда на поезд. Онлайн-сервис запущен на сайте bilet.railways.kz

Вместе с тем, для удобства пассажиров при отсутствии мест в прямом сообщении дополнительно внедрен функционал услуги проезда с пересадкой в составе одного поезда («вагон+вагон или «место+место») на сайте bilet.railways.kz, который позволяет приобрести билеты для проезда с пересадкой внутри одного поезда. Услуга пользуется спросом, оформлено более 19 000 проездных документов или более 9 500 пассажиров воспользовались услугой.

Преимущества: предоставление альтернативных вариантов проезда и свободных мест с пересадкой в период отсутствия мест в прямом поезде, либо при отсутствии прямого

поезда. Как результат – это привлечение дополнительного пассажиропотока и экономическая эффективность (≈ 30 млн тенге. без финансовых затрат).

Интермодальные перевозки «Поезд+Автобус» по услуге **«От перрона до дома»**. Совместно с автобусной ИТ компанией «UvU International LTD» с **17 апреля 2023 года до 12 сентября 2024 года** организован трансфер пассажиров с вокзала Нурлы-Жол до дома. Услугой воспользовались пассажиры пассажирского поезда 3/4 «Алматы-Астана, 85/86 Шымкент-Астана», 67/68 «Оскемен-Астана» и 71/72 «Шымкент-Астана». По услуге «С перрона до дома» перевезено шаттлами 7 387 пассажиров. В перевозке было задействовано 12 микроавтобусов.

Преимущества: повышение уровня сервиса для пассажиров и имиджа АО «ПП».

Интермодальные перевозки «Поезд+Автобус» по услуге **«Заказной автобус»**. Услуга «Заказной автобус» реализована с 30 мая 2023 года по 12 сентября 2024 года. Проектом предусмотрена перевозка организованной группы пассажиров (далее - ОГП) с города Астана в пригородном и междугороднем сообщении. По данной услуге перевезено 280 пассажиров.

Преимущества: снятие дефицита мест в летний период по перевозке ОГП.

Также в период с **3 февраля 2024г. до 27 февраля 2024г** в пилотном режиме был организован сервис по организации комбинированных перевозок «Поезд+Самолет» для удобства пассажиров с использованием авиа и железнодорожного транспорта пилотный проект с АО «Авиакомпания «SCAT».

Перевезено 30 пассажиров.

Преимущества: организация регулярной связи между железной дорогой и авиасообщением, привлечение дополнительного пассажиропотока и повышение уровня сервиса.

В рамках формирования первого ХАБа Астана, для удобства наших пассажиров на сайте bilet.railways.kz установлены информационные баннеры со ссылкой на регулярные автобусные рейсы с автовокзала «Сапаржай».

2) Повышение эффективности управления посредством внедрения информационных систем и автоматизации бизнес-процессов: *внедрение информационной системы класса ERP для управленческих функций (бэк-офиса), разработка и внедрение модулей ERP для автоматизации управления производством и сервисом, создание корпоративной платформы данных, Запуск системы аналитики и отчётности (BI), маркетинговая платформа, внедрение платформы совместной работы, обмена знаниями и коммуникации.*

В 2024 году совместно с экспертами DB актуализирована и утверждена Стратегия развития ИТ на 2024-2028 годы, разработана целевая ИТ- модель АО «Пассажирские перевозки», в рамках которой ведется работа по цифровизации Общества по следующим направлениям.

Сервис

Онлайн Табло (местоположение пассажирских поездов)

В сентябре 2024 года в тестовом режиме Обществом запущен сервис онлайн мониторинга движения пассажирских поездов.

Данный сервис позволил пассажиру получать информацию об интересующем его маршруте в пути следования (местонахождение, возможное отклонение от расписания).

GPS трекеры установлены на 99 маршрутах пассажирских поездов Общества. Была разработана информационная система с выводением на мониторы ситуационного центра, где работниками ситуационного центра в режиме реального времени проводился контроль движения поездов Общества, для оперативного реагирования на возникшие нештатные ситуации.

Новые технологии

Интернет в поездах

Пилотный Проект по предоставлению доступа к интернету в пассажирских поездах реализуется Обществом совместно с Компанией Eutelsat Group (One Web) и АО «Jusan Mobile».

Для проведения пилотного проекта был определен состав ТН-01 поезда №3/4 сообщением «Астана-Алматы», на который установлено оборудование для доступа к сети интернет.

В январе 2025 года запущен пилотный проект «Интернет в поезде» с участием Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК, руководством АО НК «КТЖ», представителями Министерства транспорта и коммуникаций, Jusan Mobile, OneWeb и представителей СМИ.

Результаты пилота показали, что спутниковое оборудование обеспечило пассажирам стабильный доступ к интернету на всем пути следования, оборудование поездных бригад (мобильный терминал проводника, POS терминал, система видеонаблюдения, видеожетоны) работает на постоянной основе даже в местах, где отсутствует покрытие мобильной сети.

Безопасность и контроль

Видеонаблюдение в пассажирских вагонах

В сентябре 2024 года заключен долгосрочный договор по установке и обслуживанию системы видеонаблюдения на вагоны Тальго.

Проведены установочные и пуско-наладочные работы на вагоны Тальго в 630 вагонах, 24 состава, 1 350 видеокамер. Видеоданные выводятся на мониторы ситуационного центра, где работники сервисного блока Общества при нестандартных ситуациях проводят анализ и разборы по каждому из случаев.

Ситуационный центр

В рамках реализации данного проекта в декабре 2024 года в Обществе запущен Ситуационный центр. Основные функции ситуационного центра: контроль движения поездов Общества в режиме реального времени, оперативное реагирование на возникшие нештатные ситуации и обеспечение информированности и комфорта пассажиров.

К ситуационному центру подключены следующие информационные системы:

- Гид-Урал,
- АСУ Экспресс-3,
- система видеонаблюдения в поездах Тальго,
- онлайн табло движения пассажирских поездов,
- дэшборды «Опоздание поездов», «Продажи и возвраты», «Анализ данных о пассажирах», «Еженедельная справка», «Оперативная отчетность за заданный период», «Справка по основным показателям», «Выполнение основных производственных показателей по филиалам».

Ситуационный центр обеспечен всем необходимым оборудованием - интерактивные панели, мебель для работников, компьютерное и периферийное оборудование.

Вторым этапом в 2025 году запланировано развитие информационной системы Ситуационного центра силами ИТ- разработчиков Центра компетенций Общества.

Цель №2 – Безопасность пассажирских перевозок

1) Повышение качества технического обслуживания вагонов: автоматизация производственных процессов АО «Вагонсервис» и управление запасными частями путем разработки ИТ системы (приложения), стратегические меры по повышению эффективности работы АО «Вагонсервис».

1. Повышение качества технического обслуживания вагонов

Повышение качества технического обслуживания вагонов

По итогам работы 2024 года по вине предприятий пассажирского хозяйства, входящих в группу компаний АО «ПП», допущено 3 инцидента и отнесены на ответственность филиала РФ «Южный» 2сл., и АО «Вагонсервис» ЛВЧДР - 9. За аналогичный период 2023 года допущено 2 инцидента. Зафиксированных событий по группе компаний АО «ПП» - 0.

Обеспечение безопасности движения остается одной из важнейших задач АО «ПП», решение которой определено в качестве безусловного приоритета в Стратегии развития. Для повышения качества ремонта, технического обслуживания вагонов и его комплектующих проведен ряд следующих мероприятий:

- ✓ утверждено техническое задание по автоматизации процессов АО «Вагонсервис» в части ТОиР, проект включен в единый периметр внедрения ERP системы;
- ✓ проведен pilotный проект по автоматизации складского учета на базе филиала АО «Вагонсервис»;
- ✓ произведена актуализация технологических процессов АО «Вагонсервис»;
- ✓ проведены профилактические мероприятия (11 декадников, 5 месячников, 4 семинара - 82 работника);

- ✓ актуализированы и разработаны 6 нормативно-технических документов, направленных на обеспечение безопасности движения, улучшение ТО и ремонта.

Цель №3 – Устойчивое развитие

1) Повышение доходов через использование маркетинговых инструментов и клиентоориентированного подхода: совершенствование управления через внедрение процессноориентированного подхода.

Основной целью внедрению процессного подхода является построение эффективной организационной структуры.

Разработаны проекты Бизнес-модели и Стратегической карты Общества. Помимо этого, выделены и классифицированы процессы верхнего уровня и разработаны проекты Карты процессов верхнего уровня и Матрицы ответственности за процессы верхнего уровня.

2) Совершенствование управления персоналом посредством изменений в корпоративной культуре. Повышение уровня сервисного обслуживания пассажиров.

Материальная мотивация

Важное значение для Общества представляет вопрос материальной мотивации сотрудников, которая является одним из ключевых факторов сохранения социальной стабильности, повышения уровня жизни и укреплению их социально-экономического положения. В 2024 году были реализованы ряд мер по улучшению материальной мотивации сотрудников, среди которых:

- ✓ с 1 января 2024 года на 7% повышенены должностные оклады работникам Общества;
- ✓ пересмотрены разряды работников филиалов Общества по АУР и ИТР;
- ✓ выплачена премия к празднику Наурыз мейрамы в размере 1 МРЗП (85 000 тенге);
- ✓ с 1 марта 2024 года дополнительно внедрена система премирования с учетом коэффициента трудового участия для работников билетных касс;
- ✓ с 1 октября 2024 года дополнительно внедрена система премирования с учетом коэффициента трудового участия для работников АУР и ИТР.

За период с 2022 года по 2024 год рост средней заработной платы составил порядка 38%.

Также в 2024 году были проведены следующие мероприятия по социальной поддержке персонала:

- ✓ увеличение лимита добровольного медицинского страхования (стоматология, лекарства, спектр медицинских центров, пересмотр количества застрахованных членов семьи работника);

- ✓ проведено 3 213 обучений, из них обучение для 1 628 (или 50%) работников поездных бригад. Другие виды обучения - обязательное 744 человека (23%), необязательное - 841 человек (27%);
- ✓ повышение квалификации работников поездных бригад и работников билетных касс;
- ✓ санаторно-курортное лечение получило 412 работников/пенсионеров на сумму 47 967 тыс. тенге (100% исполнение плана на 2024 год);
- ✓ в детских лагерях отдохнуло 565 детей работников Общества на сумму 66 505 тыс. тенге (исполнение 100% плана на 2024 год);
- ✓ 315 работников получили материальную помощь на оздоровление на сумму 67 725 тыс. тенге (69% от плана);
- ✓ подписано дополнительное соглашение к Коллективному договору между АО «ПП» и его трудовым коллективом на 2024-2026гг.

Цель №4 – Повышение удовлетворённости клиентов

1) Совершенствование управления через внедрение процессноориентированного подхода

Удовлетворенность потребителей Общества качеством оказываемых услуг в сфере пассажирских перевозок является одной из стратегических целей Общества.

Регулярная оценка удовлетворенности клиентов позволяет выявлять сильные и слабые стороны во взаимоотношениях с клиентами и своевременно принимать решения о дальнейших шагах развития, направленных на улучшение удовлетворенности и лояльности клиентов.

Мониторинг уровня удовлетворенности пассажиров качеством предоставляемых услуг АО «ПП» на постоянной основе проводится путем онлайн-опроса на сайте bilet.railways.kz и ссылки QR-кодов, размещенных на информационных стикерах в вагонах Общества. Общество получает актуальные оценки и отзывы о поездке, что позволяет оперативно реагировать на предложения и замечания пассажиров.

Показатель уровня удовлетворенности клиентов за отчетный период составил 84% (из 100%), что соответствует показателю 2023 года.

Средняя оценка удовлетворенности по категориям составила: условие поездки - 75%, комфорт и удобство - 77%, работа контакт центра - 78%, продажа билетов - 85%, работа поездной бригады-81%. При этом индикатор лояльности клиентов составил 85%.

Тарифная политика

По согласованию с уполномоченным органом (Министерство транспорта Республики Казахстан) и в соответствии с условиями Договоров о долгосрочном

субсидировании расходов перевозчика по социально значимым маршрутам, была проведена работа по повышению тарифа:

- с 1 января 2024 года на 7%;
- с 1 октября 2024 года на 19,99%.

Маркетинговые акции

В 2024 году Обществом реализованы проекты, направленные на развитие международного и внутреннего туризма.

Первый проект – международный туристический поезд «Jibek Joly», маршрут которого охватил города Алматы, Туркестан и Ташкент. В период с 16 по 20 ноября 2024 года организована перевозка 115 туристов. Для пассажиров был предложен полный турпакет, включающий проезд, трансфер, экскурсионное обслуживание и питание.

Второй проект – туристический электропоезд «Астана – Курорт Боровое», запуск которого состоялся 13 декабря 2024 года. Реализация данного маршрута сопровождалась комплексной работой по внутреннему и внешнему оформлению вагонов, организации музыкального сопровождения и созданию комфортной атмосферы для пассажиров. Для продвижения проекта была проведена активная координация с ключевыми партнёрами, включая АО «НК КТЖ», акиматы Астаны и Акмолинской области, а также средства массовой информации и блогеров.

В целях исключения жалоб со стороны пассажиров внедрены скидки на купейные вагоны без кондиционера в размере 7% (с октября по апрель) и 20% (с мая по сентябрь).

В целях привлечения и удержания существующего пассажиропотока внедрены скидки на коммерческий сегмент в размере до 30% с 01 октября по 12 декабря, а также были введены скидки в размере 20% на купейные вагоны поездов с низкой населенностью с датой отправления 31 декабря 2024 года.

В рамках значимых праздников и юбилейных дат в 2024 году было организовано тематическое оформление вагонов. Среди них: Международный женский день, Наурыз мейрамы, День Победы, 120-летие Казахстанских железных дорог, 125-летие Каныша Сатпаева и месяц Рамазан.

В 2024 году Общество продолжило работу по улучшению системы продажи электронных билетов, внедряя следующие улучшения:

- автоматизирован процесс возврата компенсации за разницу стоимости проезда при замене вагона/поезда;
- разработана новая форма электронного проездного документа (билета) и утвержден ОП СМПС в Альбоме бланков проездных и перевозочных документов;
- реализована сквозная продажа билетов при отсутствии прямого маршрута, т.е. в случае отсутствия прямого маршрута клиенту предоставляется

возможность оформления мест с пересадкой в составе одного поезда по стыковке «вагон+вагон» или «место+место»;

➤ проведена работа по оформлению билета на сайте bilet.railways.kz через обновленную версию процессинга АО «Народный банк Казахстана»;

➤ внедрен 3 режим электронной регистрации на межгосударственные поезда формирования Общества, который дает возможность оформления билетов на веб-ресурсах не позднее 15 минут со станции посадки пассажиров и возврата электронных билетов до отправления поезда.

К концу 2024 года доля онлайн-продаж билетов выросла до 80%, по сравнению с 77% на конец 2023 года.

2) Повышение уровня сервисного обслуживания пассажиров.

Обществом в целях установления единых требований по организации питания в вагонах-ресторанах, вагонах-балах и купе-буфетах разработан и внедрен Стандарт по организации питания и обслуживанию пассажиров в вагонах-ресторанах, вагонах-балах и купе-буфетах.

Указанный Стандарт предусматривает требования к предприятию общественного питания, к персоналу, оборудованию, инвентарю, посуде, интерьеру, меню, к приему и хранению пищевых продуктов, к качеству предоставления сервисных услуг пассажирам (в вагонах-ресторанах, вагонах-балах и купе-буфетах).

КЛИНИНГ В ПОЕЗДАХ

**Новый стандарт клининга утвержден в 2024 году,
планируется внедрение с 2025 года**

- +20% увеличена норма выдачи туалетной бумаги в летний период;
- бумажные полотенца V укладки заменены на рулонные полотенца (*Бизнес и Турист*);
- установлены ароматизаторы в санитарные узлы;
- введена носка обуви закрытого типа;
- предложены перчатки для мытья посуды;
- включен ультрафиолетовый фонарь;
- сгенерирован QR код для обратной связи.

ЭКИПИРОВКА МЯГКИМ СЪЕМНЫМ ИНВЕНТАРЕМ (МСИ)

Новый стандарт экипировки МСИ с 2024 г. предусматривает:

- полотенца: пересмотрены размеры;
- матрац: антискользящая поверхность;
- подушки: улучшение внутреннего наполнителя;
- наволочки: модернизирование, установлен клапан;
- ковровые дорожки: увеличены нормы на 1 ед.;
- добавлен элемент – халат банный (для типа Гранд).

СОТРУДНИЧЕСТВО С DB Engineering & Consulting GmbH

Разработана Концепция сервиса, включающая в себя стандарт обслуживания и стандарт обучения, а также Концепция Багажных перевозок.

Стандарт обслуживания устанавливает требования к качеству предоставляемых услуг, включая взаимодействие с клиентами, а также соблюдение этических норм.

Стандарт обучения определяет требования к образовательным программам, методам преподавания и оценке знаний.

Концепция развития Багажных перевозок систематизирует работу и функционирование, учет деятельности, связанной с перевозкой багажа.

ЕЖЕГОДНОЕ ВРУЧЕНИЕ ПОДАРКОВ ПАССАЖИРАМ

- 8 марта: 900 пассажиров;
- 5-миллионный пассажир: планшет марки Apple с наушниками;
- день защиты детей: 912 детей;
- новый год: 1850 детей.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЦЕНТРАЛЬНЫМИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

В Комитет железнодорожного и водного транспорта Министерства Республики Казахстан (далее – КЖВТ) внесены предложения по актуализации Правил перевозок пассажиров в части:

- запрета перевозки опасных веществ;
- порядка проезда несовершеннолетних пассажиров;
- запрета реализации (торговли) товаров народного потребления;
- запрета распития алкогольной продукции в не вагонов-ресторанов.

В адрес МТ РК направлены предложения по безбилетным пассажирам:

- увеличение штрафа по статье 623 КОАП РК до 20 МРП за провоз безбилетных пассажиров в поездах;
- утверждение административной ответственности самого безбилетного пассажира за проезд без проездного документа (билета) с размером штрафа до 20 МРП.

В 2024 году во всех пассажирских поездах Тальго и «Фирменный» внедрена услуга по организации доступа к информационным ресурсам, который можно использовать через Wi-Fi на своих устройствах для доступа к фильмам, музыке и другим развлекательным программам.

В рамках проведения отраслевого соревнования «Лучшая поездная бригада», определены лучшие поездные бригады на следующих маршрутах:

РФ «Западный»

№613/614 «Уральск - Мангышлак», №23/24 «Актобе - Алматы», №692/691 сообщением «Актобе - Мангышлак».

РФ «Северный»

№45/46 «Павлодар - Туркестан», № 623/624 «Нурлы жол - Петропавловск», № 203/204 «Астана -1 - Шымкент», № 353/354 «Нурлы жол - Семей».

РФ «Южный»

№87/88 «Алматы - Сарыагаш», № 113/114 «Алматы - Казань», № 7/8 «Алматы - Саратов».

Филиал «Экспресс»

№67/68 «Нурлы жол-Оскемен-1», №3/4 «Нурлы жол – Алматы-2»; №27/28 «Алматы-2 - Уральск», № 9/10 «Астана-1 – Алматы-2».

Филиал «Пригородные перевозки»

№6888/6887«Агадыр - Мойынты», №6957/6958 «Туркестан - Сарыагаш», № 606/605 «Караганда - Балхаш», № 6839/6840 «Жем - Шалкар», №8801/8802 «Бейнеу - Каракалпакия», № 6883/6884 «Күшмұрун - Есиль», № 6945/6946 «Шу - Отар».

Обеспечение устойчивого развития

АО «ПП» ориентируется на принципы устойчивого развития, обеспечивающие экономический рост, социальное благополучие и экологическую безопасность. Обеспечение устойчивого развития является одной из стратегических целей Стратегии развития АО «НК «ҚТЖ» до 2029 года.

В своей деятельности АО «ПП» стремится:

- создать максимально благоприятные условия для жизни и работы своих сотрудников, предоставляя им полный социальный пакет и возможность обучения и повышения профессиональных навыков;
- обеспечить безопасность движения и охрану труда;
- минимизировать негативное влияние на окружающую среду, внедряя новые технологии и современный подвижной состав, развивая железнодорожные перевозки.

Управление устойчивым развитием

**GRI
403-1,
403-8**

Основополагающим документом АО «ПП» по совершенствованию системы управления в области устойчивого развития является Политика в области устойчивого развития АО «НК «ҚТЖ», утверждённая решением Совета директоров АО «НК «ҚТЖ» от 24 мая 2021 года, распространяемая на дочерние организации АО «НК «ҚТЖ».

Политика определяет цели, принципы в области устойчивого развития, устанавливает механизм достижения целей и внедрения принципов устойчивого развития, создание эффективной системы управления взаимодействием с заинтересованными сторонами.

Безопасность, охрана труда и экология

За 2024 год по пассажирскому хозяйству допущено 7 несчастных случаев, из них 2 не взяты на учет и 5 по ухудшению здоровья;

За тот же период 2023 года по пассажирскому хозяйству допущено 3 несчастных случая, из них: 2 взяты на учет и 1 по ухудшению здоровья.

Травматизм



Согласно установленным КПД на 2024 год:

НАИМЕНОВАНИЕ ИНДИКАТОРОВ		ед.изм	Целевое значение на 2024 год	факт за 12 мес 2024г
A-1	коэффициент несчастных случаев с потерей трудоспособности (взятых на учет) LTIR	коэфф	0,12	0
A-2	коэффициент несчастных случаев с летальным исходом (ВУЗ) RIHWF	коэфф	0,08	0,16
A-3	EEBSD - уровень вовлеченности персонала в Поведенческие диалоги безопасности	ПДБ	3282	8000

A2 = Коэффициент смертельных случаев, не связанных с трудовой деятельностью (ВУЗ) NWRF, рассчитывается по формуле=(X3*1 000 000)/Y1, где X3 – количество погибших на рабочем месте в рабочее время по причине ухудшения здоровья; Y1 - общее количество отработанных человеко-часов за 12 месяцев отчетного периода.

Цель A-2 на 2024 год = 0,08

Факт А-2 = 3 случая со смертельным исходом *1000000/18 273 817,16 отработ. часов = 0,16

Принятые меры, направленные на снижение травматизма:

1. доведены до всех работников обстоятельства и причины несчастных случаев 2023–2024 годов с проведением внеплановых инструктажей;
2. ежемесячно с главными инженерами филиалов и участков проводятся заслушивания по производственной безопасности под председательством Главного инженера Общества;
3. руководство филиалов проводит ежедневный обход территорий, цехов на предмет соблюдения работниками трудовой и производственной дисциплины;
4. разработаны корректирующие мероприятия по допущенным случаям и направлены во все филиалы;
5. пересмотрены риски с выявлением опасных факторов по всем производственным профессиям, согласно местным условиям труда по всем участкам филиалов;
6. переработаны 12 типовых инструкций по охране труда по профессиям и видам работ;

7. ответственные лица участков и филиалов, главные инженеры филиалов обучены на программе «Международный Сертификат по ТБ и ОТ на Производстве – IOSH» (Великобритания);

8. в целях снижения случаев внезапного ухудшения здоровья на рабочем месте, совместно с медицинскими организациями, оказывающими периодические и предрейсовые медицинские услуги, проведена ревизия заключительных актов по итогам обязательных медицинских осмотров 2022–2024 годов;

9. на основе рекомендаций заключительных актов разработаны и согласованы с территориальными СЭС Планы оздоровления персонала;

10. на постоянной основе проводится работа по доведению до сведения работников о необходимости проведения оздоровительных процедур, в том числе работников, направленных на «Д» учет;

11. создана база работников, нуждающихся в «Д» учете на основании данных заключительных актов 2021–2024 годов;

12. усилено качество медицинских осмотров, своевременно отстраняются и недопускаются в рейс работники при выявлении ухудшения здоровья;

13. осуществлена смена медицинских работников (1 раз в месяц), осуществляющих предрейсовое медосвидетельствование, в результате чего производилось своевременное отстранение от рейсов работников поездных бригад по состоянию здоровья, что в итоге повлияло на снижение случаев внезапного ухудшения состояния здоровья работников;

14. работники поездных бригад, состоящие на диспансерном учете по заболеваемости, возрастом старше 50 лет в рейс по маршрутам дальнего следования, превышающего более 3-х суток, не допускаются. При этом данные работники направляются в рейс на короткие маршруты;

15. медицинскими работниками, на постоянной основе перед отправлением в рейс с поездными бригадами постоянно проводится разъяснительная работа о необходимости своевременного обращения в медучреждения при плохом самочувствии.

Выполнение комплексных мероприятий по улучшению условий и охраны труда

Согласно Комплексным мероприятиям по улучшению условий труда и санитарно-оздоровительных мероприятий за 2024 год по пассажирскому хозяйству предусмотрено и выполнены 86 мероприятий, (АО ПП – 43, АО «Вагонсервис» – 43). Все мероприятия выполнены в полном объеме.

Фактическое освоение средств составило – 471 011 тыс. тенге при плане – 471 011 тыс. тенге: (ЦЛ – 379 998 тыс. тенге; ЦЛВС – 91 013 тыс. тенге)

За тот же период 2023 года по пассажирскому хозяйству выполнено 92 мероприятия на сумму 359 244 тыс. тенге.

Выполнены мероприятия направленные на:

предупреждение несчастных случаев на сумму 103 481 тыс. тенге: своевременное испытание защитных средств, обновление знаков безопасности, обеспечение спецодеждой, выполнение мероприятий по электрической, пожарной и промышленной безопасности;

улучшение условий и безопасности труда на сумму 338 148 тыс. тенге: аренда автобусов, дезинфекционная обработка рабочих мест, приобретение вентиляторов, аренда душевых, аренда домов отдыха для локомотивных бригад, приобретение микроволновок, электрочайников для комнат приема пищи, текущий ремонт санитарно-бытовых помещений.

обучение и пропаганда безопасности и охраны труда на сумму 29 382 тыс. тенге: обучение по безопасности и охране труда, по электробезопасности руководящих работников и специалистов, изготовление сборников приказов, инструкций, обучающих пособий по БиОТ и электробезопасности.

Предупреждение несчастных случаев	Улучшение условий труда и безопасности труда	Обучение и пропаганда безопасности и охраны труда
103 481 тыс. тенге	338 148 тыс. тенге	29 382 тыс. тенге
Целевой показатель: своевременное испытание защитных средств, обновление знаков безопасности, обеспечение спецодеждой, выполнение мероприятий по электро-, пожарной и промышленной безопасности.	Целевой показатель: аренда автобусов, дезинфекционная обработка рабочих мест, приобретение вентиляторов, аренда душевых, приобретение микроволновок, электрочайников для комнат приема пищи, текущий ремонт санитарно-бытовых помещений.	Целевой показатель: обучение по безопасности и охране труда, по электробезопасности руководящих работников и специалистов, изготовление сборников приказов, инструкций, обучающих пособий по БиОТ и электробезопасности.

Охрана окружающей среды

Показатели	За 2023 г	За 2024 г
Плановые выбросы загрязняющих веществ в атмосферу, тонн	1 141	1 521
Фактические выбросы загрязняющих веществ в атмосферу, тонн	398,152	321,00
Отходы производства, тонн	7 032	9 162

Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу по группе компаний Общества за 2024 год при плане – **1521 тонн**, фактически составили **321 тонны**, за 2023 год – **398,152 тонн**.

Снижение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу объясняется приобретением новых пассажирских вагонов в количестве 62 ед. с комбинированным отоплением. а также с выбытием (исключением) из инвентарного парка вагонов в количестве 98 ед.

Отходы производства составили **9 162 тонн**, за 2023 год – **7 032 тонн**, за счет увеличения схем поездов и маршрутов поездов, а также в связи с переездом филиала «Северный» в новый технический парк.

За отчётный период Обществом не допущено сверхнормативных экологических платежей и штрафных санкций.

За 2024 год по природоохранной деятельности по пассажирскому хозяйству запланировано 8 мероприятий, фактически выполнено 8 мероприятий на сумму 168 623 тыс. тенге при плане 184 690 тыс. тенге, мероприятия выполнены - 100%, условная экономия 16 967 тыс. тенге.

Углеродный след

В декабре 2020 года Казахстан объявил о новой цели – достижение углеродной нейтральности к 2060 году, подтвердив свои обязательства по Парижскому соглашению о предотвращении роста глобальной температуры более, чем на 1,5–2 градуса С°. Достижение амбициозных климатических целей – огромный вызов для Казахстана и для всего мира.

Ощутимые угрозы от изменения климата, а также экономические и политические вызовы, создаваемые растущими международными амбициями по борьбе с изменением климата, обуславливают необходимость для Общества внести свой вклад в эти усилия и перейти к низко углеродному развитию.

В 2024 году общий объем выбросов парниковых газов составил 901,46 тонн СО₂-экв., что на 10% ниже показателя 2023 года (998,60 тонн СО₂-экв.).

Улучшение показателя произошло за счет приобретения 62 пассажирских вагонов с комбинированным отоплением (уголь и электроэнергия).

Практика закупок

При осуществлении закупочной деятельности АО «ПП» руководствуются порядком осуществления закупок акционерным обществом «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» и юридическими лицами, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Қазына» на праве собственности или доверительного управления.

Вся информация о закупках АО «ПП» размещается на корпоративном сайте АО «ПП» www.railways.kz, а также на портале электронных закупок Фонда zakup.sk.kz. Данная информационная система Фонда, обеспечивает проведение электронных закупок в соответствии с Порядком осуществления закупок акционерным обществом «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» и юридическими лицами, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Қазына» на праве собственности или доверительного управления.

Система электронных закупок позволила существенно повысить эффективность закупочного процесса и придать ему большую прозрачность.

В 2024 году сумма проведенных закупок составила 102 547 млрд. тенге с НДС, что на 20,13% выше показателя 2023 года (в 2023 году сумма проведенных закупок составила 85 362 млрд. тенге с НДС).

В рамках поддержания местных поставщиков для стратегического развития национальной экономики Обществом при проведении закупок товаров способами тендера и запроса ценовых предложений в случае наличия одного и более товаропроизводителей закупаемого товара, Заказчик предоставляет приоритет приобретения товаров у товаропроизводителей закупаемого товара, за исключением случаев: если иное предусмотрено ЗКС; осуществления закупки среди квалифицированных потенциальных поставщиков.

Фактическая доля местного содержания в закупках товаров, работ и услуг за 2024 год составила 96,81% (в 2023 году – 96,30%), из них по товарам 92,35% (в 2023 году 85,39%), работы и услуги 97,19% (в 2023 году – 98,02%).

Борьба с коррупцией

Операции, оцениваемые на предмет рисков, связанных с коррупцией

**GRI
205-1**

В АО «ПП» на постоянной основе проводится анализ благонадежности партнеров (контрагентов). В частности, под пристальным вниманием находится сфера закупок.

Коммуникация и обучение по антикоррупционной политике и процедуре

**GRI
205-2**

Согласно утвержденной Советом директоров Политики противодействия коррупции в АО «ПП» и Дорожной карте противодействия коррупции на 2024 год, на постоянной основе комплаенс-контролером проводятся мероприятия, направленные на формирование антикоррупционной культуры в Обществе и соблюдения Этики поведения работников. За истекший период 2024 года проведены обучающие мероприятия в ДО и Филиалах Общества с привлечением работников Антикоррупционной службы, в которых были задействованы порядка 1800 работников.

Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры

205-2

В 2024 году отсутствуют обвинительные приговоры, вынесенные судами РК, в отношении работников Общества за совершение коррупционных правонарушений.

Корпоративная социальная политика

Коллективный договор (далее – Договор) является правовым актом в форме письменного соглашения, заключаемого между работниками в лице их представителей и работодателем, регулирующий социально-трудовые отношения в организации.

Договор регулирует социально-трудовые отношения, заключен исходя из принципа равноправия и уважения интересов Сторон и направлен на обеспечение эффективной работы Общества.

Действие Договора распространяется на: работодателя и работников Общества, от имени которых заключен Договор, и присоединившихся к нему работников на основании письменного заявления; бывших работников Общества, получающих отраслевое пособие по возрасту; освобожденных, выборных и штатных профсоюзных работников. Для пенсионеров, состоящих на учете в филиалах

Общества, в том числе, награжденных знаком «Почетный железнодорожник», Договором предусматривается отдельный социальный пакет.

В течение 2024 года руководящим составом Общества проведено в регионах 18 встреч с трудовыми коллективами по разъяснительным работам.

В отчетном году 1 628 работников поездных бригад филиалов Общества (начальники поездов, инструктора, проводники пассажирских вагонов) прошли обучение по следующим темам:

- 1) Клиентоориентированность;
- 2) Эффективные коммуникации;
- 3) Кодекс этики, поведения и эстетики;
- 4) Стандарты обслуживания клиентов;
- 5) Управление эмоциями;
- 6) Стрессоустойчивость;
- 7) Управление конфликтами и др.

**GRI
3-3**

Персонал Общества

Среднесписочная численность работников Общества на конец 2024 года составила 10 318 человек (2023 год – 10 606 человек).

Учитывая специфику деятельности Общества, структура персонала по гендерному признаку представлена основной долей мужчин - 69% от общей численности (2023 год – 67%). Доля женщин в 2024 году составила 31% (2023 год – 33%).

Производственный персонал от общей численности сотрудников составляет – 9 774 человека или 94,4%, административно-управленческий персонал – 584 человека или 5,6% (в 2023 году 94,3% и 5,7% соответственно).

**GRI
405-1**

Списочная численность работников в разбивке по категориям в период с 2022 по 2024 годы

	2022	2023	2024
ИТОГО	10 642	10 606	10 358
Административно-управленческий персонал (АУП)	617	605	584
Производственный персонал	10 025	10 001	9 774

Количество работников, с которыми были прекращены трудовые отношения, за отчетный период составило 1 770 человек, что на 33% больше уровня 2023 года, в том числе на долю производственного персонала приходится 95% (2023 год - 43%), административно-управленческого персонала – 5% (2023 год – 73%).

Численность работников, принятых в Общество, с разбивкой по возрасту, человек

	2022	2023	2024	Изменения	Изменения
				2023/2022, %	2024/2023, %
ИТОГО	918	1326	1624	44%	22%
Женщины	217	293	355	35%	21%
до 30 лет	25	21	71	-16%	238%
31-50 лет	161	193	131	20%	-32%
свыше 50 лет	31	79	153	155%	94%
Мужчины	701	1033	1269	47%	23%
до 30 лет	159	164	465	3%	184%
31-50 лет	460	745	456	62%	-39%
свыше 50 лет	82	124	348	51%	181%

Численность работников, принятых в Общество, с разбивкой по гендерному признаку, человек

	2022	2023	2024	Изменения	Изменения
				2023/2022, %	2024/2023, %
ИТОГО, в том числе:	1654	1051	1624	-36%	55%
Женщины	321	223	355	-31%	59%
Мужчины	1333	828	1269	-38%	53%

Численность работников, уволенных из Общества, с разбивкой по категории, человек

	2022	2023	2024	Изменения	Изменения
				2023/2022, %	2024/2023, %
ИТОГО	1474	918	1326	-38%	44%
Административно-управленческий персонал	59	55	95	-7%	73%
Производственный персонал	1415	863	1231	-39%	43%

Численность работников, уволенных из Общества, с разбивкой по полу, человек

	2022	2023	2024	Изменения	Изменения
				2023/2022, %	2024/2023, %
ИТОГО	918	1326	1770	44%	33%
Женщины	217	293	487	35%	66%
Мужчины	701	1033	1283	47%	24%

Численность работников, уволенных из Общества, с разбивкой по возрасту, человек

	2022	2023	2024	Изменения	Изменения
				2023/2022, %	2024/2023, %
ИТОГО	918	1326	1770	44%	33%
Женщины	217	293	487	35%	66%
до 30 лет	25	21	18	-16%	-14%
31-50 лет	161	193	298	20%	54%
свыше 50 лет	31	79	171	155%	116%
Мужчины	701	1033	1283	47%	24%
до 30 лет	159	164	201	3%	23%
31-50 лет	460	745	906	62%	22%
свыше 50 лет	82	124	176	51%	42%

GRI
2-7

Численность работников, принятых в Общество, с разбивкой по Филиалам, человек

	2022	2023	2024	Изменения	Изменения
				2023/2022, %	2024/2023, %
ИТОГО	1654	1227	1624	-26%	32%
Центральный аппарат	34	38	32	12%	-16%
Региональный филиал «Северный»	147	83	279	-44%	236%
Региональный филиал «Южный»	200	137	262	-32%	91%
Региональный филиал «Западный»	148	126	105	-15%	-17%
Филиал «Экспресс»	368	139	209	-62%	50%
Филиал «Пригородные перевозки»	128	94	152	-27%	62%
АО «Вагонсервис»	629	610	585	-3%	-4%

Списочная численность работников с разбивкой на штатных и внештатных работников на конец 2024 года, человек

GRI
2-8

	Общее количество	В том числе	
		мужчины	женщины
Списочная численность работников	10 358	7 055	3 303
Штатные сотрудники	10 358	7 055	3 303
Внештатные сотрудники	0	0	0

Текущесть кадров в период с 2022 по 2024 годы, %

	2022	2023	2024
Коэффициент	7	7,2	8

GRI
404-3

Оценка персонала

Оценка деятельности работников проводится во всех структурных подразделениях Общества.

По итогам 1-го и 2-го полугодия 2024 года службой HR проведена оценка деятельности работников центрального аппарата АО «ПП».

По итогам 2024 года проведена калибровочная сессия.

Социальная политика

Общество, осознавая социальную ответственность бизнеса, принимает добровольные обязательства по социально ответственному участию в жизни работников Общества, населения в регионах деятельности Общества.

Общество предоставляет своим работникам гарантированный социальный пакет, который включает в себя различные виды льгот, создает все условия для профессионального и личностного развития, уделяет особое внимание молодежной политике, пропаганде здорового образа жизни.

Расходы на социальную поддержку работников Общества в 2024 году увеличились на 16% и составили 1 317 млн тенге (2023 год - 1 139 млн тенге).

Так, в отчетном году Общество предоставило материальную помощь:

- пенсионерам на улучшение и поддержание здоровья на сумму 10 млн тенге;
- работникам на рождение ребенка на сумму 93 млн тенге;
- работникам в одиночку воспитывающих детей инвалидов на сумму 14 млн тенге;
- работникам в связи с регистрацией брака на сумму 14 млн тенге и т. д.

В рамках Отраслевого соглашения по социально-трудовым вопросам и Коллективного договора на 2024-2026 годы работникам Общества предоставляются социальные гарантии по защите трудовых прав, оплате, охране труда, оздоровлению и отдыху их и их детей, а также дополнительные нормы по улучшению социального положения.

В течение 2024 года руководящим составом Общества проведено 42 встречи в регионах с трудовыми коллективами по разъяснительным работам.

В отчетный период проведен ряд мероприятий по улучшению системы оплаты труда и мотивации труда работникам производственного персонала:

- с 1 января 2024 года пересмотрены тарифные ставки (оклады) на 7%;
- пересмотрена Схема должностных окладов работников ЦА АО «ПП» с учетом увеличения максимального диапазона окладов на 11%;
- с 1 марта 2024 года дополнительно внедрена система премирования с учетом коэффициента трудового участия для работников билетных касс;
- с 1 октября 2024 года дополнительно внедрена система премирования с учетом коэффициента трудового участия для работников АУР и ИТР.

В отчетном году 1 628 работников поездных бригад филиалов Общества (начальники поездов, инструктора, проводники пассажирских вагонов) прошли обучение по следующим темам:

- 1) Клиентоориентированность;
- 2) Эффективные коммуникации;
- 3) Кодекс этики, поведения и эстетики;
- 4) Стандарты обслуживания клиентов;
- 5) Управление эмоциями;
- 6) Стрессоустойчивость;
- 7) Управление конфликтами и др.

Также 120 работников поездных бригад региональных филиалов «Северный», «Экспресс», «Западный» и «Южный» прошли обучение на тему: «Оказание первой доврачебной медицинской помощи».

Социальная стабильность

Показатель социальной стабильности Общества за 2024 год составил 64% (2023 год - 61%).

В 2025 году Общество продолжит работу по улучшению уровня социальной стабильности и вовлеченности персонала посредством обеспечения комфортных и безопасных условий труда, а также поддержания здоровых и конструктивных взаимоотношений в трудовых коллективах.

Охрана здоровья и медицинское обеспечение

В 2024 году добровольным медицинским страхованием обеспечены 6 765 тыс. работников на сумму 397 714 тыс. тенге.

Материальная мотивация

Важное значение Общество придает вопросам сохранения социальной стабильности и улучшения социально-экономического положения работников железнодорожной отрасли. В 2024 году помимо повышения заработной платы, были реализованы следующие меры:

- пересмотрены разряды работников филиалов Общества по АУР и ИТР;
- с 1 марта 2024 года дополнительно внедрена система премирования с учетом коэффициента трудового участия для работников билетных касс;
- с 1 октября 2024 года дополнительно внедрена система премирования с учетом коэффициента трудового участия для работников АУР и ИТР.

Развитие персонала

В целях повышения профессионального и личностного потенциала каждого работника Общества на регулярной основе ведется работа по обеспечению обучения работников и развития корпоративных и управленческих компетенций.

Всего в отчетном году обучением охвачены 3 213 работников АО «ПП» (2023 год – 4 865 работников), в том числе 1 628 работников поездных бригад (в 2023 году – 2 205 работников поездных бригад).

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Эмиссии в окружающую среду

Минимизация негативного воздействия на окружающую среду достигается Обществом за счет рационального потребления природных ресурсов, последовательного сокращения выбросов, сбросов загрязняющих веществ, снижения объемов образования отходов и их повторного применения, а также использования энергосберегающих технологий.

По группе компаний Общества за 2023-2024 годы сверхнормативных экологических платежей и штрафных санкций не допущено.

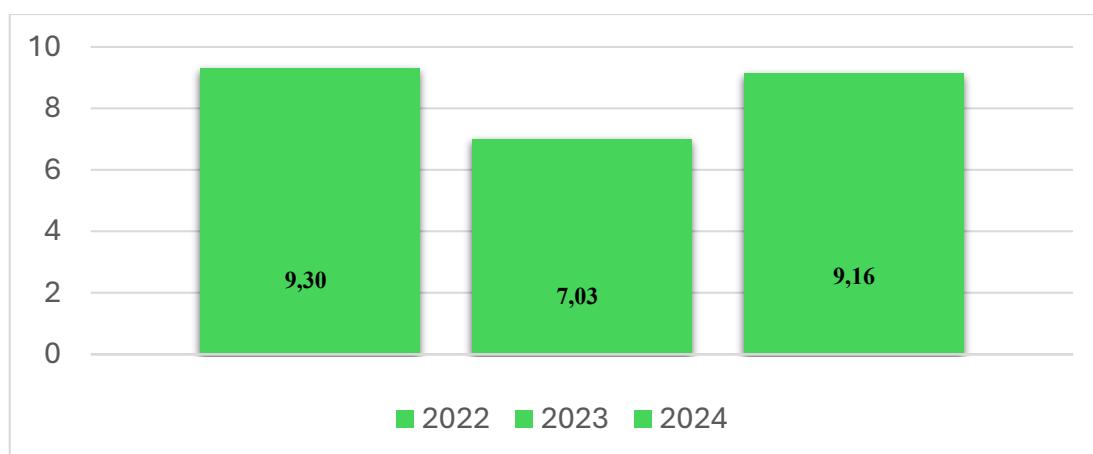
Обществом в целях минимизации негативного влияния на окружающую среду ведется работа по постепенному отказу от вагонов с угольным отоплением с заменой на вагоны, оборудованные дизельными установками отопления, что приводит к сокращению выбросов парниковых газов в атмосферу.

В 2024 году было приобретено 94 ед. пассажирских вагонов, в 2023 году 62 ед. пассажирских вагонов купейного и плацкартного типа, изготовленных по технологии ОАО «Тверской вагоностроительный завод» с комбинированным отоплением (на электричестве и твердом топливе).

Управление отходами

Объем отходов Общества в 2024 году увеличился в сравнении с уровнем 2023 года на 30,3% и составил 9,16 тонны.

Объемы отходов в период с 2022 по 2024 годы, тонны



Для сокращения отходов, вывозимых на полигон, и снижения воздействия на окружающую среду в Обществе проводится работа по раздельному сбору отходов с дальнейшей утилизацией и сдачей заинтересованным организациям.

В 2024 году было реализовано 12,670 тонн отходов для переработки и повторного использования по Обществу на сумму 572 685 тенге. В отчетном году передано:

- макулатуры – 9,31 тонны;
- пластика – 2,23 тонны;
- стекла – 1,13 тонны.

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Общество осознает важность совершенствования корпоративного управления и стремится к обеспечению открытости и прозрачности деятельности, а также практическому внедрению основных принципов Кодекса корпоративного управления.

Единственным акционером Общества является АО «НК «КТЖ». Единственный акционер имеет права и обязанности, предусмотренные законодательством и Уставом Общества.

Структура корпоративного управления

GRI
2-9

ЕДИНСТВЕННЫЙ АКЦИОНЕР

Высшим органом является Единственный акционер – АО «НК «КТЖ».

Единственный акционер имеет права, предусмотренные законодательством и Уставом. Единственный акционер вправе отменить любое решение иных органов Общества по вопросам, относящимся к внутренней деятельности Общества.

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Орган управления АО «ПП», осуществляющий общее руководство деятельностью Общества, за исключением решения вопросов, отнесенных Законом «Об акционерных обществах» и Уставом к исключительной компетенции Единственного акционера

КОМИТЕТЫ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Целью работы Комитетов при Совете директоров является повышение эффективности работы Совета директоров и совершенствование системы корпоративного управления. При Совете директоров функционируют:

Комитет по аудиту

Комитет по повышению
эффективности деятельности
АО «Пассажирские перевозки»

Комитет по планированию,
назначениям и вознаграждениям
или социальным вопросам

КОРПОРАТИВНЫЙ СЕКРЕТАРЬ

Корпоративный секретарь обеспечивает соблюдение органами и должностными лицами Общества правил и процедур корпоративного управления, гарантирующих реализацию прав и интересов Единственного акционера.

КОМПЛАЕНС-КОНТРОЛЕР

Комплаенс-контролер обеспечивает соблюдение регуляторных требований по вопросам противодействия коррупции, а также предотвращения коррупционных рисков в соответствии с антикоррупционным законодательством Республики Казахстан.

ПРАВЛЕНИЕ

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

АО «ПП» осознает важность совершенствования корпоративного управления и стремится к обеспечению открытости и прозрачности деятельности, а также практическому внедрению основных принципов Кодекса корпоративного управления.

В своей работе Общество регламентируется Кодексом корпоративного управления акционерного общества «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына», разработанным в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами АО «Самрук-Қазына». Кодекс учитывает принятые в Казахстане и мире практики корпоративного управления, закрепляет принципы, на которых основывается система корпоративного управления в Обществе.

Общество может констатировать соответствие системы корпоративного управления ключевым правилам мирового экономического сообщества, принципам корпоративного управления (например, принципам корпоративного управления Организации экономического сотрудничества и развития).

СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

В соответствии с Кодексом корпоративного управления Корпоративным секретарем проведен анализ соблюдения принципов и положений Кодекса корпоративного управления в Обществе за 2024 год. Согласно результатам проведенного анализа, в Обществе соблюдаются 82% положений Кодекса, еще 5% положений Кодекса соблюдаются частично и 1% положений в настоящее время не соблюдаются, в то время как 12% положений Кодекса не применимы к Обществу.

Раздел Кодекса	Соблюдается	Частично соблюдается	Не соблюдается	Не применимо
Взаимодействие	100%	0%	0%	0%
Права акционеров	50%	0%	0%	50%
Эффективность Совета директоров и Исполнительного органа	89%	5%	1%	5%
Управление рисками, внутренний контроль и аудит	69%	9%	0%	22%
Прозрачность	93%	0%	0%	7%

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Совет директоров определяет стратегические цели, приоритетные направления развития и устанавливает основные ориентиры деятельности Общества на долгосрочную перспективу, обеспечивает наличие необходимых финансовых и человеческих ресурсов для осуществления поставленных целей. Совет директоров осуществляет контроль за деятельностью исполнительного органа Общества.

Количественный состав Совета директоров определяется Единственным акционером. Членом Совета директоров может быть только физическое лицо. Члены Правления, за исключением Председателя Правления Общества, не могут быть избраны в Совет директоров.

Председатель Правления Общества не может быть избран Председателем Совета директоров.

Не менее тридцати процентов от состава Совета директоров должны быть независимыми директорами.

Процесс избрания членов Совета директоров и председателя Совета директоров осуществляется в порядке, определенном Законом РК «Об акционерных обществах» и Уставом Общества.

Поиск кандидатов и избрание проводятся по объективным критериям и с учетом необходимости разнообразия состава Совета директоров.

В состав Совета директоров должны входить лица, обладающие знаниями, навыками и опытом, необходимыми для выполнения Советом директоров своих функций и обеспечения роста долгосрочной стоимости и устойчивого развития организации, а также имеющие безупречную деловую и личную репутацию.

Состав Совета директоров

По состоянию на 31 декабря 2024 года в состав Совета директоров входят пять директоров, включая двух независимых директоров. Председатель Совета директоров – представитель интересов Единственного акционера, также в составе Совета директоров имеется старший независимый директор, что соответствует требованиям Кодекса корпоративного управления.

Состав Совета директоров Общества сбалансирован по квалификации, опыту, знаниям и деловым качествам. Члены Совета директоров обладают знаниями и навыками в области железнодорожного транспорта, финансов, правового сопровождения, корпоративного управления, а также в иных сферах, важных для управления Обществом.

Члены Совета директоров имеют обширный опыт работы в роли Топ-менеджеров, членов органов управления крупных отечественных компаний, а также безупречную репутацию в бизнес-сообществе. Особое внимание уделяется разнообразию состава и доле независимых директоров. В состав Совета директоров входят как мужчины, так и женщины, что обеспечивает гендерное разнообразие.

Возраст членов Совета директоров, %

30-50 лет	60%
50 и больше	40%

Гендерный состав Совета директоров, %

Мужчины	80%
Женщины	20%

На конец 2024 года Совет директоров АО «ПП» был представлен в следующем составе:

ФИО	Должность
Смолина А.А.	Председатель Совета директоров
Ахметжанов А.М.	член Совета директоров
Уразбеков М.Ж.	член Совета директоров Старший независимый директор
Суентаев Д.С.	член Совета директоров Независимый директор
Жақыпбек Е.М.	член Совета директоров Представитель интересов Единственного акционера



**СМОЛИНА
АЛЕКСАНДРА АЛЕКСАНДРОВНА**
**Председатель Совета директоров,
Представитель интересов
Единственного акционера**

Образование:

Казахский Гуманитарно-Юридический Университет, Бакалавр международного права», 2008;

Казахстанско – Британский Технический Университет, Executive MBA «Strategic management in the international oil and gas corporation», 2018;

Российский Государственный Университет нефти и газа имени И.М. Губкина, Москва, Россия, Мастер делового администрирования для руководителей/Executive MBA, 2018.

Трудовая деятельность:

С 2008 по 2017 годы – Директор департамента международных контрактов (заместитель директора, ведущий юрист, старший юрист) АО «НК «КазМунайГаз»;

С 2017 по 2019 год – Директор департамента правового обеспечения крупных нефтегазовых проектов АО «НК «КазМунайГаз»;

С 2019 по 2020 год – Исполнительный директор – директор юридического департамента, член Правления АО «Пассажирские перевозки»;

С 2020 по 2022 год – Директор департамента международных контрактов АО «НК «КТЖ»;

С 2022 по настоящее время – Руководитель юридической службы - директор Департамента правового обеспечения АО «НК «КТЖ».

Акциями Общества, поставщиков и конкурентов Общества не владеет.

В состав Совета директоров входит с 16 марта 2022 года, Председателем Совета директоров является с 12 декабря 2024 года.



**УРАЗБЕКОВ
МАРАТ ЖАНАБЕРГЕНОВИЧ
Член Совета директоров,
Старший независимый директор**

Образование:

Алматинский институт инженеров железнодорожного транспорта, инженер-электромеханик путей сообщения;
Академия государственной службы при Президенте РК, государственное и муниципальное управление.

Трудовая деятельность:

В разные годы работал мастером, старшим мастером, главным технологом, главным инженером Локомотивного депо Арысь.

С 1994 по 2003 год – заместитель начальника Отдела, начальник Отдела, начальник Управления Департамента железнодорожного транспорта, заместитель директора Департамента железнодорожного транспорта, директор Департамента железнодорожного транспорта Министерства транспорта и коммуникаций РК.

В 2003 по 2008 годы – Заместитель, Председатель Комитета железнодорожного транспорта Министерства транспорта и коммуникаций РК.

В 2008 по 2016 годы – Директор по управлению транспортными активами, заместитель Главного директора по управлению активами АО «Самрук-Казына».

С 2017 – по настоящее время – заместитель Генерального директора ТОО «Дирекция по строительству LRT».

Акциями Общества, поставщиков и конкурентов Общества не владеет.

В состав Совета директоров входит с 14 марта 2024 года.

Председатель Комитета по аудиту, член Комитета по планированию, назначениям и вознаграждениям или социальным вопросам.



**СУЕНТАЕВ
ДАМИР СЕРИКБАЕВИЧ,
Член Совета директоров,
Независимый директор**

Образование:

Казахский гуманитарно-юридический университет по специальности юриспруденция.

Казахский экономический университет им. Т. Рыскулова по специальности экономика.

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, МВА «Инновационный и проектный менеджмент».

Британский институт директоров «Диплом по руководству компанией», сертифицированный директор (подтвержденный директор).

Трудовая деятельность:

2006 год – Помощник Президента (Ректора) по связям с госорганами, общественностью и СМИ, Советник Президента АО «Казахский гуманитарно-юридический университет».

2006-2015 года – Менеджер, главный менеджер департамента, советник, управляющий директор АО «ФУР «Казына», АО «ФНБ «Самрук - Казына», АО «ФРП «Даму», АО «НК «Казахстан Инжиниринг», Республиканский союзе промышленников вторичной металлургии, НЭП «Атамекен», АО «КазГЮУ».

Начиная с 01.04.2016 года – Председатель Республиканского союза Digital finance union; Председатель по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам по стратегическому планированию и член по аудиту Совета директоров АО «СК «КазЭкспортГарант».

23.02.2016 г. – 01.10.2021 г. – ОЮЛ «Digital finance union», Председатель.

С 1.09.2021 года – по настоящее время – Президент АО «Национальный центр экспертизы и сертификации».

Акциями Общества, поставщиков и конкурентов Общества не владеет.

В состав Совета директоров входит с 14 марта 2024 года.

Председатель Комитета по планированию, назначениям и вознаграждениям или социальным вопросам, член Комитета по аудиту.



**АХМЕТЖАНОВ АНУАР
МУРАТОВИЧ**
Член Совета директоров,
Представитель интересов
Единственного акционера.
С декабря 2024 года является
исполняющим обязанности
Председателя Правления
(Генерального директора) Общества

Образование:

Карагандинский государственный университет им. Е.А. Букетова, специальность: экономист по международным экономическим отношениям. Университет Джонса Хопкинса, магистр международных финансов.

Трудовая деятельность:

В разные годы работал на разных должностях в АО НК «КазМунайГаз»: с 2004 по 2006 годы занимал должности заместителя директора и директора департамента подготовки морских проектов, с 2007 по 2010 годы занимал должность исполнительного директора по проектам разведки и добычи нефти, генерального менеджера. С 2010 по 2012 год являлся Первым заместителем генерального директора ТОО СП «КазГерМунай». С 2012 по 2016 год был заместителем акима Карагандинской области по промышленности, развитию малого и среднего бизнеса, вопросам индустриализации и инвестиций. В 2016 году являлся инспектором Администрации Президента РК. С 2016 по 2019 год занимал должность Ответственного секретаря Министерства обороны и аэрокосмической промышленности РК. С 2019 по 2020 год был Ответственным секретарем Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК. С 2020 по 2021 год являлся Первым вице-министром цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК. С 2021 года по настоящее время – Первый заместитель, Заместитель Председателя Правления АО «НК «КТЖ».

В состав Совета директоров входит с 15 марта 2024 года.



**ЖАҚЫШБЕК ЕРКІНБЕК
МАХМУТҰЛЫ**

**Член Совета директоров,
Представитель интересов
Единственного акционера**

Образование:

Nazarbayev University, г. Астана, Школа гуманитарных и социальных наук,
Бакалавр по специальности «Экономика».

Трудовая деятельность:

В разные годы работал специалистом, главным специалистом, менеджером
Департамента корпоративного управления АО «Самрук-Қазына».

С 2021 г. – по настоящее время является главным менеджером Аппарата
корпоративного секретаря АО «НК «ҚТЖ».

В состав Совета директоров входит с 14 марта 2024 года.

Деятельность Совета директоров

В 2024 году было проведено **15** очных заседаний, где принято **70** решений (*в 2023 году было проведено 17 заседаний, где было принято 73 решения*).

Посещаемость заседаний членами Совета директоров Общества за 2024 год составила в среднем **80%**.

Продолжается практика заслушивания отчетов по производственной безопасности и экологии, и по рискам на ежеквартальной основе, отчетов по совершенствованию корпоративного управления, а также исполнения Стратегии развития АО «ПП» до 2029 года на полугодовой основе.

Решением Совета директоров АО «ПП» от 1 декабря 2022 года старшим независимым директором назначен Уразбеков Марат Жанабергенович.

В 2024 году Совет директоров находился в тесном взаимодействии с членами исполнительного органа Общества, все заседания проходили исключительно в режиме онлайн. Совет директоров заслушивал на ежемесячной или ежеквартальной основе первого руководителя и его заместителей по курируемым направлениям.

Членами Совета директоров было проведено заслушивание деятельности Совета директоров АО «Вагонсервис» по итогам 2023 года.

При подготовке к рассмотрению вопросов на заседаниях Совета директоров Общества члены Совета директоров напрямую взаимодействовали со структурными подразделениями Общества.

Также по инициативе членов Совета директоров был проведен ряд рабочих встреч и совещаний с руководящими работниками Общества.

Наиболее важные вопросы, рассмотренные Советом директоров в 2024 году

В рамках корпоративного управления: утвердил План совершенствования корпоративного управления Общества на 2025-2026 гг., а также Интегрированный годовой отчет Общества за 2023 год; утверждал состав Правления Общества; проводил оценку деятельности руководящих работников и работников, подотчетных в своей деятельности Совету директоров за 2023 год; проводил оценку Совета директоров и его Комитетов, Председателя, членов Совета директоров, а также Корпоративного секретаря Общества за 2023 год, а также утвердил ее результаты, рассмотрел проект Стратегии развития Общества до 2032 года; регулярно рассматривал отчеты о состоянии комплексной безопасности и охраны труда в Обществе, по финансовым и производственным показателям, об анализе экономической эффективности инвестиционных проектов Общества; утвердил КПД деятельности руководящих работников Общества на 2024 год;

В области назначений и вознаграждений: утвердил результативность КПД руководящих работников Общества и выплаты им вознаграждения за 2023 год; определял грейды и должностные оклады руководящих работников Общества; применял дисциплинарные взыскания на руководящих работников Общества, избрал экспертов Комитета по повышению эффективности деятельности АО «Пассажирские перевозки» Совета директоров.

В рамках управления рисками утвердил: Правила идентификации и оценки рисков Общества; реестр, карты рисков на 2025 год, консолидированный отчет по рискам по итогам отчетных кварталов.

**GRI
2-18**

Оценка деятельности Совета директоров

Деятельность Совета директоров подлежит ежегодной оценке в рамках структурированного процесса на основе методологии, утвержденной АО «Самрук-Қазына». При этом не реже одного раза в три года оценка проводится с привлечением независимой профессиональной организации. В Обществе была проведена оценка деятельности членов Совета директоров путем самооценки по итогам 2023 года.

В соответствии с результатами Оценки, итоговый показатель соответствия требованиям Методических рекомендаций по оценке деятельности совета директоров и его комитетов, председателя, членов совета директоров и корпоративного секретаря организаций АО «Самрук-Қазына» составил 94%, что соответствует уровню рейтинга АА.

Согласно описанию рейтинга АА – Совет директоров соответствует во всех существенных аспектах почти всем установленным критериям, и имеется достаточное подтверждение того, что Совет директоров работает эффективно.

ДИАГНОСТИКА СИСТЕМЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Следование принципам и положениям Кодекса корпоративного управления говорит о готовности Общества соответствовать уровню компаний с развитой культурой корпоративного управления. Высоко проделанная работа Совета директоров, Корпоративного секретаря и Правления Общества за 2021-2022 годы отражена в результатах диагностики системы корпоративного управления в Обществе. Согласно Отчета по диагностике корпоративного управления Общества проведенной Службой внутреннего аудита АО «НК «ҚТЖ» в 2022 году, по итогам которой уровень рейтинга в корпоративном управлении вырос до уровня «ВВ» с «В» в 2020 году, что означает, что система корпоративного управления соответствует во всех существенных аспектах большинству установленных критериев, однако отсутствует достаточное подтверждение того, что система работает эффективно.

На основе Отчета по диагностике корпоративного управления Общества, сформированного Службой внутреннего аудита АО «НК «ҚТЖ», разработан и утвержден План по совершенствованию корпоративного управления Общества на 2023–2024 гг.

ОТБОР КАНДИДАТОВ В ДИРЕКТОРЫ СОСТАВА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

В соответствии с Кодексом корпоративного управления при отборе кандидата (-ов) в Директоры в состав Совета директоров во внимание принимаются:

1. опыт работы на руководящих должностях, опыт работы в качестве члена Совета директоров, стаж работы;
2. образование, специальность, включая наличие международных сертификатов;
3. наличие необходимых компетенций по направлениям и отраслям;
4. деловая репутация;
5. наличие прямого или потенциального конфликта интересов в случае избрания в состав Совета директоров.

Кандидат в Независимые директоры должен соответствовать критериям независимости, определенным законодательством Республики Казахстан.

Кандидат в Директоры должен обладать необходимым временем для участия в работе Совета директоров не только во время заседаний Совета директоров, но и дополнительным для надлежащего изучения материалов к заседаниям Совета директоров.

Не допускается одновременное занятие должности члена Совета директоров более чем в четырех юридических лицах, одновременное занятие должности председателя Совета директоров допускается только в двух юридических лицах.

Срок полномочий Директоров совпадает со сроком полномочий всего Совета директоров и истекает на момент принятия Уполномоченным органом Общества решения по избранию нового состава Совета директоров.

Директоры избираются на срок до трех лет, в последующем, при условии удовлетворительных результатов деятельности, может быть переизбрание еще на срок до трех лет;

Любой срок избрания в состав Совета директоров на срок больше шести лет подряд подлежит особому рассмотрению с учетом необходимости качественного обновления состава Совета директоров;

Независимый директор не может избираться в Совет директоров более девяти лет подряд. В исключительных случаях допускается избрание на срок более девяти лет, но при этом избрание такого Независимого директора в Совет директоров должно происходить ежегодно с подробным разъяснением необходимости избрания данного Независимого директора в Совет директоров и влияния данного фактора на независимость принятия решений.

КОМИТЕТЫ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

В целях повышения эффективности работы Совета директоров и совершенствования структуры корпоративного управления при Совете директоров сформированы три комитета:

- Комитет по планированию, назначениям и вознаграждениям или социальным вопросам;
- Комитет по аудиту;
- Комитет по повышению эффективности деятельности АО «Пассажирские перевозки».

Основной задачей комитетов является предварительное всестороннее изучение вопросов, отнесенных к их компетенции, и подготовка рекомендаций для принятия Советом директоров обоснованных и взвешенных решений.

В состав комитетов входят члены Совета директоров, обладающие необходимыми профессиональными знаниями, компетенциями и навыками для работы в Комитете.

Деятельность комитетов Совета директоров регламентирована соответствующими положениями о них.

Комитеты состоят из числа независимых директоров Совета директоров, обладающих необходимыми профессиональными знаниями, компетенциями и навыками для работы в комитете.

Комитет по планированию, назначениям и вознаграждениям или социальным вопросам рассматривает вопросы в области стратегического планирования, кадровой политики, назначений, оценки деятельности, вознаграждений и корпоративной социальной ответственности, а также безопасности и охраны труда.

В компетенцию Комитета по аудиту входят вопросы в области финансовой отчетности, внешнего аудита, системы управления рисками и внутреннего контроля, корпоративного управления, внутреннего аудита, а также комплаенс функции.

Комитет по повышению эффективности деятельности Общества содействует созданию площадки и инструмента для взаимодействия между экспертами DB E&C и экспертами Общества, в целях эффективной реализации проектов и трансфера международного опыта, навыков казахстанским специалистам, возможность делегирования экспертам DB E&C полномочий по представлению интересов Общества в качестве экспертов комитета в государственных органах, негосударственных учреждениях и СМИ.

Комитет по планированию, назначениям и вознаграждениям или социальным вопросам

Комитет по планированию, назначениям и вознаграждениям или социальным вопросам (далее – КНВ) содействует установлению осведомленности и подготовке рекомендаций для Совета директоров по вопросам в области кадровой политики, назначений, оценки и вознаграждения, а также в области социальных вопросов Общества.

После проведения заседания Председатель КНВ информирует Совет директоров о наиболее важных вопросах, рассмотренных в ходе прошедшего заседания.

На конец 2024 года КНВ был представлен в следующем составе:

ФИО	Должность
Суентаев Д.С.	Председатель КНВ
Уразбеков М.Ж.	член КНВ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМИТЕТА В 2024 ГОДУ

В 2024 году работа КНВ проводилась в соответствии с Планом работы, утвержденным решением КНВ от 22 декабря 2023 года (протокол №КНВ-10/23), разработанным с учетом Плана работы Совета директоров Общества на 2024 год. В 2024 году КНВ проведено 10 очередных заседаний очного формата в режиме онлайн. На заседаниях КНВ, проведенных в 2024 году было рассмотрено 40 вопросов по различным направлениям деятельности Общества.

В 2024 году КНВ рассмотрены и даны соответствующие рекомендации по вопросам: заключения сделок, рассмотрения карт ключевых показателей деятельности руководящих работников и схемы должностных окладов, Положения об оплате труда руководящих работников Общества, оценке деятельности руководящих работников и Корпоративного секретаря Общества, утверждения расчетов размеров вознаграждения руководящих работников Общества за 2023 год, согласования Интегрированной маркетинговой стратегии: от клиента к прибыли и Концепта хабовой системы перевозок и т.п.

Комитет по аудиту

Комитет по аудиту (далее – КА) содействует установлению осведомленности и подготовке рекомендаций для Совета директоров по вопросам контроля за обеспечением полноты, точности и достоверности финансовой отчетности Общества и предоставления финансовой и иной отчетности; обеспечения независимости и объективности внешнего аудита; контроля за надежностью и эффективностью функционирования систем управления рисками и внутреннего контроля; обеспечения развития системы корпоративного управления.

После проведения заседания Председатель Комитета информирует Совет директоров о наиболее важных вопросах, рассмотренных в ходе прошедшего заседания.

На конец 2024 года КА был представлен в следующем составе:

ФИО	Должность
Уразбеков М.Ж.	Председатель КА
Суентаев Д.С.	член КА

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМИТЕТА В 2024 ГОДУ

В 2024 году работа КА проводилась в соответствии с Планом работы, утвержденным решением комитета от 22 декабря 2023 года (протокол №КНВ-10/23), разработанным с учетом Плана работы Совета директоров Общества на 2024 год.

В 2024 году КА проведено 8 очередных заседаний очного формата в режиме онлайн. На заседаниях КА, проведенных в 2024 году, было рассмотрено 23 вопроса по различным направлениям деятельности Общества.

В 2024 году КА рассмотрены и даны соответствующие рекомендации по вопросам реестра и карты рисков на 2024 год, Политики по управлению рисками и внутреннему контролю, и Руководства по системе внутреннего контроля, Отчета о соблюдении принципов и положений Кодекса корпоративного управления Общества за 2024 год, отчетов по реализации мер, направленных на повышение эффективности системы корпоративного управления в Обществе, а также предварительного одобрения консолидированных и отдельных финансовых отчетностей Общества, а также АО «Вагонсервис» за 2024 год, применения дисциплинарных взысканий к руководящим работникам Общества, рассмотрения заключения служебного расследования комплаенс-контролера в отношении работников Общества, а также информации о прозрачности деятельности и эффективности процессов раскрытия информации в Обществе и т.д.

Комитет по повышению эффективности деятельности АО «Пассажирские перевозки»

Комитет по повышению эффективности деятельности Общества (далее – КПЭД) содействует созданию площадки и инструмента для взаимодействия между экспертами DB E&C и экспертами Общества, в целях эффективной реализации проектов и трансфера международного опыта, навыков казахстанским специалистам, возможность делегирования экспертам DB E&C полномочий по представлению интересов Общества в качестве экспертов комитета в государственных органах, негосударственных учреждениях и СМИ. Компетенции и полномочия комитета приведены в Положении о КПЭД.

На конец 2024 года КПЭД был представлен в следующем составе:

ФИО	Должность
Уразбеков М.Ж.	Председатель КПЭД
Суентаев Д.С.	член КПЭД

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМИТЕТА В 2024 ГОДУ

В 2024 году КПЭД проведено 2 заседаний очного формата в режиме онлайн. На заседаниях КПЭД, проведенных в 2024 году, было рассмотрено 2 вопроса касательно предварительного рассмотрения и принятия к сведению перечня проектов по повышению эффективности деятельности пассажирских перевозок в Обществе, а также одобрения экспертов Комитета по повышению эффективности деятельности Общества Совета директоров.

ПРАВЛЕНИЕ

Правление является коллегиальным исполнительным органом Общества, к компетенции которого относится решение всех вопросов деятельности Общества, не отнесенных Законом «Об акционерных обществах», иными законодательными актами Республики Казахстан и Уставом к компетенции других органов и должностных лиц Общества. Правление осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом, Кодексом корпоративного управления и Положением о Правлении. Определение количественного состава, срока полномочий Правления, избрание членов Правления, а также досрочное прекращение их полномочий относится к компетенции Совета директоров Общества, в то время как назначение и досрочное прекращение полномочий Председателя Правления Общества входит в компетенцию Единственного акционера.

Состав Правления

GRI

202-2

По состоянию на 31 декабря 2024 года Правление Общества было представлено в следующем составе:

Состав Правления-7 (семь) человек		
	Ахметжанов Ануар Муратович	и.о. Председателя Правления (Генерального директора) АО «Пассажирские перевозки»;
	Торегельдин Мурат Маратович	Заместитель Генерального директора АО «Пассажирские перевозки»;
	Кангалиев Айбат Жаксылыкович	Заместитель Генерального директора по операционным вопросам АО «Пассажирские перевозки»;
	Альмуратов Абибулла Темирбекович	Заместитель Генерального директора по финансам АО «Пассажирские перевозки»;
	Джаманбеков Алмаз Мэлсович	Заместитель Генерального директора по корпоративным вопросам и HR АО «Пассажирские перевозки»;
	Тұрсынбаев Мұхит Мұқтиярұлы	Заместитель Генерального директора по маркетингу и сервису АО «Пассажирские перевозки»;
	Абдуллин Руслан Сабитович	Исполнительный директор - директор Юридического департамента АО «Пассажирские перевозки».

Доля руководителей высшего ранга, нанятых из числа представителей местного сообщества составила в 2024 году 100%.



**АХМЕТЖАНОВ
АНУАР МУРАТОВИЧ**

**Член Совета директоров,
Представитель интересов
Единственного акционера.**

**С декабря 2024 года является
исполняющим обязанности
Председателя Правления
(Генерального директора) Общества**

Образование:

Карагандинский государственный университет им. Е.А. Букетова, специальность: экономист по международным экономическим отношениям. Университет Джонса Хопкинса, магистр международных финансов.

Трудовая деятельность:

В разные годы работал на разных должностях в АО «НК «КазМунайГаз»: с 2004 по 2006 годы занимал должности заместителя директора и директора департамента подготовки морских проектов, с 2007 по 2010 годы занимал должность исполнительного директора по проектам разведки и добычи нефти, генерального менеджера. С 2010 по 2012 год являлся Первым заместителем генерального директора ТОО СП «КазГерМунай». С 2012 по 2016 год был заместителем акима Карагандинской области по промышленности, развитию малого и среднего бизнеса, вопросам индустриализации и инвестиций. В 2016 году являлся инспектором Администрации Президента РК. С 2016 по 2019 год занимал должность Ответственного секретаря Министерства обороны и аэрокосмической промышленности РК. С 2019 по 2020 год был Ответственным секретарем Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК. С 2020 по 2021 год являлся Первым вице-министром цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК. С 2021 года по настоящее время – Первый заместитель, Заместитель Председателя Правления АО «НК «КТЖ».



ТОРЕГЕЛЬДИН МУРАТ МАРАТОВИЧ

Член Правления

Образование:

Ланкастерский университет, Англия (Lancaster University) (Международная стипендия РК «Болашақ»), Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза, Карагандинский государственный университет имени Е.А. Букетова

Трудовая деятельность:

Трудовую деятельность начал в 2006 году с Юридического управления АО «Народный Банк Казахстана». В разные годы занимал ответственные должности в АО «Kaspi Bank», АО «Управляющая компания «Арка», АО «Национальная компания «Социально-предпринимательская корпорация «Сарыарка», АО «Национальная геологоразведочная компания «Казгеология», АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы».

С июня 2022 года по 3 июля 2025 года - Заместитель Генерального директора АО «ПП».

С августа 2022 года входит в состав Правления Общества.



ДЖАМАНБЕКОВ АЛМАЗ МЭЛСОВИЧ

Член Правления

Образование:

Алма-Атинский институт народного хозяйства: «бухгалтерский учет, контроль и анализ хозяйственной деятельности», Казахстанско-Российский Университет: юриспруденция

Трудовая деятельность:

Трудовую деятельность начал в 1988 году с Обкома ЛКСМ Казахстана. В разные годы занимал ответственные должности в Алма-Атинском производственном объединении мясной промышленности, совместном сингапуро-бангладешском предприятии «Казфер-Импекс», Ассоциации «Казахстан», фирме «Аман Инк», Алматинском торгово-финансовом банке, АО «ННК «Казахайл, ОАО «Народный Банк Казахстана», ЗАО «КазТрансОйл», ЗАО «Транспортировка нефти и Газа», ОАО «Народный Банк Казахстана», ЗАО «Торговый Дом «КазМунайГаз», Администрации Президента РК, АО «Казахтелеком», АО «КазТрансГаз», АО «Интергаз Центральная Азия», ТОО «КазТрансГаз Өнімдері».

С ноября 2021 года по настоящее время - Заместитель Генерального директора по корпоративным вопросам и HR АО «Пассажирские перевозки».

С декабря 2021 года входит в состав Правления Общества.



КАНГАЛИЕВ АЙБАТ ЖАКСЫЛЫКОВИЧ

Член Правления

Образование:

Алматинский институт инженеров железнодорожного транспорта,
инженер-механик, специальность «Локомотивы»

Трудовая деятельность:

Трудовую деятельность начал в 1994 году с вагонного депо станции Актюбинск Западно-Казахстанской железной дороги. В разные годы занимал ответственные должности в Актюбинском региональном филиале по пассажирскому вагонному хозяйству, ДГП «Пассажирские перевозки», Западном региональном пассажирском филиале, Ассоциации вагонных предприятий, Ассоциации «Магистраль», АО «Казтеміртранс», Комитете путей сообщения МТиК РК, АО "НК «Қазақстан темір жолы»-Дирекция магистральной сети», АО «Пассажирские перевозки», ТОО Nomadas.

С февраля 2022 года по настоящее время - заместитель Генерального директора по операционным вопросам АО «Пассажирские перевозки».

С августа 2022 года входит в состав Правления Общества.



**АЛЬМУРАТОВ
АБИБУЛЛА ТЕМИРБЕКОВИЧ**

Член Правления

Образование:

КИМЭП, специальность: бакалавр социальных наук в области Государственного Управления, университет Международного Бизнеса, специальность: магистр экономики и бизнеса

Трудовая деятельность:

Трудовую деятельность начал с 2006 года с Акционерного общества Дочерний Банк «RBS» (Kazakhstan). В разные годы занимал ответственные должности начиная с эксперта в АО «Пассажирские перевозки» до исполнительного директора по экономике и финансам.

С января 2021 года по настоящее время - заместитель Генерального директора по финансам АО «ПП».

С декабря 2021 года входит в состав Правления Общества.



**ТҰРСЫНБАЕВ
МҰХИТ МҰХТИЯРҰЛЫ**

Член Правления

Образование:

Карагандинский юридический институт имени Б.Бейсенова МВД РК, Казахский университет путей сообщения

Трудовая деятельность:

Трудовую деятельность начал с 2005 года с КР «Ақтау халықаралық теңіз сауда порты» республикалық мемлекеттік кәсіпорны», Представительства РГП «АММТП». В разные годы занимал ответственные должности начиная с главного специалиста до Директора филиала «Экспресс» АО «Пассажирские перевозки». С ноября 2022 года по настоящее время - Заместитель Генерального директора по маркетингу и сервису АО «ПП».

С октября 2023 года по 31.12.2024 года входил в состав Правления Общества.



**АБДУЛЛИН
РУСЛАН САБИТОВИЧ**

Член Правления

Образование:

Костанайский государственный университет им. А. Байтурсынова

Трудовая деятельность:

Трудовую деятельность начал в 1998 году в Управлении юстиции Костанайской области в качестве судебного исполнителя.

В разные годы занимал ответственные должности в Комитете по исполнению судебных постановлений Костанайской области, в ГУ «Администратор судов Костанайской области», в Комитете по судебному администрированию при Верховном Суде Республике Казахстан, АО «Би-Логистикс», ТОО «ЛокоДизель», ТОО «Lex company «ДОС», АО «КазТрансГаз Аймак», АО «Интергаз Центральная Азия», АО «КазТрансГаз».

**С июля 2024 года по настоящее время - Исполнительный директор –
директор Юридического департамента АО «ПП».**

С августа 2024 года входит в состав Правления Общества.

Деятельность Правления в 2024 году

В 2024 году проведено 58 заседаний Правления Общества (в 2023 г. за аналогичный период проведено 49 заседаний или увеличение на 18,3%), на которых было рассмотрено 141 вопросов (в 2023 году - 110 вопросов или увеличение на 28%) , среди них:

- Вопрос одобрения и вынесения на утверждение Совета директоров АО «Пассажирские перевозки» Стратегии развития ИТ АО «Пассажирские перевозки» на 2024-2028 гг.;
- Вопрос одобрения и вынесения на утверждение Совета директоров АО «Пассажирские перевозки» Стратегии развития АО «Пассажирские перевозки» до 2032 года;
- Вопрос одобрения и вынесения на утверждение Совета директоров АО «Пассажирские перевозки» Маркетинговой стратегии;
- Вопрос одобрения и вынесения на утверждение Совета директоров АО «Пассажирские перевозки» Перечня сведений, составляющих коммерческую тайну АО «Пассажирские перевозки»;
- Об утверждении Программы повышения стоимости услуги по организации доступа к информационным ресурсам в транспорте;
- Вопрос одобрения и вынесения на утверждение Совета директоров АО «Пассажирские перевозки» Карт ключевых показателей деятельности с целевыми значениями руководящих работников АО «Пассажирские перевозки» на 2024 год;
- Об утверждении Правил рейтинговой оценки эффективности деятельности филиалов АО «Пассажирские перевозки»;
- Об утверждении Правил установления конкурентноспособных тарифных ставок на услуги, оказываемые АО «Пассажирские перевозки»;
- Вопрос одобрения и вынесения на утверждение Совета директоров АО «Пассажирские перевозки» Концепта хабовой системы перевозок;
- Об утверждении Программы закупа услуги по обеспечению безопасности в стандартных пассажирских поездах на 2025-2029 годы;
- Вопрос одобрения и вынесения на утверждение Совета директоров АО «Пассажирские перевозки» Плана по совершенствованию корпоративного управления АО «Пассажирские перевозки» на 2025-2026 годы;
- Вопрос одобрения и вынесения на утверждение Совета директоров АО «Пассажирские перевозки» Плана преемственности Стратегического кадрового резерва АО «Пассажирские перевозки»;
- О предварительном одобрении утверждения Реестра, Карты рисков, ключевые рисковые показатели и уровни толерантности к ключевым рискам, Плана мероприятий реагирования на риски АО «Пассажирские перевозки» на 2025 год.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ И ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ

Учитывая стратегическую значимость управления рисками как ключевого компонента системы корпоративного управления, Обществом на постоянной основе ведется активная работа, направленная на своевременную идентификацию рисков, ведению их учета и нивелированию последствий.

Группа по управлению рисками и внутреннего контроля (далее – Группа) осуществляет функционирование системы управления рисками, обеспечивает разработку и актуализацию методологии в области управления рисками, оказывает методологическую поддержку структурным подразделениям в части выявления и оценки рисков, предоставляет соответствующие рекомендации.

На ежегодной основе формируется и утверждается Советом директоров Общества Реестр и Карта рисков, а также План мероприятий реагирования на риски. Также на ежеквартальной основе выносятся консолидированные отчеты по рискам на заседание Совета директоров Общества для информирования членов о мониторинге состояния ключевых рисков.

Группой разработаны Реестр и Карта рисков на 2025 год, где идентифицированы и оценены 51 рисков, из которых 16 в карте рисков определены в красной зоне, 18 в оранжевой, 13 в желтой и 4 в зеленой зонах. Данные риски распределены по 23 категориям, 12 из которых являются ключевыми рисками Общества: риск неполучения/неполного получения государственных субсидий, риск пассажирооборота, валютный риск, риск ликвидности, операционный риск, кредитный риск, качество предоставления услуг, железнодорожный тарифный риск, договорные/контрактные риски, проектные и инвестиционные риски, риск безопасности движения и охраны труда, репутационный риск. С целью снижения обозначенных рисков Обществом планируется ряд необходимых мероприятий.

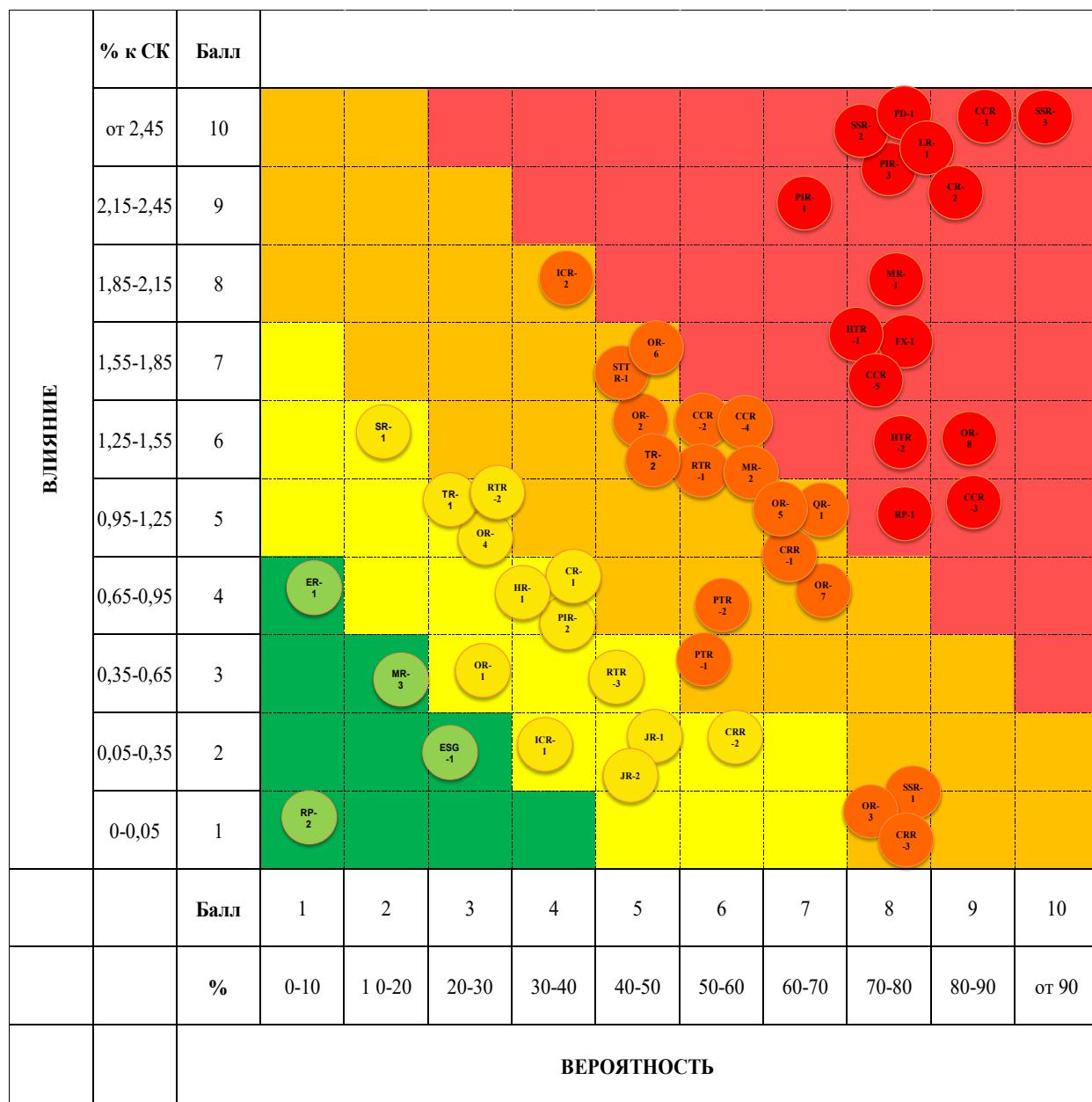
На ежеквартальной основе в Департамент по управлению рисками и внутреннему контролю АО «НК «КТЖ» направляются консолидированные отчеты по рискам, отчеты по состоявшимся рискам, отчеты по исполнению плана мероприятий реагирования на риски и на постоянной основе ведется взаимодействие с Департаментом.

По системе внутреннего контроля согласно Матрице ранжирования проведена оценка 270 бизнес-процессов Общества. Согласно ранжированию проведена оценка материальности (существенности) бизнес-процессов, в последствии Группой были разработаны проекты матриц рисков и контролей, и блок-схема по бизнес-процессу: «Организация продажи билетов», которая будет завершена в 2025 году совместно с Филиалом АО «НК «КТЖ» - «Главный вычислительный центр» (далее - ГВЦ), так как блок-схема имеет смежный процесс работы. Для повышения риск-культуры Группой было проведено обучение/практические занятия на идентификацию, оценку, реагирование на риски и отчетность потенциальных рисков риск-координаторам Общества.

Корпоративная система управления рисками (КСУР)

- ✓ Сформированы и утверждены Советом Директоров консолидированные ежеквартальные отчеты по рискам за 2024 год;
- ✓ Сформированы и утверждены Советом Директоров Реестр и Карта рисков, Ключевые рисковые показатели и уровни толерантности к ключевым рискам, План мероприятий реагирования на риски на 2025 год;
- ✓ Сформированы и утверждены Матрица ранжирования бизнес-процессов и календарный план-график по разработке блок-схем на 2025 год;
- ✓ Разработаны блок-схема и матрицы рисков и контролей по бизнес процессу «Организация продажи билетов»;
- ✓ Актуализированы и утверждены Советом Директоров Правила идентификации и оценки рисков Общества;
- ✓ Проведено обучение риск-координаторам на идентификацию, оценку, реагирование на риски и отчетность потенциальных рисков Общества;
- ✓ Согласно Годового аудиторского Плана Службы Внутреннего Аудита АО НК «КТЖ» проведено тестирование утвержденных матриц рисков и контролей (блок-схемы) по бизнес-процессам «Организация сервисных услуг» и «Осуществление работы с поездными бригадами», присвоен средний рейтинг;
- ✓ Сформированы и направлены в Департамент по управлению рисками и внутреннему контролю отчеты по исполнению Плана мероприятий реагирования на риски и отчеты по состоявшимся рискам за 2024 год, на постоянной основе предоставляются ответы по запросам Департамента по управлению рисками и внутреннему контролю.

Реестр и карта рисков на 2025 год АО «Пассажирские перевозки»



КОД	ОПИСАНИЕ КАТЕГОРИИ РИСКА	КОД	ОПИСАНИЕ КАТЕГОРИИ РИСКА	КОД	ОПИСАНИЕ КАТЕГОРИИ РИСКА
	РИСКИ НЕПОЛУЧЕНИЯ /НЕПОЛНОГО ПОЛУЧЕНИЯ ГОС. СУБСИДИЙ		ПРОЕКТНЫЕ И ИНВЕСТИЦИОННЫЕ РИСКИ		РИСК БЕЗОПАСНОСТИ ДВИЖЕНИЯ И ОХРАНЫ ТРУДА
SSR-1	Возврат субсидий в связи с неисполнением договорных обязательств	PIR-1	Проект "Национальная система по управлению пассажирскими перевозками"	HTR-1	Нарушения безопасности движения
SSR-2	Риск невыделения потребных дополнительных субсидий предусмотренных	PIR-2	Не реализация проекта "Интермодальные перевозки" в Хабовой системы перевозок	HTR-2	Сход / столкновение подвижного состава в
SSR-3	Риск невыделения субсидий предусмотренных программой 212	PIR-3	Сотрудничество с «DB Engineering & Consulting GmbH» (DB E&C)		Безопасность и охрана труда (производственный травматизм)
	РИСК ПАССАЖИРООБОРОТА		ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ТАРИФНЫЙ РИСК		HR РИСКИ
PTR-1	Снижение пассажирооборота (внутриреспубликанские пасс. перевозки)	RTR-1	Не повышение тарифа на социально-значимые маршруты	HR-1	Социальное недовольство со стороны работников
PTR-2	Снижение пассажирооборота (международные пасс. перевозки)	RTR-2	Отмена ранее установленного повышения тарифа на социально-значимые маршруты	KOMPЛАЕНС РИСК/КОРРУПЦИОННЫЕ РИСКИ	
		RTR-3	Повышение/понижение тарифа на коммерческие поезда	CRR-1	Риск коррупции в деятельности АО "Пассажирские перевозки"
	МАКРО РИСК			CRR-2	Хищения
MR-1	Обесценение активов		НАЛОГОВЫЙ РИСК	CRR-3	Мошенничество
MR-2	Инфляционный риск	TR-1	Налоговый мониторинг		РЕПУТАЦИОННЫЙ РИСК
MR-3	Процентный риск	TR-2	Налоговые риски по НДС и КПН	RP-1	Снижение репутации Компании
	КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (Super Risk)		ДОГОВОРНЫЕ КОНТРАКТНЫЕ РИСКИ	RP-2	Недостоверность, несвоевременность предоставления финансовой отчетности
QR-1	Качество предоставления услуг	CCR-1	Стратегическое сотрудничество со Stadler (BAFO) для производства пассажирских	STTR-1	Неисполнения Плана мероприятий по реализации Стратегии развития Общества
	ВАЛЮТНЫЙ РИСК	CCR-2	Неисполнение договорных обязательств со стороны ЗИКСТО		ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ И КЛИМАТИЧЕСКИЕ РИСКИ (ESG)
FX-1	Возникновение убытков от курсовой разницы из-за договорных обязательств в	CCR-3	Неисполнение договорных обязательств со стороны Исполнителей услуг по МСИ	ESG-1	Экология
	ОПЕРАЦИОННЫЙ РИСК	CCR-4	Неисполнение договорных обязательств со стороны ЗИКСТО		РИСКИ САНКЦИЙ И ОГРАНИЧЕНИЙ
OR-1	Риск некачественного и несвоевременного ремонта пассажирских вагонов	CCR-5	Неисполнение договорных обязательств со стороны ЗИКСТО	SR-1	Санкционный риск
OR-2	Процесс закупок				ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЙ РИСК
OR-3	Процесс обеспечения		ПРАВОВОЙ РИСК	ER-1	Карантин, ограничения
OR-4	Дефицит пассажирских вагонов/критический износ	JR-1	Риск предъявления судебных исков		КРЕДИТНЫЙ РИСК
OR-5	Риск срыва экипировки из-за дефицита топлива	JR-2	Риск нарушения законодательства РК	CR-1	Невозврат дебиторской задолженности (Образование проблемной дебиторской
OR-6	Оптимизация движения поездов		ИТ и КИБЕР РИСК	CR-2	Нарушение ковенатов и лимитов
OR-7	Возгорание пассажирских вагонов	ICR-1	Информационная безопасность (Утечка конфиденциальной информации Компании)		
OR-8	Опоздания, задержка поездов	ICR-2	Сбой информационных систем и оборудования		РИСК ЛИКВИДНОСТИ
				LR-1	Риск разрыва ликвидности
				PD-1	Риск дефолта

GRI
2-3

Дополнительная информация

Настоящий Интегрированный годовой отчет включает в себя Отчет в области устойчивого развития и содержит информацию о финансовых и операционных результатах Общества, ее стратегии развития, системе управления рисками и корпоративного управления. Также Отчет охватывает информацию об инициативах в области устойчивого развития, включая социальную и экологическую ответственность, эффективное использование ресурсов и другие аспекты.

Отчетность была подготовлена с использованием Международного стандарта по отчетности в области устойчивого развития Global Reporting Initiative (GRI).

Отчет охватывает данные за период с 1 января по 31 декабря 2024 года, а также предыдущие периоды и прогнозные значения, чтобы продемонстрировать динамику изменения показателей в различных сферах деятельности Общества. Все отчеты об устойчивом развитии доступны на веб-сайте Общества.

Настоящий Отчет утвержден решением Совета директоров АО «Пассажирские перевозки» от _____ 2025 года.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Для обеспечения эффективного взаимодействия с государством, бизнесом и населением Общество придерживается принципов прозрачности и информационной открытости. Мы стремимся установить диалог со всеми заинтересованными сторонами для лучшего понимания их потребностей и учета их интересов.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами является неотъемлемой частью нашей деятельности, и мы уделяем особое внимание поддержанию доверительных отношений с нашими сотрудниками, клиентами, поставщиками, государственными органами и другими заинтересованными сторонами.

В целях определения заинтересованных сторон Общества выявляются все группы людей и организаций, которые могут влиять на деятельность Общества или на которые может быть оказано ее влияние. Этот процесс включает в себя оценку степени влияния, интересов и важности каждой группы заинтересованных сторон для Общества.

Ключевые заинтересованные стороны:

- Единственный акционер;
- сотрудники;
- профессиональный союз;
- партнеры;
- государственные органы;
- поставщики;
- население;
- СМИ;
- клиенты;
- финансовые институты.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами Общества происходит через установление доверительных отношений, понимания интересов и ожиданий, обеспечения прозрачности и открытости в отношениях.

Обществом определены следующие каналы связи с заинтересованными сторонами: официальный сайт, пресс-релизы и ответы на запросы СМИ и населения, конференции, опросы и анкетирование, социальные сети Общества, ежегодная корпоративная отчетность.

Для определения ключевых заинтересованных сторон Общество выявляет группы людей и организаций, с которыми осуществляет взаимодействие в процессе своей деятельности, с описанием вклада заинтересованных сторон и их интересов.

№	Заинтересованные стороны	Вклад заинтересованных сторон	Потребности и ожидания заинтересованных сторон
1	Акционер	Выделение финансовых средств, пополнение уставного капитала	Рост прибыли, своевременная выплата дивидендов, увеличение стоимости
2	Государственные органы	Государственное регулирование	Налоговые поступления, экономический рост, решение социальных задач, соблюдение законодательных требований
3	Ассоциации/Объединения	Исполнение соглашений / договоров / меморандумов	Коммерческие интересы
4	Профессиональные союзы	Содействие обеспечению социальной стабильности, регулирование трудовых отношений	Соблюдение и защита прав работников
5	Партнеры	Совместная реализация проектов Трансферт технологий, компетенций и инноваций	Коммерческие интересы
6	Поставщики и подрядчики	Эффективность сети поставок и цепочки создания стоимости Своевременное и качественное выполнение работ и услуг	Коммерческие интересы
7	Клиенты	Лояльность Общества Финансовые ресурсы путем приобретения товаров и услуг	Коммерческие интересы, удовлетворение потребностей в пассажирских перевозках, обеспечение безопасности перевозок пассажиров, к снижению воздействия на окружающую среду
8	Конкуренты	Возможности для будущего развития	Увеличение доли присутствия на рынке
9	СМИ	Конструктивное сотрудничество Благосклонное общественное мнение	Публикации и информирование о деятельности Общества, коммерческие интересы
10	Население	Поддержка в местах осуществления деятельности	Возможность трудоустройства, создание рабочих мест и поддержку экономического развития, решение социальных проблем, минимизация вредного экологического воздействия на окружающую среду, прозрачность деятельности Общества, социальные программы и инициативы, которые общество предпринимает для благотворительности и поддержки местных сообществ

11	Сотрудники	Человеческие ресурсы Лояльность	Справедливая и конкурентоспособная оплата труда, достойные и безопасные условия труда на рабочих местах, профессиональное развитие, карьерный рост, социальные гарантии, создание равных возможностей и недопустимости дискриминации на основе пола, возраста, расы, религии и других факторов
12	Совет директоров	Обеспечение роста долгосрочной стоимости и устойчивого развития Общества	Повышение деловой репутации

Существенные темы и порядок их определения

При формировании Отчета, Обществом были рассмотрены экологические, экономические, а также социальные аспекты деятельности. Процесс определения существенных тем основан на непрерывном выявлении и оценке воздействия с участием соответствующих заинтересованных сторон.

Для определения существенных тем, которые легли в основу Годового отчета за 2024 год, Общество провело анализ всех тем, предложенных в стандартах GRI 2021, идентифицировало ключевые заинтересованные стороны, которые были опрошены для определения существенных тем.

Мнение следующих заинтересованных сторон учитывалось в процессе определения существенных тем:

- работники АО «ПП»;
- работники АО «НК «КТЖ»;
- представители Профсоюза;
- клиенты;
- поставщики.

Всего было предложено 31 тема, предусмотренные стандартами GRI, а также 2 дополнительные темы, являющиеся важными согласно специфике деятельности Общества:

- повышение удовлетворенности клиентов;
- другое.

Для определения существенных тем Общество использовало метод опроса, чтобы проанализировать важность каждой темы для своих заинтересованных сторон.

Онлайн-опрос был подготовлен на базе платформы Microsoft Forms. По результатам проведенных процедур была построена матрица существенности из списка потенциальных тем.

Каждая тема была проанализирована на воздействие Общества с точки зрения воздействия на экономику, окружающую среду, общество и права человека. По итогам опроса были определены 10 существенных тем.

Ниже представлены существенные темы, отраженные в Отчете:

Экономические темы

- 201 Экономическая результативность
204 Практики закупок
205 Противодействие коррупции

Экологические темы

- 302 Энергия
305 Выбросы
306 Отходы

Социальные темы

- 401 Занятость
- 402 Труд и трудовые отношения
- 403 Безопасность и здоровье на рабочем месте
- 404 Обучение и образование
- 406 Недискриминация

Дополнительные темы АО «ПП»

Повышение удовлетворенности клиентов

Другие

ГЛОССАРИЙ

Компания	Акционерное общество «Национальная компания «Қазақстан темір жолы»
Общество	Акционерное общество «Пассажирские перевозки»
ЦЛ	Председатель Правления (Генеральный директор) АО «Пассажирские перевозки»
ЦЛВС	Акционерное общество «Вагонсервис» (дочерняя организация АО «Пассажирские перевозки»)
Пассажирооборот	Показатель отражения объема перевозок пассажиров в пассажиро-километрах и исчисляется как произведение количества пассажиров на расстояние перевозок
Операционная прибыль	Прибыль предприятия от основной деятельности, равная разности между нетто-выручкой (выручкой за вычетом себестоимости) и расходами по основной деятельности (в последнее включаются прямые и операционные расходы)
EBITDA	Аналитический показатель, равный объему прибыли до вычета расходов по выплате процентов, налогов, износа и начисленной амортизации.
ФКС «Мобиус»	Фискализированная компьютерная система Mobius, принадлежащая АО «НК «ҚТЖ» на условиях лицензирования, включенная в государственный реестр контрольно-кассовых машин, предназначенная для автоматизации и фиксации системы продажи электронных проездных документов
МСИ	Мягкий съемный инвентарь
ERP	Комплексная информационная система управления многопрофильным предприятием, которая автоматизирует и облегчает работу сотрудников
ИТ- совет	Совет по автоматизации, информатизации и развитию телекоммуникаций Акционерного общества АО «НК «ҚТЖ»

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Акционерное общество «Пассажирские перевозки»
010000, Республика Казахстан,
г. Астана, ул. Д. Кунаева, 6,
Справочная служба: +7 (7172) 60 01 17
Пресс-служба: +7 (7172) 60 42 81
www.railways.kz, www.Press@railways.kz, kensepp@railways.kz

ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

Финансовая отчетность АО «ПП» соответствует требованиям стандартов бухгалтерского учета МСФО, выпущенных Советом по Международным стандартам финансовой отчетности.

Консолидированная финансовая отчетность АО «ПП» утверждается к выпуску руководством, предварительно одобряется Комитетом по аудиту Совета директоров Общества и подлежит последующему утверждению Советом директоров и единственным Акционером.

Аудит консолидированной финансовой отчетности за 2024 год проведен ТОО «Делойт».