

«Қазақстан темір жолы»
ұлттық компаниясы»
акционерлік қоғамы
Директорлар кеңесінің
2013 жылғы 30 қыркүйектегі
шешімімен (№ 9 хаттама)

бекітілген

«Қазақстан темір жолы»
ұлттық компаниясы»
акционерлік қоғамы
Басқармасының
2013 жылғы 3 шілдедегі
шешімімен (№ 02/21 хаттама)

мақұлданған

«ҚАЗАҚСТАН ТЕМІР ЖОЛЫ»
ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯСЫ»
АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫНЫҢ
САЯСАТЫ -
БИЗНЕСТІҢ КОРПОРАТИВТІК
ИДЕОЛОГИЯСЫ МЕН
ФИЛОСОФИЯСЫ

Астана

МАЗМҰНЫ

1. БІЗДІҢ МИССИЯМЫЗ.....	3
2. БІЗДІҢ ПАЙЫМДАУЫМЫЗ	3
3. БІЗДІҢ ҚҰНДЫЛЫҚТАРЫМЫЗ.....	4
4. МІНДЕТТЕМЕЛЕР.....	4
5. ПРИНЦИПТЕР	5
6. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР	7

«Қазақстан темір жолы» ұлттық компаниясы» акционерлік қоғамының (бұдан әрі – Компания) саясаты – Бизнесің корпоративтік идеологиясы мен философиясы Компанияның миссиясын, стратегиялық пайымдауын, оның базалық принциптері мен құндылықтарын белгілейтін Компанияның¹ ресми саясаты болып табылады.

1. БІЗДІҢ МИССИЯМЫЗ

Жүйе құрушы инфрақұрылым бола тұрып, біз экономиканың тұрақты өсуінің барабар көліктік негізін қамтамасыз етеміз және қауіпсіз, сапалы және бәсекеге қабілетті жүк, жолаушы тасымалдау жөніндегі көліктік-логистикалық қызметтерді және магистральдық темір жол желісі қызметтерін көрсету жолымен Жалғыз акционер, тұтынушылар және тұтастай қоғам үшін құндылықтар құрамыз.

Біздің көзқарасымыз бен стратегиямыз болашаққа ұмтылған, біз оған қызметімізді дәйекті және үздіксіз жақсарту әрі дамыту арқылы ұмтыламыз.

2. БІЗДІҢ ПАЙЫМДАУЫМЫЗ

Біз өзімізді бизнес жүргізудің озық әлем тәжірибесіне сай келетін және Жалғыз акционердің талаптарына жауап беретін Қазақстанның тиімділігі жоғары ұлттық көліктік-логистикалық корпорациясы ретінде **көреміз**.

Компанияның ұйымдық құрылымы – құрылымында ықпалдастырылған теміржолдық тасымалдау процесінің, мультимодальдық және логистикалық қызметтердің, сондай-ақ жылжымалы құрам мен темір жол инфрақұрылымын өндіру мен жөндеудің ядросын құрайтын бизнес-бірліктері бар вертикальды ықпалдасқан көлік холдингі.

Компания өзін келесі қауіпсіз, сапалы және тиімді қызметтерді (қызметтің бизнес-бағыттарын):

магистральдық темір жол желісі қызметтерін;

темір жол көлігімен жүк тасымалдау жөніндегі қызметтерді, соның ішінде республикаішілік, транзиттік тасымалдарды, импортталатын және экспортталатын жүктерді тасымалдауды;

кез келген үлгідегі жүктерді тасымалдау жөніндегі қызметтерді, соның ішінде логистикалық қызметтердің толық спектрі бар «есіктен есікке дейін» мультимодальдық тасымалдарды;

облысаралық, халықаралық және қала маңындағы интермодальдық (темір жол көлігін қоса алғанда, барлық көлік түрлерімен) жолаушы тасымалдау жөніндегі қызметтерді;

темір жол жылжымалы құрамын, инфрақұрылым объектілерін өндіру және жөндеу жөніндегі қызметтерді жеткізуші ретінде ұстанамыз.

¹ Мұнда және бұдан әрі Компания және «ҚТЖ» ҰК» АҚ терминдерінде «Қазақстан темір жолы» ұлттық компаниясы» акционерлік қоғамы мен оның еншілес ұйымдары түсініледі.

Басқару жүйесінің, клиенттермен және серіктестермен, Жалғыз акционермен және қызметкерлермен өзара қарым-қатынастар процестері қауіпсіздігінің, сапасының, экономикалық тиімділігінің, айқындылығының тұрақты түрде жақсартылып отыратын көрсеткіштері «ҚТЖ» ҰК» АҚ-қа ішкі және сыртқы ресурстарды жұмылдыруға және Қазақстанда да, одан тысқары жерлерде де көлік саласында ең батыл бизнес-жобаларды жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Компания экологиялық менеджмент жүйесін үздіксіз жетілдіреді және барлық күшін қоршаған ортаның ластануын болдырмауға жұмсайды. Компания денсаулық сақтау және еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету менеджменті жүйесін және осы саладағы қызмет көрсеткіштерін тұрақты жақсартады.

3. БІЗДІҢ ҚҰНДЫЛЫҚТАРЫМЫЗ

Біздің пайымдауымыз, миссиямыз және шешуші құндылықтарымыз барлық жасап жатқан істеріміздің негізінде жатыр, басқару, операцияларды орындау және Компаниялағы қатынастар принциптерін белгілейді.

Компанияның барлық қызметкерлері (қатардағы қызметкерлерден бастап басшылыққа дейін) адалдық, парасаттылық, адамдарды сыйлау, өзара жәрдемдесу және сенім сияқты құндылықтарды ұстанады.

Қауіпсіздік, қоршаған ортаның сапасы және оны қорғау, энергия тиімділігі, жауапкершілік, тұрақты даму және гүлдену, команда болып жұмыс істей білу, дамуға ашық болу, кәсібилік және өз ісін мақтан тұту да біздің корпоративтік мәдениетіміздің айқын құндылықтары болып табылады.

Біздің қызметтеріміз тасымалдарға, инфрақұрылымға қол жеткізуге және ілеспе сервиске деген клиенттеріміздің дамып келе жатқан қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған. Біз нарықтың түрлі сегменттеріндегі Компанияның жоғары бәсекеге қабілеттілігі мен көшбасшылық позицияларын қамтамасыз ететін шешуші құзыреттерін жетілдіруге және дамытуға ниеттіміз.

Компанияның бастамалары инфрақұрылым, басқарушылық және өндірістік процестер сапасының жоғары стандарттарына, қызметкерлердің жоғары кәсіби деңгейіне қол жеткізу арқылы жолтабаны 1520 мм темір жолдар арасында көлік қызметтерінің сапасы мен тиімділігі бойынша көшбасшылыққа қол жеткізуге бағытталған.

4. МІНДЕТТЕМЕЛЕР

Біздің табысқа жетуіміз мүдделі тараптардың бізден күтіп отырғанына біздің қаншалықты сай келетіндігімізге тәуелді. Барлық қызметкерлердің жұмысқа толық беріліп істеуі Компанияның нормасы болып табылады. Компания тұтастай және әр қызметкер өз құзыреті шегінде мынадай міндеттемелер алады:

4.1 Жалғыз акционер алдында

Жалғыз акционердің мүлкін қорғау, акционерлік капиталдың құнын барынша жоғары етуге және осы сала үшін пайданың бәсекеге қабілетті нормасын қамтамасыз етуге бағытталған шараларды қолдану.

4.2 Клиенттер алдында

Клиенттердің сеніміне ие болу және оны сақтау, бизнес-процестерді және басқару жүйесін тұрақты жақсарту негізінде тиімді бағасымен, қауіпсіздігімен, сапасымен және сервистік қызмет көрсетуімен ерекшеленетін қызметтерді ұсыну.

4.3 Қызметкерлер алдында

Қызметкерлердің құқықтарын құрметтеу, оларға лайықты және қауіпсіз еңбек жағдайларын, сондай-ақ сала ерекшелігін ескере отырып, еңбекке ақы төлеу мен әлеуметтік төлемдердің бәсекеге қабілетті жағдайларын ұсыну.

Біздің қызметкерлеріміздің кәсіби дамуына жәрдемдесу, олардың әлеуетін іске асыруға және шығармашылық бастамасын білдіруге мүмкіндік туғызу.

Қызметкерлердің, сондай-ақ Компания жүзеге асырып отырған қызметпен байланысты қауіптерге тап болуы мүмкін басқа мүдделі тараптардың жарақаттануын және денсаулық жағдайының нашарлауын болдырмау.

4.4 Іскер серіктестер алдында

Мердігерлермен, жеткізушілермен, бірлескен кәсіпорындар бойынша серіктестермен өзара тиімді ынтымақтасуға ұмтылу. Ынтымақтасуда Компания қызметінің жалпы принциптерінің немесе соларға ұқсас принциптердің қолданылуына мүмкіндік туғызу. Мұндай принциптерді тиімді қолдану мүмкіндігі шешім қабылдау немесе серіктестік қарым-қатынастарын жалғастыру үшін маңызды фактор болып табылады.

4.5 Қоғам алдында

Қызметті корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік принциптерін ескере отырып жүзеге асыру; қолданыстағы заңдар мен нормаларды бұзбау; адам құқықтарын қолдау; қоршаған ортаны қорғау жөніндегі талаптарды орындау және қоршаған ортаның ластануын болдырмау.

5. ПРИНЦИПТЕР

Өз жұмысымызда біз келесі принциптерді басшылыққа аламыз:

1-принцип. Экономикалық тиімділік

Ұзақ мерзімді пайдалылық бизнестегі біздің мақсаттарымызға қол жеткізудің және біздің тұрақты өсуіміздің міндетті шарты болып табылады. Ол тиімділікті бағалауға мүмкіндік береді және тұтынушылардың Компания өнімдері мен қызметтеріне қандай баға беретінін көрсетеді. Ол тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында біздің қызметіміздің дамуына үздіксіз инвестициялау үшін қажетті корпоративтік ресурстарды қамтамасыз етеді. Біздің міндеттемелерімізді пайдасыз және мықты қаржылық базасыз орындау мүмкін емес.

2-принцип. Заңдылық, айқындылық және бизнесті адал жүргізу

Компания өз қызметін адал, айқын әрі әділ жүзеге асырады және өзінің іскерлік әріптестерінен соны күтеді. Тікелей немесе жанама ұсыныс, бопсалау, кез келген нысанда пара беру немесе алу жат жағдай болып табылады.

«ҚТЖ» ҰК» АҚ қызметкерлері өзінің жекеменшік қызметі мен Компания қызметінде орындайтын функциялары арасында мүдделер қақтығысын болдырмауы тиіс.

Қызметкерлер ықтимал мүдделер қақтығысы туралы Компанияға хабарлауға міндетті.

Компания өз қызметі туралы ақпаратты кез келген тиімді тәсілдермен Жалғыз акционерге, қызметкерлерге және жұртшылыққа уақтылы жеткізеді.

Компанияның барлық қызметкерлері өз лауазымдық міндеттерін қатаң түрде заңнама және ішкі нормалар мен ережелер талаптары шеңберінде орындайды.

3-принцип. Көрсетілетін қызметтер мен еңбек қауіпсіздігі, денсаулық сақтау мен қоршаған ортаны қорғау

Компания қызметінде ең маңыздысы - қауіпсіздік. Компанияда әр жұмыс орнында және кез келген деңгейде лауазымдық функцияларды орындаған кезде біз клиенттеріміздің, әріптестеріміздің және жергілікті тұрғындардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету талаптарын негізге аламыз.

Компания үнемі жақсартылып отыратын саясаттар, процестер, мақсаттар мен бастамалар арқылы Компанияның барлық деңгейлерінде қауіпсіздікті, денсаулық пен қоршаған ортаны қорғаудың басқарылуын ықпалдастыратын жүйелі тәсілді қолданады.

Компания қауіпсіздіктің корпоративтік мәдениетін қалыптастыру және дамыту үшін барлық қажетті шараларды қолданады.

Компания өз мердігерлерінен, клиенттері мен серіктестерінен Компанияда қабылданған поездар қозғалысы қауіпсіздігі, еңбекті, денсаулықты және қоршаған ортаны қорғау саласындағы барлық стандарттар мен нормалардың сақталуын талап етеді.

4-принцип. Тұтынушыға бағдарлану

Біздің қызметіміздің мәні мен ойдағыдай болуы біздің тұтынушыларымыздың сұранысын қанағаттандырудан тұрады, сондықтан да біз олардың қазіргі және болашақ қажеттіліктерін түсінуге, тұтынушылардың талаптарына жауап беруге және тұтынушылардың бізден күтіп отырғанынан асып түсуге, нарықтың мүмкіндіктеріне икемді және тез жауап беруге, тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру үшін ұйым ресурстарын қолдануда нәтижелілікті арттыруға, ұзақ мерзімді ынтымақтасуға алып баратын тұтынушының ниеті түзу болуын арттыруға тиіспіз.

5-принцип. Көшбасшылық

Басшылар Компания дамуының бірыңғай мақсаттары мен бағыттарын белгілейді. Олар ұйымның мақсаттары мен міндеттерін түсіну және оларға қол жеткізуге тиісті уәждеме, біркелкі бағалау, қызметті құру және орындау негізінде адамдардың Компания мақсаттарына қол жеткізуге толық тартылуы мүмкін ішкі ортаны құруы және қолдауы тиіс.

6-принцип. Қатыстыру

Қызметкерлер барлық деңгейлерде ұйымның негізі болып табылады, олардың толық қатыстырылуы олардың барлық қабілеттерін Компанияның дамуы үшін пайдалануға мүмкіндік береді. Біздің Компанияның қызметкерлері:

өзінің қосатын үлесі мен ұйымдағы рөлінің маңызын түсінеді;
өз тиімділігіне кедергі келтіретін факторларды айқындайды;
проблемалардың пайда болуы және оларды шешу үшін жауапкершілікті өздеріне алады;
өз мақсаттары мен міндеттеріне қатысты өз тиімділігін бағалайды;
өз құзыретін, білімі мен тәжірибесін арттыру үшін мүмкіндіктерді белсенді іздейді және оларды қолданады;
білімімен және тәжірибесімен еркін алмасады;
пайда болатын проблемалар мен мәселелерді әріптестерімен ашық талқылайды.

7-принцип. Менеджментке жүйелі қарау

Біз процестік тәсілдің маңызын түсінеміз және Компанияны өзара байланысты процестер жүйесі ретінде басқарамыз, бұл Компанияның нәтижелілігі мен тиімділігін жақсартуға және стратегиялық мақсаттарға қол жеткізуге мүмкіндік береді. Компанияның бүкіл қызметі ең нәтижелі және тиімді жолмен ұйым мақсаттарына қол жеткізуге арналған жүйе ретінде құрылымданады.

8-принцип. Үздіксіз жақсару және инновациялар

Компания өнімдерінің, процестері мен жүйелерінің сапасын үздіксіз жақсарту әр қызметкер үшін тұрақты мақсат болып табылады. Компания сапаны, еңбекті қорғауды, экологиялық менеджментті, ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйелерін, сондай-ақ энергия тиімділігі деңгейін үздіксіз жақсартады. Компания кез келген міндетке шығармашылық инновациялық тұрғыда қарауды, стандартты емес ойлай білуді қолдайды.

6. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

Қызмет принциптерін біз олардың шамасына қарамастан барлық операцияларда қолданамыз және олар Компанияның барлық қызметкерлері өз жұмысында тұрақты ұстанатын мінез-құлық нормаларын белгілейді.

Біз іскер серіктестерімізді осы немесе осыларға ұқсас принциптерді сақтауына ынталандырамыз.

Компания басшылығы үлгі болуға, қызметкерлердің осы принциптерді білуін және орындауын қамтамасыз етуге міндетті.

Бұл принциптерді қолдану қызметкерлеріміздің осы принциптерді түсінуіне және оларды өз жұмысында қолдануына кепілдік беруге қабілетті ережелер мен рәсімдер жиынтығына негізделеді.

Кепілдіктердің мұндай жүйесі басшылықтың қызметкерлерге өз қам қылуын білдіруі және принциптердің сақталмау жағдайлары туралы хабардар етуі үшін қауіпсіз және құпия арналарды беру міндетін түсінеді. Компания қызметкерлері, өз кезегінде, қызмет принциптерін ықтимал бұзу оқиғалары туралы хабарлауға міндетті.

«ҚТЖ» ҰК» АҚ-та Компанияның мүдделі тараптар алдындағы міндеттемелеріне жауап беретін, Компанияның ішкі қызметінің аспектілерін көрсететін өзге

функционалдық саясаттар (кадрлық саясат, тәуекелдерді басқару саясаты, ақпараттық қауіпсіздік саласындағы саясат, энергоменеджмент және т.с.с.) болуы мүмкін.