Товарищество с ограниченной ответственностью
«Evisa Travel»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ Миниханова С. В.
«20» октября 2026 года
м.п.

ПОЛИТИКА УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

(редакция 2026 года)

г. Алматы

1. Общие положения

ТОО «Evisa Travel» (далее — Компания) — визовый центр и туристское агентство в г. Алматы, работающее с 2012 года. Компания оказывает услуги по оформлению виз и продаёт туры казахстанских туроператоров по агентским договорам. Туры, проживание, транспорт, экскурсии и услуги гидов формирует и предоставляет туроператор; Компания подбирает тур, консультирует клиента и сопровождает его до поездки.

Компания является участником программы Travelife (статус Travelife Partner) и проходит сертификацию Travelife Certified. Настоящая Политика разработана на основе стандарта Travelife для туроператоров и турагентств, критериев Глобального совета по устойчивому туризму (GSTC) и законодательства Республики Казахстан.

Политика заменяет Политику устойчивого развития редакции 2023 года и действует вместе с Политикой устойчивых закупок (14.10.2026), Политикой устойчивого развития для поставщиков и партнёров (15.10.2026), Политикой защиты детей (20.10.2026), Порядком рассмотрения жалоб и предложений (20.10.2026) и Кадровой политикой на 2026–2030 годы.

2. Миссия

> Поддерживать устойчивое общество и устойчивый туризм: повышать осведомлённость сотрудников, клиентов и партнёров, снижать негативное воздействие нашей работы на окружающую среду и содействовать развитию местного сообщества.

3. Ответственность

- **Генеральный директор** — Миниханова С. В. — утверждает Политику, выделяет ресурсы и ежегодно рассматривает результаты.
- **Координатор по устойчивому развитию** — Исабаева Ксения (назначена приказом) — ведёт план действий, мониторинг ресурсов, обучение сотрудников, отчётность Travelife и работу с партнёрами.
- **Ответственный за закупки офиса** — Шемет Валерия — выполняет Политику устойчивых закупок.

- **Все сотрудники** знакомятся с Политикой под подпись при приёме на работу и после каждого пересмотра и соблюдают её в повседневной работе.

4. Офис и окружающая среда

Компания работает в собственном офисе площадью 133 м² (с 2025 года). Мы ежемесячно учитываем потребление электроэнергии и воды и стремимся сокращать его.

- **Энергия:** светодиодное освещение (не менее 75% светильников), ноутбуки и компактные компьютеры вместо стационарных ПК, режим энергосбережения на устройствах, отключение техники после работы, напоминания у выключателей.
- **Вода:** счётчики с передачей показаний, двойной смыв, мыло и антисептик в дозаторах.
- **Бумага:** электронный документооборот (ЭЦП, CRM, облачное хранение), документы клиентам — по электронной почте и в мессенджерах, двусторонняя печать, электронные визитки, офисная бумага с экологической маркировкой.
- **Меньше одноразового:** в офисе используется многоразовая посуда, многоразовые канцелярские товары; подарки клиентам — без лишней упаковки.
- **Закупки:** по Политике устойчивых закупок — местные поставщики, оптовые заказы одной доставкой, многоразовые товары, чистящие средства с экомаркировкой; с октября 2026 года — отказ от аэрозольных освежителей воздуха.
- **Транспорт:** возможность удалённой работы; Компания оплачивает сотрудникам 50% стоимости транспортной карты «Онай».

5. Сотрудники

- Трудовые отношения — строго по Трудовому кодексу Республики Казахстан, официальное трудоустройство и своевременная оплата труда.
- Равные возможности при найме, оплате и продвижении; нулевая терпимость к дискриминации и домогательствам.
- Ежегодное обучение по устойчивому туризму (курсы Travelife и внутренние модули), защите детей и кибергигиене.
- Ежегодный анонимный опрос удовлетворённости сотрудников; конфиденциальный канал жалоб по Порядку рассмотрения жалоб и предложений.

6. Партнёры и поставщики

- Работаем только с туроператорами, включёнными в государственный реестр туроператоров Республики Казахстан.
- Знакомим партнёров с Политикой для поставщиков и просим соблюдать её требования: охрана природы, уважение к местной культуре, защита детей, достойные условия труда, отказ от коррупции.
- Предпочитаем средства размещения с сертификатами Travelife, GSTC или аналогичными экосертификатами.

- Не продаём экскурсии и шоу с использованием диких животных в неволе, а также услуги, нарушающие права человека.

7. Клиенты

- До поездки предоставляем клиентам Памятку путешественнику Evisa Travel: безопасность, поведение, уважение к природе и культуре, ответственные покупки, экстренные контакты.
- При подборе тура информируем о вариантах проживания с экосертификатами, если они есть у туроператора.
- Принимаем отзывы и жалобы по любому удобному каналу и рассматриваем их в установленные сроки.
- Защищаем персональные данные клиентов и обучаем сотрудников кибергигиене.

8. Местное сообщество

- Выбираем местных поставщиков товаров и услуг в Алматы и казахстанские товары для подарков клиентам.
- Развиваем внутренний туризм Казахстана: продвигаем туры местных туроператоров с местными гидами.
- Проводим практику и стажировки для студентов туристских вузов и колледжей.
- Участвуем в работе отраслевых ассоциаций (Казахстанская туристская ассоциация, Eurasian Tourism Association) и в благотворительных инициативах (в 2024 году — помощь пострадавшим от паводков).

9. Права человека и защита детей

Компания уважает права человека, не допускает принудительного и детского труда и придерживается нулевой терпимости к сексуальной эксплуатации детей в туризме. Порядок действий установлен Политикой защиты детей. Компания не предлагает и не принимает взятки и подарки, способные повлиять на деловые решения.

10. Цели на 2026–2027 годы

Цель	Срок	Ответственный
Получить статус Travelife Certified	2026–2027	Координатор, директор
Обучение Travelife для всех сотрудников, включая новых	до 31.12.2026	Координатор
Опубликовать на сайте Политику, Памятку путешественнику, Политику защиты детей и Порядок жалоб	до 30.11.2026	Координатор
Вести ежемесячный учёт электроэнергии (кВт·ч), воды (м³) и бумаги	постоянно	Шемет Валерия

Предлагать вариант проживания с экосертификатом в каждой подборке тура	до 31.12.2027	Менеджеры по туризму
Опубликовать отчёт о результатах устойчивого развития	не реже раза в 2 года	Координатор

11. Мониторинг, отчётность и пересмотр

Координатор ежегодно оценивает выполнение Политики и плана действий и докладывает директору. Политика пересматривается не реже одного раза в год, а также при изменении законодательства или требований Travelife. Актуальная редакция размещается на сайте evisa.kz в разделе «Устойчивый туризм». Вопросы и предложения по Политике принимаются по адресу info@evisa.kz.