

## НОВЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ УЗЛОВ КОММЕРЧЕСКОГО УЧЕТА ТЕПЛА

Николай ЧЕРНЫШОВ,  
генеральный директор ЗАО НПО «Энергия»

Поставщик, обеспечивающий поставку тепла в жилые и административные здания, определяет количество поставленного теплового ресурса по приборам учета, установленным на вводе в здание, или на основании так называемого «норматива», определенного в установленном порядке. В тех случаях, когда на вводе в здание установлены приборы учета – узел коммерческого учета теплоносителя, потребитель обязан ежемесячно передавать поставщику отчет о количестве потребленного им тепла. При этом потребитель обязан обеспечить надлежащее функционирование и обслуживание узла учета, позволяющее использовать данный узел в коммерческих целях для последующих расчетов с поставщиком тепла.

### Существующее положение дел

Как правило, потребитель привлекает по договору специализированную сервисную компанию для выполнения работ по техническому обслуживанию узла коммерческого учета теплоносителя (УКУТ). В то же самое время, но уже, как правило, за отдельную плату или даже по отдельному договору, потребитель поручает сервисной компании считывать показания с приборов учета, оформлять данные показания в установленные отчетные формы и от имени потребителя передавать их поставщику тепла. Специально для этого потребитель выдает сервисной компании доверенность на право предоставления отчетных форм поставщику от имени потребителя. И это, на первый взгляд, целесообразно, так как сотрудники сервисной компании в процессе производства работ по техническому



обслуживанию все равно посещают узлы учета в течение месяца, а также у сервисной компании есть персонал, способный квалифицированно выполнить считывание показаний с приборов учета и в дальнейшем представить их в виде соответствующих отчетных форм.

Потребитель, как правило, не располагает данными возможностями или

считает экономически нецелесообразным содержать собственную службу по считыванию показаний с приборов учета и формированию отчетных форм для поставщика. В дальнейшем, на основании предоставленных сервисной компанией отчетных форм, поставщик выставляет напрямую потребителю счет на оплату потребленного тепла, который подлежит оплате в соответствии с договором на теплоснабжение.

Казалось бы, все нормально, если бы не совокупность обстоятельств. Ключевыми недостатками существующей практики являются:

1. Потребитель полностью самоустраняется от объективного контроля количественных показаний потребленного тепла, контроля технического состояния узла учета и объемов работ по его техническому обслуживанию.

2. Сервисная компания имеет возможность скрыть факт неработоспособности узла учета от поставщика тепла и потребителя, тем самым скрывается факт невыполнения сервисной компанией работ по договору на техническое обслуживание узлов учета.

3. Располагая возможностью вносить изменения в отчетные формы, сервисная компания может сознательно изменять их содержание для сокрытия факта неработоспособности узла учета. В таких случаях, как правило, изменения количества потребленного тепла производятся в большую сторону или по «среднему». Причем, это самое «среднее» определяется субъективно, личностным восприятием человека, готовящего такие отчетные формы. Это делается с той целью, чтобы поставщик «не задавал вопросов» по содержанию отчетности и не инициировал мероприятия, устанавливающие фактическое положение дел на узле учета.

4. При таком подходе узел учета можно совсем не обслуживать, а просто подавать отчетные формы, даже не посещая объект. Данная практика может длиться сколь угодно долго и в больших масштабах. В таких случаях главной функцией у недобросовестных сервисных компаний становится своевременная пода-

ча «специфически сформированных» отчетных форм. А узлы учета тепла в таких случаях содержатся в необслуживаемом режиме, постепенно приходя в упадок.

5. Выбор подрядной сервисной компании производится на основании аукционных процедур, при этом срок сервисных контрактов составляет не более года. Данные предпосылки способствуют тому, что шанс получить работу больше у того, кто заранее не собирается что-либо реально обслуживать. Так как именно он может предложить минимальную цену, заранее зная, что для него она будет носить характер «ренды». Если в процессе исполнения сервисного контракта сервисная компания будет уличена в ненадлежащем обслуживании узлов учета, то она просто не получит оплату именно за них. А остальные все равно будут оплачены. Узлы учета, не получая адекватного обслуживания, постепенно «деградируют». Но это не может произойти в одно мгновение. Какое-то количество узлов учета все равно останется в рабочем состоянии до конца срока действия сервисного контракта. А это значит, что на протяжении всего срока контракта оплата будет поступать. Что, собственно, и привлекает недобросовестных хозяйствующих субъектов к данному виду работ.

6. Потребитель обязан оплатить потребленное тепло на основании отчетных форм независимо от того, что он делегировал право их составления кому-либо. Если по факту отчетные формы «липовые» и тем более в большую сторону, то потребитель все равно обязан произвести оплату на их основании. Получается, что даже при фактическом наличии узла учета тепла описанное положение дел существенно увеличивает реальные расходы потребителя на оплату услуг поставщика.

### **Новые принципы**

**О**сновная идея заключается в том, чтобы не совершенствовать, автоматизировать или оптимизировать существующие бизнес-процессы, а в том, чтобы полностью их изменить.

По сути, речь идет о полном разделении всего комплекса работ на обязанности по техническому обслуживанию, поддержанию в исправном состоянии узлов учета и обязанности, связанные с наблюдением за техническим состоянием узлов учета, считыванием показаний с приборов учета, а также с формированием отчетных форм для поставщика тепла. Обязанности необходимо разделить между различными организациями на основании отдельных, самостоятельных и тематических конкурсных процедур.

За сервисными компаниями необходимо оставить только техническое обслуживание, поддержание в исправном состоянии, периодические проверки и обеспечение допуска к эксплуатации узлов учета тепла. И только.

Для выполнения задач по наблюдению за техническим состоянием узлов учета, считыванию показаний с приборов учета, а также по формированию отчетных форм для поставщика тепла необходимо в полной мере использовать существующий потенциал системы Единой дежурно-диспетчерской службы жилищно-коммунального хозяйства (ЕДДС ЖКХ) города Екатеринбурга.

Суть возможностей системы ЕДДС ЖКХ заключает-

ся в том, что узлы учета тепла, оснащенные соответствующими приборами диспетчеризации (мониторинга) и подключенные к системе, находятся на одновременном и непрерывном контроле со стороны системы. В настоящее время в системе ЕДДС ЖКХ таких узлов более 1100 единиц. Система ЕДДС ЖКХ Екатеринбурга является многопользовательской информационной системой и может круглосуточно обеспечивать информационный сервис для всего многообразия подключенных к системе поставщиков и потребителей коммунальных ресурсов, а также сервисных компаний и органов власти.

Обязанности по поддержанию всей системы мониторинга круглосуточно в исправном состоянии возлагаются на новую компанию – оператора информационного сервиса.

### **Основные отличительные особенности новых принципов:**

- Система ЕДДС ЖКХ формирует единое информационное пространство для поставщиков и потребителей коммунальных услуг, а также сервисных компаний, гармонизирующее и упорядочивающее их взаимоотношения. Устанавливает соответствие объемов технического обслуживания сервисными компаниями узлов учета правилам и контрактным обязательствам. Ведет персонализированный объективный контроль количества посещений обслуживающим персоналом узлов учета и продолжительности времени проведения работ по техническому обслуживанию.

- Система ЕДДС ЖКХ обеспечивает потребителю возможность без выхода на объект самостоятельно наблюдать за состоянием узла учета и контролировать деятельность сервисной компании и параметры качества теплоснабжения. Работая в системе ЕДДС ЖКХ, потребитель может непосредственно на своем рабочем месте сформировать для своих объектов отчетные формы с возможностью экспорта и печати, а также применить электронные цифровые подписи для организации электронного документооборота между поставщиком и потребителем тепла, с целью ускорения документооборота и существенного уменьшения, срока оплаты за потребленное тепло.

- Единое информационное пространство основано на реальных фактах, с самым высоким уровнем детализации и достоверности.

- Компания – оператор информационного сервиса отвечает за бесперебойное функционирование всех приборов мониторинга (диспетчеризации), сервера и



системы в целом, управление конфигурацией системы и техническую поддержку пользователей, а также решение ряда других оперативных вопросов.

- Компания – оператор информационного сервиса не участвует в финансовых взаимоотношениях пользователей, вытекающих из отчетностей, показаний приборов учета и имеющихся у пользователей контрактов. Она просто обеспечивает работоспособность системы ЕДДС ЖКХ.

- Система ЕДДС ЖКХ используется как система поддержки принятия управленческих решений пользователями.

Сам процесс технического обслуживания узлов учета тепла сервисной компанией, оборудования и системы мониторинга – оператором информационного сервиса необходимо построить по следующим принципам:

1. Регулярно, с заданной периодичностью каждая компания выполняет планово-предупредительные ремонты обслуживаемого ею оборудования. Под системой планово-предупредительных ремонтов (ППР) понимается совокупность организационных и технических мероприятий по уходу, надзору, эксплуатации и ремонту оборудования, направленных на предупреждение преждевременного износа деталей, узлов и механизмов и содержание их в работоспособном состоянии. Сущность этой системы состоит в том, что после отработки оборудованием определенного времени производятся профилактические осмотры и различные виды плановых ремонтов, периодичность и про-

должительность которых зависят от конструктивных и ремонтных особенностей оборудования и условий его эксплуатации.

Система ППР предусматривает также комплекс профилактических мероприятий по содержанию и уходу за оборудованием. Она исключает возможность работы оборудования в условиях прогрессирующего износа, предусматривает предварительное изготовление деталей и узлов, планирование ремонтных работ и потребности в трудовых и материальных ресурсах.

2. В каждой из компаний должна быть создана оперативная бригада, состоящая из необходимого и достаточного количества профильных специалистов, способная в сжатые сроки диагностировать и устранить нештатные ситуации и сбои, возникающие на обслуживаемом оборудовании в процессе обычной эксплуатации. Оперативная бригада должна быть укомплектована транспортом и средствами мобильной связи.

3. Деятельностью каждой из оперативных бригад должны управлять диспетчеры (операторы) сервисной компании и компании – оператора информационного сервиса. У каждой компании должен быть свой диспетчер. Именно диспетчеры работают в системе ЕДДС ЖКХ как самостоятельные пользователи, наблюдают всю оперативную обстановку на обслуживаемом оборудовании, планируют и определяют очередность выездов оперативной бригады на объекты для устранения возникающих нештатных ситуаций.

I Уральский  
строительный  
форум



**21-24  
апреля**

**СТРОИТЕЛЬСТВО**



**XIV СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ВЫСТАВКА**

место проведения



**ЦМТЕ**

тел.: **370-33-74**, [www.uv2000.ru](http://www.uv2000.ru)

г. Екатеринбург, ул. Куйбышева, 44