

# Отзывы о приборах учета: правда и что-то вроде правды



Дмитрий Анисимов,  
главный специалист  
ООО «Диамер», автор сайта  
«Теплопункт»

Все отзывы о приборах учета (здесь мы говорим о тепло- и водосчетчиках) можно условно разделить на «официальные» и «неофициальные». Первые «зафиксированы» на бланках с печатями или, например, во всевозможных статьях и докладах. Вторые чаще всего передаются «из уст в уста», но тоже могут попадать в доклады и статьи, приобретая таким образом новый статус и «вес». При этом и те, и другие могут быть как положительными, так и отрицательными.

## Официальные отзывы

Официальные положительные отзывы – это в подавляющем большинстве плод работы маркетологов фирм-производителей и продавцов приборов. Такие отзывы можно встретить в пресс-релизах этих фирм, но чаще они оформлены так, будто их написали (сами и по собственной инициативе) какие-либо «знаковые» потребители.

Наверняка вам встречались подобные нехитрые произведения рекламного творчества: на бланке администрации какого-либо муниципального образования или завода, или ресурсоснабжающей организации напечатано три-пять стандартных фраз, заверенных подписью начальника того или иного уровня. «Наше предприятие работает с (название фирмы-производителя или продавца) с такого-то года. За это время приборы (название) зарекомендовали себя с наилучшей стороны. На основании накопленного опыта принято решение и впредь работать с ними и только с ними».

Подобные отзывы вывешиваются на сайтах, включаются в рекламные буклеты, подшиваются к коммерческим предложениям. В их содержание обычно никто особо не вникает, они нужны для того, чтобы подтолкнуть к выбору, подтвердить его правильность и, если выражаться откровенно, прикрыть одно место тем, кто принимает решения о закупках. «Почему вы берете именно эти приборы?» – «Так вот же отзывы о них: от такого-то водоканала, из администрации такого-то города, от такого-то экспертного совета при таком-то отделе такого-то министерства».

А потом и этим (принявшим решение) людям позвонит производитель и спросит: «Вы же с нами работаете. А напишите для нас, пожалуйста, собственный отзыв – мы вот тут для вас уже и образец текста набросали». И появится еще одна бумажка о «выдающихся метрологических характеристиках, беспрецедентной надежности и высокой эф-

фективности» теплосчетчика N. И так далее по той же схеме: отзывы множатся в какой-то там прогрессии.

Официальные отрицательные отзывы тоже сочиняют маркетологи и иже с ними. Только пишут они их, понятное дело, не про свои, а про конкурирующие изделия. Такие отзывы тоже могут быть оформлены так, будто исходят от лица простых (или непростых) потребителей: работали, мол, с такими-то приборами, но вынуждены были отказаться от них ввиду того-то, того-то и того-то.

Но гораздо более «ценно», когда отрицательная характеристика получена в результате неких испытаний, проведенных какими-либо экспертами в какой-нибудь лаборатории. Методика, условия, контрольная аппаратура – все это порою остается за кадром или описано с расчетом на то, «чтобы никто ничего не понял». То есть подход примерно таков: если нам нужно показать, что автомобили определенной марки – очень медленные, то мы можем сделать замеры при помощи высокоточной аппаратуры, но на разбитой брусчатке, либо можем сделать замеры на идеальном асфальте, но аппаратуру использовать «непоймикакую». Для подстраховки можем также залить в бак 80-й бензин вместо рекомендованного производителем 95-го. Опубликовать результаты (а они будут «плохими»), но умолчать об условиях.

А можно и при хорошем результате интерпретировать его в своих целях: «испытать автомобиль на асфальте, пришли к выводу, что на грунтовке он [будет] плох». Как и в случае с положительными официальными заключениями, главное здесь, чтобы название лаборатории и имя эксперта внушали уважение, да печать на заключении/отзыве стояла пожирнее. В большинстве случаев это гарантирует то, что в суть экспериментов никто вникать не будет.

## Неофициальные отзывы

Неофициальные отзывы, казалось бы, должны быть более достоверными – правдивыми и непредвзятыми. То есть должна в них быть, как говорится, сплошная великая сермяжная правда. Но это, к сожалению, далеко не так. И дело здесь в основном вот в чем.

Любой прибор учета – это, прежде всего, средство измерений. Поэтому главные его характеристики – это характеристики метрологические. Подспудно это понимают, кажется, все, и потому даже в неофици-

■  
Завершая статью о заблуждениях, связанных с учетом тепла (см. «ККР» №4, 2012), мы написали, что, «подбирая оборудование для узлов учета, в том числе и сами теплосчетчики, ... нужно ... ориентироваться на репутацию производителя и отзывы о его приборах».

Но тут же заметили, что доверять подобным отзывам можно не всегда. Почему? Давайте попробуем в этом разобраться.

# 11<sup>я</sup> МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЫСТАВКА HI-TECH BUILDING 2012

## АВТОМАТИЗАЦИЯ ЗДАНИЙ И ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ

30 ОКТЯБРЯ – 1 НОЯБРЯ  
ЭКСПОЦЕНТР, ПАВИЛЬОНЫ №1, 5

- > АВТОМАТИЗАЦИЯ ЗДАНИЙ
- > СИСТЕМЫ «УМНЫЙ ДОМ»
- > ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ
- > УПРАВЛЕНИЕ ОСВЕЩЕНИЕМ
- > СИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ
- > УПРАВЛЕНИЕ КЛИМАТОМ
- > ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНЫЕ СИСТЕМЫ GREEN BUILDING, PASSIVE HOUSE
- > ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

[www.hitechbuilding.ru](http://www.hitechbuilding.ru)

Организатор:



МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВЫСТАВКИ И ЯРМАРКИ



ТТП РФ



KNX



BIG-RU  
BACSnet Interest Group



LonMark  
Rus



CABA



ИПД  
Институт пассивного дома



EUS  
ASSOCIATION  
EUROPA

СОВЕТ ПО ИНТЕГРАЦИИ СОВМЕСТНЫХ СТРОИТЕЛЬСТВ



Ассоциация  
Индустрии  
Безопасности



enoclean alliance  
No Wires, No Batteries, No Limits

При поддержке:

альных отзывах, в разговорах «в курилках» чаще всего, говоря о том или ином счетчике, поминают его «погрешность». Вот, мол, поставили прибор такой-то, а он показывает с большой погрешностью; а ставили другой, так у него погрешности вообще практически нет. И почти все неофициальные отзывы связаны в основном с тем, какими силами и средствами достигается это пресловутое «отсутствие погрешности» у того или иного счетчика. Или, другими словами, сколько усилий требуется от монтажников и(или) обслуживающего персонала для достижения «хорошей погрешности».

Положительные отзывы получают приборы, которые поставил «хоть как» и «хоть где» – и они «показывают правильно». Отрицательные отзывы – на счету тех приборов, которые либо нужно монтировать со знанием дела (то есть хотя бы прочесть руководство по эксплуатации и следовать его пунктам), либо что-то с ними время от времени делать – промывать, прочищать, поверять ежегодно, а не раз в пятилетку и т.п.

Что касается прочих характеристик (таких, как дизайн корпуса, удобство настройки, просмотра показаний, надежность кабельных подключений и пр.), то они, как ни странно, в неофициальных (а в официальных – и подавно) отзывах упоминаются крайне редко. И дело здесь либо в сход-

стве конструкций большинства современных приборов, либо в «гибкости» наших специалистов: да, любой новый для тебя прибор может показаться «неудобным», «нелогичным», но поработай с ним час, день или неделю, и все – привык.

### Как определить погрешность?

Так что вернемся к метрологии, вокруг которой наша «отзывная» тема и крутится. Откроем какой-либо подходящий вузовский учебник, прочтем определение погрешности – и после этого очень многие отзывы и экспертные заключения (официальные, неофициальные, положительные, отрицательные, нейтральные) покажутся нам бессмысленными и даже, возможно, смешными. Ведь погрешность измерений – это, говоря по-простому, разница между результатом измерений и истинным значением измеряемой величины. Но нужно понимать, что истинного значения мы не знаем и знать не можем – иначе средства измерений и приборы учета были бы нам без надобности. Вот почему абсолютно невозможно, глядя на показания прибора, сказать, «с какой погрешностью он считает».

Тем не менее, часто, очень часто можно услышать: «Вот этот водосчетчик показывает 8 кубов, а должно быть 10, значит у него погрешность 20%». При этом вопрос «а почему

должно быть 10?» остается без вразумительного ответа. Или «насос так качает», или «так по проекту», или еще что-то – но вот должно быть, и все тут, а если счетчик показывает иное, то это «погрешность».

В случае же с теплосчетчиками погрешностью сплошь и рядом называют разность показаний расходомеров в подающем и обратном трубопроводах: «В подаче 10, в обратке 9 – погрешность 10%, счетчик неисправен». Разъяснять абсурдность данного утверждения в рамках данной статьи не будем – это отдельная тема. Просто констатируем факт: наши люди умеют определять погрешность на глаз, причем очень точно, и это их «умение» положено в основу многих неофициальных отзывов и эксплуатируется в отзывах официальных.

Вот почему многие производители знают (к счастью, не все так делают): хочешь нравиться потребителю – дай ему возможность подстраивать показания прибора под то, «сколько должно быть». Или сделай так, чтобы твой теплосчетчик «автоматически» приравнивал показания «по обратке» к показаниям «по подаче». Монтажник скажет: «Нулевая погрешность, причем в любых условиях!». Чиновник подпишет: «Опыт эксплуатации подтвердил высокую точность измерений». Вот вам и отзывы, и репутация, и рынок сбыта.

На самом же деле погрешность средства измерений можно определить (оценить) только в лабораторных условиях при помощи специального оборудования по определенным методикам. Понятно, что условия эксплуатации приборов всегда отличаются от лабораторных. Вот почему серьезные производители проводят всевозможные исследования, в том числе и «полевые», и по их результатам формулируют требования или рекомендации, следование которым в той или иной мере обеспечивает соответствие «реальных» метрологических характеристик «паспортным». Применительно к водо- и теплосчетчикам это в основном требования к длине прямолинейных участков трубопровода до и после преобразователя расхода, требования к прокладке кабелей и, безусловно, требования к качеству воды.

В России же руководства по эксплуатации традиционно не читают, а с водой все традиционно плохо. Поэтому часто приходится слышать такие, например, мнения: эти расходомеры – плохие, потому что если прямые участки сделать короткими, они «врут».

Спрашивать о том, почему бы вам не прочесть инструкцию и не сделать эти участки такими, какими надо, бесполезно.

Или вот еще типовое заключение: такие счетчики «на нашей воде долго не живут» – в ней так много грязи, что она их быстро «забивает». Позвольте, но ведь речь идет о воде, которой мы, люди, как минимум, умываемся, а по идее еще и «должны мочь» пить! Но специалист водоканала хорошо отвечает (официально и неофициально) только об определенных расходомерах, потому что «прямые участки короткие, а грязь не застревает». Монтажники ему вторят, потому что спорить себе дороже, и выгоднее сказать клиенту, что «этот счетчик хороший, а остальные врут и ломаются». Производители этого «хорошего расходомера» испытывают его и несколько конкурирующих приборов в своей лаборатории, и таки да: свой прибор оказывается лучше чужих. Вот вам и полный спектр отзывов – но можно ли им верить?

### **Думайте и анализируйте**

Складывается безрадостная картина: вроде бы отзывы о приборах – это то, к чему стоит прислушиваться, но на самом деле все они лживы? И вот еще парадокс: мы сами писали, что при выборе нужно ориентироваться на отзывы, но сами же сейчас показали, что верить им нельзя! Нет, не совсем так.

Читая (или слушая) отзыв, нужно вдумываться в его содержание и анализировать, есть ли у его автора какой-либо резон «передергивать факты». Стоит сразу отметить отзывы заинтересованных лиц и отзывы, в которых говорится о метрологических характеристиках приборов, определенных или подтвержденных сомнительными методами. Нельзя доверять отзывам, в тексте которых неправильно используются те или иные термины или вводятся некие новые «понятия».

С подозрением стоит относиться и к отзывам, в которых технически грамотный и изобилующий специфической информацией текст подписан человеком, должность и род занятий которого подобных знаний, казалось бы, не предполагают. И, разумеется, стоит отметить крайне положительные и крайне отрицательные отзывы, потому что действительность, как правило, многолика.

В общем, нужно быть бдительным. Думать, анализировать, вникать в суть. И тогда отзывы сослужат вам хорошую службу при выборе прибора. □