

Об обслуживании приборов учета



Дмитрий Анисимов,
главный специалист
ООО «Диамер» (www.diamer.ru),
автор сайта «Теплопункт»
(www.teplotpunkt.ru)

Один из вопросов, наиболее часто задаваемых при заказе приборов учета тепловой энергии и теплоносителей, звучит так: нужно ли обслуживать эти приборы, или они будут работать «сами»? Краткий ответ на данный вопрос парадоксален: они будут работать «сами», но обслуживать их все-таки нужно. Попробуем объяснить, почему.

В конце 90-х годов прошлого века, когда автор этих строк начинал свой путь в теплосчете, некоторые производители приборов использовали в своей рекламе следующий тезис: наши приборы не нуждаются в техническом обслуживании. Как говорится, поставил и забыл. Такая реклама, безусловно, хорошо действовала на покупателей: один раз заплатил за приборы и больше не нести никаких затрат – это, действительно, удобно и выгодно. Покупатель выбирал именно того производителя, у которого «приборы обслуживать не нужно». Дела у этого производителя шли в гору, но вдруг... вдруг приборы ломались.

Покупатель приносил их обратно и просил (или требовал) починить (а то и заменить) по гарантии. Это производителю было уже ни к чему. И он говорил: «А может вы их сами того... неправильно эксплуатировали?» «Как же их можно неправильно эксплуатировать? – возмутился покупатель. – Они же «поставил и забыл!» Тогда производитель срочно редактировал руководства по эксплуатации своих счетчиков, добавляя в них информацию о том, что приборы таки надо иногда осматривать, каким-то образом проверять, контролировать и прочее. Причем желательно, чтобы делал это не абы кто, а человек знающий, прошедший определенное обучение и имеющий необходимые инструменты и оборудование. Так возникла необходимость технического обслуживания и целый бизнес, на техническом обслуживании построенный.

Разумеется, это упрощенное и в чем-то даже шуточное описание. Но оно, как говорится, «основано на реальных событиях».

Эффективность – в регулярности

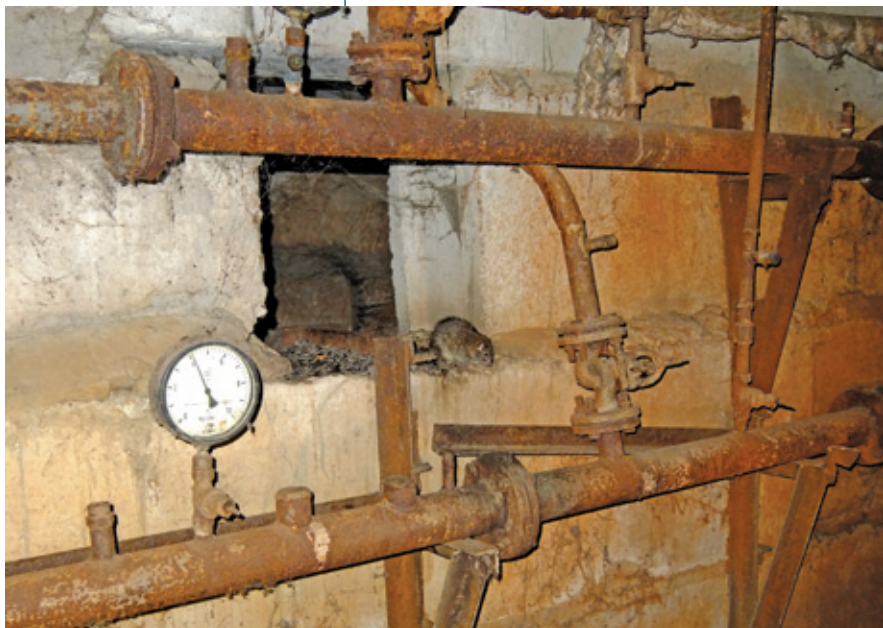
Чтобы подобный бизнес был жизнеспособен, получать от заказчиков деньги его владельцам желательно регулярно. Значит, регулярным должно быть и само обслуживание. Значит, обслуживающая организация должна делать что-то со счетчиками хотя бы ежемесячно. Однако столь часто осматривать приборы (не сдвинул ли их кто с места?), проверять напряжение элементов питания, целостность пломб и что там еще можно придумать, вроде бы глупо.

Тут на помощь сервис-менам приходит сам принятый в нашей стране порядок организации учета. Потребитель (чаще именно он и является владельцем приборов) должен ежемесячно сдавать в энергоснабжающую организацию (ЭСО) отчет, включающий не «одну цифру», а целую таблицу. ЭСО же порою имеет склонность обнаружить в этой таблице некие признаки неправильной работы приборов, забраковать их показания и выставить счет «по нормативам», что в подавляющем большинстве случаев обходится потребителю дороже, чем «по счетчику».

Потребитель не хочет каждый месяц возиться со списыванием многочисленных данных и оформлением отчетов. Потребитель не желает вникать в работу счетчика, Правила учета и прочие нюансы так глубоко, чтобы быть способным спорить с ЭСО. Вот тут ценность обслуживающей организации становится очевидной, и уже понятно, за что ей можно и нужно платить каждый месяц.

«Хорошо» бывает не всегда

Теперь вернемся к началу статьи. Да, приборы учета – вычислители, расходомеры, датчики температуры и давления – могут и даже обязаны работать «сами». Разумеется, если они изначально качественные, и качественно смонтированы (см. нашу статью «Как сделать учет достоверным». Коммунальный комплекс России, № 4, 2015 г.). Многие современные теплосчетчики (иногда при помощи внешних устройств и программ) предоставляют пользователю возможность самостоятельно и довольно легко «снять» и подготовить отчет для ЭСО. Сами ЭСО не всегда пытаются вставлять потребителю палки в колеса, то





Министерство ТЭК и ЖКХ Рязанской области
Министерство строительного комплекса Рязанской области
Министерство транспорта и автомобильных дорог Рязанской области
Министерство природопользования и экологии Рязанской области
Администрация г. Рязани



I МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ПРОМЫШЛЕННЫЙ
ФОРУМ

ДОРОЖНОЕ ХОЗЯЙСТВО БЛАГОУСТРОЙСТВО ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ ЖКХ-2015

7-8

ОКТАБРЯ

2015

КВЦ «ОКА»

г. Рязань

ул. Есенина, 80/1

(4912) 34-22-22, 34-05-49 62expo@mail.ru www.62expo.ru

есть принимают отчеты без лишних придинок. Поэтому, казалось бы, «чего тут обслуживать»?

Однако реальная жизнь – это все же реальная жизнь. Здесь приборы время от времени выходят из строя: вследствие собственного низкого качества или из-за внешних воздействий, например, прорыва труб / затопления, «атаки» грызунов и т.п. Обнаружить отказ приборов нужно по возможности быстро: значит, приборы должны быть под постоянным наблюдением. Проще всего это обеспечить, подключив счетчики к некой системе сбора данных. Здесь тоже есть нюанс: система помогает в обслуживании, но и сама требует «ухода», а значит – затрат, которые окупаются, как правило, если система достаточно масштабна.

Далее, когда отказ обнаружен, нужно его оперативно устранить. Значит, необходим персонал, располагающий знаниями, опытом, инструментом и запчастями. Чаще всего потребителю экономически нецелесообразно принимать в свой штат отдельных специалистов по приборам и системам (а вдруг отказов вообще не будет?), приобретать для них оборудование и инструмент, создавать запас запчастей (которые, возможно, никогда не понадобятся).

Что если у ЭСО возникнут вопросы по поводу отчетов, то есть по поводу работы приборов? Чтобы ответить на них, тоже нужен специалист, но уже не «чисто технический», а знакомый с нормативной базой. Брать в штат и такого или «дообучать» кого-то из существующих? Но вдруг надобности в таком сотруднике не возникнет, или она появится раз за несколько лет?

Получается, что «когда все хорошо» – приборы «работают сами». Однако «хорошо» бывает не всегда, и тогда срочно возникает необходимость в квалифицированных специалистах, причем разного профиля. Найти их за короткое время, заключить с ними договор, ознакомить с объектом или объектами, «свести» с ЭСО, наверное, малореально. Гораздо проще «сразу» заключить договор об обслуживании со специализированной организацией. Что именно она должна делать по этому договору – разумеется, можно и нужно обсуждать. Договор ведь на то и договор, чтоб договариваться.

Критерий целесообразности

Прежде всего, нужно определиться с «границами ответственности» исполнителя: должен ли обслуживаться весь теплопункт (включая теплообменное оборудование, запорную

и регулирующую арматуру и т.п.), или только узел учета, или только непосредственно приборы учета. Поскольку данная статья посвящена именно приборам, мы оставим за рамками то, что связано с трубопроводами, трубопроводной арматурой и сантехническими работами. Но, разумеется, в договоре обслуживания все это также может присутствовать.

Что касается непосредственно приборов, то их сервис можно условно разделить на «информационный» и «технический». Под информационным имеется в виду регулярный (с оговоренной периодичностью) контроль показаний; информирование заказчика (в установленные сроки) об обнаруженных нештатных ситуациях, отказах приборов, авариях в системе теплоснабжения; подготовка отчетов для ЭСО. Сюда же неплохо включить и консультирование заказчика (по мере необходимости) по техническим и правовым аспектам учета. Собственно, все это может быть предметом отдельного («завершенного») договора. То есть исполнитель «снимает показания», анализирует их и сообщает заказчику об обнаруженных проблемах. Решением этих проблем заказчик занимается сам (своими силами или с привлечением других организаций) по мере их возникновения. Кроме того, исполни-

тель в должные сроки передает отчеты в ЭСО. Такой договор – отличный вариант для обслуживания новых, качественно смонтированных узлов учета, в которых теоретически «все и так должно работать само».

Сразу можно подумать и о техническом обслуживании, особенно если узел учета старый, или на его оборудовании/монтаже сэкономили... в общем, если есть основания полагать, что там и к достоверности показаний могут появляться вопросы, и приборы могут ломаться. «Правильное» техническое обслуживание должно быть дополнением к обслуживанию информационному, но никак не наоборот. Обнаружив в результате анализа показаний какие-либо неисправности, исполнитель сам их устраняет: выезжает на объект, устанавливает причины нештатных ситуаций или отказов, если возможно – устраняет на месте, если нет – демонтирует приборы и везет их в диагностику-ремонт-поверку.

Разумеется, при таком обслуживании (информационное + техническое) абонентская плата выше, чем при просто информационном. При этом необходимо сразу выяснять, какие именно работы и услуги входят в абонентскую плату. Например, демонтаж/монтаж приборов может оплачиваться отдельно; ремонт (если это не мелкий ремонт на месте) почти всегда оплачивается отдельно.

Безусловно, не стоит забывать, что даже на идеальных объектах с идеальными приборами есть необходимость в обязательных работах, связанных с метрологической поверкой. То есть один раз в N лет (межповерочный интервал – для многих приборов это четыре года) приборы непременно нужно демонтировать и отвезти в метрологическую лабораторию. Потом – привезти и смонтировать обратно. Оплачивается поверка, разумеется, отдельно, а демонтаж, транспортировка и монтаж могут входить в абонентскую плату.

Главный критерий определения целесообразности заключения договора обслуживания приборов учета со стороны специализированной организацией, а также «рамки» этого договора, должен быть таким: сможем ли мы (владельцы приборов) самостоятельно делать то же самое при меньших затратах? Если да, то, очевидно, поручать обслуживание сторонней фирме нет смысла. Однако опыт свидетельствует, что чаще всего смысл есть. Главное, найти хорошую фирму.

И еще мы считаем, что Правила учета тепла, теплоносителя должны быть переписаны. □

