

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИБОРОВ УЧЕТА — навязываемая услуга или необходимость?

В конце 90-х годов прошлого века, когда автор этих строк начинал свой путь в теплоучете, некоторые производители приборов использовали в своей рекламе следующий тезис: наши приборы не нуждаются в техническом обслуживании. Такая реклама, безусловно, хорошо действовала на покупателей: один раз заплатить за приборы и больше не нести никаких затрат — это, действительно, удобно и выгодно. И покупатель выбирал именно того производителя, продукцию которого «обслуживать не нужно». Но в жизни нет ничего идеального и вечного, поэтому даже такие приборы иногда неожиданно ломались. Покупатель шел с ними к производителю или монтажнику и просил (или требовал) починить (а то и заменить) по гарантии. А вот это производителю было уже ни к чему. «А, может, вы их сами того... неправильно эксплуатировали?» — как бы намекал производитель. «Как же их можно неправильно эксплуатировать? — возмущался покупатель — Они же «необслуживаемые»!

И тогда производитель редактировал руководства по эксплуатации своих счетчиков, добавляя в них информацию о том, что приборы надо иногда осматривать, каким-то образом проверять, прочищать, контролировать и пр. Причем желательно, чтобы делал это не абы кто, а человек знающий, прошедший определенное обучение. А также имеющий необходимые инструменты и оборудование. Так возникала необходимость технического обслуживания, а с ней 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». И то, что в документации на многие приборы учета есть раздел «Обслуживание» и иногда он занимает не так уж и мало места — это факт.

За что платить обслуживающей организации

Так вот, чтобы бизнес по обслуживанию приборов учета был жизнеспособен, получать от заказчиков деньги его владельцам желательно не раз в сколько-то месяцев, когда вдруг что-то сломается, а регулярно. Значит, регулярным

Решившись на установку приборов учета тепла и воды, рачительные хозяева задумываются о будущем и задают (себе и специалистам) следующий вопрос: а нужно ли будет эти приборы в дальнейшем «обслуживать» или они будут работать «сами»? Ответ парадоксален: они будут работать и «сами», но обслуживать их все-таки нужно. Попробуем объяснить, почему.

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-нибудь с места?), проверять напряжение элементов питания, целостность пломб и что там еще можно придумать, вроде бы глупо. Но тут на помощь сервисменам приходит сам принятый в нашей стране порядок организации учета.

Потребитель (а чаще именно он и является владельцем приборов) должен ежемесячно сдавать в ресурсоснабжающую организацию (РСО) отчет, включающий не «одну цифру», а целую таблицу. РСО же порою имеют привычку обнаруживать в этих таблицах некие признаки неправильной работы приборов, браковать их показания и выставлять 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 приборов, Правила учета и прочие нюансы так глубоко, чтобы быть способным спорить с ресурсником. И вот тут ценность обслуживающей организации становится очевидной, и становится понятно, за что ей можно и нужно платить каждый месяц.

А теперь вернемся к началу данной статьи. Да, приборы учета — вычислители, расходомеры, датчики температуры и давления — могут и даже обязаны работать «сами». Разумеется, если они изначально исправные, качественные, и качественно смонтированы. И многие современные теплосчетчики (иногда — при помощи внешних устройств и программ) предоставляют пользователю возможность самостоятельно и довольно легко «снять» и подготовить отчет для РСО. И РСО не всегда пытаются встав-



Дмитрий АНИСИМОВ,
директор ООО «Диамер»
(www.diamer.ru),
автор сайта «Теплопункт»
(www.teplopunkt.ru)

лять потребителю палки в колеса, т. е. принимают отчеты без лишних придирок. И поэтому, казалось бы, «чего тут обслуживать»? Но реальная жизнь — это все же реальная жизнь. И здесь приборы время от времени выходят из строя — если не из-за собственного низкого качества, так вследствие внешних воздействий: грызущих труб / затопления, «атаки» грызунов и прочего. Обнаружить отказ приборов нужно по возможности быстро: значит, приборы должны быть под постоянным наблюдением. Проще всего это обеспечить, подключив счетчики к некоей системе сбора данных. И здесь тоже есть нюанс: система помогает в обслуживании, но и сама требует «ухода», а соответственно — затрат, которые окупаются, как правило, только если система достаточно масштабна. Далее, когда отказ обнаружен, нужно его оперативно устранить: т. е. 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). А если у РСО возникнут вопросы по поводу отчетов, т. е. 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?

И получается, что «когда все хорошо» — приборы «работают сами». Но хорошо бывает не всегда, и тогда срочно возникает необходимость в специалистах, причем — разного профиля. Найти их за короткое время, заключить с ними договор, ознакомиться с объектом или объектами, «свести» с РСО — наверное, нереально. Гораздо проще заранее заключить договор об обслуживании со специализированной организацией. А вот что именно она должна делать по этому договору — разумеется, можно и нужно обсуждать. Договор ведь на то и договор, чтоб договариваться.

Договор с обслуживающей организацией

Прежде всего, нужно определиться с «границами ответственности» исполнителя: должен ли обслуживаться весь тепловыделитель (включая теплообменное оборудование, запорную и регулируемую арматуру и т. п.), или только узел учета, или только непосредственно приборы учета. Поскольку данная статья посвящена именно приборам, то мы оставим за ее 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 перио-

дичностью) контроль показаний; информирование заказчика (в установленные сроки) об обнаруженных нештатных ситуациях, отказах приборов, авариях в системе теплоснабжения; подготовка отчетов для РСО. Сюда же неплохо включить и консультирование заказчика (по мере необходимости) по техническим и правовым аспектам учета. Собственно, все это может быть предметом отдельного договора. Т.е. 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, исполнитель в должные сроки передает отчеты в РСО. Такой договор — отличный вариант для обслуживания новых, качественно смонтированных узлов учета, в которых теоретически «все и так должно работать само».

Но можно сразу 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.

И, разумеется, не стоит забывать, что даже на идеальных объектах с идеальными приборами есть необходимость в обязательных работах, связанных с метрологической поверкой. Т.е. один раз в N лет (межповерочный интервал — для многих приборов это 4 года) приборы непременно нужно демонтировать и отвезти в метрологическую лабораторию. А потом привезти и смонтировать обратно. Оплачивается поверка, разумеется, отдельно, а демонтаж, транспортировка и монтаж могут входить в абонентскую плату.

А 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 нормальную сервисную фирму. ■

