

ВЫСОКИЕ СТАНДАРТЫ МАСТЕРСТВА

12 ноября состоялось официальное открытие профессионального конкурса «Мастера МОЭК - 2018». Бороться за звание лучших предстоит командам 11 филиалов нашей компании. Им придется продемонстрировать исключительные теоретические знания, высокие профессиональные навыки и несгибаемый командный дух, ведь только одержав победу над сильными соперниками, можно доказать, что именно твой филиал – лучший среди равных. А для работников филиала «Транспортный» все волнения позади – имена победителей уже названы, кубок и медали – вручены. Поздравляем первых победителей и желаем удачи всем участникам!



В церемонии торжественного открытия конкурса в Учебном центре «МОЭК» приняли участие команды филиалов № 1-9, №16 «Ремонтно-эксплуатационный», и №20, члены судейской комиссии, представители Оргкомитета и руководители филиалов.

Старт конкурсу дал председатель Оргкомитета, заместитель главного инженера по магистральным тепловым сетям Роман Коровин. Он поприветствовал всех собравшихся и рассказал об изменениях этого года. «В этом году при подготовке соревнований Оргкомитет максимально учел предложения, которые

поступали от команд в прошлом году. Конкурсные задания в этом году были дополнены и изменены, задания практических этапов максимально приближены к реальным производственным задачам», – пояснил Роман Коровин и пожелал всем участникам хорошей погоды, удачи и побед.

Исполнительный директор Филиала №6 Владимир Шмаков, команда которого заняла первое место на конкурсе в 2017 году, отметил высокий уровень мастерства всех участников соревнований. «У нас конкурс профессиональный, потому что от нашего профессионализма зависит благополучие жителей

такого мегаполиса, как город Москва, – подчеркнул он. – Желаю всем удачи, успеха, проявить волю в честной бескомпромиссной борьбе! Пусть победит самый достойный!»

В завершение торжественной церемонии был поднят флаг конкурса. Право поднять флаг было предоставлено самому молодому участнику конкурса – слесарю по обслуживанию тепловых сетей Филиала №4 Евгению Фролову и самому опытному участнику конкурса – слесарю по обслуживанию тепловых сетей Филиала №7 Венеру Хамаеву.

В первый конкурсный день прошел первый этап соревнований, на котором участникам было необходимо продемонстрировать свои знания нормативно-технических документов по охране труда, пожарной безопасности, правилам технической эксплуатации и другим государственным нормам и правилам. Впервые на этом этапе команды выступали в полном составе, включая руководителя.

Новым этапом конкурса в этом году станет наладка прибора автоматизации ЦТП «Мастер», где в командную борьбу вступят наладчики приборов, аппаратуры и систем автоматического контроля, регулирования и управления не ниже 4 разряда.

Первые баллы в турнирную таблицу уже заработаны. Впереди у команд много сложных и интересных испытаний. Удастся ли кому-то потеснить на верхней ступени пьедестала прошлогодних победителей – филиал №6? Ответ на этот вопрос мы узнаем в конце декабря. А сегодня мы желаем успеха абсолютно всем участникам. Ведь в любом случае это будет наша общая победа – победа профессионализма и ответственного отношения к своей работе.

Новости с площадок конкурса, комментарии и фоторепортажи читайте в следующих номерах «Энергии столицы», на корпоративном портале и в группе Совета молодых специалистов «Вконтакте».



НОВЫЕ СТРАТЕГИИ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ГЛАВНОЙ ЗАДАЧИ

Безаварийное теплоснабжение остается нашим приоритетом, но решать эту задачу мы должны новыми методами

Год назад технический блок «МОЭК» возглавил новый главный инженер. За это время в компании произошли важные изменения. Об итогах прошедшего периода, самых актуальных задачах на будущее, новых приоритетах, сложностях и достижениях рассказывает главный инженер Андрей Зенин.

– Андрей Юрьевич, прошел год с момента вашего назначения главным инженером компании. Какие ощущения: как изменился взгляд на деятельность компании в целом, что нового увидели для себя, какой опыт получили?

На предыдущей должности директора филиала главным было в срок и в полном объеме выполнить ремонтную программу. Сейчас же задача более глобальная – прийти к тому же результату с меньшими затратами. Так что последний год не прошел даром, и приоритеты, разумеется, изменились. Например, к операционным вопросам добавились стратегические задачи, к давно привычным техническим проблемам – вопросы по экономике.

Помимо решения основной задачи «МОЭК» – подготовки к отопительному се-

зону и его безаварийному прохождению – необходимо решать проблему, как это сделать с минимальными затратами и потерями. Но при этом обязательно без снижения качества.

Еще один важный аспект, который приходится постоянно учитывать – это люди, которые непосредственно на местах выполняют поставленные задачи. Их уровень должен соответствовать масштабам этих задач. Коллеги должны понимать, что кадровый рост у них будет, только если они проявляют инициативу, подают предложения по улучшению, внедряют новации.

Если говорить о достижениях прошедшего года – я бы назвал работу по программе «Эффективность». Мы начали ее реализацию: у нас есть планы на перспективу, в том числе на ближайшие 3 года; есть программа НИОКР, средства на которую также заложены

в бюджете компании. Так, например, в рамках проекта «Эффективность» за 2017 год было подано и реализовано порядка 30 инициатив технического блока с экономическим эффектом около 800 млн руб. На текущий момент техническим блоком уже подано 240 инициатив с ожидаемым экономическим эффектом порядка 1,5 млрд руб. Среди основополагающих инициатив в качестве примера можно выделить привлечение дополнительных доходов за счет оказания услуг для сторонних организаций по доходным договорам (эффект – порядка 300 млн руб.) и выявление и устранение причин сверхнормативных потерь за счет формирования технологического баланса системы теплоснабжения (эффект 150 млн руб.).

Конечно, мы оптимизировали процессы не в полной мере, но первые результаты роста эконо-



номической эффективности уже есть. Например, введя удельный показатель для филиалов по благоустройству и по локально-вставочному ремонту, мы перераспределили затраты и в итоге смогли провести больший объем работ, не потеряв в качестве – что особенно важно. Филиалы сейчас вообще плотно погружаются в реализацию программы «Эффективность». Но надо отметить, что им еще есть куда развиваться: до сих пор основная инициатива идет все-таки от технического блока аппарата управления, а движение «снизу», из предприятий и филиалов, еще недостаточно активно.

К ЗИМЕ ГОТОВЫ!

«МОЭК» получил паспорт готовности к работе в осенне-зимний период 2018–2019 годов. Документ выдан на основании актов проверки готовности объектов компании к отопительному периоду.

В зоне теплоснабжения «МОЭК» находится более 70 тыс. зданий, из них около 33 тыс. — жилые дома. В ходе подготовки к отопительному сезону проведены ремонтные и профилактические работы на объектах централизованной системы теплоснабжения в зоне ответственности всех филиалов компании. К работе в осенне-зимнем периоде подготовлено (все данные — с учетом ТиНАО) около 16,2 тыс. км тепловых сетей (порядка 8,0 тыс. км магистральных сетей и 8,24 тыс. км разводящих сетей). Планово-предупредительные ремонты прошли на 51 РТС (районные тепловые станции) и КТС (квартальные тепловые станции), 101 малой котельной и 10162 тепловых пунктах.

«МОЭК» первым среди компаний группы «Газпром энергохолдинг» получил паспорт готовности к отопительному периоду 2018–2019 годов.

Подача тепла потребителям в этом году началась в столице 25 сентября.

ПО ДОРОГЕ НАВЕРХ социальный лифт делает остановку на твоём этаже



Команда проекта «Эффективность» ищет единомышленника и соратника! Если ты наверняка знаешь, что нужно изменить в компании, если ты инициативен и целеустремлен, попробуй свои силы в предстоящем внутреннем конкурсе Управления стратегии «МОЭК».

Компания смотрит на тебя с надеждой и доверием и готова возложить на тебя следующие задачи:

- разглядеть проблемы в различных подразделениях компании;
- превращать проблемы в идеи, а идеи — в проекты;
- улучшать процессы;
- быть агентом перемен;
- транслировать в подразделения компании корпоративные ценности.

Внутренний конкурс на замещение вакантной должности главного специалиста отдела оптимизации и повышения эффективности (Управление стратегии) будет проводиться в несколько этапов. Информация о конкретных условиях конкурса и другие подробности к началу декабря будут размещены на корпоративном портале «МОЭК». Задать вопросы можно будет также представителям Управления стратегии и Управления по работе с персоналом.

Пока, дорогие коллеги, у вас есть время оценить свои силы и личные качества и определить с жизненной позицией — тихо ждать изменений к лучшему или самому менять окружающую действительность. Выбор за вами!

«МОЭК» КОНСОЛИДИРУЕТ АКТИВЫ Решения внеочередного собрания акционеров

Акционеры одобрили совершение нескольких сделок по консолидации активов, обеспечивающих теплоснабжение Москвы, в рамках единой теплоснабжающей организации — ПАО «МОЭК»:

- о реорганизации ПАО «МОЭК» в форме присоединения к нему ООО «ТСК Новая Москва»;
- об увеличении уставного капитала ПАО «МОЭК» путем размещения дополнительных обыкновенных именных акций. Выпуск ценных бумаг планируется провести в пользу ООО «Газпром энергохолдинг», которое в качестве оплаты внесет в уставный капитал теплосетевое имущество, находящееся в настоящее время в собственности ООО «Газпром энергохолдинг» (участки тепло-

вых сетей, тепловые пункты и прочие объекты в г. Москве).

«Принятые решения направлены на повышение прозрачности деятельности компании и упрощение структуры управления системой теплоснабжения Москвы в рамках ЕТО, а также позволят более эффективно взаимодействовать с правительством Москвы в обеспечении надежного теплоснабжения», — отметил управляющий директор ПАО «МОЭК» Денис Башук.

ООО «ТСК Новая Москва» — теплоснабжающая компания, осуществляющая передачу тепловой энергии на территории Троицкого и Новомосковского административных округов. ООО «ТСК Новая Москва» является 100% дочерним обществом ПАО «МОЭК».



«НЕПРОФИЛЬНЫЙ» МИЛЛИАРД ДЛЯ ИНВЕСТПРОГРАММЫ «МОЭК» направит на реализацию обязательной инвестиционной программы более 1 млрд рублей от продажи непрофильных активов



ООО «Центр управления недвижимостью» (100-процентное дочернее общество ПАО «МОЭК») с начала 2018 года реализовало непрофильные активы «МОЭК» на сумму более 1 млрд рублей. За этот период проведено 17 успешных торгов на право заключения договоров купли-продажи объектов компании. На аукционах были реализова-

ны шесть административных зданий и восемь нежилых помещений общей площадью около 10 тыс. кв. м, а также 73 единицы специальной техники.

По итогам проведенных торгов общая стоимость реализации имущества превысила 1 млрд рублей с НДС. В числе проданных активов один из ключевых объектов портфеля ПАО

«МОЭК» — комплекс административных зданий в Замоскворечье, расположенный на улицах Большая Татарская (д.46, стр.1) и Бахрушина (д.9, стр.1), общей площадью 3 880 кв. м.

«С начала года на выполнение обязательных мероприятий в рамках инвестиционной программы «МОЭК» уже было направлено 9,7 млрд рублей. Полученные от продажи непрофильных активов средства также пойдут на эти цели. Необходимость финансирования инвестпрограммы из дополнительных источников — вынужденная мера, вызванная в первую очередь наличием значительной задолженности за поставленную тепловую энергию со стороны управляющих компаний в сфере ЖКХ и ряда ведомств, в том числе Министерства обороны России», — отметил управляющий директор ПАО «МОЭК» Денис Башук.

Совокупный долг 50 управляющих компаний — участников «Антирейтинга должников» превышает 4,4 млрд рублей. Общий долг различных структур Министерства обороны России превышает 2 млрд рублей.

До конца 2018 года «Центр управления недвижимостью» планирует провести торги еще по нескольким крупным объектам «МОЭК», в том числе по административному зданию (площадь более 10 тыс. кв. м) на первой линии Ярославского шоссе.

АКТУАЛЬНОЕ ТЕПЛО

В префектуре ЦАО Москвы прошли общественные слушания по Проекту актуализации схемы теплоснабжения города на период до 2032 года.

Схема теплоснабжения — один из основных документов стратегического планирования развития систем жизнеобеспечения. Прежний вариант был утвержден два года назад и сейчас, в условиях динамично развивающегося мегаполиса, требуется ее актуализация. Цель — синхронизация схемных решений с принимаемыми градостроительными и другими программами развития систем инженерной инфраструктуры.

Всего в общей сложности системой теплоснабжения Москвы охвачены более 117 тыс. зданий площадью 463 млн кв. метров. В городе — 1142 источника тепловой энергии суммарной мощностью 60 тыс. Гкал/ч. Годовое потребление тепла — 103 млн Гкал.

Актуализированная схема учитывает основные точки пространственного развития

Москвы, среди которых редевелопмент промышленных зон (например, территории завода ЗиЛ, в которой «МОЭК» принимал непосредственное участие, переводя тепловую



нагрузку со старой местной ТЭЦ на источники «Мосэнерго»). Большое развитие получили территория Тушино, Сколково, Рассказовки, Саларьево, идет массовое строительство транспортно-пересадочных узлов.

Отдельная тема Схемы теплоснабжения — разворачивающаяся реновация, которая получила в ней концептуальное отражение. В программу включено более пяти тысяч домов, причем им на замену новые будут строиться с применением современных технологий, и их энергоэффективность будет на 40–50% выше. Несмотря на это, по расчетам специалистов, рост потребления за счет увеличения жилых площадей и социально-бытовой инфраструктуры к ним, может составить до 1000 Гкал.

Выполнение мероприятий, предусмотренных Схемой теплоснабжения, приведет к оптимизации систем жизнеобеспечения населения, синхронизации сроков строительства коммуникаций и зданий, позволит снизить количество изношенных источников и сетей. Благодаря этому и наша компания внесет огромный вклад в комфортную жизнь москвичей.

стр. 1 <<<

- В своем интервью сразу после назначения вы назвали в числе своих главных задач безаварийное прохождение сезона (что понятно), а также намерение провести «настройку» работы аппарата и филиалов с целью повышения эффективности.

Эти задачи по-прежнему актуальны. Могу сказать, что в филиалах нас слышат, выполняют поставленные задачи. Но обратной связи, как я уже сказал, не хватает. Если тот же проект «Эффективность» уже работает и дает первые положительные результаты, то ряд других задач решается медленно. В свою очередь, и со стороны блока управления необходима более четкая формулировка установок, коллеги на местах должны понимать, чего мы от них хотим и каких решений ждем.

На практике экономия средств и выполнение большего объема работ достигается в том числе с помощью жесткой системы контроля за проведением ремонтных работ, в том числе подрядными организациями.

У нас в «МОЭК» одна из сильнейших в стране групп диагностики, которая успешно определяет наиболее критичные точки в системе теплоснабжения. К примеру, при проведении гидравлических испытаний мы точно знаем место разрыва трубы и тем самым минимизируем зону раскопки, что положительно сказывается на сроках и стоимости работ. Кроме того, сегодня мы не просто «лагаем» трубы в местах разрывов во время летних профилактических работ, а за счёт комплексного использования методов диагностики выявляем и меняем критичные участки сетей до возникновения технологических нарушений. Например, в 2017 году была выполнена внутритрунная диагностика 43 км тепловых сетей, по результатам которой было выявлено 245 критических дефектов с последующим выполнением локально-вставочных ремонтов. Теперь за надежность этих сетей мы можем быть спокойны. В 2018 году данным методом будет продиагностировано 45 км.



На сегодня техническим блоком подано 240 инициатив с ожидаемым экономическим эффектом 1,5 млрд руб.

- Как вы оцениваете уровень взаимодействия технического блока с другими структурами компании – кастро-ем, финансистами и так далее?

Взаимодействие есть. Мы прекрасно понимаем, что производственный блок – основной «потребитель» денег как ресурса для выполнения своей функции. Но он же по факту и зарабатывает их. Наша задача сегодня оптимизировать свою деятельность так, чтобы заработанные деньги максимально работали на благо компании. Я считаю, что именно наш технический, производственный блок является тем движущим фактором, который будет способствовать дальнейшему развитию «МОЭК».

Например, у нас есть перспективные наработки совместно с блоком стратегии, которые уже сегодня необходимо внедрять, и, соответственно, необходимо изыскивать на это средства. Сегодня недостаточно просто переложить отслужившую свой срок трубу, поменять старую на такую же новую. Сейчас деньги надо вкладывать в будущее, в использование новых технологий. Каждому вложенному рублю надо искать такое применение, чтобы он приносил эффект хотя бы на 10 копеек, а не просто заменял собой старый рубль.

- Понятно, что всегда хочется больше денег направлять в технический блок. Но в условиях оптимизации – какие направления надо выделить как приоритетные?

Очевидно, что надо развивать инвестиционную программу в рамках модернизации тепловых сетей и тепловых пунктов, принадлежащих «МОЭК» источникам генерации тепловой энергии. Неэффективные источники надо закрывать, переходить к централизации. За прошедший год в рамках совершенствования деятельности наших районных и квартальных тепловых станций, малых котельных нами была проведена большая работа. Путем анализа схем присоединения и расчетной присоединенной нагрузки потребителей, выполнения многоитерационных гидравлических расчетов, были сформированы и реализованы мероприятия по переключению части тепловых нагрузок потребителей с котельных на ТЭЦ. Данная инициатива принесла Обществу экономию средств в объеме порядка 57 млн руб. Мы оптимизировали зоны теплоснабжения, выбрали наиболее эффективную загрузку источников. Эта, по большому счету организационная работа, дала значительный эффект: нам удалось впервые за несколько лет снизить температуру носителя на наших источниках на 4 градуса. Тем самым компания уменьшила затраты. При этом для конечного потребителя ничего не изменилось.

Основной упор мы сегодня делаем на борьбе с потерями. Например, мы сокращаем время устранения повреждений:

при этом меньше теряем теплоноситель, и быстрее восстанавливаем отпуск потребителю, который платит.

- Были ли какие-то структурные преобразования в блоке главного инженера? Результат есть?

Работа в этом направлении идет. Сейчас значительная роль отводится Производственному управлению, которое фактически стало центром обработки и продвижения предлагаемых нами новаций. С Производственным управлением в более тесной связке работает и Центральное диспетчерское управление. Это дает значительный экономический эффект, так как позволяет обеспечить наиболее оптимальный режим работы и наиболее оптимальную загрузку источников генерации. Похожая ситуация с блоком по стратегии.

Мы значительно усилили роль диспетчерского управления как центра, отвечающего за технологическую дисциплину всех участников схемы теплоснабжения Москвы. Его оснащение современными программными комплексами позволяет расширить функционал, обеспечить удаленный контроль над источниками, участками сетей и абонентами. Как следствие – повышается качество оптимизации режимов работы. У нас накоплен большой архив диспетчерской информации, что позволяет в перспективе выйти на работу с большими массивами данных (big data). А

ния этой задачи планируется более активно использовать современные композитные материалы. Очевидно, что эти технологии особенно актуальны в условиях нашего густонаселенного города, и мы максимально стремимся уменьшить количество и объем раскопок. В рамках выполнения этой задачи будет продолжена работа и по дальнейшему повышению эффективности службы диагностики тепловых сетей «МОЭК».

Для сокращения расходов также будем стараться увеличить объем работ своими силами, без излишнего привлечения подрядных организаций. У нас есть 16 филиал – там опытный персонал, необходимая техника – надо смотреть, какие объемы работ можно им передавать. Он, конечно, и так не сидит без дела, но надо использовать все возможности проведения работ хозяйственным.

Нам постоянно задают вопрос о возможности отказа или значительного сокращения сроков проведения гидравлических испытаний и связанном с ними летним отключением ГВС. В настоящее время мы не видим возможности отказаться от опрессовки, гидравлические испытания подтверждают свою эффективность. В настоящее время 10 дней, на которые мы отключаем в Москве летом горячую воду, являются наиболее оптимальным сроком проведения профилактических работ. Конечно, если есть возможность, мы включаем ГВС на день-два раньше, но это скорее исключение.

Борьба с потерями является приоритетным направлением для Общества, так как этот показатель связан с качеством эксплуатации тепловых сетей и оборудования. За текущий год техническим блоком выявлен ряд причин, влияющих на величину потерь тепловой энергии, по которым ведется активная работа по устранению, например, значительно сократилось время поиска и ликвидации повреждений, что в свою очередь при-

Каждый вложенный рубль должен приносить эффект хотя бы на 10 копеек, а не просто заменять старый рубль

это уже очень интересная тема машинного обучения, прогнозирование состояния техники, загрузки источников, использования электроэнергии, сокращения потерь. Короче говоря – очень перспективный участок для повышения общей эффективности компании в сотрудничестве с Центром информационных технологий.

- Каковы основные проблемы на сегодняшний день, что считаете наиболее важным для оптимального прохождения ближайшего отопительного сезона? Что надо обязательно сделать?

Таких задач хватает, и каждая важна для нормальной работы системы теплоснабжения, каждая требует решения. Например, мы будем выносить на Научно-технический совет чрезвычайно важную для нас тему – продление жизненного цикла трубы, причем без ее вскрытия в полном объеме. Для реше-

вело к снижению объемов утечек и, как следствие, снижению покупки подпиточной воды у ПАО «Мосэнергo» за 8 месяцев 2018 относительно этого же периода 2017 года на 237,5 млн руб.

- И последний, личный вопрос – при таком плотном рабочем графике как восстанавливается? Ходите в кино, спите, читаете, может быть спорт?

К сожалению, свободного времени практически нет. Здорово помогает спортзал. А основная поддержка – это семья. Я всю жизнь в энергетике, и еще со времени работы мастером мои домашние привыкли, что работа занимает значительную часть жизни. И сегодня они как могут помогают и поддерживают меня.

Подготовил Дмитрий ФИЛАТОВ



ГОРОД НАШЕГО ТЕПЛА



Владимир Шмаков: работать на результат

Владимир Николаевич Шмаков – бессменный руководитель филиала, который возглавляет его с официального момента создания в 2006 году. Да и вся трудовая деятельность Владимира Николаевича прошла именно здесь, на этой территории. 3 марта 1980 года он начал работать в системе «Мостеплоэнерго», и с тех пор успел потрудиться на РТС «Коломенская», в Бирюлево, Ленино-Дачном, аварийной службе. Весной 2006 года, когда началось формирование филиалов «МОЭК», Владимиру Николаевичу было предложено возглавить филиал №6. «Тогда пришлось проделать массу организационной работы, полностью менялась инфраструктура, нас подстраивали под городские административные округа, – вспоминает Владимир Николаевич. – Все существующие договоры нужно было «переключить» на новую компанию, добиться признания «МОЭК» в качестве юридического лица. Но основной работы, естественно, никто не отменял – город нужно было обогревать несмотря на административные изменения, важен был результат, а не административная сложность процесса».

Сегодня шестой филиал – самый большой в нашей компании. И по площади обслуживаемой территории, и по протяженности сетей, и по присоединенной нагрузке. Здесь в «пилотном» режиме внедряется и обкатывается множество новых технологий. Именно в зоне ответственности шестого – Южное Бутово, первый район Москвы, чья отопительная система (и сети, и оборудование тепловых пунктов) полностью организована с использованием новых технологий. Наверное, многие помнят, что в течение нескольких лет здесь даже не было традиционных сезонных отключений ГВС. «Во время строительства Южного Бутово технологии находились на стадии активного развития, поэтому, к сожалению, полностью избежать ошибок в про-

КОЗЫРНАЯ «ШЕСТЕРКА» Юг Москвы в надежных руках профессионалов

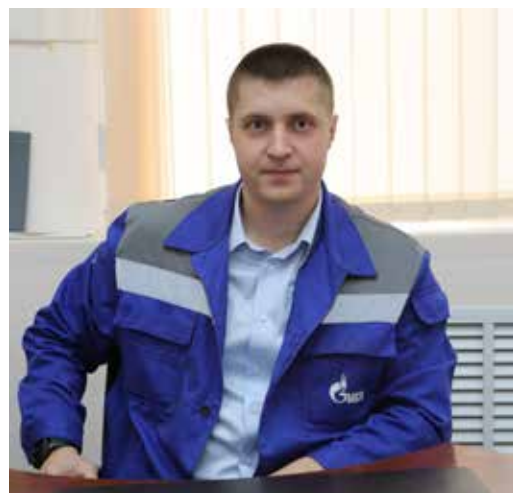
Самый большой по территории и количеству потребителей, обслуживающий самые протяженные сети, имеющий самый высокий уровень диспетчеризации – все это о филиале №6, чья зона ответственности распространяется на площади Южного, Юго-Западного и Юго-Восточного административных округов столицы. Надежное теплоснабжение такой большой и густонаселенной территории – задача непростая, но победители прошлогодних «Мастеров МОЭК» с ней успешно справляются.

ектировании и прокладке не удалось, – рассказывает Владимир Николаевич. – Не хватало опыта строителям, не была полностью отработана технология прокладки, сами трубы оказались не самого лучшего качества. Но отрасль учится на своих ошибках, активно развивается и меняется, так и должно быть».

Активное развитие – одна из главных черт шестого филиала. По уровню диспетчеризации он заметно опережает средние показатели по «МОЭК»: здесь полностью диспетчеризовано порядка 90 процентов ЦТП. Умные сети, мобильные бригады – все эти проекты проходили обкатку именно здесь, на юге. «Вообще, работать становится все интереснее, – говорит Владимир Николаевич, – мы заняты решением новых важных задач, не только непосредственно в сфере технологий теплоснабжения. Большое внимание, к примеру, уделяется вопросам тарифообразования. Вопрос сложный и очень важный для нашей компании. И для решения подобных проблем мало чисто энергетических знаний, а значит мы будем продолжать учиться, совершенствоваться, осваивать смежные области. Наш профессиональный опыт и открытость новым знаниям обязательно принесут хорошие результаты».

Секреты Мастеров

Еще одно яркое отличие филиала №6 – стабильно высокое место на конкурсах профессионального мастерства. Три года подряд команда упорно двигалась к своей цели – первому месту на «Мастерах МОЭК»: третье место в 2015 году, вторая ступень пьедестала в 2016-м, и наконец – победа на конкурсе в прошлом году. В чем секрет таких результатов, причем не яркого взлета, а последовательного успеха? Два последних года коман-



Главный инженер предприятия №6 Константин Арзамасов: главный залог успеха – настрой на победу и уверенность в своей команде



Победители конкурса «Мастера МОЭК-2017»: слесарь Илья Данишевский, специалист охраны труда Ольга Ваганова, сварщик Ильгиз Сибгатуллин, исполнительный директор филиала Владимир Шмаков, руководитель команды Константин Арзамасов, капитан команды Игорь Ольхов, слесарь Иван Урютин, диспетчер Юлия Моисеева

ду возглавлял главный инженер предприятия №6 Константин Арзамасов, и именно ему мы адресовали этот вопрос.

Главное – желание и настрой членов команды, если людей обязать участвовать в конкурсе – никаких высоких результатов ждать не стоит, уверен Константин. «В 2016 году мы объявили о приближающемся конкурсе, познакомились ближе – с профессиональной точки зрения – со всеми откликнувшимися. Таковых оказалось не очень много, но для минимального отбора возможность все же была», – рассказывает Константин. Вооружившись опытом, в прошлом году пошли немного другим путем. Сначала пригласили к сотрудникам, выбрали потенциальных участников. Потом наступил этап разьяснений (большинство страдает излишней скромностью, и их нужно заставить поверить в свои силы, поясняет Константин), а затем – непосредственно подготовка.

«Мы много общались вне работы, стали настоящей командой, и именно этому обстоятельству во многом обязаны своим успехом, – говорит Константин. – Ведь конкурс – командная игра, здесь нельзя, чтоб один отлично, а другой – так себе. К тому же в дружном коллективе проще справляться с эмоциями, а именно волнение часто негативно отражается на выступлении». Настрой на победу, уверенность не только в себе, но и в товарищах, командная стратегия и позволили шестому филиалу добиться «золотого» результата на «Мастерах-2017».

Сейчас для участия в конкурсе тренируется уже новая сборная филиала, прошло-

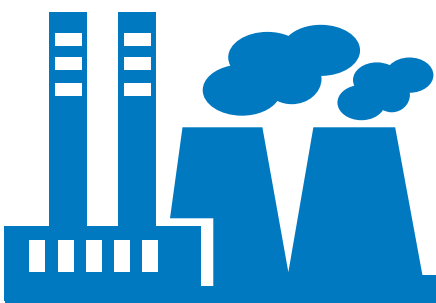
годние победители помогают советами, делятся опытом. Понятно, что организаторы вновь готовят участникам сюрпризы в конкурсной программе – но тем сложнее задача и тем интереснее ее решать, уверен Константин Арзамасов.

Когда все сети станут умными...

Классическая циркуляционная схема горячего водоснабжения, лежащая в основе соответствующей деятельности «МОЭК», предполагает постоянное значение циркуляционного расхода горячей воды в многоквартирных жилых домах, независимо от уровня водоразбора. При этом среднее значение циркуляционного расхода теоретически должно составлять примерно 30% от уровня водоразбора.

Однако при длительной эксплуатации внутридомовых трубопроводов ГВС, приводящей к их зашлакованности, по отдельным стоякам системы циркуляция уменьшается. В результате появляются жалобы на низкую температуру горячей воды. Чтобы обеспечить нормальную циркуляцию, приходится увеличивать циркуляционный расход, зачастую до значений, значительно превышающих проектные, рассказывает заместитель главного инженера филиала №6 Вениамин Мальгин.

Для решения этой проблемы в «МОЭК» было принято решение о внедрении так называемой технологии Smart Grids (Умные Сети). Технология позволяет оптимизировать расход циркуляционной воды – как в целом



12

источников тепла: ТЭЦ – 26, РТС «Чертаново», РТС «Теплый Стан», РТС «Коломенская», РТС «Ленино-Дачное», РТС «Южное Бутово», РТС «Бирюлево», КТС «Мелитопольская», МК «Щербинка», три источника сторонних организаций

1094 км

магистральных тепловых сетей и тепловых вводов

1094

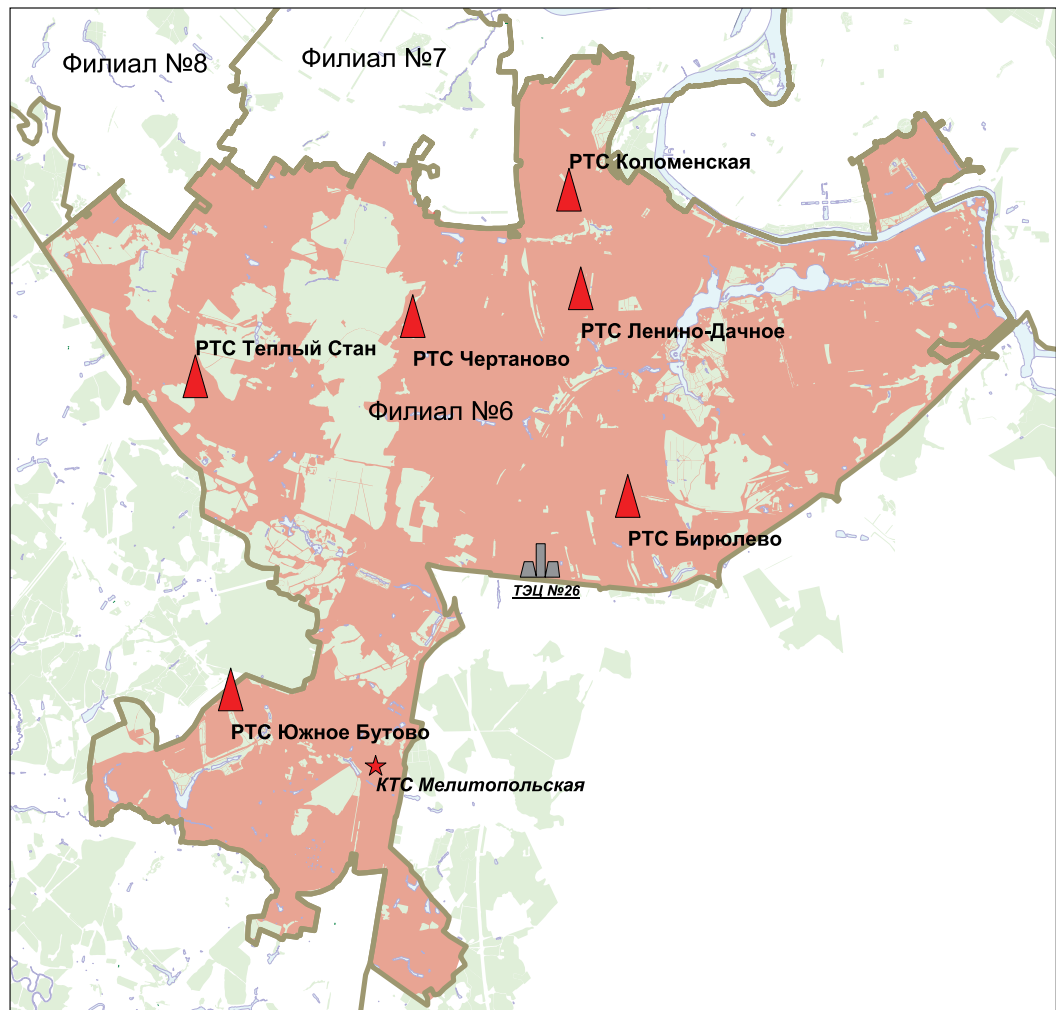
тепловых пункта

1373 км

разводящих сетей

7307

здания, в том числе 3774 жилых дома, более 1140 объект социальной сферы (школы, сады, больницы)



Шкаф автоматики, установленный в подвале жилого дома. На фото — слесарь КИПиА 5 разряда Филипп Кожома

по ЦТП, так и по каждому из присоединенных строений.

Шестой филиал выступил в качестве пилотного для апробации технологии. Были разработаны начальные критерии, в соответствии с которыми «Умные Сети» были изначально запущены на десяти «кустах» (ЦТП с присоединенными строениями) предприятия №9 филиала. После завершения опытной эксплуатации критерии были доработаны и определены объекты, на которых внедрение Smart Grid целесообразно. В результате технология была внедрена еще на 122 «кустах» различных предприятий филиала №6. Всего за период 2014-2016 годов автоматизированные системы учета и регулирования технологии «Умные Сети» были установлены на 132 ЦТП и в 541 многоквартирном жилом доме.

По словам Вячеслава Мальгина, технология позволяет управлять температурой и давлением воды, контролировать балансы ее потребления, оптимизировать циркуляционные расходы присоединенных жилых домов, передавать данные в системы верхнего уровня. Благодаря этому существенно снижается удельный расход тепловой энергии.

Необходимо отметить, что «Умные Сети» предъявляют повышенные требования к состоянию внутридомовых систем ГВС, в противном случае добиться максимального эффекта не удастся. К сожалению, далеко не все абоненты готовы нести соответствующие дополнительные расходы и проводить необходимую реконструкцию и обслуживание трубопроводов. Дальнейшее разви-

тие Smart Grids ждет своего часа, и в ожидании этого времени шестой филиал продолжает накапливать опыт работы с сетями будущего.

Что стоит за цифрами?

Всем понятно, что качественное безаварийное теплоснабжение обеспечивается не только деятельностью эксплуатационных бригад. Тепло полученное и отпущенное, вода, которая нагревается на источниках теплоснабжения и бежит по трубопроводам до тепловых пунктов, чтобы доставить отопление в дома москвичей — все это переводится в многообразие цифр и сводится в одну точку в зоне ответственности производственно-технических отделов. Чтобы хорошо выполнять свою работу, сотрудники ПТО должны обладать не только аккуратностью и математическим складом ума, но и немалыми знаниями в сфере тепловой энергетики.

Руководство шестого филиала уверено в своем ПТО на 100 процентов, ведь во главе отдела стоят опытные и искренне любящие свою работу специалисты — Надежда Белова и Марина Козлова.

23 ноября Марине Михайловне Козловой исполняется 55 лет. И почти 25 лет она работала в московской энергетической системе, фактически — в шестом филиале. «Менялось название организации, а люди, которые обеспечивали тепло и горячую воду на юге столицы, оставались. И я вместе с ними», — говорит Марина Михайловна.



Надежда Белова и Марина Козлова познакомились во время работы на РТС «Нагатино»

В далеком январе 1994 года Марина впервые оказалась на РТС «Коломенское». Больше всего ее поразила масштаб зала станции. «До этого я работала только в котельных, они не шли ни в какое сравнение с РТС, — вспоминает Марина Михайловна. — И я буквально сразу ощутила значимость работы в теплоэнергетике и свою значимость тоже. Как будто именно я даю тепло огромному городу».

Потом Марина Козлова перешла работать на РТС «Нагатино», где и познакомилась с Надеждой Владимировной Беловой. «Она была моим наставником, — вспоминает Марина Михайловна. — И такое внимательное и в то же время требовательное отношение к новичку я считаю золотым стандартом нашего филиала и всей компании. Многогое поменялось за четверть века, но отношение к людям осталось неизменным — каждый вновь пришедший вливается в коллектив практически сразу — и это замечательно».

Потом была должность экономиста, переход в аппарат управления филиала в производственно-технический отдел. «Я люблю цифры, понимаю, что это не абстракция, за ними стоит тепло, горячая вода, комфорт москвичей, — говорит Марина Михайловна. — Но не только это. Каждая цифра несет конкретную информацию, которая раскрывается только опытному человеку. Я понимаю, потому что прошла разные ступени работы в «МОЭК», начиная с производства тепла, то есть с самого начала цикла. Это те знания, которые практически невозможно получить из интернета или из учебника».

Сегодня Марина Козлова уверена: 25 лет назад она сделала совершенно правильный выбор. Все сложилось отлично: дружная семья, насыщенная творческая жизнь и любимая работа. Сегодня, четверть века спустя, Марина Михайловна по-прежнему остро чувствует свою причастность к большому и важному делу — обеспечению теплом нашей столицы.

Вместе со всем коллективом шестого филиала мы рады поздравить Марину Михайловну с юбилеем и пожелать ей счастья и успехов во всем!

Подготовила Елена АКЧУРИНА



Резьба по дереву — главное увлечение Марины Михайловны

ФОТОХРОНИКА

Территория филиала не затрагивает центр Москвы, но интересных мест здесь немало. Мы решили показать несколько объектов на юге столицы, комфорт обитателей (и посетителей) которых обеспечивают наши коллеги



Почти 480 малышей и младших школьников приходят каждое утро в дошкольное отделение гимназии №1579 на Каширском шоссе. Бригада мастера Олега Бондарева уделяет этому объекту самое пристальное внимание



Два 24-этажных корпуса общежития Национального исследовательского ядерного университета МИФИ рассчитаны на проживание 2,5 тысяч человек. Их комфорт также обеспечивают сотрудники предприятия №6



Мастер Олег Бондарев: проверяя работу оборудования в тепловом пункте общежития МИФИ, даже чувствует свою причастность к будущему мировой науки



Потребители бывают разные. Благодаря шестому филиалу батареи в хоромах Государя Царя всегда готовы к безаварийной работе



Олег Бондарев ставит новую задачу своим богатырям. Тепловые пункты на территории музея «Коломенское» выглядят очень нетрадиционно для «МОЭК»



НА ПУТИ К ЦИФРОВОМУ БУДУЩЕМУ

Технологии «интернета вещей» – завтрашний день для энергетической отрасли. Но завтра, как известно, начинается сегодня, и наша компания уже начала реализацию подготовительных проектов IoT, чтобы встретить будущее во всеоружии. Об опыте «МОЭК» в использовании цифровых технологий на форуме IOT WORLD SUMMIT RUSSIA рассказал заместитель руководителя Центра информационных технологий Владимир Феоктистов.

«**МОЭК**» – крупная инфраструктурная компания российской столицы. Большая социальная ответственность, требования стремительно развивающегося мегаполиса, необходимость соответствовать важнейшим мировым тенденциям развития отрасли побуждают нас к постоянному росту.

Между тем, текущие принципы и подходы к применению информационных технологий практически исчерпаны. Для поступательного движения вперед необходимо внедрять новейшие разработки – только так можно добиться кардинального преобразования. Одна из таких передовых практик – IoT, концепция вычислительной сети физи-

ческих предметов, оснащенных встроенными технологиями для взаимодействия друг с другом или внешней средой.

Основной смысл такой технологии заключается в том, что каждый житель Москвы со своим гаджетом, каждый дом, офис, банкомат, автомобиль, предоставляя «МОЭК» информацию, становится участником нашего производственного процесса. Звучит немного фантастически, но давайте рассмотрим простые примеры таких технологий.

Каждый день на маршруты выходят тысячи единиц общественного транспорта, которые оснащены средствами геолокации и видеофиксации, они могут передавать нам объективные данные о событиях и наших объектах. Конечно, делать выводы и принимать решения мы будем у себя в компании в специализированных системах.

Другой пример. При оснащении квартиры интеллектуальными приборами и датчиками можно ограничивать расход горячей воды, когда житель уходит из дома (о чем может информировать телефон), и в случае протечек система выдаст информацию о несанкционированном расходе диспетчеру, а при более масштабных проблемах – в МЧС, уведомит соответствующие органы власти.

И это далеко не весь список возможностей. Одним словом – целесообразность использования таких технологий бесспорна.

Тем не менее, на сегодняшний день «интернет вещей», по крайней мере в энергетической отрасли, не является устоявшейся практикой. Причиной является отставание нормативной базы, технологические ограничения и т.д. В ожидании дальнейшего развития технологий IoT «МОЭК» активно работает над проблемами и технологиями управления данными. Мы получаем огромное количество данных, учимся их классифицировать и интерпретировать, прогнозировать события и вырабатывать управляющие воздействия.

Яркий пример – инициированный проект по управлению режимами теплоснабжения объектов «МОЭК». В его основе лежит задача моделирования температурных режимов на основе накопленных статистических данных, вводимых параметров, топологии сети, оптимальной температуры теплоносителя в зависимости от заданных параметров качества услуг компании. Реализация проекта даст возможность управлять режимами отпуска тепловой энергии с источников. Это позволит сократить издержки, связанные с покупкой теплоносителя и расходами на электроэнергию.

В дальнейшем предполагается улучшить точность расчетных параметров модели за счет получения большего массива данных от IoT, расположенных в точках потребления (Москва – большой город и температура в разных его районах может отличаться на градусы).

Конечно, это еще не «интернет вещей» в его чистом виде. Однако с развитием технологий IoT мы твердо намерены пойти дальше.

Владимир ФЕОКТИСТОВ,
заместитель руководителя Центра
информационных технологий

ЭТИЧНО, ПРИЛИЧНО, ПРОФЕССИОНАЛЬНО В «МОЭК» внедряется Кодекс корпоративной этики

Можно ли работать вместе мужу и жене? Можно ли принимать подарки от клиентов и подрядчиков? Как правильно отметить праздник на рабочем месте? Ответы на эти и другие вопросы дает Кодекс корпоративной этики «МОЭК».

Приказом управляющего директора от 1 ноября 2018 года в нашей компании принят к исполнению Кодекс корпоративной этики. Кодекс закрепляет корпоративные ценности Общества, а также определяет основные на них наиболее важные правила делового поведения.

В качестве основных корпоративных ценностей провозглашаются профессионализм, инициативность, бережливость и взаимное уважение, открытость диалогу и ответственность. Особо ценными качествами работников признаются компетентность, преданность и лояльность Обществу, такие личностные качества как честность, доброжелательность, высокая внутренняя культура и самодисциплина.

В Кодексе подробно объясняется понятие конфликта интересов и рассматриваются отдельные ситуации, с таким конфликтом связанные (совместная работа родственников, получение и вручение подарков, использование ресурсов и активов общества, а также информации, полученной во время работы в «МОЭК» и др.)

Особое внимание уделяется правилам публичных выступлений сотрудников «МОЭК». Любое подобное взаимодей-

ствие (в том числе комментарии различным средствам массовой информации) должно происходить через Управление по связям с общественностью и СМИ. Публичные выступления могут осуществлять только руководители Общества или уполномоченные ими представители.

Среди требований к личному поведению – запрет на употребление алкоголя на рабочем месте, курения вне специально отведенных мест, агрессивного поведения – одним словом, работники Московской объединенной энергетической компании должны соблюдать правила, принятые в цивилизованном обществе.

Для рассмотрения вопросов этики поведения создается специальная Комиссия по корпоративной этике ПАО «МОЭК».

В ее состав вошли председатель (заместитель управляющего директора – директор по правовым и корпоративным вопросам Алексей Шарафутдинов), заместитель (начальник Управления по работе с персоналом Зоя Кудря) и три члена (заместитель главного инженера по магистральным тепловым сетям Роман Коровин, заместитель руководителя службы корпоративной защиты, начальник отдела экономической безопасности Антон Тиньков и начальник Правового управления Михаил Бычков).

Если у вас появятся вопросы, связанные с кодексом поведения, вы можете получить разъяснения у своего непосредственного руководителя или у представителей этой комиссии.

Подготовила Елена АКЧУРИНА



АВТОМОБИЛЬНОЕ ТОПЛИВО

Метан — ЭКОНОМИТЬ на топливе ПРОСТО



3 раза экономичнее

Годовой пробег **30 000** км

	Расход на 100 км	Цена 1 л топлива	Затраты на 100 км
Аи-95	10 л	43 руб/л	430 руб
Метан	10 м³	14 руб/л	140 руб

Экономия с топливом **МЕТАН** на 100 км **290 руб** в год **87 000 руб**

*Средняя розничная цена 1 м³ топлива метан в России составляет 14 руб.



Продлевает на **35%** срок работы двигателя

на **30%** срок службы масла

ЛУЧШИЕ МИРОВЫЕ ПРАКТИКИ – НА ВООРУЖЕНИЕ В «МОЭК»

Производственное управление готовит аналитический свод передовых технологий тепловой энергетики для использования в работе компании. Результатом станет «Обзор наилучших доступных технологий, направленных на повышение эффективности и диверсификацию бизнеса, в сфере генерации, транспортировки и распределения тепловой энергии и холода». Об этой интересной задаче рассказывает заместитель начальника управления Дмитрий Какабадзе.

– *Зачем потребовалось проводить отдельную работу по изучению лучших практик?*

Энергетика вообще, а производство и транспорт тепловой энергии в частности, сегодня уже не могут развиваться по-старому, просто наращивая мощности и меняя оборудование или материалы, из которых оно изготовлено. Потребитель все больше задумывается об экономии ресурсов, которые он потребляет: внедряет счетчики, энергосберегающие технологии, ставит свои источники тепла и т.п. Это значит, что рынок сбыта нашей продукции имеет тенденцию к сокращению. В западных странах, ввиду ограниченности ресурсов, такая тенденция уже давно наблюдается. Чтобы компания могла развиваться в ногу со временем, нужно искать резервы роста в новых технологиях, смотреть, как устроен производственный и коммерческий процесс в лучших мировых практиках. Уверен, мы найдем, что почерпнуть для себя из успешного опыта наших зарубежных коллег. Для этого нужно изучать эти практики, систематизировать их, анализировать с точки зрения применения в «МОЭК». Просчитывать эффект, который они могут дать с учетом понесенных затрат на их внедрение.

– *Все это планируется выполнять своими силами или с привлечением профильных организаций?*

На данном этапе к работе привлечены сотрудники Производственного управления и Управления стратегии ПАО «МОЭК». Мы провели несколько встреч с передовыми отраслевыми научно-практическими центрами.

Работа уже выставлена на открытый конкурс, по результатам которого будет определен победитель, и мы приступим к работе. Итогом станет не просто перечень наиболее эффективных мировых и российских технологий, а их адаптация под условия функционирования «МОЭК», с проработанными технико-экономическими обоснованиями их внедрения на пилотных объектах и участках. Результаты, полученные на пилотных объектах, будут использованы при внедрении инновационных технических решений в опытную и промышленную эксплуатацию. Наша конечная задача – повышение эффективности бизнеса, снижение издержек и расширение перечня оказываемых Обществом услуг для получения дополнительных доходов.

– *В названии работы фигурирует слово «холод». Но ведь «МОЭК» – теплоснабжающая компания...*

В первую очередь «МОЭК» – это инфраструктурная компания, поэтому может оказывать любые инженерные услуги, которые позволяет ее оборудование и квалификация персонала. Если нашему потребителю зимой требуется тепло, а летом – холод, то почему бы не попробовать удовлетворить и эту потребность? Это и называется диверсификация деятельности. Поэтому мы прорабатываем технологии хладоснабжения. Мы видим, что в мире есть удачные примеры централизованного хладоснабжения, например, в Сеуле, куда ездили руководители технического блока для получения опыта. Большая часть административных зданий (и коммерческие, и относя-



щиеся к бюджетной сфере) в Сеуле получают холод либо из централизованной системы хладоснабжения, либо методом преобразования тепловой энергии в холод.

Мы хотим подготовить своеобразный и наглядный свод всего лучшего, что внедряется и уже внедрено нашими коллегами во всем мире. И не просто перечислить эти технологии, а показать, почему они полезны и эффективны именно для «МОЭК», для теплоснабжения Москвы – огромного и одного из самых северных мегаполисов планеты.

Реализация намеченных проектов позволит Обществу выйти на новый высокотехнологичный клиентоориентированный путь развития, преодолев тенденцию старения теплоэнергетического комплекса, установив тем самым новые стандарты качества и технологичности для всей энергетики России.

Подготовила Елена АКЧУРИНА

ВПЕРЕД В БУДУЩЕЕ: ОТ ПРАКТИКАНТА ДО ГЛАВНОГО ИНЖЕНЕРА

Сотрудники филиала №8 постоянно участвуют в жизни студентов Московского государственного строительного университета. К участию в мероприятиях также приглашают преемников из других филиалов и членов Совета молодых специалистов. В текущем году совместными усилиями было организовано несколько встреч в учебном классе энергоэффективности и лекций о профессиональной среде и производственной практике в «МОЭК». Еще несколько мероприятий планируется провести до конца года. Это встречи в рамках школы адаптации «Моя профессия».

В конце октября в НИУ МГСУ прошел традиционный практический семинар, завершающий цикл производственных практик студентов. В этом году заявок на участие было подано более 70. В результате конкурсного отбора «в финал» вышли 22 презентации. Одним из членов жюри – уже во второй раз – был наш коллега, главный инженер филиала №8 Владимир Копылов.

Восьмой филиал хорошо знаком со студентами из НИУ МГСУ – из 18 учащихся этого вуза, проходивших практику в нашей компании в этом году, 13 трудились летом именно здесь. Инициатором этой практики стал Владимир Копылов.

Он высоко оценил выступления участников семинара, активность и любознательность студентов, их искренний интерес к работе в отрасли. «Взаимодействие со студентами на этапе теоретической подготовки и в ходе производственной практики – отличный способ уже сейчас подготовить тех, кто будет развивать компанию и строить будущее МОЭК. Я сам – участник программы кадрового резерва, и понимаю, что компании нужны активные, открытые новому сотрудники. Нам хотелось бы в следующем году предложить практикантам более развернутую и интересную программу производственной практики, с широкими возможностями применения на производстве теоретических знаний, полученных за месяцы учебы, – отметил Владимир Копылов. – «МОЭК» заинтересован в сотрудниках, которые знают специальность, умеют работать в команде и готовы постоянно совершенствоваться. Сегодня студенты НИУ МГСУ – практиканты и потенциальные кандидаты, а завтра – молодые специалисты и талантливые управленцы нового поколения. Мы будем рады способствовать их становлению и принять их потом в свою дружную команду».

Ольга АДЯРОВА,
Управление по работе с персоналом



На семинаре в МГСУ: Роман Хургин, доцент кафедры водоснабжения и водоотведения, Ольга Янцен, зам. директора Института инженерно-экологического строительства и механизации при НИУ МГСУ, Владимир Копылов, главный инженер филиала №8

НАШИ КОЛЛЕГИ – ВЫПУСКНИКИ МЭИ!

8 ноября в Московском энергетическом институте состоялось вручение дипломов о профессиональной переподготовке и свидетельств о повышении квалификации работникам «МОЭК», прошедшим обучение по программе «Промышленная теплоэнергетика».

Обучение на курсах повышения квалификации продолжалось два месяца, а профессиональная переподготовка – целых девять.

Каждую неделю, с понедельника по четверг в вечернее время, наши коллеги изучали основные теоретические дисциплины в области теплоэнергетики. Такой удобный график

позволил им освоить новые знания без отрыва от работы.

По итогам обучения обе группы успешно закрыли сессию, сдав зачеты и экзамены, а участники профессиональной переподготовки также подготовили дипломные проекты и защитили их перед комиссией МЭИ.

Поздравляем наших выпускников с окончанием обучения, желаем им профессиональных успехов и применения полученных знаний в своей работе!

Обучение по программе «Промышленная теплоэнергетика» стало настоящей традици-

ей. Программа проходит в нашей компании уже юбилейный 10-й год (с 2008 г.) и пользуется высокой популярностью среди работников «МОЭК».

Для того, чтобы стать участником программы, необходимо пройти отборочный конкурс.

София САТТАРОВА,
Управление по работе с персоналом

Узнать подробнее о программах обучения и условиях подачи заявки работники филиалов могут у менеджеров по персоналу, а сотрудники аппарата управления – у главного специалиста отдела обучения и развития персонала Софии Саттаровой (Sattarova_S_R@moek.ru).





Седьмое отделение – на сегодняшний день лидер соревнования отделений сбыта филиала «Горэнергосбыт»

СОБРАТЬ ЗАРАБОТАННОЕ

Почему мало заработать деньги – надо их еще получить, и почему клиент-менеджер – это универсальный солдат? Ответы – в нашем репортаже из отделения сбыта №7 филиала №11 «МОЭК»

Среди филиалов «МОЭК» одиннадцатый стоит особняком: десять эксплуатационных филиалов поставляют москвичам тепло и горячую воду, а «Горэнергосбыт» обеспечивает поступление в компанию денежных средств за эти услуги. Чтобы «МОЭК» не работал себе в убыток, сотрудники отделений сбыта и аппарата управления филиала постоянно держат под своим контролем тысячи договоров, отвечают на вопросы потребителей, решают проблемы с дебиторской задолженностью, готовят множество самых разных документов.

ЕДИНОЕ ОКНО ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Непосредственной работой с потребителями услуг «МОЭК» занимается девять отделений сбыта – в точном соответствии с количеством административных округов Москвы. Сегодня мы побывали в одном из них – отделении сбыта №7, осуществляющем свою деятельность в Юго-Западном округе столицы.

Отделение состоит из клиентского центра – фронт-офиса, «единого окна» для потребителей – и нескольких отделов бэк-офиса (договорной отдел, отдел по работе с задолженностью, отдел по работе с ГУИС, делопроизводство), рассказывает начальник ОС №7 Андрей Гордеев. Весь юго-запад Москвы по любым вопросам, связанным с теплоснабжением, обращается именно сюда – в отделение «Горэнергосбыта» на Голубинской улице. «Именно мы – держатели договоров, и мы несем ответственность и за качество снабжения, и за подключение новых потребителей, и за различные финансовые нестыковки, которые периодически могут возникать», – говорит Андрей Гордеев.

Клиент-менеджер – всегда на переднем плане. Он принимает все документы, обеспечивает подписание договора и потом продолжает с этим потребителем работать. Именно клиент-менеджер (конечно, не без помощи коллег из своего филиала и из соответствующих эксплуатационных филиалов) решает вопросы с показаниями, задолженностью, подтверждающими документами.

В существующем виде система клиентских офисов появилась в конце 2016 года – это был практически прорыв в сфере клиентоориентированности нашей компании. До этого момента потребителю приходилось обходить немало кабинетов, чтобы решить свои проблемы, тратить время на ожидание в очереди и на поиски компетентного сотрудника – ведь даже понять, кто именно должен заниматься тем или иным вопросом, не всегда удавалось сразу. «Система продолжает совершенствоваться, и за два года мы очень сильно продвинулись вперед, но почитать на лаврах нельзя», – уверен Андрей Гордеев.

БЕЗ БУМАГИ

Электронный документооборот – еще один несомненный плюс «перезагрузки» одиннадцатого филиала. К концу 2017 года на ЭДО было переведено 70 процентов клиентов, к концу этого года цифра, по предварительной оценке, может достичь 85 процентов.

«Для нас ЭДО – не только экономия ресурсов. Раньше нам, например, надо было бы напечатать расчетно-платежные документы по 2300 контрагентам, а ведь бывает счет по 50 и больше листов! Потом документы нужно было подписать и вручить потребителю, – говорит руководитель клиентского центра Инга Бойко. – А сейчас мы производим расчет, и



Система должна постоянно совершенствоваться, только так можно добиться необходимого результата, уверен Андрей Гордеев



На оперативном совещании

в этот же день 83 процента платежных документов электронной рассылкой «улетает» к потребителю, и потребитель сразу видит их, как только они от нас ушли». Кроме того, система сразу показывает, что документы были прочитаны второй стороной. Аналогично, с помощью электронной подписи, происходит и процедура согласования актов сверки.

УНИВЕРСАЛ В ЛУЧШЕМ СМЫСЛЕ ЭТОГО СЛОВА

Почти половина кадрового состава отделения сбыта – клиент-менеджеры. Это своеобразные «универсальные солдаты», которые должны иметь представление о схеме теплоснабжения, разбираться в договорном процессе (заключение, сопровождение, расторжение), ориентироваться в претензионно-исковой работе. «Каждый клиент-менеджер в постоянном режиме ведет договоры порядка сотни клиентов, – рассказывает Инга Бойко. – И тут мало быть профессиональным экономистом, финансистом или энергетиком. Нужно уметь работать в режиме многозадачности, быть командным игроком (мы работаем в постоянном взаимодействии с рядом других подразделений «МОЭК»), знать и применять принципы тайм-менеджмента».

Конечно, не каждый может работать клиент-менеджером. Естественно, готовых специалистов этого профиля не выпускает ни один вуз. «При заполнении вакансий мы используем комплексный подход: как за счет людей, уже работающих в «МОЭК», так и за счет внешних кандидатов. В случае приема сотрудников из других филиалов мы имеем дело с теми, кто хорошо знает организацию –

и это позволяет им легче адаптироваться на новом месте. Такая политика повышает лояльность к компании. При подборе внешних кандидатов приоритет отдается специалистам с опытом (или образованием) в сфере энергетики, тепло- или водоснабжения – говорит Андрей Гордеев. – На самом деле на практике все очень индивидуально. Главное – желание человека учиться новому, готовность развиваться. И тогда все получится».

Сегодня перед седьмым отделением сбыта – как и перед всем филиалом №11 – стоят новые, важные, интересные задачи. Идеальная система работы с потребителем подразумевает максимальную дистанционность сервисов и скорость ответов на вопросы. И в этом направлении сбытовой филиал «МОЭК» за два года продвинулся довольно сильно. Сейчас начат проект по дистанционной передаче показаний приборов учета. «Тут мы пока в самом начале пути, – подчеркивает Андрей Гордеев. – Наши сотрудники готовы осваивать новые программы, как готовы и к прямым расчетам непосредственно с физлицами. Мы приветствуем изменения, которые повысят эффективность работы нашего отделения и все-

го одиннадцатого филиала. Мы знаем, что итогом всех преобразований станет необходимый результат и будем приближать его всеми возможными способами».

Подготовила Елена АКЧУРИНА



Работа клиент-менеджера – это в первую очередь большая ответственность, считает старший клиент-менеджер Ирина Зайцева: «Мы – лицо «МОЭК», наше умение правильно и грамотно вести диалог, полнота и развернутость ответов на любой вопрос потребителя, даже внешний вид часто определяют отношение москвичей к компании в целом. Не последнюю роль играет и общая атмосфера клиентского центра – новый офис, современная мебель, удобные места для ожидания и для работы, информационные стенды, оформленные в едином стиле... Здесь приятно работать нам и приятно находиться клиентам».