

ТЕМА НОМЕРА

«Квадра» на полях международных молодежных форумов

стр. 02



РЕПОРТАЖ

Как устроен Контактный центр «Квадры»

стр. 06



НАШИ ЛЮДИ

Рыбацкие истории сотрудников «Квадры»

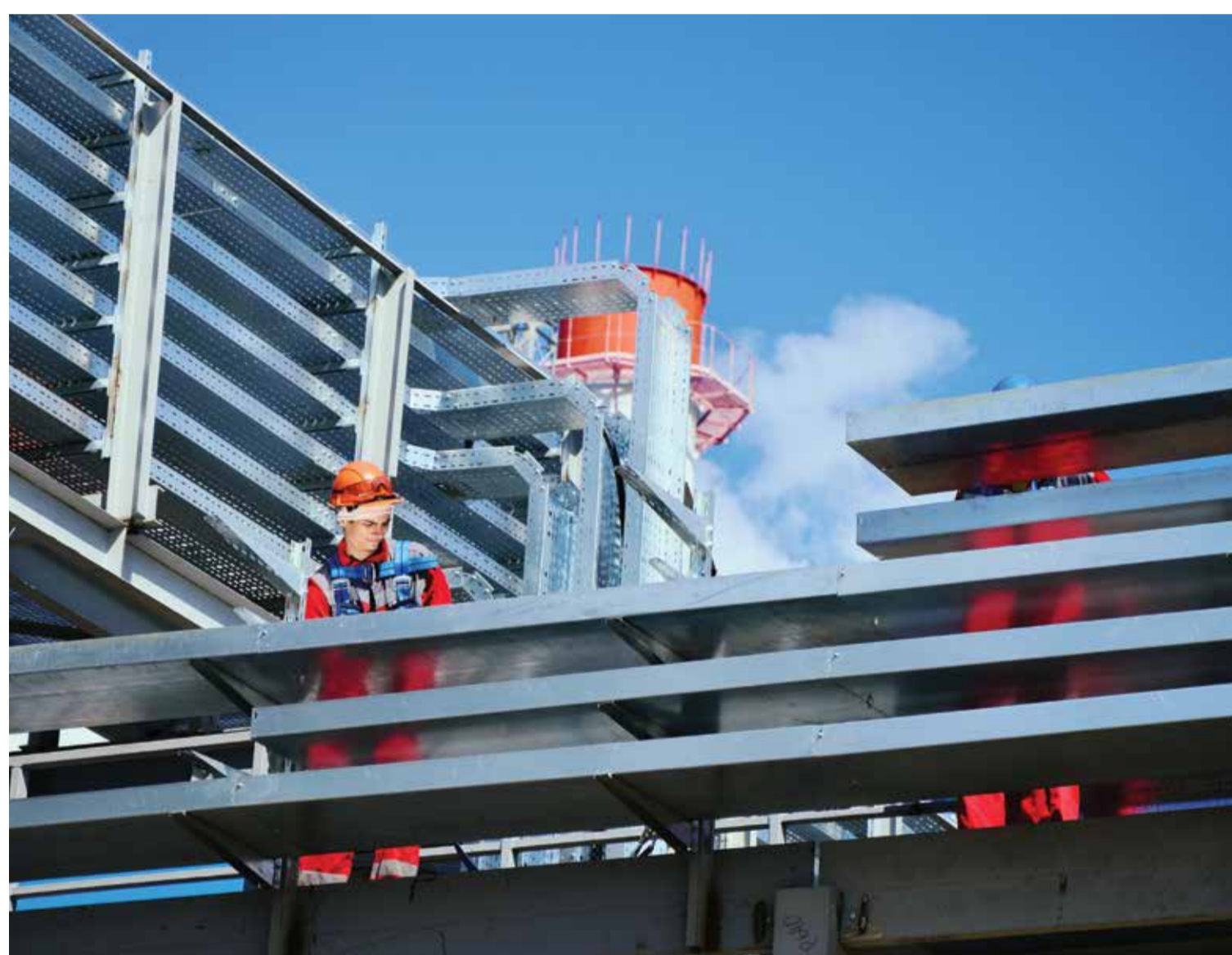
стр. 08



Центр тепла

№ 7 (159) июль 2019

ИЗДАНИЕ ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «КВАДРА – ГЕНЕРИРУЮЩАЯ КОМПАНИЯ»



Стройка в Воронеже. Вести с ПГУ

Июль на стройплощадке ПГУ-223 МВт Воронежской ТЭЦ-1, несмотря на прохладную погоду, выдался жарким. Многие объекты подошли к финальной стадии строительства.

Самым значимым событием месяца стало завершение электромонтажных работ на реконструированном ОРУ-110 кВ. Сейчас ведутся пусконаладочные работы. После проверки специалистами «МРСК Центра» и получения разрешения Ростехнадзора на допуск электроустановки в эксплуатацию оборудование поставят под напряжение.

Завершается монтаж металлоконструкций эстакады токопроводов от ГТУ до ОУТ, где идет обработка и обвязка силовых трансформаторов. На ГТУ идет промывка маслосистем,

монтаж трубопроводов, завершается монтаж комплексной воздухоочистительной установки.

Специалисты приступили к промывке маслосистем дожимных компрессорных установок, а также опрессовке газомасляного тракта.

Строители уже смонтировали основное оборудование энергоблока: четыре газотурбинные установки (ГТУ), пять дожимных компрессорных установок, четыре котла-утилизатора, две градирни, электрооборудование ЗРУ 110 кВ, трансформаторы ОУТ, две паровые турбины, сетевые

насосы, подогреватели сетевой воды. Продолжается обвязка котлов-утилизаторов, ГТУ, ПТУ, отделочные и электромонтажные работы в пристройке главного корпуса.

Строятся технологические, электрические, газопроводные эстакады, вспомогательные здания и сооружения. Подготовлены фундамент и металлический каркас маслохозяйства, в скором времени начнется монтаж стеновых панелей. Осуществляется трубная разводка сетевой воды.

Жанна Пошталова

ТЕМА НОМЕРА

Как ты провел лето?

Где можно летом одновременно застать ведущих экспертов, ученых, топ-менеджеров и – главное – талантливых молодых специалистов из крупнейших российских компаний? Конечно, на площадках молодежных форумов.

В этом году наряду с привычным «Форсажем» представители «Квадры» впервые отправились в Красноярский край, на международный форум ТИМ «Бирюса». Оба форума имеют статус федеральной площадки, где молодые специалисты обмениваются знаниями, предлагают решения актуальных проблем современности и могут получить комментарии лидеров отрасли.

Девятый форум «Форсаж-2019» собрал на поляне Калужской области 400 делегатов от полутора десятков компаний. «Это удивительный проект, который формируется волей многих компаний и предприятий, а не по госзаказу. «Форсаж» каждый год разный: и по составу участников, и по темам. В этом его уникальность: время меняется очень быстро, меняются установки, потребности, но форум в силу своей специфики способен чутко реагировать на новую повестку», – отметил председатель Программного комитета форума «Форсаж», помощник заместителя председателя правительства России Вениамин Каганов.

ТИМ «Бирюса» – территория инициативной молодежи, образовательный форум на берегу Красноярского водохранилища. В этом году на «Бирюсу» съехались 600 представителей из России, Китая, Кореи, Монголии, Японии. По словам губернатора Красноярского края Александра Усса, «в этом году количество иностранных участников стало рекордным за всю историю «Бирюсы». То, что здесь находятся квалифицированные, профессиональные люди в качестве спикеров и наставников, позволит ребятам открыть для себя новые горизонты и обеспечить себе серьезный карьерный рост».

>>> стр. 2



Команда «Квадры» на «Форсаже-2019»

стр. 1 <<<

Как ты провел лето?

ФОРСАЖ. ЦИФРОВОЕ УСКОРЕНИЕ

Обновленный «Форсаж» (в этом году он сменил название на Форум сообщества молодых специалистов) был посвящен теме «Цифровая трансформация и комплексное лидерство».

В течение недели молодые специалисты составляли представление о путях развития национальной экономики и месте человека в технологической революции. Заглянуть в будущее им помогли многочисленные эксперты, с которыми форумчане вели диалог на равных в разнообразных форматах: панельных дискуссиях, ток-шоу, лекториях. Итогом мозгового штурма стали три десятка творческих проектов, представленных на суд экспертного сообщества.

Для работы над проектами команда «Квадры» разделилась. Первая группа (в ее состав вошли Илья Радионов, Полина Филиппова, Роман Дакалин, Александр Барсуков, Игорь Стрелинин) предложила экспертам заглянуть в 2022 год, когда в соответствии с поправками в закон «О теплоснабжении» в России начнется массовый переход потребителей с открытой схемы теплоснабжения на закрытую.

«При закрытой схеме значительная часть воды, очищенной на котельных и ТЭЦ, останется невостребованной. В нашем проекте «Живая вода» мы предложили сохранить мощности теплоисточников, смешивая воду со станций с водой, поставляемой водоканалами. Это позволит значительно смягчить водопроводную воду, до 4 миллиэквивалентов на литр (в среднем по России жесткость воды составляет 7 единиц), и сократить расходы населения на бутилированную воду», – рассказал начальник смены котельной «Западная» района котельных Белгородской ТЭЦ-1 Илья Радионов.

Федеральные эксперты высоко оценили амбициозный проект теплоэнергетиков.

«Больше всего запомнился социально-ориентированный проект «Квадры». В ближайшей перспективе компания из-за изменений в законодательстве перейдет на закрытую систему теплоснабжения. Это приведет к высвобождению у них производственных мощностей, которые, по их мнению, могут быть направлены на социальные нужды ЖКХ – на существенное снижение жесткости водопроводной воды. Сегодня в зоне их деятельности это очень острая проблема. Жители вынуждены покупать воду для приготовления еды и питья. Кроме того, жесткая вода влияет на бытовую технику, приводя к частым поломкам. Поэтому проект и интересен. Он не только сохранит имеющиеся производственные мощности, но и принесет пользу людям», – подчеркнул директор по инновациям ФГБУ «Российское энергетическое агентство» Министерства энергетики Российской Федерации Алексей Конев.

Высокую оценку заслужил и проект «Око 2.0», в работе над которым принял Алексей Мещеряков и Юрий Родионов. Специалисты «Квадры» в кооперации с коллегами из «Русгидро» и «Росатома» предложили разработать умную систему видеонаблюдения, которая позволила бы в режиме онлайн отслеживать на предприятиях риски здоровью работников.

«Каска и спецодежда не могут обеспечить стопроцентную безопасность. На ТЭЦ, атомных станциях и заводах с их сложным оборудованием множество мест, где работник из-за малейшей невнимательности может травмироваться. Предложенная нами система как раз призвана выявлять потенциально

опасные ситуации на производстве и предупреждать о них сотрудников предприятий», – пояснил ведущий инженер электротехнической лаборатории электроцеха Дягилевской ТЭЦ Алексей Мещеряков.

Видеоролик, в котором ребята рассказали о своем проекте, эксперты признали наиболее информативным и интересным для потенциальных инвесторов.

БИРЮСА. ЭНЕРГИЯ ИНИЦИАТИВ

В этом году Всероссийский образовательный форум ТИМ «Бирюса» приобрел новый – федеральный – статус. Участников смены «Энергия» ждала насыщенная программа – образовательная, деловая, спортивная и культурная. Молодые специалисты компаний объединились в дружины и соревновались между собой в разных направлениях, от работы над проектами до освещения форумной жизни в соцсетях.

Несмотря на малую численность (от «Квадры» на форум приехало 9 участников, тогда как, например, территориально близкая СГК представила команду из 125 человек), наши представители не затерялись на фоне остальных. На международной конференции «Энергия будущего» Денис Бобров и Андрей Ащепков представили экспертам доклады о повышении эффективности работы газотурбинных установок и применении термоэлектрических генераторов для эффективного использования низкопотенциальной теплоты. Во время форума участники «Квадры» проявили себя в спортивных состязаниях, посещали лекции и активно вели «прямую трансляцию» событий «Бирюсы» в Instagram и ВКонтакте.

«Считаю, что подобные мероприятия помогают выйти из привычного образа жизни, разносторонне развиваться, получать новые знания, заводить интересные знакомства, делиться опытом, узнавать, как протекают те или иные процессы в других компаниях, работать в команде» – делится впечатлениями от форума Светлана Ефимова, руководитель правовой службы Орловского филиала.

Роман Дакалин



В этом году «Квадра» впервые отправила делегатов на форум «Бирюса»

«Неуправляйки»

«Готовь сани летом» – набившая оскомину поговорка для энергетиков – лозунг, под которым проходит подготовка к отопительному сезону.

Меж тем середина лета миновала, и можно предвзительно оценить, как в регионах присутствия «Квадры» выполняется план подготовки к зимним холодам. На то, будет ли тепло в квартирах потребителей, влияет множество факторов. В зоне ответственности энергетиков – все, что происходит с сетями и оборудованием за стенами домов. Задача подготовить непосредственно сами дома возложена на управляющие компании и ТСЖ.

Лучше всех ситуация с работой «управляек» складывается в Белгороде. Здесь «Квадра» обслуживает 4116 объектов, в т.ч. 2107 многоквартирных жилых домов. Общий процент готовности потребителей к ОЗП-2019/2020 на 18 июля 2019 г. составляет 33%, в т.ч. готовность МКД – 32%. Это чуть ниже, чем в прошлом году – тогда готовность потребителей в целом составляла 36,5%, в т.ч. готовность МКД – 41%.

Но к началу отопсезона белгородские УК, как показывает практика, подходят без нареканий.

«Мы обслуживаем 102 дома в центре Белгорода. Самый большой объем работ по подготовке к зиме обычно приходится на июль. Систему горячего водоснабжения в домах проверяем и ремонтируем за две недели, когда отключают воду «Теплосети». На систему теплоснабжения уходит от 10 до 14 дней, в зависимости от величины дома и количества тепловых пунктов в нем», – рассказал Владимир Гладких, директор одной из «примерных» белгородских управляющих компаний – ООО «УК «Жилищный фонд».

Специалисты УК проводят гидравлические испытания, гидропневматическую промывку внутридомовых систем отопления, ремонт и наладку внутренних систем теплоснабжения, горячего водоснабжения и вентиляции, ревизию запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов и автоматики, стояков, поступающих от «Квадры», придет в каждую квартиру.

Не столь радужно дела обстоят в Курске. Здесь неспешность УК стала поводом привлечь к их работе внимание СМИ и городских властей. На сегодняшний день в Курске из 3300 объектов, обслуживаемых

«Квадрой», лишь 6,36% зданий (в т.ч. 6,33% жилых домов) готовы к отопительному сезону. В прошлом году готовность объектов в это же время была гораздо выше (30,88%, в т.ч. 29,40% жилых домов). И даже при этом к началу отопительного сезона остались неготовыми более 600 домов.

«Это означает то, что сами управляющие компании на сегодня отстают организационно. Но следует учитывать, что в этом году проверка домов проводится не выборочно, как раньше, а по каждому жилому зданию. Очевидно, управляющие компании сами оказались не готовы к этому», – подчеркнул на заседании оперативного штаба ЖКХ заместитель губернатора Курской области Алексей Смирнов. При этом он заверил, что соответствующие службы и ГЖИ оказывают управляющим компаниям всю необходимую организационную

помощь. В перспективе на сайте областной администрации разместят формы паспортов готовности жилых домов, проведут опросы жильцов на предмет качества оказания услуг – в итоге каждый житель будет знать, какой документ требовать от управляющей компании, чтобы быть уверенным в готовности дома к зиме.

В Воронеже по актам готовности принято только 2% жилого фонда, в 66% домов прошли промывка и опрессовка отопительных систем. Из социальных объектов приняты 25%. «Основная работа по приемке жилых домов предстоит в конце августа – сентябре. Основные причины неподготовленности связаны с тем, что УК не проводят своевременно промывку системы отопления, не устанавливают приборы для снятия основных параметров, не изолируют тепловой контур в подвале, не проводят ревизии запорной арматуры», – поясняет главный инженер Воронежского филиала «Квадры» Валерий Ожогин.

При этом свои обязательства энергетики «Квадры» выполняют в соответствии с графиками. В том же Курске готовность теплосетей на сегодняшний день составляет 63%. В целом, по требованию законодательства, завершить все работы по подготовке к зиме все заинтересованные организации должны к 15 сентября.

Роман Дакалин, Жанна Пошталова, Светлана Володина



Мобильный помощник



Дмитрий Душин показывает маршрут движения обходчика

За год тепловые инспекции «Квадры» выполняют огромный объем работы. Летом обходчики проверяют готовность потребителей к зиме, а в отопительном сезоне следят за тем, чтобы тепловые узлы в

каждом здании работали в заданных режимах. Только в Курске контролерам необходимо осмотреть 3300 объектов и после каждого обхода в конце дня составить отчет. Все это влияет на оперативность работы службы.

Повысить оперативность работы тепловых инспекций призвана программа «Мобильный обходчик», которую с конца июня тестируют в Курском филиале. Принцип ее работы прост. Программное обеспечение связывает компьютер диспетчера со смартфонами обходчиков, работающих по адресам. Оператор в онлайн-режиме выстраивает контролерам оптимальные маршруты, рассылает задания и следит за их исполнением. Обходчики, передвигаясь по маршруту, через приложение отправляют в инспекцию фотоотчеты по каждому зданию.

«Мы можем в кратчайшие сроки получить параметры с теплового узла любого интересующего нас дома. При этом не надо ждать, пока обходчик пройдет все объекты и вернется в офис», – говорит руководитель службы тепловой инспекции и энергоаудита Курского филиала Дмитрий Душин.

Интерфейс программы интуитивно понятен. Для обходчиков это обычное мобильное приложение, в котором можно просмотреть маршрут, задания, отчеты, статистику выполненной работы, загрузить фотографии в облачное хранилище. Диспетчер видит на экране карту, на которой отображаются маршрут движения обходчика, статистика его перемещений от дома к дому и отчеты о проделанной работе.

По словам Дмитрия Душина, уже по первому месяцу использования «Мобильного обходчика» можно констатировать, что он позволяет качественно повысить результат работы тепловой инспекции.

Опыт курских энергетиков уже изучают коллеги из других филиалов. В перспективе внедрение программы планируется во всех регионах присутствия компании.

Роман Дакалин

ТАМБОВ

Ремонт без ограничения

В Тамбове «Квадра» начала масштабную модернизацию магистрального трубопровода на улице Рылеева. Более 400 метров ветхих труб на этом участке заменят на современные, в ППУ-изоляции (диаметром 500 мм).

«**Н**еобходимость перекладки вызвана высоким износом участка тепломагистрали – трубопровод эксплуатируется 38 лет, за последние три года мы устранили на нем 9 повреждений», – отметил главный инженер Тамбовского филиала Алексей Нечаев.

К тепломагистрали, на которой начался ремонт, подключены 22 многоквартирных дома, 2 школы и детский сад – порядка 7 тысяч жителей. Важно, что в этом случае провести работы

удастся без отключения потребителей: подачу горячего водоснабжения организуют по резервной схеме.

Ремонт осложняет ряд обстоятельств: увеличенная глубина залегания трубопровода, не свойственная для теплосетей Тамбова (4 метра), и то, что в охранной зоне теплосети стоят торговые ларьки. Тем не менее энергетики планируют выполнить работы в срок, до конца сентября.

Светлана Хабарова



На ул. Рылеева в Тамбове заменяют 400 метров труб

ЛИПЕЦК

Плановый капитальный

На Липецкой ТЭЦ-2 завершился капитальный ремонт энергоблока № 5. Работы продолжались 57 дней.

Вотопительный сезон оборудование энергоблока работает практически без остановки, в час он может нагреть 5000 тонн воды, у него самый большой расход теплоносителя. 15 млн рублей – стоимость капитального ремонта энергоблока Липецкой ТЭЦ-2.

Капитальный ремонт проводится после того, как оборудование отработает 36 000 часов. В этом году комплекс мероприятий предусматривал,

в частности, ремонт турбины мощностью 110 МВт. Липецкие энергетики провели восстановительные работы по проточной части высокого, среднего и низкого давления, техническое диагностирование элементов турбины, отремонтировали маслосистему, насосы, задвижки.

«Все работы на вспомогательном оборудовании, а это запорная и регулирующая арматура, насосы, теплообменное оборудование, мы выполнили силами собственного цеха централизованного ремонта. Это позволило сэкономить значительные средства», – сказал управляющий директор Липецкого филиала Алексей Курило.

Помимо этого, энергетики выполнили капитальный ремонт парового котла, а также пароводокислородную очистку и пассивацию его внутренних поверхностей – удалили отложения с помощью воды и пара с кислородом. После такой очистки на поверхности металла образуется защитная пленка, которая предотвращает коррозию и уменьшает время пуска оборудования.

Сергей Панарин

БЕЛГОРОД

Как новенький

В Белгородском филиале началась реконструкция водогрейного котла № 4 котельной «Южная». Ее стоимость составит 15,2 млн рублей.

«**Р**еконструкция снизит расход газа, в результате экономия составит более 800 тысяч рублей в год. При этом увеличится коэффициент полезного действия и надежность оборудования», – пояснил управляющий директор Белгородского филиала Михаил Чефранов.

Со дня ввода в эксплуатацию – в 1991 году – котел отработал свыше 78 тысяч часов. На внутренней поверхности стенок его конвективной части образовались отложения, поэтому потребовалась замена труб. Сейчас на котле идет демонтаж верхней конвективной



Демонтаж конвективной части водогрейного котла № 4 «Южной» котельной

части. Конвективные трубы здесь заменят на модернизированные, состоящие из двух полусекций – все это сделает работу оборудования более эффективной. Удельный расход условного топлива снизится с 155,8 до 154,44 кг/Гкал. При годовой наработке 2160 часов экономия составит 143,77 тыс.н.м³ газа.

Светлана Володина

ОРЕЛ

Второй пошел

На площадке котлотурбинного цеха Орловской ТЭЦ полным ходом идет плановый ремонт второго энергоблока.

Кроме обязательных ежегодных работ (контроля металла и очистки теплообменного оборудования), впервые с момента ввода энергоблока в эксплуатацию энергетики заменят воздухопроводы котла. Старые конструкции необходимо было демонтировать: экспертиза промбезопасности показала, что износ оборудования составил порядка 70%, ухудшились показатели плотности воздухопроводов от регенеративного воздухоподогревателя к котлу. Новые воздухопроводы изготовят прямо на ремонтной площадке станции. Сейчас началась сварка их металлокаркасов, затем оборудование покроют антикоррозийным составом, заизолируют и оцинкуют.

По словам начальника котлотурбинного цеха Орловской ТЭЦ Виктора Бабкова, замена воздухопроводов улучшит

технические показатели котла и оптимизирует расход топлива.

Помимо этого, энергетики проведут ремонт автомата безопасности и гидравлической системы защиты отбросов турбины. Специалисты разобрали газоохладители и водородные уплотнения генератора, очистили маслоохладители главного масляного бака турбины и скоро заменят резиновые уплотнения газоохладителей. Это позволит исключить остановки энергооборудования, связанные с дефектами систем маслоснабжения и водородного охлаждения. Также предстоит ремонт основных электродвигателей насосного парка энергоблока, ревизия подшипников турбины и генератора с ремонтом уплотнителей.

Мария Анзина



Замена трубопроводов линии кислотной промывки

ЦИФРА

15

млн рублей – стоимость капитального ремонта энергоблока Липецкой ТЭЦ-2

Классное чтение



ГДЕ ИСКАТЬ:

Все предложенные издания вы можете найти в электронных библиотеках и книжных интернет-магазинах.

Все сайты предлагают удобный поиск книг по категориям, разнообразные варианты оплаты (наложенным платежом, по предоплате, наличным способом, банковским переводом, картой, электронными деньгами) и доставки (почтой, курьером, транспортными службами, самовывоз).

БИБЛИОТЕКИ:

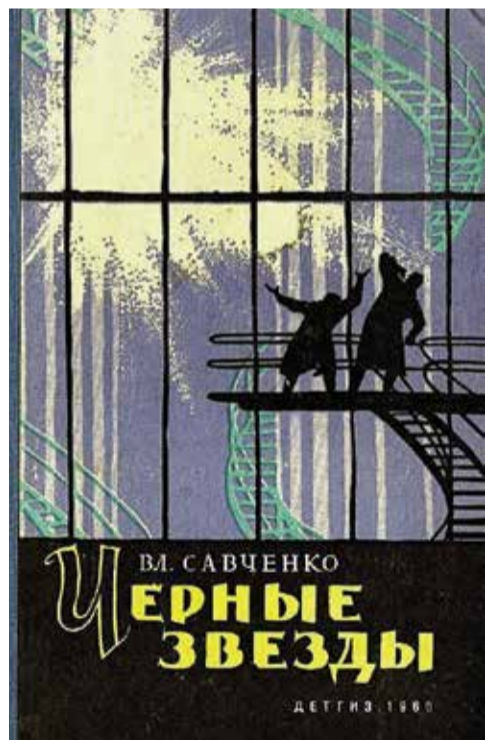
ЛитРес www.litres.ru
Альдебаран www.aldebaran.ru

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ:

Читай Город www.chitai-gorod.ru
Лабиринт www.labirint.ru
www.OZON.ru
www.Book24.ru
Буквоед www.bookvoed.ru

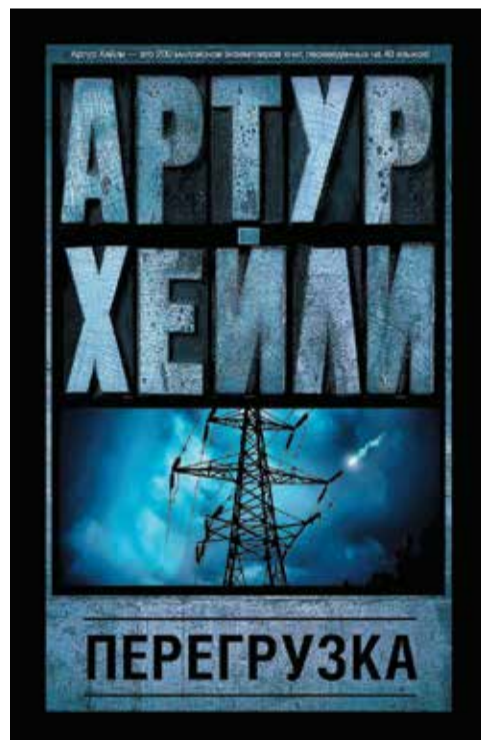
Многим из нас в школьные годы давали списки обязательной литературы на лето. Мы же не настаиваем на том, что книги, отобранные нами, обязательны к прочтению. Скорее, надеемся, что они заинтересуют и увлекут. В конце концов – в основе каждой из них тема, которая всех нас объединяет. Энергетика.

ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ЛИТЕРАТУРА



ВЛАДИМИР САВЧЕНКО, «ЧЕРНЫЕ ЗВЕЗДЫ», 1960

Советский фантаст Владимир Савченко – выпускник Московского энергетического института, инженер-электрик по профессии. Неудивительно, что многие его книги содержат подробный анализ какого-нибудь открытия или изобретения. В повести «Черные звезды» ученые-физики ведут разработку ядерного изолятора «нейтрида» (идеального сверхматериала, способного выдержать ядерный взрыв) и антивещества (нового источника энергии). Повесть Савченко – тот случай, когда фантастика превосходит реальность. Изданная задолго до трагедий на АЭС Три-Майл-Айленд в США и на Чернобыльской АЭС, она описывает очень похожие события.



АРТУР ХЕЙЛИ, «ПЕРЕГРУЗКА», 1979

Бестселлер американца Хейли, как и большинство его произведений, – «производственный» роман.

Лейтмотив книги – «в современной жизни от электричества нередко зависит человеческая жизнь». Героям книги приходится распутывать клубок проблем – энергетический кризис в Калифорнии, террористическая угроза, баланс между сохранением природных ресурсов и развитием производства ради комфорта человека. Дополняют этот коктейль личные проблемы участников событий, а также криминальные и политические интриги. Конечно, описанные в книге технические реалии далеки от современных, но этот факт компенсируется закрученным сюжетом.

НОН-ФИКШН



ДЭНИЕЛ ЕРГИН, «В ПОИСКАХ ЭНЕРГИИ. РЕСУРСНЫЕ ВОЙНЫ, НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И БУДУЩЕЕ ЭНЕРГЕТИКИ», 2019

Дэниел Ергин – эксперт по глобальной энергетике телеканала деловых новостей CNBC, учредитель и председатель совета директоров IHS Cambridge Energy Research Associates (IHS CERA), лауреат Пулитцеровской премии. «В поисках энергии» – его попытка разобраться в вопросах формирования энергетической картины мира и поговорить о проблемах современной энергетики. Книга затрагивает широкий круг вопросов: как развивалась атомная энергетика после Второй мировой войны, как изменилась нефтяная карта мира после распада СССР, какова роль ВИЭ в глобальной экономике XXI века.



ВАЛЕРИЙ ПЕТРУЩЕНКОВ, «ОЧЕРКИ ПО ИСТОРИИ ТЕПЛОЭНЕРГЕТИКИ», 2019

В первой части заявленной издательством «Страта» серии статей по истории теплоэнергетики рассматривается ранний период освоения совместной выработки электрической и тепловой энергии – когенерации. Освещается роль пионеров когенерации – немецкого изобретателя паровых машин Эрнста Альбана, создателей паровых машин Брюннского завода Фридриха Шолла и Генриха Лутца. Отдельное внимание в книге уделяется определяющему вкладу барнаульских паротехников в развитие теплоэнергетики. Детально описана история создания и функционирования электростанции Зимнего дворца.



За месяц операторы колл-центра совершают порядка 33 тысяч звонков

В центре «Контакта»

Работа с людьми – дело непростое. А уж с теми, кому приходится звонить по неприятному поводу, и того сложнее. Стрессоустойчивость и корректность, настойчивость и вежливость – это далеко не все качества, которыми должен обладать специалист Контактного центра «Квадры». Оператор, работающий над взысканием долгов, также должен быть подкован в знании законов – Гражданского и Жилищного Кодексов РФ, нормативно-правовых актов регионов, в которых работает компания. Репортаж «ЦТ» – о том, как строится рабочий день операторов центра и каковы особенности их работы.

Каждый день, включая выходные, в Контактном центре работают 10 операторов и старший группы. Смены 12-часовые. Группы меняются через 2 дня. Человеку, который накопил долги за тепло или горячую воду, могут позвонить и в субботу, и в воскресенье – чтобы застать неплательщиков, которых не удастся «вызвонить» в рабочее время.

Собеседника специалисту колл-центра выбирает компьютерная специализированная программа «Контакт». CRM-система содержит данные обо всех, кто просрочил платеж, размерах и периоде задолженности. В программу заложена стратегия по взысканию дебиторской задолженности, она набирает телефонный номер абонента-должника и соединяет его с оператором.

«До начала работы все операторы проходят обучение, – рассказывает **и.о. руководителя Контактного центра Кристина Филатова**. – Приступая к работе, каждый наш специалист «вооружен» соответствующими инструкциями – как представляться, как вести переговоры. На рабочем столе обязательно имеются памятки по срокам платежей в каждом филиале компании, данные Центров обслуживания клиентов».

Операторы не только общаются с неплательщиками, но и принимают звонки от потребителей – люди передают показания счетчиков, жалуются на отсутствие горячей воды (телефоны колл-центра указаны в квитанциях). Показания сотрудники принимают, а в случае жалоб предоставляют потребителям городские номера филиала, к которому они относятся.

В день на каждого оператора приходится около 100 входящих звонков. Исходящих – почти в два раза больше, ведь основная работа – это, конечно, обзвон должников. Когда компьютерная система соединяет специалиста Центра с человеком, на экране монитора открывается карта, где указан город проживания, его полные контактные данные – фамилия, имя, лицевой счет, размер и период задолженности, а также

комментарии операторов, которые ранее уже разговаривали с клиентом.

«Здравствуйте. Вам звонят из компании «Квадра». Меня зовут Екатерина, я являюсь экспертом по судебному взысканию задолженности. Наш разговор

ЦИТАТА



КРИСТИНА ФИЛАТОВА,
и.о. руководителя
Контактного центра

« Главная задача – мотивировать человека на погашение долга без судебного вмешательства. Специалист должен совершенно спокойно, не конфликтуя с собеседником и не поддаваясь на возможную агрессивную реакцию, приводить убедительные аргументы: информировать о требованиях Жилищного и Гражданского кодексов, ссылаться на конкретные статьи. Предупреждаем, что в случае обращения компании в суд, к сумме долга прибавятся дополнительные сборы – исполнительский, штрафы и др. Предлагаем варианты реструктуризации задолженности, рассрочки

ТОЛЬКО ЦИФРЫ. ИЮНЬ 2019



32 893

звонков совершили сотрудники Контактного центра



11 362 803,25

рублей задолженности погасили потребители благодаря обращению операторов Контактного центра *

760 662,94

рублей в среднем пообещали погасить должники за один день работы Контактного центра

* По состоянию на 17.07.2019

записывается, – интонации **старшего оператора Екатерины Кулаковой** очень располагающие, никакого «наезда». – Вы знаете, что у вас образовалась задолженность в размере 2-х тысяч рублей? Мы предлагаем погасить вам этот долг в течение трех дней».

Далее разговор может пойти по двум разным сценариям. Если человек подтверждает, что погасит долг, оператор прописывает в системе соответствующий комментарий и благодарит собеседника. Если собеседник отказывается платить, оператор начинает сбор информации: по какой причине образовалась задолженность, работает ли человек, получает зарплату без задержек и т.д.

Конечно, далеко не всегда разговоры складываются конструктивно. Из 150 звонков процентов 20 – откровенно негативных, люди на том конце провода не стесняются в выражениях, употребляя и ненормативную лексику. В этом случае оператор имеет право вежливо распрощаться с абонентом и не продолжать разговор.

Старший оператор смены постоянно проводит мониторинг исходящих звонков, по итогам – разбирает с сотрудниками ошибки в структуре разговора. Делаются выводы, даются рекомендации. Выявленные случаи некорректного общения с потребителями – повод для расставания с сотрудником.

«Без выдержки в нашей работе – никак, – делится опытом Екатерина Кулакова. – Новенькие девочки иногда даже плачут, мы их успокаиваем, объясняем, что нельзя принимать на личный счет агрессивные и нецензурные реплики. Кстати, некоторые «хронические» неплательщики бывают и не агрессивными, а со «странными» историями». Я общалась с женщиной из Смоленска, которая задолжала за тепло несколько тысяч рублей. Мотивируя отказ платить она убеждала меня, что живет в СССР, где все, включая ТЭЦ, которую строил ее отец, – достояние народа. И соответственно, получаемые блага в виде тепла и горячей воды должны быть бесплатными. А если она начнет платить, то ее осудят за измену Родине. Что здесь скажешь, подобный случай – не к оператору...»

Если при общении с одним и тем же потребителем оператор дважды получает отказ платить, система фиксирует это и автоматически передает сведения в филиалы «Квадры» – для взыскания задолженности уже в судебном порядке.

В целом, более половины звонков операторов Контактного центра заканчиваются положительным исходом – потребители обещают погасить долги. В дальнейшем функционал операторов будет расширен – им предстоит консультировать абонентов по входящим звонкам. Новыми задачами станут работа с запросами, ответы на жалобы, помощь по техническим вопросам. Это повысит лояльность клиентов и эффективность работы компании.

Наталья Кривога

Под напряжением

В нашей компании работает больше 11 тысяч человек самых разных специальностей. Среди них – представители узкопрофильных и дефицитных профессий. Знакомьтесь с ними мы будем в новой рубрике «Кадры «Квадры». Герои первого выпуска – электромонтеры по ремонту аппаратуры, релейной защиты и автоматики.

ЭЛИТА ЭНЕРГЕТИКИ

Для начала разберемся, что такое устройства релейной защиты и автоматики (РЗА). Они отвечают за надежность энергооборудования: генераторов, трансформаторов, линий электропередач, без них невозможна нормальная работа энергосистемы. Релейная защита определяет отклонения в параметрах и не дает развиваться аварийной ситуации. Так что ни ввод оборудования, ни плановый ремонт или устранение неполадок не обходятся без участия электромонтеров по ремонту РЗА.

«Считается, что релейщики – элита энергетики. В нашем филиале эта специальность входит в число приоритетных. Специалиста на вакантное место найти достаточно сложно, т.к. к кандидату предъявляются высокие требования: он должен решать комплексные технические задачи различных уровней, разбираться в схемах, пройти дополнительное обучение. Сейчас на наших ТЭЦ работают 13 таких электромонтеров», – рассказывает **руководитель службы по работе с персоналом Воронежского филиала Марина Черникова.**



Александр Сапронов, электромонтер 7 разряда

Высокие требования вполне понятны, ведь в случае аварийной ситуации защита должна своевременно среагировать, а маленькая ошибка электромонтера может привести к большим последствиям, вплоть до серьезного повреждения или остановки оборудования.

Александр Сапронов, электромонтер 7 разряда, на Воронежской ТЭЦ-2 работает уже 26 лет. В своем цехе он на особом счету. На главном щите управления и панелях защиты установлено больше сотни различных реле. Несведущему человеку сложно представить, как можно не запутаться в тысяче проводов, которые аккуратно подведены к каждому элементу. Александр с легкостью разбирается в схемах сложных электронных устройств и может отремонтировать их в короткие сроки.

«Моя работа не связана с тяжелым физическим трудом. Здесь другая тя-

ЦИТАТА



НИКОЛАЙ КОРОБОВ,
руководитель электротехнической службы
Воронежского филиала

«Осваивают эту профессию только настойчивые, целеустремленные и грамотные люди. Немногие хотят связать свою жизнь с релейной защитой, так как считают эту профессию слишком сложной и ответственной»

жесть – ответственность за принятое решение», – говорит Александр Сапронов.

Работы электромонтеры выполняют в составе бригады из 2–3 человек. Это исключает «человеческий фактор» и продиктовано техникой безопасности. Строгое соблюдение мер предосторожности – норма жизни релейщика. Порой приходится работать с высоким напряжением, например, когда проходит подача испытательного напряжения на двигатель или масляный выключатель.

Поэтому на случай нештатной ситуации каждый электромонтер знает основы первой доврачебной помощи.

В НОГУ СО ВРЕМЕНЕМ

Учебные заведения, как правило, готовят специалистов общего профиля, инженеров-электриков, и, придя на производство, релейщик проходит дополнительное обучение. Без помощи более опытного сотрудника разобраться в особенностях работы крайне сложно.

Вячеслав Коноплин, электромонтер 5 разряда, работает на Воронежской ТЭЦ-1 больше года. Изначально мечтал свою жизнь связать с музыкой, играл на бас-гитаре в рок-группе. Но на смену тяжелой музыке, по словам Вячеслава, «пришел тяжелый умственный труд».

Первые две недели его работы на станции прошли только в теоретической подготовке, которая у релейщиков важна не меньше практики: чтение профессиональной литературы, инструкций, правил техники безопасности. Без этого новый специалист не имеет права самостоятельно работать с оборудованием. Затем следует экзамен на группу допуска по электробезопасности, и только потом новичок входит в состав бригады.

«Электромонтер – своего рода доктор. Он должен понимать взаимосвязь

ЭЛЕКТРОМОНТЕР РЗА:

- 1 раз в 5 лет должен повышать квалификацию;
- ежегодно сдает экзамены по технике безопасности, правилам технической эксплуатации и пожарной безопасности;
- может иметь квалификацию от 2 до 7 разряда. С повышением разряда электромонтера допускают к более сложным видам работ;
- через каждые 2 года работы разряд можно повышать. Чтобы получить высший, 7 разряд, необходимо проработать минимум 6 лет.

всех процессов в электросетях, правильно диагностировать аварийные случаи и верно «назначать лечение» оборудованию. Мне нравится моя работа тем, что она интеллектуальная, постоянно думаешь, как решить ту или иную ситуацию», – рассказывает Вячеслав.

Немаловажное требование к электромонтерам-релейщикам – идти в ногу со временем. Технологии развиваются, и если раньше в алгоритме схем защит и автоматики использовалась элементная база на основе механических реле, то сейчас применяются микропроцессорные устройства.

Так, на реконструированном ОРУ и ЗРУ-110 кВ строящейся ПГУ-223 МВт Воронежской ТЭЦ-1 используется релей-



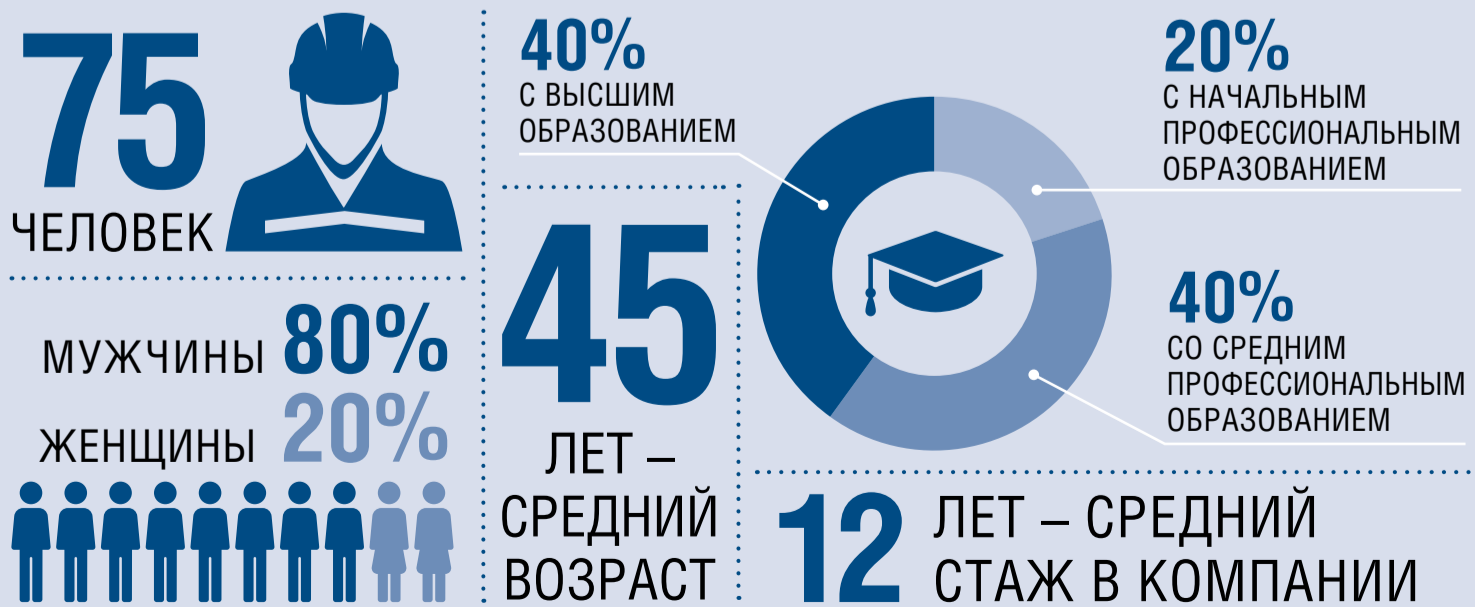
Вячеслав Коноплин, электромонтер 5 разряда

ная защита на микропроцессорной базе производства научно-производственного предприятия «ЭКРА». Эти компактные устройства отличает высокое быстродействие: время, в течение которого контролируемый параметр отклоняется от заданного, сократилось с 0,5 до 0,2 секунды.

Чтобы обслуживать современное оборудование, релейщики должны знать основы микроэлектроники и уметь работать со специализированным программным обеспечением. В этом году 7 специалистов Воронежского филиала прошли обучение в научно-образовательном центре в Чебоксарах.

Жанна Пошталова

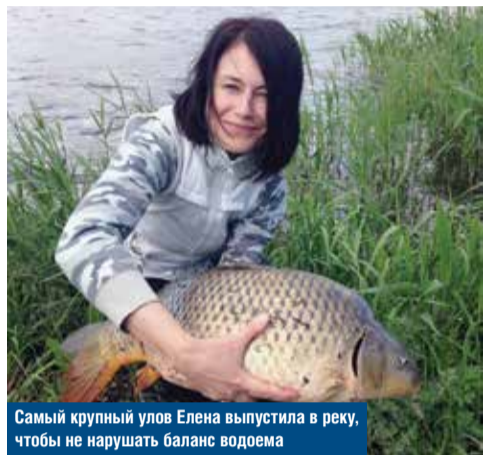
ЭЛЕКТРОМОНТЕР ПО РЕМОНТУ АППАРАТУРЫ РЕЛЕЙНОЙ ЗАЩИТЫ И АВТОМАТИКИ



Монологи о рыбалке

Известно, что рыбаки – мастера травить байки. Нелегко в их историях отделить правду от вымысла, особенно когда наступает время хвалиться уловом. Но в честь дня рыбака, который отмечают во второе воскресенье июля, наши коллеги – фанаты рыбной ловли – решили рассказать чистую правду о своем увлечении и поделиться рыбацкими советами.

ВОРОНЕЖ



Самый крупный улов Елена выпустила в реку, чтобы не нарушать баланс водоема

РЫБАЧКА ЛЕНА

Женщина с удочкой – явление редкое. Как правило, на рыбалку жена приезжает за компанию с мужем, но у **Елены Серых, инженера производственно-технического отдела Воронежской ТЭЦ-1**, история нестандартная. Имен-

но она пристрастилась к рыбной ловле мужа, Олега Серых, главного инженера тепловых сетей. Более 5 лет супруги профессионально занимаются рыбалкой и выходные предпочитают проводить у воды.

«В детстве я любила наблюдать, как дедушка с бабушкой рыбачили на реке Битюг. Любовь к природе и рыбалке тянется именно оттуда. Долго уговаривала мужа съездить на рыбалку. Получилось настолько удачно, что муж всерьез заинтересовался ловлей. Однако наши профессиональные предпочтения разошлись – он ловит на карповое удилище, я люблю рыбачить на спиннинг и поплавочную удочку», – говорит Елена.

Даже во время отпуска супруги не забывают о своем увлечении. Отдыхая на Красном море, ловили дораду, морского окуня. Но самый большой улов Елены – маточный карп весом 7 кг из воронежского пруда.

ЛИПЕЦК

ПОДВОДНАЯ ОХОТА

В противовес обычной рыбалке **Константин Козлов, начальник отдела техперевооружения и реконструкции Липецкого филиала**, выбирает подводную охоту. По его словам, это более увлекательное занятие. «Нравится сам процесс, зачастую я вообще не стреляю в рыбу. Наблюдать за подводным миром наших рек интересно. Можно увидеть, как на глубине охотятся 10-килограммовые щуки. Или следить за жизнью других обитателей водоемов, бобров или выдр», – рассказал Константин.



Константин Козлов предпочитает не вылавливать рыбу, а наблюдать за подводной жизнью

ОРЕЛ



Черноморская рыбалка дарит незабываемые эмоции, говорит Андрей Шевардин

ШАЛАНДЫ, ПОЛНЫЕ СТАВРИДЫ

Рыбалкой **Андрей Шевардин, электромонтер по ремонту аппаратуры РЗА Орловской ТЭЦ**, увлекается давно. Андрей и его коллеги часто рыбачат на водоемах Орловской области и дважды выигрывали соревнования по рыбалке, которые ежегодно проводит профсоюз.

В этом году Андрей решил совместить отпуск с любимым хобби и отправился в крымский поселок Черноморское, что на Тарханкутском полуострове – на креветку ловить окуня и ставриду.

«Всем советую рыбалку в открытом море – это незабываемые эмоции! На Черном море активный клев длится все летние месяцы. Главное – правильно выбрать время: незадолго до заката или сразу же после восхода солнца», – говорит Андрей Шевардин.

ЦЕНТР



Каждый год Федор Шульц ездит на рыбалку в Астраханскую область

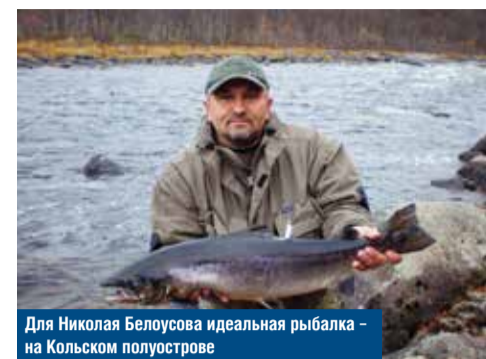
РЫБАКА ВИДНО ПО УЛОВУ

«Рано встал – больше поймал» – эту поговорку **начальник цеха тепловых сетей Новомосковской ГРЭС Федор Анатольевич Шульц**, рыбак с многолетним стажем, помнит с юных лет. К рыбной ловле он пристрастился еще в детстве – встречал утреннюю зорьку с удочкой на берегах родного Дона и Любковского водохранилища.

С годами увлечение только крепло. Федор Анатольевич хорошо изучил практически все реки Тульской области и каждый год с семьей выезжает в Астраханскую область – за рыбалкой и эмоциями. Именно с Волги он привозил самый крупный улов – судака на 7 кг, шестикилограммовых сазанов.

Увлечение Шульца разделяют дочери – старшая Кристина наблюдала за рыбалкой с 2-летнего возраста, сейчас удочку в руки пытается брать младшая, 7-летняя Маша. Для начинающих у Федора есть советы: «Наиболее доступные водоемы нашего края – Любковское и Шатское водохранилища, реки Дон, Осетр, Ока. Здесь водятся карась, окунь, плотва, щука, судак, жерех, голавль. На прудах можно ловить карпа и белого амура. Из способов ловли я бы посоветовал поплавок и методную кормушку. Прикармливать – смесями зерновых и пеллетса. Из насадок использовать зерновые и бойлы, в приоритете – плавающие».

КУРСК



Для Николая Белоусова идеальная рыбалка – на Кольском полуострове

РОМАНТИКА СЕВЕРА

Для **Николая Белоусова, начальника правовой службы Курского филиала**, идеальным местом для рыбалки стал Кольский полуостров.

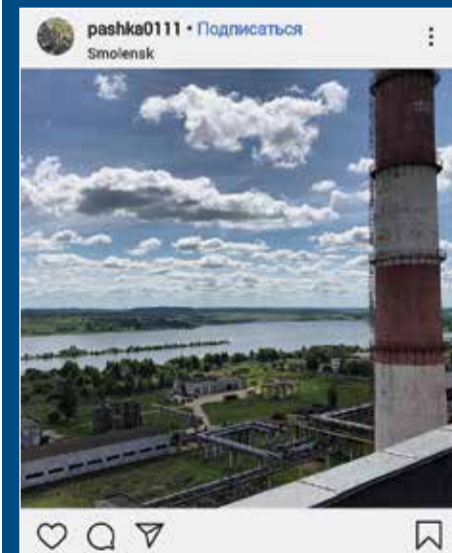
«В 1984 году я служил на финской границе, и Север меня очаровал. Сопки, красивая зима, завораживающая природа – решил, что когда-нибудь обязательно сюда вернуться», – рассказывает Николай Васильевич. Мечту юности он осуществил в 2006 году, когда вместе с приятелем затеял поездку на побережье Белого моря. Несмотря на сложности – дальние переезды, жизнь в рыбацком домике вдали от цивилизации, – он еще больше полюбил северную природу.

После этого Николай объездил и южное, и северное побережье Кольского полуострова, рыбачил на реках Кола, Западная Лица, Ура и Варзуга. Здесь же, в Поморье, взял самый серьезный рыбацкий трофей – 8-килограммовую семгу. Останавливаться на достигнутом Белоусов не собирается – мечтает порыбачить на Камчатке и сплавиться по сибирским рекам.

*Жанна Пошталова,
Сергей Панарин, Наталья Кривова,
Роман Дакалин, Мария Анзина*

ФОТО МЕСЯЦА

И снова Смоленск! Большинство «фото месяца» делают сотрудники именно этого филиала. Кто перехватит инициативу? Очень ждем ваших кадров! Автор фото: Павел Никоноренков, ведущий инженер лаборатории неразрушающего контроля Смоленской ТЭЦ-2



Чтобы следующий номер украсила ваша фотография, нужны три простых шага:

- Снять энергообъект «Квадры» на мобильный телефон или фотоаппарат.
- Опубликовать его в Instagram или ВКонтакте.
- Не забыть поставить хэштег #Квадра_Энергетика.

ЕЖЕМЕСЯЧНОЕ КОРПОРАТИВНОЕ
ИЗДАНИЕ «ЦЕНТР ТЕПЛА»

№ 7, июль, 2019 год

Учредитель: ПАО «Квадра»
Издается с 2005 года

Адрес редакции: 123022, г. Москва,
Звенигородское ш., 18/20, корп. 2
Электронная почта: pressa@quadra.ru
Телефон департамента целевых
коммуникаций: +7 (495) 739-73-33
Главный редактор: Т.А. Фрейденссон

Типография: «ФОРТЕ ПРЕСС»

Тираж: 999 экз.

Номер подписан в печать 28.07.2019

Распространяется бесплатно

Электронная версия газеты:

www.quadra.ru

Макет, дизайн, верстка, препресс:

Агентство печати «PRINT HUB»

(ООО «Альтер Трейд»)

Москва, ул. Зорге, 16, пом. XI, ком. 18

+7 (495) 203-68-77

www.print-hub.ru

