



ГАЗЕТА АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ТЕПЛОЭНЕРГО»

# ТЁПЛЫЕ

# ВЕСТИ

Декабрь  
2019  
№ 7 (100)

ИЗДАЕТСЯ С ДЕКАБРЯ 2003 ГОДА

16+

## ВКЛАД В БУДУЩЕЕ



стр.

4

Стипендии и экскурсии для студентов

## ЧЕМ МОГУ ПОМОЧЬ?



стр.

5

Как устроен контакт-центр Теплоэнерго

## ВИРТУОЗЫ МЯЧА



стр.

7

Спортивные победы тепловэнергетиков

## НА ВСЕ 100



стр.

8

Юбилейный выпуск корпоративной газеты



## Сварка на отлично!



Работник Теплоэнерго Александр Ушаков стал лучшим сварщиком Нижегородской области ..... **стр. 2**

Газета «Теплые вести» зарегистрирована управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Нижегородской области. Регистрационный номер ПИ № ТУ52-01271 от 4 июня 2019 года.

Учредитель: АО «Теплоэнерго». Адрес редакции: 603086, Н.Новгород, бульвар Мира, д. 14. Телефон редакции: 299-93-65. E-mail: office@teploenergo-nn.ru. Главный редактор — М. С. Огнева.

Отпечатано в типографии ООО «Стимул – СТ»: Нижний Новгород, переулок Гаражный, д. 3. Подписано в печать по графику (и фактически) в 18.00 18.12.2019. Тираж 1500 экз. Дата выхода в свет 23.12.2019. Категория информационной продукции «16+»

Газета подготовлена к печати Издатель: АО «Теплоэнерго» Нижний Новгород, бульвар Мира, 14. Тел.: (831) 299-93-40, 299-93-69. Распространяется бесплатно.

 **ТЕПЛОЭНЕРГО**  
НИЖНИЙ НОВГОРОД  
E-mail: office@teploenergo-nn.ru  
www.teploenergo-nn.ru

# Мастера сварочных дел

**Самых талантливых в искусстве сварки в Теплоэнерго определяли в рамках внутрикорпоративного соревнования «Лучший в профессии» среди электрогазосварщиков. Двое лучших сварщиков Теплоэнерго отправились на областной конкурс.**

## Искрометная работа

20 ноября на территории автобазы на ул. Коминтерна, 41 состоялась основная часть корпоративного соревнования сварщиков, включающая в себя теоретический и практический этапы. Свои знания и навыки работы со сваркой показывали 12 работников предприятия, представляющих районы тепловых сетей, аварийно-ремонтную службу, департамент транспорта, а также управление обеспечения производства.

На теоретическом испытании в тестовом формате проверялись основные знания по профессии. Сварщики должны были ответить на 30 вопросов, по минуте на каждый.

должна быть тщательно застегнута. Помните, что нужно быть внимательными не только к себе, но и к своим напарникам, ведь вы несете за них ответственность», — обратился к участникам начальник управления безопасности труда Константин Кибалин.

Многие сварщики участвовали в конкурсе впервые, но, отбросив волнение, отнеслись к нему как к повседневной работе.

«В профессии я уже не первый десяток лет, но некоторые разделы теории успели подзабыться, поэтому перед конкурсом я уделил пару вечеров билетам, чтобы освежить знания. Важно не только хорошо варить, но еще и себе не навредить. Внимание к технике безопасности — это качество должно присутствовать у сварщика. А что насчет практики, то это обычное дело. Каждую смену мы выполняем задания еще сложнее, — делится Олег Сюляев, электрогазосварщик 5-го разряда из аварийно-ремонтной службы. — Те, кто посвящает себя сварочному делу, с самой учебы в тех-

варщика мечтал с самого детства, и после школы уже уверенно шел по выбранному пути. Как отмечает Сергей, для того, чтобы стать настоящим профессионалом необходимо много знать про технологию сварки.

«Нужно хорошо понимать, как плавится металл, учитывать при работе все нюансы и помнить о своей ответственности перед жителями города», — уверен Сергей.

Второе место занял электрогазосварщик 5-го разряда РТС «Нижегородский» Александр Ушаков. С минимальным отрывом от него третье место занял электрогазосварщик 5-го разряда РТС «Заречный» Иван Кадочигов.

## Лучший в Нижегородской области

5 декабря 2019 года лучшие электрогазосварщики Теплоэнерго — Сергей Потепенко и Александр Ушаков — соревновались с 18 другими представителями коммунальных предприятий из Нижнего Новгорода, Дзержинска, Заволжья, Сарова и

нистрации города Арзамас Михаил Гусев.

Соревнования профмастерства между предприятиями — это возможность опытным, квалифицированным сотрудникам продемонстрировать свои навыки и умения на региональном уровне и сравнить себя с другими.

«Здесь набираются опыта, смотрят, кто как варит, оценивают друг друга. Общение дает очень многое — это большое дело. Человек поучаствует в конкурсе, расскажет о нем на своем предприятии и вдохновит других собственным успехом. Это важно для поднятия престижа профессии», — считает член жюри конкурса Олег Шульгин.

В результате всех испытаний лучшим сварщиком Нижегородской области стал электрогазосварщик 5-го разряда РТС «Нижегородский» АО «Теплоэнерго» Александр Ушаков. За победу в соревновании он получил денежный приз, а также ежемесячную надбавку от Областной организации профсоюза работников жизне-



На практическом этапе участники выполняли сборку стыков труб ручной электродуговой и газовой сваркой. Конкурсантам нужно было не просто соединить две трубы, а, не поворачивая детали, сделать ровный и гладкий шов с соблюдением нормативных размеров. Задача эта непростая, она требует больших знаний, опыта и мастерства. Оценивалась правильность сборки заготовок и качество выполнения сварочного шва — эстетика, геометрия, а самое важное — герметичность. Работы участников оценивались специалистами отдела диагностики и неразрушающего контроля сначала визуально, а затем лучшие образцы без внешнего брака обследовались с помощью ультразвука. Время выполнения задания не входило в число главных критериев оценки, но учитывалось в спорных ситуациях, при равенстве баллов.

При начислении баллов жюри также обращало особое внимание на соблюдение правил охраны труда — внешний вид, использование спецодежды, соблюдение регламента производства работ.

«Важно получить на выходе не только качественное, хорошее изделие, но и сделать это технологично и безопасно. Перед началом производства работ осмотрите рабочее место — освещенность, вентиляцию, чтобы ничего не мешало. Убедитесь, что все оборудование исправно. Спецодежда

никуме должны понимать, за что они отвечают. Работа с газом, искры, трубы, давление — нужно многое в работе предугадывать, держать в голове. От нас зависит очень многое — быстрее дать людям тепло, завариться качественно, чтобы никто за тобой потом не переделывал».

Электрогазосварщик 5-го разряда Евгений Молочков, участвующий в конкурсе от РТС «Нижегородский», соглашается с коллегой: «Надо все осваивать, ведь рано или поздно столкнешься с этим. Подобные соревнования помогают выявить лучших из нас, тех, на кого стоит равняться. Кто-то в теории больше силен, кто-то в практике. А здесь все смотрят в комплексе», — сказал Евгений.

«Практика, практика и только практика. Без этого в нашем деле никуда», — уверен электрогазосварщик 5 разряда департамента транспорта Артем Помазов.

По результатам всех испытаний лучшим в своей профессии в 2019 году был признан электрогазосварщик 5-го разряда котельного-ремонтного участка Сергей Потепенко. Он правильно ответил на все теоретические вопросы, а за выполнение практического задания получил 21 из 27 максимально возможных баллов.

24-летний Сергей — самый молодой участник конкурса, в Теплоэнерго пришел 8 месяцев назад. О профессии электрогазос-

Павловского района за право стать лучшим в профессии. Ежегодный Областной смотр-конкурс профессионального мастерства среди предприятий ЖКХ Нижегородской области проходил на базе Ресурсного Центра ГБПОУ «Арзамасский техникум строительства и предпринимательства». Организаторами конкурса выступили региональное министерство энергетики и ЖКХ и Областная организация профсоюза работников жизнеобеспечения.

Испытания для всех уже привычные — тест на знание теории и сварка стальных труб двух диаметров электродуговым и газовым способом. Теоретический этап также включал в себя самопрезентацию — рассказ о себе и своей профессии. Кроме того, участники конкурса прошли мастер-класс по бережливому производству от представителей ГК Росатом.

Профессию электрогазосварщика организаторы и члены жюри конкурса считают творческой. Качественный шов может сделать не каждый, для этого необходимо превратить умение в искусство.

«В моем представлении это волшебство, когда благодаря мастерству сварщика получается красивый шов, соединяющий иногда, казалось бы, несоединимые вещи. Вы — творцы, поэтому не бойтесь творить», — напутствовал на открытии конкурса первый заместитель главы адми-

нистрации города Арзамас Михаил Гусев. В прошлом году на областном смотре-конкурсе в Арзамасе он стал победителем в номинации «Лучший молодой рабочий».

«Здесь все на равных, у всех одинаковые шансы на победу. Важно все: и теоретическая база, и отточенное мастерство в ежедневной работе. Но самое сложное — это волнение. Представлять предприятие на областном уровне — большая ответственность. До этого я уже участвовал в подобных конкурсах, поэтому нервничал меньше, чем остальные», — поделился Александр Ушаков.

Генеральный директор АО «Теплоэнерго» Илья Халтурин отметил, что предприятие уделяет особое внимание вопросам развития потенциала своих сотрудников.

«Сотрудники Теплоэнерго ежегодно принимают участие в областных конкурсах и показывают хорошие результаты. Это очень важно для нас, поскольку оценка на таком высоком уровне — это стимул для профессионального развития. Есть на кого ориентироваться. Лучших в своих профессиях мы поощряем серьезными доплатами, причем многие из них уже носят характер ежегодных. И, конечно, такие специалисты в приоритете при принятии кадровых решений», — сообщил Илья Халтурин.

## Дух соревновательности

**С 1 ноября 2019 года в АО «Теплоэнерго» стартовал конкурс профессионального мастерства «Лучший в профессии» среди сотрудников предприятия — представителей основных рабочих профессий. В ноябре прошел отборочный этап внутри структурных подразделений предприятия. Прошедшие отбор сотрудники приняли участие в теоретическом и практическом этапах, которые состоялись в декабре.**

В конкурсе участвовали аппаратчики химводоподготовки, электромонтеры по ремонту и обслуживанию электрооборудования, операторы котельных и тепловых пунктов, слесари по контрольно-измерительным приборам и автоматике СТАИ, по обслуживанию тепловых сетей, по ремонту оборудования тепловых сетей, а также по ремонту оборудования котельных и пылеприготовительных цехов.

Система конкурсной оценки — балльная. За каждое правильно выполненное теоретическое и практическое задание

участнику конкурса начисляются баллы. Проверяется знание по вопросам эксплуатации оборудования, производственных инструкций, правил охраны труда и пожарной безопасности, действий персонала в аварийных ситуациях, практические навыки по профессии. Дополнительные баллы могут быть начислены за достижение высоких производственных показателей. Вместе с тем, за выявленные нарушения правил техники безопасности, трудовой дисциплины и т.д. снимаются штрафные баллы.

Призерам конкурса по каждой из профессий в течение следующего года будет установлена персональная надбавка за профессиональное мастерство в размере 20%, 15% и 10% от оклада/часовой тарифной ставки за 1, 2 и 3 места соответственно. Фотографии победителей также будут размещены в Галерее лучших работников предприятия.

О том, какие задания выполняли участники конкурса и кто стал лучшим, читайте в следующем выпуске «Теплых вестей».

# В постоянном диалоге

На автобазе на Коминтерна, 41а прошла очередная встреча руководства Теплоэнерго с коллективом. В этот раз задать свои вопросы смогли сотрудники РТС «Сормовский» и департамента транспорта.

## «Быт» и закупки

В начале встречи генеральный директор АО «Теплоэнерго» Илья Халтурин рассказал об основных направлениях работы и о реализации проектов на предприятии.

Как сообщил Илья Халтурин, 2019 год на предприятии проходит под знаком реализации программы «Быт» по созданию более комфортных и безопасных условий на рабочих местах. К концу года полтора десятка объектов предприятия будут комплексно отремонтированы, включая их бытовые помещения, машинные залы, котельные отделения, раздевалки, душевые и санузлы.

«Конечно, 15 объектов — это не так много в масштабах предприятия, но это только начало. Мы включили в программу ремонта на следующий год 42 котельные и ЦТП. Это будет серьезный комплексный ремонт, которого прежде не было», — отметил Илья Халтурин.

Генеральный директор напомнил, что первый комплексно благоустроенный объект, где был выполнен ремонт основного, вспомогательного, электротехнического оборудования, оборудования КИПа и всех помещений — это котельная на улице Баха. Он подчеркнул, что этот объект взят за эталонный. Сейчас по схожему проекту будет ремонтироваться котельная в переулке Союзный.

«Мы направляем серьезные усилия на то, чтобы изменить наши рабочие места, сделать их лучше, эффективнее, безопаснее и комфортнее. Конечно, быстро мы с вами это не сделаем, но мы планомерно движемся в направлении именно комплексного обновления наших объектов», — заявил Илья Халтурин.

Также генеральный директор Теплоэнерго рассказал о планах и задачах предприятия на текущий и следующий год. Уже сформирована ремонтная программа на 2020 год. Ведется подготовка сметной документации. Изменился подход к срокам выполнения закупок.

«Чтобы следующий год не был для нас напряженным в плане проведения закупочных процедур и мы вошли в летнюю ремонтную кампанию с подрядчиками, оборудованием, материалами, мы начали проводить конкурсы уже сейчас. Первые конкурсы состоялись, и мы поставили задачу в декабре провести все конкурсы на капитальный ремонт. Подрядчики будут выбраны уже сейчас, они будут готовиться к летней ремонтной кампании заранее», — сообщил Илья Халтурин.

Он поблагодарил сотрудников теплосетевых районов за подготовку ведомости необходимых работ: «Хочу сказать вам большое спасибо за то, что вы готовили в этом году. Именно вы ближе к оборудованию, вам больше понятно его состояние и необходимость ремонта». Илья Халтурин сообщил, что на основе полученных из районов сведений сейчас ведется формирование сметной и закупочной документации, и планируется проводить закупочные процедуры уже этой зимой. Он также отметил, что в 2019 году существенно вырос объем выполнения текущего ремонта собственными силами — порядка 12 км сетей переложено бригадами Теплоэнерго, и эта цифра еще вырастет до конца года. На сегодняшний день в целом заменено более 70 км тепловых сетей. Это самый большой объем за последние несколько лет, в частности, это больше, чем за весь 2018 год, когда было отремонтировано 58 км.

## Автопарк и спецодежда

Сейчас в работе находится около 100 участков, ремонтируемых подрядными организациями. Такой большой объем работ в холодный сезон связан, в первую очередь, с коротким межотопительным периодом и невозможностью вскрыть одновре-



менно много участков. Но задача по повышению качества теплоснабжения перед предприятием стоит, и работы должны проводиться. Генеральный директор призвал работников Теплоэнерго контролировать работу подрядчиков, фиксировать случаи ненадлежащего исполнения работ и оперативно о них сообщать.

Также Илья Халтурин рассказал о большой задаче по обновлению транспортного парка предприятия. Планы текущего года выполнены полностью, определены позиции по закупке техники в следующем году. Сформирована заявка и объем по закупке спецтехники и автотранспорта. Запланировано закупить минимум 15 единиц техники и, возможно, цифра увеличится, поскольку проводится оценка проекта по дополнительным бригадам. В случае его реализации предприятие закупит еще десять единиц техники.

В ходе встречи обсудили также вопрос обеспечения сотрудников спецодеждой и спецодеждой. Генеральный директор подчеркнул, что при закупке спецодежды, безопасность и комфорт персонала стоят на первом месте. В ходе обсуждения вопросов по спецодежде он также призвал сотрудников оперативно сообщать руководству обо всех фактах поставки некачественной спецодежды или спецодежды, инвентаря или оборудования: «Мы с подрядчиками и с поставщиками ведем очень плотную работу и рекламации направляем постоянно. Входной контроль очень жесткий. Но все равно, единичные случаи некачественных поставок могут быть. Есть такие факты — сообщайте нам сразу. Если поставщик нарушил договорные сроки или поставил некачественный товар — мы можем внести его в реестр недобросовестных поставщиков».

## О переездах

Также Илья Халтурин подробно рассказал о работе по переезду части служб

в имущественный комплекс компании. После этого здесь тоже все помещения ждет ремонт и обновление.

Кроме того, Илья Халтурин рассказал о планах предприятия на 2020 год. Так, он сообщил, что Теплоэнерго сохранит обязательства по договору о медицинском страховании, со второго полугодия будет произведена индексация заработной платы, продолжится реализация программы «Быт». Уже сейчас идет закупка дополнительной мебели, бытовой техники и компьютеров для старших мастеров, формируется программа ремонта.

Завершая свое выступление, генеральный директор поблагодарил коллективы за слаженную работу.

«В этом году мы очень оперативно вошли в отопительный сезон — за три дня фактически полностью развернули наши объекты, вышли на зимний гидравлический режим. Из статистики последних лет это лучший результат. Труд каждого из вас — основа успешной деятельности всего предприятия. Спасибо большое за ту работу, которую вы делаете и в течение летней ремонтной кампании, и сейчас».

## Вопрос-ответ

Среди тем, которые обсуждались на встрече, были как бытовые — упрощенная поставка расходных материалов для бытовых нужд, организация работы новых моек, так и производственные — контроль работы подрядчиков, работа районных складов и многие другие.

Один из вопросов касался прохождения медосмотров. Решено было собрать и предметно проанализировать информацию по назначению дополнительных обследований.

Еще одна тема — порядок формирования складских запасов, касающийся расходных материалов с высокой стоимостью. Было решено еще раз посмотреть номенклатуру складских запасов и, при необходимости, скорректировать список тех позиций, которые действительно необходимы для ежедневных, в том числе, аварийных ремонтов. В частности, обсудили вопрос лимитов по поставкам труб большого диаметра, которые могут пригодиться району в любой момент. Начальники районов теплосетей вместе с экономическим блоком предприятия проработают данный вопрос в ближайшее время.

В конце встречи по традиции генеральный директор Теплоэнерго Илья Халтурин вручил корпоративные нагрудные значки лучшим сотрудниками РТС «Сормовский».

Теплоэнерго на Ветеринарную, 5. На этом объекте создается абсолютно новая диспетчерская, с самым современным оборудованием, с системой отображения информации для всех автоматизированных рабочих мест. Будет проведен ремонт большого гаража на Ветеринарной, и часть автопарка переедет туда с Артельной.

По зданию на Коминтерна, как сообщил генеральный директор, инициирована большая работа по передаче ряда объектов

## Награда от района

Оператор котельной РТС «Ленинский» Наталья Шульмина получила награду в честь празднования Дня Канавинского района.

Благодарственное письмо за добросовестный труд, профессионализм и большой вклад в социально-экономическое развитие Канавинского района сотруднице АО «Теплоэнерго» вручил глава района Михаил Шаров. Торжественное награждение состоялось в Гербовом зале Нижегородской Ярмарки.

Наталья Шульмина работает в АО «Теплоэнерго» с 2003 года. Наталья активно принимала участие при внедрении и проведении производственных соревнований смен на котельной по ул. Климовская, д. 86-а. По итогам участия в соревнованиях и передаче имеющегося опыта своим коллегам за 10 месяцев 2019 года на котельной была достигнута экономия по газу в объеме 1,2% от запланированного объема. Неоднократно проявляла профессионализм

при работе на крупных котельных на ул. Чкалова, д. 9г, ул. Климовская, д. 86а, ул. Металлистов, д. 46, предостератив развитие семи нештатных ситуаций в связи с повреждениями на теплосетях. При выполнении ремонтных работ оборудования в 2019 году на котельной ул. Металлистов, д. 46.



# Отличники энергетики



**За успехи в учебе — материальное поощрение от предприятия! АО «Теплоэнерго» определило десять первых участников стипендиальной программы.**

В НГТУ им. Р.Е. Алексеева и ННГАСУ состоялось торжественное награждение победителей конкурсного отбора на получение именных стипендий АО «Теплоэнерго» в первом семестре 2019—2020 учебного года. При выборе стипендиатов учитывались успехи в учебе, академические достижения — победы в конкурсах и олимпиадах, выступления на научных конференциях и форумах, публикации в научных изданиях, а также участие в общественной жизни университета. Кроме того, чтобы попасть в число лучших, необходимо было написать мотивационное эссе. Студенты делились своим видением работы в Теплоэнерго и предлагали идеи по совершенствованию деятельности компании с помощью современных технологий в сфере теплоэнергетики. Затрагивались темы экологичности производства тепловой энергии, энергосбережения, усовершенствования методов диагностики теплосетей, повышения КПД работы оборудования и даже использования блокчейн-технологий в теплоснабжении.

В НГТУ обладателями ежемесячной стипендии в 5000 рублей на первое учеб-

ное полугодие стали студенты бакалавриата и магистратуры Татьяна Зырянова, Кирилл Малышев, Ксения Менская, Владислав Школкин, Сергей Шошин, обучающиеся по профильным для Теплоэнерго направлениям.

Как отметил в приветственном слове ректор НГТУ Сергей Дмитриев, для университета важно сотрудничество с предприятиями. Он поблагодарил руководство Теплоэнерго за активную работу со студентами.

«С Теплоэнерго у нас давние дружественные связи, но сегодня они получили новое развитие. Компания понимает важность подготовки кадров и заинтересована в привлечении на работу креативных студентов, обладающих необходимыми компетенциями. Об этом наглядно свидетельствует учреждение стипендий. Для студентов это возможность показать себя, свои возможности, хороший толчок к дальнейшей работе, к их будущему трудоустройству в Теплоэнерго», — отметил Сергей Дмитриев.

Ректор НГТУ также подчеркнул, что взаимодействие с Теплоэнерго идет и в области научно-исследовательских работ, в которых активно участвуют студенты, что повышает качество получаемых студентами знаний и навыков.

Дипломы стипендиатам вручил генеральный директор АО «Теплоэнерго» Илья Халтурин.

«Для нас важно сейчас, на этапе подготовки специалистов, увидеть ребят, которым интересно предложить свои мысли и нестандартные решения по актуальным для нас вопросам. Каждая из присланных 15 работ интересна, во многих есть идеи, достойные дальнейшего развития», — заявил Илья Халтурин.

Студенты НГТУ отметили, что участие в конкурсе стипендий стало для них стимулом к новым научным достижениям.

«Это интересная практика для меня — посмотреть, на что я способен, какое решение, проблемы я могу внести в предприятие, реализовать свой потенциал. В своем эссе я анализировал проблему нахождения повреждений в трубах. С помощью оптического волокна можно найти разрыв с точностью до нескольких сантиметров, что упростило работу и уменьшит затраты», — поделился Сергей Малышев, студент второго курса магистратуры, обучающийся по специальности «Информационные технологии и системы связи».

«Я решил участвовать, чтобы привнести что-то новое для развития Теплоэнерго. Это мой первый опыт участия в подобных конкурсах. Мне было интересно, смогу ли я выиграть. Я писал об установке по удалению вредных веществ из дымовых газов. Не секрет, что сейчас все организации стремятся к уменьшению выбросов. Оборудование, которое я предложил установить, связывает

вредные вещества в дымовых газах, и они в меньших количествах поступают в атмосферу», — рассказал Владислав Школкин, студент первого курса магистратуры направления «Теплоэнергетика и теплотехника».

Награждение стипендиатов в ННГАСУ состоялось в рамках Дня карьеры университета. В конкурсе стипендий выиграли учащиеся бакалавриата и магистратуры профильных направлений обучения Алексей Алилуев, Анастасия Архипова, Александр Зольников, Анастасия Горбачева и Мария Алешина.

Проректор по учебной работе ННГАСУ Дмитрий Щеголев в своем выступлении отметил, что взаимодействие с крупными работодателями — это одно из приоритетных направлений деятельности вуза.

«Для нас важно, чтобы наши студенты проходили практику и в дальнейшем успешно трудоустроившись в крупных, стабильных организациях и перспективных компаниях — за ними будущее», — заявил Дмитрий Щеголев.

Генеральный директор АО «Теплоэнерго» отметил содержательность и серьезную техническую базу в присланных эссе и поблагодарил студентов за активное участие в стипендиальном конкурсе. Илья Халтурин также выразил надежду на то, что и во втором полугодии стипендиальная комиссия увидит хорошие конкурсные материалы со свежими интересными идеями.

## Теплая экскурсия



**Познакомиться с устройством котельной не на бумаге, а вживую! Теплоэнерго провело для студентов НГТУ им. Р. Е. Алексеева экскурсию на объекты компании.**

Две экскурсионные группы студентов из технического университета посетили котельные АО «Теплоэнерго» на ул. Углова, 7 и в пер. Плотничном, 11а. Всего на экскурсии побывало 25 студентов. Проводниками в мир тепла стали мастер участка РТС «Нагорный» Ольга Сотникова и старший мастер участка РТС «Нижегородский» Сергей Спасов.

«Экскурсия — это визуализация теоретических знаний, потому что чертеж, каким бы он ни был хорошим — это всего лишь черточки и кружочки, а здесь они видят вживую, что, как, зачем. Студенты задают хорошие, умные, вопросы: сколько гигака-

лорий котельная выдает, каков расход газа, как работает автоматика. Радует, что они проявляют такой интерес к будущей профессии», — поделился Сергей Спасов.

«Данная экскурсия примечательна тем, что мы познакомились с работой сразу двух объектов — котельной с большим сроком эксплуатации, спроектированной давно с учетом старых требований, и реконструированной котельной, на которой можно увидеть передовые достижения энергетики. Была возможность сравнить», — рассказал Алексей Пронин, старший преподаватель кафедры атомных и тепловых станций НГТУ.

Как отмечают сами студенты, производственные экскурсии помогают разнообразить учебный процесс, актуализировать и дополнить имеющиеся знания.

«Понравилась котлы, я такие вижу впервые. До этого я был только на крупных

тепловых станциях, на которых стоят промышленные паровые котлы высотой 30 метров и больше, а здесь — компактные водогрейные. Было очень интересно посмотреть, как они устроены», — поделился впечатлениями о посещении котельной в пер. Плотничном Владислав Школкин, студент первого курса магистратуры направления обучения «Теплоэнергетика и теплотехника», стипендиат Теплоэнерго.

Среди экскурсантов были студенты из других стран, приехавшие учиться в НГТУ по программам международной мобильности. Аспирант Белорусского национального технического университета Иван Казанцев отмечает: экскурсия помогает получить специальное и полное представление о своей специальности.

«Если до этого ты как-то абстрактно все представлял для себя, то здесь ты сразу видишь, чем будешь заниматься.

Нам показывали котлы, задвижки, арматуру, газораспределительное устройство. Но самое важное — это то, что один котел мы видели в ремонте: частично была разобрана его обшивка, обмуровка. На мой взгляд, ремонт оборудования — это одна из интереснейших вещей в энергетике. Такое не часто увидишь на экскурсиях. Котельная красивая, чистая, здесь довольно уютно внутри, что удивительно, учитывая ее срок службы», — рассказал Иван Казанцев в ходе осмотра котельной на ул. Углова.

Экскурсии для студентов — один из элементов сотрудничества предприятия с профильными вузами. Ранее аналогичная экскурсия была организована для студентов ННГАСУ. Кроме того, летом 2019 года студенты нижегородских вузов прошли производственную практику в структурных подразделениях Теплоэнерго.

# Голос компании

Шесть лет назад, в ноябре 2013 года, начал работу контакт-центр АО «Теплоэнерго». За это время многое изменилось: люди, программное обеспечение, объем требуемых знаний и выполняемых функций. Неизменным остается одно: голос, во многом определяющий лицо компании для жителей города.

В разговоре о тематике обращений начальник отдела телефонного обслуживания Елена Мишина указывает на усложнение вопросов от клиентов. Масса обращений от юридических лиц и от населения связана с расчетом платы за услуги, начислением пеней, с вопросами по договорам, взиманием дебиторской задолженности. Все эти сведения из разряда сложных, потому что законодательство в сфере ЖКХ, и, следовательно, механизмы, им устанавливаемые, не только часто меняются, но и сложны для понимания.

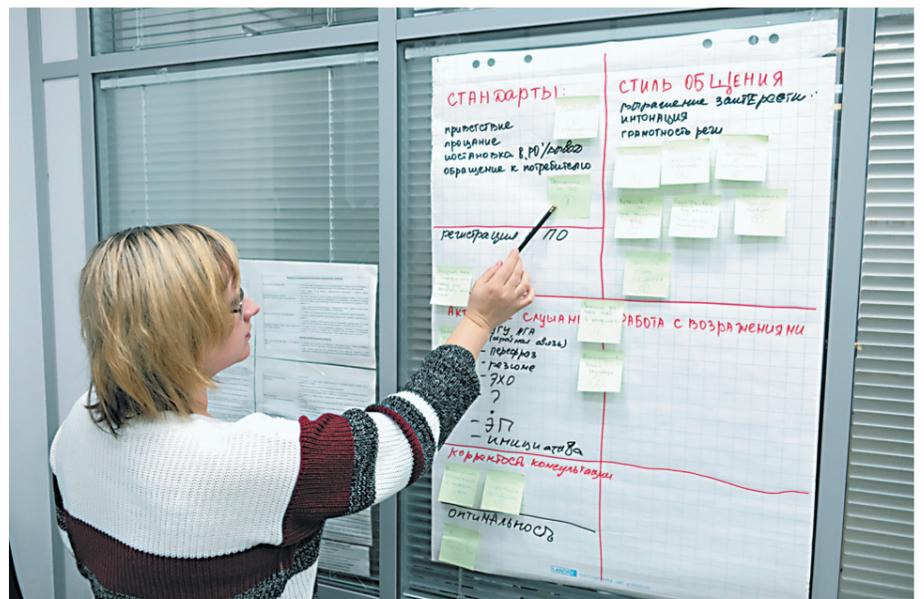
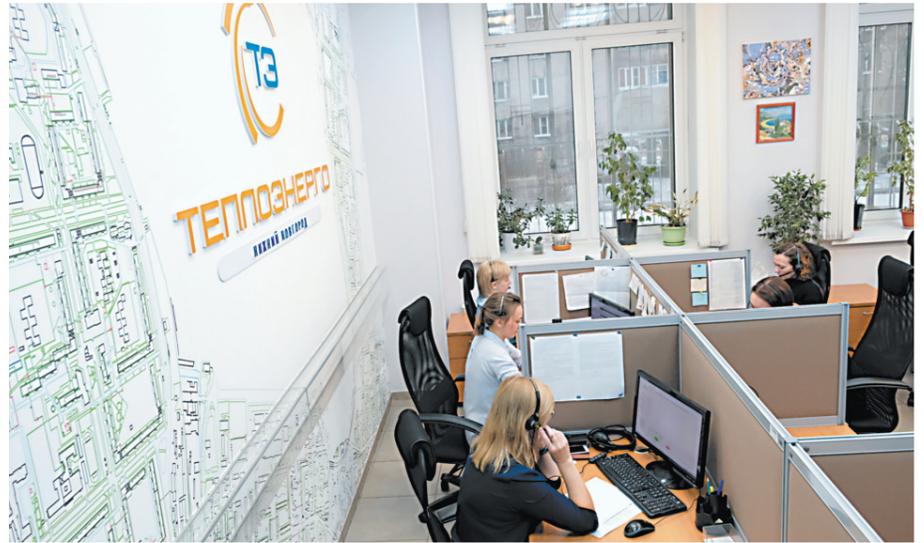
«Эту сложную информацию нужно донести до потребителя доступным, простым языком, правильно аргументировать позицию Теплоэнерго, — объясняет Елена Мишина. — Оператор контакт-центра постоянно должен быть внимателен, корректен, четко и логично излагать информацию. Сгласитесь, это непросто».

Единый номер Теплоэнерго стал настолько популярным среди нижегородцев, что у отдела телефонного обслуживания уже нет более «легких» сезонных периодов, как было раньше. Конечно, и теперь на начало отопительного сезона приходится «пик» количества обращений. На этот

период устанавливаются уже отработанные оптимальные схемы обслуживания. И в то же время, статистика показывает, что количество и тематика возникающих вопросов к компании теперь мало зависит от сезона, — всего за 10 месяцев 2019 года поступило больше обращений (202 403), чем за весь 2018 год (181 790).

«Потребители привыкли, что они могут в любое время не только позвонить по известному номеру телефона, но и сделать это по любому удобному для них электронному каналу — сайт предприятия, электронная почта, ресурс «Наш Нижний», личный кабинет для населения с прямыми договорами, и получить ответ на любую интересующую их информацию. С одной стороны, это хорошо, это значит, что мы стали реально действующим, востребованным ресурсом. С другой стороны, это накладывает на нас дополнительную и все возрастающую ответственность», — заключила Елена Мишина.

Не секрет, что в контакт-центр Теплоэнерго обращаются, когда есть какая-то сложность: с качеством оказываемых услуг, пониманием расчетов, документов и т.д. Задачей сотрудников отдела телефонного обслуживания является создание у потребителя позитивного опыта взаимодействия с компанией: вопрос должен быть решен быстро и компетентно вне зависимости от его сложности. Это означает, что сотрудник должен не только предоставить полную, достоверную, актуальную информацию, но и сделать это быстро, ведь доступность контакт-центра — возможность дозвониться и получить ответ



## Помощь рядом

Согласно Федеральному закону № 59-ФЗ от 03.04.2018 у жителей многоквартирных домов появилась возможность перейти на прямые расчеты с поставщиками коммунальных услуг, минуя посредников в виде домоуправляющих организаций. Если общим собранием собственников помещений принимается решение о переходе на прямые договоры с ресурсоснабжающей организацией, то жители дома начинают получать отдельный платежный документ за отопление и горячую воду.

С начала года жители 3286 МКД перешли на прямые договоры с АО «Теплоэнерго» — это 60% от числа всех обслуживаемых компанией домов. Новый формат расчетов за тепло и горячую воду вызвал ряд вопросов со стороны нижегородцев.

Представители ТСЖ №225 столкнулись с проблемой некорректных платежных документов после перехода на прямые договоры. За помощью они обратились в Центр обслуживания клиентов АО «Теплоэнерго», где получили качественную консультацию.

«Нам повезло, что нас консультировала Елена Хуртина — очень грамотный специалист, которая продемонстрировала искреннее желание решить существующую проблему. У нас была путаница с лицевыми счетами граждан. Елена потратила на нас много времени, за что мы ей очень благодарны. Она скрупулезно подошла к решению вопросов, во все вникла, уделила нам много внимания. В наше время не часто встречаешь эту отзывчивость. Я понимаю, что это ее должностная обязанность, но это колоссальный труд», — отметил житель дома № 17 на бульваре 60-летия Октября Александр Гаретов.

За помощь в решении вопроса специалист 2 категории отдела по работе с потребителями Елена Хуртина получила благодарственное письмо от ТСЖ № 225.



по первому обращению — одна из важнейших характеристик службы, отвечающей за взаимодействие с клиентами компании.

В этих условиях очень значимы качественные коммуникации внутри компании, например, с техническими службами. Для повышения эффективности такого взаимодействия был внедрен регламент по работе с обращениями на «Горячую линию» Теплоэнерго.

Отработка обращения происходит так: потребитель звонит в контакт-центр, оператор консультирует о проводимых работах предприятия, заполняет анкету звонка, классифицирует и фиксирует обращение. Если обращение классифицируется как инцидент, тогда при завершении звонка в Сервис Деске — программе, используемой для работы «Горячей линии», — создается заявка. В зависимости от классификации обращения назначаются ответственные лица. При критически опасных инцидентах — утечке или угрозе здоровью — информация о происшествии приходит в виде SMS-сообщения или по электронной почте ответственным лицам. Все участники процесса имеют возможность в онлайн-режиме следить за ходом решения задачи. Сотрудники контакт-центра владеют всей информацией и в случае повторного обращения сообщают потребителю об актуальном состоянии его запроса и предпринятых действиях.

Кроме того, важно, чтобы у потребителя осталось приятное впечатление от диалога в целом. Это возможно, когда сотрудник владеет техниками общения с разными типами клиентов, умеет управлять и своим голосом, и внутренним эмоциональным состоянием, имеет навык решения сложных ситуаций. Все это требует постоянного контроля, совершенствования навыков, проработки новых ситуаций: как строить фразы, какие слова использовать, какую интонацию подобрать, как управлять разговором, — все это разбирается на мини-тренингах внутри коллектива.

Результаты обучения оцениваются на практике: от того, насколько качественно сотрудник провел разговор, как быстро и верно он зафиксировал информацию об обращении, зависит размер ежемесячной премии. За систему тренингов и методику оценки качества обслуживания потребителей отвечает Лилия Шестоперова. Методолог ежедневно оценивает качество обслуживания, дает сотрудникам обратную связь, разрабатывает рекомендации по решению той или иной ситуации, пополняет и актуализирует электронную базу знаний.

Что рассказывают о своей нелегкой работе сотрудники контакт-центра, которые непосредственно отвечают на звонки и произносят фразу «Чем могу помочь?».

Ведущий специалист Наталья Гаврушина делится: «Мне всегда нравилось работать с людьми. Да, это очень нелегко, особенно в сфере ЖКХ. И тем не менее, когда понимаешь, что смог реально помочь, когда слышишь: «Спасибо, дочка!» — многие тяготы нашего труда отступают. Еще у нас замечательный коллектив, всегда есть уверенность, что в любой ситуации тебе помогут, и вместе мы со всем справимся».

«Навыки, которые формируются при работе с потребителями, помогают не только успешно справляться со сложными рабочими моментами, но и решать различные жизненные ситуации, ведь «сложные» клиенты есть везде. Умение выявить ситуацию, проявить готовность помочь, снять напряженность в конфликтном разговоре очень помогают», — говорит специалист 2-й категории Ирина Мазина.

Начальник отдела телефонного обслуживания Елена Мишина подытоживает: «Труд сотрудников контакт-центра, как и, несомненно, труд многих других подразделений предприятия, очень важен и ценен. И все-таки, хочу сказать отдельное «СПАСИБО» моим коллегам: за неравнодушие и уважение к людям, стойкость и оптимизм, неубываемое желание помочь, способность улыбаться и оставаться красивыми в любой ситуации!».

# Работать для людей

**В нелегком труде энергетика получить благодарность от жителей — один из самых ценных моментов. Узнав о благодарственном письме от старшей по дому на ул. Судостроительной, 12 старший мастер участка РТС «Заречный» Дмитрий Зеленов искренне удивляется.**

«Ну, Алла Сергеевна, все-таки написала! Во-первых, это не моя заслуга, а всего коллектива участка. Да и потом, это же наша работа — чтобы людям было комфортно!» — восклицает Дмитрий Геннадьевич.

Этим летом Теплоэнерго проводило работы по замене аварийного участка теплотрассы и восстановлению люка тепловой камеры во дворе дома №12 на ул. Судостроительной. Производством ремонтных работ — раскопками, заменой труб, очисткой каналов, изоляции, покраской, заменой украденных вандалами люков и т. д. — занимались непосредственно сотрудники предприятия, а восстановление благоустройства проводила подрядная организация. На месте разрушенного асфальта положили новый, а на поврежденный газон — растительный грунт согласно утвержденным нормам. Однако за последние годы сильно возросло количество личного автотранспорта, и часто жители ставят его на газон. Машины его укатывают, а при дожде все это превращается в грязь. В итоге, жильцы просят помочь. Так случилось и с домом на ул. Судостроительной, на просьбу жильцов которого и откликнулся Дмитрий Зеленов.

«Я созвонился со старшей по дому, узнал, в чем дело — все измяли, опять большая лужа, яма, надо заделать. Приехали, где-то трактором разровняли, где-то просто граблями и лопатами. Отправляю фотографию, спрашиваю: все ли устраивает, нужно ли что-то еще. Получаю положительный отклик. А работы ушло часа 1,5 всего», — рассказывает Дмитрий Геннадьевич.



«При проведении ремонтных работ и при последующем благоустройстве территории Дмитрий Зеленов принимал активное участие, грамотно руководил выполнением работ. В результате его профессиональных действий работы были выполнены в срок и без замечаний со стороны жителей нашего дома. Замечательный специалист, ответственный в работе. Лично берет все на контроль», — отметила старшая по дому ул. Судостроительная, 12 Алла Плесканюк.

Обратная связь от жителей очень важна для Зеленова. Старший мастер делится

опытом: на все письма надо сразу реагировать, связываться с заявителями лично.

«Жалоба может быть и не по нашему адресу — это может быть ТСЖ, ДУК или другая организация. Если сразу не отреагируешь, то все «это как снежный ком нарастает», и потом все равно к нам вернется — почему не доложили? Люди ведь не виноваты — для них труба и труба, значит, котельная виновата. Я всегда стараюсь помочь людям разобраться в проблеме. А если что-то не так по нашей части, то мы поправим. Мы ведь сами живем в таких же условиях. Если у моего подъезда сделают яму, мне же тоже

будет неприятно. Поэтому очень важно выстраивать хорошие отношения с жителями», — считает старший мастер.

В Теплоэнерго Дмитрий Зеленов работает с 1997 года. Свой трудовой путь на предприятии начинал на котельной на пр. Союзном, 43. Сейчас в зону его ответственности также входят котельные на ул. Энгельса, Пугачева, Сутырина, Базарной, Римского-Корсакова и в пер. Общественном. Среди обязанностей старшего мастера — организация и контроль проводимых работ, обеспечение транспортом, материалами. Еще одна важная функция — выдача видеонарядов на выполнение работ, соблюдение требований охраны труда на рабочем месте.

Общение с людьми — самое интересное в моей работе, — признается Дмитрий. — Железка есть железка: ее взял, положил, ничего не изменится. А когда с людьми общаешься, и сам учишь, и у них чему-то тоже учишься. Когда я только начинал работать, я лез везде. Сначала даже не мог отличить задвижку от вентиля, диаметры труб. Но мне было все интересно, я постоянно спрашивал. Меня в одну дверь выгоняют, а я в другую захожу».

За более чем 20 лет трудового стажа в работе старшего мастера многое успело измениться, появились новые веяния. С декабря прошлого года его участок участвует в программе «Быт» и в бережливом производстве. Большую часть работ выполняли своими силами.

«Многое далось не сразу, но важно, что люди поняли, что для них все делается. Я говорю операторам: «Вот вы на работе проводите большую часть жизни — сейчас 12 часов, потом ночь 12 часов. Чистота нужна? Нужна. Нужно, чтобы пыли не было? Нужно! Хорошее освещение необходимо? Необходимо!». Это наше здоровье, наша жизнь! И только мы знаем, как сделать ее лучше», — считает Дмитрий Зеленов.

## Студенты в школе ЖКХ

**Узнать самое важное о коммунальной сфере — в интерактивном формате! АО «Теплоэнерго» выступило экспертом в деловой игре для студентов НГТУ им. Р. Е. Алексеева, ННГАСУ и РАНГХиГС в рамках городского проекта «Школа ЖКХ». В игре приняли участие около 150 студентов этих вузов.**

В ходе прошедших в трех вузах города мероприятий ребятам рассказывали о работе крупнейшего ресурсоснабжающих предприятий города — Теплоэнерго, Нижегородского Водоканала, ТНС Энерго, а также Ассоциации домоуправляющих компаний, после чего предлагали принять участие в деловой игре.

По правилам игры четыре команды должны были сдать экзамены по необычным учебным дисциплинам — домоэкономика, платежкосчитание, протечкология, светология, счетчикознание, водознание, теплотехнология и тепловедение. Испытания по каждому из этих предметов проходили в оригинальном формате. Так, например, для того, чтобы сдать экзамен от Теплоэнерго, нужно было отгадать кроссворд с основными терминами теплоснабжения, а также отобрать из предложенных советов по теплосбережению в доме правильные варианты.

У каждой команды была зачетная книжка и возможность набрать по 10 баллов за каждое из восьми испытаний. Во всех вузах команды показывали хорошие резуль-

таты в своих зачетках — по многим предметам 10 баллов. Участники команд-победителей получили призы с корпоративной символикой предприятий, проводивших деловую игру. Стоит отметить, что подарки от Теплоэнерго — футболки — студенты единогласно характеризовали как «крутые», «здоровские» и «ничего себе!».

В своих отзывах о мероприятиях в рамках вузовского этапа участвовавшие в них студенты говорили о прошедших деловых играх, как об интересных и полезных. «Я понял, что ЖКХ — это сложная и слаженная система», «Не думала, что в этой сфере столько тонкостей и это может быть так интересно!», «Теперь я знаю, как сохранить тепло в доме!», — признавались ребята.

Напомним, образовательный проект «Школа ЖКХ» был создан весной этого года при поддержке администрации Нижнего Новгорода для повышения грамотности населения в сфере ЖКХ. На первом этапе, с апреля по июнь, Теплоэнерго приняло участие в шести образовательных семинарах, которые завершились итоговым квестом. На встречах с представителями ТОСов, ТСЖ, старших по домам сотрудники компании отвечали на вопросы о начислении платежей за тепло и горячую воду, а также о подготовке внутридомовых систем отопления к зимнему сезону. В ноябре стартовал второй этап проекта, который включает в себя работу с молодежью.



# Вот это и есть футбол!

**Зрелищные голы, интрига до последнего свистка, неожиданные реванши — так запомнился корпоративный турнир по мини-футболу 2019 года. О том, какая борьба развернулась на футбольном поле в новом сезоне, читайте в нашем репортаже.**

В этом году футбольный турнир АО «Теплоэнерго» стал третьим по счету в истории компании. Торжественное открытие состоялось 13 ноября на стадионе «Динамо». Генеральный директор предприятия Илья Халтурин и председатель профкома Татьяна Брыкалова приветствовали футболистов и пожелали им интересной игры и честной победы.

«Очень хорошо, что наши сотрудники добиваются не только профессиональных побед, но и могут реализовывать себя в спорте. Подобные мероприятия, объединяющие нас по спортивным интересам, очень ценны для компании. Я очень рад, что мы сегодня вновь собрались на традиционном турнире и хочу пожелать каждому из вас хороших, результативных, ярких игр и положительных эмоций», — заявил Илья Халтурин.

За обновленный чемпионский кубок боролись четыре команды смешанного состава из различных структурных подразделений Теплоэнерго. Команда «Прометей» была представлена сотрудниками управления энергетического надзора, службы наладки теплоэнергетического оборудования, РТС «Ленинский», метрологической службы, а также службы тепловой автоматики и измерений. В «Старте» объединились футболисты из строительного блока и аварийно-ремонтной службы. «Энергия тепла» вышла на поле в составе сотрудников дирекции по безопасности и департамента автотранспорта. В «Нон-стопе» играли представители организационно-технического управления, электротехнической службы, а также РТС «Ленинский» и «Нижегородский».

Первыми в новом футбольном сезоне сыграли команды «Энергия тепла» и «Прометей». В начале матча «Энергия тепла» повела с преимуществом в два мяча. До конца первого тайма соперники обменялись опасными моментами, но реализовать их не смогли. Во втором тайме началась настоящая «перестрелка». Первой нанесла удар команда «Прометей», сократив отставание в один мяч. Далее за четыре минуты было забито четыре гола — прекрасная результативность! Три из четырех мячей забила «Энергия тепла», показав хорошую игру и воспользовавшись ошибками соперников. Окончательный счет матча был установлен на последней минуте — 6:2. Команда «Энергия тепла» набирает три очка!

Следующий матч открытия турнира — «Старт» против «Нон-стоп» — прошел в упорной борьбе. Обе команды отлично дей-



ствовали в защите, не позволяя своим соперникам создавать голевые моменты. Но на последней минуте первого тайма «Старт» открыл счет — 1:0. Второй тайм стал продолжением первого — много борьбы, ошибок, одна из которых привела к голу команды «Нон-стоп». Отличная комбинация, и счет уже 1:1. Но через минуту автор гола «отличился», забив в свои ворота! В оставшуюся половину второго тайма команды не смогли довести до завершения свои атаки. Встреча завершилась с итоговым счетом 2:1 в пользу «Старта».

Второй игровой день отборочного тура начался между «Нон-стопом» и «Прометеем». С самого начала игроки «Прометей» сделали хорошую заявку на победу, проведя три результативные комбинации в первом тайме. Они буквально прижали соперников к их воротам. К чести команды «Нон-стоп» стоит сказать, что ребята старались взять реванш до последней минуты матча,

но без реализации своих моментов выиграть невозможно. 1:5 в пользу «Прометей»! Команда набирает три очка и претендует на выход в финал в следующем матче.

Первый тайм между командами-победителями прошлых игр — «Энергией тепла» и «Стартом» — получился очень напряженным: никто не хотел друг другу уступать. 0:0 как отражение упорной борьбы команд. Первым размотать счет удалось команде «Старт» в начале второго тайма, и сразу стало веселее. Получив «неприятный укол», игроки «Энергии тепла» с удвоенной силой начали атаковать чужие ворота, что принесло свои плоды — три забитых мяча за восемь минут матча. Возродить интригу команда «Старт» смогла за минуту до окончания матча. Соперничество было активным, но итоговый счет остался без изменений — 3:2. Команда «Энергия тепла» набирает шесть очков и досрочно выходит в финал!

Последний день группового этапа оказался самым важным для игроков «Старта» и «Прометей». Зная, что к нему они подходят с одинаковой разницей забитых и пропущенных мячей, и для выхода в финал нужна только победа, стоило ожидать захватывающей и упорной игры. Так и получилось. Игроки обеих команд старались выиграть каждый момент, обмениваясь опасными выпадами в сторону соперника. Склонить чашу весов в свою сторону смогла команда «Прометей», забив мяч в середине второго тайма. Напряжение росло, все еще могло перевернуться, игра до последней секунды... И гол! За 30 секунд до конца матча «Старт» сравнивает счет, переводя игру в дополнительное время. Команды вспомнили яркую концовку матча и перенесли настрой в первый экстра-тайм. И вновь «Прометей» вышел вперед, и вновь «Старт» сравнял счет! 2:2 — «заседание продолжается, господа присяжные заседатели!». Нас ждал второй тайм этого удивительного матча. Забив третий мяч, команда «Прометей» не упустила минимальное преимущество и довела матч до победы. Отличная, зрелищная игра! 2:3 — второй финалист турнира — команда «Прометей»!

Финал турнира открыла игра между командами «Нон-стоп» и «Старт». Первый гол игроки «Старта» забили на первой минуте. Игра проходила открыто, на встречных курсах. Если бы не вратари обеих команд, мы бы увидели двухзначные числа в графе забитых мячей. 3:7 — итоговый счет матча, и «бронза» турнира достается «Старту».

Матч за кубок чемпиона: «Энергия тепла» против «Прометей». Бескомпромиссная игра. Борьба в каждом эпизоде, момент на момент, кто забьет первый? Ответ на этот вопрос мы получили ближе к концу первого тайма — «Энергия тепла» вышла вперед. Не успев перевести дух — момент, гол, 1:1 — «Прометей» сравнивает счет в ответной атаке. Очень быстрая игра. Во втором тайме начала проявляться усталость у игроков обеих команд. Первая треть второго тайма, и команда «Энергия тепла» забивает два мяча подряд — хорошее преимущество. Но сдаваться никто не собирался, и за минуту до конца тяжелейшего матча команда «Прометей» сокращает отставание в счете до одного мяча. Одна минута, один мяч — это или очень много или очень мало, в этот вечер этого было достаточно для доведения игры до победы. 3:2 — «Энергия тепла» занимает первое место!

Председатель профкома Татьяна Брыкалова поблагодарила команды за участие в турнире и вручила переходящий кубок победителя турнира АО «Теплоэнерго» команде «Энергия тепла». Участникам турнира также были вручены медали и грамоты.

Поздравляем чемпионов! До встречи в следующем году!

## Золото волейбола

**Команда Теплоэнерго выиграла соревнования по волейболу XXXVIII Спартакиады администрации города Нижнего Новгорода.**

Соревнования прошли 6 декабря на спортивной базе ФОК «Щелоковский». Волейболисты из АО «Теплоэнерго» победили соперников из АО «Нижегородский водоканал» и МП «Нижегородское метро» со счетом 2:0 в обеих играх. Победа в турнире по волейболу принесла предприятию третью золотую медаль в общекомандном зачете Спартакиады. Ранее команда Теплоэнерго также занимала первые места в соревнованиях по плаванию и мини-футболу.

Теплоэнерго на соревнованиях по волейболу представляла команда из восьми человек, среди которых в основе составе играли главный энергетик Михаил Ива-



нов, главный специалист отдела формирования проектов Александр Лебедев, ведущий инженер отдела эксплуатации и планирования ремонтов Артем Луконин, специалист 1-й категории отдела по расчетам с населением Татьяна Ржанкова. Поздравляем наших волейболистов с уверенной победой!

Напомним, ежегодная Спартакиада администрации Нижнего Новгорода проводится с февраля по декабрь и включает в себя состязания по девяти спортивным дисциплинам: лыжные гонки, плавание, мини-футбол, стрельба, шахматы, настольный теннис, дартс, бадминтон, волейбол. В ней соперничают десять команд: сотрудники мэрии, Гордумы и восемь команд от каждого района Нижнего Новгорода. Параллельно за кубок победителя соревнуются городские предприятия.

# Летопись предприятия

В декабре 2003 года вышел в свет первый выпуск «Теплых вестей». Вы держите в руках юбилейный, сотый номер. О чем писали на страницах корпоративной газеты Теплоэнерго, вспоминаем в ретроспективном обзоре.

Течение времени приносило множество изменений на предприятие. Появлялись новые задачи, реализовывались крупные проекты, достигались новые высоты, но неизменным оставалось одно — восемь полос «Теплых вестей», тщательно фиксирующие происходящие события в жизни компании, отмечающие главное в череде светлых будней теплоэнергетиков.

Реконструкция котельных через энерго-сервисный контракт, открытие Центра обслуживания клиентов, перевод системы ГВС на закрытую схему, внедрение графических информационных систем, использование новых материалов при проведении ремонтных работ, бережливое производство — каждый этап развития Теплоэнерго находил отражение на страницах газеты.

Год за годом газета следует за цикличностью производственной и общественной жизни предприятия. В интервью, аналитических статьях и комментариях подводятся итоги отопительного сезона, летней ремонтной кампании, реализации программы капитального ремонта, инвестиционной программы, пуска тепла, месячника по благоустройству, предоставляются отчеты управления охраны труда и профкома о проделанной за год работе. В репортажах и новостных заметках освещаются спортивные триумфы команды Теплоэнерго в городских соревнованиях, победы лучших сотрудников компании в областных конкурсах профмастерства, рассказывается об участии в благотворительных и культурных проектах, о насыщенном корпоративном отдыхе — экскурсиях, посещениях театра, «Встрече осени», рыбалке, КВН, турслетах, отдыхе детей сотрудников в оздоровительных лагерях.

Такой, какой вы видите газету сейчас, она стала не сразу. Газета эволюционировала и обновлялась вместе с предприятием: печаталась на разной бумаге, усложнялась верстка, менялся дизайн, появлялись и видоизменялись рубрики, форматы. Но каким бы ни было оформление и структура газеты, ее лейтмотивом всегда был тезис о том, что Теплоэнерго — это дружная команда профессионалов, ответственных, активных и преданных своему делу сотрудников.

С самого первого номера газета стала важнейшим элементом корпоративной культуры Теплоэнерго. «Теплые вести» всегда на виду — в приемной директора, в кабине машиниста трактора, в комнате оператора котельной. Газета задумывалась и создавалась как площадка для обсуждения актуальных тем, предоставления значимой для персонала информации, диалога с руководством. Уже в первых выпусках появился раздел, посвященный обратной связи — любой сотрудник мог задать свой вопрос по пейджеру и получить на него ответ на развороте газеты. Сегодня этот диалог ведется на личных встречах генерального директора с коллективами структурных подразделений, но результаты обсуждений вопросов и потребностей персонала также подробно описываются в выпусках «Теплых вестей».

Рассказать широкому кругу читателей — разных профессий, разных должностей — о том, что происходит на предприятии в конкретный момент времени, разъяснить нововведения, отметить достижения сотрудников, поблагодарить их за добросовестный труд, показать работу людей на местах, поделиться яркими моментами из жизни предприятия — таковы главные задачи корпоративного издания.

Одна из самых интересных и популярных у читателей рубрик — славящая чело-



**В «Теплых вестях» всегда присутствует множество голосов — руководство доводит до персонала основную информацию о деятельности предприятия, приводит цифры, планы, а сотрудники рассказывают о своей работе. В следующем выпуске мы откроем новые страницы в истории предприятия. Мы находимся в постоянном поиске новых тем, сюжетов, героев.**

**Если у вас есть идеи и предложения по наполнению газеты, поделитесь, пожалуйста, с нами, написав на почту [press@teploenergo-nn.ru](mailto:press@teploenergo-nn.ru) или позвонив по телефону 299-93-65.**

века труда, о работающих в Теплоэнерго людях, которые ежедневным трудом обеспечивают комфорт в домах нижегородцев. В середине нулевых статьи о лучших сотрудниках предприятия, заслуживших уважение своим трудом, публиковались в рубриках «Доска почета», «Предприятие в лицах». Передовики производства рассказывали о своей профессии и о повседневных обязанностях, описывали пройденный трудовой путь на предприятии, делились деталями из своей биографии, хобби. Такие публикации являются нематериальной мотивацией сотрудников, признанием их заслуг перед предприятием. Истории успеха, рассказы о семейных династиях энергетиков становятся для работников живым примером реальности профессионального и карьерного роста.

Запоминающимися стали очерки об особых талантах сотрудников. «Теплые вести» представляют нам целую галерею образов: водитель, рисующий картины и вырезающий из дерева фигурки и шкатулки, оператор котельной, профессионально увлекающийся конным спортом, мастер, обустроивший вместе с коллегами в комнате отдыха аквариум на 500 литров с экзотическими рыбками, специалист подбора, адаптации и обучения персонала, занимающийся обучением дошколят бисероплетением.

О том, что скрывается за не всегда понятными названиями служб и структурных подразделений, повествовали рубрики «Портрет района» и «Портрет подразделения». Читатели газеты погружались в повседневную жизнь различных управлений и отделов, узнавали в подробностях о том, как проходит их типичный рабочий день, по каким принципам организуется работа, что важно в их труде.

Листая архив газет, среди традиционной корпоративной хроники, публикуемой в газете ежегодно под разными заголовками и с разным наполнением, но на одну и ту же тему — статья о старте сезона, промежуточных итогах ремонтов, заметках о субботах, спартакиаде, турслетах — можно увидеть совершенно уникальные материалы. Например, однажды в честь празднования Дня народного единства на трубах Нагорной теплоцентрали были установлены флажки с триколором — эпичное зрелище для нижегородцев.

Особую ценность представляют публикации об истории объектов Теплоэнерго в выпусках газеты разных лет — уникальных столетних котлах в переулке Гоголя, 9а, котельной с богатой историей на ул. Рождественская, 40, ключевых этапах создания системы теплоснабжения в Нижнем Новгороде. В 2005 году знаменитая котельная на ул. Баха, ставшая сегодня эталонным участком по внедрению бережливого производства, отмечала 25-летний юбилей. Посвященная этому событию полоса знакомила читателей с прошлым и настоящим котельной, коллективом, работающем на объекте. Мастер котельной вспоминал, как зажигался первый котел.

Отдельный жанр — интервью-знакомство с вновь пришедшими на предприятие начальниками управлений, где они делятся своими первыми впечатлениями от работы в Теплоэнерго, текущими задачами, стоящими перед вверенным им коллективом, а также о том, как они планируют применить свой профессиональный опыт для внесения своего вклада в развитие предприятия. Кроме того, неоднократно выходили большие материалы, разъясняющие организационные изменения на предприятии — о создании и преобразовании структурных подразделений.

Оригинальной была постоянная колонка с юридической консультацией, в которой юристы Теплоэнерго давали ответы на присылаемые читателями жизненные вопросы из разных областей юридической практики. Также регулярно выходила и медицинская колонка с полезными советами для поддержания здоровья, новостями о реализации медицинских программ в Теплоэнерго.

В архивных выпусках газеты было место и легким развлекательным форматам — сканвордам, гороскопам, а также анекдотам на тему теплоэнергетики. Был и раздел, посвященный сезонным рецептам от мастериц-хозяек Теплоэнерго. На последней полосе также публиковался список юбиляров.

«Теплые вести» традиционно были инициатором событий в корпоративной жизни. Конкурсы фотографий с летнего отдыха, фотографий с животными и др. подарили множество ярких, креативных кадров и большую вовлеченность сотрудников.

С 2012 года газета начинает выходить в обновленной концепции. Активно освещается участие Теплоэнерго в крупных бизнес-форумах, конференциях, круглых столах, разнообразных мероприятиях городского и федерального уровня. Публикуются материалы о реализуемых программах обновления теплосетевого комплекса, акциях для потребителей, изменениях законодательства в сфере ЖКХ, новостях отрасли, оценке взятого предприятием курса на энергоэффективность представителями городской администрации и регионального правительства. Однако по-прежнему большую долю в сетке материалов занимают успехи самих сотрудников. Сегодня рассказы о лучших работниках и о внутренней жизни подразделений размещаются в рубриках «Наши» и «На районе».

Особое внимание в «Теплых вестях» традиционно уделяется вопросам охраны труда. Сообщается о проводимых на предприятии мероприятиях, направленных на создание благоприятных условий труда и производственной безопасности — о спецодежде, проверках знаний специалистов и рабочих, специальной оценке условий труда.