

## Невероятные приключения «французов» в России: три зимние истории о газовых котлах и их обслуживании

**История первая. О том, как котлы едва не стали чемпионами по плаванию  
Затрачено времени на решение проблемы: три с половиной часа.**

**Рассказал: Александр ГУРЕШИДЗЕ, технический директор компании «Теплолюкс Инжиниринг».**



– Московская область, зима, на улице минус 25 °С. Около полуночи звонок: «Мы вернулись из поездки, а пока нас не было, трубу водоснабжения прорвало – в котельных воды по колено, всё “вырубилось, приезжайте».

Поехал в ночь – не замерзнуть же людям! Котельная у них на цокольном этаже. Стоят пять котлов, которые залило почти до уровня автоматики. Они, разумеется, отключились. Была задача срочно запустить хотя бы два агрегата, чтобы не допустить размораживания дома.

Уехал я оттуда в итоге в четыре утра – менял намокшие электромагнитные катушки газового клапана на двух котлах, включал оборудование. Но самое интересное другое: три оставшихся котла высохли и в итоге прекрасно запустились сами, без какого-либо вмешательства.

Если говорить об общей практике, то ночные выезды – скорее исключение, хотя на связи мы круглосуточно. У многих владельцев котлов есть мой телефонный номер, все знают, что, если проблема, звонить можно в любой час, обязательно проконсультируем, поможем. А так как эти агрегаты работают годами, за время обслуживания у нас складываются с клиентами очень тёплые отношения. Есть понятие «семейный врач», а у нас – «семейный сервис-инженер».

### **МЕЖДУ ПРОЧИМ**

– В наших договорах с компанией FRISQUET прописаны стандарты оказания сервисных услуг. Один из них – быть на связи всегда, 24 часа в сутки, и готовность к выезду в любое время дня и ночи.

**Александр Гурешидзе.**

**История вторая. О том, как котёл «отмечал» Новый год**

**Затрачено времени на решение проблемы: полтора часа.**

**Рассказал: Алексей НЕНАШЕВ, финансовый директор компании «Сервис-центр “КИТ”».**

– Первое января, семь (!) утра. Раздаётся звонок, на том конце провода – паника: «Всё пропало, всё встало, мы замёрзнем!» Выясняем ситуацию – критическая: котёл в доме один, и он не запускается. При этом территориально — Тульская область, и сервисному

инженеру придётся ехать больше 200 километров в одну сторону. Около шести часов на дорогу туда-обратно.

Прибыв на место, специалист понял, что у агрегата вышла из строя плата управления, в обиходе её называют «мозги». Мы ещё шутили потом, что котёл, наверное, тайком от владельца отметил-таки Новый год шампанским, вот «мозги» и «поехали». Плату заменили, агрегат запустили, на всё ушло полтора часа.

Но таких ситуаций на самом деле мало. На место поломки нас вызывают от силы пару раз в месяц, в рамках гарантии за шесть лет работы с FRISQUET у меня было всего два случая. В основном ездим для планового обслуживания. Хотя есть такие владельцы, которые и о нем благополучно забывают: мол, работает котёл, никого не трогает, зачем в него лезть? В Московской области как-то видел агрегат, который 15 лет не обслуживался, – грязный такой, насос, кажется, у него сломался, вот хозяин и вызвал сервисную службу. Заменили, почистили всё – и снова вперёд.

#### **МЕЖДУ ПРОЧИМ**

– Выезжая на вызов, мы обязаны иметь с собой абсолютно все запчасти, даже горелку. Не берем только теплообменники, но с ними крайне редко что-то случается. Они надёжные!

**Алексей Ненашев.**

#### **История третья. О том, как котёл «заливал» каток Затрачено времени на решение проблемы: одна минута.**

**Рассказал: Леонид БЫЛИНИН, заместитель генерального директора компании «Хаустек».**

– Прежде чем рассказать историю, наверное, самого молниеносного сервиса в Московской области, небольшое введение в технику вопроса. Современные двухконтурные газовые котлы имеют так называемый «приоритет ГВС». Для производства горячей воды нужна большая мощность, и обычно, когда открывается кран, котёл выключает отопление и начинает работать только на ГВС. Таким образом, не тратится лишняя энергия, а на комфорте в доме этот режим никак не отражается. Чтобы помыть руки, посуду или принять душ, много времени не надо, дом остыть не успеет.

Теперь сама история. Звонок из Одинцовского района Московской области: «Всё было нормально, мы ничего не трогали, а отопления нет!» Пытаемся по телефону задавать наводящие вопросы, горят ли красные лампочки, есть ли сообщения об ошибках. Отвечают, что ничего такого нет, горячая вода идёт, а отопление не работает.

Поехали «устранять аварию». В кавычках, потому что в итоге всё устранение заключалось в том, что надо было кран с горячей водой закрыть. Хозяин дома прочитал, что каток (а у него во дворе была огромная ледовая площадка) надо заливать горячей водой. Вот он и «врубил» её на полную мощность. Котёл включил «приоритет ГВС», выполняет поставленную человеком задачу – греет воду, а дом при этом остывает. О том, что агрегат целый день каток заливает, хозяин котла нам по телефону не сказал, а мы просто представить себе не могли, что такое бывает!

#### **МЕЖДУ ПРОЧИМ:**

– Сутки – тот временной промежуток, в течение которого при любом морозе с нормально утеплённым домом ничего не произойдёт. Именно поэтому у специалистов сервисной службы есть ровно 24 часа на то, чтобы решить любую проблему. Но обычно справляемся быстрее.

**Леонид Былинин.**

**Если попросить жителей нашей страны продолжить цепочку: «французы» — «русская зима», то слово «Наполеон» скажет, наверное, каждый второй. Но найдутся и те, кто ответит: «Котлы». Компания FRISQUET, ведущий французский производитель отопительного оборудования, за годы своей работы продала в России сотни теплогенераторов. И, что самое интересное, знает, где находится и «как себя чувствует» каждый из них. Но это уже совсем другая история.**