

## Зміст

### Офіційна хроніка

Енергозбереження в Хмельницькій області  
**В. Скальський** \_\_\_\_\_ 6

### Регіональні програми енергетичного спрямування

Сервісний центр ВАТ ЕК "Хмельницькобл-енерго"  
**В. Мельник** \_\_\_\_\_ 9

Сервісний центр ВАТ "Хмельницькгаз" \_\_\_\_\_ 12

### Перевірки та обстеження

Пріоритетні напрямки енергозбереження в житлово-комунальному господарстві України  
**Ю. Яценко** \_\_\_\_\_ 14

Підсумки діяльності територіального управління Державної інспекції з енергозбереження по Хмельницькій області за 9 місяців 2006 року  
**С. Петричко** \_\_\_\_\_ 17

### Наукові розробки та дослідження

Енергологія — важнейшее научное направление XXI столетия  
**В. Назаров** \_\_\_\_\_ 24

Енергозбереження — основа енергетичної безпеки підприємств  
**Ф. Григорук** \_\_\_\_\_ 28

Суспільні технології в протидії тероризму  
**В. Кравчук** \_\_\_\_\_ 31

Інформаційна безпека: поняття, характеристика, технологія  
**П. Біленчук, В. Кравчук, В. Міщенко** \_\_\_\_\_ 33

### Комунальне господарство та енергозбереження

Газопарові ТЕЦ на базі промислових котелень  
**С. Ткаченко, М. Чепурний, В. Бужинський, Є. Корженко** \_\_\_\_\_ 44

Про вдосконалення теплової системи котелень на ВАТ "Вінницька кондитерська фабрика"  
**В. Іванчук, М. Краснопеєв** \_\_\_\_\_ 48

### Сьогодення паливно-енергетичного комплексу України

Ключові проблеми енергозбереження у розрізі енергетичної стратегії України  
**В. Жовтянський** \_\_\_\_\_ 50

### Поради, рекомендації та обмін досвідом

Сучасні засоби вимірювання опору заземлення та методи вимірювання заземлення  
**Л. Пастернак** \_\_\_\_\_ 56

Биоэнергетический реактор — способ утилизации отходов с получением биогаза (биотоплива, тепла, электричества) и удобрений  
**А. Яновский** \_\_\_\_\_ 61

### Інформаційно-аналітичне забезпечення енергоефективності

Стан та перспективи інтеграції децентралізованої генерації в єдину систему енергопостачання  
**А. Праховник, О. Кулик** \_\_\_\_\_ 63

### Юридичні консультації

Наказ Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України 22.11.2006 р. № 4, Про затвердження порядку відключення окремих приміщень житлових будівель від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води при відмові споживачів від централізованого тепlopостачання \_\_\_\_\_ 66

Наказ Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України 22.11.2005 р. № 4, Порядок відключення окремих приміщень житлових будинків від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води при відмові споживачів від централізованого тепlopостачання \_\_\_\_\_ 66





*Мельник В., інженер відділу  
маркетингових досліджень та методології  
ВАТ ЕК «Хмельницькобленерго»*

## СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР ВАТ ЕК «ХМЕЛЬНИЦЬКОБЛЕНЕРГО»

Нова якість життя встановлює нові стандарти обслуговування населення. Не всім компаніям вдається постійно витримувати високі стандарти обслуговування споживачів. Особливо важливою висока якість сервісного обслуговування є для таких суспільно важливих компаній як енергопостачальні. Адже якість надання послуг є визначальним фактором формування позитивного іміджу компанії та налагодження співпраці зі споживачами.

Сервісний центр ВАТ ЕК «Хмельницькобленерго» було створено 16 липня 2003 року на підставі постанови Національної комісії з регулювання електроенергетики України від 08.08.01 № 823. Його створення утвердило ВАТ ЕК «Хмельницькобленерго» як лідера у запровадженні сервісного обслуговування споживачів.

У березні 2005 р. за створення та функціонування мережі сервісних центрів обслуговування споживачів ВАТ ЕК «Хмельницькобленерго» було присвоєно звання Лауреата у номінації «Сервісне обслуговування населення» на Всеукраїнському конкурсі якості продукції (товарів, робіт, послуг) — «100 кращих товарів України», що проходив під патронатом Президента України. Звання лауреата всеукраїнського конкурсу якості стало вагомим визнанням досягнень компанії в удосконаленні роботи зі споживачами та виведення сервісного обслуговування споживачів компанії на якісно новий рівень.

Як і у подібних консультаційних центрах інших енергопостачальних компаній у Сервісному центрі ВАТ ЕК «Хмельницькобленерго» надаються інформаційні послуги з питань:

- тарифної політики, пільг та їх оформлення,

якості та стабільності постачання електричної енергії;

- інформації про приєднання до електричних мереж енергопостачальника, перенесення лічильника;
- консультації з питань безпечного користування електроенергією та енергозбереження;
- обов'язки та відповідальність енергопостачальної організації та споживача, порядок відключення споживача;
- стан розрахунків споживача.

Основною метою створення Сервісного центру було забезпечення сервісного обслуговування на якісно новому рівні. Звертаючись до енергопостачальної компанії, споживач повинен отримати повний спектр як інформаційних, так і інших необхідних йому послуг та робіт у одному місці. Це економить час споживача, кошти та сприяє підвищенню ефективності роботи самої компанії.

Функціонування Сервісного центру у складі Хмельницького міського РЕМ дозволяє надавати споживачам великий перелік послуг та робіт, серед яких:

- розробка, видача технічних умов, виготовлення проектної документації та приєднання однофазних та трифазних електроустановок побутових споживачів;
- видача дозволу на отримання електричної енергії для трифазних установок у побуті;
- виконання лінійних та внутрішніх електромонтажних робіт згідно з технічними умовами, проектом і вимогами ПУЕ, ремонт електропроводки;
- монтаж, підключення, обслуговування,