

Implementacja Programu Ciepła Systemowego

Rynek ciepłowniczy w Polsce przechodzi w ostatnich latach znaczące przeobrażenia. Wiele z nich jeszcze jest przed nami, ale obecnie nikt już chyba nie wątpi, że jest to branża, w której działają typowe mechanizmy i zachowania rynkowe: popyt, podaż, konkurencja, silna orientacja na potrzeby i wymagania Klienta.



fot. Stockxpert

Znaczna część przedsiębiorstw z branży reagując na te zmiany unowocześnia się, poprawia lub wdraża nowe standardy obsługi Klienta, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom rynku. Działania te, choć dotyczą tego samego produktu, nie są spójne, a komunikaty często bardzo różne. Ponadto należy zwrócić uwagę na zjawisko zmniejszającego się zapotrzebowania na ciepło, wynikające z działań termomodernizacyjnych, ocieplania się klimatu czy modernizacji systemów ciepłowniczych. Wszystkie te elementy dla prężnych i prorynkowych przedsiębiorstw ciepłowniczych stały się przyczyną myślenia o ogólnopolskiej inicjatywie, mającej na celu stworzenie wspólnego programu promocji marki produktowej.

Mimo że większość prac koncepcyjnych została już wykonana, sam proces wdrożenia pozostaje jednym z największych wyzwań projektu. Przekucie idei zapisanych w powstałych dokumentach - filarach programu - w konkretne działania oznacza również konieczność podejmowania konsekwentnych, przemyślanych decyzji, uwzględniających złożoność tematyki oraz postawione cele.

Mając powyższe na uwadze, podjęta została współpraca z agencją służącą doradztwem oraz wsparciem w realizacji zadań reklamowych i PR. Bezpośrednim efektem tej współpracy było stworzenie nazwy oraz logotypu dla produktu Ciepła Systemowego. Decyzja dotycząca kreacji nowego nazewnictwa i znaku graficznego zapadła w oparciu o wyniki badań konsumentów, wskazujące na ich znikomą znajomość używanego w branży terminu - „ciepło sieciowe” czy funkcjo-

nowanie różnorodnych terminów pokrewnych, takich jak np. „centralne ogrzewanie”.

Dotychczasowe działania to jedynie początek drogi, na końcu której stoi dobrze znany i pozytywnie postrzegany produkt. Jak każda nowość na rynku, nasz produkt również potrzebuje promocji. Działania podejmowane w tym celu dotyczą w szczególności zaplanowania oraz przygotowania jak najbardziej efektywnego zestawu nośników informacji. Najważniejsze narzędzia, z których będziemy korzystali realizując cele promocyjne, to:

- Portal internetowy www.cieplosystemowe.pl będący głównym nośnikiem informacji i źródłem wiedzy dla zróżnicowanych grup docelowych (Klientów, Projektantów, Inwestorów, Konsumentów oraz Mediów),
- Magazyn Ciepła Systemowego, który macie Państwo przed sobą, o tematyce profilowanej potrzebami Klientów z obszaru B2B,
- Seminaria Ciepła Systemowego, czyli spotkania tematyczne realizowane cyklicznie w wybranych miastach Uczestników programu,
- Ogólnopolska kampania promocyjna z wykorzystaniem masowych środków przekazu.

Istotną składową programu jest Karta Standardów, określająca minimalny próg zaawansowania organizacyjnego przedsię-

biorstwa w obszarach obsługi Klienta, marketingu i komunikacji oraz technicznym. Wypełnienie tych standardów uprawnia do uzyskania statusu Uczestnika czy Partnera Programu. W związku z tym, implementacja programu obejmuje również intensywne spotkania z przedstawicielami firm z branży ciepłowniczej (Uczestnik) oraz świadczących usługi okołocieplownicze (Partner). Prace koncentrują się tu także na PR wewnątrz branży i obejmują zagadnienia proklienckiej orientacji firm oraz wspólnej dbałości o wysoką jakość usług.

Proces implementacji nowego produktu wiąże się z kompetentnym przygotowaniem jego etapów oraz szczegółowym zaplanowaniem realizacji podstawowej idei i celów, jakie się przed nim stawia. Mając na uwadze jakość i skalę pracy włożonej na etapie przygotowań, można bez wahania stwierdzić, że Program Promocji Ciepła Systemowego został na takich właśnie podstawach zbudowany. Co więcej, analiza danych uzyskanych w trakcie prac nad programem pokazuje, że w kategorii grzewczej funkcjonują silne marki konsumenckie i zorganizowane wokół nich mniej lub bardziej zaawansowane programy promocyjne. Ich celem jest m.in. edukowanie w zakresie korzyści związanych z użytkowaniem produktu, a co za tym idzie, budowanie przewag konkurencyjnych.

Wyrażamy przekonanie, że nowa marka produktu dobrze Państwu znanego, spotka się z akceptacją i już niedługo odczują Państwo pozytywne efekty jej funkcjonowania.

(BO)

Facility management
- optymalny sposób zarządzania obiektami

s>6

System ciepłowniczy
- to proste

s>3

Dlaczego Ciepło Systemowe?
- seria wywiadów

s>7

Ciepło Systemowe to obecnie jeden z najbardziej konkurencyjnych sposobów ogrzewania. Jego przewaga nad innymi rozwiązaniami grzewczymi zaznacza się na różnych płaszczyznach. Najlepszym przykładem na powyższą tezę jest fakt, że z Ciepła Systemowego decydują się korzystać inwestorzy największych i bardzo prestiżowych przedsięwzięć budowlanych.

Sheraton Sopot



fol. Sheraton

W bieżącym roku w Sopocie otwarty został jeden z najbardziej luksusowych obiektów miasta - Hotel Sheraton Sopot Conference Center and Spa, którego inwestor zdecydował się na wybór Ciepła Systemowego.

Mając na uwadze ogół zalet systemowego podejścia do tematu ogrzewania, nie sposób pominąć konkurencyjności cenowej w stosunku do innych nośników ciepła obecnych na rynku, jak również faktu, iż Ciepło Systemowe jest jednym z najbardziej ekologicznych rozwiązań grzewczych. Niewątpliwie, współwystępowanie tych cech w ramach jednego produktu jest dużym atutem w przypadku, gdy konieczne jest spełnienie określonych wymogów ekonomiczno-środowiskowych, a tak właśnie jest w przypadku Sopotu.

Sopot jest obecnie bardzo atrakcyjnym miejscem pod względem inwestycji. Miasto rozwija się, nabiera nowocześniejszego charakteru. Powstaje wiele nowych obiektów o kluczowym znaczeniu dla miasta, które posiada i chce utrzymać status kurortu i które co roku odwiedzane jest przez tysiące turystów.

Hotel Sheraton jest elementem nowoczesnego kompleksu pod nazwą Centrum Haffnera, na które składa się kilka innych budynków. Są to: Dom Zdrojowy, Centrum Handlowo-Usługowe, budynek mieszkalny oraz budynek parkingowo-biurowy. Mimo że prace budowlane przy pozostałych budynkach są obecnie na różnym etapie zaawansowania, faktem jest, że wszystkie te inwestycje będą odbiorcami Ciepła Systemowego.

W celu doprowadzenia Ciepła Systemowego do centrum Sopotu konieczne było wykonanie sieci magistralnej o średnicy 300 mm, od ulicy Polnej do popularnego „Monciaka”, co w związku z charakterystyczną zabudową Sopotu, dużą liczbą wąskich uliczek i występowaniem obiektów objętych ochroną konserwatora zabytków, nie było łatwym zadaniem.

Wykorzystanie Ciepła Systemowego do ogrzewania obiektów tej klasy niewątpliwie stanowi dowód na to, że Ciepło Systemowe stanowi nowoczesną i atrakcyjną alternatywę dla ogrzewania gazowego, olejowego czy elektrycznego.

Bliźniaki w systemie



fol. SEC

Prowadzenie połączeń nowych inwestycji do sieci ciepłowniczej w rejonie ścisłego centrum miasta - w tym w miejscach, gdzie jest wyjątkowo duże natężenie ruchu drogowego i pieszego - nie jest przedsięwzięciem ani prostym, ani tanim.

Zwykle w takich miejscach sama realizacja inwestycji stanowi utrudnienie w komunikacji, a ewentualne zajęcie pasa drogowego potęguje te utrudnienia i niestety również generuje dodatkowe koszty inwestycji.

Jest to niewątpliwie trudna sytuacja, ale istnieje rozwiązanie. Jest nim system „TwinPipe”. To dzięki niemu inwestycja osiąga korzystniejsze warunki, które poprzez nowoczesny układ rur prowadzi do oszczędności kosztów, czasu i przestrzeni.

System rur „TwinPipe” składa się z dwóch rur umieszczonych w jednym osłonowym płaszczu PE-HD izolowanym pianką poliuretanową. Równoległe usytuowanie tego rodzaju (zasilanie u dołu i powrót u góry, foto) gwarantuje prawidłową dostawę ciepła, a w odróżnieniu od standardowych rur preizolowanych, z których każda jest izolowana osobno, uzyskuje się dodatkowo oszczędność miejsca na ich usytuowanie.

Takie rozwiązanie na przełomie lipca i sierpnia 2008 roku zostało zastosowane w silnie zurbanizowanym terenie w celu podłączenia nowo budowanej galerii handlowej „Kaskada” w centrum Szczecina. Rozwiązanie „TwinPipe” pozwoliło zmniejszyć wymiary wykopów o ponad 25%, ograniczyć koszty robót ziemnych i odtworzenia nawierzchni oraz zmniejszyć opłaty za zajęcie jezdni.

System „TwinPipe” jest wprawdzie rozwiązaniem bardziej kosztownym od tradycyjnego, ale to właśnie dzięki niemu możliwe jest prowadzenie odcinków montażowych bez kompensacji tj. dłuższych odcinków prostych, bez zbędnej liczby załamań kompensacyjnych, złączy mufowych oraz połączeń spawanych.

W efekcie, w porównaniu z rozwiązaniem standardowym, system „TwinPipe” daje gwarancję niższych kosztów eksploatacji (spadają coroczne opłaty za umieszczenie sieci w pasie drogowym czy koszty strat ciepła) przy wspomnianych już oszczędnościach podczas realizacji inwestycji.

Manufaktura



fol. Manufaktura

„Ziemia obiecana” kolejny raz staje się miastem nie tylko czterech kultur ale wielobarwnym centrum biznesu, nauki i sztuki, w którym inwestorzy korzystają z nowoczesnych rozwiązań, także w zakresie ciepłownictwa.

Łódź w XIX wieku była jednym z najprężniejszych polskich ośrodków przemysłowych. „Ziemia obiecana”, jak zwykle się mówi o Łodzi słowami noblisty Władysława Reymonta, była miejscem narodzin wielkich fortun, rozwoju technologicznego oraz biznesowego na niespotykaną na terenie Polski skalę. Tutaj przybywali wielcy fabrykanci, inwestorzy, bankowcy. Tutaj urzeczywistniały się najwspanialsze projekty secesyjnych pałaców i kamienic. Niestety, kryzys dominującej w mieście branży włókienniczej, doprowadził do powolnego upadku łódzkich przedsiębiorstw przemysłu odzieżowego. Wiele z pofabrycznych obiektów, będących częścią architektury miasta, zostało opuszczonych i zdewastowanych.

Dziś postindustrialna zabudowa odzyskuje blask. Dzięki prowadzonym procesom rewitalizacyjnym na nowo odkrywane są historyczne miejsca świadczące o pięknie i wyjątkowym klimacie miasta. Obiekty dawnych fabryk, zapisane w rejestrach zabytków, znajdują nowych inwestorów i nowe przeznaczenie.

Najwspanialszym przykładem rewitalizacji obiektów pofabrycznych jest Manufaktura zrealizowana przez firmę Ap-sys. XIX-wiecznym budynkiem jednej z najpotężniejszych fabryk włókienniczych w Europie nie tylko przywrócono dawny wygląd, ale również dostosowano je do nowych funkcji. W jednej spójnej koncepcji architektonicznej połączono przeszłość z przyszłością, historię z nowoczesnością.

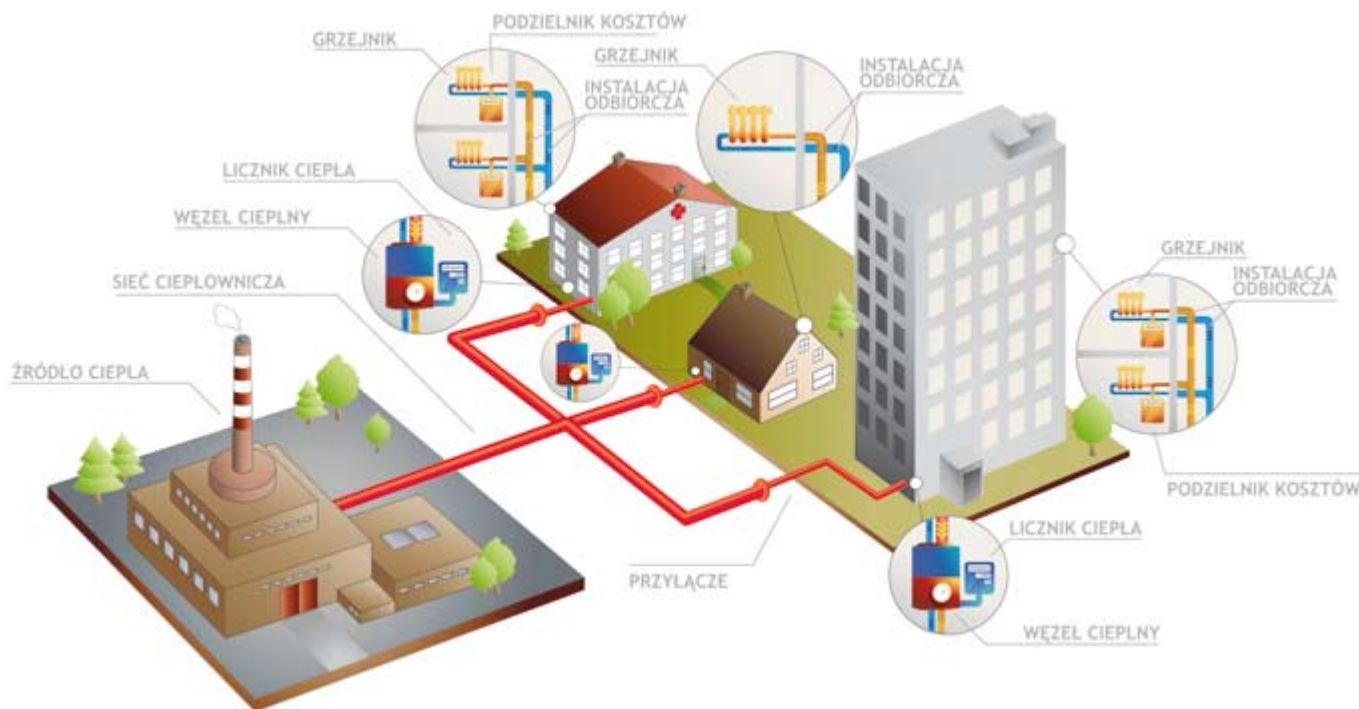
Manufaktura obok historycznych, ceglanych elewacji prezentuje nowoczesne centrum handlowe, rozrywkowe i hotelowo-konferencyjne. Wnętrze galerii oraz architektura rynku również zostały zaprojektowane tak, by połączyć historię i nowoczesność, a także przypomnieć o dalszej i bliższej przeszłości Łodzi.

Manufaktura posiada nie tylko najnowsze rozwiązania konstrukcyjno-projektowo-architektoniczne, ale również najnowsze technologie związane m.in. z dostawami energii elektrycznej do urządzeń wentylacyjno-klimatyzacyjnych, oświetleniowych oraz systemów sterowania i kontroli. W cały projekt wpisuje się również lokalne przedsiębiorstwo ciepłownicze dostarczając do Manufaktury Ciepło Systemowe. Kompleksowa oferta dostaw Ciepła Systemowego okazała się najbardziej efektywna ekonomicznie oraz najkorzystniejsza z punktu widzenia polityki ochrony środowiska.

O skali przedsięwzięcia Manufaktura świadczą między innymi poniższe liczby: 270 000 m² terenu, 90 000 m² powierzchni po modernizacji, 95 000 m² powierzchni nowej, 50 000 m² fasad ceglanych po renowacji, 30 000 m² Rynku, 600 szt. posadzonych drzew, 4 km zmodernizowanych dróg, 3000 miejsc pracy

System ciepłowniczy - to proste !

Z definicji podanej w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 15 stycznia 2007 roku w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych, systemem ciepłowniczym nazywamy sieć ciepłowniczą oraz współpracujące z nią urządzenia lub instalacje służące do wytwarzania lub odbioru ciepła.



Mimo że definicja na pierwszy rzut oka wydawać się może skomplikowana, zapewniamy, że wcale taka nie jest. Kolejne akapity pozwolą Państwu z łatwością zapoznać się z pojęciem systemu ciepłowniczego.

Każdy system posiada swoje źródło, czyli miejsce, w którym wytwarzane jest ciepło. Wytwarzanie może odbywać się w drodze różnych procesów: spalania węgla, gazu, oleju,

biomasy, przetwarzania energii słonecznej czy wiatrowej, geotermii czy wykorzystania energii elektrycznej. Każdy z nich wymaga innego rodzaju instalacji, a w związku z tym, charakteryzuje się inną specyfiką technologiczno-kosztową.

Ciepło przekazywane jest ze źródła (głównie w formie ciepłej wody lub pary o odpowiedniej temperaturze) do sieci ciepłowniczych firm zajmujących się jego dostawą do Klientów.

Sięci ciepłownicze to po prostu pajęczyna rur specjalnie zaizolowanych, zapobiegających stratom ciepła podczas procesu przesyłu.

Kiedy zapadnie decyzja o przyłączeniu jakiegoś obiektu do sieci ciepłowniczej, niezbędne jest wykonanie przyłącza oraz zamontowanie węzła cieplnego. Przyłączem określamy odcinek sieci doprowadzający ciepło bezpośrednio do węzła cieplnego, którego zadaniem jest przekazanie ciepła z wody krążącej w sieci do wody obecnej w instalacji grzewczej (odbiorczej) konkretnego budynku. Sercem każdego węzła cieplnego jest wymiennik ciepła, który odpowiada za ten proces. Po jego zakończeniu schłodzona woda w sieci ciepłowniczej, powraca do źródła do ponownego ogrzania. Natomiast woda w instalacji odbiorczej rozchodzi się wewnątrz budynku zapewniając komfort cieplny jego użytkownikom.

Ostatnim z elementów systemu ciepłowniczego jest aparatura pomiarowo rozliczeniowa, czyli popularny licznik ciepła. Na podstawie wskazań licznika możliwe jest określenie poziomu wykorzystania Ciepła Systemowego.

Jeżeli spojrzymy całościowo na wyżej opisane zagadnienie, rozpoczynając od źródła poprzez sieć ciepłowniczą, przyłącze, węzeł, aż do licznika ciepła i podzielnika kosztów, zauważymy, że kolejne elementy składają się w całość dostawy ciepła do Klientów. Tworzą system wzajemnych powiązań, w którym żaden z elementów nie miałby podstawy do samodzielnego istnienia.

(BO)

Racjonalne oszczędzanie

Oszczędzanie energii, zarówno elektrycznej, jak i cieplnej, to temat, który od kilkunastu lat skupia szczególną uwagę zarówno właścicieli lokali (konsumentów), jak i osób/firm zarządzających obiektami. Przyczyny zainteresowania tematem tkwią głównie w sferze ekonomicznej. Mniejsze, lecz również istotne znaczenie, ma ekologia.

Wzrost zainteresowania oszczędzaniem ciepła zauważalny jest głównie wśród właścicieli mieszkań, gdzie zamontowane zostały podzielniki ciepła lub ciepłomierze. Lokatorzy mogą finansowo odczuć wpływ swoich nawyków grzewczych na rachunek za ciepło. Tam, gdzie nadal funkcjonuje system rozliczeń ryczałtowych (wg powierzchni w m²), zachowania prooszczędnościowe zauważalne są znacznie rzadziej.

Niestety, coraz częściej też oszczędzanie ciepła przez mieszkańców nie idzie w parze z dbałością o stan techniczny obiektu. Dzieje się tak dlatego, że część użytkowników zaczęła przesadnie oszczędzać, wpływając tym samym na odczuwalny dyskomfort całego budynku (np. zawilgocenia, grzyby). W konsekwencji wymaga to poniesienia dodatkowych nakładów inwestycyjnych na remonty. Dlatego coraz częściej mówimy nie o samym oszczędzaniu, a o racjonalnym oszczędzaniu ciepła.

Poniżej przedstawionych zostało kilka podstawowych zasad takiego postępowania, które warto propagować i wprowadzać w zarządzanych budynkach. Generalnie, sposoby oszczędzania ciepła podzielić można na dwa rodzaje: bezinwestycyjne i te, które wymagają nakładów finansowych.

Do sposobów bezinwestycyjnych należą głównie zmiany nawyków użytkowników ciepła, wśród nich:

- zakręcanie zaworów przygrzejnikowych podczas wietrzenia pomieszczeń czy nieobecności w domu, wietrzenie krótkie i intensywne (otwarte okno na oścież);
- niezastanianie grzejników zastanami czy meblami;



- obniżanie temperatury w pomieszczeniach rzadko używanych oraz w nocy;
- korzystanie z energii słonecznej w ciągu dnia, tj. niezastanianie okien w budynku usytuowanym w nasłonecznionym miejscu;
- niedopuszczanie do zbytniego wychłodzenia budynku szczególnie w okresach przejściowych oraz dbałość o utrzymanie stałej temperatury ścian (pamiętać należy, że zapewnienie całorocznej dostawy Ciepła Systemowego w warunkach automatycznej regulacji gwarantuje taką możliwość).

Warto upowszechniać takie zachowania wśród mieszkańców, gdyż, jak się ocenia, mogą one doprowadzić do obniżenia opłat za ogrzewanie aż o 15%. Oczywiście, znacznie większe oszczędności zużycia ciepła przyniosą działania termomodernizacyjne, ale te wymagają nakładów inwestycyjnych. Większość poniesionych kosztów zwróci się jednak w niedługim czasie dzięki mniejszym opłatom za ciepło. Działania te dotyczą oczywiście głównie budynków starszych, kilkunasto- czy kilkudziesięcioletnich i polegają na:

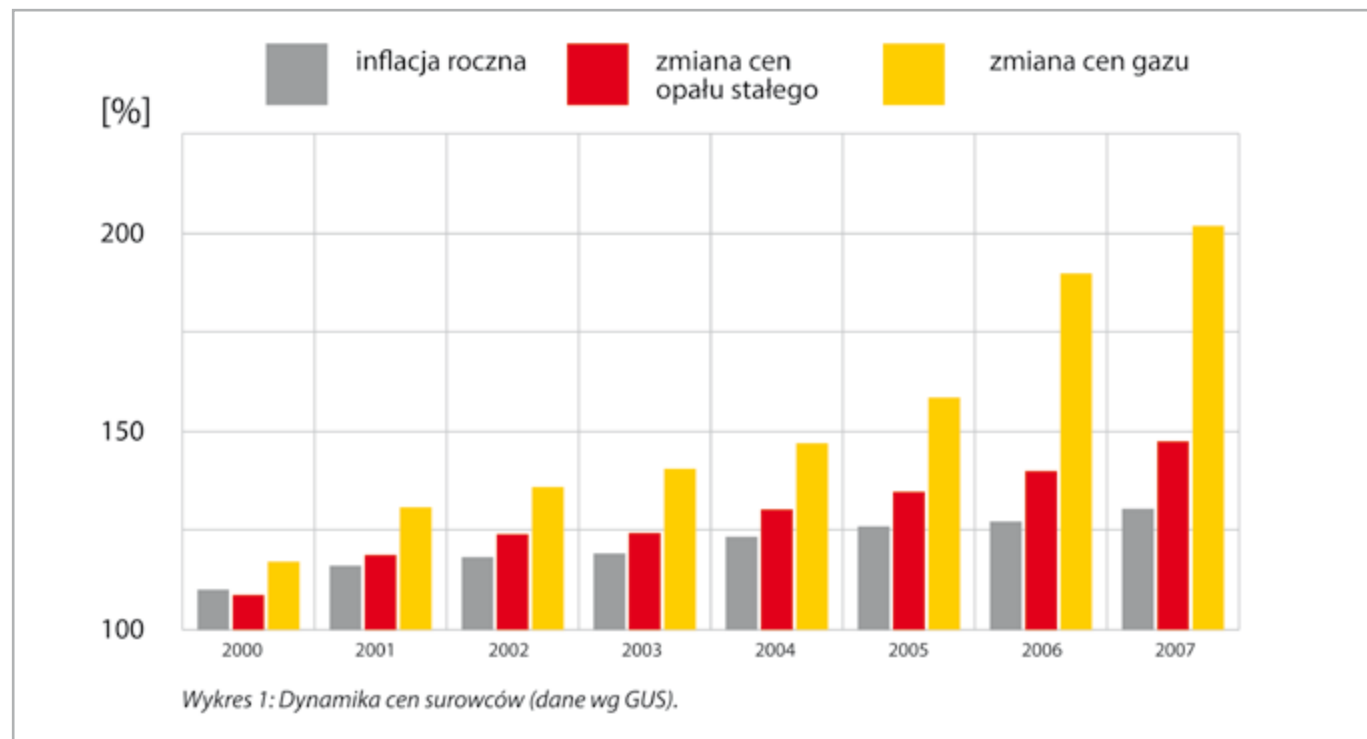
- dociepleniu budynku (najlepiej w sposób spełniający aktualne normy dotyczące strat ciepła - docieplenie ścian i stropodachów, wyminienie lub uszczelnienie okien);
- zmodernizowaniu instalacji wewnętrznej centralnego ogrzewania (wymiana lub izolacja przewodów, montaż zaworów termostatycznych, wymiana grzejników, montaż ekranów zagrzejnikowych);
- zmodernizowaniu węzła cieplnego (zamontowanie nowoczesnego węzła cieplnego sterowanego poprzez mechanizm automatyki pogodowej).

Racjonalnym oszczędzaniem można nazwać działania, które prowadzą do obniżenia kosztów ogrzewania przy zachowaniu odpowiedniego komfortu cieplnego (dla każdego jest on inny). Jednocześnie pamiętać należy, aby swoim działaniem nie wpływać negatywnie na komfort innych mieszkańców.

(SM)

Dynamika cen surowców wytwarzania ciepła

W ostatnim okresie z wyjątkowym zainteresowaniem śledzimy komunikaty dotyczące podwyżek cen paliw, a w konsekwencji wzrostu cen ciepła z nich wytwarzanego. Informacji jest tak wiele i tak wielu surowców dotyczą, że dowodzi to pewnej prawidłowości, z którą przyjdzie nam przez kolejnych parę lat się zmierzać.



Wykres 1: Dynamika cen surowców (dane wg GUS).

Niewątpliwie znajdujemy się w okresie dynamicznego wzrostu cen, który jednak nie jest momentem zaskakującym. Od kilku lat specjaliści zapowiadali, iż ceny surowców będą się zmieniać podlegając rynekowym uwarunkowaniom i wahaniom.

Stale podwyżki cen paliw w skali ostatniego dziesięciolecia widoczne są w przypadku każdego surowca, szczególnie jednak w przypadku oleju opałowego i gazu ziemnego (wyk.1, źródło danych wg GUS). Natomiast węgiel, w głównej mierze służący do wytwarzania Ciepła Systemowego w ciepłowniach zawodowych i źródłach przedsiębiorstw energetyki cieplnej, odnotowuje najmniejsze wzrosty i ma tendencję zbliżoną do poziomu inflacji. Jak dotąd pozycja ekonomiczna tego surowca podlegała najmniejszym wahanom rynkowym, dlatego ceny ciepła są konkurencyjne i wyjątkowo atrakcyjne dla jego aktualnych i potencjalnych Klientów Ciepła Systemowego.

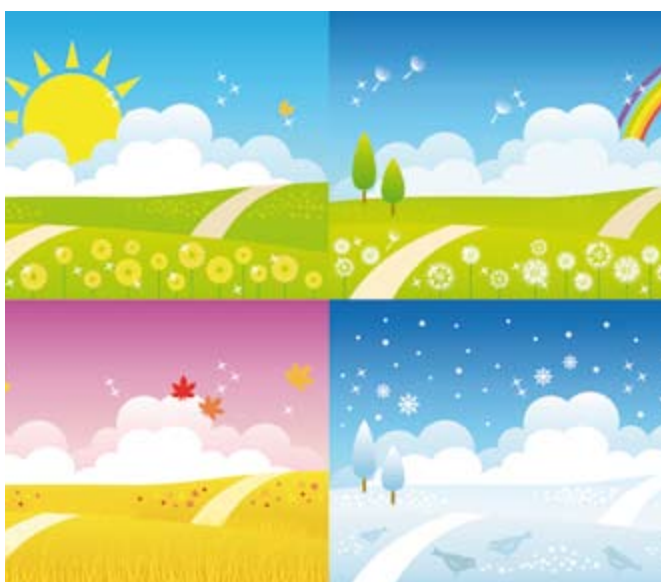
Nie oznacza to jednak, że ceny węgla nie będą podlegać oddziaływaniom rynku, przeciwnie - już teraz reagują na jego uwolnienie poprzez likwidację kontraktów długoterminowych czy konieczność ponoszenia zwiększonych kosztów na inwestycje. Ponadto, rosnące koszty wydobycia węgla, spadający popyt oraz przyszłe koszty zakupu uprawnień do emisji CO₂ będą miały wpływ na wysokość kosztów wytworzenia ciepła.

Wiedząc o tym, producenci i dostawcy Ciepła Systemowego, którzy są przedsiębiorstwami zrestrukturizowanymi i reprezentują postawę prokliencką, podejmują indywidualne działania zmierzające do obniżania kosztów własnych, mających wpływ na wysokość ostatecznej ceny ich produktu. Najczęściej dotyczy to wdrażania nowoczesnych standardów i technologii zarówno w obszarze technicznym, jak i ekonomicznym oraz obsługi Klienta. Jest to optymalizacja struktur organizacyjnych, czasu i zakresu pracy. Korzyści tych działań są obopólne: dla Klienta jest to wymierny efekt kompleksowości obsługi oraz utrzymywanie stabilnych cen ciepła, dla przedsiębiorstwa - sukcesywne i konsekwentne unowocześnianie, podnoszące jego efektywność ekonomiczną, sprawność techniczną i konkurencyjność rynkową, oczekiwaną przez Klientów i konsumentów ciepła.

(RO)

Ciepło przez cały rok

Niejednokrotnie w okresie wiosna-jesień pojawiają się dni, w których temperatura na zewnątrz jest wyjątkowo niska. Budynki ulegają wychłodzeniu w takim stopniu, że dojść może do ich zawilgocenia czy wręcz trwałego zagrzybienia.



fol. Stockxpert

Jeszcze gorzej wygląda sytuacja mieszkańców, którzy po prostu marzną. Dostawcy ciepła mimowolnie włączani są do przykrego przetargu: zakończyć sezon grzewczy optymalizując bilans korzyści i strat czy zapewnić komfort mieszkańcom.

Odbiorcy ciepła w chłodne dni często decydują się na indywidualne ogrzewanie lokali. Uruchamiają wtedy różnego rodzaju urządzenia elektryczne i gazowe nie tylko ponosząc

dotatkowe opłaty, ale często obniżając również poziom bezpieczeństwa swojego i innych lokatorów. Nie pozostaje to oczywiście bez znaczenia dla właścicieli i zarządców nieruchomości. Rozwiązaniem jest oferta „Ciepło przez cały rok”.

Propozycja zabezpiecza potrzeby Klientów gwarantując im dostawę ciepła przez 12 miesięcy w roku. Opłaty są porównywalne lub niższe od alternatywnych źródeł ciepła, natomiast bezpieczeństwo i komfort bezwzględnie większe. Urządzenia ciepłownicze usytuowane są z dala od miejsc stałego pobytu ludzi, dzięki czemu eliminuje się zagrożenia powodowane wybuchem, zaciadzeniem czy pożarem. Stała dostępność ciepła sprawia, że sezon grzewczy staje się terminem czysto umownym. W okresie wiosna-jesień temperatury niższe od spodziewanych występują w zasadzie rzadko. Z drugiej jednak strony, w latach 2006-2007 w miesiącach od maja do października odnotowano kilkadziesiąt takich dni.

Korzyści

Całoroczny dostęp do ciepła to:

- wygoda i dobre samopoczucie bez względu na niską temperaturę zewnętrzną,
- niezależność od sezonu grzewczego - dostawa ciepła następuje automatycznie w oparciu o pomiary temperatury,
- nieprzerwane poczucie komfortu cieplnego - niezależnie od zmian pogody i pór roku,
- suche, ciepłe i przytulne pomieszczenia - niezależnie od wilgotności i temperatury;

- decyzyjność ws. dostaw - określenie granicznej temperatury zewnętrznej, po przekroczeniu której uruchamiany jest pobór ciepła,
- dbałość o stan techniczny lokalu/budynku - brak wychłodzenia, zawilgocenia i zagrzybienia,
- niskie opłaty latem - niewspółmierne do osiąganego komfortu cieplnego,
- bezpieczeństwo lokatorów.

Uwarunkowania techniczne i opłaty

Całoroczna dostawa ciepła możliwa jest w obiektach wyposażonych w automatykę pogodową. Reguluje ona dopływ ciepła w zależności od temperatur zewnętrznych. Gdy temperatura powietrza na zewnątrz wzrasta, następuje odcięcie dostaw ciepła. Gdy na zewnątrz robi się zimno, węzeł automatycznie rozpoczyna ponowną dostawę ciepła. Opłaty zimą naliczane są wg faktycznego zużycia. Latem wynieść mogą one od ok. 0,02 do 0,23 zł/m² (dane wg szacunków Szczecińskiej Energetyki Ciepłej). Opłaty te są zróżnicowane i zależą od:

- stanu technicznego (termomodernizacyjnego) budynku i/lub ogrzewanego lokalu,
- optymalnego ustawienia termostatów przygrzejnikowych w lokalach,
- ustawienia parametrów automatyki pogodowej (określone progi temperatur zewnętrznych),
- liczby dni, w których wystąpią niskie temperatury zewnętrzne i pobór ciepła w danym miesiącu.

(KL)

Systemowo - kompleksowo i ciepło

Produkt, jakim jest Ciepło Systemowe, to rozwiązanie grzewcze dostępne dla większości potencjalnych inwestorów i konsumentów, niezależnie czy ich obiekt znajduje się niemal na sieci ciepłowniczej, czy z dala od niej. To system dostawy ciepła, który jest konkurencyjny kosztowo dla inwestora, jak i dla konsumenta, który w eksploatacji ponosi jedne z najniższych opłat za ciepło.



fot. Stockxpert

Dostępność, nawet poza siecią ciepłowniczą

Ciepło systemowe oferowane przez przedsiębiorstwa ciepłownicze produkowane jest najczęściej w zawodowych elektrociepłowniach lub w ich własnych źródłach lokalnych. W pierwszym przypadku przedsiębiorstwa ciepłownicze są dostawcą ciepła i kupują energię ciepłą, w drugim - są również jej producentem. Często oba te sposoby pozyskiwania ciepła do dystrybucji występują jednocześnie. W efekcie, niezależnie od źródła pochodzenia, Ciepło Systemowe dzięki sieci magistral i przyłączy dostarczane jest do obiektów Klientów, z którymi przedsiębiorstwa mają podpisane umowy sprzedaży ciepła, aby ostatecznie trafić do odbiorców (konsumentów).

Zdecydowana większość systemów ciepłych, zwłaszcza w dużych aglomeracjach miejskich, to rozbudowane układy infrastruktury ciepłowniczej, do których oprócz rur ciepłowniczych podłączyć można szereg urządzeń wspomagających pracę systemu. Z uwagi na różne uwarunkowania geograficzne niektóre systemy traktowane są jako całość, choć funkcjonują osobno, np. w Szczecinie system przedzielony jest rzeką Odrą, w Gdańsku i Krakowie rozdzielony przez różnice ukształtowania terenu, w Opolu i okolicy - poprzez działanie odrębnych systemów w różnych miejscowościach, etc. Te przykłady to nie jednostkowe przypadki, bo niemal każdy system ciepłowniczy w Polsce posiada rozwiązania „wyspowe”, które są niezależne terytorialnie, ale współpracują w ramach spójnego systemu dostawy ciepła i obowiązują je jednorodne standardy. Średnio przedsiębiorstwa te, odnosząc się do struktury sprzedawanej energii cieplnej, mają od 1% do 6% takich rozwiązań (liczone wg MW).

Takie doświadczenie dowodzi, że każde z przedsiębiorstw ciepłowniczych oferujących Ciepło Systemowe przygotowane jest, aby niezależnie od sieci ciepłowniczej dostarczać ciepło do wskazanych obiektów. Oczywiście, każdorazowa decyzja o podłączeniu poprzedzona jest analizą opłacalności, konsultacją z potencjalnym Klientem oraz wspólnym wyborem właściwego źródła wytwarzania ciepła - może to być również lokalna kotłownia gazowa. Wiadomo, że Ciepło Systemowe jest w większości wytwarzane z węgla, ale warto podkre-

ślić, że udział w strukturze sprzedawanej energii w systemie ciepłym ma również paliwo gazowe od 1% do 3% oraz olej opałowy ok. 0,5% (liczone w MW).

Powyższe przypadki potwierdzają, że Ciepło Systemowe jest otwarte na nowe inwestycje, a jego nieograniczona terytorialnie dostępność jest jedną z zalet. Ponadto niezależnie od zlokalizowania inwestycji - na sieci, czy z dala od niej - przedsiębiorstwa starają się również pomagać w ich realizacji.

Oferta - indywidualne podejście

Zwykle każdy przypadek inwestycji jest specyficzny, zależy bowiem od jego lokalizacji, a także od charakteru obiektu, czasu realizacji, etc.

Większość przedsiębiorstw dostosowuje się do nowych realiów rynkowych, śledzi działania konkurencji, dba o swój udział w rynku i wspomaga popyt poprzez indywidualne albo standardowe oferty skierowane do Klientów, również w zakresie nowych podłączeń. Oferty te mają na celu ułatwić proces inwestycyjny i zachęcić potencjalnych Klientów do przyłączenia się do sieci ciepłowniczej. Zwykle oferty te zawierają pozycje takie, jak: wykonanie projektu przyłącza - co występuje w zdecydowanej większości przypadków i w zasadzie każdorazowo jest w standardzie; pomoc w uzyskaniu pozwolenia na budowę; wykonanie projektu węzła cieplnego lub kotłowni lokalnej. Wykonawstwo urządzeń ciepłych zależy od wyboru późniejszej grupy taryfowej i również może odbywać się na koszt przedsiębiorstwa ciepłowniczego.

Przyłączenia i usługa Ciepła Systemowego adresowana jest do mieszkalnictwa, biznesu, handlu, urzędów, etc. Każdy Klient ma inne oczekiwania, a ich możliwe zróżnicowanie niech zobrazuje kilka przykładów Klientów Ciepła Systemowego: największe istniejące i nowobudowane osiedla mieszkaniowe w każdym z miast, nowoczesne centra handlowe np. w Szczecinie „Galaxy”, w Gdańsku „Galeria Bałtycka”, w Łodzi „Centrum Manufaktura”, luksusowe hotele jak Sheraton w Sopocie, Radisson SAS w Szczecinie, a także hale sportowe, baseny oraz płyty stadionów piłkarskich.

Nowe przyłączenie - struktura podziału kosztów i czas realizacji

Trzy czwarte zbadanych przedsiębiorstw ciepłowniczych gotowych jest w pełni kompleksowo obsłużyć nowe inwestycje, maksymalnie wspierając inwestora i ułatwiając mu proces inwestycyjny, a w ramach wszystkich działań ponosząc koszty związane z przyłączeniem do sieci ciepłowniczej w wysokości od 70% do 90%. W większości przypadków widać zatem wyraźnie, że niemal cały ciężar kosztów oraz działań spoczywa na przedsiębiorstwie ciepłowniczym, co dla potencjalnego inwestora jest dużym ułatwieniem.

Niemal wszystkie analizowane firmy ciepłownicze rocznie realizują nowe przyłączenia na równym poziomie tj. ok. 2% mocy zamówionej przez swoich Klientów, a czas realizacji tych inwestycji wynosi od 3 do 12 miesięcy.

Każdorazowo warto więc sprawdzić dostępność Ciepła Systemowego i rodzaj oferty proponowany przez dane przedsiębiorstwo ciepłownicze. Większość z firm w zaawansowany sposób komunikuje się z otoczeniem, prezentuje swoje oferty, posiada Biura Obsługi Klienta, gdzie można uzyskać kompletne informacje na temat podłączeń.

Warto pamiętać o Ciepłym Systemowym z sieci ciepłowniczej. Choć jest to rodzaj inwestycji, który wymaga i nakładów i czasu - podobnie jak alternatywne sposoby ogrzewania, które nie są realizowane ani szybciej, ani taniej - to koszt późniejszej eksploatacji i konkurencyjność ceny ciepła bez wątpienia zasługują na zważenie. Warto poddać to wnikliwej analizie przy podejmowaniu decyzji o sposobie ogrzewania.

(RO)

Artykuł powstał na podstawie danych udostępnionych przez przedsiębiorstwa ciepłownicze, będące uczestnikami Programu Promocji Ciepła Systemowego.

Biomasa - zielone paliwo

Zastąpienie węgla kamiennego biomasą zmniejszy - licząc w setkach tysięcy ton - emisję dwutlenku węgla do środowiska. Sukcesywne zwiększanie udziału biopaliw w produkcji energii elektrycznej i ciepła pozwoli ich producentom dostosować się do wymagań Unii Europejskiej.

Polska ma znaczne zasoby biomasy zarówno leśnej, jak i pochodzącej z innych upraw (AGRO). Pozwala to między innymi zastąpić w polskich elektrociepłowniach paliwo konwencjonalne (węgiel) paliwem biomasowym.

Spalanie biomasy w kogeneracyjnych jednostkach (wytwarzających ciepło i energię elektryczną w skojarzeniu) przyczynia się do wytwarzania energii z odnawialnych źródeł energii (OZE). Ilość wytworzonej w ten sposób energii elektrycznej i ciepła jest proporcjonalna do ilości energii chemicznej biomasy wprowadzonej do procesu współspalania lub spalania i stopnia skojarzenia.

Takie działanie przynosi korzyści zarówno ekologiczne, jak i ekonomiczne: zmniejszenie emisji dwutlenku węgla do atmosfery, uniknięcie kosztów zakupu uprawnień do jego emisji, materialną wartość świadectw pochodzenia energii elektrycznej z OZE.

Najbardziej rozpowszechnione w Europie i Polsce technologie wykorzystania biomasy jako paliwa zastępującego paliwo konwencjonalne, to spalanie lub współspalanie biomasy w kotłach energetycznych (parowych). Współspalanie biomasy można realizować poprzez mieszanie biomasy z węglem, wspólne zmielenie mieszanki w młynach węglowych

i spalanie poprzez istniejące palniki lub wydzielone instalacje (dedykowane palniki biomasowe). Efektywniejsza jest metoda druga, gdyż pozwala wprowadzić do procesu spalania nawet do 35% energii chemicznej biomasy. Najbardziej efektywne jest spalanie biomasy w kotle skonstruowanym specjalnie do tego celu lub pyłowym, poddanych konwersji na kocioł fluidalny ze złożem stacjonarnym. Technologia ta pozwala spalać 100% biomasy. Emisja dwutlenku węgla z takiego kotła jest zerowa, a wyprodukowana energia elektryczna i ciepło w całości wytworzone są z OZE.

Podwojenie udziału odnawialnych źródeł energii w bilansie energii pierwotnej państw UE z 6 do 12% w 2010 roku było jednym z celów, jakie UE wyznaczyła na najbliższe lata w Dyrektywie 2001/77/EC. Zgodnie z podjętymi przez Polskę zobowiązaniami, zapisanymi w krajowej polityce energetycznej (Polityka Energetyczna Polski do roku 2030), w obszarze rozwoju wykorzystania odnawialnych źródeł energii Polska będzie dążyła do osiągnięcia ich 9% udziału w bilansie energii pierwotnej do 2020 roku. Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 14 sierpnia 2008 roku reguluje między innymi udział biomasy „AGRO” w całkowitej ilości biomasy stosowanej w procesie współspalania i spalania.



Wierzba energetyczna, fot. Archiwum

(EP)

Facility management - optymalny sposób zarządzania obiektami

Facility Management to usługa, czy raczej sposób zarządzania, wymykający się prostym definicjom. Być może dlatego do tej pory pojęcie to nie znalazło właściwego tłumaczenia na język polski.



Centrum Handlu, Sztuki i Biznesu Stary Browar w Poznaniu. Fot. GC

Misją Facility Management jest utrzymywanie obiektów i urządzeń oraz dostarczanie usług pomocniczych w ramach wymaganych standardów. Standardy te powodują wzrost wydajności biznesu przy minimalnym poziomie ryzyka utraty sku-

teczności i bezpieczeństwa, wykorzystując zarazem aktywną kontrolę finansową oraz podtrzymując gotowość do zmian. W literaturze przedmiotu przyjętą się następujący podział Facility Management:

- techniczny (m.in. techniczny odbiór obiektu, nadzór techniczny, utrzymanie obiektów technicznych, jak konstrukcje budowlane, instalacje elektryczne, wentylacyjne, automatyka itp., zarządzanie energią, zarządzanie systemami informacyjnymi),
- infrastrukturalny (m.in. usługi utrzymania czystości, usługi utrzymania terenów zewnętrznych, catering, ochrona, usługi komunikacyjne, administracja budynku, usługi kurierskie, usługi poligraficzne, obsługa parkingów, obsługa przeprowadzek, usługi logistyczne, wywóz śmieci stałych),
- ekonomiczny (m.in. zarządzanie umowami najmu, rozliczanie opłat eksploatacyjnych, podpisywanie umów z dostawcami usług i mediów, planowanie i kontrola kosztów, planowanie inwestycji).

Z punktu widzenia firmy z branży energetycznej (ciepłowniowej) to techniczny Facility Management jest polem, na którym występują najmocniejsze kompetencje, doświadczenia i uprawnienia pracowników eksploatacji. Ten sektor pod względem wymagań technicznych i prawnych jest najbardziej skomplikowany. Firma dysponująca odpowiednimi kompetencjami w obszarze techniki (eksploatacja systemów i urządzeń) nie będzie miała problemów z zarządzaniem podwykonawcami w pozostałych obszarach Facility Management albo będzie w stanie sama rozwinąć te obszary działalności. Rynek usług Facility Management, oferowanych w formule outsourcingu, jest w Polsce stosunkowo młody. Jednak z roku na rok wartość oraz zapotrzebowanie Klientów na tego typu usługi rosną. Szczególnie interesujące w najbliższych latach może okazać się wzmocnienie aspektu zarządzania energią - zwłaszcza w kontekście zmian dotyczących certyfikacji energetycznej budynków i rosnących cen energii.

(BP)

Dlaczego Ciepło Systemowe?

Działania podejmowane w Programie Promocji Ciepła Systemowego opierają się na założeniu, iż produkt Ciepła Systemowego jest bardzo komfortowym i nowoczesnym sposobem ogrzewania, który poprzez niewidzialne działanie przynosi odczuwalne efekty. Postanowiliśmy zweryfikować tę tezę i zapytać o zdanie Klientów, inwestorów i użytkowników Ciepła Systemowego.



Pan Zbigniew Grzywaczyk - Prezes Zachodniopomorskiego Stowarzyszenia Zarządców Nieruchomości

Co Pana zadaniem wyróżnia Ciepło Systemowe od innych źródeł wytwarzania ciepła?

To ciekawe pytanie, bo często jako użytkownicy nie zastanawiamy się w ogóle, skąd bierze się ciepło, nie wspominając już o różnicach pomiędzy sposobami jego wytwarzania.

Ale w sektorze zarządzania nieruchomościami istotne jest, aby we współpracy z dostawcą ciepła, wypracowywać przemyślane i zaplanowane działania wspierające nas jako Zarządców we współpracy z naszymi Klientami. W przypadku Ciepła Systemowego śmiało możemy potwierdzić, że jesteśmy zadowoleni, gdyż możemy liczyć na doradztwo techniczne, przedstawienie wielu rozwiązań, a także indywidualne podejście do każdego, niejednokrotnie specyficznego przypadku.

Warto także podkreślić, że nie wszyscy konsumenci mają świadomość, że Ciepło Systemowe cechuje bardzo wysoki stopień zaufania i wiarygodności. My, Zarządcy nieruchomości, mamy obowiązek dbać o nie pogarszający się stan zasobów Klienta, wobec tego z dużą troską patrzymy również na infrastrukturę grzewczą. Będąc w bezpośredniej relacji dostawca-odbiorca wiemy, że Ciepło Systemowe jest wyjątkowe, a jednym z jego wielu istotnych wyróżników jest czytelne rozliczenie zużycia ciepła oparte na systemie, który dokładnie rejestruje parametry nośnika zarówno, gdy jego temperatura wzrasta, jak i spada. Rejestrowana jest rzeczywiście zużyta energia, a nie jedynie jej przepływ. Uważam, że to istotna cecha, bo daje odbiorcom ciepła pełne poczucie rzetelności i bezpieczeństwa, a z moich obserwacji wynika, że jest nierzadko marginalizowana.

Czy może Pan wskazać najważniejsze cechy/zalety Ciepła Systemowego jako produktu?

Uważa się, że ciepło ma charakter dobra podstawowego i dlatego jesteśmy wobec niego bardzo wymagający, a często nawet nazbyt krytyczni. Myślę jednak, że w przypadku Ciepła Systemowego większość konsumentów zgodzi się ze wspomnianym już przeze mnie bezpieczeństwem i rzetelnością zarówno w zakresie dostaw, jak i rozliczeń.

Oczywiście, ciepło jako produkt podlega ocenie i takim samym twardym prawom rynku, jak inne dobra konsumpcyjne. Jednak w odróżnieniu od produktów szybko rotujących, zalety Ciepła Systemowego oceniać należy szerzej, w kilku płaszczyznach i dłuższej perspektywie czasowej. Niewątpliwie wynika z tego rosnące znaczenie inwestowania w infrastrukturę techniczną, czyniącą produkt bardziej niezawodnym, efektywnym i ekonomicznym oraz w obszar obsługi Klienta, co w przeciągu ostatnich lat uległo diametralnej poprawie.

Ciepło Systemowe to poczucie wygody i komfortu zarówno dla Zarządców, jak i odbiorców, bowiem system dostawy jest bezdźwięczny, bezwonny, a instalacja i eksploatacja są czyste: bez gazu, dymu i szkodliwych substancji. Nasi Klienci mają zapewnioną nieprzerwaną dostawę bez konieczności ponoszenia kosztów konserwacji czy napraw urządzeń grzewczych.

Będąc w roli inwestora, dlaczego wybiera Pan Ciepło Systemowe jako system ogrzewania?

Jako zarządcy nieruchomości często realizujemy modernizacje i remonty starych zasobów. Wówczas dokonujemy gruntownych analiz w zakresie decyzji o wyborze nowego systemu ogrzewania, a w przypadku wyboru Ciepła Systemowego wiemy, że zdecydowaliśmy się na produkt nowoczesny, ekologiczny i ekonomiczny. Obserwujemy, że aktualna infrastruktura techniczna oparta jest na najnowszych rozwiązaniach technologicznych, a materiały używane do jej wykonania są całkowicie bezpieczne dla środowiska. Podłączenie do sieci ciepłowniczej to kilka prostych kroków, a nakłady inwestycyjne są w tym wypadku jednymi z najniższych.



Pan Paweł Sikorski - Dyrektor Wydziału Inwestycji Miejskich Urzędu Miasta Szczecin

Będąc w roli inwestora, dlaczego wybiera Pan Ciepło Systemowe jako system ogrzewania?

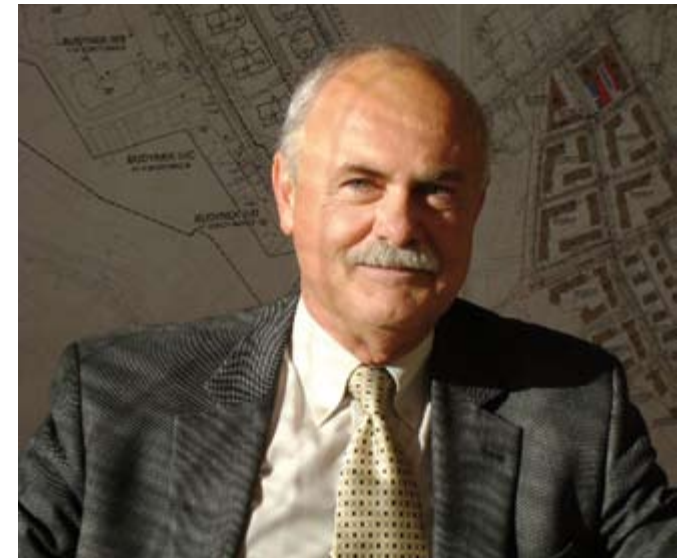
Gmina Miasto Szczecin, jako współwłaściciel przedsiębiorstwa ciepłowniczego, podłączając do systemu ciepłowniczego placówki miejskie - szkoły, przedszkola, filie urzędu, ośrodki ochrony zdrowia etc. - daje wyraźny przykład, jak wykorzystywać istniejący potencjał i zasoby. Zamiast budować kolejne niezależne źródła ciepła, ale i źródła emisji spalin, trzeba maksymalnie wykorzystywać już istniejącą infrastrukturę, co powoduje obopólne korzyści. Dla mieszkańców miasta jest to zachowanie wolnej przestrzeni miejskiej, a także ochrona środowiska. Dla SEC oznacza to wzrost rentowności przesyłu ciepła i optymalizowanie kosztów działalności. Przekłada się to z kolei na stabilizację cen i zadowolenie konsumentów.

Jako miejski inwestor musimy myśleć perspektywnie. Wiemy, że jeden lub dwa zawodowe kominy z nowoczesnymi urządzeniami filtrującymi i ograniczającymi emisję spalin do atmosfery, podlegające rygorystycznym prawom o ochronie środowiska, są efektywniejsze od setek kominów w całym mieście. Mieszkańcy mają coraz większą świadomość, ale i potrzebę dbałości o środowisko w którym żyją, dlatego należy dawać im ciepło wytwarzane w sposób chroniący zielenie, parki, powietrze, a także estetyczną urbanistykę. To w zasadzie nie wyczerpuje odpowiedzi, a jedynie zwraca uwagę na najistotniejsze aspekty.

Co Pana zadaniem wyróżnia Ciepło Systemowe od innych źródeł wytwarzania ciepła?

Z naszego punktu widzenia ważne jest, aby dla naszych inwestycji proponowano kompleksowe, usystematyzowane i bezpieczne dla użytkowników rozwiązania w zakresie ogrzewania, a z naszych dotychczasowych doświadczeń wywnioskować mogę, że w przypadku Ciepła Systemowego tak jest.

Także większa niż wcześniej determinacja i konsekwencja działania wobec rynku, czyli na rzecz Klienta. Nie bez znaczenia jest także cena, która należy do najstabilniejszych na rynku ciepłowniczym, co niewątpliwie jest ważną zaletą, szczególnie z punktu widzenia odbiorcy ciepła - mieszkańca naszego miasta.



Pan Jerzy Okoński - Dyrektor ds. Realizacji w firmie ROBYG Zarządzanie Sp. z o.o.

Co zdecydowało o wyborze Ciepła Systemowego jako sposobu na ogrzewanie prowadzonych inwestycji?

Na podjętą decyzję wpłynęło kilka aspektów. Pierwszym z nich i chyba jednym z najbardziej istotnych jest dostępność sieci ciepłowniczej, obecność infrastruktury w miejscach potencjalnych inwestycji. Nadażanie z rozbudową nowoczesnej infrastruktury oraz odciążenie inwestora w sprawach formalnych, związanych z przyłączeniem, znacznie ułatwiają planowanie.

Na uwagę zasługuje również kompleksowość obsługi oraz aspekty ekonomiczne. Decydując się na Ciepło Systemowe wiem, że zagadnienie dostawy energii cieplnej - od etapu projektowego, poprzez wykonanie przyłącza, do montażu węzła cieplnego - w całości zostanie zrealizowane przez dostawcę. Dodając do tego konkurencyjne koszty oraz proklienckie podejście do podejmowanych tematów, otrzymujemy ofertę, której po prostu nie można pominąć przy planowaniu kolejnych inwestycji.

Nie bez znaczenia jest również komfort przyszłych użytkowników. Ciepło Systemowe jest najczystszy sposobem ogrzewania. Nie wymaga składowania opatu, jest bardziej ekologiczne niż konkurencyjne sposoby ogrzewania.

Wszystkie te czynniki zdecydowały, że nasze inwestycje, budynki wielorodzinne oraz wysokościowe, obejmujące budowę 6 000 mieszkań m.in.: na terenie gdańskiego osiedla Morena (13ha), przy ul. Jabłoniowej (42ha) oraz Marina Tower przy ul. Rzeczpospolitej (2ha), już wkrótce będą ogrzewane Ciepłem Systemowym.

Z myślą o Klientach - korzyści Programu Ciepła Systemowego

Patrząc z perspektywy celów przyjętych dla Programu Promocji Ciepła Systemowego, nie od razu ukazuje się nam obraz konkretnych korzyści dla Klienta, jakie wiążą się z realizacją przedsięwzięcia. Należy jednak zauważyć, że konstrukcja programu swoją argumentację opiera na obowiązku spełniania określonych standardów, które z pewnością pozytywnie wpłyną na jakość współpracy i relacje z lokalnym dostawcą Ciepła Systemowego.



fol. Stockxpert

Przyjęta w Programie Karta Standardów została skonstruowana w sposób gwarantujący profesjonalny kontakt z przedsiębiorstwem niezależnie od złożoności zagadnienia. Zapisy w niej zawarte mają na celu usprawnienie dotychczasowych relacji z przedsiębiorstwami ciepłowniczymi z naciskiem na obszar odbioru i redystrybucji energii cieplnej oraz obszar projektowo-inwestycyjny.

Jednym z nadrzędnych celów, jakie przyświecały pracom nad Kartą Standardów, jeszcze na etapie koncepcyjnym, było

zmniejszenie zaangażowania Klienta. Działanie to rozumiane jest jako racjonalne przenoszenie na stronę dostawcy obowiązków związanych z aspektami organizacyjnymi oraz technicznymi.

Stosowanie standardów w komunikacji z Klientami, udostępnienie różnych form kontaktu, profesjonalna obsługa tematów interesujących odbiorców ciepła czy możliwość uzyskania wniosków przyłączeniowych bez konieczności wizyty w siedzibie przedsiębiorstwa ciepłowniczego - to tylko przykłady niektórych z działań mających wesprzeć realizację tak postawionego celu. Program kładzie nacisk na zapewnienie szybkiej i właściwej reakcji na tematy poruszane w kontaktach z Klientem, a otwartość i chęć komunikacji mają tworzyć nowy wizerunek Uczestników programu, jak i całej branży ciepłowniczej.

Oprócz usprawniania przepływu informacji, poprawy koordynacji obsługi pojawiających się zleceń i zapytań, Program realizuje również funkcje doradczo-edukacyjne. Wykorzystując różnorodne nośniki, specjalnie zaprojektowane z zachowaniem najwyższego poziomu użyteczności, poruszane są tematy nowe dla branży ciepłowniczej, wyjaśniane są zawiłości prawa energetycznego, konstrukcji tariff czy sposobów rozliczania. Dzięki ogólnopolskiemu portalowi Ciepła Systemowego każdy z Klientów ma możliwość szybkiego dostępu do interesujących go informacji. Jednak najważniejszą cechą portalu,

która niewątpliwie powinna być rozpatrywana w kategoriach korzyści dla Klienta, jest możliwość nawiązania kontaktu z dowolnym przedsiębiorstwem ciepłowniczym - Uczestnikiem Programu - w celu uzyskania konkretnych, ściśle lokalnych informacji np. o możliwościach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, jej zasięgu czy aktualnie obowiązującej taryfie.

Założenia Programu, odzwierciedlone w pewnym stopniu w Karcie Standardów, podejmują również temat cyklicznego monitoringu satysfakcji Klienta. Okazuje się, że w obecnym dynamicznie zmieniającym się otoczeniu biznesowym sama świadomość podejmowania działań usprawniających komunikację i przebieg procedur nie wystarczy. Konieczne jest zaplanowanie cyklu badań potrzeb i wymagań Klientów, aby uzyskana na tej podstawie wiedza istotnie wpłynęła na jakość oferowanych produktów i usług.

Podsumowując, korzyści dla Klientów płynące z przeprowadzenia Programu Promocji Ciepła Systemowego dotyczą szerokiego spectrum zagadnień i nie sposób je opisać w jednym krótkim artykule. Wskazuje to na profesjonalne i jak najbardziej rynkowe podejście do tematyki od dłuższego czasu nurtującej Klientów przedsiębiorstw ciepłowniczych. Więcej informacji znajdą Państwo na wspomnianym Portalu Ciepła Systemowego pod adresem: www.cieplosystemowe.pl

(BO)

Uczestnicy i Partnerzy Programu

Program Promocji Ciepła Systemowego spotkał się z dużym zainteresowaniem ze strony przedsiębiorstw z branży. Kolejne firmy decydują się na wspólną promocję nowej marki produktowej.

Program prezentowany był firmom z branży podczas spotkań i konferencji w całej Polsce. Ze szczegółami dotyczącymi nowej marki zapoznano się ponad 600 osób reprezentujących blisko 100 firm. O tym, że koncepcja promocji wspólnej marki produktowej spotkała się z aprobatą, niech świadczy fakt, że ponad 20 przedsiębiorstw zdecydowało się już przystąpić do Programu, a kolejnych 15 jest na etapie przygotowywania dokumentów zgłoszeniowych. Stale prowadzone są także rozmowy z pozostałymi firmami zarówno z potencjalnymi uczestnikami - przedsiębiorstwami energetyki cieplnej - jak i firmami, które mogłyby zostać partnerami programu.

Duże zainteresowanie, z jakim spotykamy się po stronie potencjalnych uczestników i partnerów programu, pozwala na optymistyczne spojrzenie na kwestię promocji nowej marki produktowej i w tym, i kolejnych latach.

Dziękujemy tym, którzy już zdecydowali się przystąpić do wspólnego projektu. Wszystkich Uczestników, Partnerów i potencjalnie zainteresowanych zapraszamy do odwiedzania strony projektu www.igcp.pl/cs oraz strony marki produktowej www.cieplosystemowe.pl

(KL)

