

- Вартан Нахпетович, с момента нашей предыдущей встречи прошло полтора года. Насколько успешно шли дела ОТИС в Москве в этот период? Расширилось ли присутствие вашей компании в лифтовом хозяйстве столицы? И в каких именно секторах в большей степени?

- Бизнес ОТИС уверенно растет как в Москве, так и в России в целом. В среднем за год оборот увеличивается на 30 процентов. В основном это происходит за счет тех лифтов, которые мы сами продаем и монтируем, а затем берем в сервисное обслуживание. Что касается монтажа нового оборудования, то здесь наибольший рост мы имеем в сфере муниципального жилья. Но, естественно, и коммерческий сегмент оборудуется нашими лифтами. Сейчас, например, мы взяли в обслуживание после монтажа лифты отеля «Риц – Карлтон». Дальнейшие перспективы связаны с завершением строительства гостиницы «Москва», где тоже будут стоять лифты ОТИС. В этом районе мы намерены сформировать новое специализированное управление. В целом в Москве на нашем обслуживании находится 38 тыс. лифтов, причем число их увеличивается ежегодно. Только с конца 2006 года количество обслуживаемых нами московских лифтов возросло на 300 единиц. Совместно с правительством столицы МОСОТИС принимает активное участие в реализации реформы ЖКХ.

- Как вы оцениваете состояние лифтового хозяйства в Москве? Есть ли у МОСОТИС программа капитального ремонта и модернизации лифтов?

- Что касается общей изношенности парка, то здесь могу привести данные Ростехнадзора: 20 процентов лифтов в стране выработали свой ресурс. Но если говорить о том парке, который обслуживает МОСОТИС, то здесь наблюдается позитивная динамика. Благодаря совместным усилиям правительства Москвы и нашей компании темпы модернизации и замены лифтов превышают темпы их старения. Такое положение сохраняется уже на протяжении нескольких лет. У нас есть программа обновления парка, сформирована централизованная техническая база данных в Департаменте ЖКХиБ. Производится диагностика оборудования, по результатам которой выбирается метод – капитальный ремонт, модернизация или полная замена. На протяжении двух лет ОТИС реализует программу обновления лифтов в нестандартных и каркасно-приставных шахтах, для которых мы производим оборудование. Есть, конечно, и решение для стандартных шахт. Для них идеально подходит наша модель Otis 1000R – она специально была разработана для российского массового жилья. Ее отличают ценная доступность, надежность, безопасность, устойчивость к актам вандализма, простота и удобство монтажа и эксплуатации, ремонтпригодность. Сегодня такое оборудование у нас закупает многие лифтовые компании для последующей его эксплуатации на своих участках.

- Можно ли говорить о том, что ОТИС сегодня предпочитает не просто продавать лифты, но и расширять свой бизнес в направлении их обслуживания?

- Это именно так. Сервисное обслуживание – стратегически значимое направление деятельности ОТИС как в России, так и в мире. В этом смысле мы принципиально отличаемся от конкурентов. Сейчас мы развиваем программу «Спутник», которая, по сути дела, является абсолютно новой концепцией развития нашей сервисной сети в России.

- И в чем ее новизна?

- Суть концепции в том, что сервисные офисы должны размещаться в каждом районе города, в пределах шаговой доступности для потребителей. Единный стиль оформления делает «Спутники» легко узнаваемыми в каждом городе. Они призваны стать своего рода «лифтовыми магазинами», где можно получить любую информацию о компании, заключить договор на обслуживание или покупку оборудования, провести переговоры с региональным руководством ОТИСа. В ближайшее время все сервисные управления ОТИС в России будут модернизированы в рамках программы «Спутник», и российский столица, конечно же, не станет исключением.

- Во время нашей предыдущей встречи вы говорили о том, что Москва – один из самых высоких городов мира, поскольку средняя высота зданий здесь уже достигла 10 – 11 этажей. Город продолжает расти вверх, возводятся новые жилые и офисные башни. Как МОСОТИС участвует в этих проектах?

- Мы участвуем во многих конкурсах по оснащению лифтами высотных зданий. Так, например, сейчас мы завершаем работы по установке самого высокого в Восточной Европе панорамного каркасно-приставного лифта на Северной башне комплекса Москва-Сити. Ее высота 110 метров. Напомним, что самое высокое здание находится в Дубае, и там тоже установлены наши лифты. Мы участвовали и будем участвовать в таких проектах. Кроме того, ОТИС предлагает сейчас совершенно новую систему управления пассажиропотоком – «Компас».

Вартан АВАКЯН:

ОТИС БЕРЕТ НОВЫЕ ВЫСОТЫ

Вартану АВАКЯНУ 39 лет. Окончил Московскую медицинскую академию им. Сеченова, факультет международных экономических отношений Дипломатической академии при МИД России, школу менеджмента в Страсбурге. Кандидат медицинских наук. В сфере лифтового бизнеса работает с 1993 года, с 2005 года – главный управляющий директор ОАО «МОСОТИС». Женат, имеет сына. Свободное время посвящает занятиям спортом, филателии и путешествиям.

- Сейчас в столице реализуется программа формирования так называемой безбарьерной среды для людей с ограниченными физическими возможностями. Вы участвуете в этой работе?

- Хочу напомнить, что именно ОТИС впервые разработал и выпустил кабину, приспособленную для людей с ограниченными возможностями. И в целом у мирового ОТИС накоплен большой опыт в этой части. Во многих городах мира такие программы реализованы, причем именно на основе оборудования нашей компании. Один из таких городов – Венеция, где мне довелось побывать. Там очень много мостиков, лестниц и т.д. Несмотря на это люди с ограниченными возможностями фактически беспрепятственно могут передвигаться здесь по любым маршрутам, поскольку везде есть подъемники.

Что касается Москвы, то здесь мы тоже устанавливаем такое оборудование в домах, которые обслуживаем. Мы готовы делать это и впредь, соответствующие технические возможности у нас есть. Недавно этот вопрос обсуждался на совещании в Департаменте ЖКХиБ, и сейчас мы ждем окончательного решения по этой программе.

Должен сказать также, что наша компания традиционно поддерживает Паралимпийские игры. Недавно нас пригласили в Российский паралимпийский комитет, где мы обсуждали планы дальнейшего взаимодействия. Благодарительность – это традиция ОТИСа. Например, в 2006 году в рамках благотворительной программы в конькобежном центре в Коломне наша компания установила подъемник для людей с ограниченными физическими возможностями.

- На вашем рынке тоже действуют конкурентные правила. Но лифты – это достаточно сложный и высокотехнологичный сегмент городского хозяйства. Как вы относитесь к фактам, когда по результатам конкурса на обслуживание лифтов приходит организация, у которой нет соответствующей материальной и кадровой базы?

- Считаю, что конкуренция – это очень полезный механизм оптимизации всех возможностей компании, и к конкурентам мы относимся с уважением. Но ведь не зря мы называемся именно специали-

зированными организациями. Наша работа связана с безопасностью граждан, она является социально значимой. Достаточно сказать, что лифты ежедневно перевозят людей больше, чем общественный транспорт. Во главу угла мы ставим надежность и безопасность. В 2003 году были приняты новые Правила устройства и безопасной эксплуатации лифтов (ПУБЭЛ), которые фактически соответствуют европейским стандартам. Сегодня еще действует временный мораторий на их применение. Однако мы уже многие годы работаем по внутрикорпоративным правилам, которые гораздо жестче российских. И оборудование, производимое на наших российских заводах, полностью соответствует этим стандартам.

- Если говорить в целом, то ОТИС на сегодня – это крупнейший в мире производитель лифтов, эскалаторов и траволаторов. Компания предлагает свою продукцию и услуги более чем в 200 странах, обслуживает во всем мире 1,5 млн. лифтов и эскалаторов. В России на долю ОТИС приходится около 20 процентов продаж нового подъемно-транспортного оборудования, около 15 процентов лифтов страны обслуживаются нашей компанией. На территории России ОТИС имеет три завода.

Что же касается именно Москвы, то у нас на базе сервисного центра по производству контроллеров и пакетов модернизации уже давно функционирует логистический складской центр класса «А». Есть у нас и ремонтная база, где мы из-

ним металлом выводили из строя лифты в целом микрорайоне. У нас есть даже карта очаговости таких проявлений. Но сегодня ОТИС выпускает антивандалные кабины, где надежно защищены и плафоны, и панели управления. В этом направлении мы будем работать и дальше. Но здесь хотелось бы подчеркнуть, что в результате жилищной реформы лифт становится общедолевым имуществом граждан, проживающих в доме. Поэтому им пора осознать, что намеренный вывод лифтового оборудования из строя равносителен порче собственного автомобиля или квартиры.

- Расскажите о том, как организована работа ваших диспетчерских и аварийно-ремонтных служб. Как они оснащены и насколько оперативно реагируют на остановку лифтов?

- У нас круглосуточно действует центральная диспетчерская служба. В таком же режиме работают локальные диспетчерские, которые у нас есть в каждом из 16 районных специализированных управлений. На вызовы реагируем оперативно: в случае застревания людей – не более получаса. ОТИС располагает в Москве четырьмя ремонтно-аварийными службами. В праздничные дни механики патрулируют участки обслуживания, чтобы максимально быстро отреагировать на остановку лифтов.

Что же касается оснащения, то каждый экипаж из двух человек располагает машиной, все имеют мобильные телефоны, средства индивидуальной защиты, инструменты и набор запасных частей, которые необходимы для устранения повреждений. Сейчас мы закупаем новый, более высокий по классу транспорт для прорабов и среднего менеджмента. Приводим в порядок специализированные управления. Два помещения уже полностью отремонтированы. У нас принята и выполняется долгосрочная программа улучшения условий труда в мастерских и офисах.

- Как строится кадровая политика вашей компании? По какому принципу подбираете людей, как их учите?

- Хотя ОТИС является мультинациональной компанией, особенность ее в том, что она везде действует локально. Это горизонтально ориентированная компания, и она всегда опирается на местный менеджмент. Принцип прост: мы приглашаем людей, действительно желающих трудиться. Особенно это касается молодежи, которая перед приемом на работу может пройти у нас курс обучения. Безусловно, люди – это самый ценный ресурс компании. Стратегия наша в том, что мы всячески поощряем и стимулируем карьерный рост своих сотрудников. Принципиально стараемся продвигать внутренних кандидатов, чтобы у каждого – от механика до руководителя того или иного звена – были перспективы роста. С этой целью ежегодно анализируем работу всех сотрудников, определяем, кто из них готов трудиться на более высоком уровне. Многие менеджеры ОТИС начинали работу в компании на позициях механиков и прорабов.

Значительные средства МОСОТИС тратит на обучение сотрудников. После среднего специального образования они за счет компании получают высшее. Многие сотрудники за счет компании изучают иностранные языки. Наиболее продвинутые проходят обучение в специализированном университете ОТИС.

- Отношения работодателя и наемных работников – это, пожалуй, одна из самых актуальных проблем столичного мегаполиса. Насколько защищены сотрудники МОСОТИС в социальном плане?

- Традиционно ОТИС проводит социально ориентированную политику во всем, что касается членов трудовых коллективов. Прежде всего отмечу, что ежегодно значительно увеличивается заработная плата. Кроме того, у нас предусмотрено страхование жизни и добровольное медицинское страхование для всех сотрудников – от механика до руководителя. Медицинская страховка распространяется и на их несовершеннолетних детей. Наши работники получают дотации на оплату детских садов, детских санаториев и лагерей отдыха. Есть у МОСОТИС и своя база отдыха. По пятницам у нас функционирует физкультурно-оздоровительный комплекс, при необходимости мы арендуем спортивные залы. Ежегодно проводим спартакиады, ближайшая из них состоится в сентябре на стадионе «Крылья Советов». То есть все, что касается условий труда и отдыха сотрудников, является для нас безусловным приоритетом.

Беседу вел Петр ПОЛЫНОВ



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТКОШКИНА

В любом случае для выполнения работ по техническому обслуживанию лифтов компания должна соответствовать требованиям, предъявляемым к специализированным организациям. Если соответствует, то вполне нормально, что она участвует в конкурсах и даже выигрывает их.

Но если на сервисный рынок в этой сфере выходят мелкие организации, пытающиеся конкурировать путем демпинга цен, чаще всего это заканчивается печально. Лифты приходят в негодность, собственники вынуждены обращаться в крупные компании и переплачивать за восстановление оборудования. Поэтому надо тщательно разбираться в каждом случае, когда компания объявляется явно заниженной стоимостью. Наличие производственно-технической базы – не единственное условие. Надо учитывать финансовую сторону дела. Вы знаете, что растут из года в год стоимость материалов, зарплата. И иногда не совсем понятно, каким образом компания намерена обеспечивать предлагаемый уровень цен. В общем, цена не может быть единственным и необходимым условием победы в конкурсе.

- Как развивается материально-техническая база вашего предприятия? Чем вообще вы располагаете?

готовляем и приводим в порядок запасные части для российских лифтов, которые уже сняты с производства, но они есть на участках, которые мы обслуживаем. Завод в Санкт-Петербурге, откуда мы осуществляем поставки, наращивает мощности по выпуску лифтов, предназначенных для муниципального жилья.

- Насколько досаждают вам вандализм в отношении лифтового хозяйства? И в чем состоят, скажем так, московские особенности этого явления?

- Полагаю, что вандализм был и остается серьезной проблемой. По нашей статистике, основная часть заявок с жалобами на плохую работу лифтов обусловлена именно действиями вандалов. В первую очередь страдают двери по причине ударов и удерживания. В итоге увеличивается нагрузка на обслуживающий персонал, который вынужден часто выезжать по вызовам.

Иногда происходит вообще нечто непредельное. Вот пример: хулиганы внесли в кабину автомобильные покрышки, подожгли их и отправили лифт на верхний этаж. К счастью, пожара в доме удалось избежать, однако лифт мы вынуждены были заменить.

Что касается московской специфики, то были случаи, когда охотники за цвет-