

المؤتمر الدولي العشرون
للتشغيل والصيانة في الدول العربية



منظومة خدمة العملاء والصيانة لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي بجمهورية مصر العربية CMS

تنظيم

EXICON
International Group
مجموعة إكسيكون الدولية
International Business Unit

إحدى منظمات

OMAINTEC
المجلس العربي للتشغيل والصيانة
Arab Operations & Maintenance Council

إعداد : م / مجدي البحيري

[f](#) [t](#) [i](#) [o](#) #OmaintecConf

إرتباط منظومة CMS بأهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030

1. تحسين كفاءة الاجهزة الحكومية
2. مدن ومجتمعات محلية مستدامة
3. المياه النظيفة والنظافة الصحية
4. الصناعة والابتكار والهياكل الاساسية
5. تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
6. ضمان الامن السيبراني
7. تحسين كفاءة الاجهزة الحكومية



مسئولية الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

تجميع ومعالجة مياه
الصرف الصحي بهدف
إعادة استخدامها وتطبيق
تقنيات المعالجة الثلاثية
والتوسع في إنشاء
محطات تحلية مياه
البحر.

تحقيق أهداف التنمية
المستدامة و تخطيط
وتنفيذ منظومة متكاملة
للتشغيل وصيانة مرافق
إنتاج وتوزيع مياه
الشرب .



مسئولية الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

إعتماد الشبكات
ووصولها على شهادات
الإعتماد الدولية لضمان
إستدامة تقديم خدماتها
على أعلى مستوى.

ضمان خطوات التشغيل
والصيانة طبقاً
للإجراءات القياسية
ومخرجاتها تتطابق مع
المعايير الدولية.

تطور نظام الخدمة للشركة القابضة والشركات التابعة من عام 2005 : 2021

م	البيان	عام ٢٠٠٥	عام ٢٠٢١
١	عدد الشركات التابعة	١٤	٢٥
٢	عدد السكان المخدمين	٥٢ مليون	١٠٠ مليون
٣	نطاق الخدمة بالنسبة للمحافظات	١٢ محافظة	٢٧ محافظة
٤	نسبة تغطية مياه الشرب	٨١ %	٩٩ %
٥	نسبة تغطية الصرف الصحي	٤٠ %	٦٥ % * الحضر : ٩٦ % من عدد المدن * الريف : ٤٠ % من عدد القرى
٦	عدد المشتركين	٦,٥ مليون	١٦,٥ مليون

تطور نظام الخدمة للشركة القابضة والشركات التابعة من عام 2005 : 2021

(أ) الوضع الراهن لمحطات وشبكات مياه الشرب:

م	البيان	عام ٢٠٠٥	عام ٢٠٢١
١	الطاقة التصميمية لمحطات مياه الشرب	٢٠ مليون م ^٣ / يوم	٢٥٨ مليون م ^٣ / يوم
٢	متوسط كمية المياه المنتجة يوميا	١٨ مليون م ^٣ / يوم	٢٥,٥ مليون م ^٣ / يوم
٣	كمية المياه المنتجة (متوسط سنوي)	٦,٦ مليار م ^٣	٩,٢ مليار م ^٣
٤	عدد محطات تنقية مياه الشرب	١١٢* محطة كبرى ٣٢٩* محطة صغيرة ٥٣٩* محطة إرتوازي ١٥* وحدة تحلية الإجمالي ١٠٠٥ محطة	٢٤٣ محطة كبرى ٨٤٦ محطة صغيرة ١٥٨٢ محطة إرتوازي بالخدمة ٨٤ وحدة تحلية الإجمالي ٢٧٥٥ محطة
٥	أطوال شبكات توزيع مياه الشرب	٧٤ ألف كم / ط	١٦٤ ألف كم / ط

جوائز منظومة خدمة العملاء والصيانة

CMS (Content Management System)

عام 2022

ضمن المراكز الثلاثة الأولى كأحد
أفضل الأفكار الإبداعية على
مستوى جمهورية مصر العربية
وسيعلان عن ترتيب الجوائز خلال
يناير 2023 بإذن الله .

عام 2020

فازت نسخة الموبيل لمنظومة
خدمة العملاء والصيانة بالمركز
الأول للتميز الحكومي (الإبتكار
والإبداع المؤسسي) على مستوى
جمهورية مصر العربية .

الشركة القابضة لمياه الشرب والمصرف الصحي
HOLDING COMPANY FOR WATER & WASTE WATER



جوائز منظومة خدمة العملاء والصيانة CMS



صورة من شهادة جائزة عملية الرقمنة من البنك الأوروبي لإعادة البناء والتنمية



حصول تطبيق ١٢٥ على المركز الأول «الإبتكار والإبداع المؤسسي»

أهمية منظومة خدمة العملاء والصيانة CMS

توزيع الشكاوى طبقاً
لتصنيفها أوتوماتيكياً سواء
للفروع التجارية / خدمة
العملاء أو الشبكات .

إعطاء مؤشرات أداء لحجم
الأعطال وسرعة الاستجابة
والمناطق المتأثرة للأعطال
الكبيرة وإبلاغ المسجلين
بتطبيق الموبيل 125
بالانقطاعات .

منظومه مركزية تحتوي على
كافة تصنيفات شكاوى
العملاء من كافة مصادرها
المختلفة .

إبلاغ وتوزيع الشكاوى آلياً
للفرع والشبكة التابع لها
عنوان الشكاوى مباشرة للبدء
فوراً بخطوات حلها .

توقيع إحداثيات الكسور داخل
CMS عبر الربط بال GIS .

أهمية منظومة خدمة العملاء والصيانة CMS

إصدار أوامر الشغل لفرق
الصيانة بالشبكات ومتابعتها.

الإستفادة من المناطق
الساخنة التي تظهر على
خرائط المنظومة لوضع خطط
الإحلال والتجديد وخطط
الصيانة .

منظومه مركزية تحتوي على
كافة تصنيفات شكاوى
العملاء من كافة مصادرها
المختلفة .

إتاحة تسجيل الشكاوى بالمواقع
الإلكترونية الرسمية للشركات
التابعة والشركة القابضة
وتطبيق التليفون المحمول
125 بنفس قاعدة البيانات
وتوزيعها لحظياً.

إعطاء مؤشرات أداء عن
مستوى الأداء (موظفين -
إدارات - شركات) عبر تقارير
تفصيلية .

أهمية منظومة خدمة العملاء والصيانة CMS

إدخال قراءات العدادات
لربطها ببرامج الفواتير
(تحت التطوير) .

إستخراج التقارير
والإحصائيات التفصيلية
والمجمعة لحظياً على جميع
المستويات الإدارية لتفيد
متخذي القرار .

منظومه مركزية تحتوي على
كافة تصنيفات شكاوى
العملاء من كافة مصادرها
المختلفة .

وضع خرائط للمواسير
والمحابس لتحديد اقربهم
للمشكلة لسرعه اتخاذ قرار
الاعلاق والاصلاح .

شاشات للتواصل داخلياً بين
المستخدمين لسهولة ايصال
المعلومات والتوجيهات .

الشركة القابضة لمياه الشرب والمصرف الصحي HOLDING COMPANY FOR WATER & WASTE WATER



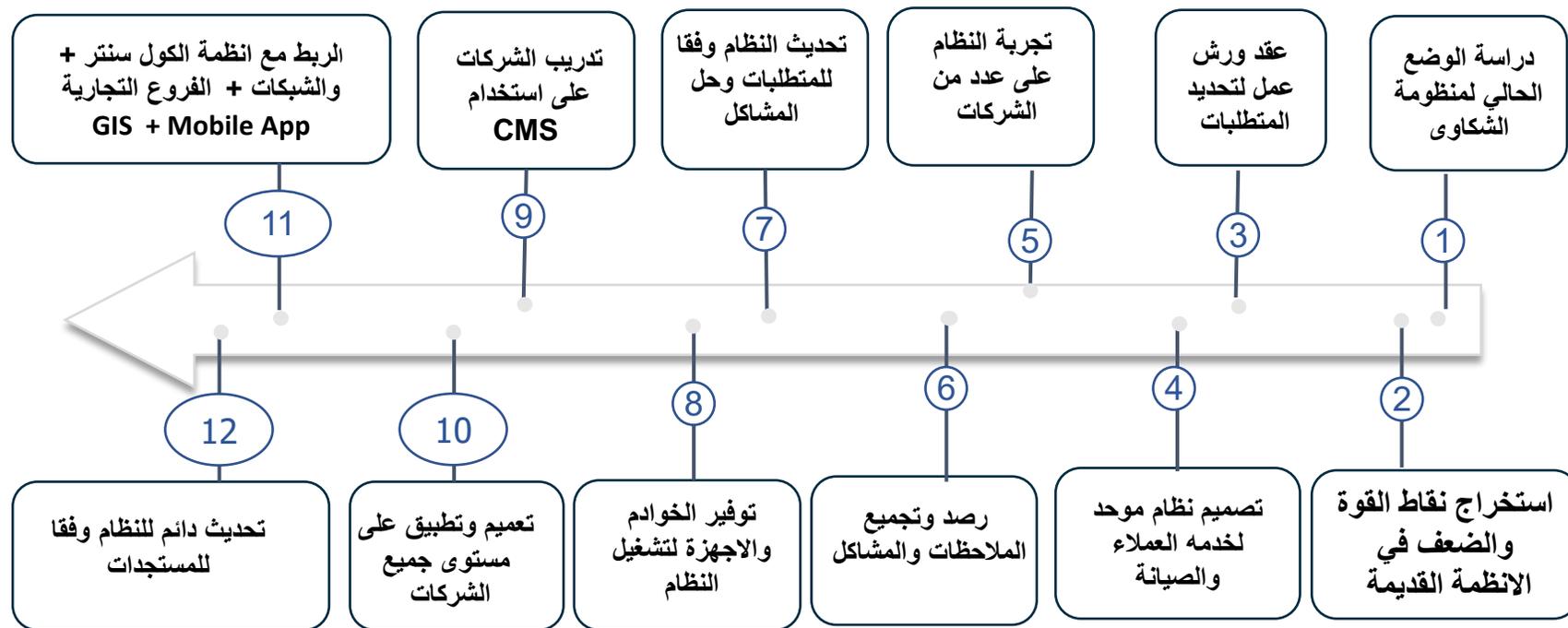
نماذج لشاشات منظومة خدمة العملاء و الصيانة 125 Mobile



المؤتمر الدولي العشرون للتشغيل والصيانة في الدول العربية



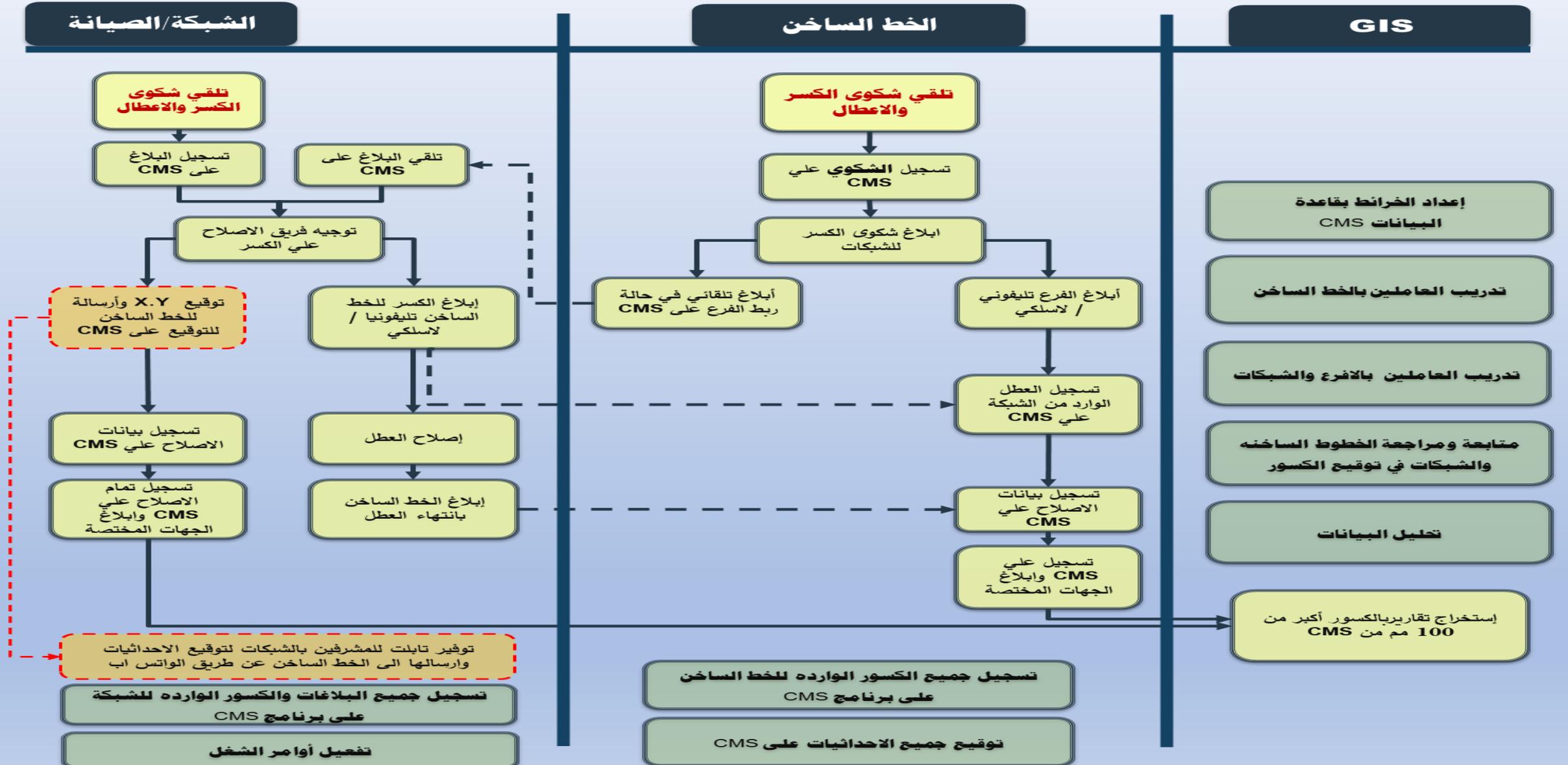
مراحل تخطيط وتنفيذ منظومة CMS



فريق العمل بالشركة القابضة لإدارة النظام BackEnd



مسئوليات بعض الإدارات داخل منظومة CMS



دورة الشكوي داخل الخط الساخن عبر برنامج CMS



الشكوي

استقبال الشكوي من قبل
موظف الخط الساخن

البحث في قاعدة بيانات الشكوي
عن بيانات العميل برقم الهاتف

تحديد نوع الشكوي

تسجيل الشكوي علي قاعدة
البيانات CMS

ايلاع الشكوي الي الجهة
المختصة باستلام الشكوي

ايلاع الشكوي عن طريق
الهاتف او اللاسلكي

ايلاع الشكوي تلقائي
من قاعدة بيانات
CMS

تسجيل بيانات ايلاع من الجهة
المختصة باستلام الشكوي علي قاعدة
بيانات CMS

تحرك فرقة الاصلاح
لحل الشكوي

حل الشكوي من قبل
فريق الصيانة

تسجيل بيانات اصلاح
الشكوي علي قاعدة البيانات

المتابعة مع الشاكي للتأكد
من اصلاح الشكوي

المعامل

فروع الصيانة
لشكوي المياه

فروع الصيانة
لشكوي صرف

الفروع التجارية
وخدمة العملاء

ادارة
المشروعات

نظام الآلي للخط الساخن وخط

لشكاوي المياه 125

ربط ملف الخرائط ببيانات CMS
اعدادات ملف الخرائط

- بيانات الجهات
- تفعيل الإبلاغ التلقائي للجهات
- بيانات القطاعات
- بيانات الفروع
- بيانات الاحياء
- بيانات المناطق
- بيانات المجموعات
- بيانات الموظفين
- شاشة الشيفرات
- استيراد وتصدير البيانات
- اعدادات ملف الخرائط GIS
- اعدادات الخادم
- عمل نسخة احتياطية لقاعدة البيانات
- تعديل كلمة المرور
- Debuggerform

hotline

مراحل ادخال خرائط GIS علي برنامج CMS

HCW GIS Application - C:\Program Files (x86)\HCW\CMS Application\GISMap\ncsh\1.gpx

File Options

basemap.shp (Polygon)
pipe.shp (PolyLine)
network.shp (Point)

Layer Render Settings

- FillColor: 252, 252, 252
- FillStyle: True
- IsSelectable: False
- LineStyle: Solid
- LineType: Outline
- MaxPenWidth: -1
- MaxZonLevel: -1
- MinZonLevel: -1
- OutlineColor: 150, 150, 150
- PenWidthScale: 5
- RenderDuplicately: True
- RenderQuality: Auto
- SelectFillColor: SlateBlue
- SelectOutlineColor: Yellow

Custom Render Settings

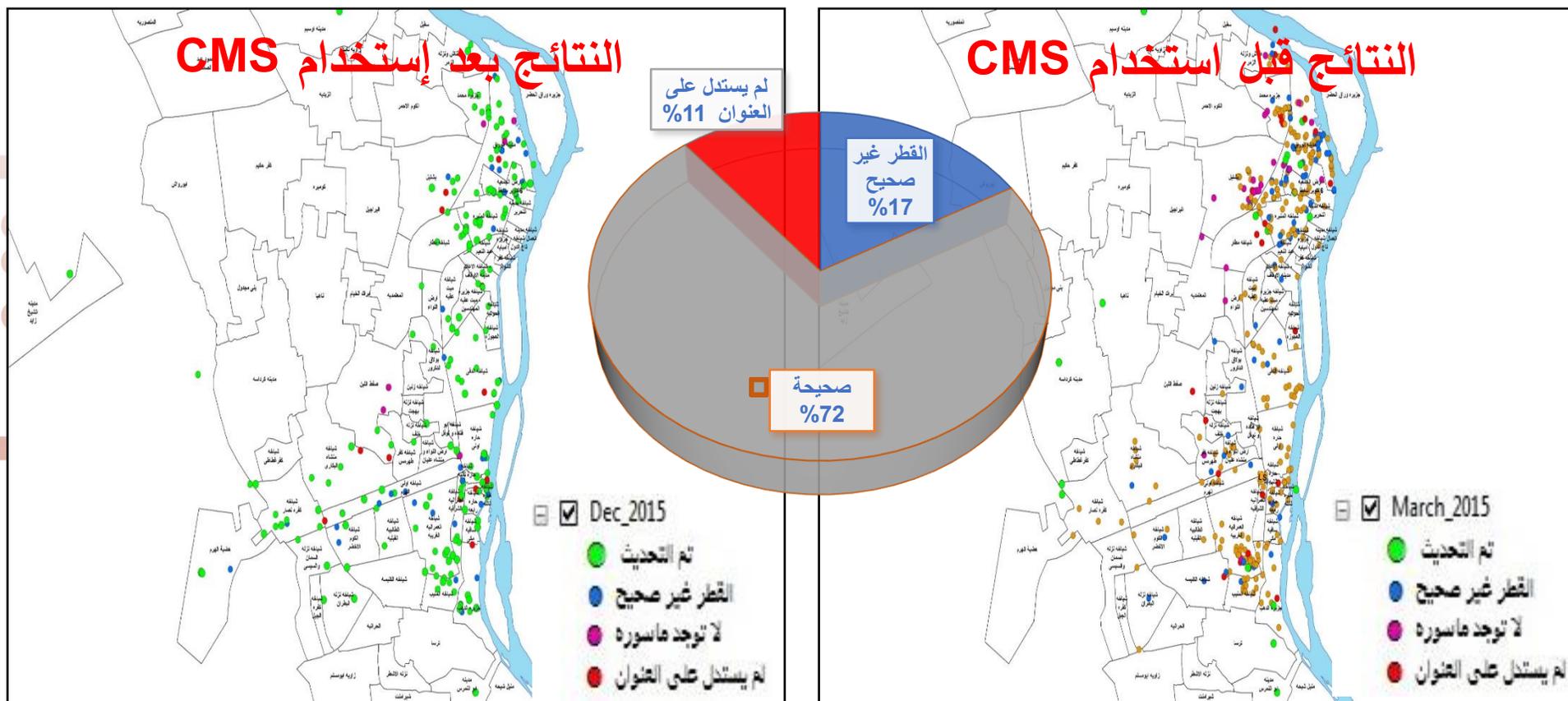
Current Zoom: 0.07278 0014948.4m x 0008312.5m X = 208112.0153, Y = 3453863.0000 Hold Shift to select. Hold Ctrl to toggle select

انقطاع المياه عن مناطق أبو النمرس، أبو قناتة، - يوجد حالة توقف محطة تسببت في انقطاع المياه عن مناطق أبو النمرس، - يمكن ٦. يوجد

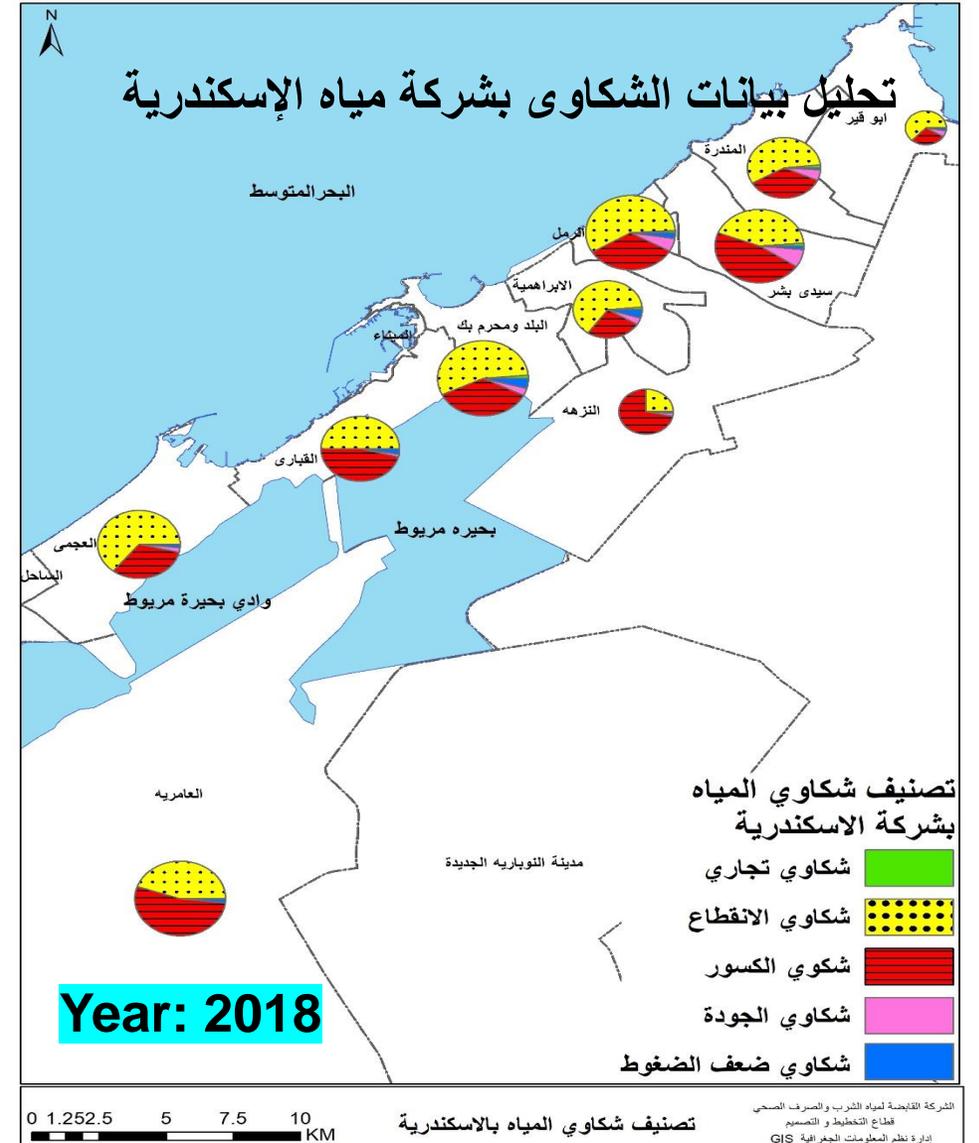
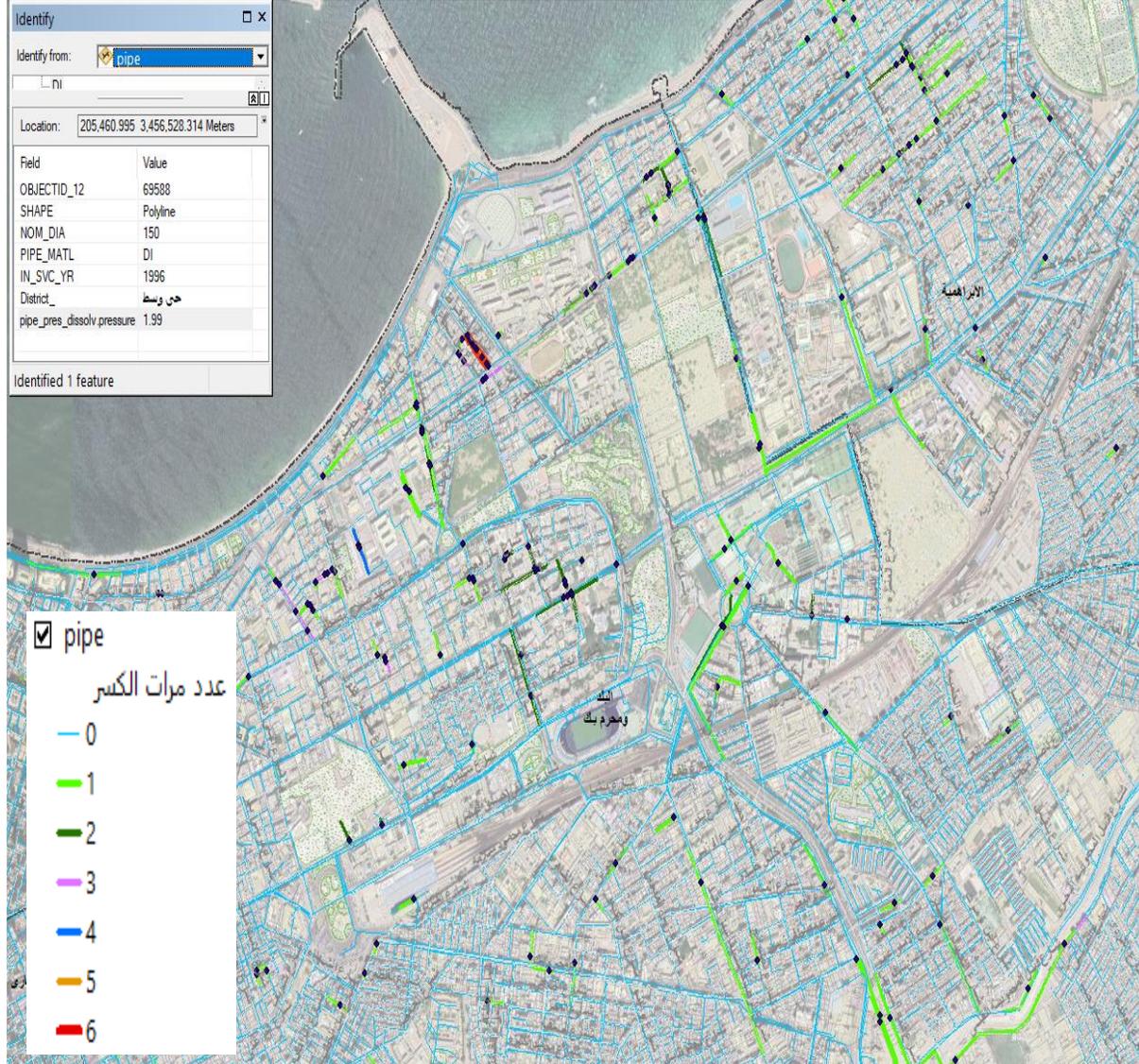
المؤتمر الدولي العشرون للتشغيل والصيانة في الدول العربية



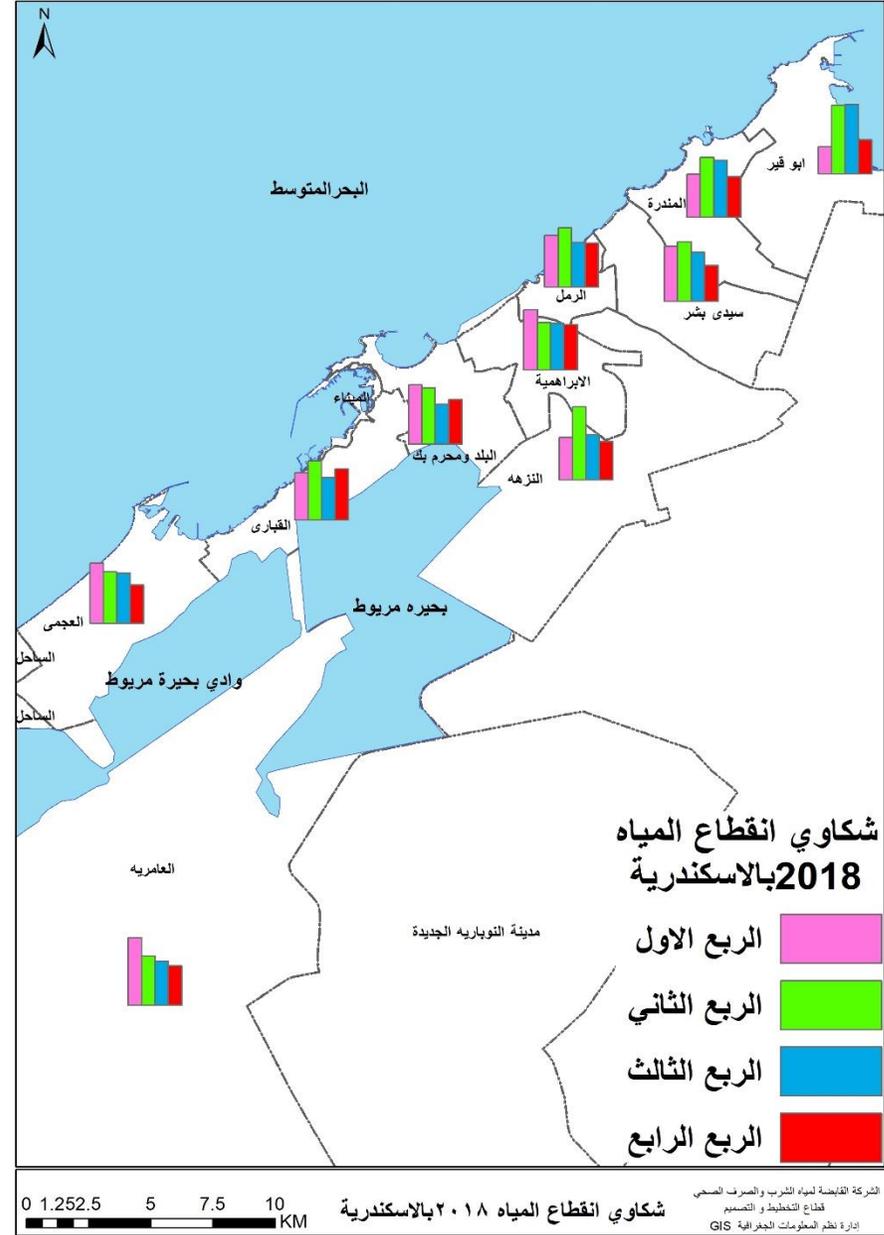
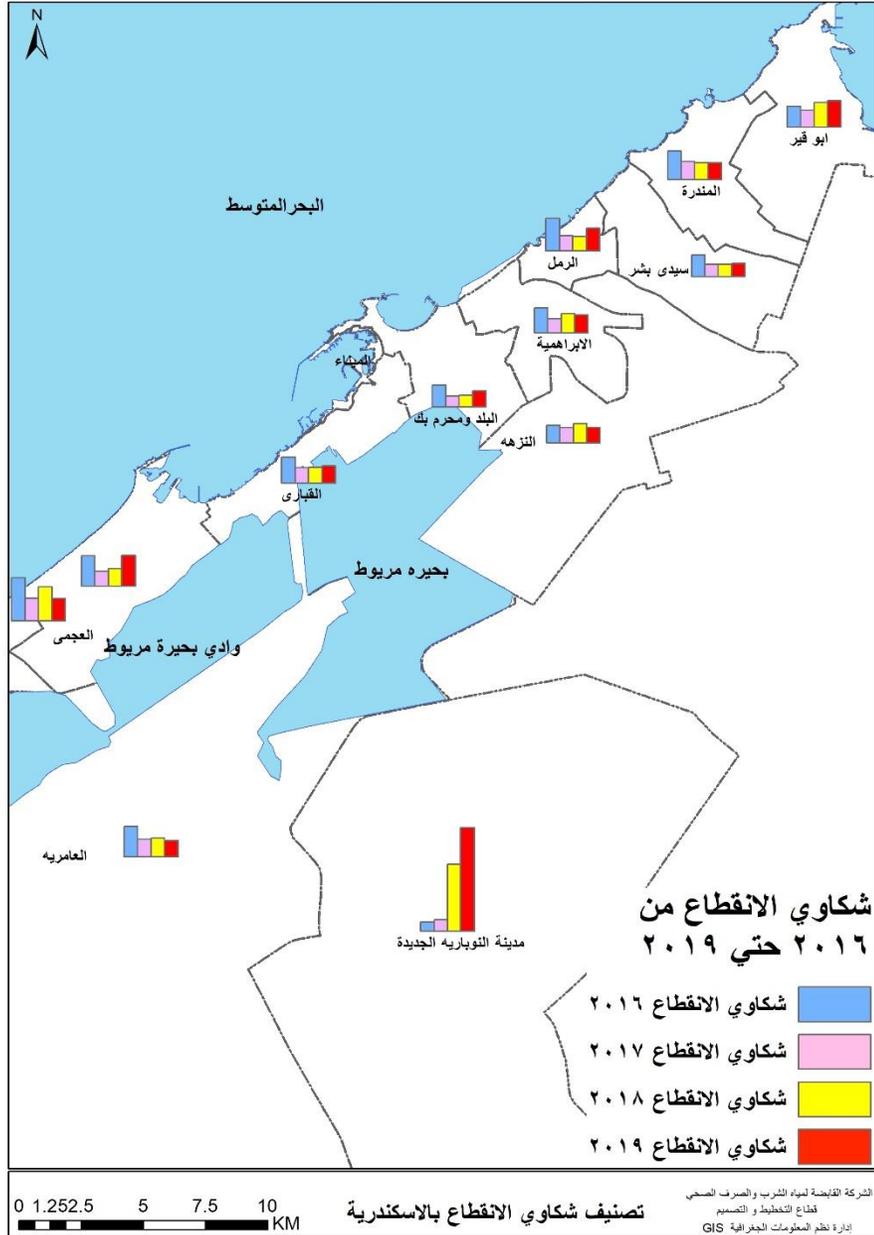
مقارنة النتائج (قبل/بعد) استخدام CMS وخرائط GIS



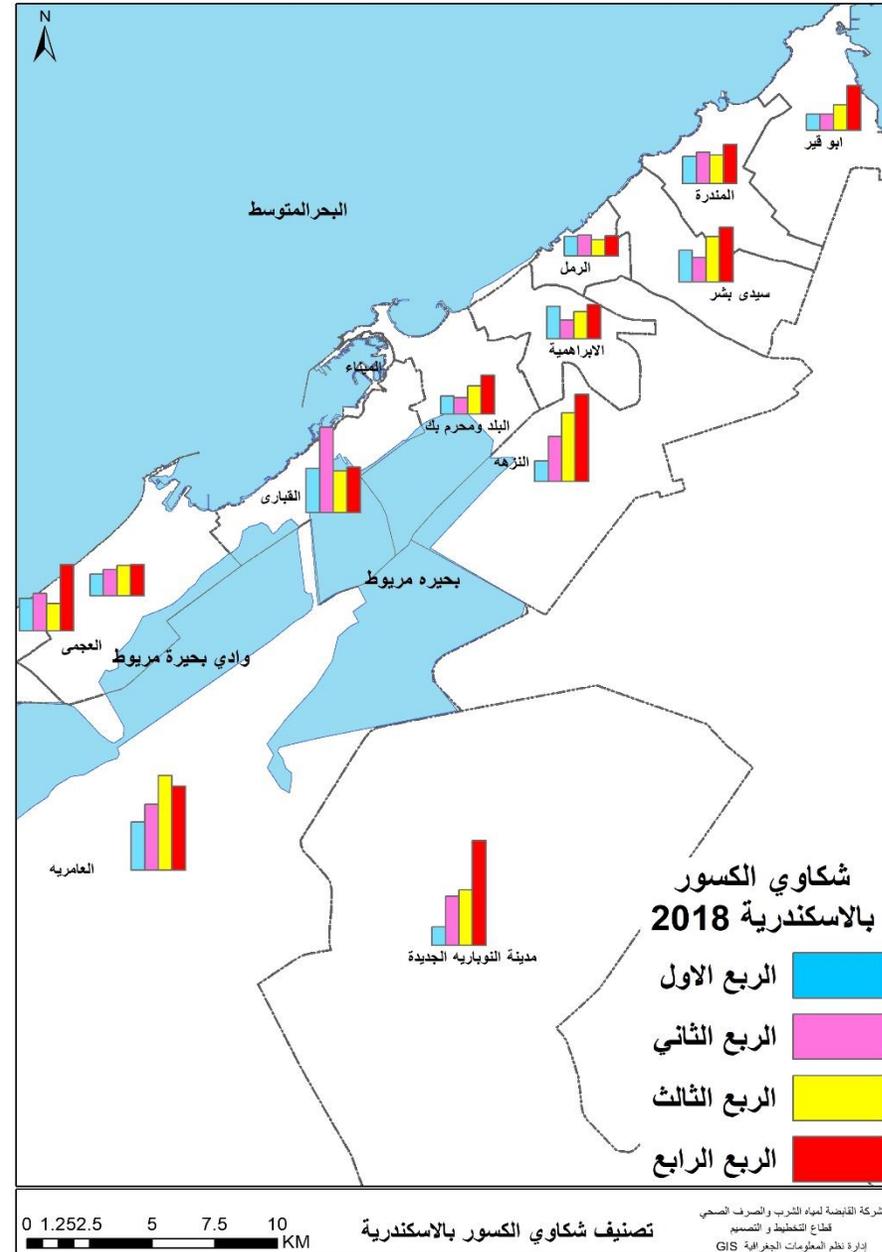
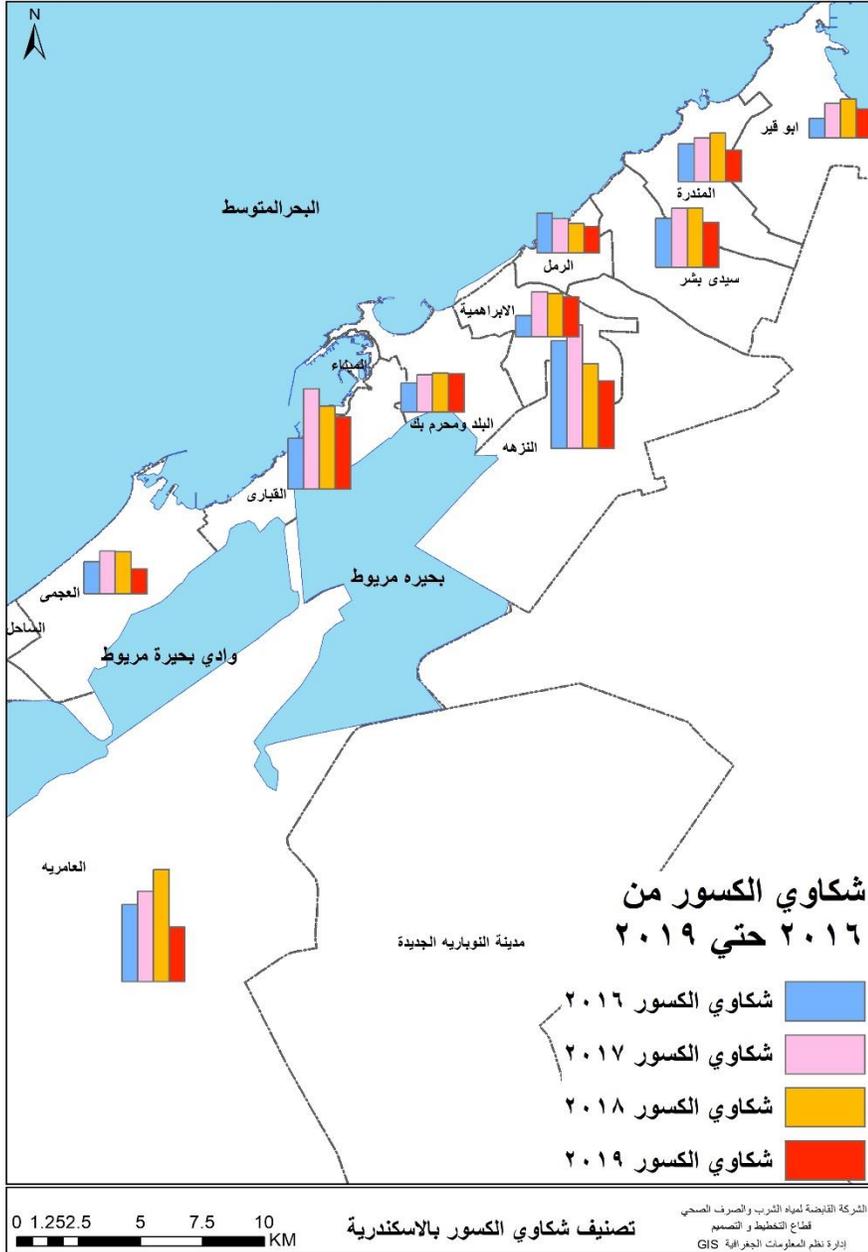
مخرجات الخرائط بعد استخدام CMS



تحليل بيانات الشكاوى بشركة مياه الإسكندرية

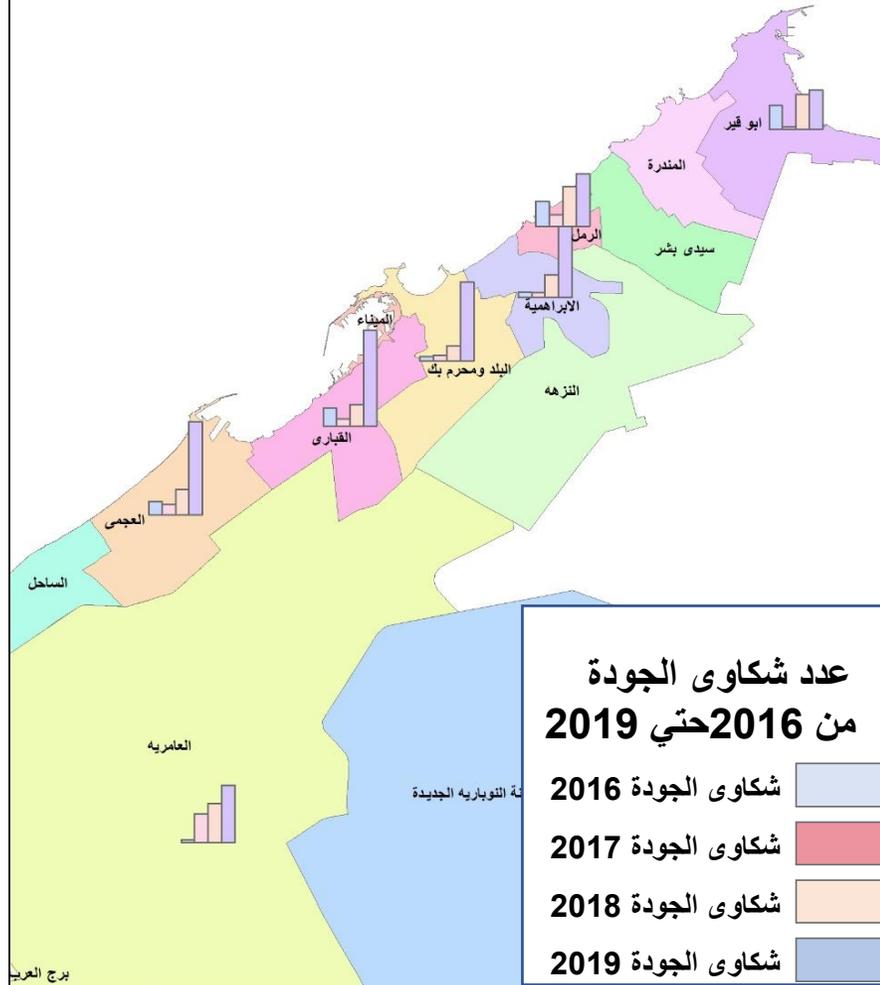


تحليل بيانات الشكاوى بشركة مياه الإسكندرية

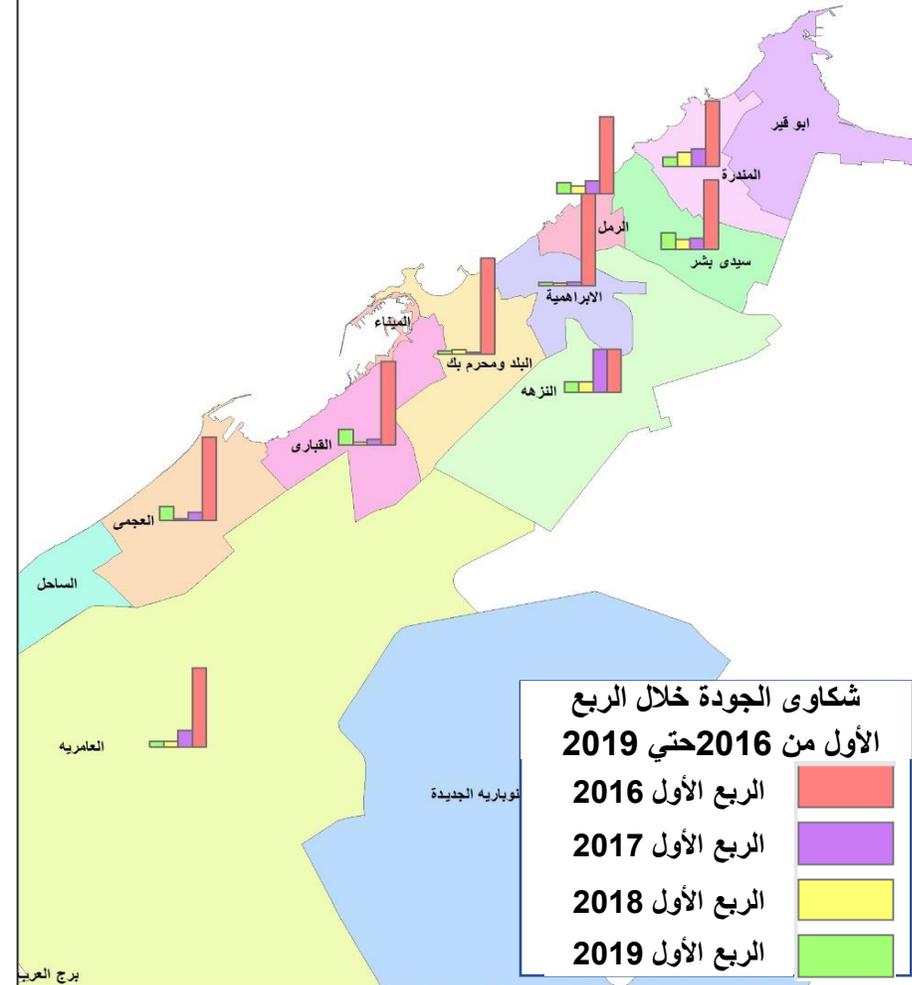


مقارنة شكاوى الجودة

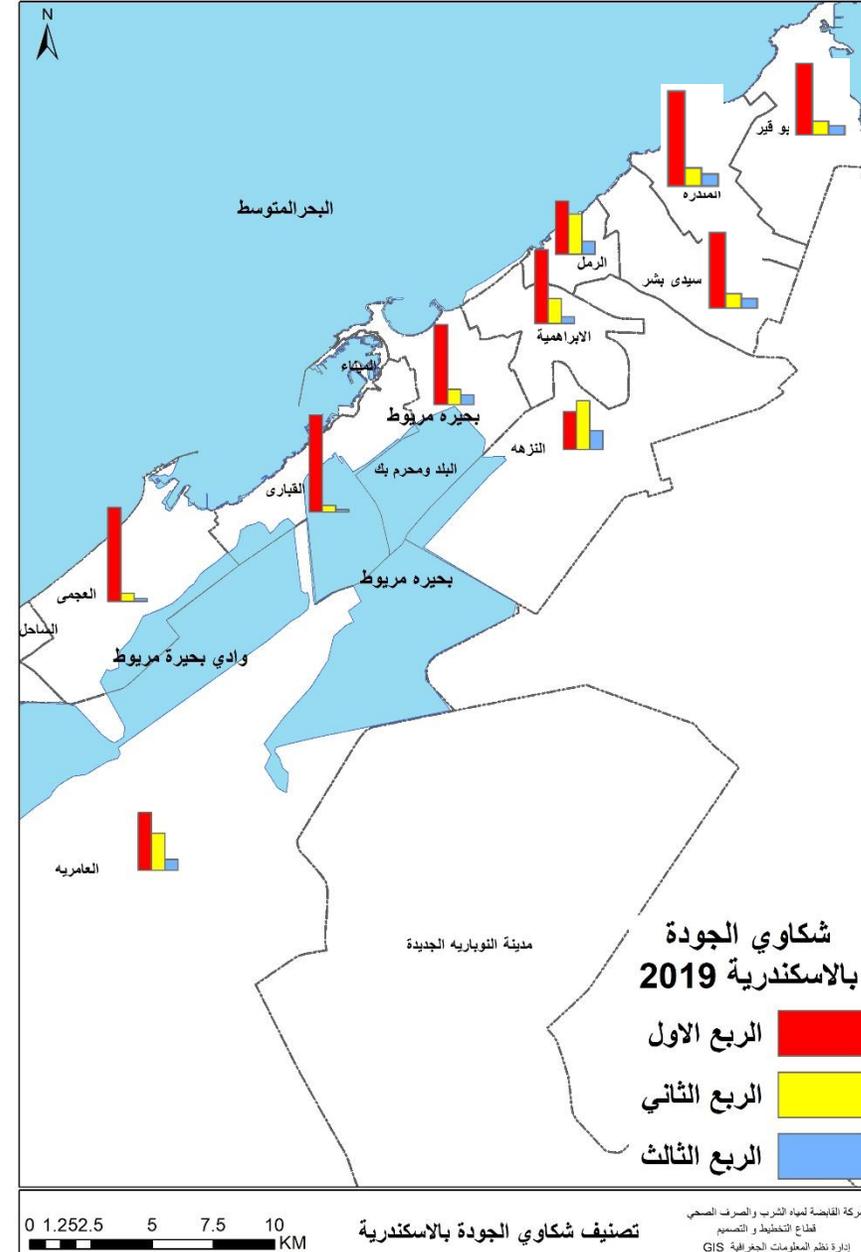
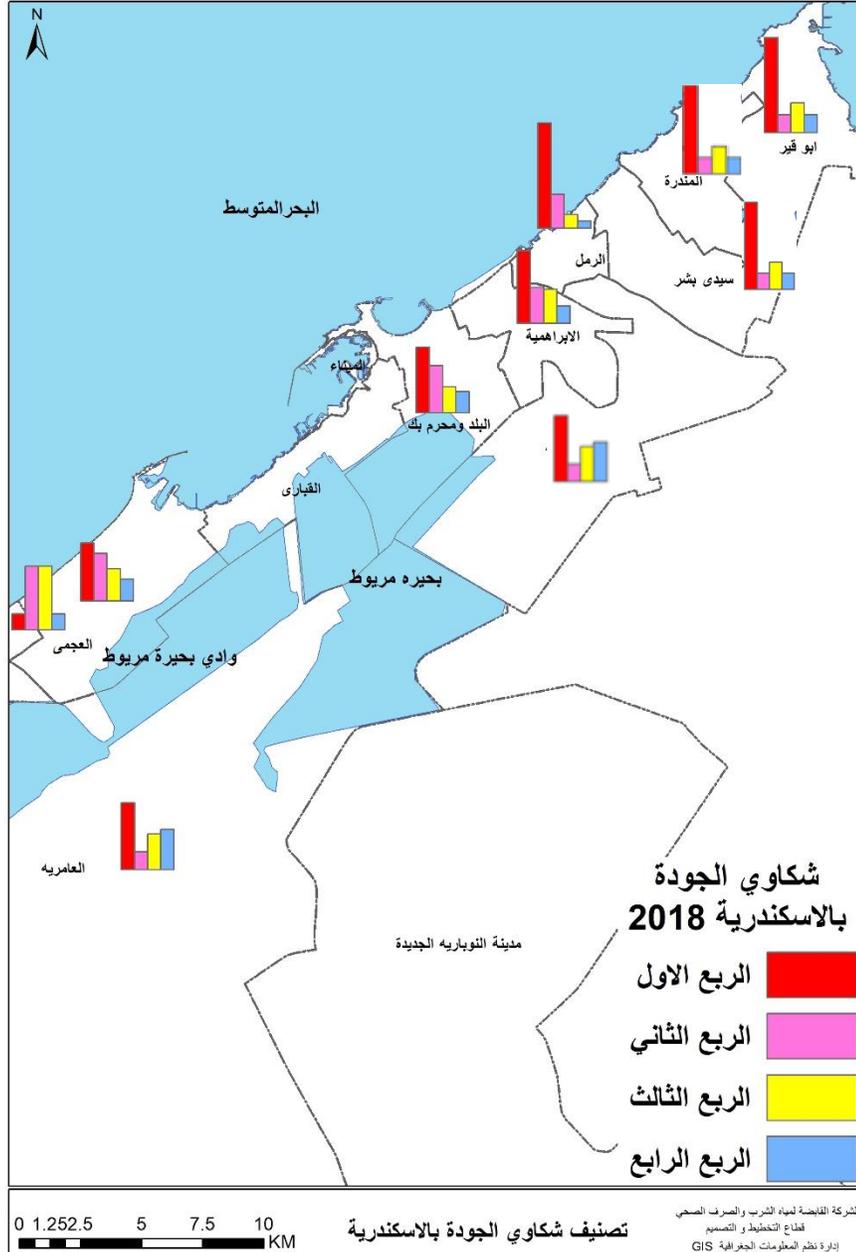
مقارنة شكاوى الجودة من
2019 : 2016



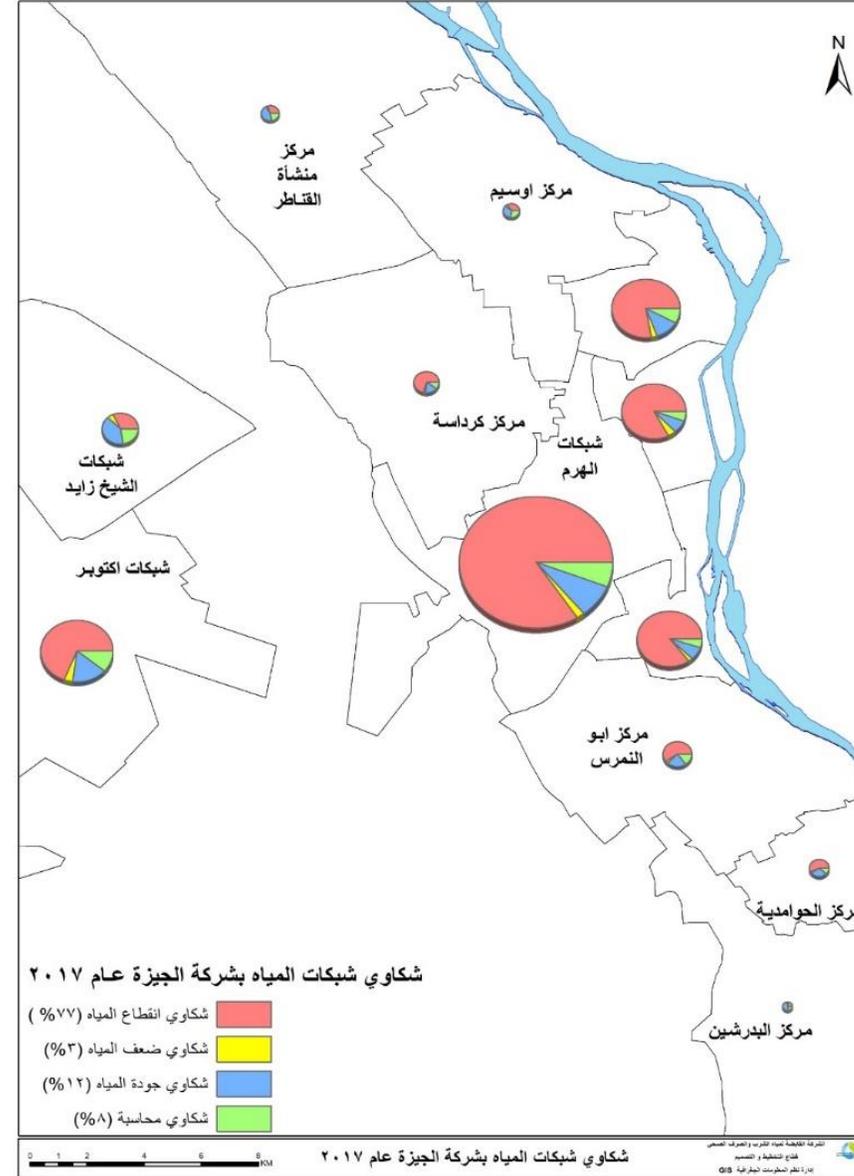
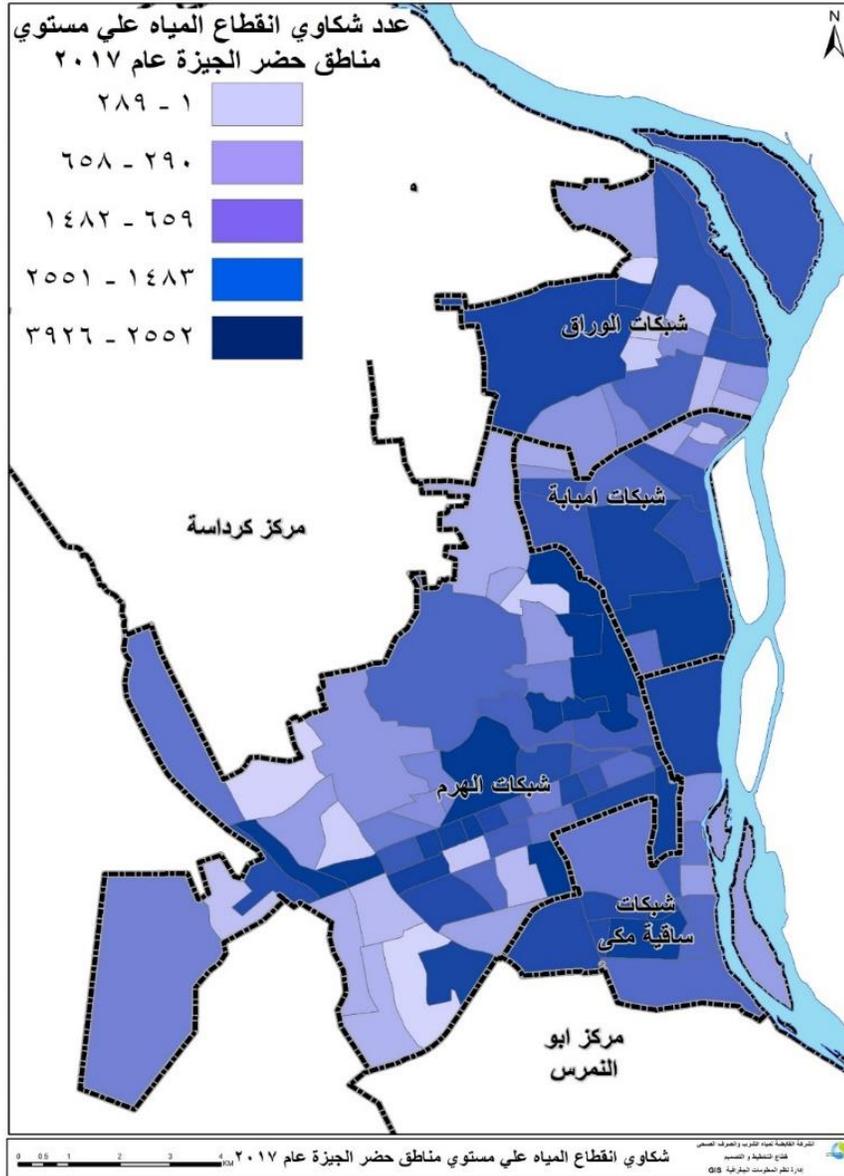
مقارنة شكاوى الجودة خلال الربع الأول
2019 : 2016



مقارنة شكاوى الجودة

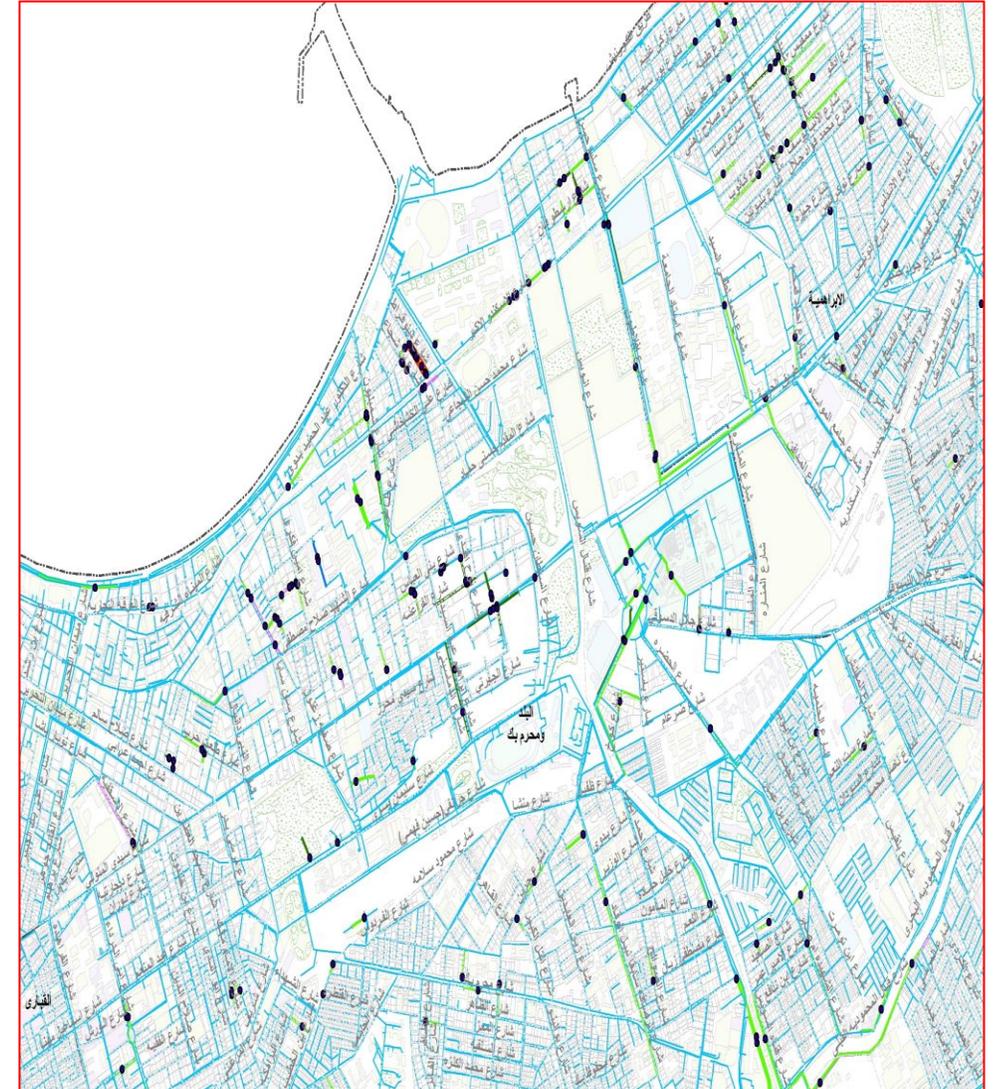
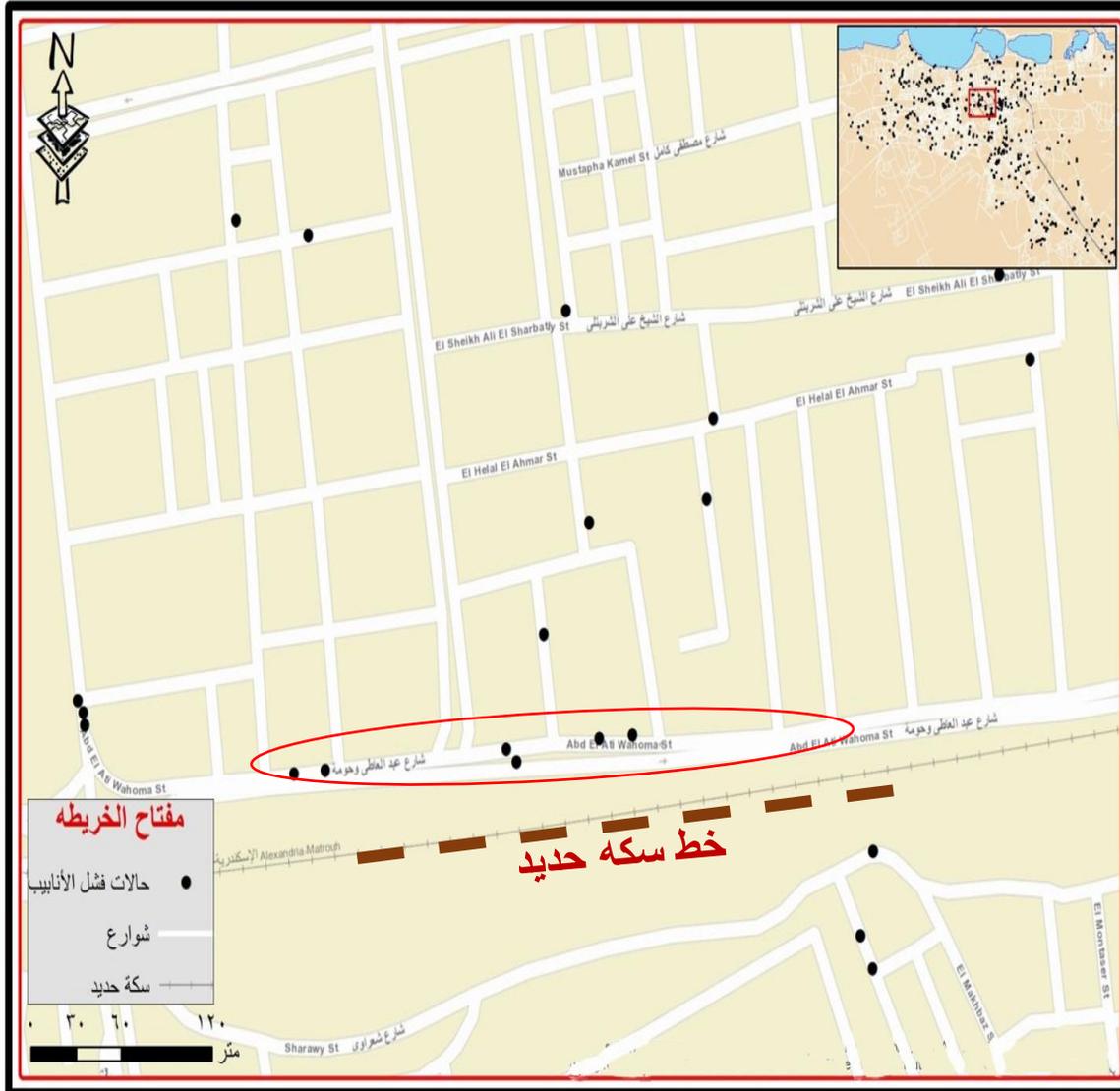


تحليل بيانات الشكاوى بشركة الجيزة

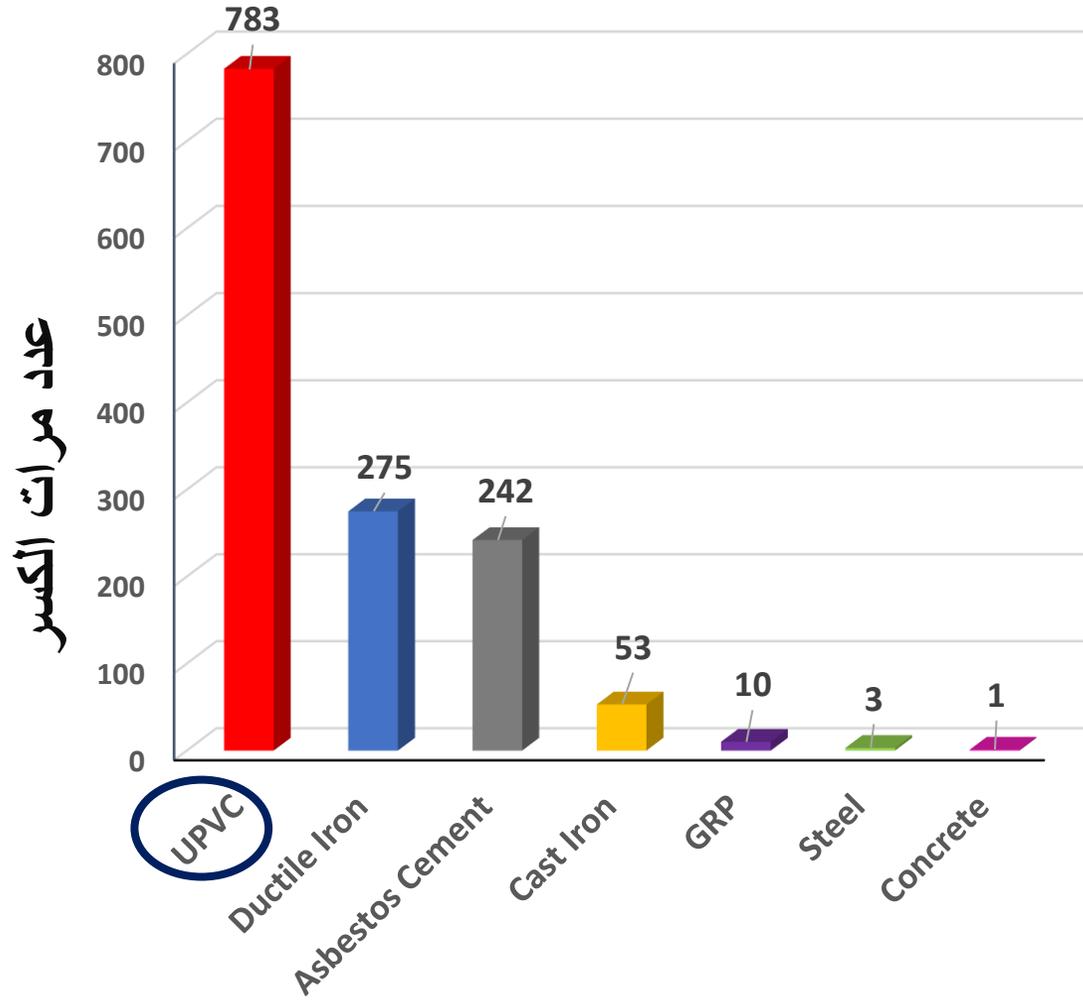


ترتفع حالات كسر الشبكات بالطرق الرئيسية وخاصة بالقرب من السكة الحديد ويرجع ذلك إلى الأحمال الشديدة نتيجة الحركة والأهتزازات.

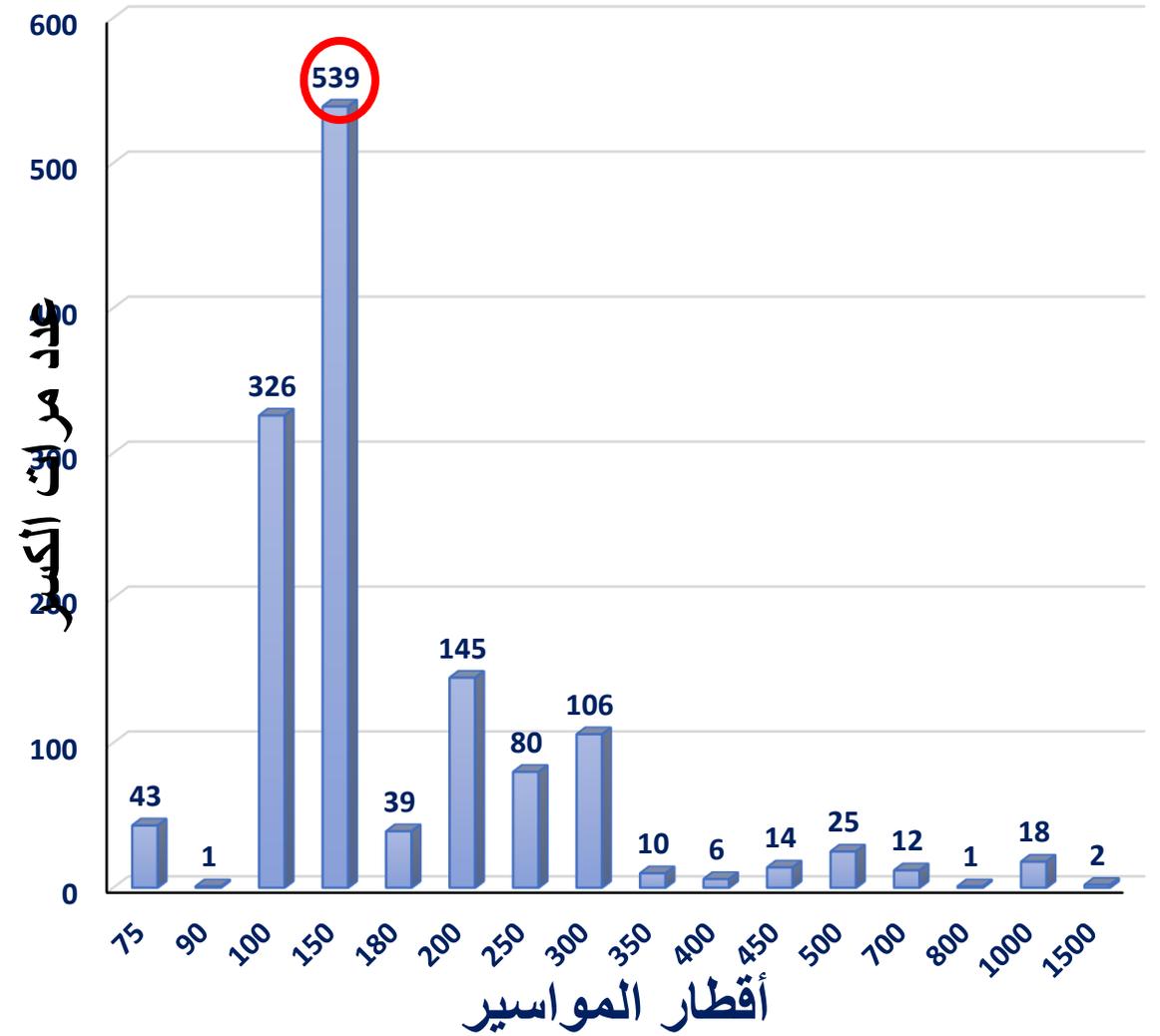
Hot Spot Upon Frequency



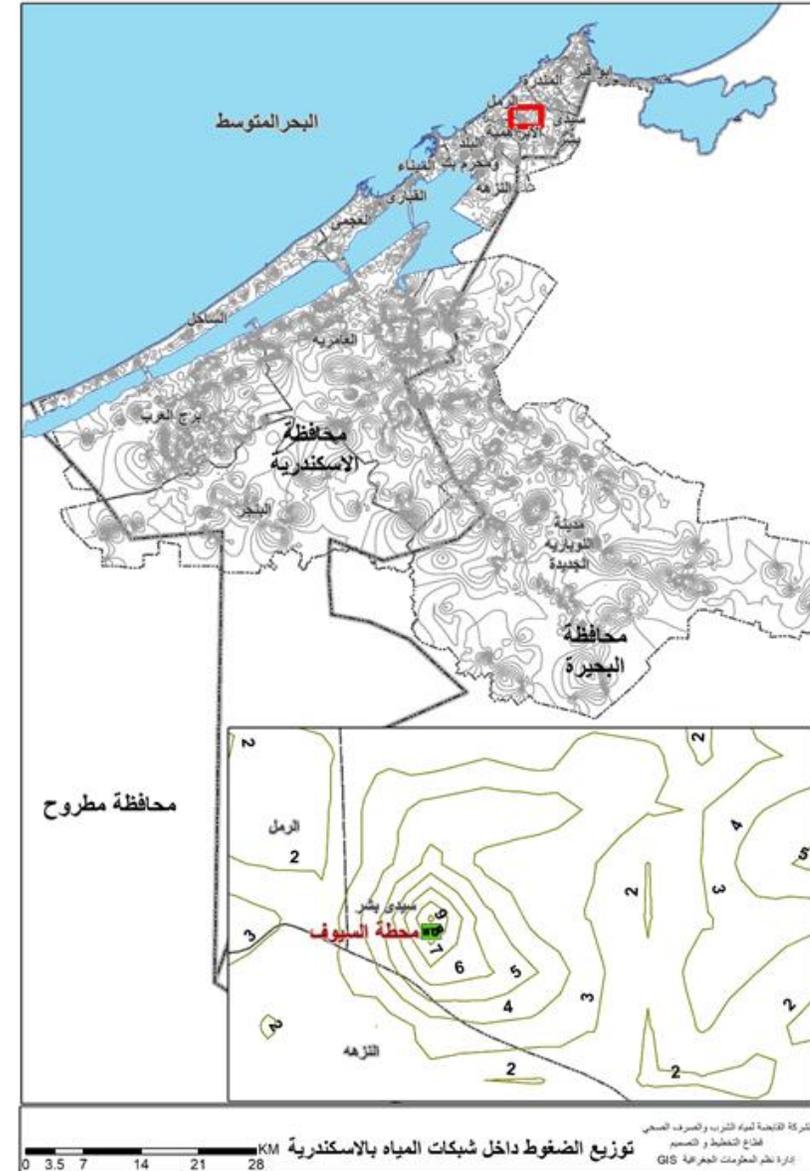
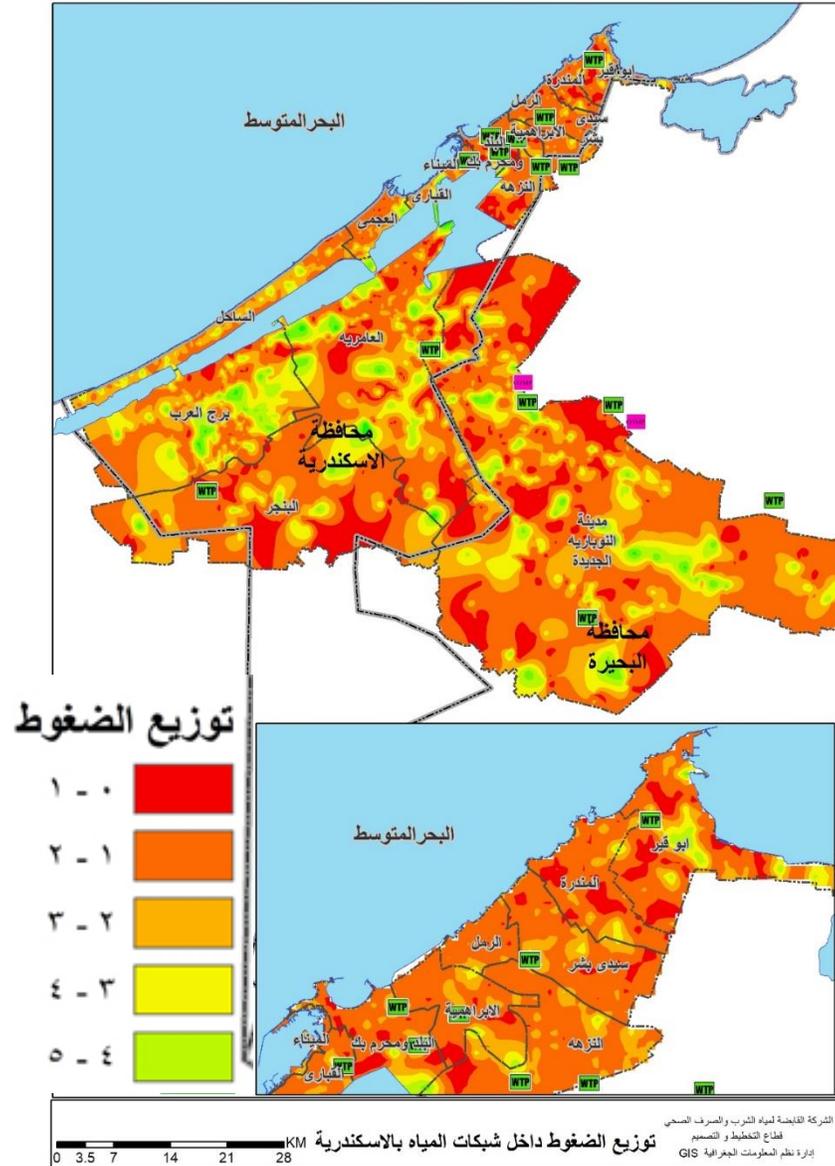
تصنيف الكسور طبقاً لمادة الصنع



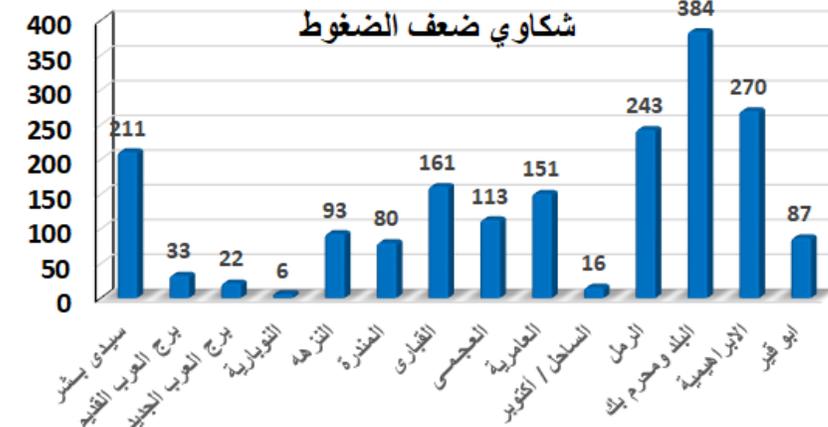
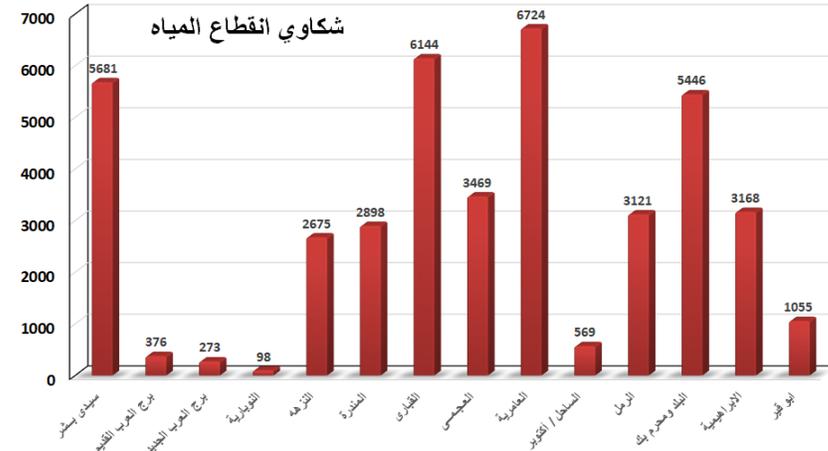
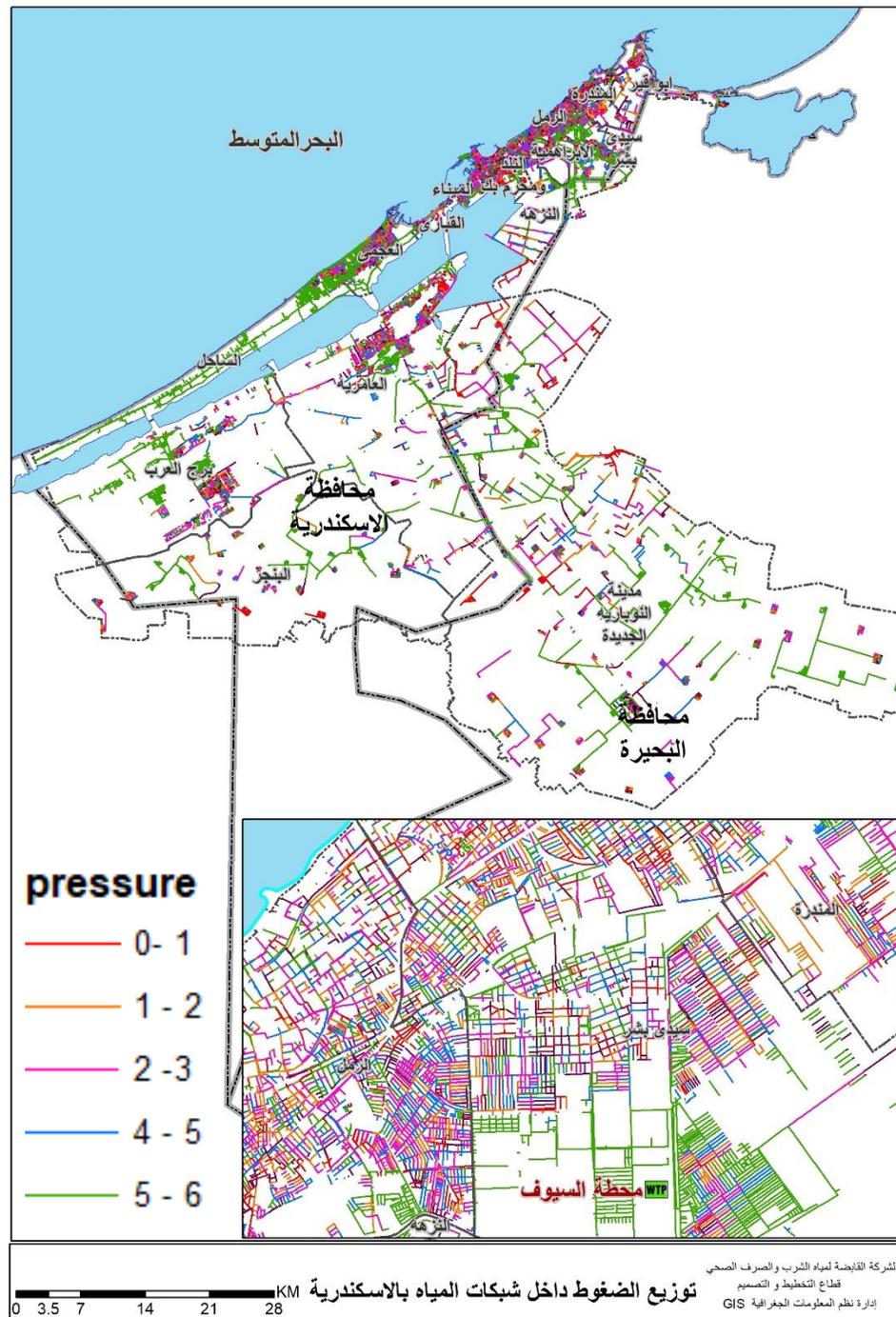
تصنيف الكسور طبقاً لأقطار المواسير



توزيع الضغوط داخل شبكات المياه بالإسكندرية



إعداد دراسات التحليل الهيدروليكي وكذا
المخطط التنفيذي والدراسات التوسعية لشبكات
المياه والصرف وإعداد خطط الإحلال والتجديد
وربطها بشكاوى الانقطاع وضعف الضغوط



المؤتمر الدولي العشريون
للتشغيل والصيانة في الدول العربية



بعض إحصائيات النظام لعام 2021

1612371

عدد
الشكاوى

1940

عدد
المستخدمين

83%

نسبة
الاصلاح
24 ساعة

31291

عدد الاحوال

4571

عدد شكاوى
المشروعات

المؤتمر الدولي العشرون للتشغيل والصيانة في الدول العربية



الجهات والمؤسسات المستفيدة من النظام حالياً



المؤتمر الدولي العشرون للتشغيل والصيانة في الدول العربية



النظام يمكن تطبيقه في بعض الجهات الخدمية الأخرى

يمكن تطبيقه في :

الضرائب

قطاع الغاز

قطاع الكهرباء

أجهزة خدمية أخرى

البريد

المحليات

نموذج لشاشة من منظومة CMS

شكاوى العملاء

البحث عن عميل | بيانات شكاوى العميل | الطلبات الحالية | جميع متابعات العميل | بيانات جهات العميل

بيانات العميل

* الشركة مياه القاهرة | الاسم هند عبد الرحمن | الجاه المرح | المنطقة المرح الشرقية | رقم الاشتراك | رقم المنطقة | رقم المنزل برج ٢٧ | الشارع عرب المعادي | من شارع | بجوار مسجد عباد الرحمن | ملاحظات سرقة مياه

GIS | Google | احتمالي اتصال العميل اليوم

تفريغ البيانات | عميل جديد | تعديل البيانات | استرجاع / اعادة اتصال

التصنيف	النوع	جهة الإبلاغ	رقم الشكاوى	رابط بشكاوى	وقت الاستقبال	وقت الإبلاغ	رد الجهة	ملاحظات الجهة	وقت متابعة ...	رد العميل	وقت متابعة ...
مياه	انقطاع	المرج	٠٠٢٢-٢٦٦٨		... ١٢/٠٦/٢٠٢٢	... ١٢/٠٦/٢٠٢٢					
مياه	انقطاع	عين شمس	٠٠٢٢-٢١٥١		... ١٩/٠١/٢٠٢٢	... ١٩/٠١/٢٠٢٢					
محتاسبية / ...	ارتفاع فاتورة	حلوان	٠٠٢١-٤٤٠٦٧		... ٠٦/١٠/٢٠٢١	... ٠٦/١٠/٢٠٢١					

اجمالي اتصال العميل على النظام

بيانات الشكاوى

الجاه المرح | مصدر الشكاوى الخط الساخن | رقم المنزل برج ٢٧ | الشارع عرب المعادي | من شارع | بجوار مسجد عباد الرحمن | الدور الثالث | تصنيف الشكاوى مياه | نوع الشكاوى انقطاع

* يوجد خزان مياه يوجد موتور رقم الاشتراك ١٢٢ * رقم المنطقة ٤٥٦ * رقم الشكاوى

اختر الشكاوى | اختر الحالة

رابط بشكاوى اخرى رابط بالاحوال

ابلاغ حفظ بدون ابلاغ ادخال مرفقات للشكاوى

ملاحظات الشكاوى

ارسال الشكاوى بالبريد الإلكتروني

حفظ

نموذج لشاشة من منظومة CMS

شاشة المتابعات | إدخال المتابعات | الشركة: | التاريخ من: 01 يونيو 2022 ص 11:26:43

إلى: 19 يونيو 2022 ص 11:26:43 | بحث بالوقت | عرض البيان | مستقبل الشكوى

تم المتابعة مع العميل الإستعجالات إعادة المتابعة حفظ في ملف Excel

رقم الشكوى : 17-18-198628

سوف يتم تحديث الشاشة بعد 10 ثانية

التصنيف	النوع	الجهة	رقم الإبلاغ	الإسم	الهاتف	العنوان	المنطقة	ملاحظات	موظف	وقت ال...	وقت الإ...	المستلم م...	اخر رد ...	القطاع	الفرع	المصدر	سبب اعا...	رقم الإ...	رقم المنطقة	المحمول	صوره ...
محاسبية	عدم مرو...	فرع الم...	...	علاء ح...	35464	13-ال...	الطابية		رشا علي...	.../01/04	.../01/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	6095	3110
محاسبية	ارتفاع ...	فرع الرم...	...	عصام ...	33915	54-هد ال...	حدايق ال...		علي عبدا...	.../01/04	.../01/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	625404	3002
محاسبية	ارتفاع ...	فرع بولا...	...	سعد متولي	37372	4-جمال ...	ارض ال...	عطل عداد	محمود/02/04	.../02/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	465124	4006
محاسبية	عدم مرو...	فرع الو...	...	سيد محمود	33552	13- سيد...	عزبة الم...	عدم مرو...	احمد فتح...	.../02/04	.../02/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	110775	3093
محاسبية	عدم مرو...	فرع سا...	...	صالح مبا...	35648	4- محمو...	الزهراء		حسين م...	.../03/04	.../03/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	160335	3037
محاسبية	ارتفاع ...	فرع الهرم	...	مجدي م...	01222	4- داير ا...	اخر كفر...		علي عبدا...	.../04/04	.../04/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	467790	4020
محاسبية	عدم مرو...	فرع الهرم	...	فاروق ج...	35700	14- الم...	العمرانية...		نور هان...	.../05/04	.../05/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	3103094	1159
محاسبية	عدم مرو...	فرع الم...	...	أن محمد...	01223	77- الش...	المريوطية		رعدة مح...	.../05/04	.../05/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	244093	2012
محاسبية	عدم مرو...	فرع الم...	...	رفيقه مح...	35856	5- ابرا...	حسن محمد		احمد سع...	.../05/04	.../05/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	86264	4032
محاسبية	عدم مرو...	فرع الم...	...	زين العا...	37795	18- ش ...	حسن محمد		هايدي م...	.../06/04	.../06/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	234945	4060
محاسبية	عدم مرو...	فرع اكتوبر	...	نها النجوى	38211	3- دارا ...	القرى ال...		محمود/07/04	.../07/04	قطاع الم...	...	الخط ال...	...	0
محاسبية	عدم مرو...	فرع الم...	...	عبد الع...	35817	6- ابرا...	حسن محمد		نور هان...	.../07/04	.../07/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	48466	4032
محاسبية	عدم مرو...	فرع الم...	...	فتح الله ع...	33839	ح- ابو ا...	كوم بكر		احمد مح...	.../07/04	.../07/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	438939	1021
مياه	اهدار مياه	شبكات ا...	...	احمد بين...	33117	95- الط...	امبابه		علي عبدا...	.../07/04	.../07/04	...	جاري ال...	قطاع و...	...	الخط ال...	...	0
محاسبية	ارتفاع ...	فرع سا...	...	حسن مح...	35463	35- مكر ...	العمرانية...		علي عبدا...	.../07/04	.../07/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	3100599	1041
مياه	اهدار مياه	شبكات ا...	...	اكرام ال...	33905	182- أ ...	فضبة ال...	اهدار مياه	حسين م...	.../07/04	.../07/04	...	جاري ال...	قطاع و...	...	الخط ال...	...	0
محاسبية	عدم مرو...	فرع اكتوبر	...	امين	38831	39- اللوا...	الحى الم...		محمد ر...	.../08/04	.../08/04	قطاع الم...	...	الخط ال...	...	15347	1063
محاسبية	عدم مرو...	فرع الم...	...	اشرف م...	35623	34- الح...	الطابية		محمد ر...	.../08/04	.../08/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	59567	1017
محاسبية	عدم مرو...	فرع الرم...	...	احمد عب...	33849	3- مسالف...	كفر الجبل		احمد فتح...	.../10/04	.../10/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	234859	2012
محاسبية	عدم مرو...	فرع الرم...	...	امال حسن	33857	5- سينا ...	التعاون		محمود/10/04	.../10/04	قطاع و...	...	الخط ال...	...	0
مياه	سرقة مياه	شبكات ا...	...	محمد مح...	01156	35- الجبه...	ترعة ع...		هاني ع...	.../11/04	.../11/04	...	جاري ال...	قطاع و...	...	الخط ال...	...	0

إجمالي الاستعجالات = 17 | تشغيل التحديث الزمني

بيانات الإبلاغ: المبلغ من الخط: محمود حسين محمد | رقم الإبلاغ: 0 | مستلم البلاغ من الفرع: ثانبة | ملاحظات البلاغ: ...

النوع: شبكة مياه | التاريخ: 07 أبريل 2018 | الوقت: 03:04:22 م

الجهة: شبكات امبابه | تعديل الإبلاغ

رد الجهة: تم تحويلها للشبكات لقطع المياه * | إنهاء المتابعة:

ملاحظات المتابعة: ...

المتابع من الجهة: محمد حجازي | قطر الماسورة: ... | الفني: ...

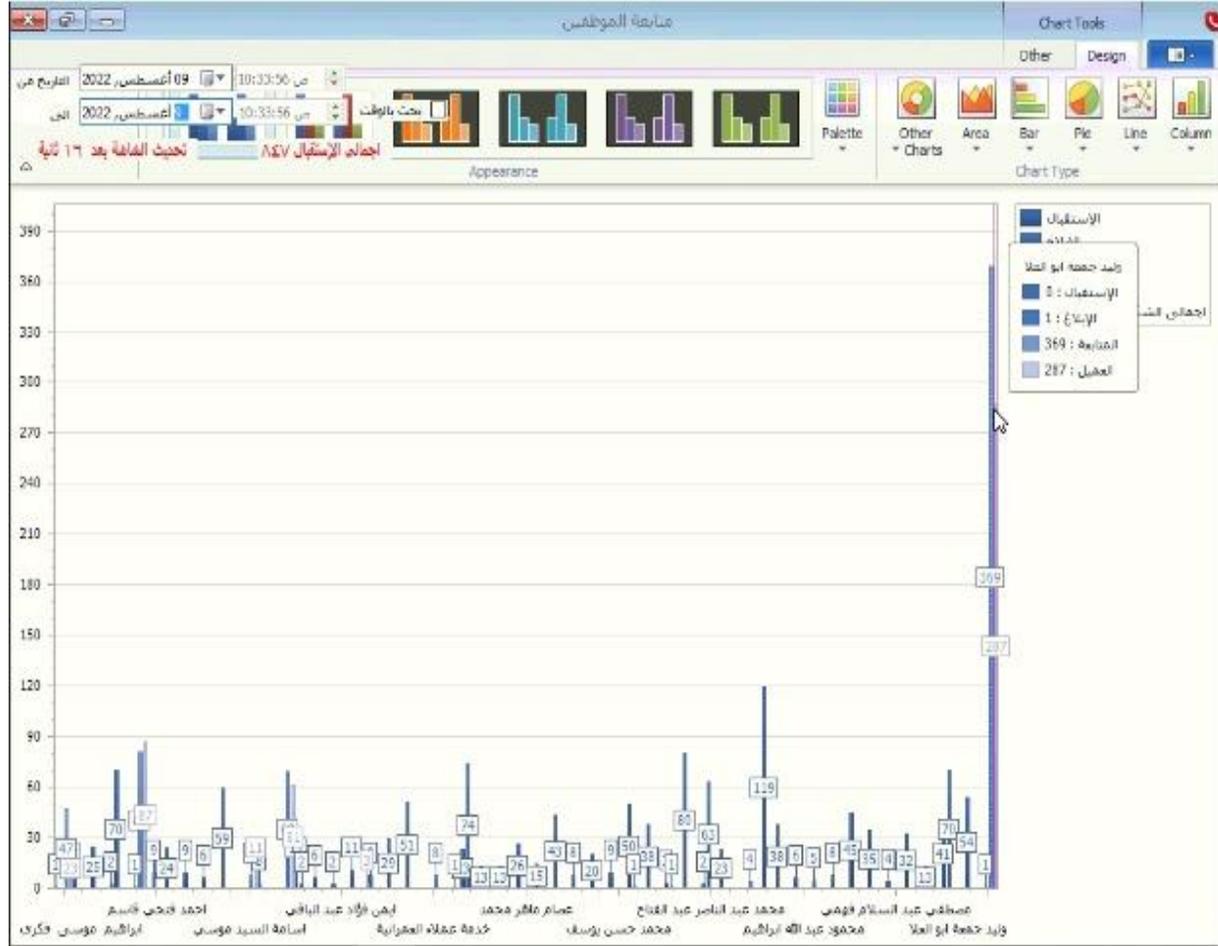
نوع إصلاح الحالة: ... | تاريخ المتابعة: 19/06/2022 ص 11:27

الإسم: ... | اصلاح الخط اسفل الهبوط | اصلاح بركة | اعمال مقاول | تبطين الماسورة من الداخل او الخارج

الغاء | تعديل الشكوى | مشاهدة بيانات الجهة | عرض المرفقات | طباعة امر الشغل | طباعة الشكوى

شاشة متابعة فريق الصيانة لحل المشكلة

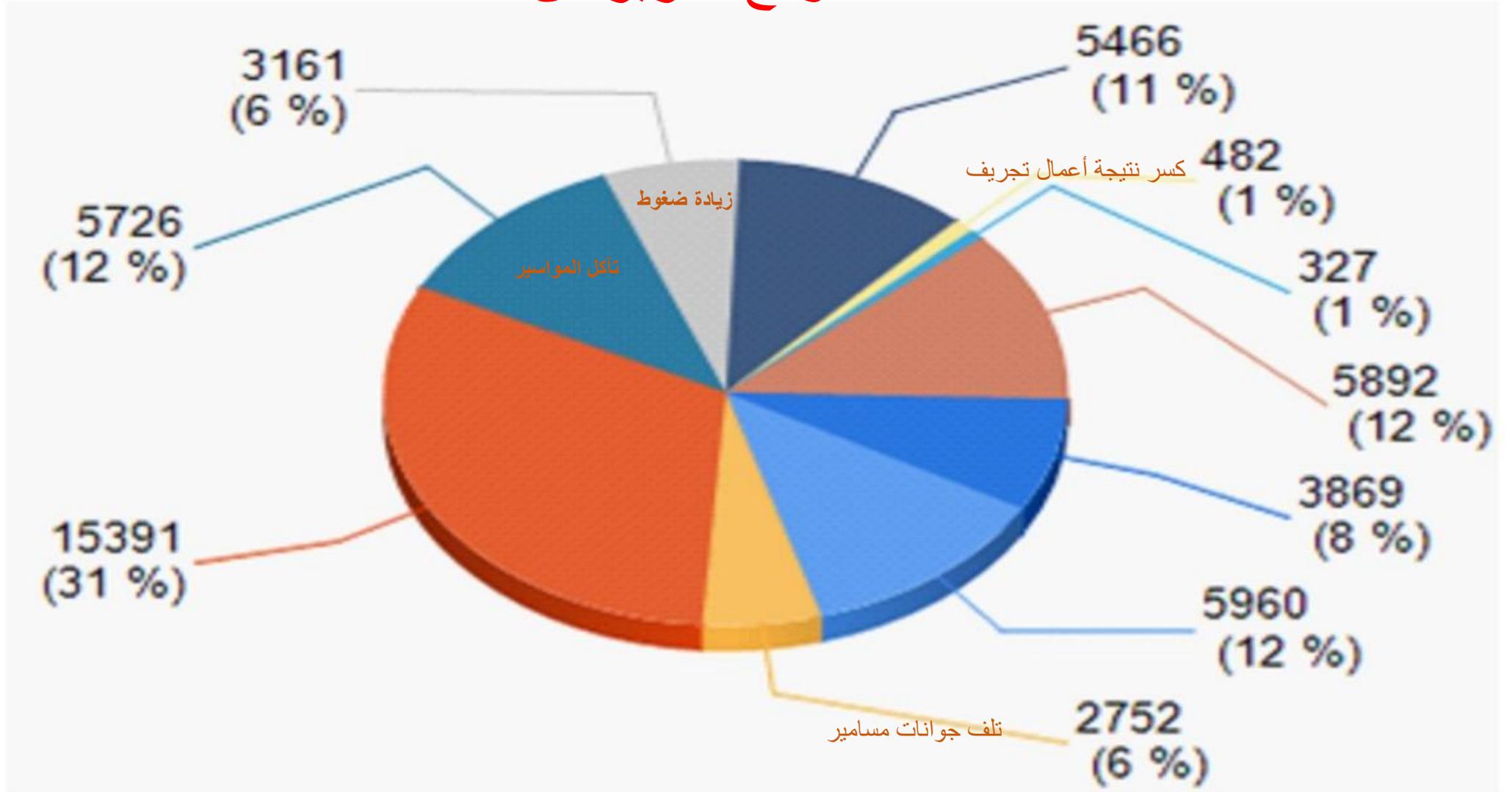
شاشة لمتابعة أداء الموظفين



شاشة للدعم الفني والتواصل بين المستخدمين

The screenshot shows a software window for technical support and user communication. The interface includes a date and time display (2022/08/10, الساعة 09:40:10 ص), a 'المجموعات' (Groups) dropdown set to 'الأشخاص' (People), and a list of users with checkboxes. The users listed are: 'ابراهيم' (checked), 'احمد سعيد عبد', 'احمد سليمان', 'احمد عاطف', 'احمد عبد الكريم', 'احمد علي', 'احمد عنتر احمد', 'احمد فؤاد', and 'احمد فتحي'. Below the list, there is a search bar with the text 'ابراهيم موسى فكرى', an 'ارسال' (Send) button, and an 'ارسال مرفقات' (Send Attachments) button. At the bottom, there is a date selector (10 أغسطس 2022) and an 'عرض' (View) button. A footer message reads: 'برجاء العلم ان جميع المراسلات محفوظة في ارشيف قاعدة البيانات' (Please be aware that all communications are saved in the database archive).

نموذج لتقرير من CMS

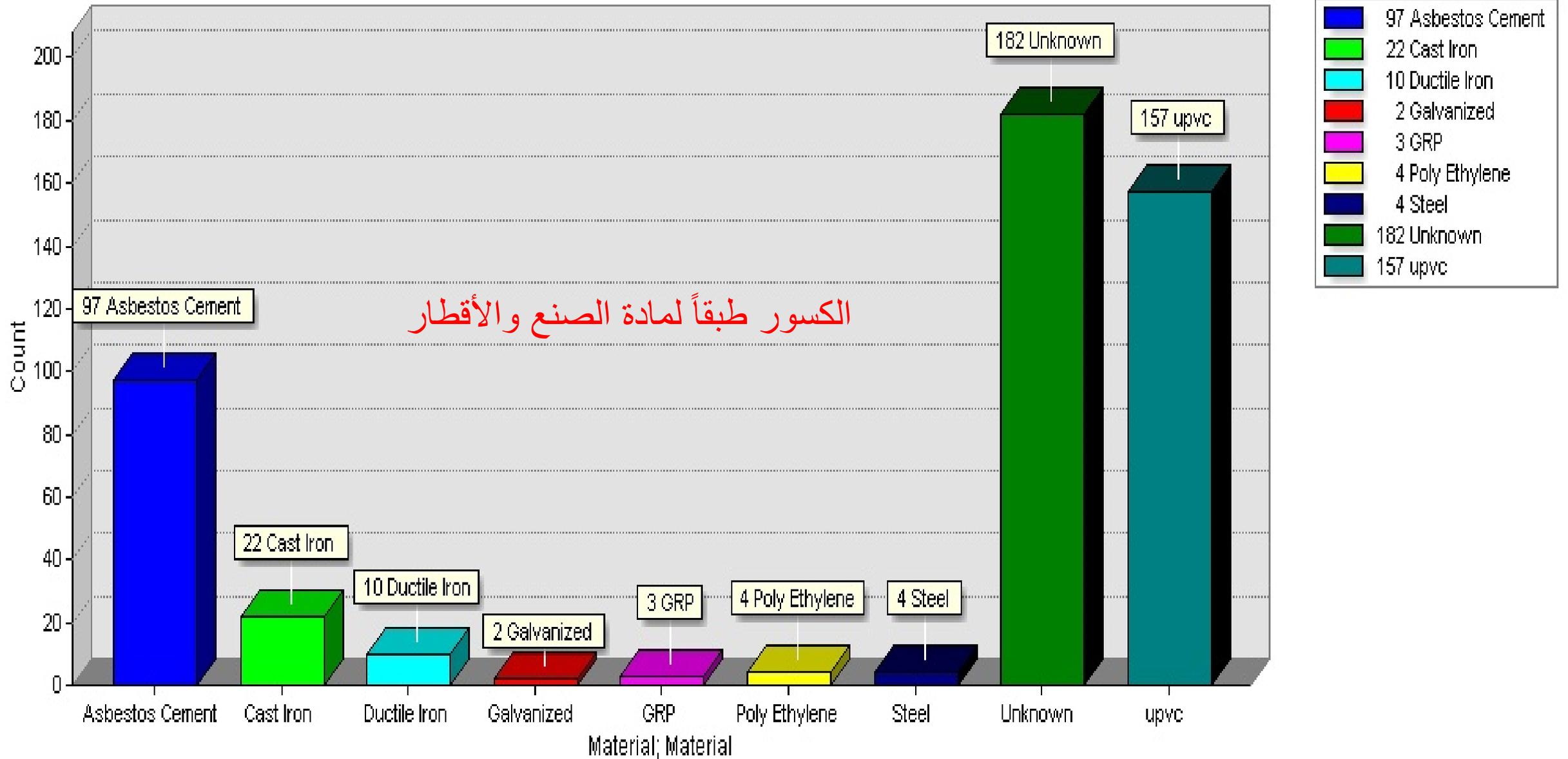


- تكن
- تلف جوانات مسامير
- تلف مسامير ربط
- توصيلة خاصة
- (زيادة ضغط) انفجار
- كسر نتيجة احمال خارجية
- كسر نتيجة اعمال تجريف
- كسر نتيجة اعمال صناعية
- كسر نتيجة اعمال اخرى
- لا يوجد

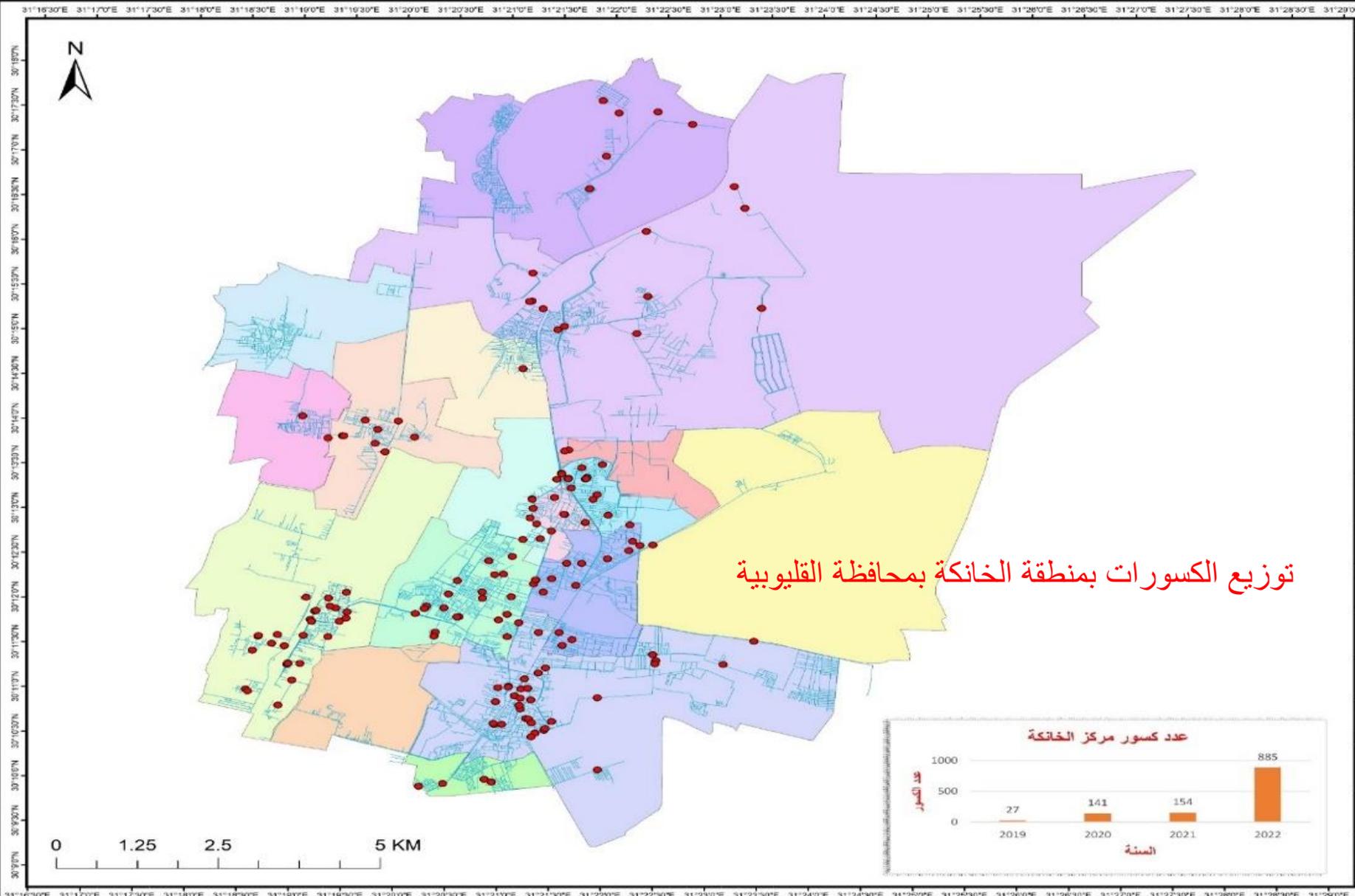


نموذج لتقرير من CMS

Material_Count



نموذج لتقرير من CMS



شركة مياه الشرب
والصرف الصحي بالقليوبية

شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقليوبية
قطاع التخطيط و التطوير
الإدارة العامة لنظم المعلومات الجغرافية GIS
كسور فرع الخانكة
(2022)

مفتاح الخريطة

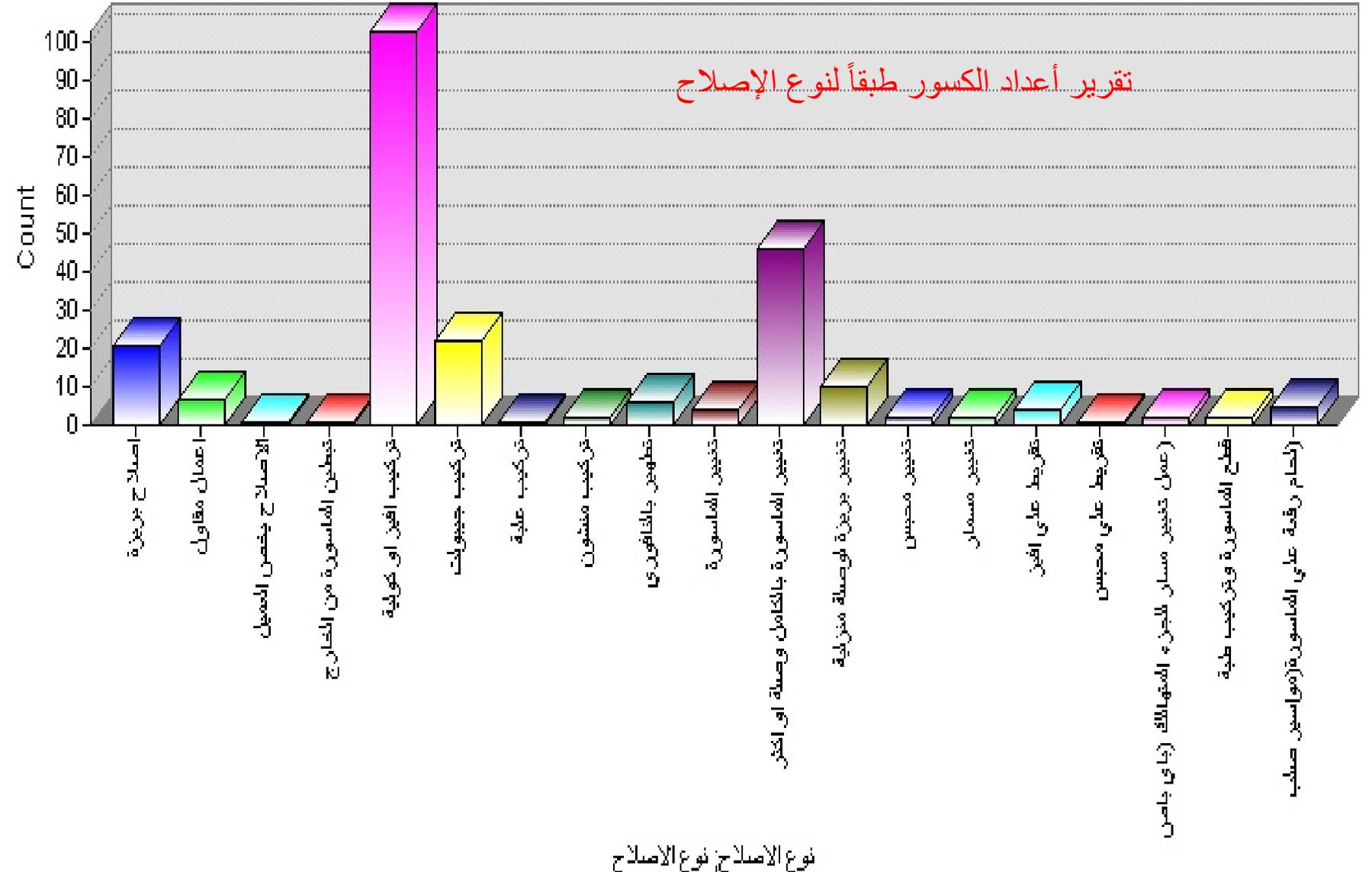
الكسور
• كسور مياه
— مواسير الخانكة

طوخ
شبين القناطر
الخانكة
مدينة العبور
قليوب
الخصوص شبرا الخيمة

نموذج لتقرير من CMS

نوع الاصلاح

اصلاح بريزة	21
اعمال مقاول	7
الاصلاح يخص المصيل	1
تبطن الماسورة من الخارج	1
تركيب افيز او كولية	103
تركيب جيولت	22
تركيب علية	1
تركيب مشنون	2
تطهير بالنافوري	6
تغيير الماسورة	4
تغيير الماسورة بالكامل وصلة او اكثر	46
تغيير بريزة لوصلة منزلية	10
تغيير محبس	2
تغيير مسار	2
تقريب علي افيز	4
تقريب علي محبس	1
(عمل تغيير مسار للجزء المتهالك (باي باص	2
قطع الماسورة وتركيب طبة	2
(لحام رقعة علي الماسورة(مواسير صلب	5



نموذج لتقرير من CMS



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
إدارة الخط الساخن

أمر شغل شكوى

بيانات الشكوى :

القطاع	قطاع وسط (القطاع الحضري)	الفرع	
المنطقة	الطوايق	الجهة	شركات اليرم
رقم الشكوى	17-22-199933	تاريخ الشكوى	07/11/2022 11:54
الإسم	حسام عثمان		
رقم الهاتف	01006281668		
التصنيف	مياه	التوع	ترب مياه / كسر بالخارج
رقم الإشتراك		رقم المنطقة	
العنوان	رقم المنزل: ٣ - شارع: هشام الوقافي - كعابيش الطوايق فيصلر. -		

ملاحظات الشكوى

بيانات اضافية بوجد موتور - بوجد خزان

قطر الماسورة (مم) 20 - 32 - 40 - 80

بيانات الإصلاح :

تاريخ الإصلاح

نوع الإصلاح

اصلاح بريزة -- اعمال مقاول -- تطمين الماسورة من الداخل او الخارج -- تركيب الفيّز او كولية -- تركيب أو صيانة جيولت -- تركيب طية -- تركيب منشون -- تغيير اتجاه الماسورة -- تغيير الماسورة -- تغيير الماسورة بالكامل وصلة او اكثر -- تغيير أو صيانة محبس أو بلف -- تغيير مسمار -- تقريظ على محبس أو الفيّز أو كوع -- ربط خط -- عمل لحام للفانثة -- قطع الماسورة وتركيب طية -- لحام رقعة على الماسورة(موايسر صلب) -- اصلاح الخط اسفل الهبوط -- تم الاستدال الي المقول -- تم رفع المياه -- رفع التربة الموجودة داخل حيز الهبوط -- عمل صبة اسمنتية وردد رمال

ملاحظات الإصلاح

أسم الفني الإصلاح

أسم المشرف

التوقيع

تقرير تفصيلي لبيانات كسر المواسير



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
إدارة الخط الساخن

تقرير تفصيلي لبيانات كسر المواسير من 2021/01/01 إلى 2021/02/01																
م	الشركة	القطاع	الجهة	المناطق المتأثرة	القطر	نوع الماسورة	توقيت فتح المياه	توقيت الإصلاح	توقيت قفل المياه	نوع الإصلاح	مدة الإصلاح / بار	الضغط / بار	عدد الشكاوى	حالة الإغلاق	X	Y
1	العربية	طنطا	نواج		100		1/2/2021 3:35:04 PM	1/2/2021 3:35:04 PM	1/2/2021 2:35:03 PM		1		0	TRUE	31.016003213 0768	30.85785627 88697
2	العربية	قطور	شيراتباص		100		1/3/2021 2:17:21 PM	1/3/2021 2:17:21 PM	1/3/2021 11:19:37 AM		3		0	TRUE	30.931652495 8684	30.91498248 55725
3	العربية	طنطا	حي ثاني طنطا	حي ثاني طنطا	200		1/5/2021 4:23:11 PM	1/5/2021 4:23:11 PM	1/5/2021 11:58:45 AM		5		25	TRUE	31.006608486 4913	30.78739971 37371
4	العربية	طنطا	حي ثاني طنطا		150	upvc - بلاستيك	1/17/2021 12:29:05 PM	1/17/2021 12:29:05 PM	1/17/2021 7:42:07 AM		5		0	TRUE	31.004043759 8688	30.80554421 16532
5	المفوية	الهداء	عشما - الهداء	كفر عشما	200	upvc - بلاستيك	1/3/2021 8:00:32 PM	1/3/2021 8:00:32 PM	1/3/2021 7:52:52 AM		13		0	TRUE	30.895155102 2492	30.59933164 63363
6	المفوية	اشمون	سنتريس - اشمون	منيل نويب	150	upvc - بلاستيك	1/9/2021 9:34:30 PM	1/9/2021 9:34:30 PM	1/9/2021 4:32:39 PM		5		0	TRUE	30.954211540 6727	30.31179374 03753
7	المفوية	شبين الكوم	مدينة شبين الكوم	شبين الكوم حي عرب بحرى	150	upvc - بلاستيك	1/16/2021 11:08:45 PM	1/16/2021 11:08:45 PM	1/16/2021 2:45:26 PM		9		6	TRUE	31.002719215 4269	30.56455489 50499
8	المفوية	الباجور	مدينة الباجور	القرين	150	upvc - بلاستيك	1/18/2021 11:18:25 PM	1/18/2021 11:18:25 PM	1/18/2021 6:11:12 PM		5		0	TRUE	31.039007592 6119	30.42720573 91644
9	المفوية	شبين الكوم	اصطبارى - شبين الكوم	الراهب	150	upvc - بلاستيك	1/31/2021 11:17:00 PM	1/31/2021 11:17:00 PM	1/31/2021 7:49:23 PM		4		0	TRUE	31.012867984 997	30.56521390 6061
10	الاقصر	إدارة اسدا	شبكة مدينة إسدا		200		1/1/2021 5:48:56 PM	1/1/2021 5:48:56 PM	1/1/2021 5:48:56 PM		0		0	TRUE	32.576645987 8819	25.39657856 3835
11	الاقصر	إدارة ارمنت	شبكة أرمنت الحيط		100		1/2/2021 5:53:05 PM	1/2/2021 5:53:05 PM	1/2/2021 5:53:05 PM		0		0	TRUE	32.543062620 0681	25.61545243 81144
12	الاقصر	مركز ومدينة الرياضية	شبكة مياه البعداى		100		1/7/2021 9:50:24 PM	1/7/2021 9:50:24 PM	1/7/2021 9:50:24 PM		0		0	TRUE	32.605643082 611	25.63659035 85096
13	الاقصر	إدارة ارمنت	شبكة مدينة أرمنت		100		1/7/2021 9:52:30 PM	1/7/2021 9:52:30 PM	1/7/2021 9:52:30 PM		0		0	TRUE	32.546031820 5562	25.62193768 99466
14	الاقصر	مركز ومدينة القرية	شبكة مياه الغريس		100		1/8/2021 6:50:31 PM	1/8/2021 6:50:31 PM	1/8/2021 6:50:31 PM		0		0	TRUE	32.563435603 8337	25.62871505 01335

تقرير تفصيلي لبيانات توقف المحطات

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
إدارة الخط الساخن

تقرير تفصيلي ببيانات توقف المحطات من

2021/02/01

إلى

2021/01/01

م	الشركة	القطاع	الجهة	المناطق المتأثرة	إسم المحطة	حالة التوقف	توقيت توقف المحطة	توقيت تشغيل المحطة	مدة الإصلاح	عدد الشكاوى	حالة
1	بنى سويف	بيبا	المدينة ببا		بيبا الجوفية المعالجة	تعمل بشكل جزئي	1/1/2021 8:42:36 PM	1/25/2021 11:15:25 AM	567	1	TRUE
2	بنى سويف	شرق النيل	بياض العرب		تل الداروز المطورة	تعمل بشكل جزئي	1/6/2021 10:28:35 AM	1/6/2021 3:00:41 PM	5	6	TRUE
3	بنى سويف	العشن	المدينة العشن		قرية ٣ النقلي	تعمل بشكل جزئي	1/12/2021 8:02:17 PM	1/25/2021 11:23:50 AM	303	0	TRUE
4	بنى سويف	الواسطي	انفسط		كوم أبو راضي	تعمل بشكل جزئي	1/16/2021 9:47:29 AM	1/25/2021 11:27:20 AM	218	0	TRUE
5	بنى سويف	شرق النيل	بياض العرب		العلائمة منطقة صناعية	متوقفة	1/23/2021 11:57:37 AM	1/23/2021 5:17:57 PM	6	0	TRUE
6	بنى سويف	ناصر	بنى عدى	بنى عدى		تعمل بكامل طاقتها	1/27/2021 12:51:47 PM	2/2/2021 9:08:50 AM	141	0	TRUE
7	بنى سويف	الواسطي	انفسط		معالجة الواسطي كوم ابو راضي	متوقفة	2/1/2021 10:03:01 AM	2/1/2021 1:25:23 PM	3	0	TRUE
8	بنى سويف	اهداسيا	براوه الوقف		براوه المطورة	متوقفة	2/1/2021 3:57:11 PM	2/1/2021 9:24:28 PM	6	0	TRUE
9	قنا	فرشوط	فرشوط		محطة كوم البيجه النقلي	متوقفة	1/6/2021 10:18:19 AM	1/6/2021 10:26:39 AM	0	0	TRUE
10	قنا	قوص	قوص	المعري، شديور	المعري	متوقفة	1/11/2021 10:25:10 AM	1/11/2021 5:22:52 PM	7	0	TRUE
11	قنا	قنا	قنا	دندرة	محطة مياه الجبيل	متوقفة	1/12/2021 10:22:01 AM	1/12/2021 1:06:18 PM	3	0	TRUE
12	قنا	ابوتخت	ابوتخت		محطة المعيطية	متوقفة	1/14/2021 11:20:23 AM	1/17/2021 4:25:41 PM	77	0	TRUE
13	قنا	قنا	قنا	مدينة العمال ، المعطية	الصالحية المرشحه	متوقفة	1/15/2021 12:40:49 PM	1/15/2021 5:12:11 PM	5	0	TRUE
14	قنا	دحنا	دحنا	السعطا بحري	محطة مياه الاهدات النقلي	متوقفة	1/21/2021 9:21:57 AM	1/21/2021 4:40:51 PM	7	0	TRUE
15	قنا	نقادة	نقادة	مدينة نقادة	العربات	متوقفة	1/21/2021 11:48:36 AM	1/21/2021 4:52:43 PM	5	0	TRUE
16	قنا	دحنا	دحنا	السعطا بحري	محطة مياه الاهدات النقلي	متوقفة	1/24/2021 9:39:59 AM	1/25/2021 8:35:57 AM	23	0	TRUE
17	قنا	قنا	قنا	كرم عمران	محطة مياه كرم عمران النقلي	متوقفة	1/30/2021 10:12:28 AM	1/31/2021 8:11:56 AM	22	0	TRUE
18	الخرقية	رئيسي	دير بجم	كفر الجبدي، شوبك اكرام	(دير بجم) كفر الجبدي	متوقفة	1/6/2021 9:03:51 AM	1/6/2021 2:01:34 PM	5	2	TRUE
19	الخرقية	رئيسي	مركز الرقاريق	بنى شيل، تل حوين، تل مسمار	بنى شيل المرشح(الشمسي) (مركز الرقاريق)	تعمل بشكل جزئي	1/9/2021 7:53:50 AM	1/9/2021 10:13:11 AM	3	0	TRUE
20	الخرقية	رئيسي	دير بجم	الصاوية	(دير بجم)الصاوية	متوقفة	1/9/2021 11:46:41 AM	1/9/2021 12:26:10 PM	1	0	TRUE
21	الخرقية	رئيسي	مشول السوق	مدينة مشول السوق	(مشول السوق)المرشح الجديدة	تعمل بشكل جزئي	1/12/2021 6:35:30 PM	1/12/2021 8:32:41 PM	2	0	TRUE



تقرير تفصيلي لبيانات غسيل الشبكات



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

إدارة الخط الساخن

تقرير تفصيلي لبيانات غسيل الشبكات من

2021/02/01

إلى

2021/01/01

م	الشركة	القطاع	الجهة	المناطق المتأثرة	الشبكة	نوع الماسورة	توقيت قفل المياه	توقيت الإنتهاء من الغسيل	توقيت فتح المياه	المدة المستغرقة للغسيل / ساعة	الضغط بار /	هل يوجد بوش حريق	عدد الشكاوى	حالة الإغلاق	X	Y
1	الدقيلية	السبيلون	ميت عمر		ميت عمر		1/12/2021 9:38:23 AM	1/12/2021 2:09:12 PM	1/12/2021 2:09:12 PM	5			0	TRUE		
2	الدقيلية	السبيلون	ميت عمر		ميت عمر		1/23/2021 9:47:04 AM	1/23/2021 1:19:32 PM	1/23/2021 1:19:32 PM	4			0	TRUE		
3	الدقيلية	السبيلون	ميت عمر	صيرجت الكبرى	ميت عمر		2/1/2021 9:19:16 AM	2/1/2021 12:35:02 PM	2/1/2021 12:35:02 PM	3			0	TRUE		
4	سوهاج	المراعاة	شبكة مياه شندويل	عاسر	شبكة مياه شندويل		1/10/2021 9:05:54 AM	1/10/2021 2:09:40 PM	1/10/2021 2:09:40 PM	5			0	TRUE		
5	سوهاج	المراعاة	شبكة مياه شندويل	شندويل	شبكة مياه شندويل		1/14/2021 9:25:18 AM	1/14/2021 1:00:05 PM	1/14/2021 1:00:05 PM	4			0	TRUE		
6	سوهاج	المراعاة	شبكة مياه أولاد إسماعيل	أولاد إسماعيل	شبكة مياه أولاد إسماعيل		1/21/2021 8:54:57 AM	1/21/2021 1:02:48 PM	1/21/2021 1:02:48 PM	5			0	TRUE		
7	سوهاج	سوهاج	شبكة مياه حي شرق سوهاج	منطقة حي شرق مدينة سوهاج	شبكة الطوايل و أرياف المدينة		1/27/2021 1:56:35 AM	1/27/2021 6:09:42 AM	1/27/2021 6:09:42 AM	5			0	TRUE		
8	أسيوط	شرق	منطقة شرق	حركة فريال	منطقة شرق		1/3/2021 12:01:01 AM	1/3/2021 1:59:57 AM	1/3/2021 1:59:57 AM	1			0	TRUE		
9	الدقيلية	السبيلون	ميت عمر	صيرجت الكبرى، كفر الشهيد	ميت عمر		1/4/2021 9:14:29 AM	1/4/2021 12:22:04 PM	1/4/2021 12:22:04 PM	3			0	TRUE		
10	سوهاج	المراعاة	شبكة مياه بدوايط	الشيخ شيل	شبكة مياه بدوايط		1/18/2021 8:44:20 AM	1/18/2021 3:05:30 PM	1/18/2021 3:05:30 PM	7			0	TRUE		
11	سوهاج	طهطا	شبكة مياه طهطا		شبكة الطوايل و أرياف المدينة		1/20/2021 11:09:15 AM	1/20/2021 1:27:51 PM	1/20/2021 1:27:51 PM	2			0	TRUE		
12	أسيوط	شرق	منطقة شرق		ابوتيج		1/5/2021 11:58:23 PM	1/6/2021 1:58:57 AM	1/6/2021 1:58:57 AM	2			0	TRUE		
13	أسيوط	منظوط	منظوط	مدينة منظوط	منظوط		1/21/2021 11:36:06 PM	1/22/2021 2:06:07 AM	1/22/2021 2:06:07 AM	3			0	TRUE		
14	الدقيلية	السبيلون	ميت عمر	كفور البهايتة	ميت عمر		1/25/2021 9:11:03 AM	1/25/2021 12:14:57 PM	1/25/2021 12:14:57 PM	3			0	TRUE		

تقرير تفصيلي لبيانات انخفاض الضغوط



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
إدارة الخط الساخن

تقرير تفصيلي لبيانات انخفاض الضغوط من

2021/02/01

إلى

2021/01/01

م	الشركة	القطاع	الجهة	المناطق المتأثرة	الشبكة	المحطة	توقيت إنخفاض الضغوط	توقيت عودة الضغوط	منسوب الخزان بالمنطقة	المدة / الإصلاح ساعة	عدد الشكاوى	حالة الإغلاق	X	Y
1	الدقيلية	دكرس	بنى عبيد				1/31/2021 8:30:08 AM	1/31/2021 5:06:50 PM		9	1	TRUE		
2	العربية	طنطا	حي أول طنطا				1/9/2021 5:57:52 PM	1/10/2021 6:19:31 AM		13	15	TRUE		
3	العربية	طنطا	حي أول طنطا	حي أول طنطا			1/13/2021 7:00:54 PM	1/14/2021 2:55:37 PM		19	364	TRUE		
4	العربية	كفر الزيات	كفر الزيات				1/19/2021 6:26:23 PM	1/19/2021 8:51:52 PM		2	0	TRUE		
5	الدقيلية	السيدلاتين	اجا				1/26/2021 12:01:06 PM	1/26/2021 1:38:03 PM		1	0	TRUE		
6	سوهاج	طيحا	شبكة مياه الصفيحة				1/24/2021 11:43:30 AM	1/24/2021 1:19:04 PM		2	0	TRUE		
7	الدقيلية	السيدلاتين	اجا	صهرجت الصغرى			1/24/2021 9:43:05 AM	1/24/2021 12:53:07 PM		3	0	TRUE		
8	سوهاج	طيحا	شبكة مياه الصوامع عرب				1/5/2021 8:59:22 AM	1/5/2021 4:23:51 PM		8	0	TRUE		
9	سوهاج	طيحا	شبكة مياه الصفيحة				1/19/2021 11:42:23 AM	1/19/2021 1:49:38 PM		2	0	TRUE		
10	سوهاج	احميم	شبكة مياه نيدة	نيدة			1/29/2021 10:57:05 PM	2/3/2021 7:55:06 AM		105	1	TRUE		
11	الدقيلية	حربين	بلقاس	بلقاس			1/18/2021 1:33:52 PM	1/18/2021 11:49:12 PM		10	1	TRUE		
12	الدقيلية	المرلة	الجمالية				1/24/2021 8:00:39 AM	1/26/2021 11:36:07 AM		51	0	TRUE		
13	الدقيلية	السيدلاتين	ميت عمر				1/26/2021 8:40:36 PM	1/26/2021 9:48:47 PM		1	0	TRUE		
14	سوهاج	طيحا	شبكة مياه الصفيحة				1/4/2021 11:37:11 AM	1/4/2021 12:53:06 PM		1	0	TRUE		
15	أسيوط	أبو تيج	أبو تيج	مركز ومدينة ابوتيج			1/9/2021 1:16:55 PM	1/11/2021 12:00:38 AM		35	6	TRUE		
16	الدقيلية	السيدلاتين	ميت عمر				1/30/2021 2:20:09 PM	1/30/2021 2:34:44 PM		0	0	TRUE		
17	سوهاج	طيحا	شبكة مياه القاضى				1/5/2021 9:01:46 AM	1/5/2021 4:51:40 PM		7	0	TRUE		
18	سوهاج	المنشأة	شبكة مياه المنشأة	مدينة المنشأة			1/8/2021 11:48:05 PM	1/9/2021 11:44:52 AM		12	0	TRUE		
19	العربية	كفر الزيات	كفر الزيات	مدينة كفر الزيات			1/18/2021 6:22:28 PM	1/19/2021 12:00:43 AM		6	2	TRUE		
20	الدقيلية	المنصورة	مركز المنصورة				1/9/2021 12:31:23 PM	1/9/2021 3:20:27 PM		3	0	TRUE		

تقرير تفصيلي لبيانات هبوط أرضي

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
إدارة الخط الساخن

2021/02/01

إلى

2021/01/01

تقرير تفصيلي ببيانات هبوط أرضي من

م	الشركة	القطاع	الجهة	المناطق المتأثرة	عمق الهبوط	طول الهبوط	عرض الهبوط	توقيت العطل	توقيت إنتهاء العطل	هل تم تأمين الهبوط	حالة الإغلاق	X	Y
1	الدقهلية	المنصورة	عرب المنصورة					1/28/2021 7:57:57 PM	1/28/2021 11:24:06 PM		TRUE		
2	أسيوط	القوصية	القوصية	مدينة القوصية				1/25/2021 2:12:45 PM	1/25/2021 3:25:24 PM		TRUE		
	الإجمالي	2											

رئيس القطاع

ادارة الخط الساخن

المؤتمر الدولي العشرون
للتشغيل والصيانة في الدول العربية



شكراً لكم

إعداد : م / مجدي البحيري

[f](#) [t](#) [i](#) [o](#) #OmaintecConf

تنظيم

EXICON
International Group
مجموعة إكزيكون الدولية
International Business Unit

إحدى معادرات

OMAINTEC
المجلس العربي للتشغيل والصيانة
Arab-Operations & Maintenance Council