



מי מודיעין בע"מ

דו"ח רבעון / Q1 2012

**הוכן ע"י : סימה בר שלמה
מנהלת אגף הנדסה ותפעול**

תוכן עניינים

מבוא

פרק א' - סקירת פניות התושבים

1. התפלגות פניות תושבים

פרק ב' - סקירת פעילות ואירועים מיוחדים בתחום המים

1. אירועי שבר פיצוצי מים
2. שיקום קוי מים
3. הפסקות מים
4. איכות המים

פרק ג' - סקירת פעילות ואירועים מיוחדים בתחום הביוב

1. אירועי שבר בצנרת הביוב
2. שטיפות קוי ביוב
3. אירועי גלישת ביוב
4. איכות השפכים

פרק ד' - התפלגות הפניות למוקד הטלפוני במערך הגביה ושירות הלקוחות

1. התפלגות הפניות למוקד הטלפוני
2. ניתוח נתוני ההתפלגות

דוח זה מפרט את פעילות תחום ההנדסה ב"מי מודיעין" ברבעון זה. כל התקלות המצוינות בדוח אותרו וטופלו ובמקרה הצורך- נכנסו לתכניות העבודה של החברה.

פרק א' - סקירת פניות תושבים :

1. התפלגות פניות תושבים למוקד התקלות בתחום אחזקה ותפעול מערכות המים והביוב :

פניות תושבים בתחום תשתיות המים והביוב מתקבלות במוקד טלפוני ייעודי המופעל במשרדי התאגיד ונותן מענה 24 שעות ביממה. התפלגות התקלות בתחום המים והביוב ראה נספח מס' 1. חשוב לציין כי כ- 25% מהפניות התגלו כבעיות בתחום הפרטי כל השאר טופלו ע"י התאגיד .

התפלגות הפניות למוקד התקלות התפעולי :

סוג הפנייה	אופן קבלת הפניה	כמות הפניות
תקלות ברשת המים	טלפוני	296
תקלות ברשת הביוב	טלפוני	247

התפלגות הפניות למוקד שירות לקוחות :

מקור הפניה	כמות פניות לרבעון	הערות
דואר	280	הערכה
טלפוני	6330	נתון מדויק
מייל	340	נתון מדויק
פקס	1052	הערכה
פרונטאלי	1067	הערכה
תשלום באינטרנט+ IVR	9298	נתון מדויק
תשלום בדואר	2911	נתון מדויק
סה"כ	21278	

פרק ב' –סקירת פעילות ואירועים משמעותיים בתחום המים:

1. אירועי שבר/פיצוץ מים

- 1.1 במהלך הרבעון אירעו 29 אירועי שבר בצנרת המים העירונית שהצריכו סגירת מים חפירה ותיקון צנרת.
- 1.2 הטבלאות מטה מפרטות את אירועי השבר בצנרת המים העירונית שאירעו בין החודשים ינואר עד מרץ 2012.
- 1.3 האירועים מפורטים לפי הקטרים, אורכי הצנרת שהוחלפה ומגופים במידה והוחלפו. במרבית האירועים לא הוחלפה צנרת אלא הוחלפו רק אביזרים כמו רקורדים, ניפלים חבקים וכו'.

חודש ינואר

מס'	תאריך	כתובת האירוע	אורך צנרת	קוטר	מהות הטיפול
1	03.01.12	יגאל ידין פ. עמק זבולון		2"	מופת ריתוך
2	05.01.12	יסעור 287		1"	חבק
3	04.01.12	נחל ערוגות 763		1.5"	רוכב
4	06.01.12	ד' ישראל פלד ביה"ס מעוז המכבים		3"	חבק נירוסטה
5	11.01.12	יגאל ידין פ. עמק זבולון		4"	פקק + ביטול צינור
6	11.01.12	עמק בית שאן 29		2"	חבק
7	16.01.12	נחל עיון 8		2"	חבק
8	18.01.12	נחל בזק 70		3"	חבק
9	26.01.12	גינת איילון 24		1"	פקק
10	24.01.12	אפרים 22		8"	חבק הידראולי
11	24.01.12	עמק איילון 40		6"	חבק הידראולי
12	24.01.12	מנשה 3		8"	ריתוך טלאי
13	28.01.12	חבצלת 21		2"	בושינג, חבק, ניפל
14	31.01.12	דרור		2"	חבק

חודש פברואר

מס'	תאריך	כתובת האירוע	אורך צנרת	קוטר	מהות הטיפול
1	02.02.12	עמק החולה		2"	זווית + רוכב
2	05.02.12	כסלו 76		2"	ביטול יציאה
3	05.02.12	תפוח 10		2"	חבק
4	09.02.12	איזדרכת פ. מגדל דוד		2"	פקק
5	12.02.12	ארבל 20		1.5"	חיזוק דרייטר
6	22.02.12	חרצית 35		1"	חבק

חודש מרץ

מס'	תאריך	כתובת האירוע	אורך צנרת	קוטר	מהות טיפול
1	05.03.12	שקמה 24		1"	רוכב
2	07.03.12	ארז 15		1"	רוכב
3	11.03.12	עמק החולה 86		3"	חבק הידראולי
4	13.03.12	הר בוקר 598	1 מטר	1"	זוית
5	21.03.12	שד' החשמונאים		10"	דריטר
6	21.03.12	נחל טף 799		1.5"	רוכב
7	24.03.12	בנימין 37		6"	ריתוך טלאי
8	25.03.12	נחל צאלים 876		1.5"	רוכב
9	27.03.12	נחל פארן 10		2"	זווית, ניפל כפול בשינג רקורדים

2. שיקום קוי מים

במהלך הרבעון הסתיים שיקום קווי המים בשכונת מכבים א' ע"י הקבלן יניב דרומי טרם הוגש חשבון סופי.

3. הפסקות מים

ברבעון זה לא בוצעו הפסקות מים מעל 8 שעות.

4. איכות המים

- 4.1 בדיקות מים מיקרוביאליות – ברבעון בוצעו כל בדיקות המים כמתוכנן ולא נמצאו חריגות בבדיקות המים המיקרוביאליות. במועד הכנת הדוח הרבעוני טרם הועבר ע"י משרד הבריאות, הודעה נשלחה למשרד הבריאות.
- 4.2 רמת כלור במים – במסגרת הבדיקות המיקרוביאליות מבצע דוגם המים (עובד החברה) גם בדיקות לרמת הכלור במים, הבדיקות מבוצעות במודיעין ומכבים רעות במקביל לתכנית הדיגום. ממצאי הבדיקות הועברו למשרד הבריאות ולא הצביעו על ממצאים חריגים.
- 4.3 שטיפת קווי מים
ברבעון זה התקבלו כ – 15 פניות על עכירות שנבעה בעיקר כתוצאה מבעיות פרטיות. שטיפת קווי מים בוצעה ברחובות בהם קיים סוף קו במסגרת התכנית השנתית השטיפה בוצעה ברחובות: אנפה, גדי, זמיר, הר כנען, הר רמון וכן ברחוב אגס אליהו הנביא הר רביד נחל סער.

פרק ג' – סקירת פעילות ואירועים משמעותיים בתחום הביוב

1. אירועי שבר בצנרת ביוב

במהלך הרבעון התגלו מספר שברים בצנרת הביוב. השברים התגלו בעקבות טיפול בסתימות ביוב חוזרות ונשנות וביצוע צילום וידאו. להלן פירוט:

מס'	תאריך	כתובת	מהות הטיפול	קוטר קו ביוב
1	13.3.12	לוי שצ"פ	חיבור מפל שניתק	6"
2	28.2.12	רח' ניסן	החלפת קו ביוב מעוך באורך 40 מ'	6"

- ברחוב ניסן הונח קו ביוב ע"י משהב"ש לפני כשנתיים במתחם ציפור שנמצא ברובו עדיין בשלבי פיתוח ובניה וטרם נמסר לרשות או לתאגיד. בעקבות גלישות ביוב חוזרות ברחוב ועקב מפגע תברואי חמור, ביצע התאגיד צילום של הקו והממצאים הצביעו על מערכת קו באורך של כ- 40 מ' ושיפועים לא תקינים לאורך כל תוואי הקו.

2. שטיפות קווי ביוב

ברבעון בוצעה שטיפה וצילום קווי ביוב ברחוב יצחק רבין ורחוב עמק חרוד ע"פ תכנית העבודה.

3. אירועי גלישת ביוב מתחנות שאיבה

בעיר מודיעין מכבים רעות קיימות 5 תחנות שאיבה לביוב, ברבעון זה אירעה גלישת ביוב בתחנת ביוב ראשית כפר שמואל בחודש ינואר עקב תקלה במנוע של המגוב המכני הודעה נמסרה למשרד להגנת הסביבה המגוב טופל.

4. איכות השפכים

השפכים של מודיעין מוזרמים למט"ש איילון. לא ידוע לנו על מקרים של הזרמת חומרים שאינם מותרים או חריגים למערכת הביוב העירונית ברבעון זה.

5. הצפות ביוב

ברבעון זה אירעו 186 גלישות ביוב במערכת העירונית ו- 25 גלישות אירעו בשטח פרטי.

נספח מס' 1

התפלגות הפניות בחודשים ינואר מרץ 2012 לפי נושא

סוג	פניות	נושא
ביוב	3	בור בכביש ליד שוחת ביוב
ביוב	6	בנציק חסר/שבור בשוחת ביוב
ביוב	186	הצפת ביוב/סתימת ביוב
ביוב	28	מכסה ביוב- שבור/חסר/פתוח
ביוב	2	מכסה ניקוז שבור/חסר/פתוח
ביוב	12	ריחות ביוב
ביוב	1	ריחות ביוב במערכות ניקוז
ביוב	5	שבר בקו ביוב
ביוב	1	שטיפת תעלות/שוחות ביוב
	244	סה"כ ביוב
מים	28	ברז כיבוי אש דולף
מים	26	הפסקה באספקת המים
מים	23	הצפת מי גשמים/ניקוז
מים	10	השבה לקדמות
מים	5	השבה לקדמות חוזרת
מים	1	התחברות מים לא חוקית
מים	4	חלודה ורקבון לפני מד מים
מים	2	לחץ מים גבוה
מים	27	לחץ מים נמוך
מים	9	מגוף/שיבר דולף
מים	18	מגוף/שיבר שבור/לא תקין
מים	9	מד מים מזייף/דרישה לבדיקה/החלפה
מים	4	מים לבנים
מים	15	מים עכורים/חול במים
מים	51	נזילה לפני שעון
מים	1	נזילה ממצ"ח
מים	4	פגיעת קבלן בצנרת מים
מים	46	פיצוץ מים
מים	11	צנרת השקייה דולפת
מים	2	ריח /טעם במים
	296	סה"כ מים

נספח מס' 2

התפלגות הצפות ביוב

כמות	רחוב	כמות	רחוב	כמות	רחוב
3	רבקה אמנו	1	לביא	1	אבני החושן
3	רחל אמנו	3	לוע הארי	3	אדיר
1	רימון	1	לילך	1	אדר
1	שד המקצועות (מלאכה)			1	אייר
1	שד העומרים	1	מבוא רעות	2	אירוסים
3	שד יצחק רבין	2	מבצע חירם	1	אליהו הנביא
2	שדרות החשמונאים	1	מגדל הלבנון	4	אלמוגן
2	שדרות מנחם בגין	2	מיתר	2	אנפה
1	שוהם	1	מנתור	1	אסתר המלכה
2	שושן צחור	1	נחל אביב	1	ארבל
1	שיר השירים	1	נחל בוקק	1	גבעת הלבונה
1	שמעון	1	נחל געתון	1	גינת דותן
3	שני	1	נחל גרופית	1	גינת החולה
2	שרה אמנו	3	נחל הירמוך	1	גליל
3	תכלת	1	נחל המעיינות	1	דבורה הנביאה
1	תלתן	3	נחל זוהר	1	דבורנית
1	תרשיש	1	נחל חבר	4	דם המכבים
1	תשרי	1	נחל יגור	1	דן
1	יחזקאל הנביא	4	נחל מירון	1	דפנה
1	יערה	2	נחל נטוף	1	דרך הראשונים
2	ישעיהו הנביא	2	נחל סער	2	דרך ישראל פלד
1	יששכר	2	נחל עיון	1	דרך פרופ יאיר פרג
1	כביש 431	2	נחל עמוד	4	הדס
1	כליל החורש	1	נחל צין	2	הדרים
1	כסלו	2	נחל צלמון	1	הנביאים
1	לב העיר	2	נחל שורק	2	הר חזון
1	לבונה	2	נחל שניר	1	הר עמינדב
1	פטדה	1	ניסן	1	הר שאול
1	צבעוני	1	נץ החלב	1	הרי ישראל
2	ציפורנית	1	סתוונית	1	השולמית
1	קשת	1	עגור	2	חוט השני
3	ראובן	1	עמק איילון	1	חטיבת הצנחנים
1	רא"ל (דדו) דוד אלעזר	2	עמק דותן	1	חיננית
1	רא"ל יעקב דורי	6	עמק האלה	2	חרוב
3	רא"ל מרדכי (מוטה) גור	3	עמק החולה	1	חרמון
2	רא"ל משה דיין	3	עמק חרוד	1	חרצית
		1	עצמון	1	חשוון
186	סה"כ	2	ערער	4	יהודה

סיכום מספר פניות למי מודיעין Q1/12

מקור הפניה	מס' פניות מתאריך 08.02.2012	משוערך ל – Q1/12	הערות
דואר	164	280	הערכה
טלפוני	2992	6330	נתון בדוק מהמרכזייה
מייל	199	340	נתון בדוק מהמייל
פקס	615	1052	הערכה
פרונטאלי	624	1067	הערכה
תשלום באינטרנט + IVR		9298	נתון בדוק
תשלום בדואר		2911	נתון בדוק
סה"כ	4594	21278	