

<붙임> 수돗물 안심서비스 설명자료

- **(정의)** 국민 수돗물 안심 사용을 위한 가정 방문 서비스(수돗물 안심 확인제+옥내배관진단·세척) 제공으로 적수, 유출 등 사고로 인한 국민들의 수돗물에 대한 막연한 불안감을 해소하고 고객만족도 제고하기 위한 서비스
- **(목적)** 국민 가정에 도달한 수돗물에 대한 객관적·체감형 정보 제공
- **(내용)** 가정집 수도꼭지 유출수 수질검사(안심확인제) 및 배관 진단세척

서비스명	서비스 내용	비고
수돗물 안심확인제	무료로 가정 수도꼭지 수질검사를 실시하고 그 결과를 알려주는 제도 (검사항목: pH, 탁도, 잔류염소, 철, 구리)	
옥내배관 진단·세척	무료로 옥내배관 내시경 진단 및 플러싱 세척을 제공하는 서비스 (진단세척 범위: 수도계량기~수도꼭지)	

○ (업무수행 절차)

가) 안심서비스 : 안심서비스 신청 시에 방문 수질검사 실시

① 제도 홍보(언론보도, 전광판 등 활용) → ② 안심서비스 신청 접수 →
③ 방문일시 협의 → ④ 가정 방문 요령 숙지 → ⑤ 정수장 및 배수지 수질
및 주변지역 공사 관련 사항 확인 → ⑥ 장비준비 및 홍보물 준비 → ⑦ 가
정 방문 및 수질검사 실시 → ⑧ 수돗물 홍보 → ⑨ 수질검사 결과표 배부

나) 수질민원 : 수질민원 또는 1차 수질검사 부적합 시에 방문 수질검사 실시

① 제도 홍보(언론보도, 전광판 등 활용) → ② 수질민원 접수 → ③ 수질민원
대응 요령 숙지 → ④ 정수장 및 배수지 수질 및 주변지역 공사 관련 사항 확인
→ ⑤ 장비준비 및 홍보물 준비 → ⑥ 가정 방문 및 검사 실시 → ⑦ 수돗물
홍보 → ⑧ 수질검사 결과표 배부

다) 자체방문 검사 : 지자체 자체 계획에 의거 방문검사 실시

① 자체 검사계획 수립(수질 저하 예상지역 등 포함) → ② 방문일시 협의
→ ③ 수돗물 Q&A 숙지 → ④ 장비준비 및 홍보물 준비 → ⑤ 가정 방문
및검사 실시 → ⑥ 수돗물 홍보 → ⑦ 수질검사 결과표 배부