

# 수돗물 가치 보호를 위한 서비스 향상

세계인의 평균수명 증가에는 의료기술의 발달이 큰 몫을 했다. 하지만 수도시설의 보급 역시 적지 않은 영향을 미쳤다고 볼 수 있다. '블루 골드(Blue Gold)' 시대를 맞아 각국의 수돗물 서비스의 수준이 곧 국가경쟁력으로 이어지고 있는 시점에서 수도산업을 공고히 하기 위한 국가 차원의 노력이 필요할 때이다.

끊임없이 변화하는 21세기는 전 지구를 경제활동 대상으로 하는 글로벌 체제 안에서 어떠한 상황에서도 발 빠르게 대처해야 하는 긴박한 순간의 연속이다. 이러한 추세에 따라 국경의 의미가 퇴색되는 시장 개방화, IT기술 진보에 따른 정보화 가속, 글로벌 표준화, 소비자 주권시대가 모든 산업에서 진행되고 있다. 우리나라 역시 선진화에 따라 정책 패러다임이 공급자 중심에서 소비자 중심으로 이동하고 있으며, 경제적인 규제는 감소하면서 환경, 안전, 보건 등 삶의 질에 영향을 주는 사회적인 규제는 강화되고 가속화될 전망이다.

최근 4명의 사망자와 6,200여 명의 신장결석 영·유아 환자를 낸 중국의 '멜라민 유제품 파문'은 실시간으로 지구촌 전체에 충격을 주고 있다. 이에 중국 당국은 국제사회에 발 빠르게 사과하는 것은 물론 국제 기준과 수입국의 요구에 부합하도록 더욱 철저히 관리하겠다고 발표했다. 이는 한 명의 고객에게 저지른 잘못이 국가를 넘어서 지구촌 모두의 문제로 확대되는 정보화와 세계화의 시대에 살고 있음을 실감하게 하는 사건일 것이다.

## 국민 건강 증진의 견인차, 수돗물

우리의 삶을 윤택하게 해주는 환경 중 정말 필요한 3가지만을 꼽는다면 무엇일까? 사람마다 의견이 다르겠지만 필자는 맑은 공기, 깨끗한 물, 오염되지 않은 농산물이라고 생각한다. 공기와 물, 농산물은 일일이 그 중요성을 열거할 필요가 없을 만큼 인간이 생존하는 데 있어 필수 불가결한 요소이다.





그중 깨끗한 물의 대표 주자인 수도물은 어떠한가? 영국의 의학전문지 <브리티시 메디컬 저널(BMJ)>은 지난 160여 년 동안 인류의 건강을 획기적으로 개선한 현대 의학계의 성과로 항생제, 컴퓨터, 피임약 등 15개를 인터넷 투표에 부친 결과 하수도와 깨끗한 물(개인위생)이 1위를 차지했다고 발표했다.

통계청 자료에 의하면 우리나라 인구의 평균수명은 52.4세(1960년 기준)에서 79.1세(2006년 기준)로, 46년 동안 27세가 증가됐다고 한다. 이렇듯 평균수명이 늘어난 데는 깨끗하고 안전한 수도물의 영향도 적지 않았으리라고 생각한다. 이러한 추세로 본다면 평균수명이 100살이 되는 날도 멀지 않은 듯싶다. 우리나라에 수도물이 공급된 지 올해로 꼭 100년째이다. 1908년 서울에 뚝섬 정수장이 준공되어 서울 시민들에게 수도물을 공급하기 시작했고 그 후로 인천, 부산 등 각 도시에도 수도시설이 보급되었으며 2006년 12월 기준으로 전체인구의 91.3%인 약 4,500만 명이 상수도를 공급받고 있다. 이러한 수도물 공급비율은 가히 선진국 수준이라 할 만하다.



수도물 공급비율의 양적인 팽창과 더불어 수도물의 품질에 대한 관리수준도 소비자 주권시대에 발맞추어 변화하는 것이 미래지향적 수도물 서비스의 모습이다. 현재 수도물은 고도정수처리와 더불어 상수원에서 수도꼭지까지 첨단 과학화 장비를 이용한 24시간 수질감시 체계를 구축하고 실시간으로 정보를 제공하고 있다. 또한 수도물에 이상이 발생하면 주민공지제도, 수도물품질보고서 발행, 법정 수도물 검사 등을 실행하고 이와 더불어 외국에서 문제가 된 미규제 오염물질 등을 자체 검사항목으로 선정하여 모니터링하고 있다. 이러한 검사시스템은 국민의 건강을 우선시하는 선진적 수도물 품질관리기법이며 수도물 서비스의 진정한 위기관리 시스템이다.

### 수도물서비스 향상은 미래 수도산업의 토대

20세기가 석유에 의한 블랙골드(Black Gold) 시대였다면 21세기는 물에 의한 블루골드(Blue Gold) 시대라고 전문가들은 말한다. 전 세계 선진기업들이 치열한 각축전을 벌이는 곳 중 하나가 물시장임을 감안할 때 이제는 수도물의 품질향상과 서비스의 고급화를 우선순위로 자리매김해 세계와 경쟁할 수 있는 수도산업의 토대로 삼아야 할 시점이다.

공공정책의 품질은 소비자 서비스 만족도에 따라 결정되는 경영환경이다. 지역과 국경을 넘어서 글로벌 경영환경으로 변화되고 있는 시점에서 정부, 수도사업자, 연관 산업체, 학계, 시민단체 그리고 최종 소비자인 시민 등 모든 주체가 수도물 서비스 품질을 더욱 높이는 데 지혜를 모으고 깨끗한 수도물을 수도산업의 대표 브랜드로 만들어 나가야 할 때다. ☺