

本市今起试点公开居住小区供水水质在线监测——

# 实时公布水质 居民喝水更放心

“浊度 0.08NTU、余氯 0.17mg/l、温度 30.06℃ ……”今天上午,家住浦东周浦镇逸亭佳苑小区的居民,被小区大门口电子显示屏上滚动显示的一组数据所吸引。从今天起,本市供水行业在逸亭佳苑、康桥半岛、南江苑、三林苑、共和一村和华二小区等首批6个居住小区启动“供水水质在线监测公开”的试点。

今夏供水高峰期,供水行业还将在本市20个居住小区推出试点,经过实际运行检验和完善后制定出具体的标准和规划,逐步向全市的居住小区推广。



本报记者 陈梦泽 摄

## 水质有了改善 居民却不清楚

“逸亭佳苑”地处周浦镇核心区域,刚入住的时候,同周浦其他小区一样,由于供水水源水质不佳以及供水管道老化等因素,普遍存在用水水质差、水压不足等情况,居民多有抱怨。近几年来,供水企业通过不断改造旧管网,逐步改善了居民的用水质量,尤其是2012年10月,航头、惠南两大水厂成功切换青草沙原水,再一次提升了周浦镇的用水质量。“逸亭佳苑”的居民虽然对于自来水水质改善有了一些切身感受,但是真要说水质提升到什么程度、是不是符合国家标准,还是不得而知。

近年来,本市供水行业在不断改善供水水质方面加大了力度,开展了一系列工作,如开辟新水源地,建设青草沙水库、东风西沙水库等;开展水厂工艺升级,采用深度处理工艺;开展供水管网改造等等。今年“夏令热线”期间,供水行业为进一步保障市民的用水知情权,让市民真正喝上放心水,启动了居住小区供水水质在线监测并公开的试点工作。现在,家门口安装的这块显示屏,能让居民们对自来水水质一清二楚。

## 两大监测数据 实时传送告知

这项工作主要是在试点小区的水网接入点设置水质在线监测仪,通过一根进水管和一根出水管,24小时不间断监测进入该小区的自来水的浊度、余氯两项最能反映水质状况的特征数据指标。其中“浊度”指标反映自来水的清澈程度,“余氯”指标反映自来水的消毒保障水平。另外增加的“水温”一项指标,则可以观察水质的变化情况。监测数据通过3G信号网络实时传送到数据采集平台,同步显示在小区

内主要通道上安装的LED电子屏上。在显示屏上,显示了实时的检测时间、水质实际检测值、国标标准值(《生活饮用水卫生标准》GB5749-2009),通过对比,水质是否合格达标一目了然。小区居民只要在进出小区时一抬头,就可以清楚地知道自己小区的供水水质。此外,通过扫描电子二维码,居民可以随时随地了解自家小区的水质状况。同时,相关数据也会实时传送给供水企业,便于供水企业及时掌握小区水质状况,一旦发现任何异常情况能及时处置。

## 居民用水放心 企业自我加压

通过小区供水水质的在线实时监测并及时公开,一方面居民对水质情况一目了然,用水放心了;另一方面对供水企业来说,也带来了更大的压力和责任。供水企业表示,为市民提供优质的自来水是责无旁贷的首要任务,供水企业有信心、有决心为市民提供优质好水,也希望市民能监督供水企业的工作,更支持和关心供水行业的发展。“逸亭佳苑”所在的欣逸居居委会书记沈燕对本报记者表示,“自来水公司既然敢公开小区实时的水质,相信他们有这个底气,也有这个决心要把我们老百姓的水做好。公用服务行业关系到老百姓的日常生活,我们要的就是他们为民着想的这份真心实意,自然也会积极地支持他们的工作”。

事实上,供水行业此次推出小区水质在线监测公开的试点,也是顺应本市正在实施的二次供水设施改造和理顺管理体制工作这项民心工程,这也是本市将通过“三年行动”要解决的11个民生突出问题之一。通过试点,将为今后供水企业逐渐接管小区二次供水设施、实现管水到表,着力提高居民家水龙头水质开展基础研究工作。

本报记者 张欣平

供水企业推出夏季服务新举措

## 一小时急修到场 新增十个收费点



今年“夏令热线”期间,上海中心城区供水企业适时推出了“急修工单1小时到场”的服务新举措,以切实的服务来提升客户的满意度。

在此之前,上海供水行业的对外服务承诺是“供水企业管辖范围内的水表、开关、水表接口爆裂、断水等紧急报修,2小时内赶到现场”。这个服务承诺是基于当时的服务体制和市内交通等各方面情况而做出的,也符合当时供水行业的实际情况,多年来,这条承诺得到了社会各界的充分肯定。

2014年,上海城投水务(集团)有限公司成立后,上海中心城区的供水企业在体制上进行了改革,分别以行政区划为界限成立了供水管理所,由于服务半径缩小了,这就为服务人员提高响应速度带来了空间。于是经过充分酝酿,“急修1小时到场”这项服务新举措就应运而生了。

表面上看,这条服务举措只是提高了

一个小时的响应时间,但为保证把这条承诺落到实处,上海供水企业还是付出了许多常人看不到的努力,如上海供水热线就更新了现场维修系统,以PDA管理平台作为技术支持,运用先进的信息化手段来优化工作模式,为这条举措的实施从源头就“掐紧秒表”。

进入互联网时代后,电子支付日益普遍。本市的水费支付就开通了付费通、支付宝、微信支付、银行转账等等,但目前缴纳水费的主体大多是年纪较大的中老年人,由于这些人对网络大多比较陌生,所以他们面对“方便之门”时只能“对门叹惜”。本市中心城区目前有用水客户500多万户,由于客户众多,所以目标人群也需要细分,因为只有这样才能为客户提供针对性的服务。上海供水热线通过日常数据分析,决定在今年“夏令热线”期间,在本市的中心城区范围内新增10个简易收费点,方便不习惯电子支付的老年客户交付水费和办理其他业务。这10个便民收费点分别在顾村、罗泾、闵行等人口导入区域和老旧小区较多的区域。本报记者 张欣平

相关链接

## 把好质量关 确保水质安全

高温酷暑天饮用水的安全问题,始终是市民和读者关注的一个热点。本市自来水行业的原水、制水两大关口完善水质管理体系和提高制水工艺水平,把好各环节质量关,在高峰供水期确保“让市民喝上优质的放心水”。

承担本市70%原水供应的青草沙水源地,水库藻类及由此产生的臭味问题一直是水库高峰期间面临的挑战。高温来临前,水库便已采取了应对措施:

■ 以水力调控、生物治藻、物理拦截、物理打捞以及湿地管理五项主要措施进行,并且通过后续的次氯酸钠和粉末活性炭的投加,较好地控制系统供水水质。

■ 加大对包括实验室监测、在线监测和移动监测“三联动”的立体监测手段,每天可获得2万多个数据,为水库的安全运行提供科学依据。

■ 水库还设置了30多个浮筒监测点,增强流域和库内水质实时监测力度。

本报记者 张欣平

## “上海供水”微信公众号全面开通

今年“夏令热线”期间,在“上海供水热线”微信公众号运行一年、市民反映良好的试点基础上,本市其他区县供水企业也全面开通了各自的微信公众号,借助微信这个自媒体形式发布信息、开展宣传、提供服务。

本市居民用户通过关注所在区域供水企业的微信公众号,绑定自己家中的水表信息,便可以随时随地查询自家水费。同时可以通过推送信息,了解供水水质、停水信息、换表信息等各类服务信息。此外,居民

用户也可以在发生用水问题时第一时间通过微信向供水企业反映情况、表达诉求、提出建议等,以便供水企业及时回应处置。这也是本市供水企业在推出网络在线咨询水费、投诉报修、网上办事、网上付费等相关网络服务举措后,为市民提供的更符合时代发展和当前形势的便民举措。供水企业和市民通过及时有效的沟通获取信息、化解矛盾、达成谅解、达成共识,营造和谐的供求氛围。本报记者 张欣平