



政策：	避免因欠款而被停供家政服务的政策	
批准日期：	修订日期：	核准人：
2019 年 8 月 13 日	不适用	董事会

程序

目的：

本政策的目的在于告知科切拉河谷水区（“CVWD”）的群众哪些计划和政策可以保持逾期账户有效并避免因欠款而被停止服务。客户可致电(760)391-9600 联系客户服务部，以讨论此政策和选项，避免因欠款而被停供住宿服务。

额外授权：

《健康与安全法典》第 116900 条及以下各条

适用范围：

客户因欠款而被停供服务的情形

责任方：

服务部服务总监

政策

1. 避免因欠款而被停供服务的计划和政策

- 减额或延期付款： 本区与 United Way of the Desert（团结救助会）合作，为需要帮助支付水费的客户提供帮助。欲申请此计划的客户请致电 United Way of the Desert（电话：(760)323-2731 转 23）进行预约。欲了解与此计划有关的一般信息，请访问 www.cvwd.org/H2OHelp。
- 替代付款时间表（摊还协议）： 根据《家政规则和条例》，欠款客户可以申请替代付款时间表或延长付款时间，以避免因欠款而被停供服务。在决定批准还是拒绝申请时，本区将考虑与申请有关的各种情况。

经核准的摊还计划应采用书面形式并经客户签署。未付余额可以在自原账单日期起 12 个月内摊还。摊还的款项将与客户的常规账单合并，并应于该等账单的到期付款日支付。客户须遵守摊还计划的条款，并在每个后续结算周期内支付当期费用。未能遵守摊还计划的条款将导致服务提供商向客户发出书面服务停供通知。

3. **有争议的账单：**如果客户就其账单提出申诉并提交账户复核申请，则在得出申诉结果之前不得停止生活用水服务。之后，本区将根据适用的法律决定是继续还是终止生活用水服务。
4. **医疗规定：**如果客户就所有拖欠费用订立摊还协议、替代付款时间表或延期或减额付款计划，并且提交大意如下的初级保健医生证明，则不得以客户欠款为由停止向客户提供供水服务：终止供水服务将危及房屋内居民的生命或对房屋内居民的健康和安全构成严重威胁。
 - a) 如果客户在终止日期之前至少五个营业日内在疗养院贴出服务停供通知，且客户未能遵守摊还协议、替代付款时间表或延期或减额付款计划且拖欠费用至少 60 天，则不论是否存在医疗规定破例情况，均可终止服务。
 - b) 如果客户已经加入摊还协议、替代付款时间表或拖欠费用延期或减额付款计划，但拖欠当期住宿服务费 60 天或以上，则也可终止服务。