

Home Garden社区服务区

断水政策

除另有说明外，本政策包含以下适用于Home Garden社区服务区（简称"HGCSD"或"服务区"）提供的所有非批发住宅供水服务的指导方针（下称"政策"）。服务区总经理（下称"总经理"）可自行决定对本区提供的其他所有供水服务采用相同或类似政策作为指导方针。本政策的英文版本效力优先于任何实际或可能存在不一致的非英文翻译版本。

账户署名的每位客户（下称"登记客户"）可要求免费获取本政策纸质版一份。若HGCSD建立互联网网站，则须在官网上公开本政策及其所有翻译版本。公众可随时在服务区总部免费查阅本政策。

客户可拨打上述电话与服务区联系，商讨避免因欠费导致服务中断的可行方案。[HSC § 116906(a)(4)]

本政策经服务区董事会（下称"董事会"）于2025年7月17日会议决议通过。

1. 账单支付截止日；拖欠状态；宽限期与豁免条款

（a）账单到期日：所有月结账单最迟须于出具当月10日前支付（若遇服务区认可的周末或节假日则顺延至下一个工作日）。针对存在欠费的账户，所有收到的款项将按以下顺序抵扣：先冲抵拖欠金额（若已通过本政策批准分期付款计划则按约定执行），再支付已产生的滞纳金/手续费/利息/罚金，最后抵扣新产生的服务费。

（b）拖欠状态：若未按时支付账单，相关账户将于支付截止日次日当地时间凌晨12:01起被视为拖欠状态，并开始按未付本金计收所有适用的滞纳金、罚金和利息。持续不超过三十（30）天的拖欠记录在清偿后不会被报送至征信机构。

（d）月度宽限期：若登记客户在账单出具当月最后一个工作日前全额付清本金且款项实际到账，则免除其所有滞纳金、罚金和利息（前提是账单到期日当天该账户无历史欠费）。从首次出现拖欠至豁免截止日的时段称为"宽限期"。[HSC § 116914(a)(2)]

（e）年度豁免：每月首日，若账户在前一月的账单到期日无历史欠费（无论该账户当时是否存在或已出账），则免除其所有已产生的滞纳金、罚金和利息。此豁免仅适用于过去十二（12）个月内未享受过任何豁免的账户。[HSC § 116914(a)(2)]

1. 滞纳金、利息与罚金；额外豁免

（a）滞纳金：支付截止时限届满后立即计收首笔滞纳金（金额由董事会决议确定）。每张月结账单须醒目标注支付截止日期和首笔滞纳金金额。

（b）罚金：董事会可随时通过决议增设适用于全部或特定类别账户的罚金，但不得针对特定账户或个人设罚。若经决议设立罚金，则自首笔滞纳金计收后每个自然月的第一个工作日对欠费余额计收罚金。

（c）利息：仅当董事会正式决议设定利率时，方对拖欠账户的未付本金计息。年利率不得超过10%（10%），最低可设为零（0%）。计息时按日复利（含周末及节假日）。

（d）豁免：即使本政策另有规定，当欠费可能因经济/医疗困难导致时，现任董事会全体成员的过半数可行使绝对裁量权豁免已产生的滞纳金、利息和罚金。董事会可逐案授权总经理行使此权限。

1. 欠费断水规定

根据本政策，对拖欠六十（60）天及以上的账户，服务区可通过关闭/锁死水表中止供水。登记客户可能需承担本政策所述的通知费及复通服务费。

2. 延期付款计划、分期协议、特殊安排与费用减免方案

为避免服务中断，当无历史欠费的账户首次出现欠费时，登记客户最迟可在下一次账单到期日（按第1条规定）前申请使用本节所述付款方案（"替代性付款安排"）：

（a）延期付款计划：为临时避免断水，董事会可批准客户提出的延期付清全部欠费的方案。除董事会过半数成员特别批准外，所有延期须符合以下要求：

- (i) 最长延期：客户书面申请提出的延期方案不得超过自欠费发生日起六（6）周；
- (ii) 董事会裁量：董事会可完全自主决定批准/修改/拒绝延期方案；
- (iii) 总经理续延：在董事会批准的延期内，总经理可书面批准最多两（2）周的续延；
- (iv) 通知时限：书面延期付款日期须邮寄至客户最新登记地址；
- (v) 全额到账：欠费须在延期内实际付清；
- (vi) 仅限旧欠：延期期间新产生的服务费须按时付清。

（b）分期协议：为临时避免断水，服务区可批准最长十二（12）个月（自欠费发生日起算）的分期付款协议。除董事会特别决议外，所有协议须符合：

- (i) 最长周期：付清全部欠费不得超过12个月；
- (ii) 签署申请：客户须向总经理提交签字版申请表及协议范本；
- (iii) 60日内协议：欠费≤300美元时，总经理有权在收到25%欠款后签署60日内付清协议；
- (iv) 超60日协议：欠费>300美元时，总经理可批准60日-12个月内的还款协议，但须经董事会最终确认；
- (v) 签署时限：客户须在收到协议稿5个工作日内签署返回；
- (vi) 还款顺序：付款优先冲抵旧欠，再付滞纳金/利息/罚金，最后抵扣新账；
- (vii) 仅限旧欠：分期期间新账须按时付清。

（c）特殊付款安排：为临时避免断水，董事会可批准不同于常规周期的还款安排（最长6个月）。除董事会特别决议外，须满足：

- (i) 客户证明确无经济能力在常规周期内付款；
- (ii) 服务区综合评估后决定是否批准；
- (iii) 批准后客户须按新安排付款；
- (iv) 特殊安排期间新账须及时付清；
- (v) 书面安排须列明金额与截止日，并通过邮寄或当面交付客户。

（d）费用减免：在州法限制公共资金赠与且218号提案禁止超成本收费期间，不鼓励但允许减免欠费。仅董事会有权在确认不影响其他用户的情况下批准部分或全额减免。须满足：

- (i) 董事会评估客户陈述后决定；
- (ii) 须经董事会全票通过且确认不违法。[HSC § 116910(b)(1)(C)]

（e）健康威胁与贫困证明：欠费用户可提交经济困难证明[HSC § 116910(a)(2)]及医疗认证（证明断水将危及生命健康）。满足条件且未使用其他付款方案时：

- (i) 须向客户提供分期协议、特殊安排或延期/减免方案；
- (ii) 若60日内未按时付新账或违反协议，服务区可断水。[HSC § 116910; GC 60372(b)(3)]

(f) 申请形式与拒批理由：申请须采用服务区表格（可附页），拒批理由包括但不限于：

- (i) 未签字公证；
- (ii) 信息不实/不全；
- (iii) 未提供必需信息；
- (iv) 不符合政策要求；
- (v) 客户/账户不符资格；
- (vi) 逾期提交；
- (vii) 当前或过去12个月内已有失败还款安排；
- (viii) 其他合法理由。

(g) 方案选择：董事会完全自主决定批准何种替代性付款安排。[HSC §116910(b)(2)]

1. 书面通知翻译

除礼貌性通知外，所有书面通知须满足《加州健康安全法》§116922的翻译要求。总经理可授权专业机构翻译通知，翻译费可计入欠费账户。[HSC § 116922.]

2. 断水时限限制

(a) 仅工作日断水：断水操作仅限服务区办公时间执行。[Gov. Code § 60374.]

(b) 欠费满60天才可断水：[HSC § 116908(a)(1)(A)]

(c) 申诉期间不断水：[HSC § 116908(b); GC § 60372(b)(1)]

3. 欠费与断水预警通知

(a) 宽限期结束后第一个工作日，服务区可向登记客户邮寄《欠费断水预警通知》。若服务地址与邮寄地址不同，或已知有非客户租户居住且水表独立，则另寄"住户收"通知至服务地址。[HSC § 116908(a)(1)(C)]

(b) 通知内容至少包括：

- (i) 客户姓名地址；
- (ii) 欠费金额；
- (iii) 最后付款/协商期限；
- (iv) 延期申请程序；
- (v) 账单审核与申诉流程；
- (vi) 延期/减免/分期方案申请方式；
- (vii) 合资格住户可过户免付历史欠费声明[HSC § 116916(b)]；
- (viii) 财务援助咨询途径；
- (ix) 断水执行日期（欠费满60天后）；
- (x) 复通服务方式；
- (xi) 私接水源的刑事风险警告；
- (xii) 需安装锁阀时费用说明；
- (xiii) 其他法定内容。[HSC § 116908(a)(1)(C)]

(c) 电话通知：若邮件被退回，工作人员可电话通知，并提供政策文本及以下选项：

- (i) 特殊付款安排；
- (ii) 延期付款；
- (iii) 最低付款额；
- (iv) 分期协议程序；

- (v) 账单审核与申诉;
- (vi) 其他法定信息。

(d) 上门通知: 若电话通知未果, 服务区须诚信尝试上门张贴通知和政策文本。[HSC § 116908(a)(2)]

1. 通知时限与实质合规

(a) 断水通知 (无论邮寄、电话或上门) 须提前7个工作日发出。欠费满60天才可执行断水。[HSC § 116908.]

(b) 健康风险特殊通知: 基于健康威胁批准的还款方案用户, 须提前5个工作日在家门口张贴《最终断水通知》。[HSC § 116910(b)(3)]

(c) 48小时最终通知: 总经理须诚信尝试电话或面告住户成人。若未果, 须邮寄或张贴最终通知。[PUC § 10010.1(b)]

(d) 第三方通知: 65岁以上或符合WIC §15610.23的依赖成人可指定第三方接收断水通知。双方签字生效后, 服务区通过电话/传真/邮件/面告等方式通知第三方。[PUC § 10010.1(c)]

(e) 实质合规: 只要当事人实际及时收到通知 (无论形式), 即视为符合通知要求。

2. 欠费通知服务费

每份欠费通知均可作为服务费计入欠款金额。具体费用由董事会决议确定。

3. 恢复供水

(a) 复通费: 断水用户须支付董事会决议设定的复通费 (不超过实际成本)。

(b) 非工时复通费: 工作日8:30前/17:00后、周末或节假日复通收取更高费用。须事先告知费用并获得签字确认。

(c) 低收入家庭最高复通费: 正常工时50美元, 非工时150美元 (自2021年起按CPI调整)。家庭收入低于联邦贫困线200%或符合HSC §116914(b)标准视为低收入。[HSC § 116914(b)]

(d) 现场人员不收款, 用户须联系缴费部门。

(e) 服务区收到全部欠款后, 通常于下一个工作日前恢复供水。

(f) 私自复通将面临罚款/赔偿, 损失由客户承担。

4. 账单争议、申诉与审查程序

(a) 账单审核: 账单发出后10个工作日内可提交书面审核申请。

(i) 总经理或其指定人员核查常见错误及客户指出的具体问题;

(ii) 5个工作日内电话或书面回复, 或告知需延期答复;

(iii) 若客户不满结果或未获回复, 可向总经理投诉或向董事会申诉;

(iv) 若发现错误, 总经理须更正并重出账单 (付款期不少于10个工作日或原宽限期)。[HSC § 116908(a)(1)(C)(v)]

(b) 向总经理投诉: 账单发出后10个工作日内, 可通过指定表格提交服务/费用投诉。其他账单流程投诉按07号条例(2023)第2-500条时限提交。

(i) 总经理全权处理;

(ii) 发现错误须更正并重出账单;

(iii) 可向董事会申诉 (董事会可授权委员会终裁) [GC § 60372(d)];

(iv) 涉及总经理的投诉直接转交董事会。[GC § 60372(c)]

(c) 向董事会申诉: 按07号条例(2023)第2-500条执行, 且须满足:

(i) 时限: 总经理回复后5个工作日内或宽限期截止前 (以较晚者为准);

(ii) 董事会可授权委员会终裁;

(iii) 发现错误须更正并重出账单。[HSC § 116906(a)(3)]

(d) 申诉期间不断水。

(e) 申诉成功则豁免申诉期间产生的滞纳金（仅限因服务区错误导致部分）。

1. 年度断水报告

总经理或其指定人员须编写欠费断水年度报告提交州水资源控制委员会（SWRCB），内容包含实际断水总数。通常于每年1月提交上年报告，按HSC §116918等适用法律执行。

2. 标题效力

章节标题仅作编排之用，不影响相关条款的适用范围、含义或意图。

（注：HSC=Health and Safety Code健康安全法；GC=Government Code政府法典；PUC=Public Utilities Code公共事业法典；WIC=Welfare and Institutions Code福利与机构法典）