

SAN BERNARDINO 市市政水務部門
1350 S “E” St.
San Bernardino, California 92408

10 號規章制度
供水的獲取、中斷與恢復

您可以通過電話 (909) 384-5095 聯繫 San Bernardino 市市政水務部門（本部門），討論可選擇的避免依據本《規章制度》之規定因欠款而停止供水的做法。本《規章制度》可在本部門網站獲取下列語種版本：英語，西班牙語，韓語，越南語，塔加路族語和中文（普通話）。

A. 獲取服務：

1. 依據《5 號規章制度》之規定，客戶通過現有供水線路提出的服務申請將被收取肆拾美元 (\$40.00) 的賬戶建立費。
2. 工作日收到的所有申請將在下一個工作日完成供水線路鋪設。
3. 工作日正常營業時間以外的供水線路鋪設將收取壹佰伍拾美元 (\$150.00) 的費用。

如果在員工不承擔安全風險的情況下無法完成正常營業時間以外的供水線路鋪設，則將由現場工作人員自行決定退還這筆費用。

4. 所有供水申請均須遵從《8 號規章制度供水申請，信用和保證金》的規定。

B. 按照客戶申請中斷供水

1. 可按客戶申請免費中斷供水。
2. 在收到客戶申請後，本部門將在一個工作日內採集最後水錶讀數並中斷供水。
3. 如需進行緊急維修，本部門將免費暫時中斷住宅內部管道的供水。本部門在接到維修完成的通知後，應免費恢復供水。

C. 供水中斷——其他：

1. 本部門可能因各種原因中斷供水，包括但不限於：

10 號規章制度

供水的獲取、中斷與恢復

第 2 頁/共 4 頁

- a. 供水被改道或盜用；
- b. 不遵從規章制度規定；
- c. 逾期賬單未付款；
- d. 合理聯繫本部門被拒；
- e. 未經授權使用供水；
- f. 不安全或非法的儀器；
- g. 在損害他人利益的情況下使用供水；
- h. 在未通知本部門的情況下搬離租住房屋；或
- i. 違反法律或法典規定。

2. 本部門在以下情況下不會中斷供水：

- a. 任何週六，週日，法定節假日或每週最後一個工作日。
- b. 客戶與本部門糾紛未決，而且本部門認為糾紛解決是合理可預見的。
- c. 本部門記賬錯誤，而且本部門同意記賬發生錯誤。
- d. 中斷供水可能導致客戶健康受損，而且所述客戶提供了下列檔：
 - i. 持照醫師表明供水中斷會有損健康的證明；以及
 - ii. 讓賬戶保持有效的分期付款安排。

3. 中斷供水書面通知

- a. 本部門將在因賬單未付款中斷供水十五 (15) 天前寄送中斷供水通知。如果郵局將書面通知退回，我們會盡一切努力通過電話聯繫客戶。
- b. 如果本部門無法通過電話聯繫客戶，則將在房產內張貼書面通知。
- c. 所有中斷供水通知均應包含下列內容：
 - i. 客戶姓名
 - ii. 供水地址
 - iii. 當前逾期總額
 - iv. 為避免中斷供水要求付款或進行付款安排的日期
 - v. 付款安排流程說明
 - vi. 就賬單提出爭議或申訴的流程說明
 - vii. 本部門供水中斷與恢復政策（本政策）直線電話號碼與網絡鏈接

D. 逾期賬單的替代性付款安排

1. 無法在獲准的正常付款期內完成水費付款的所有客戶均可申請替代性付款安排，從而避免供水中斷，但前提是滿足以下**所有**條件：

10 號規章制度

供水的獲取、中斷與恢復

第 3 頁/共 4 頁

- a. 初級護理提供商證明中斷供水將對居民造成嚴重或潛在致命威脅。初級護理證明必須得到提供商簽名而且註明日期為過去六個月內。
 - b. 客戶表明其無付費能力。客戶可以根據其家庭成員的某些公開援助收據或客戶家庭收入低於聯邦貧困線 200% 的聲明表明其無付費能力。
 - c. 客戶願意訂立替代性付款安排。
2. 延至下一結算期的付款安排被視為分期（付款）計劃，該計劃必須採用書面形式，由客戶簽名存檔。
 - a. 付款計劃將按本部門規定的期限對未付餘額實施分期安排，但此等期限自賬單最初日期起持續不得超過 12 個月。分期付款將與客戶定期賬單合併，而且須遵從客戶定期賬單的到期日。
 - b. 客戶必須遵從付款計劃條款，並按之後的每個結算期累積的收費金額付款。
 - c. 客戶在依據付款計劃支付逾期收費時不可對任何後續產生的未付款項申請進一步分期。
 3. 未能遵守付款計劃條款可能導致本部門下發中斷供水書面通知。中斷供水通知將在供水中斷至少五 (5) 個工作日前送至相關房產處並貼在門上。

E. 恢復供水：

1. 依據上文第 C.1 段規定因任何原因被中斷供水的客戶可能必須按照《8 號規章制度》規定支付保證金，並就供水中斷期間發生的各次事件按照《6 號規章制度》規定支付滯納金。此外，客戶負責支付所有賬單，費用和收費。如果供水因線路篡改而被非法恢復或損壞，客戶將支付對本部門房產造成的所有損壞的費用。無論供水是否恢復，客戶對所有損壞負責。
 - a. 如果房產業主或經其授權的代理人名下的供水因未付費被中斷，則該房產的合法租客可建立賬戶，並承擔未來賬單的付款責任。租客可通過個人或與同一房產內的其他住客共同建立賬戶成為客戶，但前提是租客支付保證金並向本部門提供合法租住證據。當前未付賬單依舊由當前賬戶持有者負責。
2. 如果工作日正常營業時間以外恢復供水，則將收取壹佰伍拾美元 (\$150.00) 的費用。如果在員工不承擔安全風險的情況下無法完成正常營業時間以外的供水恢復，則將由現場工作人員自行決定退還這筆費用。

除上述所有費用以外：

- a. 如果我們發現供水未經授權，而且用於中斷供水的上鎖裝置損壞，丟失或被篡改，則估計將收取貳佰美元 (\$200.00) 的費用。受損設備的維修或更換費用將在這貳佰美元的費用以外另行收取，而且所有費用必須在供水恢復前支付。
- b. 如果因為安裝直管或採用任何其他方法非法連接至供水系統或未經本部門授權實施非法或未經授權用水，則將根據水錶尺寸評估收取罰金。如果水錶尺寸為兩英尺或以下，則罰金為貳佰伍拾美元 (\$250.00)；如果水錶尺寸超過兩英尺，則罰金為伍佰美元 (\$500.00)。此等罰金外加未付賬單（包括估計的未經授權用水水費和受損設備費用）必須在供水恢復前付款。

F. 存在糾紛的賬單處理程式

1. 如果您認為您的賬單有誤，請在收到賬單後 10 天內聯繫客戶服務部門。
 - a. 您可以在正常營業時間內造訪我們的辦公室或撥打客戶服務熱線 (909) 384-5095 要求得到關於您的賬單的說明。
 - b. 如果您對得到的說明有異議，您可以要求與主管溝通。
 - c. 如果事項仍未得到解決，您可以申請管理層審查，即寄送書面申請至：行政管理服務經理，P.O. Box 710, San Bernardino, CA 92402。
 - d. 您的糾紛審查期間供水不會中斷。
 - e. 我們會在收到您的糾紛說明十四個工作日內向您提供最終決議和說明。

修訂日期：	2019 年 12 月 10 日
BOWC 批准日期：	2019 年 12 月 10 日
生效日期：	2020 年 2 月 1 日
作廢日期：	2019 年 8 月 27 日