

# 株洲市渌口区住房和城乡建设局文件

渌住建字〔2025〕9号（A类）

## 株洲市渌口区住房和城乡建设局 关于对区二届第五次第45号建议的答复

唐赞新、谢友根代表：

您提出的《关于区自来水公司对用户欠费超过100元依法采取停止供水措施的建议》已收悉，您所提的建议对我们的工作具有积极的推进作用。经我局联合区自来水公司研究，针对您提及的欠费及停水相关问题，现作如下说明：

### 一、欠费告知流程说明

对于用户欠费情况，自来水公司一直致力于通过多种合理方式进行告知提醒。目前主要的告知渠道包括：

1. 账单推送：定期通过短信、微信公众号等电子渠道，以及纸质账单投递（针对预留地址可接收的用户），向用户推送水费账单信息，清晰标注缴费周期、费用金额、缴费截止时间等关键内容。

2. 催缴提醒：当用户出现欠费情况，在抄表次日起，若超过一定期限（如合同约定或法规允许的合理周期）仍未缴费，会依次通过短信、电话等方式进行催缴提醒，告知欠费金额、逾期后果等。

但在实际操作中，可能存在部分特殊情况导致告知未有效触达，比如：用户预留联系方式变更未及时告知自来水公司，造成短信、电话无法送达；纸质账单因地址不准确、物业配送环节延误等因素未能成功投递。若您遇到未收到告知的情况，可及时联系自来水公司客服热线 22333555，核对、更新您的联系信息及地址，以便更精准地为客户服务。

## 二、停水措施的合规性与初衷

依据《中国城市供水条例》和《民法典》相关规定，用水单位和个人应按时缴纳水费。若用水人逾期不支付水费，供水公司可按合同约定收取违约金，自抄表次日起超过 60 日无正当理由仍未交纳水费和违约金的，供水公司有权依法采取停止供水措施。自来水公司实施停水措施，一方面是遵循法规要求，维护供水服务的正常秩序；另一方面，也是希望通过这一手段，督促欠费用户及时履行缴费义务，保障供水系统的可持续运营，确保能为所有用户稳定供水。

同时，自来水公司也深知停水会给用户生活带来不便，所以在采取停水措施前，会尽可能穷尽告知手段，并且在停水过程中，

为用户预留合理的补缴及恢复供水的通道。若用户在停水后及时补缴欠费和违约金，自来水公司会在收到费用后的 24 小时内，为用户恢复供水（具体恢复时限会根据实际业务流程及区域合理调整）。

### 三、关于用水异常情况的处理

对于您反映的水管漏水等用水异常导致费用激增问题，自来水公司高度重视。若您发现水费异常，可第一时间联系自来水公司，自来水公司会安排专业技术人员上门检测排查。经核实确因水管漏水等非用户恶意用水导致的费用异常，自来水公司会根据实际情况，按照相关规定和程序，与用户协商合理的解决方案，如协助用户维修漏水设施等，同时也倡导大家日常关注用水设施状况，发现异常及时联系处理，共同节约水资源、避免不必要的费用支出。

自来水公司始终以保障用户正常用水、提供优质供水服务为宗旨，也欢迎广大用户对自来水公司的工作进行监督、提出建议，帮助水司不断改进提升。若您还有其他疑问，可随时通过客服热线、官方网站、微信公众号等渠道与自来水公司联系，再次感谢您的理解与支持！

株洲市渌口区住房和城乡建设局

2025年7月20日

主管领导：唐 兴，联系电话：13974102722

经 办 人：刘 敏，联系电话：18873380999

---

抄送：区人大常委会联工委，区政府督查室。

---

株洲市渌口区住房和城乡建设局办公室

2025年7月20日印发

---