



02 问题

链接



“总表供水模式”问题多

记者采访得知,长沙仍有一些居民小区为总表供水模式,总表后的供水设施由产权主体负责,实际由业主、单位、物业公司等管理,或无人管理,由此导致的管理、维护不及时,二次供水设施清洗、消毒不到位等现象较为普遍,有的小区甚至10年没有清洗过水池。

同时,现有住宅小区的供水设施质量参差不齐,且部分供水设施的设计、施工和材质不符合国家、省、市技术规范要求,加之绝大多数老旧小区供水设施已经“超期服役”,导致自来水内漏现象较为普遍,造成水资源非正常流失严重。

将物业费、水费绑定收取合理吗

记者梳理发现,因未交物业费而“被停水”的案例并不鲜见。如,2017年3月21日,长沙市岳麓区山水新城小区的业主王先生反映,其物业公司将物业费和水电费绑定收取,“不交物业费的业主一个月只能买20元的水。”

实际上,根据长沙市于2019年2月1日起实施的《关于加强我市物业服务收费管理的通知》,物业公司不得因未交物业费限制业主买水电。但在长沙,物业公司变相将物业费与水费绑定收取的现象时有发生。但有物业人士称,物业费包括消防、绿化等公共区域的水费,业主不交物业费,也会导致小区欠水费。

部分业主拖欠水费;小区公共水损费多,且无人承担;物业因收不齐物业费而限制业主购水;小区无人管理,居民不知水费往哪交……在长沙,除了供水管网故障、临时施工等特殊情况外,这些因素也成了老旧小区遭遇大面积停水的原因之一。

近年来,因各种“欠费”而导致的停水案例不在少数,也引发了不少的矛盾和纠纷。

■记者 胡锐 丁兴威

频频停水“无法忍受”,业主想卖房

巨额水损、欠物业费、无人收水费……各种“欠费”引发“水事”之困



2020年9月24日,长沙县圆梦·完美生活住宅小区因欠缴99万多元水费被停水,居民只能排队接水。
资料图 记者 胡锐 摄

案例3

无人收水费,业主不知往哪交钱

大热天停水半个月,洗衣服都得上公厕;家里能用的盛水容器都用上,老人每天接水十几趟……2019年8月1日,家住长沙白沙路南沙井巷30号市工行南门口分理处职工宿舍的丁奶奶望着客厅内大大小小十余个盛水容器,无奈地摇了摇头。

“家里能用的脸盆、水桶、矿泉水瓶都用上了,根本不知道哪天来水。”年近古稀的丁奶奶介绍,她与老伴一起生活,由于腿脚不便,每次只能接1/3桶水,如此反复,老两口一天的用水量需来回接水十几趟。

宿舍楼里的居民透露,由于欠缴15万元水费,市工行南门口分理处职工宿舍第24栋、第30栋近60户居民被长沙供水有限公司停水。因此,丁奶奶对停水并没有太多埋怨,“欠了那么多水费,供水公司也是没办法了。”但令这60户居民为难的是,他们并不是不愿意交水费,而是不知道往哪交。

据介绍,工行宿舍用的是老式水表,需要专人统一收费后再去自来水公司缴费。2018年初,住户们委托的收费员搬走后,就没人收水费了,大家也就再没交过水费,日积月累,欠缴的水费多达15万元。

在长沙,像丁奶奶一样不知道水费往哪交的情况并非个案,他们大多住在单位宿舍,各自在供水公司没有单独的户头。

据媒体报道,家住长沙市陈家湖江南小区5栋的汤女士也有过类似遭遇。汤女士介绍,5栋是老房子,水表并未分离到户,需由门卫收水费再去缴纳,但后来,门卫被辞退,大家不知道往哪交水费,才出现欠费被停水。“而且谁要交水费,必须把整栋楼的水费一起交齐。”

案例4

水管老化,停水维修是常事

“以前的老水管常爆裂,一家水管爆裂整栋楼都要停水维修,一个月停水四五次是常事,有时半夜上厕所都没水冲,所以总要储几桶水以备不时之需。”长沙新富城小区的罗女士回忆,他们小区在水改前深受“水问题”的困扰。而更令罗女士烦心的是,小区二次供水的蓄水池、水箱无人清洗,曾有一段时间她家里流的竟是黄泥水,“上顶楼水箱一看,才发现之前的物业公司从未清洗过水池。”

“以前的水压小,燃气式的热水器不能用,只能用电热水器,洗澡都是一点点滴在身上,只能加一个增压泵,才勉强能洗澡。”说起水改前的经历,家住16楼的刘先生感受更深刻。

案例1

水管内网漏水致欠费数百万元,小区不定期停水

停水无法做饭,一家人只能吃外卖;冲厕所用10元一桶的矿泉水;不定期断水,澡洗到一半没水了……2020年12月,长沙市雨花区华银园小区因停水炸开了锅,不少业主叫苦不迭,甚至有业主在微博上发表《求救信》,呼吁职能部门来解决小区的水管内网破损问题。

其实,该小区的“水事”之困由来已久。记者了解到,华银园小区于2013年起就出现了内网漏水情况,2017年欠供水公司水费300多万元,2019年欠费已达700万,到2020年欠费额接近900万元……就这样,该小区陷入了欠巨额水费与不定期断水的尴尬局面。

“不断停水让人无法忍受,我选择了搬家。”3月17日,业主周女士接受三湘都市报记者采访时感慨良多,去年她家从华银园小区搬走,并将房子出租。“后来租户也因停水不愿再续租了。”周女士说,她老公已有了卖房的冲动。

案例2

业主未及时交物业费,物业“停水”催缴

2020年夏天的某个下午,长沙梅溪国际公寓某酒店突遭停水。酒店工作人员包女士发现,停水并非源于欠水费,而是因为没及时缴纳物业费,是物业公司派人打开水表井,人为关水,“水井房上了锁,我们无法进入。”后来,经酒店负责人出面与物业公司协商,物业才恢复供水。

长沙梅溪国际公寓部分业主反映,类似“被停水”的经历他们也遭遇过。“没及时交物业费,物业还限制我们购水,一次只能买10元钱的水。”一名业主介绍,公寓的水表井均被锁闭,业主即使为水卡充值了,也需委托物业开门才能用水。

据小区知情人透露,华银园小区停水频繁主因是小区水管内网设施老化,水漏、水损大,且无人承担这笔数额巨大的水损费,此外还有部分业主拖欠水费,最终导致了供水公司断水催缴。

记者调查发现,在长沙,由于水管内网漏水致欠费而被停水的小区并不少见。2020年11月30日,长沙中城丽景香山小区就再次因欠费被停水。小区所属景程社区工作人员介绍,中城丽景香山小区建成已10多年,水管存在老化、破裂等问题致水损大,另外还有业主长期拖欠水费,最多的欠费近3万元。

2018年11月,长沙市雨花区政华嘉园小区业主刘先生反映,小区每个月有600多吨自来水“对不上”数,导致小区被停水长达一个星期。供水公司认为是该小区水管内网漏水,业主不愿承担水损才停水催缴。

原来,梅溪国际公寓的业主无法自行向供水公司缴纳水费,而是物业公司代收代缴。而该小区部分业主未及时缴纳物业费,是因为对物业服务并不满意,如允许凌晨拖运垃圾产生噪音、对业主维修房屋诉求一拖再拖等。

面对业主的投诉,梅溪国际公寓物业客户服务经理周立并不承认是“停水”,而称只是中止了部分业主的“物业服务”。周立说,五楼以上都是物业单位用二次供水的设备进行加压,业主未及时缴纳物业费的话,物业公司不会停主水管的水,但有权“关闭部分二次供水设备”。其中,包女士供职的酒店当时已拖欠了半年的物业费。