

濮阳市集中供热管理办法

(2019年10月14日濮阳市人民政府令第3号公布 自2019年11月15日起施行)

第一章 总则

第一条 为了规范供、用热行为，提高供热服务质量，维护供、用热双方的合法权益，促进集中供热事业发展，节约能源，保护环境，改善民生，根据《河南省集中供热管理试行办法》（省政府令183号）及有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 我市行政区域内集中供热的规划、建设、经营、服务、使用和设施保护等，适用本办法。

第三条 本办法所称集中供热是指由热源产生的蒸汽、热水通过市政供热管网向热用户提供生产和生活用热的行为。

本办法所称热生产企业，是指为热经营企业提供热能的热源单位。

本办法所称热经营企业，是指利用热生产企业提供或者自行生产的热能从事供热经营的单位。

本办法所称热用户，是指消费热经营企业热能的单位和个人。

第四条 集中供热应当遵循统一规划、配套建设、安全运营、节能环保、规范服务、改善民生的原则。

第五条 市城市管理局是全市集中供热主管部门，负责全市的集中供热管理工作。

各县人民政府确定的供热主管部门负责本行政区域内的集中供热管理工作。

市、县人民政府发展改革、财政、自然资源和规划、公安、生态环境、市场监管、应急管理、住房和城乡建设等有关部门，应当在各自职责范围内配合做好集中供热管理工作。

第六条 集中供热应纳入市、县国民经济和社会发展规划。鼓励利用清洁能源和可再生能源发展集中供热事业，鼓励和扶持节能、高效、环保、安全供热新技术、新材料的研究开发和推广应用。

第七条 集中供热实行政府主导，引入竞争机制，鼓励、引导社会资本参与集中供热设施的建设和运营。

热生产企业和热经营企业应当增强服务意识，提高管理水平，保证供热质量和运营安全。

第二章 规划建设

第八条 市城区发展以热电联产、工业余热等为主的集中供热系统；鼓励县域发展以地热、生物质能等清洁能源为主的集中供热系统。

具备稳定热源的集中供热区域和联片采暖区域内的热用户，应当使用集中供应的热源，不得新建分散的燃煤供热设施，原有分散的中小型燃煤供热设施应当限期拆除。

在集中供热覆盖区域外，鼓励因地制宜使用蓄热式电锅炉、燃气锅炉、电热膜、空气源热泵、太阳能等方式替代燃煤采暖。

第九条 市、县供热主管部门应当会同发展改革、自然资源和规划等有关部门，组织编制集中供热规划，并经本级政府批准后报上一级供热主管部门备案。

经批准的集中供热规划不得擅自变更，确需变更的，应当按照原程序报送批准并备案。

第十条 市、县供热主管部门应当依据本地集中供热规划制定供热管网建设和老旧供热管网改造计划，并分步实施，加快推进集中供热区域管网互联互通，实现各类热源联网运行。

新建、扩建、改建住宅小区，开发建设单位应当预留供热设施用地，配套建设供热设施。预留的供热设施用地，任何单位和个人不得擅自占用或者改变用途。

新建热力站应当建在地面上，并与居民住宅保持安全距离，降低噪音，减少环境干扰，保证居民人身和财产安全。

第十一条 热生产企业厂区外至热用户整体建筑建设用地红线以外的供热设施由热经营企业负责建设、管理；热用户整体建筑建设用地红线内的供热设施由开发建设单位建设。开发建设单位应当对建设的集中供热工程的质量、安全等负责。

第十二条 集中供热工程的勘察、设计、施工、监理应当由具有相应资质的单位承担，并执行国家、省有关技术标准和规范。

第十三条 集中供热规划区域内的新建住宅应当安装供热系统调控装置、用热计量装置和室内温度调控装置，实现分户计量；既有住宅必须逐步实施供热分户计量改造。用热计量装置应当经过依法检定合格。

第十四条 热用户整体建筑建设用地红线以内的集中供热设施，开发建设单位在建设前应当与热经营企业协商签订入网连接协议，依据国家、地方行业标准，与热经营企业协商制定设计、施工方案。工程竣工后，开发建设单位应当依法组织竣工验收。

竣工验收应当通知热经营企业参加，热经营企业不得拒绝；未通知热经营企业参加或者验收不合格的，热经营企业有权拒绝接收。

竣工验收合格后，开发建设单位应当将共用集中供热设施无偿移交给热经营企业，同时向热经营企业提供集中供热设施建设工程档案副本。

供热系统的保修期，自正式投入运行之日起计算不低于2个供热期；保修责任未履行或者拖延履行的，供热系统的保修期不受2个供热期的限制。在供热设施保修期内，由开发建设单位履行保修义务，并承担费用，由热经营企业负责维护、管理。保修期满后，由热经营企业负责维护、管理和更新，相关费用由热经营企业承担。

第三章 供热用热

第十五条 集中供热实行特许经营制度，市、县人民政府或其授权的供热主管部门应当按照国家有关规定通过市场竞争机制选定热经营企业，并签订特许经营协议。特许经营协议应当明确特许经营内容、区域四至、有效期限及服务标准等。

在特许经营协议约定的期限和范围内不得再授权其他热经营企业投资建设运营。

获得特许经营权的热经营企业违反协议约定，情节严重的，供热主管部门应当依法终止特许经营协议，取消其特许经营权，并可以实施临时接管。

第十六条 供热采暖期为每年11月15日至次年3月15日。如遇异常低温情况，市、县人民政府可以决定提前供热或者延期停热，并对提前供热或者延期停热发生的费用给予适当补贴。

第十七条 已具备供热条件的住宅小区，申请用热户数达到50%以上，热经营企业应当供热。

第十八条 集中供热由市人民政府按照有关规定实行政府定价。

制定和调整集中供热价格时，应当举行听证会听取热经营企业、热用户等有关方面的意见。

第十九条 热用户应当按照用热合同的约定及时交纳热费。

对具备分户用热计量条件的热用户，热经营企业应当按照分户计量的收费政策收费。

热经营企业应当利用现代技术手段为热用户提供多种便捷交款方式。

第二十条 热生产企业、热经营企业应当在供热开始之日15日前具备供热条件。

热经营企业在供热期前进行充水试压时，应当提前5日通知热用户及相关单位，热用户及相关单位应当予以配合。因热用户无正当理由拒绝配合造成损失的，由热用户承担责任。

第二十一条 对层高在3.3米以上按建筑面积收取采暖费的建筑物，在计算标准采暖面积时要增加折标系数，具体公式为：
实际热费=供热价格×建筑面积×（实际层高m÷3.3m）。

对层高在3.3米以上按热计量收取采暖费的建筑物，在计算基本热价时要增加折标系数，具体公式为：基本热价=供热价格×建筑面积×（实际层高m÷3.3m）×30%。

第二十二条 热用户停用或恢复用热、过户、增加或减少用热面积、改变用热性质等，应当及时到热经营企业办理有关手续。

未办理减少用热面积手续的仍按原面积收取用热费；增加面积未办理手续的按实际测量增加面积补交相关费用。

第四章 供热服务

第二十三条 热经营企业应当建立供热服务承诺制度，向社

会公开收费标准、服务内容、服务标准和办事程序，设立抢险、抢修和服务电话，确保供热期间 24 小时不间断服务。

热用户有权就供热收费、供热服务等事项向热经营企业查询或者投诉，热经营企业应当及时答复或者处理，不能当日答复或者处理的，应当在 2 日内给予答复或者处理。

第二十四条 供热期间热生产企业、热经营企业应当按照合同约定连续稳定供热，不得擅自中断或者停止供热。

因供热设施发生故障需停热 8 小时以上的，热经营企业应当及时通知热用户，并立即组织抢修，同时报告供热主管部门。因热经营企业原因连续停热 12 小时以上的，热经营企业应当根据停热时间相应减收热费。

第二十五条 供热期内，热经营企业应当保证居民热用户有供热设施的卧室、起居室（厅）的室温不低于 18℃，其他有供热设施部位的室温应当符合国家住宅设计规范的要求。

非居民热用户的室温由热经营企业和热用户在合同中约定。

第二十六条 热用户认为室内温度不达标的，可以向热经营企业提出温度检测要求，热经营企业应当在 12 小时内进行检测，检测结果由双方签字确认；对检测结果有异议的，可以委托双方认可的有室温检测资质的机构进行检测。

自热用户提出温度检测要求之日起，非因热用户原因导致室温不达标的，热经营企业应当承担检测费用；室温连续 48 小时以上不达标的，应当按照规定减收热费。室内温度低于 18℃（不含 18℃）、高于 14℃（含 14℃）的，按日减半收取热费；室内温度低于 14℃（不含 14℃）的，按日免收热费。供热开始之日后 5 日和结束之日前 5 日除外。

第二十七条 热用户室内供热温度因下列情形不达标的，热经营企业不承担责任：

- （一）室内供热设施不能正常使用的；
- （二）擅自增加供热面积的；
- （三）擅自安装使用热交换器、散热器、水泵等设施，改动房屋结构或者供热设施的；
- （四）室内装修或者其他设施严重遮挡散热器影响散热效果的；
- （五）房屋围护结构和门窗等不符合保温技术规范的；
- （六）热用户采暖系统结构不合理，热经营企业提出整改意见，但未整改的；
- （七）排放或者取用供热系统内热水或者蒸汽的。

第二十八条 热经营企业对热用户室内供热设施进行检查、

维修时，应当事先告知热用户检查、维修日期，并按约定时间上门检查、维修。热经营企业工作人员在对热用户室内供热设施进行检查、维修时，应当佩带统一标志，主动向热用户出示有效证件。

第二十九条 对城乡低保家庭、特困人员家庭、社会福利机构、儿童福利机构、政府举办的养老服务机构、民营养老服务机构等实行费用减免或价格补贴制度。具体办法另行制定。

第三十条 热用户有权就供热质量、服务、收费等问题向市、县供热、价格等主管部门投诉，有关部门应当在接到投诉之日起7日内处理并告知投诉人。

第五章 设施保护

第三十一条 热经营企业对其投资建设的供热设施承担管理和维护责任，保证其在使用期内安全稳定运行。

居民热用户户外（热用户墙外）供热设施、户内（热用户墙内）共用供热设施的管理和维护由热经营企业负责。

居民热用户户内非共用供热设施的管理和维护由热用户负责；需要更新改造的，费用由热用户承担。

非居民热用户供热设施的管理和维护，由热经营企业与热用户双方约定。

第三十二条 热生产企业、热经营企业应当对其运营管理的供热设施定期检查、维修、保养和更新改造，保证供热设施完好和安全运行。重要供热设施应当设置明显、统一的安全警示标志，并采取相应的安全保障措施。

任何单位和个人不得损坏或者擅自改装、拆除、迁移公共供热设施和安全警示标志。确需改装、拆除、迁移的，需经负有管理责任的热生产企业或者热经营企业同意，并不得影响供热质量，有关费用由要求改装、拆除、迁移方承担。

第三十三条 市、县人民政府供热主管部门应当会同市场监管、应急管理等部门按照国家有关标准和规范划定供热设施安全保护范围，热生产企业和热经营企业应当设置安全保护范围界限标志。

在供热设施安全保护范围内，禁止任何单位和个人实施下列危害供热设施安全的行为：

- （一）修建建（构）筑物；
- （二）挖掘、取土、打桩；
- （三）爆破作业；

(四) 堆放垃圾、废弃物，排放污水、废水、腐蚀性物质；

(五) 利用供热管道及支架敷设线路或悬挂物体，在管网上方放置及建设任何遮蔽物；

(六) 破坏、盗窃和擅自拆除、改装、迁移、占压城市集中供热设施；

(七) 其他影响供热设施安全的行为。

第三十四条 热用户不得有下列行为：

(一) 擅自拆改、连接或者隔断供热设施；

(二) 擅自安装热水循环装置；

(三) 从供热设施中取用热能；

(四) 改动热计量及温控设施或者擅自开启锁闭阀；

(五) 私自改变房屋结构和扩大供热面积、改变供热方式；

(六) 擅自改变热用途；

(七) 其他损坏供热设施或者影响供热用热的行为。

热用户实施以上行为导致室温达不到标准的，热经营企业不承担责任。热用户经告知后拒不改正的，热经营企业可以停止对其供热，所交采暖费不予退还。给其他热用户或者热经营企业造成损失的，热用户依法承担赔偿责任。

第三十五条 市、县人民政府应当建立健全集中供热应急保

障制度，组织编制本行政区域的集中供热事故应急预案，提高集中供热应急保障能力；出现供热中断等突发事件的，应当及时采取应急措施，尽快恢复供热，相关单位和个人应当予以配合。

第三十六条 热生产企业和热经营企业应当制定供热事故抢险抢修应急预案，建立与保障供热安全相适应的应急抢修队伍，在供热期内 24 小时值班。发现供热事故或者接到供热事故报告后，应当立即到达现场组织抢修，并按规定及时报告供热主管部门。

第三十七条 供热设施发生故障需要紧急抢修时，热生产企业或者热经营企业可以先行组织施工，并向市政工程行政主管部门和公安、交通管理部门报告。任何单位和个人不得阻挠、拒绝供热设施的抢修。抢修结束后，应当立即将所占场地恢复原状。

因居民热用户户内供热设施发生漏水等故障，对公共安全或者其他住户的利益造成严重影响时，热经营企业应当立即采取应急措施，并及时通知相关热用户。

第六章 法律责任

第三十八条 违反本办法规定，法律法规、规章已有处罚规

定的，适用其规定。

第三十九条 违反本办法第三十四条规定，给公共安全或者其他热用户利益造成严重影响的，由供热主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对非居民热用户处 2000 元以上 10000 元以下的罚款，对居民热用户处 200 元以上 1000 元以下的罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第四十条 通过私自连接供热设施等方式盗用热源构成盗窃的，依照《治安管理处罚法》第四十九条的规定进行处罚；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十一条 本办法自 2019 年 11 月 15 日起施行。2011 年 1 月 27 日印发的《濮阳市城市集中供热管理办法》（濮政〔2011〕4 号）同时废止。