宝规〔2024〕003-市政府 003

宝鸡市人民政府文件

宝政发〔2024〕8 号

宝鸡市人民政府
关于印发《宝鸡市集中供热管理办法》的通知

各县、区人民政府，宝鸡高新区管委会，市政府各工作部门、各直属机构:

《宝鸡市集中供热管理办法》已经市政府研究同意，现予以印发，请认真贯彻执行。

宝鸡市人民政府

2024 年 8 月 22 日

（此件公开发布）

宝鸡市集中供热管理办法

目　录

第一章　总则
第二章　规划与建设
第三章　供热管理
第四章　用热管理
第五章　设施管理维护
第六章　投诉和争议处理
第七章　监督管理
第八章　法律责任
第九章　附则

第一章　总　则

第一条　为推动空气质量持续改善，优化集中供热能源结构，加快行业转型提升，进一步提高供热服务质量，规范集中供热服务和用热行为，维护供热、用热双方的合法权益，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条　本市行政区域内的集中供热的规划、建设、经营、使用和管理等活动，适用本办法。

第三条　发展集中供热事业应当遵循政府监管、企业经营；

规划引领、安全发展；清洁替代、减污降碳；多元保障、公平竞争；统一标准、规范服务的原则。

第四条 市人民政府住房和城乡建设部门负责全市供热相关活动的监督管理，县级人民政府住房和城乡建设部门或者确定的供热管理部门（以下统称供热主管部门）负责本行政区域内供热相关活动的监督管理。

发展改革、公安、财政、自然资源和规划、生态环境、城市管理执法、应急、市场监管、行政审批等部门按照职责分工，履行监督管理职责：

（一）发展改革部门负责集中供热价格的制定和调整，并会同住建部门协调集中供热煤炭、天然气等能源供应。

（二）公安部门负责查处窃热等违反治安管理法规的行为，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（三）财政部门负责完善落实财税政策，支持集中供热事业发展。

（四）自然资源和规划主管部门负责热源厂（站）及其他供热设施建设用地保障工作。

（五）生态环境主管部门负责供热企业排放的污染物类别、浓度指标等事项的监督管理。

（六）城市管理执法部门负责市政供热设施管理方面违法违规行为的执法工作。

（七）应急管理部门依法监督指导供热主管部门做好供热

安全生产管理工作。

（八）市场监管部门负责查处价格收费违规违法行为。

（九）行政审批部门负责集中供热工程的项目审批。

第五条 县级以上人民政府应当将集中供热事业纳入国民经济和社会发展规划，加强集中供热基础设施建设，提升集中供热保障能力，提高集中供热普及率，改善城市生态环境。

第六条 县级以上人民政府应当制定专项支持政策，采用热电联产、工业余热等形式发展集中供热，推广先进、节能、环保的供热用热技术，支持各类投资主体利用太阳能、地热能、生物质能、电能等清洁能源参与供热事业。

第七条 符合以下条件的供热企业可以向政府价格主管部门提出制定或调整热价的书面建议，同时抄送城市供热行政主管部门:

（一）按照国家法律、法规合法经营，热价不足以补偿供热成本致使供热企业经营亏损的;

（二）燃料到厂价格变化超过10%的。

热价不足以补偿正常的供热成本但又不能及时调整热价的地区，市、县人民政府可以对供热企业实行临时性补贴。

第二章 规划与建设

第八条 市、县（区）供热主管部门应当会同自然资源和

规划主管部门依据国土空间规划，编制本级城市供热规划，报同级人民政府批准后，由本级供热主管部门组织实施。

经批准的城市供热规划，是城市供热建设、管理、发展的依据，任何单位和个人不得擅自变更。确需变更的，应当按照规划编制程序报请批准。

第九条 编制城市供热规划，应当与城市发展规模相适应，体现统筹布局、节能减排、科学配置热源厂（站）、长远与近期相结合的要求。

第十条 自然资源和规划等部门应当按照本市国土空间总体规划及城市供热规划要求，预留含清洁能源在内的集中供热热源厂（站）、热力站、供热管网等供热设施配套建设用地。预留的供热设施配套建设用地，任何单位和个人不得擅自占用或者改变用途。

第十一条 热电联产热源生产企业应当按照以热定电的原则，合理制定供热期热电联产机组的电力生产、供应计划，优先保障供热热负荷需求，确保热电联产机组正常对外供热。

第十二条 城市基础设施配套费中的集中供热基础设施配套费，专项用于集中供热、分布式清洁能源供热等城市市政公用设施建设。

第十三条 新建、改建、扩建含清洁能源在内的热源厂（站）、管网等集中供热工程项目，应当符合城市供热规划。负责建设项目审批的部门在审查集中供热工程项目申请时，应

当征求集中供热主管部门的意见。

采用天然气为热源的供热项目，应按照国家以气定改的原则，在未落实气源之前，不得擅自拆除原供热设备。

第十四条 在已建成和规划建设的集中供热管网覆盖范围内，不再建设高耗能、高排放的供热设施。已建成使用的，应当按照城市发展规划、节能环保的原则予以改造。

新建居民住宅、商业综合体等必须使用清洁能源取暖。持续推进用户侧建筑能效提升改造、供热管网保温及智能调控改造。

第十五条 实行集中供热的新建、改建、扩建民用建筑，应当按照国家有关规定，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。

实行集中供热的既有民用建筑不符合国家有关住宅设计规范要求的，应当按照国家有关规定进行节能改造。

第十六条 新建、改建、扩建城市道路，应当按照城市供热规划的要求，同时设计和敷设供热管网。城市道路建有地下综合管廊的，供热管网应当纳入综合管廊。

第十七条 新建、改造及维修城市集中供热管网，需要穿越某一地（路）段或者建筑物、构筑物时，产权单位或产权人应当给予配合。因穿越施工造成设施损坏的，建设单位应当及时予以修复；无法修复的，应当经过评估给予赔偿。

第十八条 建设项目配套建设的供热设施，应当与建设项目同时设计、同时施工、同时验收。

供热设施建设应当由取得相应资质证书的设计和施工单位承担，严格执行国家有关技术标准、规范和操作规程。使用的设备、管材和计量器具，应当符合设计要求和国家规定的产品质量标准，其技术参数应当与热源厂（站）的热媒参数相匹配。

第三章　供热管理

第十九条　本市集中供热实行特许经营制度。供热企业按照规定取得供热特许经营后，方可开展供热经营活动。供热特许经营的取得及管理，按照《基础设施和公用事业特许经营管理办法》执行。

第二十条　供热特许经营者应当具备的条件:

（一）符合集中供热专项规划的要求;

（二）具有稳定的热源厂（站）;

（三）具有与供热规模相适应且符合国家节能环保要求的供热设施;

（四）具有供热专业技术人员和安全管理人员;

（五）具有固定的经营场所、完善的管理体系和安全责任制度;

（六）具有健全的供热事故抢险预案和应急保障措施;

（七）法律、法规规定的其他条件。

第二十一条　供热企业应当根据供热特许经营协议确定的

供热方式和供热范围提供热源、发展用户。

供热企业的热负荷与其供热能力不相适应时，供热主管部门可以调整其供热范围，供热企业也可以申请调整。

第二十二条 本市集中供热期为当年的11月15日至次年的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。

第二十三条 本市集中供热价格实行政府定价，遵循合理补偿成本、促进节约用热、坚持公平负担的原则。集中供热价格的核定和调整，由价格主管部门按照相关权限的规定提出方案，举行听证会，按照规定程序报批。

第二十四条 供热企业和热用户应当在集中供热期前依法签订供用热合同。供用热合同除应当符合国家关于供用热合同的规定外，还应当包括计费标准、违约责任、违约金标准、供热设施维护责任及双方约定的其他事项。

第二十五条 供热企业应当严格按照价格主管部门批准的热价收取采暖费，热用户应按规定交纳热费。

第二十六条 热用户逾期未足额交纳热费的，供热企业可以进行催交。经2次催交仍未交纳的，供热企业可以采取用热限制措施，并按照供用热合同约定收取违约金。但不得以少数用户未交纳热费为由，中断对其他已交费用户的供热或者降低供热标准。

第二十七条 集中供热期内，正常天气条件下，且供热系统正常运行时，供热企业应当保证热用户卧室、起居室的室温不低于18℃，其他部位的室温应当符合国家住宅设计规范的温度要求。供用热合同另有约定的，从其约定。

第二十八条 供热企业、供热设施产权单位、管理单位应当在采暖期开始前对供热系统（设施）进行注水、试压、排气及试运行，并提前72小时通知热用户，热用户及供热设施产权、管理单位应当予以配合。

第二十九条 供热企业应当实行标准化管理和规范化服务，向社会公开收费标准、服务内容、服务标准和办事程序等事项。

第三十条 供热企业应实现管理到站、收费到户、服务到家，积极推进“一站式”办理和“互联网+”服务模式，推动申请报装、维修、过户、缴费、开具发票等“一窗受理、一网通办、一站办结”，鼓励有关服务事项进驻政务服务大厅，压缩办理时限，提高服务质效。

第三十一条 供热企业应当建立集中供热智能管理平台，加快智慧供热建设，实现热源厂（站）、供热管网、换热站等供热设施相关参数的在线监测和调节，完善热用户查询、预约、投诉、交费等操作系统，提高集中供热服务水平。

第三十二条 供热企业不得擅自停业、歇业。确需停业、歇业的，应当在当年供热开始之日6个月前与市、县人民政府或

者其供热主管部门协商一致,并对供热范围内的热用户、热费以及设施管护等事宜做出妥善安排。在收到批准决定之日起20个工作日内与承接的供热企业完成供热设施、技术档案、用户资料、热费等事项的交接工作。

第三十三条 因供热设施故障或者突发事件导致区域性停热的，供热企业应当立即通知受影响区域的热用户并组织抢修，或督促供热设施产权、管理单位及时抢修。根据停热影响规模、时长，向集中供热主管部门报告。对影响抢修的其他设施可以采取合理的应急处置和必要的现场防护措施，相关单位和产权人应当予以配合。

第四章 用热管理

第三十四条 热用户依法享有本办法规定和供用热合同约定的用热权。

第三十五条 符合城市供热规划、在辖区供热企业供热能力保障范围内等具备集中供热条件的新建、改建、扩建民用建筑，产权单位应于供热企业规定时间内，向供热企业提出供热申请。

第三十六条 具备集中供热条件的新建、改建扩建民用建筑,申请用热户达到总户数60%以上的,供热企业应当予以供热。

第三十七条 热用户变更用热面积、性质等供用热合同约定事项时，应当与供热企业协商确定，并办理合同变更手续。

热用户停止用热或恢复用热，应在规定时间内向供热企业提出申请，经采取停热或恢复用热措施后予以办理手续。停止用热的用户，应向供热企业交纳基本热费。未办理停热手续的用户视同正常用热，按规定交纳热费。

第三十八条 具备分户用热计量条件的，按规定程序进行供热计量专项验收合格后，按照供热计量两部制热价收取热费。

不具备分户用热计量条件的，热费按照房屋建筑面积核算。对层高 3 米以上的超高或异形建筑物，根据相关规定，计算标准面积时应增加折标系数。

第三十九条 热用户应当妥善使用和维护室内供热设施，供热设施发生异常、泄漏等故障时，应当及时向供热设施产权单位、管理单位或者供热企业报修。

供热企业应热用户要求对室内供热设施维修时，应当事先向用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单，经用户签字后实施维修。

第四十条 热用户应当妥善使用和维护自有用热设施，热用户违反本办法第二十六条或有下列情形之一，导致室温不达标的，供热企业不承担责任:

（一）改变房屋结构、用热性质、用热方式及散热器数量的;

（二）改动供热管道、安装管道泵和扩大供热负荷的;

（三）从供热系统中取用热水、蒸汽的;

（四）遮蔽散热器、未采取正常保温措施的;

（五）改动、破坏用热计量装置、室内温度调控装置或者开启锁闭阀的;

（六）地下室或复式结构房间未装有采暖设施的;

（七）其他损坏供热设施、影响供热系统正常运行和其他热用户用热质量的行为。

第五章　设施管理维护

第四十一条　建筑区划红线内供热管网的建设安装、更新改造、维修维护等费用已由政府承担的，不得再向热用户收取。新建商品房、保障性住房等建筑区划红线内供热管线及配套设备设施的建设安装费用统一纳入房屋开发建设成本，不得另外向买受人收取。

供热管线及配套设备设施投入使用后，可依法依规移交给供热企业实行专业化运营管理，相关运行维护等费用纳入企业经营成本。未移交的，设施维护管理由设施产权、管理单位负责。

第四十二条　建设单位应当依法承担供热设施保修期内的维修、调试等保修责任。供热设施的保修期不得低于两个供热期。保修责任未履行或者拖延履行的，保修期相应顺延。供热设施存在质量问题尚未解决的，建设单位应当继续履行保修责任。供热设施的保修期，自供热设施竣工验收合格之日起计算。

第四十三条　供热企业和供热设施管理单位在供热期前，

应提前对各自负责的供热系统进行检查，并对存在隐患的部分及时完成整改。供热企业应当定期对供热设施运行情况进行检查，各供热设施产权管理单位应对提出的安全隐患和设施缺陷进行整改，需要入户检查的，供热企业应当征得热用户同意，并出示有效证件，热用户应当配合。

第四十四条 任何单位和个人禁止有下列影响供热设施安全的行为:

（一）盗窃、损坏供热设施的管道、井盖、阀门;

（二）非管理人员私自启闭供热管道的井盖、阀门;

（三）在供热设施的保护范围内采砂、取石、爆破、堆放物料、存放易燃易爆物品和擅自修筑建筑物、构筑物;

（四）利用或依附供热管道拉绳挂物或牵拉、吊装作业;

（五）向供热管道的控制设施中排放雨水、污水、工业废液和易燃易爆残液，倾倒垃圾或其他杂物;

（六）擅自改装、拆除、迁移、连接供热管道及其附属设施;

（七）其他损坏供热设施的行为。

第四十五条 在供热设施保护范围内从事施工作业的，必须经县（区）市政公用行政主管部门批准，并采取相应的保护措施。

第六章 投诉和争议处理

第四十六条 县（区）供热主管部门应当建立健全争议处

理机制，及时协调处理供热争议。供热企业在集中供热期间实行24小时值班制度，及时处理热用户的报修或者投诉。

第四十七条 供热企业接到投诉后，应当按照下列规定处理:

（一）供热企业应在当地供热主管部门规定的时间内办结热用户的投诉。在规定处理期限内不能办结的投诉，应向热用户说明原因，并应明确解决时间。因非供热企业原因无法处理的,应向投诉人做出解释。

（二）供热企业接到供热管网泄漏报修信息后，按产权责任划分立即组织抢修或督促产权单位抢修；对供热质量的投诉应在1小时内做出响应，并在12个小时内到达现场处理。双方另有约定的，从其约定。

第四十八条 热用户认为室内温度不达标的，可以向供热企业提出温度检测的要求。供热企业应按照有关标准，使用符合标准并检定合格的计量器具，入户测温。测温应当如实填写检测记录。热用户对检测结果无异议的，应在检测记录上签字。

热用户对测温结果有异议的，热用户可以向所在地供热主管部门投诉，也可委托具备资质的检测机构测温。

第四十九条 因供热企业原因导致热用户卧室、起居室的温度不达标的，供热企业应当及时采取措施，保证室温达到规定标准，并根据供热用热双方确认的不达标天数，去除基本热费后，按照下列标准向热用户退还热费:

（一）供热温度高于或者等于16℃、低于18℃的，退还热

费的 20%;

（二）供热温度高于或者等于 14℃、低于 16℃的，退还热费的 50%;

（三）供热温度低于 14℃的，全额退还热费。

供热企业应当于每年集中供热期结束后至 6 月 30 日前通知热用户并办理退费。

第七章　监督管理

第五十条　县级以上人民政府应当建立集中供热联席会议制度，研究、协调、解决涉及集中供热的重大事项及相关问题。

第五十一条　县级以上供热主管部门应当制定供热突发事件应急预案，建立相应的组织指挥系统和资金、物资应急保障体系。

第五十二条　集中供热主管部门应当建立、健全集中供热督导、监管制度，对供热企业的运营活动进行定期检查、考核，并将考核情况向社会公布。

第八章　法律责任

第五十三条　违反本办法第四十四条第（一）项规定的，处以 50 元以上 500 元以下罚款;情节严重的处以 500 元以上 5000

元以下罚款；造成重大危害后果的处以5000元以上20000元以下的罚款。

第五十四条 违反本办法第四十四条第（二）项、第（四）项规定的，责令停止违法行为，处以警告，并可处以50元以上500元以下罚款;情节严重的处以500元以上5000元以下的罚款。

第五十五条 违反本办法第四十四条第（三）项、第（五）项、第（六）项、第（七）项规定的，责令停止违法行为，处以警告，并可处以50元以上1000元以下罚款；情节严重的处以1000元以上10000元以下的罚款；造成重大危害后果的处以10000元以上20000元以下的罚款。

第五十六条 供热特许经营者违反法律、行政法规和国家强制性标准，严重危害公共利益，造成重大质量、安全事故或者突发环境事件的，有关部门应当责令限期改正并依法予以行政处罚；拒不改正、情节严重的，可以终止特许经营协议；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十七条 本办法所规定的行政处罚，由县级以上城市管理综合执法部门执行；盗窃热能等构成违反治安管理规定的，由公安机关予以处罚；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第五十八条 国家机关工作人员以及其他依法履行公职的人员在集中供热管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构

成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十九条 违反本办法规定的行为，法律、行政法规已有处罚规定的，从其规定。

第九章 附 则

第六十条 本办法下列用语的含义:

（一）集中供热，是指集中热源厂（站）所产生的热水、蒸汽，通过管网向城市（镇）或者部分区域的热用户有偿提供用热的行为。

（二）供热企业，是指从事供热生产经营的企业，包括拥有一定规模的稳定热源并直接向热用户供热的企业和外购热源向用户供热的企业;

（三）热用户，是指有偿使用供热企业提供的热能的单位和个人;

（四）供热设施，包括共用供热设施和室内供热设施。共用供热设施包括热源生产设施、管网输配设施、换热站设施及其附属设施、供热仪表和共用管道等;

（五）室内供热设施，包括热用户入户支线管道、计量装置、管件、阀门、终端散热设备（含地埋管）及附件等。

第六十一条 本办法自 2024 年 10 月 1 日起施行，有效期至 2029 年 9 月 30 日。

宝鸡市人民政府办公室　　2024年8月26日印发

共印55份