

ZZCR-2019-0010001

枣庄市人民政府文件

枣政发〔2019〕11号

枣庄市人民政府 关于印发《枣庄市供热管理办法》的通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位，各大企业：

《枣庄市供热管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

枣庄市人民政府

2019年10月23日

（此件公开发布）

枣庄市供热管理办法

第一章 总 则

第一条 为了加强供热管理，维护供热用热双方合法权益，提高供热服务质量，节约能源，促进供热事业健康发展，根据《山东省供热条例》《山东省物业管理条例》等有关法律法规规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 在本市行政区域内从事供热规划、建设、经营、使用及相关管理活动，适用本办法。

本办法所称供热，是指供热企业依靠稳定热源，通过管网为用户提供生活用热的集中供热行为。

第三条 供热应当遵循政府主导、统筹规划、属地管理、企业经营、保障安全、规范服务、节能环保的原则。

第四条 市、区（市）人民政府应当将供热事业纳入国民经济和社会发展规划，建立完善的供热保障体系和供热管理协调机制，提高供热保障能力。

第五条 市住房城乡建设部门是本市供热主管部门，负责本市供热及相关活动的指导、监督和管理工作。

各区（市）人民政府、枣庄高新区管委会确定的供热主管部门，按照属地管理的原则，负责本辖区内的供热及相关活动

的监督管理工作。镇人民政府（街道办事处）配合供热主管部门做好辖区内的供热与用热管理工作。

发展改革、工业和信息化、公安、民政、财政、自然资源和规划、生态环境、应急、国资、市场监管、城市管理、气象等部门按照各自职责，做好相关供热管理工作。

第六条 供热企业是供热的市场主体，负责供热体系的建设、运营，接受供热主管部门的监管，履行供热的社会责任。

第七条 鼓励利用天然气等清洁能源和太阳能、水能、生物质能、地热能等可再生能源和工业余热发展供热事业。清洁能源、可再生能源供热建设项目按照相关规定享受节能和投资补贴、补助。鼓励和扶持安全、高效、节能环保供热新技术、新工艺、新材料、新设备的研究开发和推广使用。

鼓励、引导社会资本投资建设供热基础设施。

第二章 规划与建设

第八条 市供热主管部门应当会同自然资源和规划等有关部门，依据国土空间总体规划组织编制供热专项规划，经法定程序批准后实施。滕州市供热主管部门应当在枣庄市供热主管部门的指导下，会同有关部门同步编制当地供热专项规划，经法定程序批准后实施。

经批准的供热专项规划不得擅自变更；确需变更的，应当

报原批准机关批准。

第九条 编制供热专项规划，应当按照城乡统筹、科学配置热源、节能减排、保障供应的原则，在完善城市供热设施同时将供热设施逐步向镇和农村社区延伸。

加快推进农村地区供热，以区（市）为单位组织编制农村供热专项规划，合理选择农村供热能源，分类确定农村供热工艺布局，加强农村供热能源设施建设，不断提高农村地区供热覆盖率和供热水平。

第十条 城市新区建设和旧城区改建，应当按照国土空间总体规划和供热专项规划要求，配套建设供热设施，或者预留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 新建、改建、扩建工程需要接入供热管网的，建设单位在编制建设工程设计方案时，应当就建设项目供热条件征求供热主管部门意见。

供热主管部门应当会同供热企业根据供热专项规划及其实施情况提出答复意见，明确工程是否具备供热条件。对具备供热条件的，确定供热方式及供热单位，并提出供热分项设计技术要求。

建设项目的设计方案应当按照供热专项规划要求同步落实供热设施用地、用房、用水、用电等条件。

建设项目配套建设的供热设施应当与建筑主体工程同步设

计、同步施工、同步验收。

第十二条 在供热管网覆盖的区域内，禁止新建、扩建分散燃煤供热锅炉；供热管网覆盖前已建成使用的分散燃煤供热锅炉，应当限期停止使用，并将供热系统接入供热管网或者采用清洁能源供热。

第十三条 城市规划区内新建、改建和扩建工程应当按照有关规定缴纳城市供热基础设施配套费。

城市供热基础设施配套费拨付使用程序，应当由供热企业向当地供热主管部门申请，由供热主管部门提出意见并按照属地管理原则向同级财政部门报备，待同级财政部门核实后予以拨付。

第十四条 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，并执行国家和省有关技术标准和规范。

第十五条 新建民用建筑应当符合建筑节能强制性标准。既有住宅的供热设施不符合分户控制条件的，可由用户与供热企业协商进行改造，分户计量装置或者入户端口（含）以外的供热设施改造费用由原供热设施产权单位（人）承担，分户计量装置或者入户端口以内的供热设施改造费用由房屋产权人承担。

既有民用建筑接入供热管网应当进行节能改造，并符合既有建筑节能改造标准。

实行供热的新建民用建筑和既有民用建筑节能改造时，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，居住建筑应当安装分户用热计量装置。

用热计量装置应当依法检定合格。

第十六条 新建住宅小区内的供热经营设施（包括供热管道、换热系统和用热计量装置）按照相关法律法规规定进行建设、维护和管理，建设资金由房地产开发企业承担。供热经营设施的施工，应当严格执行招标投标法律、法规。房地产开发企业等建设单位应当协调配合供热经营设施的施工，并承担相关管沟、设备用房等土建工程的配套建设，相关管沟、设备用房等土建工程应当与供热经营设施工程同时设计、施工，确保满足供热经营设施安装条件。

不具备供热条件的既有住宅小区向供热企业申请发展用热，城市供热基础设施配套费及小区内供热经营设施建设费缴纳比例达到70%以上的，供热企业应当安装供热经营设施，并做好维护和管理等工作。

新建公共建筑的供热设施建设由建设单位和供热企业按照合同约定执行。

第十七条 供热工程竣工后，供热企业、房地产开发企业等建设单位应当组织竣工验收，供热主管部门应当对验收进行监督，对符合条件的项目，出具供热工程竣工验收合格证明。房地产开发项目未取得供热工程竣工验收合格证明的，房地产

开发主管部门不得办理竣工综合验收备案。

第十八条 供热工程保修期不得低于2个采暖供热期,自竣工验收合格之日起,户内供热设施的保修期自建设单位向用户交付房屋之日起计算。在保修期内整个小区未实施正常供热的,供热工程保修期相应顺延。

供热工程在保修范围和保修期限内发生质量问题的,施工单位应当履行保修义务,并对造成的损失承担赔偿责任。

第十九条 供热地下管线规划、建设、运行、管理应当遵照《枣庄市城市地下管线管理办法》执行。

依附于城市道路建设的供热管线工程,占用道路、绿地等公共设施的,须经城市道路、绿化主管部门批准,方可实施。供热企业应当按照相关规定缴纳城市道路挖掘修复费、城市绿化补偿费,城市道路、绿化的修复由城市道路、绿化主管部门委托的城市道路、绿化养护、维修单位负责。

第二十条 供热企业应当于每年9月30日前,向供热主管部门报送下一年度供热发展计划。

供热主管部门应当根据供热专项规划及其实施情况,下达下一年度供热发展计划。

供热企业应当按照供热主管部门下达的年度供热发展计划实施供热工程建设。

第三章 供热管理

第二十一条 各区（市）人民政府可以根据国家和省有关规定，采取招标投标方式确定符合条件的供热企业，并与其签订供热特许经营协议，准予其在一定范围和期限内的供热特许经营权。

第二十二条 供热企业应当依法取得供热主管部门核发的供热经营许可证后，方可从事供热经营活动。供热经营许可证管理遵照《山东省供热经营许可证管理办法》执行。

第二十三条 各区（市）供热主管部门应当根据供热专项规划，合理划分供热企业的供热范围，并报市供热主管部门。

供热企业应当在其供热范围内发展用户，并为供热范围内的用户提供热源。供热企业的供热能力不能满足其供热范围内热负荷时，供热主管部门可以调整其供热范围。

第二十四条 供热用热双方应当依法签订供用热合同。供用热合同的主要内容包括供热面积、供热时间、供热质量、收费标准、交费时间、结算方式、供热设施维护责任、违约责任以及当事人约定的其他事项。

第二十五条 已具备供热条件的住宅小区，申请用热户数达到50%以上的，供热企业应当供热。

未达到前款规定标准的，原则上不予供热；情况特殊确需用热的，由供热企业与申请用热的开发企业或者业主委员会协商达成协议后，可以供热。

第二十六条 中心城区采暖供热期为每年的 11 月 15 日至次年的 3 月 14 日，滕州市、山亭区、台儿庄区可根据实际情况自行确定。供热主管部门要根据气象情况适时调整供热期限，报同级政府批准后执行，调整的供热期限应当提前 3 日告知供热企业。供热企业不得延迟或者提前结束供热。

第二十七条 供热企业应当在采暖供热期开始 5 日前进行试供热，做好调试、排气等工作。

供热企业对供热设施充水试压，应当明确充水试压时间，并提前 7 日通知用户。充水试压时，出现室内供热设施漏水等异常情况，用户可以要求供热企业进行处置，供热企业应当及时处置，费用由用户承担。

第二十八条 供热企业应当合理设置用户室温监测点，做好测温记录，及时调整供热参数。在室外温度不低于供热系统最低设计温度、建筑围护结构符合当时采暖设计规范标准和室内采暖系统正常运行条件下，供热企业应当保证采暖供热期内按照面积收费的用户卧室、起居室的温度不低于 18℃。供用热合同另有约定的，从其约定。

第二十九条 供热企业应当按照有关标准和规范规定及供用热合同的约定，按时、连续、稳定供热，不得擅自中断或者停止供热。

供热主管部门应当加强供热运行参数监测。

向供热企业供应水、电、煤炭或者热能的单位，应当依法

保障供应，不得擅自中断。因特殊原因确需中断的，应当提前书面通知供热企业。

在采暖供热期内，因特殊原因需要连续停止供热超过 24 小时的，供热企业应当提前 2 日通知用户；因突发事件不能正常供热的，供热企业应当立即组织抢修并报告供热主管部门，及时通知受影响区域的用户。

第三十条 热源企业应当与供热企业加强协调沟通，根据天气温度变化情况，及时调整供热参数，向供热企业提供安全、稳定热源。

第三十一条 未经供热主管部门批准，供热企业不得擅自停业。确需停业的，应当在当年采暖供热期开始 6 个月前向供热主管部门提出申请，供热主管部门应当自收到申请之日起 20 日内作出是否批准的决定。

经批准停业的供热企业应当对供热范围内相关用户、设施管理以及热费等事宜作出妥善安排，在当年采暖供热期开始 3 个月前与承接的供热企业完成交接，并向供热主管部门提出书面报告。

第三十二条 区（市）人民政府应当建立供热政策性补贴资金，专项用于补贴供热企业成本与价格倒挂亏损、增加供热期限、供热系统节能和环保改造、旧住宅区供热经营设施改造等。

供热主管部门要及时联合财政等部门对供热企业实施采暖

供热期考核评估及供热服务质量社会满意度调查，依据考核、调查结果发放供热政策性补贴资金。

第四章 用热管理

第三十三条 需要用热的单位和居民，应当向供热企业申请办理用热手续。

用户变更用热登记事项的，应当向供热企业申请办理变更手续。

第三十四条 供热设施具备分户关闭条件，用户要求暂停供热的，应当在当年采暖供热期开始 30 日前向供热企业提出，办理暂停供热手续。用户要求暂停或者恢复供热的，供热企业不得收取任何费用。暂不具备分户关闭条件，用户要求暂停供热的，由供热企业对供热管道进行隔断处理。用户应当配合供热企业暂停或者恢复供热操作，恢复费用由用户承担。

供热企业不得因部分用户欠交热费，停止向其他已交费用用户供热或者降低供热标准。

第三十五条 居民采暖热价实行政府定价，价格主管部门应当根据供热成本监审情况，按照法定程序适时调整热价，并向社会公布。

价格主管部门公布的热价为最终到户价格，任何单位和个人不得加收额外费用。热费按照一个完整采暖供热期进行缴纳。

学校教学设施和学生生活服务设施等非居民用热户按照国家规定执行居民用户价格。

供热企业为居民用户提供的具有行业或者技术垄断且与经营业务相关的服务收费标准，由价格主管部门依法确定。

第三十六条 因供热企业原因连续停止供热 24 小时以上的，供热企业应当依据停供时间减收相应热费。

首次供热小区延迟供热的，用户按照实际供热天数缴费。

第三十七条 供热企业应当向最终用户收取热费。

供热企业可以自行向用户收取热费，也可以采取委托金融机构或者其他单位代收、网络支付等多种收费方式；用户选择向供热企业直接交纳热费的，供热企业不得拒绝。

供热企业和受委托的收费单位应当向用户出具供热企业统一专用发票。

受委托的收费单位不得向用户收取任何额外费用。

用户逾期未缴费的，供热企业可在不损害其他用户合法权益的情况下，对其暂缓供热。

第三十八条 供热企业是供热计量收费的责任主体，对具备分户计量条件的用户，应当按照用热量收费。收费按照基本热价和计量热价相结合的两部制热价核算，按照供热面积核算的基本热价不得超过全部按照供热面积核算热价的 30%。对居民用户按照用热量收费数额超过按照供热面积收费数额的，其超过部分不得高于按照供热面积收费额的 10%。具体收费标准和缴

纳办法由区（市）人民政府依法确定。

供用热双方对供热计量发生争议时，由法定计量检测机构进行检定，费用由责任方承担。

第三十九条 房地产开发企业在销售采用集中供热的房屋时，应当向购买人明示所售房屋供热计量措施等有关信息，在房屋买卖合同、使用说明书中载明，并对其真实性、准确性负责。

第四十条 用户应当妥善使用和维护自有供热设施，不得有下列妨碍供热设施正常运行的行为：

（一）擅自在室内供热设施上安装放水阀、排气阀或者换热装置；

（二）擅自改动供热管道、安装管道泵、增设散热器或者改变用热性质和方式；

（三）擅自排放供热系统的热水；

（四）其他妨碍供热设施正常运行的行为。

第四十一条 用户因本办法第四十条行为，导致其室内温度低于本办法规定温度或者合同约定温度的，供热企业不承担责任。给其他用户和供热企业造成损失的，应当依法赔偿。

用户盗用供热系统热水或者由于室内装修影响正常检修和擅自改动室内供热设施，给供热企业和其他用户造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

第四十二条 对城镇低收入困难家庭和其他需要特殊照顾

的家庭，实行政府采暖热费补贴。具体办法由市、区（市）人民政府制定。

第五章 设施管理

第四十三条 供热企业应当实行热源、管网、换热站经营管理一体化。

新建住宅小区分户计量装置或者入户端口（含）以外的供热设施，由供热企业负责维修、养护、更新。

既有住宅小区供热设施，由业主委员会或者居委会组织召开业主大会，决定是否移交供热企业维修、养护和管理。决定移交供热企业的，业主委员会与供热企业签订移交协议，由供热主管部门、供热企业、业主委员会或者居民委员会联合进行评估，确需改造的由供热企业实施改造，改造费用由原供热设施产权单位（人）承担，区（市）政府适当给予补助。业主大会同意移交供热设施的，供热企业不得拒绝。移交前，供热设施的维修、养护、更新仍由原产权单位（人）负责，不得擅自终止、降低供热服务质量。

分户计量装置或者入户端口以内的供热设施，由用户负责维修、养护、更新。未进行分户控制改造的住宅小区，单元阀门井（不含）后的供热设施由用户负责维修、养护、更新。

机关、企事业单位自用供热设施可委托供热企业管理，具

体管理范围、责任、费用由双方合同约定。

第四十四条 供热企业应当对其管理的供热设施定期检查和维修，保证其在使用期内安全稳定运行。年度供热设施检修计划应当安排在非采暖供热期进行，同时报告供热主管部门。若遇特殊情况，应当服从供热主管部门的安排。

供热企业年度供热设施检修应当提前 15 日通知用户，检查维护、改造时，相关单位和个人应当予以配合。因供热设施维护、改造给有关单位和个人造成损失的，供热企业应当给予赔偿。

第四十五条 供热企业应当建立健全安全生产责任制，提高供热应急处置能力和保障能力。建立管网设施地理信息系统，对高温高压等重要供热设施，应当按照规定设置明显的安全警示标识。

第四十六条 供热主管部门应当建立并实施供热系统能耗统计、监测和考核评价制度。

供热企业应当加强供热设施节能减排管理，实施系统节能改造，降低能源消耗，减少污染物排放，逐步建设供热计量温控一体化远程智能调控技术平台，实现热源、热网、换热站、用户能耗在线监测和自动调节。

第四十七条 建设工程开工前，建设单位应当向城建档案管理机构或者供热企业查明有关地下供热管线的情况。城建档案管理机构或者供热企业应当及时提供相关资料。

建设工程施工可能危害供热设施安全的，建设单位应当与供热企业协商制定安全保护施工方案，并采取相应的安全保护措施后方可施工。在施工中造成供热设施损坏的，应当立即通知供热企业修复，并赔偿损失。

第四十八条 供热企业应当制定供热事故抢险抢修应急预案，并定期进行演练。

供热企业发现供热事故或者接到供热事故报告后，应当立即组织抢险抢修，并同时报告供热主管部门。对影响抢修的其它设施，供热企业应当采取合理的应急处置和必要的现场防护措施，并及时通知有关单位。供热企业可以先行组织施工，有关部门应当允许施工企业事后补办占道、道路开挖等审批手续。

用户自有供热设施发生泄漏等紧急情况，给其他用户正常供热造成影响，供热企业需要入户抢修作业的，相关用户、物业服务企业等应当予以配合。

第四十九条 因工程建设确需改建、迁移、拆除供热设施的，建设单位应当与供热企业协商确定改建、迁移、拆除方案后方可实施，产生的费用由建设单位承担。

第五十条 任何单位和个人不得实施下列危害供热设施安全的行为：

（一）破坏或者擅自改装、拆除供热管网、标志、井盖、阀门和仪表等供热设施；

(二) 破坏或者擅自安装、拆卸、改装、干扰用热计量设施;

(三) 利用供热管道或者支架悬挂物体;

(四) 在规定的供热设施安全间距范围内, 建设建筑物、构筑物、敷设管线或者种植深根植物;

(五) 在规定的供热设施安全间距范围内, 爆破、挖坑、掘土或者打桩;

(六) 在规定的供热设施安全间距范围内, 堆放垃圾、杂物、易燃易爆等危险物品, 排放污水、腐蚀性液体或者气体;

(七) 其他危害供热设施安全的行为。

第六章 规范化服务

第五十一条 供热企业应当实行标准化管理和规范化服务, 向社会公示服务内容、服务标准和办事程序, 公开收费标准和服务电话, 并在采暖供热期实行 24 小时值班。

供热企业的工作人员上门服务时, 应当佩带统一标识, 文明服务, 用户应当予以配合。

第五十二条 用户有权就供热收费、供热服务等事项向供热企业查询、投诉, 供热企业应当在 3 日内予以答复。

用户有权就供热质量、供热服务和供热收费等事项, 向供热主管部门、价格主管部门及其他有关部门投诉。

供热主管部门应当对供热企业供热质量和服务质量进行监督检查和考核，公开投诉电话、信箱等，并及时处理用户投诉。

第五十三条 供热企业接到投诉后，应当按照下列规定处理：

（一）对供热设施漏水的投诉，应当在接到投诉后的 1 小时内到达现场抢修；

（二）对供热温度等有关供热质量的投诉，应于 1 小时内做出响应（与用户取得联系、确定处置措施、约定上门服务时间等），供热开始 15 日内可延长 1 小时。

（三）供热企业应当在承诺时间内办结用户投诉。在规定处理期限内不能办结的，应当向用户说明原因，并确定解决时间。因非供热企业原因无法处理的，应当向用户做出解释。

第五十四条 用户认为室内温度不达标，可以向供热企业提出温度检测要求，供热企业应当在 24 小时内完成，也可双方另行约定测温时间。用户应当配合供热企业调试测温工作，拒不配合的视为室内温度达标。

居民室内供热温度检测，应当由 2 名以上工作人员共同进行，并出示证件，地点应当选择卧室、起居室，在门窗正常关闭 30 分钟以上的情况下，将计量器具置于被测房间中心位置（对角线交点）距地 1.00 ± 0.10 米的高度，计量器具的稳定读数为实际供热温度。检测数据一式两份，供用热双方签字确认、各一份，无正当理由不得拒绝签字。

供用热双方对室内温度检测结果有异议的，可以委托法定检测机构进行检测，费用由责任方承担。

非居民用户的室内温度及其检测方法，由供用热双方在合同中约定。

第五十五条 因供热企业原因导致室内温度不达标的，供热企业应当采取措施保证供热温度达到规定标准。温度不达标天数自用户申请测温之日起至供热温度达标之日止，供热企业应当按照下列标准进行退费：

（一）用户室内温度高于或者等于 16℃、低于 18℃的，退还不合格天数收费额的 20%；

（二）用户室内温度高于或者等于 14℃、低于 16℃的，退还不合格天数收费额的 50%；

（三）用户室内温度低于 14℃的，退还不合格天数全部收费额。

因用户遮挡或者擅自拆改室内供热设施、擅自排放或者取用供热设施内热水、改变房屋结构影响供热效果、与未用热阁楼无有效隔断等原因，致使供热质量不达标和造成损失的，责任由用户承担。

建筑围护结构不符合当时采暖设计规范标准的，参照上述标准减 2℃执行。

申请用热户数未达到规定标准实行协议供热的，按照双方约定执行。

第五十六条 供热企业向用户退还热费的，居民须持测温登记表或者法定计量检定机构出具的检测报告，于每年采暖供热期结束后至6月30日，到供热企业服务大厅办理退费手续。双方另有约定的除外。

第五十七条 供用热双方发生供热争议的，可以依据合同约定进行协商，也可以依法申请仲裁或者提起民事诉讼。

第七章 附 则

第五十八条 违反本办法规定的行为，按照《山东省供热条例》和相关法律法规规定进行处罚。

第五十九条 本办法自2019年12月1日起施行，有效期至2024年11月30日。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，市法院，市检察院，枣庄军分区战备建设处。

枣庄市人民政府办公室

2019年10月25日印发
