

嘉峪关市城市供热管理办法

(2022年7月24日嘉政令第2号公布 自2022年10月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了规范全市城市供热管理,维护供热单位和热用户的合法权益,推进节能降耗,保障城市供热,根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国建筑法》等有关规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条 在本市行政区域内从事城市供热规划、建设、经营、使用及其监督管理活动,适用本办法。

第三条 市住房和城乡建设部门作为全市城市供热工作的行业主管部门,负责本市城市供热以及相关活动的监督管理。

市发展改革委、财政、自然资源、市政府国资委、市场监管等部门及各街道办事处,按照各自职责,做好相关供热管理工作。

第四条 供热单位负责各自供热区域内的供热日常管理、维护运营等工作。房地产开发单位、物业管理单位、业主委员会和热用户应当配合供热单位做好所辖范围的供热用热工作。热源

(电)厂、供水、供气、供电等专业经营单位应当按照各自职责，做好相关供热服务工作。

第五条 城市供热应当坚持统一规划、合理布局、保障安全、优质服务、规范用热、节能环保的原则，优先发展热电联产集中供热，鼓励扶持先进技术、先进工艺、先进设备，积极推广清洁能源和太阳能、生物质能等可再生能源的利用，依法稳步推行供热计量改革工作。积极稳妥开展政府和社会资本合作，鼓励和引导社会资本通过适合本行业的各种模式参与城市供热设施投资、建设和运营。

第二章 规划与建设

第六条 城市供热行业主管部门会同有关部门根据国土空间规划编制城市供热专项规划，并报市人民政府批准后实施。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。

第七条 市自然资源等主管部门在审批建设项目用地时，应当按照城市供热专项规划保留供热设施建设用地。供热设施预留建设用地未经市自然资源主管部门批准，任何单位和个人不得占用或者改变用途。

第八条 供热设施建设应当符合城市供热专项规划，遵循因地制宜、合理布局、统筹安排和分期实施的原则，充分发挥政府和社会资本优势，做到资源共享和优势互补，避免重复建设和资金浪费。

第九条 供热项目的建设应当履行基本建设工程审批手续。

在编制设计方案前，建设单位应当征求城市供热行业主管部门和供热单位的意见，确保符合技术要求。其配套的供热设施应当与主体工程同时设计、同时施工、同时验收。在设计、施工、验收过程中，建设单位应当组织城市供热行业主管部门参与。

未经验收或者验收不合格的供热项目，不得交付使用。

第三章 设施管理

第十条 建设单位对新建住宅的供热设施，应当承担两个供热期的保修责任，负责建筑物的供热设施维护、管理、改造，并承担相关费用。

保修期满后，建设单位与供热单位对供热设施进行验收，验收合格后，签订《供热工程交接协议》，明确供热设施维护界限和权责，建设单位将供热设施移交供热单位运维管理。

建设单位未履行或者迟延履行保修责任的，供热设施的保修期相应顺延。保修期满后，因建设工程质量问题造成供热设施发生故障不能正常供热产生维护、管理、改造等权责纠纷的，可以通过法律途径解决。

第十一条 住宅供热设施保修期届满后的维修、养护、更新责任按下列规定划分：

（一）已实行分户控制的，入户阀门外（含入户阀门、热计量表）的供热设施由供热单位负责，入户阀门内的供热设施由热用户负责；

（二）未实行分户控制的，热用户建筑热力入口阀门外（含阀门）的供热设施由供热单位负责，热用户建筑热力入口阀门内的供热设施由热用户负责。

非居民热用户供热设施的维修、养护、更新责任以用地红线为界。供热单位和热用户另有约定的，从其约定。

第十二条 根据供热区域界限划分，各供热单位统一管理各自区域内的市政热网设施，定期检查、维修、养护和更新，确保安全运行。

第十三条 任何单位和个人不得实施下列行为：

(一) 损坏和擅自拆除、移动、改建供热管网、阀门、仪表、地沟、阀门井、供热标识以及其他供热设施;

(二) 向供热井室、地沟内排放雨水、污水, 倾倒垃圾、残液、粪便以及其他污物, 投掷有毒有害或者易燃易爆物质;

(三) 利用供热管道及支架敷设线路或者悬挂标牌、物体;

(四) 在供热管网及附属设施外缘 1.5 米范围内修建建筑物、构筑物或者占压、挖掘、取土、钻探、打桩、爆破、植树、埋设线杆等;

(五) 擅自接入或者隔断供热管网;

(六) 其他危害供热管网和设施安全的行为。

第十四条 建设单位和施工单位在实施可能影响城市供热设施安全的施工作业前, 应当征得供热单位的同意, 商定并采取必要的保护措施后, 由供热单位监督实施。

第十五条 公共供热设施发生故障, 供热单位应当立即组织抢修, 并报告城市供热行业主管部门。需要占用、挖掘城市道路设施的, 可以先行破路抢修, 并同时通知城市供热行业主管部门和公安交通管理部门, 在二十四小时内按照规定补办相关手续。

抢修期间, 施工现场应当设置警示标志和安全设施; 抢修结束后, 应当及时恢复原状。

第四章 供热管理

第十六条 供热单位应当做好供热运行管理，实行规范化服务，保证服务质量和供热效果。

供热单位应当将供热服务区域、内容、维修及监督投诉电话向社会公开，接受社会监督，供热期内报修投诉电话二十四小时应当有专人值班。

供热单位应当成立专门的事故抢险抢修队伍，配备专业技术人员、抢修器材、车辆、通讯设备等，确保安全稳定供热。

供热单位应当建立供热应急预案，做好物资储备工作，及时科学有效应对供热突发事件。供热单位应当建立应急预案定期评估制度，至少每三年进行一次应急预案演练和评估，对预案内容的针对性和实用性进行分析，并对应急预案是否需要修订做出结论。

供热单位应当在应急预案公布之日起二十个工作日内向城市供热行业主管部门进行备案，并依法向社会公布。

第十七条 本市供热期为五个月，从当年11月1日到次年3月31日。供热单位不得擅自推迟供热或者提前结束供热。市人民政府可以根据气象状况等因素对供热的起止日期进行调整，并向社会公布。

第十八条 供热单位应当在供热期开始前做好准备工作，充水试压十五日前，采取张贴公告、媒体发布等方式告知热用户，提醒用户检查室内供热设施。

第十九条 供热单位应当在每年供热期开始六十日前，将供热费用的交纳时间、交纳方式和退还方式向社会公告。

第二十条 在供热期内，除不可抗力因素外，供热单位应当按照有关规范标准和供用热力合同约定，按时、连续、保质供热，不得擅自降低供热温度或者停止供热。

第二十一条 供热单位应当保证供热质量，在供热期内，除不可抗力或者因热用户责任影响正常供热外，住宅热用户的卧室、起居室（厅）温度不得低于 18℃，其他部位温度应当达到国家设计规范标准。

非住宅热用户的室内温度执行国家规范标准，供用热力合同另有约定的，从其约定。

第二十二条 热用户认为室内温度未达到规定标准的，可以向供热单位反映。供热单位应当向热用户出具标明受理反映时间和内容的书面凭据，并在接到投诉之时起二十四小时内进行测温。对室温低于规定温度，属于供热单位责任的，供热单位应当在四

十八小时内予以答复并处理；不属于供热单位责任的，供热单位应当在二十四小时内以书面形式通知热用户。

第二十三条 室温检测应当按照下列方式进行：

（一）在测温时门窗应当关闭三十分钟以上；

（二）使用测温表测温的，测温表应当放置在房间中央距地面 1.5 米处，测温时间应当在十分钟以上，得到的稳定读数为有效温度；

（三）使用测温枪测温的，应当在所测房间的非冷山墙面分上、中、下各取一点测量温度，所得到的读数平均值为有效温度。

测温记录应当由供热单位与热用户共同签字。热用户无正当理由不配合测温或者不在测温记录上签字的，视为当日温度合格；供热单位未能及时检测、不在测温记录上签字或者不存留测温记录的，视为当日温度未达到规定标准。

第二十四条 因下列原因造成热用户室内温度未达到规定标准的，供热单位不承担责任：

（一）擅自改变室内供热设施、扩大供热负荷的；

（二）室内供热设施不能正常使用的；

（三）室内装修或者其他设施严重影响散热器散热的；

（四）因热用户造成的其他原因。

第二十五条 在每个供热期内，供热单位应当对供热区域内的供热质量进行自查，按建筑面积的千分之三进行测温并将结果报城市供热行业主管部门。

第二十六条 供热单位工作人员开展入户巡检、抢修作业、查表收费等工作时，应当佩戴标志、出示工作证件，热用户和物业服务企业应当予以配合。

第二十七条 供热设施出现故障导致停止供热或者供热质量不达标需要抢修的，供热单位应当及时向城市供热行业主管部门报告。停暖超过二十四小时的，供热单位应当及时通知受影响区域的热用户采取保暖措施。

按管理权限，由相应责任人及时组织抢修，承担相应费用。非供热单位维护管理的，供热单位应当积极配合查清原因。故障排除符合恢复供热条件的，方能恢复供热。

第五章 用热管理

第二十八条 热用户按照用热报装审批程序申请用热。

第二十九条 热用户变更用热面积、用热量、用热性质或其他用热事项的，应当与供热单位协商确定。

第三十条 热用户可以申请停止或者恢复整个供热期用热。办理停止或者恢复用热，应当在当年9月30日前，到供热单位办理相关手续。对无法停止或者恢复供热的，供热单位应当书面给予答复。

有下列情形之一的，不予办理停止用热：

（一）用热设施不能够分户控制的；
（二）新建建筑采暖设施质保期第一个供热期内的；
（三）可能危害相邻热用户用热安全和室内公共设施安全运行的；

（四）对其他热用户的利益和正常供热造成侵害和影响的。

停止用热的热用户，应当向供热单位交纳基本热费。

第三十一条 热用户应当对室内的供热设施进行日常维护保养，确保供热设施的完好安全。

第三十二条 热用户不得有下列行为：

- （一）擅自改动供热设施及改变供热方式；
- （二）擅自连接供热设施；
- （三）擅自安装热水动力装置；
- （四）排放、取用供热设施内的循环水或者蒸汽；
- （五）改变热用途或者擅自扩大用热面积；

- (六) 阻碍供热单位对公共供热设施进行维护、管理;
- (七) 私自占用、锁闭、改造公共管道井;
- (八) 恶意破坏热计量设备及其它供热设施;
- (九) 其他影响供热系统正常运行和其他热用户用热质量安全的行为。

第六章 供热价格和收费管理

第三十三条 城市供热价格实行政府定价制度，由价格主管部门进行核定，按规定权限合理调整供热价格，报市人民政府批准执行。

第三十四条 供热单位应当按照价格主管部门公布的标准收取供热费用。

供热费用按建筑面积计收，非居民热用户以建筑层高 3.0 米为限，每超过 0.3 米，加收百分之十的以建筑面积计算依据的供热费用。

第三十五条 关于基本热费的交纳。分户挂暖用户按供热费用总额的百分之十向供热单位交纳基本热费，分户地暖用户按供热费用总额的百分之三十向供热单位交纳基本热费。

单体建筑整体申请停止用热不交纳基本热费。

第三十六条 热用户应在房屋产权变更前交清供热费用，在房屋产权变更后新用户应及时到供热单位办理用户信息变更手续。

第七章 监督管理

第三十七条 城市供热行业主管部门应当建立健全城市供热监督管理制度，加强对供热单位经营活动服务情况及设施安全的监督检查，设置公开的投诉电话，及时协调处理投诉人反映的问题。

第三十八条 供用热双方发生供用热争议的，按照供用热力合同约定内容协商解决。协商未果的，可以向城市供热行业主管部门投诉，由城市供热行业主管部门协调解决，协调不成时，可以通过法律程序解决。

第八章 法律责任

第三十九条 违反本办法第七条规定的，擅自侵占供热设施用地的，由市自然资源主管部门依照有关法律进行查处。

第四十条 单位或个人违反本办法第十三条规定的，由城市供热行业主管部门给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，对

单位处五千元以上三万元以下的罚款，对个人处一千元以上一万元以下的罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第四十一条 单位或个人违反本办法第三十二条规定的，由城市供热行业主管部门给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，对单位处三千元以上一万元以下的罚款，对个人处二千元以下的罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第四十二条 供热单位违反本办法第十二条、第十七条规定的，由城市供热行业主管部门给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上三万元以下的罚款。造成损失的，依法承担赔偿责任。

第四十三条 城市供热行业主管部门及有关部门的工作人员，在供热管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法予以政务处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十四条 对阻碍行政执法人员执行公务的，由公安机关依法处理。

第四十五条 违反本办法规定的行为，法律、法规、规章另有法律责任规定的，从其规定。

第九章 附 则

第四十六条 本办法自 2022 年 10 月 1 日起施行。原《嘉峪关市城市供热管理暂行办法》（嘉政发〔2011〕17 号）同时废止。