

# 张掖市人民政府文件

张政发〔2023〕93号

## 张掖市人民政府 关于印发《张掖市城市供热管理办法》的通知

各县区人民政府，市政府各部门，市直及省属驻张有关单位

《张掖市城市供热管理办法》已经市政府第22次常务会议研究同意，现予印发，请认真贯彻执行。



# 张掖市城市供热管理办法

## 第一章 总 则

第一条 为加强城市供热管理，改善和提高城市居民生活质量，维护热用户和供热经营单位的合法权益，促进供热事业健康发展，根据有关法律法规规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内从事城市供热规划、设计、建设、生产、经营、使用和管理的单位和个人，应当遵守本办法。

法律、法规对城市供热管理已有规定的，依照其规定执行。

第三条 本办法所称城市供热是指城市内热电联产、区域锅炉、燃油、燃气、电锅炉、地源热泵等热源所产生的蒸汽、热水通过管网有偿向用户供给生产生活用热的行为。

本办法所称供热经营单位是指利用热源单位提供或自行生产热能从事供热经营的单位。

本办法所称热用户是指从供热系统获得热能的单位或居民用户。

本办法所称城市供热设施是指供热经营单位用于供热的各种设备、管道及附件。

第四条 城市供热规划应结合国民经济、城市发展规模、

地区资源分布和能源结构等条件，科学制定近远期发展目标，统筹规划，优先发展集中供热和热电联产，因地制宜推广利用天然气、电、生物质等清洁能源及可再生能源供热，加强供热区域内不同热源的互联互通，实现城市节能减排和可持续发展。

第五条 市住房和城乡建设局是全市城市供热主管部门，负责研究制定城市供热政策、发展战略，监督、指导城市供热工作。

发展改革部门负责城市供热价格核定工作。

自然资源部门负责供热收费面积计算及鉴定工作。

民政部门负责城市最低生活保障和其他困难居民采暖费补贴政策制定和落实。

市场监管部门负责供热压力容器设施的检测、检查，热计量装置的监督检查工作；制定城市供热质量测温办法并组织实施负责供热价格监管工作。

财政、生态环境、应急管理、公安、城管执法等部门按照各自职责协助做好城市供热工作。

街道社区、物业企业和业主委员会协助做好辖区范围内供热管理工作。

第六条 市区供热管理工作由市、区和张掖经开区供热主管部门按照任务分工负责。各县供热管理工作由各县人民政府确定的供热主管部门负责。

市、县区企事业单位负责做好自建供热设施的管理运营工作。

## 第二章 规划和建设

第七条 城市供热专项规划由供热主管部门会同发展改革、自然资源、生态环境等部门组织编制，并按照有关程序审批、备案、修改、实施。

第八条 自然资源部门在规划审批建设项目用地时，应当预留供热设施建设用地，保证供热设施的建设。任何单位和个人不得擅自占用或改变用途。

第九条 新建建筑必须严格按照建筑节能和分户供热计量规定设计和建设，并积极推进既有建筑供热计量及节能改造。

第十条 严禁新建、改建、扩建小燃煤锅炉，因地制宜鼓励使用天然气、电、太阳能等清洁能源替代燃煤供热。

第十一条 城市供热工程的勘察、设计、施工、监理单位必须具备相应资质，严格执行法律、法规及相关技术标准、规范和规定。

第十二条 新建、扩建、改建供热设施必须符合城市供热专项规划，并依法履行基本建设程序后，方可进行建设。项目竣工后必须依法进行工程验收，未经验收或验收不合格的，不得投入使用。

供热期内禁止拆除影响供热的锅炉及相关附属设施。非供热期，供热经营单位确需拆除的，应当在拆除前5个月向供热主管部门提出书面申请，经同意后方可拆除。

第十三条 按照国家有关政策要求，进一步放开城镇供热行业市场准入，积极引导和鼓励各种类型的社会资本参与城市供热设施的建设、改造和经营，提高供热保障能力。

第十四条 城市供热管网需要穿越道路、建筑物等设施时，须向自然资源等相关部门履行申请备案手续后，方能组织施工。供热经营单位因施工对产权单位或产权人设施造成损坏的，应当及时修理或恢复原状；无法修理或恢复原状的，应当予以赔偿。

### 第三章 设施管理

第十五条 城市供热设施和供热计量器具的维修、更新及安全管护责任按以下方式划分

（一）供热系统实行分户控制的，热用户户（室）外分户阀及以外的供热设施，由供热经营单位负责维修、维护和更新。热用户分户阀以内供热设施由热用户自行维修或委托维修。

（二）供热系统未实行分户控制的，热用户楼外入户阀门（含阀门井）及以外的供热设施，由供热经营单位负责维修、维护和更新。入户阀门以内的供热设施，由热用户自行维修或者委托维修。

（三）供热计量器具由供热经营单位负责维修更换。

第十六条 自然资源部门审批涉及影响城市供热设施安全的项目，应当征求供热经营单位的意见。

市、县区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。供热经营单位应当在供热管道沿途及供热设施所在地，设置醒目、统一的安全保护识别警示标志。

工程施工影响城市供热设施安全的，建设单位或施工单位应当与供热经营单位商定保护措施，由供热经营单位指导实施。迁移或改拆供热设施的，报供热和自然资源主管部门批准后实施，所需费用由建设单位承担。

**第十七条** 城市供热管网及附属设施如涉及到压力管网及压力容器承压部分发生故障需要抢修时，必须由取得压力容器制造许可证或压力管网安装许可证的单位实施。情况紧急时，可先施工，后办理维修告知手续，维修后必须经具备相关检验检测资质的机构检验合格后方可投入使用。

**第十八条** 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网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。

供热工程竣工验收合格后，开发建设单位应当将共用供热设施移交供热经营单位负责维护管理。

自正式接入开始供热之日起两个供热期，为供热设施的保修期。保修期内，供热设施维护管理费用由开发建设单位承担。保

修期满，维护管理费用由供热经营单位承担。

第十九条 任何单位和个人不得从事下列行为

(一) 损坏、擅自拆除、移动、改建、连接或者隔断供热管网、阀门、仪表、地沟、阀门井及其他设施

(二) 在供热管网、阀门井、地沟上进行建设或堆放物品；

(三) 向阀门井、地沟内排放雨水、污水或者倾倒垃圾、残液；

(四) 利用供热管网及支架敷设线路或悬挂标牌、物体

(五) 在供热主管网及附属设施外缘 1.5 米范围内修建建筑物、构筑物或挖掘、钻探、打桩、爆破、植树、埋设线杆等

(六) 占用供热应急抢修通道；

(七) 其他危害供热管网和设施安全的行为。

第二十条 热用户室内装饰影响供热设施抢修时，应无条件自行拆除。拒不拆除造成损失的，责任由热用户承担。

第二十一条 新建建筑应同步安装供热计量和调控装置。既有建筑具备条件的，应当及时进行改造，达到节能和安装热计量的要求。暂不具备条件的，应当积极创造条件进行改造。热计量器具由供热经营单位负责维护、管理，严禁向热用户收取热计量器具费用。

供热计量器具须经法定计量检定机构检定合格后方可安装使用。供用热双方因供热计量器具原因对数据发生争议的，由市场监管部门裁定。

第二十二条 任何单位和个人，未经供热经营单位同意，禁

止将自建的供热设施与供热管网连接。

#### 第四章 供热管理

第二十三条 供热经营单位和热用户之间应该签订供用热合同，明确双方的权利和义务。合同内容应包括：供热期限、供热时间、供热参数、维护责任、热计量方式、安全责任、收费标准、缴费时限、违约责任等。

热用户发生变更的，应及时向供热经营单位申请办理供用热合同变更手续。

供热经营单位应在供热期前一个月进行供热系统注水、试压、排气、试运行等工作，并提前进行公告。

第二十四条 供热期为每年 11 月 1 日至次年 3 月 31 日，市、县区人民政府可根据气候情况提前或延长供热，供热经营单位应当按照调整后的时间执行。

第二十五条 供热期内，热用户采暖、保温设施达到规范标准的，除不可抗力原因外，供热经营单位应当保证居民用户的室内温度（卧室、起居室）不低于 18℃，室温合格率不得低于 97%。非居民用户的室内温度执行国家标准或由供用热双方在供热合同中约定。

第二十六条 新接入供热或增加供热面积的热用户，应当向供热经营单位提交有关用热面积、层高、建筑位置图、平面图、

采暖系统图等资料及用热申请书，经审查具备供热条件的，签订供用热合同后方可供热。

第二十七条 供热经营单位的主要供热设施、供热能力、供热面积等发生变化时，应当及时向供热主管部门备案。

第二十八条 供热经营单位应当建立生产经营、安全管理、设施维护、检修、事故处理等规章制度，健全供热安全保障体系，提高管理水平，保证供热质量和运营安全。

供热经营单位应当增强服务意识，实施规范化服务，服务内容、收费标准、业务流程等事项须向社会公示，接受社会监督  
公开服务维修热线。注水试压开始到供热期内服务维修热线要有专人 24 小时值班。

第二十九条 供热经营单位应逐步对供热系统进行智慧化升级改造，建立综合数字化指挥调度系统，实现大数据精准供热。

供热经营单位应遵照供热设施、设备维修管理的技术规范和质量标准，按期进行大、中、小型检修，使供热设备处于完好状态。检修工作必须在注水试压前完成。

供热经营单位应广泛宣传安全用热知识，及时全面向热用户提供有关安全使用方面的指导，定期入户巡检用热设施。入户巡检时，须主动说明事由，并出示统一制作的工作证件。热用户应当积极配合。

第三十条 供热经营单位的供热系统水质必须进行软化处

理，因供热经营单位水质不合格导致热用户采暖设施结垢堵塞、锈蚀漏水，由供热经营单位承担责任，并负责维修。

向供热经营单位供应水、电、气的单位，不得擅自中断供应。热源单位不得擅自降低标准或中断供应。

**第三十一条** 供热期内，供热经营单位应选择供热区域供热管网中间及末端部位有代表性的住宅，分别取顶、中、低层及不同朝向的房间，检测热用户室温，并造表记录。由检测员和热用户签字确认。入户测温时间应当避开十时至十六时，采用合格的计量器具，测温点选择房屋中间离地 1—1.5 米，距墙面 0.5 米处。

**第三十二条** 热用户可以对供热质量等问题进行投诉。供热主管部门对热用户投诉的事项应及时协调处理，并将处理结果按规定时限向热用户反馈。

**第三十三条** 因供热经营单位责任造成热用户室内温度不达标的，应按照延误供热时间折算减收或退还采暖费。采暖、保温设施达到规范标准，居民用户室内温度低于 18 时，供热经营单位应配合热用户及时查找原因，协助改造室内设施，争取室温达标。

供热质量责任根据供热期内测温结果认定，有下列情形之一，造成供热质量达不到规定标准的，供热经营单位不承担责任：

- (一) 热用户擅自改变居室结构和室内供热设施的
- (二) 因室内装修影响供热期内采暖效果的

- (三) 停水、停电造成供热中断的
- (四) 排放或者取用供热系统内热水或蒸汽的
- (五) 供热设施正常检修和供热试运行期间
- (六) 室内供热设施出现故障的
- (七) 其他不属于供热经营单位承担的责任。

第三十四条 供热经营单位应遵守下列规定

- (一) 从业人员持证上岗
- (二) 供热质量符合标准
- (三) 使用合格的供热设施
- (四) 按规定建立安全生产保障体系、抢修队伍，配备安全设施，及时抢修供热设施故障
- (五) 按要求按期提前和延长供热。

第三十五条 供热期内，除不可抗力外，未经供热主管部门批准，供热经营单位不得擅自停止供热。因供热设施故障或不可抗力的因素，不能正常供热时，应采取措施尽快恢复供热，并在2小时以内报告供热主管部门，同时通知热用户，通知内容包括停热原因、停热范围、预计恢复时间等。停止供热时间超过24小时的，按天向热用户退还采暖费。

供热经营单位应制定自然灾害、极端天气、社会治安、安全生产等严重影响供热正常运行的应急预案，建立应急抢修队伍并及时组织开展应急演练。

## 第五章 用热管理

第三十六条 为保证正常供热，需要用热的用户应当在当年8月30日前与供热经营单位签订供用热合同。热用户增加、减少用热面积或更名，应当到供热经营单位办理手续。热用户需要拆改内网管道和供热设施，应当到供热经营单位办理手续后方可施工。擅自施工的，限期改正；造成损失的，应当赔偿。

第三十七条 热用户应遵守下列规定

（一）按建筑节能规定维护管理供热计量、分户温度调控装置，并对房屋采取节能保温措施

（二）供热设施建设、改造必须符合国家有关技术标准、规范和要求

（三）每年用热前对室内供热设施进行检修，保证完好

（四）及时缴纳采暖费。

第三十八条 热用户不得有下列行为

（一）安装使用热交换器、增加散热器、热水循环泵等装置；

（二）擅自连接管网盗热

（三）在供热设施上安装放水装置，取用热水

（四）擅自开关、调节庭院管网内的控制阀门

（五）“跑冒滴漏”严重又拒不整改

（六）擅自增加供热面积或者改变用热性质

（七）改动、毁坏和盗窃供热设施

(八) 改动热计量及温控装置或者擅自开启锁闭阀

(九) 其他损坏供热设施或者影响供热用热的行为。

第三十九条 热用户室内供热设施存在严重质量问题的，供热经营单位应下达限期整改通知，未及时整改造成停止供热、供热质量不达标及给其他热用户造成不良后果的，责任由热用户承担。

第四十条 申请停止用热应当符合下列条件：

(一) 用热设施能够分户控制的

(二) 停止用热不影响其他热用户用热和危害室内公共设施安全运行的

(三) 新建建筑已供满一个供热期的。

符合条件申请停止用热的热用户，应当在开始供热的 30 日前向供热经营单位提出停止用热申请。经供热经营单位审核同意停止用热的，地暖用户按一个供热期全额采暖费的 30% 收缴，挂片用户按一个供热期全额采暖费的 20% 收缴。实行分户计量收费的，按分户计量收费的有关规定执行。

热用户申请停止用热后，应采取有效措施，确保室内设施的安全。因室温过低导致供水、排水管网及其它设施冻裂，造成的损失由热用户承担。

第四十一条 热用户申请停止用热后，又私自接通供热设施用热的，应承担供热期的全额采暖费。

未办理减少用热面积变更手续的，按原面积收取采暖费；未办理更名过户手续的，由原房屋产权人或实际使用人承担采暖费。

第四十二条 坚持“谁使用，谁承担”的原则，新建建筑接入集中供热后产生的采暖费，交付前由产权单位或开发建设单位承担，交付后由房屋产权人或实际使用人承担。

## 第六章 热费收缴

第四十三条 城市供热实行政府定价，具体按照《甘肃省定价目录》执行。热价的制定和调整应当遵循合理补偿成本、促进节约用热、坚持公平负担的原则。

第四十四条 供热价格要逐步实行基本热价和计量热价相结合的两部制热价。过渡期内的采暖费收取方式，按房屋建筑面积计收。

第四十五条 供热经营单位应执行政府批准的供热价格，以供用热合同约定的期限和方式收取采暖费，并出具税务部门统一印制的票据。

逾期未缴纳的，供热经营单位可根据供用热合同约定收取违约金。经催告后仍不缴纳采暖费的，按《民法典》有关规定，通过司法途径妥善解决。

第四十六条 民政部门可制定针对城镇低保家庭、特困人员家庭、养老机构等特殊群体采暖费优惠政策，经同级人民政府批准后执行。

## 第七章 法律责任

第四十七条 单位或个人违反本办法第十九条、二十二条规定，由供热主管部门或城管执法部门责令整改，限期恢复原状。逾期未整改的，依照相关法律、法规规定给予处罚。造成经济损失的，应当依法赔偿。

第四十八条 供热经营单位违反本办法第三十四条规定，由供热主管部门或市场监管部门责令其限期改正。逾期未整改的依照相关法律、法规规定给予处罚。

第四十九条 热用户违反本办法第三十八条规定，影响供热设施安全运行的，由供热主管部门责令其停止违法行为，限期恢复原状，逾期未整改的，依照相关法律、法规规定给予处罚。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。

第五十条 对破坏、盗窃城市供热设施，阻碍、殴打、侮辱依法执行公务工作人员的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十一条 城市供热主管部门或其他有关部门及其工作人员玩忽职守、滥用职权的，由其所在单位或上级主管部门给予行政处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十二条 法律、法规对其他城市供热管理违法行为已有处罚规定的，依照其规定执行。

## 第八章 附 则

第五十三条 本办法自发布之日起实施，有效期5年。

---

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

---

公开属性 主动公开

---

张掖市人民政府办公室

2023年8月28日印发

---