五家渠市城镇供热管理办法

第一章 总则

第一条 为加强供热行业监管，提高城市供热服务质量，保障社会公共利益和公共安全，维护用户和经营者的合法权益，制定本办法。

第二条 在五家渠市行政区域内从事城市供热，用热及其相关监督管理活动，适用本办法。

第三条 五家渠市城市管理局对本行政区域内供热实施监督管理，具体工作可以委托其所属的市政公用事业管理机构即五家渠市市政建设管理服务中心承担。

第四条 发展改革、自然资源、财政、住建、城管、生态环境、应急管理、市场监管等有关部门，按照各自的职责做好供热用热管理工作。

（一）发改委负责供热保供工作，负责供热用燃煤、燃气、电源的保障、供热项目立项审批以及热费标准制定等工作。

（二）自然资源和规划局负责供热设施的用地和规划审批。

（三）财政局负责供热公用设施建设资金筹措，并对资金使用情况进行监督。

（四）住建局负责对供热设施工程质量进行严格质量监督，

（五）城管局为供热行业行政主管部门，负责组织编制城市热力设施的建设规划，并组织实施，设立供热投诉举报电话，监督供用热双方履行自身义务；负责对供热违法行为进行查处，对擅自破坏供热公共设施、热量平衡，私自改装、加装供热设施的行为进行执法处理。

（六）生态环境局负责供热设施运营中环境保护监督工作，保证供热设施环保达标运营。

（七）应急管理局负责对供热运营过程中存在的重大隐患和突出问题进行督办，牵头对供热运营过程中安全生产事故开展调查。

（八）市场监管局负责供热锅炉等特种设备的检测和监督管理工作。

（九）街道社区负责对居民开展供热常识宣传，做好居民与供热企业、行业管理部门之间的纽带联系工作，监督业主委员会代表居民履行有关职责。

第二章 规划建设与设施管理

第五条 供热行业行政主管部门应当根据本地经济社会发展和城市规划，组织编制供热专项规划，经城市规划行政主管部门综合协调，按法定程序报批后组织实施。

第六条 编制供热专项规划，应当符合城市规划，坚持城乡统筹、合理布局、保护环境、节约资源和能源的原则。

第七条 供热公共管网及其附属设施项目的建设，必须符合供热专项规划。在供热专项规划确定建设的城市公共管网敷设范围内，不得批准重复建设公共管网；城市公共管网建设实行特许经营的，应当遵循特许经营协议。

第八条 城市新区开发、旧区改造工程，新建、改建、扩建城市道路、桥梁等市政工程，按照供热专项规划敷设城市公共管网的，公共管网应当与主体工程同时设计、同时施工、公式竣工验收。

第九条 新建、改建、扩建工程项目连接城市公共管网系统，或者增加热供应量的，建设工程项目总投资中应当包括与城市公共管网连接部分的支线管网及其附属设施的建设费用。支线管网及其附属设施的设计、施工、材料采购、设备安装应当符合供热经营者（以下简称经营者）提出的具体要求。经营者的要求不得违反法律、法规和国家自治区的相关技术标准。项目竣工验收时，建设单位应当邀请经营者参加；不符合工程质量验收标准的，建设单位不得交付使用，经营者不得将支线管网及其附属设施与公共管网相连接。

第十条 新建居民住宅和分户商业建筑应配置分户供热磁卡表或热计量控制系统。分户控制器具应使用符合国家标准的产品。

现有居民住宅和分户商业户应按分户控制或热计量的要求逐步进行改造。

第十一条 五家渠市城市规划行政主管部门应当会同供热行业行政主管部门，依据供热专项规划，划定供热公共管网及其附属设施的安全保护范围，报五家渠市人民政府批准后公布。

城市热力管道及其附属设施外缘安全距离范围内（按照国家规范规定要求）禁止下列行为：

（一）擅自修建筑物、构筑物或从事挖掘、打桩、爆破等活动。

（二）向供热阀门井、管沟排放污水或倾倒垃圾、残液。

（三）擅自拆除、安装、变动供热管道和管道支架、井盖、阀门、仪表及其他设备。

（四）其他影响热力设施安全的行为。

第十二条 因建设需要，经批准改动城市供热公共管网及其附属设施，或者在供热公共管网及其附属设施周边埋设其他管线的，建设单位应当与经营者商定保护措施，设计、施工方案应当征得经营者同意。造成损坏的，应当予以赔偿。

第十三条 供热管网及其附属设施维修、养护责任由经营者承担。经营者应当建立安全生产责任制，定期对供热管网及其附属设施进行巡查、检验、疏通、养护、维修，及时消除事故隐患，保障供热设施安全运行。

第十四条 城镇供热设施的养护、维修和改造，按照下列方式划分责任：

（一）供热企业或政府建设的热源、气源、电源、管网、交换站及至项目红线的配套管网，由供热企业养护、维修和改造，并承担费用。

（二）单位热用户，按产权划分维修责任，产权为多家单位共有的，按供热面积分摊维修费用。

（三）居民热用户（包括个体工商户），分户阀门以内的供热设施（不含分户阀门、磁卡户表）由热用户负责维修养护。分户阀门以外的住宅单元、商业楼栋内公共供热设施（含楼道公共立管、暖气片、单元阀门等）由供热经营企业负责维修养护，费用纳入企业成本核算。

（四）供热设施的大修改造或更换根据产权划分，供热企业或政府建设的供热设施由供热企业负责改造更换并承担相应费用。单位、小区的供热设施产权归单位或业主所有，其大修改造更换由单位或业主负责，并承担相关费用。

（五）供热管道跑冒滴漏等维修应在每年10月10日之前完成，确保冬季正常供热。供热企业负责对所管理的热力设施进行检修、维护，管网老化等必须进行更换改造才能正常供热的及时通知产权单位或业主委员会组织更新改造。

第十五条 城市人民政府选用供热方案应当进行科学论证，按照节约资源、提高使用效率、保护环境的原则，合理确定城市集中供热、区域供热、分散供热的敷设范围。鼓励热电联产供热、利用可再生能源供热和洁净能源供热。

第十六条 城市公共供热管网敷设范围内，不得批准新建、扩建区域锅炉供热和分散锅炉供热；现有区域锅炉供热管网敷设范围内，供热单位有能力提供热源的，不得批准新建、扩建分散锅炉供热。对分散供热区域，供热行业行政主管部门应当会同城市规划、环境保护等部门制定拆除、改造分散锅炉的计划；分散锅炉产权人应当按照计划，在规定的期限内拆除、改造锅炉。限期拆除、改造的分散锅炉单台容量和供热面积标准，由五家渠市供热行业行政主管部门根据国家和自治区、兵团规定，综合本地社会经济发展水平，资源、环境状况等因素确定，报本级人民政府批准后执行。

第十七条 新建住宅应当安装分栋用热计量装置和供热系统调控装置，安装或者预留分户热计量装置。现有住宅采用单管循环供热系统的，供热行业行政主管部门应当对建筑物的供热系统、能耗指标和使用寿命等进行调查，对改造收益大于改造成本的，应当制定改造计划，报本级人民政府批准后实施。

第十八条 城市人民政府应当制定政策，鼓励供热单位或者其他投资主体对现有建筑供热系统进行节能改造，对投资人分享建筑节能改造所获收益作出承诺。

第十九条 城市供热供气供电一次管网由供应企业投资建设，并将管线敷设至项目用地红线，并在红线边设置阀井；热交换站、燃气锅炉、电锅炉及至热用户间的二次供热管网等供热设施由建设单位投资建设。多单位共用一个换热站、燃气锅炉、电锅炉的按供热面积分摊建设费用。

第二十条 由建设单位出资建设的供热供气供电设施，其设计、施工、监理应符合有关技术标准和规范，建设单位应与专业经营单位就供应方式、主要技术指标、质量保证和使用年限等进行协商，签订书面协议。协议中应当明确设计、施工要求和材料、设备选型等内容，明确有关产品供应单位参与项目竣工验收的权利义务，供热供气供电设施经验收合格后移交专业经营单位管理。

第三章 经营服务

第二十一条 从事供热经营服务，应当按照《新疆维吾尔自治区市政公用事业特许经营条例》取得经营权。

第二十二条 新增热用户应向行政主管部门缴纳城市市政公用设施配套费后，供热企业方可与热用户签订供用热合同。采用集中供热的房地产项目，在售房前，应与供热企业签订供用热合同。未签订供用热合同的，不予供热。对购房者造成损失的，责任主体应承担相应责任。

第二十三条 经营者应当按照国家规定的质量标准、资费标准、特许经营协议规定的条件以及合同约定，向用户提供安全、连续、稳定和质价相符的供热服务，并履行普遍的义务。

第二十四条 热源的提供方，应当与经营者签订热源供应合同。变更供应合同的，应当征得对方同意并订立补充协议。

第二十五条 热源提供方，应当保证稳定、连续的供应，不得随意减少、停止热的供应。应特殊原因减少、暂停供应的，应当将减少数量和暂停时间提前20天通知经营者，并与经营者协商确定有效地替代措施

第二十六条 经营者应当向社会承诺服务标准和产品质量，公布服务、维修、投诉电话，及时处理用户反映的问题。

第二十七条 五家渠市城镇供热自当年10月15日至次年4月15日为一个采暖期。根据当地天气变化情况，当地人民政府可以决定提前或者延长供热时间。未经五家渠市人民政府批准，经营者不得擅自推迟供热或者提前停止供热。

第二十八条 采用分户控制供热系统的用户，有权选用其他取暖方式，提出终止供用热合同。未采用分户控制供热系统的用户，终止单用户供热可能影响其他用户用热或者影响供热系统附属设施安全运行的用户，不得提出终止供用热合同。

第二十九条 实行热电联产的供热项目，电力监管部门应当按照热负荷的需要，制定热电厂电力生产、供应计划，确保热电厂对外供热。

第三十条 供热设施发生故障不能正常供热，需停热8小时以上的，经营者应当及时通知用户，并立即组织抢修，恢复供热，同时报告供热行业行政主管部门。由于经营者原因造成停热24小时以上不能恢复供热的，应当按日折算标准热价，并在供热期结束后向用户双倍退还热费；给用户造成损害的，应当予以赔偿。

第三十一条 在供热期内，居住用房室内温度应当达到国家规定的标准。测试室内温度以各房间中心位置（对角线交点）距离地面1.4米高度为测试点；非居住用房的室内温度要求和检测方法，由供用热双方在合同中约定。用户与经营者对温度测试结果有异议的，由供热行业行政主管部门组织有关专家和供用热双方当事人进行检测。

第三十二条 用户室内温度低于国家规定的标准或者合同约定的，有权要求经营者予以处理；经营者应当及时采取措施改正，或者提出处理方案。因经营者原因未改正的，按温度差折算标准热价向用户退还热费；属于热源、设计、施工单位的原因造成的，经营者有权向责任方追偿。

第三十三条 用户应当正确使用供热管网及其附属设施，禁止实施下列行为：

（一）擅自连接、隔断、改动、增减供热管线、供热设施；

（二）在非热计量收费的供热系统中擅自增加散热装置、安装热水循环装置或者放水装置；

（三）擅自改变热用途；

（四）其他损害供热管网及其附属设施、影响供热质量的行为。

第三十四条 用户违反本办法第三十三条规定，或者因下列原因导致室内温度低于国家规定的标准或者合同约定的，经营者不承担赔偿责任：

（一）未按照规定缴纳热费，经营者减少、停止供热的；

（二）用户或者相邻用户擅自改变房屋围护结构、采暖方式的；

（三）未采取正常保温措施或者自行遮挡散热装置影响供热效果的；

（四）室外气温连续24小时低于建筑设计保温标准的。

第三十五条 供热企业的员工应持证上岗，巡查人员应经常对用户进行走访，发现问题及时解决，任何单位和个人不得阻碍、干扰供热企业工作人员的正常工作。

第三十六条 热用户应履行供用热合同，维护热力设施，并对房屋采取保温措施，确保正常采暖。

第三十七条 热用户应遵守下列规定：

（一）用热设施应当符合供热技术标准。

（二）工业、商业蒸汽用户应向供热企业提供必要的蒸汽参数与用量。

（三）按照有关技术规范在用热系统上安装仪器、仪表等必要的设施。

（四）对用热设施采取必要的防寒保护措施。

第四章 热费管理

第三十八条 具备分户控制条件的热用户可以在供热期前申请停热或者恢复用热。供热单位应当办理相应手续，不得设置限制条件拒绝办理停热或者恢复用热手续。办理停热的热用户应当在供热期开始前向供热单位缴纳供热设施运行基础费，供热设施运行基础费不得超过应缴纳热费的50%。

第三十九条 城市集中供热企业必须按照物价部门制定的供热收费标准收取热费，不得擅自调整收费标准。新开发的小区或独立片区采用天然气锅炉、地源热等其他清洁能源的，供热费用由经营单位和全体业主共同定价，定价应在政府指导价的范围内。接受物价部门的监督，新开发的小区或独立片区，供热费定价前，先按城市集中费用标准收取，待定价后进行据实结算。

第四十条 用热应当按照建筑物的节能状况，减少收取热费。

第四十一条 管网供热，安装用热计量表的，经营者应当按照国家规定的方式和标准收费；收取热费的面积以建筑产权面积为准，未办理产权证的按实际测绘的建筑面积计算。

第四十二条 热收费计量表和管道燃气报警装置，应当按照国家有关规定进行安装、检测、检验、更换。

第四十三条 用户应当按照合同约定缴纳供用热费。逾期不缴纳的，经营者可以自行或者通过物业管理委员会催缴，并可以按照合同约定对用户收取滞纳金；也可以通过仲裁、诉讼等方式解决。

第四十四条 供热企业应收费到户。如需委托第三方代收的，双方应签订合同，按照合同执行。

第四十五条 用户有权向经营者查询热的使用和缴费情况，对不符合收费和服务标准的，可以向价格、供热行业等有关主管部门或者有关组织投诉。经营者擅自增加收费项目或者提高收费标准的，用户有权拒缴。

第四十六条 五家渠市人民政府应当建立、健全社会保障机制，对享受城市最低生活保障待遇的用户，制定具体办法，减免其用热费用或者给予一定的补助。

第四十七条 供热企业不得向用热单位或个人收取工程费、接口费、补偿费、集中管网建设费、并网配套费、层高超高费等类似名目费用。

（一）关于供热计量装置收费。严禁政府部门、相关机构对供热计量装置强制检定收费。严禁向用热单位或个人收取供热计量装置费用。严禁任何单位或个人在代收供暖费用时加收额外费用。供热企业、用热单位或个人自愿委托相关机构检定供热计量装置的，由委托方支付检定费用，但计量装置经供热企业验收合格，且检定确有问题的，由供热企业承担检定费用，并免费为用热单位或个人更换合格的计量装置。

（二）关于建筑区划红线内供热相关收费。新建商品房、保障性住房等建筑区划红线内供暖管线及配套设备的建设安装费统一纳入房屋开发建设成本，不得另外向买受人收取。建筑区划红线内供热设施经验收合格，依法依规移交给供热企业实行专业化运行管理的，相关运行维护费纳入企业经营成本，不得再向用热单位或个人收取。建筑区划红线内供热设施的建设安装、更新改造、维修维护等费用已由政府承担的，不得再向用热单位或个人收取。

（三）关于建筑区划红线外供热相关收费。在城镇规划建设用地范围内，供热企业的投资界面应延伸至用户建筑区划红线，除法律法规和相关政策另有规定外，不得由用热单位或个人承担建筑区划红线外发生的任何费用。从用户建筑区划红线连接至公共管网发生的入网工程建设，由供热企业独自投资建设的，纳入供热企业经营成本；政府与供热企业合作投资建设的，固定资产部分按比例纳入供热企业经营成本，但运行和维护等费用要全部纳入供热企业经营成本；由政府拨款委托供热企业建设，或由政府直接投资建设的，其运行和维护等费用纳入供热企业经营成本。

（四）关于老旧小区供热相关收费。各地可结合实际情况，通过政府补贴、企业自筹和用户出资等多种方式，确定具体方式和费用分摊方案，进一步加快老旧小区内供暖管线及配套设备改造，将相关运行维护费纳入供热企业经营成本。

第五章 监督管理

第四十八条 供热行业行政主管部门，应当加强对供热的监督管理，建立供热安全生产运行监测网络，定期发布监测信息，对供热质量实施定点、定时检测。

第四十九条 供热行业行政主管部门应当会同有关部门，建立热源稳定供应监督协调机制，监督热源供应单位履行供应合同，确保经营者提供安全、连续、稳定的服务。

第五十条 供热行业行政主管部门，价格、质量技术监督、工商行政管理等部门，应当按照职责权限建立供热服务质量、价格监督、检查和意见征询机制，设置投诉电话，定期监测、检查服务质量和价格执行情况，及时处理用户投诉。

第六章 法律责任

第五十一条 违反本办法规定，热用户有下列行为之一的，由行政主管部门和相关部门责令改正，对公民处二百元以下罚款，对法人或者其他组织处一千元以下罚款；属于经营活动的，处一万元以上三万元以下罚款。造成重大经济损失或造成重大安全事故的，追究行为当事人的责任。

（一）擅自改动供热设施，影响供热质量的行为。

（二）擅自连接、隔断公共供热设施的行为。

（三）安装热水循环装置或者放水装置的行为。

单位和个人在供热设施安全保护范围内有下列行为之一的，由行政主管部门和相关部门责令停止危害行为，造成供热设施损坏的，除责令赔偿外，处五千元以上三万元以下罚款；拆除违法建筑物、构筑物和设施设备；造成重大经济损失或造成重大安全事故的，追究行为当事人的责任。

（一）违反专项规划修建建筑物、构筑物及其他设施的。

（二）挖掘、取土、打桩、植树、爆破、钻探的。

（三）向供热管线地沟排放污水、倾倒具有腐蚀性、污染性、危害性等垃圾杂物和各种废弃物的。

（四）压埋供热线、井盖，破坏或者擅自移动、拆除供热管线、阀门、热计量装置及其他供热设施的。

（五）利用供热管线及支架架设线路或者悬挂物体的。

第五十二条 供热经营企业有下列行为之一的，由行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处三千元以上一万元以下罚款；逾期不改的，责令停业整顿，依法撤销经营许可。

（一）提供的热、水、气质量不符合国家规定的标准或者造成重大质量安全事故的。

（二）擅自减少、暂停、停止供应热、水、气的。

（三）未履行维护、维修管网和设施、设备的义务或者发生故障后未及时抢修，造成大面积或者长时间停热、停水、停气的。

第（一）项行为构成犯罪的，依法追究刑事责任；给用户造成经济损失的，依法承担赔偿责任。

第五十三条 行政主管部门和其他有关部门工作人员违反本办法规定，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者有关部门给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第五十四条 本办法所称公共管网系统，是指城市供热的主干管网及其附属设施。

第五十五条 本办法自发布之日起施行。