

新乡市集中供热管理办法

(2022年1月25日新乡市人民政府令第39号公布 根据2023年4月4日新乡市人民政府令第41号修订)

第一章 总则

第一条 为了规范供热用热行为，提高供热服务质量，维护供热、用热双方的合法权益，促进集中供热事业可持续发展，依据有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内集中供热的规划、建设、生产、经营、服务、使用、设施维护及相关监督管理活动，适用本办法。

本办法所称集中供热是指由热源产生的蒸汽、热水通过市政供热管网向热用户提供生产和生活用热的行为。

第三条 集中供热应当遵循政府主导、统一规划、配套建设、保障安全、规范服务、节能环保的原则。

第四条 市、县（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，加强集中供热基础设施建设，提高供热普及率和保障能力。

第五条 市城市管理部门负责全市的集中供热管理工作；县级人民政府确定的供热主管部门负责本行政区域内的集中供热管理工作。主要履行下列职责：

- （一）承担集中供热管理的日常工作；
- （二）会同有关部门编制集中供热专项规划；
- （三）指导集中供热设施的设计、建设、验收和移交；
- （四）负责集中供热行业管理、监督和考评；
- （五）法律、法规、规章和人民政府规定的其他职责。

发展改革部门负责热源单位的行业管理，热电联产、热源点项目的规划和立项，供热用热成本监审，协调集中供热的能源供应。

自然资源和规划部门负责集中供热相关的用地和规划审批等管理工作，严格按照相关技术规范执行，依法查处在供热设施安全保护范围内的违规建设行为。

市场监督管理部门负责供热设施锅炉、压力容器、压力管道（元件）等特种设备安装、改造、维修、使用环节的监督管理（公用管道的使用管理除外）和供热价格监督检查工作。依法查处供热活动中违反质量、计量等法律、法规的行为。

公安机关负责查处破坏供热设施、偷盗热量等违法犯罪行为；依法打击以暴力威胁、阻碍国家机关工作人员执行公务的行为。依法加强对热源单位落实内部治安保卫工作的监督检查，对热源单位存在的治安隐患依法督促整改；逾期不整改的，依法给予行政处罚。

财政、生态环境、住建、民政、退役军人事务、应急管理等部门各司其职、相互配合，做好集中供热监督管理工作。

乡（镇）人民政府、街道办事处应当配合供热主管部门做好相关工作。

第六条 鼓励利用清洁能源和可再生能源发展集中供热事业，鼓励和扶持节能、高效、环保、安全供热新技术、新工艺、新材料、新设备的研究开发和推广应用。

鼓励、引导社会资本在竞争机制下投资建设集中供热基础设施。

第二章 规划与建设

第七条 供热主管部门应当会同本级发展改革、生态环境、自然资源和规划等部门组织编制当地集中供热专项规划。集中供

热专项规划应当符合新乡市国土空间规划，经同级人民政府批准
后报上级供热主管部门备案，由供热主管部门组织实施。

经批准的集中供热专项规划不得擅自变更，确需变更的，应
当按原程序报送批准并备案。

第八条 供热主管部门应当依据集中供热专项规划和热用
户需求，于每年 11 月 30 日前编制完成下一年度供热管网建设和
老旧供热管网改造计划，并部署实施。

热经营企业应当按照年度计划加快推进集中供热区域供热
管网互联互通，逐步实现各类热源联网运行。

第九条 在集中供热管网覆盖区域内，建设单位应当按照集
中供热专项规划配套建设供热设施；在集中供热管网未覆盖区域
内，建设单位应当按照集中供热专项规划预留供热设施用地。预
留的供热设施用地，任何单位和个人不得擅自占用或者改变用
途。

除经论证能够保障供热设施安全的，可以在地下负一层建独
立站房外，新建热力站应当建在地面之上，与居民住宅保持安全
距离，降低噪音，减少环境污染，保证居民人身和财产安全。

第十条 对需要接入集中供热管网的新建、改建、扩建工程，
依法履行基本建设程序。

第十一条 市、县（市）人民政府应当发展以热电联产为主的集中供热系统。

在集中供热管网覆盖区域内，热用户应当优先使用集中供热，原有分散的中小型燃煤供热设施应当限期拆除。

在集中供热覆盖区域外，鼓励因地制宜使用蓄热式电锅炉、燃气锅炉、电热膜、热泵等清洁能源方式供热。

第十二条 从事集中供热工程勘察、设计、施工、监理的单位，应当具有相应资质，并严格执行国家、省有关技术标准和规范，确保工程质量。

集中供热设施建设和维修所采用的设备、材料、计量装置等，应当符合国家规定的产品质量标准。

建设单位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。

第十三条 集中供热规划区域内的新建、改建、扩建建筑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，实现分户计量；既有建筑要加快实施供热分户计量改造。

用热计量装置应当经过依法检定合格。

第十四条 建设单位应当与热经营企业签订合同。合同中应包含建筑物热力入口，供热计量装置和室内温度调控装置的技术

指标、质量标准，明确建设单位建筑节能质量责任和热经营企业供热计量装置、温度调控装置的采购、管理责任以及违约责任等内容。建筑物热力入口和用户的供热计量装置、室内温度调控装置的购置及安装费用应当纳入房屋建造成本。

热经营企业应当采购符合国家相关标准的供热计量装置和室内温度调控装置。建设单位不得明示或暗示供热单位采购不符合国家相关标准的供热计量装置和室内温度调控装置。

热经营企业应当与供热计量装置和室内温度调控装置的生产销售单位签订合同，双方就产品质量、售后服务、保修内容、保修年限、保修费用以及因产品质量造成损失的赔偿责任等事项在合同中约定。

第十五条 热用户建设用地规划红线内的集中供热设施建设竣工后，建设单位应当依法组织竣工验收。竣工验收应当通知热经营企业参加，热经营企业不得拒绝。

竣工验收合格后，建设单位应当将共用集中供热设施无偿移交给热经营企业，同时移交供热设施工程图、检测报告等相关资料。在供热设施保修期内，由建设单位履行保修义务，由热经营企业负责维护、管理。保修期满后，由热经营企业负责维护、管理和更新，相关费用由热经营企业承担，可以计入经营成本。

建设单位在组织竣工验收时，未通知热经营企业参加或者验收不合格的，热经营企业有权拒绝接收。

第十六条 供热主管部门应当依据集中供热专项规划和用户需求，按照“谁投资，谁受益”原则，积极推进建设用地规划红线内的既有建筑集中供热设施建设。

热用户建设用地规划红线内未移交热经营企业的供热设施，影响安全运行，需要更新改造的，可以由热经营企业或者社会资本投资进行更新改造，相关费用依法计入经营成本。

第十七条 依据集中供热专项规划建设供热管线，需要穿越单位、厂区或宅院的，有关单位和个人应当予以配合。

因集中供热工程施工造成其他建筑或者设施损坏的，施工单位应当及时修复或者依法予以赔偿。

第三章 供热

第十八条 集中供热实行特许经营制度。市、县（市）人民政府及其供热主管部门应当依法通过公开招标、竞争性谈判等竞争方式，选择热经营企业，并与其签订特许经营协议。热经营企业的管理按照《市政公用事业特许经营管理办法》《基础设施和

公用事业特许经营管理办法》和省有关规定执行。

热经营企业的热负荷与其供热能力不相适应时，市、县（市）供热主管部门应当调整其供热范围。

第十九条 热经营企业应当履行下列责任：

（一）实行规范化服务，将服务的内容、标准、时间、服务电话向社会公开。供热期间实行 24 小时值班制度，及时处理热用户反映的问题；

（二）建立并妥善保管热用户档案，指导热用户正确使用供热设施；

（三）编制供热设施检修计划时，应当避开供暖期；

（四）按照规定设置测温点，定期测温，做好测温记录；

（五）定期维修、维护供热设施，确保设施完好；

（六）按照规定向供热主管部门上报统计报表，接受供热主管部门对供热和服务质量的监督检查；

（七）建立、完善供热抢修制度和事故处理应急预案，报供热主管部门备案；

（八）特许经营协议和供热合同约定的其他责任。

第二十条 热经营企业与热用户应当依法签订供用热合同，明确双方权利义务。供用热合同主要内容包括供热面积、供热时

间、温度标准、收费标准、交费时间、结算方式、供热设施维护责任、违约责任以及供用热双方约定的其他事项。

市供热主管部门应当会同市场监督管理部门编制供用热合同示范文本。

第二十一条 采暖期为每年 11 月 15 日零时至次年 3 月 15 日零时。

如遇异常气候需提前或延期供热、停热，市、县（市）供热主管部门应当报经同级人民政府批准，适当调整，并向社会公告。提前供热或者延期停热产生的费用，同级财政应当给予适当补贴；缩短供热期限的，热经营企业根据实供天数予以核减热费。

已具备供热条件的住宅小区，申请热用户数达到 40%及以上时，热经营企业应当供热；未达到规定热用户数时，由建设单位、业主与热经营企业协商解决。

第二十二条 热生产企业、热经营企业应当在供热开始之日 15 日前具备供热条件。

热经营企业在供热期前进行充水试压时，应当提前 5 日通知热用户，热用户应当予以配合。因热用户无正当理由拒绝配合造成损失的，由热用户承担责任。

第二十三条 在供热期内，热经营企业应当保证其供热系统

正常运行，热用户有供热设施的卧室、起居室（厅）的室温不低于 18℃，其他有供热设施部位的室温应当符合国家住宅设计规范的要求。

热用户对供热期限、温度等标准另有约定的，从其约定。

第二十四条 实行分户计量的热用户应当保证其供热系统正常运行，室内温度和用热时间由用户自行调控；供热用热双方对供热计量结果产生争议时，均可委托法定计量检定机构进行检定，检定费用由责任方承担，无责任方时由申请方承担。

任何单位和个人不得破坏计量仪表及铅封、中断计量仪表的电源、移动计量仪表及阀门开关。

第二十五条 热经营企业应当按照供用热合同的约定，按时、连续、稳定供热，不得擅自中断或者停止供热。

在采暖期内，因特殊原因确需连续停止供热超过 24 小时的，热经营企业应当至少提前 2 日通知热用户。因供热设施故障等突发事件停止供热的，热经营企业应当及时组织抢修，并告知受影响区域的热用户，同时向供热主管部门报告。连续停热 12 小时以上的，热经营企业应当根据停热时间相应减收热费。

建设用地规划红线内既有未移交的供热设施，若发现重大安全隐患，且拒不按照热经营企业要求改正的，热经营企业可以中

止供热，并报供热主管部门备案；待安全隐患消除后，热经营企业应当及时予以恢复供热。

第二十六条 热经营企业对热用户室内进行室温测试、供热设施检查时，应当佩戴统一标志，主动向热用户出示企业的有效证件，热用户应当予以配合。

第二十七条 供热价格实行政府定价。热经营企业应当按照价格行政主管部门核准的热价收取热费，同时鼓励热经营企业与非居民热用户协商确定供热价格。

热用户具备分户计量收费条件的，热经营企业应当计量收费。收费按照基本热价和计量热价相结合的两部制热价核算。

价格行政主管部门应当根据有关规定建立供热成本监审制度，并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。

价格行政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擅自加收额外费用。

热经营企业需退还热费或者热用户需要补交热费的，应当在每年供热期结束后2个月内结清。

第二十八条 热经营企业不得擅自停业、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（市）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作出妥善安排，在当年供热开始之日3个月前与承接的热经营企业完成供热设施、技术档案、用户资料、热费等事项的交接工作。

第二十九条 供热主管部门应当建立集中供热与用热的投诉举报制度，公布投诉举报电话，及时处理投诉、举报。单位和个人发现违反本办法规定的行为，有权进行投诉、举报。供热主管部门依法调查处理时，热经营企业或者热用户应当予以配合。

热用户有权就供热质量、服务、收费等问题向供热、价格等相关部门投诉，相关部门应当在接到投诉之日起7日内处理并告知投诉人。

热用户有权就供热收费、供热服务等事项向热经营企业投诉或者查询，热经营企业应当及时处理或者答复；不能当日处理或者答复的，热经营企业应当在2日内给予处理或者答复。

第四章 用热

第三十条 热用户需停止或者恢复用热、变更用热面积、变更热用户名称和改变用热设施运行方式等，应当到热经营企业办

理相关手续。未办理减少用热面积手续的仍按原面积收取热费。

第三十一条 热用户应当在当年11月15日前，按照市、县（市）价格行政主管部门核准的采暖价格或者蒸汽价格按时向热经营企业预交热费，交纳热费为一个完整的采暖期。

对于逾期未交费的热用户，热经营企业应当进行催交；经2次催交无正当理由仍然不交纳热费的，热经营企业在不损害其他热用户合法权益的情况下，可以对其暂停供热。

串联供热系统的热用户未按照规定办理停止用热手续的，视为事实用热，应当交纳热费。

第三十二条 热用户应当按照规定对室内供热设施采取有效保护措施，每年供热前对室内供热设施进行检查、养护，保证设施完好。

第三十三条 热用户不得有下列行为：

- （一）擅自拆改、连接或者隔断供热设施；
- （二）安装热水循环装置；
- （三）从供热设施中取用热能；
- （四）改动热计量及温控设施或者擅自开启锁闭阀；
- （五）其他损坏供热设施或者影响供热用热的行为。

热用户实施以上行为导致室温达不到标准的，热经营企业不

承担责任。热用户经告知后拒不改正的，热经营企业可以停止对其供热。给其他热用户或者热经营企业造成损失的，热用户依法承担赔偿责任。

第三十四条 热用户认为室内温度不达标的，可以向热经营企业提出温度检测要求，热经营企业应当在 12 小时内进行检测，检测结果由双方签字确认；对检测结果有异议的，可以委托双方认可的有室温检测资质的机构进行检测。

自热用户提出温度检测要求之日起，非因热用户原因导致室温不达标的，热经营企业应当承担检测费用；室温连续 48 小时以上不达标的，应当按照规定减收热费。室内温度低于 18℃（不含 18℃）、高于 14℃（含 14℃）的，按日减 50%收取热费；室内温度低于 14℃（不含 14℃）的，按日免收热费。供热开始之日后 5 日和结束之日前 5 日除外。

第三十五条 对集中供热覆盖区域内的优抚对象、享受居民最低生活保障待遇的家庭和其他特殊困难群体，实行热费补贴制度。热费补贴由市、县（市、区）民政、财政、退役军人事务等部门按照有关规定制定补贴办法。

第五章 设施维护与管理

第三十六条 热经营企业对其投资建设的供热设施承担管理和维护责任。

居民热用户户外（热用户墙外）供热设施、户内（热用户墙内，下同）共用供热设施的管理和维护由热经营企业负责。热经营企业与供热设施产权人另有约定的，从其约定。

居民热用户户内供热设施的管理和维护由热用户负责；需要更新改造的，费用由热用户承担。

非居民热用户供热设施的管理和维护，由热经营企业与热用户双方约定。

第三十七条 热经营企业应当实行热源、管网、热力站经营管理一体化。

建设用地规划红线以内的供热设施管理尚未移交热经营企业的住宅小区，按照有关规定，已成立业主委员会的，由业主委员会与热经营企业签订管理协议；尚未成立业主委员会的，由街道办事处或者社区居民委员会组织小区业主与热经营企业签订管理协议。

第三十八条 热生产企业、热经营企业应当对其运营管理的供热设施定期检查、维修、保养和更新改造，保证供热设施完好和安全运行。重要供热设施应当设置明显、统一的安全警示标志，并采取相应的安全保障措施。

任何单位和个人不得损坏或者擅自改装、拆除、迁移供热设施和安全警示标志、界标。

因特殊情况需要改装、拆除、迁移的，须经热经营企业和产权所有人同意后，方可施工，因此发生的有关费用由要求改装、拆除、迁移方承担。迁移集中供热管线，应当报经供热主管部门核准。

第三十九条 在集中供热管网及其附属设施安全保护范围内进行各类工程建设时，必须满足国家有关规范要求，保证供热管网及其附属设施的安全。在供热设施安全保护范围内，任何单位和个人不得有下列行为：

- （一）修建建（构）筑物；
- （二）挖坑、掘土、打桩；
- （三）爆破作业；
- （四）其他影响供热设施安全的行为。

第四十条 市、县（市）供热主管部门应当编制供热安全事

故应急预案，对热经营企业的安全状况定期进行监督检查，发现安全隐患时，应当及时采取措施，消除隐患。

热经营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，同时报告供热主管部门。抢修期间，现场应当设置警示标志，采取安全措施，抢修结束后，应当及时恢复原状。

热用户户内供热设施发生漏水等紧急情况，给公共安全或者其他住户的利益造成严重影响时，应当及时报告；热经营企业应当立即采取应急措施，并及时通知相关热用户，相关单位和个人应当予以配合。

第四十一条 自然资源和规划部门在集中供热设施安全保护范围内审批项目时，应当事先征求供热主管部门的意见。

因工程施工可能影响集中供热设施安全的，施工单位应当采取安全保护措施，经热经营企业查验同意后方可施工。

第六章 法律责任

第四十二条 违反本办法规定行为的，依照有关法律、法规和规章的规定执行。

第四十三条 市、县（市、区）供热主管部门工作人员玩忽

职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或上级主管部门给予行政处分；情节严重构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第四十四条 本办法所称热用户，是指消费热经营企业热能的单位和个人。

本办法所称供热设施，是指用于供热的各种设施设备，包括热源、供热管网、热力站、泵站、阀门室（井）、计量装置、室内供热管道、散热设备及附件等。

本办法所称共用集中供热设施，是指除热用户室内自有供热设施以外的热经营企业管理的供热设施，包括供热管网、热力站、温度调控装置、用热计量装置、楼内供热立管等。

本办法所称“以上”，均包括本数在内。

第四十五条 本办法自 2022 年 3 月 1 日起施行。高新区、经开区、平原示范区管委会根据市人民政府的授权，依照本办法做好辖区内集中供热管理工作。