



## 烟台市供热管理办法

(2022 年 9 月 16 日烟台市政府令第 155 号公布 自 2022 年 11 月 1 日起施行)

### 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，节约能源，保护环境，保障和改善民生，根据有关法律、法规，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 在烟台市行政区域内进行供热规划、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** 发展供热事业应当遵循政府主导、统筹规划、属地管理、节能环保、企业经营、保障安全、规范服务的原则。

**第四条** 市、区（市）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，促进清洁取暖和供热基础设施建设，提高供热保障能力。



镇政府、街道办事处配合有关部门做好辖内供热管理服务工作。

**第五条** 市、区（市）政府确定的供热行政主管部门负责本行政区域内的供热及相关活动的监督管理工作。

发展改革、财政、公安、住房城乡建设、城管、工业和信息化、自然资源和规划、生态环境、市场监管、行政审批服务、民政、应急等部门按照各自职责，做好相关供热管理工作。

**第六条** 鼓励利用清洁能源、可再生能源和工业余热发展供热事业。

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。

市、区（市）政府应当制定天然气等清洁能源或者可再生能源替代燃煤供热的规划，对清洁能源、可再生能源利用区域、方式、规模和实施措施作出安排。

## 第二章 规划建设

**第七条** 供热行政主管部门应当依据国土空间总体规划，组织编制供热专项规划，并根据供热专项规划合理划分供热企业的供热范围。规划经自然资源和规划部门审查同意，报本级人民政府批准后公布实施。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。

供热专项规划应当包含新建住宅小区供热设施同步建设的内容，并对既有住宅小区补建供热设施作出安排。

城市、县城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。

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稳定热源。供热企业的供热能力不能满足其供热范围内热负荷时，供热行政主管部门可按照有关程序调整其供热范围。

支持有条件的镇和农村社区配套建设供热设施。

**第八条** 新建、改建、扩建工程需要接入供热管网的，供热行政主管部门应当参与规划设计方案联合审查，并对建设单位编制的规划设计方案提出意见，明确供热分项设计技术要求。

**第九条** 在供热管网覆盖的区域内，不得新建、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、可再生能源及工业余热供热。

**第十条** 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；未经验收或者验收不合格的供热工程，不得交付使用。

**第十一条** 老旧小区改造应当在征求用户意愿的基础上，统



筹实施用户自有供热设施分户控制更新改造、建筑围护结构节能改造，提高供热质量。

**第十二条** 供热企业、房地产开发企业等建设单位应当依法承担其投资建设的供热设施（含室内供热设施）保修期内的维修、养护、改造和调试等责任，因工程质量造成的损失，依法承担赔偿责任。

供热工程的保修期不得低于两个采暖供热期。保修责任未履行或者拖延履行的，保修期相应顺延。供热工程的保修期应当自供热设施竣工验收合格并正式投入运行之日起计算。

### 第三章 供热用热

**第十三条** 供热企业应当实行热源、管网、换热站经营管理一体化。由物业服务人或者业主委员会等自行管理的供热经营设施，应当经业主大会决定是否移交供热企业。决定移交的，应当与供热企业签订协议，由供热企业负责统一管理、并网运营。

**第十四条** 市、区（市）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。

**第十五条** 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、供热设施维护管理界限及责任、违约责任以及当事人约定的其他事项。

新建住宅小区具备并网供热条件的，小区、单元或者高层供热分区用热比例均达到 50%及以上需要进行集中供热的，供热企业应当供热，并达到供热标准。小区、单元或者高层供热分区用热比例达不到 50%的，由供热企业、开发建设单位和用户协商达成协议后，方可供热。

既有住宅单元或者高层供热分区用热比例达到 50%及以上需要进行集中供热的，供热企业应当供热，并达到供热标准。单元或者高层供热分区用热比例达不到 50%的，由供热企业和用户协商达成协议后，方可供热。

**第十六条** 市区（芝罘区、福山区、莱山区、牟平区、黄渤海新区、高新区）采暖供热期为每年的 11 月 16 日至次年的 3 月 31 日。其他区（市）政府可以结合当地实际确定行政区域内采暖供热期。

市、区（市）政府可以根据气象情况适当延长供热时间，并向社会公布。供热企业不得延迟或者提前结束供热。

**第十七条** 在室外温度不低于供热系统最低设计温度（ $-5.8^{\circ}\text{C}$ ）、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用户卧室、起居室的温度不低于  $18^{\circ}\text{C}$ 。供用热合同另有约定的，从其约定。



在遭遇极寒天气时，供热行政主管部门及供热企业应当积极应对，反应迅速，充分保障供热系统稳定运行。

**第十八条** 用户认为室内温度不达标的，可以向供热企业提出温度检测要求，供热企业应当在接到测温要求后二十四小时内，按照国家、省有关规定和标准进行检测。

对室内温度检测结果有异议的，异议方可以委托法定的检测机构进行检测，检测费用由责任方承担。

**第十九条** 入户室温检测按照下列要求进行：

- （一）应当在供热系统正常运行时进行。使用经法定计量检定机构检验合格的检测仪器，测温时间为 7：00—10：00、15：00—20：00；
- （二）应当记录测量环境的即时状态；
- （三）应当在关闭门窗室温稳定 30 分钟后进行；
- （四）应当选取被测房间中心位置（对角线交点）距地  $1.20 \pm 0.10$  米的高度为测温点；
- （五）检测时散热装置应当无覆盖物；
- （六）传感器应当避免阳光直射或其他冷、热源干扰；
- （七）读数时检测员不应走动。

**第二十条** 用户室内温度检测结果应当一式两份，由双方签字确认。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；供热企业未能及时检测、不在测温记录上签字或者不存留测温记录的，视为当日温度不合格。

**第二十一条** 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企业复（回）测供热温度达标之日止，每 24 小时为一个计费天数。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，退还不合格天数收费额的 100%。

供用热合同另有约定的，从其约定。

**第二十二条** 供用热双方发生供热争议的，可以申请供热行政主管部门调解，也可以依法申请仲裁或者提起民事诉讼。

**第二十三条** 供热企业应当按照供用热合同约定，连续稳定供热，不得擅自中断或者停止供热。

在采暖供热期内，因特殊原因需要连续停止供热超过二十四小时的，供热企业应当提前二日通知用户；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。连续停止供热二十四小时以上的，供热企业应当依据停供时间减收相应热费。

**第二十四条** 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）擅自增加用热面积；

（五）擅自开通供热设施用热；

（六）其他妨碍供热设施正常运行的行为。

用户因以上行为致使室内温度低于本办法规定标准或者合同约定标准的，供热企业不承担相应责任，给供热企业或者其他用户造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

**第二十五条** 居民采暖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，价格行政主管部门按照法定程序调整热价，并采取听证会的形式征求用户、供热企业和供热行政主管部门等方面的意见。

**第二十六条** 用户具备分户用热计量条件的，供热企业应当按照用热量收费。用户不具备分户用热计量条件的，按照供热建筑面积收费。

供热价格和计费办法由市、区（市）价格行政主管部门会同供热行政主管部门等有关部门制定，报本级人民政府批准后公布实施。

**第二十七条** 供热企业应当向最终用户收取热费。用户应当按照供用热合同的约定及时足额交纳热费。



房屋建筑层高超过国家标准规范的和供热面积超过房屋产权面积的，超出的部分应当在供用热合同中约定。对房屋建筑层高和供热面积存有异议的，异议方可以委托法定的测绘机构进行测绘，测绘费用由责任方承担。

供热企业可以自行向用户收取热费，也可以委托金融机构代收；用户可以通过网络支付的方式交纳热费，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。

**第二十八条** 用户要求停止或者恢复供热的，应当在采暖期开始三十日前向供热企业提出申请并办理手续。

供热设施具备分户关闭条件的，供热企业应当免费办理停止或者恢复供热手续。

供热设施不具备分户关闭条件的，在不影响其他用户的情况下，供热企业可以对供热设施进行隔断处理。

供热企业不得因部分用户欠交热费，停止向其他已交费用户供热或者降低供热标准。

**第二十九条** 市、区（市）政府应当安排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、延长采暖供热期限、供热系统节能和环保改造、旧住宅区供热经营设施改造等。

**第三十条** 对城镇低收入困难家庭，由民政部门于每年采暖



季之前发放一次性采暖补贴，具体标准由民政部门会同有关部门制定。

**第三十一条** 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投诉电话，并在采暖供热期实行二十四小时值班。

用户有权就供热收费、供热质量、供热服务等事项向供热企业查询、投诉，供热企业应当在三日内予以答复。

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

**第三十二条** 用户应当妥善使用和维护其专有供热设施。供热经营企业应用户要求对用户专有供热设施进行维修时，应事先向用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单，经用户签字确认后实施维修。

对用户专有供热设施跑、冒、滴、漏等问题的求助，供热企业必须在接到求助后的1小时内回复用户，并应与其约定上门服务时间。

**第三十三条** 未经批准，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六个月前向有审批权限的部门提出申请，有审批权限的部门应当会同供热行政主管部门自收到申请之日起二十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三个月



前与承接的供热企业完成交接，并向供热行政主管部门提出书面报告。

**第三十四条** 用户有权就供热收费、供热质量和供热服务等事项，向市场监管部门、供热行政主管部门以及其他有关部门投诉。供热行政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，公开受理电话、信箱等，并及时处理用户投诉。

## 第四章 设施管理

**第三十五条** 供热企业应当承担由其运营管理的相关管线和设施设备的维修、养护、更新责任。

用户专有部分供热设施的维修、养护、更新责任，由用户承担。

**第三十六条** 供热企业应当根据运行情况，对其负责管理的供热设施制定检修、改造计划，并报送供热行政主管部门，保证其在供热期内安全稳定运行。年度检修、改造应当安排在非供热期进行。

**第三十七条** 供热企业应当建立健全安全生产责任制、风险评估和隐患排查制度。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。

**第三十八条** 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，逐步建设远程智慧化调控技术平台，实现热源、热网、换热站、用户能耗在线监测和自动调节。

**第三十九条** 建设单位在建设工程开工前，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。

**第四十条** 供热企业应当制定供热事故抢险抢修应急预案，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，并同时报告供热行政主管部门。对影响抢修的其他设施，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、物业服务人等应当予以配合。

**第四十一条** 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。供热企业应当将方案报送供热行政主管部门。

**第四十二条** 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。

## 第五章 法律责任

**第四十三条** 违反本办法规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，按照其规定执行；法律、法规未规定法律责任的，依照本办法规定执行。

**第四十四条** 违反本办法规定，供热企业未设立投诉电话或



者未按照本办法规定处理投诉的，由供热行政主管部门或者综合行政执法部门责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上一万元以下罚款。

**第四十五条** 违反本办法规定，供热行政主管部门或者其他有关部门的工作人员未履行本办法规定的监管职责，或者有其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第六章 附 则

**第四十六条** 本办法自 2022 年 11 月 1 日起施行。