

# 郑州市城市供热与用热管理办法

(2015年9月1日郑州市人民政府令第216号发布)

2020年1月17日郑州市人民政府令第237号修正)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范城市供热与用热行为,维护热用户、热源单位、供热单位的合法权益,节约能源,促进供热事业可持续发展,根据国家法律、法规,结合本市实际,制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内的城市供热与用热以及相关管理活动适用本办法。

**第三条** 城市供热与用热应当遵循统筹规划、优化配置、规范服务、保障安全的原则。

**第四条** 市供用热行政主管部门负责本市城市供热与用热的监督管理工作。

县(市)、上街区供用热行政主管部门在市供用热行政主管部门的指导下,负责本行政区域内城市供热与用热的监督管理工

作。

乡(镇)人民政府、街道办事处应当配合供用热行政主管部门做好本辖区内的供热与用热管理工作。

发展改革、自然资源和规划、城乡建设、住房保障和房地产管理、工业和信息化、生态环境、国有资产监督管理、市场监督管理、应急管理、财政等有关部门应当在各自职责范围内,共同做好城市供热与用热管理工作。

**第五条** 鼓励热源单位、供热单位采用清洁能源,利用污染小、能耗低、运行安全的供热设施和供热方式。

鼓励、支持相关行业组织参与供热行业管理和技术服务、宣传培训工作。

鼓励、引导社会资本投资建设供热基础设施。

## 第二章 规划与建设

**第六条** 市、县(市)、上街区自然资源和规划行政主管部门应当会同供用热、发展和改革、生态环境等有关部门编制城市供热专项规划,报同级人民政府批准后组织实施。

经批准的城市供热专项规划不得擅自变更。确需变更的,应

当报原审批机关批准。

**第七条** 建设热力站等供热设施应当与住宅保持安全距离,降低噪音,减少环境干扰。

**第八条** 新建、改建、扩建的建筑需要实行城市供热的,建设单位应当按照规定配套建设供热设施。

住宅供热设施的设计、施工应当符合分户控制的要求,并按照分户计量的技术要求预留分户计量设施的安装位置。

既有住宅的供热设施不符合分户控制要求的,应当按照有关规定或者由供热单位与热用户协商进行改造。

**第九条** 供热区域内无供热系统的既有建筑需要并入城市供热管网的,其所需的二级网、热力站等供热设施和户内供热设施,应当委托具有资质的单位施工安装,费用由房屋产权人承担。

**第十条** 供热建设工程竣工后,建设单位应当组织供热单位参与竣工验收。

供热建设工程经验收合格的,方可交付使用。

**第十一条** 建设单位应当依法承担供热建设工程保修期内的保修责任。

供热建设工程的保修期自竣工验收合格之日起不得低于2个供暖期。在保修期内未实施正常供热的,供热建设工程的保修

期相应顺延。

在保修期内因供热建设工程的原因给热用户造成损失的,建设单位应当承担赔偿责任。

**第十二条** 城市供热管网需要穿越单位、厂区或者宅院时,有关单位和个人应当提供必要的便利。

### **第三章 供热与用热**

**第十三条** 城市供热实行特许经营制度。

市、县(市)、上街区供用热行政主管部门应当依法确定热源单位、供热单位,并与其签订特许经营协议,准予其在一定范围和一定期限内的供热特许经营权。热源单位、供热单位不得擅自停业、歇业。

**第十四条** 市、县(市)、上街区供用热行政主管部门应当根据城市供热专项规划确定供热范围。

热源单位、供热单位应当在特许经营协议确定的供热范围内经营。热源单位、供热单位的热负荷与其供热能力不相适应时,供用热行政主管部门可以调整其供热范围。

**第十五条** 本市供暖期为当年11月15日零时至次年3月

15 日零时。提前或者延长供暖期由市人民政府决定,并向社会公告。

**第十六条** 城市供热的供热参数、运行方式等由供热单位统一调度、适时调节,其他单位和个人不得擅自调节或者改变。

**第十七条** 热源单位应当根据天气温度变化情况,按照设计规模和设计参数向供热单位提供热能。

因热源单位原因给供热单位或者热用户造成损失的,热源单位应当依法承担赔偿责任。

**第十八条** 供热单位应当按照国家建筑节能要求改进技术装备,实施计量管理,并对供热系统进行监测和维护,提高供热系统的效率,保证供热系统的运行符合民用建筑节能强制性标准。

**第十九条** 供热单位应当遵守下列规定:

- (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,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;
- (三) 指导热用户正确使用供热设施;
- (四) 编制供热设施检修计划时,应当避开供暖期;
- (五) 按照规定设置测温点并做好测温记录;
- (六) 定期维修、维护供热设施。

热源单位应当遵守前款第（四）项、第（六）项规定。

**第二十条** 热源单位与供热单位、供热单位与热用户应当分别签订供热、用热合同。

热源单位与供热单位签订的合同主要内容应当载明热负荷、供热参数、供热时间、费用结算、违约责任等事项。

供热单位与热用户签订的合同主要内容应当载明供热面积、供热时间、供热质量、收费标准、交费时间、结算方式、供热设施维护责任、违约责任等事项。

**第二十一条** 新增热用户应当在当年4月1日至6月30日期间与供热单位签订书面合同,办理相关手续。

热用户需停止或者恢复用热、变更用热面积、变更热用户的,应当在当年4月1日至9月30日期间办理相关手续。

**第二十二条** 热用户应当在当年11月10日前预交热费,交纳天数为一个完整的供暖期。

逾期未交费的,供热单位应当进行催交;经催交仍未交费的,供热单位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要求停止用热但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。

**第二十三条** 供热单位收取热费的热价应当经价格主管部门按照有关规定进行核定。

热价明显不足以补偿正常供热成本的,经核定,市、县(市)、上街区人民政府可以对供热单位实行政府临时补贴;因调整供暖期增加的供热费用,由同级财政予以补贴。

**第二十四条** 供热单位应当保证按面积收费的热用户室内温度符合国家规定的温度标准。供热合同另有约定的,从其约定。

**第二十五条** 热用户认为室内温度未达到规定标准或者约定温度的,可以按照有关规定要求供热单位进行测温。

对测温结果有争议的,热用户或者供热单位可以委托具有相应资质的检测机构进行检测。

**第二十六条** 因供热单位原因造成热用户室内温度未达到规定标准或者约定温度的,供热单位应当及时采取措施,保证供热温度达到规定标准或者约定温度。

出现前款规定情形的,供热单位应当在上一个供暖期结束后2个月内,按照双方确认的未达到规定标准或者约定温度的实际天数办理退费手续。

**第二十七条** 热用户有下列行为之一,造成室内温度未达到规定标准或者约定温度的,由其自行承担责任的:



- (一) 改变房屋结构影响供热效果的;
- (二) 拆改或者遮挡室内供热设施的;
- (三) 擅自排放、取用供热设施内的热能(水)的;
- (四) 拒绝配合供热单位入户检测、检修的。

**第二十八条** 供热单位在供暖期前进行充水试压时,应当提前 5 日通知热用户及相关单位。热用户及相关单位应当予以配合。因热用户拒绝配合造成损失的,由热用户承担责任。

**第二十九条** 供暖期内因建设工程、临时施工等情况确需连续停止供热超过 24 小时的,应当至少提前 2 日通知。

供暖期内因设备故障、管网爆裂等突发事件停止供热的,供热单位应当及时采取抢修措施,按照规定向供用热行政主管部门报告,并向社会公告。

供热单位抢修供热设施的,热用户及相关单位应当予以配合。

**第三十条** 热用户应当遵守供热与用热规定,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与用热的行为。

## 第四章 设施管理

**第三十一条** 热源单位、供热单位对其投资建设的供热设施承担管理和维护责任;热源单位与供热单位另有约定的,从其约定。

居民热用户户外供热设施、户内共用供热设施的管理和维护由供热单位负责;供热单位与设施产权人另有约定的,从其约定。

居民热用户户内非共用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,由供热与用热双方约定。

**第三十二条** 改装、拆除、迁移户外公用供热设施的,应当经热源单位或者供热单位同意后方可施工,发生的有关费用由建设单位承担。

**第三十三条** 市、县(市)、上街区供用热行政主管部门应当按照有关规定划定供热设施安全保护范围。热源单位、供热单位

应当在划定的供热设施安全保护范围设置保护标志,定期进行巡查、维护、更新。

**第三十四条** 在供热设施安全保护范围内进行施工的,建设单位应当与热源单位或者供热单位共同制定保护方案,采取必要的保护措施,确保供热设施运行安全;造成供热设施损坏的,建设单位应当承担修复责任,依法赔偿损失。

**第三十五条** 供热设施安全保护范围内禁止下列行为:

- (一) 擅自修造建(构)筑物或者敷设管线;
- (二) 擅自挖坑、掘土、打桩;
- (三) 爆破作业;
- (四) 堆放垃圾、杂物或者危险废物;
- (五) 倾倒、排放腐蚀性物质;
- (六) 其他影响供热设施安全的行为。

## **第五章 监督管理**

**第三十六条** 本市实行供热综合评价制度。

市、县(市)、上街区供用热行政主管部门应当组织相关部门和热用户对热源单位、供热单位提供服务、节能减排等进行综合

评价,评价结果应当向社会公布。

**第三十七条** 市、县(市)、上街区供用热行政主管部门应当制定城市供热与用热突发事件应急预案,发生突发事件时,及时启动应急预案。

发生重大供热设施事故时,供热单位应当立即采取应急措施;需要实施入户抢修作业的,当地公安机关、乡(镇)人民政府、街道办事处、物业服务企业等单位及相关居民应当予以配合。

**第三十八条** 市、县(市)、上街区供用热行政主管部门应当建立城市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。供用热行政主管部门依法调查处理时,供热单位或者热用户应当予以配合。

## **第六章 法律责任**

**第三十九条** 违反本办法规定,未取得供热特许经营权擅自从事供热经营活动的,由市、县(市)、上街区供用热行政主管部门责令停止违法行为,处以3万元罚款。

**第四十条** 违反本办法规定,热源单位、供热单位有下列行

为之一,由市、县(市)、上街区供用热行政主管部门责令限期改正,处以1万元以上3万元以下罚款:

- (一) 超出供热特许经营范围经营的;
- (二) 未按规定管理、维护供热设施的;
- (三) 未按规定时间供热的。

**第四十一条** 违反本办法第三十二条规定擅自改装、拆除、迁移户外公用供热设施,或者违反本办法第三十五条第(二)项、第(三)项、第(四)项、第(五)项规定的,由市、县(市)、上街区供用热行政主管部门责令改正,对单位处以1万元以上3万元以下罚款,对个人处以500元以上2000元以下罚款。

**第四十二条** 违反本办法规定,擅自改变供热参数、运行方式的,由市、县(市)、上街区供用热行政主管部门责令限期改正,处以5000元以上2万元以下罚款。

**第四十三条** 违反本办法第三十条第(二)项、第(三)项、第(四)项规定,由市、县(市)、上街区供用热行政主管部门责令停止违法行为,处以500元以上1000元以下罚款。

**第四十四条** 供用热行政主管部门或者相关行政管理部门及其工作人员违反本办法规定,有下列行为之一,由监察部门或者有管理权限的机关对直接责任人员依法给予行政处分:

- (一) 未按照规定制定城市供热专项规划的；
- (二) 未依法实行供热特许经营的；
- (三) 未建立供热综合评价制度或者未向社会公布评价结果的；
- (四) 未按规定监督检查或者未及时处理投诉、举报的；
- (五) 其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

## 第七章 附 则

**第四十五条** 本办法下列用语的含义：

(一) 供热,是指由热源产生的蒸汽、热水通过管网为热用户提供用热的行为。

(二) 热源单位,是指取得供热特许经营权,为供热单位提供热能的单位。

(三) 供热单位,是指取得供热特许经营权,利用热源单位提供或者自行生产的热能从事供热经营活动的单位。

(四) 热用户,是指消费供热单位热能的单位和个人。

(五) 供热设施,包括热电厂、锅炉房、热力站、泵站、供热管网、阀门室(进户井)、热计量器具(热量表)、锁闭阀、温控

装置、室内管道、散热器及附件等。

**第四十六条** 本办法自 2015 年 10 月 1 日起施行。