

郑州市城市供热与用热管理办法

(2025年12月23日郑州市人民政府令第253号公布 自
2026年4月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了规范城市供热与用热行为，维护供热与用热双方的合法权益，节约能源，保障和改善民生，根据有关法律、法规、规章规定，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政府主导、统一规划、节能环保、保障安全、规范服务的原则。

第四条 市、县（市）、上街区人民政府应当加强对城市供热与用热工作的领导，将供热与用热事业纳入国民经济和社会发展规划，统筹推进供热基础设施建设，研究解决供热与用热工作中的重大事项。

乡镇人民政府、街道办事处配合做好本辖区供热与用热管理相关工作。

第五条 市城市管理部门是城市供热与用热主管部门，负责本市城市供热与用热的监督管理工作。县（市）、上街区人民政府确定的供热与用热主管部门负责本行政区域内的供热与用热监督管理工作。

发展改革、工信、财政、资源规划、生态环境、城建、住房保障、应急、市场监管等部门按照各自职责做好城市供热与用热管理相关工作。

第六条 鼓励利用清洁能源和可再生能源发展城市供热事业，扶持供热新技术、新工艺、新材料、新设备的研究开发和推广应用，推动城市供热绿色低碳转型和可持续发展。

第七条 市、县（市）、上街区供热与用热主管部门应当推动城市供热智能化建设，依托城市运行管理服务平台，完善智慧供热管网监督管理体系。

鼓励热经营企业引入人工智能、大数据、物联网等新技术，提升智慧供热水平。

第二章 规划与建设

第八条 市、县（市）、上街区供热与用热主管部门应当依据国土空间总体规划，组织编制城市供热专项规划，经本级人民政府批准后，报上一级供热与用热主管部门备案。

经批准的城市供热专项规划不得擅自变更。确需变更的，应当按照原程序报经批准并备案。

第九条 市、县（市）、上街区供热与用热主管部门应当依据城市供热专项规划，统筹安排热源建设和管网布局。

城市新区开发、旧城改造，应当按照城市供热专项规划配套建设供热设施或者预留供热设施用地。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。

市、县（市）、上街区人民政府应当将城市供热设施更新改造作为城市更新的重要内容，与老旧小区改造充分衔接，加大财政支持力度，建立合理的更新改造资金共担机制，推动老旧小区供热设施更新改造。

第十条 城市供热专项规划区域内，新建住宅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。

既有建筑需要并入城市供热管网的，建设用地红线内的供热设施，由建设单位或者房屋产权人委托具有相应资质的单位建

设，建设用地红线以外至热生产企业厂区的供热设施由热经营企业负责建设、管理。

新建、改建、扩建供热设施应当符合城市供热专项规划的要求，并执行国家、省、市有关技术标准和规范。热力站等供热设施应当与居民住宅保持安全距离，采取隔声减振措施，减少环境干扰。

第十一条 用热项目的建设单位在编制设计方案时，可以征求热经营企业的意见，确保符合技术要求。热经营企业应当对用热项目的设计和施工进行指导。

第十二条 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。用热计量装置应当依法检定合格，在检定周期内使用。

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热经营企业与热用户协商进行改造。

第十三条 建设单位组织供热设施竣工验收时，应当通知热经营企业参加，热经营企业不得拒绝。

供热设施经验收合格后，方可交付使用。

第十四条 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，最低保修期限为两个供热期。在保修期内未实施正

常供热的，保修期相应顺延。

供热建设工程在保修期内，或者因建设单位未履行、拖延履行保修责任延长保修期的，维修费用由建设单位承担。

第三章 供热与用热

第十五条 城市集中供热实行特许经营制度。

市、县（市）、上街区人民政府及其供热与用热主管部门应当依法通过招标、竞争性谈判等公开竞争方式，选择供热特许经营企业。获得特许经营权的热经营企业，应当按照特许经营协议确定的供热区域和供热方式提供服务。

第十六条 本市供热期为当年十一月十五日至次年三月十五日。

如遇异常低温天气，市、县（市）、上街区人民政府可以决定提前供热或者延期停热，并向社会公布。对延长供热期发生的费用，按照规定给予热经营企业适当补贴。

第十七条 集中供热价格实行政府定价。热经营企业不得擅自提高供热价格。

供热价格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热生产企业、热经营企业实行政府临时补贴。

第十八条 热生产企业应当根据设计规模和设计参数,按照热经营企业的用热计划足额、稳定提供热能。

热经营企业应当根据天气温度变化和用热需求情况,科学制定供热计划,均衡调配热源供热量,安全稳定输配热量至热用户。

热生产企业、热经营企业不得擅自停业、歇业,供热期间不得擅自中断或者停止供热。

第十九条 热生产企业、热经营企业应当在每年供热开始之日十五日前具备供热条件。

热经营企业在供热期前进行充水试压时,应当提前五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,无正当理由拒绝配合造成损失的,自行承担责任。

第二十条 热生产企业与热经营企业应当依法签订供热合同,主要内容包括:供热面积、供热时间、供热负荷、供热参数、费用结算、违约责任等事项。

热经营企业与热用户应当依法签订用热合同,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、违约责任以及当事人约定的其他事

项。

第二十一条 已具备供热条件的住宅小区，申请用热户数达到总户数的百分之三十，热经营企业应当供热。未达到前述标准的，在确保供热设施安全运行的前提下，供热与用热双方对温度标准、供热时间等事项达成协议后，热经营企业可以供热。

新增热用户应当在当年7月31日前与热经营企业签订用热合同，办理相关手续。

热用户需要停止或者恢复用热的，应当在当年9月30日前办理相关手续。

第二十二条 热用户应当按照用热合同约定，及时足额交纳热费。逾期未交纳热费的，热经营企业可以按照规定进行催告；经催告仍未交费的，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。暂停供热前应当告知热用户。

串联供热系统的热用户未按照规定办理停止用热手续的，应当交纳热费。

第二十三条 居民住宅用热按照不动产权属证书载明的专有建筑面积计算，其他用热按照建筑面积计算。

未取得不动产权属证书或者存在特殊层高空间的，用热面积应当按照房产面积测绘相关规定计算。

第二十四条 热经营企业应当履行下列义务：

（一）建立供热服务承诺制度，将服务的内容、标准、程序、时间、服务电话向社会公开，及时处理热用户反映的问题；

（二）建立健全供热安全生产、运行管理、设施巡检、供热调度等工作制度，保证供热期间连续稳定供热；

（三）定期检查、维修供热设施，供热期内不得进行可能导致停止供热或者降低供热质量的计划性检修、施工和技术改造；

（四）严格执行治安保卫工作制度，落实治安防范措施；

（五）按照规定设置测温点并做好测温记录，建立热用户采暖温度抽测制度，定期对热用户室温进行检测；

（六）建立数据信息安全保护制度，依法采集、处理热用户信息，采取必要的安全技术措施，确保热用户信息安全。

热生产企业应当遵守前款第二项、第三项、第四项规定。

第二十五条 热经营企业应当建立智慧供热远程监控调节平台，实现热源、供热管网、热力站、热用户全流程数据的动态采集、实时监测与智能分析，探索利用智能导航机器人、智能质检、无人机巡线等建立智慧化监测管理系统，对供热设施、管线周边环境进行智慧监测。

第二十六条 供热期内，热经营企业应当保证居民热用户有

供热设施的卧室、起居室（厅）昼夜温度不低于十八摄氏度，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。

非居民热用户的室温执行国家标准或者由热经营企业与热用户在用热合同中约定。

第二十七条 热用户认为室温低于本办法规定最低温度或者合同约定温度的，可以按照规定要求热经营企业进行室温检测。

热经营企业应当在十二小时内按照与热用户约定的时间进行现场测温。对测温结果有争议的，热用户或者热经营企业可以委托具有相应资质的检测机构进行检测，检测费用由责任方承担。非因热用户原因导致室温不达标的，热经营企业应当及时采取措施，保证室温达标。

出现前款规定情形的，热经营企业应当按照有关规定或者合同约定减收或者免收热费。在供热期结束后两个月内，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。

第二十八条 热用户不得有下列行为：

- （一）擅自调节或者改变供热参数、运行方式；
- （二）擅自拆改、连接或者隔断供热设施；
- （三）改动热计量及温控设施或者擅自开启锁闭阀；

- (四) 安装热水循环装置;
- (五) 从供热设施中取用热能;
- (六) 擅自扩大供热面积, 改变用热性质;
- (七) 其他损坏供热设施或者影响供热用热的行为。

因热用户实施前款行为导致室温不达标的, 热经营企业不承担责任。

第四章 设施管理与保护

第二十九条 热生产企业、热经营企业应当对其投资建设的供热设施承担管理、维护、更新改造责任。热经营企业对其管理的供热设施承担管理、维护责任。

住宅小区内分户用热计量装置或者入户端口以外(含用热计量装置、入户端口设施)的供热设施, 由热经营企业负责管理、维护。

住宅小区内分户用热计量装置或者入户端口以内的非共用供热设施, 由热用户负责管理、维护; 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。

第三十条 热生产企业、热经营企业应当对其投资建设或者管理的供热设施设置统一、醒目的安全警示标志，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、迁移公共供热设施和安全警示标志。确需改装、拆除、迁移的，应当经负有管理责任的热生产企业或者热经营企业同意，并不得影响供热质量，产生的有关费用由建设单位或者个人承担。

第三十一条 供热管网及其附属设施外缘一点五米以内、长输供热管线供回水管道中心线两侧各十米以内以及附属设施外缘六米以内，为供热设施安全保护范围。热生产企业、热经营企业应当设置安全保护范围界限标志。

供热设施安全保护范围内，任何单位和个人不得实施下列行为：

- （一）修建建（构）筑物；
- （二）挖坑、掘土、打桩、顶进、钻探；
- （三）爆破、堆放易燃易爆物等危险物品、排放腐蚀性物质；
- （四）种植可能损坏管道的深根系植物；
- （五）其他影响供热设施安全的行为。

穿越河流的长输供热管线中心线两侧各二百米范围内，禁止抛锚、拖锚、挖砂、挖泥、采石、水下爆破。在保障管道安全的条件下，为防洪和航道通畅而进行的养护疏浚作业除外。

第三十二条 在供热设施安全保护范围内进行施工的，建设单位应当与热生产企业、热经营企业共同制定供热设施安全保护方案，采取相应的安全保障措施。热经营企业应当派专业人员进行现场指导。

在长输供热管线通过区域，进行爆破、地震法勘探或者工程挖掘、工程钻探、采矿作业，可能影响长输供热管线安全的，施工单位应当进行安全评审。

建设单位或者施工单位在施工中造成供热设施损坏的，应当及时通知热生产企业、热经营企业，配合做好应急处置工作，承担修复责任，并依法赔偿相应损失；危害公共安全，造成严重后果的，依法承担相应责任。

第三十三条 市、县（市）、上街区人民政府应当建立完善城市供热风险防范和应急保障制度，组织编制城市供热突发事件应急预案。出现供热中断等突发事件时，应当立即启动应急预案，采取应急措施。

热生产企业、热经营企业应当制定本单位供热安全事故应急

预案，建立与保障供热安全相适应的应急抢修队伍，配备应急抢修设施设备，定期开展应急演练。

第三十四条 供热期内，热生产企业、热经营企业实行二十四小时值班制度。供热设施发生故障时，热生产企业、热经营企业应当立即到达现场并组织抢修，按照规定及时报告供热与用热主管部门。需连续停止供热八小时以上的，热经营企业应当及时通知热用户。连续停热十二小时以上的，热经营企业应当根据停热时间相应减收热费。

抢修供热设施时，公安、交通运输、城管、应急等部门和供电、供气、供水、通讯等单位应当予以配合；需要在户内进行抢修作业的，热用户及相关单位应当予以配合。

第五章 监督管理

第三十五条 市、县（市）、上街区供热与用热主管部门应当建立常态化监督管理机制，采用日常巡查、专项检查等方式，加强对热经营企业开展设施安全巡检、供热服务质量与服务承诺落实情况、供热安全与应急保障等进行监督。

市、县（市）、上街区供热与用热主管部门对在监督管理中

发现的违法违规行为，依法依规进行查处；构成犯罪的，依法移送有关机关处理。

第三十六条 市、县（市）、上街区供热与用热主管部门应当建立供热信息监管平台，对供热运行数据、用户室温数据、投诉处理等进行实时远程监测，实现异常智能运行、投诉闭环处置、应急智慧调度等信息化监督管理。

第三十七条 市、县（市）、上街区供热与用热主管部门应当建立健全城市供热综合评价制度，组织相关部门和热用户对热经营企业供热质量、服务响应、安全管理、能耗控制等进行综合评价。

第三十八条 市、县（市）、上街区供热与用热主管部门应当加强对城市供热管理制度和安全用热及相关知识的宣传教育，指导热生产企业、热经营企业提高供热服务保障水平，增强热用户节约能源、合理用热意识。

第三十九条 市、县（市）、上街区供热与用热主管部门应当建立城市供热与用热投诉举报制度，公开投诉举报途径和方式。投诉事项涉及的部门应当及时调查、处理，并在接到投诉之日起七日内反馈调查、处理结果。

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并答复。不能当日处理或者答复的，应当在两日内反馈处理结果。

第六章 法律责任

第四十条 违反本办法规定的行为，法律、法规、规章已有法律责任规定的，从其规定。

第四十一条 违反本办法第三十一条第二款规定，危害供热设施安全的，由市、县（市）、上街区供热与用热主管部门责令恢复原状或者赔偿损失，对单位处一万元以上五万元以下罚款，对个人处五百元以上五千元以下罚款。

第四十二条 供热与用热主管部门和其他有关部门、单位及其工作人员，在城市供热与用热监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对负有责任的领导人员和直接责任人员，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十三条 自建供热热源的小区或者单位供热与用热管

理，参照本办法的规定执行。

第四十四条 本办法自2026年4月1日起施行。2015年9月1日郑州市人民政府发布实施的《郑州市城市供热与用热管理办法》（市政府令第216号）同时废止。