



# 威海市供热管理办法

(2018年12月17日威海市人民政府令第65号公布 自2019年7月1日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范供热管理，维护供热秩序，促进供热事业健康发展，根据《山东省供热条例》等有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 在本市行政区域内从事供热规划、建设、经营、使用及相关管理活动，适用本办法。法律、法规另有规定的，从其规定。

本办法所称供热，是指供热企业依靠传统能源、清洁能源或者可再生能源提供的稳定热源，通过城镇供热管网为用户提供生活用热的集中供热行为。

**第三条** 住房城乡建设主管部门是供热工作的行政主管部门。发展改革、经济和信息化、民政、财政、国土资源、规划、城市管理执法、环境保护、市场监督管理、价格管理等部门按照职责分工，做好供热相关管理工作。



**第四条** 鼓励利用天然气等清洁能源和太阳能、水能、生物质能、地热能等可再生能源发展供热事业，推广应用节能、高效、环保、安全的供热新技术、新工艺、新设备、新材料，支持发展节能效率高和环境效益好的供热技术和项目。

## 第二章 规划建设

**第五条** 市、县级市供热主管部门应当依据城市总体规划组织编制本行政区域的供热专项规划，报本级人民政府批准后实施。

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。

实施供热专项规划确定的供热建设项目对不动产的所有人、占有人或者使用人合法权益造成不利影响的，应当给予必要补偿。

**第六条** 供热企业应当于每年十月三十日前向供热主管部门报送下一年度工程建设和供热发展计划。

**第七条** 供热建设项目应当符合城市供热专项规划的要求。负责建设项目投资管理的部门在审查供热建设项目申请时，应当征求供热主管部门的意见。

**第八条** 新建、改建、扩建工程需要接入供热管网的，建设单位在编制建设工程设计方案时，应当就建设项目供热条件征求供热主管部门意见。



供热主管部门应当根据供热专项规划及其实施情况提出答复意见，明确工程是否具备供热条件。对具备供热条件的，确定供热方式及供热单位，并提出供热分项设计技术要求。

**第九条** 新建公共建筑应当优先使用工业余热、可再生能源和清洁能源供热。

**第十条** 施工图审查机构应当依据供热行业标准规范和供热主管部门提出的供热分项技术要求审查供热分项施工图。

**第十一条** 城市集中供热管网覆盖区域内，禁止新建、扩建分散燃煤供热锅炉。

城市集中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，并将供热系统并入集中供热管网或者采用清洁能源供热。

**第十二条** 供热企业应当建立供热计量温控一体化远程智能调控技术平台，实现热源、热网、换热站、用户能耗在线监测和自动控制。

供热主管部门应当加强对供热企业智能调控技术应用的指导和监管。

**第十三条** 实行供热的新建民用建筑和既有民用建筑节能改造时，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。



新建及改造后的居住建筑应当安装分户用热计量装置，其室内采暖系统应当符合分户循环、户外控制、按表计量和数据远传的要求。

用热计量装置应当依法检定合格，并在检定有效期内使用。

**第十四条** 供热设施的安全间距范围为：

（一）架空供热管道两侧外缘 1.5 米及支架、基础外缘 1 米所形成的区域；

（二）地下供热管道两侧外缘 1 米所形成的区域；

（三）地下供热管道的排水管道两侧外缘 1 米及支架、基础外缘 1 米所形成的区域；

（四）地下供热管道的管沟两侧外缘 1 米所形成的区域；

（五）地下供热管道的检查井、排水井、阀门井四周 0.5 米的区域。

供热企业应当在供热设施安全间距范围的外侧边缘设立标志，注明保护范围、安全距离和监督电话。

**第十五条** 在规定的供热设施的安全间距范围内，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）修建建筑物、构筑物或者敷设管线或者种植深根植物；

（二）爆破、挖坑、掘土或者打桩；

（三）堆放危险物品，排放污水、腐蚀性液体或者气体；

（四）其他危害供热设施安全的行为。



**第十六条** 按照供热专项规划实施的供热建设项目以及既有供热设施的维护和改造项目，需要穿越、破挖城市道路、单位、厂区或者宅院时，有关单位和个人应当予以配合。

建设单位和施工单位应当遵守施工规范，采取必要措施，避免因施工给有关单位和个人造成损害；因施工临时占用、挖掘道路、场地的，应当及时恢复原状；造成损害的，应当予以赔偿。

**第十七条** 单位采用清洁能源、可再生能源等独立供热的设施，拟接入城市集中供热管网的，入网单位应当与供热企业就供热经营设施移交、配套设施改造等达成一致。

拟接入城市供热管网的单位未缴纳供热设施相关城市基础设施配套费的，应当根据既有独立供热设施的配套情况予以补缴。

**第十八条** 新建住宅小区内的供热经营设施（包括供热管道、换热系统和用热计量装置），由供热企业负责投资、设计、建设。房地产开发企业应当按照规定协调配合供热经营设施的施工。

供热经营设施的建设资金并入城市基础设施配套费，由房地产开发企业按照规定缴纳，专项用于供热经营设施的投资建设。

**第十九条** 用热分户计量装置或者入户端口以外的供热经营设施的维修、养护、更新责任，由供热企业承担。

用户自有供热设施的养护、维修、更新责任，由用户承担。

**第二十条** 供热企业应当对供热管网开展定期检查，及时进行维护更新。



供热管网达到设计使用年限或者未到年限但存在安全隐患的，供热企业应当进行改造。

**第二十一条** 供热企业应当对供热管网建设情况建立档案，及时将供热管网档案资料移交城建档案管理机构。

### 第三章 供热用热

**第二十二条** 供热企业在取得供热经营许可证后方可从事供热经营活动。

**第二十三条** 供热企业取得供热许可后，供热能力不能满足其供热范围内热负荷的，供热主管部门应当要求供热企业限期整改。经整改仍不能满足供热要求的，供热主管部门应当核减其供热经营范围。

**第二十四条** 本市市区的采暖供热期为每年的十一月二十日至次年的四月五日。

荣成市、乳山市的采暖供热期由荣成市、乳山市人民政府确定并向社会公告。

市、县级市人民政府每年可以根据具体气温情况决定提前供热或者延后停止供热，并向社会公告。

**第二十五条** 新建住宅小区供热工程验收合格、需要供热的，由建设单位于每年九月三十日前向供热企业提出用热申请。





供热企业同意建设单位用热申请的新建住宅小区，每单元申请用热户数达到该单元户数百分之四十以上的，供热企业应当予以供热；每单元申请用热户数未达到该单元户数百分之四十的，供热方与用热方可以通过合同约定协商供热。

建设单位、物业服务企业应当配合做好用户与供热企业的供用热协商工作。

**第二十六条** 供热企业与用户应当签订供用热合同。供用热合同的主要内容包括供热性质、供热面积、供热时间、供热质量、收费标准、交费时间、结算方式、测温条件、供热设施维护责任、违约责任以及当事人约定的其他事项。

供热性质按照不动产登记簿载明的房屋用途确定。对未进行不动产登记的房屋，供热性质按照房屋买卖合同或者规划用途等有关材料确定。

**第二十七条** 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。收费按照基本热价和计量热价相结合的两部制热价核算，按照供热面积核算的基本热价不得超过全部按照供热面积核算热价的百分之三十。

用户不具备分户用热计量条件的，按照供热面积收费。

在供热计量整体改造完成前，对居民用户按照用热量收费的数额不得超过按照供热面积核算的收费数额。



**第二十八条** 居民采暖热价和按照供热面积的计费方式由价格主管部门按照价格管理权限会同有关部门制定，报本级人民政府同意后公布执行。

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，并采取听证会的形式征求用户、供热企业和供热主管部门等方面的意见。

**第二十九条** 供热企业应当在每年采暖供热期开始三十日前将热费的交纳时间、交纳方式和退还方式向社会公告。

用户应当按照供用热合同的约定及时足额交纳热费。

按照供热面积收费的用户首次入网用热的，应当按照实际供热天数交纳热费。每日热费的收取标准按照一个采暖供热期热费除以本办法第二十四条第一款规定的供热天数计算。本款所称实际供热天数，是指用户恢复供热之日起至本办法第二十四条第一款规定的停热之日的供热天数。

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。

**第三十条** 供热设施具备分户关闭条件，用户要求暂停供热的，应当在当年采暖供热期开始三十日前向供热企业提出，办理暂停供热手续。用户未在采暖供热期开始前交纳热费的，视为暂停供热。停热用户恢复供热的，供热企业应当及时办理恢复供热手续。

用户要求暂停或者恢复供热的，供热企业不得收取任何费用。





**第三十一条** 不具备居住功能的住宅附属建（构）筑物未设计配套供热设施的，不予供热。

**第三十二条** 供热企业应当在采暖供热期开始十日前对供热设施进行充水试压。

供热企业应当在充水试压五日前通过报纸、电视、网络等媒体以及在单元门或者其周边区域等位置张贴通知的方式告知用户。

**第三十三条** 在采暖供热期内，供热企业应当按照有关标准和规范的规定以及供用热合同的约定，按时、连续、保质供热，不得擅自降低供热温度或者停止供热。

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并报告供热主管部门；因突发事件不能正常供热的，供热企业应当及时通知受影响区域的用户并报告供热主管部门。

连续停止供热二十四小时以上的，供热企业应当按照停供的天数退还相应热费。供热企业不按照规定时间供热或者晚供早停的，应当向用户退还实际少供天数全额热费。

**第三十四条** 在室外温度不低于供热系统最低设计温度、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十八摄氏度。



协商供热的供热方和用热方对供热温度另有约定的，从其约定。

**第三十五条** 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并在测温结束二十四小时内将室温提高到达标温度；逾期仍达不到达标温度的，供热企业应按照规定向用户退还自其申请测温之日起至温度达标期间的热费：

（一）室温高于或者等于十六摄氏度、低于十八摄氏度的，退还不合格天数热费的百分之二十；

（二）室温高于或者等于十四摄氏度、低于十六摄氏度的，退还不合格天数热费的百分之五十；

（三）室温低于十四摄氏度的，退还不合格天数的全额热费。协商供热的供热方和用热方对退费另有约定的，从其约定。

**第三十六条** 实行热计量收费的用户，按照实际用热量核算的热费少于按照供热面积核算的热费的，供热企业应当退还多收热费。

因连续停止供热二十四小时以上、不按照规定时间供热、晚供早停或者室温不达标等原因需要退费的，每日热费的退还标准按照一个采暖供热期热费除以本办法第二十四条第一款规定的供热天数计算，但退费总额不超过用户交纳的热费。

采暖期结束后，按照本办法规定应当退费的，供热企业应当在当年六月三十日前向用户退还热费；经用户同意，也可以在下一采暖期交费时予以冲抵。



**第三十七条** 市、区（县级市）人民政府建立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。

**第三十八条** 对城镇低收入困难家庭和其他需要特殊照顾的家庭，实行政府采暖热费补贴或者减免，补贴或者减免标准由市民政部门会同有关部门制定，报市政府批准后执行。

**第三十九条** 供热企业应当制定供热突发事件应急预案，并报供热主管部门备案。发生供热突发事件时，供热企业应当按照规定启动应急预案，并及时报告供热主管部门。供热主管部门应当建立供热突发事件应急预案。

**第四十条** 供热企业未经批准，不得擅自停业。供热企业有下列情形之一的，可以申请停业：

（一）发生亏损，无力继续经营的；

（二）供热能力下降，不能继续提供供热服务的；

（三）丧失供热经营资质的。供热企业申请停业的，应当在当年采暖供热期开始六个月前向供热主管部门提出申请，供热主管部门应当自收到申请之日起二十日内作出是否批准的决定。

**第四十一条** 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) 其他妨碍供热设施正常运行的行为。

## 第四章 投诉处理

**第四十二条** 供热企业应当设立投诉受理机构，通过电话、网络等方式，及时处理用户的咨询和投诉。

供热企业的供热服务电话应当按照每百万平方米供热面积至少一部的标准配备，在采暖供热期实行二十四小时值守。

**第四十三条** 用户就供热收费、供热服务等事项向供热企业查询、投诉的，供热企业应当在收到咨询或者投诉之日起三日内予以答复。

**第四十四条** 在采暖供热期内，用户认为室内温度不达标并向供热企业投诉的，供热企业应当在接到投诉后二十四小时内对投诉用户进行室内气温检测。

**第四十五条** 供热企业对用户室内气温检测应当按照下列方式进行：

(一) 在测温时门窗应当关闭三十分钟以上；



(二) 使用测温表测温的，测温表应当放置在房间中央距地面 1.5 米处，测温时间应当在十分钟以上，得到的稳定读数为有效温度；

(三) 使用测温枪测温的，应当在所测房间的非冷山墙面分上、中、下各取一点测量温度，所得到的读数平均值为有效温度。

**第四十六条** 用户室内气温检测结果应当由双方签字确认。

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，视为当日温度低于十四摄氏度。

对该测温结果有异议的，异议方可以委托具备室温检测资质的第三方机构进行检测。检测费用由委托方先行垫付；因供热企业原因导致室内温度不达标的，由供热企业承担检测费用。

质量技术监督部门、供热主管部门应当加强对具备室温检测资质的第三方机构的监督管理。

**第四十七条** 供热主管部门应当建立投诉制度，及时受理和处理用户对供热质量、服务质量等方面的投诉。

市供热主管部门应当制定考核评价标准，对县级供热主管部门和供热企业进行定期考核评价。对供热企业的考核评价结果作为供热政策性补贴资金发放的依据之一。

## 第五章 法律责任



**第四十八条** 违反本办法规定的行为，法律、法规已规定法律责任的，从其规定。法律、法规未规定法律责任的，按照本办法执行。

**第四十九条** 供热企业未按时报送年度工程建设和供热发展计划的，由供热主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上二万元以下罚款。

**第五十条** 供热企业未在供热管网保护范围的适当位置设立标志或者标志标注的保护范围不明确的，由供热主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上五万元以下罚款。

**第五十一条** 供热企业未及时对用热分户计量装置或者入户端口以外的供热经营设施进行维修、养护、更新的，由供热主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。

**第五十二条** 供热企业对达到设计使用年限或者存在安全隐患的供热管网未及时更新改造的，由供热主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下罚款。

**第五十三条** 供热企业未定期检查供热管网或者未对供热管网建设情况建立档案的，由供热主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上五万元以下罚款。

**第五十四条** 用户有违反本办法规定妨碍供热设施正常运行行为的，由供热主管部门责令限期改正，逾期不改正的，对单位用户可以处一万元以上五万元以下罚款，对个人用户可以处二百





元以上一千元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任。构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第五十五条** 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，由供热主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上一万元以下罚款。

**第五十六条** 供热主管部门和其他有关部门及其工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由本级人民政府或者上级主管部门依据职权责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

## 第六章 附 则

**第五十七条** 本办法自 2019 年 7 月 1 日起施行。