

河南省集中供热管理试行办法

第一章 总 则

第一条 为规范供热用热行为，提高供热服务质量，维护供热、用热双方的合法权益，促进集中供热事业发展，节约能源，保护环境，改善民生，根据有关法律、法规规定，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本省行政区域内集中供热的规划建设经营服务、使用和设施保护，适用本办法。

第三条 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。

本办法所称热生产企业，是指为热经营企业提供热能的热源单位。

本办法所称热经营企业，是指利用热生产企业提供或者自行生产的热能从事供热经营的单位。

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。

第四条 集中供热应当遵循统一规划、配套建设、安全运营、节能环保、规范服务、改善民生的原则。

第五条 省住房城乡建设主管部门负责全省的集中供热管理工作。

市、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。

县级以上人民政府发展改革、价格、规划、财政、国土资源、环保、质监、安全监管等有关部门，应当在各自职责范围内配合做好集中供热管理工作。

第六条 秦岭、淮河以北市、县级人民政府应当将集中供热纳入国民经济和社会发展规划；鼓励其他市、县级人民政府根据本地实际情况，合理确定供热方式。

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、新材料的研究开发和推广应用。

第七条 集中供热实行政府主导，引入竞争机制，鼓励、引导社会资本参与集中供热设施的建设和运营。

热生产企业和热经营企业应当增强服务意识，提高管理水平，保证供热质量和运营安全。

第二章 规划建设

第八条 市、县级人民政府应当发展以热电联产为主的集中供热系统。

具备稳定热源的集中供热区域和联片采暖区域内的热用户，应当使用集中供应的热源，不得新建分散的燃煤供热设施，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、空气源热泵等方式替代燃煤采暖。

第九条 实施集中供热的市、县级供热主管部门应当会同发展改革、规划、国土资源等有关部门，依据城市、镇总体规划组织编制集中供热规划，并经本级政府批准后报上一级供热主管部门备案。

经批准的集中供热规划不得擅自变更，确需变更的，应当按原程序报送批准并备案。

第十条 市、县级供热主管部门应当依据本地集中供热规划制定供热管网建设和老旧供热管网改造计划，并分步实施，加快推进集中供热区域管网互联互通，实现各类热源联网运行。

城市新区开发、旧城改造，应当按照集中供热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。

热力站等供热设施应当与居民住宅保持安全距离，降低噪音，减少环境干扰。

第十一条 热生产企业厂区外至热用户整体建筑建设用地红线以外的供热设施由热经营企业负责建设、管理。热用户整体建筑建设用地红线内的供热设施由建设单位建设。

第十二条 集中供热工程的勘察、设计、施工、监理应当由具有相应资质的单位承担，并执行国家、省有关技术标准和规范。

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

第十三条 集中供热规划区域内的新建住宅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；既有住宅要逐步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 热用户整体建筑建设用地红线以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。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。

第三章 供热用热

第十五条 市、县级人民政府及其供热主管部门应当按照国家有关规定通过招标、竞争性谈判等竞争方式选择热经营企业。

第十六条 热生产企业与热经营企业应当签订供热合同，主要内容包括：热负荷、供热参数、供热时间、费用结算、违约责

任等事项。

热经营企业与热用户应当签订用热合同，主要包括：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。

第十七条 供热起止时间由市、县级人民政府根据当地实际确定。热经营企业应当按照确定的起止时间供热，不得擅自变更。如遇异常低温情况，市、县级人民政府可以决定提前供热或者延期停热，并对提前供热或者延期停热发生的费用给予适当补贴。

已具备供热条件的住宅小区，申请用热户数达到当地人民政府规定数量的，热经营企业应当供热。

第十八条 集中供热由省辖市、省直管县（市）人民政府按照有关规定实行政府定价。热经营企业应当执行政府制定的供热价格，不得擅自提高。

制定和调整集中供热价格时，应当举行听证会听取热经营企业、热用户等有关方面的意见。

第十九条 对具备分户用热计量条件的热用户，热经营企业应当按照分户计量的用热量收费。对不具备分户用热计量条件的热用户，按照供热面积和实际供热天数收费。热用户应当按照用热合同的约定及时交纳热费。热经营企业应当利用现代技术手段为热用户提供多种便捷交款方式；委托金融机构或者其他单位代收热费的，应当告知热用户。代收热费的单位不得向热用户收取手续费等额外费用，不得设置限制条件。收取额外费用或者设置

限制条件的，热经营企业应当及时给予处理。

第二十条 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 日通知热用户及相关单位，热用户及相关单位应当予以配合。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。

第二十一条 热用户逾期未交纳热费的，热经营企业可以进行催交；经 2 次催交仍未交费的，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。热用户交纳热费，热经营企业恢复供热的，应当按照热用户的实际用热天数或者实际用热量收取热费。

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。

第二十二条 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。

第二十三条 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、县级人民政府或者其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。

第四章 供热服务

第二十四条 热经营企业应当建立供热服务承诺制度，向社会公开收费标准、服务内容、服务标准和办事程序，设立抢险、抢修和服务电话，确保供热期间 24 小时不间断服务。

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，应当在 2 日内给予处理或者答复。

第二十五条 供热期间热生产企业、热经营企业应当按照合同约定连续稳定供热，不得擅自中断或者停止供热。

因供热设施发生故障需停热 8 小时以上的，热经营企业应当及时通知热用户，并立即组织抢修，同时报告供热主管部门。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。

第二十六条 在供热期内，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）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。

非居民热用户的室温执行国家标准或者由热经营企业和热用户在合同中约定。

第二十七条 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，按日减半收取热费；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。

第二十八条 热经营企业对热用户室内供热设施进行检查、维修时，应当事先告知热用户检查、维修的日期，并在约定的时间上门检查、维修。热经营企业工作人员在对热用户室内供热设施进行检查、维修时，应当佩带统一标志，主动向热用户出示有效证件。

第二十九条 对优抚对象、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。具体办法由市、县级人民政府制定。

第三十条 热用户有权就供热质量、服务、收费等问题向县级以上供热、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。

第五章 设施保护

第三十一条 供热应当实行供热管网、热力站、热用户一体化经营管理体制，由热经营企业直供到户。

第三十二条 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，保证其在使用期内安全稳定运行。

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。

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，由热经营企业与热用户双方约定。

第三十三条 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、迁移公共供热设施和安全警示标志。确需改装、拆除、迁移的，需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。

第三十四条 县级以上供热主管部门应当会同质监、安全监管等部门按照国家有关标准和规范划定供热设施安全保护范围，热生产企业和热经营企业应当设置安全保护范围界限标志。

在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；
- （三）爆破作业；
- （四）其他影响供热设施安全的行为。

第三十五条 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。

第三十六条 市、县级人民政府应当建立健全集中供热应急保障制度，组织编制本行政区域的集中供热事故应急预案，提高集中供热应急保障能力；出现供热中断等突发事件的，应当及时采取应急措施，尽快恢复供热，相关单位和个人应当予以配合。

第三十七条 热生产企业和热经营企业应当制定供热事故抢险抢修应急预案，建立与保障供热安全相适应的应急抢修

队伍，在供热期内 24 小时值班。发现供热事故或者接到供热事故报告后，应当立即到达现场组织抢修，并按规定及时报告供热主管部门。

第三十八条 供热设施发生故障需要紧急抢修时，热生产企业或者热经营企业可以先行组织施工并向公安、城镇道路管理部门报告；抢修结束后，应当立即将所占场地恢复原状。

因居民热用户户内供热设施发生漏水等故障，对公共安全或者其他住户的利益造成严重影响时，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。

第六章 法律责任

第三十九条 违反本办法规定，县级以上供热主管部门及其他有关部门有下列行为之一的，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；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未按照规定编制集中供热规划或者擅自变更已经批准的集中供热规划的；

（二）未按照国家有关规定通过招标、竞争性谈判等竞争方式选择热经营企业的；

（三）制定和调整集中供热价格未举行听证会听取热经营企业、热用户等有关方面意见的；

（四）接到有关供热问题的投诉未在 7 日内处理并告知投诉

人的；

（五）未按照国家有关标准和规范划定供热设施安全保护范围的；

（六）其他不依法履行职权的行为。

第四十条 违反本办法规定，热生产企业、热经营企业有下列行为之一的，由县级以上供热主管部门给予警告，责令限期改正；逾期不改正的，处 1 万元以上 5 万元以下的罚款；给热用户造成损失的，依法承担赔偿责任：

（一）未按照当地人民政府确定的起止时间进行供热的；

（二）未对已具备供热条件且申请用热户数达到当地人民政府规定数量的住宅小区进行供热的；

（三）未对具备分户计量条件的热用户按照分户计量用热量收取热费的；

（四）未在每年供热期结束后 2 个月内结清需退还热用户热费的；

（五）接到热用户投诉或者查询未按照规定处理或者答复的；

（六）在供热期间擅自中断、停止供热的；

（七）连续停热 12 小时以上，未根据停热时间相应减收热费的；

（八）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内温度不达标，未承担检测费用，或者室内温度连续 48 小时以上不达标，未按照规定减收热费的；

（九）未按照本办法规定设置供热设施安全警示标志或者安全保护范围界限标志的；

（十）发现供热事故或者接到供热事故报告后未立即到达现场组织抢修的。

第四十一条 违反本办法规定，热经营企业、代收热费的单位未执行政府制定的供热价格、收取额外费用或者设置限制条件的，由县级以上价格主管部门依法进行处罚。

第四十二条 违反本办法规定，有关单位和个人损坏或者擅自改装、拆除、迁移户外公共供热设施或者安全警示标志、在供热设施安全保护范围内修建建（构）筑物、挖坑、掘土、打桩、爆破作业或者实施其他危害供热设施安全的行为的，由县级以上供热主管部门责令恢复原状或者赔偿损失，对单位处 1 万元以上 5 万元以下的罚款，对个人处 500 元以上 5000 元以下的罚款。

第四十三条 违反本办法规定，热用户有下列行为之一，给公共安全或者其他热用户利益造成严重影响的，由县级以上供热主管部门责令限期改正；逾期不改正的，对单位热用户处 2000 元以上 1 万元以下的罚款，对居民热用户处 200 元以上 1000 元以下的罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任：

（一）擅自拆改、连接或者隔断供热设施的；

（二）安装热水循环装置的；

（三）从供热设施中取用热能的；

（四）改动热计量、温控设施或者擅自开启锁闭阀的；

(五) 其他损坏供热设施或者影响供热用热的行为。

第七章 附则

第四十四条 本办法自2018年4月1日起施行。