

淄博市人民政府办公室
关于进一步做好城市居民供热工作的意见
淄政办发〔2022〕9号

各区县人民政府，高新区、经济开发区、文昌湖区管委会，市政府各部门，各有关单位，各大企业，各高等院校：

为进一步规范供热用热行为，提高供热服务质量，维护供热用热双方合法权益，节约集约利用能源，促进供热行业发展，根据《山东省供热条例》《山东省城市房地产开发经营管理条例》《山东省城市建设管理条例》《山东省供热经营许可管理办法》等法律法规，经市政府同意，结合我市实际，制定如下意见。

一、抓好供热基础设施建设，进一步提高供热配套保障能力

（一）抓好供热规划修编工作。各区县要依据城市、县城国土空间总体规划和能源结构调整，组织编制本行政区域内的供热专项规划。供热专项规划修编成果，由市供热主管部门组织专家参与论证，通过后依法报本级人民政府批准实施。供热专项规划要对既有住宅小区补建供热设施做出统筹谋划，并应逐步将供热设施向农村社区延伸，提高集中供热普及率。自然资源和规划等部门应当按照供热专项规划要求，预留热源、热力站、供热管网

等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预留用地用途。

（二）抓好供热管网建设改造。各区县要结合热源和管网建设规划布局，按照统一规划、合理布局、综合开发、配套建设的原则做好供热管网建设，实现供热热源的安全、科学、高效输送；要根据国土空间总体规划和供热专项规划，适度超前，在供热能力方面预留相应余地；要制定老旧供热管网改造计划，并结合老旧小区改造相关政策要求积极推进。

（三）抓好供热热源统筹平衡利用。各区县要根据城市发展和供热需求，认真做好热源供需平衡工作，进一步提高城市建设和房产开发项目的供热配套保障能力；热源建设要注重发挥大型热电联产企业的骨干作用，在集中供热管网覆盖的区域，首先考虑接入城市供热管网实行集中供热；要优化能源结构，积极推进可再生能源和清洁能源利用，严格控制碳排放。

（四）抓好可再生能源供暖推广利用。各区县新规划建设区域、现有供热管网未覆盖区域等有能源多联供系统需求的新建建筑，可因地制宜利用天然气、电力等清洁能源，生物质能、地热能、太阳能、污水源等可再生能源满足用户用能需求；选用空气源热泵、地源热泵等能源多联供系统可同步供应热水的，可不安装太阳能热水系统，能源多联供系统应当与主体工程同步规划、同步设计、同步施工、同步验收。

二、强化管理措施，不断提高供热服务水平

（一）实行供热调试和调整制度。每年11月8日至14日为供热调试期。从11月8日开始，各供热企业要启动设备进行热态调试，认真调节管网热平衡，及时处理故障点、不热点、过热点，保障所属供热设备及管网达到全面、稳定运行标准，确保11月14日24时用户室温达到合格标准。要严格执行正式供暖期限，任何供热企业不得以任何借口提前结束供热。各区县可以根据天气变化，作出延长采暖期的决定，并按相关规定执行供热政策性补贴资金政策。

（二）实行供用热合同管理制度。供热企业用户应当依法签订供用热合同，明确双方的权利和义务。供用热合同的主要内容应包括供热面积、供热时间、供热质量、收费标准、交费时间、结算方式、供热设施维护责任、违约责任等事项。对符合《山东省供热条例》第二十一条规定的三个条件，总用热率30%（含）以上的建成小区，单元供热系统分区用热率70%（含）以上的，采暖期内用户卧室、起居室的温度不低于18℃；总用热率30%（含）以上的建成小区，单元供热系统分区用热率30%（含）以上、70%以下的，双方按协议中约定的温度执行；总用热率30%（含）以上的建成小区，单元供热系统分区用热率达不到30%的，由供热企业决定是否供热，如进行供热，执行双方协议约定的供热温度。

（三）加强集中供热管网接入管理。新建民用建筑应当符合建筑节能强制性标准，申请接入集中供热管网的，应当于每年的 7 月 31 日前向供热企业提出。既有民用建筑接入集中供热管网应当进行节能改造，并符合既有建筑节能改造标准。既有民用建筑申请接入集中供热管网经业主依法共同决定后，与供热企业依法签订供用热协议，双方权利义务责任、配套建设等相关问题明确的，供热企业应当将其接入集中供热管网。

（四）落实温度不达标退费制度。采暖期供热开始后，双方应当严格按照合同约定履行义务和责任。按面积收取采暖费的，确因供热企业原因导致室内温度不达标的，供热企业应当按下列标准退还采暖费：室温在 16°C （含） $\sim 18^{\circ}\text{C}$ （不含）的，退还不合格天数采暖费的 20%；室温在 12°C （含） $\sim 16^{\circ}\text{C}$ 的，退还不合格天数采暖费的 50%；室温低于 12°C 的，退还不合格天数采暖费的 100%。在采暖期内，因特殊原因需要连续停止供热超过 24 小时的，供热企业应当提前 2 日通知用户；因突发事故不能正常供热的，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。在采暖期内，因供热企业原因未供暖的，供热企业应当退还实际未供暖天数全部采暖费。因用户未经供热企业同意，擅自安装放水阀、排气阀、换热装置，改动供热管道、安装管道泵、增设散热器等妨碍供热设施正常运行造成温度不达标的，不予退费。

三、加强行业监管，进一步规范供热经营建设行为

（一）加强供热经营许可管理。供热企业取得供热经营许可证后，方可从事供热经营活动。对于申请供热经营许可的单位，相关行政审批职能部门要严格按照《山东省供热经营许可证管理办法》要求，把好市场准入关。对已取得供热经营许可的单位，各区县供热主管部门要切实履行行业监管职责，严格管理，督导供热企业依法经营，保障用户用热权益。

（二）加强开发建设项目用热管理。房地产开发公司等建设单位新建、改建、扩建工程需要接入集中供热管网的，各区县供热主管部门应当组织有关部门单位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。对具备集中供热条件的，供热企业应当对配套基础设施的技术要求、建设标准、质量管控、移交事项等予以明确。

（三）加强供热工程建设监督管理。各区县要切实履行供热工程监管职责，进一步理顺供热工程建设程序，实现供热工程项目的全过程监管。供热工程开工前，应当向城建档案和地下管线管理部门查询有关地下管线情况，并根据有关要求确定施工方案。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，未经验收或验收不合格的供热工程，不得交付使用。各区县要加大供热工程建设监管力度，依法查处违法建设行为，维护供热工程建设秩序。

（四）加强供热经营区域管理。供热经营区域是各级供热主

管部门实施供热特许经营管理的重要内容，任何单位不得自行调整供热经营区域。供热企业对供热管网进行建设、改造、调整，不得超出供热经营区域。供热企业在其供热区域内的热负荷与供热能力不适应时，由其所在区县予以适当调整。各类开发区、新建城区、城乡结合部、旧村改造等新形成的供热区域，由各区县依法确定供热经营企业。跨行政区域的供热区域调整，由市供热主管部门按照规定程序予以确定。对擅自从事供热经营的，按《山东省供热条例》《山东省供热经营许可管理办法》等有关规定予以查处。

四、优化管理机制，不断提升供热管理规范化水平

（一）严格落实属地管理责任。各区县要严格落实属地管理责任，负责辖区内供热的规划建设、用户服务、安全生产及特许经营评估等具体管理工作，不断提升所属区域供热管理工作的规范化、标准化、精细化水平，确保供热行业健康有序发展。市供热主管部门负责对全市供热管理工作进行指导、调度和监督。

（二）推进供热一体化经营管理模式。各区县要督导各供热企业推进热源、管网、换热站一体化经营管理，切实加大本行政区域内社会换热站等供热经营设施的移交工作力度。尚未移交的社会换热站，其直接运营单位要严格执行《山东省供热条例》，按照《安全生产法》及有关安全规程，建立健全安全管理制度，确保对所属管网、设备等供热设施的正常维护和安全运行。

（三）加大供热经营服务考核力度。各区县供热主管部门要

加强对供热企业的考核工作，按照《山东省供热条例》《山东省供热经营许可管理办法》等有关规定，会同有关部门制定城市供热能耗和服务质量考核评估办法，建立健全供热服务考核监督机制，加快推进供热智能客服平台信息化建设，实现热源、热网、换热站、用户等供热运行数据和服务数据信息的实时掌控、实时监测，切实加强对供热生产经营服务质量的监管。强化与政务服务便民热线的协调沟通，提高办理工作质效；将供热服务管理水平与供暖补贴资金挂钩，把绩效评价结果及投诉量、满意率等要素作为调整补贴份额的重要依据；出现大规模集中投诉或者形成集体性信访和严重舆情的，未能积极主动消除社会影响的，按规定纳入失信联合惩戒对象名单。

五、明确目标责任，确保供热安全平稳高效运行

（一）加强安全运行和事故应急管理。各供热企业要全面落实安全生产责任制，把安全管理各项措施落到实处，定期检查、维护供热经营设施，及时发现和排除安全隐患，保证供热经营设施在使用期内安全稳定运行；认真抓好冬季供热期间的保暖保供工作，严禁违章指挥和违规操作，坚决杜绝安全事故发生。供热企业应当制定供热事故抢险抢修应急预案并定期演练，发现供热事故或者接到供热事故报告后，要立即组织抢险抢修，并同时报告供热主管部门和安全监管等部门。对影响抢修的其他设施，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。各区县供热主管部门要切实履行安全管理属地责任，加强

安全监督检查，加大违规违法行为执法检查力度，确保供热安全稳定运行。

（二）加快供热系统技术改造。各区县要按照“因地制宜、统筹安排、突出重点、先易后难、整体推进”的原则，以降低供热损耗和提高废热、废水、废汽利用率为目标，积极推进供热系统节能技术改造；充分回收利用工业企业在生产过程中排放的废热、废水、废气等低品位能源；积极探索污水源、垃圾焚烧等其他形式可再生能源的统筹利用；在换热首站采用汽轮机拖动技术替代电动泵，对适宜改造的供热站点逐步实行改造并实现无人值守；优化供热系统运行，调节水力平衡，提高供热效率。

本意见自 2022 年 12 月 5 日起施行，有效期至 2027 年 12 月 4 日。本意见施行前，相关工作按照上级有关规定执行。

淄博市人民政府办公室

2022 年 11 月 3 日

（此件公开发布）