

德州市供热条例

(2023 年 8 月 23 日德州市第十九届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过 2023 年 9 月 27 日山东省第十四届人民代表大会常务委员会第五次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 规划与建设
- 第三章 供热与用热
- 第四章 设施维护与保护
- 第五章 服务与争议处理
- 第六章 监督管理
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

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，节约能源，促进供热事业高质量发展，

保障和改善民生，根据《山东省供热条例》和有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内从事供热规划、建设、经营、管理、服务和用热等相关活动。

本条例所称供热，是指供热企业依靠稳定热源，通过管网为热用户提供采暖用热的集中供热行为。

第三条 发展供热事业应当坚持政府主导、企业经营、保障安全、规范服务、节能环保的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当将供热事业纳入国民经济和社会发展规划，建立完善的供热保障体系和供热管理协调机制，处理供热重大事项，提高供热保障能力。

第五条 市、县（市、区）人民政府确定的供热管理部门（以下统称供热主管部门）负责本行政区域内供热用热等相关活动的监督管理。

发展改革、财政、自然资源、生态环境、住房城乡建设、应急、审批服务、市场监管、大数据、城管等部门和气象主管机构按照职责分工，做好相关供热管理工作。

第六条 积极发展智慧供热，加快智慧供热系统建设，提高供热用热的智能化水平。

第七条 鼓励利用清洁能源、工业余热和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，促进节能减排降耗。

第二章 规划与建设

第八条 供热主管部门负责组织编制本行政区域的供热专项规划。供热专项规划应当经法定程序批准后组织实施。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。

供热专项规划应当坚持城乡统筹、节能环保、保障供应的原则，科学配置热源，完善城市供热管网布局，逐步向镇和农村社区延伸。

第九条 新建、改建、扩建项目需要接入供热管网的，规划设计方案审批时，应当有供热主管部门参加审查。供热主管部门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。

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设计技术要求审查供热分项施工图。

第十条 新建、改建、扩建道路计划确定后，道路建设单位应当及时通知并统筹协调供热企业做好供热管网的同步敷设或者改造工作。

第十一条 新建建筑区划红线内配套供热工程应当与主体工程同步设计、同步施工、同步交付。

换热站的建设应当符合国家有关设计规范和建筑节能强制

性标准，在供热区域独立设置，采取隔声减振措施，避免噪声扰民，除特殊情况外，不得设置在地下室、地下车库等地下空间。

第十二条 实行集中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，居住建筑应当安装分户用热计量装置。

推进分户计量供热的具体办法由市、县（市、区）人民政府制定并组织实施。

第十三条 换热站控制系统、供热计量系统等相关设施设备，应当符合计量和智能化监控等配置要求，并与供热系统相匹配。

第十四条 按照规划建设的供热管线需要穿越单位、厂区、宅院等地方的，有关单位和个人应当配合。

第十五条 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，并于验收合格之日起十五日内将竣工验收资料报供热主管部门备案。

供热工程未经验收或者验收不合格的，不得交付使用。

第三章 供热与用热

第十六条 供热企业应当在依法取得供热经营许可证后，方可从事供热经营活动。供热企业经营许可条件和具体办法，按照国家 and 省的规定执行。

市、县（市、区）人民政府可以根据国家和省有关规定，采取招标投标方式确定符合条件的供热企业，并与其签订供热特许经营协议。

第十七条 供用热双方应当依法签订供用热合同。

市供热主管部门应当会同市市场监督管理部门制定供用热合同范本。

供用热合同的主要内容应当包括供热面积、供热时间、供热质量、热费标准、交费时间、结算方式、供用热设施维护责任、违约责任以及当事人约定的其他事项。

第十八条 本市采暖供热期为每年的11月10日12时至次年的3月20日12时。

市、县（市、区）人民政府可以根据气象情况决定提前供热或者延期停热时间，并向社会公布。

第十九条 下列条件下，供热企业应当保证采暖供热期内热用户卧室、起居室的温度不低于十八摄氏度：

- （一）室外温度不低于供热系统最低设计温度；
- （二）建筑围护结构符合当时采暖设计规范标准；
- （三）室内采暖系统正常运行。

供用热合同另有约定的，从其约定。

第二十条 热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取热费。

热用户不具备分户用热计量条件的，按照供热面积收取热

费。供热面积计算方法由市、县（市、区）人民政府制定。

第二十一条 市、县（市、区）价格主管部门应当根据计费方式分别制定供热价格，报本级人民政府批准后公布实施。

用热量收费标准按照基本热价和计量热价相结合的两部制热价核算，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。

价格主管部门应当对供热企业供热定价成本进行监审，并根据监审情况按照法定程序适时调整供热价格。

第二十二条 热用户应当按照供用热合同及时足额交纳热费，交纳热费可以选择以下方式：

- （一）到供热企业设立的客服中心、便民收费点直接交纳；
- （二）向供热企业委托的金融机构或者其他代收单位交纳；
- （三）通过供热企业开通的网络平台线上交纳；
- （四）供热企业提供的其他交费方式。

有关单位应当为热用户交纳热费提供便利，不得设定附加条件。

第二十三条 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。具体办法由市、县（市、区）人民政府制定。

第二十四条 供热企业应当在预供热前完成供热系统充水试压，并提前七日将充水试压时间通知热用户。

充水试压出现供用热设施漏水等异常情况时，供热企业和热

用户应当按照各自管理责任及时采取措施。

第二十五条 供热企业应当在每年采暖供热期前进行预供热，做好供热设施的调试、排气、滤网清洗等工作。

第二十六条 供热企业应当按照供用热合同约定，连续、稳定供热，不得擅自中断、停止供热或者降低供热质量。

第二十七条 新建住宅建设单位应当在首个采暖供热期开始两个月前，向供热企业提出用热申请。

住宅小区独栋建筑申请用热户数达到百分之四十以上的，供热企业应当供热。

申请用热户数达不到前款规定比例，但符合下列情形之一的，供热企业应当供热：

（一）新建住宅集中交房之日起两个采暖供热期内，建设单位向供热企业补足缺口户数的基本热价的；

（二）供用热双方对供热温度、供热时间和交费金额等协商后达成一致的。

第二十八条 既有住宅小区申请供热的，应当符合本条例第二十七条的供热条件，供用热设施满足集中供热标准。

第二十九条 热用户应当妥善使用和维护用热设施，不得有下列妨碍供用热设施正常运行的行为：

（一）擅自在用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) 擅自排放或者取用供热系统中的热水或者蒸汽;
- (四) 擅自开启入户供热阀门;
- (五) 其他妨碍供用热设施正常运行的行为。

第三十条 市、县（市、区）人民政府应当设立供热政策性补贴资金，专项用于补贴延长采暖供热期限、供热企业成本与价格倒挂亏损、供热系统节能和环保改造、旧住宅区供热设施改造等。

第四章 设施维护与保护

第三十一条 推行供热管网、换热站等供热设施由供热企业一体化经营管理的体制。具体办法由市人民政府制定。

第三十二条 供用热设施的维修、养护责任，按照以下方式划分：

- (一) 供热企业建设或者接收的供热设施，由供热企业负责；
- (二) 用热设施和尚未移交供热企业的供热设施，由热用户负责；
- (三) 其他供用热设施的维修、养护责任，由供用热合同约定。

保修期内的供热工程质量保修责任按照国家和省有关规定执行。

第三十三条 供热企业应当建立维护档案，对供热设施进行

定期维修、养护，确保供热设施安全运行。因供热设施损坏等原因影响正常供热时，供热企业应当及时处理，有关单位和个人予以配合。

热用户应当加强用热设施安全检查，及时维修维护，确保用热设施运行安全可靠。

第三十四条 物业服务企业、水电专营企业等单位应当根据各自职责，做好供热设施用房、水电等供热配套设施的维修维护工作，保障供热系统安全稳定运行。

第三十五条 供热企业应当制定供热事故抢险抢修应急预案，并定期进行演练。

供热企业发现供热事故或者接到供热事故报告后，应当立即组织抢险抢修，同时报告供热主管部门。对影响抢修的其他设施，供热企业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或者个人。需要占用、开挖道路或者城市绿地等的，供热企业可以先行组织施工，相关行政审批可以事后办理。

第三十六条 热用户室内（含储藏室、车库等）供用热设施发生泄漏等紧急情况，对公共安全和其他热用户的利益造成严重影响时，供热企业应当立即采取应急措施。

需要入户（含储藏室、车库等）抢修作业的，业主或者物业使用人、物业服务企业等应当配合。

第三十七条 任何单位和个人不得实施下列危害供热设施的行为：

- (一) 破坏或者擅自改装、拆除供热管网、标志、井盖、阀门和仪表等供热设施；
- (二) 破坏或者擅自安装、拆卸、改装、干扰用热计量设施；
- (三) 擅自将用热设施与供热设施连接；
- (四) 利用供热管道或者支架悬挂物体；
- (五) 在规定的供热设施安全间距范围内，建设建筑物、构筑物、敷设管线或者种植深根植物；
- (六) 在规定的供热设施安全间距范围内，爆破、挖坑、掘土或者打桩；
- (七) 在规定的供热设施安全间距范围内，堆放垃圾、杂物和易燃易爆等危险物品，排放污水、腐蚀性液体或者气体；
- (八) 其他危害供热设施安全的行为。

第五章 服务与争议处理

第三十八条 供热企业应当制定和落实标准化管理和规范化服务制度，向社会公示服务内容、服务标准和办事程序，公开收费标准和服务电话，并在采暖供热期实行二十四小时值班。

供热企业工作人员上门服务时，应当表明身份，佩带统一标志，文明服务。

第三十九条 在采暖供热期内，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热用户；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热用户。连续停止供热二十四小时以上的，供热企业应当依据停供时间退还或者减收相应热费。

第四十条 供热企业应当建设远程监控调节平台，设置热用户室温监测点，实现室内温度实时监测和供热参数智能化调控，保障供热效果。

第四十一条 采暖供热期内，热用户认为室内温度不达标申请测温的，供热企业应当在接到申请后二十四小时内测温，测温时间为每日八时至十一时和十四时至二十一时；热用户要求在其他时间段测温的，由供热企业和热用户协商确定。

测温应当使用检定合格的测温器具。测温记录一式两份，供热企业和热用户签名或者盖章后各自留存。

第四十二条 供热企业对热用户室内温度检测应当符合下列条件和要求：

- （一）供热系统处于正常运行状态；
- （二）门窗关闭三十分钟以上且室温稳定；
- （三）测温点位于房间中心且距地面一点五米处；
- （四）散热装置无覆盖物；
- （五）避免阳光直射或者其他冷、热源干扰测温传感器；
- （六）测温器具稳定放置；
- （七）不存在影响测温的其他情形。

第四十三条 热用户对室内温度检测结果有异议的，可以委

托法定的检测机构进行检测，检测费用由责任方承担。

第四十四条 热用户室内温度达不到规定标准，属供热企业责任的，按照以下规定执行：

（一）卧室、起居室温度在十六摄氏度以上、不满十八摄氏度的，退还温度不达标天数热费的百分之三十；

（二）卧室、起居室温度在十四摄氏度以上、不满十六摄氏度的，退还温度不达标天数热费的百分之六十；

（三）卧室、起居室温度不满十四摄氏度的，退还温度不达标天数的全额热费。

供热企业拒绝测温或者不按规定期限供热的，应当退还相应天数的全额热费。

供热不合格天数从热用户向供热企业提出检测申请之日起至供热企业检测供热温度达到供热标准之日止。

相应热费的退还应当在每年采暖供热期结束后至当年5月31日前办理完毕。

供用热合同另有约定的，从其约定。

第四十五条 供用热双方发生供热争议的，可以协商解决，也可以依法申请供热主管部门调解、申请仲裁或者提起民事诉讼。

第六章 监督管理

第四十六条 供热主管部门应当建立健全供热监督管理制

度，加强对供热企业经营活动、供热质量、服务情况以及设施安全的监督检查和年度考核评价。

第四十七条 供热主管部门应当指导供热企业制定年度工作计划，对工程建设、设施改造、用户发展和供热保障情况进行监督。

供热企业应当于每年 3 月 31 日前向供热主管部门报送本年度工程建设和供热发展计划，每年 8 月 31 日前向供热主管部门报送本年度供热保障计划。

第四十八条 供热主管部门应当加强供热信息化监管，运用智慧供热信息化监管平台，实现供热信息综合应用。供热企业的远程监控调节平台应当与供热主管部门的智慧供热信息化监管平台对接，实现数据实时共享。

第四十九条 供热主管部门应当对供热报装服务进行监管，督促供热企业履行报装服务责任。

第五十条 供热主管部门应当对供热工程竣工验收实施监督，发现建设单位在竣工验收过程中有违反国家有关建设工程质量管理规定行为的，责令停止使用，重新组织竣工验收。

第五十一条 供热企业供热能力不能满足其供热范围内热负荷或者供热企业提出申请的，供热主管部门可以报请同级人民政府调整其供热范围，依法变更特许经营协议。

第五十二条 供热企业无法保障安全稳定连续供热，严重影响公共利益，供热主管部门督促整改无效，经市、县（市、区）

人民政府批准，供热主管部门可以委托其他符合条件的供热企业实施应急接管，并在其供热范围内公告。具体办法由市、县（市、区）人民政府制定。

第五十三条 供热主管部门应当加强对供热企业供热质量的监督检查。因供热企业原因导致热用户室温不达标的，供热主管部门应当责令其限期改正。

第五十四条 供热企业应当制定信息公开制度，依法公开在供热过程中与人民群众利益密切相关的信息。供热主管部门应当对供热企业信息公开情况进行监督。

第七章 法律责任

第五十五条 违反本条例规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，适用其规定。

第五十六条 违反本条例规定，供热企业未按规定进行充水试压或者预供热的，由供热主管部门责令限期改正，逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款。

第五十七条 违反本条例规定，符合集中供热条件的热用户申请供热，供热企业无正当理由拒绝供热的，由供热主管部门责令限期改正，逾期不改正的，处三万元以上三十万元以下罚款。

第五十八条 违反本条例规定，热用户有妨碍供用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，

对单位热用户可以处一万元以上五万元以下罚款，对个人热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。

第五十九条 违反本条例规定，危害供热设施安全的，由供热主管部门责令停止违法行为，限期恢复原状或者采取其他补救措施，对单位处三万元以上十万元以下罚款，对个人处五千元以下罚款；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。

第六十条 本章规定的行政处罚，按照相对集中行政处罚权的有关规定，应当由综合行政执法部门处罚的，依照其规定。

第八章 附 则

第六十一条 本条例所称供热设施，是指入户阀门（含）以外的用于供热的各种设施设备，包括供热管网、换热站、泵站、阀门室（井）、计量器具及附件等。

本条例所称用热设施，是指入户阀门以内的热用户供热管道、散热设备及附件等。

第六十二条 本条例自 2023 年 11 月 1 日起施行。