

东营市供热管理办法

(2025年11月28日东营市人民政府令第212号公布 自2026年4月1日起施行)

第一章 总则

第一条 为了加强供热管理，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，节约能源，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、使用以及相关管理活动，适用本办法。

第三条 供热应当遵循政府主导、统筹规划、企业经营、保障安全、规范服务、节能环保的原则。

第四条 市、县（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，加强工作协调，完善供热基础设施建设，提高供热保障能力。

第五条 市住房城乡建设管理部门是本市供热主管部门，负责本市供热及相关活动的指导、监督和管理。县（区）供热主管部门负责本行政区域内的供热及相关活动的监督管理工作，接受市供热主管部门的业务指导。

发展改革、工业和信息化、公安、民政、财政、自然资源和规划、生态环境、应急管理、行政审批、市场监督管理等部门按照各自职责，做好相关供热管理工作。

第六条 市、县（区）人民政府应当综合运用环保、土地、财政等政策，引导供热企业通过参股、控股、兼并等形式整合供热资源，推动供热规模化、集约化经营。

第七条 鼓励利用天然气等清洁能源、工业余热和太阳能、水能、生物质能、地热能等可再生能源发展供热事业，鼓励和扶持安全、高效、节能环保供热新技术、新工艺、新材料、新设备的研究开发和推广使用。

市、县（区）人民政府应当制定天然气等清洁能源或者可再生能源替代燃煤供热的规划，对清洁能源、可再生能源利用区域、方式、规模和实施措施作出安排。

第二章 规划建设

第八条 供热主管部门应当组织编制本行政区域的供热专项规划，经法定程序批准后实施。

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。

第九条 城市、县城新区建设和旧城区改建，应当按照市、县国土空间总体规划和供热专项规划要求，配套建设供热设施，或者预留供热设施配套建设用地。预留的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用途。

第十条 编制供热专项规划，应当按照城乡统筹、科学配置热源、节能减排、保障供应的原则，在完善城市供热设施的同时将供热设施逐步向乡镇和农村社区延伸。

第十一条 新建、改建、扩建工程需要接入供热管网的，供热主管部门应当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。供热主管部门在提出意见前，应当就供热设施的建设标准等内容征求供热企业的意见。

施工图审查机构应当依据供热行业标准规范和供热分项设计技术要求审查供热分项施工图。

第十二条 在市政集中供热管网覆盖的区域内，不得新建、扩建分散燃煤供热锅炉；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，并将供热系统接入供热管网或者采用清洁能源供热。

第十三条 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，并执行国家和省有关技术标准和规范；使用的设备、管材和计量器具等，应当符合设计要求和国家规定的产品质量标准。

第十四条 新建民用建筑应当符合建筑节能强制性标准。既有民用建筑接入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。

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、室温调控装置和数据采集远传装置，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。

第十五条 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，需要穿越单位、厂区或者宅院时，有关单位和个人应当提供必要的便利。

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。

第十六条 供热工程竣工后，建设单位应当依法组织竣工验收；未经验收或者验收不合格的供热工程，不得交付使用。

供热工程竣工验收后，建设单位应当及时向城建档案管理机构移交建设项目档案资料。

第十七条 建设单位应当依法承担其投资建设的供热设施保修期内的整改、维修和调试等保修责任。在保修期内，供热设施发生质量问题的，建设单位应当履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

第十八条 采用清洁能源、可再生能源等独立供热设施的单位，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。

第三章 供热管理

第十九条 供热企业应当具备下列条件，并依法取得供热经营许可证后，方可从事供热经营活动：

- （一）有可靠、稳定的热源和符合要求的供热设施；
- （二）有与供热规模相适应的资金和经培训具有相应资格的从业人员；
- （三）有规范的经营管理制度、操作规程、服务标准和应急

保障措施；

（四）供热能耗指标和污染物排放指标达到国家和省规定的标准；

（五）法律、法规规定的其他条件。

第二十条 县（区）供热主管部门应当根据供热专项规划，确定供热企业的供热范围和供热方式，并报市供热主管部门备案。供热企业应当按照供热主管部门确定的供热范围和供热方式发展用户、提供热源。

供热企业供热范围内的热负荷与其供热能力不相适应时，供热主管部门可以调整其供热范围。

第二十一条 对已经具备供热条件的住宅小区，市、县（区）人民政府应当根据实际情况，组织供热主管等部门和供热企业主动服务，采取多种措施，满足用户的合理用热需求。

第二十二条 供热企业应当与用户签订供用热合同，明确双方的权利和义务，建立用户档案。供用热合同的主要内容包括供热面积、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、违约责任以及当事人约定的其他事项。

第二十三条 供热企业应当在采暖供热期开始前对供热设施充水试压，并明确充水试压时间，至少提前七日通知用户。

供热企业应当在采暖供热期开始前进行试供热，做好调试、

排气、故障排除等工作，保证在采暖供热期开始时达标供热。

第二十四条 本市采暖供热期为每年11月15日至次年3月15日，市、县（区）人民政府可以根据天气变化，作出调整采暖供热期的决定。供热企业不得延迟开始或者提前结束供热。

第二十五条 采暖供热期内，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且室内采暖系统正常运行的条件下，供热企业应当保证用户卧室、起居室的温度不低于十八摄氏度。供用热合同另有约定的，从其约定。

第二十六条 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。价格主管部门按照法定程序适时制定热价调整方案，报本级人民政府同意后公布实施。

价格主管部门在制定采暖热价时，应当会同有关部门制定低收入困难家庭价格优惠政策，报本级人民政府批准后执行。

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，在采暖供热期结束后三个月内完成核算并公示。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。

供用热双方或者单方对热计量表准确度有异议时，经双方同

意后，可委托具备相应资格的计量检定机构对热计量表进行检定校准。因热计量表损坏或者异常等原因造成计量数据失真等情况时，按照面积收费结算。

用户不具备分户用热计量条件的，按照供热面积收费。按照供热面积收费的非居民建筑层高超出国家标准规范的，超出的部分应当在供用热合同中约定。

第二十八条 供热企业应当向最终用户收取热费。

供热企业可以自行向用户收取热费，也可以委托金融机构或者其他单位代收。供热企业收取热费时，应当采取开通网络支付或设立线下收费点等多种方式为用户提供服务。用户选择向供热企业直接交纳热费的，供热企业不得拒绝。

供热企业和受委托的收费单位应当向用户出具供热企业统一专用发票。

受委托的收费单位不得向用户收取任何额外费用。

第二十九条 市、县（区）人民政府应当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政策性倒挂亏损、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。

第三十条 向供热企业供应水、电或者热能的单位，应当依法保障供应，不得擅自中断。

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，不得擅自中断或者停止供热。

第三十一条 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减收相应热费。

第三十二条 供热企业未经批准，不得擅自停业。确需停业的，应当在当年采暖供热期开始六个月前向行政审批部门提出申请，行政审批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。

经批准停业的供热企业应当对供热范围内相关用户、设施维护管理以及热费等事宜作出安排，在当年采暖供热期开始三个月前与承接的供热企业完成供热设施及技术档案、用户资料、热费等事项的交接工作，并向行政审批部门和供热主管部门提出书面报告。

第三十三条 供热企业有下列情形之一的，经县（区）人民政府批准，供热主管部门应当及时组织接管，并在供热范围内公告：

（一）未经批准擅自停止供热的；

- (二) 被依法吊销供热经营许可证的；
- (三) 因不可抗力导致无法保障安全稳定供热的。

第四章 用热管理

第三十四条 需要用热的单位或者个人，应当向供热企业提出用热申请。供热企业应当对申请方的专有供热设施进行现场查勘。

变更用热面积、用热量以及其他用热登记事项的，用户应当向供热企业办理变更手续。

第三十五条 供热设施具备分户控制条件，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申请，办理暂停供热手续。停热用户申请恢复供热的，供热企业应当及时办理恢复供热手续。

第三十六条 用户应当按照供用热合同的约定及时足额交纳热费。

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。

第三十七条 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)擅自在室内专有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)擅自排放或者取用热力系统的热水;

(四)其他妨碍供热设施正常运行的行为。

第五章 设施管理

第三十八条 供热企业应当实行热源、管网、换热站经营管理一体化，将热能直供终端用户。

物业服务人等单位自行管理的住宅小区换热站等供热经营设施应当按照规定限期取消，或者经业主大会同意后向供热企业移交，由供热企业负责统一运营管理。

第三十九条 分户用热计量装置（入户端口）及其以外的供热经营设施，由供热企业负责养护、维修、更新，相关费用纳入企业经营成本。

分户用热计量装置（入户端口）以内的供热设施，由用户承担养护、维修、更新责任。

第四十条 供热主管部门应当建立并实施供热系统能耗统

计、监测和考核评价等制度。

供热企业应当加强供热设施节能减排管理，实施系统节能改造，降低能源消耗，减少污染物排放。应当推进智慧供热建设，建立管网设施地理信息系统，在热源、换热站设置在线监控设施，逐步建设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调节，并将监测数据实时上传供热主管部门监测管理平台。

第四十一条 供热企业年度供热设施检修计划应当安排在非采暖供热期进行，同时报告供热主管部门。若遇特殊情况，应当服从供热主管部门的安排。

供热企业应当建立健全安全生产责任制，提高供热应急处置能力，对高温、高压等重要供热设施按照规定设置保护装置和明显的安全警示标识，对其负责管理的供热设施开展定期检查，及时进行维护更新，保证其在使用期内安全稳定运行。

第四十二条 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，应当立即组织抢修，及时通知受影响区域的用户，并报告供热主管部门。供热企业需要入户抢修作业的，相关用户、物业服务人应当予以配合。

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和个人。供热企业可以先行组织施工，有关部门应当允许施工企业按照有关规定事后补办占道、道路开挖等审批手续。抢修结束，供热企业应当及时恢复原状。

第四十三条 建设单位在建设工程开工前，应当向城建档案管理机构或者供热企业查明有关地下供热管线的情况。城建档案管理机构或者供热企业应当及时提供相关资料。

建设工程施工可能影响供热设施安全的，建设单位应当组织编制供热设施保护方案，与供热企业签订保护协议，及时通知供热企业派人到现场指导，并采取相应的安全保护措施。在施工中造成供热设施损坏的，应当立即停止施工，采取应急保护措施，及时通知供热企业抢修，并依法赔偿损失。

因工程建设确需改建、迁移、拆除供热设施的，建设单位应当与供热企业协商确定改建、迁移、拆除方案后方可实施。

第四十四条 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）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) 擅自操作公共管道阀门;

(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、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。

第六章 规范化服务

第四十五条 供热企业应当实行标准化管理和规范化服务, 建立供热服务承诺制度和受理投诉制度, 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, 设立投诉受理机构, 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。

用户有权就供热收费、供热服务等事项向供热企业查询、投诉, 供热企业应当在三日内予以答复。

供热企业的工作人员上门服务时，用户应当予以配合。

第四十六条 用户有权就供热质量、供热收费和供热服务等事项，向供热主管部门、市场监督管理部门及其他有关部门咨询或者投诉，有关部门应当及时处理。

县（区）供热主管部门应当对供热企业供热质量和服务质量等进行监督检查，公开投诉电话、信箱等，并及时处理用户投诉。

第四十七条 用户认为室内温度不达标的，可以向供热企业提出温度检测的要求，供热企业应当在接到测温要求后二十四小时内进行检测。检测应当如实填写测温记录，用户室内温度检测结果应当由双方签字确认。

对测温结果有异议的，异议方可以委托双方认可的第三方机构进行检测，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。

第四十八条 测量用户室内供热温度，应当正常关闭门窗三十分钟以上，测温时间为七时至十时和十五时至二十时，将测温器具置于被测房间中央距离地面之上一米处，测温器具的稳定读数为实际供热温度。

第四十九条 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，保证供热温度达到规定标准，并按照下列标准向用户退还热费：

(一) 卧室、起居室温度高于十四摄氏度(含十四摄氏度)、低于十八摄氏度的,退还温度不达标天数热费的 50%;

(二) 卧室、起居室温度低于十四摄氏度的,退还温度不达标天数热费的 100%。

温度不达标天数为用户申请测温之日起至供热企业复测供热温度达标之日的期间。

退费金额按照下列公式计算: 退费金额=(日热费金额×退费比例)×室温不达标天数; 日热费金额=热费总额÷供热期天数(120天)。

因用户妨碍供热设施正常运行或者遮挡室内供热设施、与未用热阁楼、地下室或者其他空间无有效隔断以及本办法第二十五条所列情形等原因,造成供热温度不达标的,责任由用户承担。

第五十条 因不按照规定时间供热、连续停止供热二十四小时以上或者室内温度不达标等原因需要退费的,供热企业应当在每年采暖供热期结束后的两个月内通知用户并办理退费;经用户同意,也可以在下一采暖供热期交费时予以冲抵。双方另有约定的,从其约定。

第五十一条 供用热双方发生供热争议的,由双方协商解决;协商不成的,依法申请调解、仲裁或者提起民事诉讼。

第七章 法律责任

第五十二条 违反本办法第二十四条规定，供热企业延迟开始或者提前结束供热的，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。

第五十三条 违反本办法第三十七条规定，用户有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。

第五十四条 违反本办法规定，有关管理部门及其工作人员在供热管理中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附则

第五十五条 本办法下列用语的含义：

（一）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。

（二）供热企业，是指从事供热生产经营的单位，包括拥有热源并直接向用户供热的单位以及外购热源向用户转供热的单位。

（三）供热经营设施，是指建筑区划红线至用户分户用热计量装置或者入户端口的各种设施设备，包括供热管道、换热系统和分户用热计量装置。

（四）分户用热计量装置包括热计量表、温控装置等计量设施；入户端口是指没有安装热计量表的供热分户控制端口。

第五十六条 本办法自 2026 年 4 月 1 日起施行。