《汉中市市政集中供热服务指南（试行》

（征求意见稿）

一、供热管理

## （1）管理原则

市政集中供热应当遵循规划引领、安全运营、节能环保、规范服务的原则。

## （2）管理职责

汉中市城市管理局牵头全市市政集中供热管理工作，县（区）、园区供热主管部门具体负责本行政区域内的市政集中供热管理工作。

## （3）规划管理

各县（区）、园区应当根据本地实际情况，将市政集中供热发展纳入国民经济和社会发展规划，合理选择市政集中供热热源及供热方式；鼓励利用清洁能源和可再生能源发展市政集中供热事业；鼓励和支持节能、高效、环保、安全供热新技术、新材料的研究开发和推广应用。

## （4）投诉处理

市政集中供热用户有权就供热质量、服务、安全等问题向属地供热主管部门投诉，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。

# 二、供热服务

## （1）服务原则

市政集中供热企业应遵循“安全第一、诚信为本、文明规范、用户至上”的原则，优化企业内部管理流程，提高服务效能，建立与其供热规模和热用户数量相适应的服务体系，并应能满足热用户的合理需求。

## （2）供热时间

市政集中供热期为当年11月15日至次年3月15日。市政集中供热企业应在每年供热期到临前提前预热设备，确保按期保质供热。如遇异常低温情况，供热主管部门可以决定提前供热或者延期停热。

## （3）供热温度

在正常天气条件下，且供热系统正常运行时，市政集中供热企业应确保热用户的卧室、起居室内的供暖温度不应低于 18 ℃。

## 供热安全

①市政集中供热企业应落实安全生产主体责任，建立并实施双重预防机制，制定安全技术操作规程及相关的安全管理制度，并应定期更新，严格落实；应建立应急预案管理体系，并应定期组织演练。

②市政集中供热企业应对生产岗位工作人员定期进行技术培训，并应按国家相关规定持证上岗。

③市政集中供热企业应按规定设置安全和警示标志。

④市政集中供热企业应指导热用户科学安全用热，并应向热用户发放供热安全使用手册。

⑤在供热期前应提前对供热系统进行全面检查，并对存在隐患的部分及时整改。

## （5）能源储备

## 市政集中供热企业应做好供热燃料储备，制定燃料供应紧急调度、保障供热应急预案，确保市政集中供热期供热燃料充足。

## （6）服务标准

①市政集中供热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。

②市政集中供热企业应当及时处理或答复热用户有关供热服务、质量、安全、收费等事项的投诉或者咨询。

③市政集中供热期间市政集中供热企业应当按照合同约定连续稳定供热，不得擅自对正常缴费热用户中断或者停止供热。

④当因故障临时中断供热时，市政集中供热企业应采取下列措施：

a）供热管道发生泄漏或突发性事件造成停热时，应及时向属地供热主管部门报告并连续进行抢修，直至修复投用；

b）当预计停热时间超过24小时以上时，应及时向属地供热主管部门报告并及时告知受影响热用户及小区物业，通知内容应包括停热原因、停热范围、停热开始时间、预计恢复供热时间、抢修路段等，再次停热或超时停热时应再次通知热用户，并将有关情况及时报属地供热主管部门；

c）当供热设施发生突发性故障需立即实施抢修时，市政集中供热企业可先进行抢修，并于1小时之内向属地供热主管部门报告，热用户应予以配合。

## （7）投诉处理

①市政集中供热企业应建立供热服务投诉接待管理制度，并应为热用户提供多种方式的投诉渠道。

②市政集中供热企业应设客户服务热线，并应设专人24小时接待热用户的电话投诉，对投诉处理情况应全程记录。

③市政集中供热企业受理热用户投诉后应在1小时内做出响应。

④市政集中供热企业应在属地供热主管部门规定的时间内办结热用户的投诉。在规定处理期限内不能办结的投诉，应向热用户说明原因，并应明确解决时间。因非市政集中供热企业原因无法处理的，应向投诉人做出解释。

## （8）企业责任

①市政集中供热企业应建立热用户室内供热温度抽测制度。热用户认为室内温度不达标的，可以向市政集中供热企业提出测温要求，市政集中供热企业应当及时到达现场进行测温。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第三方进行检测。

②因市政集中供热企业原因导致用户卧室、起居室的温度不达标的，市政集中供热企业应当及时采取措施，确保室温达到规定标准，并根据相关法律法规规范，按照供用热合同（协议）妥善处理。

③市政集中供热企业应当在供热期前进行供热系统注水、试压、排气、试运行等工作，并应提前通知热用户及相关单位，热用户及相关单位应当予以配合。

④热用户逾期未交纳热费的，市政集中供热企业可以进行催交；经2次催交仍未交纳的，市政集中供热企业可以采取用热限制措施，但不得以少数用户未交纳热费为由，中断对其他已交费用户的供热或者降低供热标准。

⑤市政集中供热企业不得擅自停业、歇业。确需停业、歇业的，应当在当年供热开始之日6个月前报供热主管部门研究妥善处置，并依法承担相应责任。