

西安市人民政府办公厅文件

市政办发〔2019〕33 号

西安市人民政府办公厅关于印发 《〈西安市集中供热条例〉实施细则》的通知

各区、县人民政府，市人民政府各工作部门、各直属机构：

《〈西安市集中供热条例〉实施细则》已经市政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。



西安市人民政府办公厅

2019 年 5 月 27 日

《西安市集中供热条例》实施细则

第一条 为进一步加强城市供热管理,维护供热单位和热用户的合法权益,根据《西安市集中供热条例》,制定本实施细则。

第二条 市城市管理和综合行政执法管理部门应组织制定全市集中供热企业奖励考核办法。市、区(县)和开发区管委会分别对各自发证的集中供热企业,从供热质量、供热服务、供热安全等方面进行考核。

第三条 依附于城市道路的供热管网,应符合集中供热专项规划,并与所依附的城市道路同步建设。城市道路建有地下综合管廊的,供热管网应当纳入综合管廊。

城市道路建设单位在新建、改建、扩建城市道路计划确定后,应及时通知并统筹协调集中供热企业做好供热管网的同步敷设或改造工作。

第四条 城市基础设施配套费中的集中供热管网建设资金,专项用于集中供热管网的建设。市、区、县城市基础设施配套费收取部门和开发区管委会应按年度将收取的集中供热管网建设资金全额返还给相应的集中供热管网建设单位。

第五条 建设单位组织建设项目配套供热设施的竣工验收,应当通知拟供热的集中供热企业参与验收工作。经验收,供热设施不符合相关供热标准规范的,建设单位必须整改至合格后方可

交付使用。

第六条 从事集中供热经营活动的企业，应向其热源或者热用户所在地的区（县）集中供热行政管理部门或开发区管委会申领《西安市集中供热经营许可证》。

供热管网跨经行政区、开发区或县域的供热企业，向市城市管理和综合执法行政管理部门申领《西安市集中供热经营许可证》。

第七条 申领《西安市集中供热经营许可证》的供热企业，应当具备法定条件，并提交相应资料：

（一）符合集中供热专项规划的要求。

供热经营区域、供热方式、供热规模及供热设施布局等，应符合集中供热专项规划。若未编制集中供热专项规划，按供用热实际需求确定。

（二）具有稳定的热源。

利用电厂余热供热的，供热企业应与电厂签订供用热合同；利用天然气锅炉供热的，供热企业应与供气企业签订供用气合同；利用污水源热泵供热的，供热企业应取得污水管道行业管理部门同意取水的批复；利用干热岩供热的，供热企业应提供干热岩满足供热需求的相关资料和地下水资源行政管理部门的批复。热源的供热能力应当能够满足供热需要。

（三）具有与供热规模相适应且符合国家节能环保要求的供热设施。

供热企业应提供供热设施建设的相关图纸和存档资料，符合国家节能环保相关政策的资料，生态环境部门颁发的《排污许可证》。同时，提供供热系统运行正常，且供热能力满足供热面积需求的相关资料。

（四）具有供热专业技术人员和安全管理人員。

供热企业的专业技术人员当中，热能工程、热能与动力工程、建筑环境与设备工程、工程热物理、动力机械及工程、供热供燃气通风及空调工程、制冷及低温工程、电气工程及其自动化等专业的中级以上职称技术人员（含中级职称）至少 2 人，环境工程专业人员至少 1 人，专职安全管理人员至少 2 人。锅炉、管道运行、水处理等关键岗位人员应全部持证上岗。

（五）具有固定的经营场所、完善的管理体系和安全责任制度。

经营场所包括办公场所、经营服务站点等。供热企业应提供关于经营场所的资料，如产权证书、购买或租赁合同等。安全责任制方面，应提供企业管理体系及安全责任制书面材料。

（六）具有健全的供热事故抢险预案和应急保障措施。

供热企业应提供供热事故抢险预案，预案应包含针对常见或可能突发的各种安全生产事故处理方案、措施等内容。同时，应有应急抢险设备及专业队伍等。

（七）法律、法规规定的其他条件。

符合《西安市集中供热条例》规定条件的，集中供热行政管

理部门或开发区管委会应当核发《西安市集中供热经营许可证》。

第八条 集中供热企业的供热范围等许可事项发生变化的，应当在许可机关办理变更手续。供热范围扩大后跨经区（县）或开发区地域的，向市城市管理和综合行政执法管理部门重新申领《西安市集中供热经营许可证》。

第九条 集中供热企业应按照《西安市集中供热经营许可证》确定的事项开展集中供热活动。

区（县）集中供热行政主管部门和开发区管委会负责其管理范围内集中供热的监督管理工作。

第十条 取得《西安市集中供热经营许可证》的企业，应于每年 10 月 30 日前将其热源和热用户等情况向所在区（县）集中供热行政主管部门或开发区管委会进行书面报备。

报备的内容具体包括：

（一）热源情况：各热源厂（站）、锅炉（供热机组）台数及吨位（供热能力）、供热面积、地址等。

（二）用户情况：用户数量、名称、地址、用热面积、用户所聘物业服务公司及其负责人等。

首次报备时，集中供热企业还应提交公司规模、组织架构、发展历程等基本情况。

第十一条 新建民用建筑的集中供热设施，实行供热一体化经营管理，由集中供热企业维修、养护和管理。既有民用建筑的集中供热设施，逐步实施热源、供热管网、换热站一体化经营管

理。

本细则实施后，新申请《西安市集中供热经营许可证》的集中供热企业应当对所供项目用户实行热源、供热管网、换热站一体化经营管理。

第十二条 既有民用建筑拟实行供热经营管理一体化的，应在其业主大会决定后，由业主委员会或其委托的物业服务公司向集中供热企业提出供热设施管理移交申请。

集中供热企业收到移交申请后应组织现场踏勘，并在 5 个工作日内向申请人回复。供热条件满足相关国家节能建筑规范及行业标准的，由业主委员会与集中供热企业协商管理事项，并签订管理移交协议。供热条件不满足相关国家节能建筑规范及行业标准的，申请人应先进行节能改造，待验收合格后，再与集中供热企业协商签订管理移交协议。

第十三条 建设单位申请接入集中供热，应在当年 6 月 15 日前向集中供热企业提出书面用热申请，并提交用暖申请书、规划建审总平图、热交换站预放位置平面图等资料。

集中供热企业应当在接到用热申请之日起 7 个工作日内作出答复。符合用热条件的，集中供热企业应当与申请人签订供用热合同并办理相关手续；不符合用热条件的，应当向申请人告知原因。

第十四条 热用户应及时足额向集中供热企业缴纳当季热费。往季因故欠缴的热费，应一并结清。

具备集中供热条件的新建、改建、扩建居民小区，当年申请用热户数达到小区居民总户数的 60%以上，或用户交纳热费达到应交纳总热费的 60%以上时，集中供热企业应当予以供热。

第十五条 集中供热企业在直管到户的居民小区内，物业服务公司在自行管理的居民小区内，应分别公布用户用热及收费等情况，接受用户的监督：

（一）每年供暖季期间，每月 15 日公示住户入住情况、用热情况及收费情况等。

（二）每年 4 月至 6 月期间，每月底公示上个采暖期温度不达标住户及退费情况。

用户对公开信息有异议的，可向区（县）集中供热行政管理部门、开发区管委会和住房和城乡建设行政管理部门反映。

第十六条 对于老旧居民小区，集中供热企业不得以入住率低等为由不予供热，也不得将供热事宜与物业服务公司的水、电、停车、物业费等其他事项捆绑实施。

小区物业服务公司收取供暖费也不得与水、电、停车、物业费等其他事项捆绑实施。

第十七条 供用热合同签订前，物业服务公司应向集中供热企业提供用热建筑的竣工图或建筑物实测报告，作为热费核算依据。

第十八条 用户变更用热事项的，按下列规定办理手续：

（一）更名过户的，新用户需持房屋买卖双方同意并签字的

更名过户协议书到集中供热企业办理变更手续。

（二）变更用热性质、用热面积、供热负荷，应当到集中供热企业办理变更手续。

第十九条 集中供热企业在集中供热期前对供热设施进行注水、试压和排气，并提前五日通知用户。未实行供热经营管理一体化的用户，物业服务公司应配合集中供热企业做好换热站、二次供热管网的相关准备工作。

未实行供热一体化经营管理的用户，其供热设施维护管理由设施产权人或其委托的物业服务公司负责，也可委托集中供热企业维护管理。

第二十条 集中供热企业、物业服务公司应为用户提供多种方式的投诉和举报渠道，公开投诉电话，及时受理用户反映问题。

市城市管理和综合执法局、区县集中供热行政管理部门和开发区管委会应当对集中供热企业的服务质量，进行监督、检查，做好 12345 市民热线工单办理工作，在采暖期设立 24 小时值班电话，及时处置应急突发事件。

第二十一条 集中供热企业或者物业服务公司接到用户反映室温不达标投诉的，应在 12 小时内回应并安排进行入户测温。供热企业的测温结果，以及集中供热企业不能在规定时间内测温而由物业服务公司测温的结果，都可以作为退费依据，测温结果由测温单位和用户同时签字。

第二十二条 测量室内温度，应在门窗关闭 30 分钟以上的

情况下，将测温表放置在房间中央距地面 1 米至 1.5 米处，以测温表读数稳定后显示的温度为准。

第二十三条 供用热双方对测温结果有异议的，用户可向所在辖区的区（县）集中供热行政管理部门或开发区管委会投诉，区（县）集中供热行政管理部门或开发区管委会应当在接到投诉后 24 小时内回应，并组织进行现场测温。测温记录应由区（县）集中供热行政管理部门或开发区管委会、集中供热企业、热用户共同签字并分别留存，作为结算热费的依据。

第二十四条 因集中供热企业原因造成室温不达标，市城市管理和综合执法局、区县集中供热行政管理部门或开发区管委会应当责令集中供热企业采取改正措施，对整改结果进行抽查。

第二十五条 非因集中供热企业原因造成室温不达标，集中供热企业需提供证据，提出解决意见，并以书面形式回复集中供热行政管理部门和热用户。

经建筑质量检测部门鉴定，属建设单位违反建筑质量标准造成室温不达标的，集中供热企业不承担责任。

因用热方私自拆除墙体或墙体保温层、设置隔断、扩大采暖空间、改动取暖设施等原因造成室温不达标的，集中供热企业应以书面形式回复集中供热行政管理部门和热用户。

第二十六条 集中供热企业应在供热结束后至当年 6 月 30 日前通知用户并办理退费。退费标准按照《西安市集中供热条例》相关规定执行。退费时，集中供热企业应提供书面说明，写明退

费原因、退费计算公式、退费日期，并经用户签字后，由集中供热企业和用户分别予以留存。

第二十七条 用户应安全使用其室内供热设施，设施发生故障时，用户应当及时通知物业服务公司或集中供热企业，物业服务公司或集中供热企业应当在 2 小时内到达现场，采取措施组织抢修，恢复供热后，用户按照事先确认的收费标准支付抢修费用。

第二十八条 所在建筑供热设施若具备能够采取控制、隔热措施的，用户可以申请停热，停热以整个采暖季为单位，用户应当交纳基本热费。

第二十九条 建设工程施工可能影响地下供热管网等供热设施安全的，建设单位、施工单位应会同集中供热企业共同制定供热设施保护方案，未通知集中供热企业及未制定保护方案或未采取安全保护措施，导致安全事故的，建设单位、施工单位依法承担相关法律责任。

第三十条 市城市管理和综合执法行政管理部门应当加强对区（县）集中供热行政管理部门和开发区管委会的监督指导，及时协调解决相关供热纠纷和重大、复杂的供热问题。

第三十一条 区（县）集中供热行政管理部门和开发区管委会应当建立和完善供热管理机制，加强供热、用热等活动的监管，及时解决供热、用热中的各种问题，以及 12345 工单办理、供热舆情处置等相关事项。

第三十二条 公安部门要联合城管部门、住建部门及各区

县、开发区，扎实开展物业领域扫黑除恶治乱整治工作，按照属地管理、行业管理相结合原则，严厉查处“偷热”等违法行为。

第三十三条 单位自备热源采暖、居民单户自行采暖和不产生经营行为的供热活动，不执行本实施细则。

第三十四条 本实施细则自 2019 年 7 月 1 日起施行，有效期 5 年。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，西安警备区。

市法院，市检察院，各人民团体。

西安市人民政府办公厅

2019年6月12日印发
