

许昌市住房和城乡建设局文件

许建〔2023〕51号

签发人：郑永辉

办理结果：A

对市政协八届一次会议第08010215号提案的答复

谢旭燕委员：

您提出的“关于热力公司提高服务质量”的提案已收悉。现答复如下：

感谢您对市区集中供暖工作的关心，我局深入调研了您指出关于热力公司服务质量的问题，对您建议的内容进行了认真研究，提出了相关工作措施如下：

一、实施冬病夏治，保障稳定运行

今春供暖结束后，我局就督促热力公司开展“冬病夏治”工

作，全面开展市区供热管网巡检及隐患消缺工作。4月底热力公司完成了隐患排查工作，共计排查出7条供热管道，58个小区计164项消缺维修，并建立供热设施“冬病夏治”工作台账，计划于9月底前完成隐患消缺工作。为做好供暖前的准备工作，供暖前，我局将继续督促热力公司开展市区供热管网巡检及隐患消缺工作，要求10月下旬，管网隐患排查消缺和管网养护工作全部完成，并制定热力应急调度预案，加强热网巡检，保障热力管网设施运行安全，确保供暖稳定。

二、加强管理服务，保障供暖质量，执行退费规定

我局将加强对热力公司供暖服务的监督管理，督促企业进一步提升热网运行、小区运维、上门服务等工作环节的能力，把为群众供好暖作为第一目标，确保供暖质量符合国家标准。供暖期间确有温度不达标情况，可按照《河南省集中供热管理试行办法》（河南省人民政府令183号）第二十七条规定“热用户认为室内温度不达标的，可以向热经营企业提出温度检测，热经营企业应当在12个小时内进行检测，检测结果由双方签字确认。室温连续48小时不达标的，应当按照规定减收热费。室内温度低于 18°C （不含 18°C ）、高于 14°C （含 14°C ）的，按日减半收取热费；室内温度低于 14°C （不含 14°C ）的，按日免收热费”。热用户可向小区供暖管理单位（包括热力公司和小区物业服务单位）要求进行室温检测或安装室温采集器。待供暖结束后，对供暖温度不达标的天数，由用户持《室温检测记录单》或由法定计量检测机构出具

的室温检测报告、收据，到小区供暖管理单位办理退费事宜。我局将督促热力公司严格执行供热管理办法的退费规定进行退费。

三、供暖期天数

《河南省集中供热管理试行办法》（河南省人民政府令 183 号）第十七条规定“供热起止时间由市、县级人民政府根据当地实际确定。热经营企业应当按照确定的起止时间供热,不得擅自变更。如遇异常低温情况,市、县级人民政府可以决定提前供热或者延期停热,并对提前供热或者延期停热发生的费用给予适当补贴”。

2018 年 11 月，许昌市政府第 40 次会议通过市发改委关于统筹安排延长供暖期的汇报，从 2018-2019 年供暖季开始，我市集中供暖规定的时间由原来的 90 天调整为 120 天。供暖时间调整后，群众关于供暖问题的投诉量大量减少。今年 3 月上旬我市气温异常偏高，群众要求提前停暖意愿强烈，我局立即组织市气象局、热力公司根据实际天气情况，结合当前供热主管网实际运行状况进行综合研判，于 3 月 9 日晚我市中心城区全部提前停暖。下一步，我局将积极与发改、气象等有关部门对接，广泛听取意见，适时研究提出供暖时间调整的有关建议。

四、规范小区内供热设施及分户计量装置的建设，推进供热计量收费的实施

为做好供热分户计量工作，我局于 2019 年组织专家制定印发了《许昌市城镇民用建筑集中供热系统建设及验收规程(试行)》《许昌市住房和城乡建设局关于进一步加强供热计量设施建设有

关工作的补充通知》，要求建设单位按照要求建设小区内供热设施。督促热经营企业参加新建小区供热设施竣工验收、办理移交、实行直供到户和分户计量。按照《河南省集中供热管理试行办法》（河南省人民政府第183号令）的规定，建设单位完工后由热经营企业验收，验收合格后移交给热经营企业经营管理直供到户，实行分户计量收费。目前，恒大翡翠华庭已实施分户计量收费，恒大悦府、保利堂悦花园等18个小区新建小区已按分户计量标准建设完毕，后续将实施分户计量。



联系单位及电话：许昌市住房和城乡建设局，2160026

联系人：寇冠亭

抄送：市政协提案委、市委市政府督查局（各1份）