

ICS:

CCS:

DB65

新疆维吾尔自治区地方标准

J00000—2026

DB65/T 8XXX—2026

城镇供热服务标准

**Evaluation specification for safety production
standardization of heating enterprises**

(征求意见稿)

2026-XX-XX 发布

2026-XX-XX 实施

新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅
新疆维吾尔自治区市场监督管理局

新疆维吾尔自治区地方标准

城镇供热服务标准

J00000-2026

DB65/T 8XXX-2026

主编部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

批准部门：新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅

新疆维吾尔自治区市场监督管理局

实施日期：2026年XX月XX日

前 言

根据新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅、新疆维吾尔自治区市场监督管理局《关于印发 2024 年自治区第一批工程建设标准编制计划的通知》（新建标[2024]第 5 号），编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考国内外先进标准，并在广泛征求意见的基础上，制定了本标准。

本标准分为 9 章，内容包括：总则、术语和定义、基本规定、供热服务、业务与信息、线上服务、应急处理、服务质量评价、服务改进。

本标准由新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅负责管理，北京市煤气热力工程设计院有限公司新疆分院负责具体技术内容的解释。本标准在执行过程中如有意见和建议，请反馈至北京市煤气热力工程设计院有限公司新疆分院（地址：乌鲁木齐市沙依巴克区伊宁路 350 号，邮政编码：830099，电话：0991-4656706，邮箱 717128274@qq.com），以便今后修订时参考。

本标准主编单位：北京市煤气热力工程设计院有限公司新疆
分院

乌鲁木齐热力（集团）有限公司

本标准参编单位：克拉玛依市广盛供热有限责任公司

新疆维吾尔自治区城镇供热协会

乌鲁木齐金源燃气设计研究院有限公司

新疆天富能源股份有限公司供热分公司
乌鲁木齐华源热力股份有限公司
独山子晟通热力有限公司
阿勒泰市蓝天热力有限责任公司
阿克苏阳光热力有限公司
新疆皓宇管道设备有限公司
卡麦隆控股集团有限公司
新疆达尔凯智慧能源管理有限公司

主要起草人员：商植栋 代国栋 彭 军 贲铁民 姜 海
陈卫斌 路 明 孙 焯 孙 煜 姚 昕
刘广捷 林 东 张 昀 曹建忠 蒋 鲲
赵 昭 王 琼 王利芬 张军校 张 彪
黄 伟 朱新明 马古柏 涂 新 董永林
贾静荣 高 星 赵利波 杨 剑 潘慧斌
许彩亮 陈 刚 张 宏 郭宸菲 陈 庚
张 新

主要审查人员：王绍瑞 戴秋萍 何宏声 陆学峰 马贵东
马传勇 杨海华

目 次

1	总 则	1
2	术语和定义	2
3	基本规定	3
4	供热服务	5
	4.1 一般规定	5
	4.2 服务制度	6
	4.3 文明服务	6
	4.4 访问用户	7
	4.5 岗位规范	7
5	业务与信息	9
	5.1 一般规定	9
	5.2 服务场所	10
	5.3 管家式服务	11
	5.4 信息服务	12
	5.5 业务受理	13
	5.6 投诉受理	15
	5.7 室温检测	15
	5.8 查表与收费	18
	5.9 报 修	18
6	线上服务	20
	6.1 形式与功能	20
	6.2 线上业务	20

6.3 线上信息公示.....	20
7 应急处理.....	22
7.1 一般规定.....	22
7.2 故障停热.....	23
8 保险与理赔.....	24
9 服务质量评价.....	25
9.1 一般规定.....	25
9.2 评价指标.....	26
10 服务改进.....	31
引用标准名录.....	33

1 总 则

1.0.1 为规范本地区城镇供热服务，提高供热服务质量，满足国家的有关法律、法规和规定，保障供热、用热双方权益，深化细化供热服务标准化要求，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于热媒为热水、热用户为民用建筑的供热系统，规定供热各参与方应达到的服务要求。

1.0.3 供热经营企业向热用户供热服务除应符合本标准外，尚应符合现行国家、自治区有关地方标准的规定。

2 术语和定义

2.0.1 热用户 heating consumers

从供热系统获得热能的单位或居民用户。

2.0.2 供热服务 heating service

为满足热用户用热的需要，供热经营企业向热用户提供供热产品的相关活动。

2.0.3 供热经营企业 heating operation enterprise

利用热源单位提供的或自身生产的热能从事供热经营的企业总称。

2.0.4 供热设施 heating facilities

供热经营企业用于供热的各种设备、管道及附件。

2.0.5 运行事故率 rate of operation accident

供热运行期间，因供热经营企业事故造成的停热时长和对应停热建筑面积的乘积与供暖期时长和相应供热建筑的供热面积的乘积的比值。

2.0.6 室内自用供暖设施 indoor self-use heating facilities

热用户室内支管、散热器（含地埋管）及附属设备的总称。

2.0.7 服务场所 service location

供热经营企业为热用户提供服务和受理业务的地点或平台。

2.0.8 上门服务 on-site service

供热经营企业的人员到热用户用热场所提供的相关服务活动。

3 基本规定

- 3.0.1 供热经营企业应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。
- 3.0.2 供热经营企业应配备与之相应的设备、管理、技术、资金、服务等方面人员。
- 3.0.3 供热经营企业应依法依规经营、诚信守约、规范服务、用户至上、自觉接受社会监督。
- 3.0.4 供热经营企业应向热用户提供安全、稳定、合格的供热产品和服务，为社会公共危机处理提供供热方面的安全保障，不应因服务质量问题危及人身安全、生产、生活及环境等。
- 3.0.5 供热经营企业应在规定或承诺的时限要求内，响应热用户对供热质量、维修和安全等方面的合理诉求，并向热用户提供便捷高效的服务。
- 3.0.6 供热经营企业应按照相关规定主动向热用户公示服务业务流程、办理时限、收费依据、收费标准、服务电话、营业场所及线上平台等信息。在其供热范围内为所有热用户提供公平、一致的均等化服务。供热经营企业与热用户应签订供热合同。
- 3.0.7 供热经营企业应充分利用先进的电子信息技术，加大供热设备技术改造力度，推进智慧供热平台建设，推动清洁供热技术应用，促进供热行业向绿色低碳、提高质量、智慧高效发展，供热经营企业应积极推进热计量技术应用。
- 3.0.8 建筑围护结构及保温应满足国家、地方现行的规范、标准。
- 3.0.9 供暖期应按现行国家标准《民用建筑供暖通风与空气调节

设计规范》GB50736 的规定执行，各县、市政府可根据当地气象情况调整供暖起止时间。供热经营企业不得擅自延后开始、中止或提前结束供热。

3.0.10 供热水质应符合现行行业标准《城镇供热管网设计标准》CJJ/T 34 的有关规定。

3.0.11 测温应满足下列要求：

1 供热经营企业及第三方检测机构应按照入户测温技术标准要求执行。

2 供热经营企业应建立热用户室内温度检测制度，宜逐步完善供热室温远程监测系统。

4 供热服务

4.1 一般规定

4.1.1 供热经营企业应遵循供热行业相关的国家和地方法律、法规和政策提供供热服务，切实履行工作职责，有效维护社会公众利益和服务对象的合法权益，主动接受社会监督，并建立健全相关制度。

4.1.2 供热经营企业应向热用户提供稳定的、合格的供热产品，并设立 24 小时用户服务岗和应急抢修队伍，保障供热稳定。

4.1.3 供热经营企业应有用户服务体系及制度，优化服务环境，完善服务设施，拓宽服务渠道，开展文明服务，提升服务效率。

4.1.4 供热经营企业应实行服务公开制度，主动公布服务项目、服务范围、服务程序、服务承诺、同时公开收费标准和收费依据、保险信息等服务信息，切实履行服务承诺，自觉接受政府、社会和热用户的监督。

4.1.5 供热经营企业应当确保供热期内热用户室内供暖温度不低于表 4.1.5 规定。供用热合同另有约定的，从其约定，且应符合当地供热管理办法、供热条例。

表 4.1.5 热用户室内供暖温度

建筑类型	供暖温度℃
住宅（卧室，起居室）	20
办公楼	18
养老院	22
托幼	20

注 1：正常天气条件指各地建筑物供暖系统设计时限定的室外日平均气温。具体依据《民用

建筑供暖通风与空气调节设计规范》GB50736-2012 中的附录 A “室外空气计算温度”的规定执行。室外日平均气温以专业气象部门发布的数据为准。

注 2：可自主设定、调节室内温度的除外。

注 3：已实行热计量计费的热用户按已签订的供热合同约定执行。

4.2 服务制度

4.2.1 供热经营企业应建立健全用户服务规程、管理制度、信息管理制度、保密制度。

4.2.2 服务人员应做到仪容仪表端庄整洁，统一工服并穿着规范，佩戴统一工牌并经过统一的岗前培训合格后上岗；言行举止应规范、自然，站姿、坐姿应端正。

4.2.3 服务人员应遵守各项法律法规制度、保密制度，不得泄露热用户信息。

4.3 文明服务

4.3.1 供热经营企业服务人员应着装整洁、举止文明、用语规范、熟悉业务、遵守职业道德、有较好的沟通能力及服务技巧，使用标准普通话，态度和蔼，语速适中，表达清晰。

4.3.2 供热经营企业应根据当地供热实际情况编制文明规范的应答语言，包括接打电话、日常接待、沟通技巧等标准的、规范的指导性语言应答。

4.4 访问用户

4.4.1 供热经营企业应开通热线电话、线下线上、问卷调查、开展“访民问暖”等多种渠道，接受热用户诉求、咨询、评价等，客观掌握供热情况，了解供热服务结果，循序渐进改善改进供热服务活动相关制度、流程、标准。

4.4.2 供热经营企业应在规定或承诺的时限内，响应热用户在用热时对供热质量、维修和安全等方面的合理诉求。

4.5 岗位规范

4.5.1 供热经营企业应严格遵守国家的法律法规，掌握、运用、执行供热行业相关工作标准。

4.5.2 供热经营企业应制定供热运行、检修维护、稽查、客服、收费等岗位规范与服务标准，应按现行行业标准《城镇供热系统运行维护技术规程》CJJ 88 的规定对供热系统进行运行维护和管理。

4.5.3 供热经营企业的稽查人员应掌握相关的政策、法律法规、规范性文件及供热行业管理规定，在调查取证过程中，必要时可借助视、听工具或以获取书面签字等材料，形成确凿的事实依据。

4.5.4 供热经营企业的收费人员应掌握收费办法和用户信息。确保收费工作“严格、文明、准确、快速、有序”，并做到“应收不漏、应免不收”。

4.5.5 供热经营企业的客服应熟练掌握本地区供热管理办法、相关法律法规和业务流程，掌握基本供热常识，高效、妥善的处理热用户诉求。

5 业务与信息

5.1 一般规定

5.1.1 供热经营企业上门服务内容应包括：维修、测温、稽查、收费、回访、宣传等。

5.1.2 上门服务前，应按预约时间到达用户处所。如不能按约到达，应提前告知用户，或另行预约服务时间。上门服务时，服务人员宜2人及以上同行，仪表整洁，精神饱满并且身体健康，按规定穿着工装，佩戴工作证。

5.1.3 上门服务时，服务人员应主动出示工作证件并穿好鞋套，经热用户许可后方可进入。服务人员应根据服务内容及热用户实际需求开展服务，上门服务过程中，应耐心回答热用户的疑问，对其不当行为应进行礼貌劝阻，情况严重的应取证；若涉及维修产生收费或维修时可能造成物品、装饰装修损坏等情况时，应提前明确告知热用户，获得热用户明确同意后方可实施，并尽力避免次生损坏。维修可能造成损坏的，要向热用户书面告知、书面确认。上门服务完毕后，服务人员应及时清理现场，复原移动的物品，告知热用户服务完毕并在工单上签字。

5.1.4 当发生供热设施泄漏等紧急情况需实施入户作业，且无法联系到热用户时，供热经营企业应取得社区和公安部门的协助。供热经营企业应为行动不便的孤寡老人、残疾人、军人烈属等特殊人群建立用户档案，并提供便捷的上门服务。

5.2 服务场所

5.2.1 选址应满足下列要求：

1 供热经营企业应合理布局服务场所，服务场所的数量和营业面积应与其供热服务区域范围相适应。服务场所应保持安全、整洁，布局合理，并可设置值班、储物、休息等区域。服务窗口应设置服务内容公示牌。

2 在服务场所附近明显位置安装对外服务场所路引牌，宜在社区、城区或电子地图中标注服务场所的位置。服务场所外部应设置规范的标志和营业时间牌，内部应设置意见箱或意见簿，明示供热服务信息。

3 各服务场所应统一设置外观标识，保持整体风格统一、标识鲜明、醒目。供热企业名称、营业时间等标识标牌悬挂在明显位置，规格、字体、颜色、标识、材质等宜统一。

5.2.2 服务场所应真实和准确地展示安全用热、服务流程、服务电话、服务标准、政策法规、展示企业形象等基本信息。服务场所作为供热经营企业与热用户的桥梁和纽带，服务宣传要遵循政策、法规，规范，对热用户进行规范、有效的正面引导。服务场所应为热用户提供查询相关资料的方式，可设置热用户自助查询的计算机终端。

5.2.3 服务场所外部应规范设置清晰醒目的单位名称标牌、营业时间牌，如因特殊原因影响业务办理或需临时调整营业时间，应预先张贴醒目公告，内部应设置服务区域引导牌、标示牌。服务场所应安全、整洁、布局合理，设置无障碍通道，服务场所工作

人员应主动协助老年人及残障人士办理相关业务。须设置相应的基础设施、宣传告示、安全及便民设施。

5.2.4 窗口服务应符合下列规定：

1 服务窗口应向热用户提供查询相关资料的设施，摆放可查阅的纸质宣传资料，有条件的服务网点可设置热用户自助查询的计算机终端。

2 服务窗口工作人员应佩戴工作牌、着工装上岗。窗口应设立桌牌，公开窗口人员姓名、岗位、职责等信息，接受服务对象监督，并在显著位置设置意见箱或意见簿。

3 服务窗口宜对特殊人群设置绿色通道并协助办理相关业务。

4 服务窗口应安装实时录音及录像装置，数据存储时间不得少于 30 天。确保录像监控全覆盖，客户活动均在监控范围内。

5 服务场所应建立应对突发事件的处置方案。

5.3 管家式服务

5.3.1 供热经营企业宜设立供热管家服务，按供热区域划分供热管家管理面积，落实供热服务责任。保证区域供热安全运行和提高热用户服务质量，拓宽服务渠道，降低热用户投诉数量。供热经营企业应在供热辖区内公开供热管家的联系方式（如电话、微信）。

- 5.3.2 供热管家应向所辖区域内热用户发放宣传材料，讲解供热政策、业务流程、供热常识，张贴相关公示材料或通知，当出现停暖等突发情况，应第一时间告知热用户。
- 5.3.3 供热管家应指导、帮助客户对自有产权范围内采暖设施进行排气、调节、清洗过滤网。
- 5.3.4 供热管家应根据室内外温度的变化和热用户反馈问题，及时向运行调度部门提出建议，确保室内温度达标。根据气温变化，合理调整供暖系统的运行参数，提供最佳的供暖效果。
- 5.3.5 供热管家应与社区网格员对接与联动，建立服务网格问题档案，共同维护良好的供用热秩序。

5.4 信息服务

- 5.4.1 供热经营企业需建立服务信息系统，以满足热用户的查询、咨询、预约、投诉、交费等业务需求。
- 5.4.2 供热经营企业应建立完善的热用户服务档案。
- 5.4.3 供热经营企业应向热用户公布供热服务信息，内容可包括以下内容：
- 1 政策法规；
 - 2 服务承诺；
 - 3 客服热线；
 - 4 供热时间；
 - 5 供热质量；
 - 6 收费标准；

- 7 供用热双方的权利与义务；
 - 8 报修电话；
 - 9 暂停供热办理流程
- 5.4.4 信息服务提供渠道可满足下列要求：
- 1 电子服务平台，包括供热经营企业官方网站、公众号、短信、邮箱、微信、小程序，供热企业的云平台、移动应用程序等；
 - 2 电话、传真和自助终端设施；
 - 3 营业及维修站点；
 - 4 热费账单；
 - 5 供热安全使用手册及其他宣传材料；
 - 6 电视、报纸及其他媒体。
- 5.4.5 信息服务渠道应保持畅通，并根据供热规模的发展及时满足热用户的需求。

5.5 业务受理

5.5.1 在受理用热业务申请时，供热经营企业的服务人员应明确地向申请人说明所需提供的相关资料、办理业务流程、相关收费项目和标准，以及政策依据。

5.5.2 项目立项时，建设单位向供热经营企业提出入网申请。供热经营企业须在规定时限内完成审核并受理用热申请。供热系统的设计、施工、材料采购、设备安装需严格遵照供热经营企业供热系统的具体要求。项目建设期供热经营企业应及时向建设单位提供现场踏勘、方案论证、图纸会审、技术咨询、调试运行等支

持服务。属地政府管理部门应组织供热经营企业参与供热项目专项验收，供热经营企业须积极配合。验收不合格的项目严禁接入既有供热系统。设计、施工还应符合国家及地方的相关规范、标准。

5.5.3 供热经营企业不应拒绝符合用热条件的申请者。对于超出供热专营区域或供热负荷能力的申请者，应告知原因并提出解决建议。

5.5.4 供热经营企业应与热用户签订供用热合同。该合同除了应符合国家对供用热合同的规定外，还应包括以下内容：

- 1 供热的种类、质量和相关数据；
- 2 热用户的计费标准、违约责任及违约金标准；
- 3 供热设施安装、维修、更新的责任；
- 4 供热经营企业免费服务的项目、内容；
- 5 双方约定的其他供热服务细节。

5.5.5 建设工程保修期限内的新建房屋建筑，不得办理暂停供热。因暂停供热可能造成安全隐患或影响他人正常用热的，不得办理暂停供热。

5.5.6 有暂停供热需求的热用户，应在当年供暖期开始前一个月或当地供热经营企业要求提出书面申请，并与供热经营企业签订暂停供热及恢复供热协议，缴纳基本热费。暂停和恢复供热期原则上应为整个采暖期，热用户如需延长暂停供热应重新提出申请并签订协议。

5.5.7 供热经营企业应为提出暂停供热申请且符合条件的热用户办理相关手续。签订暂停供热协议时，热用户应将暂停供热期间

基本热费一次性缴清。

5.5.7 具备分户独立采暖系统型式的热用户，暂停供热时，宜采取有效措施将共用供热设施与热用户室内自用采暖设施断开，并进行用户系统排水处理。不符合暂停供热条件的，供热经营企业应告知热用户原因。

5.6 投诉受理

5.6.1 供热经营企业应设立投诉接待管理制度，并提供多种投诉渠道，便于热用户及时反映诉求。

5.6.2 供热经营企业应设立客户服务热线，并安排专人 24 小时接听热用户的投诉电话，对投诉处理过程进行全程记录。

5.6.3 供热经营企业应在接到热用户投诉后的 1 小时内做出响应，并告知投诉人已受理，预计处理时间等。

5.6.4 供热经营企业应在当地供热主管部门规定的时间内处理完毕热用户的投诉。对于在规定处理期限内无法办结的投诉，应向热用户说明原因，并明确解决时间。若非供热经营企业原因导致的投诉，应向投诉人作出解释。

5.7 室温检测

5.7.1 选择测温时应综合考虑距热源近端、中部、远端，以及不同楼栋、不同朝向、不同楼层等因素。室内测温点应设置在卧室、起居室内。

5.7.2 每个采暖期测温比例按居民热用户总数的百分比确定，可按表 5.7.2 执行。

表 5.7.2 测温比例表

供热面积 F (万平方米)	测温比例 (%)
$F < 10$	≥ 6
$10 \leq F < 100$	≥ 4
$100 \leq F < 500$	≥ 3
$F \geq 500$	≥ 2

5.7.3 测温设备应符合下列规定：

1 供热经营企业应在每个供热期前对测温设备进行校准，校准周期内不应少于一次，合格误差范围小于 $\pm 0.3^{\circ}\text{C}$ ，并应保留校准记录。校准不合格的测温设备不应使用。

2 供热经营企业应建立测温设备管理台账，统一管理。

5.7.4 测温时间应符合下列规定：

1 除热用户主动预约夜间时段外，入户测温宜安排在适宜时间进行或双方协商时间进行。

2 当与热用户有预约时，应按预约时间入户测温。

5.7.5 测温流程应符合下列规定：

1 测温人员入户后，应先行检查室内环境及供热系统状况，检查内容包含但不限于下列内容：

- 1) 是否打开门窗使卧室、起居室与无供热设施的空间相通；
- 2) 热用户有无自行扩大采暖面积或者增加散热设备；

3) 热用户有无自行拆改、移动、更换室内供热设施、热计量装置等;

4) 室内供热设施是否有被包封、遮挡等影响散热效果的情况;

5) 热用户是否改变房屋使用用途。

2 测温应在关闭户门和外窗 30 分钟后进行。测温人员应以房屋对角线中心,距地面 1 米至 1.5 米范围内为检测点,测温设备应避免阳光直射或其他冷、热源干扰。读数时测温人员不应走动。测温方式也可参照各地地方标准及政府主管部门要求执行。

3 测温完成后,应填写纸质记录表,或使用移动测温终端记录数据,并请热用户签字确认。

4 对于温度不达标的房间,测温人员应及时查找原因。属于供热经营企业原因,应及时向调度中心反映、调整运行参数,调整运行参数后第二日再次进行测温;属于热用户自有供热设施原因,测温人员应告知热用户,并应协助解决。

5 当热用户对测温结果不认可时,可聘请供热主管部门认可的第三方检测机构进行入户测温。

5.7.6 温度采集装置应符合下列规定:

1 室内温度采集装置应覆盖供热系统近、中、远端,建筑物高、中、低层,户型位置边、角、顶、中户。室内温度采集装置应避免安装在靠近外墙和窗户、太阳直射和有冷热源干扰等影响室温采集准确性的位置。

2 供热期前应对室内温度采集装置进行维护,测温误差应在允许范围之内。

3 供热期间，应保证室温采集装置稳定供电，正常运行，并将室温数据传输至监控系统。

5.7.7 供热质量因供热经营企业原因达不到规定标准的，应当按照当地政府和行政主管部门或供热经营企业与热用户签订的供热合同的具体规定实施合理退费。供热经营企业应在承诺日期之前办理测温不达标退费事宜，且不应晚于当年供暖期结束后的两个月内。

5.8 查表与收费

5.8.1 未安装热计量表的热用户，其热费应按照当地热价文件规定收取，持有不动产证或房屋产权证的，供热经营企业应与热用户进行供热建筑面积复核，经确认无误后，以不动产证或房屋产权证载明的面积作为计费依据；无不动产证、房屋产权证及相关产权资料的，以实际用热建筑面积作为计费依据。

5.8.2 对安装热计量表的热用户，供热经营企业应按约定的时间周期抄表。

5.8.3 热费价格调整时，供热经营企业应及时公示。

5.9 报修

5.9.1 供热经营企业应合理设置维修网点并公布维修电话，供暖期内应安排维修人员 24 小时值班，及时处置热用户的报修。

5.9.2 供热经营企业服务人员接到热用户报修后，应在 1 小时内回复热用户，并与热用户约定上门服务时间。

5.9.3 供热经营企业维修范围是除去室内自用供暖设施以外的所有供热系统。维修费用按照当地供热管理办法、供热条例等相关规定执行。

6 线上服务

6.1 形式与功能

6.1.1 供热经营企业应建立线上服务渠道，包括但不限于企业微信公众号、手机客户端、支付宝、网上银行等。

6.1.2 供热经营企业应保障线上服务渠道稳定运行，确保及时应答客户诉求、及时受理。

6.1.3 供热经营企业开展线上服务不应降低线下服务的标准。线上服务标准，服务质量评价与线下服务一致。

6.1.4 供热经营企业线上服务宜与行业主管部门管理系统联网或上传基本数据。

6.2 线上业务

6.2.1 供热经营企业线上业务应包括但不限于业务咨询、电子合同签订、信息变更、账单查询、缴费、开票、报停、报修、预约服务等内容。

6.2.2 供热经营企业应实时关注线上业务办理事项，并应按规定时限及时受理、办结、反馈。

6.3 线上信息公示

6.3.1 线上信息公示内容应包括但不限于下列内容：

- 1 本地区供热有关政策文件；
- 2 各项业务办理指南，包括办理要件、办理流程及服务承诺等；
- 3 业务办理网点地址、营业时间及联系电话；客服热线及监督电话；供热管家信息；服务标准；服务范围；
- 4 公示注水通知、供（停）热通知、故障抢修、收费优惠活动等；
- 5 用热常识等。

6.3.2 线上公示内容、数据应及时更新，公示内容、数据应准确无误。

7 应急处理

7.1 一般规定

7.1.1 供热经营企业应结合本单位供热设施特点，针对自然灾害、极端气候、社会治安、生产事故等严重影响正常供热服务的事件制定供热应急预案，定期组织培训和演练，供热运行期专项应急预案、现场处置方案演练均不应少于2次。

7.1.2 应急预案编制应符合现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639的有关规定，主要内容包括：

- 1 组织机构、人员和职责划分；
- 2 供热事件、事故的分级及响应；
- 3 现场应急处理措施；
- 4 设备、物资保障；
- 5 应急组织机构成员通信联络方式；
- 6 恢复供热程序等。

7.1.3 供热经营企业应根据供热具体情况及时对应急预案进行调整和修订。

7.1.4 供热经营企业应建立与供热规模相适应的应急抢修队伍，并配备应急抢修设备、物资、车辆及通讯器材等，供热期间应实行24小时全天候备勤，接到应急抢修指令后带齐必要抢修装备在规定时间内到达现场。

7.1.5 抢修现场应配备安全管理人员，特种作业人员持有相应的资格证书。

7.1.6 供热经营企业应按现行行业标准《城镇供热系统抢修技术规程》CJJ 203 的规定对发生故障的供热设施进行抢修。

7.1.7 供热经营企业应保证应急抢修装备、物资状况良好，专人负责日常保管、检查、维护，由应急组织机构统一调配，不得挪作他用。

7.1.8 供热经营企业宜为应急抢修队伍从事危险作业人员办理意外伤害保险。

7.2 故障停热

7.2.1 当突发事故导致供热中断时，供热经营企业应采取下列措施：

1 应根据应急预案规定，启动相应等级的应急处置预案，同时立即组织抢修，直至修复投用；

2 当预计停热时间超过 8 小时，应及时通知热用户，同时报告行业主管部门，内容应包括：停热原因、停热范围、抢修路段、预计恢复时间，避险提示，咨询电话等。

3 当预计停热 24 小时，供热经营企业应对供热系统采取临时保暖、防冻措施。协助热用户做好临时保暖措施。

7.2.2 经营企业应配合有关部门做好舆情处理、监控和舆情引导，避免事态扩大和虚假信息传播。

8 保险与理赔

- 8.0.1 供热经营企业宜设立公众责任保险。
- 8.0.2 损失发生后，供热经营企业应第一时间通知保险公司到达现场，和热用户共同清点损失物品、确定损失程度，并应留有影像资料。
- 8.0.3 当造成热用户或第三者人身伤亡时，供热服务人员应立即拨打出险报警及急救电话，将伤者送至就近医院；报险时应告知保险公司伤者所在医院，并应保留好现场照片和相关医疗票据。
- 8.0.4 保险承保范围及赔偿应以保单为准。应由供热经营企业赔付的，双方就赔偿数额达成一致后，应在 30 个工作日内将赔偿款交付受损热用户。
- 8.0.5 有下列情况之一的，供热经营企业不承担赔偿责任：
 - 1 热用户自行拆改或不当操作供热设施造成的财产损失；
 - 2 建设单位建设的用热设施在建筑维保期间发生的事故。
- 8.0.6 供热服务人员应配合保险公司调查取证工作，并应妥善保存属于理赔范围的损坏部件，取得相关方同意之后再行处理。
- 8.0.7 供热服务人员接到理算报告后，应及时将理算金额通知受损热用户。

9 服务质量评价

9.1 一般规定

- 9.1.1 供热服务质量的评价应实行企业自我评价和社会评价相结合的方式。
- 9.1.2 供热经营企业应依据本标准建立供热服务质量自我评价体系。供热经营企业自我评价可按现行国家标准《质量管理体系》GB/T 19001 的规定实施。
- 9.1.3 供热经营企业应建立完善的社会评价体系，通过对室温合格率、客户满意率、响应及时率、投诉办结率等指标对供热服务质量进行评价。
- 9.1.4 供热经营企业应接受政府主管部门、行业协会组织对服务质量的评价。
- 9.1.5 供热经营企业应在供暖期结束后开展供热服务质量评价。
- 9.1.6 供热服务质量评价过程应客观、公平、公正，切实维护供热经营企业和热用户的合法权益。
- 9.1.7 社会评价应包括下列内容：
- 1 服务态度；
 - 2 供热效果；
 - 3 办理过程；
 - 4 办理结果；
 - 5 其他。
- 9.1.8 社会评价可采取下列方式：

- 1 热用户信访、投诉；
 - 2 社会评价及调查机构进行评价；
 - 3 专项服务项目咨询；
 - 4 政府行业主管部门评价；
 - 5 行业协会评价；
 - 6 其他；
- 9.1.9 社会评价应实行样本抽样调查方式。
- 9.1.10 供热经营企业应根据评价结果，对照用户需求，制定改进计划和方案，并组织实施。

9.2 评价指标

9.2.1 供热设施抢修响应及时率应按下式计算：

$$Q = \frac{n}{N} \times 100\% \dots\dots\dots(9.2.1)$$

式中：Q——供热设施抢修响应率（%）；
n——规定时间内抢修合格次数，单位为次；
N——抢修总次数，单位为次。

9.2.2 投诉处理及时率应按下式计算：

$$P = \frac{t}{T} \times 100\% \dots\dots\dots(9.2.2)$$

式中：P——投诉处理及时率（%）
；

t——规定时间内及时处理投诉次数，单位为次；

T——合理投诉总次数，单位为次。

9.2.3 投诉办结率应按下式计算：

$$B = \frac{m}{T} \times 100\% \dots\dots\dots(9.2.3)$$

式中：B ——投诉办结率；

m ——规定时间内投诉办结次数，单位为次；

T ——合理投诉总次数，单位为次。

9.2.4 报修处理及时率应按下式计算：

$$R_2 = \frac{w_2}{W} \times 100\% \dots\dots\dots (9.2.4)$$

式中：R2——报修处理及时率（%）；

w2——规定时间内报修及时处理次数，单位为次。

W ——报修处理总次数，单位为次。

9.2.5 报修处理响应率应按下式计算：

$$R_1 = \frac{w_1}{W} \times 100\% \dots\dots\dots (9.2.5)$$

式中：R1 ——报修处理响应率（%）；

w1 ——规定时间内报修处理响应次数，单位为次；

W ——报修处理总次数，单位为次。

9.2.6 室温合格率计算应符合下列规定：

1 居民室内温度应符合现行国家标准《城镇供热服务》GB/T 33833 的有关规定。非居民热用户的室内温度应按照国家标准或者由供热经营企业和热用户在合同中约定的要求执行。

2 室温合格率信息可通过下列途径获取：

1) 供热经营企业按照供热室内温度检测制度规定入户测温；
2) 供热经营企业运行信息化系统对热用户进行远程室温检测；

3) 应热用户要求由供热经营企业提供入户测温服务；

4) 双方认可的第三方权威机构获取室内数据；

5) 其他。

3 供热室内温度不合格不包括下列情况：

- 1) 室外日平均气温低于区域建筑供暖系统设计温度；
- 2) 供热系统设计或施工不符合国家相关标准；
- 3) 住宅保温性能不满足《住宅设计规范》GB 50096 的规定；
- 4) 热用户私自改动室内房屋结构及供暖设施；
- 5) 因热用户供暖系统故障无法正常供热；
- 6) 供用热双方合同另有约定；
- 7) 其他影响供热设施正常运行的情况；

4 室温合格率应按下式计算：

$$T_R = 1 - \frac{W_h}{W_z} \times 100\% \dots\dots\dots (9.2.6)$$

式中： T_R ——室温合格率（%）；

W_h ——室温投诉且检测不合格户数，单位为用户；

W_z ——供热总户数，单位为用户。

9.2.7 热用户满意率计算应符合下列规定：

1 热用户满意率信息可通过下列途径获取：

- 1) 诉求办结后，客户对本次服务的直接服务；对报修及投诉
- 2) 热用户的回访调查；对企业服务网点的调查；聘请社会监

督员进行评价。

2 对1个月内同一热用户反映同一问题的重复诉求，按1次统计。

3 计算热用户满意率时，不包括下列情况：

1) 热用户诉求与供热条例等相关法律法规、地方规定、合同约定相悖；

2) 情况不属实、恶意举报等非合理诉求。

4 热用户满意率计算应按下式计算：

$$S = 1 - \frac{e}{E} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (9.2.7)$$

式中：S——热用户满意率，单位为百分数（%）；

e——有效投诉热用户的数量，单位为用户；

E——热用户总数量，单位为用户。

9.2.8 评价指标目标值应符合表 9.2.8 的规定。

表 9.2.8 评价指标目标值

评价指标	计算方法	目标值
供热设施抢修响应及时率	9.2.1	100%
投诉处理及时率	9.2.2	100%
投诉办结率	9.2.3	≥95%
报修处理及时率	9.2.4	≥98%
报修处理响应率	9.2.5	100%
室温合格率	9.2.6	≥98%
热用户满意率	9.2.7	≥96%

10 服务改进

10.0.1 供热经营企业应针对上个采暖季的评价指标制定改进目标。

10.0.2 供热经营企业应每年至少开展一次供热服务质量评价工作。

10.0.3 供热经营企业根据供热服务质量评价结果，设定新的目标，并制定改进措施。

10.0.4 供热服务评价结果没有达到标准要求或者用户满意率偏低的，供热经营企业应根据具体情况采取对应措施，对影响供热质量的供热设施进行改造，改进和提高服务方法、服务水平。

10.0.5 针对供热服务质量评价中发现的问题，供热经营企业应制定服务质量改进方案，明确各项指标的改进目标和相应的改进措施，并进行有针对性的改进。

用词说明

为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

- 1 表示很严格，非这样做不可的：
正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；
- 2 表示严格，在正常情况下均应这样做的：
正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；
- 3 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：
正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；
- 4 表示有选择，在一定条件下可以这样做的：采用“可”。

引用标准名录

- 《供热工程项目规范》 GB 55010
- 《住宅设计规范》 GB 50096
- 《民用建筑供暖通风与空气调节设计规范》 GB 50736
- 《城镇供热系统评价标准》 GB/T 50627
- 《质量管理体系 要求》 GB/T 19001
- 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》 GB/T 29639
- 《城镇供热服务》 GB/T 33833
- 《供热系统节能改造技术规范》 GB/T 50893
- 《城镇供热管网设计规范》 CJJ 34
- 《供热术语标准》 CJJ/T 55
- 《城镇供热系统运行维护技术规程》 CJJ 88
- 《城镇供热系统抢修技术规程》 CJJ 203
- 《供热计量系统运行技术规程》 CJJ/T 223
- 《城镇供热监测与调控系统技术规程》 CJJ/T 241
- 《供热客户服务》 T/CDHA 7

新疆维吾尔自治区地方标准

城镇供热服务标准

J00000-2026

DB65/T 8XXX-2026

条文说明

目 次

1	总则	37
3	基本规定	38
4	供热服务	39
	4.1 服务标准	39
	4.2 服务规范	40
	4.3 文明服务	40
	4.4 访问用户	41
	4.5 岗位规范	41
5	业务与信息	42
	5.1 一般规定	42
	5.2 服务场所	42
	5.3 管家式服务	42
	5.4 信息服务	43
	5.5 业务受理	44
	5.6 投诉受理	44
	5.7 室温检测	45
	5.8 查表与收费	46
	5.9 报修	47
6	线上服务	48
	6.1 形式与功能	48
	6.2 线上业务	48
7	应急管理	50

7.1 一般规定.....	50
7.2 故障停热.....	51

1 总则

1.0.2 服务的要求包括:供热经营企业向热用户提供的供热服务;热用户合理用热诉求;热用户、相关管理部门及机构对供热服务质量的评价。

3 基本规定

3.0.9 供热经营企业可针对提前供暖或延长供暖时间消耗的实际成本，单独核算额外成本。

4 供热服务

4.1 服务标准

4.1.1 供热经营企业要遵循“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。供热经营企业要做好供热服务的宣传工作。

4.1.2 供热经营企业要参照地方供热温度标准或合同约定标准，在供热期间持续提供达标温度。供热服务人员要熟知本岗位的业务知识和相关技能，岗位操作规范、熟练，具有合格的专业技术水平。

4.1.3 制定详细的服务流程和标准，明确服务人员的职责和行为规范，确保服务的一致性和专业性。通过绿化、美化等措施，提升企业形象，营造宜人的服务氛围。引入先进的技术手段，如智能化服务设施，提高服务效率和质量。

4.1.4 公开信息对于用户了解供热服务的内容、条件、流程以及费用等方面至关重要，有助于提升服务的透明度和用户的满意度。同时，供热经营企业还应履行服务承诺，确保提供的服务质量和效果符合用户的期望和需求。在此基础上，企业应主动接受政府、社会与服务对象的监督，不断改进和完善服务，以更好地满足用户的需求和期望。

4.1.5 《民用建筑供暖通风与空气调节设计规范》供暖室外计算温度是将统计期内的历年日平均温度进行升序排列，按历年平均不保证5天时间的原则对数据进行筛选计算得到。极端低温情况下供热经营企业应采取有效措施保障室内供暖温度满足要求。

4.2 服务规范

4.2.1 制度的建立对于提升服务质量、优化用户体验以及增强企业竞争力具有重要意义。确保用户从咨询、申请、使用到反馈的每一个环节都能得到规范、高效的服务。通过规范的服务流程和高质量的服务标准，增强用户对供热服务的信任和满意度。

4.2.3 保密制度是保护用户信息的重要措施。服务人员在工作过程中可能会接触到用户的个人信息、用热数据等敏感信息。此信息对于用户来说具有重要的价值，因此服务人员必须严格遵守保密制度，不得泄露用户的任何信息。这不仅是对用户权益的尊重和保护，也是维护企业形象和信誉的重要方面。

4.3 文明服务

4.3.2 服务人员要统一使用普通话服务，语音清晰伶俐，语气和蔼耐心，不要以质问和反问的口气解答，不要与热用户发生

争辩顶撞，掌握接待礼仪、交谈技巧，培养服务人员较高的职业素养。

4.4 访问用户

4.4.1 供热经营企业在开展服务中应编制一套文明规范的应答语言，应提升服务人员的沟通能力和服务质量，增强用户的满意度和信任度。同时，这也有助于树立企业的良好形象，提升企业的竞争力和市场份额。供热经营企业开展各类活动，要制定活动原则、活动计划、活动频率等工作。

4.4.2 供热经营企业应始终关注并尽力满足热用户的合理需求。通过深入了解用户需求、优化供热服务、加强用户沟通、提升服务质量、关注用户反馈以及创新服务模式等措施，企业可以不断提升用户满意度，增强自身市场竞争能力。

4.5 岗位规范

4.5.2 要制定管理岗位、生产岗位、服务岗位等各岗位职责，明确岗位内容、岗位标准，加强监督管理并奖惩考核办法。细化运行参数记录、节能运行的要求。

5 业务与信息

5.1 一般规定

5.1.4 供热经营企业在面对紧急情况和特殊用户时，应当积极寻求外部支持，并建立完善的内部机制，以确保服务的及时性和有效性。这不仅是对企业责任感的体现，也是对社会和谐与稳定的贡献。

5.2 服务场所

5.2.3 服务场所要布置合理、交通便利、建筑和标识醒目，方便热用户到达和清晰地了解服务内容。

5.3 管家式服务

5.3.1 供热管家的主要职责是保证区域供热的安全运行，这包括定期检查供热设施、及时维修故障、确保供热质量等。同时，还需要关注并提高热用户的服务质量，通过提供个性化的服务、解答用户疑问、处理用户投诉等方式，增强用户的满意度和忠诚度。通过供热管家服务的实施，企业可以更有效地降低热用户的投诉数量。因为供热管家能够更及时地响应用户的问题和需求，提供快速且有效的解决方案，从而避免或减少用户的投诉和不满。

5.3.5 建议按供热小区或供热站设定供热管家管辖范围，明确供热管家工作流程和服务标准，做好供热“最后一公里”的生产与服务工作。

5.4 信息服务

5.4.1 系统需涵盖查询、咨询、预约、投诉、缴费等功能，以提升服务质量和用户满意度。具体而言，服务信息系统应支持热用户实时查询供热状态、咨询供热相关问题、预约维修和服务、提交投诉并追踪处理进度，以及便捷地完成交费操作。通过建立这样的信息系统，供热经营企业能够更好地响应热用户的需求，提高服务效率，减少用户等待时间，从而提升整体服务水平和用户满意度。同时，也有助于企业优化资源配置，提升管理效率。

5.4.2 档案应涵盖热用户的基本信息、供热设施状况、历史供热记录、服务需求与反馈等关键内容。通过建立详尽的服务档案，供热经营企业能够更好地了解热用户的需求和习惯，提供个性化的服务，及时响应并处理热用户的投诉和问题，从而提升热用户的满意度。同时，完善的服务档案也有助于供热经营企业优化资源配置，提升服务效率，实现供热服务的持续改进和创新。在建立和完善热用户服务档案的过程中，供热经营企业应注重保护热用户的隐私，确保档案信息的安全和合规使用。

5.4.5 信息服务渠道在供热服务中扮演着至关重要的角色，应保持畅通并根据供热规模的发展及时调整、规范，做到更好地

满足热用户的需求。为确保热用户能够便捷地获取所需信息，供热经营企业应建立完善的服务信息系统，涵盖查询、咨询、预约、投诉、交费等业务功能，以提升服务质量和用户满意度。同时，企业应注重服务体系的持续改进，建立由用户评判的“好差评”制度，确保服务能够适应用户数量的增长和供热规模的发展。在应对供热系统泄漏等紧急情况时，企业还需提供及时有效的避险指导，保障用户安全，进一步体现信息服务渠道的重要性的价值。

5.5 业务受理

5.5.2 要向申请人书面告知管网接入位置、技术要求和施工项目要害点的报验流程。

5.5.3 申请人用热负荷超过管网供热负荷的，供热经营企业应主动提前告知，避免影响其他热用户正常用热，并应积极筹划资金，提前组织建设，提高供热能力。

5.6 投诉受理

5.6.1 投诉渠道多样化：企业应提供线上和线下多种投诉渠道，如投诉电话、微信小程序、门户网站、投诉意见箱等，确保用户能便捷地反馈问题。投诉接待规范：接待投诉时，企业应坚持客户至上原则，礼貌、耐心地对待投诉人，避免与客户发生争吵，并及时登记、处理投诉。投诉处理及时：企业应设

立专门的投诉处理流程，确保投诉得到及时受理、处理和回访，同时，对投诉情况进行统计和总结，以不断完善服务质量。

5.6.3 供热经营企业应建立快速响应机制，确保在接到热用户投诉后能够迅速做出反应；客服人员应在1小时内与投诉人取得联系，确认投诉内容，并告知用户投诉正在被处理中。优先处理原则：对于紧急或严重的投诉，企业应优先处理，确保用户问题得到及时解决；在处理过程中，应保持与用户的沟通，及时反馈处理进展。对每一次投诉及其处理过程进行详细记录，包括响应时间、处理措施、回访结果等；定期对投诉记录进行分析，找出服务中的不足，并制定改进措施。用户满意度反馈：在投诉处理完毕后，应进行用户满意度调查，了解用户对处理结果的看法；根据用户反馈，不断调整和优化投诉处理流程，提升服务质量。

5.6.4 要有专岗专人接收和处理热用户诉求，合理诉求要及时处理并反馈，超出服务范围的要向热用户耐心解释清楚并获得理解。

5.7 室温检测

5.7.1 关于室内测温点的设置，选择卧室和起居室作为测温点，这两个区域是人们日常生活中主要的活动空间，因此其温度状况对于居住舒适度至关重要。通过在这两个区域内设置测温点，可以更有效地评估室内温度是否适宜，以及是否存在需要调整的问题。

5.7.7 退费机损的具体方法（如按天数、面积、温差）按当地行业管理办法执行。

5.8 查表与收费

5.8.2 对于安装了热计量表的热用户，供热经营企业应严格按照约定的时间周期进行抄表工作。这是确保热用户用热数据准确、及时，并维护双方权益的重要措施。供热经营企业应按照与热用户约定的抄表时间周期，准时进行抄表，以履行其服务承诺。这体现了企业的诚信和责任感。保障热用户权益：准确的抄表数据是热用户用热费用的计算依据。按时抄表可以确保热用户及时了解自己的用热情况，避免因数据滞后而产生的费用纠纷。按时抄表有助于供热经营企业及时掌握热用户的用热状况，为供热调度和管理提供准确的数据支持，从而提高管理效率和服务质量。通过定期抄表，供热经营企业可以分析热用户的用热习惯，为热用户提供节能减排的建议和指导，共同促进能源的合理利用和环境保护。综上所述，供热经营企业应严格按照约定的时间周期对安装热计量表的热用户进行抄表工作，这不仅是对热用户权益的保障，也是企业自身管理效率和服务质量的提升。同时，这还有助于促进节能减排和环境保护，实现可持续发展。

5.8.3 热费价格调整时，供热经营企业应及时公示，确保用户知情权。供热经营企业在调整热费价格时，应遵循公开、透明、

及时的原则，通过官方网站、客服中心、社区公告等多种渠道，及时发布热费价格调整信息，包括调整后的价格标准、执行时间、计费方式等关键内容。同时，企业还应做好解释说明工作，确保热用户能够准确理解价格调整的原因和依据，避免产生误解和纠纷。这一做法不仅有助于维护热用户的合法权益，也是供热经营企业履行社会责任、提升服务质量的重要体现。

5.9 报修

5.9.2 供热经营企业服务人员接到热用户报修，需 1 小时内回复并约定上门服务时间。这一规定强调了供热经营企业对热用户需求快速响应和高效服务。具体来说，当热用户通过电话、在线平台或其他方式向供热经营企业报修时，企业服务人员必须在接到报修信息后的 1 小时内给予回复，确认报修内容，并与热用户协商确定上门服务的时间。这样做不仅体现了企业对热用户问题的重视，也确保了维修服务的及时性和有效性，有助于提升热用户的满意度和信任度。

6 线上服务

6.1 形式与功能

6.1.1 供热经营企业应积极开拓线上服务渠道，构建一个集企业文化展示、信息公开透明，以及高效便捷的基本服务业务办理为一体的服务平台。该平台不仅能够传播企业文化理念，增强用户对企业的信任度；还能及时发布各类公示公告，确保用户第一时间获取重要信息；并通过在线服务，快速响应用户报停、缴费、报修、咨询等需求，缩短用户等待时间，提升服务效率与用户体验。

6.1.2 供热经营企业应重视线上用户反馈，建立快速响应机制，持续优化服务流程，以更好地适应并满足用户多元化、个性化的服务需求，不断提升服务质量。

6.2 线上业务

6.2.1 线上业务应全面覆盖用户的各项需求，具体包括：账单查询，供热经营企业应确保用户可以方便地查询自己的用热账单；线上开票，供热经营企业应优先提供电子发票，同时满足用户对纸质发票的特殊需求；线上报停，供热经营企业应提供详细的报停流程指引，包括报停申请表格、报停所需必要材料、断暖检查、基础热费收取说明等；线上报修，供热经营企业应提供故障报修流程，包括用户填写报修单、受理报修单、派遣

维修人员、维修进度跟踪等环节；电子合同签订，供热经营企业应提供安全可靠的电子合同签署平台，签署即存档，保障双方权益。

6.2.2 线上办理的业务应具备实时查询功能，供热经营企业应主动推送业务关键节点办理情况。比如：线上缴费，供热经营企业应及时向用户反馈支付状态，包括支付成功、支付失败等，确保用户对支付状态了解清楚；报修进度及报停确认等，确保用户全程掌握业务办理情况，提升服务透明度和满意度。

7 应急管理

7.1 一般规定

7.1.1 本条规定了供热经营企业制定供热应急预案及对应急预案的培训、演练的要求。供热经营企业应按照《安全生产法》、《突发事件应对法》及《城镇供热服务》(GB/T 33833)的要求,结合本单位供热设施特点,制定供热应急预案,并按照《生产安全事故应急演练基本规范》(AQ/T 9007)规定对供热应急预案进行演练。

7.1.2~7.1.3 规定了供热经营企业制定的供热应急预案内容应符合《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》(GB/T 29639)的规定,并对供热应急预案的调整和修订提出的要求。

7.1.4~7.1.5 对供热经营企业供热应急抢修队伍建立、应急抢修设备、物资、车辆、通讯器材配备以及应急抢修队伍的应急备勤、出动进行了要求:

1 企业应根据自身供热规模、特点建立应急抢修队伍,应急抢修队伍内特种作业人员应持相应资格证书。

2 应急抢修所需车辆(包括挖掘机、吊车等工程车辆)应保证在供热应急预案规定的时限内到达抢修现场,确保应急抢修工作顺利开展。

3 考虑到抢修现场作业环境复杂,涉及危险作业种类多、抢修人员面临的作业风险较大,要求抢修现场要配备安全管理

人员监督、落实抢修作业相关安全措施，全程监控抢修安全作业状况。

7.1.6 本条规定了供热经营企业对供热设施的应急抢修应符合《城镇供热系统抢修技术规程》(CJJ 203)对抢修作业及抢修作业安全管理的要求。

7.1.7 本条除参考了《城镇供热系统抢修技术规程》(CJJ 203)对供热经营企业应急抢修装备、物资的管理提出的要求外，还对供热经营企业提出了专人负责应急抢修装备、物资的保管、检查、维护，以确保应急装备、物资的完好、有效。

7.1.8 本条依据《城镇供热系统抢修技术规程》(CJJ 203)3.3.3条款要求并结合本地区供热经营企业生产经营实际情况规定了企业宜为抢修队伍从事危险作业人员办理意外伤害保险的要求。

7.2 故障停热

7.2.1 本条规定了因供热设施、设备故障或事故导致供热中断时供热经营企业应采取的应急抢修、向热用户及行业主管部门告知及舆情信息处理等措施要求：

1 在应急抢修作业的同时，应积极做好供热行业主管部门及抢修作业涉及到的相关单位沟通、协调工作，取得供热行业主管部门及相关单位的支持与配合。

2 故障或事故导致停热 8 小时以上时，要及时告知热用户和供热部门，耐心做好解释工作，严寒天气时，应提醒、配合

热用户做好相应防冻防寒措施。解决好、处理好热用户关心的内容和问题

3 接受并处理好媒体监督。