

国家标准《城镇供热服务》

Urban heating service

编制说明

《城镇供热服务》（修订）标准编制组

2023年10月

《城镇供热服务（修订）》编制说明

一、任务来源

根据《国家标准化管理委员会关于下达适老化改造推荐性国家标准专项计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发[2023]14号）的要求，国家标准《城镇供热服务》GB/T 33833（修订）（20230433-T-333）列入计划，由中国城市建设研究院有限公司牵头组织标准修订工作。

二、标准修订的背景、目的、意义及原则

1. 标准修订背景

国家标准《城镇供热服务》GB/T 33833-2017 自实施以来，对规范供热企业服务行为，提升供热企业服务质量和服务效率，提高广大热用户用热满意度发挥了积极作用，从标准实施情况看，取得了良好的社会效益。城镇供热服务属于基本公共服务范畴，具有公共性、政策性等特征，近几年从政策、环境、行业等角度面临新的需求：

（1）在人口老龄化趋势下，老年群体成为热用户的重要组成部分，在国家及地方相关适老化改造的政策文件中，明确要求进行适老化公共设施改造、室内居住环境改造。针对适老化服务，提升供热服务质量，满足老年热用户需求，成为供热企业服务重要内容之一。

（2）2018年中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见》，要求以标准化促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化，以标准化手段优化资源配置、规范服务流程、提升服务质量、明确权责关系、创新治理方式，确保基本公共服务覆盖全民、兜住底线、均等享有，使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。2020年民政部、国家发改委、住建部等九部委《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》，对特殊老年群体居家适老化改造提出了明确要求。

（3）近几年随着供热行业的发展，服务手段的进步，需要针对原标准中部分条款进行修改、细化和完善。

2. 标准修订目的

修订《城镇供热服务》GB/T 33833 标准的主要目的是补充适老化供热服务要求，改进供热服务方式和措施，规范供热企业服务行为，提升供热服务质量。

3. 标准修订意义

城镇供热是居民用水、电、气、热中还在执行国家补贴的公共服务行业，“热”兼具公益性和商品性，是人民群众最直接、最关心、最现实的利益问题。国标委2012年发布《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》中明确指出，围绕热点、难点问题寻求标准化解决手段，逐步覆盖社会管理和公共服务的主要领域推动社会管理和服务标准化工作整体提升。在公共基础设施管理与服务中，提出了重点开展城市和城镇供热等公共服务标准化工作。随着供热行业的发展，服务手段的进步，需要针对原标准中部分条款进行修改、细化和完善。

本标准的修订，有以下重要意义：

- (1) 规范供热企业服务行为，强化政府公共服务和社会管理职能；
- (2) 明确供求双方责、权、利，化解供求双方的矛盾，提升城镇供热的公众满意度；
- (3) 提高适老化服务，提升供热服务质量，满足老年热用户服务需求；
- (4) 有助供热企业进行自我评价和主管部门进行评价，促进全行业服务水平和供热服务质量的提高。

4. 标准修订主要内容：

- (1) 更改供热质量中供暖温度的要求；
- (2) 更改热用户供热安全义务的要求；
- (3) 增加适老化设施改造内容；
- (4) 增加服务场所为老年人提供服务的专门要求；
- (5) 细化服务改进内容；
- (6) 增加适应智慧供热的服务要求；
- (7) 其他有必要增加的条款；
- (8) 主编单位在标准编制任务下达后，已完成了该标准的草案，作为标准编制的大纲；
- (9) 与近年来新发布的其他标准中的有关规定协调一致。

三、 制定标准与现行法律、法规、标准的关系及与强制性标准的协调性

本标准按《服务标准化工作指南》GB/T 15624-2011 基本要求编制，遵守《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》GB/T 1.1 的编写规则，以消费者为导向，满足《服务标准制定导则 考虑消费者需求》GB/T 24620 的要求。

本标准根据供热行业的特点，对供热经营企业、热用户、服务人员制定了相应规定，针对满足热用户用热需求，对供热经营企业提供的供热质量、供热效果、服务水平、供热设施维护、应急措施、服务场所等制定了全面要求。为减少供、用热双方在一些特定环节产生的

纠纷和矛盾，在供用热合同、投诉、支付、保险赔付等方面做了规范和要求。

编制组结合城镇供热的特点，进行深入调查和研究，并查阅了相关的资料。增加了以下有关标准规范：

- 《供热工程项目规范》GB 55010；
- 《城镇供热系统标志标准》CJJ/T 220；
- 《污水排入城镇下水道水质标准》CJ 343。

本标准与我国其他现行法律、法规和其他强制性标准不存在冲突。

四、 标准编制工作过程

1. 起草初稿

第一起草单位组织成立了专门的编制修订组，相关单位专家代表参加了标准修订的讨论及起草工作。结合供热服务实践并参考相关规范、标准，起草了该标准修订的大纲和初步内容。

2. 编制组第一次工作会议

经与住房和城乡建设部标准主管部门协商，于2023年4月21日在北京召开了标准编制组成立暨第一次工作会议。标准编制组共16位编制单位专家代表出席了会议。会议由全国城镇供热标准化技术委员会秘书处杨健主持，住房和城乡建设部标准定额研究所产标处姚涛处长参加会议并讲话。

姚涛处长对标准修订提出了相关要求：（1）要落实《国家标准化发展纲要》的要求，提高标准技术水平；（2）要满足新时期人民对公共服务的需求，修订要体现先进性，满足适老化的供热服务诉求，体现以人为本的中心思想；（3）标准编制要与服务类标准相协调，同步研究国外供热服务标准，体现人民的需求与期盼，达到改善人民生活水平的要求。

会议成立了标准编制组。主编单位代表罗琤对标准编制的编制大纲和主要修订内容作了介绍，与会人员对修订初稿进行了讨论，提出了具体的修改意见，并对下一步工作提出了建议，制定了修订工作计划。会议纪要如下：

（1）会议讨论包括以下内容：

- a) 会议决定不考虑“居家养老”问题；
- b) 删除5.1表1中“医院”；
- c) 删除“养老院和托幼院可提前供热或延长期末供热时间”；
- d) 6.6删除“在供暖期前应对室内自用供暖设施进行检查，对存在隐患的室内自用供暖设施及时进行整改”；

- e) 6.3.4 需补充技术要求；
- f) 7.1.6 删除“以上服务质量纳入服务评价体系”；
- g) 删除 7.4.6 条；
- h) 7.7 增加收费手段、便捷服务内容。

(2) 根据编制大纲和草案讨论情况确定了标准的编写分工。所有编制单位都可以参与标准中的任何章节编写和提出修改建议。

(3) 确定了标准的编制进度安排。

(4) 会议确定在 5 月 21 日前各编制单位提交分工完成内容给主编单位汇总形成初稿。拟定于 6 月 21 日召开编制组第二次工作会议。

与会编制单位一致表示，有信心按时、保质保量地完成该标准的编制任务。

3. 主要起草人所做工作

编制组中主编单位和各协作单位主要起草人及工作内容详见表 1。

表 1 主要起草人及工作内容

	单位名称	主要起草人	参与编写章节、工作内容
主编单位	中国城市建设研究院有限公司	罗琤、杨健、山海峰	1 范围；2 规范性引用文件；3 术语和定义
协作单位	北京市热力集团有限责任公司	张立申、张瑞娟、邵晓梭	10 服务质量评价与改进
	中国城镇供热协会	刘荣	5 供热质量；
	北京市公用事业科学研究所有限公司	白冬军	7 业务及信息
	洛阳热力有限公司	陈鸿恩	4 总则；5 供热质量；7 业务及信息
	唐山市热力集团有限公司	韩建明	9 保险与理赔
	牡丹江热电有限公司	于黎明	6 运行与维护
	天津能源投资集团有限公司	朱咏梅、李晓冬	7 业务及信息；10 服务质量评价与改进
	天津市热电有限公司	郑济东	7 业务及信息；10 服务质量评价与改进
	泰安市泰山城区热力有限公司	李更生	8 文明施工
	承德热力集团有限责任公司	潘宝利	6 运行与维护；7 业务及信息
	包头市热力（集团）有限责任公司	周浩	8 文明施工
	北京商和投资有限公司	殷明辉、	3 术语和定义
	南京博热传感科技有限公司	曾永春、王伟刚	7 业务及信息
	唐山兴邦管道工程设备有限公司	邱华伟	9 保险与理赔
河北昊天热力发展有限公司	郑中胜、张国玉	4 总则；	

4. 编制组第二次工作会议

根据国家标准《城镇供热服务》（修订）编制进度安排，2023 年 7 月 25 日，起草单位在北京通过线下及网络视频的方式召开了标准编制组第二次工作会议。中国城市建设研究院有限公司、天津能源投资集团有限公司、天津市热电有限公司、博控科技股份有限公司、中国城镇供热协会、洛阳热力有限公司、牡丹江热电有限公司、承德热力集团有限责任公司、

唐山市热力集团有限公司、北京市公用事业科学研究所、北京商和投资有限公司等标准起草单位和标准管理单位出席了会议，参会代表 14 人。

第一起草单位对标准的讨论稿（主要修订内容）作了介绍，与会人员进行了认真的讨论，提出了许多具体的修改意见和建议，并对一些技术问题进行了交流。

编制组经过认真工作，完成了本次会议的预期任务，并对下一步工作内容进行明确分工，形成以下纪要：

1) 为了清晰表达适用范围，修改了适用范围：“本标准适用于热媒为热水、热用户为民用建筑的供热系统，参与供热的各方应达到的服务要求，包括：”。

2) 增加了规范性引用文件，GB 55010 供热工程项目规范、CJJ/T 220 城镇供热系统标志标准。

3) 修改了规范性引用文件，CJJ/T 34 城镇供热管网设计规范标准。

4) 修改了标准 3.5 条：

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应供热建筑的供热面积的乘积的比值。

5) 修改了标准 3.8 条：

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。

6) 修改了标准 4.2.1.2 条：

供热经营企业应持续优化企业内部管理流程，不断提高服务效能。

7) 修改了标准 4.2.7 条，增加了“适老化”、“特殊人群”的内容：

供热经营企业应向热用户提供方便、快捷的服务，并对有特殊需求的老年人和残障人士提供适合其特点的便利化措施。

8) 修改了标准 5.1 条：

在正常天气条件下，且供热系统正常运行时，供热经营企业应确保热用户室内供暖温度不低于表 1 的规定。其他有特殊室温需求的建筑应与供热经营企业协商确定。

表 1 热用户室内供暖温度

建筑类型	供暖温度 ℃
住宅、办公室	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 GB 50736-2012 中附录 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。

9) 修改了标准第 5.2.1 条：

供暖期应按 GB 50736 的规定执行，各地方政府可根据当地气象情况调整供暖期开始和结束时间。供热企业可依据提前供暖或延长供暖时间消耗的实际成本进行单独的成本核算。

10) 修改了标准 6.1.1、6.1.2、6.1.3、6.1.4、6.1.5、6.1.7 条：

6.1.1 供热经营企业应采用安全、环保、节能、高效、经济的供热技术和工艺设备。

6.1.2 供热经营企业应制定合理的供热系统运行方案，并应保证正常、稳定、连续供热。

6.1.3 供热经营企业在当地法定供暖期内不应随意延迟、中断或提前结束供热。

6.1.4 供热经营企业应建立健全供热运行管理制度和安全操作规程，并应采取有效措施降低运行事故率。

6.1.5 供热经营企业应按 CJJ 88 对自有产权的供热设施进行运行维护、更新和改造；对供热系统的节能改造应按 GB/T 50893 的规定执行。

6.1.7 向供热经营企业供应热能、水、电、燃料的单位，应按合同约定内容保障供应。

11) 修改了标准 6.2.1、6.2.2、6.2.3、6.2.4、6.2.5、6.2.7 条：

6.2.1 供热经营企业应按 GB 55010、CJJ 88、CJJ 203 的有关规定对供热系统进行安全管理。

6.2.2 供热经营企业应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；

6.2.3 供热经营企业应制定安全生产应急预案，并应定期组织演练。

6.2.4 供热经营企业应对从业人员进行安全培训，合格后上岗。

6.2.5 供热经营企业应按 CJJ/T 220 规定设置安全和警示标志。

6.2.7 热用户在供暖期前应对室内自用供暖设施进行检查，对存在隐患的室内自用供暖设施及时进行整改，并应配合供热经营企业进行供暖期前试水、检查等准备工作。热用户发现室内自用供暖设施异常或出现泄漏时，应及时进行报修。

12) 增加标准 6.2.6、6.2.8、6.2.9 条：

6.2.6 供热经营企业应对室温不达标的热用户建立档案。

6.2.8 热用户不得擅自改动户内采暖设施，如确实需要改动，应经供热经营企业同意。

6.2.9 ，任何单位和个人不应实施危害供热设施安全的行为。

13) 修改标准 6.3.1、6.3.2、6.3.3 条：

6.3.1 供热经营企业应建立供热设施巡检制度，发现隐患应及时处理。

6.3.2 因热用户自身原因导致供热设施损坏或影响正常供热的，供热经营企业应书面通知热用户，告知原因并要求其及时修复。

6.3.3 供热经营企业应热用户要求对室内自用供暖设施进行维修时，维修人员应事先向热用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单，经热用户签字确认后实施维修。

14) 增加标准 6.3.4 条：

供热室内温度达不到 5.1 条规定的温度时，供热经营企业与热用户应分别对各自产权范围内的设施进行必要改造。

15) 修改标准 6.4.5 b)、c) 款及 6.4.6 条：

6.3.5 b) 当供热热源或主管道发生故障，预计停热时间超过 2h 时，应及时报告供热主管部门，并根据情况通知受影响热用户，通知内容应包括停热原因、预计恢复供热时间等，超时停热时应再次通知热用户；

6.3.5 c) 当供热设施突发故障需抢修时，供热经营企业可先施工后补办有关手续，相关单位和热用户应予以支持和配合。

6.4.6 当发生供热设施泄漏等紧急情况需实施入户抢险、抢修作业，且无法联系到热用户时，应获得当地公安部门的配合。

16) 修改了 7.1 节标题：服务人员；

17) 新增了 7.2 上门服务节；

18) 新增 7.2.1 条：

7.2.1 上门服务的事项应包括测温、维修、查表、代理缴费、安全检查、安全宣传、回访等。

19) 将原 7.1.4 条纳入 7.2 中，改条号 7.2.2，新增款：

a) 告知热用户有服务过程视频记录；

20) 新增 7.2.3 条、7.2.4 条：

7.2.3 供热经营企业应建立特殊人群的上门服务制度，明确上门服务的对象、流程、标准、频次等内容。对行动不便的老年人、伤残人员应进行备案并提供上门服务。

7.2.4 上门服务人员除满足 7.1 规定外，应满足身体健康的要求。

21) 将原 7.1.5 条纳入 7.2 中，改条号 7.2.5；

22) 新增了 7.3 线上服务节，新增 7.3.1 条、7.3.2 条；

7.3.1 线上服务事项应包括但不限于交费、报停、恢复、过户等。

7.3.2 供热运营企业应保障线上服务渠道稳定运行，确保及时应答、受理用户诉求。

23) 修改原 7.2 至 7.8 节编号；

24) 修改标准 7.5.4 条:

服务窗口应安装实时录音及录像装置, 数据存储时间不应少于 30 天。

25) 增加标准 7.5.6 条:

服务场所工作人员应协助老年人及残障人士办理相关业务。

26) 修改标准 7.6.1 条:

供热经营企业在受理用热业务申请时, 应告知申请人新增热用户的入网流程和申请资料清单, 并应说明相关收费项目和标准及政策依据。新增热用户入网流程应按下列步骤进行:

27) 修改标准 7.6.1 条 c) 款 1) 项:

1) 具备入网条件的, 应告知热用户入网方案和相关要求, 开展设计和施工后续工作。工程验收合格后 3 日内, 应通知热用户办理供用热合同签订事宜;

28) 修改了 7.8 节标题: 室温检测。

29) 修改标准 7.8.1 条:

供暖期内热用户进行室温投诉时, 供热经营企业应对热用户室温进行检测。

30) 删除室温抽测点选择的要求。

31) 修改标准 7.8.3 条:

测温结果应由检测员和热用户当场签字确认。

32) 修改了 7.9 节标题: 查表与收费。

33) 增加标准 7.9.1 条:

供热经营企业应为热用户提供多种方式交费渠道。

34) 增加标准 7.9.2 条:

当行动不便的老年人、伤残人员等不具有使用其他交费方式能力时, 供热经营企业收费人员应入户为其办理交费业务。

35) 修改标准 8.1 条:

施工应保障人员安全和环境安全, 并应采取有效措施减少对交通和居民生活的影响, 保护周边环境。

36) 修改标准 9.5 条:

有下列情况之一的, 供热经营企业不承担赔偿责任:

- a) 热用户自行拆改或不当操作供热设施造成的财产损失;
- b) 开发建设单位建设的用热设施在建筑维保期间发生的事故。

37) 修改标准 10.3.1 条:

a) 服务态度:

- b) 供热效果;
- c) 办理过程;
- d) 办理结果;
- e) 用媒体公布供热服务质量评价结果。

38) 修改标准 10.3.2 b) 款:

b) 政府主管部门、社会评价及调查机构对供热服务质量进行的评价;

39) 增加了室温合格率的计算, 见标准 10.4.6 条。

40) 增加了用户满意率的计算, 见标准 10.4.7 条。

41) 增加了室温合格率、用户满意率的评价指标目标值, 见标准 10.4.8 条

室温合格率	10.4.6	≥98%
用户满意率	10.4.7	≥96%

42) 增加 11 章 服务改进:

11.1 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。

11.2 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。

11.3 供热经营企业应根据新的目标制定改进措施。

11.4 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。

11.5 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, 并进行有针对性的整改。

43) 与会代表一致表示, 将认真完成标准的编写工作, 积极发挥各自的作用, 在规定的进度内 (2023 年 9 月 25 日前完成编写内容, 提交给主编单位), 保质保量完成该标准的编制任务。

拟定在 2023 年 10 月上旬, 完成标准的征求意见稿。

五、 标准主要修订内容

1、修改了城镇供热服务适用范围的内容 (标准第 1 章)

为了清晰表达适用范围, 本次修订修改了适用范围: “本标准适用于热媒为热水、热用户为民用建筑的供热系统, 参与供热的各方应达到的服务要求, 包括:”。

2、增加了规范性引用文件（标准第 2 章）

GB 55010 供热工程项目规范

CJJ/T 220 城镇供热系统标志标准。

3、修改了规范性引用文件（标准第 2 章）

CJJ/T 34 城镇供热管网设计规范标准。

4、修改了运行事故率的规定（标准 3.5）

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应供热建筑的供热面积的乘积的比值。

5、修改了服务原则一般要求的规定（标准 4.2.1.2）

供热经营企业应持续优化企业内部管理流程，不断提高服务效能。

6、修改了服务原则便利性的规定（标准 4.2.7）

增加了“适老化”、“特殊人群”的内容：供热经营企业应向热用户提供方便、快捷的服务，并对有特殊需求的老年人和残障人士提供适合其特点的便利化措施。

7、修改了供热质量中供暖温度的要求（标准 5.1）

在正常天气条件下，且供热系统正常运行时，供热经营企业应确保热用户室内供暖温度不低于表 1 的规定。其他有特殊室温需求的建筑应与供热经营企业协商确定。

表 1 热用户室内供暖温度

建筑类型	供暖温度 ℃
住宅、办公室	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 GB 50736-2012 中附录 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。

8、修改了供热质量中供热时间的规定（标准第 5.2.1）

供暖期应按 GB 50736 的规定执行，各地方政府可根据当地气象情况调整供暖期开始和结束时间。供热企业可依据提前供暖或延长供暖时间消耗的实际成本进行单独的成本核算。

9、修改了运行与维护中运行管理的规定（见标准 6.1.1、6.1.2、6.1.3、6.1.4、6.1.5、6.1.7）

6.1.1 供热经营企业应采用安全、环保、节能、高效、经济的供热技术和工艺设备。

6.1.2 供热经营企业应制定合理的供热系统运行方案，并应保证正常、稳定、连续供热。

6.1.3 供热经营企业在当地法定供暖期内不应随意延迟、中断或提前结束供热。

6.1.4 供热经营企业应建立健全供热运行管理制度和安全操作规程，并应采取有效措施降低运行事故率。

6.1.5 供热经营企业应按 CJJ 88 对自有产权的供热设施进行运行维护、更新和改造；对供热系统的节能改造应按 GB/T 50893 的规定执行。

6.1.7 向供热经营企业供应热能、水、电、燃料的单位，应按合同约定内容保障供应。

10、修改了运行与维护中供热安全的规定（见标准 6.2.1、6.2.2、6.2.3、6.2.4、6.2.5、6.2.7）

6.2.1 供热经营企业应按 GB 55010、CJJ 88、CJJ 203 的有关规定对供热系统进行安全管理。

6.2.2 供热经营企业应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；

6.2.3 供热经营企业应制定安全生产应急预案，并应定期组织演练。

6.2.4 供热经营企业应对从业人员进行安全培训，合格后上岗。

6.2.5 供热经营企业应按 CJJ/T 220 规定设置安全和警示标志。

6.2.7 热用户在供暖期前应对室内自用供暖设施进行检查，对存在隐患的室内自用供暖设施及时进行整改，并应配合供热经营企业进行供暖期前试水、检查等准备工作。热用户发现室内自用供暖设施异常或出现泄漏时，应及时进行报修。

11、增加了运行与维护中供热安全的规定（见标准 6.2.6、6.2.8、6.2.9）

6.2.6 供热经营企业应对室温不达标的热用户建立档案。

6.2.8 热用户不得擅自改动户内采暖设施，如确实需要改动，应经供热经营企业同意。

6.2.9 在供热管道及其附属设施安全保护距离范围内，任何单位和个人不得实施危害供热设施安全的行为。

12、修改了运行与维护中检修与维修的规定（见标准 6.3.1、6.3.2、6.3.3）

6.3.1 供热经营企业应建立供热设施巡检制度，发现隐患应及时处理。

6.3.2 因热用户自身原因导致供热设施损坏或影响正常供热的，供热经营企业应向热用户书面告知原因并要求其及时修复。

6.3.3 供热经营企业应热用户要求对室内自用供暖设施进行维修时，维修人员应事先向

热用户明示维修项目、收费标准、消耗材料等清单，经热用户签字确认后实施维修。

13、增加了运行与维护中检修与维修的规定（见标准 6.3.4）

6.3.4 供热室内温度达不到 5.1 条规定的温度时，供热经营企业与热用户应分别对各自产权范围内的设施进行必要改造。

14、修改了运行与维护中应急处置的规定（见标准 6.4.5 b）、6.4.5 c）、6.4.6）

6.3.5 b) 当供热热源或主管道发生故障，预计停热时间超过 2h 时，应及时报告供热主管部门，并根据情况通知受影响热用户，通知内容应包括停热原因、预计恢复供热时间等，超时停热时应再次通知热用户；

6.3.5 c) 当供热设施突发故障需抢修时，供热经营企业可先施工后补办有关手续，相关单位和热用户应予以支持和配合。

6.4.6 当发生供热设施泄漏等紧急情况需实施入户抢险、抢修作业，且无法联系到热用户时，应获得当地公安部门的配合。

15、增加了业务与信息中上门服务的规定（见标准 7.1.1）

7.1.1 上门服务的事项应包括测温、维修、查表、代理缴费、安全检查、安全宣传、回访等。

16、增加了业务与信息中线上服务的规定（见标准 7.2.1）

7.2.1 线上服务事项应包括但不限于交费、报停、恢复、过户等。供热运营企业应保障线上服务渠道稳定运行，确保及时应答、受理用户诉求。

17、增加了业务与信息中上门服务要求的规定（见标准 7.3.4 a)）

7.2.4 a) 告知热用户有服务过程视频记录；

18、增加了对特殊人群上门服务制度的规定（见标准 7.3.6）

供热经营企业应建立特殊人群的上门服务制度，明确上门服务的对象、流程、标准、频次等内容。对行动不便的老年人、伤残人员进行备案并提供上门服务。

19、增加了上门服务事项（见标准 7.3.7）

7.3.7 上门服务的事项应包括测温、维修、查表、代理缴费、安全检查、安全宣传、回访等。

20、增加了上门服务人员的要求（见标准 7.3.8）

上门服务人员除满足 7.3.1、7.3.2、7.3.3 条规定外，并应满足身体健康的要求。

21、修改了服务场所服务窗口的要求（见标准 7.5.4）

服务窗口应安装实时录音及图像装置，数据存储时间不应少于 30 天。

22、增加了服务场所工作人员对特殊人群的要求（见标准 7.5.6）

服务场所工作人员应协助老年人及残障人士办理相关业务。

23、修改了受理用热业务申请的规定（见标准 7.6.1）

供热经营企业在受理用热业务申请时，应告知申请人新增热用户的入网流程和申请资料清单，并应说明相关收费项目和标准及政策依据。新增热用户入网流程应按下列步骤进行：

- a) 提出书面入网申请；
- b) 现场踏勘、方案论证；
- c) 签订设计和施工合同；
- d) 设计、施工及验收；
- e) 签订供用热合同；
- f) 调试、供热。

24、增加了新增热用户的入网程序的规定（见标准 7.6.2）

新增热用户的入网程序应符合下列规定：

- a) 受理入网申请时，应当场核验申请资料，符合要求的入网申请应当场受理，不符合要求的应书面告知原因；
- b) 供热经营企业自受理入网申请之日起，应在 15 日内完成现场踏勘、方案论证。设计招标、管线路由规划审批等非供热经营企业原因造成的耗时不计算在内；
- c) 现场踏勘、方案论证完成后，应在 2 日内书面通知热用户，并应符合下列要求：
 - 1) 具备入网条件的，应告知热用户入网方案和相关要求，开展设计和施工后续工作。工程验收合格后 3 日内，应通知热用户办理供用热合同签订事宜；
 - 2) 对不具备入网条件的，应告知原因。

25、修改了 7.8 节标题（见标准 7.8）

室温检测。

26、修改了对热用户室温进行检测前提条件的规定（标准 7.8.1）

供暖期内热用户进行室温投诉时，供热经营企业应对热用户室温进行检测。

27、删除了室温抽测点选择的要求

28、修改了对测温结果确定的规定（见标准 7.8.3）

7.7.3 测温结果应由检测员和热用户当场签字确认。

29、修改了 7.9 节标题（见标准 7.9）

查表与收费。

30、增加了为热用户提供多种方式交费渠道的要求（见标准 7.9.1）

供热经营企业应为热用户提供多种方式交费渠道。

31、增加了对特殊人群办理交费业务的要求（见标准 7.9.2）

当行动不便的老年人、伤残人员等不具有使用其他交费方式能力时，供热经营企业收费人员应入户为其办理交费业务。

32、修改了施工时的要求（见标准 8.1）

施工应保障人员安全和环境安全，并应采取有效措施减少对交通和居民生活的影响，保护周边环境。

33、修改了供热经营企业不承担赔偿责任的条件（见标准 9.5）

有下列情况之一的，供热经营企业不承担赔偿责任：

- a) 热用户自行拆改或不当操作供热设施造成的财产损失；
- b) 开发建设单位建设的用热设施在建筑维保期间发生的事故。

34、修改了社会评价的内容（见标准 10.3.1）

- a) 服务态度；
- b) 供热效果；
- c) 办理过程；
- d) 办理结果；
- e) 用媒体公布供热服务质量评价结果。

35、修改了评价数据获得渠道（见标准 10.3.2 b））

- b) 政府主管部门、社会评价及调查机构对供热服务质量进行的评价；

36、增加了室温合格率的计算（见标准 10.4.6）

37、增加了用户满意率的计算（见标准 10.4.7）

38、增加了室温合格率、用户满意率的评价指标目标值（见标准 10.4.8）

室温合格率	10.4.6	≥98%
用户满意率	10.4.7	≥96%

39、增加了服务改进章（见标准 11 章）

11.1 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。

11.2 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。

11.3 供热经营企业应根据新的目标制定改进措施。

11.4 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。

11.5 针对供热服务质量评价中发现问题，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，并进行有针对性的整改。

六、 标准中涉及专利的情况

无。

七、 预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

1. 本标准符合国家《关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见》的要求，以标准化促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化，以标准化手段优化资源配置、规范服务流程、提升服务质量、明确权责关系、创新治理方式，确保基本公共服务覆盖全民、兜住底线、均等享有，使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续，具有很好的经济效益和社会效益。本标准的实施将进一步促进集中供热行业的发展。
2. 本标准实施后，将进一步改进供热服务方式和措施，规范供热企业服务行为，提升供热服务质量，满足适老化服务的要求，支撑《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》政策的实施。

八、 与国际、国外对比情况

目前我国就国外供热行业尚无与之相类似的标准。

九、 重大分歧意见的处理经过和依据

无。

十、 标准性质的建议说明

建议本标准的性质为推荐性国家标准。

十一、 贯彻标准的要求和措施建议

1、建议本标准批准发布 6 个月后实施。

2、本次标准与供热企业相关，标准实施前应保证上述各相关单位都能及时获得标准，以保证新标准顺利贯彻实施。

3、实施后应针对标准使用的不同单位进行标准宣贯和培训，以便标准顺利实施和推广。对于标准使用过程中易出现的问题，起草单位应及时收集并进行必要的跟踪和实施评价。

十二、 废止现行相关标准的建议

建议本标准发布实施之日起，代替 GB/T 33833-2017。

十三、 其他应予说明的事项

无。