



中华人民共和国国家标准

GB/T 33833—2017

城镇供热服务

Urban heating service

2017-05-31 发布

2018-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国住房和城乡建设部提出。

本标准由全国城镇供热标准化技术委员会(SAC/TC 455)归口。

本标准起草单位:中国城市建设研究院有限公司、中国城镇供热协会、北京市热力集团有限责任公司、洛阳热力有限公司、牡丹江热电有限公司、唐山市热力总公司、北京城建科技促进会、北京特泽热力工程设计有限责任公司、太原市热力设计有限公司、大连博控能源管理有限公司、北京路鹏达市政工程有限责任公司、北京商和投资有限公司、北京硕人时代科技股份有限公司、沧州吴天节能热力有限公司、唐山兴邦管道工程设备有限公司、北京物业管理行业协会、沈阳佳德联益能源科技股份有限公司。

本标准主要起草人员:罗琤、刘荣、唐卫、陈鸿恩、于黎明、韩建明、鲁丽萍、董乐意、张玉成、梁鹏、曾永春、屈新龙、殷明辉、史登峰、郑中胜、邱华伟、宋宝程、王魁林。

城镇供热服务

1 范围

本标准规定了城镇供热服务的术语和定义、总则、供热质量、运行与维护、业务与信息、文明施工、保险与理赔及服务质量评价。

本标准适用于以热水为介质供应民用建筑供热系统参与供热过程各方应达到的服务要求,包括:

- a) 城镇供热经营企业向热用户提供的供热服务;
- b) 热用户合理用热;
- c) 热用户、相关管理部门及机构对供热服务质量的评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 12523 建筑施工场界环境噪声排放标准

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB 50736—2012 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范

GB/T 50893 供热系统节能改造技术规范

CJ 343 污水排入城镇下水道水质标准

CJJ 34 城镇供热管网设计规范

CJJ 88 城镇供热系统运行维护技术规程

CJJ 203 城镇供热系统抢修技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

热用户 heat consumers

从供热系统获得热能的单位或居民用户。

3.2

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。

3.3

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。

3.4

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。

3.5

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间和停热面积的乘积与应正常供热时间和应正常供热面积的乘积的比值。

3.6

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

热用户室内支管、散热器(含地理管)及其附属设备的总称。

3.7

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。

3.8

上门服务 on-site service

供热经营企业的服务人员到热用户用热场所提供的相关活动。

4 总则

4.1 服务体系

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。

4.2 服务原则

4.2.1 一般要求

4.2.1.1 供热服务应遵循安全第一、诚信为本、文明规范、用户至上的原则。

4.2.1.2 供热经营企业应优化企业内部管理流程,提高服务效能。

4.2.2 合法性

4.2.2.1 供热经营企业和热用户应遵守国家和地方的法律、法规。

4.2.2.2 供热经营企业应自觉接受社会监督,并应及时收集、分析和处理热用户意见。

4.2.2.3 供热主管部门应建立健全监督管理制度,对供热经营企业依法进行监督和检查。

4.2.3 安全性

4.2.3.1 供热经营企业应向热用户提供安全、稳定、合格的供热产品。

4.2.3.2 供热经营企业供热应为社会公共危机处理提供安全保障。

4.2.3.3 供热经营企业应在供暖期内提供全天候应急服务。

4.2.3.4 供热服务过程中应保障人员和供热设施的安全,不应因服务质量问题对人身安全、生产、生活及环境等构成不良影响和危害。

4.2.3.5 供热经营企业应依法保护热用户信息。

4.2.4 透明性

供热经营企业应向热用户公示服务业务流程、条件、时限、收费标准、服务电话等信息。

4.2.5 及时性

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。

4.2.6 公平性

供热经营企业在其供热范围内,应对符合用热条件的热用户提供均等化服务。

4.2.7 便利性

供热经营企业应向热用户提供方便、快捷的服务。

5 供热质量

5.1 供暖温度

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的卧室、起居室内的供暖温度不应低于 18℃。

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。

5.2 供热时间

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时间。

5.2.2 生活热水供应时间应按各供热经营企业与热用户合同约定执行。

5.3 供热水质

5.3.1 供热水质应符合 CJJ 34 的要求。

5.3.2 开放式热水热网补给水水质除应符合 5.3.1 的规定外,还应符合 GB 5749 的规定。

6 运行与维护

6.1 运行管理

6.1.1 供热经营企业应采用节能、高效、环保、安全、经济的供热技术和工艺,不宜超负荷运行。

6.1.2 供热经营企业应制定合理的供热系统运行方案,并应加强运行工况的调节。

6.1.3 供热经营企业在当地法定供暖期内不应延后开始、中止或提前结束供热。

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。供热经营企业应按 CJJ 88 的规定对供热设施进行运行维护。

6.1.5 供热经营企业应在供暖期前进行供热系统注水、试压、排气、试运行等工作,并应提前进行公告。

6.1.6 供热经营企业应对供热设施进行维修、养护和更新,供热经营企业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,应按约定参数保障供应。

6.2 供热安全

6.2.1 供热经营企业应按 CJJ 88 的规定对供热系统进行管理。

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;应建立应急预案管理体系,并应定期组织演练。

6.2.3 供热经营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。

6.2.4 供热经营企业应按规定设置安全和警示标志。

6.2.5 供热经营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。供热安全使用手册应包括下列内容:

- a) 安全用热的基本知识;
- b) 供热使用的安全条件;
- c) 热用户用热的权利、责任和义务;
- d) 供热经营企业的责任和义务;
- e) 热用户应遵循的正确、科学用热行为;
- f) 保障供热使用安全所要求的事项;
- g) 防范和处置供热事故的方法;
- h) 违法用热的危害及后果。

6.2.6 热用户在供暖期前应对室内自用供暖设施进行检查,并应对存在隐患的室内自用供暖设施及时整改。

6.3 检修与维修

6.3.1 供热经营企业应建立供热设施巡检制度。当发现存在隐患的供热设施时,应及时处理,消除隐患。

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时,维修人员应向热用户解释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,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。

6.4 应急处置

6.4.1 供热经营企业应对自然灾害、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应急预案,并应遵照执行。

6.4.2 应急预案应包括组织机构、应急响应措施、应急保障等内容。

6.4.3 供热经营企业应建立与供热安全管理相适应的应急抢修队伍,并应配备应急抢修设备、物资、车辆及通讯设备等。供暖期间应实行 24 h 全天应急备勤。

6.4.4 供热经营企业应按 CJJ 203 的规定对发生故障的供热设施进行抢修。

6.4.5 当因故障临时中断供热时,供热经营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,应连续进行抢修,直至修复投用;
- b) 当预计停热时间超过 24 h 以上时,应通过新闻媒体等渠道及时告知受影响热用户及交通、城管等相关部门,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;
- c) 当供热设施发生突发性故障需立即实施抢修时,供热经营企业可先行进行抢修,之后再告知新

闻媒体以及相关单位,相关单位和热用户应予以配合。

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,应通知当地公安部门予以配合。

7 业务与信息

7.1 人员

7.1.1 供热经营企业的服务人员应进行岗位培训。

7.1.2 服务人员应统一着装、统一标识、统一服务用语、统一工作规范、统一作业流程。

7.1.3 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,宜使用普通话。

7.1.4 上门服务应实行预约制度,并应符合下列要求:

- a) 服务人员应携带工具箱和鞋套;
- b) 在搬动热用户物品时应轻拿轻放;
- c) 服务完成后应清理现场,并应带走作业垃圾;
- d) 作业记录应准确,并应请热用户签字确认。

7.1.5 服务人员在上门服务完成或解决投诉问题后应进行信息反馈。信息反馈内容应包括服务人员姓名、热用户信息、处置时间、处置结果、热用户满意度等。

7.2 信息

7.2.1 供热经营企业应建立服务信息系统,满足热用户查询、咨询、预约、投诉、交费等业务需求。

7.2.2 供热经营企业应建立健全热用户服务档案。

7.2.3 供热经营企业应向热用户公布供热服务信息,并可包括下列内容:

- a) 政策法规;
- b) 服务承诺;
- c) 客服热线;
- d) 供热时间;
- e) 供热质量;
- f) 收费标准;
- g) 供用热双方的权利与义务;
- h) 报修电话。

7.2.4 信息服务可包括下列提供渠道:

- a) 电子服务平台,可包括供热经营企业网站及短信、微博、微信等;
- b) 电话、传真和自助终端设施;
- c) 营业及维修站点;
- d) 热费账单;
- e) 供热安全使用手册及其他宣传材料;
- f) 电视、报纸及其他媒体。

7.2.5 信息服务渠道应保持畅通,并应根据供热规模的发展及时满足热用户需要。

7.3 服务场所

7.3.1 服务场所应安全、整洁、布局合理,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。

7.3.2 服务场所外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,并按 7.2.3 的规定明示供热服务信息。

7.3.3 服务场所应向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。

7.3.4 服务窗口宜安装实时录音及图像装置。

7.3.5 当因特殊原因影响业务办理时,应张贴通知公告。

7.4 业务受理

7.4.1 在受理申请用热业务时,服务人员应明确向申请人说明需提供的相关资料,办理业务流程、相关收费项目和标准,以及政策依据。

7.4.2 供热经营企业对用热申请的审核应在规定时限内进行受理。

7.4.3 供热经营企业不应拒绝符合用热条件的用热申请者。对超出供热专营区域供热管道负荷能力的用热申请者,应告知原因和解决建议。

7.4.4 供热经营企业应与热用户签订供用热合同。供用热合同除应符合国家对于供用热合同的规定外,还可包括下列内容:

- a) 供热的种类、质量和相关数据;
- b) 热用户的计费标准、违约责任及滞纳金标准;
- c) 供热设施安装、维修、更新的责任;
- d) 供热经营企业免费服务的项目、内容;
- e) 双方约定的其他供热服务细节。

7.4.5 办理增、减、停、复热等业务时,供热经营企业应核实热用户提交的相关资料,做好备查登记,并依据相关政策及标准进行热费结算。

7.5 投诉处理

7.5.1 供热经营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。

7.5.2 供热经营企业应设客户服务热线,并应设专人 24 h 接待热用户的电话投诉,对投诉处理情况应全程记录。

7.5.3 供热经营企业受理热用户投诉后应在 1 h 内做出响应。

7.5.4 供热经营企业应在当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,并应确定解决时间。因非供热经营企业原因无法处理的,应向投诉人做出解释。

7.6 室温抽测

7.6.1 供暖期内供热经营企业应建立热用户室内供暖温度抽测制度,并应定期对用户室内供暖温度进行检测。

7.6.2 室温抽测结果应由检测员和热用户当场签字,不应随意填写或改写。

7.6.3 室温抽测点的选择应综合考虑热用户与热源或热力站的距离,以及不同楼栋、不同朝向、不同楼层等因素。

7.6.4 室温抽测应按下列要求进行:

- a) 应在正常供热时进行;
- b) 应记录测量环境的即时状态;

- c) 应在关闭户门和外窗 30 min 后进行;
- d) 抽测时散热装置应无覆盖物;
- e) 传感器应避免阳光直射或其他冷、热源干扰;
- f) 读数时检测员不应走动。

7.7 查表收费

7.7.1 对未安装热计量表、热费按房屋建筑面积收取的热用户,房屋面积应按房屋产权证面积为基数进行计算。

7.7.2 对安装热计量表、热水表的热用户,供热经营企业应按约定的时间周期抄表。

7.7.3 热费价格调整时,供热经营企业应及时告知热用户。

7.8 报修

7.8.1 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 h 值班,及时处置热用户的报修。

7.8.2 供热经营企业服务人员接到热用户报修后,应在 1 h 内回复热用户,并应与其约定上门服务时间。

8 文明施工

8.1 施工应保障人员安全,并应采取有效措施减少对交通的影响,保护周边环境。

8.2 施工期间应合理安排施工工序和施工工艺,选用耗能较少的施工工艺,降低施工设备能耗。

8.3 施工应在现场设立公示牌,并应注明工程名称、施工单位、施工路段、工期、项目负责人和联系电话。

8.4 施工现场应采取安全措施,悬挂安全标志,并应设置安全围挡和警示灯。

8.5 施工现场噪声排放值应符合 GB 12523 的规定。

8.6 施工现场污水排放应符合 CJ 343 的要求。

8.7 施工现场应采取防止扬尘的措施。施工结束后,应立即清扫,不应留有废料和污迹。

8.8 施工结束后,应及时恢复因施工破坏的市政设施。

9 保险与理赔

9.1 供热经营企业宜设立公众责任保险。

9.2 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。

9.3 当造成用户或第三人人身伤亡时,供热服务人员应立即拨打出险报警及急救电话,将伤者就近送至医院;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。

9.4 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。

9.5 供热经营企业在下列情况之一时不应承担赔偿责任:

- a) 热用户自行拆改过的设施发生事故或故障所造成的损失;
- b) 建设单位负责维保期间发生的事故,应由建设单位进行抢修并承担责任;
- c) 间接损失。

9.6 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。

9.7 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。

10 服务质量评价

10.1 评价方式

供热服务质量的评价应实行企业自我评价和社会评价结合的方式。

10.2 自我评价

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GB/T 19001的规定实施。

10.3 社会评价

10.3.1 社会评价应包括以下内容:

- a) 定期开展热用户满意度测评;
- b) 政府主管部门、协会、社会评价机构以及消费者组织等对供热服务质量进行的评价;
- c) 利用媒体公布供热服务质量评价结果。

10.3.2 评价数据可由以下渠道获得:

- a) 市民信访、投诉;
- b) 社会评价及调查机构对供热服务质量进行的评价;
- c) 热用户调查、专项服务项目咨询、社会征求意见、专家评议以及对企业服务窗口的调查。

10.4 评价指标

10.4.1 供热设施抢修响应率应按式(1)计算:

$$Q = \frac{n}{N} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(1)$$

式中:

Q ——供热设施抢修响应率;
 n ——规定时间内抢修合格次数;
 N ——抢修总次数。

10.4.2 投诉处理及时率应按式(2)计算:

$$P = \frac{t}{T} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2)$$

式中:

P ——投诉处理及时率;
 t ——规定时间内及时处理投诉次数;
 T ——合理投诉总次数。

10.4.3 投诉办结率应按式(3)计算:

$$B = \frac{m}{T} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(3)$$

式中：

B ——投诉办结率；

m ——规定时间内投诉办结次数。

10.4.4 报修处理响应率应按式(4)计算：

$$R_1 = \frac{w_1}{W} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4)$$

式中：

R_1 ——报修处理响应率；

w_1 ——规定时间内报修处理响应次数；

W ——报修处理总次数。

10.4.5 报修处理及时率应按式(5)计算：

$$R_2 = \frac{w_2}{W} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (5)$$

式中：

R_2 ——报修处理及时率；

w_2 ——规定时间内报修及时处理次数。

10.4.6 供热经营企业应定期向热用户公布供热设施抢修响应率、投诉处理及时率、投诉办结率、报修处理响应率和报修处理及时率数据。

10.4.7 评价指标目标值见表1。

表1 评价指标目标值

评价指标	计算方法	目标值
供热设施抢修响应率	10.4.1	100%
投诉处理及时率	10.4.2	100%
投诉办结率	10.4.3	≥95%
报修处理响应率	10.4.4	100%
报修处理及时率	10.4.4	≥98%

中 华 人 民 共 和 国

国 家 标 准

城镇供热服务

GB/T 33833—2017

※

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2017年6月第一版

※

书号: 155066 · 1-57038

版权专有 侵权必究



GB/T 33833-2017