

北京市城市管理委员会

接诉即办供热工单集中诉求办理提示

(2022年10月第1期 总第1期)

各区供热管理部门、各供热单位：

近期，新版《北京市居民供热采暖合同》示范文本发布，各供热单位陆续开始试水，相关问题反映较为集中，现就有关问题提示如下：

一、做好新版《北京市居民供热采暖合同》示范文本实施和诉求解答工作。

9月27日，《北京市居民供热采暖合同（按面积计费版）》《北京市居民供热采暖合同（按热计量计费版）》《北京市非居民供热采暖合同》3个示范文本（以下简称示范文本）和《北京市居民集中供热暂停和恢复供热指导意见》（以下简称指导意见）正式印发并实施，用户就上述文件内容的投诉可能增加。

各供热单位要确保客服等一线人员知晓示范文本和指导意见的内容，按照“解答口径”给予解答，准确解答用户疑问；及

时为符合条件的用户办理停暖，确保用户知情权，把好事办好。

各区要对供热单位执行示范文本和指导意见的情况开展督导检查，对不履行示范文本和指导意见，以及人为设置暂停供热申请障碍的供热单位给予约谈通报。

二、加强试水期间服务保障工作。

近期，各供热企业陆续开始打压试水，因供暖设施漏水引发的诉求增多。

各供热单位在张贴通知公告的同时，要采取更全面更有效的方式通知试水，如逐户走访、群发短信、小区物业代发通知等形式，力争通知到每一家每一户，同时做好供热管家服务工作，在前端及时解决诉求，实现未诉先办。

特此通知。

附件：解答口径

2022 年 10 月 1 日

附件：

解答口径

一、《北京市居民供热采暖合同（按面积计费版）》等示范文本什么时候开始实施？

《北京市居民供热采暖合同（按面积计费版）》等示范文本于 2022 年 9 月 27 日正式印发，自印发之日起开始实施，从 2022-2023 采暖季开始供本市行政区域内供用热双方参照使用，供用热双方应尽快按照示范文本签订供热采暖合同。

二、居民暂停供暖办理依据哪个文件？主要内容是什么？该文件是强制性的吗？

答：居民暂停供暖办理依据《北京市居民集中供热暂停和恢复供热指导意见》，该文件规定了居民集中供热暂停和恢复供热的实施范围、申请时间、停热条件和相关费用等内容，供本市供热单位和居民用户协商参考使用。《北京市居民集中供热暂停和恢复供热指导意见》为推荐性文件。

三、居民采暖用户符合哪些条件，可以申请暂停用热？

答：按照《北京市居民集中供热暂停和恢复供热指导意见》第七条规定：具备分户独立采暖系统型的用户，暂停供热时，供热单位宜将共用供热设施与用户自用采暖设施完全断开。不具备分户独立采暖系统型的用户，有暂停供热需求且

经供热单位评估符合暂停供热条件的，供热单位应办理停热手续，并采取适当的处理方式进行停热。不符合暂停供热条件的，供热单位应书面告知用户原因。

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。

四、居民暂停供热的收费比例是多少？居民办理暂停供热还需支付其他费用吗？

答：按照 2022 版《北京市居民供热采暖合同》（示范文本）：甲方在暂停用热期间应当向乙方支付基本费用。每个采暖期的基本费用可以参照本合同第四条第 1 项下“采暖费总计”的 30% 支付，或双方另行协商确定基本费用。

按照《北京市居民集中供热暂停和恢复供热指导意见》，暂停和恢复供热产生的人工和材料费用由双方协商承担，供热单位需向用户提供相关费用明细。

五、停暖为什么要收取 30% 的基本费用？

答：单个用户的采暖设施是供热系统整体的一部分，供热设施及供热负荷的配备并不因单个用户要求停热而减少，要求停热的用户仍然占有着供热资源。单个用户虽然暂停供热，供热单位的服务责任并未终止，供热单位仍然承担着管理的责任，为其配置供热设施、预留供热负荷，保留用户恢复用热的权益，以及在事故状态下的抢修责任，继而发生必要的固定成本费用，供热固定成本费用不会因停热而减少或转移。供热固

定成本占比约为 30%，按照 2022 版《北京市居民供热采暖合同》，供用热双方可参照上述比例收取停暖费基本费用，也可另行协商确定停暖费用。

六、今年有暂停或恢复供热需求的用户，是否必须 9 月 30 日前提出申请？

答：鉴于今年是政策出台第一年，在不影响供热系统运行调试的前提下，用户可在 10 月底之前提出申请；从 2023 年开始，按照《北京市居民集中供热暂停和恢复供热指导意见》，有暂停或恢复供热需求的用户，原则上应在当年 9 月 30 日前提出申请，与供热单位签订暂停和恢复供热协议，并缴纳供热基本费用。

七、已办理 2022-2023 年采暖期暂停供热手续，并按照 60%缴纳基本费用的，是否可以申请退费？

答：针对 2022-2023 年采暖期已办理暂停供热手续，并按照 60%缴纳基本费用的，用户可向供热单位提出退差价申请，供热单位应按照 30%基本费用收费并退差价。

按照《北京市居民集中供热暂停和恢复供热指导意见》，暂停和恢复供热产生的人工和材料费用由双方协商承担，供热单位需向用户提供相关费用明细。

八、按热计量缴费的住宅建筑用户，多交的采暖费可以退还吗？

答：按照《北京市单用途预付卡管理条例》和《北京市居

民供热采暖合同（按热计量计费版）》，住宅建筑用户可通过供热企业联系电话等方式，向供热企业查询采暖费使用情况、余额等信息。当按热计量计费的采暖费少于按面积计费时，以按热计量计费的采暖费为准；当按热计量计费的采暖费多于按面积计费时，住宅建筑用户多交的采暖费应由供热企业返还给用户或在收取下一个采暖期采暖费时予以抵扣，具体处理方式和返还路径由双方另行协商。为避免发生不必要的经济损失，请按合同约定方式支付采暖费。

九、异常气候条件下我市是否要求供热室内温度必须达标？

答：按照《民用建筑供暖通风与空气调节设计规范》(GB50736-2012)和 2022 版《北京市居民供热采暖合同（按面积计费版）》等 3 个示范文，采暖期的正常天气情况为室外平均温度高于-7.6℃。在异常气候条件下，即当室外平均温度低于-7.6℃时，我市要求供热单位按照供热系统设计最大负荷连续运行，没有对供热室内温度必须达标的要求。对于特殊用热保障单位，以及有特殊用热需求的单位，可在供暖合同中进行约定，明确供热应急保障方案，并约定出资建设责任方和相关运行保障要求。