



供热服务 标准化手册

BIAO ZHUN HUA SHOU CE



济南能源集团有限公司
Jinan Energy Group Company Limited



前言

济南能源集团有限公司是经济南市人民政府批准，整合济南热电有限公司、济南热力集团有限公司（含济南能源建设发展集团有限公司）、山东济华燃气有限公司、济南港华燃气有限公司四家供热燃气企业成立的市属一级国有独资大型能源企业。

供暖工作涉及千家万户，事关群众切身利益，是重要的民生工程 and 民心工程。济南能源集团坚持以人民为中心，以顺民心为本，积极实现资源共享、优势互补、形成合力、统一向外，乘势而上开启标准化服务新征程，努力开创供热行业优质高效发展新局面。

为做好供热“一张网”这篇大文章，实现统一规划、统一建设、统一运营、统一标准，形成规模化、系统化、专业化、标准化的能源服务体系，向用户提供高质、高效、高标准，同网、同质、同价、同服务的用热服务，现济南能源集团整合既有供热服务保障资源，根据各类供热政策法规，制定本标准化供热服务手册，努力提高供热质量及用户满意度。

目 录

第一章 业务办理标准

- 一、业务办理时限3
- 二、服务流程5

第二章 行业服务标准

- 一、集中供热时间21
- 二、热调试时间21
- 三、供热温度21
- 四、新用户用热21
- 五、用热收费价格21
- 六、计价面积22
- 七、有偿服务22

第三章 供暖管家服务标准

- 一、服务理念25
- 二、服务规范25
- 三、入户维修标准化操作28

第四章 供暖管家服务平台

- 一、服务电话33
- 二、微信公众号33
- 三、官方网站33
- 四、服务网点33

第五章 供暖管家延伸服务

- 一、免费服务项目39
- 二、有偿服务项目39

第六章 供热咨询站

- 一、供热知识咨询站51
- 二、供热政策咨询站54



第一章 业务办理标准

一、业务办理时限

供热服务项目及完成时限

序号	服务项目	时限要求	备注
1	新建小区开户申请	即时受理，接政务审批服务中心审批件后，1 个工作日给用户回复意见。	
2	既有小区开户申请	即时受理，6 个工作日内给用户回复意见。	
3	居民单户补户开户申请	即时受理，3 个工作日内给用户回复意见。	
4	新建小区报装	1 个工作日出具回复意见（接政务审批服务中心审批件后），20 个工作日勘查设计，2 个工作日单项竣工验收，2 个工作日投入使用、开阀供暖、回访，整个过程共计 25 个工作日。	此时间不包括合同签订、施工、办理相关行政审批等供热专营企业无法控制的时间。
5	既有小区报装	1 个工作日受理开户申请，20 个工作日勘查设计，2 个工作日单项竣工验收，2 个工作日投入使用、开阀供暖、回访，整个过程共计 25 个工作日。	此时间不包括合同签订、施工、办理相关行政审批等供热专营企业无法控制的时间。
6	居民单户补户报装	1 个工作日受理开户申请，2 个工作日投入使用、开阀供暖、回访，整个过程共计 3 个工作日。	此时间不包括合同签订、施工等供热专营企业无法控制的时间。
7	电子合同签订	即时受理，需上传认证资料的供热单位 2 个工作日完成资料审核。	审核结果第一时间通知用户。
8	信息修改	即时受理，需上传认证资料的供热单位 2 个工作日完成资料审核。	审核结果第一时间通知用户。
9	卡号查询	即时查询。	
10	管家查询	即时查询。	
11	服务网点查询	即时查询。	
12	采暖费查询	即时查询。	
13	采暖费交纳	即时交纳。	
14	电子发票	即时查询、下载。	
15	在线报停	24 小时内关阀。	
16	恢复用热	11 月 1 日前 48 小时内开阀； 11 月 1 日后 24 小时内开阀。	



序号	服务项目	时限要求	备注
17	特困低保优惠申请	即时受理，2 个工作日完成资料审核。	审核结果第一时间通知用户。
18	变更采暖费结算方式	即时受理，符合变更条件需重新签订用热合同，需上传认证资料的供热单位 2 个工作日完成资料审核。	审核结果第一时间通知用户。
19	在线咨询	即时受理。	无法立即回复的问题，供暖管家 1 小时内与用户联系，预约处理时间。
20	投诉建议	即时受理。	无法立即回复的问题，供暖管家 1 小时内与用户联系，预约处理时间。
21	测温申请	即时受理，供暖管家 1 小时内与用户联系，预约处理时间。	
22	有偿服务	即时受理，供暖管家 1 小时内与用户联系，预约处理时间。	
23	面积核准	即时受理，供热单位 2 个工作日完成资料审核。	审核结果第一时间通知用户。
24	过户业务	即时受理，供热单位 2 个工作日完成资料审核。	审核结果第一时间通知用户。
25	退费申请	即时受理，供热单位 7 个工作日内完成退费。	处理时限内完成退费。
26	热计量核准	即时受理，供热单位人员 2 日内到现场拆表，专业机构检定合格后，2 日内进行安装，处理时限不包括检定时间。	
27	井盖类问题	40 分钟内到达现场处理、设置安全警示标志，2 小时内对缺失、损毁井盖进行补装、更换；需要大修井口的 24 小时内完成。	应急抢修类
28	漏水类问题	如遇家中漏水，15 分钟内供暖管家与用户联系，指导用户关闭阀门，如需入户处理 40 分钟内到达现场协助处理。 如遇户外管道漏水，一般故障 8 小时内修复完毕，重大故障 24 小时内修复完毕。	应急抢修类

二、服务流程

（一）新建小区开户申请

开发商在政务审批服务中心申请填写《城乡建设委管网建设费征收登记表（供热部门）》或登录济南市住房和城乡建设局（<http://jncc.jinan.gov.cn/>）网站，业务系统入口进入“济南市城市基础设施配套费征收系统”进行配套费申报，视为提出开户申请，济南热电、济南热力将派专人联系进行供热报装对接。

新建小区开户申请流程图

开发商在政务审批服务中心申请填写《城乡建设委管网建设费征收登记表（供热部门）》或登录济南市住房和城乡建设局（<http://jncc.jinan.gov.cn/>）网站，业务系统入口进入“济南市城市基础设施配套费征收系统”进行配套费申报，视为提出开户申请



接政务审批服务中心审批件后，1个工作日内出具回复意见反馈

（二）既有小区开户申请

您可以通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→用热开户→开户申请→既有小区开户申请”根据提示办理；

济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→开户业务→既有小区开户”根据提示办理。

2. 济南热电官网“一键服务→用热开户→既有小区开户”根据提示办理；

济南热力官网“零跑腿事项→既有小区开户”根据提示办理。

3. 申请开户需符合以下条件：

（1）热源及管网到达区域，具有符合建设换热站标准的房屋及配套的水、电源、网络等配套设施；

（2）规划、建设手续齐全的小区及单体建筑；

（3）用热系统为分户计量和分户控制结构；

（4）符合建筑节能强制性标准或既有建筑节能改造标准。

既有小区开户申请流程图

微信公众号或官网提交开户申请



1个工作日内受理



3个工作日内勘察



具备供热条件的，2个工作日内出具回复意见给您反馈，进入开户手续办理阶段

不具备供热条件的，2个工作日内出具回复意见给您反馈



（三）居民单户补户开户申请

您可以通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→用热开户→开户申请→单户居民”根据提示办理；

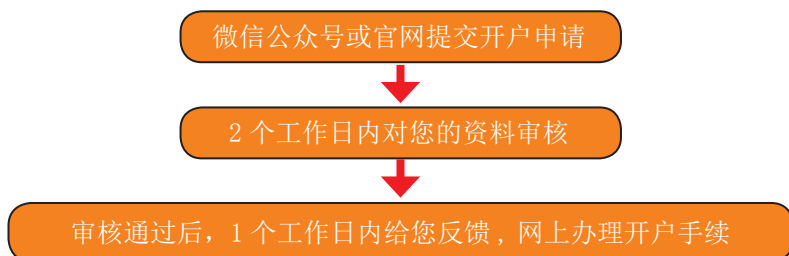
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→开户业务→居民单户补户开户”根据提示办理。

2. 济南热电官网“一键服务→用热开户→单户居民开户”根据提示办理；

济南热力官网“零跑腿事项—居民单户补户开户”根据提示办理。

3. 申请开户需符合的条件：具备分户控制条件的单户。

居民单户补户开户申请流程图



（四）新建小区报装

您可以通过以下途径办理：

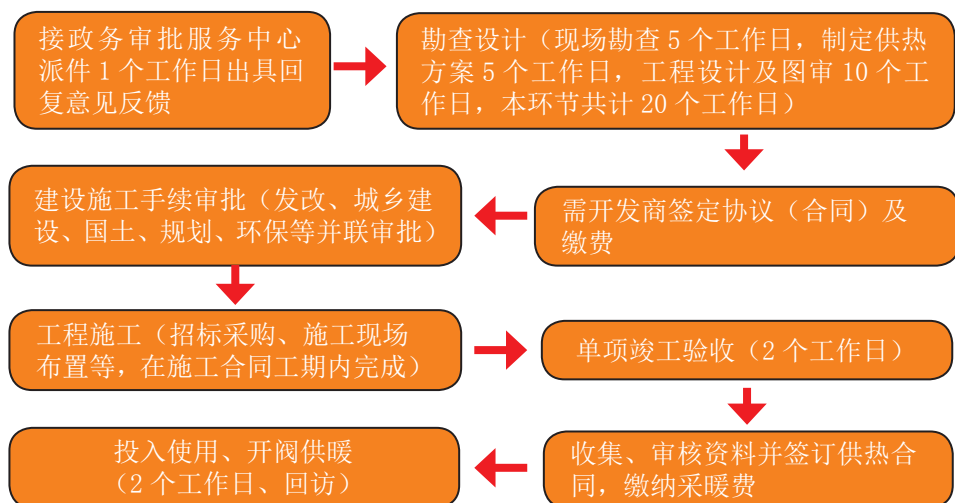
1. 济南热电微信公众号“在线服务→用热开户→申请记录”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→开户业务→新建小区报装”根据提示办理。

2. 济南热电官网“一键服务→电子合同”根据提示办理；

济南热力官网“零跑腿事项→新建小区报装”根据提示办理。

本项业务办理需 25 个工作日，此时间不包括合同签订、施工、办理相关行政审批等供热专营企业无法控制的时间。

新建小区报装流程图



（五）既有小区报装

您可以通过以下途径办理：

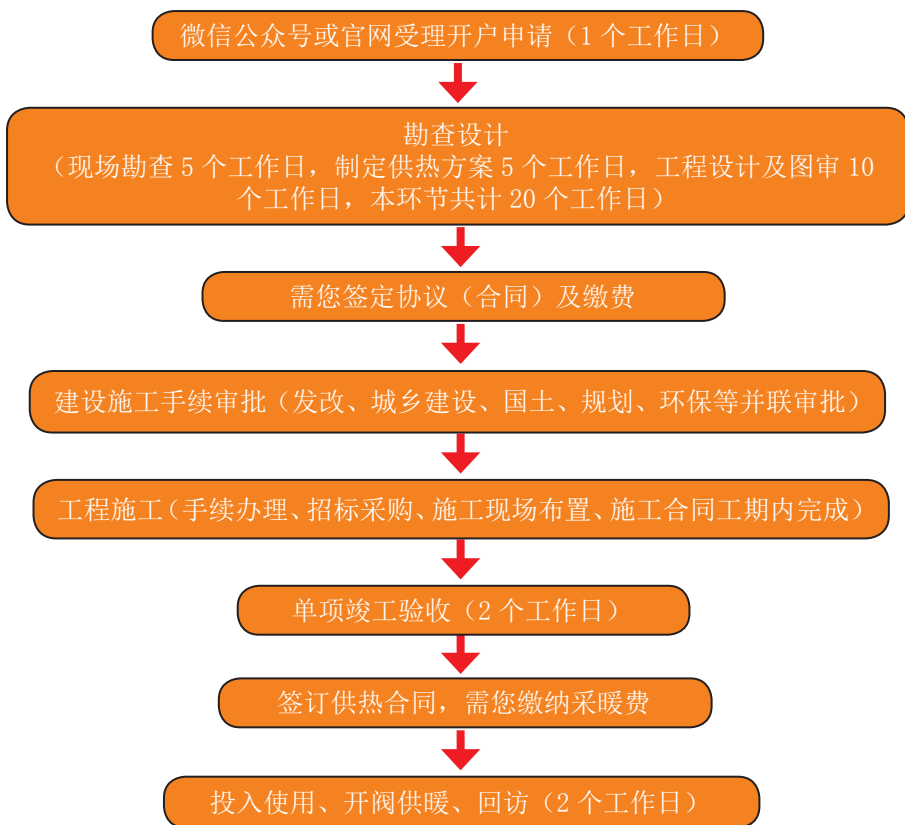
1. 济南热电微信公众号“在线服务→用热开户→申请记录”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→开户业务→既有小区报装”根据提示办理。

2. 济南热电官网“一键服务→电子合同”根据提示办理；

济南热力官网“零跑腿事项→既有小区报装”根据提示办理。

本项业务办理需 25 个工作日，此时间不包括合同签订、施工、办理相关行政审批等供热专营企业无法控制的时间。

既有小区报装流程图



（六）居民单户补户报装

您可以通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→用热开户→申请记录”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→开户业务→居民单户补户报装”根据提示办理。

2. 济南热电官网“一键服务→电子合同”根据提示办理；

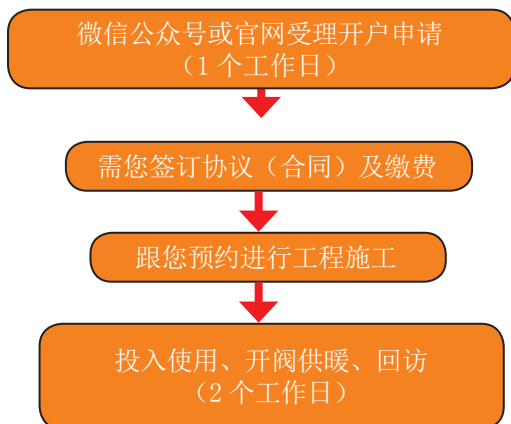
济南热力官网“零跑腿事项→居民单户补户报装”根据提示办理。

本项业务办理需 3 个工作日，此时间不包括合同签订、施工、办理相关行政审批等供热专营企业无法控制的时间

注：当年 9 月 1 日之后受理的次年予以供热。



居民单户补户报装流程图



（七）电子合同签订

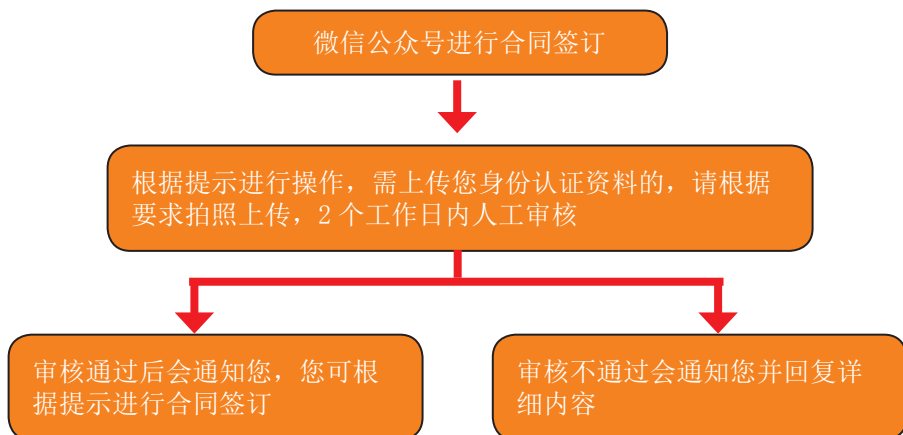
您可通过以下途径办理：

济南热电微信公众号“在线服务→电子合同”根据提示进行办理；

济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→合同签订”根据提示进行办理。

签订后可通过微信公众号进行查询。

电子合同签订流程图



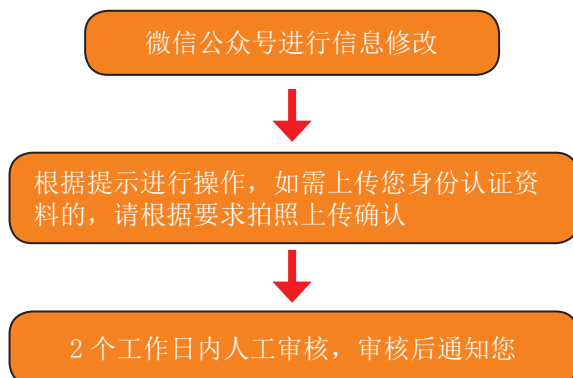
（八）信息修改

您可通过以下途径办理：

济南热电微信公众号“在线服务→信息修改”根据提示办理；

济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→信息修改”根据提示办理。

信息修改流程图



（九）卡号查询

您可通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→用热号查询”根据提示办理，即时查询；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→卡号查询”根据提示办理，即时查询。
2. 济南热电官网“一键服务→在线查询→卡号查询”根据提示办理，即时查询；
济南热力官网“零跑腿事项→卡号查询”根据提示办理，即时查询。

（十）供暖管家查询

您可通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→片区服务”根据提示办理，即时查询；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→供暖管家查询”根据提示办理，即时查询。
2. 济南热电官网“一键服务→在线查询→信息查询→片区查询”根据提示办理，即时查询；
济南热力官网“零跑腿事项→供暖管家查询”根据提示办理，即时查询。

（十一）服务网点查询

您可通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→服务网点”即时查询；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→服务网点”即时查询。
2. 济南热电官网“一键服务→在线查询→客服大厅”即时查询；
济南热力官网“零跑腿事项→服务网点查询”即时查询。

（十二）采暖费查询

您可通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→费用查询”根据提示办理，即时查询；



济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→采暖费查询”根据提示办理，即时查询。

2. 济南热电官网“一键服务→在线查询→信息查询”根据提示办理，即时查询；
- 济南热力官网“零跑腿事项→采暖费查询”根据提示办理，即时查询。

（十三）采暖费交纳

1. 济南热电微信公众号“在线服务→在线交费”根据提示办理，即时交费；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→采暖费交纳”根据提示办理，即时交费。

2. 济南热电官网“一键服务→在线交费”扫码交费；
- 济南热力官网“零跑腿事项→采暖费交纳”扫码交费。
3. 支付宝“生活缴费”。
4. 微信“生活缴费”。

注：交费时间为当年 11 月 15 日前，用户逾期交费自当年 11 月 16 日起按合同约定加收违约金。

（十四）电子发票

您可以通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→电子发票”即时查询、下载、验证；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→电子发票”即时查询、下载、验证。
2. 济南热电官网“一键服务→电子发票”即时查询、下载、验证；
济南热力官网“零跑腿事项→电子发票”即时查询、下载、验证。

（十五）在线报停

您可以通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→在线报停”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→在线报停”根据提示办理。
2. 济南热电官网“一键服务→报停开通→在线报停”根据提示办理；
济南热力官网“零跑腿事项→在线报停”根据提示办理。

注：（1）报停条件：按照《山东省供热条例》的规定，集中供热用户供热设施具备分户关闭条件，用户要求暂停或者恢复供热的，供热企业不得收取任何费用。

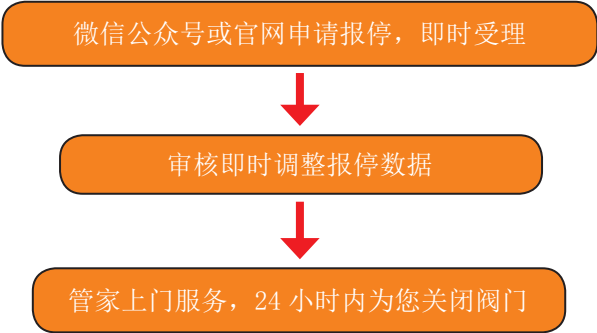
（2）报停时间：按照《山东省供热条例》的规定，用户要求暂停供热的，应当在当年采暖供热期开始三十日前向供热企业提出，办理暂停供热手续。即符合报停条件的用户如需报停应于当季 10 月 15 日之前进行办理。

（3）上年报停用户至当年 11 月 15 日 24 时前未缴纳采暖费的视为继续报停。

（4）非分户报停应在当年 9 月 30 日前提交申请，且满足三个条件方可报停：一是同意供热企业有偿服务或自行拆除暖气设施后由供热企业检查；二是签订关于责任界定的承诺书；三是征得同单元用户同意。报停用户无需预交采暖费，如有窃热情况，要求其补缴全额采暖费。



在线报停流程图



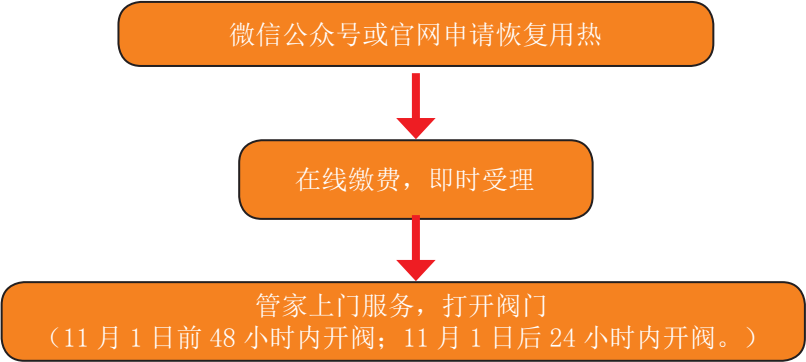
(十六) 恢复用热

您可通过以下途径办理：

- 1. 济南热电微信公众号“在线服务→恢复用热”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→恢复用热”根据提示办理。
- 2. 济南热电官网“一键服务→报停开通→在线开通”根据提示办理；
济南热力官网“零跑腿事项→恢复用热”根据提示办理。

注：11 月 1 日前 48 小时内开阀；11 月 1 日后 24 小时内开阀。

恢复用热流程图



(十七) 特困低保优惠申请

您可通过以下途径办理：

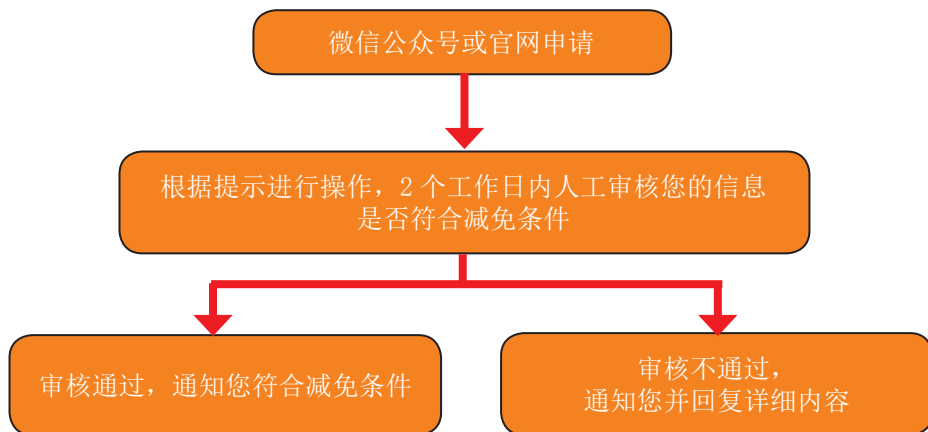
- 1. 济南热电微信公众号“在线服务→低保特困”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→特困低保优惠申请”根据提示办理。

- 2. 济南热电官网“一键服务→低保特困”根据提示办理；
济南热力官网“零跑腿事项→特困低保优惠申请”根据提示办理。

注：根据济价格字〔2008〕113 号文件，对我市持有《城市居民最低生活保障证》或《济南市特困职工优待证》的居民家庭执行按套内建筑面积每季每平方米 19.50 元。



特困低保优惠申请流程图



（十八）变更采暖费结算方式

您可通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→电子合同”，符合计量条件的系统会显示有待签的计量合同，根据提示进行操作；

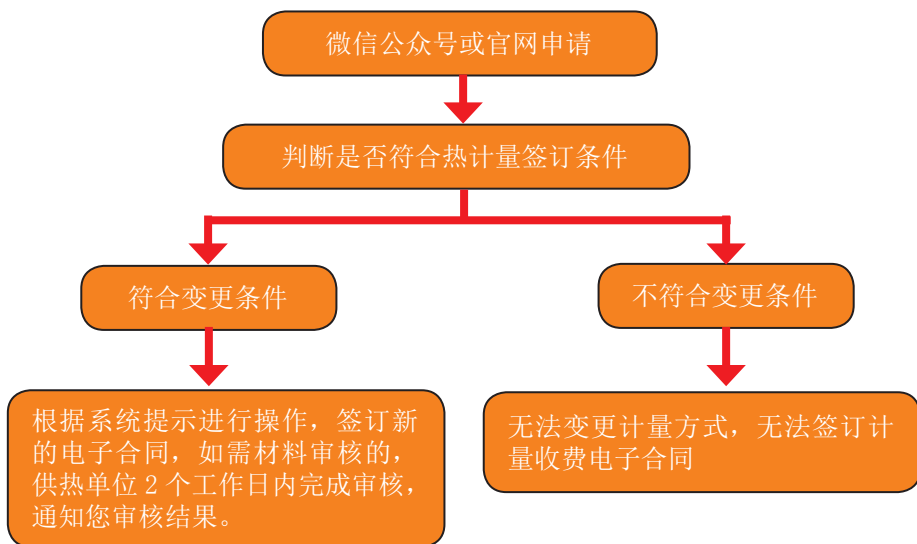
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→变更采暖费结算方式”根据提示进行操作，系统会判断是否符合使用热计量条件。

2. 济南热电官网“一键服务→供热诉求”根据提示申请；

济南热力官网“零跑腿事项→变更采暖费结算方式”根据提示办理。

注：当年11月15日前申请。

变更采暖费结算方式流程图



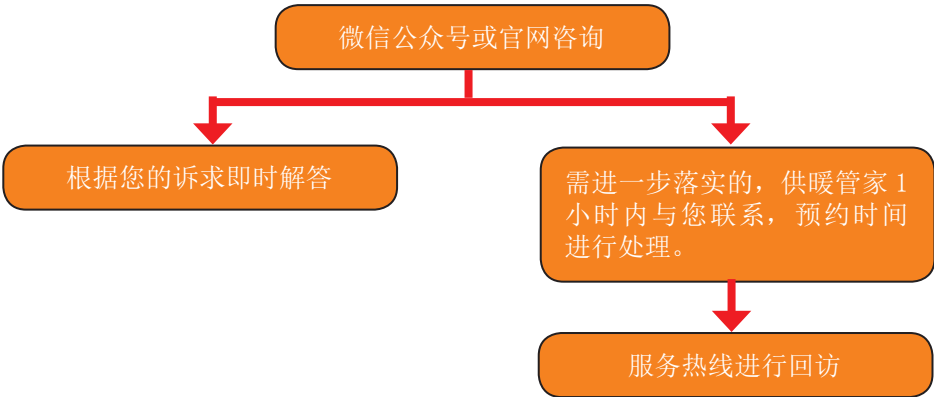


(十九) 在线咨询

您可通过以下途径办理：

- 1. 济南热电微信公众号“在线服务→人工客服”咨询；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→在线咨询”咨询。
- 2. 济南热电官网“在线客服”咨询；
济南热力官网“在线交流”咨询。

在线咨询流程图

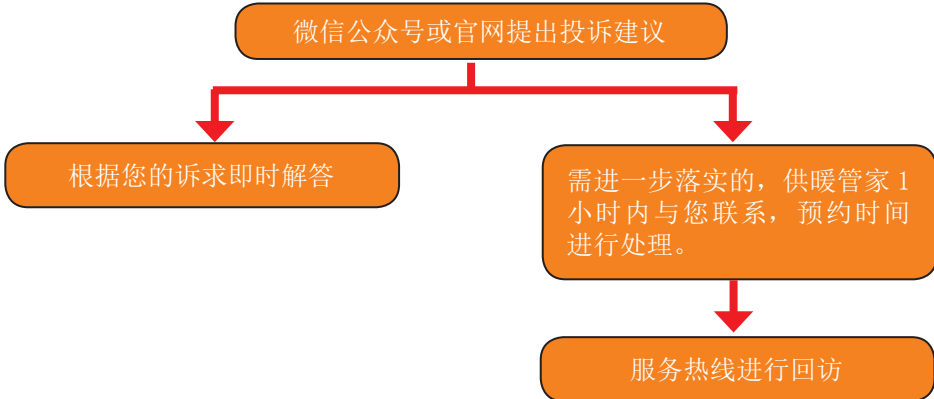


(二十) 投诉建议

您可通过以下途径办理：

- 1. 济南热电微信公众号“在线服务→供热投诉”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→投诉建议”根据提示办理。
- 2. 济南热电官网“一键服务→供热诉求”根据提示办理；
济南热力官网“零跑腿事项→投诉建议”根据提示办理。

投诉建议流程图



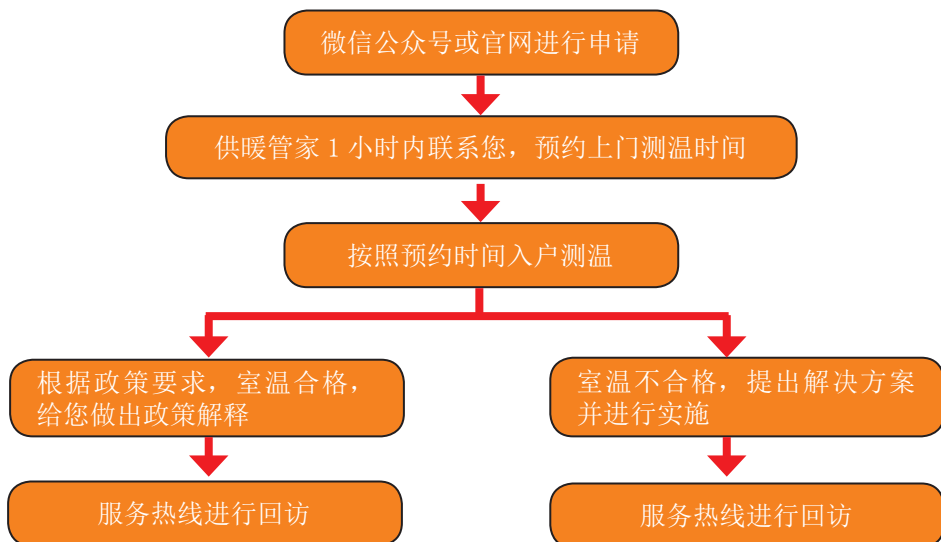


（二十一）测温申请

您可以通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→申请测温”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→测温申请”根据提示办理。
2. 济南热电官网“一键服务→供热诉求”根据提示办理；
济南热力官网“零跑腿事项→测温申请”根据提示办理。

测温申请流程图

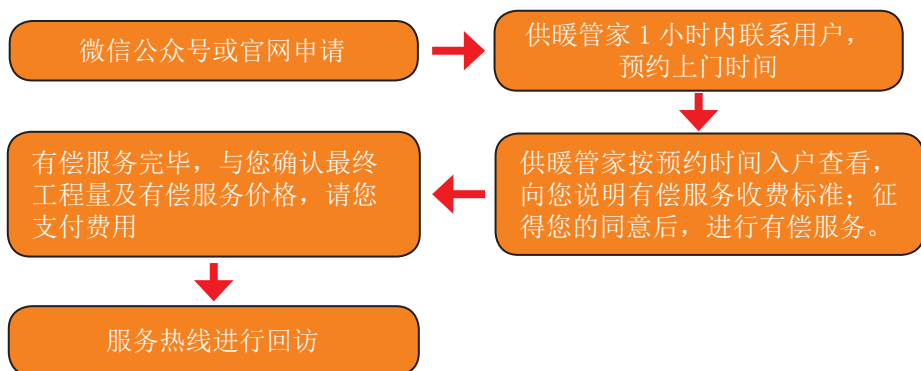


（二十二）有偿服务

您可以通过以下途径办理：

1. 济南热电微信公众号“在线服务→增值服务”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→有偿服务”根据提示办理。
2. 济南热电官网“一键服务→供热诉求或设施维修”根据提示办理；
济南热力官网“零跑腿事项→有偿服务”根据提示办理。

有偿服务流程图



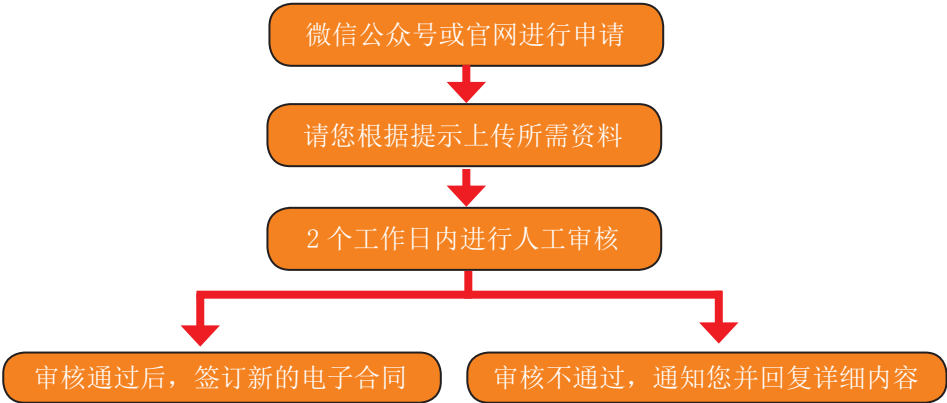


(二十三) 面积核准

您可以通过以下途径办理：

- 1. 济南热电微信公众号“在线服务→面积核准”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→面积核准”根据提示办理。
- 2. 济南热电官网“一键服务→面积核准”根据提示办理；
济南热力官网“零跑腿事项→面积核准”根据提示办理。

面积核准流程图

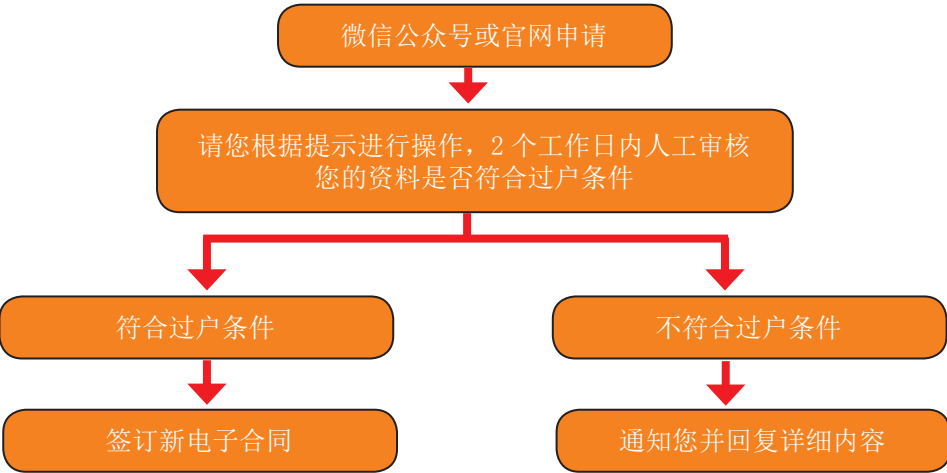


(二十四) 过户业务

您可以通过以下途径办理：

- 1. 济南热电微信公众号“在线服务→过户业务”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→过户业务”根据提示办理。
- 2. 济南热电官网“一键服务→过户业务”根据提示办理；
济南热力官网“零跑腿事项→过户业务”根据提示办理。

过户业务流程图





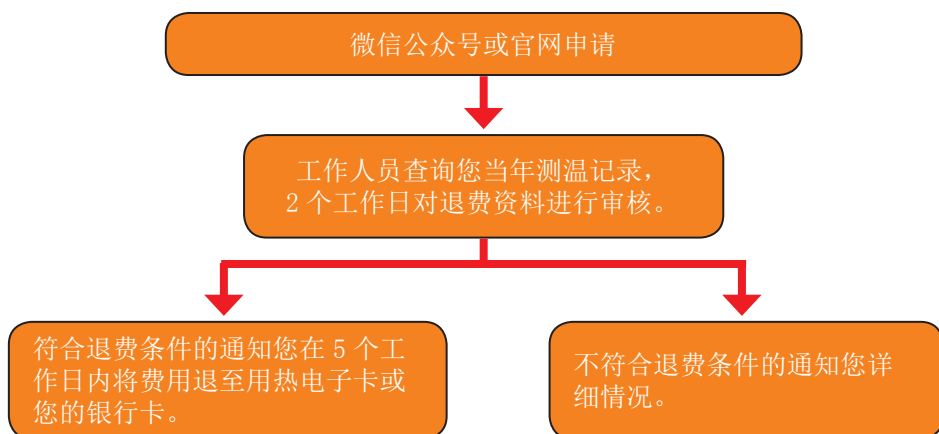
(二十五) 退费申请

您可以通过以下途径办理：

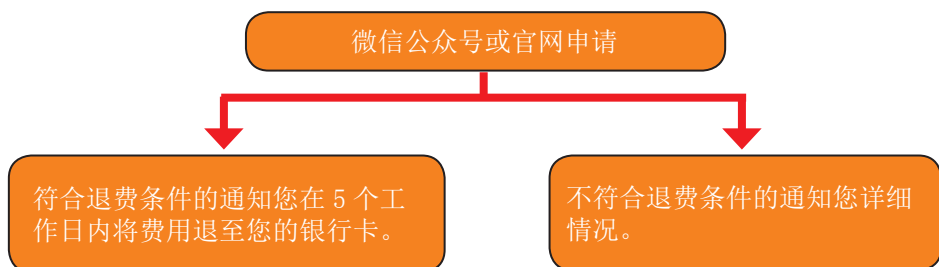
1. 济南热电微信公众号“在线服务→退费”根据提示办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→退费申请”根据提示申请。
2. 济南热电官网“一键服务→供热诉求”根据提示申请；
济南热力官网“零跑腿事项→退费申请”根据提示申请。

退费申请分为不热退费和余额退费两类，此项业务即时受理后最长 7 个工作日内完成退费。

不热退费流程图



余额退费流程图



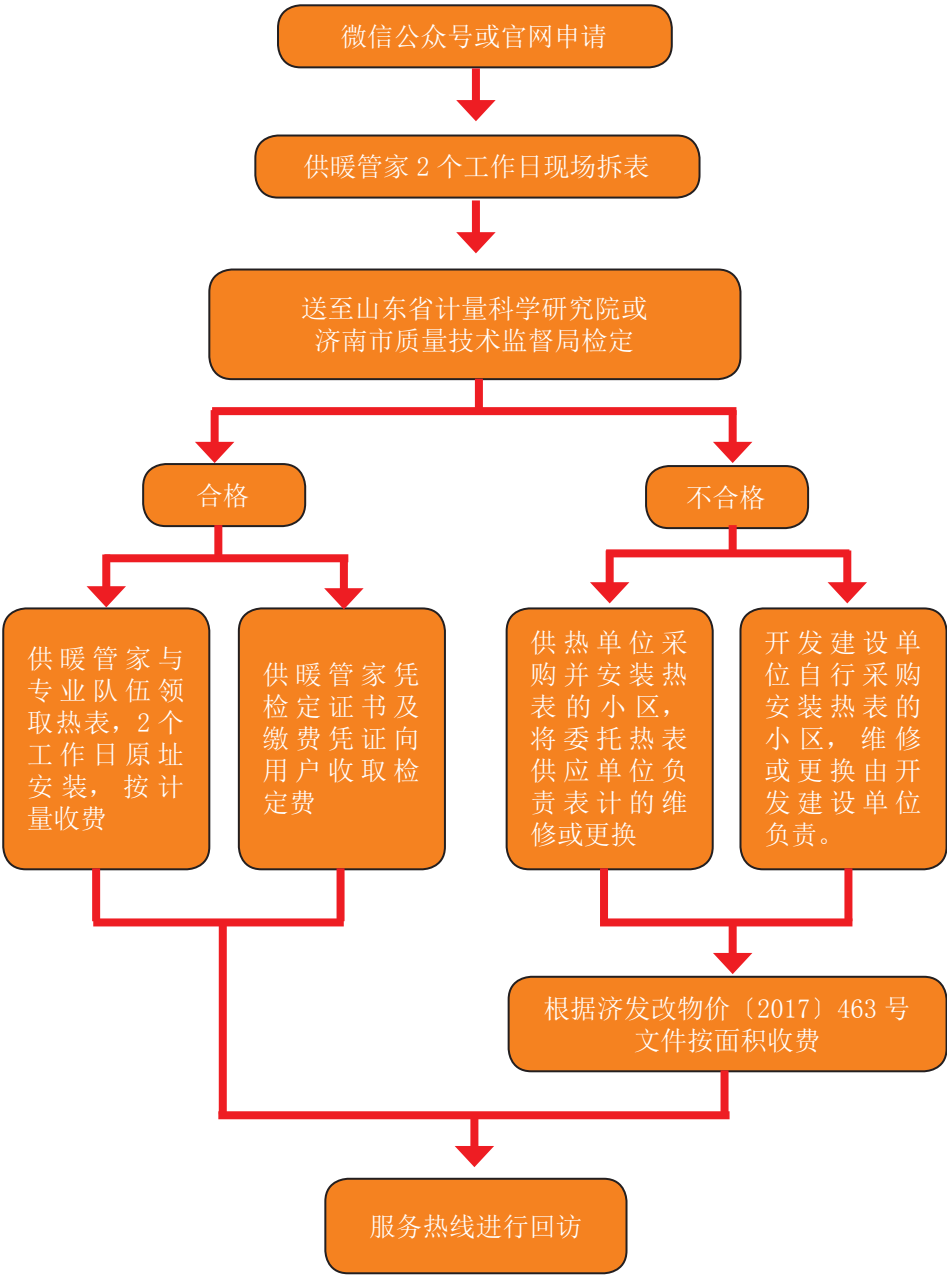


(二十六) 热计量核准

您可以通过以下途径办理：

- 1. 济南热电微信公众号“在线服务→人工客服”办理；
济南热力微信公众号“温馨服务→服务大厅→热计量核准”根据提示办理。
- 2. 济南热电官网“一键服务→供热诉求”办理；
济南热力官网“零跑腿事项→热计量核准”根据提示办理。

热计量核准流程图





第二章 行业服务标准



一、集中供热时间

当年 11 月 15 日至次年 3 月 15 日，公休、节假日不间断供热。

二、热调试时间

在供暖季开始前，对供热设施进行调试，每年 11 月 8 日至 11 月 14 日为供热调试期（遇市政府紧急调度以政府确定时间为准）。

三、供热温度

在室外温度不低于供热系统最低设计温度、建筑围护结构符合当时采暖设计规范标准和室内采暖系统正常运行条件下，应当保证采暖供热期内用户卧室、起居室的温度不低于 18℃。供用热合同另有约定的，从其约定。（山东省供热条例）

四、新用户用热

对具备用热条件的新交房住宅小区以单体楼为单位，由房地产开发企业在采暖季前 3 个月提出用热申请，并按现行取暖费价格向集中供热企业交纳整楼一个采暖季取暖费。对提出用热申请的新交房住宅小区，不用热的居民用户，房地产开发企业不得收取采暖费。对用热的居民住户，集中供热企业应保证达标供热。下个采暖季，由集中供热企业与住宅小区居民住户分别签订集中供用热合同，房地产开发企业予以协助。对于新加入集中供热的既有住宅小区，按照用户与集中供热企业约定执行。（济建发〔2019〕55 号文）

用热率达到 60% 及以上的小区或单体楼，供热企业应当给予供热。用热率未达到 60% 的小区或单体楼，由房地产开发单位与供热企业协商，由房地产开发单位补齐不足 60% 部分的采暖费后，供热企业应当给予供热。（济建发〔2019〕55 号文件补充通知）。

五、用热收费价格

（一）面积收费价格

1. 居民住宅采暖单价

按套内建筑面积每季每平方米 26.70 元（济价格字〔2008〕113 号文件）。

2. 非居民住宅采暖单价

按建筑面积每季每平方米 39.80 元（济价格字〔2010〕119 号文件）。

3. 低保、特困采暖单价

对我市持有《城市居民最低生活保障证》或《济南市特困职工优待证》的居民家庭执行按套内建筑面积每季每平方米 19.50 元（济价格字〔2008〕113 号文件）。

4. 其他单价

列入国民教育序列的中小学、幼托园所；社会组织或者个人兴办的敬老院，老年公寓、老年康复医疗中心、老年文化活动体育中心等非营利性老年服务项目；经批准设立的社区卫生服务机构；经区县民政部门备案的养老服务场所，主要包括：养老机构、街道综合养老服务中心、城市社区日间照料中心、农村幸福院和老年助餐站点等，按建筑面积每季每平方米 26.70 元收取采暖费（济价格字〔2008〕



113 号文、济民发〔2020〕18 号文）。

（二）热计量收费价格

1. 供热计量价格实行两部制热价，即基本热价和计量热价。

2. 基本热价按房屋面积收取，其中居民住宅按套内建筑面积，非居民住宅按建筑面积，计量热价按计量表装置读数收取。

3. 计算公式：用热费用 = 基本热费 + 计量热费

其中：基本热费 = 基本热价（元 / 平方米）× 计费面积（平方米）

计量热费 = 计量热价（元 / 千瓦时）× 用热量（千瓦时）

4. 计费面积：居民住宅按套内建筑面积，非居民住宅按建筑面积。

5. 计费价格：居民住宅基本热价为每平方米 8.01 元，计量热价为每千瓦时 0.20 元；非居民用热基本热价为每平方米 11.94 元，计量热价为每千瓦时 0.30 元。

供热计量客户应在 11 月 15 日前，按规定标准计算全额热费一次性缴纳。在供热计量整体改造完成前，对居民用户按照用热量收费数额超过按供热面积收费额的，其超过部分的收费上限不得超过 10%。用户不具备分户用热计量条件或因热计量装置损坏以及质量等原因造成计量数据失真的，按供热面积收费。（济发改物价〔2017〕463 号文件）

六、计价面积

依据文件《关于明确供热价格计价面积有关问题的通知》（济价格字〔2012〕111 号）

1. 居民供热以套内建筑面积为计价面积。套内建筑面积由三部分组成，一是套内使用面积，二是套内墙体面积，三是阳台建筑面积。

楼层超高计价面积：层高超过 3 米（不含）为超高楼层，其计价面积按套内建筑面积乘以层高系数（实际层高除以 3 米）计算。

公式：计价面积 = 套内建筑面积 ×（实际层高 ÷ 3 米）

2. 非居民供热以建筑面积为计价面积。供热建筑面积的计算，应扣除未安装供热设施的电梯间、设备间、蓄水池间、仓库、地下室、车库、阁楼、室外楼梯以及与供热空间不贯通部分。

楼层超高计价面积：层高超过 3 米（不含）为超高楼层，其计价面积按实际建筑面积乘以层高系数（实际层高除以 3 米）计算。

公式：计价面积 = 实际建筑面积 ×（实际层高 ÷ 3 米）

3. 阳台供热计价面积：封闭式阳台安装供热设施的按全部面积计算计价面积；封闭式阳台未安装供热设施的按 50% 计算计价面积；未封闭的阳台不计入计价面积。

4. 阁楼、假层供热计价面积：阁楼和假层安装供热设施的按全部面积计算计价面积，未安装供热设施的不计入计价面积。

七、有偿服务

依据济价格字〔2015〕78 号《济南市物价局关于居民供热室内设施维修收费标准的通知》中的相关要求，我们为您提供有偿服务。2020 年在原有文件收费项目、标准的基础上进行了增加和完善，“价格表”已在发改委价格处进行了备案，具体明细请详见本手册第五章内容。



第三章 供暖管家服务标准



一、服务理念

济南能源集团推出“供暖管家”服务品牌，打造企业、供暖管家、居民“三位一体”用热服务平台，进一步缩短服务流程，根据用户需求提供更为专业的“一站式”“管家式”服务，让用户享受到优质的“供暖管家”服务保障。

通过层层筛选及专业培训，集团选取 800 余名业务能力出色、责任心强的供暖服务人员，组成 280 余个供暖管家团队，分区域负责全市 180 万户居民的供热保障工作，用“真心、诚心、倾心、热心、细心、耐心”的“六心”工作态度，和“快接、快转、快办、快回、快访、快结”的“六快”工作法服务每一位用户。

二、服务规范

（一）客服热线接听规范

（1）客服热线应在电话铃响三声内接听，使用礼貌用语为用户解答疑问，表达准确、简明扼要。

（2）接到不属于自己业务范围内的咨询电话，应尽量给予解释，并告知正确的咨询部门和电话，切忌在一声不响的情况下挂机。

（3）需要用户等待时，热线人员应告知用户“为什么”，征得用户的同意后再操作，控制好用户等待时间，不宜过长。

（4）在转接用户电话时，热线人员应告知用户为什么需要转接、转接的工号，征得用户同意后方可操作，转接后确定被转接的电话有人接听后挂机。

（5）结束电话之前，应主动询问用户是否还有其他问题需要帮助，并感谢用户来电，欢迎用户随时致电咨询。

（6）结束时，应待用户挂断电话后挂机。

（7）依据相关法律法规及规章制度，提供正确、必要的信息，能够当即答复的要当即答复。遇到无法解答或没有把握的问题时，需做好详细的记录，告知用户在最短的时间内答复。当用户的要求与法规、制度相悖时，应依据相关规定，向用户耐心解释，不得与用户发生争执。

（二）客服大厅服务规范

1. 语言规范

（1）见到用户时应主动问候（标准语言）“您好，请问您办理什么业务？”，并提醒应该准备的材料，进行分流。

（2）用户说话时要仔细倾听；交流过程中，应使用礼貌用语，语速适中，声音清晰柔和。

（3）在用户说话的过程中，不随便打断用户，不随意插话；如必须插话，可在用户说完一句话时，先客气地表示歉意后再插话。

（4）受理用户现金业务时要唱收唱付：“总共缴费**元，收您**元，找您**元，请收好。”

（5）用户办理业务结束后应主动询问用户是否还有其他问题需要帮助。

（6）礼貌送别。

（7）依据相关法律法规及规章制度，提供正确、必要的信息，能够当即答复的要当即答复。遇到无法解答或没有把握的问题时，需做好详细的记录，告知用户在最短的时间内答复。当用户的要求与法规、制度相悖时，应依据相关规定，



向用户耐心解释，不得与用户发生争执。

(8) 服务“七声”：用户进门有问候声、用户问话有回应声、麻烦用户有道歉声、用户配合有致谢声、关键时刻有提醒声、中途离开有告知声、结束服务有道别声。

2. 工作规范

(1) 做到“四个一样”即“大事小事一个样，生人熟人一个样，干部群众一个样，新老用户一个样”。

(2) 接收、递送用户材料时，需站立微笑，双手接送。

(3) 用户业务办理结束后，要随着站立，双手前握，身体微微前倾，目送用户离开。

(4) 协助用户办理业务或操作设备时，态度要和蔼，始终做到微笑服务。当用户进行输入密码等保密性操作时，需有意识回避。

(5) 离开工位时，应摆放暂停服务牌。

(6) 做好延时服务，临近下班时，正在处理中的业务应照常办理完毕，如仍有等候的用户，继续办理，送别用户后方可下班。

(7) 利用服务点的便利条件，广泛收集用户反映的焦点、难点、不热点和用户对服务工作的意见、建议。

3. 仪容仪态规范

(1) 工作人员需保持工装一致，佩戴工牌，精神饱满，妆容适当，不染醒目颜色的头发，不留奇异发型，长发应盘于脑后。

(2) 不留长指甲，不涂染夸张颜色甲油。

(3) 不佩戴任何夸张闪亮的配饰，两只手不超过一枚戒指。

(4) 举止落落大方，不在客服大厅内跑动，不与用户抢道、争行。

(5) 与用户交流，双手交叠放于身前或放于柜台台面上，不得出现双手抱胸、托腮、叉腰等行为，全程微笑服务。

(三) 入户服务规范

1. 文明入户服务规范“十个一”

“一约”：提前与用户预约，必须在约定时间到达约定地点；若不能在约定时间到达，非采暖季至少提前一天、采暖季至少提前1小时与用户联系；采暖季在取得用户同意时通过协商更改时间、地点，每位用户最多更改一次。

“一敲”：供暖管家入户前开启服务记录仪，敲门时先应按门铃或者轻轻敲门三下，禁止使用手掌或者拳头砸门。

“一报”：在用户询问时应及时回复：“您好，济南热力集团/济南热电公司温心XX号”，双手递送管家名片，说明来意。

“一穿”：供暖管家应穿工装、戴工牌，穿好鞋套，方可进行入户服务。

“一听”：认真听取用户对存在问题的说明，了解服务需求。

“一查”：根据用户问题描述查看设施情况，排查问题原因，找出问题根源。

“一说”：就涉及的政策、法律、法规，问题出现原因及解决办法等向用户详细解释说明；如不能当场解决处理，必须向用户说明情况，拟定解决方案，并与用户预约下次维修时间。如果需进行有偿服务时，需告知用户此项服务为有偿服务，并将收费价格告知用户。



“一施”：对问题进行实施处理，工具、材料应摆放有序，严禁乱堆乱放、给用户地面（板）造成损伤。如需借用用户物品，应征得用户同意，用完后先清洁再轻轻放回原处，并向用户致谢。

“一别”：现场工作结束后，立即清扫，做到设备、场地清洁，将用过的鞋套以及维修后废旧材料、杂物、污水等收拾干净，放入小区内垃圾桶（箱）中。如发现用户室内或门口放置垃圾，在征得用户同意后，应帮助用户将垃圾袋取走并放入小区内垃圾桶（箱）中，不得随意丢弃。同时应向用户交待有关注意事项，并主动征求用户意见，感谢用户的配合并礼貌道别。

“一访”：及时回访用户，征求用户意见。

2. 入户服务及测温规范

（1）入户服务供暖管家需提前用户预约，必须在约定时间到达约定地点；若不能在约定时间到达，非采暖季至少提前一天、采暖季至少提前1小时与用户联系；采暖季在取得用户同意时通过协商更改时间、地点，每位用户最多更改一次。

（2）供暖管家在入户服务时应驾驶专用电动车、佩戴专用头盔。驾车行驶过程中遵守交通规则，禁止随意鸣笛、闯红灯、逆行等行为，禁止公车私用。

（3）供暖管家入户敲门时应先按门铃或者轻轻敲门三下，在用户询问时应及时回复：“您好，济南热力集团/济南热电公司温心XX号”，禁止使用手掌或者拳头砸门。

（4）男员工不留奇异发型、不纹身、严禁赤脚或穿拖鞋；女员工不浓妆艳抹，佩戴饰物要得体，不涂深色指甲油。

（5）进入用户家现场时，供暖管家应穿工装、戴工牌和服务记录仪。用户开门后，供暖管家需主动出示工作证件，并进行自我介绍，双手递送管家名片，说明来意。征得同意后，穿上鞋套，方可入内。

（6）入户服务过程供暖管家要做到文明礼貌，遵守职业道德，尊重用户的风俗习惯。不得在用户家中吸烟、饮食，禁止向用户索取食物、茶水；严禁吃、拿、卡、要，带酒到用户家服务等行为。

（7）到用户现场工作时，应携带配备的工具和材料。工具、材料应摆放有序，严禁乱堆乱放、给用户地面（板）造成损伤。如需借用用户物品，应征得用户同意，用完后先清洁再轻轻放回原处，并向用户致谢。

（8）如在工作中损坏了用户原有设施，应尽量恢复原状或等价赔偿。

（9）走访用户应持用户走访单，人员为两人以上（含两人）；尽量不安排夜间走访，如用户确实需要夜间走访的应提前与用户沟通，尽量做到不扰民。

（10）用户走访单要求用签字笔认真填写，要字迹清晰，内容无漏项；用户对测温结果不认可拒绝签字时，严禁与用户发生冲突，应耐心向用户解释，取得用户谅解。经解释仍不认可的，应暂时保留意见，并走访其邻居测温后签字取证。

（11）现场工作结束后，应立即清扫，不能留有废料和污迹，做到设备、场地清洁，将用过的鞋套以及维修后废旧材料、杂物、污水等收拾干净，放入小区内垃圾桶（箱）中，不得随地乱扔。如发现用户室内或门口放置垃圾，在征得用户同意后，应帮助用户将垃圾袋取走并放入小区内垃圾桶（箱）中，不得随意丢弃。同时应向用户交待有关注意事项，并主动征求用户意见。

（12）遇有楼前或者楼道内等公共场所施工，应及时了解施工进度，接受用户关于施工进度的咨询，受理有关施工扰民的投诉，并及时将投诉情况传递至相



关部门，并督促整改。

(13) 对于孤寡老人、残疾人等特殊群体保证热调试期间能够再次上门，主动帮助调节供热系统，保证室内温度达到法定标准。

3. 解答规范

为用户解答问题全程使用文明用语，依据相关法律法规及规章制度，提供正确、必要的信息，能够当即答复的要当即答复。遇到无法解答或没有把握的问题时，需做好详细的记录，告知用户在最短的时间内答复。当用户的要求与法规、制度相悖时，应依据相关规定，向用户耐心解释，不得与用户发生争执。

4. 其他规范

(1) 应用户要求进行有偿服务时，首先告知用户此项服务为有偿服务，用户认可后，现场帮其联系服务人员，由有偿服务实施人员与用户约定服务时间、地点，并做好相关记录便于回访。

严禁推诿、拒绝有偿服务。现场情况复杂，有偿服务实施确有难度的，应向用户说明情况，取得用户理解。

(2) 服务完成 13 小时内（夜间 9 点至早上 8 点除外），对用户进行电话回访，并征求用户对服务的意见。

(3) 不得弄虚作假，严禁以热谋私、与用户发生争执。

三、入户维修标准化操作

(一) 出门前

1. 上门前电话预约

(1) 时间：至少提前 1 小时。

(2) 确认工作：到达时间、地点、工作内容。

2. 检查工具设备

(1) 对服务记录仪进行全面检查，确保无故障，电池电量充足，内存卡有足够储存空间，并按照当前日期时间设置好设备时间。

(2) 工具包统一配备工具齐全，必备工具包括大小管钳、大小活扳、锤子、尖嘴钳、螺丝刀、手电筒、生料带、常用管件、鞋套、工具垫、抹布等。

3. 准时

(1) 保证准时到达。

(2) 如遇其他情况无法到达：提前打电话致歉，征得用户同意后，改约上门时间或派其他工作人员上门。

(二) 进门前

1. 整理仪容仪表及工具包；开启服务记录仪。

2. 敲门：

(1) 敲门时应先按门铃或者轻轻敲门三下，禁止使用手掌或者拳头砸门。

(2) 如三次敲门后无人开门，可与用户电话联系确认后张贴“到访不遇”告知卡后离开。



（三）入户

1. 向用户自我介绍,告知需使用服务记录仪 参考文明用语:“先生/女士您好,我是济南热电/热力 XXX(出示工作证),来处理 xxxx 问题,为监督我的服务行为,服务过程将进行录音,感谢您的配合。” 双手递送管家名片。

2. 进门前需穿鞋套。

（四）维修操作

1. 垫布:工作开始前先铺垫布、摆好工具。

2. 主动沟通:向用户了解需要维修的相关情况,避免不问用户就开始维修。

3. 检查故障、说明情况:仔细查看原因,如不能当场解决处理,必须向用户解释清楚,并做出下次预约维修的时间;对于需要进行维修的,需向用户说明具体情况、相关费用、维修时可能造成的损失并征得用户同意后方可实施下步的维修。维修过程如需用户协助,应礼貌征得用户同意;如需拍照取证,应告知用户,参考文明用语:“先生/女士,需对供热设施进行拍照/录像,感谢您的配合。”

4. 轻拿轻放:使用工具或拖动家具时轻拿轻放,避免噪音。

5. 借用物品:尽量避免借用用户物品,如需借用必须征得用户同意。(贵重物品、台面等避免踩踏)

（五）维修结束

1. 用户试用:维修结束后,请用户试用。

2. 清洁:清洁维修场地,整理工具,将用户的物品放回原位,并将产生的垃圾一起带走。

3. 服务告知:维修人员要向用户解释清楚故障出现的原因,今后在使用中应注意的事项及发生问题的应急处理方法。

4. 服务评价:服务结束后,请用户进行满意度评价,参考文明用语:“先生/女士您好,服务工作已结束,请问您对服务过程和结果满意吗?”

5. 道别:告知公司 24 小时热线电话,礼貌道别,帮用户将门关上。参考文明用语:“感谢您的配合,有问题可以随时联系我,再见!”

6. 反馈:任务完成后作好记录,在一小时内向信息源地反馈处理结果,以便及时回访用户。



第四章 供暖管家服务平台

一、服务电话

济南热电有限公司客服热线：67812319
济南热力集团有限公司客服热线：88812319
现两家供热单位客服热线已实现相互转接功能。

二、微信公众号



济南热电有限公司



济南热力集团有限公司

三、官方网站

济南热电有限公司：<https://www.jnrpyxgs.com/>
济南热力集团有限公司：<http://www.jnreli.com/>

四、服务网点

集团公司在济南市内共设置供热客户服务中心 20 处，全面覆盖济南市中心城区，您可根据您的位置，前往就近的客服大厅办理业务，以下为客服大厅营业网点基本信息：

济南热电营业网点（5 处）

营业网点	地址	电话	乘车路线
南郊 客服大厅	市中区建设路 86 号	82867332	乘 K41、K55、B62、K74、K139 路公交车到建设路刘长山路站下车（往南约 150 米）。
北郊 客服大厅	天桥区新黄路 3166 号	85871868	乘 K12、K82、K130、501 路公交车到小清河北路新赵路站下车（往西约 400 米）。
明湖 客服大厅	天桥区生产路 2 号	85867328	乘 K30、K66、B68、K82、K95 路公交车到生产路站下车（往北约 100 米）； 乘 B57、B84、K107、B112、BRT-1、532 到北园大街生产路站下车（往南约 400 米）； 乘 K6、K33、K45、B53、K83、K118、BRT-5 路公交车到河套庄站下车（生产路方向往北约 800 米）。



营业网点	地址	电话	乘车路线
金鸡岭 客服大厅	市中区舜耕路 70 号	82765269	乘 K39、B48、K66、527 路公交车到舜耕路土屋路站下车（往南约 200 米）。
丁字山 客服大厅	槐荫区西十里河东 街 105 号	87973126	乘 K6、K92、K128、K157、T205 路公交车到王官庄小区东区站下车（往东约 900 米）；乘 K6、K27、K33、K42、K56、K81、B98、K109、K117、K124、K133、K301 路公交车到经十路北小辛庄西街站（往南约 1600 米）。

济南热电共享营业网点（4 处）

营业网点	地址	电话	乘车路线
山东济华 南郊服务站	二环南路 5760 号	88612319	乘 K41、K55、K155、K164、509 路公交车到山东医专西站下车（步行约 50 米）。
山东济华 段店服务站	段店馨苑小区	88612319	乘 K9、K20、K56、K61、K81、K90、B98、K126、K172、T3、T12、T24 路公交车到腊山立交桥站下车（步行约 400 米）。
山东济华 经三服务站	槐荫区经三路 292 号	88612319	乘 K1、K74、K78、K132 路公交车到经二纬八站下车（步行约 300 米）；乘 T12、K13、K19、K29 等路公交车到省立医院站下车（步行约 700 米）；乘 K9、K21、K74、K83、K90、B98、K118、K156 路公交车到经一纬九站下车（步行约 900 米）。
山东济华 清河服务站	天桥区天和园小区	88612319	乘 T15、K82 路公交车到金牛小区站下车（步行约 150 米）。

济南热力营业网点（9 处）

营业网点	地址	联系电话	乘车路线
解放东路 客户服务 中心	解放东路 3 号（山 东省高级人民法院 北门对面）	88027823	乘 515、519 路公 交 车到重德路解放东路站 下车。
朝山街 客户服务 营业厅	朝山街 48-1 号（朝 山街中段招商银行 对面）	86106578	乘 B36、K113、K128、 K170 路公交车到朝山街 北口下车。
浆水泉 客户服务 营业厅	旅游路 22766 号 黄金 99 生活广场 2-107 （济南德润高级中 学东门对面）	88562358	乘 K59、K169 路公 交 车到浆水泉路旅游路站 下车。
化纤厂路 客户服务 营业厅	化纤厂路 8 号（新 馨家园南邻东新热 电厂院内）	83173048	乘 K95、K37 路公交车到 化纤厂路华龙路站下车。
正丰路 客户服务 营业厅	正丰路环保科技园 南 100 米路东	55721386	乘 K10、K122、K123、 K47、K87 路公交车到工 业南路正丰路站下车。
莲花山 客户服务 营业厅	旅游路 13999 号（旅 游路与港九路十字 路口北 500 米）	87971266	乘 323、326 路公交车到 港沟站下车。
唐冶 客户服务 营业厅	机场路唐冶供热公 司院内	82972252	乘 K188、K910 路公 交 车到唐冶青创谷站下车。
济钢 客户服务 营业厅	历城区叔牙北街济 南热力集团睿冠能 源站一楼	17686610595	乘 B57 路公交车到济钢 新村站下车。
华山 客户服务 营业厅	大马桥路与海门路 交叉口 华山珑城安 置二区 D 区 9 号楼 底商	18853199701	乘 K75 路到华山珑城公 交车场站或乘 B218 路 到光华大道大马桥路站 下车。

济南热力共享营业网点（2 处）

营业网点	地址	电话	乘车路线
港华燃气 历山路 客户中心	历山路 59 号营业厅 （胸科医院对面）	68690209 82901170	乘 K113、B53 路等公交车 到胸科医院站下车。
水务集团 七里河 新客服中心	七里河路 23 号 （锦绣泉城西门对面）	88607749	乘 K110、K10 路公交车到 七里河中段下车。

A stylized world map composed of small squares, rendered in a lighter shade of orange than the background, positioned in the upper half of the page.

第五章 供暖管家延伸服务





一、免费服务项目

（一）诊断用户家中不热或漏水原因

采暖季中，如果您觉得家中不热或者供热设施存在跑、冒、滴、漏现象，可拨打服务热线或者供暖管家电话，我们会免费上门进行检查，诊断问题所在，并给予您专业的解决方案供您参考。

（二）过滤网清洗

采暖季前，集团定期组织人员进行过滤网清洗工作，提前为您做好冬季供热保障。采暖季内，如果您有过滤网清洗需求可拨打服务热线或者供暖管家电话，我们会免费上门清洗。

（三）指导和协助用户排气

供热设施积存气体是暖气不热的常见原因，在集团服务人员上门服务的过程中，会告知家中系统容易积气的位置，并免费指导和协助您排气。

（四）室内温度平衡调节

如果您家中某几组暖气片不热，极有可能是室内供热系统水力失衡导致的。我集团公司服务人员会免费为您提供专业的意见，并指导您进行水力调节，实现平衡。

二、有偿服务项目

根据济价格字〔2015〕78号《济南市物价局关于居民供热室内设施维修收费标准的通知》中的相关要求，我们为您提供有偿服务，在原有文件收费项目、标准的基础上进行了增加和完善，已在发改委价格处进行了备案，具体明细如下：



济南市发展和改革委员会

备案受理通知书

济南能源集团有限公司：

你公司《关于供热有偿服务收费价格的备案申请》收悉。

按照《关于居民供热室内设施维修收费标准的通知》（济价格字〔2015〕78号）等文件要求，供热企业应用户要求对室内供热设施进行维修服务的，收费项目和标准实行市场调节价，材料费按实际进价收取。现对你公司所报居民室内设施维修服务人工价格和管件价格（详见附件）予以备案。

请你公司严格按照备案项目和收费标准收费，主动出示收费标准册（卡），切实提高服务质量，增强用户满意度。

济南市发展和改革委员会

2020年9月7日





济南能源集团有限公司
居民室内设施维修服务人工价格备案表

种类	服务项目	工作内容	序号	规格型号	单位	人工费（元）	备注
球阀	铜球阀更换（过滤器、锁闭阀、活接球阀、热熔系列球阀、温控系列球阀同）	铜球阀拆安	1	DN15	个	20	
			2	DN20	个	21	
			3	DN25	个	24	
			4	DN32	个	37	
管材	镀锌管更换	镀锌管拆安	5	DN15	米	28	不足1米按1米计
			6	DN20	米	29	
			7	DN25	米	36	
			8	DN32	米	40	
	PE管更换	PE管拆安	9	DN15	米	17	不足1米按1米计
			10	DN20	米	21	
			11	DN25	米	23	
			12	DN32	米	25	
	PERT管更换	PERT管拆安	13	DN20	米	28	不足1米按1米计
			14	DN25	米	31	
			15	DN32	米	33	
			16	DN40	米	37	
管件	镀锌管件更换（弯头、三通、内外丝、管箍、活接等）	镀锌管件拆安	17	DN15	个	13	
			18	DN20	个	14	
			19	DN25	个	18	
			20	DN32	个	31	
	PE管件更换（弯头、三通、直接、活接等）	PE管件拆安	21	DN15	个	17	
			22	DN20	个	20	
			23	DN25	个	24	
			24	DN32	个	38	
暖气片	铸铁暖气片更换	成组暖气片拆安	25	10片内	组	69	暖气片冲洗每组增加20元
			26	10片外	组	85	
	钢制暖气片更换	成组暖气片拆安	27	600中心距10片内	组	61	
			28	600中心距10片外	组	75	
			29	1800中心距10片内	组	107	
			30	1800中心距10片外	组	182	
	铜铝复合暖气片更换	成组暖气片拆安	31	600中心距10片内	组	61	
			32	600中心距10片外	组	75	
			33	1800中心距10片内	组	107	
			34	1800中心距10片外	组	182	
钢制浴室小背篓	成组小背篓拆安	35	常规	套	75		
供暖设施附件	止水卡安装	热水止水卡安装	37	DN15-DN32	个	44	
	跑风	跑风拆安	38		个	9	
	跑风压盖（含垫）	跑风压盖（含垫）拆安	39	DN15-DN32	个	66	
	暖气片挂钩	暖气片挂安装	40		个	16	
	管卡	管卡安装	41	DN15	个	4	
			42	DN20	个	4	
			43	DN25	个	4	
44			DN32	个	4		
其他	地暖分水器更换	地暖分水器拆安	45	常规	路	85	地暖脉冲机冲洗每路增加110元，常规冲洗每路增加50元
	打压冲洗	打压冲洗	46		次	560	包含室内全部供热采暖设施打压和冲洗

注:费用计算依据:
1、《山东省安装工程消耗量定额（2016）》;
2、参照济南市物价局济价格字（2015）78号文件确定的服务项目的人工费，并结合当前市场信息价进行适当调整。



济南能源集团有限公司
居民室内设施维修服务管件价格备案表

序号	配件名称	配件规格	配件价格
1	90° 弯头 45 弯头 90 90R 120	DN15	2.1
		DN20	3.3
		DN25	5
		DN32	8.4
		DN20×15	3.5
		DN25×15	5
		DN25×20	5
2	三通 130 130R	DN15	2.5
		DN20	4.2
		DN25	6.2
		DN32	10.1
		DN20×15	4.2
		DN25×15	6.2
3	管固 220 270 管固 529	DN25×20	6.2
		DN15	2
		DN20	2.5
		DN25	3.5
		DN32	5.2
4	内接280	DN15	1.6
		DN20	2.5
		DN25	3.3
		DN32	5
5	活接330/342	DN15	6.2/11.7
		DN20	7.5/15.0
		DN25	10.4/17.6
		DN32	14.9/23.4
6	补芯241	DN20×15	2
		DN25×15	3
		DN25×20	3
		DN32×15	4.3
		DN32×20	4.3
7	管堵291	DN32×25	4.5
		DN15	2
		DN20	2.5
		DN25	3
		DN32	3.5
8	管帽 300	DN15	2
		DN20	2.5
		DN25	3
		DN32	4.3
9	根母 310	DN15	1
		DN20	1.5
		DN25	2
		DN32	2.5
10	四通 180 180R	DN15	4.6
		DN20	6.4
		DN25	8.8
		DN32	13.8

序号	配件名称	配件规格	配件价格
11	过管 85	DN15	7.1
		DN20	9.8
		DN25	15.8
		DN32	21.9
12	月弯 1#2#	DN15	4.7
		DN20	5.9
		DN25	10.2
		DN32	15.1
13	内外丝弯头92	DN15	2.1
		DN20	3.3
		DN25	5
		DN32	7.7
14	长速接 LCC	DN15	12.7
		DN20	18
		DN25	21.1
		DN32	25.4
15	短速接 SCC	DN15	12
		DN20	16.7
		DN25	19.8
		DN32	24
16	镀锌管	DN15	13
		DN20	18.2
		DN25	25.4
		DN32	32.5
17	PE管	DN15	8
		DN20	9
		DN25	13
		DN32	19
18	PE直接	DN15	1
		DN20	2
		DN25	3
		DN32	4
19	PE活接	DN15	33
		DN20	37
		DN25	55
		DN32	90
20	快速接头	DN15	9
		DN20	12.5
		DN25	15.6
		DN32	25
21	跑风		3
22	丝接镀锌短管	DN15×150	2.5
		DN20×150	3.7
		DN25×150	4.5
23	管卡	DN15	4.7
		DN20	5.5
		DN25	6.3
		DN32	7.1
24	跑风压盖	DN15	3.2
		DN20	3.5
		DN25	4
		DN32	7.9
25	角式调节阀	DN20	42
		DN25	59



序号	配件名称	配件规格	配件价格
26	直通	DN20	1.5
		DN25	2
		DN32	2.4
27	内丝直通	DN20×15	9.7
		DN25×15	10.2
		DN25×20	10.7
		DN32×15	10.7
		DN32×20	14.5
		DN32×25	29.7
28	暖气压盖	DN15	3.2
		DN20	3.5
		DN25	4
		DN32	7.8
29	跑风压盖垫		1.1
30	活接垫	DN15	1.5
		DN20	1.5
		DN25	2
		DN32	2
31	暖气片挂钩		4.7
32	铜球阀	DN15	27.3
		DN20	36.4
		DN25	49.4
		DN32	75.4
33	自动排气阀	DN15	35
		DN20	40
		DN25	50
		DN32	65
34	过滤器	DN15	30
		DN20	40
		DN25	57
		DN32	75
35	锁闭阀	DN15	30
		DN20	35
		DN25	60
		DN32	85
36	内丝弯头	DN20×15	9.9
		DN25×15	11.2
		DN25×20	14.6
		DN32×15	12.9
		DN32×20	15.2
		DN32×25	32
37	外丝活节	DN20	30.6
		DN25	35.1
		DN32	53.3
38	外丝弯头	DN32×1	38
39	外丝三通	DN20×15	11.7
		DN25×15	13.3
		DN25×20	15.9
		DN32×15	16.4
		DN32×20	20.6
		DN32×25	37

序号	配件名称	配件规格	配件价格
40	内丝三通	DN20×15	10.2
		DN25×15	11.7
		DN25×20	14.5
		DN32×15	14.7
		DN32×20	19.2
		DN32×25	34.6
41	内丝活接	DN20	28.1
		DN25	32.8
		DN32	50
42	活接铜球阀	DN15	40
		DN20	43.7
		DN25	56.2
		DN32	74.9
43	镀锌弯头	DN15	2
		DN20	2
		DN25	2.5
		DN32	4
44	外丝直接	DN20×15	7.8
		DN25×15	10.6
		DN25×20	10.6
		DN32×15	13.3
		DN32×20	16
		DN32×25	34.9
45	异径弯	DN25×20	2
		DN32×20	2.5
		DN32×25	2.5
46	生料带		3.2
47	截止阀	DN20	33.8
		DN25	40.3
		DN32	42.9
48	镀锌三通	DN15	3
		DN20	5
		DN25	6
		DN32	8
49	异径三通	DN25×20	2.5
		DN32×20	4
		DN32×25	4.3
50	元宝弯	DN20	5.1
		DN25	7.6
		DN32	14.1
51	过桥弯	DN20	5.1
		DN25	6
		DN32	7.5
52	450弯头	DN20	1.5
		DN25	2
		DN32	3.5
53	异径直径	DN25×20	2
		DN32×20	2.5
		DN32×25	3.5



序号	配件名称	配件规格	配件价格
54	外丝弯头	DN20×15	11.1
		DN25×15	12.4
		DN25×20	15.3
		DN32×15	14.3
		DN32×20	17.7
55	热水管S3.2 N2.0Mpa	DN20	9.2
		DN25	13.3
		DN32	21.6
56	热水管S2.5 N2.5Mpa	DN20	11.3
		DN25	17.2
		DN32	24.9
57	镀锌内外丝	DN15	3
		DN20	4
		DN25	4
		DN32	6
58	普通角阀	DN15	65
		DN20	70
		DN25	80
		DN32	85
59	铜闸阀	DN15	28
		DN20	36
		DN25	55
		DN32	65
60	热熔活接外丝直阀	DN15	37
		DN20	54
		DN25	76
		DN32	92
61	双活接热熔球阀	DN15	38
		DN20	48
		DN25	74
		DN32	120
62	热熔活接外丝角阀	DN15	45
		DN20	61
		DN25	98
		DN32	96
63	外丝活接直阀	DN15	34
		DN20	43
		DN25	64
		DN32	104
64	外丝活接温控角阀	DN15	41
		DN20	50
		DN25	78
		DN32	127
65	外丝活接温控直阀	DN15	40
		DN20	52
		DN25	65
		DN32	113
66	热熔外丝温控角阀	DN15	46
		DN20	58
		DN25	94
		DN32	127

序号	配件名称	配件规格	配件价格
67	热熔外丝温控直阀	DN15	45
		DN20	61
		DN25	98
		DN32	127
68	地暖分水器	2路	201
		3路	287
		4路	363
		5路	441
		6路	524
		7路	611
		8路	698
		9路	786
		10路	873
以上配件价格单位为元/个或元/米或元/套。异径弯头、三通、管固、四通DN20×15-DN100×80均按同径大头计价。			
69	PPR稳态管 S4	DN20	15.4
		DN25	21.1
		DN32	30.5
		DN40	45.3
70	PPR等径三通	DN20	2
		DN25	3
		DN32	4.2
		DN40	7.3
71	PPR异径三通	DN25×20	3
		DN32×20	3.5
		DN40×20	5.1
		DN32×25	4
		DN40×25	5.5
		DN40×32	6
72	PPR管套	DN20	1
		DN25	1.5
		DN32	2
		DN40	4
73	PPR异径管套	DN25×20	2
		DN32×21	3
		DN32×25	3
		DN40×20	3.5
		DN40×25	3.5
		DN40×32	3
74	打压冲洗	次	300
75	地面开槽	米	65
76	90°弯头	DN20	2
		DN25	2.5
		DN32	3.5
		DN40	6.3
77	异径弯头	DN25×20	2
		DN32×20	2.5
		DN32×25	3



序号	配件名称	配件规格	配件价格
78	450弯头	DN20	2
		DN25	2.5
		DN32	3.5
		DN40	5.2
79	过桥弯	DN20	3.5
		DN25	4.7
80	内螺接头	DN20×15	8.2
		DN25×20	12
81	外螺接头	DN20×15	10.2
		DN25×20	13.8
82	双活接球阀	DN20	81.2
		DN25	96.9
		DN32	132.6
83	内螺单活接球阀	DN20	74.9
		DN25	85.8
		DN32	107.9
84	外螺单活接球阀	DN20	72.2
		DN25	81.9
85	钢制散热器	片厚1.8mm，中心距500mm（柱）	35
86	钢制散热器	片厚1.8mm，中心距600mm（柱）	40
87	钢制散热器	片厚1.8mm，中心距1600mm（柱）	91
88	钢制散热器	片厚1.8mm，中心距1800mm（柱）	95
89	钢制散热器	片厚2.0mm，中心距500mm（柱）	40
90	钢制散热器	片厚2.0mm，中心距600mm（柱）	45
91	钢制散热器	片厚2.0mm，中心距1600mm（柱）	106
92	钢制散热器	片厚2.0mm，中心距1800mm（柱）	130
93	铜铝复合散热器	片厚1.8mm，中心距600mm（柱）	71
94	铜铝复合散热器	片厚1.8mm，中心距1800mm（柱）	264
95	铜铝复合散热器	片厚1.8mm，中心距1600mm（柱）	288
96	铜铝复合散热器	片厚2.0mm，中心距600mm（柱）	84
97	铜铝复合散热器	片厚2.0mm，中心距1800mm（柱）	276
98	铜铝复合散热器	片厚2.0mm，中心距1600mm（柱）	300
99	卫浴	片厚2.0mm，型号600/400mm（个）	210
100	卫浴	片厚2.0mm，型号800/400mm（个）	230
101	卫浴	片厚2.0mm，型号1000/500mm（个）	260
102	钢制散热器	小背篓400*1000（个）	280

注：以上为PPR稳态管配件管材价格，颜色为灰色或白色。

A stylized world map composed of small squares, rendered in a lighter shade of orange than the background, positioned in the upper half of the page.

第六章 供热咨询站





一、供热知识咨询站

（一）采暖设施小知识

1. 采暖散热器

采暖系统散热器种类较多，一般常用双金属压铸铝、钢铝复合、碳钢型等，管材种类中多用 PPR 管、镀锌管等材质，建议选择环保型、加工性能稳定性、导热性、低温耐热冲击性能高的散热器及管材，以提高散热效果。

2. 设计安装

（1）合理选用管材管径，房屋面积较大或散热器数量较多时，应采用双路循环，合理分配散热器组数，选择最佳管线位置。

（2）按照房间散热量选用合适的散热器。

（3）在管道安装时，要选择管线最短、用弯头最少的路线安装，以减小阻力加大流速。

（4）合理选择自动排气阀的安装位置确保管道中的气体能全部排出。

（5）选用管径根据户型面积大小及散热器组数选择。

3. 采暖系统分类

（1）室内采暖系统按照散热形式的不同可分为散热器采暖系统（暖气片）和地板辐射采暖系统（地暖）。

（2）采暖常用系统：整楼或单元串（并）联上供下回系统和下供下回系统，分户单管跨越式、同程式等系统。

（3）分户改造时，建议采取分户单管跨越式系统。

（二）漏水应该怎么办

1. 暖气片跑风漏水应急处理

（1）如跑风大量漏水，您需关闭跑风，方法：顺时针旋转为关闭，逆时针旋转为开启，顺时针旋转直至跑风不再漏水。

（2）如经过正确操作后，跑风仍在大量漏水，则跑风可能已损坏，需立即关闭暖气片进出水阀门立即用厚毛巾、抹布等将漏水处堵上，寻求供热企业帮助。

2. 暖气片漏水应急处理

（1）您要立即关闭暖气片进出水阀门，避免漏水造成更大损失。

（2）如您不能操作进出水阀门，尽快联系您的供暖管家，由供暖管家入户帮助您关闭暖气片进出水阀门，您需自行维修暖气片或委托供热单位进行有偿服务。

3. 室内管道漏水应急处理

（1）您需前往室外管道井关闭入户阀门和出口阀门，避免漏水问题进一步严重。联系您的供暖管家，由供暖管家入户协助您查看现场漏水情况，您可自行维修或委托供热单位进行有偿服务。

（2）如您不能操作进出水阀门，尽快联系您的供暖管家，由供暖管家入户协助您查看现场漏水情况，您可自行维修或委托供热单位进行有偿服务。

（三）困扰您的供热问题

1. 散热器系统使用的注意事项

（1）暖气管道上的阀门不可随意开关。供热系统首次运行调试完成，阀门



应该固定请不要随意开关；

(2) 房间内靠近暖气片的地方尽量保持一定的散热空间，否则就会影响暖气片的散热效果；

(3) 暖气片不可任意改动位置。改动位置可能会造成室内温度的不平衡，另一方面可能会发生泄露，造成损失；

(4) 不可随意从系统中放水。管道中缺了热水，就需补充冷水使系统保持一定压力，失热水越多，管网中的水温会迅速下降，造成室内温度降低。

2. 地暖系统使用的注意事项

(1) 首次运行应逐步注入热水。初次启动地暖，在通热水时，首先半开分水器供水总环路阀门，将热水温度逐步升高注入管道里循环。检查分水器接口有无异样，并逐个打开分水器各支路阀门；

(2) 首次运行过程中，因管道里有压力与水阻容易产生气塞，造成供回水不循环、温度不相等，应当进行逐路排气。方法是：关闭总回水阀门和各环路调节阀，首先打开分水器上的一个调节阀，再打开分水器回水杠上的排气阀放水排气，排净空气后再关上此阀门，同时打开下一路阀门。以此类推，每路空气都排净后再将阀门全部打开；

(3) 出水管不热应清洗过滤器。每台分水器前均应装有一个过滤器，当水里杂质过多时，要及时清理过滤器。方法是关闭分水器上的所有阀门，使用活扳手逆时针打开过滤器端盖，取出过滤网进行清洗，清洗完毕后原样装上放回；

(4) 地暖系统供热的房屋，地面装修应采用瓷砖或者地暖专用地板。卧室尽量不做榻榻米、不直接摆放带箱体大床，否则会大面积遮挡地暖辐射，严重影响供热效果，造成室温不达标。

3. 暖气常见故障及排除方法

(1) 常见故障：暖气不热（阀门已开）；暖气半截不热；暖气内有水声。

(2) 排除方法：暖气内可能有气，需放气。

方法一：先将进水阀门关闭，打开跑风放气阀排气，有水溢出，关闭放气阀。

方法二：将进水阀门关闭 3/4，再将回水阀门关闭后，打开放气阀排气，有水溢出时关闭放气阀。

4. 用热率对用热采暖的影响

小区用热率达不到 60% 会严重影响采暖效果。首先，小区换热站内的换热器和水泵功率都是按照小区满负荷运行的标准配置的。用热率过低，整个供热系统将出现“大马拉小车”的现象，造成系统憋压、出现管道破裂，影响换热站的正常运行，造成安全事故。其次，“热”具有辐射和传导的特性，用热率过低，热量会通过空气流动、墙体、楼板等向邻居家传导，造成热量的流失、室内温度不达标，边角用户和孤岛用户更是难以保障。

5. 暖气片里有水为什么不热？

暖气片里的水需循环才能保持室内温度，若管网内存在空气，产生气阻，导致循环不畅，水不能及时返回换热站继续加热，暖气片里的水会因散热温度逐步



降低，导致室温下降，因此，需将楼内或者室内排气阀打开，将系统中的空气排出，使系统循环流畅。

6. 为什么不能遮挡暖气片？

(1) 热量是以传导、对流、辐射三种形式传播的。遮挡暖气片，就会影响热的传导、对流、辐射，从而影响供热效果。

(2) 遮挡暖气片后不便于及时发现暖气片出现故障，更不便于及时检查维修。

7. 为什么不能擅自放掉暖气中的循环水？

供热系统要有足够的循环水量才能保持正常运行，泄放循环水容易导致系统亏水或形成气塞，影响系统的供热效果。若是大量失水就会降低供热温度，影响供热质量。

8. 为什么散热器手动排气阀上不能悬挂物品？

散热器手动排气阀，由于只起排掉散热器末端积气的作用，所以体积小，结构紧凑，是由黄铜铸造加工而成，脆性大，如果在阀上挂物品，极易压断阀体，造成跑水事故。

9. 供热中散热器出现渗水现象该怎么办？

渗水分轻微渗水，渗水和严重渗水三种情况。对轻微渗水现象（每分钟五滴左右）用户可用接水器具接水，随着供水温度的提高，渗水可能减轻。超过十滴以上，属于渗水现象，可根据实际情况，观察大约三到五天，如果随着气温变化，渗水现象减轻，用户可用接水器具接水，如渗水严重（每分钟超过十滴）应及时联系相关单位进行维修。

10. 供热中散热器出现跑水现象该怎么办？

当散热器出现跑水现象时，如果散热器前有阀门，应立即关闭，控制跑水事故的蔓延，同时立即拨打电话联系供热单位进行抢修。当散热器前没有阀门，首先控制水的蔓延，如用器具接水等，并立即打电话同供热单位联系。打电话时，应详细报出所在地址、联系电话及故障现象，便于供热维修单位能备足抢修工具和必要的抢修人员。

11. 停热后应注意哪些问题？

停热后，散热器中仍然有水，这是为了便于散热器的湿保养，所以用户不能擅自拆、改散热设施，以防出现安全事故。另外，停热后由于水温降低，个别散热器可能出现跑、冒、滴、漏现象，用户应注意观察发现问题及时维修。



二、供热政策咨询站

山东省供热条例（摘录）

（一）第二章第十三条规定：新建民用建筑应当符合建筑节能强制性标准。既有民用建筑接入供热管网应当进行节能改造，并符合既有建筑节能改造标准。实行供热的新建民用建筑和既有民用建筑节能改造时，应当安装供热系统调控装置、用热计量装置和室内温度调控装置，居住建筑应当安装分户用热计量装置。

（二）第三章第二十条规定：供热用热双方应当依法签订供用热合同。

（三）第三章第二十二条规定：在室外温度不低于供热系统最低设计温度、建筑围护结构符合当时采暖设计规范标准和室内采暖系统正常运行条件下，供热企业应当保证采暖供热期内用户卧室、起居室的温度不低于**十八摄氏度**。供用热合同另有约定的，从其约定。

（四）第三章第二十六条规定：供热设施具备分户关闭条件，用户要求暂停供热的，应当在当年**采暖供热期开始三十日前**向供热企业提出，办理暂停供热手续。用户要求暂停或者恢复供热的，供热企业不得收取任何费用。

（五）第三章第三十二条规定：用户应当妥善使用和维护自有供热设施，不得有下列妨碍供热设施正常运行的行为：

1. 擅自在室内供热设施上安装放水阀、排气阀或者换热装置；
2. 擅自改动供热管道、安装管道泵、增设散热器或者改变用热性质和方式；
3. 擅自排放供热系统的热水；
4. 其他妨碍供热设施正常运行的行为。

（六）第四章第三十四条规定：用热分户计量装置或者入户端口以外的供热经营设施的维修、养护、更新责任，由供热企业承担。用户自有供热设施的养护、维修、更新责任，由用户承担。

（七）第四章第三十九条规定：用户自有供热设施发生泄漏等紧急情况，给其他用户正常供热造成影响，供热企业需要入户抢修作业的，相关用户、物业服务企业等应当予以配合。

（八）第四章第四十一条规定：任何单位和个人不得实施下列危害供热设施安全的行为：

1. 破坏或者擅自改装、拆除供热管网、标志、井盖、阀门和仪表等供热设施；
2. 破坏或者擅自安装、拆卸、改装、干扰用热计量设施；
3. 利用供热管道或者支架悬挂物体；
4. 在规定的供热设施安全间距范围内，建设建筑物、构筑物、敷设管线或者种植深根植物；
5. 在规定的供热设施安全间距范围内，爆破、挖坑、掘土或者打桩；
6. 在规定的供热设施安全间距范围内，堆放垃圾、杂物、易燃易爆等危险物品，排放污水、腐蚀性液体或者气体；
7. 其他危害供热设施安全的行为。



济南市人民政府

关于印发济南市城市基础设施配套费征收
使用管理办法的通知

济政发〔2018〕33号

(摘录)

第二条 城市基础设施配套费属政府性基金，是政府按城市总体规划要求，为城市基础设施建设筹集的，专项用于建设项目规划红线以外城市基础设施建设的财政性资金，包括城建综合配套费和专项配套费。

城建综合配套费是用于建设项目规划红线以外的市政道路、桥梁、环卫、绿化、排水等城市基础设施建设的专项资金。

专项配套费是用于建设项目规划红线以外的供水、供气、供热等专业设施建设的专项资金。

第六条 城市基础设施配套费按照房屋建设项目总建筑面积计收，征收标准为246元/平方米，其中城建综合配套费122元/平方米，专项配套费124元/平方米（包含供水26元/平方米，供气20元/平方米，供热78元/平方米。）

第九条 建设单位缴纳城市基础设施配套费后，供水、供气、供热等专营单位不得再以城市基础设施配套费名义收取其他费用。

房地产开发企业在商品房销售中，不得以任何名义和方式向购房者收取城市基础设施配套费。

第十条 建设项目城市基础设施配套费减免应严格按照国家、省有关规定执行。下列符合条件的建设项目可享受城市基础设施配套费减免政策：

（一）棚户区改造安置住房、廉租住房、公共租赁住房、经济适用住房等保障性住房项目；

（二）人民防空建设项目；

（三）军队后勤保障社会化改造项目；

（四）各类养老服务机构建设项目；

（五）公共交通基础设施建设项目；

（六）驻济高等学校、中等学校、中小学和幼儿园的教学设施；其教职工公寓、学生宿舍、食堂等后勤服务设施项目减半缴纳；

（七）其他符合法律法规和相关减免城市基础设施配套费政策的建设项目。

第十二条 对已享受减免政策，建成后擅自改变原批准建设用途的建设项目，建设单位一律按照本办法规定标准补缴城市基础设施配套费。



济南市住房和城乡建设局关于进一步规范集中供热开户协议书有关内容的通知

济建发〔2019〕55号

各集中供热企业：

为切实提高供热服务质量，维护供热用热双方的合法权益，经征询各方意见，根据《山东省供热条例》及有关规定，请各集中供热企业对本企业现行集中供热开户协议书中新加入集中供热住宅小区用热等内容进行修订，有关需规范调整内容通知如下：

一、政策依据问题

《济南市人民政府关于印发济南市城市基础设施配套费征收使用管理办法的通知》（济政发〔2018〕33号）自2019年1月1日起施行，《济南市人民政府关于印发济南市城市建设综合配套费征收管理办法的通知》（济政发〔2003〕3号）同时废止。

二、主管部门问题

根据《中共济南市委办公厅 济南市人民政府办公厅关于印发〈济南市住房和城乡建设局职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（济厅字〔2019〕45号）相关内容，供热行业主管部门为济南市住房和城乡建设局。

三、开始供热时间问题

集中供热开户协议书中应注明交房时间及开始供热时间。

四、新建住宅小区的供暖问题

对具备用热条件的新交房住宅小区以单体楼为单位，由房地产开发企业在采暖季前3个月提出用热申请，并按现行取暖费价格向集中供热企业交纳整楼一个采暖季取暖费。对提出用热申请的新交房住宅小区，不用热的居民用户，房地产开发企业不得收取采暖费。对用热的居民住户，集中供热企业应保证达标供热。下个采暖季，由集中供热企业与住宅小区居民住户分别签订集中供用热合同，房地产开发企业予以协助。

五、既有住宅小区的供暖问题

对于新加入集中供热的既有住宅小区，按照用户与集中供热企业约定执行。

请各集中供热企业接通知后，尽快对本企业现行集中供热开户协议书中相关内容进行修订并组织实施，并与合同方做好沟通对接工作，同时将修订后的集中供热开户协议书报市住房和城乡建设局备案。

济南市住房和城乡建设局
2019年10月29日

关于执行济建发〔2019〕55 号文件的 补充通知

各集中供热企业：

为保障低用热率小区居民用热问题，现就文件有关内容明确如下：

一、本通知下发之前房地产开发单位与集中供热企业已签订供用热相关协议的，按照协议执行。

二、用热的居民应当交纳采暖费，不交费的不予供热。

三、用热率达到 60% 及以上的小区或单体楼，供热企业应当给予供热。

四、用热率未达到 60% 的小区或单体楼，由房地产开发单位与供热企业协商，由房地产开发单位补齐不足 60% 部分的采暖费后，供热企业应当给予供热。

五、本通知适用范围为中心城区。

济南市住房和城乡建设局
2019 年 11 月 10 日



关于调整我市城市居民供热价格的通知

济价格字〔2008〕113号

济南市供热管理办公室及有关供热单位：

为促进我市城市集中供热事业的可持续发展，缓解由于煤炭价格大幅度上涨给供热企业带来的困难，确保居民冬季正常有序采暖、稳定用热，经依法听证并报市政府同意，决定适当调整城市居民供热价格，现将有关事项通知如下：

一、供热时间

冬季供热时间为120天。供热期内为连续24小时不间断供热，热用户室内温度不得低于16℃。

二、集中供热价格

(一)居民住宅：按套内建筑面积每季每平方米由22.20元调整为26.70元。

(二)中小学、托幼园所，社会组织或者个人兴办的敬老院、老年公寓、老年康复医疗中心、老年文化体育活动中心等非营利性老年服务项目，社区卫生服务机构：按建筑面积每季每平方米由18.70元、28.90元、28.90元统一调整为26.70元。

(三)蒸汽价格每吨由133元调整为174.50元；每百万千焦由45.44调整为59.62元。计量点以供用双方确认的计量表计价为准，价外不得加收任何费用。

三、公共供热官网外供热单位供热价格实行政府指导价和备案管理，其收费标准应在济南市物价局《关于调整我市城市集中供热价格的通知》（济价格字【2004】144号）文件规定之内执行。

(一)采用燃煤锅炉供热的单位，以居民集中供热价格每平方米26.70元为基础，按上下5%的幅度制定最终销售价格，报价格主管部门备案后执行。

(二)采用燃油、燃气锅炉供热的单位，在业主入住时有供热合同约定或承诺的，按合同约定或承诺的价格执行；无合同约定或承诺的由供热单位委托有资质的价格认证评估机构预算成本，与业主协商签订供热合同，报价格主管部门备案后执行。

四、计价面积

(一)居民住宅套内建筑面积：按照济南市房产管理局“关于印发《济南市房产平面图绘制及房产面积测量计算实施细则》的通知”（济房政字〔2000〕112号）文件规定执行。

(二)阳台供热费收取标准：封闭式阳台安装供热设施的按全部面积计算收取供热费；封闭式阳台未安装供热设施的按50%计算收取供热费；未封闭的阳台不收费。

本供热季收费按阳台占套内建筑面积的5%在总热价中进行核减。供热企业

按照有关规定，对用热用户面积进行核对后，下一个供热季按核实后的面积据实收费。

（三）阁楼、假层供热费收取标准；阁楼和假层安装供热设施的按全部面积计算收取供热费，未安装供热设施的不收费。

关于阁楼、假层采暖费标准。阁楼、假层的解释，以济南市房产管理局《关于印发〈济南市房产平面图会制及房产面积测量计算实施细则〉的通知》（济房政〔2000〕112号）文件规定为准。阁楼安装采暖设施的，按居民住宅集中供热采暖价格的50%收取采暖费；假层安装采暖设施的，按居民住宅集中供热采暖价格的100%收取采暖费。

五、价格优惠政策

对我市持有《城市居民最低生活保障证》或《济南市特困职工优待证》的居民家庭供热仍执行按套内建筑面积每季每平方米19.50元的标准。

六、执行时间

上述各项规定，自2008年供热季起执行。

七、供热价格调整后，供热企业要进一步加强经营管理，努力降低成本，消化成本增加因素，提高效率，为广大用户提供高质量的服务。各级价格主管部门要加强对供热价格执行情况的监督检查，对不按上述规定执行的要依法查处。

济南市物价局
二〇〇八年十月十六日



关于非居民用热实行浮动价格的批复

济价格字〔2010〕90号

济南市供热管理办公室：

你们《关于申请非居民用热最终销售价格的请示》（济供热办字〔2010〕4号）收悉，按照我市“对非居民住宅供热和蒸汽实行政府指导价管理”的规定，经研究同意非居民用热价格上浮20%，即非居民用蒸汽最终销售价格252元/吨；热水管网供热最终销售价格86.10元/吉焦。自2010年7月份用汽量起执行。

济南市物价局

二〇一〇年八月十二日

关于非居民供热实行浮动价格的批复

济价格字〔2010〕119号

济南市供热管理办公室：

你办《关于非居民供热中准价格实施浮动的请示》（济供热办字〔2010〕5号）收悉，根据对非居民住宅供热和蒸汽实行政府指导价管理的规定，经研究同意以济价格字〔2010〕118号文件规定的中准价格为基础上浮18%，即非居民住宅供热最终销售价格按建筑面积每供热季每平方米39.80元。自2010年11月15日起执行。

济南市物价局

二〇一〇年十一月十六日

关于城市集中供热计量热价有关问题的通知

济发改物价〔2017〕463号

各县区物价局：

根据《城市供热价格管理暂行办法》和《山东省供热条例》等有关规定，现将我市城市集中供热计量热价有关政策通知如下：

一、供热计量价格

（一）供热计量价格实行两部制热价，即基本热价加计量热价。基本热价按房屋面积收取，其中居民住宅按套内建筑面积，非居民住宅按建筑面积，计量热价按计量表装置读数收取。计算公式为：

用热费用 = 基本热费（占供热费的30%）+ 计量热费（占供热费的70%）

其中：

基本热费 = 基本热价（元/米²）× 计费面积（米²）

计量热费 = 计量热价（元/千瓦时）× 用热量（千瓦时）

计费面积：居民住宅按套内建筑面积，非居民住宅按建筑面积。

居民住宅基本热价为每平方米8.01元；计量热价为每千瓦时0.20元。

非居民用热基本热价为每平方米11.94元；计量热价为每千瓦时0.30元。

（二）热费收缴。供热计量用户应在11月15日前，按规定标准计算全额热费一次性缴纳。

（三）在供热计量整体改造完成前，对居民用户按照用热量收费数额超过按供热面积收费额的，其超过部分的收费上限不得超过10%。

用户不具备分户用热计量条件或因热计量装置损坏以及质量等原因造成计量数据失真的，按供热面积收费。

（四）供热企业应保证供热质量，满足居民用热需求，确保用户室温调控后达到我市规定的标准温度，由于供热单位原因造成用户室温不合格，用户可投诉并按相关测温、退费规定处理。

二、暂停或者恢复供热

（一）按照《山东省供热条例》的规定，集中供热用户供热设施具备分户关闭条件，用户要求暂停或者恢复供热的，供热企业不得收取任何费用。

（二）用户要求暂停供热的，应当在当年采暖供热期开始三十日前向供热企业提出，办理暂停供热手续。

上述规定自2017-2018年供热季执行。

济南市发展和改革委员会
2017年8月16日



关于明确供热价格计价面积有关问题的通知

济价格字〔2012〕111号

各供热企业：

为进一步完善供热价格管理，维护供、用热双方的利益，根据《济南市城市集中供热管理条例》等有关规定，现对供热价格计价面积等问题明确如下：

一、居民供热计价面积

（一）居民供热以套内建筑面积为计价面积。按照济南市房产管理局《关于印发〈济南市房产平面图绘制及房产面积测量计算实施细则〉的通知》（济房政字〔2000〕112号）文件规定房屋的套内建筑面积由三部分组成，一是套内使用面积，二是套内墙体面积，三是阳台建筑面积。阳台计价面积：封闭式阳台安装供热设施的按全部面积计算计价面积；封闭式阳台未安装供热设施的按50%计算计价面积；未封闭的阳台不计入计价面积。阁楼、假层计价面积：阁楼、假层安装供热设施的按全部面积计算计价面积，未安装供热设施的不计入计价面积。

（二）楼层超高计价面积：层高超过3米（不含）为超高楼层，其计价面积按套内建筑面积乘以层高系数（实际层高除以3米）计算。公式：计价面积 = 套内建筑面积 ×（实际层高 ÷ 3米）。

二、非居民供热计价面积

（一）非居民供热以建筑面积为计价面积。供热建筑面积的计算，应扣除未安装供热设施的电梯间、设备间、蓄水池间、仓库、地下室、车库、阁楼、室外楼梯以及与供热空间不贯通部分。

（二）楼层超高计价面积：层高超过3米（不含）的为超高楼层，其计价面积按实际建筑面积乘以层高系数（实际层高除以3米）计算。公式：计价面积 = 实际建筑面积 ×（实际层高 ÷ 3米）。

三、试行供热分户计量的用户，执行供热计量两部制热价，基本热价的计价面积按上述规定执行。

四、上述规定自2012-2013年供热季开始执行，济价格字〔2004〕144号文件同时废止。

济南市物价局
济南市市政公用事业局
二〇一二年十月二十四日



关于印发济南市居民住宅供热室温检测及退费规定的通知

济政公字〔2010〕178号

各供热单位：

《济南市居民住宅供热室温检测及退费规定》业经市政府审查批准，现印发给你们，请认真贯彻执行。

济南市市政公用事业局
二〇一〇年十月二十五日

济南市居民住宅供热室温检测及退费规定

第一条 为保证供热质量，维护供、用热双方的合法权益，根据相关规定，结合我市实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于城市集中供热居民住宅的室温检测及室温不达标的采暖费退费。

第三条 市供热管理办公室负责本规定的具体实施。

第四条 按面积缴纳采暖费的用户，认为室内温度未达到《济南市城市集中供热管理条例》规定温度（不低于 16°C ），应首先向供热单位提出室温检测申请，供热单位应当及时提供免费检测服务。

第五条 供热单位受理用户测温申请后，应在 2 小时内与用户联系，并约定测温时间。每日测温时间为 8 时起至 21 时止（节假日不休息）。

第六条 测温人员入户时，应出示工作证件以及测量计量器具的合格证。测温后双方应在测温记录表上签字（盖章）并各执一份。

第七条 提出测温申请的用户，无正当理由不配合测温或拒绝在测温记录表上签字，则视为室温合格。

第八条 用户对供热单位的检测结果有异议的，可以委托具备室温检测资质的第三方检测机构进行室温检测，并预付市价格主管部门规定的检测费用。



第九条 第三方检测机构受理用户测温事项并约定检测时间后，应通知供热单位。

第三方检测机构进行室温检测时，供热单位应按约定时间派技术人员到达现场，否则，视为认可第三方检测机构的检测结果。

第十条 依据第三方检测机构的检测结果，如室温合格，检测费用由用户承担；否则，由供热单位承担。

第十一条 室温不合格天数，按以下方法计算：

由供热单位和第三方检测机构进行室温检测一次不合格的，视为检测当日及第二天室温不合格；若用户提出多次测温申请，申请间隔时间应不少于一天。

第十二条 退费按照下列规定执行：

- （一）日采暖费：采暖费总额 ÷ 120（天）；
- （二）退费比例：对室内检测温度在 14℃ - 16℃（含 14℃）的，退还日采暖费的 50%；对室内检测温度在 14℃以下的，退还日采暖费的 100%；
- （三）退费金额 = 日采暖费 × 退费比例 × 室温不合格天数。

第十三条 下列情况均不在退费范围：

- （一）擅自拆、改室内供热设施影响供热的；
- （二）室内装修致使散热器无法正常散热的；
- （三）属用户管理的供热设施维护不当的；
- （四）未按规定交纳当年采暖费的；
- （五）室外平均温度低于 -7℃的；
- （六）发生不可抗力事件，造成无法正常供热的。

第十四条 凡经确认需退费的，供热单位应当在采暖季结束之日起一个月内主动联系用户，为用户办理退费手续。办理退费手续时用户应出具退费凭证（居民室内温度检测报告）。

第十五条 供、用热双方对退费范围相关事宜不能达成一致意见的，可向仲裁机关申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

第十六条 本规定由市供热管理办公室负责解释。

第十七条 本规定自发布之日起施行。《济南市居民住宅集中供热第三方室温检测实施细则（试行）》停止执行。



济南市物价局关于居民供热室内设施 维修收费标准的通知

济价格字〔2015〕78号

各供热企业：

为规范供热企业维修服务收费标准，维护用户和供热企业的合法权益，根据《山东省物业管理条例》第七十九条物业保修期届满后，业主专有部分的养护、维修，由业主负责的规定，结合我市供热实际，现对居民供热室内设施维修服务收费标准通知如下：

一、按照物业保修期届满后，业主专有部分的养护、维修，由业主负责的规定，供热企业应用户要求对室内供热设施进行维修服务的，要按规定的收费项目和标准执行。

二、供热企业应用户要求进行维修服务，可收取出车费，收费标准为每户每次20元。

三、维修中发生的材料费，按照材料的实际进价收取。材料价格，每年供热季前一个月报市物价局备案。

四、总费用 = 材料费 + 出车费 + 维修费

五、供热企业要按照《关于商品和服务实行明码标价的规定》公示服务项目及收费标准。维修人员上门服务要持服务项目及收费标准（册）卡，主动向用户出示，不得乱收费、擅自收费。

六、供热企业增加维修服务项目和收费的，采暖季前后我局备案后实施。

七、本通知自2015-2016年供热季开始执行。

济南市物价局
2015年11月2日

注：本部分以上所有文件中相同的内容以最新时间下发的文件内容为准。