



中华人民共和国国家标准

GB/T 33833—2026

代替 GB/T 33833—2017

城镇供热服务

Urban heating service

2026-03-31 发布

2026-10-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

- 前言 III
- 1 范围 1
- 2 规范性引用文件 1
- 3 术语和定义 1
- 4 通则 2
- 5 供热质量 3
- 6 运行与维护 3
- 7 业务与信息 5
- 8 文明施工 8
- 9 保险与理赔 8
- 10 服务质量评价 8
- 11 服务改进要求 11

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 33833—2017《城镇供热服务》，与 GB/T 33833—2017 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了适用范围的表述(见第 1 章,2017 年版的第 1 章)；
- b) 更改了术语“供热设施”的定义(见 3.4,2017 年版的 3.4)；
- c) 删除了术语“运行事故率”的定义(见 2017 年版的 3.5)；
- d) 更改了术语“自用供暖设施”的定义(见 3.5,2017 年版的 3.6)；
- e) 更改了术语“服务场所”的定义(见 3.6,2017 年版的 3.7)；
- f) 增加了术语“特需热用户”及其定义(见 3.9)；
- g) 删除了供热管理部门要求(见 2017 年版的 4.2.2.3)；
- h) 更改了供暖温度的要求(见 5.1,2017 年版的 5.1)；
- i) 增加了不同建筑类型室内供暖温度要求(见表 1)；
- j) 更改了供暖期的要求(见 5.2.1,2017 年版的 5.2.1)；
- k) 更改了生活热水水质的要求(见 5.3.2,2017 年版的 5.3.2)；
- l) 更改了运行管理的要求(见 6.1.1~6.1.5、6.1.7,2017 年版的 6.1.1~6.1.5、6.1.7)；
- m) 更改了用热手册的内容(见 6.1.8,2017 年版的 6.2.5)；
- n) 增加了对室温不达标的热用户建立台账的要求(见 6.1.9)；
- o) 更改了安全和警示标志的要求(见 6.2.5,2017 年版的 6.2.4)；
- p) 更改了热用户供热安全的要求(见 6.2.6,2017 年版的 6.2.6)；
- q) 更改了检修与维修时对供热经营企业的要求(见 6.3.2,2017 年版的 6.3.2)；
- r) 增加了当温度达不到 5.1 要求时供热经营企业的服务要求(见 6.3.4)；
- s) 更改了因故障临时中断供热情况下,供热经营企业报告供热主管部门并通知受影响热用户的条件[见 6.4.5 b),2017 年版的 6.4.5 b)]；
- t) 增加了针对特需热用户上门服务要求(见 7.2.3)；
- u) 增加了线上服务的内容(见 7.3)；
- v) 更改了供热经营企业建立服务档案的要求(见 7.4.2,2017 年版的 7.2.2)；
- w) 增加了服务窗口实时录音及录像数据存储时间的要求(见 7.5.4)；
- x) 增加了服务场所对特需热用户的服务要求(见 7.5.6)；
- y) 更改了供热经营企业受理热用户投诉的服务要求(见 7.7.3,2017 年版的 7.5.3)；
- z) 更改了室温检测的要求(见 7.8,2017 年版的 7.6)；
- aa) 删除了室温抽测要求(2017 年版的 7.6.1)、室温抽测点的要求(2017 年版的 7.6.3)；
- bb) 增加了对热用户室温投诉进行的室温检测要求(见 7.8.4)；
- cc) 更改了对热用户收费的要求(见 7.9.1,7.9.2,2017 年版的 7.7.1)；
- dd) 删除了由供热经营企业赔付的要求(见 2017 年版的 9.4)；
- ee) 更改了供热经营企业不承担赔偿责任的情况(见 9.4,2017 年版的 9.5)；
- ff) 删除了接到理算报告后对供热服务人员的要求(见 2017 年版的 9.7)；
- gg) 删除了供热设施抢修响应率(见 2017 年版的 10.4.1)；

- hh) 增加了室温合格率、供热服务满意率的评价指标目标值(见 10.4.1);
- ii) 增加了室温合格率的计算公式(见 10.4.2.5);
- jj) 增加了供热服务满意率的计算公式(见 10.4.2.6);
- kk) 增加了服务改进要求(见第 11 章)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国住房和城乡建设部提出。

本文件由全国城镇供热标准化技术委员会(SAC/TC 455)归口。

本文件起草单位:中国城市建设研究院有限公司、中国城镇供热协会、洛阳热力集团有限公司、牡丹江热电有限公司、北京市热力集团有限责任公司、唐山市热力集团有限公司、泰安市泰山城区热力有限公司、承德热力集团有限责任公司、北京市公用事业科学研究所有限公司、天津能源投资集团有限公司、包头市热力(集团)有限责任公司、天津市热电有限公司、中城院(北京)环境科技股份有限公司、南京博热传感科技有限公司、北京市热力集团有限责任公司输配分公司、河北昊天热力发展有限公司、唐山兴邦管道工程设备有限公司、北京商和建设集团有限公司、山西三水能源股份有限公司、唐山市丰南区鑫丰热力有限公司、北京物业管理行业协会、山东商和工程设计有限公司、华电电力科学研究院有限公司。

本文件主要起草人员:罗琤、刘荣、陈鸿恩、于黎明、杨健、张立申、于立、韩建明、李更生、潘宝利、白冬军、刘丹、李晓冬、周浩、朱咏梅、郑济东、山海峰、刘茹飞、白旭光、曾永春、张玉成、张猛、邱华伟、殷明辉、陈栋材、王丽、宋宝程、李博华、张士龙。

本文件于 2017 年首次发布,本次为第一次修订。

城镇供热服务

1 范围

本文件规定了城镇供热服务的通则、供热质量、运行与维护、业务与信息、文明施工、保险与理赔、服务质量评价及服务改进要求。

本文件适用于为民用建筑热用户供热的服务。

注：参与供热服务的相关方为城镇供热经营企业、热用户以及供热管理部门或机构。各方在供热服务过程中涵盖的包括但不限于以下内容：

- a) 城镇供热经营企业向热用户提供的供热服务；
- b) 热用户合规用热；
- c) 热用户、供热管理部门或机构对供热服务质量的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 建筑施工噪声排放标准
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 31962 污水排入城镇下水道水质标准
- 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
- GB 55010 供热工程项目规范
- CJJ/T 34 城镇供热管网设计标准
- 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
- CJJ/T 220 城镇供热系统标志标准

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 consumer**

从供热系统获得热能的单位或居民。

3.2

供热服务 **heating service**

为满足热用户合规用热的需要，供热经营企业向热用户提供供热产品的相关活动。