

包府办发〔2024〕63号

包头市人民政府办公室 关于印发包头市供热退费办法的通知

各旗、县、区人民政府，稀土高新区管委会，市直有关部门、单位：

经市人民政府同意，现将《包头市供热退费办法》印发给你们，
请结合实际，认真组织实施。

2024年6月24日

（此件公开发布）

包头市供热退费办法

第一条 为保障供热质量，规范供热市场秩序，保障热用户的合法权益，依据《内蒙古自治区城镇供热条例》和《包头市供热条例》，结合我市实际，制定本办法。

第二条 供热单位未按时供热的退费方法：

供热单位未按约定时间向热用户供热的，应当按未供热天数退还相应采暖费。

（一）退费额=日平均热费×未供热天数；

（二）日平均热费=采暖费总额/本采暖期法定供热天数（当年10月15日至次年4月15日）。

第三条 热用户室内温度未达标时，依据《内蒙古自治区城镇供热条例》第二十三条规定，供热期内，对符合国家建筑节能标准的居住建筑，供热单位应当保证热用户室内温度全天达到18℃以上。

热用户室内温度在18℃（含）以下的应当退还相应采暖费。

第四条 测温认定

依据《内蒙古自治区城镇供热条例》第二十五条规定，热用户认为室内温度未达到规定温度的，可以向所在地供热行政主管部门或者供热单位投诉。

供热行政主管部门应当在接到投诉的二十四小时内组织具备资质的检测机构进行现场测温。检测机构收取的检测费用由责任方承担。

供热单位应当在接到投诉十二小时内进行现场测温，热用户应当予以配合。

检测室内温度时，应当按照国家相关技术规范标准，以房屋对角线中心点距地面高 1.2 米至 1.5 米处为检测点，以二十四小时为一个检测时段，对热用户室内温度进行现场测温。测温方法应当执行国家和自治区有关规定。测温时间、测温结果应当由双方共同签字确认。

如用户对测温结果有异议等可向供热主管部门投诉。

第五条 退费标准

（一）室内温度在 18℃（含）以下的退费比例为 100%；

（二）热用户室内温度未达到约定标准的天数按以下情形计算：

1. 热用户发现室内温度未达到约定标准应当首先向供热单位报修，供热单位应当在接到热用户报修后 12 小时内入户测温，并进行调节、检修。

2. 自热用户报修之时起，24 小时之内经供热单位调节、检修，温度达到约定标准的，不计入退费天数；24 小时内经供热单位调节、检修，仍未达到约定标准的，自热用户报修当日起至温度达到约定标准日止，计入退费天数。

3. 依据《内蒙古自治区城镇供热条例》第二十二条规定，由于热源单位或者供热单位原因造成连续停热超过二十四小时的，供热单位应当自停热之日起按日退还热用户热费。

第六条 有下列情况之一，导致热用户室内温度未达到约定标

准的，供热单位免予承担违约责任，但应当提供相应证明。

（一）依据《内蒙古自治区城镇供热条例》第三十九条规定，热用户不得实施下列行为：

1. 从供热设施中取用供热循环水；
2. 未经供热单位同意，擅自增加供热面积或者改变用热性质；
3. 在供热管道上安装管道泵等改变供热运行方式；
4. 其他妨碍供热设施正常运行的行为。

（二）依据《内蒙古自治区城镇供热条例》第四十条规定，热用户违反《内蒙古自治区城镇供热条例》第三十九条规定或者有下列行为之一，导致室内温度低于《内蒙古自治区城镇供热条例》规定温度或者供用热合同约定温度的，供热单位不承担责任：

1. 未按照规定交纳热费的；
2. 室内装修遮挡散热器严重影响供热效果的；
3. 未采取正常保温措施的；
4. 拒绝、阻挠供热单位正常检修、抢修的。

（三）室外日平均气温低于 -16.6°C 的。

第七条 退费流程

（一）室温不达标退费天数认定：由热用户携带相关证明材料向供热单位提出申请。供热单位应当及时对热用户退费手续予以认定。

退费天数为热用户不达标之日起至供热单位提供该热用户室内温度达标证据之日止。如果供热单位无法提供室温达标证据，退费天数至采暖期结束时止。

（二）费用认定按照本办法中热用户室内温度未达标时的退费计算方法计算，计算出费用后，需双方共同签字确认。

（三）退费时间

退还热费的应当在每年采暖期结束之日起 15 日内通知用户并办理退费。

第八条 本办法自发布之日起施行，有效期 5 年。

抄送：市委办公室。

市人大常委会办公室、政协办公室。

包头市人民政府办公室

2024 年 7 月 2 日印发

