



# 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、沧州昊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。