

吉林省工程建设地方标准

# 城镇供热企业运行管理评价标准

Evaluation standard of operation management for  
district heating enterprises

DB22/T 5064-2024

主编部门：吉林省建设标准化管理办公室

批准部门：吉林省住房和城乡建设厅

吉林省市场监督管理厅

施行日期：2024年12月2日

2024·长春

吉林省工程建设地方标准全文公开

# 吉林省住房和城乡建设厅 吉林省市场监督管理厅

## 通告

第 663 号

### 吉林省住房和城乡建设厅 吉林省市场监督管理厅 关于发布《城市道路抗冰防滑沥青路面技术标准》 等 6 项吉林省工程建设地方标准的通告

现批准《城市道路抗冰防滑沥青路面技术标准》《模塑聚苯乙烯泡沫塑料板外墙外保温工程技术标准》《建筑施工高处作业吊篮应用标准》《民用建筑太阳能热水系统应用技术标准》《热泵系统监控技术标准》《城镇供热企业运行管理评价标准》为吉林省工程建设地方标准，编号依次为：DB22/T 5168-2024、DB22/T 5011-2024、DB22/T 5169-2024、DB22/T 5072-2024、DB22/T 5170-2024、DB22/T 5064-2024 自发布之日起实施。原《模塑聚苯乙烯泡沫塑料板外墙外保温工程技术标准》DB22/T 5011-2018、原《民用建筑太阳能热水系统应用技术标准》DB22/T 5072-2011、原《城镇供热企业运行管理评价标准》DB22/T 5064-2021 同时废止。

吉林省住房和城乡建设厅  
吉林省市场监督管理厅  
2024 年 12 月 2 日

吉林省工程建设地方标准全文公开

# 前 言

根据吉林省住房和城乡建设厅《关于下达〈2024 年全省工程建设地方标准制定（修订）计划（一）〉的通知》（吉建设〔2024〕9 号）的要求，由编制单位组织吉林省科研、设计、院校、生产企业等单位，经调查研究，总结工程经验，结合我省的城镇供热企业的具体情况，并广泛征求意见，对《城镇供热企业运行管理评价标准》DB22/T 5064-2021 相关内容进行调整。

本标准的主要技术内容包括：1 总则；2 术语；3 基本规定；4 生产管理；5 服务管理；6 智能化管理；7 安全管理；8 其他管理。

本标准修订的主要技术内容包括：

1 对本标准的编制目的进行了调整，目的是为了加强城镇供热企业运行管理，降低城镇供热系统的能源消耗总量和强度，减少碳排放，提高供热质量和安全保障，健全供热服务体系，满足人们的生活和工作需求，统一城镇供热企业运行管理的评价方法；

2 依据修订内容对术语进行了调整；

3 依据调整后的目的修订了评价体系和评价方法；

4 将设备设施、生产运行和环境保护评价合并为生产管理评价；

5 将智能管控评价修订为智能化管理评价；

6 修改了服务管理、智能化管理、安全管理和其他管理评价的相关内容。

本标准由吉林省建设标准化管理办公室负责管理，由主编单位吉林省城镇供热保障指导中心和长春工程学院负责具体内容的解释。

本标准在执行过程中，请各单位注意总结经验，积累资料，随时将有关意见和建议反馈给吉林省建设标准化管理办公室（地

址：长春市贵阳街 287 号建设大厦，邮编：130051，Email：  
jljsbz@126.com），以供今后修订时参考。

本标准主编单位：吉林省城镇供热保障指导中心  
长春工程学院

本标准参编单位：辽源市住房和城乡建设局  
吉林省春城热力股份有限公司  
四平热力有限公司  
吉林建筑大学  
北京硕人时代科技股份有限公司  
吉林省立行管理咨询有限公司  
吉林省信安致远环能技术有限公司

本标准主要起草人员：张奇志 荣 蒙 封 莎 吕耀军  
温成君 刘晓峰 王春青 刘亚男  
甘春红 张宏图 孙书涵 贾 旋  
赵长和 闵昕羽 李 涛 李浩源  
王嘉琦 孟凡峥 张 迪 奚丙春  
崔剑峰 郭家栋 何晋充 于 洋  
赵 麒 马 爽 刘凯月 史芸桐  
刘 勇 王 琛 李昱莹 娄亚娜  
王 卓 李正芳 杨秋菊 李 毅  
夏佳乐 孟 晗

本标准主要审查人员：邵子平 莫秀丽 丛 颖 朱立新  
郎丽双 孟庆俊 雷雪枫

# 目 次

1	总则 .....	1
2	术语 .....	2
3	基本规定 .....	3
3.1	一般规定 .....	3
3.2	评价体系与评价方法 .....	3
4	生产管理 .....	6
4.1	设备管理 .....	6
4.2	运行管理 .....	6
4.3	能源管理 .....	7
4.4	环境保护 .....	7
5	服务管理 .....	9
6	智能化管理 .....	10
7	安全管理 .....	12
8	其他管理 .....	14
	附录 A 抽样规则 .....	16
	附录 B 城镇供热企业运行管理评价表 .....	18
	本标准用词说明 .....	49
	引用标准名录 .....	50
	附：条文说明 .....	51

吉林省工程建设地方标准全文公开

# 1 总则

**1.0.1** 为了加强城镇供热企业运行管理，降低城镇供热系统的能源消耗总量和强度，减少碳排放，提高供热质量和安全保障，健全供热服务体系，满足人们生活和工作的需求，统一城镇供热企业的运行管理评价方法，依据国家有关法律、法规、政策和相关技术标准，制定本标准。

**1.0.2** 本标准适用于城镇供热企业以热水为介质的供热系统运行管理的评价。

**1.0.3** 城镇供热企业运行管理评价除应符合本标准的规定外，尚应符合国家和吉林省现行有关标准的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 评价体系 evaluation system

本标准中评价体系是指城镇供热企业运行管理评价体系，是对城镇供热企业运行管理进行评价的原则，包括生产管理、服务管理、智能化管理、安全管理及其他管理五类指标。

### 2.0.2 有效投诉 effective complaint

是指热用户针对供热企业的服务，向政府相关部门提出的符合法律、法规、规章、规范等管理规定的投诉。

### 2.0.3 投诉办结率 complaint settlement rate

在规定时间内办理完结的客户投诉次数与客户投诉总次数的百分比。

## 3 基本规定

### 3.1 一般规定

**3.1.1** 城镇供热企业运行管理评价应以具有独立完整的供热系统的供热企业为评价对象。

**3.1.2** 城镇供热企业运行管理评价应在企业取得经营许可并正常运行一年后进行。

**3.1.3** 城镇供热企业应建立真实、完整的技术、管理档案等资料和文件。

**3.1.4** 城镇供热企业运行管理评价应由专业人员组成的专家组承担，专家组对城镇供热企业提交的分析、测试报告和相关文件进行审查，并出具评价报告。

**3.1.5** 城镇供热企业年度内发生重大生产安全事故、重大生态环境污染事件的，评价结果为D级（不合格）。

### 3.2 评价体系与评价方法

**3.2.1** 城镇供热企业运行管理评价体系由生产管理、服务管理、智能化管理、安全管理、其他管理五类指标组成。

**3.2.2** 城镇供热企业运行管理评价总分的计算方法应符合下列规定：

1 每个评价内容得分按评分标准直接赋值，对于需要进行抽样的评价内容，其得分应为每个抽样样本得分的算术平均值；

2 城镇供热企业运行管理评价总分按每个评价指标的得分和权重值加权计算。

**3.2.3** 城镇供热企业运行管理评价体系中各类指标权重及评价内容分值应符合表 3.2.3 的规定。

表 3.2.3 各类评价指标权重及评价内容赋分值

序号	指标	指标权重	序号	评价内容	符号	分值
1	生产管理	0.40	1	设备管理	Q <sub>11</sub>	26
			2	运行管理	Q <sub>12</sub>	39
			3	能源管理	Q <sub>13</sub>	25
			4	环境保护	Q <sub>14</sub>	10
			5	合计	Q <sub>1</sub>	100
2	服务管理	0.20	1	基础管理	Q <sub>21</sub>	45
			2	服务质量	Q <sub>22</sub>	55
			3	合计	Q <sub>2</sub>	100
3	智能化管理	0.15	1	智慧供热企业管理系统	Q <sub>31</sub>	15
			2	生产运行子系统	Q <sub>32</sub>	65
			3	智能客户服务系统	Q <sub>33</sub>	20
			4	合计	Q <sub>3</sub>	100
4	安全管理	0.20	1	机构设置	Q <sub>41</sub>	10
			2	制度建设	Q <sub>42</sub>	10
			3	目标管理	Q <sub>43</sub>	50
			4	应急管理	Q <sub>44</sub>	20
			5	安全考核	Q <sub>45</sub>	10
			6	合计	Q <sub>4</sub>	100
5	其他管理	0.05	1	档案管理	Q <sub>51</sub>	15
			2	人力资源管理	Q <sub>52</sub>	15
			3	经营收费管理	Q <sub>53</sub>	10
			4	规划及发展	Q <sub>54</sub>	15
			5	物料管理	Q <sub>55</sub>	15
			6	财务管理	Q <sub>56</sub>	15
			7	企业信用	Q <sub>57</sub>	15
			8	合计	Q <sub>5</sub>	100

**3.2.4** 城镇供热企业运行管理评价的总得分应按下式计算：

$$Q=0.40Q_1+0.20Q_2+0.15Q_3+0.20Q_4+0.05Q_5 \quad (3.2.4)$$

式中：Q—总得分；

$Q_1 \sim Q_5$ —分别为评价指标体系五类指标得分，如下式：

$$Q_1=Q_{11}+Q_{12}+Q_{13}+Q_{14}$$

$$Q_2=Q_{21}+Q_{22}$$

$$Q_3=Q_{31}+Q_{32}+Q_{33}$$

$$Q_4=Q_{41}+Q_{42}+Q_{43}+Q_{44}+Q_{45}$$

$$Q_5=Q_{51}+Q_{52}+Q_{53}+Q_{54}+Q_{55}+Q_{56}+Q_{57}$$

**3.2.5** 被评价供热企业的供热系统中无某项评价内容的，该项直接得分，有该项内容但无相关评价资料的该项不得分。

**3.2.6** 评价结论分为四个等级，总分大于或等于 90 分为 A 级，总分大于或等于 75 分小于 90 分为 B 级，总分大于或等于 60 分小于 75 分为 C 级，总分小于 60 分为 D 级（不合格）。

**3.2.7** 城镇供热企业运行管理评价的抽样规则应符合本标准附录 A 的规定。

**3.2.8** 评价报告应包括下列主要信息：

- 1 评价报告标题；
- 2 评价报告编号；
- 3 评价报告日期；
- 4 企业的名称、地址；
- 5 城镇供热企业运行管理评价表。

## 4 生产管理

### 4.1 设备管理

**4.1.1** 设备管理包括基础管理和维护检修管理。

**4.1.2** 基础管理应符合下列规定：

- 1 建立设备设施的管理制度、备品备件管理制度；
- 2 建立设备设施操作、维护保养、检修规程；
- 3 建立设备设施台账。

**4.1.3** 维护检修管理应符合下列规定：

- 1 制定设备设施维护保养、检修及定期巡检计划；
- 2 建立设备设施维护、检修及定期巡检记录。

### 4.2 运行管理

**4.2.1** 运行管理包括制度建设、机构设置、基础资料和生产调节。

**4.2.2** 制度建设应建立生产运行管理制度，内容应包括职责和生产工作流程。

**4.2.3** 机构设置应建立生产运行管理机构。

**4.2.4** 基础资料应符合下列规定：

- 1 绘制源、网、站图集，满足生产调度需求；
- 2 编制生产报表，包括热源、热力站运行参数，水、电、热消耗量，并形成日报、月报、年报与同期数据对比分析，内容完整、记录齐全；
- 3 制定《供热运行方案》《停运方案》《生产运行事故保障方案》《生产调节方案》。

**4.2.5** 生产调节应符合下列规定：

- 1 建立供热监控系统;
- 2 建立调度指挥体系;
- 3 按照制定的相关供热运行调节方案指导供热生产经济运行;
- 4 按照制度及运行方案对厂站进行现场巡检,并做好相关记录。

### 4.3 能源管理

**4.3.1** 能源管理包括热源保障、燃料消耗量、耗电量、耗热量和补水量。

**4.3.2** 热源保障要求热源实际供热能力应与其供热负荷相匹配。

**4.3.3** 燃煤锅炉单位供暖面积燃料消耗量小于等于  $16 \text{ kgce/m}^2$ 。

**4.3.4** 耗电量应符合下列规定:

- 1 区域锅炉房供热方式单位面积耗电量小于等于  $2.5 \text{ kWh/m}^2$ ;
- 2 热电联产供热方式单位面积耗电量小于等于  $1.0 \text{ kWh/m}^2$ 。

**4.3.5** 单位面积耗热量小于等于  $0.37 \text{ GJ/m}^2$ 。

**4.3.6** 补水量应符合下列要求:

- 1 一级供热管网补水量小于  $18 \text{ kg/m}^2$ ;
- 2 二级供热管网补水量小于  $35 \text{ kg/m}^2$ 。

### 4.4 环境保护

**4.4.1** 环境保护包括噪声控制和污染物排放。

**4.4.2** 噪声应符合现行国家标准《声环境质量标准》GB 3096 的规定。

**4.4.3** 污染物排放应符合下列规定:

- 1 大气污染物排放应符合《锅炉大气污染物排放标准》GB 13271 及现行环保政策的规定;
- 2 污水排放应符合《污水综合排放标准》GB 8978 的规定;
- 3 煤场、灰渣场应按环保要求采取防止扬尘措施;

4 产生的危险废物应按照国家有关规定和环境保护标准要求建立台账、进行贮存、利用、处置，不得擅自倾倒、堆放。

4.4.4 应制定《突发环境事件应急预案》。

吉林省工程建设地方标准全文公开

## 5 服务管理

- 5.0.1** 服务管理评价包括基础管理和服务质量。
- 5.0.2** 基础管理包括组织机构、服务制度、服务规范和测温管理。
- 5.0.3** 组织机构应符合下列规定：
- 1 建立服务管理体系和服务考核体系；
  - 2 设立专门的用户服务管理机构。
- 5.0.4** 服务制度应符合下列规定：
- 1 建立用户服务制度、用户联系制度、用户服务奖惩制度和用户服务工作质量标准；
  - 2 企业应向公众公示政策法规、服务承诺、客服热线、供热时间、供热质量、收费标准等信息。
- 5.0.5** 服务规范应符合下列规定：
- 1 服务人员严格执行用户服务工作质量标准；
  - 2 服务场所要符合用户服务工作质量标准。
- 5.0.6** 测温管理应按规定设立固定测温点。
- 5.0.7** 服务质量包括供热质量、公开电话和投诉办理。
- 5.0.8** 供热质量应符合下列规定：
- 1 按照当地法规、规章规定的日期供热；
  - 2 用户室温应达到当地法规、规章规定的标准。
- 5.0.9** 应设置服务公开电话，运行期实行 24 小时服务，非运行期按法定工作时间服务。
- 5.0.10** 应及时办理群众投诉和信访案件。

## 6 智能化管理

**6.0.1** 智能化管理评价包括智慧供热企业管理系统、生产运行子系统、智能客户服务系统。

**6.0.2** 智慧供热企业管理系统包括信息系统集成及数据标准化和智能决策。

**6.0.3** 信息系统集成及数据标准化应符合下列规定：

- 1 各子系统与综合平台能进行数据交互对接；
- 2 数据存储应规范，数据存储时间不低于最低标准。

**6.0.4** 智能决策应符合下列规定：

- 1 地理信息系统应满足供热系统需求；
- 2 具备全网负荷预测功能；
- 3 能耗分析应包括水、电、热单耗分析；
- 4 具备负荷预测等手段，具备全网平衡功能。

**6.0.5** 生产运行子系统包括热源控制系统、热力站控制系统、终端热用户调控系统、室温采集系统和环保控制系统。

**6.0.6** 热源控制系统应符合下列规定：

- 1 数据监控、本地调控应实现自动化；
- 2 具备报警与日志管理；
- 3 燃煤锅炉应实现自动燃烧、自动寻优。

**6.0.7** 热力站控制系统应符合下列规定：

- 1 数据监控、远程调控应满足系统需求；
- 2 具备报警与日志管理功能；
- 3 具备定温、定压、分时分区等多种控制策略；
- 4 具备故障诊断功能。

**6.0.8** 终端热用户调控系统应符合下列规定：

1 用户端计量温控装置安装应符合《城镇供热系统调控设计标准》DB22/T 5014 的要求；

2 具备数据监控、远程调控功能。

**6.0.9 室温采集系统应符合下列规定：**

1 具备位置信息、数据显示查询功能；

2 具备通讯、故障报警和提示功能；

3 具备室温统计分析报表功能。

**6.0.10 环保控制系统应符合下列规定：**

1 环保控制系统监测点设置合理，实现自动采集、存储、归档，数据真实、完整、可靠、可用、可追溯；

2 环保设备应具备智能控制功能。

**6.0.11 智能客户服务系统包括收费系统和客服系统。**

**6.0.12 收费系统应符合下列规定：**

1 客户档案应实现信息化；

2 业务办理、违规用热稽查、内部协作流程等应具有标准化的工作规范和审批流程；

3 具备查询、交费、发票、报停、恢复、报修、稽查、催费、供用热合同签订、更改资料等业务，热用户可自助或远程发起并办结；

4 对用户开栓情况、当期收费率、陈欠收费率等数据统计分析。

**6.0.13 客服系统应符合下列规定：**

1 根据来电来访、城建热线、调度中心来电、社会监督电话等不同服务需求，实现工单分配、派单、工单跟踪和监督，并适时催办、督办；

2 在移动端实现接单、办理、反馈等功能；

3 对客服坐席系统话务状态、呼入量、呼出量、接通率等数据进行分析；

4 对客服的工单类型、工单量、完结率、及时率等数据进行分析。

## 7 安全管理

**7.0.1** 安全管理评价包括机构设置、制度建设、目标管理、应急管理

和安全考核。

**7.0.2** 机构设置包括管理机构和领导机构。

**7.0.3** 管理机构应符合下列规定：

1 企业建立安全生产管理部门，配备与供热规模相适应的安全管理人员；

2 合理规划安全管理人员分工结构。

**7.0.4** 领导机构应符合下列规定：

1 企业成立安全生产组织领导机构；

2 企业主要负责人在组织机构内担任领导职务。

**7.0.5** 制度建设包括管理制度和安全技术操作规程。

**7.0.6** 管理制度应符合下列规定：

1 企业建立科学、合理、适用的安全生产管理制度；

2 管理制度包括安全生产会议、安全目标管理、全员安全生产责任制、安全生产教育和培训、安全生产风险分级管控、生产安全事故隐患排查治理、安全生产资金投入保障、相关方管理、消防安全管理、危险作业管理、劳动保护用品采购配备和使用管理、作业场所职业危害检测检验、安全设备管理、特种作业人员管理、生产安全事故应急救援报告和调查处理、岗位操作规程、其他保障安全生产的制度规程等。

**7.0.7** 企业应制定有限空间作业、动火作业、高处作业、吊装作业、临时用电作业等安全技术操作规程。

**7.0.8** 目标管理包括安全目标制定、安全目标分解和安全目标监控。

**7.0.9** 安全目标制定应符合下列规定：

1 明确安全生产管理层级并制定安全管理总目标及层级安全管理目标；

2 总目标应包括无重大安全生产责任事故、无重大火灾责任事故、无重大交通责任事故及无因公死亡事故；

3 相关层级目标应包括全员安全生产责任制落实、安全风险分级管控、隐患排查与整改、安全生产教育培训、事故应急演练、“三违”行为监控、安全防范措施、劳动保护等内容。

**7.0.10** 安全目标分解要逐级分解至个人。

**7.0.11** 安全目标监控应符合下列规定：

1 建立健全并落实全员安全生产责任制，并按照“五同时”原则，做到生产计划有安全生产目标和措施，布置工作有安全生产要求，检查工作有安全生产项目，总结报告有安全生产内容，评比方案有安全生产条款；

2 落实“隐患排查与治理”制度；

3 落实特种作业制度及规程；

4 落实风险分级管控制度；

5 保障安全资金投入；

6 强化安全生产教育培训工作。

**7.0.12** 应急管理包括应急预案和应急演练。

**7.0.13** 应制定应急预案并符合下列规定：

1 生产安全事故应急救援预案至少应包括火灾事故、爆炸事故、触电事故、中毒窒息事故、高处坠落事故等；

2 自然灾害事故应急预案至少包括暴雨、大风、暴雪、雨雪冰冻、极寒天气等；

3 应急预案应在供热行管部门备案。

**7.0.14** 应按应急预案组织实施应急演练。

**7.0.15** 应实施安全生产管理目标综合考核。

## 8 其他管理

**8.0.1** 其他管理评价包括档案管理、人力资源管理、经营收费管理、规划及发展、物料管理、财务管理、企业信用。

**8.0.2** 档案管理应符合下列规定：

- 1 建立档案管理机构或配备专职档案工作人员；
- 2 建立健全档案收集、整理、建档等档案管理制度；
- 3 档案集中保管，逐卷或逐件编制档号，符合有关规范要求；
- 4 档案包括供热系统工程建设及改造竣工资料，设备运行、维修、管理等相关资料。

**8.0.3** 人力资源管理应符合下列规定：

- 1 明确企业组织架构、人员配置及岗位职责，有相应的管理、考核体系；
- 2 企业应与员工签订劳动合同，并按时发放工资；
- 3 新员工上岗前接受规章制度、操作规程和安全知识等基础教育培训；
- 4 按照供热规模配置相应的专业技术、操作人员。特种作业人员持证上岗。

**8.0.4** 经营收费管理应符合下列规定：

- 1 建立健全经营收费管理制度，按标准收费；
- 2 建立供热收费管理台账；
- 3 设立线下、线上多种缴费方式，为群众提供便利；
- 4 与热用户签订供用热合同。

**8.0.5** 规划及发展应符合下列规定：

- 1 供热范围符合供热规划；
- 2 按规划供热区域提供服务；
- 3 根据城市供热规划和发展需求建设供热基础设施。

**8.0.6** 物料管理应符合下列规定：

- 1 建立健全物料管理制度；
- 2 建立与经营规模匹配的库房；
- 3 物料入库按照采购计划标准验收；
- 4 建立物料出入库台账；
- 5 定期盘点物料。

**8.0.7** 财务管理应符合下列规定：

- 1 有完善的财务管理制度，并严格执行；
- 2 财务数据应与收费系统数据一致，定期盘点物料；
- 3 采暖费等供热收入做到专款专用。

**8.0.8** 企业应诚实守信。

吉林省工程建设地方标准全文公开

## 附录 A 抽样规则

**A.0.1** 热源、热力站样本总量和抽样样本量的确定应符合下列规定：

1 热源、热力站样本总量  $N$  和抽样样本量  $n$  的确定应符合表 A.0.1 的规定；

2 应按热源、热力站的总数确定样本总量  $N$ ，若在两个取值之间，应取其中较大值作为样本总量  $N$ ；

3 应根据样本总量  $N$  确定抽样样本量  $n$ 。

表 A.0.1 热源、热力站抽样规则

序号	样本总量 ( $N$ )	抽样样本量 ( $n$ )	序号	样本总量 ( $N$ )	抽样样本量 ( $n$ )
1	小于或等于 10	2	13	90	13
2	15	2	14	100	14
3	20	3	15	110	15
4	25	4	16	120	16
5	30	4	17	130	18
6	35	5	18	140	19
7	40	6	19	150	21
8	45	6	20	170	23
9	50	7	21	190	25
10	60	9	22	210	30
11	70	10	23	230	30
12	80	11	24	250	35

**A.0.2** 供热系统管道样本总量和抽样样本量的确定应符合下列规定：

1 供热系统管道的样本总量  $N$  和抽样样本量  $n$  的确定应符合

合表 A.0.2 的规定：

2 应将所评价供热系统的管道按每公里划分为一个样本，确定所评价供热系统管道的样本总量；

3 应根据样本总量  $N$  所在区间确定抽样的样本量  $n$ 。

表 A.0.2 管道抽样规则

序号	样本总量 ( $N$ )	抽样样本量 ( $n$ )	序号	样本总量 ( $N$ )	抽样样本量 ( $n$ )
1	1~8	2	5	51~90	13
2	9~15	3	6	91~150	20
3	16~25	5	7	151~280	32
4	26~50	8	8	281~500	50

**A.0.3** 供热系统室内温度样本总量和抽样样本量的确定应符合下列规定：

1 抽样时，选择房间总数或用户总数之一作为样本总量  $N$ ；

2 根据样本总量  $N$  所在区间，按照表 A.0.3 的规定确定抽样的样本量  $n$ 。

表 A.0.3 室内温度检测抽样规则

序号	用户总数 (户) / 房间 总数 (间) / ( $N$ )	抽样样本 量 ( $n$ )	序号	用户总数 (户) / 房间 总数 (间) / ( $N$ )	抽样样本 量 ( $n$ )
1	1~8	2	8	501~1200	80
2	9~25	3	9	1201~3200	125
3	26~50	8	10	3201~10000	200
4	51~90	13	11	10001~35000	315
5	91~150	20	12	35001~150000	500
6	151~280	32	13	150001~500000	800
7	281~500	50	14	$\geq 500001$	1250

## 附录 B 城镇供热企业运行管理评价表

表 B.0.1 生产管理评价表

生产管理评价表							
评价指标	评价内容	条文号	评价标准	评分方法	标准分值	实得分值	
生产管理	设备管理	基础管理	4.1.2.1	建立设备设施的管理制度、备品备件管理制度。	未建立设备设施的使用、维护、检修、备品备件管理制度的，每缺失一项扣2分；内容不完整的每项扣0.5分。	8	
			4.1.2.2	建立设备设施操作、维护保养、检修规程。	未建立设备设施操作规程、维护保养、检修规程的，每缺失一项扣2分；规程不完整的每项扣0.5分。	6	
			4.1.2.3	建立设备设施台账。	没有设备设施维护记录、检修记录、设备设施台账的，每缺失一项扣2分；记录、台账不完整的，每缺失一项扣0.2分。	6	
	维护检修管理	4.1.3.1	制定设备设施维护保养、检修及定期巡检计划。	未制定设备设施维护保养、检修、定期巡检计划的，每缺失一项扣2分；设备设施维护保养、检修、定期巡检计划不完整的，每项扣0.5分。	3		
		4.1.3.2	建立设备设施维护、检修及定期巡检记录	设备设施维护保养、检修及定期巡检工作记录内容不完整的，每缺失一项扣0.2分。	3		

续表 B.0.1

生产管理评价表							
评价 指标	评价 内容		条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
生产 管理	运行 管理	制度 建设	4.2.2	建立生产运行管理制度（应包括职责和生产工作流程）。	未建立生产运行管理制度的扣4分； 内容不完整的，每缺一项扣0.5分。	4	
		机构 设置	4.2.3	建立生产运行管理机构。	未建立管理机构的扣4分； 管理架构不合理的，每缺失1级扣1分； 专业技术人员和技术人员岗位配备不全，每缺一项扣1分。	4	
			4.2.4.1	绘制源、网、站图集，满足生产调度需求。	未建立源、网、站图集的，每缺失一项扣2分； 图纸上未标明管线、阀门井、补偿器、泄水点、热力站位置等关键点信息的，每缺一处扣0.1分。	6	
	基础 资料	4.2.4.2	编制生产报表（包括热源、热力站运行参数，水、电、热消耗量，并形成日报、月报、年报与同期数据对比分析）内容完整、记录齐全。	生产报表设计不完整的， 每缺失一项扣0.5分； 未填写生产报表的，每缺失一项扣1分； 生产报表填写不真实的， 每发现一处扣0.1分； 生产报表填写不完整的， 每发现一处扣0.1分。	5		

续表 B.0.1

生产管理评价表							
评价 指标	评价 内容		条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
生产 管理	运行 管理	基础 资料	4.2.4.3	制定《供热运行方案》《停运方案》《生产运行事故保障方案》《生产调节方案》。	未制定《供热运行方案》《停运方案》《生产运行事故保障方案》《生产调节方案》的，每缺失一项扣 1 分； 方案职责分工不明确，工作流程不清晰，工作要求不具体，每一项扣 0.2 分。	4	
			4.2.5.1	建立供热监控系统。	未建立供热监控系统的，扣 4 分； 监控参数（包括压力、温度、流量、热量等）每缺一项扣 0.5 分。	4	
		生产 调节	4.2.5.2	建立调度指挥体系。	未建立调度指挥体系的，扣 4 分； 供热期未建立生产调度人员 24 小时值班制度的扣 2 分； 生产调度人员脱岗的，每发现一次扣 1 分；未有“调度值班记录”扣 3 分； “调度值班记录”内容不完整的，每发现一处扣 0.5 分。	4	

续表 B.0.1

生产管理评价表							
评价 指标	评价 内容		条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
生产 管理	运行 管理	生产 调节	4.2.5.3	按照制定的相关供热运行调节方案指导供热生产经济运行。	未按运行调节方案指导生产的，扣4分；实际运行与调节方案偏差较大，导致供热质量下降的，每次扣1分。	4	
			4.2.5.4	按照制度及运行方案要求对厂站进行现场巡检。	未填写“值班巡检记录”的，扣4分；“值班巡检记录”填写不真实、不完整的，每发现一处扣1分。	4	
	能源 管理	热源 保障	4.3.2	热源实际供热能力应与其供热负荷相匹配。	区域锅炉供热企业供热能力不满足用热需要的扣5分；热电联产供热企业未与热源电厂签订购热合同的扣5分；热电联产供热企业未建立配套调峰锅炉房的扣2分。	5	
			4.3.3	燃煤锅炉单位供暖面积燃料消耗量小于等于16 kgce/m <sup>2</sup> 。	每增加5%，扣0.25分（不足5%按5%考核）。	5	

续表 B.0.1

生产管理评价表							
评价 指标	评价 内容		条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
生产 管理	能源 管理	耗电 量	4.3.4	区域锅炉房供热方式 单位面积耗电量 2.5 kwh/m <sup>2</sup> 。热电联产供 热方式单位面积耗电 量 1.0kwh/ m <sup>2</sup> 。	每增加 5%，扣 0.25 分（不足 5%按 5% 考核）。	5	
		耗热 量	4.3.5	单位面积耗热量 0.37 GJ/ m <sup>2</sup> 。	每增加 5%，扣 0.5 分（不足 5%按 5% 考核）。	5	
		补水 量	4.3.6	一级供热管网补水量 18 kg/ m <sup>2</sup> ； 二级供热管网补水量 35 kg/ m <sup>2</sup> 。	每增加 5%，扣 0.25 分（不足 5%按 5% 考核）。	5	
	环境 保护	噪声 控制	4.4.2	噪声应符合现行国家 标准《声环境质量标 准》GB 3096 的规 定。	不符合标准规定 的，每发现一处扣 1分。	4	

续表 B.0.1

生产管理评价表							
评价 指标	评价 内容		条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
生产 管理	环境 保护	污染 物排 放	4.4.3	大气污染物排放应符合《锅炉大气污染物排放标准》GB 13271及现行环保政策的规定；污水排放应符合《污水综合排放标准》GB 8978 的规定；煤场、灰渣场应采取防治扬尘措施；产生的危险废物应按照国家有关规定和环境保护标准要求建立台账、进行贮存、利用、处置，不得擅自倾倒、堆放。	不符合标准规定的，每发现一处扣1分。	4	
			4.4.4	制定《突发环境事件应急预案》。	未制定《突发环境事件应急预案》的，扣2分；预案分工不明确，工作流程不清晰，工作要求不具体，每一项扣0.5分。	2	
评分 结果	应得 分数		100			实得 分数	
			评价人：		评价日期：		

注：每个评价内容的标准分值为该评价内容的最高得分，对各评价内容的最多扣分值为该评价内容的标准分值，即最多扣至0分为止。

表 B.0.2 服务管理评价表

服务管理评价表							
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
服务 管理	基础 管理	组织机构	5.0.3.1	建立服务管理体系和服务考核体系。	未建立服务管理体系的，扣 1 分； 未建立服务考核体系的，扣 1 分。	2	
		5.0.3.2	设立专门的用户服务管理机构。	未设机构但设专人负责，扣 1 分； 无专人负责扣 1 分。	2		
	服务 制度	5.0.4.1	建立用户服务制度、用户联系制度、用户服务奖惩制度和用户服务工作质量标准。	未建立制度的，每缺失一项扣 1 分； 制度内容不完整、不具有操作性的，每一处扣 0.5 分。	3		
		5.0.4.2	企业应向公众公示政策法规、服务承诺、客服热线、供热时间、供热质量、收费标准等信息。	未公布信息的，扣 3 分； 每缺一项扣 1 分。	3		

续表 B.0.2

服务管理评价表							
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
服务 管理	基础 管理	服务 规范	5.0.5.1	服务人员严格执行用户服务工作质量标准。	窗口服务人员现场检查时，发现不按规定着装的扣 2 分；服务人员未使用文明用语、热情接待、耐心解答的，扣 2 分；有用户投诉服务人员的，扣 2 分；查阅意见簿，无意见簿的，扣 2 分；没有服务人员培训记录的，扣 2 分；有投诉服务人员态度问题的，经查实扣 2 分/件。	15	
			5.0.5.2	服务场所要符合用户服务工作质量标准。	服务场所布局不合理、不整洁、不规范的，扣 3 分；未设置单独用户接待室的，扣 5 分；接待室未安装监控设施的，扣 2 分。	10	
		测温 管理	5.0.6	按规定设立固定测温点。	未设置固定测温点的，扣 10 分；测温点数量不符合相关规定的，扣 5 分；位置不合适的，扣 2 分；无记录的，扣 5 分；记录不完整的，每发现一处扣 0.5 分。	10	

续表 B.0.2

服务管理评价表						
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
服务 管理	服务 质量	供热 质量	5.0.8  应 按 照 当 地 法 规、规 章 规 定 的 日期 供 热； 用 户 室 温 应 达 到 当地 法 规、规 章 规 定 的 标准。	供热运营企业擅自延后、中止或提前结束供热的，扣 20 分； 固定测温点室温合格率低于 98%，每降低 0.1%，扣 1 分； 有效投诉件高于 20 件/万户的，每提高 1 件/万户扣 0.5 分（不足 1 件按 1 件计算）。	20	
	公开 电话	5.0.9  应 设 置 服 务 公 开 电 话，运 行 期 实 行 24 小 时 服 务； 非 运 行 期 按 法 定 工 作 时 间 服 务。	未设置公开电话的，扣 15 分； 未设置电话录音的，扣 5 分； 公开电话无人接听的，扣 2 分/次； 未建立值班记录本或记录信息系统的，扣 5 分； 值班记录不完整的，扣 2 分。	15		

续表 B.0.2

服务管理评价表									
评价 指标		评价 内容		条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
服务 管理	服务 质量	投诉 办理	5.0.10	应及时办理群众 投诉和信访案 件。	未建立信访台账的， 扣 5 分； 投诉办结率不低于 100%，每降低 1%， 扣 2 分； 出现因供热企业原因 造成的重复访、越级 访、媒体曝光负面报 道的，每件扣 5 分； 出现大规模群体访事 件的，每件扣 10 分。	20			
评分结果		应得 分数	100				实得 分数		
		评价人： 评价日期：							

注：每个评价内容的标准分值为该评价内容的最高得分，对各评价内容的最多扣分值为该评价内容的标准分值，即最多扣至 0 分为止。

表 B.0.3 智能化管理评价表

智能化管理评价表							
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
智能 化管 理	智慧 供热 企业 管理 系统	信息 系统 集成 及数 据标 准化	6.0.3.1	各子系统与综合平台能进行数据交互对接。	未建立智慧供热企业管理系统的，扣 6 分； 综合平台与子业务系统（热源、热力站、室温采集、热用户、环保、收费、客服）不具备数据交互条件的，每一项扣 0.5 分； 智慧供热企业管理系统不具备向智慧供热监管系统上传数据功能的，扣 2.5 分。	6	
			6.0.3.2	数据存储应规范，数据存储时间不低于最低标准。	无数据库或数据库不具备标准化、归档存储功能的，扣 3 分； 达不到保留 3 个采暖季及以上数据的，扣 1 分； 不能开放数据接口的，扣 1 分。	3	
		智能 决策	6.0.4.1	地理信息系统应满足供热系统需求。	地理信息系统内无热源、热网及热力站的基础信息和运行实时数据的，扣 1 分。	1	

续表 B.0.3

智能化管理评价表							
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
智能 化管理	智慧 供热 企业 管理 系统	智能 决策	6.0.4.2	具备全网负荷预测功能。	不具备全网及各个热力站预测短期和长期负荷功能的，扣1分。	1	
			6.0.4.3	能耗分析应包括水、电、热单耗分析。	不能对水、电、热的单耗进行分析，每缺失一项扣1分。	3	
			6.0.4.4	根据负荷预测等手段，具备全网平衡功能。	不具备自动调节供热量的，扣1分。	1	
	生产 运行 子系统	热源 控制 系统	6.0.6.1	数据监控、本地调控应实现自动化。	数据监控：锅炉及辅机数据采集不规范，温度、压力、流量、热量等参数不齐全的，每缺失一个采集点扣0.2分，数据失真的，每一个采集点扣0.2分； 本地调控：不能实现自动化运行调控的，扣5分。	10	
			6.0.6.2	具备报警与日志管理。	没有报警画面及内容的扣4分； 不能进行报警查询及报警确认的，扣2分； 不具备灵活的报警限值配置方式的，扣2分。	4	

续表 B.0.3

智能化管理评价表							
评价指标	评价内容	条文号	评价标准	评分方法	标准分值	实得分值	
智能化管理	生产运行子系统	热源控制系统	6.0.6.3	燃煤锅炉应实现自动燃烧、自动寻优。	燃煤锅炉不能实现自动燃烧、自动寻优的扣 1 分。	1	
		热力站控制系统	6.0.7.1	数据监控、远程调控应满足系统需求。	数据监控：数据采集不规范，温度、压力、流量、热量等参数不齐全的，每缺失一个采集点扣 0.2 分，数据失真的，每一个采集点扣 0.2 分； 远程调控：现场设备不能根据调度中心所发出的命令及时准确地执行，并将现场的工作状态反馈给热力站控制系统的，扣 5 分。	10	
		热力站控制系统	6.0.7.2	具备报警与日志管理功能。	没有报警画面及内容的扣 2 分； 不能进行报警查询及报警确认的，扣 1 分； 不具备灵活的报警限值配置方式的，扣 1 分。	4	
		热力站控制系统	6.0.7.3	具备多种控制策略。	热力站不具备定温、定压等自动运行控制策略的，扣 3 分； 不能实现分时分区控制策略的，扣 2 分。	5	

续表 B.0.3

智能化管理评价表							
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
智能 化管理	生产 运行 子系统	热力 站控 系统	6.0.7.4	具备故障诊 断功能。	不具备对热交换器、水 泵、传感器和计量仪表、 变频器、电动调节阀等运 行故障分析和预警功能 的，每缺失一项扣 0.1 分； 不具备补水量异常、换热 器压差大、换热效率低、 过滤器堵塞等运行状况， 在线诊断功能的，每缺失 一项扣 0.1 分。	1	
		终端 热用 户调 控系统	6.0.8.1	用户端计量 温控装置安 装应符合规 范。	新建建筑未按照《城镇供 热系统调控设计标准》相 关要求安装计量温控装置 的，每低 10%扣 0.5 分。	5	
		6.0.8.2	具备数据监 控、远程调 控功能。	数据监控：数据采集不规 范，室温、阀门状态、阀 门开度、回水温度等参数 不齐全的，每缺失一项扣 0.5 分； 远程调控：不具备远程调 控用户室温功能的，扣 3 分。	5		

续表 B.0.3

智能化管理评价表						
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
智能 化管理	生产 运行 子系统	6.0.9.1	具备位置信息、数据显示查询功能。	不能录入室温无线采集装置位置信息的，扣 2 分； 不能实现实时室温、历史室温的显示及查询的，扣 2 分； 不能计算某一时间段内，某一层级平均温度，不同温度区间的分布比例的，扣 2 分。	6	
		6.0.9.2	具备通讯、故障报警和提示功能。	不能对室温采集装置通讯中断、故障进行报警和提示的，扣 2 分。	2	
		6.0.9.3	具备室温统计分析报表功能。	不能对室温统计分析并提供报表的，扣 2 分。	2	
	环保 控制系统	6.0.10.1	环保控制系统监测点设置合理，实现自动采集、存储、归档，数据真实、完整、可靠、可用、可追溯。	对除尘、脱硫、脱硝等环保设备运行数据和运行状态数据采集不完整，数据与环保在线监测数据不一致的，每一项扣 1 分； 不具备报警功能的，扣 1 分。	4	

续表 B.0.3

智能化管理评价表							
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
智能 化管 理	生产 运行 子系 统	环保 控制 系统	6.0.10.2	具备对环保设备的智能控制功能。	除尘、脱硫、脱硝等环保设备未实现自控控制的，每缺失一项扣 2 分。	6	
	智能 客 户 服 务 系 统	收费 系统 收费 系统	6.0.12.1	客户档案应实现信息化。	基本信息、客户档案、管理过程影像资料、税控、财务对接，未实现相关数据信息化的，每缺失一项扣 1 分。	4	
			6.0.12.2	业务办理、违规用热稽查、内部协作流程等应具有标准化的工作规范和审批流程。	无法通过收费系统闭环管理各项收费有关业务办理、违规用热稽查、内部协作流程的，每缺失一项扣 1 分。	3	
			6.0.12.3	查询、交费、发票、报停、恢复、报修、稽查、催费、供用热合同签订、更改资料等业务，热用户可自助或远程发起并办结。	未实现供热收费业务在用户端电脑、手机等系统上的自动化操作的，每缺失一项扣 0.2 分。	2	

续表 B.0.3

智能化管理评价表						
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
智能 化管 理	收费 系统 收费 系统	6.0.12.4	应对用户开栓情况、当期收费率、陈欠收费率等数据统计分析。	不能对用户开栓情况、当期收费率、陈欠收费率等数据统计分析的，每缺失一项扣 0.3 分；	1	
		6.0.13.1	根据不同服务需求（来电来访、城建热线、调度中心来电、社会监督电话等）实现工单分配、派单、工单跟踪和监督，并适时催办、督办。	客户服务需求未完全应用客服管理系统进行处理，或系统不具备工单分配、督办、催办功能的，扣 5 分； 维修工作未应用客服管理系统进行处理，无法对工单接收、处理流程和效果进行量化考核的，扣 2 分。	7	
	智能 客 户 服 务 系 统	6.0.13.2	在移动端实现接单、办理、反馈等功能。	不能在移动端实现接单、办理、反馈等功能的，扣 2 分。	2	
		6.0.13.3	应对客服坐席系统话务状态、呼入量、呼出量、接通率等数据进行分析。	没有对客服坐席系统话务状态、呼入量、呼出量、接通率等数据进行分析的，扣 0.5 分。	0.5	

续表 B.0.3

智能化管理评价表								
评价 指标		评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
智能 化管 理	智能 客户 服务 系统	客服 系统	6.0.13.4	应对客服的工单 类型、工单量、 完结率、及时率 等数据进行分析。	没有对客服的工单类 型、工单量、完结 率、及时率等数据进 行分析的，扣0.5分。	0.5		
								应得 分数
评分结果		评价人： 评价日期：						

注：每个评价内容的标准分值为该评价内容的最高得分，对各评价内容的最多扣分值为该评价内容的标准分值，即最多扣至0分为止。

表 B.0.4 安全管理评价表

安全管理评价表							
评价 指标	评价 内容	条文 号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
安全管理	机构设置	管理机构	7.0.3.1	企业应建立安全生产管理部门，配备安全管理人员。	从业人员超过一百人，未设置安全生产管理机构的扣 0.5 分；未配备专职安全生产管理人员的，扣 1 分； 从业人员在一百人以下，未配备专职或者兼职安全生产管理人员，扣 1 分； 设置安全生产管理机构、任命安全管理人员未形成正式文件的，扣 0.5 分； 主要负责人和安全生产管理人员未经培训，未取得安全生产知识与管理能力培训合格证的，扣 1 分。	3	
			7.0.3.2	合理规划安全管理人员分工结构。	无安全生产管理部门职能职责的，扣 1 分； 无管理人员岗位职责的，扣 1 分； 职责内容不完善、不规范的，每处扣 0.2 分。	2	
	领导机构	7.0.4.1	企业应成立安全生产组织领导机构。	未按要求成立安全生产委员会（小组）领导组织机构的，扣 3 分。	3		
		7.0.4.2	企业主要负责人应在组织架构内担任领导职务。	企业主要领导未在组织架构内担任领导职务的，扣 2 分。	2		

续表 B.0.4

安全管理评价表						
评价 指标	评价 内容	条文号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
安全 管理	制度 建设	管理 制度	7.0.6 企业应建立科学、合理、适用的安全生产管理制度，包括“安全生产会议，安全目标管理，全员安全生产责任制，安全生产教育和培训，安全生产风险分级管控，生产安全事故隐患排查治理，安全生产资金投入保障，相关方管理，消防安全，危险作业管理，劳动保护用品采购、配备和使用管理，作业场所职业危害检测检验，安全设备管理，特种作业人员管理，生产安全事故应急救援、报告和调查处理，岗位操作规程，其他保障安全生产的制度、规程等。”	未编制安全生产管理制度，扣5分；管理制度每缺失一项扣0.3分；单项管理制度内容不完整、不规范的，扣0.1分。	5	

续表 B.0.4

安全管理评价表						
评价 指标	评价 内容	条文 号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
安全管理	制度建设	7.0.7	企业应编制有限空间作业、动火作业、高处作业、吊装作业、临时用电作业等安全技术操作规程。	没有安全技术操作规程的，扣5分； 安全技术操作规程缺项或不符合国家或地方相关技术标准的，每项扣0.5分； 单项规程内容不完整、不规范的，扣0.2分。	5	
	目标管理	7.0.9	应明确安全生产管理层级并制定安全管理总目标及层级安全管理目标。总目标应包括“无重大安全生产责任事故、重大火灾责任事故、重大交通事故责任及因公死亡事故”。相关层级目标应包括全员安全生产责任制落实、安全风险分级管控、隐患排查与整改、安全生产教育培训、事故应急演练、‘三违’行为监控、安全防范措施、劳动保护等内容。	无总目标扣10分； 总目标每缺一项扣3分； 无层级目标的，扣5分； 层级目标每缺一项扣0.5分。	10	

续表 B.0.4

安全管理评价表							
评价 指标	评价 内容	条文 号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
安全管理	目标 管理	安全 目标 分解	7.0.10	安全生产管理目标要逐级分解至个人。	目标未逐级进行分解的，每项扣1分。	5	
		7.0.11.1	建立健全并落实全员安全生产责任制，并按照“五同时”原则，做到生产计划有安全生产目标和措施，布置工作有安全生产要求；检查工作有安全生产项目，总结报告有安全生产内容，评比方案有安全生产条款。	未制定安全生产责任制，扣10分；安全生产责任制不完善，未明确各岗位的责任人员、责任范围和考核标准的，每缺失一项扣0.5分；计划、布置、检查、总结和评比工作未按标准落实安全生产的，每缺失一项扣0.2分。	10		
		7.0.11.2	落实“隐患排查与治理”制度。	未开展隐患排查的，扣5分；隐患排查不符合规定和制度的，扣0.5分；未建立隐患台账的，扣0.5分；台账不规范的，每项扣0.1分；对隐患未按时整改或整改不到位的，每项扣0.1分。	5		

续表 B.0.4

安全管理评价表						
评价 指标	评价 内容	条文 号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
安全管理	目标管理	7.0.11.3	落实特种作业制度及规程。	未执行特种作业制度及规程，扣5分； 无作业审批、无证从事特种作业的，每次扣0.5分； 作业制度及规程执行不到位，每次扣0.2分。	5	
		7.0.11.4	落实风险分级管控制度。	未落实风险管控制度的，扣5分； 生产经营场所未进行危险辨识，扣2分； 未编制风险分级管控清单（册），扣1分； 未绘制安全风险四色分布图上墙，扣0.5分； 未在生产区设置《企业风险公告栏》，扣0.2分。	5	
		7.0.11.5	保障安全资金投入。	没有安全生产费用投入的，扣5分； 缺少安全生产费用使用计划、台账，每项扣1分； 投入未达到规定比例的（按上年度实际营业收入应不少于0.2%），扣2分； 未足额交纳职工工伤保险的，扣1分。	5	

续表 B.0.4

安全管理评价表						
评价 指标	评价 内容	条文 号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
安全管理	目标 管理	7.0.11.6	强化安全生产教育 培训工作。	未开展安全生产教育 培训，扣 5 分； 培训档案内容缺失， 或未如实记录培训的 时间、内容、参加人 员以及考核结果，每 处扣 0.2 分； 未经安全生产教育培 训或培训考核不合格 就上岗作业的，每人 扣 0.5 分。	5	
	应急 管理	7.0.13	制定应急预案 (生产安全事故 应急救援预案至 少包括：火灾事 故、爆炸事故、 触电事故、中毒 窒息事故、高处 坠落事故等；自 然灾害事故应急 预案至少包括： 暴雨、大风、暴 雪、雨雪冰冻、 极寒天气等)。	未编制应急预案，扣 10 分； 未开展应急预案评审 或者论证、未进行备 案，每项扣 2 分； 应急预案编制不全， 每缺失一项扣 1 分； 未落实应急救援物资 及装备，扣 2 分； 应急救援物资及装备 不全，每缺失一项扣 0.2 分。	10	

续表 B.0.4

安全管理评价表							
评价 指标	评价 内容	条文 号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值	
安全管理	应急管理	应急演练	7.0.14	按应急预案组织实施应急演练。	未组织开展应急预案演练的，扣10分； 未制定应急预案演练计划，扣3分； 未按规定内容及频次开展演练的，每项扣1分； 应急演练资料不完整、不规范的，每处扣0.2分。	10	
	安全考核	综合考核	7.0.15	实施安全生产管理目标考核。	未对安全生产管理目标实施考核，扣10分； 缺少考核标准、考核方案的、考核结果的，每项扣2分； 年度安全生产管理目标考核不及格的，扣5分。	10	
评分结果	应得分数	100			实得分数		
评价人： 评价日期：							

注：每个评价内容的标准分值为该评价内容的最高得分，对各评价内容的最多扣分值为该评价内容的标准分值，即最多扣至0分为止。

表 B.0.5 其他管理评价表

其他管理评价表						
评价 指标	评价 内容	条文 号	评价标准	评分方法	标准 分值	实得 分值
其他 管理	档案 管理	8.0.2.1	建立档案管理机构或配备专职档案工作人员。	未明确负责档案工作部门的，扣2分； 未配备专职档案工作人员的，扣1分。	3	
		8.0.2.2	建立健全档案收集、整理、建档等档案管理制度。	未制定档案管理制度的，扣3分； 管理制度缺失内容的，每缺失一项扣1分。	3	
		8.0.2.3	档案集中保管，逐卷或逐件编制档号，符合有关规范要求。	档案未集中保管的，扣4分； 档案未分类保管的，扣2分； 档案未编号管理的，每发现一处扣0.5分。	4	
		8.0.2.4	档案包括供热系统工程建设及改造竣工资料，设备运行、维修、管理等相关资料。	未按时限归档的，每项扣1分； 归档资料和图纸缺失内容的，每发现一处扣0.5分。	5	
	人力 资源 管理	8.0.3	设置专职人力资源管理人员。	未设置专职人力资源管理人员的，扣2分。	2	

续表 B.0.5

其他管理评价表						
评价指标	评价内容	条文号	评价标准	评分方法	标准分值	实得分值
其他管理	人力资源管理	8.0.3.1	明确企业组织架构、人员配置及岗位职责。有相应的管理、考核体系。	未明确组织架构的，扣2分； 组织架构不清晰、不健全的， 每缺失一项扣1分； 岗位人员未按规定配置的，扣1分； 岗位职责不明确的，每缺失一项扣0.5分； 未建立管理、考核体系的，每缺失一项扣1分； 未实施管理、考核的，每缺失一项扣1分。	4	
		8.0.3.2	企业应与员工签订劳动合同，并按时发放工资。	企业未与员工签订劳动合同的，扣2分； 企业与员工签订劳动合同不全的，每缺少一人扣0.1分； 未按时发放工资的，扣1分。	3	
		8.0.3.3	新员工上岗前接受规章制度、操作规程和安全知识等基础教育培训。	未开展岗前培训的，扣2分； 岗前培训内容不符合岗位要求要求的，每发现一处扣0.5分。	2	
		8.0.3.4	按照规定配置相应的专业技术、操作人员。特种作业人员持证上岗。	生产技术、经营和安全负责人不具备相应资质的，每人扣1分； 专业技术、操作人员配备不齐的，每缺少一人扣0.5分； 特种作业人员未持证上岗的，每发现一人扣0.5分。	4	

续表 B.0.5

其他管理评价表						
评价指标	评价内容	条文号	评价标准	评分方法	标准分值	实得分值
其他管理	经营收费管理	8.0.4.1	建立健全经营收费管理制度，按标准收费。	未建立经营收费管理制度的，扣2分； 未按标准收费的，每发现一件扣0.5分。	2	
		8.0.4.2	建立供热收费管理台账。	未建立台账的，扣4分； 台账内容不完整的，每缺失一项扣0.5分； 用户信息不完整的，每缺失一项扣0.5分。	4	
		8.0.4.3	设立线下、线上多种缴费方式，为群众提供便利。	未设立线下缴费方式的，扣1分； 未设立线上缴费方式的，扣1分。	2	
		8.0.4.4	与热用户签订供用热合同。	未与热用户签订合同的，扣2分； 合同签订不全的，每发现一户扣0.1分。	2	
	规划及发展	8.0.5.1	供热范围符合供热规划。	超出供热规划范围发展用户的，扣5分。	5	
		8.0.5.2	按规划供热区域提供服务。	拒绝为规划供热区域内用户提供服务的，扣5分； 未按时为规划供热区域内用户提供服务的，每发现一项扣1分。	5	
		8.0.5.3	根据城市供热规划和发展需求建设供热基础设施。	供热基础设施能力不能满足城市发展需求的，扣5分。	5	

续表 B.0.5

其他管理评价表						
评价指标	评价内容	条文号	评价标准	评分方法	标准分值	实得分值
其他管理	物料管理	8.0.6.1	建立健全物料管理制度。	未制定物料管理制度的，扣3分； 未制定出入库管理制度的，扣1分； 未制定物料采购计划的，扣1分； 未制定物料采购审批流程的，扣1分。	3	
		8.0.6.2	建立与经营规模匹配的库房。	未建立库房的，扣3分； 库房与经营规模不匹配的，扣1.5分。	3	
		8.0.6.3	物料入库按照采购计划标准验收。	未制定采购计划的，扣3分； 采购计划未标注规格型号及质量标准的，每缺失一项扣0.5分； 物料入库未按采购计划标准验收的，每发现一项扣0.5分。	3	
		8.0.6.4	建立物料出入库台账。	未建立物料出入库台账的，扣3分； 出入库台账不完整的，每发现一项扣0.5分。	3	
		8.0.6.5	定期盘点物料。	未盘点物料的，扣3分； 物料盘点不及时的，扣1.5分； 物料盘点不规范的，每发现一处扣0.5分。	3	

续表 B.0.5

其他管理评价表							
评价指标	评价内容	条文号	评价标准	评分方法	标准分值	实得分值	
其他管理	财务管理	8.0.7.1	有完善的财务管理制度，并严格执行。	未建立管理制度的，扣5分； 管理制度不健全的，每缺失1项扣0.5分； 未按照制度执行的，发现1处扣1分。	5		
		8.0.7.2	财务数据应与收费系统数据一致。	数据不一致的，扣5分。	5		
		8.0.7.3	采暖费等供热收入做到专款专用。	发现挪用，占用供热费用的，扣5分。	5		
	企业信用	8.0.8	企业诚实守信。	有被法院强制执行案件的，扣5分； 企业、企业法人及高管被列入失信被执行人的，扣5分； 有被市场监督、税务、应急、生态环境、消防、住建等行政部门处罚的，每发生一项扣5分； 被银行列入黑名单的，扣5分。	15		
评分结果	应得分数	100				实得分数	
	评价人： 评价日期：						

表 B.0.6 城镇供热企业运行管理评价报告

编号		日期			
企业名称					
企业地址					
	序号	评价指标	实得分数	指标权重	考虑权重后得分
	1	生产管理		0.40	
	2	服务管理		0.20	
	3	智能化管理		0.15	
	4	安全管理		0.20	
	5	其他管理		0.05	
	6	总分			
评价结果	<p>评价意见：</p> <p>评价结果：（      ） A 级   （      ） B 级</p> <p>                  （      ） C 级   （      ） D 级（不合格）</p> <p>评价组长（签字）：</p> <p>评价组成员（签字）：</p>				

## 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词，说明如下：

- 1) 表示很严格，非这样做不可的用词：  
正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；
- 2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：  
正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；
- 3) 表示允许稍有选择，在条件许可时，首先应这样做的用词：正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；
- 4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 本标准中指明应按其他有关标准、规范执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

## 引用标准名录

- 1 《声环境质量标准》 GB 3096
- 2 《污水综合排放标准》 GB 8978
- 3 《锅炉大气污染物排放标准》 GB 13271
- 4 《城镇供热系统调控设计标准》 DB22/T 5014

吉林省工程建设地方标准全文公开

吉林省工程建设地方标准

# 城镇供热企业运行管理评价标准

DB22/T 5064—2024

条文说明

## 修订说明

《城镇供热企业运行管理评价标准》DB22/T 5064-2024，经吉林省住房和城乡建设厅、吉林省市场监督管理厅于 2024 年 12 月 2 日以第 663 号通告批准、发布。

本标准是在《城镇供热企业运行管理评价标准》DB22/T 5064-2021 基础上修订而成，上一版的主编单位是：吉林省城镇供热保障指导中心、长春市热力（集团）有限公司，长春工程学院。参编单位是：吉林市住房和城乡建设局、白城市住房和城乡建设局、辽源市城市管理行政执法局、吉林建筑大学、吉林省光大建筑设计有限责任公司、长春市供热（集团）有限公司、长春市净月潭供热有限公司、四平热力有限公司、长春国信供热工程有限公司、通化恒泰热力有限公司、北京硕人时代科技股份有限公司。主要起草人员是：张爽、闫占海、吕耀军、刘亚男、李财、李英、孟繁峥、张迪、狄云、奚丙春、刘晓峰、甘春红、王春青、邵子平、崔剑峰、张宏图、孙书涵、贾旋、李涛、孟庆俊、汤志伟、许兆亮、代俊勇、张淑秘、滕宇飞、张建、蒋祥婷、仇阳。

为便于使用者正确理解和执行本标准的条文规定，为评价工作提供更加明确的技术指导，编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需注意的有关事项进行了说明，供使用者作为理解和把握标准规定的参考。

## 目 次

1	总则 .....	55
3	基本规定 .....	56
3.1	一般规定 .....	56
3.2	评价体系与评价方法 .....	56
4	生产管理 .....	57
4.3	能源管理 .....	57
7	安全管理 .....	58

吉林省工程建设地方标准全文公开

吉林省工程建设地方标准全文公开

## 1 总则

**1.0.2** 省内城镇供热系统基本上都是以热水为供热介质，以蒸汽为介质的供热系统很少，蒸汽锅炉房及所属的蒸汽管网和热电厂不在本评价标准范围内。

吉林省工程建设地方标准全文

## 3 基本规定

### 3.1 一般规定

**3.1.1** 完整的供热系统指供热企业具备自有热源、热力网、热力站和热用户，对独立完整的供热系统的评价结果才能反映供热企业的运行管理情况。

**3.1.2** 供热系统正常运行一个连续完整的采暖期，才能取得评价所需数据资料。

**3.1.3** 技术、管理档案主要包括：竣工图纸等竣工资料，维修改造档案，运行记录，用户反馈意见，企业管理相关档案资料等。

**3.1.4** 城镇供热企业运行管理评价专业性比较强，应由专业人员组成专家组进行评价。

### 3.2 评价体系与评价方法

**3.2.6** 如生产管理、服务管理、智能化管理、安全管理、其他管理各评价指标得分分别为 88、92、87、85、82 分时，经计算其总得分为 87.75 分，则该企业运行管理评价结论为 B 级。

## 4 生产管理

### 4.3 能源管理

**4.3.4** 依据《供热系统节能改造技术规范》GB/T 50893，严寒地区（居住建筑）供暖期建筑单位面积耗电量燃煤锅炉房 2.5~3.7 kWh/m<sup>2</sup>，包括锅炉房和换热站耗电量。

**4.3.5** 依据《民用建筑能耗标准》GB/T 51161，吉林省长春市建筑耗热量指标约束值为 0.37 GJ/m<sup>2</sup>。

**4.3.6** 依据《供热系统节能改造技术规范》GB/T 50893，严寒地区（居住建筑）供暖期建筑单位面积补水量要求一级供热管网小于 18 kg/m<sup>2</sup>，二级供热管网小于 35 kg/m<sup>2</sup>。

能耗计算面积取实际供热建筑面积。

## 7 安全管理

**7.0.14** 城镇供热企业应根据本单位事故风险特点，每年至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少组织一次现场处置方案演练。城镇供热企业应急演练资料包括签到表、应急演练方案、演练脚本、演练总结、演练评估、演练过程中的照片或视频资料。

**7.0.15** 城镇供热企业应开展安全生产管理目标考核工作并留痕，应建立安全考核标准、考核方案，对企业安全生产管理工作成效进行全面考核评估。

吉林省工程建设地方标准