

# 中共中央办公厅 国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见

(接1版)发挥基层党组织引领和党员带头作用,把志愿服务作为牢记初心使命、践行党的群众路线的重要载体,落实在职党员到社区报到为群众服务的要求,组织开展党员志愿服务,倡导领导干部带头参与志愿服务。各级党政机关、事业单位、群团组织、国有企业、学校要完善制度安排,支持和组织所属党员、干部和团员、青年参与志愿服务,指导推动本领域本系统本单位志愿服务工作。

2. 拓宽社会动员渠道。鼓励混合所有制企业、非公有制企业以及新经济组织、新社会组织、新就业群体支持和参与志愿服务,履行社会责任。发挥行业协会商会优势作用,引导推动本行业本领域资源力量开展志愿服务。常态化动员群众就近就便参与城乡社区志愿服务,鼓励基层群众性自治组织搭建志愿者与社会组织、社会工作者合作平台,促进志愿服务融入基层治理。用好网络动员方式,实现线上线下互动。创新社会动员方式,让志愿服务人人可为、处处可为。

3. 提升应急动员能力。坚持平急结合,将志愿服务纳入重大突发事件应急管理体系,统筹部署实施。制定应急志愿服务预案,健全指挥调度机制,有效调配力量、组织救援、保障物资,做到依法有序参与、科学安全高效。扶持发展各类应急志愿服务队伍,持续提升应急救援能力。完善登记管理、应急值守、培训演练、安全保障、集结出动等制度,建立与国家、地方综合性、专业性队伍共训共练机制,强化应急协同效能。

## 三、健全精准高效的志愿服务供给体系

1. 丰富供给内容。把学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务,广泛开展理论政策宣传宣讲志愿服务,让党的创新理论走进千家万户。配合国家发展战略,深入推进乡村振兴、兴边富民、美丽中国建设、健康中国建设等领域志愿服务。聚焦百姓民生,积极组织济困解难、扶弱助残、扶老爱幼、救灾援助、卫生健康、支教助学、文化惠民等志愿服务。持续开展邻里守望、信访矛盾化解、普法宣传、流浪救助、心理疏导、平安建设等志愿服务,助力提升社会治理效能。着眼培育文明风尚,深入开展科普、文化、文艺、精神文明、文化遗产保护传承、体育健身、自然教育等志愿服务。以重要活动和大型赛会为依托,打造志愿服务品牌,营造良好秩序

和人文环境,展示中国形象、弘扬中国精神。

2. 推进供需对接。坚持需求导向、目标导向、效果导向,准确把握群众急难愁盼,把满足需求与引领需求结合起来,优化服务方式,形成长效机制,实现志愿服务常态化、便利化、精准化。开展集中服务,抓住重要节庆节日等契机,组织内涵丰富、形式多样的普惠志愿服务。深化日常服务,依托群众身边站点,发挥窗口单位作用,开展长流水、不断线的志愿服务。做好结对服务,以“一老一小”、残疾人、农村留守儿童等群体为重点,采取个性化定制方式提供服务。推广菜单式服务,实现供需双向互动、精准匹配。

3. 提升服务质效。推进志愿服务项目化运行,打造主题鲜明、独具特色、群众欢迎的项目。建立项目库,持续推出服务清单。加强全流程质效管理,做好效果评估,改进服务内容、实施方法。深化志愿服务关爱行动,持续推进大学生志愿服务西部计划、春雨工程、文艺进万家、智惠行动、运动促健康、巾帼志愿阳光行动、志愿助残阳光行动、救在身边、银龄行动等,培育志愿服务品牌。

## 四、健全充满活力的志愿服务队伍组织体系

1. 壮大队伍力量。大力发展党员志愿者、青年志愿者、巾帼志愿者、社区志愿者、职工志愿者、退役军人志愿者、学生志愿者、老年志愿者等队伍,鼓励他们以实际行动促进社会进步。推进各行各业志愿服务队伍建设,引导文化文艺志愿者、科技志愿者、平安志愿者、应急志愿者、助残志愿者、卫生健康志愿者、法律志愿者、体育志愿者、生态环境志愿者等,利用专业特长为社会作贡献。发挥先进模范、乡土(返乡)人才、“五老”人员、新经济新业态从业人员、群众性活动骨干等作用,支持组建群众身边的志愿服务队。汇聚社会各方面力量,建强新时代文明实践志愿服务队伍。

2. 加强组织建设。坚持引导发展和规范管理并重,指导志愿服务组织完善内部治理,依法依规依章程开展活动,提升社会公信力。完善志愿者招募、注册制度,制定行为准则、服务规范,明确权利义务。健全志愿服务组织孵化机制,指导支持其初始运作、发展成熟。完善志愿服务组织登记管理制度,支持符合条件的志愿服务组织依法登记。鼓励志同道合的志愿者组建团队,在基层党组织领导下,依托党群服务中

心、新时代文明实践中心(所、站)、社会工作服务站等载体,有组织地开展服务。健全监督管理制度,完善动态管理和退出机制。加强各级各类志愿服务行业组织建设,履行好引领、联合、服务、促进职责。

3. 提高能力素质。组织志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者加强学习,提升政治素养,增进群众感情,掌握相关知识技能,提高服务水平。加大人才培养力度,造就一大批志愿者骨干、志愿服务管理人才。吸纳更多专业人才,发展专业性组织,提高志愿服务专业化程度。对需要专门知识、技能的志愿服务坚持先培训再上岗。实施分层分类培训,推进课程、教材、师资建设。组织志愿服务交流研讨、项目展示,推广经验、分享志趣,促进共同提高。

## 五、健全覆盖广泛的志愿服务阵地体系

1. 完善站点布局。在社区综合服务设施中配置志愿服务站点,推动在新建住宅物业公共服务用房规划时设置志愿服务空间。在各类公共服务设施、窗口单位及其他公共场所因地制宜设立志愿服务站点,推进国家公园、国家文化公园及博物馆、纪念馆、科技馆等志愿服务全覆盖。鼓励企事业单位等根据实际开放公共资源,为志愿服务提供场所和条件。引导社会力量建设志愿服务特色站点、流动站点,进一步拓展覆盖面。加强基层党组织统筹协调引领,发挥新时代文明实践中心(所、站)作用,整合辖区内各类志愿服务阵地,促进协同运行。

2. 提升服务功能。加强志愿服务站点标准化建设,做到有场所、有队伍、有项目、有设施、有制度、有标识,具备需求收集、项目发布、招募培训、活动组织、服务记录、宣传展示等功能,提供常态化服务。注重内涵式发展,丰富站点的精神内核、文化价值。鼓励结合实际探索创新,打造具有地域特色、行业特点的志愿服务站点。

3. 推进数字化建设。强化志愿服务与数字技术融合,实现志愿者注册、需求发掘、服务对接、调度实施、评价反馈、宣传推广等全流程数字化赋能。规范有序推进志愿服务信息系统建设,完善数据归集、辅助决策、指挥管理等功能,统一技术标准、打通数据接口、实现互联互通。加强志愿者个人信息保护和网络安全防护。引导和规范网上志愿服务活动,利用互联网创新服务方式。

## 六、健全特色鲜明的志愿文化体系

1. 厚植志愿文化基础。加强志愿文化宣传阐释,传承中华优秀传统文化的道德精髓,弘扬革命文化和社会主义先进文化的崇高追求,把雷锋精神 and 志愿精神体现到志愿服务工作各方面,彰显中国特色志愿服务的时代价值和道德力量。深化理论和实践问题研究,构建中国特色志愿服务理论体系、话语体系,推进志愿服务学科建设。

2. 营造志愿文化氛围。创作志愿服务题材的文艺作品、文创产品、公益广告,通过建设主题公园、广场、雕塑等,扩大志愿文化传播。宣传志愿服务先进典型,讲好志愿服务故事,激励更多人崇德向善、见贤思齐。研究推动设立中国志愿者日。建立健全志愿者宣誓制度,推广志愿者誓词,规范使用志愿服务标识。

3. 增强志愿文化自觉。着眼培养时代新人、弘扬时代新风,推动志愿文化融入日常工作生活,形成我为人人、人人为我的社会共识。把志愿服务作为未成年人思想道德建设和大学生思想政治教育的重要内容,纳入学校教育和社会实践,完善学生综合素质评价体系,增强青少年志愿服务意识。推动志愿服务融入社会规范,体现到市民公约、居民公约、村规民约、行业规章、团体章程之中。

## 七、健全坚实有力的志愿服务支持保障体系

1. 完善发展政策。各地区各有关部门根据经济社会发展情况,制定完善促进志愿服务事业发展的政策。统筹利用包括财政投入在内的现有资金渠道,依法通过政府购买服务等方式,支持志愿服务运营管理。有条件的地方可依法设立志愿服务发展基金。拓宽社会募捐渠道,鼓励企业、个人等进行公益性捐赠,按规定享受现行税收优惠政策。鼓励社会各方面为志愿服务组织发展运行、项目开发、业务交流、承接公共服务等提供支持。

2. 注重权益保障。坚持谁使用、谁招募、谁保障,为志愿者提供物资设备、安全保障及相应保险。完善志愿者保险产品和服务,加强志愿者保险的基础险种保障。真实、准确做好志愿服务信息记录、证明出具。尊重志愿者的劳动及其自主性,维护志愿者合法权益和对志愿服务安全及其活动的监督权利。

3. 强化激励褒奖。完善以精神激励为主的褒奖机制,健全星级认定制度,增强志愿者的成就

感和荣誉感。鼓励采取服务积分、时间储蓄等方式,完善礼遇回馈和信用激励机制。把志愿服务作为相关评优评先的重要参考。公务员考录、企事业单位招聘时,注重了解志愿服务情况。

4. 提供法治支撑。积极推进志愿服务国家立法,推动有关部门制定实施细则。鼓励地方根据发展实际,加强和完善有关志愿服务地方立法。加强志愿服务标准和规范的研究制定。做好相关法律法规贯彻落实和宣传普及。依法查处损害志愿精神的违法行为,坚决打击以志愿服务为名从事非法活动,保证志愿服务事业健康有序发展。

## 八、构建志愿服务国际合作交流新格局

1. 积极稳妥推进。以共建“一带一路”国家等为重点开展国际志愿服务,实施国际志愿服务项目,讲好中国故事。鼓励国内志愿服务组织与相关组织、机构合作打造志愿服务项目,开展适宜的志愿服务国际影响。

2. 扩大国际影响。加强与国际性志愿者组织合作,积极参与双边多边志愿服务活动。鼓励中国志愿服务组织与联合国相关组织加强合作。健全国际志愿服务协调机制和管理制度,完善程序、明确规范、防控风险,引导志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者正确开展国际志愿服务活动。

## 九、加强组织领导

1. 提高政治站位。各级党委和政府要结合实际抓好本意见贯彻落实,将志愿服务纳入经济社会发展总体规划,加强谋划部署,健全长效机制,为志愿服务搭建更多平台、给予更多支持。健全评估体系,把志愿服务作为衡量地区社会文明程度、社会治理水平的重要内容。

2. 强化党建引领。在志愿服务组织依规设立党的组织。注重从优秀青年志愿者中培养和 development 党员。发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,把广大志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者凝聚在党的旗帜下。

3. 统筹协同推进。健全志愿服务领导体制和工作机制,在党委统一领导下,发挥社会工作部门协调机制作用,形成党委社会工作部门牵头负责,各有关部门和群团组织履职尽责、联动高效的格局。加强统筹协调,整合各方面力量和资源,推动重点任务落实。

(新华社北京4月22日电)

# 临夏回族自治州供热用热条例

(2023年10月26日临夏回族自治州第十六届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2023年11月28日甘肃省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总则
- 第二章 规划与建设
- 第三章 供热服务与管理
- 第四章 用热和热费管理
- 第五章 设施管理
- 第六章 法律责任
- 第七章 附则

### 第一章 总 则

第一条 供热用热是一项重大公共服务项目和重要民生保障工程。为了规范供热用热行为,维护供热用热双方的合法权益,保障民生和促进供热事业发展,根据国家有关法律法规,结合自治州实际,制定本条例。

第二条 自治州行政区域内供热规划、建设、运营和用热及其管理活动,适用本条例。

第三条 供热用热应当遵循政府主导、规划先行、合理布局、节能环保、保障安全的原则。

第四条 自治州、县(市)人民政府应当将供热纳入国民经济和社会发展规划,建立完善的供热保障体系和供热用热管理协调机制,加强供热基础设施建设。

自治州人民政府住房和城乡建设主管部门负责管理全州供热用热工作。

县(市)人民政府住房和城乡建设主管部门负责本行政区域内供热用热监督管理工作,供热用热管理机构具体负责日常供热用热工作。

自治州、县(市)发展改革、财政、自然资源、生态环境、市场监管、应急管理、供水、供电、供气等有关部门和单位,应当按照各自职责做好供热用热相关工作。

### 第二章 规 划 与 建 设

第五条 自治州人民政府住房和城乡建设行政主管部门应当会同自然资源、生态环境、发展改革等部门,编制本辖区供热专项规划,并按程序报自治州人民政府批准。经批准的专项规划不得擅自变更,确需变更的,应当报自治州人民政府批准。

县(市)人民政府住房和城乡建设主管部门根据供热专项规划制定供热工程建设计划并组织实施。

第六条 自治州、县(市)人民政府应当支持重点集中供热工程,并提供相关配套政策和资金支持。

县(市)人民政府负责供热主干管网建设和改造,加大供热管网改造力度。

第七条 自治州、县(市)人民政府应当优先发展集中供热。集中供热热源、热网建设应当严格按照供热专项规划进行建设。

集中供热应当使用先进技术、先进工艺、先进设备,利用天然气、电能等清洁能源,重点支持下列集中供热建设项目:

- (一)热电联产及其配套管网设施;
- (二)清洁能源供热设施;
- (三)供热能力达到五十万平方米的区域供热厂及其配套管网设施。

第八条 在供热专项规划中,未确定为集

中供热的区域,新建、改建、扩建热源、热网等供热设施应当符合国家建筑节能强制性标准和安

### 第九条 新建、改建、扩建建筑物供热用热设施以及其他建设项目涉及供热工程的,应当符合供热专项规划、国家相关建设规范和安全附属设施要求。

建设单位编制建设工程设计方案,应当就建设项目供热方案征求县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门意见,县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门根据供热专项规划确定供热方案,明确建设项目的供热方式及热源等。

第十条 供热工程竣工验收时,建设单位应当事先七日告知供热单位,供热单位全程参与。验收合格的,建设单位应当在验收合格之日起十五日内到县(市)人民政府住房和城乡建设主管部门备案并提供供热工程档案资料。

未经验收或者验收不合格的供热用热工程和设施,不得投入使用。

第十一条 供热区新建民用建筑应当符合国家建筑节能强制性标准,实行分户计量、温度调控。

县(市)人民政府住房和城乡建设主管部门对既有住宅不符合国家现行住宅设计规范温度要求的,应当逐步进行建筑节能改造和供热系统改造,供热单位和热用户应当予以配合。

### 第三章 供 热 服 务 与 管 理

#### 第十二条 供热单位应当具备下列条件:

- (一)有稳定、安全的热源;
- (二)有相应从业资格的供热技术人员和安全管理人員;
- (三)有与其经营规模相适应的资金、固定的经营场所、健全的服务和安全管理制
- (四)有与供热规模相适应且符合国家节能环保标准的供热设施、设备;
- (五)法律法规规定的其他条件。

第十三条 供热单位与热用户应当签订供热用热合同。合同文本由自治州人民政府住房和城乡建设行政主管部门会同市场监督管理行

政主管部门监制。

热用户发生变更的,应当及时与供热单位办理供热用热合同变更手续。

#### 第十四条 热源单位、供热单位应当按照合同约定按时、安全、连续、稳定提供热源和供热,并履行下列职责:

- (一)指导热用户正确使用供热设施;
- (二)燃煤供热企业应当按照国家有关规定和供热计划提前储备燃煤;
- (三)应当提前进行注水、试压、排气、试运行,并告知热用户;
- (四)建立日常、定期检查制度,配备专业维修人员及维修设备,按照技术规程和质量标准,进行维修、养护。除紧急情况外,维修养护应当避开供热期,并提前十五日通知相关热用户;
- (五)应当制定供热期事故抢修与应急处理预案。未及则抢修,造成热用户损失的,应当承担赔偿责任;
- (六)应当向社会公示服务内容、服务标准和办事程序,公开收费标准、报修电话,及时处理

用户反映的供热问题。

第十五条 自治州集中供热期为每年10月22日零时至次年4月5日二十四时。居民热用户交纳每年11月1日至次年3月31日的用热费用,每年10月22日至10月31日和次年4月1日至4月5日的用热费用由县(市)财政列支。州级财政给予适当补助。如遇极端天气,需要提前或者推迟供热时间,由县(市)人民政府做适当调整,并向社会公布。

非居民热用户按照集中供热期交纳用热费用。

第十六条 供热单位应当履行供热用热合同约定的供热义务。集中供热期居民热用户全天候室内温度不得低于十八摄氏度;非居民热用户室内温度由供热用热双方在合同中约定,但应当符合国家标准和规定。

对供热期、室内温度有特殊要求的,由双方在合同中约定。

第十七条 供热单位应当建立热用户室温检测、随机检测、抽样检测制度。

热用户认为室内温度不达标而向供热单位提出检测要求的,供热单位应当在二十四小时内派技术人员到现场进行检测,检测结果由供热单位、物业服务人和热用户三方签字确认,热用户无正当理由不配合检测或者不在测温记录上签字的,视为当日温度达到规定标准。供热单位未能及时检测、不在测温记录上签字或者不存留测温记录的,视为当日温度未达到规定标准。

供热单位与热用户对测温结果有争议的,可以向所在县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门或者计量技术检测机构申请复测。

第十八条 居民热用户室温检测应当按照下列方式进行:

- (一)由供热单位、物业服务人、热用户三方参与测温;
- (二)门窗应当关闭三十分钟以上;
- (三)使用温度表测温,测温表应当放置在房间中央距地面1.5米处,测温时间应当在十分钟以上,得到的稳定读数为有效温度;
- (四)使用测温墙上测温的,应当在所测房间的非冷墙面上上、中、下各取一点测量温度,所得到的读数平均值为有效温度。

非居民热用户的室内温度及其检测方法,由供热用热双方在合同中约定。

### 第四章 用 热 和 热 费 管 理

第十九条 热用户变更用热面积及其他用热事项的,应当向供热单位办理变更手续并签订变更合同。

在不影响其他热用户正常采暖和共用供热设施安全运行的前提下,热用户要求暂停供热的,应当在当年的10月1日前向供热单位提出申请,供热单位不得拒绝申请。分户控制的热用户,由供热单位关闭入户阀门。未分户控制的,在采取有效拆装措施后,供热单位予以办理手续。

办理停热的热用户应当在供热期开始前向供热单位交纳用热费用百分之二十的供热设施基础热费用。

第二十条 实行基本热价和计量热价相结合的热价,推行供热计量收费。

第二十一条 供热热价实行政府定价,自治

州、县(市)人民政府按照价格法进行定价,并向社会公布。

第二十二条 热用户应当按照合同约定及时交纳用热费用。供热单位收取用热费用应当出具税务部门统一监制的票据。

已办理房屋交付使用的热用户,用热费用由房屋买受人交付;未办理房屋交付使用的,用热费用由开发建设单位交付;租赁房屋的用热费用,有租赁协议的,按照协议执行,无协议的,由房屋所有人交付。

热用户逾期不交纳用热费用的,应当按照合同约定支付违约金。经供热单位书面催告,热用户在合理期限内仍不交纳用热费用和违约金的,供热单位可以按照国家规定的程序中止供热,并事先通知热用户。

第二十三条 任何单位或者个人不得实施下列行为:

- (一)擅自改变原设计,损坏或者拆除、移动、增设供热设施;
- (二)在室内供热设施上安装排水阀、换热装置,排放供热管网水;
- (三)擅自改变用热性质及居室原有保温结构;
- (四)擅自在供热管道上安装管道泵;
- (五)破坏供热计量器具准确度;
- (六)室内装修或者其他设施严重遮挡供热设施;
- (七)阻碍供热单位对供热设施进行维护、管理;
- (八)擅自增加供热面积;
- (九)利用供热管沟排放雨水、污水;
- (十)其他妨碍供热设施正常运行和影响供热的行为。

### 第五章 设 施 管 理

#### 第二十四条 供热设施维护责任划分:

- (一)县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门负责供热站至用热单位主干管网供热设施的维护;
- (二)供热单位负责供热锅炉、换热站及附属设施的维护和用热单位至热用户锁闭阀或者计量表的供热设施维护(含锁闭阀或者计量表);
- (三)居民热用户负责管理维护热计量表或者锁闭阀以内的供热设施;
- (四)非居民热用户的供热设施管理维护责任,由供热用热双方合同约定。

热用户与热用户、建设单位对供热设施的管理维护另有约定的,从其约定。

供热单位对供热设施的安全运行进行检查,热用户应当积极配合。

第二十五条 供热设施和管网发生故障或者因突发事件导致停热,供热单位应当迅速启动应急预案,立即组织抢修,尽快恢复供热,同时报告所在县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门。

供热单位无法保障安全稳定供热,严重影响公共利益,供热管理机构协调、督促后仍达不到要求的,县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门实施应急处置。处置费用由供热单位承担。

供热设施和管网抢修施工现场应当设置警示标志和安全生产设施,抢修结束后应当恢复原状。

### 第二十六条 县(市)人民政府住房和城

乡建设行政主管部门应当划定供热设施安全保护范围。

供热单位应当在供热管网沿途及供热设施安全保护范围内设置醒目、统一的安全警示标志,并采取相应的安全保障措施。

在县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门划定的供热设施安全保护范围内,任何单位和个人不得从事下列活动:

- (一)建造建筑物、构筑物;
- (二)挖坑、取土、打桩、爆破;
- (三)堆放垃圾、杂物、易燃易爆物品或者倾倒、排放腐蚀性液体;
- (四)种植树木、埋设杆线等;
- (五)利用供热管道及其支架架设线路或者悬挂物体;
- (六)擅自改变、拆卸或者移动供热管网、井盖、阀门、仪表及标志等设施;
- (七)其他可能危害供热设施安全的行为。

确需进行施工作业的,应当征得县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门和供热单位同意并采取措施确保供热设施安全、完整。

第二十七条 热计量表须经法定计量检测机构检定合格后方可安装使用。热计量表由供热单位负责维修更换。

#### 第二十八条 供热单位不得实施下列行为:

- (一)擅自转让、出租供热经营项目;
- (二)擅自转让、移交、接管供热设施、供热区域;
- (三)擅自停业、歇业、弃管;
- (四)供热期间未安全、稳定、连续、保质保量供热;
- (五)违反法律法规的其他行为。

第二十九条 自治州、县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门应当建立健全供热监督管理制度,加强对供热企业经营活动、服务情况及供热设施安全的监督检查,公布投诉电话,及时协调和处理投诉人反映的问题。

### 第六章 法 律 责 任

第三十条 违反本条例第十条规定,供热用热工程和设施未经验收或者验收不合格投入使用的,由县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门依据国务院《建设工程质量管理条例》的规定予以处罚。

第三十一条 供热单位违反本条例第二十八条第一项、第二项、第三项、第四项规定的,由县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门给予警告,责令限期改正;逾期不改正的,处以五万元以上二十万元以下罚款。

第三十二条 自治州、县(市)人民政府住房和城乡建设行政主管部门和其他有关部门工作人员在供热管理工作中有滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为的,对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第三十三条 违反本条例规定的其他行为,法律法规已有处罚规定的,依照其规定执行。

### 第七章 附 则

第三十四条 自治州人民政府根据具体情况和实际需要,制定本条例的实施办法。

第三十五条 本条例自2024年5月1日起施行。