

中共中央印发《法治社会建设实施纲要(2020-2025年)》

坚持法治国家法治政府法治社会一体建设

近日，中共中央印发了《法治社会建设实施纲要（2020-2025年）》，并发出通知，要求各地区各部门结合实际认真贯彻落实。

《法治社会建设实施纲要（2020—2025年）》全文如下。

法治社会是构筑法治国家的基础，法治社会建设是实现国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分。建设信仰法治、公平正义、保障权利、守法诚信、充满活力、和谐有序的社会主义法治社会，是增强人民群众获得感、幸福感、安全感的重要举措。党的十九大把法治社会基本建成确立为到2035年基本实现社会主义现代化的重要目标之一，意义重大，影响深远，任务艰巨。为加快推进法治社会建设，制定本纲要。

一、总体要求

（一）指导思想。高举中国特色社会主义伟大旗帜，坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，全面贯彻习近平法治思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚定不移走中国特色社会主义法治道路，坚持法治国家、法治政府、法治社会一体建设，培育和践行社会主义核心价值观，弘扬社会主义法治精神，建设社会主义法治文化，增强全社会厉行法治的积极性和主动性，推动全社会尊法学法守法用法，健全社会公平司法法治保障制度，保障人民权利，提高社会治理法治化水平，为全面建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴的

中国梦筑牢坚实法治基础。

(二) 主要原则。坚持党的集中统一领导；坚持以中国特色社会主义法治理论为指导；坚持以人民为中心；坚持尊重和维护宪法法律权威；坚持法律面前人人平等；坚持权利与义务相统一；坚持法治、德治、自治相结合；坚持社会治理共建共治共享。

（三）总体目标。到2025年，“八五”普法规划实施完成，法治观念深入人心，社会领域制度规范更加健全，社会主义核心价值观要求融入法治建设和社会治理成效显著，公民、法人和其他组织合法权益得到切实保障，社会治理法治化水平显著提高，形成符合国情、体现时代特征、人民群众满意的法治社会建设生动局面，为2035年基本建成法治社会奠定坚实基础。

二、推动全社会增强法治观念

全民守法是法治社会的基础工程。树立宪法法律至上、法律面前人人平等的法治理念,培育全社会法治信仰,增强法治宣传教育针对性和实效性,引导全体人民做社会主义法治的忠实崇尚者、自觉遵守者、坚定捍卫者,使法治成为社会共识和基本原则。

（四）维护宪法权威。深入宣传宪法，弘扬宪法精神，增强宪法意识，推动形成尊崇宪法、学习宪法、遵守宪法、维护宪法、运用宪法的社会氛围。切实加强国家工作人员特别是各级领导干部的宪法教育，组织推动国家工作人员原原本本学习宪法文本。全面落实宪法宣誓制度，国家工作人员就职时应当依照法律规定进行宪法宣誓。持续开展全国学生“学宪法讲宪法”活动。推动“12·4”国家宪法日和“宪法宣传周”集中

宣传活动制度化,实现宪法宣传教育常态化。

(五) 增强全民法治观念。深入学习宣传习近平法治思想, 深入宣传以宪法为核心的中国特色社会主义法律体系, 广泛宣传与经济社会发展和人民群众利益密切相关的法律法规, 使人民群众自觉尊崇、信仰和遵守法律。广泛开展民法典普法工作, 让民法典走到群众身边、走进群众心里。积极组织疫病防治、野生动物保护、公共卫生安全等方面法律法规和相关知识的宣传教育活动。引导全社会尊重司法裁判, 维护司法权威。充分发挥领导干部带头尊法学法守法用法对全社会的示范带动作用, 进一步落实国家工作人员学法用法制度, 健全日常学法制度, 强化法治培训, 完善考核评估机制, 不断增强国家工作人员特别是各级领导干部依法办事的意识和能力。加强青少年法治教育, 全面落实《青少年法治教育大纲》, 把法治教育纳入国民教育体系。加强对教师的法治教育培训, 配齐配强法治课教师、法治辅导员队伍, 完善法治副校长制度, 健全青少年参与法治实践机制。引导企业树立合规意识, 切实增强企业管理者和职工的法治观念。加强对社会热点案(事)件的法治解读评论, 传播法治正能量。运用新媒体新技术普法, 推进“智慧普法”平台建设。研究制定法治宣传教育法。

（六）健全普法责任制。坚持法治宣传教育与法治实践相结合。认真落实“谁执法谁普法”普法责任制，2020年年底前基本实现国家机关普法责任制清单全覆盖，把案（事）件依法处理的过程变成普法公开课。完善法官、检察官、行政复议人员、行政执法人员、律师等以案释法制度，注重加强对诉讼参与人、行政相对人、利害关系人等的法律法规和政策宣讲。引导社会各方面广泛参与立法，把立法过

程变为宣传法律法规的过程。创新运用多种形式,加强对新出台法律法规规章的解读。充分发挥法律服务队伍在普法宣传教育中的重要作用,为人民群众提供专业、精准、高效的法治宣传。健全媒体公益普法制度,引导报社、电台、电视台、网站、融媒体中心等媒体自觉履行普法责任。培育壮大普法志愿者队伍,形成人民群众广泛参与普法活动的实践格局。

(七) 建设社会主义法治文化。弘扬社会主义法治精神,传播法治理念,恪守法治原则,注重对法治理念、法治思维的培育,充分发挥法治文化的引领、熏陶作用,形成守法光荣、违法可耻的社会氛围。丰富法治文化产品,培育法治文化精品,扩大法治文化的覆盖面和影响力。利用重大纪念日、传统节日等契机开展群众性法治文化活动,组织各地青年普法志愿者、法治文艺团体开展法治文化基层活动,推动法治文化深入人心。大力加强法治文化阵地建设,有效促进法治文化与传统文化、红色文化、地方文化、行业文化、企业文化融合发展。2020年年底前制定加强社会主义法治文化建设的意见。

三、健全社会领域制度规范

加快建立健全社会领域法律制度,完善多层次多领域社会规范,强化道德规范建设,深入推进诚信建设制度化,以良法促进社会建设、保障社会善治。

(八) **完善社会重要领域立法。**完善教育、劳动就业、收入分配、社会保障、医疗卫生、食品药品、安全生产、道路交通、扶贫、慈善、社会救助等领域和退役军人、妇女、未成年人、老年人、残疾人正当权益保护等方面的法律法规,不断保障和改善民生。 (下转 B8)

在非标里立标准,上海链家全面升级十六大安心服务承诺

一切变化总在变化中不断出现！随着服务价值的崛起和存量市场的到来，在千亿级市场规模的房地产经纪领域，一场赋能和重塑行业标准的变革势在必行。

然而，面对大额、低频、非标、触点繁复的交易特征，要赋能行业生态并不容易。房产经纪行业如何抓住痛点才能有效沉淀客户信任？在各个交易环节又该如何嵌入服务标准？

2020年12月3日，上海链家在“绿金服务标准发布暨品质升级媒体沟通会”上，展示了头部企业在这方面的布局和探索！

全面覆盖 将“定心丸”写进合同

据悉，扛着“国民链家 品质为先”旗帜的链家，一直将“成为中国房产服务业的国民品牌、成为行业最优质的服务者、成为老百姓可信赖的品牌、引领行业良性发展”作为目标。

为此，链家做了很多“难而正确的事”，包括真房源，统招本科生等，但其中最受业界尊重、最得客户之心的，无疑是安心服务承诺。内部数据显示，截至2020年11月底，上海链家已累计支付安心保障金5.19亿元。巨额赔付背后，是3万多个家庭的被保障！

上海链家新推出的十六大安心服务承诺，涵盖二手房、租赁、新房三大细分市场。链家COO王拥群表示：“安心服务承诺的不断迭代和升级，意味着老百姓在房产交易当中能有更多保障。此次我们整合二手房、租房和新房的服务承诺全新推出，就是为了让老百姓对链家的安心服务能一目了然，心中更有底。”

在王拥群看来，虽然安心服务承诺只是链家的服务底线管理，但这背后需要客诉基础服务质量的改善以及“有理让三分”客户至上价值观的支撑。

“很自豪的是，今年我们在很多方面都取得了不错的成果。未来会继续加大在服务品质上的各项投入，不辜负每一位消费者对链家的信任。”王拥群表示。

“三观”并举 绿金服务标准正式公布

无疑,安心服务承诺是为消费者提供安全性和确

定性的主要抓手，是提升消费者信任度的重要举措，也是链家当前最大的核心竞争力。

自2017年9月推行安心服务承诺以来，上海链家“敢承诺、真赔付”的“安心交易”形象日渐深入人心。但在倒逼服务升级方面以及创造更具价值的服务感知上，上海链家此次推出的“绿金服务标准”，可以说是重塑服务标准的路上迈进了一大步。

据了解，该准则共计十五条，基于多年行业经验和客户洞察，结合内部管理要求提炼而出。将链家“客户至上”的价值观、打造国民服务的品质观、以及促进正循环的行业观，具象嵌入各个环节，覆盖客户服务的各个关键触点。

小至经纪人的沟通用语、仪表仪态，大至签约前披露风险、中性市场观的坚守，从签前至签后的全链条跟进等等，均在其中一一展现。

王拥群表示，长期以来，上海链家围绕人的品质、门店品质和服务品质三个维度的持续升级，以及价值观驱动的组织执行力，是绿金服务标准得以诞生和落地的根本原因。

“其实这些细则，都是平常我们在内部树立标杆的依据，也是我们不少经纪人在日常作业中所遵循和践行的，但将其提炼成服务准则还是第一次。这意味着安心服务承诺在倒逼服务升级上，产生了质的推进作用。”

据了解,未来上海链家将从价值观研讨达成共识,运用培训的力量让经纪人以通关、考核的方式践行标准,并将直接将标准落地的成果与管理者的绩效直接挂钩三个方面推进绿金服务标准的落地。



众所周知，要想在房产经纪业务与互联网势能之间找到黄金链接点，最为关键的是将交易流程分解，并将其尽可能标准化。而无论是安心服务的全面覆盖，还是绿金服务标准的公布，均表明链家在应对服务价值的崛起和数字化的未来趋势上，已然快人一步。