

军队离休退休干部服务管理机构  
服务与运行规范

Service and operation specification for service and management organization of  
retired military cadre

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

## 目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 环境及设施设备	2
4.1 场所	2
4.2 设施设备	2
5 服务管理内容及要求	3
5.1 任务	3
5.2 接收安置	3
5.3 政治待遇	3
5.4 生活待遇	4
5.5 医疗保障	5
5.6 文化养老	5
6 运行管理	6
6.1 组织机构	6
6.2 制度建设	6
6.3 人员管理	6
6.4 财务资产管理	6
6.5 安全管理	7
6.6 信息化管理	7
6.7 来信来访管理	7
7 评价与改进	7
7.1 评价	7
7.2 改进	7
参 考 文 献	9

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市退役军人事务局提出。

本文件由北京市退役军人事务局归口。

本文件起草单位：北京市军队离休退休干部安置事务中心、北京市科学技术评价研究所。

本文件主要起草人：XXX。

# 军队离休退休干部服务管理机构 服务与运行规范

## 1 范围

本文件规定了军队离休退休干部服务管理机构的环境及设施设备、服务管理内容及要求、运行管理、评价与改进。

本文件适用于北京市军队离休退休干部服务管理机构。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形服务 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形服务 第9部分：无障碍设计符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50116 火灾自动报警系统设计规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50348 安全防范工程技术规范

GB 50763 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

军队离休退休干部 retired military cadre

移交政府安置的由退役军人事务部门服务管理的中国人民解放军和中国人民武装警察部队离休退休干部（含退休士官和退休志愿兵，以下简称“军休干部”）。

### 3.2

军队离休退休干部服务管理机构 service and management organization of retired military cadre

由各级退役军人事务部门设立的，接收、服务、管理军休干部并落实其政治待遇和生活待遇等的专设机构，包括军队离休退休干部服务管理中心、休养所等（以下简称“军休机构”）。

### 3.3

接收安置 reception and resettlement

军休干部由部队单位移交到地方接收单位，并由接收单位办理相关手续的过程。

### 3.4

政治待遇 political treatment

军休干部享有参加政治生活与政治活动、阅读学习文件、听取党和政府重要会议精神传达、参加政治理论学习等待遇，按规定享受社会优待。

### 3.5

生活待遇 living treatment

军休干部享受相应离退休费和各类补助补贴，执行军队统一的项目和标准。

### 3.6

医疗保障 medical security

军休干部享受安置地国家机关同职级退休公务员的医疗待遇。

### 3.7

文化养老 provide for the aged culturally

以满足军休干部精神需求为基础，以沟通情感、交流思想、拥有健康身心为基本内容，以实现“老有所养、老有所学、老有所为、老有所乐”为目的的养老方式。

## 4 环境及设施设备

### 4.1 场所

4.1.1 军休机构宜建在或设在军休干部居住相对集中区域。

4.1.2 军休机构的配套用房面积、总体布局、消防等应符合国家相关规定。

4.1.3 军休机构应配备独立的会议室、办公室、档案室、阅览室、荣誉室（荣誉墙）、文体活动室等办公、服务和活动场所。

4.1.4 军休机构管理的场地应硬化、绿化、美化、净化、亮化，办公、活动、接待等场所应保持干净、整洁、卫生，物品摆放有序。

4.1.5 军休机构应按照 GB/T 2893.1、GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630 等设置标志标记，包括但不限于：

——引导性标志标记。包括服务时间、服务区域指示、无障碍等；

——警示性标志标记。包括安全类、消防类等。

4.1.6 军休机构管理的场所应进行日常巡查及定期检查，加强房屋、路面、绿化带等场地的维修和保养。

### 4.2 设施设备

4.2.1 军休机构设施设备应满足服务需求，包括但不限于：

a) 电脑、电话、打印机、传真机等办公设备；

b) 网络基础设施；

c) 资料柜、档案柜、桌椅等办公家具；

d) 安保监控、消防器材等安全设施设备；

e) 紧急医疗救助、饮水供应、报刊架和意见簿等服务设备及用品。

- 4.2.2 军休机构新建改建在设计施工和选材上应符合 GB 50016 和 GB 50348 的要求，并贯彻国家和北京市建筑节能、环保、安全等有关标准和要求。
- 4.2.3 军休机构新建改建应按照 GB 50763 的要求配备无障碍设施，结合老年人特点，添加适老化设计等。
- 4.2.4 军休机构宜按照 GB 50116、GB 50140 配置火灾自动报警系统及灭火器。
- 4.2.5 军休机构配备的公务车辆应在符合规定的用途和情境下使用，符合当地公务用车相关规定。
- 4.2.6 军休机构设施设备应根据管理要求定期维护、更换，保证设施设备完好，满足日常使用需求。

## 5 服务管理内容及要求

### 5.1 任务

军休机构主要任务是坚持政治关心、生活照顾、服务为先、依法管理的原则，按照国家有关政策规定，提供接收安置服务，落实军休干部政治待遇、生活待遇，维护军休干部合法权益，做好相关服务保障工作，实现军休干部“老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐”的目标。

### 5.2 接收安置

- 5.2.1 军休机构应根据退役军人事务部门下达的接收安置任务，做好接收军休干部准备工作。
- 5.2.2 军队离休退休干部安置审批机构应按规定核对接收安置计划，指定专职小组或专人审查军休干部档案等移交材料，档案如有缺失或者断档（涉密除外），应交由部队移交单位补齐后予以接收。
- 5.2.3 军休机构应审核接收军休干部在本地的安置住房证明，由军休干部本人签字认可。
- 5.2.4 军休机构应与部队移交单位、待移交军休干部（或监护人）召开三方见面会，了解接收对象个人及家庭基本情况、在原部队有无遗留问题，向接收对象介绍本单位基本情况以及服务管理有关政策和规定，向移交单位提出移交应办事项。
- 5.2.5 军休机构应核定接收对象退休费、待移交军休干部退休费项目和标准，移交单位、接收单位、军休干部三方核实相关材料并签字确认，接收单位开具“三联单”。
- 5.2.6 军休机构应组织召开新接收军休干部欢迎会，协助军休干部办理组织、供给、医疗关系转接等相关手续。
- 5.2.7 在完成接收程序后，军休机构应指定专人负责管理军休干部的档案，规范查阅程序，并做好相关登记，及时将有关信息录入军休干部服务管理信息系统。

### 5.3 政治待遇

- 5.3.1 军休机构应按规定落实军休干部享受的安置地国家机关同职级离休退休干部的政治待遇。
- 5.3.2 军休机构应按规定组织军休干部阅读学习有关文件，传达党和政府重要会议精神，听取时事政治报告，并定期为军休干部订阅五种以上刊物等学习资料。
- 5.3.3 军休机构按要求组织军休干部参加重大庆典和重大政治活动，并做好相应服务保障工作。
- 5.3.4 军休机构应定期召开军休干部座谈会，听取军休干部意见建议，接受军休干部监督。

- 5.3.5 军休机构应在春节、建军节等重大节日协调政府、军队等相关部门或自行组织对军休干部进行走访慰问，组织军休干部参加各类庆祝活动。
- 5.3.6 军休机构应按规定组织服役期间或移交安置后作出突出贡献的军休干部开展荣誉疗养。
- 5.3.7 军休机构应协助做好退役军人光荣牌申领与悬挂及其它荣誉证书（章）颁发等相关工作。
- 5.3.8 军休机构应按要求组织军休干部积极参加评优评先等活动，做好先进典型的宣传选树工作。
- 5.3.9 军休干部去世后，军休机构应尊重军休干部本人遗愿或家属申请，协助家属按规定办理骨灰盒或遗体覆盖党旗、军旗等事宜。
- 5.3.10 军休机构应做好军休干部党组织建设工作，工作包括但不限于：
- a) 应将接收的军休干部编入指定的党支部（小组），介绍给该支部（小组）的全体党员，引导安排其参加相关活动。
  - b) 对外出6个月以上、居住地点相对固定的军休干部党员，军休机构党组织应与当地组织部门联系协助办理组织关系转移，对暂不具备转移组织关系条件的，军休机构党组织应协助开具党员证明信，引导军休干部到当地军休机构党组织参加组织生活。
  - c) 应组织军休干部党员开展经常性学习教育和思政教育工作，引导军休干部严守政治纪律和政治规矩，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。
  - d) 应开展学习宣传活动，提高军休干部遵纪守法和遵守军休机构规章制度的自觉性。
  - e) 应对军休干部出国（境）、继续从业（兼职）、著作出书、发表言论、授课讲学等事项进行规范管理，协助因私出国（境）、参加社会组织或在社会组织兼职的师级军休干部填写《师级军休干部因私出国（境）审批表》和《师级军休干部参加社会组织审批表》，并报上级退役军人事务部门审批；对因私出国（境）的团级军休干部进行登记；协助参加社会组织或在社会组织兼职的团职干部填写《团级及以下军休干部参加社会组织审批表》，并报上级退役军人事务部门审批；应对在著作出书、发表言论、授课讲学等事项中出现不良思想倾向的军休干部进行制止。

## 5.4 生活待遇

- 5.4.1 军休机构应坚持普惠与优待叠加的原则，按规定落实军休干部享受的生活待遇。
- 5.4.2 军休机构应按规定按时准确发放军休干部基本离退休费和津贴补贴，离退休费和津贴补贴调整时，军休机构应在收到相关文件后及时向全体军休干部通报，并按调整后标准发放。
- 5.4.3 军休机构应按规定协助军休干部办理探亲交通费、住院伙食补助等符合报销条件的报销手续，并做好发放工作。
- 5.4.4 军休机构应按规定申报、发放（停发）军休干部护理费和遗属生活补助、取暖和物业补贴。
- 5.4.5 军休机构应协助符合条件的军休干部办理老年优待证、伤残证，按规定协助办理军休干部再婚配偶落户事项。
- 5.4.6 军休机构应通过常态化联系或走访，了解军休干部生活情况，对独居、伤残、病重、高龄等军休干部提供帮助。
- 5.4.7 军休机构应做好军休干部临终关怀、丧葬服务工作。
- 5.4.8 军休机构应按规定为去世军休干部申报、发放抚恤金、丧葬费等。
- 5.4.9 军休机构应按规定落实军休干部家（遗）属生活补助等。

## 5.5 医疗保障

- 5.5.1 军休机构应落实军休干部按规定享受的医疗保障政策。
- 5.5.2 军休机构应做好军休干部医疗保障政策及相关规定的宣传工作。
- 5.5.3 军休机构应及时为新接收的军休干部申请办理《社会保障卡》，为符合条件的军休干部办理医疗《就诊证》。
- 5.5.4 军休机构应定期组织军休干部进行健康体检，为军休干部建立健康档案，实施分类管理。
- 5.5.5 军休机构宜协调社会优质医疗资源，就近就便服务军休干部。
- 5.5.6 军休机构应协助军休干部办理异地就医备案、医保定点医院变更等相关手续，按规定为异地就医军休干部报销医疗费用。
- 5.5.7 军休机构应按规定核算发放军休干部医疗补助。
- 5.5.8 军休机构宜定期开展健康知识讲座、疾病预防等服务，引导军休干部科学养生、健康养老。
- 5.5.9 军休机构应按规定落实军休干部家（遗）属医疗补助等。

## 5.6 文化养老

- 5.6.1 军休机构应引导军休干部传承红色基因，弘扬社会主义核心价值观，努力实现“老有所养、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐”的目标。
- 5.6.2 军休机构应结合实际开展军休老年大学创建工作，引导军休干部积极参与，满足军休干部终身学习需求。
- 5.6.3 军休机构应引导军休干部成立各种文体组织和兴趣小组，结合军休干部年龄、身体、专长等特点和需求，组织开展不同规模、形式多样、有益身心健康的文体活动，丰富军休干部精神文化生活。
- 5.6.4 军休机构应引导军休干部继续发扬军队优良传统和作风，通过组织引领、搭建平台、典型带动等方式，支持军休干部发挥政治优势、经验优势、威望优势、专业优势，参与军休机构建设，服务和奉献社会。
- 5.6.5 军休机构宜主动挖掘军休干部独特资源，创办内部刊物，结合实际拓宽宣传渠道，及时收集宣传典型事例，营造浓厚的军休文化氛围。
- 5.6.6 军休机构应做好军休干部相关活动的服务保障工作。
- 5.6.7 军休机构宜拓展军休干部社会化服务内容、渠道，探索开门办所、融入社会、购买服务、资源共享的新模式，助力军休服务社会化。
  - a) 宜了解军休干部社会化服务需求，有条件的军休机构可通过购买或签约合作等方式，引进社会优质资源，满足军休干部多元化、个性化需求。
  - b) 宜依托社区、社会组织、社会工作者、志愿者等社会力量，为有需求的军休干部提供法律咨询、精神关爱、代际沟通等服务。
  - c) 应利用“网络军休所”及社会信息化服务平台，为军休干部提供数字化、智能化服务。
  - d) 应建立动态进出机制，定期开展监督检查、服务效果评估和满意度调查，有针对性制定改进措施，推进相关工作开展。



## 6 运行管理

### 6.1 组织机构

6.1.1 各级应按规定合理设置军休机构。

6.1.2 军休机构应按有关规定，规范岗位设置，明确岗位职责。

6.1.3 军休机构应按有关规定设置党组织，突出党建引领，落实组织生活制度、党风廉政建设，实行党务公开、政务公开，强化廉政风险防控。

6.1.4 军休机构可按规定设置共青团、工会组织，维护职工合法权益，组织开展相关活动。

### 6.2 制度建设

6.2.1 军休机构应结合工作实际制定和完善相关制度，包括但不限于：

——工作制度。包括党建工作制度、保密制度、值班制度、岗位职责、信息公开制度、家访制度、信访制度、专人负责制、首问负责制、全程代理制、一次性告知制、限时办结制、服务公开制等；

——管理制度。包括财务与资产管理制度、安全管理制度、突发事件处置预案、场所及设施管理制度、档案管理制度等。

6.2.2 军休机构应定期开展自查自纠，确保各项制度落实。

### 6.3 人员管理

6.3.1 军休机构应根据军休干部数量、分布等具体情况，合理配备工作人员，并实施全面教育管理。

6.3.2 具有资质要求的岗位，工作人员应持证上岗。

6.3.3 军休机构工作人员应熟悉掌握本岗位的工作事项内容、程序要求，掌握与业务相关的设施设备应用知识与技能等。

6.3.4 军休机构应针对工作人员开展岗前教育，定期开展日常业务技能和安全、应急等综合素质的学习教育培训。

6.3.5 军休机构应按要求组织工作人员参加上级或业务主管部门开展的各项培训、岗位练兵、业务竞赛等。

6.3.6 军休机构应按照工作人员岗位责任目标，执行绩效考核奖惩制度。

6.3.7 军休机构工作人员应爱岗敬业、遵纪守法、文明用语、规范着装、热情服务。

6.3.8 军休机构应对工作人员服务情况开展满意度测评。

### 6.4 财务资产管理

6.4.1 军休机构应按规定落实财务管理制度和内部控制制度，保证经费专款专用。

6.4.2 军休机构应按规定设置资金账户、账簿、科目等，妥善保管财务档案。

6.4.3 军休机构应按规定对固定资产进行管理，并指派专人负责，建立固定资产登记台账，定期开展清查盘点。

## 6.5 安全管理

6.5.1 军休机构应设置安全工作小组或负责人，明确本单位各部门及工作人员的岗位安全责任，抓好具体落实。

6.5.2 军休机构应制定防疫、消防、交通、防汛、地震等突发情况的应急预案和相关工作制度，并建立相关档案。

6.5.3 军休机构应定期开展消防安全、紧急避险等知识讲座和安全应急演练。

6.5.4 军休机构应结合实际，通过多种形式开展安全宣传工作，提高军休干部和工作人员安全防范意识。

6.5.5 军休机构应指定专职人员定期开展安全检查和隐患排查，并督促整改。

## 6.6 信息化管理

6.6.1 军休机构应指定专人负责机构运行管理和军休干部服务管理数据信息的更新维护，制定并落实重要数据备份制度。

6.6.2 军休机构应利用现有信息化服务管理平台，按规定定期收集上传军休干部基本情况并实行动态更新。

6.6.3 军休机构应指定专人定期维护党建综合管理平台中工作人员党员与军休干部党员基本信息，做到实时更新。

6.6.4 军休机构可利用微信群、公众号、小程序、网络军休所等，为军休干部发布各类服务信息，提供高效服务。

6.6.5 军休机构应严格执行信息保密有关规定，制定并实施保密措施。

## 6.7 来信来访管理

6.7.1 军休机构应指派专人负责信访（包括来电、来信、到访等）工作，制定信访工作制度，明确信访工作职责。

6.7.2 军休机构应按照规定妥善处理信访事项，建立信访工作档案。

## 7 评价与改进

### 7.1 评价

7.1.1 军休机构应建立自我评价机制，定期对日常服务管理工作实行自我评价。

7.1.2 军休机构应定期开展军休干部满意度调查，或采取民主测评、召开座谈会等方式了解军休干部的评价意见。

7.1.3 军休机构应可通过设立意见箱、意见簿等方式，及时收集军休干部评价意见。

7.1.4 军休机构应参加上级部门组织开展的星级评定，并有效运用评定结果。

### 7.2 改进

- 7.2.1 军休机构应结合自我评价和军休干部的评价意见，定期开展分析研讨，结合实际，及时改进工作。
- 7.2.2 军休机构应根据对上级考评结果进行综合分析，明确改进目标，制定改进措施，并持续改进工作。

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国退役军人保障法》（2020年11月11日中华人民共和国第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过）
- [2] 中国共产党党徽党旗条例（2021年6月17日中共中央政治局常委会会议审议批准2021年6月26日中共中央发布）
- [3] 《军人抚恤优待条例》（由中华人民共和国国务院、中华人民共和国中央军事委员会于2004年8月1日公布）
- [4] 军队离休退休干部服务管理办法 中华人民共和国民政部第53号令
- [5] 军队离休退休干部服务管理机构工作指引 中华人民共和国民政部（民发〔2015〕102号）
- [6] 关于加强移交政府安置的军队离休退休干部医疗保障工作的通知 民政部、财政部、人力资源社会保障部、国家卫生计生委、总政治部、总后勤部（民发〔2015〕210号）
- [7] 关于移交政府安置的军休离休退休干部住房项目配套建设服务管理机构用房有关问题的通知 民政部、国土资源部、住房城乡建设部、中央军委政治工作部、中央军委后勤保障部（民发〔2017〕165号）
- [8] 关于进一步提升移交政府安置的军队离休退休干部服务管理水平的通知 退役军人事务部、民政部、财政部、国家卫生健康委员会、中央军委政治工作部、中央军委后勤保障部（退役军人部发〔2020〕56号）
- [9] 关于移交我市安置的军队离休退休干部实施持卡就医实时结算有关问题的通知北京市退役军人事务局、北京市财政局、北京市人力资源和社会保障局、北京市卫生健康委员会、北京市医疗保障局（京退役军人局发〔2020〕30号）
- [10] 北京市军休办关于推进军休干部社会化服务的意见（京军休办发〔2018〕43号）
- [11] 关于安全生产“党政同责、一岗双责”的规定（京军休办党发〔2018〕17号）
- [12] 北京市党政机关公务用车使用管理办法（试行）（京机管发〔2020〕24号）
-