

ICS 03.080.01
CCS A 20
备案号：86349-2022

DB11

北京市地方标准

DB11/T 1900—2021

退役军人服务中心（站）服务与运行规范

Specification for service and operation of veterans service center

2021 - 12 - 28 发布

2022 - 04 - 01 实施

北京市市场监督管理局 发布

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	1
5 服务内容与要求	2
6 运行管理	4
7 监督评价与改进	5

前 言

本文件按照GB/T 1.1的规定起草。

本文件由北京市退役军人事务局提出并归口。

本文件由北京市退役军人事务局组织实施。

本文件起草单位：北京市退役军人服务中心、北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）。

本文件主要起草人：贺军、许爱军、张月娥、王宁、欧淼、王婷文、郑巧英、常丽艳、宋庆婷、张新凯。

退役军人服务中心（站）服务与运行规范

1 范围

本文件规定了退役军人服务中心（站）的环境及设施设备、服务内容与要求、运行管理、监督评价与改进。

本文件适用于市、区、街道（乡镇）、社区（村）退役军人服务中心（站）的服务提供与运行管理。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

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

退役军人服务中心（站） veterans service center

设立在市、区、街道（乡镇）、社区（村）为退役军人提供就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等服务保障的机构。

注：设在市、区的为退役军人服务中心，设在街道（乡镇）、社区（村）的为退役军人服务站。

4 环境及设施设备

4.1 场所

4.1.1 市、区退役军人服务中心、街道（乡镇）退役军人服务站应设置专门办公、活动场所和独立的接待场所，社区（村）退役军人服务站可设在社区（村）服务站。

4.1.2 退役军人服务中心（站）办公、活动、接待等场所应干净、整洁、卫生。

4.1.3 退役军人服务中心（站）应在醒目位置悬挂牌匾标识，退役军人服务中心牌匾应为竖牌白底黑字，街道（乡镇）退役军人服务站牌匾应为方牌。社区（村）退役军人服务站宜为方牌，可根据实际情况悬挂插卡式标识。

4.1.4 退役军人服务中心（站）应按照 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1 等设置标志标识，包括服务时间、服务区域指示、无障碍、安全类、消防类等。

4.1.5 退役军人服务中心（站）应提供政治文化宣传场所，可通过陈列或播放军旅题材优秀文化作品，设置文化墙、荣誉墙等形式营造氛围。

4.2 设施设备

4.2.1 退役军人服务中心（站）设施设备应满足服务需要，配备的设施设备包括但不限于：

- a) 计算机、电话、打印机、传真机等办公设备；
- b) 政务网络；
- 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) 紧急医疗救助箱、饮用水供应、报刊架、意见箱或意见簿等便民服务设备及用品。

4.2.2 退役军人服务中心（站）宜考虑特殊人群的需求，无障碍设施设备应符合 GB 50763 的要求。

4.2.3 独立的退役军人服务中心（站）应设置卫生间。

4.2.4 应根据设施设备要求定期维护、更换，保证设施设备完好，满足日常使用需求。

5 服务内容与要求

5.1 基本要求

5.1.1 退役军人服务中心（站）应按照“四尊崇”“五关爱”“六必访”要求开展服务。

注1：做到新兵入伍“四尊崇”，即：举行欢送仪式、开展座谈、悬挂光荣牌、拍摄集体照。

注2：做到退役返乡“五关爱”，即：举行迎接仪式、开展谈心、宣讲政策、推介岗位、高效办事。

注3：做到日常关怀“六必访”，即：退役返乡必访、立功受奖必访、英模典型必访、重要节日必访、遇到困难必访、重大变故必访。

5.1.2 退役军人服务中心（站）服务内容包括信息采集、教育培训、就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护、志愿服务和其他服务。

5.1.3 对有需求的年龄偏大、行动不便等服务对象可提供预约办理、上门服务和全程代办等服务。

5.2 信息采集

5.2.1 退役军人服务站依据以下材料进行信息采集服务：

- a) 身份证、户口本等基本证件；
- b) 转业证、退伍证、离退休证、残疾军人证、伤残民兵民工证、因战因公伤残人员证、烈士证明书、因公牺牲军人证明书、病故军人证明书等相关证件；
- c) 立功受奖证件；
- d) 其他所需材料或证明。

5.2.2 工作人员应检查材料的完整性、有效性，采集基本信息、组织生活和社会活动信息、服役信息、安置信息、就业创业信息、教育培训信息、抚恤优待信息、褒扬激励信息、帮扶援助信息等内容。

5.2.3 采集到的信息经审核后，纳入统一管理和使用。

5.2.4 信息采集审核通过后，应主动登门为符合悬挂光荣牌条件的家庭悬挂光荣牌，并记录挂牌时间、展示方式（悬挂或者摆放）、签收人（签字）、经办工作人员（签字）等信息。

5.3 就业创业扶持

5.3.1 应开展就业创业职业指导和就业推荐，组织有需求的退役军人参加各类推介会、线上线下招聘会等。

5.3.2 应组织退役军人参加全员适应性培训，组织有需求的退役军人参加职业技能培训、学历教育培训等。

5.3.3 应建立退役军人就业创业实名台账，并记录就业情况、创业情况、失业情况、就业意向等信息。

5.3.4 宜将下岗失业退役军人，特别是零就业退役军人家庭纳入再就业重点帮扶范围。

5.3.5 可整合多种社会资源，开发推介适合退役军人的就业创业项目。

示例1：依托普通高等学校、职业院校（含技工院校）、社会组织、园区、专业培训机构等开展退役军人就业创业培训。

示例2：组织优秀企业家等组成团队扶持就业创业。

示例3：建立就业创业实训基地。

5.3.6 可在集中退役时段，开展政策进军营活动，宣讲退役军人就业创业政策。

5.4 优抚帮扶

5.4.1 应建立困难退役军人和其他优抚对象帮扶台账，并记录政策保障情况、困难情况（困难类型、困难原因、困难程度）、帮扶情况等信息。

5.4.2 根据困难程度和现实表现，可协助对因以下情形导致生活陷入困境的困难退役军人、领取定期抚恤补助的“三属”（烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属），申请帮扶援助：

- a) 退役军人因服役期间致残或因患有严重疾病等原因造成退役后本人就业困难，医疗和康复等必需支出突然增加超出家庭承受能力，导致生活出现严重困难的；
- b) 退役军人因服役时间长、市场就业能力弱等原因造成长期失业或突然下岗，导致生活出现严重困难的；
- c) 退役军人因旧伤复发、残情病情加重等原因，导致生活出现严重困难的；
- d) 退役军人、“三属”等因火灾水灾、交通事故、重大疾病、人身伤害、见义勇为等突发事件，导致生活出现严重困难的；
- e) 遭遇其他特殊情况导致生活出现严重困难的。

5.4.3 针对生活存在特殊困难的退役军人，应按照“一人一策”要求制定帮扶计划，开展精准帮扶。

5.4.4 可通过争取慈善资金、设立关爱基金、募集社会物资等方式，为困难退役军人提供帮扶。

5.5 走访慰问

5.5.1 应开展广泛走访慰问、专项走访慰问和重点走访慰问，并记录走访时间、走访内容等信息。

5.5.2 符合以下情况时，应进行专项走访慰问：

- a) 退役返乡；
- b) 立功受奖；
- c) 英模典型；
- d) 重要节日；
- e) 遇到困难；
- f) 重大变故。

5.5.3 应对以下人员，进行重点走访慰问：

- a) 建国前参加革命的老战士、老革命及其配偶；
- b) 参战参试退役军人；
- c) 烈士遗属；
- d) 伤残军人；
- e) 荣立二等功及以上奖励退役军人；
- f) 遭遇重大变故或遇到重大困难的现役和退役军人家庭。

5.6 权益维护

5.6.1 应及时登记退役军人通过书信、电子邮件、传真、电话、走访等渠道反映的诉求信息，按要求进行转办或上报。

5.6.2 应通过来访接待、登门走访、电话联系等方式，动态掌握退役军人诉求。

5.6.3 退役军人服务中心应依托社会资源提供心理疏导、人民调解、法律援助等服务，有条件的退役军人服务站宜提供相关服务，引导退役军人依法维护合法权益。

5.6.4 宜注重发挥“老班长、老党员、老模范、老干部、老专家”的作用，协助推动矛盾及时就地化解。

5.7 志愿服务

5.7.1 应组建首都老兵志愿者服务队，开展志愿服务。

5.7.2 志愿服务内容可包括但不限于：

- a) 应急救援；
- b) 社会治理；
- c) 环境保护；
- d) 国防教育；
- e) 关心关爱；
- f) 政策宣传；
- g) 红色宣讲。

5.8 其他服务

5.8.1 应开展退役军人相关法律法规和政策的宣传。

5.8.2 应协助基层党组织做好退役军人党员教育管理工作。

5.8.3 应开展退役军人思想政治教育，组织学习宣传先进典型。

5.8.4 应组织退役军人参加“双报到、双服务”。

注：“双报到、双服务”是指报到的在职党员为所在的社区退役军人服务，报到的退役军人党员为所在社区或村服务。

6 运行管理

6.1 人员管理

6.1.1 应配备专兼职工作人员，开展退役军人服务管理工作。

6.1.2 应针对工作人员开展岗前教育和日常业务培训，可采取举办专题培训班、以会代训、组织观摩等方式开展。

6.1.3 工作人员应着装整洁、主动迎接、用语文明、举止得体。

6.2 信息公示

6.2.1 信息公示应包括以下内容：

- a) 服务承诺；
- b) 工作职责；
- c) 工作制度；
- d) 组织机构；

- e) 服务内容及办理流程;
 - f) 联系监督电话。
- 6.2.2 应设置窗口岗位标牌。
- 6.2.3 应提供宣传材料和服务指南。
- 6.2.4 应动态更新退役军人服务中心(站)公示的信息。

6.3 工作档案管理

- 6.3.1 应掌握辖区内退役军人的服役状况、家庭状况、健康状况、收入状况、就业状况、思想状况、需求状况等信息,建立信息采集、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等台账,及时、全面、准确登记并动态更新。
- 6.3.2 应将工作和各项活动中形成的资料及时整理归档,合理分类、方便查找。
- 6.3.3 应建立安全保密管理制度,不应泄露退役军人档案和相关信息。

7 监督评价与改进

- 7.1 应对退役军人服务中心(站)服务与运行进行监督评价。
- 7.2 应通过设立监督卡、邀请退役军人作为“服务监督员”等方式开展监督。
- 7.3 评价应科学合理、区分层级,具有针对性、操作性、实效性和公正性。
- 7.4 评价方式可包括但不限于:
- a) 自评;
 - b) 组成联合考评组,组织区域互评;
 - c) 聘请第三方机构,通过问卷调查、随机抽查、电话抽查、组织座谈等方式对服务满意度进行测评。
- 7.5 应对监督评价结果进行总结分析,形成报告,宜向社会公开。
- 7.6 应及时对投诉意见和建议进行处理和反馈。
- 7.7 应根据监督评价结果和意见建议等,对服务内容、服务形式、服务流程进行优化和改进。
- 7.8 应注重退役军人的满意度和服务效能的提升,持续优化服务流程,提高服务质量。
-