

DB11

北京市地方标准

DB11/T 2025—2022

军队离休退休干部服务管理机构 服务与运行规范

Service and operation specifications for service and management
organization of retired military cadres

2022-09-29 发布

2023-01-01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 机构与人员要求.....	2
4.1 机构要求.....	2
4.2 人员要求.....	2
5 场所及设施设备.....	2
5.1 场所.....	2
5.2 设施设备.....	2
6 服务要求.....	3
6.1 接收安置.....	3
6.2 思想政治.....	3
6.3 生活保障.....	3
6.4 医疗保障.....	3
6.5 文体活动.....	4
6.6 其他服务.....	4
7 运行管理.....	4
7.1 安全管理.....	4
7.2 信息化管理.....	4
7.3 来信来访处理.....	4
8 评价与改进.....	4
参考文献.....	6

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：北京市军队离休退休干部安置事务中心、北京市海淀区军队离休退休干部安置事务中心、北京市丰台区军队离休退休干部安置事务中心、北京市怀柔区人民政府军队离休退休办公室、北京市军队离休退休干部清河休养所、北京市军队离休退休干部莲花池休养所、北京市军队离休退休干部安立休养所、北京市科学技术评价研究所。

本文件主要起草人：林革、常红、张勇、王俊录、勾彦文、王永贵、谢振伟、陆相仪、朱发福、包书军、邢涛、王永志、周磊、张孝春、韩京武、李宝祥、韩长山、汤望成。

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与人员要求、场所及设施设备、服务要求、运行管理、评价与改进。

本文件适用于军队离休退休干部服务管理机构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 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

DB11/ 1950 公共建筑无障碍设计标准

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 cadres

军休干部

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。

注：含退休军（警）士。

[来源：中华人民共和国退役军人事务部令（2021年第5号）《军队离休退休干部服务管理办法》，第一章，第一条]

3.2

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

军休机构

服务和管理军休干部的专设机构。

注1：参考中华人民共和国退役军人事务部令（2021年第5号）《军队离休退休干部服务管理办法》。

注2：包括军休服务管理中心、军休所、军休服务站等。

3.3

接收安置 reception and resettlement

军休机构办理军休干部移交相关手续的过程。

4 机构与人员要求

4.1 机构要求

4.1.1 军休机构应制定并落实相关规章制度，应包括但不限于：

——工作制度。包括岗位职责、保密管理、值班管理、信息公开、来信来访处理；

——服务与管理制度。包括服务规范、服务质量控制管理、财务与资产管理、安全管理、场所及设施设备管理、档案管理。

4.1.2 应根据军休干部数量、分布等具体情况，配备工作人员，设置和服务与运行管理需求相适应的岗位。

4.1.3 应定期开展教育培训、岗位练兵、业务竞赛等活动。

4.2 人员要求

4.2.1 工作人员应掌握业务内容、服务流程、知识技能等。

4.2.2 工作人员应着装整洁、服务热情、用语文明、举止得体。

4.2.3 具有资质要求的岗位，应持证上岗。

5 场所及设施设备

5.1 场所

5.1.1 军休机构宜设在军休干部居住相对集中区域。

5.1.2 应设置会议室、活动室、阅览室、荣誉室（荣誉墙）等场所，建立室外文化体育活动场地。

5.1.3 办公、活动、接待等场所应干净、整洁、卫生，具有独立楼、院的军休机构，院内场地应平整防滑、硬化、绿化、美化、亮化。

5.1.4 应设置标识标志，包括但不限于：

a) 按照 GB/T 10001.1 设置公共信息图形符号；

b) 按照 GB/T 10001.9 设置无障碍设施符号；

c) 按照 GB 13495.1、GB 15630 设置消防安全标志；

d) 按照 GB/T 19095 设置生活垃圾分类标志。

5.1.5 军休机构管理的房屋、路面等场所应进行日常巡查、定期检查、维修和保养。

5.2 设施设备

5.2.1 应配备满足服务与运行需要的基本设施设备，具备条件的可引进或设立养老、医疗、助餐等功能设施。

5.2.2 无障碍设计应符合 GB 50763、DB11/ 1950 的要求，结合军休干部特点和需求，配置适老化设施

等。

5.2.3 应按照 GB 50140 配置灭火器。

5.2.4 设施设备应定期维护、更新。

6 服务要求

6.1 接收安置

6.1.1 接收安置应完成以下内容并符合要求：

- a) 应按相关规定审核新移交军休干部人事档案材料；
- b) 应核对军休干部相关待遇项目与标准；
- c) 应组织三方见面会，包括移交单位、接收单位、军休干部；
- d) 应及时准确完成档案归档和信息录入等；
- e) 应协助办理组织关系、供给关系、医疗关系转接等相关手续；
- f) 应组织召开新接收军休干部欢迎会。

6.1.2 军休机构应指定专人负责管理军休干部的人事档案。

6.2 思想政治

6.2.1 应定期组织军休干部阅读学习有关文件、听取重要会议精神传达。

6.2.2 应订阅时事资料或理论刊物，供军休干部学习和阅读。

6.2.3 应协调组织军休干部参加重大庆典和重大政治活动，并做好服务保障工作。

6.2.4 应定期召开军休干部座谈会，听取军休干部意见建议。

6.2.5 在春节、建军节等重大节日，协调配合政府和军队等相关部门或自行组织走访慰问军休干部。

6.2.6 应落实军休干部荣誉疗养任务。

6.2.7 应协助做好退役军人光荣牌申领与悬挂及其他荣誉证（章）颁发等相关工作。

6.2.8 应组织军休干部积极参加评优评先等活动，并对优秀军休干部进行宣传报道。

6.2.9 应做好军休干部党员教育管理等相关工作。

6.3 生活保障

6.3.1 生活保障应完成以下内容并符合要求：

- a) 应及时传达生活待遇政策文件精神；
- b) 按时发放基本离退休费、津贴补贴等；
- c) 按规定办理相关报销手续；
- d) 协助军休干部办理相关证件；
- e) 为符合条件的军休干部申报、发放（停发）护理费；
- f) 按规定落实军休干部家（遗）属生活补助；
- g) 协助办理军休干部再婚配偶落户事项。

6.3.2 应开展经常性走访探望，重点关注失能、失智、重病、高龄、独居、空巢等军休干部的生活情况。

6.3.3 应协助家属按有关规定做好去世军休干部的丧事服务工作，并做好丧葬费、抚恤金发放工作。

6.4 医疗保障

6.4.1 医疗保障应完成以下内容并符合要求：

- a) 宣传医疗保障政策；

- b) 落实军休干部及无经济收入家（遗）属医疗补助；
- c) 定期组织健康体检。

6.4.2 应协助军休干部办理医保定点医院变更、异地就医备案及费用报销等相关手续。

6.4.3 应定期组织开展健康知识、疾病预防讲座等医疗保健知识普及活动，引导军休干部科学养生、健康养老。

6.4.4 具备条件的可协调优质医疗资源，就近就便服务军休干部。

6.5 文体活动

6.5.1 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。

6.5.2 应及时收集宣传军休干部典型事例，营造浓厚的军休文化氛围。

6.5.3 应结合军休干部年龄、专长等情况，定期组织形式多样的文体活动，丰富军休干部精神文化生活。

6.5.4 应支持军休干部成立各种文体组织和兴趣小组，培育文化队伍。

6.5.5 应结合实际开展军休文化载体建设，设置宣传栏、橱窗、灯箱、电子屏等，利用网络等多媒体形式做好军休文化宣传。

6.6 其他服务

6.6.1 应按规定做好军休干部日常管理和服务。

6.6.2 应引导和支持军休干部发挥自身优势，服务和奉献社会。

6.6.3 可利用信息化服务平台，发布各类服务信息，提供数字化、智能化服务。

6.6.4 可整合利用社会优质资源，提供社会化服务。

7 运行管理

7.1 安全管理

7.1.1 应成立安全工作小组，设置专（兼）职安全管理人员，定期开展安全检查和隐患排查，并督促整改。

7.1.2 应制定卫生、灾害等突发事件应急预案，并建立相关工作档案。

7.1.3 应定期组织开展消防安全、紧急避险等知识讲座和安全应急演练。

7.1.4 应结合实际组织开展安全宣传教育。

7.2 信息化管理

7.2.1 应设置专人、利用信息化服务管理平台做好军休数据信息的更新与维护。

7.2.2 应落实信息保密制度。

7.3 来信来访处理

7.3.1 应设置工作小组或专人负责来信来访处理工作。

7.3.2 应妥善处理来信来访处理事项，建立工作档案。

8 评价与改进

8.1 应建立评价机制，定期开展服务评价。

8.2 评价主体包括：

- a) 自我评价；
 - b) 军休干部评价；
 - c) 第三方机构评价；
 - d) 评价包括但不限于设置意见箱、开展满意度调查、组织座谈会等。
- 8.3 应总结分析运用评价结果，优化服务流程，提高服务质量。

参 考 文 献

[1] 军队离休退休干部服务管理办法（2014年9月23日民政部令第53号公布，2021年12月1日退役军人事务部令第5号修订）

[2] 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）

[3] 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）

[4] 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）
