

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 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 服务内容及要求	3
6.1 接收安置服务	3
6.2 政治思想服务	3
6.3 生活保障服务	4
6.4 医疗保障服务	4
6.5 文体保障服务	4
6.6 其他服务	4
7 运行管理	5
7.1 安全管理	5
7.2 信息化管理	5
7.3 来信来访管理	5
8 评价与改进	5
参 考 文 献	7

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机构与人员要求、场所及设施设备、服务内容及要求、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 50016 建筑设计防火规范
- 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

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》]

3.2

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

军休机构

服务和管理军休干部的专设机构。

注1：包括军休服务管理中心、军休所、军休服务站等。

注2：参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》。

3.3

接收安置 reception and resettlement

军休干部由军队移交到军休机构，并办理相关手续的过程。

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、家访制度、保密制度、值班制度、信息公开制度、信访制度、党建工作制度；

——管理制度。包括财务与资产管理制度、安全管理制度、场所及设施设备管理制度、档案管理制度。

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，设置与服务与运行管理需求相适应的岗位。

4.1.3 应结合军休干部实际设置党的组织，落实组织生活制度。

4.1.4 应定期开展教育培训、岗位练兵、业务竞赛等活动。

4.1.5 根据需要设置共青团、工会组织，开展相关活动。

4.2 人员要求

4.2.1 工作人员应掌握业务内容、程序、知识、技能等。

4.2.2 工作人员应着装规范、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 军休机构应设置会议室、活动室、阅览室、荣誉室（荣誉墙）等场所，具备条件的可引进或设立养老、医疗、助餐等功能设施，建立室外文化体育活动场地。

5.1.3 军休机构办公、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 军休机构应按照 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630、GB/T 19095 等设置标识标志，包括通用公共信息图形、无障碍设施符号、消防安全标志、生活垃圾分类标志等。

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 军休机构应配备满足服务与运行需要的基本设施设备。
- 5.2.2 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。
- 5.2.3 军休机构无障碍设计应符合 GB 50763 的要求，结合军休干部特点和需求，添加适老化设施等。
- 5.2.4 军休机构应按照 GB 50140 配置灭火器。
- 5.2.5 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。

6 服务内容及要求

6.1 接收安置服务

- 6.1.1 军休机构应完成上级主管部门下达的接收安置任务。
- 6.1.2 接收安置工作内容应包括但不限于：
 - a) 审核新移交军休干部档案材料；
 - b) 组织移交单位、接收单位、军休干部见面会；
 - c) 核对相关待遇项目与标准；
 - d) 办理接收手续；
 - e) 组织召开新接收军休干部欢迎会；
 - f) 协助办理组织、供给、医疗关系转接等相关手续；
 - g) 档案归档和信息录入等。
- 6.1.3 军休机构应指定专人负责管理军休干部的档案。

6.2 政治思想服务

- 6.2.1 应定期组织军休干部阅读学习有关文件、听取党和政府重要会议精神传达。
- 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 军休机构应落实上级主管部门下达的荣誉疗养任务，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。
- 6.2.7 应协助做好退役军人光荣牌申领与悬挂及其它荣誉证（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，并对优秀军休干部宣传报道。
- 6.2.9 军休机构应做好军休干部党组织建设工作，内容包括但不限于：
 - a) 应将接收的军休干部党员编入党的一个基层组织，引导安排其参加相关活动。
 - b) 应协调相关部门引导军休干部流动党员在暂住地军休机构党组织就近参加组织生活。
 - c) 应组织做好军休干部党员教育管理工作。
- 6.2.10 军休干部党员去世后，按《中国共产党党徽党旗条例》协助家属办理在遗体或骨灰盒上覆盖党

旗事宜。

6.3 生活保障服务

6.3.1 生活保障服务内容应包括但不限于：

- a) 传达生活待遇政策文件精神；
- b) 发放基本离退休费、津贴补贴等；
- c) 办理符合报销条件的报销手续；
- d) 协助符合条件的军休干部办理老年优待证、伤残证；
- e) 申报、发放（停发）军休干部护理费；
- f) 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 应做好军休干部去世后丧葬费、抚恤金发放工作。

6.4 医疗保障服务

6.4.1 医疗保障服务内容应包括但不限于：

- 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) 定期健康体检；
- d) 健康档案管理；

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 宜协调优质医疗资源，就近就便服务军休干部。

6.4.4 宜定期开展健康知识、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。

6.5 文体保障服务

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。

6.5.3 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 宜通过组织引领、平台搭建、典型带动等方式，引导和支持军休干部发挥自身优势，服务和奉献社会。

6.5.5 宜结合实际利用配备各自特色的军休文化载体，包括宣传栏、橱窗、灯箱、灯箱、电子屏、创办内部刊物、网络等。

6.5.6 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。

6.6 其他服务

6.6.1 应协助因私出国（境）、参加社会组织或在社会组织兼职的军休干部办理报备和审批手续。

6.6.2 可整合多种社会资源，开发推介适合军休干部的社会化服务项目。

示例1：有条件的可通过购买或签约合作等方式，引进社会优质资源。

示例2：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。

6.6.3 可利用微信群、公众号等互联网形式，及信息化服务平台，为军休干部发布各类服务信息，为军休干部提供数字化、智能化服务。

7 运行管理

7.1 安全管理

7.1.1 应成立安全工作小组，开展军休机构安全管理工作，应配备专（兼）职安全员定期开展安全检查和隐患排查，并督促整改。

7.1.2 军休机构应制定卫生、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，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。

7.2 信息化管理

7.2.1 应设置专人负责机构服务与运行管理数据信息的更新维护，建立重要数据备份制度。

7.2.2 应利用信息化服务管理平台，定期收集上传军休干部基本情况并动态更新。

7.2.3 应指定专人定期维护党建综合管理平台中党员基本信息并动态更新。

7.2.4 应落实信息保密制度。

7.3 来信来访管理

7.3.1 应设置工作小组或专人负责信访（包括来电、来信、到访等）工作。

7.3.2 应妥善处理信访事项，建立信访工作档案。

8 评价与改进

8.1.1 应建立评价机制，定期对服务内容及要求、运行管理进行评价。

8.1.2 评价主体包括：

- a) 自我评价；
- b) 服务对象评价；
- c) 第三方评估机构评价。

8.1.3 评价方式包括但不限于：

- a) 满意度调查；
- b) 民主测评；

- c) 组织座谈会；
- d) 设立意见箱、意见簿；
- e) 利用服务信息化平台，定期开展服务管理量化打分。

8.1.4 应对评价意见、评价结果进行总结分析，结合实际，对服务内容及要求、运行管理进行优化和改进，提升服务质量。

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（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）
- [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）
- [8] 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）
- [9] 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）
- [10] 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）
-