

退役军人服务中心（站）建设规范

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 07 发布

2023 - 06 - 06 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 基本要求	1
5 场所建设	2
6 标识标志	5

地方标准信息服务平台

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。

本文件由河南省退役军人事务厅提出并归口。

本文件起草单位：河南省退役军人事务厅、河南省退役军人服务中心、郑州市退役军人服务中心、郑州市二七区退役军人事务局。

本文件主要起草人：范玉龙、陈刚、刘延平、师松涛、郭胜、贾金全、张真。

地方标准信息服务平台

退役军人服务中心（站）建设规范

1 范围

本文件规定了退役军人服务中心（站）建设的基本要求、场所建设和标识标志。
本文件适用于退役军人服务中心（站）建设。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范
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

退役军人服务中心（站）

承担退役军人就业创业、走访慰问、帮扶解困、信访接待、权益保障等服务保障工作的服务机构。县级以上各级政府建立退役军人服务中心，乡镇（街道）、村（社区）建立退役军人服务站。

4 基本要求

4.1 选址原则

- 4.1.1 应选择交通便利、公共设施较完善的位置。
- 4.1.2 应远离污染源和危险源。
- 4.1.3 宜统筹利用现有办公场所，并设置在建筑物低层部分。

4.2 房屋建筑

4.2.1 退役军人服务中心（站）房屋建筑应按庄重、朴素、经济、适用的原则进行设计、建造，应符合国家关于安全、资源节约、环境保护、卫生、绿色建筑等标准和规范要求，无障碍设计应符合 GB 50763 要求。

4.2.2 退役军人服务中心（站）房屋建筑的建筑、结构、给水排水、电气、智能化、暖通、消防等专业设计，依据工程建设国家标准规范设计，消防系统按 GB 50016 的要求设置，安装防火、灭火系统，

设置紧急逃生通道。

4.2.3 退役军人服务中心（站）的房屋建筑室内装修设计应构造简洁、色彩适宜，营造庄重、实用、协调且具有退役军人文化氛围的装饰效果。

4.2.4 利用既有建筑进行改扩建的项目，应充分利用原有合法并取得产权登记的可用设施，做到合理规划、设计和建造，不应利用危房及即将拆迁的设施改扩建，以保障正常使用安全及抗震安全，保障建筑后续使用年限。

5 场所建设

5.1 建设规模

退役军人服务中心（站）建设规模应根据本行政区退役军人数量和经济社会发展水平，以满足退役军人服务需求为原则，确定办公和服务场所建筑面积。退役军人服务中心（站）要坚持以退役军人为中心，突出服务功能，政务服务事项应进驻各级政务服务中心提供集中服务。各级退役军人服务中心（站）建筑面积见表1。

表1 各级退役军人服务中心（站）建筑面积

类别		建筑面积/m ²
退役军人服务中心	省级	≥4000
	市级	≥1000
	县级	≥500
退役军人服务站	乡镇（街道）级	≥150
	社区级	≥50
	村级	≥30

5.2 退役军人服务中心场所设置

5.2.1 设置内容

5.2.1.1 退役军人服务中心场所设置应包括服务大厅、办公用房、功能室等，具体设置应符合表2规定。

5.2.1.2 应设置功能室包括接待室、视频会议室、机要档案室、活动室、法律援助工作站、荣誉室，满足服务保障需求。

5.2.1.3 结合地方实际，选择设置就业创业指导室、志愿服务工作室、心理咨询室、阅览室等拓展功能室。

表2 退役军人服务中心场所设置

序号	场所设置	选项
1	服务大厅	●
2	办公用房	●
3	接待室	●

表2 退役军人服务中心场所设置（续）

序号	场所设置	选项
4	视频会议室	●
5	机要档案室	●
6	活动室	●
7	法律援助工作站	●
8	荣誉室	●
9	就业创业指导室	◎
10	志愿服务工作室	◎
11	心理咨询室	◎
12	阅览室	◎

注：●应当设置；◎选择设置

5.2.2 服务大厅

5.2.2.1 退役军人服务中心的服务大厅主要功能包括政策咨询、来访接待、信息采集、优抚帮扶、就业创业、法律咨询等。

5.2.2.2 服务大厅面积应满足基本服务需求，应划分咨询辅导区、自主服务区、综合服务区等功能区。具体要求见表3。

表3 退役军人服务中心服务大厅功能分区设施要求

序号	功能分区	设施要求
1	咨询辅导区	在大厅入口位置设置咨询引导台或保卫值班区域
		根据需要配置安检门和灭火防爆等安全防范设施
		制度标牌，包括工作职责、工作制度、工作流程图、组织架构、服务内容、服务承诺等
		填单台，配备座椅、纸笔、老花镜等，《登记单》等各类专用文书空白表格及标样，注明填写方式
		便民设施，包括休息座椅、阅读架、饮水机、轮椅、医疗急救箱、雨伞、多功能充电器等
		宣传资料，包括政策宣传手册、业务指导类杂志、报刊等
		特殊人群服务设施，包括老年人专用席位、残疾人专用席位等，标识清晰
		意见箱/簿
2	自助服务区	配备自助办理设备，根据需要选配自助查询机、排队取号机等
3	综合服务区	服务窗口，应根据服务事项类别分别设置服务窗口，也可设置综合服务窗口
		服务窗口应设置指示牌，放置工作人员座牌，标示工作人员姓名、职务、科室等基本信息
		窗口服务设备，包括电脑、打（复）印机、电话、传真机、高拍仪、身份证识别器、微型录音录像设备、叫号器、满意度评价器、资料柜等
		安防监控系统按GB 50395的规定执行，电子监控应覆盖所有公共区域

5.2.3 机要档案室

- 5.2.3.1 机要档案室应具备存放保存档案、文件等资料的功能，场所面积应满足档案资料存放需求，宜设置在较高层。
- 5.2.3.2 配备必要档案装具以及温湿度检测调控系统、消防系统、安防系统等设施设备。
- 5.2.3.3 有条件的可建设智能化档案室，实现档案查询管理数字化。
- 5.2.3.4 电子档案管理应符合 GB/T 18894 要求。

5.2.4 法律援助工作站

- 5.2.4.1 县级以上退役军人服务中心设立法律援助工作站。
- 5.2.4.2 主要功能包括法律咨询、受理法律援助申请、法治宣传教育、矛盾纠纷调解等。
- 5.2.4.3 配置电脑、桌椅等办公设备，展示或放置退役军人服务保障相关法律法规政策资料，并提供普法宣传、政策解读等服务。

5.3 退役军人服务站场所设置

5.3.1 乡镇（街道）退役军人服务站场所设置

- 5.3.1.1 乡镇（街道）退役军人服务站应设有退役军人服务窗口或专席，并在醒目位置设立岗位标牌，有条件的可单独设立服务大厅。
- 5.3.1.2 乡镇（街道）退役军人服务站设置办公区、接待区、荣誉展示区、法律援助联络点等功能场所，配备相应配套设施，具体场所设置应符合表 4 规定。
- 5.3.1.3 乡镇（街道）独立设置退役军人服务大厅参照 5.2.2。
- 5.3.1.4 乡镇（街道）退役军人服务站设立荣誉展示区，悬挂军史英模挂像，展示优秀现役军人和退役军人的先进事迹，陈列或播放军旅题材优秀文化作品，营造尊崇军人职业、关爱退役军人的浓厚氛围。
- 5.3.1.5 乡镇（街道）退役军人服务站设立法律援助联络点，促进资源共建共享，建立覆盖城乡、便捷高效的退役军人法律援助服务体系。

5.3.2 村（社区）退役军人服务站场所设置

- 5.3.2.1 社区退役军人服务站应设置窗口或专席、办公区、接待区、荣誉展示区、法律援助联络点等功能场所。具体场所设置应符合表 4 规定。
- 5.3.2.2 社区退役军人服务站服务窗口应在明显位置悬挂或摆放“退役军人服务”指示牌。
- 5.3.2.3 村退役军人服务站应设置办公区、荣誉展示区、法律援助联络点等功能场所，具体场所设置应符合表 4 规定。
- 5.3.2.4 村（社区）退役军人服务站应在室内明显位置或室外设置荣誉展示区，展示优秀现役军人和退役军人的先进事迹，营造尊崇军人职业、关爱退役军人的浓厚氛围。有条件的可设立独立的荣誉室。

表 4 退役军人服务站场所设置

序号	场所设置	乡镇（街道）级服务站	社区服务站	村服务站
1	服务窗口	●	●	◎
2	办公区	●	●	●
3	接待区	●	●	◎
4	荣誉展示区	●	●	●
5	法律援助联络点	●	●	●
6	视频会议室	◎	◎	◎

表4 退役军人服务站场所设置（续）

序号	场所设置	乡镇（街道）级服务站	社区服务站	村服务站
7	志愿服务工作站	◎	◎	◎
8	档案室	◎	◎	◎
9	阅览室	◎	◎	◎
10	活动室	◎	◎	◎
注：●应当设置；◎选择设置				

6 标识标志

- 6.1 退役军人服务中心（站）应在醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识。
- 6.2 退役军人服务大厅主入口处挂设“服务公示牌”，标明来访接待时间、监督电话等。
- 6.3 省、市、县级退役军人服务中心牌匾为竖牌白底黑字，字体为“方正宋黑简体”，内容分别为“河南省退役军人服务中心”“XXX市退役军人服务中心”“XXX县退役军人服务中心”。
- 6.4 乡镇（街道）、村（社区）两级退役军人服务站牌匾，可为方牌或竖牌，方牌规格宜为400 mm×600 mm，“方正宋黑简体”，内容分别为“XXX乡镇（街道）退役军人服务站”“XXX村（社区）退役军人服务站”。

地方标准信息服务平台