

### 退役军人服务中心（站）建设管理与服务 规范

Management and Service Specifications for Primary-Level Veterans Service Center  
(Station)

地方标准信息服务平台

2023 - 08 - 22 发布

2023 - 11 - 22 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 机构建设.....	1
5 能力建设.....	3
6 服务内容与要求.....	4
7 监督与改进.....	6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省退役军人事务厅提出并归口管理。

本文件起草单位为：长沙商贸旅游职业技术学院、湖南省退役军人服务中心、湘潭市质量技术监督标准和信息管理所。

本文件起草人员：荆虹、陈莉、李华、伍安娜、黄屹、韩燕平、李好、朱茜、陈超群、沈芳、王姝、成杰辉。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台



# 退役军人服务中心（站）建设管理与服务规范

## 1 范围

本文件规定了退役军人服务中心（站）机构建设、能力建设、服务内容与要求、监督与改进等内容。

本文件适用于市州、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）四级退役军人服务中心（站）的建设与服务。

## 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 电子文件归档和电子档案管理规范

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**服务对象** service objects

退役军人和其他优抚对象。

### 3.2

**退役军人服务中心（站）** veterans service center (station)

承担退役军人就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等服务保障工作的服务机构，包括省、市、县（市、区）退役军人服务中心以及乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站。

## 4 机构建设

### 4.1 机构设置

4.1.1 应按照“五有”要求，设置市州、县（市、区）、乡镇（街道）及村（社区）四级退役军人服务中心（站）。

4.1.2 村（社区）退役军人少于 30 人的可不单独建服务站。

4.1.3 乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站宜划分若干个网格，实行网格化服务管理。

### 4.2 人员配置

4.2.1 市州、县（市、区）退役军人服务中心编制人员到位率宜不少于 90%。

4.2.2 乡镇（街道）退役军人服务站编制人员到位率宜 100%。

4.2.3 村（社区）退役军人服务站宜有专人负责。

4.2.4 应选配高素质专业人员，同等条件下优先招录招聘退役军人和烈属军属等优抚对象，原则上所占比例不低于三分之一。

4.2.5 村（社区）服务站服务人员应优先安排退役军人及其他优抚对象。

### 4.3 场所建设

应设置专门的办公和活动场所。

- a) 市州退役军人服务中心场所面积不宜低于 400 平米。
- b) 县（市、区）退役军人服务中心场所面积不宜低于 160 平米。
- c) 乡镇（街道）退役军人服务站宜有专门场所。
- d) 村（社区）退役军人服务站场所宜相对独立或有专窗专席。

4.3.1 应在醒目位置悬挂统一规范的牌匾，村（社区）可因地制宜以现有综合服务中心（站）等便民服务机构为依托设服务标识牌。

4.3.2 应悬挂党中央关于退役军人工作重要论述。

4.3.3 应公开工作职责、工作制度、工作流程图、组织架构、服务内容、服务承诺、服务咨询电话等。

4.3.4 应围绕学习教育、荣誉激励、信息管理、信访接待、就业创业、司法援助、心理调适、医疗健康、志愿服务、困难帮扶等功能，打造“退役军人之家”，设置必要的功能分区。

- a) 市州、县（市、区）退役军人服务中心应设立办事大厅、荣誉展示区、谈心交流区，法律咨询室、来访接待室和档案室等基本功能区，宜设立学习培训、图书阅览，活动开展等拓展功能区。
- b) 乡镇（街道）退役军人服务站应设立办事窗口、荣誉展示区、谈心交流区，来访接待室和档案室等基本功能区，宜设立图书阅览，活动开展等拓展功能区。
- c) 村（社区）退役军人服务站应设立办事服务、荣誉展示区、来访接待、档案保存等基本功能区。

4.3.5 应配备必要的办公设备和家具，以及基础便民服务设施，设置意见箱/簿，有报刊、业务指导类杂志，可供取阅的服务指南、优待目录清单、退役军人相关法律法规文件和政策宣传材料等。窗口工作人员与服务对象座椅应同类或同样，体现人格平等。

4.3.6 宜配备必要具有咨询公告、业务经办、信息查询、优待服务等功能的自助业务终端机，实现服务业务自助查询。

4.3.7 荣誉墙宜设置在醒目位置，内容包括：参战老兵、获三等功以上的现役和退役军人、模范退役军人、最美退役军人、就业创业典型、每日一星等正面形象。

### 4.4 制度建设

4.4.1 应建立主要包括文明服务规范、政策落实规范、教育管理规范、就业创业规范、走访慰问规范、帮扶援助规范、来访接待规范、矛盾排查化解规范、权益维护规范、法律援助规范、信息采集登记规范、考核评估规范等服务规范。

4.4.2 应建立主要包括沟通交流、业务培训、疑难问题化解、台账管理、平台使用管理和信息更新、资源共享等工作机制。

4.4.3 应建立主要包括行政管理制度、安全保密制度、财务资产管理制度、档案管理制度、绩效考核管理制度等内部管理制度。

### 4.5 信息化建设

4.5.1 应运用现有政务平台、“互联网+”退役军人服务平台，开展业务线上办理。

4.5.2 宜运用视讯一体化系统，实现远程信访、信息互通、指挥调度、视频会商等。

4.5.3 退役军人信息服务系统网络安全等级应达到 GB / T 22239—2019 的二级以上要求。

### 4.6 档案管理

4.6.1 应制定并实施服务中心（站）档案管理制度，主要内容应包括但不限于：



- a) 档案管理责任部门、工作人员工作职责;
  - b) 归档的范围;
  - c) 形成与收集;
  - d) 整理与归档;
  - e) 保管与保护;
  - f) 鉴定与销毁;
  - g) 借阅、查阅管理;
  - h) 统计与分析等。
- 4.6.2 归档的资料应主要包括日常工作资料、公文文书、履行服务职责形成的专业档案、重大会议（活动）资料等。资料的形式包括但不限于：
- a) 纸质文件;
  - b) 照片、录音、录像等音像资料;
  - c) 电子文件、业务数据、网页信息等电子信息资料;
  - d) 印章、题词、奖章、证书等实物资料。
- 4.6.3 配备智能化档案室的，应有配套的具备采集、归档、编目、管理和处置等功能的电子档案管理系统，并按照 GB/T 18894 的要求管理电子文件档案。

## 5 能力建设

### 5.1 业务推进

- 5.1.1 市州、县（市、区）退役军人服务中心建立基层联系点制度，定期到乡镇（街道）、村（社区）服务站登门驻点、指导工作。
- 5.1.2 市州退役军人服务中心应每半年召开 1 次县（市、区）退役军人服务中心负责人会议，研究部署工作。
- 5.1.3 县（市、区）退役军人服务中心应每季度至少召开 1 次乡镇（街道）退役军人服务站负责人会议，研究部署工作。
- 5.1.4 乡镇（街道）退役军人服务站应每月召开一次村（社区）退役军人服务站负责人会议，传达文件要求，通报工作进展，研究部署工作。

### 5.2 能力提升

- 5.2.1 市州、县（市、区）退役军人服务中心应建立年度培训计划，每半年至少组织开展一次延伸到乡镇（街道）、村（社区）服务站的业务培训，实现全员覆盖。
- 5.2.2 乡镇（街道）退役军人服务站宜建立工作人员培训制度，常态化开展学习交流，提高辖区内退役军人服务站工作人员业务水平和服务能力。
- 5.2.3 各级退役军人服务中心（站）工作人员上岗前应接受岗前培训和安全保密教育，逐人签订保密责任书。
- 5.2.4 各级退役军人服务中心（站）工作人员应定期开展政策学习、形势教育、国防教育、职业道德教育等。
- 5.2.5 宜建立退役军人服务中心（站）优秀工作人员激励机制、树立典型标杆。

### 5.3 资源整合

- 5.3.1 应常态化联系政府职能部门、社会专业服务机构，制定落实有关事项集中办理、集成服务等制

度，优化办事流程，推动“一门办理”“一窗受理”“一次办好”服务模式。

5.3.2 专武干部参与乡镇、街道退役军人服务站工作。

5.3.3 应加强与政府部门、企事业单位、慈善团体、金融机构等沟通联络，协助推出相关优待服务对象的措施。

5.3.4 应发动志愿者、公共服务机构、社会服务组织等力量，为服务对象提供多样化、精准化、专业化服务。

## 6 服务内容与要求

### 6.1 信息采集

6.1.1 市州退役军人服务中心应指导县（市、区）、乡镇（街道）及村（社区）服务中心（站）做好信息常态化采集工作，做到数据完整准确、动态更新。

6.1.2 县（市、区）、乡镇（街道）及村（社区）退役军人服务中心（站）应及时对辖区内退役军人和其他优抚对象进行信息采集上报工作，逐人建档立卡。

6.1.3 市州退役军人服务中心应指导县（市、区）、乡镇（街道）及村（社区）服务中心（站）围绕就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等工作，有针对性地建立台账

6.1.4 县（市、区）、乡镇（街道）及村（社区）退役军人服务中心（站）应围绕就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等工作，有针对性地建立台账，为精准服务提供支撑。

### 6.2 思政引领

6.2.1 应做好退役军人党员教育管理工作，强化阵地建设，发挥优秀退役军人示范作用，探索退役军人自我管理、自我服务模式。

6.2.2 应配合基层党组织做好退役军人党员组织关系转接和教育管理工作。

6.2.3 应推行“1+N”党员联系群众制度，探索退役军人自我管理、自我服务模式。

6.2.4 应引导退役军人做爱岗敬业、遵纪守法、创新创业、回报社会的典范，推荐优秀退役军人参选参评各类社会荣誉称号。

6.2.5 应组织退役军人通过“志愿服务队”“模范示范岗”“政治辅导员”等多种方式，在应急救援、社会治理、环境保护、国防教育等方面发挥示范带动作用。

6.2.6 应对退役军人志愿服务队伍进行专业培训，打造志愿服务品牌。

6.2.7 应通过军史英模长廊、老兵荣誉展示墙等形式，陈列或播放军旅题材优秀文化作品，宣传“模范退役军人”“最美退役军人”和本地区涌现的优秀退役军人先进事迹。

### 6.3 双拥尊崇

6.3.1 应加强军地联系，做好新兵入伍“四尊崇”、退役返乡“五关爱”、日常关怀“六必访”。

6.3.2 应协助做好征兵宣传，协助做好国防后备力量培育动员工作。

6.3.3 应做好送立功喜报、悬挂光荣牌工作，对退役军人受奖信息登记造册，符合条件的报相关部门供地方志载录。

6.3.4 应做好优待证申领信息核实、发放、更换等工作。

6.3.5 应推荐优秀退役军人代表参加重要庆典和纪念活动，协助做好退役军人表彰评选活动的材料收集、活动筹办等工作。

### 6.4 就业创业

- 6.4.1 应为退役军人提供政策咨询、就业介绍、职业指导等服务。
- 6.4.2 应配合做好退役军人全员适应性培训、职业技能培训、学历教育等。
- 6.4.3 应协助做好就业创业导师团队组建、实训基地建设等相关工作。
- 6.4.4 应对退役军人就业创业需求进行摸底调查,建立就业创业信息数据库,保障供需信息有效对接。
- 6.4.5 应协助做好退役军人和军属专场招聘会、推介会等相关工作。
- 6.4.6 应协助将下岗失业特别是“零就业”的困难退役军人家庭纳入重点帮扶范围,提供再就业服务。
- 6.4.7 应协助建设退役军人创业孵化基地和创业园区,协调落实经营场地、投资融资等方面的优惠政策。
- 6.4.8 应协助举办退役军人创新创业大赛等活动,挖掘培育退役军人创业典型,做好宣传引导。

## 6.5 优抚帮扶

- 6.5.1 应协助做好服务对象优抚政策落实、相关待遇发放等工作。
- 6.5.2 应协助符合条件的服务对象按要求申报享受低保、特困供养、医疗救助、住房救助、临时救助等待遇。
- 6.5.3 应通过开展志愿服务、筹措社会资金、争取慈善捐款等方式,为特殊困难退役军人家庭提供帮扶援助。
- 6.5.4 应对年龄偏大、行动不便、鳏寡孤独等重点服务对象提供上门服务和全程代办。
- 6.5.5 应公开申领优抚补助、享受困难帮扶等相关信息,接受社会监督。
- 6.5.6 应做好关爱基金或其他帮扶资金申报的审核、上报工作。
- 6.5.7 应对接专业医疗机构,提供医疗康养咨询服务。
- 6.5.8 针对生活特殊困难的,主动上门走访,了解实际需求,按照“一人一策”要求制定帮扶计划。

## 6.6 走访慰问

- 6.6.1 应制定常态化走访慰问工作计划。
- 6.6.2 应协助做好重大节日、重要节点和重点对象走访慰问工作。
- 6.6.3 做好“六必访”,退伍返乡必访,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。
- 6.6.4 应重点联系功臣模范、军属烈属、伤残人员、特困退役军人、参战参试退役军人等,提供精细化服务。

## 6.7 权益维护

- 6.7.1 应广泛宣传退役军人相关法律政策,协助推动政策落实。
- 6.7.2 应引入行政调解、司法调解、人民调解,维护退役军人合法权益。
- 6.7.3 应邀请心理咨询师、社会工作者、退役老兵等提供心理疏导服务。
- 6.7.4 应邀请律师或设立法律援助联络站等,为退役军人提供法律咨询、法律援助服务。
- 6.7.5 市州、县(市、区)退役军人服务中心应协助做好来访接待、来信办理、网上信访、电话信访办理等工作,并按照“一案一册”要求建立信访台账。
- 6.7.6 乡镇(街道)、村(社区)退役军人服务站应引导退役军人依法合理表达诉求,就地化解矛盾。
- 6.7.7 应对重点对象“一对一”包联,建立包联台账,市州、县(市、区)、乡镇(街道)、村(社区)退役军人服务中心(站)分别按每季度、每两月、每月、每周至少联系走访1次。
- 6.7.8 定期排查矛盾隐患,及时上报舆情信息,苗头性倾向性问题第一时间报告,及时协助处置应急突发事件。

## 7 监督与改进

### 7.1 监督

7.1.1 应建立退役军人服务中心（站）工作考核监督机制，定期开展建设和服务情况的督导检查。

7.1.2 应建立服务评价体系，对退役军人服务中心（站）进行评价。

### 7.2 改进

应按照评价情况对各级退役军人服务中心（站）建设与服务情况进行综合分析，作为改进建设与服务的依据。

应对日常收到的意见和建议，服务对象反映强烈和集中的问题，及时提出并落实整改措施。

---

地方标准信息服务平台