ICS 03.080.01
A 20

DB11

北　京　市　地　方　标　准

DB11/T XXX—XXXX

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 and stations

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 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 2
5 服务内容与要求 2
6 运行管理 5
附　录　A（规范性）　退役军人服务中心（站）牌匾标识 7
附　录　B（资料性）　退役军人服务中心（站）工作表 9

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、XXX。
本文件主要起草人：xxx、xxx。

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）环境及设施设备、服务内容与要求、运行管理等内容。

本文件适用于市、区、乡镇（街道）、村（社区）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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形服务 第 1 部分：通用符合

GB/T 10001.9 公共信息图形服务 第 9 部分：无障碍设施符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

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 veterans

从中国人民解放军依法退出现役的军官、军士和义务兵等人员。

3.2

退役军人服务中心 veterans service center

设在市、区为退役军人提供就业创业扶持、走访慰问、帮扶解困、信访接待、权益维护等服务的机构。

3.3

退役军人服务站 veterans service station

设在乡镇（街道）、村（社区）协助开展就业创业扶持、走访慰问、帮扶解困、信访接待、权益维护等服务的机构。

4 环境及设施设备

4.1 场所

4.1.1 退役军人服务中心应设置专门办公、活动场所和独立的接待场所，乡镇（街道）退役军人服务站宜设立独立的接待场所，村（社区）退役军人服务站可设在村（社区）综合服务站。
4.1.2 宜将退役军人服务中心（站）打造成老兵之家。
4.1.3 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，室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。
4.1.4 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，牌匾标识内容及字体等应符合附录 A 要求。
4.1.5 应按照 GB/T 2893.1、GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等设置标志标记，包括但不限于：

——引导性标志标记。包括服务时间、服务区域指示、无障碍等；
——警示性标志标记。包括安全类、消防类等。

4.1.6 退役军人服务中心（站）场所应开展多种形式的军人文化氛围建设，如陈列或播放军旅题材优秀文化作品，设置退役军人文化墙、荣誉墙等。

4.2 设施设备

4.2.1 退役军人服务中心（站）宜考虑特殊人群的需求，进行无障碍化设计和建设，配置盲文、语音提示等无障碍设施设备。独立的退役军人服务中心（站）应设置卫生间。
4.2.2 退役军人服务中心（站）设施设备配备应满足服务需要，包括但不限于：

a) 电脑、电话、打印机、传真机等办公设备；
b) 互联网和政务网络；
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、饮水供应、报刊架和意见簿等便民服务设备及用品。

4.2.3 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）服务内容包括但不限于信息采集、教育管理、就业创业指导、帮扶解困、走访慰问、信访接待、权益维护、矛盾排查化解和其他服务。
5.1.2 对年龄偏大、行动不便、鳏寡孤独等重点服务对象可提供预约办理、上门服务和全程代办服务。

5.2 信息采集

5.2.1 应在退役军人退伍返乡报到时，告知退役军人信息采集时需要提供以下证件：

a) 身份证、户口本、转业证（退伍证）、残疾军人证等相关证件；
b) 烈士遗属应提供烈士证明书；
c) 因公牺牲军人遗属应提供因公牺牲军人证明书；

d) 病故军人遗属应提供病故军人证明书等材料。

5.2.2 退役军人服务站提供退役军人基本信息采集服务，信息采集登记表参见附录 B.1。发现退役军人未采集信息，应动员其完成信息采集工作。

5.2.3 工作人员应检查材料的完整性、有效性。

5.2.4 应将采集到的信息及时报送上级有关部门审核，审核通过后，逐一纳入国家退役军人信息采集系统。应将采集到的信息及时通报下一级退役军人服务站。

5.2.5 应主动登门为符合条件的服务对象及家庭悬挂光荣牌，并进行登记，悬挂光荣牌登记表参见附录 B.2。

5.3 教育管理

5.3.1 应为退役军人提供党政方针、退役军人相关政策法规等知识，开展教育活动。

5.3.2 应协助组织部门，为退役军人党员转接组织关系提供服务。协调会同基层党组织，定期举办“三会一课”，开展主题党日活动。

5.3.3 应开展弘扬优秀退役军人先进典型等活动。

5.3.4 应推荐在部队荣立二等功及以上奖励的退役军人参加地方重大庆典活动。

5.3.5 应定期开展教育管理工作评估，总结工作经验，制定工作计划。

5.4 就业创业指导

5.4.1 应组织有需求的退役军人参加职业技能提升培训、全员适应性培训、各类推介会、线上线下专场招聘会。

5.4.2 宜配合区政府及时将下岗失业特别是零就业家庭的退役军人纳入再就业重点帮扶范围。

5.4.3 宜通过以下方式推动就业创业：

a) 依托高校、园区、培训机构开展退役军人就业创业培训；

b) 组织优秀企业家等组成团队扶持就业创业。

5.4.4 有条件的退役军人服务中心（站）可开发推介适合退役军人的创业项目。

5.4.5 可在集中退役时段，与部队有关方面对接，摸清当年退役军人就业创业意愿，跟进服务。

5.5 帮扶解困

5.5.1 应开展调查摸底工作，认真核实情况，为困难退役军人和优抚对象建立档案记录，帮扶解困登记表参见附录 B.3。

5.5.2 可以按规定协助以下生活出现严重困难的退役军人申请帮扶援助服务：

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的；

c) 退役军人因旧伤复发、残情病情加重等的；

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的；

e) 遭遇其他特殊情况的。

5.5.3 针对生活存在特殊困难的退役军人，制定帮扶计划，给予帮扶。

5.5.4 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解困。

5.6 走访慰问

5.6.1 应开展广泛走访慰问、重要节点和重点对象的专项走访慰问，依据实际结果，提供精准服务。走访慰问登记表参见附录 B.4。

5.6.2 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。

5.6.3 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。

5.7 信访接待

5.7.1 应及时记录退役军人通过书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式反映的诉求，填写来访登记表参见附录 B.5，并可在来访时提交其他与反映问题有关的书面材料。

5.7.2 对本级退役军人服务中心（站）受理范围的信访事项，落实首办责任，确保合理诉求在规定时间内解决。

5.7.3 本级退役军人服务中心（站）难以协调解决的信访事项，应向上级部门反映，并跟踪办理情况、落实职责范围内工作，直至案结。

5.7.4 对不在受理范围的信访事项，应向退役军人解释原因。

5.7.5 应对疑难复杂信访问题和上级部门交办、督办的信访事项实行领导包案，对本地重点人员建立包联制度，做到重点对象“一对一”包联、重大事项“一案一专班”。

5.7.6 梳理汇总突出敏感信访问题，分析研究，及时上报。

5.8 权益维护

5.8.1 应建立退役军人权益维护机制，提供诉求表达渠道。

5.8.2 应宣传党和国家法律法规和退役军人的有关政策，保障退役军人知情权。

5.8.3 应评估研究退役军人权益维护中的问题，联系协调相关部门，视情况给予帮扶援助。

5.8.4 退役军人的合法权益受到侵害时，可引入社会力量，开展权益维护工作：

a) 心理疏导，引导形成合理预期；
b) 老兵调节，提供必要帮助；
c) 法律援助，提供法律咨询、流程辅助等。

5.9 矛盾排查化解

5.9.1 应通过包括但不限于以下方式收集排查矛盾：

a) 沟通联系；
b) 信访接待；
c) 登门走访；

d) 关注网络舆情。

5.9.2 应建立矛盾纠纷排查工作台账，综合梳理分析，制定并实施矛盾纠纷化解工作方案。

5.9.3 应把全面排查与重点排查、定期排查等排查相结合。

5.9.4 应逐一落实首办责任人和化解工作时限。对疑难复杂、时间跨度大、涉及面广、社会关注度高的事项，领导应全程参与事项的调查、协调和处理。

5.9.5 应及时记录工作进度，定期汇总化解情况向上级有关部门报告。

5.9.6 宜与相关部门建立互动机制，联合开展矛盾纠纷排查化解工作。

5.9.7 宜注重发挥人大代表、政协委员和“老班长、老党员、老模范、老干部、老专家”的作用，推动矛盾及时就地化解。

5.10 其他服务

5.10.1 可通过组建首都老兵志愿者服务队、文化活动队伍和兴趣小组等形式，开展志愿服务。

5.10.2 可通过组织优秀退役军人榜样进学校、社区、机关等活动，开展文化宣传服务。活动登记表见附录 B.6。

5.10.3 应按照 12345 市民热线“接诉即办”的服务事项要求，开展配套服务。

5.10.4 应按照“双报到、双服务”工作要求，开展配套服务。

注：“双报到、双服务”开展报到的在职党员为退役军人服务，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 应根据职责和相关工作需求配置工作人员。在编的工作人员应在岗在位，专职开展退役军人工作。

6.1.2 退役军人服务中心应借助社会资源配置心理咨询师、律师、社会工作师、人民调解员。

6.1.3 应针对工作人员开展岗前教育和日常业务培训。业务培训宜每半年一次，采取举办专题培训班、以会代训、组织观摩等方式开展。

6.1.4 工作人员应着装整洁、主动迎接、使用文明用语、举止得体。

6.2 信息公示

6.2.1 应公开包括以下内容：

a) 服务内容；
b) 服务承诺；
c) 工作职责；
d) 工作制度；
e) 相关事项办理流程图（表）；
f) 本级退役军人服务中心（站）组织机构图；
g) 负责人、工作人员姓名、联系电话。

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供取阅。

6.2.4 应及时维护和更新退役军人服务中心（站）公开的信息。

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、就业创业、帮扶解困、走访慰问等档案，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应急机制，不应泄露退役军人档案、采集登记和信访等信息。

6.4 评价与改进

6.4.1 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。

6.4.2 应实行年度评价和日常考察相结合，宜对照第 4、5 和 6 章的内容进行评价。

6.4.3 宜拓展以下评价形式：

a) 设立监督卡，自觉接受监督；
b) 邀请退役军人作为“服务监督员”进行监督。
c) 组成联合考评组，组织区域互评；
d) 聘请第三方对服务机构，通过问卷调查、随机抽查、电话抽查、组织座谈等方式对服务对象的满意度进行测评。

6.4.4 考评结果应形成报告，向社会公开，接受监督。

6.4.5 应依据评价结果对服务内容、服务形式、服务流程进行优化和改进。

6.4.6 应注重服务对象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。

附　录　A
（规范性）
退役军人服务中心（站）牌匾标识

A.1　牌匾标识

A.1.1　市级退役军人服务中心牌匾内容为“北京市退役军人服务中心”。
A.1.2　区级退役军人服务中心牌匾内容为“XX区退役军人服务中心”。
A.1.3　退役军人服务中心牌匾应为竖牌白底黑字，字体为方正宋黑简体。尺寸为200cm x 42cm。市级、区级退役军人服务中心匾牌标识分别见图A.1、图A.2。
A.1.4　乡镇（街道）、村（社区）两级退役军人服务站牌匾内容分别为“XX乡镇（街道）退役军人服务站”“XX村（社区）退役军人服务站”。
A.1.5　乡镇（街道）退役军人服务站应为方牌，村（社区）退役军人服务站可根据实际情况悬挂方牌或插卡式标识。
A.1.6　方牌内容分两行书写，第一行弧形书写地名，第二行居中书写“退役军人服务站”。材料应为钛金材料，弧面金色。字体为方正宋黑简体。牌匾尺寸为60cm x 40cm。退役军人服务站方牌标识示例见图A.3。

图 A.1 北京市退役军人服务中心匾牌标识图

A.2 区级退役军人服务中心匾牌标识图

图 A.3 退役军人服务站方牌标识示例图

附　录　B
（资料性）
退役军人服务中心（站）工作表

B.1　信息采集登记表

表 B.1　XX区XX街道XX社区退役军人信息采集登记表

序号	姓名	身份证号	户籍地	人员类别	政治面貌	文化程度	家庭住址	婚姻状况	联系方式	个人年收入（元）	现工作单位(含离退休前单位)	现单位性质(含离退休前单位)	享受国家抚恤补助金情况	享受残疾人两项补贴	住房状况	社会救助状况	入伍或参加工作时间	退役或离退休时间	部队代码	退役(退休或复员)证件号

B.2　光荣牌悬挂登记表

表B.2　XX区XX街道XX社区退役军人悬挂光荣牌登记表

序号	姓名	身份证号	人员类别	现长住地	联系方式	悬挂方式	悬挂时间	变动情况	本人签字	备注

B.3 帮扶解困登记表

表B.3 XX区XX街道XX社区退役军人帮扶解困登记表

序号	姓名	身份证号	人员类别	现长住地	联系方式	困难原因	帮扶措施	备注

B.4 走访慰问登记表

表B.4 XX区XX街道XX社区退役军人走访慰问登记表

序号	姓名	身份证号	人员类别	现长住地	联系方式	走访时间	走访内容	备注

B.5 来访登记表

表B.5 XX区XX街道XX社区退役军人来访登记表

编号： 日期： 年 月 日

<table>
<tr><td colspan="2">姓名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>年龄</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">政治面貌</td><td></td><td>身份证号</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">入伍时间</td><td colspan="2"></td><td>退役时间</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">户籍地址</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="2">通讯地址</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="2">安置地址</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="2">居住地址</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">类别</td><td rowspan="2">士兵</td><td colspan="7">☐农村籍义务兵 ☐城镇籍义务兵 ☐专业志愿兵 ☐专业士兵 ☐复员士官</td></tr>
<tr><td colspan="7">退役方式： ☐安排工作 ☐自主就业 ☐退休 ☐供养 ☐复员</td></tr>
<tr><td>干部</td><td colspan="7">☐计划分配 ☐自主择业 ☐企业军转干部 ☐自愿自行就业军转干部
☐军休干部 ☐复员
职级： ☐排级 ☐连级 ☐营级 ☐团级 ☐师级</td></tr>
<tr><td>优抚对象</td><td colspan="7">☐伤残人员 ☐在乡老复员军人 ☐带病回乡退伍军人 ☐参战退役人员
☐参试（涉核）退役人员
☐烈士老年子女 ☐年满60周岁农村籍退役士兵 ☐烈士遗属 ☐享受优抚待遇
☐因公牺牲军人遗属
☐病故军人遗属 ☐其他_____</td></tr>
<tr><td colspan="2">现状</td><td colspan="7">☐安置后在岗 ☐安置后未上岗 ☐应安置未安置 ☐安置后下岗失业
☐自谋职业 ☐回乡务农 ☐公益性岗位 ☐外出打工
☐退休 ☐其他</td></tr>
<tr><td colspan="2">参保情况</td><td colspan="7">养老保险：☐已参保 ☐未参保 ☐中断缴费
医疗保险：☐已参保 ☐未参保 ☐中断缴费</td></tr>
<tr><td colspan="2">主要诉求</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="2">处理意见</td><td colspan="7">工作人员签名：</td></tr>
<tr><td colspan="2">满意评价</td><td colspan="7">☐非常满意 ☐满意 ☐不满意</td></tr>
<tr><td colspan="2">备注</td><td colspan="7"></td></tr>
</table>

B.6　退役军人服务活动记录表

表B.6 XX区XX街道XX社区退役军人服务活动记录表

<table>
<tr><td>活动内容</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>参与人员</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>活动地点</td><td></td><td>活动时间</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">主要内容</td></tr>
<tr><td colspan="4">活动照片</td></tr>
</table>