

ICS 03.180
CCS A 18

DB51

四川省地方标准

DB51/T 2840—2021

退役军人服务大厅建设与运行管理规范

Construction and operation management specification of veterans service hall

地方标准信息服务平台

2021-10-14 发布

2021-12-01 实施

四川省市场监督管理局

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 分类.....	1
5 建设要求.....	1
6 运行管理要求.....	6
参考文献.....	9

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。

本文件由四川省退役军人事务厅提出、归口并解释。

本文件起草单位：四川省退役军人管理服务中心、攀枝花市退役军人事务局、四川省退役军人事务厅、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：张玮、熊春燕、李晓琴、田川、王波、钱正容、张文兴、翟永强、陈科丰、傅强、李薇、邓棹栩。

本文件首次发布。

地方标准信息服务平台

退役军人服务大厅建设与运行管理规范

1 范围

本文件规定了退役军人服务大厅的分类、建设要求和运行管理要求。
本文件适用于四川省行政区域内退役军人服务大厅的建设与运行管理。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
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

退役军人服务大厅 veterans service hall

为本行政区域内退役军人和其他优抚对象提供来访接待、政策咨询、业务办理等咨询服务的场所。

4 分类

按行政区划与政策规定，将退役军人服务大厅（以下简称“服务大厅”）分为省级服务大厅、市级服务大厅、县级服务大厅。

5 建设要求

5.1 省、市级服务大厅建设应符合表 1 规定。

表1 省、市级服务大厅建设要求

序号	建设内容	规划内容	具体要求	
1	建筑规划设计	选址	应建在辖区内位置适中、交通便利、办事方便、容易疏散的地方，并按照集约原则，尽量统筹利用现有办公场所；服务大厅宜设置在一楼	
		安全等级	安全等级宜为二级或二级以上	
		建筑面积	建筑面积宜不小于300 m ²	
		建筑外观	主体建筑外观应简朴整洁、庄重大方，墙面无破损	
2	建筑设施	水电设施	应配备应急照明系统、不间断电源； 室内灯具节能环保； 应配备满足日常办公需求的供水设施，可按规定采购专业的水、电维修服务，并制定相应的安全管理制度	
		消防系统	消防系统应按《中华人民共和国消防法》和GB 50016的要求设置，安装防火、灭火系统，设置紧急逃生通道，配备消防用品等	
		新风系统	宜根据实际配备新风系统，保持大厅内部空气清新洁净	
		其他设施	应设置人员流动通道和无障碍设施，并符合GB 50763中无障碍设施的设计要求	
	设施设备	信息公开及查询设备	信息公开及查询设备	应配备用于滚动显示各类信息的多媒体液晶屏幕或电视屏幕； 应配备自助服务终端、查询设备，用于提供办事指南、上网查询、自助办理
			信息系统	信息系统应连通退役军人智能化网络，综合布线应满足服务大厅局域网、电话通信等信息网络需要，并符合GB/T 22239规定的二级及以上网络安全等级保护要求
			广播系统	应配备服务大厅广播系统
		大厅设施	预约设备	应配备预约设备，有条件地区可通过短信推送的形式提醒取号
			安防系统	应设置安防系统，配备包括急救医疗箱、警戒隔离线等物品； 视频安防监控系统应按照GB 50395的规定执行，电子监控应覆盖所有业务办理区域
			人员管理系统	应配备工作人员管理系统，加强工作人员日常管理
			安检系统	可根据需要设置安检系统，检查进入服务大厅的人员和物品
			办公设备	应配备桌椅、资料柜、档案柜等办公家具及满足办公需求的计算机、打印机、电话、传真机等办公设备
		基础便民设施	应设置饮水机、卫生间、休息椅、报刊架、意见箱等基础便民设施	

表 1（续）

序号	建设内容	规划内容	具体要求
3	标识标牌	标识	应在服务大厅外墙醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识
		交通指示牌	宜在服务大厅场所周边主要路口设置交通指示牌
		功能区指示牌	应设置功能区指示牌，指示各办事区域
		窗口指示牌	各窗口应设置窗口指示牌，窗口指示牌可使用电子显示屏显示，内容包括窗口号、窗口名称、主要服务事项等
		服务事项公示牌	应分别设置大厅服务时间、服务事项清单等服务事项公示牌
		桌牌和岗位标牌	桌牌应显示窗口（部门）名称； 岗位标牌内容应包括人员姓名、照片及所属部门等基本信息
		标识标牌设计	宜用电子屏显示标识标牌
4	功能布局	总体布局	根据功能宜划分为接待、等候、综合服务、自助服务、便民服务等区域，各区域之间可根据实际工作需要做出相应调整
		接待区	在空间上应位于服务大厅入口处； 应摆放有关退役军人的政策宣传折页、政策法规、便民服务指南、业务指导类杂志等资料； 应设置存包柜； 应设置咨询引导台
		等候区	在空间上宜邻近综合服务区，宜连片设置； 应配备休息座椅； 应配备便民查询设备
		综合服务区	在空间上应邻近等候区； 应按照办理事项的业务关联性及人流量，合理布置综合服务窗口，宜包含优待抚恤咨询、就业创业咨询、移交安置咨询、褒扬纪念咨询、综合咨询、法律咨询及其他咨询窗口
		自助服务区	应配备自助办理设备
		便民服务区	应配备充电器、老花镜、纸、笔等便民物品
		接待室	应设置接待室，为来访人员提供接待服务
		情绪疏导室	应设置情绪疏导室，并配备专人开展情绪疏导工作
		法律咨询室	应设置法律咨询室，为来访人员提供法律咨询服务
		配套区域	宜根据需求设置更衣室、会议室、档案室、值班室、机房、安保室、活动室、停车场等室内室外配套区域

5.2 县级服务大厅建设应符合表 2 规定。

表2 县级服务大厅建设要求

序号	建设内容	规划内容	具体要求	
1	建筑规划设计	选址	宜建在辖区内位置适中、交通便利、办事方便、容易疏散的地方；服务大厅宜设置在一楼	
		安全等级	安全等级宜为二级	
		建筑面积	建筑面积宜不小于100 m ²	
		建筑外观	主体建筑外观应简朴整洁、庄重大方，墙面无破损	
2	建筑设施	水电设施	应配备应急照明系统、不间断电源； 室内灯具节能环保； 宜配备满足日常办公需求的供水系统	
		消防系统	消防系统应按《中华人民共和国消防法》和GB 50016的要求设置，安装防火、灭火系统，设置紧急逃生通道，配备消防用品等	
		新风系统	宜根据实际配备新风系统，保持大厅内部空气清新洁净	
		其他设施	应设置人员流动通道和无障碍设施，并符合GB 50763中无障碍设施的设计要求	
	设施设备	大厅设施	信息公开及查询设备	宜配备多媒体液晶屏幕或电视屏幕，自助服务终端、查询设备
			信息系统	信息系统应连通退役军人智能化网络，综合布线应满足服务大厅局域网、电话通信等信息网络需要，并符合GB/T 22239规定的二级及以上网络安全等级保护要求
			预约设备	宜配备预约设备，无排队取号和预约设备的应安排专人维持秩序
		大厅设施	安防系统	应设置安防系统，配备包括急救医疗箱、警戒隔离线等物品；视频安防监控系统应按照GB 50395的规定执行，电子监控应覆盖所有业务办理区域
			人员管理系统	宜配备工作人员管理系统，加强工作人员日常管理
			办公设备	应配备桌椅、资料柜、档案柜等办公家具及满足办公需求的计算机、打印机、电话、传真机等办公设备
			安检系统	可根据需要设置安检系统，检查进入服务大厅的人员和物品
			基础便民设施	应设置饮水机、卫生间、休息椅、报刊架、意见簿等基础便民设施
			标识标牌	标识
3	标识标牌	交通指示牌	宜在服务大厅场所周边主要路口设置交通指示牌	

表2（续）

序号	建设内容	规划内容	具体要求
		功能区指示牌	应设置功能区指示牌，指示各办事区域
		窗口指示牌	各窗口应设置窗口指示牌，窗口指示牌可使用电子显示屏显示，内容包括窗口号、窗口名称、主要服务事项等
		服务事项公示牌	应分别设置大厅服务时间、服务事项清单等服务事项公示牌
		桌牌和岗位标牌	桌牌应显示窗口（部门）名称； 岗位标牌内容应包括人员姓名、照片及所属部门等基本信息
		标识标牌设计	宜用电子屏显示标识标牌
4	功能布局	总体布局	根据功能宜划分为接待、等候、综合服务区域，各区域之间可根据实际工作需要做出相应调整
		接待区	在空间上应位于服务大厅入口处； 应摆放有关退役军人的政策宣传折页、政策法规、便民服务指南、业务指导类杂志等资料； 应设置咨询引导台
		等候区	在空间上宜邻近综合服务区，宜连片设置； 应配备休息设施； 应配备便民查询设备
		综合服务区	应按照办理事项的业务关联性及其人流量，合理布置综合服务窗口，包含优待抚恤咨询、就业创业咨询、移交安置咨询、法律咨询等窗口
		接待室	应设置接待室，为来访人员提供接待服务
		情绪疏导室	应设置情绪疏导室，并配备专人开展情绪疏导工作
		法律咨询室	应设置法律咨询室，为来访人员提供法律咨询服务
		物品展示区	应设置物品展示区，摆放军用物品、军事题材书籍、军旅题材优秀文化作品等
配套区域	宜根据需求设置会议室、档案室、值班室、机房、安保室、活动室、停车场等室内室外配套区域		

6 运行管理要求

6.1 一般要求

6.1.1 服务大厅应加强服务手段、服务队伍、服务管理、服务模式、服务保障等的建设，推动实现服务大厅服务事项流程化、服务手段信息化、服务队伍专业化、服务管理规范化的“六化”建设目标。

6.1.2 服务大厅应结合形势任务需要、退役军人和其他优抚对象（以下统称为“服务对象”）数量科学合理配备专兼职人员，建立健全人员工作管理机制，明确工作纪律，落实岗位责任制及首办责任制。

6.1.3 服务大厅应建立健全包括沟通交流、业务培训、疑难问题化解、台账管理、资源共享等制度，坚持用制度管人管事。

6.1.4 服务大厅应将工作职责、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“七公示”，接受社会监督。

6.1.5 服务大厅管理机构应定期开展自查自纠，形成分析报告，并逐级上报。

6.2 窗口服务

6.2.1 服务大厅应建立业务办理流程，省级服务大厅业务办理流程，见图1。市、县级服务大厅可参照执行。

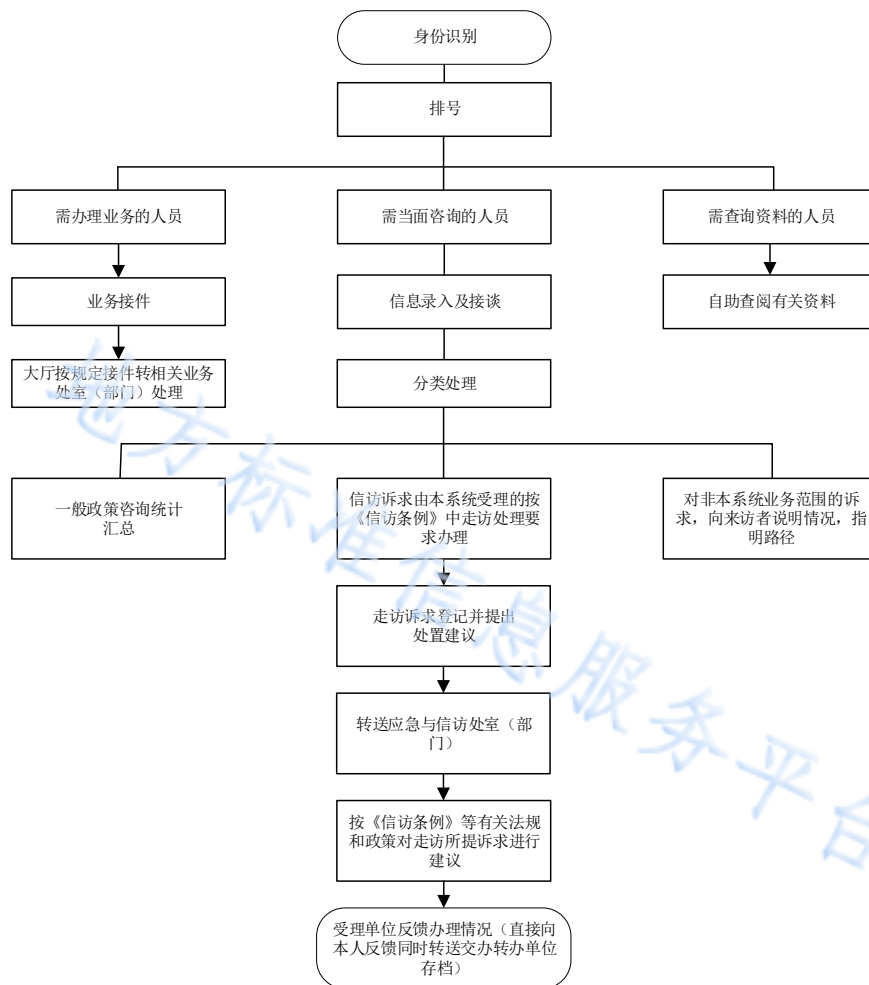


图1 省级服务大厅业务办理流程图

6.2.2 窗口服务应建立来访接待服务规范，符合以下要求：

- a) 遵循文明礼仪要求；
- b) 依照事项办理规程和要求为服务对象提供服务；
- c) 不断优化服务方式和服务行为，提供便捷高效服务。

6.2.3 窗口人员的文明服务规范应符合以下要求：

- a) 仪容整洁、讲究卫生；
- b) 仪表端庄大方，着装得体，挂牌上岗；
- c) 仪态得体，坐姿端正、站姿挺拔、行姿稳重；
- d) 微笑服务，态度温和，文明用语，语调语速适当；
- e) 做到来访接待“六个一”：一张笑脸、一声问候、一杯热茶、一把椅子、一站服务、一办到底。

6.3 服务保障

6.3.1 人员管理

6.3.1.1 服务大厅应建立 AB 岗管理制度、请销假制度、日常管理制度等人员管理制度，引导工作人员严格遵守工作纪律和工作秩序。

6.3.1.2 工作人员上岗前应接受岗前培训 and 安全教育，熟练掌握法律法规、业务常识和 workflows。

6.3.1.3 应常态化开展廉洁自律教育，定期组织开展政策学习、业务培训和形势教育、国防教育、职业道德教育等。

6.3.1.4 可通过知识竞赛、岗位练兵、业务交流等方式，全面提升工作人员能力素养。

6.3.1.5 应对工作人员开展目标绩效考核，并将绩效考核结果纳入人员全年综合评定范围。

6.3.2 档案管理

6.3.2.1 服务大厅应对来访人员文书档案进行管理，配备专兼职档案管理人员和相应设施设备。

6.3.2.2 服务大厅应按照“一案一册”要求建立来访咨询台账，对来访接待资料进行建档归类。

6.3.2.3 电子档案的归档与管理应符合 GB/T 18894 的要求。

6.3.3 保密管理

6.3.3.1 应建立健全保密制度，开展工作人员保密教育培训，落实人员保密职责，并要求逐人签订保密责任书。

6.3.3.2 对日常工作中接触的退役军人档案、相关政策文件等纸质、电子资料应严格执行法律法规的保密规定。

6.3.4 安全管理

6.3.4.1 服务大厅应建立安全管理机制，做好人、财、物等安全防护与应急处理工作。

6.3.4.2 服务大厅应对安全工作进行管理，包括但不限于：

- a) 配备专兼职安全管理工作人员，并定期组织培训教育；
- b) 定期检查维护安全设施设备；
- c) 制定安全应急处理预案，并定期演练；
- d) 来访接待做到每日有情况、每周有分析、每月有报告，重大预警信息和突发情况第一时间报告，制定大厅应急工作预案，及时协助处置群体和突发事件。

6.3.5 信息化建设

- 6.3.5.1 服务大厅应加强智慧化建设，做好退役军人智慧化网络搭建及软、硬件维护管理工作。
- 6.3.5.2 窗口应运用信息系统为服务对象提供服务，确保数据传输及时、顺畅、准确。
- 6.3.5.3 信息网络应支持信息互联互通，数据向上集中，服务向下延伸。
- 6.3.5.4 各级服务大厅应运用信息化手段，开展业务线上办理，实现远程信访、信息互通、指挥调度、视频会商等功能，承担各自建设职责。其中，
 - a) 省级服务大厅应协助搭建退役军人信息化服务平台，运用现有政务平台或推动“互联网+”退役军人服务平台建设，指导基层服务中心（站）开展业务线上办理；
 - b) 市级服务大厅应拓宽退役军人信息化服务平台功能，联系政府职能部门，拓宽线上服务平台功能，指导基层服务中心（站）开展业务线上办理；
 - c) 县级服务大厅应运用现有政务平台、“互联网+”退役军人服务平台，开展业务的线上办理工作。

6.4 政治文化建设

- 6.4.1 服务大厅政治文化建设应坚持党的领导、强化军的特色、彰显关心关爱、注重求实求效的基本原则。
- 6.4.2 各级服务大厅应悬挂习近平总书记关于退役军人工作重要论述，根据当地实际和要求可通过摆放军用物品、悬挂“建设家乡”“引导就业创业”等宣传标语、打造退役军人“先进典型”光荣墙或者军功墙等多种形式开展政治文化建设工作。
- 6.4.3 应利用大屏幕、宣传栏等媒介常态化播放“军味”宣传片、展示退役军人中的典型代表事迹，突出军的特色，营造尊崇、关心退役军人的文化氛围。
- 6.4.4 应常态化开展政治理论学习和主题教育活动，提高工作人员政治文化素养。

6.5 窗口服务评价与改进

6.5.1 服务质量评价

应建立健全窗口服务质量评价机制，采取内部评价和外部评价相结合的方式，开展以窗口服务满意度测评为核心的服务质量评价。

6.5.2 服务改进

- 6.5.2.1 应根据服务评价对退役军人窗口服务的形式、服务内容、服务流程进行优化和改进。
- 6.5.2.2 应注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升，持续提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国退役军人保障法》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
-

地方标准信息服务平台