

ICS 03.080.99

CCS A 16

DB51

四川省地方标准

DB51/T 2839—2021

军休干部（士官）服务管理规范

Service and management specification of
retired military cadre (petty officer)

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 基本原则.....	1
5 基本要求.....	1
6 服务管理内容及要求.....	3
7 服务质量评价与改进.....	9
参考文献.....	10

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：成都市退役军人事务局、成都市军队离休退休干部服务中心、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：李赤峰、翟卫丰、朱海宁、姜倩、胡梦琪、游冰、魏中越、杨傲然、黄钢、马畅、李薇。

本文件首次发布。

地方标准信息服务平台

军休干部（士官）服务管理规范

1 范围

本文件规定了军休干部（士官）服务管理的基本原则、基本要求、服务管理内容及要求、服务质量评价与改进。

本文件适用于四川省行政区域内的军休干部（士官）服务管理工作。

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 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50348 安全防范工程技术标准

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

军休干部（士官） retired military cadre (petty officer)

移交地方政府安置，由退役军人事务部门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（含退休士官）。

3.2

军休干部（士官）服务管理机构 service and management agency of retired military cadre (petty officer)

服务和**管理**军休干部（士官）的专设机构，承担军休干部（士官）服务管理具体工作。

注：军休干部（士官）服务管理机构包括军休干部服务管理中心、军休干部休养所、军休干部服务管理站等。

4 基本原则

坚持政治关心、生活照顾、服务为先、依法管理、为经济社会发展服务、为国防和军队建设服务的基本原则。

5 基本要求

5.1 机构要求

- 5.1.1 军休干部（士官）服务管理机构（以下简称“军休机构”）应完善党组织建设，建立健全党组织生活制度，认真开展组织活动，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。
- 5.1.2 军休机构应设置与服务需求相适应的部门，建立健全日常工作制度，明确部门及岗位职责。
- 5.1.3 军休机构应实行法定代表人负责制，坚持“一岗双责”，落实“三重一大”制度。
- 5.1.4 军休机构应加强内部财务管理控制，按照国家会计制度和财务管理规定设置账户、账目，对军休干部（士官）人员经费和机构服务管理经费实行专款专用。
- 5.1.5 军休机构应加强党风廉政建设，坚持党务、事务和财务公开，接受军休干部（士官）、工作人员和有关部门的监督。
- 5.1.6 军休机构应推进军休文化建设，完善基础设施，开展各种形式的活动，丰富军休干部（士官）的精神文化生活。
- 5.1.7 军休机构应加强应急管理建设，制定公共卫生、自然灾害、事故灾难等突发事件应急预案，可与当地 120 急救系统建立协作机制，落实 24 小时值守制度，加强相关业务培训，增强风险防控和应急处置能力，有针对性地开展心理慰藉，努力保障军休干部（士官）生命健康安全。
- 5.1.8 军休机构可成立军休干部管理委员会，加强指导，认真听取其意见和建议，研究解决其反映的问题。

5.2 人员要求

- 5.2.1 军休机构聘用工作人员，除国家政策性安置、按照人事管理权限由上级任命、涉密岗位等人员外，应面向社会公开招聘（考调），并配备社会工作等专业技术人员。
- 5.2.2 具有资质要求的岗位，工作人员应取得相应执业资格证书。
- 5.2.3 工作人员应熟练掌握本岗位的工作规范和要求，积极参加在职学习和职业技能继续教育，提高思想素质、业务素质及综合能力。
- 5.2.4 工作人员应遵纪守法、爱岗敬业，规范着装、挂牌服务、公开承诺，主动接受军休干部（士官）监督。

5.3 环境设施

5.3.1 场地环境

- 5.3.1.1 军休机构宜建在军休干部（士官）居住相对集中的区域或公共交通便利的位置，可整合社会优质资源，将已建成的服务场所按共建共享的原则，拓展为军休机构。
- 5.3.1.2 军休机构应按照规定核定面积，其总体规划布局、绿化、消防、日照等应符合国家相关规定，并做好楼院的硬化、绿化、美化、净化、亮化，创造和谐舒适、美观大方、氛围浓厚的休养环境。
- 5.3.1.3 军休机构应根据职级面积标准设立办公室，按工作需要设置会议室、档案室、荣誉室、文体活动室（如书画室、棋牌室、健身房等）、阅览室等服务办公场所和必要的室外活动场地。有条件的可依托社区设置老年教室、社工室、军休食堂、康复室，引进医疗点。在公共场所设置醒目标识和引导标志，确保消防通道和安全出口畅通。公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。
- 5.3.1.4 新建改建军休机构在设计施工和选材上应符合 GB 50016、JGJ 450、GB 50348 和 GB 50763 的要求，并符合建筑节能、环保和安全的有关标准和要求。

5.3.2 设施设备

- 5.3.2.1 军休机构的服务设施应注重“助老、便老、宜老、扶残、助残”等功能。
- 5.3.2.2 新建改建军休机构应按照 GB 50763 的要求配备无障碍设施，户外活动场所应配置适宜老年人

的体育活动设施。

5.3.2.3 无障碍设施及活动场所应按照 GB/T 10001.9 的要求设置醒目的标识和引导标志。

5.3.2.4 应建立健全设施管理制度，公布开放时间，明确使用须知，安排专人负责，加强日常管理和更新维护，保持各类设施干净整洁、规范有序、安全实用。

5.3.2.5 军休机构应按要求配备公务用车，规范军休干部（士官）服务车辆使用管理，确保用车安全。

5.3.2.6 军休机构应建立信息化服务管理平台，大力推进信息化服务，实现军休干部（士官）服务管理工作由传统服务向智能服务转变，不断提高军休干部（士官）服务管理水平。

6 服务管理内容及要求

6.1 接收安置

6.1.1 工作内容

接收安置工作内容主要包括：

- a) 核对新移交军休干部（士官）档案材料，审定安置去向，核准个人离休退休费标准；
- b) 组织“三方”见面会；
- c) 签订“三方”移交安置协议书；
- d) 协助办理入户、医保等相关手续；
- e) 档案归档和信息录入等。

6.1.2 工作要求

6.1.2.1 接收安置工作应坚持“随退随审，即交即接”的原则。

6.1.2.2 安置去向审定应保证应审尽审，按时做好安置去向审定汇总。

6.1.2.3 应依据军休干部（士官）接收安置计划和政策规定，会同部队将退役军人及随军未就业配偶的养老、医疗等社会保险关系和相应资金，转入安置地社会保险经办机构。

6.1.2.4 军休干部（士官）接收时，军休机构应与部队移交单位、移交对象（或其监护人）召开“三方”见面会，核对档案材料和各种待遇项目，签订交接协议。

6.1.2.5 协助新接收的军休干部（士官）办理落户、组织关系、医疗关系等各种手续，协助军休干部（士官）进行各种证件（包括身份证、残疾军人证、老年优待证、工资卡、社会保障卡等）的办理、年检及换证工作。

6.1.2.6 接收军休干部（士官）时，应在“三方”协议中，明确军休干部（士官）的社会保障卡在未办好之前的医疗保障责任单位。

6.1.2.7 应组织召开新接收军休干部（士官）欢迎会，介绍有关情况，带领参观军休机构，帮助其尽快融入新的生活。

6.1.2.8 对接收军休干部（士官）的档案资料应配备专人负责管理，规范查阅程序，并做好相关登记，及时将有关信息录入军休干部（士官）信息管理系统。

6.2 政治待遇

6.2.1 工作内容

政治待遇工作内容主要包括：

- a) 配合落实社会优待；
- b) 组织参加政治活动；

- c) 组织政策文件学习；
- d) 组织参加党的组织生活；
- e) 协助办理遗体骨灰盒覆盖党旗或军旗；
- f) 开展来访接待工作；
- g) 组织军休（士官）荣誉疗养。

6.2.2 工作要求

- 6.2.2.1 应落实安置地国家机关同职级离休退休干部政治待遇。
- 6.2.2.2 应协助军休干部（士官）受领国家和军队颁发的荣誉勋章和光荣之家牌匾。
- 6.2.2.3 应定期召开军休干部（士官）座谈会，主动听取军休干部（士官）意见和建议，了解军休干部（士官）情况和需求。
- 6.2.2.4 应围绕军休政策、军休业务、军休活动、军休干部（士官）先进典型组织开展宣传工作，通过报刊、电视、网络、宣传栏、荣誉室和内部刊物等载体及时宣扬军休干部（士官）历史功绩和先进典型事迹。
- 6.2.2.5 应根据当地党委、政府和军队的安排，组织军休干部（士官）参加重大庆典和重大政治活动，并做好服务保障工作。
- 6.2.2.6 应组织军休干部（士官）阅读传达学习党和政府重要会议、文件精神，听取时事政治报告。
- 6.2.2.7 应建立党员活动阵地，组织党员参加党员活动和学习党的基本理论、基本路线、基本纲领、基本经验、基本知识、党章。
- 6.2.2.8 对长期在外地居住或居住区域较远、居住分散、行动不便、参加军休机构集中学习教育确实有困难的军休干部（士官）党员，军休机构应本着就近、方便、自愿的原则，与当地组织部门联系编入所在地社区党支部，参加党的组织生活。
- 6.2.2.9 应根据去世军休干部（士官）遗愿或家属申请，按相关规定，协助办理在骨灰盒或遗体上覆盖党旗或军旗事宜。
- 6.2.2.10 对于军休干部（士官）来信、来访、来电事项，应做好接待、解答工作。
- 6.2.2.11 应落实军休干部荣誉疗养制度，对服役期间或移交安置后作出突出贡献的军休干部、分层级、分批次组织疗养。

6.3 生活待遇

6.3.1 工作内容

生活待遇工作内容主要包括：

- a) 发放基本离退休费、津贴补贴等；
- b) 落实探亲、住院伙食补助等相关待遇；
- c) 解答军休干部（士官）相关政策；
- d) 落实遗属待遇。

6.3.2 工作要求

- 6.3.2.1 应及时传达落实军休干部（士官）生活待遇有关文件精神，准确测算、按时足额发放军休干部（士官）基本离退休费和津贴补贴。
- 6.3.2.2 应落实军休干部（士官）探亲、住院伙食补助等相关待遇。提供餐饮服务的军休机构可通过引入餐饮公司设置服务点或签约外卖配送等多种方式满足军休干部（士官）就餐需求。
- 6.3.2.3 应宣传国家和地方政府的社会优待和敬老惠民政策，积极协助符合条件的军休干部（士官）

办理退役军人优待证、老年优待证、乘车证等。

6.3.2.4 应定期了解军休干部（士官）生活情况，及时答复其反映的生活待遇方面的问题。

6.3.2.5 应及时向全体军休干部（士官）解释传达有关生活待遇调整的文件

6.3.2.6 应按照规定条件和程序申报、发放（停发）军休干部（士官）护理费和遗属生活补助。

6.4 教育管理

6.4.1 工作内容

教育管理工作内容主要包括：

- a) 军休机构工作情况通报；
- b) 组织外出参观学习；
- c) 出国（境）审批报备管理；
- d) 社会组织兼职审批管理；
- e) 著作、言论、授课讲学、继续从业等事项管理。

6.4.2 工作要求

6.4.2.1 应定期向军休干部（士官）通报年度工作计划、工作情况、党费管理等情况。

6.4.2.2 组织军休干部（士官）外出参观学习，应根据军休干部（士官）身体状况、兴趣爱好、经费情况，制定外出参观学习方案，并做好安全和医疗保障工作。

6.4.2.3 对申请出国（境）的师级军休干部，应由所在军休机构主要负责人签署明确意见，报上级退役军人事务部门审批。团级及以下军休干部应向所在军休机构报备。

6.4.2.4 军休机构应每月至少与出国（境）时间较长的军休干部（士官）联系1次，对失联6个月（含）以上的军休干部（士官），暂停发放离退休费，调查有关情况，并报上级退役军人事务部门。

6.4.2.5 对申请拟在社会组织兼职的师级军休干部，应由所在军休机构审批，并逐级报省退役军人事务部门审批。团级及以下军休干部由所在军休机构报上级退役军人事务部门审批。

6.4.2.6 应加强对军休干部（士官）著作出书、发表言论、授课讲学、继续从业等事项的规范管理。

6.5 医疗保健

6.5.1 工作内容

医疗保健服务工作内容主要包括：

- a) 协调落实医疗待遇；
- b) 健康体检；
- c) 健康档案管理；
- d) 医疗保健知识普及。

6.5.2 工作要求

6.5.2.1 应按照安置地国家机关同职级离休退休干部医疗保障政策，协调相关医疗机构落实军休干部（士官）医疗待遇，包括但不限于：

- a) 按政策规定为参保自付医疗费较多的军休干部（士官）适当发放医疗补助，及时协助军休干部及无经济收入家属、遗属办理医疗参保或医药费报销手续；
- b) 协调定点医疗机构加强军休干部（士官）医疗服务工作，为军休干部（士官）就诊和住院提供优先和便利；

- c) 有条件的军休机构可协调卫健部门引进社区卫生机构或等级医院，在军休干部（士官）集中居住区域设置医疗点，为军休干部（士官）提供日常保健咨询、健康档案管理、医护技能培训等基本医疗服务。
- 6.5.2.2 每年应组织军休干部（士官）进行1次健康体检，体检标准按照相关规定标准执行。
- 6.5.2.3 鼓励社会健康服务机构采取线上线下相结合方式，为军休干部（士官）建立健康档案。
- 6.5.2.4 定期开展医疗保健普及活动，定期组织专题讲座，宣传正确的卫生饮食、身体锻炼、心理调适、紧急自救等知识技能，引导军休干部（士官）科学保健、健康养生。
- 6.5.2.5 应为需要到外地就医的军休干部（士官）协调办理有关医疗审批手续。
- 6.5.2.6 应为高龄军休干部（士官）制作《应急救助卡》，注明军休干部（士官）姓名、住址、血型、病史及单位、亲属电话号码。

6.6 文体活动

6.6.1 工作内容

文体活动工作内容主要包括：

- a) 制定文化体育活动计划；
- b) 组织开展文体娱乐活动；
- c) 建设文体活动平台。

6.6.2 工作要求

- 6.6.2.1 军休干部（士官）的文体活动，可采取军休机构组织和社区参与相结合的方式进行。
- 6.6.2.2 针对军休干部（士官）年龄、身体、专长等特点，制定年度文化体育活动计划，并认真组织实施。
- 6.6.2.3 组织建立阅览室、文体活动室，鼓励和支持军休干部（士官）成立书画、舞蹈、歌咏、太极拳等各种文体组织和兴趣小组，培养文体人才，开展有益身心健康的文体活动。
- 6.6.2.4 有条件的军休机构可协调地方老干部（老年）活动场所、老干部（老年）大学等设施平台对军休干部（士官）开放，或通过合作的方式建立军休干部（士官）老年大学，开展各类文体活动。
- 6.6.2.5 组织军休干部（士官）文体活动时，应配备必要的工作人员，做好安全和医疗等服务保障工作。

6.7 养老服务

6.7.1 工作内容

养老服务工作内容主要包括：

- a) 贯彻落实养老相关政策文件；
- b) 协助参加居家照顾服务；
- c) 协助参加社区照料服务；
- d) 协助参加机构照护服务。

6.7.2 工作要求

- 6.7.2.1 军休机构应贯彻落实军休干部（士官）养老相关政策文件，保障其合法权益。
- 6.7.2.2 军休机构应充分利用社会优质资源，依托并协助就近养老服务机构提供居家照顾服务和社区照料服务，建立落实走访探视和关爱服务制度，积极帮助老年军休干部（士官）解决生活照料、看病就医等方面的困难。

6.7.2.3 军休机构照护服务应依托并协助公办养老服务机构和社会养老服务机构，为需要机构养老服务的老年军休干部（士官）提供全日制照护服务。

6.8 走访慰问

6.8.1 工作内容

走访慰问工作内容主要包括：

- a) 组织实施日常及特殊情况走访慰问活动；
- b) 走访慰问记录及意见建议处理。

6.8.2 工作要求

6.8.2.1 在春节、建军节、国庆节等重大节日时，应积极协调配合当地党委、政府和部队走访慰问或自行组织走访慰问军休干部（士官）。

6.8.2.2 应在军休干部（士官）住院期间和病故时走访慰问。

6.8.2.3 应对孤老和因病长期卧床的军休干部（士官）重点走访慰问。

6.8.2.4 应根据需要对长期不在军休机构所在地生活的军休干部（士官）进行各种形式的慰问联系，包括电话、视频通话、邮箱等方式。

6.8.2.5 走访慰问人员应做好走访慰问记录，内容包括军休干部（士官）思想、身体、医疗保健、个人爱好、参与社会活动、家庭、现实生活状况等，军休机构应对上述情况定期汇总分析。

6.8.2.6 对走访慰问过程中发现的问题和军休干部（士官）提出的意见、建议，应根据具体情况及时处理或给予回复。

6.9 发挥军休干部优势和作用

6.9.1 工作内容

组织和发挥军休干部（士官）自身优势和作用工作内容主要包括：

- a) 加强军休干部（士官）老有所为服务工作；
- b) 激励军休干部（士官）参与志愿服务、政策研究、社区治理等工作；
- c) 整理编撰军休特色史料。

6.9.2 工作要求

6.9.2.1 应发挥军休干部（士官）的政治优势、经验优势、威望优势、专业优势投身公益和志愿服务活动。

6.9.2.2 应积极打造“军休智库”，鼓励军休干部（士官）在调查研究、咨询参谋、建言资政等方面发挥人才智力优势。

6.9.2.3 激励军休干部（士官）担当“社区政委”角色，积极参与基层治理，广泛联系群众，帮助调解矛盾。

6.9.2.4 发掘整理“口述历史”，编撰形成军休特色史料，传承红色精神。

6.10 逝世善后服务

6.10.1 工作内容

逝世善后服务工作内容主要包括：

- a) 协助家属办理丧葬事宜；

- b) 慰问家属；
- c) 按规定落实丧葬费、抚恤金、遗属生活补助费等。

6.10.2 工作要求

- 6.10.2.1 应根据去世军休干部（士官）遗愿或家属意愿，协助家属处理善后事宜，派工作人员慰问吊唁、发布讣告、书写生平，并及时向本级安置主管部门报告。
- 6.10.2.2 举行遗体告别仪式的，应按相关规定控制规模，力求节约简朴。
- 6.10.2.3 应根据去世军休干部（士官）遗愿或家属申请，按相关规定，协助办理在骨灰盒或遗体上覆盖党旗或军旗事宜。
- 6.10.2.4 应及时按有关规定做好丧葬费、抚恤金、遗属生活补助费的申报及发放工作。

6.11 信息化服务

6.11.1 工作内容

信息化服务工作内容主要包括：

- a) 档案信息化管理，包括军休干部（士官）的基本情况、家庭情况、健康档案、体检报告、发卡管理、个人特长爱好、个性化服务需求等；
- b) 利用全国军休服务管理信息化平台，依托社会服务网、地方养老服务平台等载体，为军休干部（士官）提供政策咨询、思想交流、教育学习、文体娱乐、答疑解惑、生活养老、医疗保健等信息化服务。

6.11.2 工作要求

- 6.11.2.1 信息化服务应以人性化、亲情化、科学化为遵循。
- 6.11.2.2 军休机构应对工作人员进行信息化服务培训，明确服务责任，按工作授权进行信息资料的检索和维护更新，提高信息化服务技能和服务效率。
- 6.11.2.3 军休机构应制定信息化服务规范，保存信息化服务过程记录，并定期检查评估，不断提升服务质量。
- 6.11.2.4 加快推进“互联网+养老”服务，运用互联网、物联网、云计算、大数据等信息化手段和智慧养老监护等现代化技术，针对军休干部（士官）家庭、军休社区、军休机构等不同应用环境，开发智慧军休服务管理应用产品，提升军休干部（士官）养老服务智能化、数字化水平。

6.12 其他服务

6.12.1 工作内容

其他服务工作内容主要包括：

- a) 政策咨询服务；
- b) 引进物业管理服务；
- c) 利用双拥优抚、社区建设等平台，为有需求的军休干部（士官）提供各类服务资源信息服务；
- d) 通过政府购买或签约合作的方式引入专业社会组织、社会工作者、志愿者等，为有需求的军休干部（士官）提供生活服务、医疗服务、法律援助、代际沟通和精神慰藉等专业化服务。

6.12.2 工作要求

军休机构应制定上述服务活动工作规范，并做好相关记录，定期检查评估，不断提升服务质量。

7 服务质量评价与改进

7.1 监督评价

7.1.1 应建立监督评价机制定期开展服务质量评价，以设立意见箱、服务窗口意见簿，公开监督电话、网络平台、召开座谈会或发放满意度调查表等形式及时收集军休干部（士官）的意见，不断提高服务质量和满意率。

7.1.2 可通过引进第三方评估机构开展军休机构星级评定，监督考核军休机构服务管理工作。

7.2 持续改进

应注重日常评价后的结果分析、总结，制定改进措施并实施，定期进行研讨和交流，不断提高服务和管理水平。

地方标准信息服务平台

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第二十三次会议通过
- [2] 《关于进一步做好军队离休退休干部移交政府安置管理工作意见》中央办公厅、国务院办公厅、中央军委办公厅（中办发〔2004〕2号）
- [3] 《军队离休退休干部服务管理办法》中华人民共和国民政部令第53号
- [4] 《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）
- [5] 《退役军人事务部等6部门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》退役军人部发〔2020〕56号
-

地方标准信息服务平台