

四川省地方标准

DB51/T 3000—2023

退役军人服务站建设与运行管理规范

Specification for the construction and operation management of service stations for
veterans

2023 - 02 - 07 发布

2023 - 04 - 08 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 建设要求 1

5 运行管理要求 4

附录 A（资料性） 乡镇（街道）服务站标识牌示例 8

附录 A（资料性） 村（社区）服务站标识牌示例 9

附录 C（资料性） 咨询登记表 10

参考文献 12

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并归口、解释。

本文件起草单位：四川省退役军人管理服务中心、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：李春元、高利秋、王海波、邢高媛、罗思敏、陈红、傅强、赵俊杰、仇玮玮、黄钢、王宇、周煜智。

本文件首次发布。

退役军人服务站建设与运行管理规范

1 范围

本文件规定了退役军人服务站的建设要求及其运行管理要求。
本文件适用于四川省行政区域内退役军人服务站（以下简称“服务站”）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 50016 建筑设计防火规范
- 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

退役军人服务站 service station for veterans

在乡镇、街道、农村和城市社区设立的为退役军人和其他优抚对象（以下简称“服务对象”）提供就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等服务保障工作的机构。服务站分为普通乡镇（街道）、村（社区）服务站与中心镇（村）服务站。

3.2

中心镇（村）退役军人服务站 center town (village) service station for veterans

位于由国土空间规划形成的较好区位优势、较强经济实力、较好基础设施、较大发展潜力、对周边地区具有一定辐射力的中心镇（村）内的退役军人服务站。

4 建设要求

服务站建设要求应符合表 1 的规定。

表 1 建设要求

建设内容		建设要求		
		普通乡镇（街道）服务站	普通村（社区）服务站	中心镇（村）服务站
建设规划	选址	统筹利用乡镇（街道）现有办公用房，如确需独立建造的，宜建在乡镇（街道）位置适中、交通便利且地质条件良好的地方。	可设在村（社区）党群服务中心内。	结合乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）党群服务中心布局。
	建筑面积	办公、档案室与活动场所总体面积宜不小于 30 m ² 。	参照普通乡镇（街道）服务站建设要求设置。	中心镇服务站办公、档案室与活动场所总体面积宜不小于 50 m ² 。
	服务场所位置	宜设置在一楼。确需设置在高层的，应设置电梯进出口，配备无障碍通道，并符合 GB 50763 的规定。		按普通乡镇（街道）服务站的建设要求设置。
	建筑外观	建筑外观整洁，墙面无破损。		
设施设备	水电、照明设施	有满足日常工作需要的水电设施，并设置应急照明系统，配备照明灯具。		
	消防系统	配备消防系统，并按照 GB 50016 的要求设置，配置灭火器等消防器材。		
	安防系统	应设置风险防范处置的有关技防、人防、物防等设施。有条件的服务站可安装视频监控设备及防盗安全系统。		
	办公设备与办公家具	配备电脑、电话、打印机、传真机等必要办公设备与资料柜、档案柜、办公桌椅、保密柜等办公家具。		
	信息公开及查询设备	可配备信息公开查询、自助办理设备。		
	便民设施	设置饮水机、休息椅、报刊架、意见箱等基础便民设施。		

表 1 （续）

建设内容		建设要求		
		普通乡镇（街道）服务站	普通村（社区）服务站	中心镇（村）服务站
标识 标识牌	标识牌	在醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识，牌匾内容为“某乡镇（街道）退役军人服务站”。标识牌示例见附录 A。在适当位置注明服务站负责人的姓名、职务及联系方式。	在醒目位置悬挂统一规范的牌匾标识，牌匾内容为“某村（社区）退役军人服务站”。标识牌示例见附录 B。在适当位置注明服务站负责人的姓名、职务及联系方式。	按普通乡镇(街道)、村(社区)服务站的建设要求设置。
	功能分区	办公与活动场所	设立办公、接待、文化活动等功能区域，有接待服务窗口，并依据实际条件设置法律咨询、接待谈话、心理关爱等服务窗口（室）。	设在村(社区)党群服务中心内的服务站应设置服务窗口或专席。
	物品展示区	可单独设立纪念物品展示区域，摆放军事模型、各类军事题材杂志书籍等。		
政治 文化 建设	思政引领	按照相关文件规定悬挂习近平总书记重要论述和习近平总书记阅兵、视察部队、接见退役军人代表等图片。	参照普通乡镇（街道）服务站建设要求设置。	按普通乡镇（街道）服务站的建设要求设置。
		按规定顺序统一悬挂军队 10 位英模画像。		
	氛围营造	通过宣传栏集中展示“四尊崇、五关爱、六必访”等活动内容。		
		开展红色服务站建设工作，突出地域特色，并对展示内容进行适时更新。		
		通过播放歌曲、视频宣传片和电影等方式开展文化氛围营造。		
		将先进典型退役军人照片以及事迹进行制作展示，并将获三等功以上表彰退役军人照片信息通过多种形式进行展示。		

5 运行管理要求

5.1 一般要求

- 5.1.1 应承担就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等退役军人事务领域工作，掌握退役军人基本信息、思想状况、家庭生活情况等信息。
- 5.1.2 应将工作职责、工作制度、工作流程上墙，有宣传资料政策法规等资料供取阅，提供“一站式”“窗口式”的综合服务，实现退役军人信息采集、教育培训申请、优待证申领等业务的一次通办、一站式联办。
- 5.1.3 应建立健全计划总结、请示报告、教育培训、安全保密等制度。
- 5.1.4 应每年形成年度工作计划和总结并进行归档。
- 5.1.5 中心镇（村）服务站还应满足以下要求：
 - a) 与相关部门沟通，将思政建设、就业创业扶持、走访慰问、优抚帮扶、权益维护、矛盾化解等功能拓展纳入当地经济社会发展规划；
 - b) 整合片区内“兵支书”、宣讲员、志愿服务队等工作力量，在乡村振兴、精神文明建设、基层治理、志愿服务等方面形成建设合力；
 - c) 围绕服务站建设“五有”目标，引导资源要素有效集聚。

5.2 服务内容

5.2.1 就业创业

- 5.2.1.1 应宣传推广退役军人就业创业相关政策，动员退役军人参加适应性培训、职业技能培训和学历教育。
- 5.2.1.2 应鼓励引导退役军人通过参加公职人员招考、企业应聘等方式拓宽就业渠道，并对有创业需求的退役军人帮助其获得创业保障和支持服务。
- 5.2.1.3 应建立退役军人就业创业台账，对出现下岗失业的，及时纳入再就业帮扶范围。
- 5.2.1.4 应提供就业创业相关政策咨询服务。
- 5.2.1.5 中心镇（村）服务站还应满足以下要求：
 - a) 搜集和发布就业资源和岗位信息，组织退役军人参加线上线下招聘会、推介会；
 - b) 协助开展下岗失业退役军人特别是“零就业”困难退役军人家庭的公益岗位申请、劳务派遣、职业技能培训等再就业工作。

5.2.2 优抚帮扶

- 5.2.2.1 应开展服务对象建档立卡和优待证申领发放工作。
- 5.2.2.2 应开展精准帮扶援助、矛盾化解和思想稳定工作，协助相关部门解决服务对象实际困难。
- 5.2.2.3 应对重点优抚对象情况进行登记，将生活存在特殊困难的退役军人作为重点帮扶对象，特别是年龄偏大、行动不便、鳏寡孤独等重点服务对象，应提高联系频次，协调运用各类服务资源，提供上门服务、预约办理和代办服务。
- 5.2.2.4 应开展联系工作，并运用信息化手段，加强互动频次。对重点联系对象，至少每年联系一次，每年走访一次。
- 5.2.2.5 针对光荣返乡退役军人宜开展“五关爱”、建档立卡、优待证办理等工作。
- 5.2.2.6 中心镇（村）服务站还应满足以下要求：
 - a) 帮助符合条件的服务对象申报享受低保、国家供养、专项救助、临时救济等待遇；

- b) 通过开展志愿服务、筹措社会资金、争取慈善捐款等多种方式，为特殊困难退役军人家庭提供帮扶援助。

5.2.3 走访慰问

- 5.2.3.1 应建立走访慰问制度，开展走访慰问工作。
- 5.2.3.2 应结合“八一”、春节等节日，以及服务对象出现重大变故等情况，及时开展走访慰问。
- 5.2.3.3 应重点开展“六必访”工作，在走访慰问过程中收集退役军人意见建议。
- 5.2.3.4 应开展三属、军属和退役军人等家庭的悬挂光荣牌工作。
- 5.2.3.5 中心镇（村）服务站还应满足以下要求：
 - a) 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人群；
 - b) 建立工作台账，及时上报重大情况。

5.2.4 权益维护

- 5.2.4.1 开展来访、来电咨询登记工作，将咨询记录详细登记入册并保存电子档备查。
- 5.2.4.2 开展宣传联络工作，主动登门入户宣讲政策。
- 5.2.4.3 做好上级转送、交办、督办的信访事项，履行好信访“代办员”职责。
- 5.2.4.4 扮演好“信息员”角色，遇苗头性、倾向性问题第一时间上报，及时协助处置应急突发事件。
- 5.2.4.5 中心镇（村）服务站还应满足以下要求：
 - a) 通过邀请心理咨询师、社会工作者、退役老兵、律师或设立法律援助联络站等方式，为服务对象提供心理关爱、法律援助等服务；
 - b) 对重点对象“一对一”包联，建立包联台账；
 - c) 引入与利用行政调解、司法调解、人民调解等形式维护退役军人合法权益。

5.2.5 窗口服务

- 5.2.5.1 窗口应根据服务对象不同的业务办理需求，建立业务办理流程，分类处理业务事项。业务办理流程见图1。

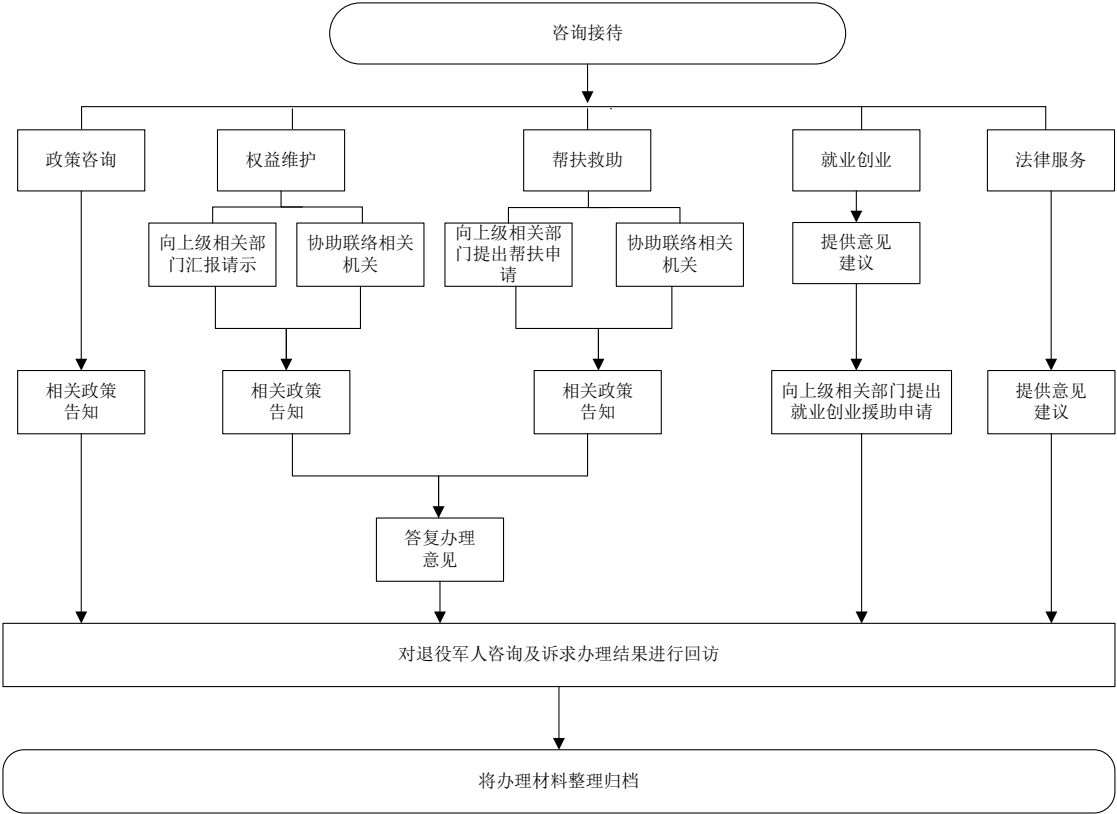


图1 业务办理流程图

- 5.2.5.2 窗口应对服务对象做好咨询登记，及时形成咨询接待分析报告。咨询登记表参见附录 C。
- 5.2.5.3 窗口服务应建立咨询接待服务规范，并符合以下要求：
- 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) 优化服务方式和服务行为。
- 5.2.5.4 窗口人员服务规范应符合以下要求：
- a) 仪表端庄大方，着装得体；
 - b) 仪容整洁、讲究卫生；
 - 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) 咨询接待“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。

5.3 运行保障

5.3.1 人员

- 5.3.1.1 应定期开展以政策学习、业务培训和形势教育、国防教育、职业道德教育等为主题的教育培训活动。
- 5.3.1.2 可通过组织知识竞赛、岗位练兵、业务交流等方式，提升工作人员能力素养。

5.3.2 档案

- 5.3.2.1 应对服务站文书档案进行收集、整理，分年度归档、保管，配备档案管理人员和相应档案保管存放设备。

5.3.2.2 电子档案的存档和管理应符合 GB/T 18894 的要求。

5.3.3 保密

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

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

5.3.3.3 应定期或不定期组织安全保密检查，制定相应的改进对策，并建立信息泄露应急预案。

5.3.3.4 应按要求配备保险箱、密码柜等保密设备。

5.3.4 安全

5.3.4.1 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。

5.3.4.2 应对安全工作进行管理，包括但不限于以下内容：

- a) 定期检查维护安全设施设备；
- b) 定期组织安全培训教育；
- c) 定期进行安全应急演练；
- d) 制定安全工作应急预案，及时协助处置群体和突发事件。

5.4 信息化建设

5.4.1 应运用信息系统（平台）做好退役军人信息采集工作，将服务机构的人员、资金、运行等情况纳入平台管理，动态更新。

5.4.2 应保障信息系统（平台）的安全性，定期进行检查维护。

5.4.3 应保障信息网络全时段共享，数据传输及时、顺畅、准确。

5.5 服务评价与改进

5.5.1 服务质量评价

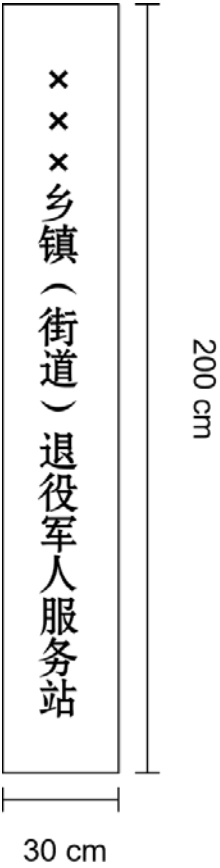
应建立健全服务站服务质量评价机制，通过调查问卷、随机抽查、第三方评估等方式，开展以服务对象满意度测评为核心的服务质量评价。

5.5.2 服务改进

应根据服务评价对服务站的服务形式、服务内容、服务流程进行优化和改进，持续提高服务质量。

附 录 A
(资料性)
乡镇(街道)服务站标识牌示例

乡镇(街道)服务站标识牌示例如图A. 1。



图A. 1 乡镇(街道)服务站标识牌示例

附 录 B
(资料性)
村（社区）服务站标识牌示例

村（社区）服务站标识牌示例如图B. 1。



图B. 1 村（社区）服务站标识牌示例

附 录 C
(资料性)
咨询登记表

咨询登记表见表C.1。

表 C.1 咨询登记表

编号:				日期:			
姓名		性别		年龄		电话	
政治面貌		民族		身份证号			
学历		入伍时间				退役时间	
户籍地址							
通讯地址		省（区、市） 市 区（县）					
类 别	士 兵	☐ 农村籍 ☐ 城镇籍 ☐ 退役义务兵 ☐ 退役志愿兵 ☐ 退役士官 ☐ 现役士兵 安置方式: ☐ 安排工作 ☐ 自主就业 ☐ 退休（从部队办理） ☐ 自谋职业 ☐ 供养 ☐ 复员					
	干 部	干部职级: ☐ 排级 ☐ 连级 ☐ 营级 ☐ 团级 ☐ 师级 安置方式: ☐ 计划分配 ☐ 自主择业 ☐ 企业军转干部 ☐ 军休干部 ☐ 现役军官 ☐ 自谋职业 ☐ 复员 ☐ 自愿自行就业军转干部 ☐ 其他					
	其 他	☐ 烈士老年子女 ☐ 烈士遗属 ☐ 因公牺牲军人遗属 ☐ 病故军人遗属 ☐ 无军籍职工 ☐ 其他					
现享受何 种待遇		☐ 伤残人员 ☐ 在乡老复员军人 ☐ 带病回乡退役军人 ☐ 参战退役人员 ☐ 参试（涉核）退役人员 ☐ 烈士老年子女 ☐ 烈士遗属 ☐ 病故军人遗属 ☐ 因公牺牲军人遗属 ☐ 年满 60 周岁农村籍退役士兵					

表 C.1（续）

现 状	☐在职在岗 ☐社会就业 ☐回乡务农 ☐公益性岗位 ☐离（退）休 ☐城镇无业 ☐其他
参保情况	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
主要咨询事项	诉求类别： ☐ 退役安置类 ☐ 优待抚恤类 ☐ 社会保险类 ☐ 身份认定类 ☐ 就业创业类 ☐ 帮扶援助类 ☐ 咨询建议类 ☐ 待遇落实类 ☐ 其他_____
处理意见	☐不需要进一步咨询 ☐进一步咨询 收表人员签名：
备 注	☐无 ☐集体咨询人员名单（附件） 注 1：根据有关规定，咨询人咨询事项，应客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不应捏造、歪曲事实，诬告、陷害他人。 注 2：5 人以上集体咨询的，应将其他人员情况填写在附表。

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
- [2] 《中华人民共和国信访条例》国务院第76次常务会议通过
-