

DB 3702

青 岛 市 地 方 标 准

DB 3702/T 41—2024

退役军人政务服务工作规范

Work specification for government service of veterans

2024 - 05 - 30 发布

2024 - 06 - 30 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 服务场所建设要求 1

5 人员要求 2

6 服务内容及要求 3

7 服务保障措施 9

8 人员培训 12

9 评价与改进 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。

本文件由青岛市退役军人事务局提出并组织实施。

本文件由青岛市退役军人事务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：青岛市退役军人服务中心。

本文件起草人：柳广东、裴晓征、戴兴、徐越、夏萍萍、王南、郭岩、赵明琳。

退役军人政务服务工作规范

1 范围

本文件规定了退役军人服务中心（站）政务服务的场所建设、人员、服务内容、服务保障、人员培训、评价与改进要求。

本文件适用于市、区（市）退役军人服务中心以及镇（街道）、村（社区）退役军人服务站政务服务大厅或窗口服务与管理工作。

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。

DB37/T 4430-2021 退役军人服务中心（站）场所建设和设施配备指南

DB37/T 4464-2021 退役军人服务中心（站）服务规范

3 术语和定义

本文件没有术语和定义。

4 服务场所建设要求

4.1 市、区（市）退役军人服务中心

4.1.1 政务服务大厅

政务服务大厅基本功能区设置应符合 DB37/T 4430-2021 中 5.2.1 的要求。

4.1.2 接待室

接待室基本功能区设置应符合DB37/T 4430-2021中5.2.2的要求。

4.1.3 拓展功能区

4.1.3.1 思想政治工作室

4.1.3.1.1 思想政治工作室是开展政治理论学习和思想教育活动，展示英烈、优秀现役军人和退役军人先进事迹的功能场所。

4.1.3.1.2 应设置军史英模长廊、老兵荣誉展示墙、展示柜、多媒体等设施，陈列或播放军旅题材优秀文化作品。

4.1.3.2 就业创业工作室

就业创业工作室功能区设置应符合DB37/T 4430-2021中5.3.1的要求。

4.1.3.3 法律援助工作室

4.1.3.3.1 法律援助工作室是为退役军人提供法治宣传、法律咨询、人民调解、老兵调解、法律援助、司法救助、心理咨询服务的功能场所。

4.1.3.3.2 应设置退役军人法律法规宣传栏，定期发布法律资讯、司法动态。

4.1.3.4 志愿服务工作室

4.1.3.4.1 志愿服务工作室是组织开展志愿服务活动的功能场所。

4.1.3.4.2 应设置志愿服务专栏，定期发起志愿服务活动，宣传志愿服务活动典型案例。

4.1.3.5 双拥工作室

4.1.3.5.1 双拥工作室是承担拥军支前、双拥宣传、走访慰问、军人家庭困难帮扶等工作的功能场所。

4.1.3.5.2 应设置荣军墙、光荣栏宣传优秀现役军人事迹。

4.1.4 配套设施

配套设施设置应符合DB37/T 4430-2021中5.4的要求。

4.2 镇（街道）退役军人服务站

4.2.1 总体布局应符合 DB37/T 4430-2021 中 6.1 的要求。

4.2.2 政务服务大厅及综合服务窗口设置应符合 DB37/T 4430-2021 中 6.2 的要求。

4.2.3 接待区设置应符合 DB37/T 4430-2021 中 6.3 的要求。

4.2.4 拓展功能区设置应符合本文件 4.1.3 的要求。

4.2.5 配套设施设置应符合 DB37/T 4430-2021 中 6.6 的要求。

4.3 村（社区）退役军人服务站

4.3.1 社区退役军人服务站

4.3.1.1 服务窗口设置应符合 DB37/T 4430-2021 中 7.2.1 的要求。

4.3.1.2 接待区设置应符合 DB37/T 4430-2021 中 7.2.2 的要求。

4.3.1.3 拓展功能区设置宜符合本文件 4.1.3 的要求。

4.3.2 村退役军人服务站

4.3.2.1 办公服务区设置应符合 DB37/T 4430-2021 中 7.3.1 的要求。

4.3.2.2 拓展功能区设置宜符合本文件 4.1.3 的要求。

5 人员要求

5.1 能力要求

5.1.1 应熟练掌握与退役军人及其他优抚对象相关的法律法规。

5.1.2 应知悉政务服务相关的政策文件。

5.1.3 应具有做好政务服务大厅现场接待工作、政务服务热线接听工作的能力和水平。

5.2 工作纪律

- 5.2.1 工作人员应按时到岗，不应迟到、早退，上班时间不应擅自离岗、脱岗，严格执行请销假制度。
- 5.2.2 上班期间不应串岗、聚众聊天，不应做与业务无关的工作。
- 5.2.3 不应对待群众态度冷漠和置之不理。
- 5.2.4 非工作人员不应进入窗口工位，做好安全保密工作。
- 5.2.5 不应对待服务对象吃拿卡要。
- 5.2.6 应严格执行一次性告知、首办负责和限时办结等业务制度。

5.3 仪容仪表

- 5.3.1 工作时衣着应庄重大方、朴素得体、整洁美观。不应穿奇装异服，服装颜色、款式应与工作环境相协调。
- 5.3.2 更换服装应在上班前、下班后完成。
- 5.3.3 应保持仪表端庄，仪容整洁，朴素大方。化妆宜庄重、素雅、简约。服装配饰应少而精、简而雅，不应佩戴大串珠链。发型应整洁、大方、得体。

5.4 行为举止

应举止庄重大方，表情自然，和蔼可亲，优雅端庄，礼貌待人。在办公或公共场所不应有以下举止：

- a) 双手叉腰、交叉胸前；
- b) 挠头、抓痒、挖耳、抠鼻孔；
- c) 哼唱歌曲、吹口哨、跺脚、大声说笑、喧哗；
- d) 随地吐痰、乱丢杂物。

5.5 服务用语

接待服务对象时，应使用“您好”“请”“对不起”“谢谢”“再见”等文明用语。

6 服务内容及要求

6.1 信息采集

6.1.1 采集对象

信息采集对象为具有青岛市户籍的退役军人和其他优抚对象，包括退役士兵、军转干部、军队离退休干部和退休士官、军队无军籍离退休退职职工、“三红”人员、在乡老复员军人、复员干部、伤残军人、伤残民兵民工、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、现役军人直系亲属、军队改革集体转制人员等人员。

6.1.2 信息来源

镇（街道）或村（社区）退役军人服务站应依据以下材料进行信息采集：

- a) 身份证；
- b) 户口本；
- c) 退役证或转业证或离退休证；
- d) 近期免冠照片；
- e) 学历证明；
- f) 立功受奖证件；
- g) 伤残证件、变动伤残证件（伤残军人提供）；

h) 烈士证明书、因公牺牲军人证明书、病故军人证明书及亲属关系证明（烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属提供）。

6.1.3 采集内容

信息采集内容应包括基本信息、组织生活和社会活动信息、服役信息、安置信息、就业创业信息、教育培训信息、抚恤优待信息、褒扬激励和特困低保信息等。

6.1.4 采集流程

镇（街道）或村（社区）退役军人服务站应对采集到的信息数据进行初步审核，确认采集的信息全面准确后上报至区（市）退役军人服务中心。区（市）、市退役军人服务中心应逐级审核信息，确认信息无误后上报至省退役军人服务中心。

6.1.5 采集要求

镇（街道）、村（社区）退役军人服务站应在保证信息采集数据翔实精准基础上，建立退役军人信息采集电子档案和纸质档案，全面推行“一人一档一卡一策”精准服务。工作人员进行信息采集时应做到资料翔实、项目齐全、信息完整，确保应采尽采、定期更新、动态管理。

6.2 退役返乡报到

6.2.1 返乡迎接

应在退役军人集中返乡期、集中报到期或适应性培训期，开展系列军人退役返乡欢迎活动，活动方式包括但不限于以下形式：

- a) 在全市火车站、飞机场及区（市）、镇（街道）退役军人服务中心（站）设置“退役军人返乡接待站”，悬挂统一制式欢迎横幅，为退役军人佩戴红花，发放报到须知、就业创业、信息采集、优待证、“给退役军人的一封信”等宣传材料，设置“退役返乡光荣墙”等主题式宣传载体；
- b) 邀请军地领导、家属代表、新闻媒体、社会各界群众等参与，通过为退役军人披绶带戴红花、为立功人员和优秀士兵颁奖、邀请退役军人代表发言、组织开展重温誓词等灵活多样的方式，举行集中欢迎仪式；
- c) 应组织镇（街道）、村（社区）退役军人服务站开展退役返乡入户走访活动，宣传相关政策和优待措施，发放联络服务卡，了解退役军人所思所想所盼，第一时间把党和政府的关怀传递给返乡退役军人。

6.2.2 退役报到

安置地退役军人事务部门应对当年度接收退役军人档案审核通过后，组织开展退役报到，优化“军人退役一件事”主题式服务，协同组织部、人力资源和社会保障局、医保局、团委、武装部、银行等部门开展一站式报到，为退役军人集中办理退役报到、党（团）员关系转接、保险关系转接、预备役登记、一次性经济补助预登记等业务。

6.3 就业创业扶持

6.3.1 就业服务

6.3.1.1 应向退役军人和未就业随军家属提供就业方面的政策咨询服务。

6.3.1.2 应根据工作需要组织开展退役军人就业调查，采集辖区内退役军人就业状况和需求信息，利用就业创业信息化平台，分析退役军人就业情况，将法定劳动年龄内的退役军人纳入就业监测，动态掌握其就业情况，对未就业人员应核实就业信息、就业需求等，及时开展就业帮扶。

6.3.1.3 应为有就业需求和就业能力的退役军人和未就业随军家属提供信息登记服务，登记内容应包含姓名、身份证号、年龄、性别、联系电话、区（市）名称、镇（街道）名称、登记时间、身份类别、学历、政治面貌、特长、技术等级或职称、就业意向岗位、预期薪资待遇、是否有就业指导需求等，建立退役军人和未就业随军家属就业需求库并动态更新。

6.3.1.4 应充分利用相关部门资源，征集、筛选企事业单位用工需求；应为有招聘退役军人和未就业随军家属需求的企业提供登记服务，登记内容应包含企业名称、区（市）名称、镇（街道）名称、登记时间、招聘岗位、招聘人数、薪资待遇、联系方式、岗位优待等，建立完善企业用工需求库并动态更新。

6.3.1.5 就业需求和招聘需求登记服务应通过线下窗口、线上平台、热线电话等多种形式提供，线下窗口、热线电话等形式登记的信息应及时录入就业创业信息化平台。

6.3.1.6 应为有需求的退役军人和未就业随军家属提供职业能力测评、职业规划、求职技巧等就业指导服务。

6.3.1.7 应为有需求的退役军人和未就业随军家属提供“一对一”就业帮扶，会同有关部门采取现场招聘会、网络招聘、岗位推荐等形式开展职业介绍服务。

6.3.1.8 应提供后续跟踪服务，对接相关部门，为符合条件的退役军人和未就业随军家属提供下岗失业登记、就业困难认定等指导帮助，协助失业退役军人和未就业随军家属再就业。

6.3.2 创业服务

6.3.2.1 应向退役军人和未就业随军家属提供创业方面的政策咨询服务。

6.3.2.2 应根据工作需要组织开展退役军人创业调查，采集辖区内退役军人创业状况和需求信息，利用就业创业信息化平台，核实更新退役军人个体工商户开户、创办企业情况和经营状态等信息，对有需求的军创企业及时开展创业帮扶。

6.3.2.3 应为有创业需求和创业能力的退役军人和未就业随军家属提供信息登记服务，登记内容应包含姓名、身份证号、年龄、性别、联系电话、区（市）名称、镇（街道）名称、登记时间、身份类别、学历、政治面貌、特长、创业意向领域、是否有创业指导需求等，建立退役军人和随军家属创业需求库并动态更新。

6.3.2.4 应组织创业专家指导团队，为退役军人和未就业随军家属开展创业意识培养、创业项目指导、企业经营管理等方面的创业指导培训服务。

6.3.2.5 应会同有关部门，向退役军人和企业宣传税收优惠、创业贷款贴息、创业带动退役军人就业奖励等创业扶持政策。

6.3.2.6 对符合创业贷款条件的退役军人，应指导其按照相应条件申请退役军人个人自主创业贷款、退役军人创办的小微企业初创期贷款、退役军人信用贷款和抵押贷款等金融服务，协调相关金融机构，按照职责分工受理、审批、发放退役军人创业贷款。

6.3.2.7 退役军人创业贷款使用结束后，应及时按照经办银行提供的贷款审批资料、本金利息还清记录等材料，审核贷款人贴息资格，提出贷款贴息方案，发放贷款贴息资金。

6.3.2.8 对符合条件的企业应指导其申请创业带动就业奖励，按照职责分工受理、审批、发放奖励金。

6.3.2.9 应会同有关部门提供退役军人创业孵化基地、创业园区的申请、评审、认定服务，协助符合条件的军创企业入驻退役军人创业孵化基地、创业园区。

6.3.3 教育培训服务

6.3.3.1 应向退役军人提供教育培训方面的政策咨询服务。

6.3.3.2 应根据工作需要开展退役军人教育培训需求调查，采集接收安置的退役军人教育培训需求信息，采集内容应包含姓名、年龄、性别、联系电话、学历、身份类别、安置区域、培训类别、培训方式、预期培训效果、培训内容、培训时间等，建立培训需求库并动态更新。

6.3.3.3 应建立并动态更新培训专家师资库和培训课程库，组织当年接收安置的退役军人进行全员适应性培训，培训内容应包含但不限于思想政治教育、安全保密教育、退役政策宣讲、法律法规普及、就业创业指导、心理调适、素质能力提升等。

6.3.3.4 应组织符合条件的退役军人参加职业教育和技能培训，引导退役军人提升职业水平和职业技能。

6.3.3.5 应依托高校、职业院校（含技工院校）、企业和各类培训机构等单位开展职业教育和技能培训，根据职责分工做好承训机构征集、遴选、评估等工作，确定承训机构信息名录并动态调整。承训机构信息名录应通过官方网站、微信公众号等多种方式向社会公布，供退役军人选择使用。

6.3.3.6 应鼓励退役军人参加学历教育，配合教育部门做好符合学历教育条件的退役军人报名资格确认工作。

6.4 优待抚恤

6.4.1 应向退役军人和其他优抚对象提供优待抚恤方面的政策咨询服务。

6.4.2 应在做好信息采集的基础上，按照职责分工为符合条件的退役军人和烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属，提供优待证申领、发放、补换、收回等服务。

6.4.3 各级退役军人服务中心（站）应按照光荣牌悬挂服务管理工作规定，按照职责分工提供光荣牌发放、悬挂、更换、回收等服务。宜在每年春节前、“八一”建军节或者新兵入伍时，组织集中悬挂、更换光荣牌仪式。

6.4.4 对符合抚恤定补优抚对象申请条件和服务对象，应指导其准备申请材料，按照职责分工做好材料受理、审核和待遇发放工作。

6.4.5 应做好抚恤定补优抚对象年度确认工作，及时为户籍地发生变更的优抚对象办理待遇关系转移。

6.4.6 每年新兵入伍时，应会同区（市）人武部做好义务兵家庭优待金领取人信息采集工作，及时组织发放义务兵家庭优待金。

6.4.7 应配合相关部门提供烈士寻亲、烈属异地祭扫等服务。

6.4.8 宜整合、利用全市优质的医疗、养老和体检资源，为优抚对象提供就医、养老、体检等优待服务，逐步将优待范围扩展到全市所有军人军属、退役军人。

6.4.9 宜协调相关单位和企业为军人军属、退役军人、抚恤定补优抚对象等提供优先优待服务，形成优待目录清单，并向社会公布，供服务对象使用。

6.5 帮扶救助

6.5.1 应向退役军人和其他优抚对象提供帮扶救助方面的政策咨询服务。

6.5.2 应定期对辖区内困难退役军人和其他优抚对象家庭进行摸底，及时了解困难服务对象生活状况，比对核实困难服务对象基础数据，纳入信息系统，协助符合条件的困难服务对象申请低保、特困供养、医疗、教育、住房、临时救助等方面的帮扶援助。

6.5.3 对符合山东省困难帮扶基金或青岛市慈善总会退役军人关爱基金帮扶救助条件的退役军人和其他优抚对象，应指导其申请帮扶救助基金。

6.5.4 基金帮扶应制定个性化帮扶措施，实行一事一批，按照职责分工受理、审核、发放帮扶救助基金。

6.5.5 帮扶救助情况应根据救助基金类型及时录入山东省退役军人事务厅基金管理系统或者智慧荣军平台困难帮扶系统。

6.6 走访慰问

6.6.1 春节和“八一”建军节应对抚恤定补优抚对象、服现役期间荣立二等功或战时三等功以上奖励的退役军人进行走访慰问。

6.6.2 烈士纪念日应对烈士遗属家庭进行走访慰问。

6.6.3 每年新审批的抚恤定补优抚对象，应在审批完成后1个月内上门走访慰问，让其知晓享受的待遇、优待内容和办理方式。

6.6.4 应对身边无子女、生活不能自理以及高龄、重大变故、罹患重病、病危等情况的优抚对象，重点进行走访慰问，帮助解决急难愁盼问题。

6.6.5 现役军人立功受奖的，应按照《立功受奖军人家庭送喜报工作办法》《关于规范全省拥军优属走访慰问制度的通知》等规定，对现役军人家庭进行走访慰问。

6.7 权益维护

6.7.1 来访接待

来访接待内容应符合 DB37/T 4464-2021 中 6.4.2 的要求。

6.7.2 法律服务

6.7.2.1 应设置退役军人法律法规宣传栏，通过官方网站、微信公众号、电视台等多种平台，发布相关法律资讯、司法动态。

6.7.2.2 应利用春节、“八一”建军节走访慰问、新兵入伍、军人退役返乡等时机，开展送法进军营、进社区等活动，开展普法教育。

6.7.2.3 应通过设立公职律师、政府购买服务、志愿服务等方式配备取得法律职业资格的工作人员，为退役军人提供法律咨询服务。

6.7.2.4 应与法律援助中心建立常态化沟通协调、信息共享工作机制，协助符合条件的退役军人申请法律援助。

6.7.2.5 应与公安机关、检察院、人民法院以及司法局等部门建立沟通联络机制，及时为符合条件的退役军人提供司法救助。

6.7.3 调解服务

6.7.3.1 应借助人社、司法等公共资源，配合有关部门为退役军人和其他优抚对象提供行政调解、司法调解、人民调解等服务。

6.7.3.2 应聘请老兵调解员，健全老兵调解志愿服务网络，提供政策法规宣传、矛盾纠纷调解等服务。

6.7.4 心理服务

6.7.4.1 宜通过政府购买服务方式，安排心理咨询师定期接待退役军人，开通心理咨询热线，提供心理咨询服务。

6.7.4.2 宜结合走访慰问、退役军人集中报到等时机，开展心理健康评估、心理健康状况调研等，及时为有需求的服务对象提供心理咨询服务。

6.8 志愿服务

6.8.1 志愿服务队建立与管理

6.8.1.1 市级退役军人事务部门应建立市级退役军人志愿服务队，区（市）级退役军人事务部门应组织建立辖区内各级退役军人志愿服务队，设置志愿服务联络员。

6.8.1.2 招募的退役军人志愿者应具备下列条件：

- a) 具有良好的思想道德品质和社会奉献精神，有参与志愿服务活动意愿，不追求物质报酬或其它任何私利；
- b) 遵纪守法，热爱党，热爱祖国，热爱人民，拥护党的基本路线、方针、政策，遵守国家法律法规，既往无违法犯罪及其他不良记录；
- c) 具备从事志愿服务相应的基本知识、能力和身体素质，身体健康；
- d) 具有良好的沟通能力，愿意与他人合作，乐于助人；
- e) 愿意接受所在志愿者组织和相关部门的管理和协调。

6.8.1.3 退役军人志愿服务队和志愿者应在青岛市退役军人志愿服务总部基地备案和审核，新建（解散）队伍应在 15 个工作日内上报。

6.8.1.4 各级退役军人志愿者管理单位应按专业、服务岗位、服务时段等条件实行分类管理，建立健全退役军人志愿者及其服务活动档案制度，做好志愿服务时间统计和绩效评价。

6.8.2 志愿服务内容

6.8.2.1 各级退役军人志愿服务队应鼓励和引导志愿者参与开展为老、为小、为困难群体、为需要心理疏导和情感慰藉群体、为社会公共需要服务。

6.8.2.2 各级退役军人志愿服务队可围绕各级退役军人事务部门中心工作和社会需要，结合退役军人自身特色开展志愿服务，服务内容包括但不限于以下形式：

- a) 参与先进典型宣讲活动，开展爱国主义教育宣讲、国防教育宣讲、素质提升等志愿服务活动，发挥先进典型示范引领作用；
- b) 参与乡村文化建设、产业振兴、文明乡风宣传等，开展农业农村政策和技能知识宣讲活动；
- c) 参与应急救援、抢险救灾、疫情防控和其他突发性事件、灾害的救援行动，开展应急保障知识宣传活动；
- d) 参与拥军助学、走访慰问、敬老助残、解困帮困、义务献血和其他公益活动；
- e) 参与法律宣讲、法律援助、劳动争议调解、矛盾纠纷调处等公益维权志愿服务活动，引导广大退役军人理性表达诉求、依法维权，维护和保障合法权益；
- f) 参与就业创业帮扶活动，为有就业需求的退役军人提供个人职业生涯规划等方面的服务指导；为创业退役军人提供项目策划、项目路演、融资贷款、人力资源和营销策略等方面的服务指导；
- g) 参与宣传健康科普知识、发放健康知识手册、开展义诊等活动；
- h) 参与文艺汇演、民俗表演、文体知识宣传等，开展送文化下基层、送体育到万家等活动；
- i) 参与爱老助老、关爱他人、环境保护、文明新风建设等，开展学雷锋志愿服务活动。

6.8.2.3 各级退役军人志愿服务队应根据工作需要和自身职责开展志愿服务，也可根据有服务需要的单位或个人的申请提供志愿服务。

6.8.2.4 应鼓励和支持各级退役军人志愿服务队百花齐放，特色化、多元化发展，主动组织并团结引导志愿者结合服务需求，开发设计特色的志愿服务项目，常态化开展志愿服务。

6.9 退役军人人事档案管理

6.9.1 管理机构

6.9.1.1 《山东省退役军人人事档案管理办法》实施后移交的退役军人人事档案，应按照分类归集、属地管理的原则，根据以下不同退役军人安置方式确定相应的管理机构：

- a) 转业军官和安排工作退役士兵的人事档案，由安置地区（市）级以上退役军人事务部门和相关 部门移交接收安置单位进行管理；
 - b) 逐月领取退役金退役军人、复员军官、自主就业退役士兵、分散供养退役军人、自谋职业退役 士兵以及灵活就业退役士兵和视为放弃安排工作待遇退役士兵、视为放弃安置待遇退役士兵的 人事档案，一般由安置地退役军人事务部门委托所属退役军人服务中心存放；
 - c) 入伍时是普通高等学校在校学生的退役士兵，退出现役后复学的，其人事档案由安置地退役军 人事务部门转交相关学校进行管理；
 - d) 逐月领取退役金退役军人、复员军官、自主就业退役士兵、自谋职业退役士兵以及灵活就业退 役士兵和视为放弃安排工作待遇退役士兵、视为放弃安置待遇退役士兵再就业时，可根据有关 规定将人事档案移交用人单位存放管理；
 - e) 离休军人的人事档案，一般由安置地退役军人事务部门委托所属军休服务管理机构存放管 理；
 - f) 集中供养退役军人的人事档案，一般由安置地退役军人事务部门委托优抚医院存放管理。
- 6.9.1.2 对于存放在档案馆的退役军人人事档案，由其继续管理；已有相关部门、机构服务管理的自 主择业军队转业干部、离休军人等退役军人的人事档案，仍由其继续管理。
- 6.9.1.3 对于退役军人因特殊情况由本人自行保管的人事档案，根据个人意愿，由安置地退役军人事 务部门提供管理服务，实行一事一批，应按照个人申请、区（市）级审批的程序办理。

6.9.2 管理要求

- 6.9.2.1 各级退役军人事务部门和档案管理机构应根据人事档案法规规定，建立健全符合国家档 案标准、体现退役军人特点的人事档案管理利用制度和标准，并按照一人一档、动态管理、利用便捷 的要求，确保档案真实、完整、安全。
- 6.9.2.2 退役军人人事档案应随着管理权限的变化及时转递，转递时应通过机要交通转递或派专人送 达，不应由本人自行携带。转递的退役军人人事档案，材料应齐全，不应扣留材料。
- 6.9.2.3 退役军人本人自行保管的人事档案，移交后应另册管理。退役军人根据审核交接后的人事档 案提出相关待遇申请等事项的，安置地区（市）退役军人事务部门应按照一事一审的原则，商请军地有 关部门对相应档案材料另行审核。
- 6.9.2.4 对于退役军人死亡满 5 年的，其人事档案管理应参照《干部人事档案工作条例》执行。退役 军人人事关系和劳动关系应按《劳动法》《劳动合同法》等有关法律法规执行。
- 6.9.2.5 退役军人人事档案一般不予外借，因纪检监察等特殊情况确需借出使用的，应履行严格的审 批程序，限期归还。特殊情况需要复印档案材料的，应事先申请，经批准方可办理。
- 6.9.2.6 退役军人因办理人事变动、学历提升、职称评定、社会保险缴纳和接续、工龄认定、退休等 事项时，需查阅、复制本人档案的，其档案管理机构应按照国家相关规定予以办理。
- 6.9.2.7 有关单位因工作需要，需要查阅退役军人人事档案，应如实填写查阅审批材料，由单位负责 同志审批签字并加盖公章，经档案管理机构审批同意后在规定时限、地点查阅。

7 服务保障措施

7.1 延时服务

- 7.1.1 提供日清服务：对已到下班时间尚未办好的事项，具备办理条件的，应提供延时服务，直至办 理完成。
- 7.1.2 提供午间服务：工作日 12:00 至 13:30，根据业务需求，采取窗口轮流值班方式，统一安排值

班人员为服务对象提供服务，确保正常办理业务。

7.2 预约服务

7.2.1 预约服务内容包括：

- a) 工作日预约：服务对象通过预约工作日指定的时间段，即可在相应的时间段内优先办理业务；
- b) 非工作日预约：为满足服务对象实际需求，经预约申请，窗口工作人员约定在非工作日为有需要的退役军人和其他优抚对象提供服务；
- c) 远程视频咨询预约：经预约申请，利用视频会议系统，工作人员面对面为有需要的服务对象解答问题，实现政策咨询的远程实时操作。

7.2.2 预约服务方式包括：

- a) 电话预约：公布预约电话，按照急事急办原则，接受服务对象办事预约；
- b) 现场预约：由申请人或其代理人到服务窗口申请预约，并在约定时间办理。

7.3 上门服务

7.3.1 上门服务的对象应满足以下要求：

- a) 办理的服务事项需要现场认证；
- b) 本人存在重病、伤残等实际困难。

7.3.2 上门服务流程如下：

- a) 申请人或其代理人向服务窗口申请预约上门服务；
- b) 服务窗口确认申请人符合办理条件；
- c) 服务窗口根据工作安排，与申请人约定上门服务时间和地点；
- d) 服务窗口安排工作人员提供上门政策宣传、业务咨询、业务办理等服务内容。

7.3.3 申请事项可即时办结的，上门服务人员应即时办理，当场办结；申请事项需要在一定时间内经审核、上级审批等方能做出决定的，上门服务人员应明确告知办理程序和时限，并在承诺时限内办结；符合代办服务条件的，由上门服务人员做好代办服务。

7.4 跟踪服务

7.4.1 服务事项由首办人员全程跟踪，通过采取现场核查、陪办、电话回访等形式，及时掌握服务事项的办理进度、办结效果，建立台账并实时更新。

7.4.2 对已办结的服务事项进行效果评估，重点对就业安置、创业扶持和困难帮扶等领域事项政策落实情况进行回访，建立回访工作台账，了解服务对象满意度评价，听取服务对象的反馈意见。对办理效果不理想、政策落实不到位的，做好督导落实，对工作形成再推动、再促进。

7.5 帮办代办服务

7.5.1 帮办代办范围

各级退役军人服务中心（站）政务服务场所或窗口提供的公共服务事项及自助服务区开展的自助服务事项，应根据服务对象需求，提供帮办服务；对来窗口办理业务行动不便或其他特殊服务对象，宜提供代办服务。

7.5.2 帮办代办职责

应设置帮办代办窗口或配备帮办代办员，帮办代办员可结合窗口实际服务事项，由窗口业务部门人员以专职或兼职形式具体落实。帮办代办人员应佩戴统一的帮办代办服务标志，负责协调解答咨询、受理代办申请、协调解决帮办代办服务中遇到的问题。

7.5.3 帮办代办流程

7.5.3.1 对有意向申请帮办或代办的服务对象，帮办代办员现场进行委托登记。

7.5.3.2 帮办代办员参照相关事项办理规范，当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办事项，帮办人员带领办理人去相关窗口办理；对于材料齐全的代办事项，申请人与代办人员完成材料交接手续，由代办人员代替申请人完成代办事项；对于材料不齐全的，帮办代办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法。

7.5.3.3 帮办代办工作完成后，帮办代办人员应及时与委托人移交相关材料，办理交接手续，并做好登记。

7.6 一次性告知服务

工作人员应对以下事项进行一次性告知：

- a) 申请事项是否属于本大厅或窗口职权范围；
- b) 申请事项所需要的材料；
- c) 申请事项的办理期限；
- d) 申请材料不全，需要补交的材料；
- e) 申请材料存在缺陷，需要补正的材料；
- f) 不予办理的理由。

7.7 AB角工作制

7.7.1 AB角工作制是指A角不在岗的情况下，由B角负责补位的工作制度。各窗口应本着确保工作不间断的原则建立AB角工作制度。

7.7.2 科学统筹安排窗口工作，原则上保证AB角有一人在岗，A角为主，B角为辅。互为AB角的人员，原则上不能同期休假。

7.7.3 AB两角职责相同，A角在岗时，由A角负主要责任，B角负次要责任；当A角因工作等原因不在岗时，则由B角负主要责任，A角负次要责任。

7.7.4 窗口全体人员应加强学习，熟悉掌握各岗位的工作任务。AB角之间应保持沟通，了解彼此工作的要求和内容，A角暂离岗位时，应做好交接工作，确保B角能够衔接到位。

7.8 首办负责制

7.8.1 应以“首办负责、全程服务、机动灵活”为原则，对于同一项业务，由首先办理的窗口工作人员负责咨询答复、审核材料、业务办理。

7.8.2 对首次进行业务办理但申请材料不全的服务对象，窗口工作人员应及时发放“联系服务卡”（内容包括窗口人员姓名、办公电话等基本便民服务信息），方便随时为服务对象答疑解惑。

7.8.3 服务对象再次提交材料或补充提交材料，不论该窗口工作人员是否在前台受理业务，都应对该服务对象就此项业务进行全面服务，直至业务办理结束。

7.8.4 如遇特殊情况，经窗口负责人同意，按AB角工作制灵活处理。

7.9 限时办结制

7.9.1 大厅工作人员办理各类申请事项，应根据事项承诺期限在限定的时间内办结。

7.9.2 对手续、材料不全或不符法定要求的，应当场一次性告知其所需补充的手续和材料。

7.9.3 对服务对象咨询法律、法规、政策、办事程序等事项，应当场解答；暂时无法解答的，应说明理由。

7.10 公开承诺制

应将职责范围内服务事项的办理依据、办理条件和要求以及办理程序、时限、投诉方式等要素，通过编印办事指南、服务手册或通过政务网发布等方式向社会公开承诺，方便服务对象办事。

8 人员培训

8.1 市退役军人服务中心应统筹指导全市退役军人服务中心（站）工作人员教育培训工作。各级退役军人服务中心（站）应按照分级管理原则组织教育培训，工作人员培训率应达到100%。

8.2 各级退役军人服务中心（站）应建立完善工作人员岗位培训制度，建立培训档案，加强培训管理，开展工作人员初任培训、专项培训、定期培训等工作，按要求组织工作人员参加市退役军人服务中心组织开展的教育培训工作。

8.3 培训可采取专题培训班、以会代训、组织观摩等方式，每半年至少组织一次。

8.4 培训内容应当包括政策学习、形势教育、保密教育、职业道德教育、业务培训等。

8.5 各级退役军人服务中心（站）宜建立优秀工作人员激励机制，树立典型标杆。

9 评价与改进

9.1 服务评价

9.1.1 应建立服务评价机制，采用服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，对服务中心（站）进行评价。

9.1.2 评价内容包括服务中心（站）的政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、便民度，政务服务平台的便捷性、完善性以及工作人员的服务态度、业务能力、服务水平等。

9.1.3 实施评价时，应根据工作重点、评价目的确定评价要求，设计评价指标；可在服务窗口放置评价器、二维码、书面评价表格等方便服务对象自主评价，或在网上政务服务平台设置手机短信发送、回复功能，供服务对象事后对具体事项办理情况进行评价。

9.2 服务改进

9.2.1 建立“差评发现——问题核实——反馈整改——问题回访——改进提升”的闭环工作机制，持续改进政务服务质量。

9.2.2 定期对退役军人服务评价结果进行分析研判，对服务对象反映强烈和集中的问题，及时调查研究，提出解决方案和整改措施。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国退役军人保障法》
 - [2] 《为烈属、军属和退役军人等家庭悬挂光荣牌工作实施办法》
 - [3] 《山东省退役军人人事档案管理办法》
 - [4] GB/T 39735 政务服务评价工作指南
-