

上海市地方标准

DB 31/T 1044—2022

代替DB31/T 1044-2017

军队离休退休干部服务管理机构 服务管理规范

Specifications for service and management of military retirement
administration

2022 - 12 - 19 发布

2023 - 03 - 01 实施

上海市市场监督管理局 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 机构建设	2
4.1 组织建设	2
4.2 场所	2
4.3 设施	3
4.4 工作人员	3
4.5 档案和信息化管理	3
5 服务要求	3
5.1 基本要求	3
5.2 迎接仪式	3
5.3 生活待遇落实	4
5.4 健康保障服务	4
5.5 荣誉疗养	4
5.6 文化教育服务	4
5.7 照护服务	5
5.8 慰问服务	5
5.9 重大活动服务	5
5.10 逝世善后服务	5
5.11 咨询服务	6
6 管理要求	6
6.1 基本要求	6
6.2 思想政治建设	6
6.3 安全和保密教育管理	7
6.4 出入境管理	7
6.5 参加社会组织管理	7
6.6 属地关系调整管理	7
7 服务质量评价与改进	7
7.1 服务质量评价	7
7.2 投诉处理	8
7.3 服务质量改进	8
参考文献	9

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。

本文件代替DB31/T 1044—2017《军队离休退休干部服务管理机构服务规范》，与DB31/T 1044—2017相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了军休机构的设置要求（见 4.2.4）；
- b) 更改了军休机构的人均建筑面积（见 4.2.5，2017 年版的 4.1.3）
- c) 增加了适老化改造的要求（见 4.2.9）；
- d) 增加了智能养老的要求（见 4.3.3）；
- e) 增加了档案管理的要求（见 4.5.1、4.5.2、4.5.3）
- f) 增加了数字化培训要求（见 5.1.5）；
- g) 增加了社会化服务的详细规定，并纳入到对应的服务要求中（见 5.1.3、5.1.4、5.4.1、5.4.2、5.4.8、5.4.9、5.7.1、5.7.3、5.7.4、5.9.5，2017 版的 6.6）；
- h) 增加了迎接仪式的要求（见 5.2）；
- i) 增加了荣誉疗养的要求（见 5.5）；
- j) 增加了军休老年大学及教学点的要求（见 5.6.2）；
- k) 增加了照护服务的要求（见 5.7）；
- l) 增加了组织或参与重大活动的要求（见 5.9.2~5.9.4）；
- m) 增加了管理要求，并将 2017 版的有关内容更改后纳入（见第 6 章，2017 版的 6.1）；
- n) 增加了日常评价的要求，（见 7.1.2）

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市退役军人事务局提出并组织实施。

本文件由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市退役军人事务局、上海市质量和标准化研究院、上海市军队离休退休干部活动中心、黄浦区军队离休退休干部第二休养所、普陀区军队离休退休干部休养所、上海市军队离休退休干部杨浦江湾服务管理中心、长宁区军队离休退休干部休养所。

本文件主要起草人：龚平、李燕、朱敬红、王宜青、沈凌云、杜祖仙、许晓霞、黄蓉、徐嘉蓓

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2017年首次发布；

——本次为第一次修订。

军队离休退休干部服务管理机构 服务管理规范

1 范围

本文件规定了军队离休退休干部（以下简称“军休干部”）服务管理的机构建设、服务要求、管理要求，以及服务质量评价与改进。

本文件适用于上海市行政区域内由政府设立的军队离休退休干部服务管理机构（以下简称“军休机构”）开展军休干部服务管理工作，退休军（警）士参照执行。

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 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则

GB/T 20501.6 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第6部分：导向标志

GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

GB/T 33870 干部人事档案数字化技术规范

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB 50016 建筑设计防火规范（附条文说明）

GB 50348 安全防范工程技术规范

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

JGJ 122 老年人建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

军队离休退休干部 retired military cadres

中国人民解放军和中国人民武装警察部队移交政府安置的团级以下离休干部和师级以下退休干部。

3.2

军队离休退休干部服务管理机构 military retirement administration

由各级政府设立的接收、服务、管理军队离休退休干部并保障其政治、生活待遇，提供其学习和活动的专设机构。

注：军队离休退休干部服务管理机构包括军队离休退休干部服务管理中心、军队离休退休干部活动中心、军队离休退休干部休养所等。

4 机构建设

4.1 组织建设

4.1.1 军休机构应完善党组织建设，建立健全军休干部党组织生活制度。

4.1.2 军休机构应建立并完善内部工作制度，以及待遇落实、走访慰问、突发事件应急处置等服务管理制度，健全军休干部相关信息记录。

4.1.3 军休机构应设置与服务管理需求相适应的部门，并明确各部门和各岗位的职责。

4.1.4 军休机构应建立军休干部管理委员会，协助军休机构做好军休干部的自我教育、自我管理、自我服务工作。

4.2 场所

4.2.1 军休机构宜建在军休干部居住相对集中区域或公共交通便利的位置。

4.2.2 军休机构室内场所应符合 GB/T 18883 的要求。

4.2.3 军休机构内部应保持环境舒适、安全、整洁、安静。

4.2.4 应统筹布局军休机构，每个行政区宜设置军队离休退休干部服务管理中心（以下简称军休中心），各军休中心根据军休干部分布情况、居住区域等，合理设置军队离休退休干部休养所。

4.2.5 军休机构的人均建筑面积宜不少于 10 m²。

4.2.6 军休机构应配备书画室、棋牌室、健身房、电脑室等活动室，以及档案室、荣誉室、办公室、会议室、阅览室，设置军休老年大学教学点，有条件的可引进养老和医疗服务点。军休干部人数不少于 50 人的，活动场所的建筑面积应符合表 1 要求；军休干部人数少于 50 人的，活动场所的建筑面积按实际需求设置。

表 1 活动场所建筑面积

序号	活动场所		面积下限值		
			m ²		
			50-100人	101-300人	301人以上
一	活动室	书画室	24	36	48
		棋牌室	12	24	24
		健身房	24	36	48
		电脑室	12	24	36
二	档案室		15	20	20
三	荣誉室		24	24	36
四	会议室		100	160	300
五	阅览室		24	36	48

4.2.7 军休机构应按 GB/T 15566.1、GB/T 20501.1、GB/T 20501.6、GB/T 31015 的要求设置公共信息导向系统，活动场所及无障碍设施应设置醒目的安全标识。

4.2.8 军休机构应在内部活动场所显著位置公示场所和设施使用注意事项。

4.2.9 军休机构应根据军休干部的特点和需求进行适老化改造。

4.3 设施

4.3.1 军休机构在新建、改（扩）建时，设计施工和选材上应符合 GB 50016、GB 50348 和 JGJ 122 的要求，并按照 JGJ 50 的要求配备无障碍设施。结合老年人生理特点，设置防滑设施、扶手、踏步和座椅等，布局合理。

4.3.2 军休机构应配备车辆，用于军休干部参加重大活动、走访慰问、看望住院军休干部等。

4.3.3 军休机构宜引进或配置养老、医疗等功能设施，引入推广智能化养老设备。

4.4 工作人员

4.4.1 军休机构人员的配置应满足军休服务管理工作需要，可包括信息技术管理人员、档案管理人员、社会工作者、医护人员等。

4.4.2 社会工作者、财务等具有资质要求的岗位，工作人员应取得相应职业资格证书后方可上岗。

4.4.3 军休机构工作人员应熟练掌握本岗位的工作规范和要求，掌握与业务相关的设施设备应用知识和技能。

4.4.4 军休机构应对新进工作人员组织业务技能的培训，对工作人员每年组织业务技能和安全、应急等综合素质方面的培训。

4.5 档案和信息化管理

4.5.1 军休机构档案库房应配备必要的档案装具以及温湿度检测调控系统、消防系统、安防系统等设施设备。

4.5.2 军休机构应建立档案管理制度，做好军休干部的档案管理。

4.5.3 军休机构应按照 GB/T 33870 的要求建立军休干部数字档案，并做好维护，做到数字档案真实、完整、可用、安全，且与纸质档案保持一致。

4.5.4 军休机构应通过已建立的信息化服务管理平台，将军休干部的基本情况、家庭情况、服务需求等信息和军休机构的基本情况定期收集上传更新，并做好平台日常维护。

4.5.5 军休机构应按照 GB/T 35273 的要求做好军休干部的信息安全管理。

5 服务要求

5.1 基本要求

5.1.1 军休机构应建立联络员制度，由专人负责对接军休干部的日常服务保障。

5.1.2 军休机构应及时向军休干部提供军休机构工作动态、政策、活动安排等信息。

5.1.3 军休机构应根据军休干部需求，对接社会资源和社会力量，建立社会化服务清单，为有需求的军休干部提供医疗、健康、文化、生活等服务资源信息。

5.1.4 军休机构应根据军休干部、工作人员以及设施设备等情况，引导社区、社会组织、专业机构、社会工作者、志愿者等为有需求的军休干部提供生活服务、医疗服务、健康服务、心理关爱和法律援助等专业化服务。

5.1.5 军休机构应开展数字化培训，指导军休干部使用网络“军休所”、综合为老服务等服务平台。

5.2 迎接仪式

5.2.1 军休机构应对新接收军休干部举办迎接仪式。迎接仪式应覆盖当年全部新接收军休干部，可组

织部分历年接收的军休干部参加。

5.2.2 新接收军休干部迎接仪式内容包括但不限于：

- a) 在军休机构醒目位置标有欢迎语。
- b) 播放《上海军休之歌》MV、观看军休机构宣传片、介绍军休机构基本情况，发放有纪念意义的慰问品。
- c) 军休机构主要负责人做相关内容的介绍，包括军休干部的政治待遇和生活待遇，军休机构的特色服务，以及组织纪律和相关要求等。
- d) 带领军休干部参观军休机构办公场所和活动场所。
- e) 组织文艺表演、座谈会等欢迎活动。

5.3 生活待遇落实

5.3.1 军休机构应及时足额给军休干部发放离退休费和津贴补贴。离退休费和津贴补贴调整时，军休机构应在收到相关文件后及时向全体军休干部通报，并及时调整和发放。

5.3.2 军休机构应落实军休干部探亲车船费、住院伙食补贴、特别抚恤金、丧葬费和牺牲、病故后6个月工资等津贴补贴的申报、报销和发放工作。

5.3.3 对军休干部受刑事处罚、违反党规党纪等，应按照处理结果及时调整军休干部的相关待遇。

5.4 健康保障服务

5.4.1 军休机构应与社会医疗资源建立合作模式，开展军休干部常见病诊治等医疗服务。

5.4.2 军休机构应与具备条件的康复医院、疗养院等建立合作模式，开展军休干部医养结合服务。

5.4.3 军休干部完成从部队到地方的移交手续并办理身份证后，军休机构应于次月准确上报其基本医疗信息，于11月底前上报新增和申请转院的师级军休干部医疗保健信息，并每月按时上报动态医疗信息。

5.4.4 军休机构对符合享受护理费条件的军休干部及时申报并发放护理费，对已享受护理费且生活基本能自理的军休干部，根据评估结果，及时办理停发手续。

5.4.5 符合医疗补助条件的军休干部，经本人申请，军休机构应及时审核确认并予发放。

5.4.6 军休机构应有专人负责办理军休干部医疗保健及医疗费审核上报、医疗待遇落实等日常工作。

5.4.7 军休机构应每年组织一次军休干部常规体检，协助师级军休干部在定点医院体检。对军休干部体检结果异常的，军休机构应及时提醒军休干部到有关医院诊治或随访。

5.4.8 军休机构应与医疗机构、体检机构等合作，为军休干部建立连续性的健康档案。

5.4.9 军休机构应关注军休干部的心理健康，与社会组织、志愿者合作为军休干部提供心理疏导、情感慰藉等服务。

5.4.10 军休机构每年应举办健康知识讲座，并通过互联网、内部刊物等形式定期普及医疗保健知识。

5.5 荣誉疗养

5.5.1 军休机构应对服役期间或移交安置后作出贡献的军休干部，制定荣誉疗养计划，分层级、分批次组织荣誉疗养。

5.5.2 组织军休干部荣誉疗养活动宜优先使用军休系统自有资源。

5.5.3 荣誉疗养应以休养为主，适当安排时事政治理论学习、红色教育基地参观、党史学习教育讲座等内容，开展形式多样、内容丰富的文体活动，并做好安全保障工作。

5.6 文化教育服务

5.6.1 文化生活

5.6.1.1 军休机构应引导军休干部成立各种文化组织和兴趣小组，根据军休干部身体状况、兴趣爱好、经费情况开展适合老年人的文化体育活动。

5.6.1.2 组织军休干部开展或参加文化体育活动时，军休机构应配备必要的工作人员，做好安全和医疗保健等服务保障工作。

5.6.2 军休老年大学及教学点

5.6.2.1 军休机构应设置军休老年大学教学点，可利用现有设施，采取改建、改造、整合等方式，固定教学场地，有条件的可建立军休老年大学。

5.6.2.2 军休机构应引导军休干部参加军休老年大学开设的课程。有条件的军休机构可采取合作的方式，结合军休干部需求以线上或线下模式开设思想政治、党史学习、国防教育等政治类课程，以及书法、摄影、乐器等文化课程。

5.6.2.3 军休机构应培养军休老年大学教学师资队伍，可聘请有教学经历、专业特长的军休干部，引入地方高校、老年大学、老干部大学老师等社会优质师资，有条件的军休机构可配备教学管理专员。

5.6.2.4 市级军休机构可采取与地方高校合作办学模式，建设具有独立办学资格的市级老年大学。

5.7 照护服务

5.7.1 军休机构应与养老服务专业机构等老年人服务组织合作，为军休干部提供生活照料、医疗护理、精神慰藉等上门服务。对高龄、独居、失能、失智军休干部开展居家探访服务。

5.7.2 军休机构应组织军休干部之间开展结对互助。

5.7.3 军休机构应与社会公共服务机构对接，将军休干部纳入社区公共养老服务体系，为军休干部提供日间照料、短期托管等服务。

5.7.4 有条件的军休机构可建立嵌入式养老服务设施，引入专业的养老资源进行集中运营管理。

5.7.5 军休机构工作人员应定期探望慰问入住养老机构的军休干部，了解掌握思想生活情况。

5.7.6 军休机构应引入智能设备在军休干部出行、健康、助餐、救援等方面的运用。

5.8 慰问服务

5.8.1 军休机构应在高温、重大节日以及军休干部住院期间走访慰问军休干部。

5.8.2 对于独居、孤老和因病长期卧床的军休干部，军休机构负责人应每年走访慰问不少于一次，工作人员应每季度走访慰问不少于一次、每周问候不少于一次。

5.8.3 工作人员应每天联系独居、孤老的军休干部。

5.8.4 走访慰问人员应做好走访慰问记录，内容包括军休干部思想、身体、医疗保健、个人爱好、参与社会活动、家庭、现实生活状况、对军休机构服务管理方面的建议和意见等，并定期汇总分析。

5.9 重大活动服务

5.9.1 军休机构应在建军节、敬老节、春节等重大节日组织开展庆祝活动。

5.9.2 军休机构在组织军休干部参加重大活动的过程中，应做好活动方案、应急预案和经费预算等，跟进活动实施情况。

5.9.3 军休机构工作人员应与活动组织方对接好路线、停车等相关情况，配合参与现场组织协调，做好路线引导、后勤保障、秩序维护等工作。

5.9.4 军休机构负责人应在活动结束后，将参与活动的军休干部全部返程情况于当日向组织方报告。

5.9.5 军休机构可通过购买社会服务，保障重大活动的车辆使用。

5.10 逝世善后服务

5.10.1 军休干部逝世后，丧事应移风易俗、从简办理。

5.10.2 军休干部逝世后，军休机构应及时派工作人员上门对家属进行慰问，并告知相关抚恤政策、标准和办理流程。

5.10.3 军休机构应根据逝世军休干部遗愿或家属意愿，协助家属办好善后事宜，包括：

- a) 书写生平事迹、发布讣告；
- b) 派工作人员参加追思会，敬送花圈；
- c) 协助办理遗体覆盖党旗或军旗事宜。

5.10.4 军休机构应及时落实丧葬费、生活补助、一次性抚恤金、特别抚恤金等遗属待遇，做好已故军休干部有关资料的归档工作和信息上报工作。

5.11 咨询服务

5.11.1 军休机构应建立咨询服务流程，安排专人受理服务过程中军休干部提出的意见和建议，并做好相应记录。

5.11.2 对于军休干部提出的涉及军休政策方面的问题，工作人员应及时耐心解答，对特殊复杂的政策问题应在请示退役军人工作主管部门后及时给予答复。对于军休干部提出的其他非军休政策类问题，可提供相关参考信息。

6 管理要求

6.1 基本要求

6.1.1 军休机构应做好军休干部的思想政治工作，引导军休干部继续发扬人民军队优良传统，保守军事秘密。

6.1.2 军休机构应根据军休干部优势建立军休干部人才智库，可组建宣讲团、义诊队、服务队等。

6.1.3 军休机构应采取组织引领、平台搭建、典型带动等方式，动员军休干部走进校区、园区、社区、营区等，参与社会治理，开展国防教育、公益活动和志愿服务。

6.2 思想政治建设

6.2.1 军休机构应组织军休干部学习党的路线、方针、政策和时事政治，并为军休干部订阅报刊、杂志。

6.2.2 军休机构应组织军休干部参加重大政治活动，参加重大政治活动时组织军休干部穿戴军装、佩戴军衔、文职符号和勋章、立功奖章。

6.2.3 军休机构应收集军休干部历史功绩和先进典型事迹，对有贡献的或获得相关荣誉的军休干部及时给予表扬或表彰，通过宣传栏、荣誉室陈列、内部刊物、新媒体等形式及时进行宣传。

6.2.4 军休机构应定期向军休干部通报年度工作计划、工作情况和经费使用情况。召开涉及军休干部利益问题的决策会议时应邀请军休干部代表列席，听取军休干部的意见和建议。

6.2.5 军休机构应做好军休干部党组织建设工作，根据党员居住生活情况，设置基层党组织，落实“三会一课”、组织生活会等制度，每年开展军休干部党组织书记培训工作。

6.2.6 军休机构应做好军休干部党员管理工作，对在外地居住6个月以上、居住地点相对固定的党员，应办理转移组织关系手续。

6.2.7 对组织关系转入的军休干部，军休机构应做好接收管理；对不具备组织关系转入的军休干部，军休机构在收到军休干部组织关系所在军休机构出具的党员证明信后，临时将其纳入本组织的党员管理。

6.2.8 军休机构应做好军休干部在著作出书、授课讲学、发表言论等方面的舆论引导和管理。

6.2.9 军休机构应制止军休干部中出现的不良思想倾向、发表不当言论等问题，并按严重程度作出相应处理。

6.3 安全和保密教育管理

6.3.1 军休机构应每年组织军休干部开展安全和保密相关的教育培训，收看安全和保密相关的警示教育片。

6.3.2 军休机构应向军休干部做好安全和保密宣传，提醒军休干部不留存军队涉密载体、不向无关人员泄露军事秘密、不在互联网上传播涉军涉密信息、不在自荐材料中涉及军队内部事情。

6.3.3 军休机构应督促处于脱密期的军休干部服从原工作单位的脱密期管理。

6.4 出入境管理

6.4.1 军休机构应对军休干部的出入境实施分级管理。

6.4.2 军休机构应对师级军休干部出入境进行协助审批。师级军休干部提出出境申请后，所在军休机构应上报区退役军人工作主管部门。军休机构对持因私出境证件的师级军休干部，应提醒其在入境后10天内，将证件交由所在军休机构集中保管。

6.4.3 军休机构应对团级以下军休干部出入境进行统一管理。

6.4.4 军休机构应对出境时间较长的军休干部每季度收集在境外的思想情况。军休机构应当每月至少与军休干部联络1次，对失联6个月以上的军休干部，暂停发放其离退休费，调查有关情况，并上报区退役军人工作主管部门。

6.4.5 军休机构做好军休干部出入境的相关记录并归档。

6.5 参加社会组织管理

6.5.1 军休机构在收到军休干部参与社会组织兼职申请后，应指导其做好相关材料的收集，包括承诺书、聘任任职函、任职单位备案表、辞职证明、参加社会组织核查表，并指导其填写审批表。

6.5.2 对师级军休干部拟在社会组织兼职的，报区、市退役军人工作主管部门审批。

6.5.3 对团级以下军休干部拟在社会组织兼职的，报区退役军人工作主管部门审批。

6.6 属地关系调整管理

6.6.1 军休机构应及时上报符合转区安置条件的军休干部的申请材料，对被批准转区安置的应及时办理转区安置手续。

6.6.2 军休机构收到符合调整服务管理关系条件的军休干部本人提交的书面申请材料后，对申请人提交材料的真实性、准确性、完整性进行审核。

6.6.3 军休干部拟转入的区军休机构收到市退役军人工作主管部门给出的复审材料后，应配合拟转入区退役军人工作主管部门对军休干部的实际居住地情况、本人户口簿及房产证的原件等进行调查核实。

6.6.4 军休干部转出的区军休机构在收到审批同意的书面通知后，应于10月底前办理转接，将军休干部档案（含生活待遇清单及相关医疗信息）、党组织关系移交至转入区军休机构。从次年1月起由转入区军休机构发放离退休费，并负责服务管理工作。

7 服务质量评价与改进

7.1 服务质量评价

7.1.1 军休机构应接受市退役军人工作主管部门开展的服务质量考评。

7.1.2 军休机构应建立日常评价机制，每年开展服务质量自我评价。可按照市退役军人工作主管部门考评要求进行自我评价，采取民主测评、召开座谈会、互联网测评等方法及时收集军休干部的意见。

7.2 投诉处理

7.2.1 军休机构应提供现场、电话、信函、互联网等多种投诉渠道，并安排专人及时处理军休干部的投诉，重大疑难问题和事件应及时报告退役军人工作主管部门。

7.2.2 军休机构应按照 GB/T 17242 的规定受理军休干部的投诉，投诉处理结果应及时反馈给军休干部，投诉处理相关信息作为服务质量评价和改进的依据。

7.3 服务质量改进

7.3.1 军休机构应对退役军人工作主管部门的考评结果进行综合分析，找出差距、明确改进目标、实施改进，并对改进结果进行跟踪评价。

7.3.2 军休机构应做好日常评价后的持续改进，定期进行研讨和交流，不断提高服务和管理水平。

参 考 文 献

- [1] 退役军人事务部令第5号《军队离休退休干部服务管理办法》
- [2] 退役军人事务部、民政部、财政部、国家卫生健康委员会、中央军委政治工作部、中央军委后勤保障部《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）
- [3] 中华人民共和国退役军人保障法（2020年11月11日）
- [4] 中共中央、国务院关于加强新时代老龄工作的意见（2021年11月18日）
- [5] 退役军人事务部、国家发展和改革委员会、民政部、财政部、住房和城乡建设部、国家卫生健康委员会等6部门《关于进一步做好移交政府安置的军队离休退休干部养老服务工作的通知》（退役军人部发〔2022〕61号）
-