

# DB3212

## 泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1076—2021

### 退役军人服务中心（站）建设管理规范

地方标准信息服务平台

2021-10-29 发布

2021-10-29 实施

## 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。

本文件由泰州市退役军人服务中心提出。

本文件由泰州市退役军人事务局归口。

本文件起草单位：泰州市退役军人服务中心。

本文件主要起草人：张永生、沈洪喜、陈兵、荀洵。

地方标准信息服务平台

# 退役军人服务中心（站）建设管理规范

## 1 范围

本文件规定了退役军人服务中心（站）建设管理的基本原则、基础设施建设、设施设备和管管理要求。本文件适用于泰州市退役军人服务中心（站）建设和管理。

## 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 50016 建筑设计防火规范

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 基本原则

退役军人服务中心（站）应协助做好就业创业扶持、走访慰问、帮扶解困、信访接待、权益保障等退役军人事务领域服务性、保障性、事务性、延伸性工作，打通服务退役军人和其他优抚对象“最后一公里”，强化服务理念、细化服务内容、实化服务举措，扎实推进退役军人服务体系建设，就地解决问题。

## 5 基础设施建设

### 5.1 建设内容

5.1.1 退役军人服务中心（站）基础设施建设内容由房屋建筑、建筑设备和场地组成。

5.1.2 退役军人服务中心的房屋建筑宜包括服务大厅、功能室、办公用房等，各级退役军人服务中心（站）设施配置要求见表1。

表1 各级退役军人服务中心（站）设施配置一览表

层级	服务大厅	服务窗口	办公用房	来访接待室	老兵调解室	荣誉室（荣誉墙）	党建综合室	机要档案室	图书阅览室	多功能会议室（视频接访）	保卫值班用房
----	------	------	------	-------	-------	----------	-------	-------	-------	--------------	--------

										室 )	
设区市级	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
市(区)级	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
乡镇(街道)级	◎	●	●	◎	●	●	●	◎	◎	◎	◎
村(社区)级	◎	◎	◎	◎	◎	●	●	◎	◎	◎	◎

注：●为必选项，◎可选项。

5.1.3 设市(区)退役军人服务中心接访区域应设安全防范设施，可配置安检门和灭火防爆等设施设备。

5.1.4 市(区)退役军人服务中心的服务大厅宜优先设置在建筑物的1层，具备智能取号、身份核验、业务办理、自助服务、政策检索、信息宣传等功能，提供“一站式”服务，并根据业务需要设置3个以上服务窗口。

5.1.5 单独建设的退役军人服务中心(站)建筑设备宜包括通风空调、给水排水、电气、消防、建筑智能化系统、视频系统、应急设施、健身设备等。

5.1.6 退役军人服务中心(站)场地宜包括建筑用地范围内道路、绿化、停车场等。

## 5.2 选址和规划布局

5.2.1 退役军人服务中心(站)选址应满足下列条件：

- a) 选择交通便利、公共设施完善的位置；
- b) 工程地质和水文条件较好；
- c) 远离污染源和危险源。

5.2.2 退役军人服务中心(站)建设应符合所在地城市总体规划、乡镇(街道)规划。

5.2.3 退役军人服务中心(站)建筑用地内的容积率、建筑密度、建筑高度、绿化指标等应符合当地规划部门的规定。

## 5.3 建设规模

5.3.1 退役军人服务中心(站)建设规模应根据各地服务对象人数和服务保障工作实际确定。各级退役军人服务中心(站)建筑面积参见表2。

表2 退役军人服务中心(站)建筑(含功能室)面积

类别	建筑面积
设区市退役军人服务中心	不小于 700 m <sup>2</sup>
市(区)退役军人服务中心	不小于 300 m <sup>2</sup>
乡镇退役军人服务站	不小于 200 m <sup>2</sup>
街道退役军人服务站	不小于 150 m <sup>2</sup>

村（社区）退役军人服务站	不小于 100 m <sup>2</sup>
--------------	------------------------

5.3.2 退役军人服务中心（站）办公用房使用面积应符合《党政机关办公用房建设标准》有关规定。

#### 5.4 建设要求

5.4.1 单独建筑用房的退役军人服务中心（站）建筑外观力求简洁、大方、庄重。门头入口处进行模块化、标准化设计。

5.4.2 与其他单位共用建筑用房的退役军人服务中心（站），应在建筑用房附近醒目位置设置指引牌。

5.4.3 服务中心（站）应在醒目位置悬挂标准统一的牌匾和标识。

5.4.4 退役军人服务中心（站）房屋建筑应按适用、经济、美观的原则进行设计、建造，应符合安全、节能、防火、无障碍、卫生、绿色环保等要求。

5.4.5 退役军人服务中心（站）房屋建筑的结构、给水排水、电气、智能化、暖通、消防等专业设计，应考虑当地建设条件并符合 GB 50016 的要求。

5.4.6 退役军人服务中心（站）房屋建筑室内装修应按照《党政机关办公用房建设标准》执行。

5.4.7 利用既有建筑进行改扩建的项目，应充分利用原有可用设施，做到合理规划、设计和建造。在改扩建前，有以下情形，应委托有资质的检测机构进行安全检测鉴定和评估，并出具检测报告：

- a) 达到规定使用年限的房屋；
- b) 公众场所 5 年未做安全鉴定的；
- c) 由于行为人（含单位）任意拆改房屋主体结构，或明显加大房屋荷载或附加建（构）筑物而影响结构构件、设备损坏的房屋；
- d) 因毗邻建筑深基坑施工、兴建、扩建、加层而损坏的房屋；
- e) 改变房屋用途，危及房屋安全的；
- f) 发生自然灾害、火灾事故或出现其他不安全因素，危及房屋安全的。

5.4.8 既有建筑进行修缮的项目应先进行检查、评定及设计，后实施修缮，保证建筑的使用功能和正常使用安全，维持建筑的后续使用年限。

5.4.9 既有建筑进行改扩建的项目应按要求进行抗震鉴定和结构抗震加固设计，满足改扩建后的建筑功能需求，保证正常使用安全和抗震安全，保障建筑的后续使用年限。

5.4.10 既有建筑修缮或改扩建工程施工中，应符合 GB 50016 的规定。当出现房屋现状与检测、检查、评定、鉴定、设计不符或出现异常情况时，应及时通报产权所有人、受托管理人及检测、检查、评定、鉴定与设计相关单位。

5.4.11 改变原有建筑结构的改扩建工程，投资额、建筑面积达到一定规模的修缮工程，应按照当地工程主管部门的要求办理项目申报和施工等有关手续。

#### 6 设施设备

6.1.1 退役军人服务中心（站）应设置办公和活动场所，有条件的可独立规划设置。

6.1.2 退役军人服务中心服务大厅应设置信访接待室及权益维护、帮扶援助、政策咨询、就业创业等服务窗口；结合场地条件和需要，设立老兵调解室、心理咨询室、法律援助室、荣誉展览室等活动服务场所。

6.1.3 乡镇（街道）退役军人服务站应设置服务窗口和活动场所，有条件的可设立来访接待室以及老兵调解室、心理咨询室、法律援助室、荣誉展览室等活动服务场所。

6.1.4 村（社区）退役军人服务站可专门设立场所，或按照“资源整合、功能集成、共驻共建共享”的原则与村（社区）综合服务站、党群服务中心等其他职能机构合署办公，在服务窗口醒目位置标识“退役军人服务”字样，同时为退役军人和其他优抚对象设置相对独立的活动场所。

6.1.5 退役军人服务中心牌匾内容分别为“XX 市退役军人服务中心”“XX 区退役军人服务中心”，竖排白底黑字，字体为“方正宋黑简体”，内容自上而下排列，具体尺寸可根据当地党政机关门牌尺寸规范设计。

6.1.6 乡镇（街道）退役军人服务站牌匾内容为“XX 乡镇（街道）退役军人服务站”，村（社区）退役军人服务站牌匾内容为“XX 村（社区）退役军人服务站”。

- 6.1.7 乡镇（街道）服务站可根据实际悬挂条牌或方牌，具体要求如下：
- a) 条牌竖排白底黑字，字体为“方正大标宋简体”，内容自上而下排列；
  - b) 方牌为钛金材料，内容分两行自左向右排列，第一行靠左书写地名，字体为黑色“方正黑体”，第二行居中书写“退役军人服务站”，字体为红色“方正宋黑简体”。
- 6.1.8 村（社区）服务站可根据实际悬挂方牌或插卡式标识。插卡式标识字体为方正小标宋，居中书写“退役军人服务站”，具体尺寸可根据实际比例缩放。
- 6.1.9 退役军人服务中心（站）应配备必要的办公设施设备和办公家具：
- a) 退役军人服务中心宜配备电脑、电话、打印机、复印机、传真机、扫描仪、碎纸机等必要办公设备、办公家具和保密设备；参照《党政机关公务用车管理办法》保障公务用；服务大厅应配备紧急医疗救助、饮水供应、无障碍设施等便民服务设施；
  - b) 乡镇（街道）退役军人服务站宜配备电脑、电话、传真机、打印机、复印机、碎纸机等必要办公设备；配备资料柜、档案柜等办公家具；服务窗口应配备老花眼镜、饮水供应等便民服务设施；
  - c) 村（社区）退役军人服务站宜配备电脑、电话、打印机等必要办公设备；配备资料柜、档案柜等办公家具；服务窗口应配备老花眼镜、饮水供应等便民服务设施。

## 7 管理要求

### 7.1 人员管理

- 7.1.1 退役军人服务中心（站）应按照信念过硬、政治过硬、责任过硬、能力过硬、作风过硬，善于做群众工作，对退役军人有责任、有感情的要求足额选强配齐人员，同等条件下优先招录招聘退役军人和烈属军属等优抚对象，原则上所占比例不低于三分之一。
- 7.1.2 退役军人服务中心应通过面向社会公开招聘、事业单位遴选、接收安置军转干部和退役士兵等方式配备事业编制人员。
- 7.1.3 乡镇（街道）退役军人服务站应至少配备1名事业编制人员，服务对象1000人以内的应配备1名工作人员，1000人以上的应配备2名工作人员，每增加1000名服务对象增配1名工作人员。有条件的乡镇（街道）退役军人服务站应鼓励专武干部参与服务站工作。
- 7.1.4 村（社区）退役军人服务站应在“两委”中指定专人负责。
- 7.1.5 退役军人服务中心（站）可综合考量服务对象数量和工作特点等因素，通过政府购买服务、志愿服务等方式增强服务力量。
- 7.1.6 退役军人服务中心（站）工作人员应统一着装，并佩戴工作证（牌）。

### 7.2 经费管理

- 7.2.1 各级地方财政应足额保障退役军人服务中心（站）工作经费，主要用于日常办公、购买专业服务、走访慰问、帮扶解困，以及开展退役军人服务等项目。
- 7.2.2 乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站根据实际工作需要，财政部门应足额保障开办经费和专项工作经费，具体经费保障标准遵从各地统一规定。
- 7.2.3 退役军人服务中心（站）可通过社会捐赠等方式引入社会资金，形成多元化经费保障格局。

### 7.3 管理制度建设

- 7.3.1 退役军人服务中心应制定主要包括党建制度、人员管理、公文办理、会议会务、公章管理、财务管理、固定资产管理、采购管理、档案管理、保密管理（含涉密文件办理）、教育培训、值班管理、安全生产、公务用车管理的内部规章制度。
- 7.3.2 退役军人服务站应制定主要包括人员管理、固定资产管理、档案管理、保密管理（含涉密文件办理）、走访慰问、政策宣传、安全生产等的内部规章制度。
- 7.3.3 每季度、每半年逐级上报工作总结和工作计划，重大活动开展和重要紧急情况应随时报告。
- 7.3.4 退役军人服务中心（站）应做到信访数据每日统计、每周分析、定期上报，发现重大预警信息和突发情况要第一时间向上级服务中心（站）报告，每日上报信访工作情况。

- 7.3.5 退役军人服务中心（站）应配合相关职能部门定期召开专题会议、制定矛盾化解方案，退役军人服务中心每月应至少召开1次、退役军人服务站根据情况及时召开，做好会议记录，确定化解方案，力争推动解决。对重大疑难复杂事项，要结合沟通交流制度，及时上报上级退役军人服务中心（站）。
- 7.3.6 退役军人服务中心（站）应坚持“日常和重要时间节点相结合、普遍走访慰问与重点人员走访慰问相结合”的原则，利用网格化工作机制，开展常态化走访慰问工作。
- 7.3.7 退役军人服务中心应定期对重点人员进行走访慰问，清楚掌握辖区内重点走访对象基本情况，并建立联系人制度。
- 7.3.8 退役军人服务站应做到普遍联系和常态走访，清楚掌握辖区内所有退役军人和其他优抚对象的基本信息。
- 7.3.9 退役军人服务中心（站）对困难退役军人和其他优抚对象应按规定程序开展紧急性、临时性困难援助。
- 7.3.10 对符合社会救助条件的对象，应积极协调相关部门推动解决，并充分整合资源，通过设立关爱基金、募集社会资金等方式拓宽资金筹措渠道，开展帮扶援助，可对重点优抚对象要定期组织体检。
- 7.3.11 退役军人服务中心（站）应定期召开乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站负责人会议，退役军人服务中心每季度应至少召开1次，乡镇（街道）退役军人服务站每月应召开1次。
- 7.3.12 退役军人服务中心（站）新入职工作人员应接受岗前培训和安全保密教育，并逐人签订保密责任书。
- 7.3.13 乡镇（街道）以上退役军人服务中心（站）按照下跨一级的模式，每年至少举办2次业务培训；辖区退役军人较多、任务较重的退役军人服务中心（站），采取举办专题培训班、以会代训、组织观摩等方式，每半年至少组织1次业务培训。
- 7.3.14 各级服务中心（站）应常态化开展廉洁自律教育。
- 7.3.15 各级退役军人服务中心（站）应在服务场所醒目位置公布工作职责、工作制度、工作流程和中心（站）分布和联系方式：
- a) 工作职责：根据实际情况选取退役军人服务中心（站）职责、窗口接待人员职责、安保人员职责等；
  - b) 工作制度：主要涉及工作人员守则、公共安全须知、来访人员须知等；
  - c) 工作流程：业务办理流程、服务规范流程图、信访事项流程图等；
  - d) 中心（站）分布和联系方式：公布辖区退役军人服务中心（站）分布及联系方式等，可通过电子屏、工作联系卡等形式进行公布。
- 7.3.16 村（社区）退役军人服务站应通过折页、手册、宣传栏等形式对工作职责、工作制度、工作流程进行公布。

#### 7.4 信息化管理

- 7.4.1 退役军人服务中心（站）应接入国家电子政务外网、互联网等网络，市（区）退役军人服务中心（站）应积极对接、协调当地电子政务外网主管部门，将所辖乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站接入国家电子政务外网、互联网等网络。
- 7.4.2 退役军人服务中心（站）应按照统一要求，建立视频联动接访系统，实现各服务中心（站）在同一时间、不同地点、同步接访退役军人和其他优抚对象，并将视频接访情况实时存入系统。
- 7.4.3 退役军人服务中心应指导乡镇（街道）、村（社区）退役军人服务站进行远程视频接访系统操作。
- 7.4.4 退役军人服务中心（站）应按照国家相关规定，做好信息基础设施和信息系统安全防护工作。
- 7.4.5 退役军人服务中心（站）应组建稳定、规范、专业的信息化队伍，做好信息化服务管理工作。