

ICS 03.080.99

A 16

DB31

上海市地方标准

DB 31/T 1044—2017

军队离休退休干部服务管理机构服务规范

Service specifications for military retirement administration

2017-03-08 发布

2017-05-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	3
引言	4
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
4 环境与设施	5
4.1 环境	5
4.2 设施	6
5 组织建设	6
5.1 服务机构	6
5.2 人员配备和培训	6
5.3 服务管理制度	7
6 服务管理内容及要求	7
6.1 落实政治待遇	7
6.2 落实生活待遇	8
6.3 医疗保健服务	8
6.4 文体娱乐服务	8
6.5 走访慰问服务	8
6.6 社会化服务	9
6.7 逝世善后事宜服务	9
6.8 其他服务	9
7 服务质量评价与改进	9
7.1 服务质量评价	9
7.2 投诉处理	9
7.3 服务质量改进	10
参考文献	11

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位：上海市民政局、上海市质量和标准化研究院。

本标准参与起草单位：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服务管理中心、杨浦区军队离休退休干部服务管理中心、浦东新区军队离休退休干部服务管理中心、上海市军队离休退休干部古美休养所。

本标准主要起草人：高菊兰、房建新、李燕、史雅民、康俊生、肖立强、王静、郭春祥、朱敬红、季南、应晶晶、张燕。

本标准为首次发布。

引 言

推进军队离休退休干部服务管理机构的规范化管理,提高服务管理质量和效率,是本市军队离休退休干部服务管理机构的重要职责和任务。本标准的制定对提升本市军队离休退休干部服务管理机构的管理和服务水平、推动本市军休工作稳步健康发展具有重要意义。军队离休退休干部服务管理机构在实施本标准时,应以GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》为基础,结合服务发展拓展管理内容和要求。

军队离休退休干部服务管理机构服务规范

1 范围

本标准规定了军队离休退休干部服务管理机构的环境与设施、组织建设、服务管理内容及要求、服务质量评价与改进。

本标准适用于不同规模的军队离休退休干部服务管理机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 17242 投诉处理指南

GB 50016 建筑设计防火规范

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、管理军队移交政府安置的团职（含）以下离休干部和师职（含）以下退休干部（含退休志愿兵/退休士官）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、军队离休退休干部服务站等。

4 环境与设施

4.1 环境

4.1.1 军队离休退休干部服务管理机构（以下简称“军休机构”）宜建在军队离休退休干部（以下简称“军休干部”）居住相对集中区域或公共交通便利的位置。

4.1.2 军休机构的占地面积、总体布局、绿化等应符合国家相关规定，保持环境舒适、安全、整洁、安静。

4.1.3 军休机构的设置符合以下条件：

——军休干部人数超过 500 人的军休机构宜设置军休服务管理中心，且人均建筑面积不少于 6 m²；

——军休干部人数少于 500 人的军休机构的人均建筑面积不少于 10 m²。

4.1.4 军休机构应配备活动室（包括书画室、棋牌室、健身房、电脑室等）、档案室、荣誉室、办公室、会议室、阅览室、保健室，有条件的可设置老年教室、社工室，引进医疗点。活动场所的建筑面积应符合表1的要求。

表1 活动场所建筑面积标准

序号	名称	面积标准下限值		
		m ²		
		50-100人	101-300人	301人以上
一	活动室	72	120	156
1	书画室	24	36	48
2	棋牌室	12	24	24
3	健身房	24	36	48
4	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
六	保健室	12	12	12

4.1.5 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。

4.2 设施

4.2.1 新建军休机构在设计施工和选材上应符合 GB 50016 和 GB 50348 的要求，并贯彻国家和上海市建筑节能、环保和安全的有关标准和要求。

4.2.2 军休机构的建设应符合 JGJ 122 的要求，服务设施应注重“助老、便老、宜老”等功能。

4.2.3 军休机构应按照 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，并布局合理。

4.2.4 无障碍设施及活动场所应设置醒目的安全标识。

5 组织建设

5.1 服务机构

5.1.1 军队离休退休干部服务管理中心可按实际情况下设若干军队离休退休干部休养所。

5.1.2 军休机构应完善党组织建设。

5.1.3 军休机构应健全军休干部党组织生活制度。

5.1.4 军休机构应建立并完善内部管理制度和服务管理制度。

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

5.1.6 军休机构应按照规定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。

5.1.7 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定期收集上传更新。

5.1.8 军休机构宜建立内部数据库，包括军休干部基本情况、家庭情况、服务需求等信息，定期更新维护。

5.2 人员配备和培训

- 5.2.1 军休机构应根据军休干部人数配备适量的工作人员，包括信息化人员、职业社会工作者等。
- 5.2.2 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。
- 5.2.3 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。
- 5.2.4 军休机构应定期组织工作人员进行业务技能和安全、应急、急救等综合素质方面的培训。

5.3 服务管理制度

- 5.3.1 军休机构应建立健全以服务规范、服务提供规范、服务质量控制规范、运行管理规范、服务保障规范为核心的制度（标准）体系，包括但不限于：

- 工作人员服务准则（首问首办责任制、服务承诺制等）；
- 走访慰问制度；
- 来信来访接待处理制度；
- 住院探视制度；
- 联络员制度；
- 值班制度；
- 安全制度（包括信息保密制度等）；
- 消防制度；
- 突发事件应急处置预案；
- 档案管理制度。

- 5.3.2 军休机构应健全军休干部相关档案记录，包括但不限于：

- 意见簿；
- 军休干部基本情况登记表；
- 军休干部特需服务登记簿；
- 联系卡；
- 军休干部健康档案；
- 投诉举报记录。

6 服务管理内容及要求

6.1 落实政治待遇

- 6.1.1 军休机构应落实军休干部按规定享受的安置地国家机关同职级离休退休干部政治待遇。
- 6.1.2 对长期在外地居住或居住区域较远、年龄较大的军休干部党员，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。
- 6.1.3 军休机构应按规定及时组织军休干部阅读学习有关文件，传达文件精神，并为军休干部订阅报刊、杂志。
- 6.1.4 军休机构应定期召开经验交流会，设立荣誉榜、宣传栏，对有突出贡献的军休干部及时给予表彰奖励。
- 6.1.5 军休机构应定期向军休干部通报年度工作计划、工作情况、党费收缴管理和军休干部集体经费使用情况。
- 6.1.6 军休机构组织重大政治活动、总结会、表彰会、报告会时应通知军休干部出席，召开涉及军休干部切身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。

- 6.1.7 军休机构应组织军休干部参加建军节、敬老节、春节等重大节日的庆祝活动。
- 6.1.8 军休干部逝世后，军休机构应结合家属意愿按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 落实生活待遇
 - 6.2.1 军休机构应按规定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。
 - 6.2.2 军休机构应按规定做好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。
 - 6.2.3 军休机构应按规定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。
- 6.3 医疗保健服务
 - 6.3.1 军休机构应依托社会医疗资源开展军休干部基本医疗服务。
 - 6.3.2 军休干部完成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，于每年年初准确上报新增和申请转院的军队师职退休干部医疗保健信息，并每月按时上报动态医疗信息。
 - 6.3.3 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应及时办理停发手续。
 - 6.3.4 符合医疗补助条件的军休干部，经本人申请，军休机构应按规定及时审核确认并予以发放。
 - 6.3.5 军休机构应每年至少举办一次健康知识讲座，并宜通过军休网、内部刊物、板报等形式定期普及医疗保健知识。
 - 6.3.6 军休机构应每年组织一次军休干部常规体检，协助师职退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。
 - 6.3.7 军休机构应建立医疗专人负责制度，为军休干部建立健康档案，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。
- 6.4 文体娱乐服务
 - 6.4.1 军休机构应引导军休干部成立各种文体组织和兴趣小组，开展适合老年人的文体活动。
 - 6.4.2 军休机构应按规定开展军休干部文体休闲活动，根据军休干部身体状况、兴趣爱好、经费情况统筹安排。
 - 6.4.3 组织军休干部文体休闲活动时，军休机构应配备必要的服务人员，做好安全和医疗保健等服务保障工作。
 - 6.4.4 军休机构应引导军休干部参与老年大学开展的各项活动，有条件的军休机构可采取合作的方式建立军休干部老年大学。
 - 6.4.5 军休机构应及时收集军休干部历史功绩和先进典型事迹，通过合理设置宣传栏（橱窗、灯箱等）、完善荣誉室陈列、创办内部刊物等形式进行宣扬。
 - 6.4.6 军休机构应在内部活动场所显著位置公示使用注意事项。军休机构组织军休干部前往安全性要求较高的活动场所活动，或开放安全性要求较高的活动场所提供给军休干部活动时，应安排工作人员陪同。
- 6.5 走访慰问服务
 - 6.5.1 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。

6.5.2 军休机构应按以下要求对孤老、纯老家庭和因病长期卧床的军休干部重点走访慰问：

- 军休机构负责人应每年至少参加一次走访慰问，工作人员应每季度至少落实一次走访慰问；
- 工作人员应每周至少一次电话问候，对孤老、独居的军休干部应每天一次电话问候。

6.5.3 军休机构工作人员对走访慰问过程中发现的问题和军休干部提出的意见、建议，应根据具体情况及时处理或给予回复。

6.5.4 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、现实生活状况等，军休机构应对上述情况定期汇总分析。

6.6 社会化服务

6.6.1 军休机构宜利用为老服务、双拥优抚、社区建设等平台，为有需求的军休干部提供各类服务资源信息。

6.6.2 军休机构宜引导社区、专业社会组织、社会工作者、志愿者等，为有需求的军休干部提供生活服务、养老服务、医疗服务、法律援助和精神慰藉等专业化服务。

6.6.3 有条件的军休机构可通过专项购买或签约合作等方式，为军休干部提供相关优惠服务。

6.7 逝世善后事宜服务

军休干部逝世后，军休机构应：

- a) 协助家属办理丧葬事宜；
- b) 按规定办理遗属抚恤补助金事宜；
- c) 派工作人员慰问其家属；
- d) 派工作人员参加告别仪式。

6.8 其他服务

6.8.1 军休机构应建立咨询服务流程，工作人员应及时耐心解答军休干部提出的涉及军休政策方面的问题，对特殊复杂的政策问题应在请示上级业务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。

6.8.2 军休机构配备的车辆应用于军休干部参加大型集体活动、重大节日慰问、看望住院军休干部等。军休机构可通过购买社会服务保障大型活动的车辆使用。

6.8.3 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。

6.8.4 军休机构为军休干部参与社会公益活动提供帮助并做好相关记录。

7 服务质量评价与改进

7.1 服务质量评价

7.1.1 军休机构应建立日常评价机制定期开展服务质量评价，军休机构采取民主测评和召开座谈会等方法及时收集军休干部的意见。

7.1.2 由上级管理部门对军休机构开展服务质量考评，考评结果应与创先评优、表彰奖励等挂钩。

7.1.3 军休机构日常评价及上级部门开展的服务质量考评，宜基于服务响应性、服务可靠性、服务安全性、服务满意性、服务可追溯性和服务改进等为核心的服务质量评价指标体系进行开展。

7.2 投诉处理

7.2.1 军休机构应提供现场、电话、信函等多种投诉渠道，确保投诉渠道畅通，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上级有关部门。

7.2.2 军休机构宜按照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 军休机构应对上级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 军休机构应注重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] 国务院、中央军委批转民政部、总政治部《关于做好移交地方的军队离休退休干部安置管理工作的报告的通知》（国发〔1984〕171号）
 - [2] 中央办公厅、国务院办公厅、中央军委办公厅《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的意见》（中办发〔2004〕2号）
 - [3] 中央军委批转《总后勤部关于实行军队后勤保障社会化若干问题的意见》
 - [4] 中央人民解放军总参谋部、总政治部、总后勤部《军人及其家属医疗费用管理规定》
 - [5] 中华人民共和国民政部第53号令《军队离休退休干部服务管理办法》
 - [6] 中华人民共和国民政部《军队离休退休干部服务管理机构工作指引》（民发〔2015〕102号）
-