

红色退役军人服务站服务规范

Specification for service of Red Veterans Service Station

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2024.9.3）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 总体要求	2
6 服务体系	3
7 红色文化	5
8 服务内容	7
9 党建引领	7
10 红色服务	8
11 宣传推广	12
12 信息化建设	13
13 监督及改进	13
附录 A（资料性） 红色退役军人服务站服务规范	14
附录 B（资料性） 红色退役军人服务站走访慰问服务流程	16
参考文献	17

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。

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。

本文件由宁夏回族自治区退役军人服务中心提出。

本文件由宁夏回族自治区退役军人事务厅归口。

本文件起草单位：宁夏回族自治区退役军人事务厅、宁夏回族自治区退役军人服务中心、银川市退役军人服务中心、金凤区退役军人服务中心、贺兰县退役军人服务中心、永宁县退役军人服务中心、金凤区上海西路街道退役军人服务站、高质标准化（宁夏）管理科学研究院。

本文件主要起草人：宋海涛、惠凯、李东、冯伯凯、郭少豫、韩作兵、张媛、段洪学、胡金云、明晶、何生芳、李晓芳、罗瑞。

引 言

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视退役军人工作。特别是2017年10月18日，在党的十九大上，习近平总书记庄严宣布“组建退役军人管理保障机构，维护军人军属合法权益，让军人成为全社会尊崇的职业”，为做好新时代新征程退役军人工作指明了前进方向、提供了根本遵循。在习近平总书记亲自谋划、亲自部署、亲自推动下，一系列重大战略部署相继实施，推动新时代退役军人工作取得历史性成就、发生历史性变革，新时代退役军人各项工作阔步迈上高质量发展新征程。

宁夏退役军人事务厅坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于退役军人工作的重要论述和考察宁夏重要讲话精神，认真落实党中央、国务院、退役军人事务部党组和自治区党委、政府关于退役军人工作的决策部署，持续擦亮全域崇军品牌，系统打造“真情服务、倾情奉献、亲情暖心”服务品牌，纵深打造红色退役军人服务工作的品牌矩阵，全力推动红色退役军人服务站实现全域覆盖，为退役军人工作高质量发展奠定了扎实的基础。

为进一步强化退役军人服务站联系对象、凝聚人心、维护合法权益的重要作用，充分发挥宁夏红色资源优势，以传承红色基因、赓续红色血脉、汲取奋进力量为出发点和落脚点，为退役军人提供全领域、全周期、多样化的红色服务，维护退役军人合法权益，切实提升退役军人的尊崇感、幸福感和获得感。在国家退役军人服务中心的支持指导下，自治区退役军人事务厅牵头，自治区退役军人服务中心具体负责，充分利用宁夏红色资源优势，找准退役军人服务体系建设与红色资源的契合点，立足全面提升红色资源的政治价值、历史价值、文化价值和教育价值，坚持“党建引领全覆盖”，聚焦围绕传承弘扬长征精神、携手共护黄河安澜、同心共筑钢铁长城三条主线，针对来访接待、走访慰问、帮扶援助等方面开展红色服务，积极发动退役军人开展N项红色志愿服务，将各地“红站”打造成为联系对象、凝聚人心的“吸铁石”，帮扶解困、解决问题的“连心桥”，提供服务、搞好保障的“桥头堡”，努力实现“建好红色阵地、铸好红色根基、抓好红色传承、讲好红色故事、树好红色老兵、当好红色传人”的目标，形成“一站红”“一线红”“一片红”的建设成效，打造红色退役军人服务站建设的“宁夏模式”。

红色退役军人服务站服务规范

1 范围

本文件规定了乡镇（街道）、村（社区）红色退役军人服务站红色服务基本原则、总体要求、服务体系、红色文化、服务内容、党建引领、红色服务、宣传培训、信息管理、监督检查及评价改进等要求。

本文件适用于乡镇（街道）、村（社区）两级红色退役军人服务站开展退役军人红色服务工作。

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。

GB/T 19012 组织处理投诉指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色退役军人服务站 red veterans service station

在乡镇、街道、农村和城市社区设立的，发挥思想政治引领、党建工作铸魂作用，以宣传红色文化，弘扬红色精神，赓续红色血脉为目的，为退役军人和其他优抚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。

3.2

红色服务 red service

由红色退役军人服务站统一组织，围绕党建引领为核心，以宣传红色文化、弘扬红色精神、赓续红色血脉为目的，为退役军人和其他优抚对象提供的相关崇军服务等。

注：优抚对象：根据《军人抚恤优待条例》规定，军人、服现役和退出现役的残疾军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、军人家属、退役军人。

3.3

红色服务人员 red service personnel

在红色退役军人服务站工作，为退役军人和其他优抚对象提供红色服务的工作人员、志愿者（团体）。

3.4

红色资源 red resources

中国共产党领导全国各族人民在新民主主义革命时期、社会主义革命和建设时期、改革开放和社会主义现代化建设新时期、中国特色社会主义新时代所形成的具有重要历史价值、纪念意义、教育功能的物质资源和非物质资源等。

注：红色资源的时间跨度为1919年五四运动至今，包含物质和非物质资源两种存在形式，分为三个类别，即：不可移动红色物质资源，包括：有关旧址、遗址、纪念设施等；可移动红色物质资源，包括：具有历史原真性的重要档案、文献等；红色非物质资源，包括：具有重要影响的小说、戏剧、口述记忆等。

3.5

红色精神 red spirit

中国共产党领导中国人民在革命、建设、改革各个时期所形成的伟大革命精神，是在践行为人民谋幸福、为民族谋复兴初心使命中表现出的革命的能动的精神状态及精神境界。

[来源：《人民日报》2021年07月13日 第1版 《薪火相传的红色精神——“不忘初心、牢记使命”中国共产党历史展览侧记之四》]

4 基本原则

4.1 党建引领

紧紧围绕党建引领为核心，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持党对退役军人工作的绝对领导，加强思想政治教育，团结凝聚广大退役军人和其他优抚对象坚定理想信念，始终在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致，不忘初心、牢记使命，坚定不移的听党话、跟党走。

4.2 以人为本

牢固树立“以退役军人为中心”的理念，始终把服务保障退役军人和其他优抚对象作为工作重心，以解决其合法需求为出发点，以维护合法权益为落脚点，切实把退役军人接收安置好、服务保障好、教育管理好、作用发挥好、权益维护好，让军人成为全社会尊崇的职业、让退役军人成为全社会尊重的人。

4.3 服务优先

始终坚持以“退役军人和其他优抚对象”合法需求为先导，立足服务体系建设和服务能力提升，增强服务意识、加强服务联系、优化服务环境、拓展服务内容、丰富服务形式、简化服务流程、推动服务创新、夯实服务质量，用真诚的服务为退役军人和其他优抚对象提供全方位、多角度、全周期精准服务。

4.4 注重实效

牢牢抓住红色退役军人服务站的服务实效，注重服务过程体验、疑难问题解决、投诉意见处理、服务满意度测评等方面的质量控制，以满足退役军人和其他优抚对象基本需求为目标，重点关注需求处理满足不满足、服务时效及时不及时等方面，切实为退役军人和其他优抚对象提供高效实效服务。

4.5 树立品牌

强化基层服务站点思想政治引领功能和服务保障功能，打造宁夏红色退役军人服务站一体化建设，推动红色退役军人服务站建强用好、高效服务好，树立宁夏红色退役军人服务站品牌。

5 总体要求

5.1 红色退役军人服务站应充分发挥“党的建设”“红色文化”同向发力、双向驱动的优势作用，围绕党建引领，激发党组织的领导协调功能，将思想政治教育贯穿于红色服务全过程，引导红色服务人员团结在党组织周围，加强组织管理、开展红色教育、红色文化宣传、红色历史学习，引导和激励退役军人和其他优抚对象传承红色基因、赓续红色血脉。

5.2 红色退役军人服务站应按照有机构、有编制、有人员、有经费、有保障“五有”建设目标要求，加强人员力量配备，不足部分采取政府购买服务等方式解决；在经费方面，将工作经费列入同级财政预

算，予以保障。

5.3 红色退役军人服务站应时刻保持与退役军人和其他优抚对象的紧密联系，为退役军人和其他优抚对象提供来访接待、就业创业扶持、帮扶援助、政策宣传、走访慰问、抚恤优待、荣誉激励等红色服务，切实做好退役军人服务保障工作，全力打造“真情服务、倾情奉献、亲情暖心”三情服务品牌，不断增强退役军人获得感、幸福感、荣誉感。

5.4 红色退役军人服务站应持续加强沟通交流、业务培训、疑难问题化解、资源共享等方面的优化管理，退役军人人数在30人以下的相邻村（社区）红色退役军人服务站，可采取“镇主导+村配合”“中心服务站+分站”等形式，依托现有基础，统筹人力资源、产业资源、阵地建设、服务模式，多措并举推动融合发展，提高红色服务工作实效。

5.5 红色退役军人服务站应紧紧围绕退役军人，切实把服务保障好转变升级为教育管理好、作用发挥好，持续推动服务站保持建强力度、延伸建强深度、拓展建强广度。在全方位、全周期服务好退役军人的基础上，激发退役军人服务群众、奉献社会的热情，主动投身“三区建设”，积极融入美丽乡村建设、基层治理体系和治理能力现代化建设的改革发展大局中，用实际行动诠释新时代退役军人新形象。

6 服务体系

6.1 服务职能

6.1.1 结合乡镇（街道）、村（社区）党组织统筹安排，有序有效配合做好退役军人党员的教育管理工作，增强退役军人对习近平新时代中国特色社会主义思想的政治认同、思想认同、理论认同和情感认同，用党的理论武装头脑、强化党性教育。

6.1.2 突出党的领导，坚定政治方向，以退役军人思想政治素质提升、精神状态昂扬、作用有效发挥为目标，组织开展思想政治教育，主要包括以下几个方面：

——推动常态化教育：

- 宣传习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平强军思想；
- 宣传习近平总书记关于退役军人工作重要论述；
- 组织开展多种形式的法律知识宣传；
- 多种形式倡导退役军人模范践行社会主义核心价值观；

——开展主题化教育：

- 配合武装部，组织入伍新兵开展座谈会；
- 组织返乡退役军人开展集体学习并建立长期联系；
- “七一”期间，有条件的组织退役军人党员开展具有军旅特色的主题党日活动；
- “八一”期间，组织退役军人开展“追忆军旅生涯、重温军人誓词”相关主题活动；
- 春节期间，组织返乡过节及留在本地发展的退役军人召开座谈会，开展分享交流；
- 组织开展唱军歌、篮球赛、读书会、书画展、消夏晚会、红色观影等其他主题活动；

——开展随机性教育：

- 组织退役军人参观革命圣地、红色旧址、革命历史纪念馆、爱国主义教育基地等红色资源；
- 清明节、烈士纪念日，组织退役军人到烈士陵园及烈士纪念设施开展祭扫瞻仰等纪念活动；
- 结合为退役军人提供的各项红色服务，随即开展形式多样、内容丰富的思想政治教育；

——按照退役军人思想政治教育工作计划，定期上报工作成效。

6.1.3 强化退役军人荣誉激励，激发退役军人的归属感和荣誉感，积极营造尊崇退役军人职业、尊重退役军人的浓厚氛围，主要包括以下几个方面：

- 加强政治文化环境建设，主要包括规范悬挂习近平总书记重要论述、习近平总书记重视关怀退役军人图片资料、军队十大英模挂像等内容；
- 选树宣传先进典型，主要包括挖掘培养退役军人先进典型、宣传退役军人典型事迹、精神奖励和物质奖励相结合开展退役军人典型关怀礼遇等内容；
- 营造尊崇礼遇氛围，主要包括悬挂光荣牌、上门送喜报、重要节点针对重点人群开展慰问、退役军人先进典型宣传、老英雄去世悼念追思等内容。

6.1.4 开展关爱帮扶，及时帮助困难退役军人解决实际问题，提供更好的生活保障和发展机会，主要包括以下几个方面：

- 实行普遍联系，实现全覆盖；
- 抓好重点练习，做到有侧重；
- 建立困难退役军人台账，针对因各种因素导致困难的退役军人、先进典型、功臣模范等采取相应的方式给予帮扶；
- 宣传相关部门推出的各类关爱帮扶政策和措施，推动政策落地实施；
- 争取公益机构和企业家、志愿者等社会力量支持，参与困难退役军人帮扶工作；
- 协助做好“情暖老兵”公益行动的落地落实；
- 争取公共精神卫生和心理健康服务机构指导支持，为退役军人开展心理咨询等卫生服务；
- 邀请专业医疗机构，为退役军人开展全方位义诊、爱心体检、医疗健康讲座等服务。

6.1.5 引导退役军人党员服务奉献社会

- 开展志愿服务：
 - 组建退役军人志愿服务队，按照相关要求，指导志愿服务队做好建章立制、志愿者招募、管理保障和活动开展相关工作；
 - 推动符合条件的退役军人志愿服务队，依照党章规定建立党组织；
 - 组织退役军人志愿服务队定期开展专题培训，提升志愿服务能力；
 - 争取社会工作等相关部门支持，引导社会力量参与支持退役军人志愿服务发展；
 - 宣传退役军人志愿服务活动成效，激发志愿者积极性和主动性，吸引更多退役军人参与；
 - 组织引导退役军人志愿服务队定期开展包括红色宣讲、国防教育、护航高考学子、参与应急处突等主题活动。
- 参与乡村振兴：
 - 建立“兵支书”台账，动态了解掌握基层“两委”中任职的退役军人基本情况；
 - 向辖区“两委”推荐优秀退役军人，推动其从优秀退役军人中选拔培养后备骨干力量，换届时，协调推动更多优秀退役军人依法依规加入“两委”班子；
 - 加强对“兵支书”先进事迹的宣传和推广，营造良好的社会氛围；
 - 积极推荐“兵支书”参与相关部门面向基层干部开展的培训，帮助提高能力素质；
 - 宣传对接各类政策，帮助协调资金、技术、培训等资源，支持“兵支书”发挥带头作用；
 - 协调相关部门在人才培养、资金安排等方面给予倾斜，推动乡村振兴各项工作落实到位；
 - 配合基层人民武装部，推动基干民兵队伍建设等相关工作。
- 助力基层治理：
 - 组织退役军人协助开展网格管理、人民调解、反诈宣传等志愿服务活动；
 - 鼓励优秀退役军人参与村民理事会、红白理事会，参与村级事务议事协商；
 - 引导退役军人党员文明上网，抵制网上不良思潮侵蚀，弘扬主旋律、传播正能量；
 - 及时发现并研判处置本地区退役军人工作敏感网络舆情信息，杜绝重大网络舆情事件。

6.1.6 加强工作监督及交流，主要包括以下几个方面：

——乡镇（街道）红色退役军人服务站

- 应加强对村（社区）服务站的业务监督和指导，监督指导各项工作的推动落实情况；
- 定期向上级主管部门汇报红色退役军人服务站工作开展情况，做到有矛盾及时化解，有困难及时帮扶，有纠纷不出乡镇（街道）。
- 配合上级退役军人主管部门做好监督检查工作。

——村（社区）红色退役军人服务站

- 针对红色服务开展情况，定期组织岗位自查，出现问题或接到投诉应及时处理解决；
- 定期向乡镇（街道）红色退役军人服务站汇报工作开展情况；
- 做好困难现役和退役军人的帮扶工作，及时化解矛盾，确保有矛盾纠纷不出村（社区）；
- 配合上级退役军人主管部门做好监督检查工作。

6.2 红色阵地

6.2.1 红色退役军人服务站应按照退役军人服务站政治氛围建设要求和标准，结合基层相关要求进行建设或维护，确保服务阵地突出“党”的领导、体现“军”的特色、营造“家”的氛围。

6.2.2 红色退役军人服务站应结合实际情况，本着一室多用的原则，因地制宜设置相关功能区域，配置必要的服务设施设备。

6.2.3 红色退役军人服务站可借助宣传折页、宣传手册、专题视频、主题图片、宣传专栏、展示墙等方式，公示服务内容、服务流程、服务职能、岗位职责等内容。

6.2.4 考虑到退役军人群体的特殊性，红色退役军人服务站可根据退役军人的实际情况，提供无障碍学习资料等，为退役军人提供精细化、便捷化服务。有条件的红色退役军人服务站，可运用信息化手段开展服务，提高工作效率。

6.3 人员要求

6.3.1 基本要求

6.3.1.1 红色服务人员应着装整齐、言谈得当，在提供服务时，按照附录 A A.1 的要求使用规范用语。有条件的红色退役军人服务站可配置统一的服装、佩戴工作牌。

6.3.1.2 红色服务人员应按照“三情服务”要求，主动热情开展服务。

6.3.2 业务能力

6.3.2.1 红色服务人员应熟悉退役军人和其他优抚对象的基本情况、家庭状况等情况，按照相关要求开展工作。

6.3.2.2 红色服务人员应熟悉退役军人服务的各项工作，做到底数清、情况明、政策熟、业务精。

6.3.2.3 红色服务人员可通过各种渠道和方式，学习了解地方历史文化、红色文化；有条件的可挖掘红色文化、运用红色资源（如：红色故事、英雄烈士、革命遗迹等），形成具有教育意义、激励作用、宣传价值的典型事迹。

6.3.2.4 红色服务人员应定期接受上级退役军人事务部门组织的业务培训，学习党的理论、法律法规政策、爱国主义和国防教育、职业道德教育等知识，并能按照相关要求熟练开展红色服务。

7 红色文化

7.1 基本要求

7.1.1 红色退役军人服务站应立足地方实际情况，充分挖掘红色文化内涵和优秀传统文化等资源，运用好地方特有红色精神，讲好区域建设发展史，注重收集身边的红色故事、退役军人先进典型等红色资源，追溯特有红色精神的根和源，激发荣誉感、认同感，引导退役军人在传承红色精神中接受熏陶洗礼。

7.1.2 结合全区实际情况，红色退役军人服务站应围绕三条主线开展红色服务，具体如下：

- 围绕“传承弘扬长征精神”主线，强化在思想政治引领上做出特色、形成优势，做到“又红又专”；
- 围绕“黄河流域生态保护和高质量发展”主线，强化退役军人就业创业服务工作上台阶，推动“兵作用”发挥见成效；
- 围绕“同心共筑钢铁长城”主线，重点在退役军人亲情化、精准化、高效化服务方面下功夫，增强军地合力，推动红色退役军人服务站工作无缝隙、服务零距离、保障全周期、双拥一条心。

7.2 红色文化挖掘

通过实地走访、面对面交流、查阅资料等方式，收集、挖掘、整理红色文化，方法包括但不限于：

- 挖掘“物”的价值，指革命志士或烈士所用之物，包括他们生活或战斗过的革命旧址和遗址，历史遗迹、革命遗物、战争遗址、烈士陵园、红色博物馆、革命历史纪念馆等；
- 挖掘“事”的价值，指有重大影响的革命活动或历史事件，包括战斗过程、英烈故事（如“百年百事”红色经典故事）、感人事迹、奋斗历程、创业过程等；
- 挖掘“人”的价值，对在革命战争、和平建设时期等不同年代，为党和国家事业牺牲的烈士、做出突出贡献的模范、先进退役军人典型等；
- 挖掘“魂”的价值，展现中国共产党带领全国人民在艰苦奋斗过程中积累、形成的革命精神、社会主义先进文化，包括红色精神、爱国主义精神、中华优秀传统文化以及人民军队形成的听党指挥、服从命令、军民团结等优良传统。

7.3 红色资源应用

通过组织开展形式多样的主题活动，宣传红色文化，加强思想政治教育和红色文化熏陶，推动红色宣传入心入脑，方法包括但不限于：

- 发挥“讲”的作用，组织包括革命老兵、战斗英雄、轮值站长等优秀退役军人宣讲活动，开展进学校、进社区、进机关、进企业、进军营、进农村等红色活动；
- 发挥“听”的作用，开展包括听革命歌曲、先进报告、红色讲座、老兵党课等红色活动；
- 发挥“看”的作用，开展包括看红色影视剧、革命书籍、革命史馆、红色遗迹等红色活动；
- 发挥“创”的作用，开展包括拍摄红色宣传片、创作革命诗词曲、排练战斗情景剧、红色摄影展等红色创作。

7.4 红色精神传承

借助各种宣传渠道，开展多种形式的宣传教育，传承红色精神，赓续红色血脉，方法包括但不限于：

- 运用“研”的成效，开展包括研究红色历史档案、整理红色文化素材、寻找走访革命前辈、开展红色文化调研、组织红色文化研讨、撰写编纂红色书籍、军旅题材书籍等红色活动；
- 运用“践”的成效，开展包括党团宣誓仪式、祭扫烈士陵园、参观教育基地、追寻英烈足迹、红色研学教育、红色运动会、红色知识竞赛等红色活动；

- 运用“融”的成效，推动红色文化与产业融合发展，鼓励参与红色文化创意产业、策划红色文化旅游等“红色+”融合发展相关活动；
- 运用“传”的成效，借助折页画册、交流材料、报纸杂志、广播电视、社交媒体、网络平台等宣传渠道，广泛开展红色文化的宣传推广等红色活动。

8 服务内容

- 8.1 红色退役军人服务站应按照“1+7+N”的服务架构，为退役军人和其他优抚对象提供红色服务。
- 8.2 红色服务应紧紧围绕“党建引领”1个核心，针对退役军人和其他优抚对象开展包括来访接待、走访慰问、帮扶援助、就业创业扶持、政策宣传、荣誉激励等7项核心服务职能，同时结合社区基层治理，针对退役军人和其他优抚对象，开展涉及综合治理、党群活动、生活服务、信息咨询、文化娱乐、教育医疗、应急处突、民族团结等领域的N项红色志愿服务。
- 8.3 红色退役军人服务站“1+7+N”红色服务架构见图1。

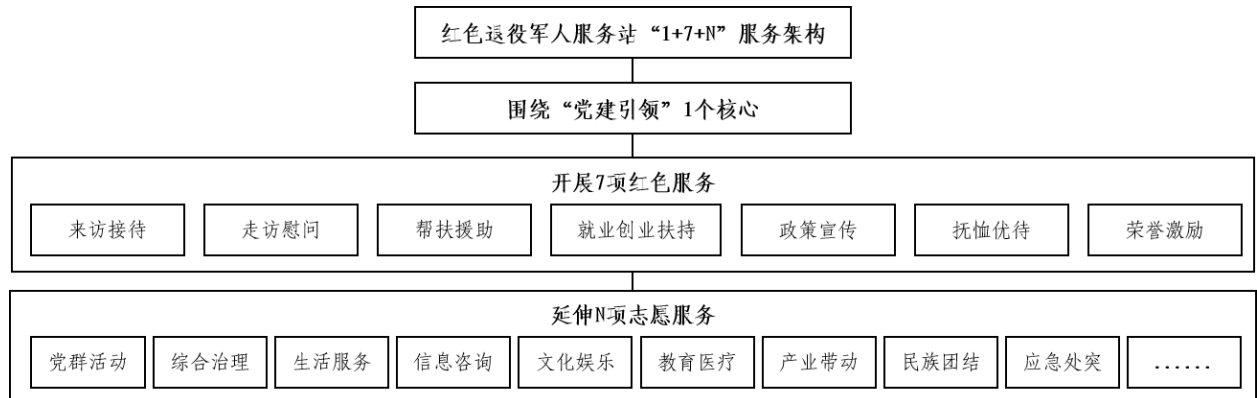


图1 红色退役军人服务站“1+7+N”红色服务架构图

9 党建引领

- 9.1 红色退役军人服务站应积极配合基层党组织，加强退役军人党员教育管理，引导退役军人党员坚定理想信念、增强政治意识、强化党性修养，始终在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致，自觉履行党员义务，带头响应党的号召，有效发挥先锋模范作用，带动广大退役军人听党话、跟党走。
- 9.2 红色退役军人服务站应积极鼓励和引导辖区退役军人党员发扬特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献的部队优良传统，把初心落在行动上，把使命担在肩膀上，助力基层社会治理。
- 9.3 红色退役军人服务站应建立退役军人党员台账，定期通过微信、电话、实地走访等方式，主动联系退役军人党员所在党组织，掌握其参加“三会一课”、主题党日、组织生活会、民主评议党员等情况，及时配合其所在党组织对其加强教育管理。
- 9.4 红色退役军人服务站应定期通过微信、电话、实地走访等方式，联系退役军人党员，勉励其不断加强学习，强化政治意识和宗旨观念，时刻牢记第一身份是党员，第一职责是服务群众，积极参加党员示范岗、承诺践诺、设岗定责和志愿服务等活动。
- 9.5 红色退役军人服务站应积极协助相关部门，教育引导非党员优秀退役军人积极向党组织靠拢，主动向基层党组织推荐推荐，推动其重视在退役军人中发展党员。
- 9.6 红色退役军人服务站应在退役军人到安置地集中报到时段，配合当地组织部门，规范转接退役军

人党员组织关系。

10 红色服务

10.1 来访接待

10.1.1 红色服务人员应把退役军人当亲人，把退役军人的事当家事，按照退役军人来访接待的相关要求，做好退役军人接待服务工作。

10.1.2 接待退役军人来访时，红色服务人员可引导退役军人参观红站阵地建设，让其充分感受红色阵地的文化氛围，聆听革命英烈故事、退役军人典型事迹等，感悟党和政府对退役军人的关心关怀。

10.1.3

10.1.4 开展服务时，红色服务人员应面带微笑、主动问好、说话和气，规范使用礼貌用语，按照红色服务“六个一”原则（即：一张笑脸相迎、一声问候相见、一杯热水暖心、一把椅子让座、一站服务受理、一个满意答复）开展接待服务。具体按照附录 A A.2 和 A.3 的要求执行。

10.1.5 鼓励红色退役军人服务站利用“老班长会客厅”“心理疏导室”等功能区，由“兵支书”“兵主任”“兵委员”等优秀退役军人担任接访员，开展老班长谈心谈话等服务。

10.1.6 红色服务人员应认真、聆听退役军人的来访原因和目的，通过多倾听、拉家常等方式，了解退役军人的主要诉求，详细记录来访信息，根据不同来访诉求，采取相应的方式给予解决和帮助。

10.1.7 红色服务人员应按照红色退役军人服务站来访接待流程及相关要求，开展下列红色接访服务：

- 对确属本级、本部门受理范围的上访事项，应严格落实首办责任，秉持能办的立即办理，一时不能办的，加大协调力度，确保上访退役军人的合理诉求及时得到解决；
- 对不属于退役军人事务部门受理范围的上访事项，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出；
- 针对一些重大疑难复杂事项，应及时向上级主管部门反映上报。杜绝部分问题因长期无人问津、得不到合理解决导致矛盾激化。

10.1.8 在来访接待过程中，鼓励采取“就地解决+思想疏导”的方式，将主动嘘寒问暖和思想引导融入到沟通交流过程中，通过讲解和宣传党的思想理论、红色革命精神、爱国主义精神、优秀传统文化等，激发和唤醒退役军人的优秀品质，增强和提升退役军人的思想境界，有效化解退役军人的情绪堵点、矛盾焦点。

10.1.9 针对疑难复杂上访人员及事项，落实“包联”相关制度，通过加强思想政治教育、加大走访慰问力度、做好政策解答、加强帮扶援助、提供精细化服务等方式，逐步化解矛盾，确保小事不出村（社区），大事不出乡镇（街道），矛盾不上交。

10.1.10 鼓励红色退役军人服务站开展追踪服务，提供一站式服务对有必要的服务对象提供延伸性服务。

10.2 走访慰问

10.2.1 红色退役军人服务站应落实常态化联系制度，按附录 B 的要求，通过“走亲戚”“拉家常”等方式，进行面对面交流、手拉手交谈，及时掌握退役军人动态，开展点对点帮扶、心贴心服务。针对性解决退役军人实际困难，拉近与服务对象的情感和心理距离，及时将党和政府的关怀、温暖传递到每一个退役军人和其他优抚对象心中。

10.2.2 红色退役军人服务站应建立“一人一档”台账名册，按照“五必须”原则（即：家庭住址必须详细、联系方式必须准确、身体状况必须清楚、思想动态必须掌握、困难需求必须了解），做好退役军

人的信息采集、完善工作，更新完善退役军人信息库。

10.2.3 红色退役军人服务站应积极做好“六必访”工作，针对退役返乡、立功受奖、英模典型、重要节日、遇到困难、遭遇重大变故的退役军人开展走访慰问，及时了解情况，并做好相关服务保障工作。

10.2.4 红色退役军人服务站应在重大节日，针对重点人群组织开展送慰问信、送慰问金、送慰问品、送年画春联等形式多样的红色慰问活动，与退役军人和其他优抚对象搭建联系沟通“连心桥”，提高退役军人和其他优抚对象的社会尊崇感。

10.2.5 红色退役军人服务站应对以下重点人员做好走访活动：

- 建国前参加革命的老战士、老革命；
- “参战参试”退役军人；
- 烈士遗属；
- 伤残军人；
- 荣立二等功以上奖励的退役军人；
- 遭遇重大变故或遇到重大困难的退役军人；
- 其他。

10.2.6 红色退役军人服务站应在以下重要时间节点开展走访活动：

- 春节；
- 清明节
- 建军节；
- 现役人员立功受奖；
- 烈士纪念日；
- 烈士忌日；
- 其他。

10.2.7 红色退役军人服务站应结合日常联系走访，加强对退役军人和其他优抚对象的情感联系和思想引导，将党的政策、革命精神、退役军人典型、英雄事迹等作为日常沟通交流的话题和素材，既要当好“红色服务员”“沟通联络员”，也要当好“红色宣传员”，让退役军人暖心、现役军人安心、党和政府放心。

10.3 就业创业帮扶

10.3.1 红色退役军人服务站应组织开展红色精神、革命传统、创业精神等方面的思想教育，把党的思想教育和优良传统融入到退役军人回乡创业的全过程，帮助退役军人理性看待返乡就业可能面临的困难，为退役军人就业创业提供思想保障。

10.3.2 红色退役军人服务站应及时、准确了解退役军人就业状况和需求，积极开展就业推荐、就业指导、创业孵化、就（创）业政策宣传等动态服务，为退役军人搭建良好的就业创业平台。

10.3.3 红色退役军人服务站应积极引导有教育、就业、创业需求的退役军人参与学历教育和职业教育。引导退役军人参加技能培训和创业培训，提升退役军人就业创业能力，实现充分就业。

10.3.4 红色退役军人服务站应加强对退役军人的就业推介，拓宽退役军人就业渠道，广泛收集、发布符合退役军人需求的招聘信息，组织退役军人参加各类招聘活动，提供精准服务，促进岗位供需。

10.3.5 红色退役军人服务站应及时、详细了解退役军人创业需求，介绍创业及教育培训相关政策，指导退役军人选择创业相关项目，组织退役军人积极参与“退役军人就业创业创新大赛”，推动“崇军贷”政策落实，解决退役军人创业的资金困难等红色服务

10.3.6 红色退役军人服务站应积极引导和鼓励退役军人创业典型户、成功企业家参与退役军人就业

创业帮扶。加强对退役军人创业典型、优秀退役军人企业家的宣传工作，为退役军人树立实干榜样。

10.4 帮扶援助

10.4.1 红色退役军人服务站应加强对困难退役军人的思想引导和精神鼓励，结合日常走访联系，加强对困难退役军人的统计、筛查、审核工作，及时为其解决实际问题，帮助他们卸下精神包袱，重拾生活信心。

10.4.2 红色退役军人服务站应掌握困难退役军人的需求，针对遭遇重大变故、生活困难等服务对象，按照退役军人帮扶援助相关政策要求，积极协调相关部门，开展包括咨询服务、心理疏导、法律咨询、医疗救助、临时救助、帮办代办等红色帮扶服务。

10.4.3 红色退役军人服务站应按照帮扶援助相关要求、结合困难退役军人基本需要，采取以下一种或多种方式予以帮扶援助：

——提供实物援助。包括发放衣被、食品、饮用水、医药等生活必需品；

——提供社会援助。鼓励公益慈善组织、社会工作服务机构、企业等社会力量，通过纳入慈善项目、发动社会募捐、提供专业服务等形式，给予多元化、个性化帮扶援助；

10.4.4 红色退役军人服务站针对有法律援助需求的退役军人和其他优抚对象，应准确登记其需求，引导其向司法行政部门或有资质的法律服务机构开展咨询。有条件的，可协调法律援助机构在服务站内设立法律援助联络点，就近受理退役军人和其他优抚对象提出的法律援助申请。

10.4.5 红色退役军人服务站应积极配合当地公共卫生和心理健康服务机构，开展困难退役军人精神抚慰和心理干预工作，邀请专家、医生等为退役军人开展心理咨询、诊疗等精神卫生服务。有条件的，可设立心理咨询室并提供相应服务。

10.5 政策宣传

10.5.1 红色退役军人服务站应加强对退役军人开展包括但不限于以下方面的宣传：

——习近平总书记关于退役军人工作重要论述；

——《退役军人保障法》等相关法律法规；

——国家、自治区退役军人相关政策；

——红色革命精神；

——中华优秀传统文化；

——社会主义先进文化；

——其他。

10.5.2 红色退役军人服务站应加大针对退役军人的普法宣传工作力度，引导广大退役军人尊法、学法、守法、用法，依法维护自身合法权益。

10.5.3 红色退役军人服务站应积极开展政策宣传工作，针对退役军人关心关注的医疗、养老、教育、就业等相关政策，给予及时准确的讲解宣传服务，提高退役军人的生活便捷性和幸福感。

10.5.4 红色退役军人服务站应重视政策宣讲的方式创新和渠道创新，可通过红色大课堂、老兵大讲堂等方式，用退役军人和其他优抚对象听得懂的、喜闻乐见的宣传方式开展宣讲。

10.6 抚恤优待

10.6.1 红色退役军人服务站应积极配合落实国家对退役军人的优待政策，激励其保卫祖国、建设祖国的献身精神、崇高的理想信念，营造爱国拥军、尊重优抚对象的浓厚社会氛围。

10.6.2 红色退役军人服务站应遵循提前告知、定期走访、主动上门原则，积极协助和配合上级主管部

门做好抚恤优待、返乡安置等服务工作，推动政策落实到位。

10.6.3 红色退役军人服务站应积极协助办理优抚待遇申报审核、优抚待遇（证/卡）发放、待遇关系转移等事项，并按照相关要求做好登记工作。

10.6.4 红色退役军人服务站应依托公共服务机构、社会服务组织、企业及商户等社会公益力量，为退役军人和其他优抚对象提供多样化、精准化服务，营造“一人当兵，全家光荣”的浓厚氛围

10.6.5 红色退役军人服务站应加强社会崇军服务宣传推广，通过各种渠道、方式，主动告知或公示有关退役军人优惠政策、便捷办事、免费服务等方面的信息，为退役军人和其他优抚对象提供社会优待服务和尊崇体验。

10.6.6 红色退役军人服务站应积极组织辖区崇军企业、商户、社会组织等，依托社会力量，结合实际情况为退役军人提供包括但不限于以下几个方面优待尊崇服务，“真金白银”“真情可感”的优惠优待举措走进退役军人生活，让退役军人“处处有家、乐享服务”：

- 医疗资源：生活保健、定期体检、专项检查、健康咨询、健康讲座等服务；
- 养老资源：养老照护、政策咨询、慢病护理、文化娱乐、社保商保等服务；
- 商业资源：购物优惠、餐饮打折、旅游免票、住宿打折、交通半价等服务；
- 生活资源：出行优先、办事优待、教育优厚、就业优选、婚纱摄影等服务；
- 其他资源。

10.7 荣誉激励

10.7.1 红色退役军人服务站应加强政治文化环境建设，按照 6.2 的相关要求，建好红色文化阵地，让退役军人在浓厚的文化环境中切身感受到荣誉激励。

10.7.2 红色退役军人服务站应加强对退役军人红色思想教育，深入开展先进典型教育，宣传秉持理想信念、保持崇高境界、坚守初心使命、敢于担当作为的退役军人先进典型，激励和引导退役军人见贤思齐、接续奋斗，形成良好的学习先进、争当先进的良好社会风尚，增强社会各界对退役军人理解和尊重。

10.7.3 红色退役军人服务站应按照相关要求，针对以下几个方面，多措并举营造尊崇军人职业、尊重退役军人的良好氛围：

- 积极配合做好新兵入伍欢送仪式、新兵集体拍照仪式、新兵入伍集体座谈、退役返乡迎接仪式等工作；
- 为烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属和现役军人家庭、退役军人家庭悬挂光荣牌，并定期巡查，对损坏的光荣牌应及时更换。
- 以电话、短信、微信、贺卡、公开信等形式发春节慰问信，有条件的可以为其家庭门楣张贴春节对联；
- 做好立功受奖军人家庭上门送喜报工作，推动符合条件的退役军人名录和事迹载入地方志；服现役期间荣获三等功以上奖励的退役军人名录和事迹载入光荣墙；
- 针对参加过抗日战争、解放战争和抗美援朝战争的老英雄去世后，以当地退役军人事务部门的名义，通过敬送香烛、花圈、挽联等符合当地习俗的形式表达哀悼。

10.7.4 红色退役军人服务站应注重挖掘和收集退役军人优秀代表、先进事迹，通过组织座谈会、制作宣传片等方式，借助社区电子屏、文化宣传栏、网络新媒体等渠道，开展广泛宣传，同时择优推荐先进典型，参与各类评选表彰等活动。

10.8 志愿服务

10.8.1 基本要求

10.8.1.1 红色退役军人服务站应加强红色志愿服务队的思想政治教育和志愿服务典型事迹宣传报道，激发退役军人参与社会实践的热情，激励他们积极参与基层红色志愿服务。

10.8.1.2 红色退役军人服务站应按照相关要求，加强对红色志愿服务的管理工作，做好队员招募、运行管理、活动开展等工作，并结合红色志愿服务开展的实际情况，建立和完善信息档案。

10.8.1.3 红色退役军人服务站应加强对红色志愿服务的支持，有条件的红色退役军人服务站，可依法筹集、使用和管理志愿服务经费、物资，为志愿者提供必要的信息通讯、人身保险、交通食宿等保障。

10.8.1.4 红色退役军人服务站可结合基层的实际情况，推动红色志愿服务队伍、红色志愿服务项目的品牌建设，重点打造“宁夏老兵志愿服务队、红色宣讲团、政治指导员、文艺工作队”等“4+N”系列品牌，逐步构建“一镇（街道）一队伍、一村（社区）一特色”红色志愿服务品牌建设工作。

10.8.1.5 红色退役军人服务站应充分发挥基层服务站“红色枢纽”作用和“宁夏老兵”品牌效应，选派一批退役军人国防教育辅导员，聘任一批退役军人基层服务站“轮值站长”，建好各地“老班长工作室”“老兵调解室”，让更多“宁夏老兵”积极参与到乡村振兴、基层治理、民族团结、应急处突、文明创建等工作一线，在现代化美丽新宁夏建设实践中大展作为、再立新功。

10.8.2 服务内容

红色退役军人服务站可结合地方实际，围绕群众日常生活需求，开展包括但不限于以下志愿服务：

- 参与党群服务活动。积极参与党的思想宣传、爱国主义教育、国防教育宣传、党群联谊活动、党员志愿服务、党群实践活动等红色志愿服务；
- 助力基层综合治理。参与推动平安创建、开展家庭矛盾调节、邻里纠纷化解、物业纠纷化解、社区环境整治、基层治安巡逻等红色志愿服务；
- 开展便民生活服务。为社区居民提供水电暖气缴费、家用电器维修、家政清洁服务、婚庆摄影服务、就餐日间照料、预防电信诈骗、居民理发磨刀、生活垃圾分类等红色志愿服务；
- 提供信息咨询服务。开展法律法规、法制宣传、协助司法救助、心理辅导咨询、社区资讯宣传、生活信息咨询宣传等红色志愿服务；
- 组织文化娱乐活动。参与精神文明创建、移风易俗文明实践、学雷锋活动、读红色书籍、看红色电影、组织棋牌游戏、舞蹈音乐活动、书法绘画展示、文化座谈交流等红色志愿服务；
- 推动教育医疗服务。开展中高考志愿送考、军人子女教育、医疗服务咨询、健康保健义诊、医疗器械服务、送医就医服务、无偿献血等红色志愿服务；
- 协同应急救援服务。依法有序参与重大自然灾害（洪涝、地震、雨雪灾害等）、事故灾难（火灾、燃爆、交通事故等）、公共卫生事件等突发事件的抢险救灾、应急救援工作；
- 服务地方经济发展。积极参与乡村振兴、生态保护、区域协调发展、“一带一路”建设等重大战略，围绕重点领域、重大工程、重要活动开展红色志愿服务；
- 促进民族团结交融。参与宣传党的民族政策、推动民族文化交流、尊重民族传统文化、尊重民族风俗习惯、参与民族纠纷调解、促进民族团结等红色志愿服务；
- 其他红色志愿服务。

11 宣传推广

11.1 红色退役军人服务站应加强对党的思想路线、红色革命精神、优秀传统文化等方面的宣传推广，让退役军人和其他优抚对象了解国家发展动态和发展成果，提升思想认识，积极参与到红色服务工作中。

11.2 红色退役军人服务站应积极组织工作人员参与上级主管部门开展的培训活动，加强红色服务人

员技能培训及宣传教育，提升服务能力。

11.3 红色退役军人服务站应加强针对红色服务的宣传推广，可将红色服务理念、服务内容、服务方式等内容制作成短视频、宣传折页、画册书籍等，开展广泛宣传。

11.4 红色退役军人服务站可依托本地红色资源，因地制宜建设包括红色初心传承馆、红色老区传习馆、民族同心守护馆、双拥共建弘扬馆、美丽乡村振兴馆等一批“退役军人政治生活馆”，健全退役军人“红色教育”机制，打造“行走的思政课”宁夏退役军人红色思想政治教育实境课堂，组织退役军人开展缅怀先烈、重温革命历史等系列活动，通过常态化开展“看红色展览、听红色故事、读红色书籍、观红色影片、踏红色足迹、谈红色感悟”等红色研学活动，实现“处处有思政课堂、人人受红色教育、时时做最美老兵”的目的，持续以红色文化“润”兵心、“铸”兵魂、“聚”兵力，引导退役军人知史爱党、知史爱国，筑牢红色思想根基、锤炼过硬政治品格、凝聚奋进智慧力量、激发干事创业热情。

11.5 红色退役军人服务站可结合自身实际，做好“联合、联建、联动”文章，与驻地军警部队、辖区党政机关、企事业单位及学校，联合开展以传承红色基因、赓续红色血脉、激发爱国情怀为主题的“红色课堂”“崇军讲堂”“英雄故事会”等特色宣传，邀请老战士、优秀退役军人和专家学者讲好“党史”“军史”、战斗英雄和模范军人故事，开展红色歌曲大家唱、红色经典齐诵读、红色剧本我来演、双拥共建大家谈等形式多样、内容丰富的推广活动，重温革命岁月，守好红色根脉，弘扬爱国精神。

12 信息化建设

12.1 红色退役军人服务站应按照“政务服务提优行动”相关要求，采取夯基础、建机制、抓培训、强队伍、优服务、提质效等措施，推行“一站式”“联办快办代办”“最多跑一次”等信息化服务，力促红色服务工作向精准化、亲情化、高效化发展。

12.2 红色退役军人服务站应借助信息数字化服务平台，建立和完善各类退役军人信息台账，实施分类管理，并妥善保存档案信息。

12.3 红色退役军人服务站应加强信息安全管理，规范红色退役军人服务站信息发布流程及要求。组织开展工作人员信息安全保密意识、防范措施等方面的教育培训。定期开展保密安全自查，查找信息安全漏洞，改进防范措施。

13 监督及改进

13.1 红色退役军人服务站应定期开展红色服务岗位的自查工作，主动接受上级主管部门的监督检查

13.2 红色退役军人服务站结合自身实际情况，畅通投诉和意见建议受理渠道，公开投诉和意见建议受理方式。

13.3 红色退役军人服务站应及时处理服务对象的投诉，投诉处置可参照 GB/T 19012 要求执行。

13.4 红色退役军人服务站应定期汇总分析投诉和受理的意见建议，提出改进或整改意见。

13.5 红色退役军人服务站应通过服务满意度测评等方式进行服务效果评价。

附 录 A
(资料性)
红色退役军人服务站服务规范

A.1 红色服务规范用语

A.1.1 文明用语

服务人员开展红色服务时，应使用文明用语，包括但不限于：

- 您好，老班长，需要我帮忙吗？
- 您好，请稍候！
- 请问老班长贵姓？
- 不用谢，没关系。
- 对不起，请原谅！
- 您走好，请慢走！
- 请问您需要我帮你办什么？
- 请稍等，我马上给您办。
- 对不起，让您久等了！
- 不用谢，这是我应该做的。
- 请问您需要办理什么事情？
- 如有不清楚的地方，您尽管问。
- 老班长，还有什么需要我解释的？
- 请您别着急，我马上给您办。
- 您的手续还缺 xx，请你帮忙补齐好吗？
- 您所反映的问题，我们将尽快落实，感谢您对我们工作的支持！
- 对不起，这个问题等我请示领导后，再给您答复好吗？
- 请您放心，我们一定帮您解决，办好后我们及时通知您。
- 由于我们工作上的原因，给您添了麻烦，真是对不起！
- 您提的意见很好，我们一定采纳，请原谅！

A.1.2 服务禁语

服务人员开展红色服务时，不应使用下列用语：

- 还没上班呢，谁让你来这么早？
- 我管不了，你找领导去。
- 不可能的事，你回去吧。
- 讲快点，我忙着呢。
- 有完没完，烦死人了。
- 怎么搞的，连这个都不会。
- 不会填，问别人去。
- 急什么，排队去。
- 别罗嗦，快点讲。
- 是你对，还是我对。
- 机器坏了，过两天再说。

- 你问我，我问谁？
- 这事不归我管，你不要找我们。
- 不信，你自己去找试试。
- 我有什么办法，政策不是我定的。
- 我们是依法审批，你去告好了。
- 给你说过了，你怎么还不明白？
- 墙上不写着吗？自己看去。
- 我就这态度，你愿意找谁就找谁。
- 快下班了，有事明天再来吧。

A.2 红色服务行为规范

服务人员应按照以下要求开展红色服务：

- 文明服务，热情接待，不态度冷淡，不语言粗俗；
- 积极主动，密切配合，不坐等上门，不推诿扯皮；
- 政策熟悉，坚持原则，不违规办事，不激化矛盾；
- 真情服务，高效办事，不敷衍塞责，不拖拖拉拉；
- 洁身自好，廉洁自律，不以权谋私，不吃拿卡要。

A.3 红色服务“八项承诺”

服务人员开展红色服务时，应遵守以下承诺

- 不让一位退役军人在我这里受冷落；
- 不让一项工作在我这里积压延误；
- 不让一个工作失误在我这里发生；
- 不让一个矛盾因我而上交；
- 不让退役军人的利益因我而受损害；
- 不让一个秘密在我这里泄露；
- 不让一项违纪违法的行为在我身上发生；
- 不让单位的形象因我受到影响。

附录 B

(资料性)

红色退役军人服务站走访慰问服务流程

表B.1 红色退役军人服务站走访慰问服务流程表

时机场合	规范内容	注意事项
初次见面	<p>①进门见面先打招呼、敬礼，叫老班长好，给对方以尊重；</p> <p>②介绍时要讲清自己的姓名、单位、职务。比如：您好，我是XX红色退役军人服务站（站长、工作人员）；</p> <p>③表达来意时首先要传递党中央和习近平主席的关心关怀，如“党的十九大报告指出，让军人成为全社会尊崇的职业”，习近平主席多次强调“军人是最可爱的人，不能让英雄流血又流泪”“为国家慷慨献身，国家不会忘记”等内容，要强调一句话：“我们是落实党中央和习近平主席的指示来的”；</p> <p>④必要时与家人逐一握手，坐下来喝一口端来的水，不能嫌脏，拉近感情距离。</p>	<p>①见面时，要注意着装严肃整齐，举止大方、温文尔雅；</p> <p>②握手时，要热情大方，姿态放低，表现出尊重、尊敬。</p>
座谈聊天	<p>①开口访谈，先从拉家常聊天开始，逐步深入了解家庭生活生产状况，通过聊天分析掌握思想情况；</p> <p>②根据情况，及时宣传党的惠民政策，宣传党中央和习近平主席对退役军人和其他优抚对象的关心关怀；</p> <p>③座谈聊天时要清楚掌握以下情况：服役状况、家庭状况、健康状况、收入状况、就业状况、思想状况、需求状况。</p>	<p>①聊天过程中，要感情真挚、态度诚恳、平等待人、亲切交心，要注意把握交谈的方式，掌握“问”的技巧；</p> <p>②倾听诉求时，要耐心热心，能够当场解答的当场解答，不了解或一时解决不了的注意做到不表态，不承诺。</p>
离别告辞	告辞时，代表退役军人事务部门对他们献身国防或支持国防事业的行为给予感谢、肯定，让他们保重身体，体现关心关爱。	<p>①起身告辞时，要向退役军人或其家庭成员表示“打扰”歉意；</p> <p>②出门后，回身主动与主人握别，说“请留步”，待主人留步后，走几步再回首挥手致意“再见”。</p>
来访接待	<p>①要先将来访退役军人请到接待区域，让座倒茶倾听诉说，热情接待，让他们感受到尊崇。</p> <p>②针对老兵诉求，宣传好党的退役军人政策，稳定思想、化解矛盾，引导其合法合理表达诉求。</p>	热情接待来访老兵，耐心倾听老兵诉求；对老兵诉求不表态、不承诺，耐心疏导。

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] 《中华人民共和国兵役法》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三十次会议修订通过；
- [3] 《中华人民共和国军人地位和权益保障法》第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过；
- [4] 《中华人民共和国军人抚恤优待条例》中华人民共和国国务院 中华人民共和国中央军事委员会令（第413号）；
- [5] 《退役军人安置条例》中华人民共和国国务院 中华人民共和国中央军事委员会令（第787号）；
- [6] 《退役军人事务部等21部门〈关于支持退役军人创业创新的指导意见〉》（退役军人部发〔2022〕77号）；
- [7] 《退役军人事务部关于加强退役军人事务法治文化建设的实施意见》（退役军人部发〔2022〕79号）；
- [8] 《退役军人事务部等5部门〈关于加强困难退役军人帮扶援助工作〉的意见》（退役军人部发〔2019〕62号）；
- [9] 《退役军人事务部等16部门〈关于促进退役军人投身乡村振兴〉的指导意见》（退役军人部发〔2021〕48号）；
- [10] 《国家文物局退役军人事务部〈关于充分用好革命文物资源及烈士纪念设施服务党史学习教育〉的通知》（文物革发〔2021〕10号）
- [11] 《宁夏回族自治区退役军人事务厅等23部门关于印发〈进一步加强退役军人就业创业工作的若干措施〉的通知》（宁退役军人规发〔2022〕1号）；
- [12] 《宁夏回族自治区退役军人事务厅办公室印发〈关于打造“真情服务、倾情奉献、亲情暖心”服务品牌活动实施方案〉的通知》（宁退役军人规发〔2022〕1号）；
- [13] 《自治区退役军人事务厅关于印发〈全区退役军人事务系统“政务服务提优行动”实施方案〉的通知》（宁退役军人发〔2023〕34号）；
- [14] 《关于加强退役军人思想政治工作的实施意见》
- [15] 《关于激励引导退役军人发挥作用优势投身社会主义现代化美丽新宁夏建设的实施意见》；
- [16] 《关于利用好革命文物资源及烈士纪念等设施建设“宁夏退役军人思想政治教育基地”的指导意见》；