

哈尔滨市退役军人事务局
中共哈尔滨市委组织部
中共哈尔滨市委宣传部
中共哈尔滨市委党校
哈尔滨市教育局
哈尔滨市司法局
哈尔滨市文化广电和旅游局
哈尔滨市卫生健康委员会
哈尔滨市体育局

文件

哈退役军人发〔2022〕28号

关于印发《哈尔滨市“退役军人之家”
建设方案》《哈尔滨市“退役军人之家”
基础设施要点》的通知

各区、县（市）退役军人事务局、组织部、宣传部、党校、教育局、司法局、文旅局、卫健委、体育局：

现将《哈尔滨市“退役军人之家”建设方案》和《哈尔滨市“退役军人之家”基础设施要点》印发给你们，并就有关事

宜通知如下。

一、提高政治站位

习近平总书记指出，要关爱退役军人，他们为保家卫国作出了贡献；各级党委和政府要高度重视，切实把广大退役军人合法权益维护好，把他们的工作和生活保障好。打造“退役军人之家”是深入贯彻落实习近平总书记关于退役军人工作重要论述的具体体现，是营造关心、优待退役军人社会氛围的重要手段。各地各单位要提高政治站位，通过打造有温度的“退役军人之家”，为退役军人提供专业化、规范化、多元化、亲情化服务，全力推进我市退役军人服务保障体系建设从“有”到“优”高质量发展。努力实现“让退役军人获得感成色更足”的目标。

二、加强协同配合

要按照集中领导、分级负责、各方参与、合力共为的原则，建立健全组织管理和工作运行机制，实现以点带面、循序渐进、逐步铺开的工作格局，推进“退役军人之家”建设。要加强各相关委办局、各相关单位工作协同。着眼构建多元化的服务模式，有效利用现有公共服务资源，充分调动他们参与的积极性、主动性、创造性，实现退役军人服务项目、服务效果最大化。

三、强化责任落实

各级退役军人事务部门要指导退役军人服务中心（站）利用现有工作场所，建立和完善信访接待室（窗口）、人民调解委员会、老兵调解室、法律援助站（联系点）、退役军

人荣誉室（墙）、“橄榄绿”退役军人志愿服务队工作室等 6 个“退役军人之家”要素。各相关部门要密切配合退役军人事务部门，指导所属有关单位根据职能、公共服务资源积极参与退役军人党员教育基地、退役军人红色教育基地、退役军人继续教育培训基地、退役军人健康咨询工作室、退役军人运动健身基地等“退役军人之家”要素建设中来。把好事办好、办实。

附件：1.哈尔滨市“退役军人之家”建设方案

2.哈尔滨市“退役军人之家”基础设施要点



哈尔滨市文化广电和旅游局



哈尔滨市卫生健康委员会



哈尔滨市体育局

2022年7月8日



(此件依申请公开)

哈尔滨市“退役军人之家”建设方案

尊重关爱退役军人是全社会共同责任。为进一步提升我市退役军人服务保障水平，有效发挥公共服务资源为退役军人服务保障作用，打造具有我市特色的“退役军人之家”，特制定本方案。

一、指导思想与目标

以习近平总书记关于退役军人工作重要论述为指导，以培育和践行社会主义核心价值观为根本，以进一步增强广大退役军人的荣誉感、使命感和归属感为目标，在全面建设示范型退役军人服务中心（站）基础上，充分融合公共服务资源，积极打造集思政引领、权益维护、教育培训、健康咨询、文体活动、志愿服务于一体有温度的“退役军人之家”。动员和引导全社会关心关爱退役军人，激发和弘扬退役军人“退役不褪色、退伍不退志”精神，为推动我市经济社会发展做出积极贡献。

二、建设内容

（一）区县（市）级以上“退役军人之家”。

应具备 11 个要素。即在退役军人服务中心设置：信访接待室、人民调解委员会、老兵调解室、法律援助站、退役军人荣誉室（墙）、“橄榄绿”退役军人志愿服务队工作室等

6 要素。利用本地公共服务资源设置：退役军人党员教育基地、退役军人红色教育基地、退役军人继续教育培训基地、退役军人健康咨询工作室、退役军人运动健身基地等 5 要素。

（二）乡镇（街道）级“退役军人之家”。

根据乡镇（街道）办公场所实际情况，以单独或共用方式，设立信访接待室（窗口）、法律援助联系点、退役军人荣誉墙、“橄榄绿”退役军人志愿服务队工作室等 4 要素。有条件的乡镇（街道）设置退役军人活动室，在街道医院、乡镇卫生院设立退役军人健康咨询工作室。重点做好党员联系、困难帮扶、矛盾调解、走访慰问、悬挂光荣牌、送立功喜报、“我帮办”等工作。

（三）村（社区）级“退役军人之家”。

应具备信访接待窗口、法律援助联系点和退役军人荣誉墙 3 个要素，条件较好的村（社区）也可以采取场地共用方式，设置退役军人活动室、在村（社区）卫生服务中心设立退役军人健康咨询工作室。重点做好沟通联系、矛盾排查、入户走访、“我帮办”等工作，当好退役军人的服务员、宣传员、信息员、联络员。服务对象在 300 人以上的村（社区）应独立建立“退役军人之家”，服务对象在 300 人以下的、不具备独立建立能力的村（社区），在区县（市）退役军人服务中心的统筹规划下，可联合建立“退役军人之家”。

（四）“退役军人之家”各要素主要功能。

1. 信访接待室（窗口）。做好来访接待工作，主动排查化解矛盾，最大限度地维护好退役军人的合法权益。广泛宣传退役军人相关政策，协助推动政策精准落实，全力维护社会稳定。

2. 人民调解委员会。按照省司法厅、省退役军人事务厅《关于加强退役军人事务人民调解工作意见》（黑司通〔2019〕62号），在本地司法部门指导下设立人民调解委员会。积极配合退役军人事务部门依法依规解决在退役军人安置、优抚、就业、社保接续等方面的矛盾纠纷，主动帮助退役军人化解其他矛盾纠纷。对调解不成或不适宜调解的矛盾纠纷，要将有关情况及时反馈退役军人事务部门，并积极引导当事人通过仲裁、行政、司法等合法途径解决。

3. 老兵调解室。发挥战友情谊作用，选聘邀请本地有威望、懂政策、具有一定法律知识的优秀退役军人担任调解员。坚持“情、理、法”并用，在“情味”、“法味”之外，融入“兵味”。引导退役军人正确理解政策、理性看待政策，依法依规维护自身合法权益。加强对有不满情绪退役军人的心理疏导，帮助其打开心结，避免过激行为和群体性事件的发生。

4. 法律援助站（联系点）。落实退役军人事务部、司法部《关于加强退役军人法律援助工作的意见》（退役军人部发〔2021〕73号）要求，引入本地法律援助机构免费为退役军人提供法律咨询、转交法律援助申请等服务。对涉及退役

军人确认劳动关系、支付劳动报酬、工伤事故、交通事故、食品药品安全事故、医疗事故人身损害赔偿等方面的法律援助案件，依法为退役军人提供符合标准的法律援助服务。

5. 退役军人荣誉室（墙）。以本地涌现的优秀退役军人为重点，采取不同形式展示先进事迹、军旅物品。宣传本地“模范退役军人”“最美退役军人”。悬挂习近平总书记重要论述和强军思想有关内容，悬挂军队 10 大英模挂像，陈列或播放军旅题材优秀文化作品。建立本地参战退役军人、荣获二等功以上奖励的退役军人、获得省部级或者战区级以上表彰的退役军人名录。引导广大退役军人珍惜荣誉、永葆本色，以榜样力量激励退役军人发挥正能量、建功新时代。

6. “橄榄绿”退役军人志愿服务队工作室。以加强退役军人志愿服务队管理为重点，弘扬和倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，积极引导退役军人发挥自身优势，积极投身困难帮扶、互助服务、乡村振兴、基层治理、生态环保、文明创建、国防教育、经济社会发展等事业。不断从广大退役军人中吸收新鲜血液，将退役军人志愿服务团队做大、做优、做强。推动本地“橄榄绿”退役军人志愿服务队规范化、制度化、常态化、专业化。不断提高退役军人志愿服务的层次和水平，使退役军人志愿服务活动开展的更广泛、更深入、更有效。

7. 退役军人党员教育基地。以教育和引导退役军人始终

在思想上、政治上、行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致为主线。与本地党校合作，利用党校教学资源加强退役军人党员的学习和教育，激励退役军人始终保持“人民子弟兵”的价值追求，把国家和人民利益放在第一位。教育退役军人党员坚定理想信念、增强党员身份意识。常态化组织学习习近平新时代中国特色社会主义思想，把退役军人凝聚在党的旗帜下。

8. 退役军人红色教育基地。以本地革命博物馆、纪念馆、党史馆、烈士陵园为载体，使之成为退役军人理想信念教育的重要基地、爱国主义教育的重要阵地、革命传统教育的重要课堂。不断提高退役军人思想觉悟，增强退役军人的荣誉感和使命感。

9. 退役军人继续教育培训基地。联合本地师资力量强、实训条件好、教学质量高的高校、职业院校和其他具备资质的专业培训机构，构建多元化、精准化、个性化的退役军人教育培训平台，为退役军人提供文化教育培训、职业技能培训和就业创业能力培训等服务。

10. 退役军人健康咨询工作室。与本地医院、卫生院、卫生服务中心、体检机构等医疗机构加强合作，建立退役军人健康咨询室。同时，为退役军人提供优先挂号、优先就诊、优先取药、优先住院、线上线下健康咨询、优惠体检套餐等优质服务。

11. 退役军人运动健身基地。与本地体育场（馆）合作，为退役军人提供优质的运动健身场所，充分调动退役军人参与运动健身的积极性，不断满足退役军人日益增长的多元化运动健身需求。

同时，进一步丰富退役军人精神文化生活。市文广旅游局协调哈尔滨音乐厅、哈尔滨大剧院，对我市退役军人实行门票优惠服务，凡凭退役军人优待证或退役相关证明的退役军人，购买哈尔滨音乐厅、哈尔滨大剧院演出门票，享有票价优惠服务。

三、工作步骤

（一）先期筹备（2022年6月）。

各地退役军人事务部门要发挥牵头作用，认真调查研究，积极会商相关部门，结合实际制定本地切实可行的“退役军人之家”建设措施，确定本地“退役军人之家”建设数量，做到目标清、任务清、责任清、进度清。

（二）区县（市）级以上“退役军人之家”建设阶段（2022年7月-2022年11月）。

1. 第一阶段（2022年7月）。完善区县（市）级以上退役军人服务中心信访接待室、人民调解委员会、老兵调解室、法律援助站，退役军人荣誉室（墙）、“橄榄绿”退役军人志愿服务队工作室等要素建设和布置工作。

2. 第二阶段（2022年8月-2022年10月）。完成利用

本地公共服务资源设置的退役军人党员教育基地、退役军人红色教育基地、退役军人继续教育培训基地、退役军人健康咨询工作室、退役军人运动健身基地等合作单位的选定、协议签订、挂牌，并正式运行。

3. 第三阶段（2022 年 11 月）。对区县（市）级以上“退役军人之家”建设情况进行总结验收。

（三）乡镇（街道）级以下“退役军人之家”建设阶段（2022 年 12 月至 2023 年 11 月）。

1. 第一阶段（2022 年 12 月-2023 年 3 月）。完善乡镇（街道）级“退役军人之家”信访接待室（窗口）、法律援助联系点，建立退役军人荣誉墙、“橄榄绿”退役军人志愿服务队工作室等要素（退役军人活动室，在街道医院、乡镇卫生院设立退役军人健康咨询室），并开展工作。

2. 第二阶段（2023 年 4 月-2023 年 10 月）。完善村（社区）级“退役军人之家”信访接待窗口、法律援助联系点，建立退役军人荣誉墙等要素（退役军人活动室、在社区卫生服务中心设立退役军人健康咨询室），并开展工作。

3. 第三阶段（2023 年 11 月）。对乡镇（街道）级以下“退役军人之家”建设情况进行总结验收。

四、有关要求

（一）加强统筹。各地要高度重视，要作为思想政治工作认真抓好。要加强组织领导，精心组织、精准谋划、精细

落实，确保工作取得实效。

（二）合理布局。在设置退役军人健康咨询工作室、退役军人运动健身基地等要素中，区县（市）要注重分布均衡，基本覆盖乡镇（街道）、村（社区），并为乡镇（街道）、村（社区）所用。

（三）严格把关。要精心选定合作单位，宁缺毋滥。把全心全意为退役军人服务作为“退役军人之家”建设标准，建设一家建成一家，坚决杜绝样子工程的出现。

（四）深入宣传。采取多种途径、多种手段加大宣传力度，让社会知晓建立“退役军人之家”的重要意义，让退役军人了解“退役军人之家”是为谁服务的，服务的内容是什么，动员社会力量和退役军人参与和支持“退役军人之家”建设。

哈尔滨市“退役军人之家”基础设施要点

一、牌匾标识

1.各级“退役军人之家”需在外墙醒目位置悬挂牌匾。内容分别为“XXX 市退役军人之家”“XXX 区县（市）退役军人之家”“XXX 乡镇（街道）退役军人之家”“XXX 村（社区）退役军人之家”。材质：金属材料，银灰底色，长 70cm，高 50cm。



字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

Logo:C:0;M:100;Y:100;K:20;

字体：方正小标宋简体

落款：楷体

退役军人之家牌匾样图

2.各级“退役军人之家”室内需在醒目位置制作悬挂“哈尔滨市退役军人之家”统一标识和“退役军人之家”字样。



使用传统盾牌来表示徽章和军味，盾牌内军人剪影使其军人意义更凸显。
军人剪影下方使用哈尔滨市地图来明确主题。

R:0 G:77 B:38
C:90 M:50 Y:100 K:40
#004d26

中文字体：思源黑体Medium
英文字体：思源黑体Medium

退役军人之家统一标识

二、场所设置

1. 信访接待室。门楣处应在明显位置悬挂“信访接待室”门牌。墙面应悬挂信访接待制度、信访接待流程图等相关图板。室内应配有办公桌椅、电脑、档案柜等必要的办公设备。



字体：方正小标宋简体

字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

红色：C:0;M:100;Y:100;K:20;

蓝色：C:100;M:24;Y:0;K:0;

底色：C:0;M:0;Y:0;K:10;

信访接待室标牌样图

2. 人民调解委员会。门楣处应在明显位置悬挂“人民调解委员会”门牌。墙面应悬挂人民调解委员会标识、调委会成员公示牌、工作职责、纠纷当事人权利义务、人民调解协议的法律效力等相关图板。室内应配有会议桌椅、电脑、档案柜等必要办公设备。



人民调解委员会样图



字体：方正小标宋简体

字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

红色：C:0;M:100;Y:100;K:20;

蓝色：C:100;M:24;Y:0;K:0;

底色：C:0;M:0;Y:0;K:10;

人民调解委员会标牌样图

3. 老兵调解室。门楣处应在明显位置悬挂“老兵调解室”门牌。室内应配有沙发、茶几、办公桌椅、电脑等必要办公设备。墙面应悬挂老兵调解室工作制度、工作流程图等图板。配有老花镜、放大镜、饮水供应、茶具、雨伞、轮椅、紧急医疗救助箱等便民设施。



老兵调解室样图



字体：方正小标宋简体

字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

红色：C:0;M:100;Y:100;K:20;

蓝色：C:100;M:24;Y:0;K:0;

底色：C:0;M:0;Y:0;K:10;

老兵调解室标牌样图

4. 法律援助站。门楣处应在明显位置悬挂“法律援助站”门牌。墙面应悬挂工作人员公示牌、法律援助流程图、法律

援助站工作职责等相关图板。室内应配备办公桌椅、电脑、档案柜等必要的办公设备。



法律援助站样图



字体：方正小标宋简体

字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

红色：C:0;M:100;Y:100;K:20;

蓝色：C:100;M:24;Y:0;K:0;

底色：C:0;M:0;Y:0;K:10;

法律援助站标牌样图

5. 退役军人荣誉室。门楣处应在明显位置悬挂“退役军人荣誉室”门牌。墙面应按需布置荣誉墙，设计上要体现“军”味。室内应按需配置展柜。



退役军人荣誉室样图



退役军人荣誉墙样图



字体：方正小标宋简体

字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

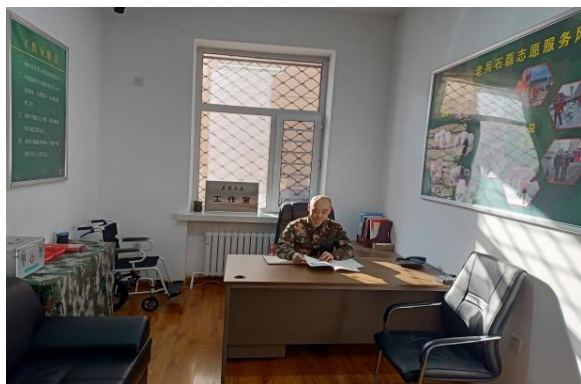
红色：C:0;M:100;Y:100;K:20;

蓝色：C:100;M:24;Y:0;K:0;

底色：C:0;M:0;Y:0;K:10;

退役军人荣誉室标牌样图

6. “橄榄绿”退役军人志愿服务队工作室。门楣处应在明显位置悬挂““橄榄绿”退役军人志愿服务队工作室”门牌。墙面应悬挂本级“橄榄绿”退役军人志愿服务队的 Logo 及退役军人志愿服务队开展志愿服务活动的展板。室内应配有办公桌椅、电脑等必要办公设备。



“橄榄绿”退役军人志愿服务队
工作室样图



字体：方正小标宋简体

字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

红色：C:0;M:100;Y:100;K:20;

蓝色：C:100;M:24;Y:0;K:0;

底色：C:0;M:0;Y:0;K:10;

“橄榄绿”退役军人志愿服务队工作室标牌样图

7. 退役军人党员教育基地。挂“XXX 退役军人之家党员教育基地”牌匾。



字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

Logo：C:0;M:100;Y:100;K:20;

字体：方正小标宋简体

落款：楷体

退役军人党员教育基地牌匾样图

8. 退役军人红色教育基地。挂“XXX 退役军人之家红色教育基地”牌匾。



字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

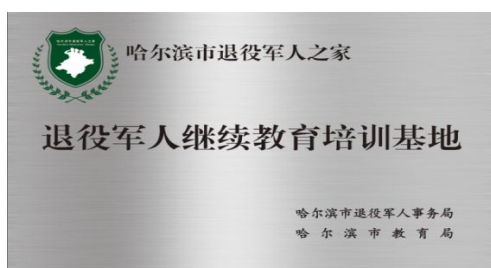
Logo：C:0;M:100;Y:100;K:20;

字体：方正小标宋简体

落款：楷体

退役军人红色教育基地牌匾样图

9. 退役军人继续教育培训基地。加挂“XXX 退役军人之家退役军人继续教育培训基地”牌匾。



字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

Logo:C:0;M:100;Y:100;K:20;

字体：方正小标宋简体

落款：楷体

退役军人继续教育培训基地牌匾样图

10. 退役军人健康咨询工作室。加挂“XXX 退役军人之家 退役军人健康咨询工作室”牌匾。



字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

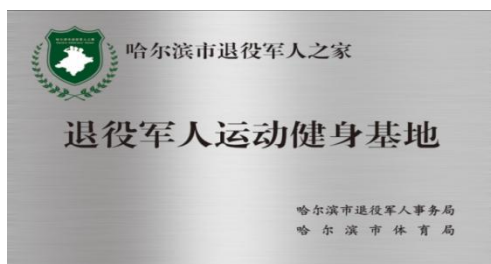
Logo:C:0;M:100;Y:100;K:20;

字体：方正小标宋简体

落款：楷体

退役军人健康咨询工作室牌匾样图

11. 退役军人运动健身基地。加挂“XXX 退役军人之家 退役军人运动健身基地”牌匾。



字色：C:0;M:0;Y:0;K:100;

Logo: C:0;M:100;Y:100;K:20;

字体：方正小标宋简体

落款：楷体

退役军人运动健身基地牌匾样图

三、公示资料

“退役军人之家”应将相关工作职责、工作制度、工作流程图、人员分工、各功能场所分布点等资料,通过编辑成册摆

放、悬挂上墙、电子屏展示等方式进行公示。

四、取阅资料

“退役军人之家”信访接待室、人民调解委员会（老兵调解室）、法律援助站、“橄榄绿”退役军人志愿者工作室等场所所在醒目位置设置取阅架，及时放置并更新报刊杂志、政策制度等相关资料。

五、制度建设

区县（市）级以上“退役军人之家”应建立信访接待制度、人民调解制度、日常管理责任制度、人员职责、防火安全制度等。乡镇（街道）级“退役军人之家”应建立党员联系制度、帮扶慰问制度、矛盾化解制度等。村（社区）级“退役军人之家”应建立沟通联系制度、矛盾排查制度、入户走访制度、服务代办制度等。