

让尊崇与关爱落地生根

——2019年退役军人服务保障工作热点扫描

“要关爱退役军人，他们为保家卫国作出了贡献。”习主席在2019年新年贺词中的这一殷切嘱托，温暖了无数现役和退役军人。2019年，伴随退役军人工作的持续稳步推进，

各级退役军人事务部门将退役军人和其他优抚对象对美好生活的向往作为目标，把解决他们的困难作为工作重点，服务保障水平持续提升，广大退役军人感受到的尊崇与关爱愈发浓厚。年终岁

尾，我们对这一年来退役军人服务保障工作中的热点话题进行梳理，或全局纵览，或见微知著，与大家共同见证退役军人服务保障工作各项政策措施在基层的落地落实。

热点①：优抚优待

对现役军人军属、退役军人和其他优抚对象实施优待，是我党的传统。2019年，“优抚优待”依旧是退役军人工作的关键词。目前，各级退役军人事务部门正在抓紧研究设计系统、规范的优待体系，拟定优待目录清单，丰富优待内容，拓展优待载体，健全优待制度，不断提高广大优待对象的荣誉感、幸福感、获得感。同时，各地社会力量积极参与优待工作，在全社会形成了关心支持国防军队建设、关心关爱优待对象的良好氛围。

“幸福指数”又攀升

■李伟国 栗森阳

2019年新年伊始，手里的一张优待证，滋润着河北籍退役军人的心田。河北省委办公厅、省政府办公厅印发《河北省退役军人公共服务优待办法（试行）》，河北籍退役军人凭优待证，可在全省行政区域内的公共服务机构和场所享受优先或优惠待遇。

对此，很多现役军人和退役军人感叹，一张小小的优待证，体现的是关心、支持和尊重。与此同时，“让军人成为全社会尊崇的职业”，正在全国各地以更多看得见、摸得着的形式落地生根。

从印发《光荣牌悬挂服务管理工

作规定（试行）》，到各个环节操作流程和工作标准得到细化，为烈属、军属和退役军人等家庭悬挂光荣牌成为常态。

从五部门联合印发《关于加强困难退役军人帮扶援助工作的意见》，到广东省出资10亿元设立退役军人应急救助基金，基本生活严重困难的退役军人及其他优抚对象得到越来越多的帮扶援助。

从黑龙江省桦南县明确将退役军人住房纳入地方保障性住房范畴，到河北省退役军人总医院正式揭牌，越来越多的务实之举相继出台，涉及退役军人及

家属工作生活的方方面面。

……

一年来，从部委到各地退役军人服务保障机构，想方设法为退役军人解决“后院、后代、后路”难题，尽心尽力为退役军人解决“后顾之忧”。退役军人优待优待政策举措密集公布，具体的措施、明确的目标、清晰的时间表，都是服务保障工作做实做细的见证。

让退役军人成为全社会尊重的人，让军人成为全社会尊崇的职业，优抚优待工作不仅是政府的职责，更成为一项社会力量广泛参与的事业。当社会化拥军融入退役军人服务体系，以优抚优

热点②：服务机构

习主席高度重视退役军人服务保障体系建设，并作出重要指示，提出明确要求。2019年1月，中央领导在天津主持召开专门会议，部署推动这项工作。2019年2月26日，国家退役军人服务中心在北京正式挂牌成立。随后，打通解决政策落实、服务保障的“最后一公里”加速推进，立足实现“五有”“全覆盖”目标，全国各级退役军人服务中心（站）相继成立，目前已建成63.5万个——一个纵向到底、横向到边的退役军人服务机构全面建立。

打通“最后一公里”

■陆燕青 胡焯婷

今年9月，蒋松从部队退役回到家乡浙江省慈溪市宗汉街道史家村，在一片敲锣打鼓声中被热情的乡亲们迎回了家。他没想到的是，还有更多暖心之举等着他。之后，村里的退役军人服务站不时打来电话，了解他的生活和工作情况。一天，蒋松突然接到村党总支书记史正军的电话，说有一个专门面向退役军人的培训活动，要带他去街道咨询一下。直到坐上史书记的车，蒋松还在想史书记怎么会记得他。到了街道一问，这个活动前一天已经开始了，史正军直接开车把蒋松送到市里的培训地点。

史正军是史家村退役军人服务站的

创建者。2016年12月，在这位老兵建议推动下，史家村成立了浙江省首个村级“军人之家”，2018年7月正式挂牌为村级退役军人服务站，集学习教育、政策咨询和服务保障等功能为一体，在村级退役军人服务机构建设中走在了全国前列。

史正军当初创建“军人之家”的初衷，就是想让村里的老兵有一个温暖的“家”，能让他们有所诉、有所帮、有所为、有所荣。“升级”为村级退役军人服务站后，服务站的职责更加明晰，一是在各级退役军人服务机构的指导下，让党和国家对退役军人的关心关爱在基层落地，二是积极发挥退役军人在村级

建设中的骨干作用。

史家村退役军人服务站200多平方米的办公区域内，设有图书室、休闲活动区、老兵工作室等退役军人学习交流、健身娱乐、了解信息的场所。服务站还通过建立退役军人信息采集系统进行建档管理，把党和政府的温暖、关爱送到村里每一个退役军人的心田。

同时，退役军人服务站也是史家村的老兵们重新起航投入“战斗”的新阵地。史家村目前共有104名退役军人，党员骨干被划分到不同的网格党小组中，成为新农村建设的生力军；“老兵志愿者服务队”“退役军人巡逻队”先后组

热点③：就业创业

民生为本，就业为根。退役军人是宝贵的人力资源和社会财富，大力促进退役军人就业创业，对于更好地实现退役军人自身价值、助推经济社会发展、服务国防和军队建设具有重要意义。2019年4月，全国退役军人就业创业工作会议召开，明确各级退役军人事务部门要夯实军事人力资源转化基础，提高就业质量，强化创业指导，构建形成“以实现高质量充分就业为牵引，教育培训、服务管理同向发力”的工作格局，确保退役军人在享受普惠性政策和公共服务基础上给予特殊优待。

从容转身再出发

■罗薇 曹德国

“您好，这里是青岛西海岸新区退役军人就业创业孵化基地，有什么可以帮您？”一大早，徐燕在办公室就接到不少退役军人的咨询电话。徐燕是山东省青岛市西海岸新区退役军人事务局就业创业科的工作人员，她最近的工作是向退役军人介绍新区的就业创业政策，陪同有创业意愿的退役军人到基地现场考察，对咨询企业进行分类整理形成企业信息库……“我们向退役军人提供项目推介、创业交流、创业指导、创业孵化、技能培训等具有新区特色的各项服务，并根据孵化基地发展规划，为退役军人量身定制服务项目。”徐燕说。

11月28日是西海岸新区退役军人就业创业孵化基地正式启动的日子。“孵化基地建在古镇口一站式服务大厅旁边，可以提供公司注册、财税办理等帮办、代办服务，有解决不了的问题就打基地的咨询电话，他们实行首问负责制，谁接电话谁负责跟进落实到位。”启动仪式开始前，孙茂余向身旁的一位参会代表、今年刚刚转业的孙鹏宇介绍相关情况。孙茂余1984年退役后创办了一家子公司，公司规模做大做强的一步几乎都与新区发展紧紧连在一起。“在新区打拼这么多年，我感觉这里的服务和创业环境都是一流的，你要对

创业有信心。”孙茂余不忘给选择自主择业的孙鹏宇加油鼓劲。

“基地以实现退役军人‘就业有门、创业有路’为目标，一期由政府引导为主，二期将通过市场化服务增加企业孵化新引擎，形成‘以商孵商、以企引企’新模式。”西海岸新区退役军人事务局副局长王文波介绍。

西海岸新区有退役军人5万余人，是青岛市退役军人相对集中的地区。为了给退役军人就业创业创造更多便利条件，除了定期举办专场招聘会，西海岸新区退役军人事务局还联合辖区各大高校、银行和人才公司成立联盟，推进高校

待政策为支撑、以激活多方资源为目的的服务链路得以形成。

对持有退役证等有效证件的退役军人和其他优抚对象，10家银行推出了专属银行卡、绿色通道及个性化金融优惠服务，3家电信运营商提供了专门窗口、专属通信套餐、重要节日活动等优先、优质、优惠服务，部分医院可优先挂号、化验、检查、取药，部分城市公共交通工具可优先购票、乘车，部分旅游景点可减免门票参观……至此，退役证也不再是那个压箱底的记忆载体，而成为实实在在有用、可用、能用的有效证件。

为老兵谋福利，全社会在行动。当退役军人服务保障机构为退役军人筑起“家”，全国各地陆续出台发布的惠及退役军人的政策举措为退役军人服务保障提档升级，势必带动和影响各地各级退役军人优待优待工作走上快车道。

建成立，开赴“五水共治”等工作第一线；“老娘舅工作室”也多了3名退役军人义务调解员，为村里的和谐共建尽心尽力；“老兵讲师团”从村里讲到了村外，通过爱国主义宣讲增强青少年国防意识。

2019年“八一”前夕，史家村退役军人服务站被评为全国退役军人工作模范单位，是受表彰的91个单位中唯一一家行政村级模范单位。

史家村退役军人服务站是浙江省退役军人服务保障体系高质量建设的一个缩影。据介绍，慈溪市所在的宁波市已于2019年5月底前实现全市退役军人服务保障体系全覆盖，象山县退役军人服务中心在全省率先实行“军人退役一件事”，提供“一站式”户籍办理、社保转接、组织关系转接、预备役登记等便捷高效服务。慈溪市目前已初步形成“市级中心指导、镇、街道管理、村、社区服务”三级联动服务网络体系，18个镇（街道）和335个村（社区）退役军人服务站均已成立。

为退役军人提供创业指导和智力支持，协商银行以最优待遇为退役军人创办企业提供多方面优待，联合人力资源公司搭建人才岗位数据平台，实现退役军人“订单式”“定向式”精准就业。

如果说帮扶退役军人就业创业是终极目标，技能培训就是他们通往目标的必经之路。为帮助退役军人尽快掌握一技之长，西海岸新区退役军人事务局依托青岛军民融合学院建立退役军人技能培训中心，培训内容包括电子商务、焊工等专业及工种。据了解，仅今年11月以来，中心已培训退役军人267名。

“通过搭建基地、组建联盟、优化服务等举措，我们在退役军人就业创业的新区模式中进行了一系列尝试”，西海岸新区退役军人事务局局长王卫青表示，“今后我们要继续围绕如何推进退役军人由军事人力资源向经济社会发展重要力量转化进行多方面的探索，蹚出扶持退役军人就业创业的新路子。”

服务标准化试点工作单位。1年后，军休二所的3大类50项标准体系通过了上海市民政局组织的专家组评审验收。现在，“所里95%的工作都有标准可依”，不仅避免了因工作人员个人意愿影响工作成效，也避免了因“众口难调”给各项工作开展带来的难题，还可以让军休干部在服务质量进行测评时有据可依，最终提升他们对服务的满意程度。

今年7月，军休二所被评为全国退役军人工作模范单位。目前，该所又结合老干部的意见和建议，以及在开展标准化试点工作中获得的经验，对50项标准体系和工作内容重新梳理，进行修改、更新和完善。

“服务无止境，满意是目标”。为了让军休干部的晚年生活更加幸福，军休二所的标准化建设一直在路上。

本版照片由张猛、陈坤丰、史旭东提供，制图：张锐

热点④：军休服务

军队离退休干部为党领导的革命、建设、改革事业作出了重要贡献，是党和军队的宝贵财富。在2019年召开的全国退役军人工作会议及全军老干部工作暨“三先”表彰电视电话会议上，一批模范单位和先进个人受到表彰。2019年底，《关于加强新时代军队离退休干部工作的意见》出台，提出了加强新时代军队离退休干部工作的指导思想、目标任务和思路举措，为不断满足离退休干部对美好晚年生活的向往，为强军兴军凝聚强大正能量有着重要意义。

人间最重是晚晴

■本报记者 杨明月

年终岁尾，对于辛苦服务了一年的军休所工作人员来说，由老干部们亲手给出的满意度测评无疑是检验他们一年工作的“晴雨表”。11月25日，上海市黄浦区军队离休退休干部第二休养所（以下简称军休二所），在年终军休服务满意度测评时，获得了老干部98%的满意度。

如此高的满意度从何而来？不妨和记者一起去看一看。

一进入军休二所，首先映入眼帘的是一句标语“从老同志需要的地方做起，从老同志不满意的地方改起”。这

既是军休所全体工作人员的服务宗旨，也揭示了他们取得优异成绩的原因：不断前行，永不停步。

“许多老同志为什么与离休之前相比，更加精神焕发、积极向上？”2012年，老干部杨升山因为搬家转到军休二所后，曾发出这样的疑问。后来他得出了这样的答案：正是因为有了所里工作人员的真心关爱，老干部在这里才能安享幸福晚年，生病时有工作人员暖心地陪他们看病、拿药，子女长期不在身边时有工作人员经常嘘寒问暖……

然而，在该所所长钱勇看来，军休

所的服务工作没有那么简单，“我想，老干部之所以对我们的工作大力支持，除了工作人员用心用情，也得益于所里开展的标准化服务。”

钱勇为记者展示了一份厚厚的文件，《上海市黄浦区军队离休退休干部第二休养所服务标准》，许多让老干部感到温暖贴心的工作在其中都有详细要求。

2017年，根据上海市民政局发布的《〈军队离休退休干部服务管理机构服务规范〉地方标准及推进试点示范工作的通知》，军休二所成为上海市第一批

