拥军门店服务与管理规范

* 1. 范围

本文件规定了拥军门店的拥军服务保障、管理与监督等内容。

本文件适用于拥军门店服务与管理。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

拥军门店 military-supporting stores

证照齐全、依法经营，具有固定营业场所，自愿为军人等持证优抚对象提供志愿服务，履行拥军优惠承诺，接受拥军部门管理的各类商铺门店。

**注：**优抚对象指中国人民解放军和中国人民武装警察部队现役军人、文职人员、退役军人、“三属”（烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属）等。

* 1. 拥军服务保障
		1. 基本要求

拥军门店应符合以下基本要求：

1. 各类证照齐全、依法经营；
2. 面向服务对象提供优先优惠服务；
3. 履行拥军优惠承诺，接受拥军门店所在地退役军人事务局管理；
4. 参与拥军公益活动；
5. 参与拥军门店考核、评比、表彰、宣传、推广等管理服务工作；
6. 建立管理制度，明确岗位职责、服务流程、服务质量控制、意见反馈、信息交流等。
	* 1. 服务要求
			1. 咨询服务

应认真听取并记录优抚对象需求信息，提供拥军门店服务宗旨、服务内容、服务流程或其他需求的解释答疑服务。

* + - 1. 介绍服务

应向优抚对象介绍本门店拥军文化、拥军承诺、拥军优惠、服务流程等信息；可基于服务对象需求，为其推荐相应产品或服务，并进行详细介绍、综合对比，分析优劣。

* + - 1. 信息登记服务

在尊重优抚对象意愿的基础上，依据拥军优惠服务信息登记表进行登记，并告知优抚对象信息登记目的及保密性等信息。拥军优惠服务信息登记表见附录A.1。

* + - 1. 意见反馈服务

可通过现场询问、APP、微信小程序、意见收集箱等方式，不定期搜集意见建议，应采纳合理建议，并及时进行反馈。

* + - 1. 告知服务

应在拥军门店明显位置张贴或悬挂相关的海报、条幅、字样等，及时告知优抚对象拥军门店最新活动等内容；也应在门店醒目位置张贴投诉监督方式，自愿接受优抚对象监督。

* + 1. 人员与职责
			1. 人员
				1. 仪容仪表

拥军门店从事人员应着装整洁，可定制统一的员工制服。应热情服务周到、文明用语、举止得体，宜使用普通话，不应出现影响拥军门店形象的行为。

* + - * 1. 人员配置

拥军门店应设置管理人员和服务人员，若门店较小或人员不足，管理人员和服务人员可由一人兼任。

* + - 1. 职责
				1. 管理人员职责要求

管理人员主要负责拥军服务管理，职责主要包括：

1. 确保本门店的拥军服务流程、服务质量、信息收集及存档等符合拥军承诺；
2. 与所在地区拥军服务管理部门对接，及时了解相关政策、法规、活动等，并做好信息转达；
3. 与所在地区其他拥军门店对接，做好拥军服务相关信息沟通；
4. 配合并协助所在地区拥军管理部门开展拥军优属活动；
5. 做好服务改进自查，参与所在地区拥军门店考核评比；
6. 拥军门店名称、经营范围、位置信息、优惠项目等要素有效衔接融合安徽老兵APP信息系统；
7. 定期组织本门店服务人员学习拥军文化、业务培训等。
	* + - 1. 服务人员职责要求

服务人员应向优抚对象提供拥军服务，职责主要包括：

1. 介绍本店拥军文化、拥军承诺、拥军优惠等；
2. 提供咨询服务，介绍拥军优惠流程，所需证件等；
3. 做好拥军优惠服务信息登记统计；
4. 对拥军优惠服务信息登记表内信息做好保密，防止信息泄露；
5. 对享受拥军优惠人员提供全程服务，如需求询问、产品推介、功能介绍、产品对比等；
6. 做好拥军优惠人员消费体验搜集，对反馈的相关建议进行整理，并向拥军管理部门汇报；
7. 配合管理人员做好拥军活动准备，如氛围营造、环境装饰、材料准备等；
8. 参与管理人员组织的拥军文化宣传、业务培训等。
	* 1. 评价与改进
			1. 服务评价途径

服务评价途径包括不限于：

1. 查阅留言本、拥军优惠服务信息登记表；
2. 通过电话、微信、电子邮箱等方式进行回访；
3. 投诉处理情况等。
	* + 1. 服务改进

服务改进的情况包括不限于：

1. 及时自查，对不符合相关规定或影响拥军效果程度明显的，及时改进与提升；
2. 对优抚对象提出的合理化建议应充分吸纳，及时纠正服务中存在的问题；
3. 优抚对象遇到服务质量等问题可向属地退役军人事务部门或12315投诉，主管部门受理后应及时处理并反馈。
	1. 管理与监督
		1. 申报程序

拥军门店向注册地或营业地所在地区的县（区）退役军人事务部门申报，填写《淮南市拥军门店申请表》，并提交法人代表身份证复印件、统一社会信用代码证或者营业执照复印件等相关资料，并设置联络专员。淮南市拥军门店申请表见附录B.1。

* + 1. 审核批准

县（区）退役军人事务部门按照《淮南市拥军门店服务与管理规范工作机制（试行）》主要职责的权限分级审核，对提出申请的企业、社会组织营业地分布在多个县（区）的，报市双拥办统一协调审核。

由县（区）退役军人事务部门、所属镇街道退役军人服务站联合县（区）人武部、市场监督管理相关部门对拥军门店的行业资质、产品和服务质量、诚信状况等进行综合评估和资质审核。

具有列入违法失信名单、当下有经济纠纷尚未解决、消费者投诉举报较多、长期经营不佳效益不好等情况之一的不予受理或暂不受理。

县（区）退役军人事务部门对符合条件的拥军门店确认合格后，向社会公示，公示时间不少于7天，公示后无异议，准予加入拥军门店，实行动态管理。

县（区）退役军人事务部门每年可在每年八一期间集中授牌，根据实际情况，也可在其他时段分级授牌。淮南市拥军门店牌匾见附录C.1。

* + 1. 退出管理

拥军门店如有下列情形之一的，由审核批准的县（区）退役军人事务部门发出《拥军门店整改通知书》，并进行约谈：

1. 拒不履行服务承诺且情况属实的；
2. 收到惠军服务投诉且情况属实的；
3. 违反惠军措施相关规定，在服务保障上造成不良影响的。

拥军门店如有下列情形之一的，由审核批准的县（区）退役军人事务部门发出《拥军门店资格取消通知书》，由原授牌单位在7个工作日内进行摘牌：

1. 拒不履行服务承诺且情况属实，服务期限内累计反映次数达到2人次的；
2. 收到惠军服务投诉且情况属实，服务期限内累计达到2次的；
3. 严重违反惠军措施相关规定，在服务保障上造成恶劣影响的；
4. 拥军门店违反国家法律法规，被吊销营业执照或破产清算的；
5. 拥军门店被相关行业主管部门列入“黑榜”的；
6. 被约谈2次及以上的；
7. 其他应当被取消拥军门店资格的，如安全生产、卫生条件、消防等不符合相关行业标准仍不整改。

拥军门店协议期满没有续签服务协议的，自协议满次日起，自动取消拥军门店资格。

拥军门店协议期间因自身原因需中途退出的，应向原申报管理部门提出书面申请，经批准后方可退出并摘牌。

* + 1. 监督管理

拥军门店名单纳入社会化拥军数据库管理，由退役军人事务部门定期宣传发布拥军门店优惠优待项目清单，实行目录式、动态式、规范化管理，接受社会监督。

退役军人事务部门联合淮南军分区政治工作处（县区人武部政治工作科）组成联合监督小组，采取定期或不定期对拥军门店的履约情况进行监督，按权限受理相关投诉，并负责对违约情况进行提醒及要求整改。

1.
2. （资料性）
拥军优惠服务信息登记表

拥军优惠服务信息登记表见表A.1。

* 1. 拥军优惠服务信息登记表

| 门店名称 |  | 服务时间 |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 优抚对象姓名 |  |
| 类型 （现役军人/文职人员/退役军人/“三属”） |  |
| 联系方式（电话/微信/邮箱） |  |
| 拥军服务过程 |  |
| 拥军服务效果 |  |
| 改进建议 |  |



1. （资料性）
淮南市拥军门店申请表

淮南市拥军门店申请表见表B.1。

表B.1 淮南市拥军门店申请表

| 商家名称 |  |
| --- | --- |
| 统一社会信用代码 |  |
| 门店地址 |  |
| 所属县区镇（街道） |  |
| 法人代表 |  | 联系方式 |  |
| 行业类型 |  | 服务热线 |  |
| 服务联系人 |  | 联系方式 |  |
| 情况简介 |  |
| 服务内容承诺 | （给予优待的事项内容、承诺在普惠的基础上再进行相应的优待） |
| 服务期限 | 年 月 日 - 年 月 日 |
| 申请承诺 | 本店自愿申请加入淮南市拥军门店，自觉诚信守法经营，积极参与拥军优属活动，兑现拥军优属优待承诺，提供优质服务（产品），做好拥军服务保障。 申请盖章： 年 月 日 |
| 县区退役军人事务部门审核意见 | 按照《淮南市拥军门店服务与管理规范工作机制（试行）》要求，已会同 、 等部门完成联合审核。经审核，拟推荐为淮南市拥军门店。所在县区退役军人事务局（盖章）：年 月 日 |
| 备注 | 本表格一式三份，所在县区退役军人事务局、申请门店各一份，一份报市双拥办备案登记。 |

1. （资料性）
淮南市拥军门店牌匾标识

淮南市拥军门店牌匾标识可参考图C.1。



图C.1 淮南市拥军门店牌匾标识(两种规格：长60cm×宽40cm；长36cm×宽24cm )

