天津市退役军人服务中心（站）

附件1

对外服务承诺

天津市各级退役军人事务部门全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记关于退役军人工作重要论述，积极健全完善退役军人服务工作体制机制和保障措施，用心用情用力把各项工作抓紧抓实抓好，不断推动我市退役军人服务工作高质量发展。在此，我们郑重做出服务承诺，主动接受社会各界监督。

|  |  |
| --- | --- |
| **规范服务内容** | 各级退役军人服务中心（站）按照《退役军人保障法》规定，做好退役军人就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护等服务保障工作。 |
| **规范服务制度** | 实行一站式服务；张贴服务内容和办理流程图，提供宣传材料和服务指南；服务咨询中要“告知所提申请是否符合政策、告知办理业务所需手续、告知办理业务的路径时限、并指导服务对象填写凭证表格”。 |
| **规范服务纪律** | 严格依法依规办事，严格业务信息管理，工作时间坚守岗位认真履职，保持对服务对象的工作热情和精神状态，带着责任、感情和温度提供热情周到细致的服务。 |
| **规范服务行为** | 服务人员着装整洁，仪容、仪表保持干净、整洁、大方，精神饱满，举止得体。坚持文明用语，做到服务语言规范，表达清晰准确，语气亲切温和。微笑、主动、热情、礼貌地对待每一位服务对象。 |
| **加强服务监督** | 设立监督卡和意见簿，在天津市退役军人事务局网站（网址为：https://tyjrswj.tj.gov.cn）向社会公开各区退役军人服务中心地址、接待时间、咨询电话等，各区退役军人事务局设立并公示服务监督电话，自觉接受社会监督。 |