

分类号：C93
密 级：公开

学校代码：10363
学 号：2211120140



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 基于需求导向的N市退役军人
保障工作优化研究

论 文 作 者	<u>杨媛媛</u>
校 内 导 师	<u>方浩伟</u>
校 外 导 师	<u></u>
专业学位类别	<u>公共管理</u>
研究方向（领域）	<u>行政管理</u>

论文提交日期： 2024 年 5 月 28 日

分类号: C93
密 级: 公开

单位代码: 10363
学 号: 2211120140

题 目 基于需求导向的 N 市退役军人保障工作优化研究

英文并列
题 目

RESEARCH ON THE OPTIMIZATION OF
VETERANS' SUPPORT IN N CITY BASED
ON DEMAND ORIENTATION

学生姓名:	杨媛媛
校内导师:	方浩伟
校外导师:	
专 业:	公共管理
研究方向:	行政管理
论文答辩日期:	2024年5月25日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：杨晓晨

日期：2024年5月28日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 ____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：杨媛媛

指导教师签名：方洪伟

日期：2024年5月28日

日期：2024年5月28日

基于需求导向的 N 市退役军人保障工作优化研究

摘 要

党的二十大报告提出要加强军人军属荣誉激励和权益保障,做好退役军人服务保障工作,巩固发展军政军民团结。做好退役军人保障工作对于加强国防和军队建设、推动经济社会发展、维护政治安全稳定具有重要意义。但是由于退役军人服役时间、工作性质、身体状况、家庭情况等的不同,退役军人所面临的问题和保障需求也有较大差异,给退役军人保障工作带来一定挑战,只有切实考虑退役军人需求情况,以退役军人合理合法的需求为导向,建立全方位保障体系、提供全方位优质保障,才能实现退役军人保障工作高质量发展。

本研究以 N 市退役军人保障工作为对象,通过问卷调查和访谈等方法对 N 市退役军人需求做出调查评估,整体掌握 N 市退役军人对保障服务的需求情况。调查发现,近年来 N 市全面加强退役军人保障工作,服务体系建设有力、各项保障工作开展有效。但是,从满足退役军人需求的角度分析, N 市退役军人保障工作仍存在一些问题,主要有:服务体系不够健全、难以完全满足需求、社会力量参与不足等。通过剖析其成因,基于退役军人需求,提出优化 N 市退役军人保障工作的对策,主要有:坚持需求导向,提升保障能力;转变政府职能,创新服务模式;营造尊崇氛围,形成社会合力等。本文的研究成果对于促进 N 市退役军人保障工作高质量发展具有重要意义。

关键词: 需求导向, 退役军人, 退役军人保障, 退役军人需求, N 市

RESEARCH ON THE OPTIMIZATION OF VETERANS' SUPPORT IN N CITY BASED ON DEMAND ORIENTATION

ABSTRACT

The report of the 20th National Congress of the Communist Party of China proposed to strengthen the honor incentives and rights protection of military members, do a good job in the service and support of veterans, and consolidate and develop military-political and civil-military unity. Ensuring the support of veterans is of great significance to strengthening national defense and the armed forces, promoting economic and social development, and maintaining political security and stability. However, due to the differences in the service time, nature of work, physical condition and family situation of veterans, the problems faced by veterans and their needs are also quite different, which brings certain challenges to the service and support of veterans. Only by considering the needs of veterans, taking the reasonable and legitimate needs of veterans as the guidance, establishing a comprehensive system for the provision of pensions and preferential treatment and providing comprehensive high-quality service and support can we ensure the high-quality development of veterans' work.

This study takes the veterans' service and support in N city as the research object. The needs of veterans in N City were investigated and

evaluated through questionnaire survey and interview, so as to comprehensively grasp the needs of veterans in N City for service and support. The survey found that in recent years, N City has comprehensively strengthened the service and support of veterans. The service system construction is well-structured and the security work is effective. However, from the perspective of meeting the needs of retired soldiers, there are still some problems in the support of veterans in the city, like the service system is not sound enough, it is difficult to fully meet the needs, the participation of social forces is insufficient, etc. Through analyzing the causes and basing on the demand orientation of veterans, the paper puts forward the countermeasures to optimize the support for veterans in N city, including adhering to the demand orientation and improving the security ability; transforming government functions and innovating service models; creating the respectful atmosphere and forming the social force, etc. The research results of this paper are of great significance for promoting the high-quality development of support for veterans in N City.

Yang Yuan Yuan (MPA)

Supervised by Fang Hao Wei

KEY WORDS: demand orientation, veterans, support for veterans, the needs of veterans, N city

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景及意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	2
1.2 国内外研究现状	2
1.2.1 国外研究现状	2
1.2.2 国内研究现状	4
1.2.3 研究述评	8
1.3 研究内容及方法	9
1.3.1 研究内容	9
1.3.2 研究方法	11
1.4 创新点	11
第 2 章 相关概念与理论基础	12
2.1 相关概念	12
2.1.1 退役军人	12
2.1.2 退役军人保障	13
2.2 理论基础	13
2.2.1 马斯洛需求层次理论	13
2.2.2 新公共服务理论	14
第 3 章 N 市退役军人的需求情况调查	16
3.1 调查方法和内容	16
3.1.1 问卷调查设计	16
3.1.2 访谈法设计	17
3.2 调查实施情况	17
3.2.1 问卷发放与收回	17
3.2.2 问卷调查对象基本情况	17
3.2.3 访谈对象基本情况	19
3.2.4 退役军人的主要需求剖析	20
第 4 章 N 市退役军人保障工作的现状和问题	32
4.1 N 市退役军人保障工作的现状	32
4.1.1 服务架构初步搭建	32
4.1.2 保障工作初见成效	34
4.2 存在的主要问题	38
4.2.1 服务体系不够健全	38
4.2.2 保障政策亟待完善	39
4.2.3 社会力量参与不足	41
4.2.4 信息化水平不够高	42
4.3 问题的成因分析	43
4.3.1 服务体系仍处于建设期	43
4.3.2 保障工作需求导向缺失	44

4.3.3 政府职能转变不到位	45
4.3.4 信息化建设有待加强	45
4.3.5 退役军人自身原因	46
第 5 章 基于需求导向的 N 市退役军人保障工作的优化建议	48
5.1 坚持需求导向，提升保障能力	48
5.1.1 更新理念，健全服务体系	48
5.1.2 转变作风，提高工作能力	49
5.1.3 精准帮扶，满足个性需求	50
5.2 转变政府职能，创新服务模式	50
5.2.1 鼓励社会力量参与，打造多元化服务	50
5.2.2 以数字为引擎，探索精准化服务	51
5.3 营造尊崇氛围，形成社会合力	52
5.3.1 丰富宣传内容	52
5.3.2 强化宣传力度	53
5.3.3 创新宣传方式	53
5.4 加强教育引导，提升工作效果	53
5.4.1 立足合理需求，深化价值引导	53
5.4.2 提升综合素质，实现服务目标	54
总结与展望	55
参考文献	56
附录 1	60
附录 2	65
攻读学位期间发表的学术论文目录	66
致 谢	67

第 1 章 绪论

1.1 研究背景及意义

1.1.1 研究背景

做好退役军人保障工作对于加强国防后备力量建设、保障国家安全、推动国家经济社会发展具有重要意义。随着国防和军队改革不断深化,我国退役军人数量大幅增加,根据退役军人事务部发布的数据,2024 年我国退役军人数量已超过 5700 万。同时,随着市场经济的发展和社会的改革进步,退役军人对于安置政策期待越来越高。目前,国家为退役军人制定的优待政策主要包括优待证制度、退役金安置、社会保险、就业创业税收优惠及住房保障等。这些政策的目的是为退役军人在经济、社会和心理层面提供全方位的支持。然而,不同退役军人群体对退役后的服务需求,特别是对工作岗位、政策待遇和权益维护等方面的需求,具有明显的差异性,而就业形势的严峻性、安置资源的有限性,也对退役军人保障工作造成压力。部分退役军人仍然存在就业困难、生活压力大、社会适应难等问题,退役军人保障工作面临诸多挑战。

党的二十大对退役军人工作作出明确部署,强调要“加强国防动员和后备力量建设”,“加强军人军属荣誉激励和权益保障,做好退役军人服务保障工作,巩固发展军政军民团结”。从 2017 年党的十九大报告明确提出“让军人成为全社会尊崇的职业”,到 2018 年“退役军人事务部”的正式挂牌成立,再到 2020 年《退役军人保障法》的颁布实施。党的十八大以来的一系列举措,在学术界和社会各界引发了广泛关注和热烈讨论,被认为是退役军人保障工作的“重大创新”和“巨大跨越”。同时,“退役军人保障”这一主题也逐渐成为学界研究的热点。N 市作为我国的重要城市,其退役军人保障工作的优化不仅对当地的退役军人有积极意义,对于其他地区也具有示范意义。本课题通过问卷调查和访谈等方式分析不同类别的退役军人的需求情况,探究需求导向下,N 市退役军人保障工作的现状及问题,在此基础上提出优化退役军人保障工作的对策建议,以促进退役军人保障工作。

1.1.2 研究意义

从理论意义看，退役军人是社会的重要群体，做好退役军人保障工作有助于解决退役军人面临的问题，提高他们的生活质量和幸福感，促进社会和谐稳定。本文基于马斯洛需求层次理论和新公共服务理论，以退役军人需求为导向，以 N 市为对象，通过调查研究，总结 N 市退役军人保障工作存在的问题和不足，剖析其原因，针对性地提出对策建议，一方面为退役军人保障工作研究提供了新视角，另一方面丰富了退役军人保障工作的实证研究，是对退役军人保障工作理论研究的新发展。

从现实意义看，退役军人是社会的重要力量，研究退役军人保障工作可以推动军民融合发展，帮助退役军人顺利融入社会，充分发挥他们的专业技能和经验，推动国家经济和社会的发展；可以帮助解决退役军人面临的问题，提高他们的就业机会和生活质量，减少社会不稳定因素，维护社会稳定。退役军人保障工作是维护国家安全的重要任务，研究退役军人保障工作可以帮助制定更加科学、合理的政策和措施，提高退役军人的生活保障水平，增强他们的归属感和荣誉感，进而提升国家安全的整体水平。

综上所述，基于需求导向的退役军人保障工作研究具有重要的理论意义和现实意义，对于推动社会公平与正义、实现军民融合发展、维护国家安全和社会稳定等方面具有积极的影响。本文旨在通过问卷调查和访谈等方法对 N 市退役军人的需求进行评估，分析退役军人保障工作存在的问题，提出优化退役军人保障工作的具体对策，为推动 N 市退役军人工作高质量发展提供有价值的参考。

1.2 国内外研究现状

国内外学者对于退役军人保障工作的研究已经有了一定的进展。国内学者在退役军人保障方面的研究主要集中在政策分析和社会保障等方面，国外学者主要关注退役军人的就业和心理健康等问题。

1.2.1 国外研究现状

查阅相关资料了解到，美国对退伍军人的有关保障可以追溯到独立战争和南北战争，那时的美国政府已开始为退伍军人和死亡军人家属发放物质资助，后来，除了原有的抚恤金外，也解决就业问题，并有机会获得一定份额的土地。最具有里程碑意义的是美国国会于 1944 年颁布的《退伍军人权利法案》，这个法案让

战时保卫国家的军人们在战后能够更好地适应平民生活,从法律保障、福利待遇以及社会地位等方面,美国为退役军人提供了全面而周到的关怀,这对于维护社会的稳定起到了至关重要的作用。1953年,特别设立了退役军人权益保护处,致力于维护退役军人的各项权益。1973年,国家公墓系统的管理权进行了调整,除阿灵顿国家公墓外,其余均交由退役军人事务局管理,进一步凸显了对退役军人的重视。在法制建设方面,1983年,美国国会通过了《退役军人紧急职业训练法》,紧接着在1984年,《蒙哥马利法案》也得以实施,这两项法律为退役军人顺利转业到地方工作提供了有力保障,进一步完善了退役军人政策制度框架^[1]。1989年,成立了美国联邦政府退役军人事务部(U.S. Department of Veterans Affairs, VA),为满足退伍军人的各种需求,向退役军人提供医疗保健、教育援助、残疾补偿、住房贷款、人寿保险、就业培训、丧葬等全方位服务,有效帮助退役军人重新融入社会。美国在退役军人教育问题上也给予了高度关注,设有专门的内阁机构负责相关事务,通过庞大的政府预算为其提供支撑。Diramio(2008)等在关于退役军人教育援助政策的实践研究中,不仅深入剖析了政策的内在机制,还着重关注了退役军人身份转换的历程。如怎样平稳过渡到大学校园,以及在校园生活中的适应程度和学术上的发展轨迹等^[2],从而为退役军人更好地融入社会提供了有力支持。在退役军人关怀方面,CanDice Oster, Andrea Morello(2017)在文章中强调,退役军人面临着心理、身体和社会卫生保健等多方面的需求,他们积极支持政府在这些领域为退役军人提供的福利项目,确保退役军人在生活的各个阶段都能得到必要的关照^[3]。此外,Jack Tsai, Robert A RoseNheck(2018)特别关注了非荣誉退役军人的状况,他们发现这部分人群在精神健康方面面临的问题更为突出,对精神卫生保健服务的需求也更为迫切^[4]。这些研究深入探讨了退役军人的健康和福祉需求,指出需求导向的保障需要更精细地医疗、心理健康和社会服务,来满足不同退伍军人的多样性需求。

英国国防部人事总局设有现役军人与退役军人局,其职责在于统一监管英军现役与退役军人的薪资、津贴及各项福利,并确保其家属与遗属的权益得到妥善保障^[5]。此外,该局还积极协助政府财政及社会保障部门,负责退役军人年金及各项补助金的发放工作,努力解决他们在就业、医疗和住房等多个方面所面临的实际问题,以确保他们的生活得到妥善安置。Sarah(2014)等研究者指出,相

较于那些被剥夺福利的退役军人，患有精神疾病的退役军人获得残疾津贴的概率似乎更低^[6]。这一发现揭示了不同退役军人群体在获得残疾津贴方面存在的平等现象。Lesley（2018）对退役军人教育政策中的权力运行机制进行了深入的剖析与研究^[7]。德国对退役军人的保障也十分到位，尤其是物质上的保障，根据有关法律规定，军人入伍前的工作岗位应该保留企业，两年内不能解雇，同时企业也不能解除与服役军人签订的合同，德国专门为退役军人服务的“职业介绍所”，介绍所在军人退役后的5年时间内都有义务为其介绍工作，如果退伍军人不满意，必须介绍到满意为止。德国学者赫·科殷从法哲学的角度对退役军人保障进行剖析，认为随着工业文明时期常备军的日益壮大，退役军人保障问题逐渐凸显，军人作为国家的守护者，应享有国家提供的特殊保障与政策优待^[8]。英国和德国强调了职业安置和社会支持，旨在帮助退伍军人顺利过渡到民间生活。然而，这两国的模式也反映了不同文化和政策差异，需要因地制宜地调整。

俄罗斯在1993年颁布的《军人地位法》中明确规定了要对军人进行人身保险，考虑了军人伤病、牺牲等各种情况，努力消除军人的后顾之忧。在经济转轨的过程中，俄罗斯的军人保险制度形成了军地并存、共同管理的特色。比如创建于1992年的军事保险公司，虽然不是国有公司，却曾一度承包了俄军所有军人的强制性人身保险，不过这种实质上的垄断也带来了其他的一些问题，俄罗斯近年也在引入竞争机制、预防腐败、提高效率等方面进行改革。1994年通过了《老战士法》，该法明确规定在联邦政府层面设立国家老战士事务局，专责处理与退役军人相关的事务，确保他们的权益得到充分保障。2009年1月1日起，俄罗斯实施新的退役军人工作安置国家计划，2012年“新面貌”改革告一段落后，仍继续加大对退役军人的保障力度。为此，俄罗斯特地制定了退役军人社会保障的专项行动计划，并出台了一系列保障性法规文件，如《退役军人及其家庭成员社会适应国家纲要》等，对退役军人及其家庭成员在社会保障和退役安置等方面的权益与福利待遇进行了详尽的规范。

1.2.2 国内研究现状

新中国成立以来，我国退役军人服务待遇的保障工作主要是通过贯彻党中央和国务院的行政指令来推进的。1984年版的《兵役法》明确规定了各级人民政府需要按照国务院和中央军委的指示，妥善安排战后复员军人，并根据当时的实

际情况,为退役军人在生产、生活、医疗保障以及出行等方面提供了应有的福利待遇^[9]。在我国社会管理和公共福利保障的整体框架下,对退役军人服务保障的研究最早可以追溯到 20 世纪 90 年代,其中第一本相关出版刊物是《安置保障研究》(中国社会出版社,1997 年出版)。在中国知网检索,截至 2024 年 3 月 20 日,以退役军人保障为主题的期刊文章共计 646 篇,硕士和博士论文则有 461 篇。这些研究大多是从退役军人服务保障的某一项具体工作作为切入点进行深入探讨的。

(1) 政策法规与安置制度研究

法律和政策研究在退役军人保障中也占据重要位置。目前,国内已经出台了一系列法律法规,2021 年 1 月 1 日开始实施的《退役军人保障法》,将原本笼统分散的规定总结凝练,对移交接收、退役安置、教育培训等方面进行了系统全面的规定,为开展退役军人保障工作打下了坚实的法律基础。2022 年 2 月 20 日,中共中央办公厅、国务院办公厅、中央军委办公厅印发《“十四五”退役军人服务和保障规划》,对做好“十四五”时期退役军人工作作出重大战略部署,提出“更加注重改革创新,推动退役军人工作高质量发展”。充分体现了以习近平同志为核心的党中央对退役军人工作的高度重视,必将引领和推动退役军人工作实现新跨越^[10]。透过过去 5 年政府工作报告中关于退役军人事务的表述,能够清晰地看到退役军人工作的发展历程。2019 年,政府工作报告中提到“加强退役军人服务管理工作”“落实退役军人待遇保障”。2020 年,政府工作报告中提到“做好退役军人安置和就业保障”“落实退役军人优抚政策”^[11]。2021 年是“加强军人军属、退役军人和其他优抚对象优待工作,健全退役军人工作体系和保障制度”。2022 年是“做好退役军人安置和就业保障”“做好军人军属、退役军人和其他优抚对象优待抚恤工作”。2023 年,首次在“完善退役军人管理保障制度”的基础上提出“提高保障水平”,关键词从“落实”“做好”(2019、2020),到“健全”“做好”(2021、2022),再到“完善”“提高”(2023),可以清晰看出,党中央对退役军人工作提出的标准和要求从建部之初的“落实”政策(前提是制定政策)、“健全”机制(前提是建立机制)提升至第 5 个年头的“完善”机制,提高“水平”,符合退役军人工作的开展实际。学者们也在不断探讨如何进一步完善法律框架,以更好地满足退役军人的需求。

从退役军人安置制度来看,罗平飞(2014)在编撰的《当代中国军人退役安置制度研究》一书,分别对军人退役安置制度的性质和功能、历史变迁、实践过程、存在的问题、国际比较和制度创新等方面的内容进行了综合性研究^[12]。崔恒展、陈岱云(2015)从新公共管理理论的视角研究了优抚安置对象的自我服务管理机制,关注退役军人在管理自己安置事务方面的角色和责任^[13]。刘纪达、王健(2019)对中国退役军人安置保障政策的主题和机构关系网络的变迁与演化进行了研究,关注了退役军人政策体系的发展历程和相关机构之间的关系^[14]。王众、刘卫东(2019)探讨了新中国70年来退役军人就业安置制度的历史实践和探索创新^[15]。胡冰松、王祥云(2022)从公共产品理论的视角研究了退役军人优抚安置工作的提升路径,包含了提高服务质量和效率的建议^[16]。

(2) 退役军人保障工作的内容研究

从退役军人就业安置工作来看,王昊天,赵军,张博(2020)对退役士兵职业教育、职业选择和就业意愿进行深入研究,为进一步提升退役军人的就业能力和完善退役军人就业创业工作提供对策建议^[17]。袁昌平等(2020)研究了退役军人就业安置问题,强调了政府在职业培训和就业机会方面的作用^[18]。杨洪文(2020)分析了退役军人就业创业的困境与对策,他指出,退役军人就业创业需要政府提供更多的政策支持,包括职业教育和创业资金等方面的支持^[19]。张晓燕、李洁(2023)深入研究了“以人为本”在退役军人安置工作中的落实情况,强调关注退役军人的需求和权益^[20]。

从退役军人医疗保障工作来看,近年来,尽管我国已经努力在完善退役军人的医疗保障体系,但依然存在实际需求与政策滞后的矛盾。2022年,我国修订印发了《优抚对象医疗保障办法》,同时还出台了《残疾退役军人医疗保障办法》,这些新政策共同构建了一个更为全面和细致的“保险+救助+补助+优待”医疗保障体系,为退役军人提供了更加坚实的医疗保障^[21]。岳宗福,李赛赛(2020)的研究着重于新时代退役军人医疗保险接续机制和政策的重构与完善,讨论了如何改进退役军人医疗保险制度,以满足他们的医疗保障需求^[22]。朱亚鹏,喻君瑶(2021)的研究关注退役军人医疗保障中的体制优势、资源整合和优抚医院改革创新,探讨如何提高退役军人医疗保障的效率和质量,以及改进医疗服务的逻辑和实践^[23]。它们都强调了退役军人的精神健康问题的重要性,并为其提供相关支

持和服务奠定了理论和实证基础。此外，还关注了医疗保险制度和医疗保障改革等政策层面的问题，以确保退役军人获得适当的医疗支持，这些研究有望为改善退役军人的生活质量和社会融入提供有益的指导。

从退役军人权益保障工作来看，傅宝胜，高建伟（2018）在做好退役军人管理保障工作中提到退役军人的服役时间、工作性质、身体状况、家庭情况不同，退役后所面临的问题和援助需求也有较大差异^[24]。薛亚（2018）强调要坚持以人为本的理念，用新思路、新举措做好我国退役军人管理保障工作^[25]。李卫海，王金虎（2021）认为新时代要确立以退役军人为本的教育培训体系以及建立多方参与的退役军人矛盾化解机制，推动我国退役军人权益保障体系不断完善^[26]。赫子艺（2022）针对新时代退役军人的保障工作的基本目标和实现路径展开研究和分析，表示要健全退役军人保障体系，重视职业技能培训，提高安置就业质量及优待证的“含金量”^[27]。

另外，退役军人权益保障的国际经验借鉴以美国为主，其他国家的退役军人保障研究非常少见。谢和均和徐应萍（2018）认为美国在退役军人事务管理理念上有很强的福利特质，实行的是扁平化治理模式，确保对退役军人事务的有效治理^[28]。王沙骋，祝小茜，张艺博（2020）对美国退役军人事务管理的机构建设、医疗、就业、住房、养老金福利等方面进行探讨，认为退役军人权益保障工作是一个不断完善，不断改进，不断产生新问题，不断解决新问题的过程。强调我国应从国情出发，解决好退役军人的共性矛盾和特殊矛盾，做好退役军人权益保障的工作^[29]。国内还有一些研究采用国际比较的方法，以更好地理解不同国家的退役军人保障工作。罗平飞（2006）比较了美国和俄罗斯的情况，突出了文化和政策对退役军人保障的影响^[30]。冯沁（2019）研究强调了政策衔接、社会差异和服务质量等方面的挑战^[31]。岳宗福（2021）对国外的保险治理经验进行了深入剖析，涵盖了制度体系、管办体制和接续机制三个核心方面，为我国退役军人保险治理提供了宝贵的参考和启示^[32]。

（3）退役军人需求研究

退役军人需求研究的发展历程可以追溯到 20 世纪中期。当时，随着战争的结束和军队的缩编，大量军人面临退役和就业问题。美国等西方国家开始关注退役军人的需求，并开展了一系列的研究，这些研究主要集中在就业、社会保障和

心理健康等方面。国内对于退役军人需求的研究起步较晚，随着国家对于退役军人保障工作的重视，相关研究逐渐展开。

目前国内研究大多聚集在退役军人职业教育的需求分析，例如，黄雪琴，耿强（2020）认为退役军人接受再教育的目的是能够提高自身的社会价值，从而提高其经济水平和生活水平^[33]。王奇志（2022）以退役军人学历提升为切入点，分析退役军人学历提升需求，提出要定制个性化服务，助力退役军人职业发展^[34]。另外，退役军人在文化认同、社会尊重、心理辅导等方面存在需求。例如，杨玉冰（2022）研究了退役军人群体的精神价值与心理特质优势，强调了精神健康的重要性，为制定针对性的心理健康支持提供了理论基础^[35]。李媛媛等（2022）分析了我国退役军人抑郁症状的特点以及相关因素，提供了有关退役军人心理健康状况的重要信息，特别是与抑郁症相关的问题，为心理健康服务提供了依据^[36]。国内学者认为，退役军人在就业、教育、法律等方面的权益需要得到更多地保护和援助。例如，通过对东北地区的退役军人进行问卷调查，发现这些地区的退役军人在就业和教育方面存在不公平现象，需要政府和社会提供更多的支持和帮助。

总体来说，退役军人在生活保障、住房、医疗、养老等方面存在较大的需求，但具体相应需求研究相对较少。退役军人的需求是一个复杂而多元的领域，涉及多个方面的问题。为了更好地关心和帮助退役军人，我们需要不断加强相关研究和实践探索，为构建完善的退役军人保障体系提供有力支持。

1.2.3 研究述评

国外在退役军人基础服务供给方面已经相当成熟，并且近期更加聚焦于退役军人的心理健康和精神福祉，并为此分配了显著的资源^[37]。尽管部分国家没有设立全国性的退役军人管理机构，但他们通过专门的机构和社会力量的参与，有效地推动了退役军人的就业和其他相关事务的处理。特别是在英国和德国等经济发达且军人数量相对较少的国家，他们的管理模式依赖于社会力量，充分发挥了非政府组织和非营利性机构在退役军人事务中的重要作用。这些组织得到了基金会或大型企业的资助，不仅为政府分担了大量压力，还受到了退役军人的广泛欢迎。在研究国外退役军人保障工作时，我们发现这些保障措施主要围绕着退役军人的实际需求展开，并且广泛吸纳社会力量的参与。这些做法对研究我国的退役军人

保障工作具有借鉴意义。

国内现阶段的研究主要集中在退役军人的优抚安置和就业等问题，多从完善退役军人管理保障制度着手，研究水平和数量有待提高。目前，从退役军人需求视角出发，研究如何改进退役军人保障工作的成果相对较少。以公民需求为导向改善政府服务，符合服务型政府建设的价值理念，可以作为研究退役军人保障工作的新视角。本文从退役军人需求的角度出发，对 N 市退役军人保障工作进行深入研究，以期政府提供更有针对性的对策建议。

1.3 研究内容及方法

1.3.1 研究内容

本文在撰写过程中，首先查阅国内外退役军人服务保障工作的文献书籍，从概念着手，将马斯洛需求层次理论和新公共服务理论作为文章的主要理论支撑。从退役军人需求视角切入研究，通过问卷调查掌握 N 市退役军人对保障工作的需求及需求的满足情况。通过资料搜集和访谈调查，梳理 N 市退役军人服务体系及其运行现状，总结需求导向下 N 市退役军人保障工作存在的问题，针对性地提出以退役军人需求为导向加强 N 市退役军人保障工作的对策。

本文技术路线图如图 1-1 所示：

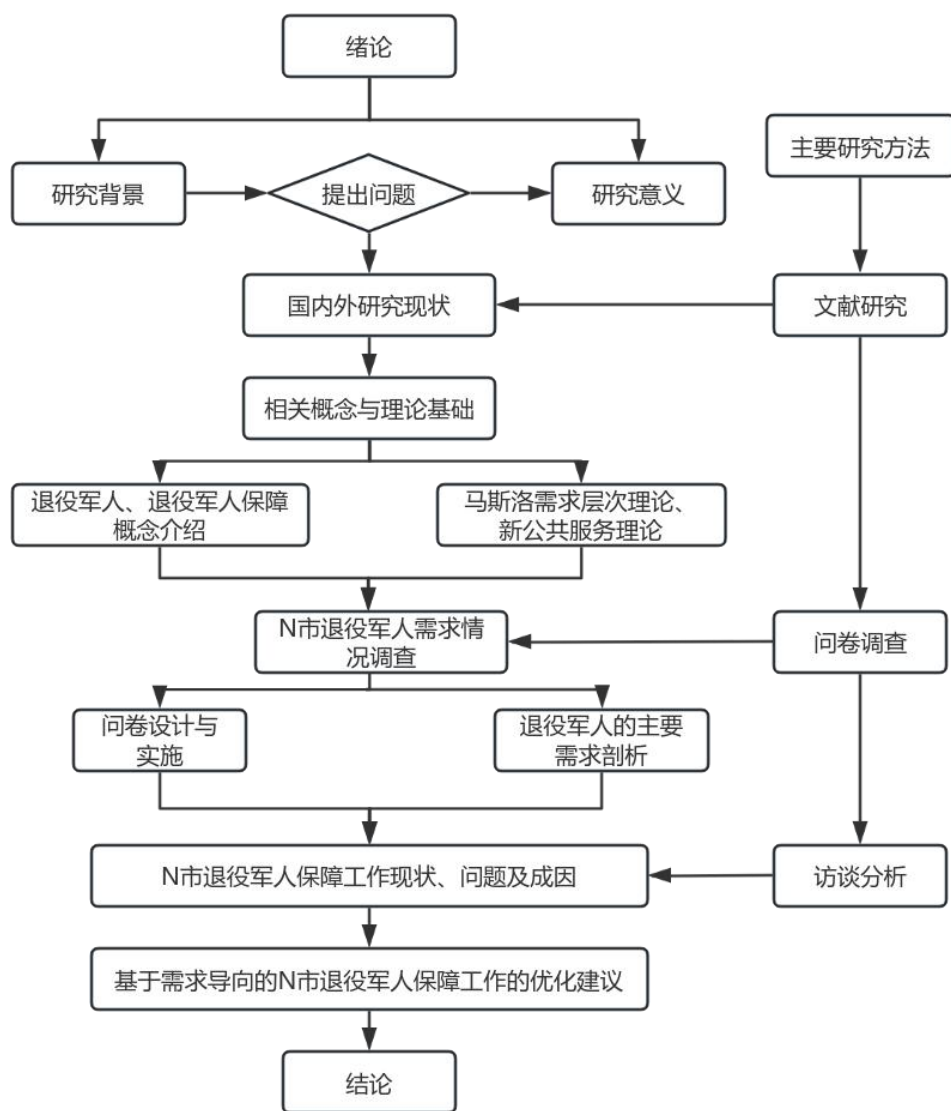


图 1-1 技术路线图

本文的研究一共分为五个章节：

第 1 章为绪论部分。首先从我国退役军人服务的背景出发，阐述其研究的理论意义与现实意义。然后梳理国内外关于基于需求导向的退役军人保障工作的研究成果，为本研究的展开奠定基础。最后结合研究思路与研究方法，搭建框架、理清思路并提出本文可能的创新之处。

第 2 章对相关概念与理论依据进行概述。通过查阅大量的文献资料，对退役军人、退役军人保障的内涵进行阐释。然后介绍论文研究的理论依据，在相关理论的基础上对退役军人需求及保障工作进行多层次多角度的深入研究。

第 3 章为 N 市退役军人的需求情况调查。通过设计问卷、访谈研究等方式，

进一步把握 N 市退役的军官、军士、义务兵的需求情况，了解不同群体所关注的焦点，并对主要需求进行剖析。

第 4 章为 N 市退役军人保障工作现状分析。通过问卷调查分析，从退役军人需求角度出发，研究 N 市退役军人保障工作现状，总结当前退役军人保障工作存在的问题并分析其成因。

第 5 章基于需求导向的 N 市退役军人保障工作的优化建议。在分析 N 市退役军人保障工作现状及存在的问题之后，本章基于退役军人合法合理的共性需求，发挥其导向作用，提出优化 N 市退役军人保障工作的对策建议。

1.3.2 研究方法

本文将采用问卷调查和访谈等方法对于 N 市退役军人的合法合理需求进行评估，分析现状和存在的问题，提出优化退役军人保障工作的具体对策。

1.3.2.1 文献研究法

通过查阅退役军人服务保障工作方面的资料（包括政府发文、工作总结、政策文件、新闻报道等）来明确研究对象的具体内容，通过对欧美等西方国家的退役军人保障工作的相关文献资料进行梳理与分析，明确在不同社会背景下，退役军人保障工作的异同，最后对国内外现状进行对比研究以及对 N 市相关政策进行分析。通过文献研究较为全面地了解退役军人服务保障工作的现状、问题，这可以提供理论和实证研究的支持，并为后续研究提供参考。

1.3.2.2 调查研究法

通过设计和实施调查问卷，收集 N 市退役的军官、军士、义务兵的意见、需求和满意度等信息，通过实地走访和观察，与退役军人进行个别访谈或组织焦点小组讨论，深入了解他们的经历、需求和建议，最后通过收集和分析相关数据，了解现有政策和措施的优势和不足，在整理、分析、论证的基础上，提出优化退役军人保障工作的对策建议。

1.4 创新点

本文的创新点主要体现在研究视角较为新颖。从需求导向的视角研究退役军人保障工作，对 N 市退役军人的需求及需求满足情况进行调查分析，总结 N 市退役军人保障工作存在的不足，以更好满足退役军人需求为目标，针对问题提出优化 N 市退役军人保障工作的对策建议，是本文研究的创新之处。

第2章 相关概念与理论基础

2.1 相关概念

2.1.1 退役军人

2020年11月11日，十三届全国人大常委会第二十三次会议通过《中华人民共和国退役军人保障法》，将退役军人界定为依法从中国人民解放军退出现役的军官、军士及义务兵等人员。按照本条规定，退役军人是从中国人民解放军依法退出现役的人员，成为退役军人的前提条件是必须依法退出现役^[38]。按照现役军官法、兵役法、《中国人民解放军现役士兵服役条例》等法律法规的规定，符合退出现役的条件，经具备相应权限的机关批准退出现役，成为退役军人，享受退役军人有关待遇。需要注意的是，按照中央军事委员会颁布的军事法规《中国人民解放军纪律条令（试行）》的规定，曾经服过役，但受到除名、开除军籍处分的人员，不属于退役军人。因此，受到除名、开除军籍处分的人员，不属于本法所称退役军人的范畴。

表 2-1 退役军人保障法中退役军人规定

范围	定义
军官	是被任命为排级以上职务或者初级以上专业技术职务，并被授予相应军衔的现役军人。按照军衔等级，从低到高依次为少尉、中尉、上尉、少校、中校、上校、大校、少将、中将、上将。其中，少尉、中尉、上尉称为尉官，少校、中校、上校、大校称为校官，少将、中将、上将称为将官。
军士	本法根据国防和军队改革情况，使用了军士这一名称，传统上称士官。士官是从服现役期满的义务兵中选取，或者从军队院校毕业的士官学员中任命，或者直接从非军事部门具有专业技能的公民中招收，并授予相应军衔的志愿兵役制士兵。士官军衔按照军衔等级分为：高级士官（一级军士长、二级军士长、三级军士长）、中级士官（四级军士长、上士）、初级士官（中士、下士）。

义务兵	是指服义务兵役制的士兵。义务兵服现役的期限为二年，服现役第一年的义务兵，授予列兵军衔，服现役第二年的列兵，晋升为上等兵。
-----	--

2.1.2 退役军人保障

退役军人种类多，包括退役军官、退役士兵以及伤残军人、军烈属等，他们在退役后面临各种不同的情况和需求，需要适应退役后的社会生活，寻找新的工作机会或职业发展道路。他们也可能面临身体或心理健康问题，需要医疗和心理支持。此外，退役军人还可能关注自己的法律权益保障和福利待遇，以及社会融入和精神层面的需求。退役军人的保障和支持是一个重要的社会议题，各国都在努力制定政策和措施来满足他们的需求。这包括提供就业机会、职业培训、医疗保健、心理健康支持、法律援助和福利待遇等方面的支持。在坚持总体指导原则一致的前提下，需要明确界定不同保障对象的具体权益及实施方式，确保每一类退役军人及其家属的权益都能得到法定化与合理化的保障^[39]。

《中华人民共和国退役军人保障法》共 10 章、85 条，以立法形式，将原本笼统分散的规定总结凝练，对移交接收、退役安置、教育培训等方面进行了系统全面的规定，为开展退役军人保障工作打下了坚实的法律基础^[40]。根据退役军人保障法相关规定，本文的退役军人保障工作是指党和政府为退役军人提供生活保障、就业援助、医疗服务、心理辅导等支持措施的工作。

2.2 理论基础

2.2.1 马斯洛需求层次理论

马斯洛需求层次理论是由美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛（Abraham Maslow）提出的一种心理学理论，用于解释人类的需求和动机。马斯洛需求层次理论是一种人本主义需求理论，当较低层次的需求满足后，会出现较高层次的需求^[41]。该理论通过一个形象的金字塔结构，将人类需求分为五个层次，从基本的生理需求到更高级的自我实现需求，如下图：

表 2-2 马斯洛需求层次理论的类型

层 次	主要内容
生理需求	包括食物、水、睡眠等基本的生存需求。
安全需求	指人们对安全、稳定、保护和避免危险的需求，如居住安全、工作稳定等。

社交需求	指人们对社交关系、友谊、爱和归属感的需求，如家庭、友情、爱情等。
尊重需求	指人们对自尊、尊重和认可的需求，如获得他人的尊重和社会地位的认可。
自我实现需求	指人们追求个人潜能的需求，实现自己的目标和理想，追求个人成长和自我价值的实现。

这五个方面的需求是呈等级关系的，环环相扣，层层递进。退役军人群体虽然相对特殊，但是他们需求的退役保障工作也离不开这五个层次。在基于需求导向的退役军人保障工作研究中，马斯洛的需求层次理论可以作为一个重要的分析框架。通过理解退役军人的需求层次，可以更好地制定和实施相关政策和措施，满足退役军人在不同层次上的需求。例如，在生理需求层面，可以关注退役军人的就业安置、住房保障和医疗保障等基本需求；在安全需求层面，可以提供退役军人的社会保障和安全感；在社交需求层面，可以组织社交活动、建立社会支持网络，帮助退役军人融入社会；在尊重需求层面，可以提供退役军人的荣誉表彰和社会地位的认可；在自我实现需求层面，可以提供培训机会和创业支持，帮助退役军人实现自身潜能和目标。

基于需求导向的退役军人保障工作研究可以通过理解和满足退役军人的不同需求层次，提供更全面、个性化和有效的保障措施。本文将从退役军人的现实需求出发，具体分析当前退役军人服务保障工作中还存在哪些问题，并根据实际需求提出优化建议。

2.2.2 新公共服务理论

新公共服务理论是一种在公共管理领域中发展起来的理论框架，旨在重新思考和重新定义公共服务的本质和实践，它强调公共服务的公共性和公民导向，以及公共服务的公共价值和社会责任。这一理论源于民主社会的公民权理论、社区和公民社会模型理论、组织人本主义和组织对话理论以及后现代公共行政理论。新公共管理理论注重公共服务的用户需求和满意度，提倡公共部门向公众提供更多高质量、高效率的公共服务。新公共服务理论的核心观点包括以下几个方面，如图所示：

表 2-3 新公共服务理论的核心观点

核心观点	主要内容
基于需求导向	公共服务应该以公众的需求为中心，关注服务对象的实际需求和期望，

	而不仅仅是机构的运作和规范。
公众参与	公众参与是公共服务的重要组成部分。公众应该有权利参与公共服务的决策过程，包括需求识别、制定政策和评估服务的质量。
服务质量和效率	公共服务的质量和效率，追求优质、高效的服务。这包括提供及时、准确、可靠的服务，以及优化资源配置和运营管理。
公平和包容性	指人们对自尊、尊重和认可的需求，如获得他人的尊重和社会地位的认可。
创新和适应性	新公共服务理论鼓励创新和适应性，以应对不断变化的社会需求和挑战。这包括采用新的技术和方法，改进服务的交付方式和组织结构。

在基于需求导向的退役军人保障工作研究中，新公共服务理论可以作为一个有益的理论框架。通过以退役军人的需求为导向，重视服务质量和效率，关注公平和包容性，以及鼓励创新和适应性，可以提供更为有效和人性化的退役军人保障服务。这包括在政策制定和实施过程中，充分考虑退役军人的需求和参与，提供优质、高效的服务，确保公平和包容性，以及不断创新和适应变化的退役军人需求。相关部门在退役军人服务保障工作中，应积极为退役军人着想，尊重 and 了解退役军人的需求，解决实际难题，促进保障工作的优化，注重提高退役军人对政策及政策执行的满意度。

第3章 N市退役军人的需求情况调查

3.1 调查方法和内容

3.1.1 问卷调查设计

本研究采用自编问卷,问卷内容包括调查对象基本信息、退役军人需求情况、退役军人保障工作情况。

其中,关于退役军人需求情况,基于《退役军人保障法》和马斯洛需求层次理论以及新公共服务理论的分析,将其归纳为物质需求、精神需求、权益维护需求三个方面。

(一)物质需求。主要包括生活保障、住房、医疗、养老等方面的需求。这些需求源于马斯洛需求层次理论中的基础层次,即生理需求和安全需求。退役军人在服役期间,往往将个人安全和生理需求置于服务国家和人民的高度,而在退役后,他们也同样需要得到社会的关注和保障。此外,随着年龄的增长,退役军人对养老保障的需求也日益增加。这些需求不仅关系到退役军人个人的生活质量,也关系到社会的和谐稳定和长远发展。因此,政府和社会应当高度重视并满足退役军人的物质需求,为他们提供全面的保障和支持。

(二)精神需求。主要包括文化认同、社会尊重、心理健康等方面的需求。退役军人在长期的军事生活中形成了特有的价值观和行为方式,他们在退役后面临着重融入社会的问题。一些学者指出,退役军人需要得到社会的认可和尊重,需要有一个良好的社会氛围来接纳他们。此外,一些退役军人可能存在心理问题,如焦虑、抑郁等,需要得到专业的心理辅导和支持。政府和社会应该关注退役军人的精神需求,营造尊重和关爱退役军人的社会氛围,提供专业的心理辅导服务。

(三)权益维护需求。主要包括就业、教育、法律等方面的需求。研究表明,退役军人在就业和教育方面存在一定的不公平现象,需要得到更多的关注和支持。此外,一些退役军人的权益受到侵害时,需要得到法律的保护和援助。政府和社会应该加大对退役军人的权益维护力度,完善相关法律法规和政策措施,为退役军人提供更好的就业和教育机会,保障他们的合法权益不受侵害。

调查问卷均为客观选择题，主要题目分布如表 3-1 所示：

表 3-1 问卷主要内容分布

调查对象基本信息	第一部分：第 1 题至第 10 题
退役军人需求情况	第二部分：物质需求、精神需求、权益维护需求
退役军人服务保障工作情况	第三部分：第 1 题至第 12 题

本次调查采用随机抽样的方法进行，调查对象为 N 市全体退役军人。在发放问卷前，从 N 市各区退役军人事务部门获取退役军人的名单，从名单中随机抽取一定数量的样本，样本数量根据调查目的和预算确定，以确保样本具有代表性。

3.1.2 访谈法设计

本研究的访谈提纲主要以开放性问题的设计而成，分别对退役军人工作人员和退役军人进行访谈，从退役军人服务保障的工作现状以及当前存在的问题等方面开展调查。本次调查采用一对一走访的方式，于 2023 年 7 月到 2023 年 9 月完成。

3.2 调查实施情况

3.2.1 问卷发放与收回

本研究以 N 市退役军人为调查对象，通过问卷调查的方式获取相关数据信息。调查时对于就近的退役军人采取的是线下问卷调查，而距离较远的退役军人主要是利用手机问卷星小程序进行。本次调查共收回 230 份问卷，其中有 219 份有效问卷，问卷有效回收率为 95.21%。

3.2.2 问卷调查对象基本情况

从受访者基本情况表（表 3-2）可知：男性占比 76.71%，女性占比 23.29%。大多数受访者的年龄在 26-30 岁之间，占比为 61.64%，25 岁以下的受访者占比为 21.92%，31-45 岁的受访者占比为 9.59%，46-60 岁的受访者占比为 5.48%，60 岁以上（不包括 60 岁）的受访者占比为 1.37%。受访者的年龄分布较为集中在 26-45 岁之间，年龄分布相对均衡。参与调查的受访者中，36.99%的人户口所在地为农村，而 63.01%的人户口所在地为城市。

军官、军士和义务兵是被调查者退役时的三种主要身份。在本题有效填写人次中，军官、军士和义务兵的比例分别为 4.11%、19.18%和 76.71%，义务兵是退役人员中最大的群体，占据了绝大多数，而军官是退役人员中最小的群体，占

比最低。71.23%的人服役时长为 2 年, 19.18%的人服役时长为 3-5 年, 2.74%的人服役时长为 6-8 年和 9-12 年, 4.11%的人服役时长为 12 年以上(不包括 12 年)。可以看出, 大多数人的服役时长都较短, 少数人的服役时长较长。

从数据可以看出, 大学专科的人数最多, 占总人数的 34.24%, 其次是本科, 占总人数的 32.88%。而初中及以下的人数最少, 占总人数的 3.65%。可以初步判断参与调查的人群中, 大多数人的最高学历是大学专科或者本科生。从退役军人的年收入来看, 收入在 5 万-10 万之间的人最多, 占比 34.24%, 其次是收入在 2 万元以下的人, 占比 30.14%。收入在 20 万元以上的人最少, 占比 6.85%。收入在 2 万-5 万和 10 万-20 万之间的人占比较少, 分别为 15.07%和 13.7%。

就身体状况而言, 非常健康的最多, 占比 39.73%, 比较健康的占比 46.58%, 身体状况一般的占比 10.96%, 身体状况比较差的占比 2.28%, 非常差的占比 0.45%。综上所述, 大部分人认为自己的身体状况是比较健康或非常健康的, 只有少部分人认为自己的身体状况一般或比较差。

表 3-2 受访者基本情况表

名称	选项	人数	占比 (%)	累积占比 (%)
性别	男	168	76.71	76.71
	女	51	23.29	100
年龄	25 岁以下	48	21.92	21.92
	26~30 岁	135	61.64	83.56
	31~45 岁	21	9.59	93.15
	46~60 岁	12	5.48	98.63
	60 以上	3	1.37	100
户籍类别	农村	81	36.99	36.99
	城市	138	63.01	100
所属类别	军官	9	4.11	4.11
	军士	42	19.18	23.29
	义务兵	168	76.71	100
服役年限	2 年	156	71.23	71.23
	3-5 年	42	19.18	90.14

	6-8 年	6	2.74	93.15
	9—12 年	6	2.74	95.89
	12 年以上	9	4.11	100
	初中及以下	8	3.65	3.65
	高中/中专/职高/技校	43	19.63	23.28
最高学历	大学专科	75	34.24	57.52
	大学本科	72	32.88	90.4
	硕士及以上	21	9.6	100
年收入	2 万元以下	66	30.14	30.14
	2 万-5 万	33	15.07	45.21
	5 万-10 万	75	34.24	79.45
	10 万-20 万	30	13.7	93.15
	20 万以上	15	6.85	100
身体状况	非常健康	87	39.73	39.73
	比较健康	102	46.58	86.31
	一般	24	10.96	97.27
	比较差	5	2.28	99.55
	非常差	1	0.45	100

3.2.3 访谈对象基本情况

表 3-3 访谈对象基本资料

访谈对象	基本信息	备注
a	N 市退役军人事务局工作人员	转业军官
b	N 市 P 区退役军人服务中心工作人员	有编
c	N 市 Y 区退役军人服务中心工作人员	无编
d	N 市 L 区退役军人服务中心工作人员	有编
e	N 市 X 区退役军人服务中心工作人员	有编
f	N 市 Q 区退役军人服务中心工作人员	无编
g	N 市 J 区退役军人服务中心工作人员	有编
h	N 市 X 区退役军人李某	转业军官
i	N 市 J 区退役军人杨某	转业军士

j	N 市 P 区退役军人张某	退役军士
k	N 市 Q 区退役军人王某	退役义务兵
l	N 市 G 区退役军人刘某	退役义务兵
m	N 市 L 区退役军人谢某	退役义务兵

3.2.4 退役军人的主要需求剖析

3.2.4.1 物质需求分析

在物质需求方面，退役军人最需要得到哪些支持，调查结果如图 3-1 所示。就业创业最受关注，占比为 78.08%；其次是经济补贴，占比为 58.9%；教育政策和住房保障的需求相对较高，分别占比为 53.42%；医疗保障的需求相对较低，占比为 50.68%。根据调查数据分析，可以得出：就业创业是退役军人最需要得到支持的重要方面，这可能是因为退役军人在脱离军队后需要重新适应社会，并找到稳定的工作和收入来源；经济补贴也是退役军人关注的重点，这可能是因为退役军人在退伍后可能面临经济压力，需要一定的经济支持来应对生活开销；教育政策和住房保障也是退役军人关注的问题，这可能是因为退役军人在退伍后可能需要继续接受教育或者改善居住条件；医疗保障的需求相对较低，可能是因为一些退役军人可能已经享受到了相对完善的医疗保障，或者认为其他方面的支持更为紧迫。

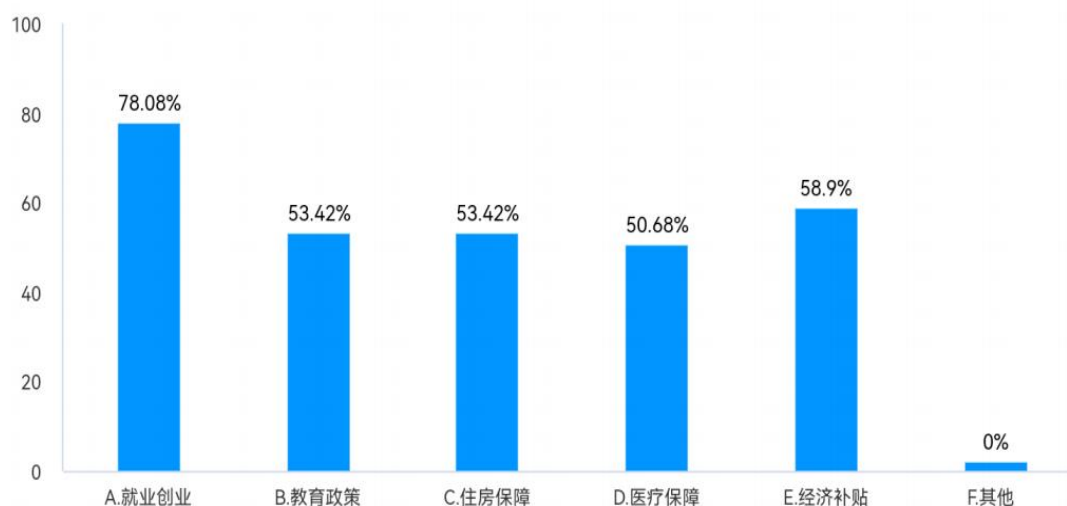


图 3-1 物质需求方面最需要得到的支持

(1) 就业创业需求。从退役军人的安置方式来看（图 3-2），自主就业是最主要的安置方式，占比 80.77%；其次是安排工作，占比 7.69%；逐月领取退休金、转业、复员、退休和供养的比例较小，分别为 1.28%、2.56%、3.85%、2.56%

和 1.28%。可以看出，大部分退役人员选择了自主就业作为安置方式。



图 3-2 退役时的安置方式

从就业状态来看（图 3-3），最多的是“其他（学生等）”，占比为 24.36%；其次是“民营企业工作”“党政机关就职”，占比为 17.95%；“国有企事业单位任职”“待业/失业”“自主或联合创业”的人数相对较少，分别占比为 15.38%、12.82%、7.69%；务农、退休的人数也有一定比例，分别占比 1.28%、2.56%。综合来看，退役军人的就业状态比较多样化，其中以党政机关就职、国有企事业单位任职和民营企业工作为主要就业方向。

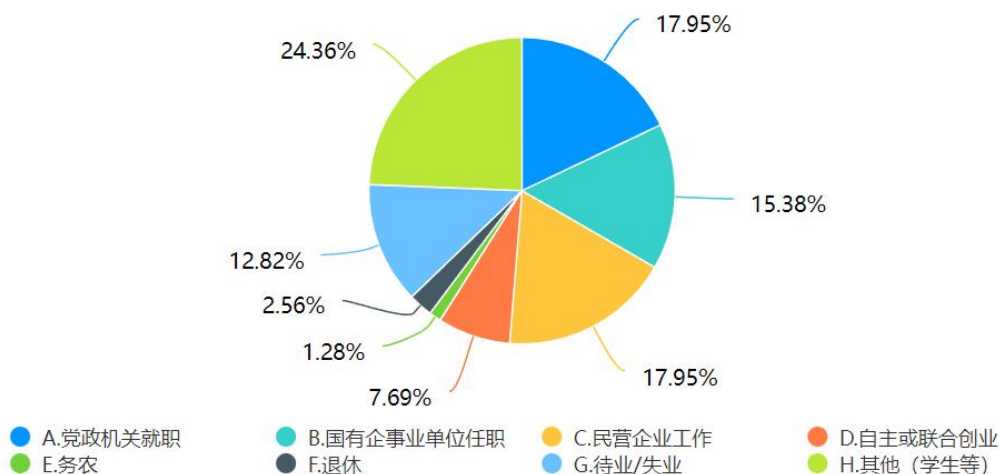


图 3-3 目前的就业状态

退役军人在目前就业或者创业过程中遇到了哪些问题和瓶颈，调查结果如图 3-4 所示。出现次数最多的问题和瓶颈是岗位晋升空间不足，占比 32.88%；其次是缺少启动资金，占比 30.14%；其他常见问题和瓶颈包括不具备岗位要求的能

力（28.77%）、不具备岗位要求的学历基础（26.03%）、就业创业信息获取困难（24.66%）、所在岗位不能发挥自身优势（21.92%）和投资项目信息缺乏（21.92%）；社交能力和心理准备不足（19.18%）和其他问题（9.59%）出现次数较少；只有 13.7% 的人表示在就业或创业过程中没有遇到问题和瓶颈。

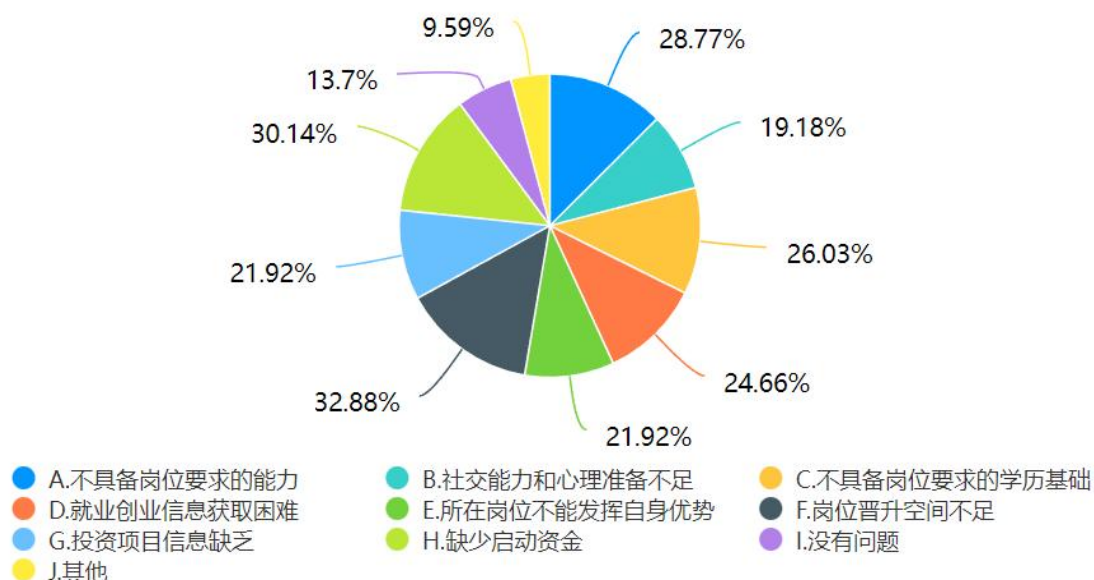


图 3-4 就业或者创业过程中遇到的问题和瓶颈

退役军人是否计划通过提升学历来提高就业时的竞争力，调查结果如图 3-5 所示。其中超过一半的人（49.32%）已经在读，24.66% 的人没有计划，15.07% 的人想进一步咨询，这些人可能正在考虑是否值得花时间和金钱来提高自己的学历，10.96% 的人正在准备。总的来说，大部分退役军人意识到学历对就业竞争力的重要性，但也有一部分退役军人并不认为学历是提高竞争力的唯一途径。

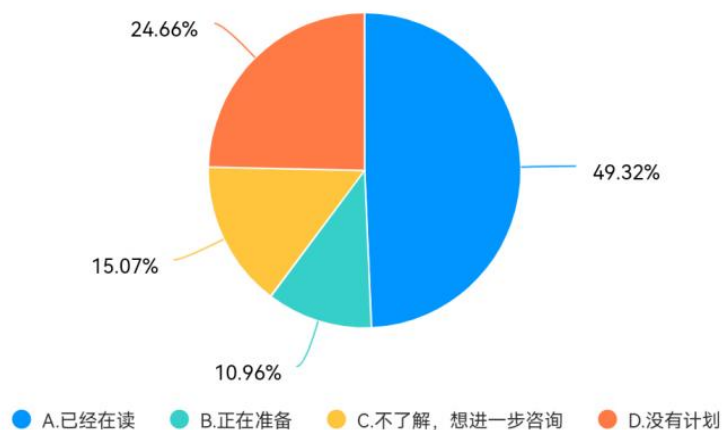


图 3-5 是否计划通过提升学历来提高就业时的竞争力

(2) 医疗保障需求。退役军人就医费用的主要来源，调查结果如图 3-6 所示。家庭自付占比为 56.16%，这表明大部分退役军人在就医时需要自己承担一部分费用；城镇职工医疗保险是第二主要的就医费用来源，占比为 50.68%，这说明城镇职工普遍享受到了医疗保险的福利，保险起到了重要作用；居民基本医疗保险的占比为 35.62%，稍低于城镇职工医疗保险，这可能是由于部分参与调查者不属于城镇职工，而是居民身份；商业医疗保险只占据了很小的比例，仅为 6.85%，这可能是由于商业医疗保险的覆盖范围较窄，部分退役军人选择了其他方式来支付医疗费用；受访者中选择亲朋好友借款、医疗救助和其他方式的没有，说明参与调查者中很少有人选择这些方式来支付就医费用。由此可见，家庭自付和各种医疗保险是参与调查者主要的就医费用来源，其中家庭自付占比最高。

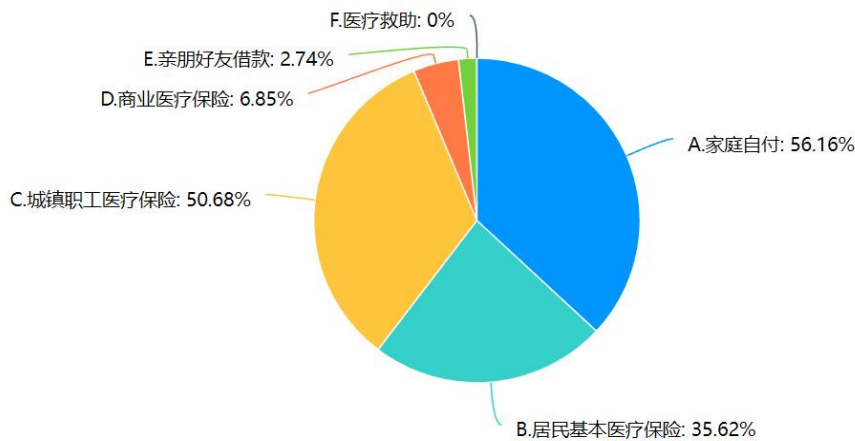


图 3-6 就医费用主要来源

在医疗保障方面退役军人遇到的主要困难，调查结果如图 3-7 所示。医疗费用负担过重和医疗报销标准过低，分别占比 32.88%和 31.51%，这表明医疗费用对于受访者来说是一个重要的负担，并且他们认为医疗报销标准需要提高。另外，19.18%的受访者表示遇到了医疗救助申请和结算困难以及医疗保障政策落实不到位，这说明在医疗保障政策的执行过程中存在一些问题，需要进一步改进；35.62%的受访者表示他们没有遇到以上列出的困难，这可能意味着他们对医疗保障的满意度较高，或者他们没有意识到自己遇到了问题。此外，13.7%的受访者选择了“其他”选项，可能表示他们遇到了其他类型的医疗保障困难，但具体情况需要进一步调查和分析。由此可见，医疗费用负担过重和医疗报销标准过低是受访者在医疗保障方面遇到的主要困难，同时医疗救助申请和结算困难以及医疗

保障政策落实不到位也是一些退役军人所面临的问题。

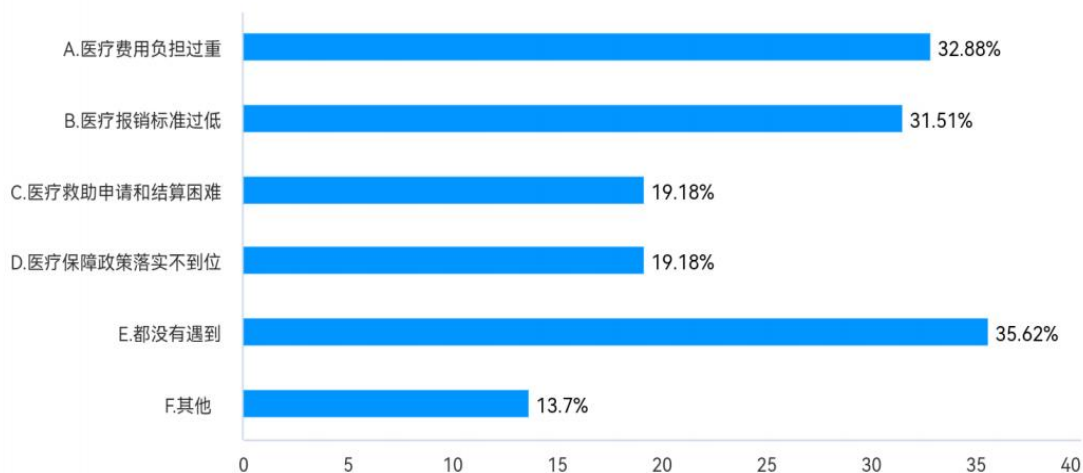


图 3-7 医疗保障方面遇到的困难

(3) 社会保障需求。退役军人是否需要住房或住房补贴的支持，调查结果如图 3-8 所示。非常需要住房或住房补贴的人数最多，占比 71.23%，这说明有相当一部分退役军人对住房或住房补贴有非常高的需求；比较需要住房或住房补贴的人数较少，占比 8.22%；一般对住房或住房补贴的需求的人数，占比 10.96%，这部分退役军人对住房或住房补贴的需求相对较低；不太需要住房或住房补贴的人数占比 5.48%，相对来说，这部分退役军人对住房或住房补贴的需求较小；完全不需要住房或住房补贴的人数最少，占比 4.11%，可以看出，大部分退役军人对住房或住房补贴都有一定的需求。

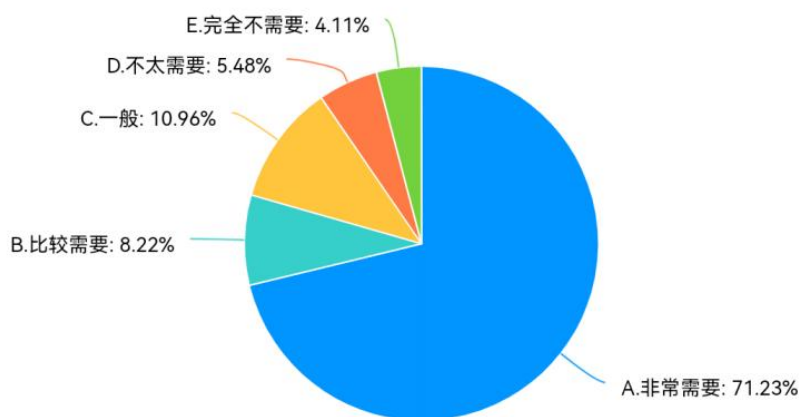


图 3-8 是否需要住房或住房补贴支持

3.2.4.2 精神需求分析

在精神需求方面，退役军人最需要得到哪些支持，调查结果如图 3-9 所示。

其中，71.23%的退役军人非常需要一个平台来与其他退役军人交流、分享经验和互相支持；58.9%的退役军人需要社交活动组织的支持，社交活动组织可以提供退役军人之间的社交互动和交流机会，有助于他们建立新的社交圈子和融入社会；35.62%的退役军人需要得到专业的心理咨询服务；30.14%的退役军人对参与文化体育活动有一定的需求，这可以帮助他们放松身心、培养兴趣爱好；其他选项的选择比例较低，仅占4.11%。

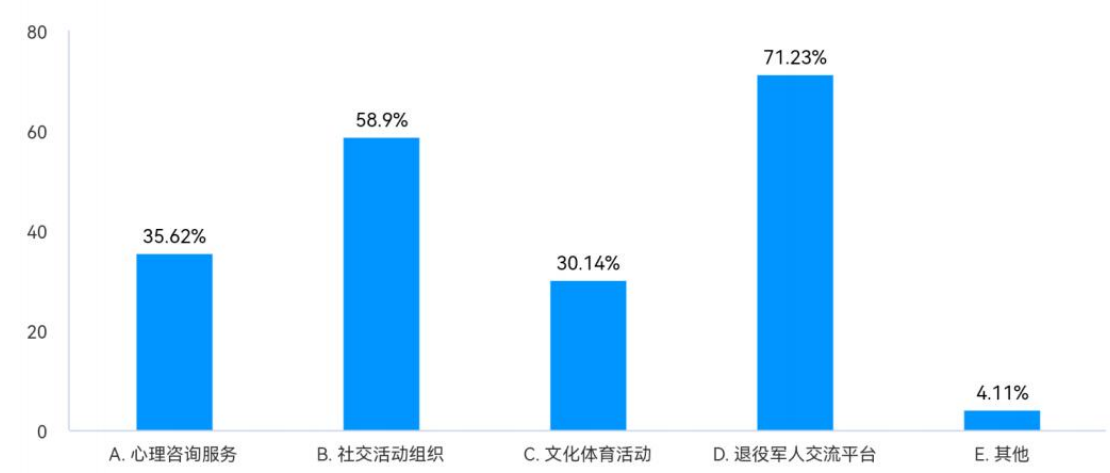


图 3-9 精神需求方面最需要得到的支持

综上所述，退役军人最需要得到的精神需求支持包括退役军人交流平台、社交活动组织、心理咨询服务和文化体育活动，这些支持可以帮助退役军人建立社交网络、获得心理支持和培养兴趣爱好，有助于他们更好地适应退役后的生活。

（1）心理辅导。退役军人在退役后是否有心理困扰或适应问题，调查结果如图3-10所示。有27.4%的退役军人在退役后存在心理困扰或适应问题，而72.6%的退役军人则没有。可以看出，大部分退役人员在心理上能够良好适应退役后的生活，但仍有一部分人需要心理支持和帮助。在军队生活中，退役军人经历过各种困难和挑战，需要心理辅导来帮助他们适应社会生活和缓解心理压力。

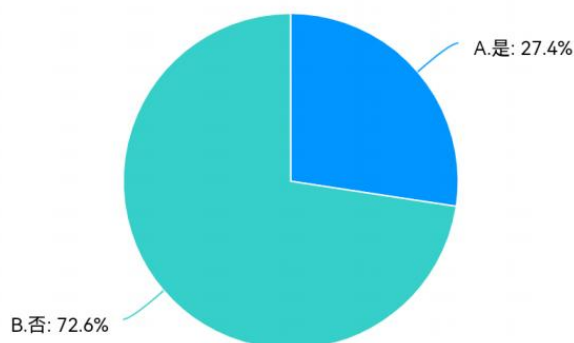


图 3-10 退役后是否有心理困扰或适应问题

对于退役军人是否受到尊重的问题，调查结果如图 3-11 所示。选择了“是”，占比 77.78%；选择了“否”，占比 22.22%。这一结果表明，大部分参与者对退役军人受到尊重持肯定态度。然而，仍有一部分人认为退役军人没有得到应有的尊重。对于相关部门和社会各界来说，应进一步加强对退役军人的尊重和关爱，确保他们得到应有的待遇和荣誉。

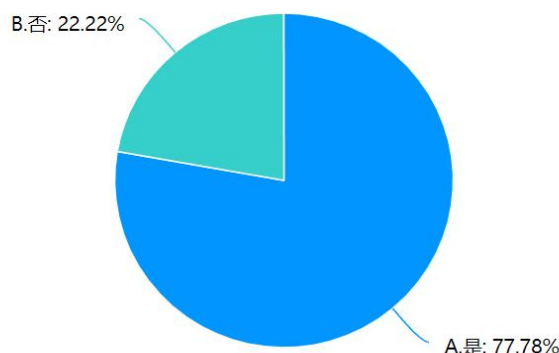


图 3-11 退役军人是否受到了尊重

(2) 社交活动。退役军人希望政府部门组织哪些类型的退役军人活动，调查结果如图 3-12 所示。就业招聘类的占比最高，为 70.51%。这表明退役军人可能更关注就业问题，希望通过参加招聘活动来寻找新的工作机会；志愿公益类和科普宣传类活动也相对受欢迎，分别有 43.59%和 32.05%的受访者选择了它们。而文体竞赛类、文艺表演类、相亲活动类和亲子互动类活动的选择比例则相对较低，分别为 17.95%、24.36%、23.08%和 17.95%。此外，还有 3.85%的受访者选

择了其他活动类型。退役军人希望政府部门组织的活动主要是与他们的生活和就业息息相关的，同时也强调了他们的社会责任感和归属感。因此，政府部门在组织退役军人活动时，可以优先考虑就业招聘类、志愿公益类和科普宣传类活动，以满足大部分受访者的需求。

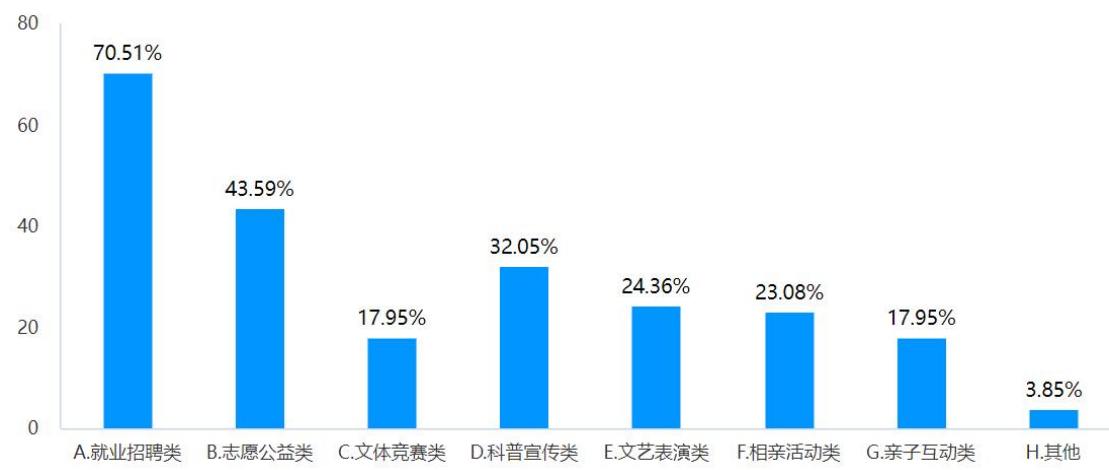


图 3-12 希望政府部门组织哪些类型的退役军人活动

3.2.4.3 权益维护需求分析

在权益维护方面，退役军人最需要得到哪些支持，调查结果如图 3-13 所示。法律援助服务占比最多，为 69.86%；其次是退役军人权益保护教育，占比为 65.75%；维权指导和退役军人组织维权分别占比为 52.05%和 54.79%；其他选项的选择比例相对较低，仅为 5.48%。由此可以看出，退役军人最需要得到的支持是法律援助服务和退役军人权益保护教育，维权指导和退役军人组织维权也是他们关注的重点，在制定相关政策和提供支持时，应重点关注这些方面，以满足退役军人的需求。

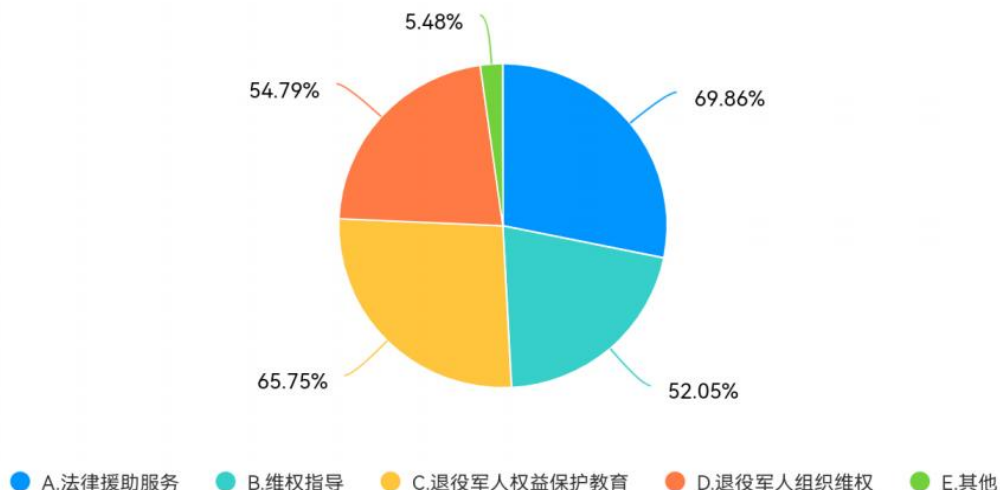


图 3-13 权益维护方面需要得到的支持

退役军人的权益维护是否得到了足够的保障，调查结果如图 3-14 所示。认为退役军人的权益得到足够保障的占比为 66.22%；认为退役军人的权益没有得到足够保障的占比为 33.78%。可以看出，大部分退役军人认为其权益得到了足够的保障。

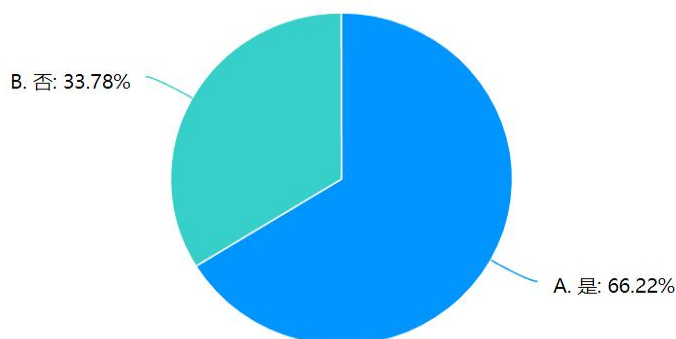


图 3-14 权益维护是否得到足够保障

遇到维权问题时，退役军人会通过何种途径咨询法律意见，调查结果如图 3-15 所示。大多数人在遇到维权问题时会通过上网查询来咨询法律意见，比例为 54.79%，这可能是因为上网查询方便快捷，同时也能获取大量的相关信息。其次，一部分退役军人会选择咨询专业律师（47.95%）、询问经历过同种情况的朋友（46.58%）或向退役军人事务部门求助（46.58%），这表明退役军人在面临维权问题时倾向于寻求专业的法律意见或寻找有经验的人提供帮助。相对较少的退

役军人表示没想过要咨询法律意见（9.59%），可能是因为他们对维权问题的重要性或法律咨询的价值认识不足。

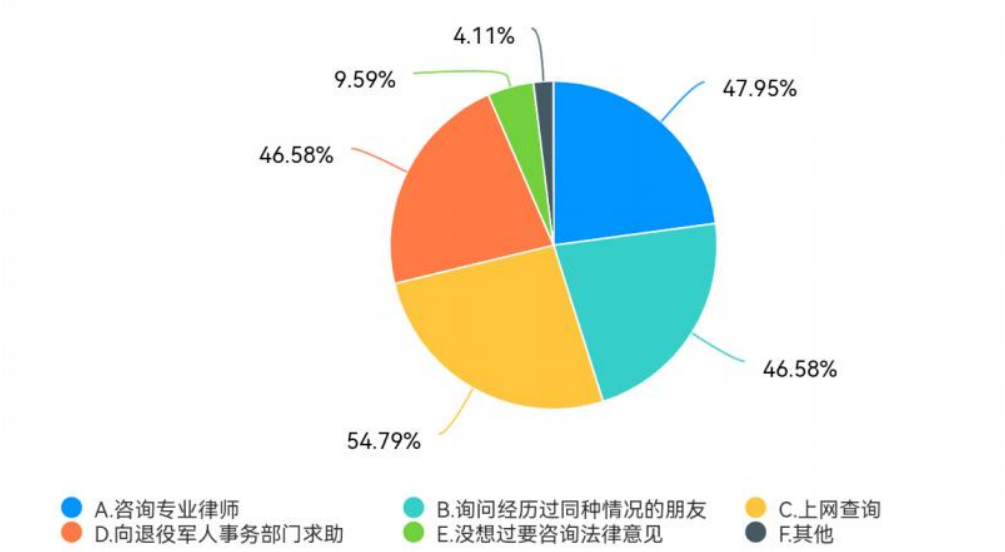


图 3-15 通过何种途径咨询法律意见

退役军人知道的法律咨询途径，调查结果如图 3-16 所示。拨打法律援助热线和到社区或街道退役军人服务站咨询是退役军人最常用的法律咨询途径，占比为 53.42%，而到市退役军人法律援助工作站咨询是退役军人最不熟悉的途径，占比只有 26.03%。

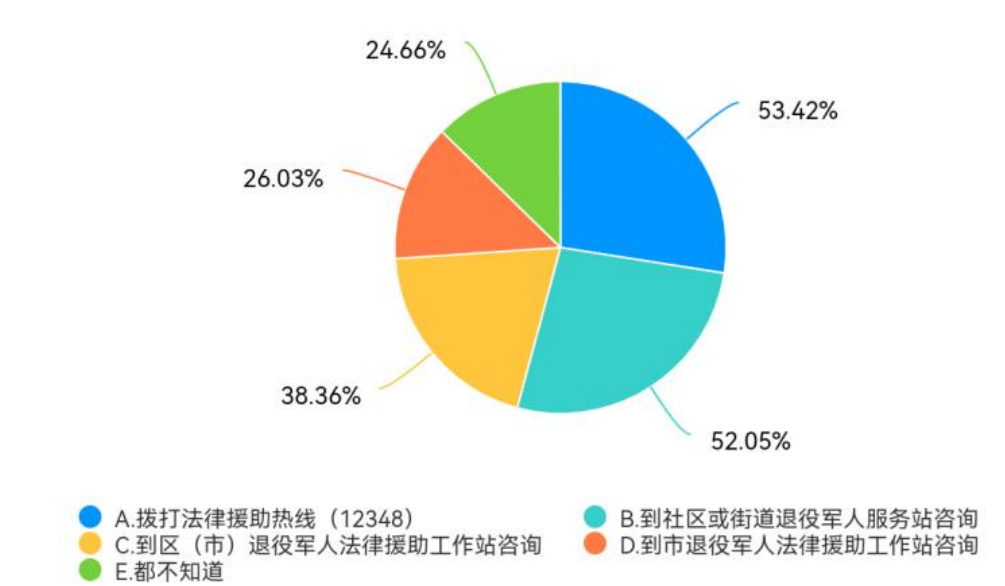


图 3-16 知道的法律咨询途径

3.2.4.4 调查总结

在三种类型的需求当中，目前退役军人最希望得到哪些方面的支持和帮助，

调查结果如图 3-17 所示。选择住房改善和补贴保障的受访者最多，占比为 61.64%，这说明受访者对于改善住房条件和获得住房补贴保障有较高的需求，可能存在住房困难或者住房条件不满意的情况；其次，就业帮助和职业培训以及医疗保障和健康服务，占比为 60.27%，这表明就业问题对受访者来说非常重要，他们希望能够得到相关的职业培训和就业帮助来提升自己的就业竞争力，同时，对于医疗保障和健康服务的需求也较高；教育培训和学历提升是受访者第四希望得到支持和帮助的方面，占比为 54.79%，这说明受访者对于教育培训和学历提升有一定的需求，可能希望通过提升自己的教育水平来提高就业竞争力或者发展个人能力；子女教育和养老问题的比例相对较低，占比为 27.4%，但仍然是一个不可忽视的需求，其他领域方面的支持和帮助的需求相对较低，占比都在 10% 左右，这可能是因为受访者对这些领域的了解不足或者认为它们不是目前最迫切的需求；其他比例仅为 1.37%，没有太多额外的需求或建议。

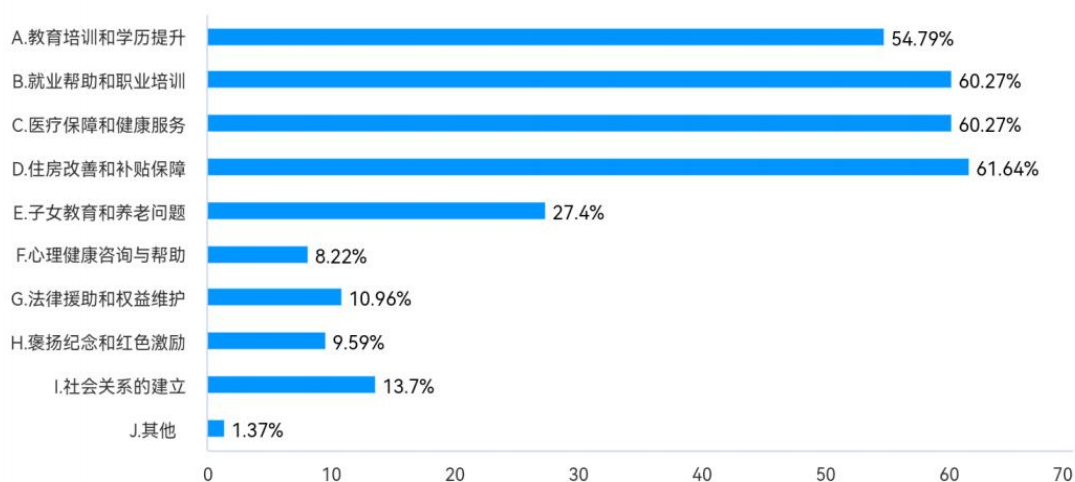


图 3-17 最希望得到的支持和帮助

综上所述，住房改善和补贴保障、就业帮助和职业培训、医疗保障和健康服务以及教育培训和学历提升是受访者最希望得到支持和帮助的方面，对应其物质方面的需求是退役军人最为迫切的需求。主要包括以下几个方面：

(1) 住房方面。退役军人在离开军队之后，需要解决住房问题。对于不同层次的退役军人来说，住房需求也有所不同。对于退役军官来说，他们一般有一定的经济基础，因此可以选择购买或者租赁较好的住房，而对于军士和义务兵来说，由于经济能力有限，他们更加需要政府的住房保障。相关部门可以提供租房补贴、优先购房等福利保障，建立完善的退役军人优惠政策体系。

（2）就业方面。退役军官一般拥有较高的学历和技能，他们在退役后通常进入企事业单位或自主创业，相对于其他层次的退役军人，他们的就业形势和收入水平更加优越，但是，随着年龄的增长和职业生涯的发展，一些退役军官可能会面临职业瓶颈或者职业转型的困难。而对于退役的军士，他们通常在退役后选择回到家乡或在城市寻找一份稳定的工作，但相较于退役军官，他们的就业形势和收入水平可能会相对较低。而退役义务兵相较于军官和军士，通常拥有较短的服役期限和较低的职业资历，退役后面临的生活压力较大。因此，退役义务兵则更需要政府和社会提供的就业援助和培训，帮助他们更好地适应社会。

（3）医疗方面。退役军人在服役期间受到的训练和战斗可能会对身体造成不同程度的损伤，退役军官一般具有较高的医疗保障能力，可以自行选择医院和医生，而退役军士和义务兵则需要更多政府提供的医疗保障。退役军人所需要的医疗保障不仅需要包括医疗费用的报销，还需要包括医疗技术的支持和医疗服务的便利性。因此，提供全方位的医疗保障对于退役军人的生活质量和健康状况具有重要意义。

除了物质需求，退役军人在离开军队之后还需要精神上的关爱和支持。在军队生活中，退役军人经历过各种困难和挑战，需要心理辅导来帮助他们适应社会生活和缓解心理压力，可以为他们搭建退役军人交流平台，并多组织社交活动，帮助他们缓解压力和调整心态。最后，从权益保障方面来看，退役军人最需要得到的是法律援助服务和退役军人权益保护教育，需要完善相关法律法规，加强对退役军人权益的保障和监督。

第4章 N市退役军人保障工作的现状和问题

4.1 N市退役军人保障工作的现状

近年来，N市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重要论述，积极提升谋划、协调、创新“三项能力”，聚焦强保障、优服务、保稳定、树品牌，用心用情用力做好各项服务保障，构建起党委领导、政府牵头、退役军人事务部门协调、相关部门配合、社会参与的工作格局^[42]。全市退役军人事务系统的组织管理体系不断完善、工作运行体系不断优化、政策制度体系不断健全，为退役军人工作高质量发展奠定了坚实基础^[43]。

4.1.1 服务架构初步搭建

第一，健全机构体系。习近平总书记对退役军人保障工作提出“五有”（有机构、有编制、有人员、有经费、有保障）和“全覆盖”的重要指示要求。N市党委政府充分履行在退役军人管理保障方面的领导职责，高度重视退役军人服务体系建设，强化人财物力等投入，持续推动“五有”“全覆盖”要求落地生根。一是成立退役军人事务局。2019年1月15日，N市退役军人事务局挂牌成立，N市退役军人事务局共设8个处（室），3个直属事业单位，主要负责军队转业干部、复员干部、离退休干部、退役士兵以及无军籍退休退职职工的移交安置工作和自主择业、就业退役军人服务管理工作，贯彻执行国家、省有关优待抚恤政策，组织指导退役军人教育培训和全市拥军优属工作，负责烈士及退役军人荣誉奖励及纪念活动等工作。二是成立退役军人服务中心。2019年5月，市委退役军人事务工作领导小组办公室印发《N市退役军人服务中心（站）建设实施意见》，覆盖市、区、街镇、村（社区）的四级退役军人服务保障体系建设在全市范围内正式启动。截至2023年12月，全市共建成退役军人服务中心（站）1331个。其中，市级中心1个，区级中心12个，街镇服务站102个，村（社区）服务站1216个^①。N市围绕思政引领、政策咨询、权益维护、优抚帮扶、常态化联系等

^① 资料来源于：南京市退役军人事务局官网，详见：<https://tyjrswj.nanjing.gov.cn>

职能打造“一厅三区四站”，构筑起服务退役军人硬核阵地，正式开启了服务老兵“最后一公里”的新征程。

第二，优化工作运行体系。N市各区退役军人服务中心设立军人退役“一件事”受理专窗，结合“最多跑一次”改革要求，破除部门间壁垒，通过多部门互联、数据共享、集成服务等方式，将退役报到、登记备案、参保登记、职业技能培训报名等事项集成到一窗办理，让退役军人享受“一站式”服务，为退役军人提供更高效的服务保障。N市在推进退役军人服务工作方面，正积极尝试采用多元化的服务模式，旨在将原本单一的服务方式向社会化转变。通过引入政府购买服务、社会专项服务以及倡导志愿服务等创新途径，努力构建一个更加开放、包容的服务环境。目前，N市已经初步搭建起一个由政府、社会各界共同参与、规范运作的退役军人事务工作体系，旨在加强系统内部的协同联动和社会力量的参与。这一转变不仅有助于提升退役军人服务的质量和效率，同时也为退役军人融入社会、实现自我价值提供了有力支持。

第三，完善政策制度体系。一是加强政策供给。N市向各区印发《关于促进新时代退役军人就业创业的意见》《关于完善拥军政策、增强军人荣誉感的实施意见》《N市优抚对象抚恤补助标准》等文件，要求各区通过现场解答、信息回复、发放宣传手册和联络卡等形式，广泛深入讲解退役军人就业创业、抚恤优待等相关政策。二是形成困难退役军人三级帮扶机制。N市退役军人事务局与民政局、财政局、住房保障和房产局、医疗保障局联合印发《N市退役军人事务局等5部门关于加强困难退役军人帮扶援助工作的实施办法》，将区财政拨付至区退役军人服务中心账户的专项资金作为困难退役军人帮扶资金，形成了区、街、村三级帮扶机制，做到小困难在社区进行帮扶，稍大点的困难在街道一级进行帮扶，大困难区、街、村三级共同帮扶。三是建立常态化联系退役军人制度。N市各区退役军人事务局建立健全常态化联系退役军人制度，明确了联系分工、主要任务、有关要求。局主要领导作为工作落实的首要负责人，将联系工作与日常工作放在同等重要的位置，统筹兼顾，全面推进；在分管领导的带领下，区退役军人服务中心积极与挂钩街道保持紧密联系，并定期开展走访慰问活动，确保与退役军人保持紧密的沟通和关怀；各镇（街道）退役军人服务站也全面加强对接区内退役军人和其他优抚对象的联系，确保每一位服务对象都能得到周到的关心和帮助。

目前，N 市还在积极探索建立常态化联系退役军人回访工作机制，调研掌握各区服务保障工作运行情况。

4.1.2 保障工作初见成效

N 市作为一个驻军集中、兵员充足以及退役军人安置任务重的城市，军地双方始终致力于完善军人军属以及退役军人的社会保障体系，努力提升他们的荣誉感和获得感。N 市多次召开服务保障体系建设现场推进会，每年开展“下沉两级”服务系统能力提升培训，组织市区两级服务中心工作人员到省内外机构建设优、业务工作好的服务中心（站）观摩学习，借鉴先进经验，不断推动服务保障体系建设从“有形覆盖”向“有效运转”转变。N 市严格对照“五有”全覆盖要求，深化创建成果，截至 2023 年底，已有 8 个案例入选《全国退役军人服务中心（站）服务保障工作典型案例》、9 家基层退役军人服务站入选全国或全省“百家红色精品退役军人服务站”。N 市还打造志愿服务活动品牌，构建“一村（社区）一队伍、一街一品牌”的志愿服务格局，志愿服务队增至 1359 支，3 支特色志愿服务队成功入围“全国 1000 支退役军人关爱青少年志愿服务队”^①。在各级党委、政府和退役军人事务部门坚强领导下，N 市坚持以退役军人为中心，保障能力不断增强，功能作用日益彰显。

4.1.2.1 建设退役军人服务中心（站）

2020 年以来，N 市退役军人服务中心以全国示范型创建工作为抓手，不断挖掘地方特色亮点，指导建设了一批标准高、环境好，服务模式多元化、服务队伍专业化、服务管理规范化的全国示范型退役军人服务中心（站）。N 市 J 区退役军人服务中心是 N 市第一家挂牌成立的退役军人服务中心，通过构建三级服务体系服务退役军人，打造出了全市示范型退役军人服务中心样本^[44]；P 区创新构建老兵“6+1”服务体系，展示红色文化，方便老兵就业创业，营造精神家园；X 区退役军人之家综合体将服务机构、双拥和退役军人展馆、军事主题广场等融为一体，为全区乃至全市探索多方位多层次的退役军人工作体系提供了示范和捷径；Q 区聚焦促进退役军人就业创业，自主研发退役军人就业应聘 APP，实现退役军人就业应聘 24 小时“不打烊”。截至目前，全市已实现区、街镇两级服务中心（站）全国示范型创建“满堂红”，300 名退役军人以上的村（社区）退役

^① 资料来源于：南京市退役军人事务局官网，详见：<https://tyjrswj.nanjing.gov.cn>

军人服务站也已完成示范创建工作，全市 1331 个退役军人服务中心（站）地理位置、联系电话在主流电子地图采集录入和更新工作，群众可通过“百度地图”APP，在线查询退役军人服务机构地理位置，实现精准导航，全市各级退役军人服务中心（站）联系方式与具体地址在市退役军人事务局官网同步更新^①。

e：“我们‘一站式’服务在区退役军人服务中心正式运行，用‘八个一’的服务，为退役军人呈上‘一站式’暖心‘盛宴’。包括一条龙报到服务、一场送岗专场招聘、一堂思想教育动员、一次心理咨询服务、一个法律咨询服务、一次现场参观见学、一场政策深入解读、一张贴心的老兵卡。我们将不断夯实退役军人工作基础，以满足退役军人日益增长的美好生活需要为目的，落实好各项政策，维护好合法权益，推动全区退役军人工作再上新台阶。”（N 市 X 区退役军人服务中心工作人员 F20230724）

4.1.2.2 助推退役军人就业创业

就业是民生之本，就业是退役军人的核心关切。N 市退役军人事务部门自组建以来，严格贯彻《兵役法》《退役士兵安置条例》及部、省相关指示精神，近 3 年共接收安置近 700 名安排工作退役士兵，军队转业干部安置数量连续 16 年居全省第一，全国前列。N 市政府还出台了一系列政策，规定将随军家属的年度事业编安置指标增至 60 名，并积极推进事业编岗位定向招聘退役大学生士兵，成功录取了二百余人至事业单位。为进一步促进人岗相适、人事相宜，N 市退役军人事务部门率先在全省试行部分有特殊岗位、专业需求的接收单位直通车安置，实施转业军官提前免试安置到公安基层所、站的“直通车”安置办法，技术 9 级和营级（含技术 10 级）及以下转业军官可免试报名参加，2023 年已安置 63 名转业军官、5 名安排工作退役士兵进入公安部门和监狱管理系统，做到士兵、单位双满意^②。N 市连续 4 年举办“戎创金陵”退役军人创业创新大赛，建立创业孵化基地，组织创业导师团开展创业帮扶活动近百场，累计服务帮助退役军人创业者 1500 余人^[45]。截至 2023 年年底，全市各创业孵化基地已有 60 余家退役军人入驻企业，为退役军人提供了上千个就业岗位。此外，N 市每年会为自主就业退役士兵开展学历提升、技能储备培训和职业规划指导，还在微信公众号上推出了“每周精选”岗位推荐活动，旨在为广大退役军人提供更多就业机会，助力

^① 资料来源于：南京市退役军人事务局官网，详见：<https://tyjrswj.nanjing.gov.cn>

^② 数据由 N 市退役军人事务局提供

他们实现稳定就业，充分发挥自身才智，为社会主义现代化建设贡献力量。

4.1.2.3 关爱帮扶困难退役军人

N 市退役军人服务中心指导各级服务中心（站）完成 35 万余名退役军人和其他优抚对象的信息采集、动态更新和立功受奖复核工作。2022 年，全市四级中心（站）联动，克服疫情影响，上门走访服务对象 6.3 万人次，投入资金 552 万元，慰问帮扶重点优抚对象、困难退役军人、功臣模范等 9800 余人次。常态化联系服务对象超过 50 万人次，上门走访联系困难退役军人及优抚对象突破 10 万人次。对身患重大疾病和突发意外变故的退役军人家庭，积极申报 J 省扬子退役军人关爱基金帮扶援助，对“急难特困”退役军人家庭实施专项慰问。自退役军人家庭“防癌抗癌专属保险卡”正式推出以来，N 市退役军人服务中心统筹谋划，联合中国人寿财险 N 市分公司，协调各区退役军人服务中心采取“线上+线下”方式开展“防癌抗癌专属保险卡”专项培训达 12 场次，发放宣传册 10 余万份，签单购买人数 5.2 万余人。N 市退役军人服务系统以“四尊崇”“五关爱”“六必访”工作为牵引，不断完善日常走访、定期座谈、节日慰问等工作机制，坚持重点联系与普遍联系相结合、上门联系与电话联系相结合，推动常态联系制度得到落实。

4.1.2.4 贯彻落实优抚褒扬制度

N 市委、市政府历来高度重视英烈褒扬纪念工作，全市各级退役军人事务部门始终遵循习近平总书记关于烈士褒扬纪念工作的重要论述，深入实施《中华人民共和国英雄烈士保护法》《烈士褒扬条例》《军人抚恤优待条例》等相关法律法规和政策，建立各类优抚对象抚恤补助标准动态增长机制，对享受国家抚恤补助的优抚对象抚恤补助标准每年进行动态调整，实现优抚对象抚恤补助标准 24 年持续增长。N 市积极推动优待政策落实，率先在全国副省级省会城市中面向全国退役军人和其他优抚对象推行免费乘坐公共交通工具、免费游园政策。2023 年，N 市地铁日均优待使用量 2.18 万人次，市内公共汽车日均 1.09 万人次，在中秋国庆长假期间，重点景区、文博场馆接待持优待证游客约为 27 万人次^①。根据实际情况，N 市还适时出台了《市政府办公厅关于加强英雄烈士纪念设施保护管理工作的通知》，努力打造尊崇英雄“守护地”。将烈士纪念设施建设、修缮、

^① 数据由 N 市退役军人事务局提供

管理和维护，作为“十四五”规划的重要内容，不断加强规范管理，着力推进提质改造，充分发挥红色教育阵地缅怀先烈、激励后人的积极作用。2021 年上线运行“宁英烈·云平台”，收录市域内 26 处烈士纪念场馆以及 3869 名 N 市户籍烈士信息资料，采用全方位、全视角，将烈士纪念设施进行三维全景虚拟展示，引导广大市民和烈属在家浏览烈士陵园、学习在册烈士事迹^①。

d: “清明节前，我们区退役军人事务局印制下发了 1000 多份文明祭扫宣传手册至各级退役军人服务机构和烈士陵园，还专门下发通知，要求各街镇充分宣传，利用好退役军人事务部门门户网站、中华英烈网、英烈云平台等渠道开展烈士祭扫和志愿服务活动。”（N 市 L 区退役军人服务中心工作人员 F20230725）

4.1.2.5 维护退役军人合法权益

依法维护退役军人合法权益，是提升退役军人幸福感、体现退役军人尊崇感的重要举措。《退役军人保障法》颁布实施以来，N 市多层次推进专业规范、多元亲情服务，各级退役军人服务中心（站）不断延伸职能、拓展服务。2021 年 7 月，N 市建成三级退役军人法律服务体系，市区两级服务中心设有法律服务站，街镇服务站设有法律服务点，通过各种方式为退役军人优先提供法律服务，专业律师帮助不少老兵解开了心结，化解了矛盾。其中，Y 区退役军人服务中心成立“光泉老班长调解工作室”，聘请 3 名退役军人担任调解员，针对退役军人不同需求，将法治宣传、法律援助、心理危机干预等融入调解过程，提供个性化、定制式服务。

j: “去年由于公司的违约行为，我的劳动合同被无故解除，然后我寻求了市退役军人服务中心的帮助。法律服务工作站的专职律师不仅热心地为我提供了相关法律知识的指导，还协助我梳理了关键证据。今年，经过劳动争议仲裁委的公正裁决，该公司最终赔偿了我两倍的经济赔偿金。我对退役军人服务中心的无私帮助深感感激，他们的专业与热情为我解了燃眉之急。”（N 市 P 区退役军人张某 F20230812）

截至 2023 年，N 市退役军人法律服务工作站共梳理退役军人涉法需求 40 余项，N 市三级退役军人法律服务体系受理法律咨询 850 人次，跟踪处理案件 56 起，收到多面群众赠送的锦旗。各区积极探索协同联动服务机制，开辟绿色服务

^① 数据由 N 市退役军人事务局提供

通道，建立援助对象清单，综合运用法律援助、法治教育、协商调解等办法，实现小事不出村（社区）、大事不出镇（街道）、矛盾不上交，取得了涉及退役军人纠纷“事心双解”的良好效果。

4.2 存在的主要问题

4.2.1 服务体系不够健全

构建完善的退役军人服务体系是做好退役军人保障工作的前提，当前 N 市退役军人服务体系仍不够健全，导致满足退役军人需求的能力不足。调查结果图 4-1 显示，当前 N 市退役军人服务保障工作中最需要加强的方面是服务项目完善、服务机构建设和服务人员培训，它们分别占据了 58.11%、56.76%和 51.35%的比例。

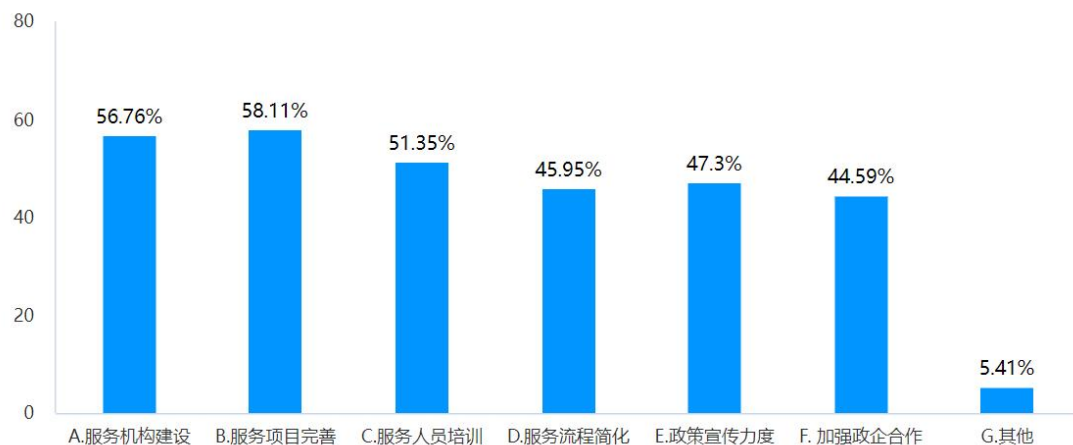


图 4-1 服务保障工作中需要加强的方面

一是服务项目内容不全面。现有的服务内容较为单一，没有充分考虑到退役军人的实际需求，缺乏针对性和个性化服务。随着退役军人需求的变化，个别服务项目内容没有及时更新和调整，导致服务内容过时，并且对服务项目的效果缺乏科学的评估机制，无法及时了解项目的实际运行情况和退役军人的满意度，难以满足退役军人在医疗、住房、就业等方面的多样化需求。

二是服务机构设置不完善。基层退役军人服务中心（站）存在机构编制不够合理、文化氛围不够浓厚、资料管理不够规范、经费保障不够有力、主责主业不够聚焦等问题，影响了服务的质量和效率。各服务机构之间缺乏有效的合作机制，导致资源浪费和重复建设，离标准化、规范化建设还存在一定差距。

三是服务人员培训不到位。部分地区的服务人员培训只涵盖了基本的知识和

技能，缺乏对特定服务项目或退役军人特殊需求的深入了解，特别是村级服务工作站，其培训方式过于单一，缺乏实际操作和实践的机会，导致理论知识无法有效转化为实际工作能力，不能有效解决退役军人实际需求。另外，调查表明，在实际的服务工作中，部分工作人员的工作态度和沟通方式也需要改进。

4.2.2 保障政策亟待完善

经济社会的发展进步，社会阶层结构的深刻变化，社会价值取向的多元化等因素对退役军人产生深刻影响，不仅促使他们的利益需求逐渐升级，也使其利益需求更加分散多样。调查发现，N市退役军人服务保障工作虽然取得了显著成绩，但仍然无法完全满足退役军人的需求。

（一）物质需求方面。根据图 4-2 调查数据显示，对于目前的保障政策能否满足退役军人的物质需求，有 27.4%表示完全满足，63.01%表示部分满足，9.59%表示不满足。综合来看，大部分退役军人的物质需求只能得到部分满足，仅有少部分人表示完全满足。其中，就业创业方面的政策最受关注。

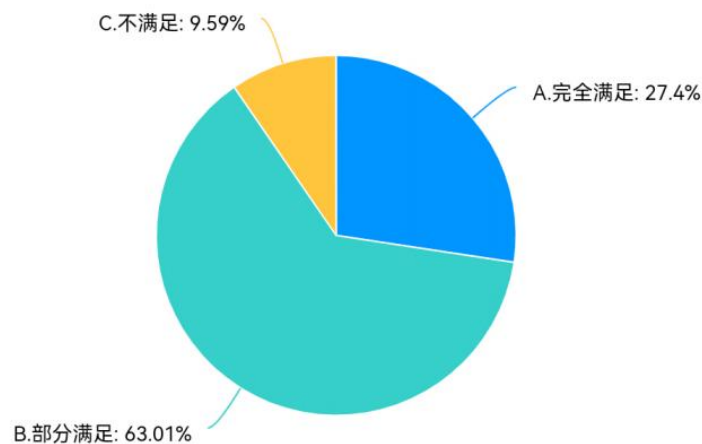


图 4-2 保障政策能否满足物质需求

i: “我是一名士官，退伍安置在一家国有企业上班。现在的工资没有服役时拿得多，每个月还完房贷和车贷，加上日常小孩上学等日常开支，根本存不下来钱，虽然有些医院给了军人优先绿色通道，但是日常看病或者体检没有什么实质性的优惠力度，家里根本不敢有人生病。”（N市J区退役军人杨某 F20230825）

k: “我是一名义务兵，退伍之后选择了继续上学。我们村的退役军人组建了微信群，有什么活动或者是招工信息就会在群里通知，但是开展的活动还是太少了，仅仅是‘八一’节座谈一下，平时对于农村离退休的困难帮扶倒挺多，而对

于相对年轻的退役军人的真正需求没有起到特别大的作用。”（N市Q区退役军人王某 F20230805）

（二）精神需求方面。目前的保障政策能否满足退役军人的精神需求，根据图 4-3 显示，完全满足的占比 32.88%，部分满足占比 61.64%，不满足占比 5.48%。退役军人退役后都需要重新适应社会角色，找到自己在社会中的位置，经过调查，发现退役军人在精神层面有着特殊的需求，如荣誉感的满足、归属感的建立等。当前的保障政策在这方面的关注还不够。

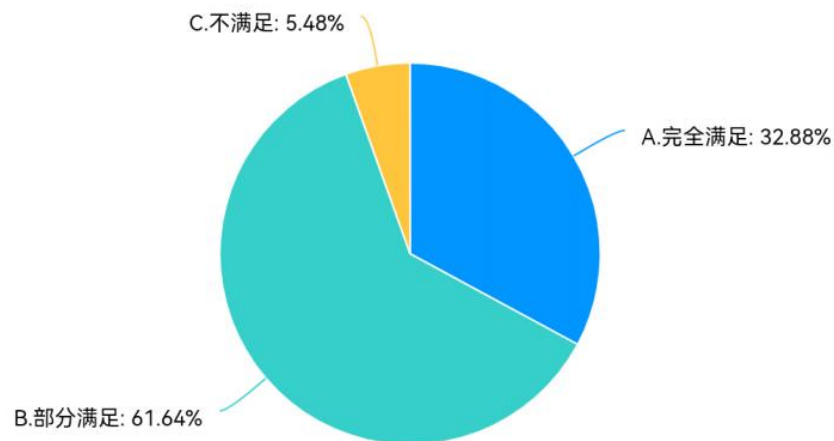


图 4-3 保障政策能否满足精神需求

h：“我是一名转业军官，退伍安置在一家政府机关。有很多跟我一样退役回来的战友，因为太长时间没有与市民打交道，有种与社会脱节的感觉，安置的岗位从来没有接触过，虽然参加了培训，但是感觉跟不上节奏。”（N市X区退役军人李某 F20230824）

（三）权益维护需求方面。目前的保障政策能否满足退役军人的权益维护需求，根据图 4-4 显示，有 22.22%的退役军人表示完全满足，66.67%的退役军人部分满足，而 11.11%的退役军人不满足。整体来看，大部分退役军人对权益维护方面的保障政策并不完全满足。另外，当被问及所了解的法律咨询途径时，一半左右的退役军人只知道拨打法律援助热线（12348）和到社区或街道退役军人服务站咨询，而到区（市）退役军人法律援助工作站咨询的很少，都不知道的占比 24.66%，退役军人可能不知道或不完全了解他们的权益。

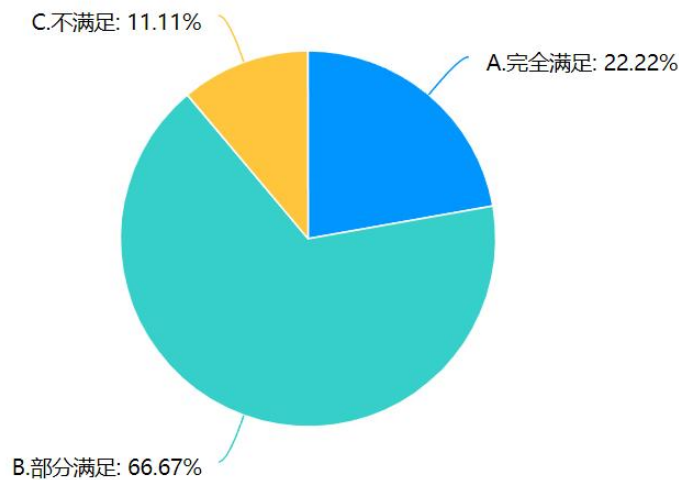


图 4-4 保障政策能否满足权益维护需求

1: “我是一名农村籍退役士兵，退伍之后选择了回乡务农，年纪大了，也不怎么会用智能手机，对于退役军人的优待政策也不了解，目前，只知道政府每月给我们 60 岁以上当兵的发个生活补助，遇到问题还是让家里面边人去问。”（N 市 G 区退役军人刘某 F20230805）

4.2.3 社会力量参与不足

做好退役军人保障工作需要全社会的参与和支持。目前 N 市退役军人保障工作的社会参与程度上仍然有待提高。这主要表现在两个方面：

（1）尚未形成退役军人保障工作的社会支持网络。退役军人保障工作的顺利推进需要全社会的共同努力和广泛支持。但目前，由于政策宣传不到位等原因，社会各界、退役军人保障基层工作人员乃至退役军人自身对保障工作的重要意义和相关政策了解不全面、理解不到位，影响了社会力量参与保障工作的积极性，也制约了保障政策的执行效果，退役军人保障工作未能获得充分的社会支持。根据调查结果图 4-2 显示，增加社会关注度是 N 市退役军人最需要的社会支持，占比为 78.08%，这表明社会对退役军人保障工作的关注度较高，需要进一步加强相关工作的宣传和宣传效果。

（2）尚未形成多元力量参与的工作格局。在 N 市退役军人保障工作中，虽然已经开始引入政府购买服务、社会专项服务以及组建志愿服务队等，但社会力量参与的范围仍然很小，无法满足多样化和个性化需求，社会力量的参与还需要加强。根据调查结果图 4-5 显示，需要加强社会组织参与的占比 75.34%，这表

明社会组织在退役军人保障工作中发挥着重要的作用,需要进一步加强社会组织的参与和支持;推动企业承担社会责任的占比 69.86%,这表明企业在退役军人保障工作中承担社会责任的意识较高,需要进一步推动企业参与相关工作;引导公众参与的占比 57.53%,这表明公众参与退役军人保障工作的意愿较高,需要进一步引导和鼓励公众参与相关工作。

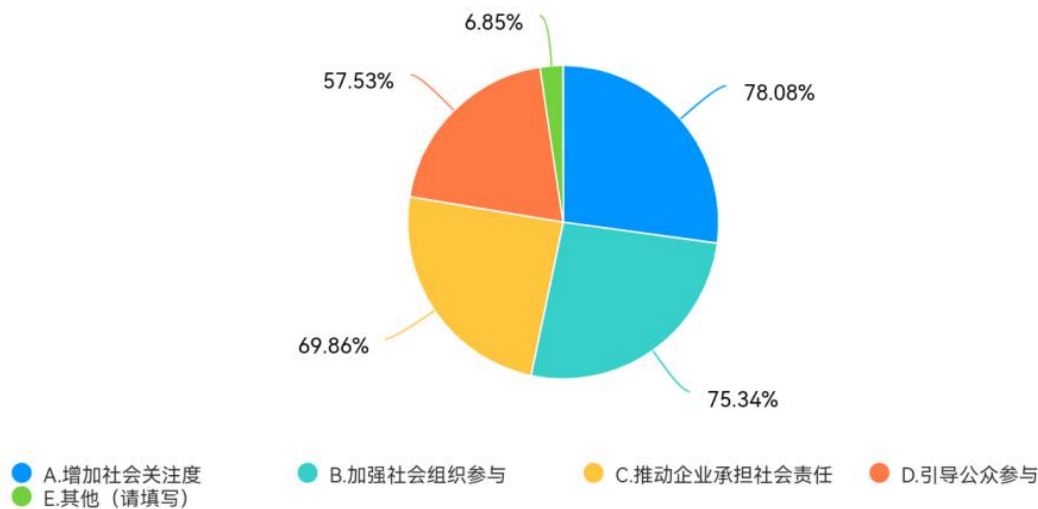


图 4-5 服务保障工作中需要加强的社会支持

N 市退役军人保障工作缺乏社会力量参与,企业单位、社会团体、志愿者协会等为退役军人提供服务方式单一,多为走访慰问,很少有深度参与。由政府自上而下提供的服务不能完全满足退役军人多样化、个性化需求。

4.2.4 信息化水平不够高

当前, N 市退役军人服务信息化水平仍有待提高。一是政府网站服务内容不够广泛。涉及退役军人的各类事项和业务流程缺乏统一规范标准,没有建立“整体联动、全程在线”信息服务体系^[47]。从门户网站的服务内容来看,大多以“互联网+政策宣传”为主,没有根据退役军人实际需求提供更精准、更全面的服务,下一步应建立全覆盖、全业务、全流程的退役军人综合数据库,构建起纵向到底、横向到边的退役军人服务保障网络。二是“两微一端”功能缺乏可扩展性。近年来,退役士兵的受教育程度日益提高,对微博、微信、小程序、APP 等政务新媒体的使用较为熟悉。但是微信公众号及 APP 的功能仅限于发布权威资讯、解读有关政策或者提供一些就业创业信息,能在线上办理的业务却很少,对于在外地工作、定居的退役军人等优抚对象,跨区域、跨层级异地业务办理仍是一个难题。

其次，退役军人的个人信息涉及隐私保护问题，如何在保障信息安全的同时实现信息共享也是一大挑战。三是 N 市还没有普遍地发挥大数据分析和人工智能技术在获取和识别需求、精准供给满足需求中的作用。在获取和识别退役军人需求方面，大数据的挖掘和整合能力并未得到充分发挥，使得决策者难以精准地把握退役军人的真实诉求。同时，在精准供给以满足需求方面，人工智能技术的智能化、自动化优势也未能得到充分展现，导致公共服务的供给效率和质量仍存在一定的提升空间。

f: “我们在退役安置时，除了召开线下招聘会，也会在微信群里面发一些线上的招聘会，让退役军人注册账号找工作，但由于全市没有统一的就业平台，部分有就业需求的退役军人认为其没有保障性，经常忽略信息，出现企业招工难，退役军人就业难的‘两难’境地。”（N 市 Q 区退役军人服务中心工作人员 F20230824）

根据调查结果图 4-6 显示，退役军人认为在 N 市退役军人服务保障工作中需要加强的信息化建设主要包括建立信息系统和提供在线服务平台，这样可以帮助管理退役军人的个人信息、服务记录等，方便退役军人随时随地获取所需的服务。此外，发放电子服务手册和开展信息化培训也被一部分退役军人提及，通过提升工作人员使用信息化工具和系统的能力，从而更好地为退役军人服务。

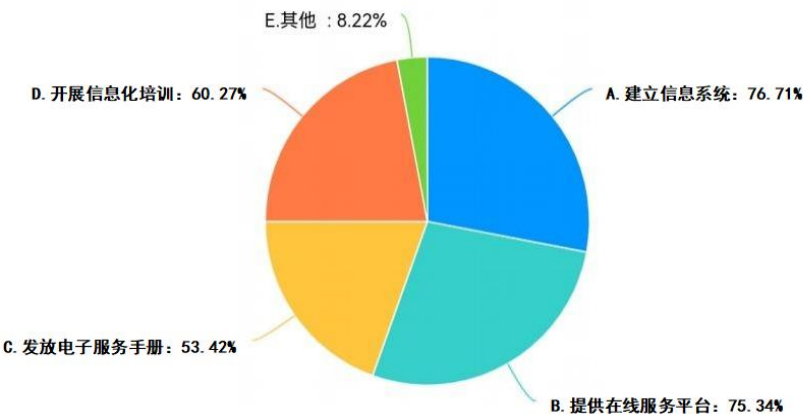


图 4-6 服务保障工作中需要加强的信息化建设

4.3 问题的成因分析

4.3.1 服务体系仍处于建设期

当前，N 市退役军人服务体系仍在建设完善之中，由于各方面原因出现了一

些阶段性问题。

第一，服务项目内容不全面的问题，主要源于对退役军人需求理解不足。一些基层服务中心（站）对退役军人的调研不够深入，未能全面、准确地把握退役军人的实际需求，导致在最初设计服务项目时，没有充分考虑到退役军人的个体差异和多样性，而在后续完善过程中，根据退役军人实际需求来进行调整还需要一定的时间。其次，考核评估机制的缺失，主要源于对服务效果反馈的忽视。

第二，服务机构设置不完善的问题，既有体制机制方面的原因，也有沟通协调不够顺畅的问题。在体制机制方面，主要是由于退役军人服务体系的顶层设计不够科学，导致基层服务中心（站）的机构编制、文化氛围、资料管理等方面存在问题。在沟通协调方面，由于缺乏统一的协调机构或合作平台，各服务机构之间缺乏有效的合作机制，导致各服务机构之间的信息沟通不畅、资源共享不足。

第三，服务人员培训不到位的问题，主要是培训机制不健全和培训内容不够丰富所致。在培训机制方面，缺乏系统性的培训计划和考核机制，导致服务人员无法得到有效提升。在培训内容方面，由于各级退役军人服务保障机构挂牌成立不久，工作人员大部分都是新手，存在人少事多、业务不熟等问题，而培训内容偏向于理论化，缺乏为退役军人服务的“真本领”，导致服务力量较为薄弱，难以充分满足退役军人的需求。笔者在调查过程中发现，其中，专业知识培训是工作人员最需要加强的培训内容，占比达到了 75.34%，其次是服务意识培养，占 58.9%，这说明应重点加强对工作人员专业知识培训和服务意识培养的培训内容。

c: “退役军人服务工作不够好，主要还是因为我们没有专职人员，我是一名编外人员，对于退役军人工作上手比较慢，特别是每到退伍季，会有很多不同的情况，我就很容易混淆，日常参加培训的时间不够集中，没有真正把退役军人工作做到位。”（N 市 Y 区退役军人服务中心工作人员 F20230824）

4.3.2 保障工作需求导向缺失

受传统行政管理惯性的影响，N 市退役军人工作仍然采取自上而下的管理和服 务模式，在保障工作的决策、执行、评价过程中未充分坚持需求导向，导致服务供给与实际需求不完全匹配。

第一，保障工作的民主性有待加强。在制定保障政策、设计服务项目时，未聚焦退役军人需求进行充分的调研，退役军人缺少参与渠道，不少退伍军 人并不

完全了解现有的保障政策和相关服务，难以参与到退役军人保障工作的决策和评价中，导致部分政策、服务与实际需求脱节。

b: “现在退役军人就业困难的主体集中在年龄 40 周岁以上人员，他们迫切希望政府能够协助他们找到一份合适的工作。然而，实际情况是，许多企业为退役军人提供的工作往往是非技术性的，工作内容相对单调，且薪资和晋升空间有限。这导致了一个尴尬的局面，即尽管企业有招聘需求，但退役军人却不愿应聘，因为这些工作难以满足他们的就业期望，常常出现企业有招聘，退役军人无应聘的尴尬境地。”（N 市 P 区退役军人服务中心工作人员 F20230824）

第二，退役军人需求具有复杂性。一方面，退役军人需求是多样化和个性化的，不同退役军人群体和个体的需求并不完全一致，一元化的保障政策往往难以应对多元化的服务需求；另一方面，退役军人需求是动态变化的，其需求可能会随着时间、环境和个人情况的变化而变化，现有的保障内容往往缺乏动态调整机制，无法及时响应退役军人的需求变化，使得部分退役军人的实际需求无法得到满足，降低了服务效果。

4.3.3 政府职能转变不到位

各级领导关心、各个部门配合、社会各界的支持是全面建立退役军人服务保障体系的前提和基础。而 N 市一些政府部门仍然受到传统行政观念的影响，习惯于大包大揽，没有充分认识到社会力量在退役军人保障中的重要作用。目前，政府在退役军人保障方面的服务方式主要依赖于政府机构和事业单位，缺乏多元化的服务供给方式，单一的服务方式不仅限制了社会力量参与的空间，也无法满足退役军人多样化的需求。政府在政策扶持方面也未给予社会力量足够的支持，如税收优惠、资金扶持等，影响了社会力量参与退役军人保障的积极性，购买服务、社会专项服务、自我服务、志愿服务等模式没有普遍使用，导致社会力量参与退役军人保障的深度、广度和效果都不足。

g: “随着退役军人数量的不断增加，服务中心也面临着压力。有一次，我们尝试与一家社会组织合作，为退役军人提供职业培训服务。然而，由于政策扶持不足，该社会组织无法获得必要的资金支持，最终不得不放弃这个项目。”（N 市 J 区退役军人服务中心工作人员 F20230805）

4.3.4 信息化建设有待加强

第一，平台设计没有充分考虑需求。N市的各级退役军人事务部门，为了提升服务质量，都积极建设了“互联网+退役军人服务”平台。然而，在平台设计的过程中，没有完全以退役军人的实际需求为出发点。有些平台在设计之初，更多地关注技术的实现和功能的完备，而忽视了退役军人实际的使用习惯和需求。比如，某些功能操作不够简便，使得退役军人在使用过程中感到困惑和不便。这样的情况，不仅使得平台的价值没有得到充分发挥，也影响了退役军人的服务体验。

第二，平台宣传推广不到位。从总体上看，“互联网+退役军人服务”从省级到村级宣传力度都还不够，很多地区的宣传渠道仅限于政府网站、微信群，没有充分利用新媒体平台的广泛性，导致退役军人对线上办理业务知晓率较低。另外，很多退役军人习惯于被通知被安排，没有主动发掘网站服务平台的便捷功能，对线上办理业务的认可度还较低，担心网上办理存在漏洞仍须再跑腿，更愿意直接去窗口申请办理。因此，需要加大宣传力度，提高退役军人对“互联网+退役军人服务”的认知度，并提供相应的培训和支持，帮助他们更好的使用这些服务。

第三，信息安全保护存在风险。退役军人是相对特殊的群体，通过互联网采集退役军人个人信息可能会涉及服役部队等相关敏感信息。面对开放性的网络环境，如果技术防范不够或者管理不到位，就容易遭受病毒、黑客的攻击威胁，可能导致信息泄露等信息安全事件，甚至会对国家利益造成严重威胁。加上大多数工作人员缺乏计算机技术、信息安全保护等方面的专业知识，导致退役军人政务信息存在安全隐患，阻碍了N市退役军人保障工作信息化的建设^[48]。

4.3.5 退役军人自身原因

一方面，部分需求缺乏合理性。退役军人经历了军事生涯的种种挑战和压力，可能在心理和情感上受到一定影响。从军事生活转向社会生活，面临诸多适应问题，如就业、家庭、人际关系等，他们需要适应新的社会角色、人际关系和生活方式，这一过程中可能产生各种心理问题和需求，如焦虑、抑郁等，这些因素可能导致他们在提出需求时缺乏理性思考和判断。而部分退役军人基于过去的军事经历、荣誉和身份，对退役后的生活、待遇和福利抱有较高的期望，当这些期望与现实存在较大差距时，他们可能会提出不合理的需求，给退役军人保障工作带来挑战。

a: “我们一般会对患有重大疾病或患慢性病治疗期比较长,造成经济负担较重的退役军人进行帮扶补助,有的退役军人因家庭突发事故、涉法涉诉或者民事纠纷等,导致家庭没有了收入来源,希望得到政府帮扶救助,我们会根据实际情况进行评估,而有的退役军人则以自己具有退役军人身份和为国家做出过贡献为由,要求政府全额解决相关费用支出。”(N市退役军人事务局工作人员 F20230805)

另一方面,对相关政策措施不够了解。部分退役军人可能由于信息获取渠道有限或沟通不畅,无法及时了解相关政策和保障措施,一些退役军人可能对政策、法律或规定了解不足,错过了一些优惠待遇,导致需求得不到满足。根据笔者的调查结果,约有 60%的退伍军人表示他们对优待政策的具体内容和申请程序不清楚,这种信息不对称则影响了政策执行的实际效果。

m: “我是一名义务兵,退伍办了报到手续后,我就没有与退役军人服务中心的工作人员再联系过,我试图去了解相关的优待政策,但由于信息获取渠道有限,很难找到全面、准确的信息,不知道如何申请这些优惠,也不知道自己是否符合申请条件,导致错过了很多优惠待遇。”(N市L区退役军人谢某 F20230824)

第5章 基于需求导向的N市退役军人保障工作的优化建议

5.1 坚持需求导向，提升保障能力

5.1.1 更新理念，健全服务体系

为满足退役军人多样化的需求，需要建立起全方位、多层次、多元化的服务保障体系。N市各级党委政府应充分履行在退役军人保障方面的重要职责，改变传统工作理念，基于需求导向加强与其他部门的合作，创新服务方式，提高退役军人保障工作的服务质量。

一是根据需求完善服务项目。在退役军人保障工作中，N市应根据退役军人的特点和不同需求，对退役军人需求进行分类管理，逐步完善各个服务环节。首先，深入了解退役军人的不同需求，包括他们的就业需求、教育需求、医疗需求、精神需求、权益维护需求等，收集退役军人的需求信息，进行分类整理。其次，根据收集到的需求信息，制定不同的服务保障政策和措施，包括就业创业、医疗救助、社会保障等方面，优化资源配置。对于需求量大的服务，可以增加投入，扩大服务规模；对于需求量小的服务，可以适当减少投入，避免资源浪费。在普遍化基础上兼顾个性化，拒绝一刀切，坚持一切从实际出发，尽可能使每个退役军人都能够得到他们需要的服务，达到利用有限资源实现更加有效管理的目标^[49]。

二是强化保障政策并落实相关待遇。N市应持续加大财政支持力度，提升财政部门服务能力，切实保障退役人员“退有所养、伤有所补、贫有所助”。坚持财政收入与社会支持相结合，联合相关部门制定出台退役军人帮扶援助、兜底保障、司法救助等方面政策，推动成立退役军人关爱基金会等，多举措为退役军人保障工作提供更多的资金支持，也可以通过政策引导，鼓励社会资本投入退役军人保障领域，形成多元化的资金来源，提高保障水平。同时，加强抚恤优待工作，继续提高重点优抚对象抚恤补助标准，在公共服务领域等方面提供优先、优惠、优质服务。例如：全面推广电子优待证，进一步落实完善退役军人有关就医、公共交通、文化和旅游等相关优待政策措施。在餐饮店，可以享受到不同程度的折

扣；在旅游景区，可以免费或以优惠价格游览；在医疗方面，可以优先预约专家，并享受一定比例的医疗费用减免等，提高退役军人优待证的“含金量”。

5.1.2 转变作风，提高工作能力

2024年1月22日，退役军人事务部办公厅印发《各级退役军人服务中心(站)服务清单》，从国家到村(社区)六级分别进行了区分，体现了“越到基层、服务越具体”的原则，突出了退役军人保障工作的针对性和可及性。N市各级退役军人事务部门，应该对照清单，切实提升各级退役军人服务中心(站)规范化、标准化建设水平。

一是完善机构设置。首先，优化机构编制，确保人员配置合理。根据服务对象的数量、需求以及服务内容的复杂性来合理设置岗位，确保每个岗位都有合适的人员来承担。其次，加强文化氛围建设，提升服务品质。可以通过举办各类文化活动、建立荣誉墙等方式，来增强机构内部的凝聚力和向心力，同时也让退役军人感受到温暖和关怀。最后，加强服务机构之间的合作与交流，避免资源浪费和重复建设。可以通过建立联合服务机制、共享资源平台等方式，实现资源共享和优势互补，提升服务效率和质量，最终实现标准化、规范化的建设目标。

二是严格落实政策制度。政策的落实是退役军人保障工作的关键。N市各级政府和相关部门应严格按照政策要求，确保各项政策得到有效执行。一方面通过广泛宣传退役军人政策内容和精神，提高各级政府和相关部门对政策的认知度和重视程度，各尽其责，凝聚起推进退役军人工作的强大合力。另一方面建立健全政策监督和评估机制，严格执行和落实优待政策，明确相关部门的责任，建立考核和激励机制，确保政策能够得到有效执行。同时，鼓励社会各界参与监督和评估工作，形成全社会共同关注和支持退役军人保障工作的良好氛围。

三是加强人员培训。为提高服务保障人员的专业能力和政策执行力，N市可以搭建人才引进和培养机制，建立一支专业化的退役军人服务团队，为退役军人提供高质量、个性化的服务。一方面，组织开展“退役军人事务员”资质认证、培训和考评，使团队成员具备专业知识和丰富的实践经验，能够为退役军人提供一对一的咨询服务、心理疏导、求职指导等服务，实现从政策宣传到实际服务的全过程管理。另一方面，为退役军人提供各种技术培训，如计算机操作、职业技能等，提高工作人员的信息化水平，利用信息技术分析退役军人需求，让退役军

人有表达需求、参与决策、评价服务的机会。同时，加强网络安全教育，增强工作人员的网络安全意识，安排专业技术人员负责“互联网+退役军人服务”系统日常的管理和维护工作，确保退役军人个人信息安全。

5.1.3 精准帮扶，满足个性需求

随着时代的进步，退役军人的需求也在不断变化。有的面临就业创业难题，有的遭遇医疗困境，还有的在住房、教育等方面存在困难。这些个性化的问题，需要通过深入调研、细致分析，了解退役军人的个性化需求，及时调整和优化优待政策的内容和标准。

一是掌握信息，精准帮扶。掌握服务对象信息是做好服务工作的前提和基础支撑，也是服务机构最基本的职责功能。N市各区退役军人服务中心、各街道（村级）服务站通过常态化联系和走访慰问了解服务对象的工作、家庭、思想和困难等情况，对身患重大疾病、遭遇突发困难的服务对象进行精准帮扶，帮助他们解决困难。在春节、端午节等时间节点，通过短信形式给退役军人送去节日问候。

二是严格筛查，精准帮扶。N市各基层服务中心（站）重点对因自然灾害、交通事故、重大疫病、人身伤害、低收入、零就业等原因致困及享受低保的退役军人家庭进行摸底，严格把控困难退役军人名单，将困难退役军人情况及时录入“困难退役军人帮扶援助系统”，并在摸底后定期对符合条件的退役军人组织走访慰问，始终坚持把退役军人关注的揪心事、烦心事作为切入点和突破口，着力打通“堵点”、消除“痛点”，把服务工作做到退役军人的心坎上。

5.2 转变政府职能，创新服务模式

5.2.1 鼓励社会力量参与，打造多元化服务

N市应鼓励社会力量参与退役军人保障工作，引导和整合社会资源，加大对退役军人保障工作的投入，更广泛地使用政府购买服务、社会专项服务以及倡导志愿服务等模式，提高服务质量和效率，提供多元化服务，以满足退役军人多样化需求。

一是倡导社区支持。建立定期沟通机制，及时了解退役军人的需求和问题，共同解决保障工作中的难题，并鼓励社区为退役军人提供各类服务，如就业指导、生活帮扶等，在社区内开展退役军人相关的文化活动，增进社区居民对退役军人的了解和尊重。同时鼓励和引导志愿者为退役军人提供各种形式的志愿服务，帮

助他们解决实际困难和问题。

二是鼓励社会组织参与。N市退役军人事务部门可以将原本由自身承担的服务职能转移给社会组织，从而实现政府职能的转变和公共服务的优化，还可以设立专项资金，用于支持社会组织开展退役军人服务项目。另外，积极倡导志愿服务模式，鼓励更多的社会力量参与到退役军人服务中来。其志愿服务不仅能够弥补政府和社会组织服务的不足，还能够促进社会的和谐与进步。

三是加强政企合作。N市各级政府部门与企业可以共享资源，如提供培训场所、实习机会等，为退役军人提供更多的学习和实践机会，也可以合作开展各种项目，如退役军人创业扶持计划、就业援助项目等，为退役军人提供更多的支持和帮助。促进政府、企业和社会组织等的合作，制定更加优惠的退役军人就业、创业政策，提供更多的培训和指导，帮助他们更好地融入社会。呼吁号召机关、社会团体、企业事业单位在招收录用工作人员或聘用职工时，对退役军人的年龄和学历条件适当放宽，同等条件下优先招录聘用退役军人。

5.2.2 以数字为引擎，探索精准化服务

“互联网+退役军人服务”能更全面、更系统地掌握退役军人基本情况，为政府部门精准施策提供了可靠依据。借助大数据中心的数据融合服务能力，聚焦业务协同、推动流程再造，保障数据安全性、时效性，打造出“一次申请、一网受理、联动办理”新模式，实现退役军人服务全程网办零次跑。基于数据驱动政府不仅可以提供更加智慧便捷精准的公共服务，也促进了公共决策智慧化及服务管理精细化^[50]。

一是提高“精准度”。N市政府部门可联合相关技术公司，按照《全国退役军人信息化建设总体方案》的要求，以“互联网+”为创新引擎，以退役军人需求为出发点，利用大数据技术、人工智能技术精准分析需求，在设计过程中要充分考虑用户需求，针对退役军人最关心的就业安置等抚恤优待问题提供重点服务，及时征集退役军人就业创业意愿，与企事业单位合作对接，做到供需匹配。在互联网平台上详细列出办事指南，提供人工服务受理咨询，建立线上服务“好差评”机制，切实解决相关问题。另外，也要做好退役军人数据采集与信息系统的整合及备份，不断丰富服务事项，延伸和拓展退役军人服务范围，优化系统平台的功能及界面。真正做到让政策解读更“易懂”、服务优待更“易享”，业务

手续更“易办”，构建“统一、智能、融合、便捷、可靠”的退役军人信息化体系，实现“一库同享、一云运用、一台统管、一网通办”的目标^[51]。

二是提高“可靠度”。政府部门推出 APP、微信公众号、小程序等服务终端，在设计时都应想退役军人之所想，急退役军人之所需，多换位思考，优化实用功能。通过 APP 或微信公众号绑定个人身份证号、手机号信息，实现退役军人身份识别，通过手机上传相应资料、查询审批进度，做到无纸化、自动化办公，减少不必要的面对面审批和时间成本损耗。N 市各级政府部门也应充分发挥平台功能，缩减流程，优化窗口服务，解决退役军人服务工作的重点、痛点、难点问题，为退役军人打造更加便捷高效的民心工程、示范工程。另外，“互联网+退役军人服务”建设是一项复杂的工作，涉及系统开发、技术运用、后期维护及系统更新等工作，不仅要和其他平台对接，也要保证其安全性、保密性。

5.3 营造尊崇氛围，形成社会合力

当前，N 市退役军人保障工作中的社会参与程度不够高，尚未形成退役军人保障工作的社会合力。针对这一问题，N 市需要加大对退役军人保障工作重要意义和相关政策的宣传力度，加强社会动员，营造良好的尊崇氛围，凝聚更多的社会力量，促使社会各界更加重视、更多参与这项工作，构建起坚实的社会支持网络。

5.3.1 丰富宣传内容

退役军人工作是全社会共同参与的工作，必须营造尊崇尊重退役军人的良好氛围。采取进社区、进农村、进学校、进机关的方式，深入基层积极宣传《退役军人保障法》《退役士兵安置条例》《关于促进新时代退役军人就业创业的意见》《N 市优抚对象抚恤补助标准》《中华人民共和国英雄烈士保护法》等法规制度，通过现场解答、信息回复、发放宣传手册和联络卡等形式，广泛深入讲解退役军人就业创业、抚恤优待、困难帮扶等相关政策，提高退伍军人对优待政策的认知度，同时增强社会公众对这一问题的理解和支持。另外，加强国防教育培训，大力弘扬双拥文化，系统宣传《国防法》和《兵役法》，针对退役军人普遍关注的重难点问题进行点对点、面对面地答疑式宣传，并注重从不同层面加大退役军人保障法的宣传力度，加大对各乡镇、社区退役军人服务站干部的国防教育培训，着力提高他们对退役军人服务保障工作的认知度和知晓度，在全社会营造拥军、

尊崇、尊重军人的良好氛围。

5.3.2 强化宣传力度

利用多种媒体渠道，广泛宣传退役军人的优秀事迹和贡献，树立退役军人的正面形象和社会地位。同时加强与学校、医院、银行、旅游、餐饮等多个行业领域的合作，签署双拥共建协议，根据退役军人的个体需求不同，采取定制专属政策材料、专业人员上门解读、对口部门答疑解惑等方式，提高政策宣传的针对性^[52]。另外，持续开展光荣牌悬挂、立功受奖报喜、节日走访慰问、退役军人先进典型载入地方志等工作，不断强化精神激励；持续开展烈士褒扬纪念活动，如纪念抗战胜利、国庆阅兵等，大力弘扬英烈精神，让退役军人参与其中，感受到社会的尊崇和关怀，让红色基因代代相传。通过举办志愿服务、公益活动等，吸引更多社会力量参与退役军人保障工作，在全社会形成学习先进、争当先进的良好氛围，让“一人参军、全家光荣”深入人心。

5.3.3 创新宣传方式

N市各级退役军人服务中心（站）可以通过建立微信群、常态电话联系、短信群发、抖音直播等新媒体及街道张贴横幅等形式做好退役军人服务保障的推广宣传，第一时间将优抚优待、就业创业等最新政策推送到每位退役军人手里。通过媒体和公共场合等多种形式大力宣传退役军人先进典型事迹，充分利用网络、电视等载体，在政府网站、微信公众号等媒体积极宣传走访慰问活动、退役军人相关政策法规、立功受奖典型，大力弘扬全社会拥军崇军思想，在全市营造尊重退役军人、关爱退役军人的浓厚氛围。

5.4 加强教育引导，提升工作效果

5.4.1 立足合理需求，深化价值引导

在市场经济条件下，部分退役军人在追求个人价值时过于注重个人发展，却忽略了社会价值，不能正确地处理国家和个人之间的利益关系，从而造成个人需求未得到满足的窘境。N市应深入了解和关注退役军人的实际需求，积极引导退役军人合理、明确地表达自己的需求，同时引导退役军人客观地期望、接受、评价政府提供的各类服务，保障政府服务项目更好发挥作用。

一是及时掌握退役军人思想动态。N市各级政府部门可以通过举办座谈会、走访调研、上门慰问等形式，与退役军人进行深入交流，了解他们的真实想法和

个性化需求。同时，还应关注退役军人在就业、创业、教育、医疗等方面的实际需求，为他们提供有针对性的政策支持和服务保障。

二是引导退役军人合理表达诉求。通过宣传教育、培训引导等方式，帮助退役军人树立正确的价值观，认识到个人价值与社会价值的紧密联系。同时，为退役军人提供表达诉求的正规渠道和平台，让他们能够合理、合法地表达自己的意愿和需求。此外，还应引导退役军人合理对待政府所提供的服务，充分利用所提供的资源来提升自己的能力和素质，并积极反馈服务的效果和意见，帮助政府不断改进和优化服务的内容和方式。

5.4.2 提升综合素质，实现服务目标

N市相关政府部门应积极帮助退役军人提升个人素质和能力，使退役军人能够更好地适应社会转型发展、增强就业创业能力，从而提高各类退役军人保障工作政策和服务项目的实际效果。

一是深化教育培训，全面增强退役军人综合能力。依托职业技能培训机构，为退役军人提供职业技能培训、创业指导等服务。采用多元化的培训形式，如理论讲授、视频观摩、老兵经验分享以及深入讨论交流等，帮助退役军人更好地理解市场规则、提升职业技能、调整心态。特别是通过“定向+订单”式的培训模式，确保培训内容与企业的实际需求紧密结合，使退役军人能够无缝对接职场需求。同时，继续拓展“兵教师”“兵支书”等有益经验，鼓励退役军人在乡村振兴等国家重大战略中发挥专业优势，让他们的价值得到更充分的体现。

二是加强信息化意识培养，提升退役军人的信息化素养。通过组织信息化知识讲座、分享信息化成功案例等活动，向退役军人普及信息化知识，引导他们关注并积极参与信息化进程。针对退役军人的特点和需求，可以开设基础的信息化课程，教授计算机操作、互联网应用、数据安全等知识和技能，帮助他们掌握信息化工具。此外，定期对退役军人的信息化水平进行评估，及时了解他们的学习进展和实际需求，并根据评估结果进行针对性地指导和调整。这样能够确保退役军人信息化能力的持续提升，使他们更好地适应信息化社会的发展需求。

总结与展望

本文通过问卷调查和访谈等方法对 N 市退役军人需求作出调查评估，对 N 市退役军人服务保障工作的现状、问题及成因进行分析，提出了优化退役军人保障工作的具体对策。在研究过程中，得出以下几点结论：

首先，退役军人保障工作需求呈现多元化、个性化特点。不同退役军人面临的问题和援助需求存在较大差异，退役军人保障工作需建立全方位保障体系，提供全方位优质保障。其次，N 市的退役军人服务保障工作虽然在政策法规层面得到了保障，并取得了显著成绩，但仍存在发展空间。目前 N 市退役军人服务保障工作存在的问题主要有：服务体系不够健全、保障工作难以完全满足退役军人需求、社会力量参与不足及信息化水平不高等。这些问题主要是由于服务体系仍在建设期、保障工作需求导向缺失及政府职能转变不到位等造成的。针对上述问题，本文提出了一系列优化 N 市退役军人保障工作的对策，主要是坚持需求导向，提升保障能力及转变政府职能，创新服务模式等。本文的研究成果对于 N 市退役军人保障工作的高质量发展具有重要意义。综上所述，基于需求导向的退役军人服务保障工作是推进军民融合发展和国家长治久安的重要任务。只有切实考虑到退役军人的需求情况，建立全方位保障体系、提供全方位优质保障，才能保证退役军人工作高质量发展，为实现中国特色现代化事业作出更大的贡献。

未来，我们需要进一步深入研究退役军人保障工作的相关问题，如何提高退役军人的生活品质、如何增强退役军人的自我保障能力等，同时加强与其他城市的比较研究，为 N 市退役军人服务保障工作的改进提供更多的实践经验和理论支持。随着研究的深入和实践的发展，我们仍然需要进一步拓展研究领域和方法，助推退役军人工作高质量发展。

参考文献

- [1]周洲.外国退役军人管理保障机构什么样[J].政工学刊,2017(12):84-85.
- [2]Diramio D,Ackerman R,Mitchell R L.From combat to campus:Voices of student-veterans[J].Naspa Journal,2008,45(1):73-102.
- [3]Oster C,Morello A,Venning A,et al.The health and wellbeing needs of veterans: A rapid review[J].BMC Psychiatry,2017,17(1):414.
- [4]Tsai J,Rosenheck R A.Characteristics and Health Needs of Veterans with Other-than-Honorable Discharges: Expanding Eligibility in the Veterans Health Administration[J].Military medicine,2018,183(5-6):153-157.
- [5]山乔.英国、德国退役军人安置概览[J].中国人才,2011(08):39-43.
- [6]Sarah M C,Kathryn R Q,Anne C B,etc.Veterans'attitudes toward work and disability compensation: associations with substance abuse[J].Addictive Behaviors,2014,39(2):445-448.
- [7]Lesley M.Exploring power dynamics in veterans' education policy [J].MCU Journal,2018,9(1):171-190.
- [8]（德）H·科殷.法哲学[M].北京：华夏出版社,2002.
- [9]王鸣蓝.新时代退役军人服务保障体系的优化途径研究[D].武汉：中共湖北省委党校,2021.
- [10]中国政府网.《“十四五”退役军人服务和保障规划》[EB/OL].http://www.gov.cn/zhengce/2022-02/20/content_5674774.htm,2022-02-20.
- [11]中国政府网.2021年李克强总理作政府工作报告[EB/OL].<http://www.gov.cn/zhuanti/2021lhzfzbg/index.htm>,2021-03-05.
- [12]罗平飞.当代中国军人退役安置制度研究[M].北京：中国社会出版社,2014.
- [13]崔恒展,陈岱云.新公共管理理论视野下的优抚安置对象自我服务管理机制研究[J].济南大学学报（社会科学版）,2015,25(05):46-51.
- [14]刘纪达,王健.变迁与演化：中国退役军人安置保障政策主题和机构关系网络研究[J].公共管理学报,2019,16(04):142-155.
- [15]王众,刘卫东.新中国70年退役军人就业安置制度的历史实践与探索创新[J].

- 山东社会学,2019(10):122-126.
- [16]胡冰松,王祥云.公共产品理论视角下的退役军人优抚安置工作提升路径研究[J].长沙航空职业技术学院学报,2022,22(03):93-96.
- [17]王昊天,赵军,张博.退役军人职业教育、职业选择与就业意愿研究——基于人才经济和大统战双重视角[J].当代经济,2020(09):120-122.
- [18]袁昌平,袁亮,宋媛媛.退役军人就业安置问题研究[J].就业与保障,2020(13):37-38.
- [19]杨洪文.解析退役军人就业创业的困境与对策[J].劳动保障世界,2020(03):20.
- [20]张晓燕,李洁.“以人为本”在退役军人安置工作中的落实走深研究[J].管理工程师,2023,28(01):48-55.
- [21]王硕,文侃骁,张敏等.退役军人事务的国际研究进展及启示[J].公共行政评论,2023,16(04):178-194.
- [22]岳宗福,李赛赛.新时代退役军人医疗保险接续:机制重构与政策完善[J].天津行政学院学报,2020,22(04):77-84.
- [23]朱亚鹏,喻君瑶.体制优势、资源整合与退役军人医疗保障:优抚医院改革创新新的逻辑与实践[J].公共治理研究,2021,33(05):73-82.
- [24]傅宝胜,高建伟.做好退役军人管理保障工作应确立的几种新理念[J].国防,2018(09):58-60.
- [25]薛亚.新时代做好我国退役军人管理保障工作初探[J].国防,2018(08):12-16.
- [26]李卫海,王金虎.新时代退役军人权益保障制度的完善思考[J].法学杂志,2021,42(07):112-123.
- [27]赫子艺.新时代退役军人权益保障工作的基本目标与实现路径研究[J].中国军转民,2022(12):45-46.
- [28]谢和均,徐应萍.美国退役军人管理保障及其启示[J].中国行政管理,2018(08):137-143.
- [29]王沙骋,祝小茜,张艺博.退役军人权益保障:经验、问题与对策[J].中国软科学,2020(07):16-25.
- [30]罗平飞.军人退役安置制度的国际比较[J].政治学研究,2006(01):54-61.
- [31]冯沁.中外退役军人安置的制度比较与社会差异[D].上海:上海社会科学院,2019.

- [32]岳宗福.国外退役军人保险治理模式：比较与启示[J].行政管理改革,2021(06):75-82.
- [33]黄雪琴,耿强.退役军人对职业教育的需求分析[J].电脑知识与技术,2020,16(12):131-132.
- [34]王奇志.退役军人学历型高职教育需求分析及对策研究[J].辽宁开放大学学报,2022(04):62-64.
- [35]杨玉冰.退役军人群体精神价值与心理特质优势重塑研究[J].中共石家庄市委党校学报,2022,24(03):36-41.
- [36]李媛媛,廖兴亚,张小玲等.我国退役军人抑郁症状特点及相关因素分析[J].陆军军医大学学报,2022,44(19):1911-1922.
- [37]王盼盼.中美俄退役军人优抚安置政策比较研究[D].南京：南京师范大学,2020.
- [38]中国人大网.中华人民共和国退役军人保障法（全文）[EB/OL].<http://www.npc.gov.cn/npc/c30834/202011/af113ab4af60431e923c19c40726d7ad.shtml>, 2020-11-11.
- [39]刘璐.退役军人服务保障体系完善研究[D].兰州：西北师范大学,2023.
- [40]郑功成.退役军人保障立法的基本思路与关键问题[J].中国党政干部论坛,2020(11):44-49.
- [41]刘丽丽.基于马斯洛需求层次理论分析员工福利管理[J].中国科技信息,2010(07):160-162.
- [42]退役军人事务部人事司.紧紧围绕“三个体系”建设 深入推进新时代退役军人工作高质量发展[J].中国机构改革与管理,2021(08):1.
- [43]马新莎,金坤.关于精准服务退役军人工作的思考和探索[J].中国军转民,2023,(17):69-70.
- [44]中共中央党校（国家行政学院）党的建设教研部课题组,张志明,郑寰.构建三级体系 服务退役军人——南京市江宁区退役军人服务保障体系建设做法和经验[J].中国领导科学,2020(02):94-96.
- [45]南京：“戎创金陵”全周期帮扶实招多[N].新华日报,2023-11-10 (007).
- [46]退役军人事务部.退役军人事务部举行新闻发布会[EB/OL].https://www.mva.gov.cn/sy/xx/bnxx/202304/t20230414_76393.html,2023-04-14.

- [47]杨帆,刘柯.退役军人服务中心(站)信息化建设及管理思路研究[J].通信与信息技术,2021(04):86-88.
- [48]伍强.中国退役军人就业服务信息化建设的思考[J].中国新通信,2020,22(15):86.
- [49]杨璐溶.基于纳税人需求导向的纳税服务提升研究[D].南京: 南京大学,2017.
- [50]李锋,周舟.数据治理与平台型政府建设——大数据驱动政府治理方式变革[J].南京大学学报(哲学·人文科学·社会科学),2021,58(04):53-61.
- [51]退役军人事务部.退役军人事务部印发《“十四五”退役军人事务信息化规划》[EB/OL].https://www.mva.gov.cn/xinwen/xwfb/202201/t20220130_55694.html, 2022-01-30.
- [52]求是网.推动新时代新征程退役军人工作高质量发展[EB/OL].http://www.qstheory.cn/dukan/qs/2013-12/01/c_1129998565.htm,2023-12-01.

附录 1

N 市退役军人服务保障需求调查问卷

尊敬的退役军人：

您好！首先感谢您在百忙之中帮助我们进行调查。为全面了解退役军人的需求状况，进一步提升退役军人服务保障工作水平，在此占用您一些宝贵的时间，希望您积极参与！本问卷实行匿名制，所有数据仅用于统计分析，请您按自己的实际情况放心填写，对您的合作与支持，表示衷心的感谢！

第一部分（基本信息）

1.您的性别？[单选题]

A.男 B.女

2.您的年龄？[单选题]

A.25 岁以下 B.26—30 岁 C.31—45 岁 D.46-60 岁 E.60 岁以上（不包括 60 岁）

3.您的户口所在地？[单选题]

A.农村 B.城市

4.您退役时为？[单选题]

A.军官 B.军士 C.义务兵

5.您退役时的安置方式是？[单选题]（军官：CDEF、军士：ABCFG、义务兵：ABF 选其中一种）

A.自主就业 B.安排工作 C.逐月领取退休金 D.转业 E.复员 F.退休
G.供养

6.您的服役时长为？[单选题]

A.2 年 B.3-5 年 C.6-8 年 D.9-12 年 E.12 年以上（不包括 12 年）

7.您的最高学历是？[单选题]

A.初中及以下 B.高中/中专/中技 C.大学专科 D.大学本科 E.硕士研究生及以上

8.您目前的就业状态？[单选题]

A.党政机关就职 B.国有企事业单位任职 C.民营企业工作 D.自主或联合创业
E.务农 F.退休 G.待业/失业 H.其他（学生等）

9.您目前年收入大约是多少？[单选题]

A.2 万元以下 B.2 万-5 万 C.5 万-10 万 D.10 万-20 万 E.20 万以上

10.目前您的身体状况？[单选题]

A.非常健康 B.比较健康 C.一般 D.比较差 E.非常差

第二部分（退役军人需求情况）

（一）物质需求

1.您认为在物质需求方面，退役军人需要得到哪些支持？[多选题]

A.就业创业 B.教育政策 C.住房保障 D.医疗保障 E.经济补贴 F.其他

2.您目前在就业或者创业过程中遇到哪些问题和瓶颈？[多选题]

A.不具备岗位要求的能力 B.社交能力和心理准备不足 C.不具备岗位要求的
学历基础 D.就业创业信息获取困难 E.所在岗位不能发挥自身优势 F.岗位晋
升空间不足 G.投资项目信息缺乏 H.缺少启动资金 I.没有问题 J.其他

3.您是否计划通过提升学历，来提高就业时的竞争力？[单选题]

A.已经在读 B.正在准备 C.不了解，想进一步咨询 D.没有计划

4.影响您是否参加学历提升教育的因素？[多选题]

A.入学考试的难易程度 B.学校的师资力量、教学质量等 C.脱产学习，导致工
作和家庭无法兼顾 D.学习周期太长 E.对教育政策不了解 F.其他

5.您的就医费用来源主要是？[多选题]

A.家庭自付 B.居民基本医疗保险 C.城镇职工医疗保险 D.商业医疗保险
E.亲朋好友借款 F.医疗救助 G.其他

6.您在医疗保障方面遇到过哪些困难？[多选题]

A.医疗费用负担过重 B.医疗报销标准过低 C.医疗救助申请和结算困难
D.医疗保障政策落实不到位 E.都没有遇到 F.其他

7.您是否需要住房保障方面的支持？[单选题]

A.非常需要 B.比较需要 C.一般 D.不太需要 E.完全不需要

（二）精神需求

- 1.您认为在精神需求方面，退役军人需要得到哪些支持？[多选题]
A.心理咨询服务 B.社交活动组织 C.文化体育活动 D.退役军人交流平台
E.其他
- 2.您退役后是否有心理困扰或适应问题？[单选题]
A.是 B.否
- 3.您认为退役军人是否受到了尊重？[单选题]
A.是 B.否
- 4.您认为对退役军人的褒扬激励是否重要？[单选题]
A.非常重要 B.比较重要 C.一般 D.不太重要 E.完全不重要
- 5.您是否需要退役军人服务部门经常走访慰问？[单选题]
A.非常需要 B.比较需要 C.一般 D.不太需要 E.完全不需要
- 6.您希望政府部门组织哪些类型的退役军人活动？[多选题]
A.就业招聘类 B.志愿公益类 C.文体竞赛类 D.科普宣传类 E.文艺表演类
F.相亲活动类 G.亲子互动类 H.其他

（三）权益维护需求

- 1.您认为在权益维护方面，退役军人需要得到哪些支持？[多选题]
A.法律援助服务 B.维权指导 C.退役军人权益保护教育 D.退役军人组织维权
E.其他
- 2.您是否了解退役军人相关的权益维护政策？[单选题]
A.非常了解 B.比较了解 C.一般 D.不太了解 E.完全不了解
- 3.您认为退役军人的权益维护是否得到了足够的保障？[单选题]
A.是 B.否
- 4.您如遇到维权问题，会通过何种途径咨询法律意见？[多选题]
A.咨询专业律师 B.询问经历过同种情况的朋友 C.上网查询 D.向退役军人
事务部门求助 E.没想过要咨询法律意见 F.其他
- 5.您是否知道以下法律咨询途径？[多选题]
A.拨打法律援助热线（12348） B.到社区或街道退役军人服务站咨询 C.到区
（市）退役军人法律援助工作站咨询 D.到市退役军人法律援助工作站咨询
E.都不知道

综上,您目前最希望得到哪些方面的支持和帮助? [多选题]按照优先排序选 4 个。

- A.教育培训和学历提升 B.就业帮助和职业培训 C.医疗保障和健康服务
D.住房改善和补贴保障 E.子女教育和养老问题 F.心理健康咨询与帮助
G.法律援助和权益维护 H.褒扬纪念和红色激励 I.社会关系的建立
J.其他

第三部分(退役军人服务保障工作情况)

1.您是否了解当地的退役军人服务保障政策? [单选题]

- A.非常了解 B.比较了解 C.一般 D.不太了解 E.完全不了解

2.目前的保障政策能否满足您的物质需求? [单选题]

- A.完全满足 B.部分满足 C.不满足

3.目前的保障政策能否满足您的精神需求? [单选题]

- A.完全满足 B.部分满足 C.不满足

4.目前的保障政策能否满足您的权益维护需求? [单选题]

- A.完全满足 B.部分满足 C.不满足

5.您平时通过什么渠道来了解退役军人服务保障工作相关信息? [多选题]

- A.退役军人服务中心(站) B.政府官方网站 C.微信群、公众号等自媒体
D.电视、报纸、期刊 E.他人告知 F.其他

6.您对于退役军人服务保障工作的满意度如何? [单选题]

- A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.不太满意 E.非常不满意

7.您认为退役军人服务保障工作中需要加强的方面是什么? [多选题]

- A.服务机构建设 B.服务项目完善 C.服务人员培训 D.服务流程简化
E.政策宣传力度 F.其他

8.您认为退役军人服务保障工作中需要改进的沟通方式有哪些? [多选题]

- A.定期召开座谈会 B.建立退役军人服务热线 C.开设在线咨询平台
D.发放服务保障手册 E.其他

9.您认为退役军人服务保障工作中需要加强的培训内容有哪些? [多选题]

- A.服务意识培养 B.专业知识培训 C.沟通技巧培训 D.心理健康知识培训
E.其他

10.您认为退役军人服务保障工作中需要加强的服务流程是什么? [多选题]

A.简化办事流程 B.提高办事效率 C.加强服务监督 D.完善服务反馈机制
E.其他

11.您认为退役军人服务保障工作中需要加强的监督机制有哪些? [多选题]

A.政府监督 B.社会组织监督 C.媒体监督 D.退役军人组织内部监督
E.其他

12.您认为退役军人服务保障工作中需要加强的宣传内容有哪些? [多选题]

A.服务政策宣传 B.服务案例宣传 C.服务成果宣传 D.服务需求宣传
E.其他

13.您认为退役军人服务保障工作中需要加强的社会支持方面有哪些? [多选题]

A.增加社会关注度 B.加强社会组织参与 C.推动企业承担社会责任
D.引导公众参与 E.其他

14.您认为退役军人服务保障工作中需要加强的信息化建设方面有哪些? [多选题]

A.建立信息系统 B.提供在线服务平台 C.发放电子服务手册
D.开展信息化培训 E.其他(请填写)

15.您还有其他对于退役军人服务保障工作的建议或意见吗?

附录 2

关于 N 市退役军人保障工作的访谈提纲

访谈提纲 1（退役军人服务部门工作人员）

- 1.您好，请问您目前在退役军人服务部门所承担的主要职责？
- 2.请您分享一下近年来在退役军人服务保障方面的工作进展及成效如何？
- 3.您在工作中所遇到的一些挑战和困难主要来源于哪些方面？
- 4.您认为应该采取哪些措施来进一步提升退役军人服务保障的能力？

访谈提纲 2（退役军人）

- 1.您好，请问您是在哪一年退役的？
- 2.您在部队中服役的具体时长是多少年？
- 3.您当时选择的是哪一种退役方式？
- 4.在您退役就业安置过程中，有关部门做了哪些工作？
- 5.您目前面临的最大难题是什么？希望有关部门给予什么帮助？
- 6.您认为 N 市退役军人服务保障工作做得怎么样？
- 7.您对退役军人事务部门有哪些意见建议？

攻读学位期间发表的学术论文目录

- [1]方浩伟,杨媛媛.长三角跨区域基本公共服务供给的现实障碍与推进路径[J].安徽理工大学学报(社会科学版),2022,24 (05): 18-22.

致 谢

三载悠悠，研途漫漫，始于金秋，别于夏日，二十余年的求学之路已渐进尾声，回望过去，有年少的不羁，有青春的迷茫，也有成熟之后的坦然与温暖。作为一名退役士兵，很荣幸能来到安工程继续深造，在这座充满活力的校园中，留下的是青春和沉甸甸的回忆，纵有不舍，皆是感恩。至此，提笔谢辞，落笔为终。

盛行千里，不忘师恩。感谢我的导师方浩伟老师，在我的学业上给予很大帮助，能成为您的开山大弟子，我深感荣幸。从选题到开题再到中期，直至最终定稿，期间多次当面指导我如何修改，为我答疑解惑，对于学习功底较差的我，可谓煞费苦心。感谢我的辅导员李婕老师，让我担任团支书一职，给予我成长和锻炼的机会，不论工作还是生活中都给予了很多帮助和关怀，也感谢丹丹老师对我的提点和建议，使我受益匪浅。衷心感谢三年来所遇到的每一位老师，无论是萍水相逢，亦或是惊鸿一瞥，你们对我的殷殷教导，我都会牢记心间。在此，愿恩师桃李芬芳，教泽绵长。

人海茫茫，庆幸相遇。感谢能姐、东哥和莹莹学姐在我入学以来对我的帮助与照顾，感谢我的好搭档王班长和罗同学的协助和支持，感谢懿姐、苏姐、珊姐、孔仙女和 319 舍友的陪伴，感谢在 1203 一起奋战的小雪和小熊，及其幸运遇见我的同班同学和学弟小康、学妹小丁、小李，来自五湖四海的我们，三年朝暮，互相支持、意气相投，给我带来了很多的快乐和美好的瞬间。此外，感谢为我的学业提供支持和帮助的赖先生，也感谢千里之外仍旧陪伴我，给予我关怀的好朋友们，幸得诸位照拂。此去一别，愿各位前程似锦，归来仍少年，再相逢，依旧如故。祝愿我们山水有来路，早晚复相逢。

道阻且长，行则将至。感谢我的父母，在我三年的读研生涯里给我无微不至的关怀与照顾，你们是我人生最重要的导师，教我做人做事，尊重我的每一个决定，让我得以走出自己想走的路，愿你们平安健康，幸福快乐。

追风赶月莫停留，平芜尽处是春山。最后感谢始终坚毅的自己，无数个含泪坚持的时刻，无数个自我治愈的瞬间，都是成长的印记。愿能不忘初心，追求卓越，努力成就更好的自己。

感恩所有相遇，愿万事顺遂，平安喜乐。