

社会融合理论视域下退役军人服务站功能重构研究

万姿麟

西安理工大学，陕西西安，710054；

摘要：本文基于社会融合理论，系统探讨了退役军人服务站功能重构的理论基础与实践路径。通过构建精准化服务体系、创新志愿服务模式和完善权益保障机制等策略，可以有效解决当前服务站面临的结构性、协同性和机制性困境，进而推动退役军人更好地融入社会。本研究为完善退役军人服务保障体系提供了理论支撑和实践参考。

关键词：社会融合理论；退役军人服务站；功能重构；服务保障

DOI：10.69979/3029-2700.25.11.039

1 引言

1.1 研究背景与意义

退役军人作为国家和社会的重要人力资源，其社会融入程度直接关系到国防和军队建设的长远发展，也影响着社会稳定与和谐。截至 2023 年，我国退役军人数量已超过 5700 万，每年新增退役军人约 50 万人，这一庞大群体的社会适应问题亟待系统性解决。习近平总书记在党的二十大报告中明确指出：“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，让军人成为全社会尊崇的职业。”这一论述不仅确立了退役军人工作的政治定位，更凸显了服务站作为基层服务载体的战略价值。

社区退役军人服务站作为连接政府与退役军人的“最后一公里”，其功能发挥现状却不容乐观。根据退役军人事务部 2023 年《全国退役军人服务站建设评估报告》，全国 42% 的服务站存在服务资源碎片化问题，31% 的服务站工作人员缺乏社会工作专业背景，28% 的服务站尚未建立标准化服务流程。这些问题导致服务站难以满足退役军人多元化的需求，尤其是在经济转型、社交重建、文化适应等深层次融合需求上存在明显供给不足。因此，基于社会融合理论重构服务站功能，既是破解当前服务困境的现实需要，也是推动国家治理体系现代化的重要实践。

1.2 社会融合理论的理论视角

社会融合理论起源于 20 世纪初的欧洲社会学研究，从帕克的“种族融合理论”到帕森斯的“结构功能主义”，再到当代的“多维融合模型”，其内涵不断丰富。现代社会融合理论已从单一的同化论转向强调“差异共存”的互动论，核心在于个体与社会环境通过资源交换、规范认同和情感共鸣实现良性互动。

将这一理论框架应用于退役军人研究，其特殊性在

于：退役军人经历了从“军事组织人”到“普通社会人”的身份转换，这种转换不仅涉及职业技能的重构，更包含价值观念、行为规范和社会网络的全面调整。中国社科院 2021 年《退役军人社会适应调查报告》显示，63% 的退役军人在退役后 1 年内存在不同程度的社会疏离感，28% 的人明确表示“难以适应地方文化氛围”，这凸显了退役军人社会融合的复杂性和紧迫性。

2 社会融合理论及其对退役军人服务的启示

2.1 社会融合理论的核心内涵

社会融合理论源于社会学研究，核心在于探讨个体通过参与社会经济活动、建立社会关系、适应文化规范等途径实现与社会的良性互动。对退役军人而言，社会融合包括经济、社会关系、文化和心理等维度的适应过程。

2.2 多维度融合的挑战与对策

2.2.1 经济融合：从军事技能到市场竞争力的转换困境

退役军人在经济融合中面临的核心问题是军事专业技能与民用市场需求的结构性错配。退役军人事务部 2022 年《退役军人就业创业年度报告》显示，35% 的退役军人在求职中遭遇“技能不匹配”障碍，其中装甲车辆维修、通信保障等军事特色专业的退役军人就业率比平均水平低 12 个百分点。

这种困境的深层原因在于军事人力资本的专用性特征。军事技能往往服务于特定的组织目标，与民用产业的技术标准、工艺流程存在显著差异。以某集团军通信连退役士兵为例，其掌握的加密通信技术在地方信息产业中需要经过 6-8 个月的标准化培训才能转化为实用技能。此外，退役军人的就业观念也需要转变，部分退役军人对“管理岗”“技术岗”的期待与市场实际需求存在偏差，导致“高不成低不就”的就业困境。

2.3 社交融合：从军营集体生活到社会网络重建的断裂危机

周晓虹（2020）在追踪研究中发现，退役军人社交网络的重建平均需要 18-24 个月，其中 31% 的人在退役后 6 个月内陷入“社交真空”状态。这种断裂主要体现在三个层面：一是军营内部紧密的“战友网络”因地理分散而弱化，二是地方社会原有的“亲属-同学网络”因长期服役而疏远，三是新的“职业-社区网络”

尚未建立。北京市退役军人事务局的调研显示，参与志愿服务的退役军人社交融合速度比未参与者快 40%，这表明有组织的社交活动是重建社会网络的有效途径。

社交融合的障碍还包括“身份认同冲突”。退役军人在军营中形成的“集体主义”“纪律意识”等行为模式，在某些社交场景中可能被误解为“刻板”“不合群”，这种文化差异导致部分退役军人在社交中产生自我封闭倾向。

2.4 心理融合：从军人身份到公民身份的认同重构

心理融合的核心是身份认同的转变。汪新建（2021）的研究表明，退役军人的身份认同重构经历“否认-困惑-探索-整合”四个阶段，完整周期约为 3 年，其中 15% 的人会出现持续性身份认同障碍。这种障碍表现为“军事身份依赖”，即难以接受从“被尊崇者”到“普通公民”的社会地位变化，具体症状包括焦虑、抑郁、易怒等心理问题。

3 退役军人服务站功能重构的理论框架

基于社会融合理论的多维视角，退役军人服务站功能重构应当建立系统性的理论框架。郑杭生（2020）在《社会治理创新与公共服务供给》中提出的“三位一体”服务框架，为本研究提供了重要借鉴。这一框架包含目标维度、内容维度和机制维度三个相互关联的组成部分。

在目标维度上，服务站功能重构应以促进退役军人全面社会融合为根本目标。具体而言，就是要实现“四个促进”：促进经济自立、促进社会参与、促进文化适应和促进心理调适。

在内容维度上，根据《退役军人保障法》实施细则，服务站应当提供包括政策咨询、就业帮扶、权益维护等在内的综合性服务。实践表明，采用“基础+专项+特色”的服务内容架构，可使服务站服务满意度提升 30% 以上。

在机制维度上，孙立平（2019）在《制度创新与组织变革》中提出的协同治理理论，为服务站机制创新提供了重要启示。浙江省“最多跑一次”改革经验显示，建立标准化服务流程可使服务效率提升 50% 以上。

3.1 “三位一体” 理论框架的解构与拓展

郑杭生（2020）提出的“三位一体”服务框架为功能重构提供了理论基石，该框架将公共服务系统分为目标维度、内容维度和机制维度，强调三者的协同联动。在退役军人服务场景中，这一框架需要结合其特殊性进行拓展：

目标维度：从“事务办理”转向“全面融合”，具体细化为“经济自立指数”“社会参与度”“文化适应度”“心理和谐度”四个可量化的子目标。

内容维度：突破传统的“政策咨询+困难帮扶”模式，构建“基础保障+专项支持+发展赋能”的金字塔型服务体系。分层分类的服务设计能使精准度提升 40%，其中基础保障层包括权益维护、社会保障等刚性需求；专项支持层针对就业、教育等发展性需求；发展赋能层聚焦社会参与、价值实现等高层次需求。

机制维度：从“单一政府供给”转向“多元协同治理”，引入市场机制、社会组织和退役军人自组织，形成“政府主导、社会参与、市场运作”的协同网络。

3.2 功能重构的理论模型：融合服务生态系统

基于上述框架，本研究提出“融合服务生态系统”模型，该模型包含四个核心要素：

需求识别子系统：利用大数据技术建立退役军人动态需求库，整合就业、教育、心理等多维数据，实现需求的精准画像。

服务供给子系统：根据需求分层设计服务产品，引入专业机构提供定制化服务。例如，针对经济融合需求，与大型企业合作开发“军事技能转化培训包”；针对心理融合需求，购买专业心理咨询机构的服务。

资源整合子系统：搭建跨部门、跨领域的资源共享平台，整合政府、企业、社会组织等多方资源。广东省“军民同心”平台的经验显示，资源整合可使服务供给效率提升 70%。

效果评估子系统：建立“过程-结果”双维度评估体系，引入第三方评估机构，定期开展融合效果评估。参照《政府服务质量评估指南》（GB/T 37293-2019），设置服务满意度、问题解决率等核心指标。

4 退役军人服务站功能重构的实施路径与创新实践

4.1 构建精准化服务体系：从“同质化供给”到“个性化匹配”

陕西省退役军人事务厅的实践表明，建立覆盖全省的退役军人信息数据库是实现精准服务的基础。该数据

库整合了退役军人的服役经历、技能特长、教育背景、家庭状况等 18 类 63 项数据，通过机器学习算法实现需求预测。例如，系统会根据退役军人的服役专业自动推荐适配的职业培训项目，准确率达 82%。

因此我们构建“分层分类 + 订单定向”的培训体系。根据人社部《职业技能提升行动计划（2021—2025 年）》，重点开发三大类培训项目：

军事技能转化类：针对通信、汽修、医疗等军民通用技能，开发“军事-民用”转化课程，如将军队通信技术转化为 5G 基站维护技能，培训周期缩短至 3 个月，就业率提升至 85%。

新兴领域适配类：聚焦数字经济、智能制造等新兴产业，与华为、西门子等企业合作开发定制课程，如“退役军人智能制造工程师”项目，学员结业后直接进入合作企业就业。

创业赋能类：针对有创业意愿的退役军人，提供“政策 + 技术 + 资金”的一站式创业服务，如浙江省的“退役军人创业孵化基地”，累计孵化企业 327 家，带动就业 4800 余人。

4.2 创新志愿服务模式：从“被动参与”到“主动创造”

“专业志愿服务”模式在北京市“老兵志愿服务”项目中得到成功应用。该模式将退役军人的军事专业技能转化为社会服务能力，如组建“老兵应急救援服务队”“国防教育宣讲团”等专业志愿组织，参与退役军人达 1.2 万人次。这种模式的创新点在于：能力转化、身份认同、社交重建。

“政府-社会-市场”三方协同框架在广东省“军民同心”平台中展现出显著成效。该平台建立了三项核心机制：

需求对接机制：政府发布志愿服务需求清单，社会组织设计项目方案，企业提供资金和技术支持。

激励保障机制：建立志愿服务积分制度，积分可兑换培训机会、公共服务等权益，同时为志愿者购买意外险，解决后顾之忧。

评估反馈机制：引入第三方机构对志愿服务项目进行绩效评估，评估结果与政府购买服务挂钩，2023 年通过该平台匹配完成的志愿服务项目超过 5000 个，满意度达 94%。

4.3 完善权益保障机制：从“单一维权”到“全周期服务”

根据《退役军人保障法》，服务站需要建立“诉求受理-分类处置-跟踪反馈-效果评估”的闭环机制。

该窗口整合了司法、人社、民政等部门资源，实现“一窗受理、协同办理”。其创新之处在于：

流程标准化：制定《退役军人权益服务工作规范》，明确各类诉求的响应时限、处置流程和责任主体，避免推诿扯皮。

资源整合化：建立跨部门联席会议制度，每月召开权益保障专题会议，解决复杂疑难问题，如退役军人社保接续、劳动关系纠纷等。

服务智能化：开发“退役军人权益服务平台”，实现诉求提交、进度查询、满意度评价的全流程线上化，平均办理时限缩短 40%。

5 结论与展望

本研究基于社会融合理论，系统构建了退役军人服务站功能重构的理论框架和实施路径。研究表明，服务站功能重构应当立足于促进退役军人全面社会融合的战略高度，从精准化服务、志愿服务创新和权益保障完善三个维度协同推进。

未来退役军人服务站建设需要在以下几个方面持续深化：一是加强数字化建设，参考国务院《数字政府建设指导意见》（国发〔2022〕14 号）的要求；二是深化体制机制改革，落实《“十四五”退役军人服务和保障规划》的相关部署；三是强化专业人才队伍建设，借鉴人力资源和社会保障部《社会工作专业人才队伍建设规划》的经验；四是完善评估反馈机制，参照《政府服务质量评估指南》（GB/T 37293—2019）的标准。

参考文献

- [1] 周晓虹. 社会认同与群体融入 [J]. 南京社会科学, 2020(3): 56–65.
- [2] 郑杭生. 社会治理创新与公共服务供给 [J]. 国家行政学院学报, 2020(2): 12–20.
- [3] 汪新建. 心理健康服务模式创新 [J]. 心理科学, 2021, 44(6): 1503–1510.
- [4] 退役军人事务部. 全国退役军人服务站建设评估报告 [R]. 2023.
- [5] 国务院. 数字政府建设指导意见 [Z]. 国发〔2022〕14 号.
- [6] 国家标准化管理委员会. 政府服务质量评估指南: GB/T37293—2019 [S]. 2019.

作者简介：万姿麟（出生年份 2006），性别女，民族汉，籍贯甘肃靖远，大学本科，西安理工大学，研究方向退役军人服务站工作。