

## 2017 年社会工作者考试(初级社会工作实务)试题 (附答案及解析)

一、单项选择题(共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意)

1. 小李是儿童福利院负责家庭寄养服务的社会工作者。在对寄养家庭进行跟踪回访时，从村委会和邻居那里了解到，有一户寄养家庭的家长经常用讽刺、挖苦和侮辱性语言对寄养的残疾儿童进行管教。

此时，小李应采取的正确做法是( )。

- A. 向派出所报案
- B. 终止该家庭寄养
- C. 为家长提供培训
- D. 要求村委会严格监管

2. 几名高三学生打算放弃高考，一起自主创业。他们的父母得知后非常着急，认为孩子只有考上大学才有未来。在多次与孩子沟通无果后，家长们向社会工作者小林求助，希望小林能劝孩子们放弃自己的想法。此时，小林可采用( )方法协助父母与孩子进行沟通。

- A. 社会观护
- B. 为家长与孩子举办创业方法讲座
- C. 资源整合
- D. 为家长与孩子开办亲子平行小组

3. 社会工作者针对社区内 16~25 岁人群不同需要，开展了下列活动：为学习困难青少年提供学习方法辅导；为待业青年提供求职面试技巧训练；为婚龄青年进行正确的婚恋观教育。

上述活动属于青少年社会工作中的( )服务。

- A. 促进青少年成长发展
- B. 保障青少年合法权益
- C. 预防青少年违法犯罪
- D. 增强青少年心理健康

4. 某高中毕业班选择毕业后工作的同学存在职业发展上的困惑。社会工作者小赵拟运用“生涯选择配合论”帮助这部分同学做生涯规划。

小赵首先应协助同学们( )。

- A. 提升职业所需的能力
- B. 分析职业发展前景与机会
- C. 掌控自己的内在世界
- D. 评估各种职业的报酬率

5. 社会工作者小秦运用“父母、成人、儿童”自我状态觉察训练方法协助高一新生提高自我觉察能力。训练开始时，全体组员站在“儿童”圈内。当组员与

其他组员沟通，说话语气从情绪化转向成熟理性，行为表现从抱怨转向理性地看待和解决问题后，该组员就可以（ ）。

- A. 从父母圈跳到成人圈
- B. 从成人圈跳到儿童圈
- C. 从儿童圈跳到成人圈
- D. 从儿童圈跳到父母圈

6. 社会工作者小李在与服务对象小强的面谈中了解到，小强上课经常走神，注意力很难集中，学习跟不上老师的教学进度。为此，小李与小强共同制定了改善小强学习状况的目标。

下列目标中，恰当的是（ ）。

- A. 减少小强上课走神的次数
- B. 提高小强的学习能力
- C. 延长小强上课注意力的集中时间
- D. 改变小强注意力不集中的习惯

7. 从儿童社会心理发展的角度来看，幼儿时期的儿童需要完成（ ）人格的培养。

- A. 信任
- B. 自主
- C. 勤奋
- D. 独立

8. 某农村儿童早期综合发展干预项目中，社会工作者的工作内容之一是对儿童家长、社区医生、妇女工作者、志愿者以及普通村民开展培训，普及儿童权利知识，降低儿童遭受虐待、忽视和意外伤害的风险。

从儿童社会工作的类型上划分，上述服务内容属于（ ）服务。

- A. 替代性儿童福利
- B. 儿童保护
- C. 补充性儿童福利
- D. 儿童支持

9. 小学一年级学生小刚，因父母入狱，没有亲戚照顾，无人抚养。为解决小刚目前的问题，社会工作者正确的做法是（ ）。

- A. 联系民政部门，帮助小刚寻找领养家庭
- B. 招募社区志愿者作小刚的监护人
- C. 联系有关部门，帮助小刚寻找寄养家庭
- D. 劝小刚父母好好改造，争取减刑早日回家

10. 某机构社会工作者小林在贫困山区实施“6-10岁儿童教育与发展项目”。在设计儿童成长需要评估表时，下列指标中应被纳入到该评估表中的是（ ）。

- A. 家庭安全保障能力
- B. 家庭的社会历史情况

C. 父母的基本生活照顾能力

D. 儿童的身份认同状况

11. 社会工作者小王接待了来机构求助的小李夫妇，在他们讲述问题后，小王介绍了机构的服务范围和要求，并且与小李夫妇协商问题解决的优先次序。

小王的上述做法属于社会工作实务过程中的（ ）。

A. 接案

B. 预估

C. 计划

D. 评估

12. 张老师发现自己班上的学生小花最近总是闷闷不乐、情绪低落，于是带着小花来见社会工作者小江。小江在询问过程中观察到，小花一直低着头不说话，都是张老师在替她回答问题。

上述案例中，小花属于（ ）的服务对象。

A. 潜在

B. 现有

C. 自愿

D. 外展

13. 小红因婚姻问题前来求助。社会工作者小赵在仔细倾听了小红的叙述后，拟通过询问小红自己对问题的看法来明确问题。

小赵的下列提问中，恰当的是（ ）

A. “您认为自己的婚姻困惑是怎么出现的？”

B. “您认为自己的婚姻可以怎样改善？”

C. “您做过哪些努力来改善自己的婚姻？”

D. “您对自己的婚姻有哪些期待？”

14. 社会工作者小王正在开展一个震后伤残学生家长减压互助小组，督导要求她对小组过程的每一个环节分别做出评估。

为此，小王应向督导提供有关服务过程中的（ ）信息。

A. 服务网络

B. 服务结果

C. 介入对象

D. 介入行动

15. 小强是小学四年级学生。在学校经常欺负同学，小强知道这样做不对，但遇事时管不住自己。社会工作者为实施帮助小强的行为矫正计划，需要进行基线测量。

下列测量方法中，正确的是（ ）。

A. 观察小强目前是否欺负同学

B. 观察小强目前欺负同学的次数

C. 观察小强欺负同学行为的变化

D. 观察小强欺负同学行为是否消除

16. 85 岁的刘爷爷独自一人生活,前不久因中风导致行动不便,身体日渐衰弱。子女担心他发生意外,打算送刘爷爷去养老院生活。但刘爷爷不愿去养老院,担心养老院的规定会影响自己的生活习惯。面对刘爷爷和子女间的意见分歧,社会工作者应采取的介入措施是( )。

- A. 引导刘爷爷改变生活习惯,适应养老院生活
- B. 尊重刘爷爷的决定。帮助他与子女协商解决问题
- C. 尊重子女的决定,劝刘爷爷去养老院
- D. 建议子女改变想法。请保姆在家照顾刘爷爷

17. 某农村社区青壮年大多外出务工,留守、独居老人占社区老年人的比例很大,其中部分老人年老体弱,生活困难。为加强这些老人的非正式支持系统,社会工作者合适的做法是( )。

- A. 为生活困难的老年人申请救助
- B. 招募和组建志愿服务队为老年人提供服务
- C. 请当地老龄委工作人员到社区宣传《老年人权益保障法》
- D. 请当地敬老院工作人员到社区做宣传以吸引老年人入住

18. 社会工作者大智为失学、失业的青少年开展服务,拟根据“社会连接理论”组建一个小组。

大智设定的下列总目标中,正确的是( )。

- A. 帮助青少年形成良好的行为习惯
- B. 协助青少年树立正确的就业意识
- C. 提高青少年的合作意识和能力
- D. 引导青少年更多地参与社会活动

19. 丧偶多年的张大爷,因脑溢血导致半身不遂。张大爷的女儿长期独自照顾他的日常起居,近来感到力不从心,向社会工作者小林求助。

小林拟运用“家庭思维”方法为该家庭开展服务,其适宜的做法是( )。

- A. 请专业康复人员定期上门提供家庭康复服务
- B. 邀请张大爷女儿参加照顾者支持小组
- C. 请社区志愿者定期探访张大爷家庭
- D. 动员张大爷入住养老机构。让女儿常去探望

20. 随着年龄的增长,独居的张大爷身体机能逐渐下降,对买菜做饭感到力不从心。

在社会工作者小王为张大爷提供的各类服务中,属于社区照顾服务的是( )。

- A. 联系送餐服务帮助他解决困难
- B. 护送他入住养老机构以获得专业照护
- C. 劝说他改变饮食习惯。选择方便食品
- D. 通过婚介机构为他征婚。找个老伴

21. 社会工作者小王组建了一个面向独居老人的支持小组。在小组活动中,小

王发现刘大爷因受到其他组员的言语攻击而烦躁不安。此时，小王首先应做的是（ ）。

- A. 由刘大爷决定小组是否继续
- B. 请刘大爷想想不被组员接纳的原因
- C. 要求所有组员遵守保密原则，对组外保密
- D. 调解组员间的冲突，保护刘大爷免受伤害

22. 社会工作者小李为一个有婆媳矛盾的家庭提供专业服务。小李了解到，这对婆媳在家务分工、晚辈教育、老人赡养、经济支配等很多方面存在矛盾。经过分析，小李认为，婆婆的“从夫居、养儿防老”观念是导致这对婆媳发生矛盾的深层根源。

小李的上述分析反映了（ ）对家庭的影响。

- A. 传统性别制度
- B. 婆媳个人素质
- C. 传统性别角色
- D. 婆媳两代关系

23. 社会工作者为协助做好社区的计划生育管理工作，与社区工作人员共同制定了一系列评估指标。

下列指标中具有社会性别敏感性的是（ ）。

- A. 辖区内育龄妇女计划生育知情选择的比例
- B. 符合条件的育龄妇女采取长效节育措施的比例
- C. 对辖区内新婚夫妇进行计划生育培训的人次
- D. 对辖区内育龄妇女开展生殖健康培训的次数

24. 某儿童福利机构在社会工作者提议下设置了收容弃婴的“安全岛”。一年来，在“安全岛”收容的婴儿中女婴占绝大多数。

这一现象提醒社会工作者应积极呼吁全社会共同关注女性（ ）的保障。

- A. 教育权
- B. 生命权
- C. 特殊权益
- D. 生育权

25. 盲人老钱带导盲犬上公交车，遭到部分乘客的反对。

这一事件说明残疾人的（ ）应被重视。

- A. 社区康复权
- B. 社会福利权
- C. 文化生活权
- D. 环境友好权

26. 某乡的青壮年男性大多到附近煤矿打工，患尘肺病的人数较多。社会工作者了解到当地人正在练习的一套拳法特别有利于尘肺病人肺功能的改善，于是请当地人每天带领尘肺病人练习，取得了较好的效果。

社会工作者此种做法遵循了社区康复工作中的（ ）原则。

- A. 因地制宜
- B. 因势利导
- C. 因陋就简
- D. 低成本、广覆盖

27. 大伟因交通意外导致下肢瘫痪。外出需以轮椅代步。为使大伟重新融入社会，社会工作者小林采用职业康复的方法帮助他。

小林实施职业康复服务的第一个环节应是（ ）。

- A. 就业指导
- B. 职业培训
- C. 职业咨询
- D. 职业评估

28. 24岁的小伟假释期间接受社区矫正服务。社会工作者老孙评估后发现，小伟成长在单亲家庭，家庭经济情况比较差。小伟犯罪与他急于改善经济状况和交友不慎有很大关系。

老孙运用个案管理方法为小伟提供服务，合适的做法应是（ ）。

- A. 与小伟共同分析他的心理状况和改变动机
- B. 鼓励小伟参加就业培训并替他介绍工作
- C. 要求小伟参加公益劳动以矫正不良行为
- D. 召集职业规划和就业援助员共同讨论服务计划

29. 某公司老板在得知员工小李有犯罪前科后欲将他开除。社会工作者小希得知情况后，将小李在接受社区矫正过程中的良好表现告知公司老板。希望老板能给予小李一视同仁、公平竞争的机会。

小希的做法保障了小李的（ ）权益。

- A. 生存
- B. 就业
- C. 家庭生活
- D. 教育

30. 为满足光荣院老年服务对象发挥余热的需求，社会工作者介绍他们担任中小学校外辅导员，参与学校和社区为青少年开展的爱国主义教育活动。

社会工作者的上述做法帮助老年优抚对象实现了（ ）。

- A. 老有所养
- B. 老有所为
- C. 老有所依
- D. 老有所医

31. 复员军人老刘突发心脏病住进某优抚医院。几个疗程后，已痊愈的老刘不肯出院。社会工作者经调查了解到，老刘孤身一人，年老体弱，腿脚不便，出不了门。

此时，社会工作者首要的任务是协助老刘满足其（ ）的需要。

- A. 治疗康复
- B. 基本生存
- C. 家庭生活
- D. 社会交往

32. 义务兵小潘 2013 年 6 月退役，当年 10 月在工商行政管理部门首次登记成立了个体餐饮公司。社会工作者老王获悉后，积极了解相关政策，主动协助小潘免费参加政府职能部门举办的企业管理培训。免交餐饮公司管理类的行政事业收费。

老王所做的工作实现了社会工作（ ）的目标。

- A. 治疗
- B. 救助
- C. 预防
- D. 权利保障

33. 军休干部老李由部队移交到地方军休所后，感到非常失落，觉得自己为部队奉献了大半辈子，到老没有用了，被部队当做“包袱”扔到了地方。终日闷闷不乐的老李拒绝参加军休所组织的各种活动。社会工作者决定运用理性情绪疗法协助老李适应角色转换，其介入的关键是改变老李（ ）。

- A. 社交退缩的非理性行为
- B. “老了无用”的消极态度
- C. 心理失落带来的负面情绪
- D. “被部队抛弃”的非理性信念

34. 张某因诈骗罪在监狱服刑 15 年，获假释出狱后在社区接受 3 年矫正服务。社会工作者小秦接受任务后，认真查阅张某的相关档案材料，做了充分准备。与张某第一次见面时，小秦以尊重、平等、接纳、关怀的价值理念与张某进行交谈。

下列问话中最恰当的是：（ ）

- A. “请您告诉我您的姓名、年龄和犯罪事实，好吗？”
- B. “您了解社区的纪律和规定吗？”
- C. “刚才我握您的手觉得很凉，您的身体有什么不舒服吗？”
- D. “我看到您一个人很孤独，您的太太和孩子为什么离开您？”

35. 某学校在贫困家庭学生的救助工作中，要求申请救助的学生在班上演讲说明其贫困状况，以同学投票的方式认定其受助资格。

从社会工作专业角度看，这些做法违背了（ ）原则。

- A. 自我决定
- B. 知情同意
- C. 尊重隐私
- D. 无条件接纳

36. 老李文化程度不高，又没有一技之长，享受了几年低保之后，想通过就业改变生活状况。社会工作者联系就业援助员向他推荐了几份工作，但老李觉得这些工作既苦又累，薪水又少，不愿接受。

针对老李的情况，社会工作者首先要做的是（ ）。

- A. 调整其自我认知
- B. 提升其自信心
- C. 为其寻找其他就业信息
- D. 协助其参加技能培训

37. 赵大爷年近七旬，生活在农村。几年前赵大爷的独子因交通意外身亡，老伴受不了打击也去世了。目前赵大爷无亲无故，以拾荒为生。社会工作者老宋计划协助赵大爷申请救助。

下列救助类别中，最能帮助赵大爷解决生活困难的是（ ）。

- A. 最低生活保障
- B. 特困人员供养
- C. 就业救助
- D. 临时救助

38. 社会工作者老赵在街头救助中发现 16 岁的小凯流浪街头，衣食无着，常说粗话，脾气暴躁。老赵在征得小凯同意后，将他安置到流浪未成年人救助保护中心。

此时，老赵首先应关注小凯的（ ）状况。

- A. 健康
- B. 心理
- C. 家庭
- D. 行为

39. 小李夫妻因工作繁忙请父母来照看孩子。但不久就发现，老人与他们的教育方式差别很大，两代人之间时常发生争执。他们认为老人太溺爱孩子，而老人觉得孙子还小，大了自然懂事了。小李夫妻为此很苦恼，向社会工作者求助。

社会工作者的下列做法中，恰当的是（ ）。

- A. 观察和倾听孩子的想法
- B. 倾听和理解家庭每个成员的感受
- C. 协助老人明白教育孩子是父母的责任
- D. 说服小李夫妻接受老人的教养方式

40. 社会工作者小郑接待了前来求助的小红母女俩，在面谈中，母亲告诉小郑，小红近来像变了一个人似的，上课不专心，做作业拖沓，为此她也说过小红，但情况没有任何改观。

根据家庭系统理论，小郑下列的判断中，正确的是（ ）。

- A. 这个家庭的问题是小红导致的
- B. 小红的问题是母亲导致的

C. 小红的问题是整个问题

D. 小红的问题与这个家庭无关

41. 王女士 32 岁。与丈夫分居两年，目前带着 8 岁的女儿与父母一起生活。王女士父亲今年 60 岁，刚退休；母亲 56 岁，还在工作。

根据上述家庭资料，社会工作者绘制的家庭结构图中，正确的是（ ）。

(8)

(8)

42. 小张夫妇发现儿子小强的一些行为习惯很不好，自己玩过的玩具不整理。说话也没礼貌，他们向社会工作者小孙求助。小孙根据家庭行为学习原理为小强设计了行为改变的方案，下列做法中正确的是（ ）。

A. 指导小强改变不良的行为习惯

B. 指导小张夫妇学习新的亲子沟通方式

C. 指导小张夫妇形成家庭角色分工，并制定家庭规划

D. 指导小强学习新行为，并鼓励父母及时给予奖励

43. 王女士向社会工作者小李抱怨：“你说这孩子是怎么了？那么简单的东西学了一遍又一遍，总是记不住，可只要说起玩，他就来劲。”小李运用再标签提问技巧帮助王女士重新认识自己的孩子。小李的下列提问中，符合再标签技巧运用的是（ ）。

A. “你是说孩子对感兴趣的事很投入。是吗？”

B. “你是说孩子对学习很不上心。是吗？”

C. “你是说孩子总是想着玩。是吗？”

D. “你是说孩子管不住自己。是吗？”

44. 自从发现丈夫有了外遇之后，王女士便不断与丈夫争吵。每次争吵后，王女士都在女儿面前抱怨。不久，王女士发现女儿开始厌学、逃课，学习成绩出现下滑。王女士非常担心女儿，于是向社会工作者求助。根据家庭系统理论，社会工作者应该帮助王女士（ ）。

A. 改善与丈夫的关系

B. 加强与女儿的沟通

C. 调整其丈夫与女儿的关系

D. 明确与女儿的界限

45. 社会工作者小顾在为六年级学生小浩提供辅导时，老师反映小浩平时好玩、爱动、注意力不集中、喜欢与同学打闹，但在美术课上，却能用心画画。据此，小顾建议老师让小浩担任美术课代表，小顾这样做的目的在于（ ）。

A. 增强小浩的自我效能感

B. 培养小浩的亲社会连结

C. 促进小浩的认知能力

D. 改善小浩的行动能力

46. 为了培养学生的认知能力，学校社会工作者小莉引导学生学习辨别各种“扭曲思想”，为此，设计了一个讨论的情境，在此情境中，其中一个学生说：“我

连英语也学不好。我将来就是个没用的人。”该生这种“扭曲思想”表现出“（ ）”非理性认知的特点。

- A. 非黑即白
- B. 灰色眼镜
- C. 以偏概全
- D. 透视心意

47. 小刚最近跟随打工的父母从农村来到城市。为了帮助小刚适应新环境，社会工作者小张多次走访了他的家庭、学校和所在社区。小张发现小刚在班级里有几个要好的伙伴，于是组织他们一起学习和玩耍，并帮助小刚熟悉环境，以减轻小刚由于转学造成的不适应感。在这个过程中，对小刚的改变产生了重要影响作用的是（ ）。

- A. 朋辈群体
- B. 学校
- C. 家庭系统
- D. 社区

48. 学校社会工作者小勇运用个案管理方法帮助贫困学生解决他们所面临的问题。当服务结束时，小勇从“资源—社会支持网络—服务对象”的对接程度来评估服务成效。小勇上述工作属于（ ）评估。

- A. 学生状况
- B. 资源整合
- C. 服务系统传输
- D. 社会支持网络

49. 社会工作者小马在与初中一年级学生小明交谈中得知，小明一到教室就莫名地紧张，常找各种理由不来上学。小马请小明写出他认为到教室上课有可能发生的三种危险情况，协助他分析这些想法是否符合事实，分析这些危险发生的概率，并以此为依据，帮助小明克服焦虑情绪，建立理性想法。小马采取的上述干预方法是（ ）。

- A. 辨识情绪
- B. 舒缓压力
- C. 转换想法
- D. 分辨是非

50. 某小区的“夕阳红服务队”和“4点半学堂”在社区内有着良好的声誉。为了促进参与式社区治理，社会工作者小林策划由“夕阳红服务队”的助老志愿者和“4点半学堂”的孩子们共同到社区老年人服务中心，与那里的老人一起开展联欢活动。小林采用的社区资源连接方式是（ ）。

- A. 资源整合
- B. 资源共享
- C. 资源开发

D. 资源流通

51. 某小区有居民反映大妈们一早就在广场上跳舞。影响上班族休息。社区居委会拟将跳广场舞的时间定为上午 9:00—10:00。地点在小区相对偏僻的一块空地。并将此动议公示,征求居民意见,以便形成最终决议,让社区居民执行。这属于社区参与层次和形式中的( )。

- A. 告知
- B. 协商
- C. 咨询
- D. 共同行动

52. 社会工作者在社区服务状况调查中,记录了不同人群所表达的需求。下列表达中属于规范性需求的是( )。

- A. 要加强社区绿化管理
- B. 要建立一个书法艺术室
- C. 社区应建立一个养老中心
- D. 按规定应建立一个社区卫生服务中心

53. 2014 年,非洲爆发埃博拉疫情的消息引发了某小区部分居民的恐慌,扰乱了正常的生活秩序。社会工作者老顾及时联系了某医院感染科的专家深入社区进行专题健康讲座,解除了大家的恐慌情绪,稳定了社区秩序。在这一过程中,老顾的工作起到了( )的作用。

- A. 宣传教育
- B. 资源连接
- C. 组织动员
- D. 防疫管理

54. 老张是一个癌症晚期患者,医生通知家人为老张做好料理后事的准备。老张每天经受病痛折磨,感到生活没有意义。社会工作者小林通过倾听老张上山下乡的辉煌经历、帮助其整理老照片以“统整人生”,并协助其安排后事。小林所提供的是( )服务。

- A. 社会照顾
- B. 临终关怀
- C. 危机干预
- D. 纾缓疗护

55. 赵女士多年前患有精神方面的疾病,近期出现幻听、幻视、幻嗅并有轻度暴力倾向。入院治疗三个月后,赵女士各方面身体指标趋于稳定,准备出院,回到社区接受社区康复服务。针对赵女士这种情况,医务社会工作者首先应做的是( )。

- A. 普及精神卫生知识,改善社区康复环境
- B. 对其父母进行康复指导,方便进行家庭治疗
- C. 与精神病社区康复中心医生联系,保证治疗连续性

D. 联系社区志愿者. 完善社区支持系统

56. 某医院妇产科因孕妇家属不愿排队发生了殴打医护人员的恶性事件, 医务社会工作者到现场后, 首先应采取的措施是 ( )。

A. 安抚孕妇家属的情绪

B. 向医生了解孕妇的情况

C. 协助安排孕妇尽快进行检查

D. 向医院领导汇报, 并通知警务室和保安

57. 某地区医疗中心重症医学科李主任已有 20 年的工作经历, 抢救过很多危重病人。由于长期的能量透支和巨大的工作压力, 李主任最近出现了严重的身心不适, 常说“我感觉自己很失败, 做不了手术了。”这种状态影响到了他的正常工作。面对李主任这种情况, 医务社会工作者首先应采取的措施是 ( )。

A. 策划李主任的家庭会议, 增强他的家庭动力系统

B. 进行个案干预. 纾缓压力, 调整自我认知

C. 组织举办重症室医生支持小组. 进行群体减压

D. 推动医院建立一线骨干医生强制轮休制度

58. 某企业有相当数量的新员工对企业没有归属感, 缺乏人生目标, 工作动力不足。社会工作者小林通过小组工作帮助他们辨识理想与现实的差距, 自我发展的路径。小林在小组工作过程中为职工提供的服务是 ( )。

A. 规划职业生涯

B. 改善工作态度

C. 提升工作效率

D. 平衡工作与生活的关系

59. 年近 50 岁的李女士是某企业的高级工程师, 人力资源部门通知她准备办理退休手续。李女士不愿退休, 找到社会工作者老王, 寻求帮助。老王协助她查阅了相关文件, 向李女士讲解劳动争议处理程序, 建议她与企业协商, 协商不成, 再通过工会进行劳动争议调解。在上述过程中。老王扮演了 ( ) 角色。

A. 教育者

B. 协调者

C. 促进者

D. 咨询辅导者

60. 某企业近期职工流失比较严重, 人力资源部门请求社会工作者老严帮助。在为该企业提供服务的过程中, 老严首先需要做的是 ( )。

A. 评估职工流失原因与服务需求

B. 与人力资源部门协商制订服务计划

C. 引导职工合理流动

D. 提高职工的工资和福利

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/267124004151006130>