

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 5372—2021

社会工作服务项目监测与评估规范

2021 - 04 - 26 发布

2021 - 05 - 26 实施

河北省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	1
5 社会工作服务项目监测.....	2
6 社会工作服务项目评估.....	4
附录 A （规范性） 社会工作服务项目监测指标.....	7
附录 B （规范性） 社会工作服务项目评估指标.....	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由河北省民政厅提出。

本文件起草单位：河北省民政厅、河北省社会工作促进会。

本文件主要起草人：刘猛、范慧娴、李素庆、杜娜。

本文件为首次发布。

社会工作服务项目监测与评估规范

1 范围

本文件规定了社会工作服务项目监测与评估的术语和定义、总则、目标、原则、主体、指标体系、方法和程序。

本文件适用于社会工作服务项目的监测与评估。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

MZ/T 059界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会工作服务 social work service

社会工作专业人员遵循社会工作专业价值理念，运用专业方法为有需要的服务对象（个人、家庭、社区、组织等）提供困难救助、矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适和资源协调等方面的专业性服务，以协助服务对象恢复和发展社会功能、提升服务对象适应环境的能力。

[来源：MZ/T 059—2014，2.1]

3.2

社会工作服务项目 social work service program

为满足特定服务对象的需求，在一定时间内，运用一定的资源，按照预定的服务目标、服务内容和 service 要求所设计、实施的社会工作服务任务。

[来源：MZ/T 059—2014，2.2]

3.3

社会工作服务项目监测 social work service program monitoring

依据一定的原则、标准和方法，对社会工作服务项目的开展过程进行观察、测量、跟踪和记录，用以改进项目实施的活动。

监测可由项目执行方自行实施，叫做内部监测，也可由第三方实施，被称做过程性评估。

3.4

社会工作服务项目评估 social work service program evaluating

依据一定的原则、标准和方法，对社会工作服务项目的方案、实施、管理、成效及社会效益等方面进行测度、诊断和评价的活动。

4 总则

建立由购买方、服务对象及第三方组成的综合性评审或独立的第三方专业评审机制，秉承以评促改的原则，依据一定的标准体系，全面检验社会工作服务项目过程及效果，客观评价资金使用效益，保障服务对象的权益，推动社会工作服务的专业发展。

5 社会工作服务项目监测

5.1 目标

社会工作服务项目监测的目标包括下列内容：

- 确保项目依照既定方案开展；
- 及时发现项目的优势与不足，为项目调整提供有效的依据；
- 发现项目执行人员的优势和不足，及时给予督导。

5.2 原则

5.2.1 客观性

以客观事实为依据，准确反映社会工作服务项目在投入、运作、产出方面的实际情况。

5.2.2 专业性

注重考察社会工作的专业价值、理论、方法和技巧在服务项目中的运用。

5.2.3 一致性

监测指标内容与评估指标内容保持一致，连续、全面、综合地反映服务项目的整体情况。

5.2.4 可操作性

监测方法符合项目实际，采取定量与定性相结合，易于操作。

5.2.5 及时性

定期开展项目监测，及时调整项目偏差。

5.3 主体

5.3.1 监测组织方

监测组织方应符合下列要求：

- 当监测作为项目执行方的内部监测行为时，社会工作服务项目的监测组织方应为项目执行方，负责建立监测机制，统筹和落实监测相关事宜；
- 当监测作为第三方的过程性评估行为时，社会工作服务项目的监测组织方应为项目购买方，负责确定监测执行方，落实监测经费，统筹监测相关事宜。

5.3.2 监测执行方

监测执行方应符合下列要求：

- 当监测作为项目执行方的内部监测行为时，项目执行方直接组建专业的监测团队，监测团队应至少设置2名监测人员，监测人员应包括项目管理者、项目督导等；
- 当监测作为第三方的过程性评估行为时，监测执行方应是项目购买方直接组建的专业监测

团队或受委托的第三方组建的专业监测团队。

5.4 指标体系

5.4.1 监测指标

监测指标包括项目方案、项目实施、项目管理等内容，分为3项一级指标、7项二级指标、31项三级指标，具体监测指标内容详见附录A。

5.4.2 监测频率

按照监测指标，结合项目实际情况及所处的阶段进行监测：

- 当监测作为项目执行方的内部监测行为时，监测频率由监测团队与项目执行团队协商而定，一般以周为单位进行监测；
- 当监测作为第三方的过程性评估行为时，监测频率由项目购买方或项目合同要求确定。

5.5 方法

依据项目实际情况，监测执行方应恰当选择与科学运用资料分析法、观察法、访谈法、问卷法等研究方法，收集与项目相关的各类数据与资料，并准确分析各类数据与资料的涵义。

5.6 程序

5.6.1 制定监测方案

5.6.1.1 起草方案

监测执行方应根据监测组织方的要求，起草详细的监测方案。

5.6.1.2 方案内容

方案内容应至少包括：目标任务、基本方法、进度安排、人员安排、经费预算、风险控制等。

5.6.1.3 方案确认

监测执行方应将监测方案交监测组织方确认，确保双方同意监测方案。

5.6.1.4 发送通知

项目正式执行前，监测执行方应书面告知项目执行方监测的具体要求、监测标准、操作细则及安排等事宜。

5.6.2 组织人员

监测执行方应根据监测方案，组建监测团队，针对项目开展监测培训。

5.6.3 发送通知

监测执行方应至少提前7个工作日，书面告知项目执行方本次监测的具体要求、监测标准、操作细则及安排等事宜。

5.6.4 实施监测

实施监测应符合下列要求：

- 项目执行方应根据监测要求提交相关材料；
- 监测执行方在收到相关材料后及时组织监测；
- 监测实施过程中，项目执行方应根据监测需要，及时向监测执行方提供项目相关材料。

5.6.5 出具报告

5.6.5.1 监测报告内容

报告内容应至少包括：监测开展情况、项目执行情况、监测结论及建议。

5.6.5.2 监测结果反馈

监测结果反馈应符合下列要求：

- 当监测作为项目执行方的内部监测行为时，监测执行方撰写完成监测报告后，应将监测报告反馈至项目执行团队；
- 当监测作为第三方的过程性评估行为时，监测执行方撰写完成监测报告后，应将监测报告反馈至项目购买方。

6 社会工作服务项目评估

6.1 目标

社会工作服务项目评估的目标包括下列内容：

- 评估社会工作服务项目目标的实现程度、专业服务效果及项目资金的使用情况；
- 总结社会工作服务经验，提炼社会工作服务技巧，促进社会工作服务机构及人才成长，提升社会工作服务水平；
- 为社会工作服务项目结项提供依据，为项目购买方确定项目执行方继续承担相关社会工作服务项目提供依据。

6.2 原则

6.2.1 客观性

以客观事实为依据，准确反映社会工作服务项目在投入、运作、产出、成效以及影响方面的实际情况。

6.2.2 专业性

注重考察社会工作的专业价值、理论、方法和技巧在服务项目中的运用。

6.2.3 系统性

对指标体系进行结构化分类，确定各类评估指标的权重，全面、综合地反映服务项目的整体情况。

6.2.4 可操作性

评估方法符合项目实际，采取定量与定性相结合，易于操作。

6.3 主体

社会工作服务项目的评估主体包括评估组织方和评估执行方：

6.3.1 评估组织方

社会工作服务项目的评估组织方应为项目购买方，负责确定评估方式和评估执行方，落实评估经费，统筹评估相关事宜。

6.3.2 评估执行方

评估组织方直接组建的专业评估团队或受委托的专业评估机构组建的专业评估团队。

评估团队应具备下列条件：

- 不少于 5 人的单数组成；
- 取得中、高级社会工作者职业水平证书或受过硕士研究生及以上社会工作专业教育或从事社会工作教育、研究，且具有 3 年以上社会工作实务经验的人员不低于 50%；
- 不少于 1 名熟悉社会组织财务工作、具有中级及以上专业技术职务的财会人员。

6.4 指标体系

6.4.1 评估指标

评估指标包括项目方案、项目实施、项目管理、项目成效、社会效益和附加指标等内容，分为 6 项一级指标、20 项二级指标、65 项三级指标，具体评估指标内容详见附录 B。

6.4.2 评估权重

评估权重包括下列内容：

- 在评估实施过程中发现存在一票否决项，立即终止评估，并报告项目购买方；
- 评估包括中期评估和末期评估。中期评估与末期评估各自独立完成，末期评估不参考中期评估得分情况。中期评估侧重于项目的计划、实施与管理，末期评估侧重于项目的成效与社会效益；
- 评估指标总分为 100 分。中期评估指标权重分配：项目方案（20 分）、项目实施（30 分）、项目管理（30 分）、项目成效（10 分）、社会效益（10 分）；末期评估指标权重分配：项目方案（10 分）、项目实施（20 分）、项目管理（20 分）、项目成效（30 分）、社会效益（20 分）。评估执行方可视情况进行调整；
- 评估结果采用等级评定的形式，分为合格与不合格两大等次。在合格等次中，又分为优秀（90 分及以上）、良好（75～89 分）、合格（60～74 分）三个级别，在不合格等次分为不合格（55～59 分）、严重不合格（55 分以下）两个级别。

6.5 方法

依据项目实际情况，评估执行方应恰当选择与科学运用资料分析法、观察法、访谈法、问卷法等研究方法，收集与项目相关的各类数据与资料，并准确分析各类数据与资料的涵义。

6.6 程序

6.6.1 制定评估方案

6.6.1.1 起草方案

评估执行方应根据评估组织方的要求，起草详细的评估方案。

6.6.1.2 方案内容

方案内容应至少包括：目标任务、基本方法、进度安排、人员安排、经费预算、风险控制等。

6.6.1.3 方案确认

评估执行方应将评估方案交评估组织方确认，确保双方同意评估方案。

6.6.1.4 发送通知

项目正式执行前，评估执行方应书面告知项目执行方评估的具体要求、评估标准、操作细则及安排等事宜。

6.6.2 组织人员

评估执行方应根据评估方案，组建评估团队，针对项目开展评估培训。

6.6.3 发送通知

评估执行方应至少提前7个工作日，书面告知项目执行方本次评估的具体要求、评估标准、操作细则及安排等事宜。

6.6.4 实施评估

实施评估应符合下列要求：

- 项目执行方应根据评估要求提交相关材料；
- 评估执行方在收到相关材料后及时组织评估；
- 评估实施过程中，项目执行方应根据评估需要，及时向评估执行方提供项目相关材料。

6.6.5 出具报告

6.6.5.1 评估报告内容

报告内容应至少包括：评估开展情况、项目执行情况、评估结论及建议。

6.6.5.2 评估结果反馈

评估执行方撰写完成评估报告后，应以评估报告（初稿）的形式，就初步评估结果与项目执行方进行沟通，征询项目执行方意见。

评估执行方出具正式评估报告并送达项目购买方。

附 录 A
(规范性)
社会工作服务项目监测指标

表A.1给出了社会工作服务项目监测指标。

表A.1 社会工作服务项目监测指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容
1. 项目方案	1.1 需求评估	1.1.1 评估方案	(1) 评估目标表述清晰。
			(2) 评估维度涵盖全面。
			(3) 评估内容对标精确。
			(4) 评估方法选择恰当。
			(5) 评估进度安排合理。
		1.1.2 评估过程	(1) 评估过程遵循方案。
			(2) 依据实况合理纠偏。
		1.1.3 评估结果	(1) 资料充足可信。
			(2) 分析严谨合理。
			(3) 结论精炼正确。
	1.2 服务计划	1.2.1 服务目标	(1) 与项目要求、需求评估结论、预期项目效果保持一致性。
			(2) 符合明确性、衡量性、可实现性、相关性、时限性原则。
		1.2.2 实施计划	(1) 回应客观需求。
			(2) 体现专业元素。
			(3) 切合本地实际。
			(4) 步骤逻辑严谨。
			(5) 进度张弛有序。
			(6) 预算详细合理。
2. 项目实施	2.1 服务设施	2.1.1 办公场所	(1) 环境整洁，制度上墙。
			(2) 设施齐全，方便适用。
		2.1.2 活动场所	(1) 便利，无安全隐患。
			(2) 机构与项目标识正式、明显。
	2.2 服务实施	2.2.1 服务对象	(1) 覆盖全面。
			(2) 选择精准。
		2.2.2 服务内容	(1) 与服务计划保持一致。
			(2) 相互间形成有机整体。
		2.2.3 价值理念	(1) 体现社会主义核心价值观。
			(2) 符合社会工作专业价值观。
		2.2.4 伦理规范	(1) 严格遵循专业伦理规范。
			(2) 恰当处理伦理两难困境。
		2.2.5 专业理论	(1) 理论的解释和选择正确。
			(2) 理论与实践的联系紧密。

表A.1 社会工作服务项目监测指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容
2. 项目实施	2.2 服务实施	2.2.6 实务操作	(1) 方法选择恰当。
			(2) 技能操作娴熟。
			(3) 程序执行规范。
3. 项目管理	3.1 团队管理	3.1.1 督导管理	(1) 设有督导管理办法。
			(2) 遵照督导管理办法，督导过程规范，督导记录真实、完整。
			(3) 督导发挥出行政性、教育性、支持性功能。
		3.1.2 员工管理	(1) 设有员工管理办法。
			(2) 遵照员工管理办法，进行培训、团建、激励、考核。
			(3) 队伍稳定，胜任本职，结构合理，分工明确。
		3.1.3 志愿者管理	(1) 设有志愿服务管理办法。
			(2) 遵照志愿服务管理办法，对志愿者进行培训和规范化管理。
			(3) 发挥出志愿者的作用，形成了社工引领志愿者的服务机制。
	3.2 过程管理	3.2.1 进度管理	(1) 设有进度管理办法。
			(2) 遵照进度管理办法，公开张贴项目进度表，实时监测。
			(3) 调整及时，留痕清晰，实际进度与进度表保持一致。
		3.2.2 质量管理	(1) 设有服务质量管理体系。
			(2) 遵照服务质量管理体系，设有意见反馈通道，专人负责。
			(3) 修正及时，留痕清晰，各项服务符合质量标准。
		3.2.3 相关方管理	(1) 设有相关方管理办法。
			(2) 遵照相关方管理办法，设有相关方人员通讯录，明确各相关方的对接人。
			(3) 主动函告，重要沟通有记录，无果沟通有下文。
		3.2.4 沟通管理	(1) 设有内部沟通管理办法。
			(2) 遵照内部沟通管理办法，召开例会，及时总结。
			(3) 项目成员之间信息同步，彼此互知，形成合力。
		3.2.5 风险管理	(1) 设有风险管理办法。
			(2) 遵照风险管理办法，设有可见风险应对预案，依案应对。
			(3) 成功预防、化解可见风险，及时、恰当处理突发危机。
		3.2.6 宣传管理	(1) 设有宣传管理办法。
			(2) 遵照宣传管理办法，设有媒体通讯录，渠道多元，专人审核，定期推送。
			(3) 发布信息真实，域内知晓度高。
		3.2.7 档案管理	(1) 设有档案管理办法。
			(2) 遵照档案管理办法，及时存档，专人保管，依章查阅。
			(3) 资料齐全，内容完整，分类清晰，格式统一。
	3.3 财务管理	3.3.1 人员设置	(1) 出纳、会计岗位独立。
			(2) 资金监管、单据整理、核销有专人。
		3.3.2 审批程序	审核、支付符合规定权限。

表A.1 社会工作服务项目监测指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容
3. 项目管理	3.3 财务管理	3.3.3 票据支出	(1) 入账票据正规合法。
			(2) 票据内容要素完整。
		3.3.4 结算方式	结算方式符合规定。
		3.3.5 记账凭证	(1) 记账凭证内容要素齐备。
			(2) 记账凭证与原始凭证一致。
		3.3.6 账簿明细	(1) 总账、明细账设置符合会计制度。
			(2) 会计科目核算清晰、准确。
		3.3.7 员工薪酬	(1) 薪酬发放标准符合规定。
			(2) 薪酬发放及时，为员工提供基本社会保险和福利。
		3.3.8 经费使用	(1) 资金使用符合项目预算方案。
			(2) 资金使用遵照财务管理制度。

附 录 B
(规范性)
社会工作服务项目评估指标

表B.1给出了社会工作服务项目评估指标。

表B.1 社会工作项目服务评估指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容
1. 项目方案	1.1 需求评估	1.1.1 评估方案	(1) 评估目标表述清晰。
			(2) 评估维度涵盖全面。
			(3) 评估内容对标精确。
			(4) 评估方法选择恰当。
			(5) 评估进度安排合理。
		1.1.2 评估过程	(1) 评估过程遵循方案。
			(2) 依据实况合理纠偏。
		1.1.3 评估结果	(1) 资料充足可信。
			(2) 分析严谨合理。
			(3) 结论精炼正确。
	1.2 服务计划	1.2.1 服务目标	(1) 与项目要求、需求评估结论、预期项目效果保持一致性。
			(2) 符合明确性、衡量性、可实现性、相关性、时限性原则。
		1.2.2 实施计划	(1) 回应客观需求。
			(2) 体现专业元素。
			(3) 切合本地实际。
			(4) 步骤逻辑严谨。
			(5) 进度张弛有序。
			(6) 预算详细合理。
2. 项目实施	2.1 服务设施	2.1.1 办公场所	(1) 环境整洁，制度上墙。
			(2) 设施齐全，方便适用。
		2.1.2 活动场所	(1) 便利，无安全隐患。
			(2) 机构与项目标识正式、明显。
	2.2 服务实施	2.2.1 服务对象	(1) 覆盖全面。
			(2) 选择精准。
		2.2.2 服务内容	(1) 与服务计划保持一致。
			(2) 相互间形成有机整体。
		2.2.3 价值理念	(1) 体现社会主义核心价值观。
			(2) 符合社会工作专业价值观。
		2.2.4 伦理规范	(1) 严格遵循专业伦理规范。
			(2) 恰当处理伦理两难困境。
		2.2.5 专业理论	(1) 理论的解释和选择正确。
			(2) 理论与实践的联系紧密。

表B.1 社会工作服务项目评估指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容
2. 项目实施	2.2 服务实施	2.2.6 实务操作	(1) 方法选择恰当。
			(2) 技能操作娴熟。
			(3) 程序执行规范。
3. 项目管理	3.1 团队管理	3.1.1 督导管理	(1) 设有督导管理办法。
			(2) 遵照督导管理办法，督导过程规范，督导记录真实、完整。
			(3) 督导发挥出行政性、教育性、支持性功能。
		3.1.2 员工管理	(1) 设有员工管理办法。
			(2) 遵照员工管理办法，进行培训、团建、激励、考核。
			(3) 队伍稳定，胜任本职，结构合理，分工明确。
		3.1.3 志愿者管理	(1) 设有志愿服务管理办法。
			(2) 遵照志愿服务管理办法，对志愿者进行培训和规范化管理。
			(3) 发挥出志愿者的作用，形成了社工引领志愿者的服务机制。
	3.2 过程管理	3.2.1 进度管理	(1) 设有进度管理办法。
			(2) 遵照进度管理办法，公开张贴项目进度表，实时监测。
			(3) 调整及时，留痕清晰，实际进度与进度表保持一致。
		3.2.2 质量管理	(1) 设有服务质量管理办法。
			(2) 遵照服务质量管理办法，设有意见反馈通道，专人负责。
			(3) 修正及时，留痕清晰，各项服务符合质量标准。
		3.2.3 相关方管理	(1) 设有相关方管理办法。
			(2) 遵照相关方管理办法，设有相关方人员通讯录，明确各相关方的对接人。
			(3) 主动函告，重要沟通有记录，无果沟通有下文。
		3.2.4 沟通管理	(1) 设有内部沟通管理办法。
			(2) 遵照内部沟通管理办法，召开例会，及时总结。
			(3) 项目成员之间信息同步，彼此互知，形成合力。
		3.2.5 风险管理	(1) 设有风险管理办法。
			(2) 遵照风险管理办法，设有可见风险应对预案，依案应对。
			(3) 成功预防、化解可见风险，及时、恰当处理突发危机。
		3.2.6 宣传管理	(1) 设有宣传管理办法。
			(2) 遵照宣传管理办法，设有媒体通讯录，渠道多元，专人审核，定期推送。
			(3) 发布信息真实，域内知晓度高。
		3.2.7 档案管理	(1) 设有档案管理办法。
			(2) 遵照档案管理办法，及时存档，专人保管，依章查阅。
			(3) 资料齐全，内容完整，分类清晰，格式统一。
	3.3 财务管理	3.3.1 人员设置	(1) 出纳、会计岗位独立。
			(2) 资金监管、单据整理、核销有专人。
		3.3.2 审批程序	审核、支付符合规定权限。

表B.1 社会工作服务项目评估指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容
3. 项目管理	3.3 财务管理	3.3.3 票据支出	(1) 入账票据正规合法。
			(2) 票据内容要素完整。
		3.3.4 结算方式	结算方式符合规定。
		3.3.5 记账凭证	(1) 记账凭证内容要素齐备。
			(2) 记账凭证与原始凭证一致。
		3.3.6 账簿明细	(1) 总账、明细账设置符合会计制度。
			(2) 会计科目核算清晰、准确。
		3.3.7 员工薪酬	(1) 薪酬发放标准符合规定。
			(2) 薪酬发放及时，为员工提供基本社会保险和福利。
		3.3.8 经费使用	(1) 资金使用符合项目预算方案。
			(2) 资金使用遵照财务管理制度。
4. 项目成效	4.1 服务产出	4.1.1 总结报告	实事求是，内容详尽，框架清晰，逻辑严谨。
		4.1.2 任务完成	(1) 完成任务的数量符合或超出服务计划。
			(2) 完成任务的质量符合或超出行业标准。
	4.2 目标达成	4.2.1 总目标	项目总目标达成。
		4.2.2 分目标	项目分目标达成。
	4.3 服务效果	4.3.1 服务对象改善度	(1) 服务对象的认知、态度和价值取向等方面有向好改变。
			(2) 服务对象的目标、规划和内生力量等方面有向好改变。
			(3) 服务对象的情绪、情感和自我体验等方面有向好改变。
			(4) 服务对象的行为、功能和实现能力等方面有向好改变。
			(5) 服务对象的境况、地位和人际关系等方面有向好改变。
		4.3.2 效果稳定性	服务对象的改变趋于稳定，形成了新的平衡态。
	4.4 项目效益	4.4.1 收益成本比	服务估算市场货币值与项目总投入市场货币值之间的比值高。
	4.5 相关评价	4.5.1 服务对象评价	服务对象对服务态度、服务质量、服务满意度等方面有好评。
		4.5.2 业内/域内评价	业内同行或项目所在地对该项目整体印象有好评。
		4.5.3 合作方评价	合作方对项目合作融洽度等方面有好评。
		4.5.4 购买方评价	购买方对项目运营情况、协调沟通等方面有好评。
		4.5.5 执行方自评	执行方对项目整体运营情况的自我评价中肯。
5. 社会效益	5.1 整合社会资源	5.1.1 链接社会资源	动员社会人力、物力、财力、智力等资源参与到项目中。
		5.1.2 促成多元合作	促成工商业、社会组织、科研院校等围绕项目形成合作。
	5.2 协调社会关系	5.2.1 动员公众参与	动员域内公众参与治理、进行多边对话和行业交流。
		5.2.2 生发社会资本	促进域内公众互信互助、共建共享，增加连接紧密度。
	5.3 预防社会问题	5.3.1 形成社会创新	在实践中探索有效服务模式，提炼并发布研究成果。
		5.3.2 提供决策依据	提出有影响力的反思与建议，被社区或政府相关部门采纳。
	5.4 发展社会功能	5.4.1 嵌合原有体系	本项目与当地原有治理体系深度融合、彼此接纳、形成一体。
		5.4.2 构建协作机制	促成政府部门、企业、社会组织、媒体、科研院校等多方协作机制。
		5.4.3 培育社区组织	孵化和培育出具有一定功能和活力的社区社会组织。

表B.1 社会工作服务项目评估指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容
5. 社会效益	5.5 促进社会和谐	5.5.1 彰显榜样力量	本项目、项目成员、服务对象获得政府或社区的公开表彰。
		5.5.2 传播积极影响	本项目、项目成员、服务对象被官方媒体正面宣传报道。
		5.5.3 启迪公众心灵	在域内形成了自助、助人、积极向上的文化氛围。
6. 附加指标	6.1 加分项	6.1.1 党建引领	贯彻执行党的方针政策，开展党建活动。
		6.1.2 中国特色	项目具有中国风格、中国表达、中国内容。
		6.1.3 经典案例	提供具有时效性、成效性、典型性的服务案例。
	6.2 扣分项	6.2.1 有效投诉	服务对象、相关方对项目及团队的投诉被认定为有效。
		6.2.2 拖延汇报	不能及时提供数据和资料。
		6.2.3 拖延整改	不能按照监测、评估意见进行及时整改。
		6.2.4 虚假应对	所报材料存在虚假、夸大、隐瞒等现象。
		6.2.5 其他	如无故空岗等。
	6.3 一票否决项	6.3.1 违反合同要求。	
		6.3.2 挪用项目资金和严重违反财务管理准则。	