

海珠区赤岗街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区赤岗街道办事处

项目承办方：广州市穗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2020 年 12 月 18 日

赤岗街社工服务站中期评估报告

赤岗街社工服务站(简称赤岗社工站)中期报告,是专业评估人员通过对赤岗社工站项目服务的全面调查、综合分析和科学判断,确定目标是否可行,总结服务开展情况,以及服务成效体现的总结文书。经过5位专家及1名工作人员对赤岗社工站展开为期一天的实地考察、访谈、查阅资料等形式的评估,形成此报告。赤岗社工站可以将此报告作为参考,进行服务完善和提升,从多方面扎实服务基础,拓展服务面,提升服务的专业化水平。本报告尽量呈现社工站的实际情况,因评估时间较短的关系,社工站部分服务成效不完全体现在报告中。

一、中期评估背景

2020年12月18日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对赤岗社工站展开了中期评估工作。评估为期1天,主要通过听取社工站介绍、实地考察、查阅资料、面谈(访谈)、填写问卷等形式,对赤岗社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。评估团队主要完成了以下几方面的工作:

1.听取介绍。由社工站负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站行政、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，了解社工对服务项目的理解，以及开展服务的总结反思。

5.机构运营访谈。主要与承办机构管理人员及行政人员进行访谈，了解机构运营情况，查看机构行政配套制度等情况。

6.利益相关方满意度及知晓度。主要社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供的服务以及过程中的满意度。

7.总结反馈。由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道购买方对社工站工作开展的意见和建议，了解社工站同事对本次活动的反馈。

（一）评估依据

1.政策依据：《社会工作服务项目绩效评估指南》、《广州市社会工作服务条例》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》、《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》。

2.评估标准依据：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）

评估指标体系（试行）》。

（二）评估原则

1.真实诚信原则：评估要求项目运营方必须以实事求是的态度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

2.客观公正原则：评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

3.证据为本原则：评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，做出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则：评估要求评委要本着促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

5.回避监督原则：评估要求评委在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的，均应回避；被评估方有权监督评估团队的评估工作，并有权提出合理异议或回避要求，以免评估失去公正性和可信度。

6.保密尊重原则：评估要求评委应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项，

并依法负有保密职责；评估要求评委在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果，并依法负有保密职责。

（三）评估阶段

1.自我评审阶段

赤岗社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》和签订的服务协议，逐项对照，准备材料，结合实际进行自我评估，并完成自评报告的报送工作。

2.实地评估阶段

评估小组对赤岗社工站提供的材料进行审阅，实地考察，进行现场评估并打分。评估小组根据公平、公正的原则，严格按照评估要求，对赤岗社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据赤岗社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成赤岗社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及赤岗社工站，并由赤岗社工站转发给赤岗街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、赤岗街道办事处，以及赤岗社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发给赤岗街道办事处和赤岗社工站。

（四）评估内容

1.运营管理情况评估：主要从社工站人员管理、行政管理、项目宣传等方面进行评估。

2.各服务项目评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（五）评估结果说明

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三方评估分数的总和确定。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不

合格。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

赤岗社工站位于海珠区赤岗街下渡路侨雅新街 2 号 201，于 2012 年 6 月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。赤岗社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2020 年 11 月 30 日，社工站平均配备工作人员 19 名，其中社工专业人员 9 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 6 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人员 9 名。此外，社工站配备督导 5 名，从事社会服务 9 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2020 年 6 月 1 日至 2021 年 5 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1893 个、家庭探访 485 个，分别完成协议指标量的 55.84%、53.71%；个案接案 43 个，结案 18 个，服务 235 节，分别完成协议指标量的 53.75%、22.5%、48.96%；完成小组 16 个，74 节，服务 492 人次，分别完成协议指标量的 51.61%、50.68%、57.34%；完成社区活动 20 次，服务 1679 人次，分别完成

协议指标量的 62.5%、65.84%；发展志愿者 78 名，培育志愿者骨干 6 名，发展志愿者队伍 1 支，开展志愿者培训 7 次，分别完成协议指标量的 60.94%、50%、50%和 58.33%。（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件 1）

从以上数据可知，赤岗社工站服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

（三）项目运营管理

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1.值得肯定的地方

（1）人员管理方面，站点社工从业两年以上社工比例总体符合要求；站点主任资历和社工经历符合任职要求；

（2）行政管理方面，社工站有制定人事管理制度，同工有签订合同，有落实同工休假制度；机构为社工站配备 5 位督导，均有签订协议及在广州市社会工作协会备案，社工站有组织社工对督导进行满意度评价，平均满意度达 95.78%；站点社工接受继续教育时数和督导时数总体符合要求；

（3）行政管理方面，社工站内部建立了安全管理、场地和物品管理等制度，并有执行记录；站点对社工有进行消防培训及应急演练，有实施记录；

（4）服务管理规范方面，社工站有制定个案、小组、社区服务的规范流程，并有执行记录；抽查的个案和小组活动文档，督导给予的批语较具体，社工亦有相关的回应。

2.需要关注的地方

（1）社工站的全职人员和专业人员配置未达要求，截至 2020 年 11 月 30 日，全职人员应到 120 人次，实到 119 人次，欠缺 1 人次；专业人员应到 84 人次，实到 61.5 人次，欠缺 22.5 人次；服务人员应到 60 人次，实到 54.5 人次，欠缺 5.5 人次；持续在岗人员 7 人，稳岗率为 50%，建议机构和社工站继续重视人员配置，不断提升社工队伍凝聚力；

（2）建议机构根据社工站的实际情况，科学搭配督导团队，培养社工在宏观和中观方面的思维能力，强化服务设计和实际执行的一致性。此外，社工站未对社工进行专业伦理价值规范考核和服务对象权益保障制度考核，建议改进；

（3）保密工作方面，社工站的档案借阅登记表欠缺管理员签名栏，建议改进；抽查的三份个案中，有一份是 15 岁青少年的个案，但欠缺监护人签名，建议凡是未能完全承担民事行为能力的青少年个案均应有监护人签名同意，以保护机构、社工站和社工的利益；

（4）信息公开方面，一是社工站未公开社区资源图、服务规

划和突发事件等信息，二是未公开接受捐赠和使用捐赠信息，未在年度报告中披露使用捐赠、资助情况，三是居委会公开信息内容不全面，四是部分社区居委会宣传栏公布的服务预告贴在玻璃外面，建议社工站尽快完成相关的信息公示工作，并请购买方协调各居委会腾出部分宣传栏以更好地展示承办机构和社工站的相关信息。此外，社工站链接社会资源数额为 8.3 万元，建议在下半年要拓宽链接的渠道，提升资源链接的额度。

（四）项目执行和成效总体情况

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）社工站能够及时摸清兜底人群的底数，建立六大困境人群花名册，并能按不同群体对象分类建档，按照六类人群落实困境帮扶工作；

（2）社工站建立便于实施与监控的机制，能积极与购买方汇报工作，汇报清单和记录内容归档有序，且签收备案痕迹清晰；

（3）社工站建立了常态化主动探访机制，建档 311 份，探访了 1866 人次，其中，一般对象探访了 240 人次；

（4）社工站建立了沟通机制，监督方、购买方和社区等沟通

对象明确，且相关沟通记录详细；

（5）社工站培育的社区社会组织（“旧物车义卖”学生志愿社区组织）已在街道备案登记，并开展 2 场服务活动；社工站建立了社区捐赠站点，培育了一个社区基金，本年度已筹集资金 7184.47 元；社工站新培育 6 名志愿者骨干，新建立志愿者队伍 1 个（有 40 名成员），新增志愿者 78 人，公益时间银行团队成员有 209 人，共协助 22 个社区注册志愿小队，并在时间银行平台上发布了 20 场志愿活动，开展了宣传、探访、创文等 7 场志愿活动。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）需求调研和服务设计方面，社工站总体社区层面的需求调研工作较为缺乏社区宏观视角，社区公共问题的挖掘深度有待提升（不同社区类型的不同问题或需求），现“11X”的服务设计较难契合社区实际公共问题的需要（较难回应社区的重点问题和特定需求），社区层面的成效和影响（包括社区资源的分类盘点和精准调动）较难得以深入推进；

（2）项目执行方面，建议进一步优化“一社区一社工”机制的统计套表，以明确不低于 60%服务时数的统计，以提升社工与居

委会、社区组织和志愿者的对接、沟通和合作的推动作用；建议进一步强化督导的专业支持力量，及时梳理、推动探访或服务中发现的个性需求，及时给予各项目社工对服务重点和跟进方向的专业辅导；

（3）社区培育方面，建议进一步加大公益类、互助类社区社会组织的孵化，加快社区志愿者队伍和志愿者骨干的培育力度，加强对社区社会组织和志愿者队伍活跃社区公益服务、推动社区志愿参与服务的引导。同时，建议进一步凸显社区培育的过程，全面地、可视化地呈现社工站对社区组织、志愿者和志愿骨干的发掘、培训、参与和激励等具体辅导和培育的过程。

（五）核心项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）组织建设方面，社工站与所属机构的其他站点（昌岗、凤阳）一起建立了联合党小组，党员社工和入党积极分子的学习记录分类有序、内容完整，社工站有1名党员社工；

（2）党组织作用发挥方面，社工站积极配合街道和社区党组织的后疫情协助、创文和人口普查等活动，能积极聚焦边缘困境老

党员的心理慰藉和情绪疏导服务，主动发挥专业力量介入紧急危机个案；

（3）党建引领方面，社工站与广东省第二人民医院、江景社区党委等签订共建合作协议，积极协助宣传政策和核心价值观，积极发动党员志愿者参与社区服务，积极推动“社工+志愿者”、“党员志愿者+社区志愿者”的服务合作。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）进一步完善核心项目的需求调研和服务设计。建议结合前期社区走访、个人访谈和过往资料的分析，进一步深入梳理社区党组织、社区党员和党员社工的特定需求，并根据站点层面的总体社区问题或清单进一步细化核心项目可对接和回应的具体公共问题，对标新评估体系的要求和核心项目的需求，从而进一步调整核心项目在党组织作用发挥和党建引领两大板块的服务设计；

（2）进一步改善服务及活动碎片化的问题，明确“三级聚焦”的具体主题，明确共建双方的具体合作内容，并进一步凸显服务及活动对党建元素的强化、进一步结合“红房子”党建基地的资源凸显党组织引领公益活动、党员引领社区志愿服务的引领作用。

（3）进一步加快社工站党组织的建立步伐。建议加大社工站党员社工的发展和培养，完善学习教育制度，拟定提升党员和社工思想修养的主题学习计划，加快成立社工站独立的党组织。

（六）重点项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目能够回顾和整理前三年服务的经验，分析项目发展过程中存在的问题，进行年度需求调研和服务设计；

（2）项目能够调动企业、商铺和学校等单位，为其提供物资、人力以及资金资源，为项目的顺利开展提供良好的支持；

（3）项目的各项档案资料较为齐全，方便查阅，特别是与各方的沟通记录、资源方的登记表、资源链接与帮扶情况等，能够较好地体现服务的过程。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下方面需关注：

建议进一步细化项目的服务设计，可以在做好问题分析的基础上，丰富回应的方式并在计划中进行呈现，以便更好地指引实际工

作的开展。

（七）青少年服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目较为重视需求评估，能够综合运用问卷、访谈、焦点小组等多元方法开展调研，梳理出重点青少年和一般青少年的需求；

（2）项目开展的服务能够依据需求评估、计划制定、服务执行和成效评估的步骤来展开，具有较好的服务规范；

（3）项目的探访、电访材料较为丰富详实，有较为详细的服务记录，对部分探访对象有对应的服务跟进。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议机构和督导重视对项目新员工的培训和督导，使其尽快适应工作环境和工作内容；

（2）问卷的设计方面，部分问题的选项设计存在一定问题，建议优化问卷设计，增强问题设计的科学性；目前针对困境青少年

的分类标准有待细化，建议在广州市民政局的四类标准基础上进一步分层分类，并根据不同类别青少年提供具有针对性的跟进服务。同时，建议注意对边缘困境青少年的挖掘，扩展困境青少年的名单；

（3）建议重视与学校的关系建立和维系。项目可以先选取1—2所学校建立关系，在学校开展驻校社工恒常服务，发挥学校成为服务青少年的重要阵地，探索“家—校—社”的合作内容和方式。同时，建议发挥社工挖掘资源和运用资源的强项，注意挖掘社区内外资源，撬动更多社区资源，并注意发挥这些社区资源在服务青少年中的作用。最后也要注意青少年志愿服务队伍的建立和维系，注意为青少年参与社区服务搭建服务平台。

（八）长者服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）社工采用问卷调查、社区访谈和文献（查阅过往七年服务记录）等调研方法，准确掌握不同类别长者的服务需求。社工对特殊长者进行了主题调研为服务精准化提供依据；

（2）年度服务计划与调研需求契合度高，计划详细。社工服务执行能力较好，能够很好地落实服务计划。社工通过专业服务方法，链接服务所需资源，培育不同类别或专业志愿者团队参与服务，

服务形式多样化，较好地回应长者的服务需求，取得了良好的服务成效。此外，社工能够采用恒常服务或系列服务的模式，使服务能够有延续性，为不同服务需求的长者搭建长期服务平台，不断扩大服务覆盖率。在上半年，社工较好地完成了各项指标，除个案服务外，其他服务指标完成率均达到 50%或以上；

（3）社工掌握特殊长者的名册，采用分类的方式进行 100%建档，并通过探访、电访和节日慰问等恒常服务定期跟进。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议继续完善探访和电访的机制，明确服务对象分级条件和服务标准等制度。探访和电访资料归档可采用一人一档的形式，这样更有利于对每个长者服务情况的了解。此外，在抽查的部份建档表中发现，社工未能对长者服务需求进行评估和制定相应的服务计划，建议完善需求评估和计划制定工作；

（2）社工虽然在小组服务中采用前后测的方式进行成效评估，但在文书中并没有呈现前后测的分析或总结报告。建议社工对前测数据和服务满意度调研分别进行汇总，通过分析对比和总结，更好地展示服务对象的改变和成效。

（九）家庭服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目不仅能够有意识地运用服务回顾、问卷和访谈等形式开展需求调研工作，也能进行一般人群和困境人群的调研，为后续制定计划奠定基础；

（2）项目根据要求，为困境群体建立 111 份个人档案，并能按照要求进行恒常的探访和电访跟进，对有特殊需求的对象通过情绪疏导、资源调动等，缓解他们遇到的困难；

（3）项目能够制定困境家庭档案管理制度，明确困境家庭的分级标准以及跟进流程，亦能进一步关注边缘家庭，为他们提供必要的协助。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议结合项目所处的阶段完善调研工作。一方面，对家庭的服务人群进行有意识的分层分类；另一方面，鼓励项目在回顾多年服务的基础上，明确不同人群的主要问题；再者，针对问题进行较有针对性的调研设计，使得调研的结论更能回应社区人群的主

要 / 重要问题，也更能加强调研对计划制定的指引；

（2）建议考虑以问题的处理为出发点做好服务的设计。项目目前还是以相对零散的服务去回应群体多个问题，事实上一个问题的产生有多个成因，抓住问题，做好分析，才能有意识设计有针对性的服务，让整个计划更具有系统性，才能更好地回应需求和缓解 / 处理问题；

（3）鼓励项目成员多开展专业的学习，主要集中在探访电访中与当事人面谈的技巧、收集资料之后对于需求把握的敏感度、文书撰写中更加关注服务目标达成状况的呈现。

（十）特色项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）社工采用问卷调查、社区访谈和文献等调研方法，对居家安全需求较大的残障长者、高龄、独居或双老长者进行了需求调研，了解和掌握他们居家安全改造的服务需求；项目整体设计逻辑性较强，除了能满足社区居民的需求外，还注重“耆乐”探访评估队伍的志愿者队伍建设，提升他们的服务能力；链接慈善基金投入到服务中；社工制定居家安全手册和居家安全评估机制，也有助于项目的推动；

（2）社工有针对性地通过探访等方式，了解社区潜在服务人群数量 95 人，社工和志愿者正在逐步对潜在服务对象进行评估建档，目前已经进行建档 30 余人；

（3）社工通过社区活动宣传居家安全知识，提升社区居民的居家安全的意识，发掘潜在服务对象。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议加强档案管理工作。在抽查的资料中发现缺失内容，如个人档案封面信息为空白，服务档案中没有督导签名（有电子批阅记录），长者探访活动（包括居家安全评估工作）没有服务对象建档记录等；

（2）建议加强社工对服务逻辑和专业服务能力的培训。在查阅的探访活动中发现，项目通过探访活动对潜在服务需求的长者进行居家安全的服务。但在服务文书记录中，服务目标均为志愿者能力提升的相关内容，与探访活动内容没有关联度，文书记录中也未能详尽记录探访的成效；

（3）推动特色项目的打造。本项目能有效针对社区需求，整体设计逻辑性较强，机构和中心具备资源筹措的能力。在打造特色（品牌）项目中仍有提升空间，建议社工加强“耆乐”志愿者队伍

建设，提升专业服务能力，扩大服务覆盖面和受益面。持续通过社区和媒体展示服务成效，提升项目的知晓率，打造品牌项目。

三、评估反馈

评估反馈主要分为两大环节，一是现场反馈环节，二是对评估报告初稿的意见反馈环节。本次赤岗社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对赤岗社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，赤岗社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：海珠区民政局、赤岗街道办事处、赤岗社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级和分数

经过评估，赤岗社工站本次中期评估分数为：78.07，中期评估等级为：合格。

五、结语

海珠区赤岗街社工服务站在海珠区民政局、赤岗街道办事处的大力支持下，在广州市穗星社会工作服务中心的努力下，已成功运营8年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，关注社区内的不同问题，逐步推进项目开展，推广社工理念，落实社工服务，起到了一定的成效。在这8年多时间里，大部分工作是值得肯

定的，但也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来半年赤岗社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议在原有的督导配备基础上，进一步思考督导团队成员的组合和搭配，如何最大化发挥督导团的作用，给予同工更多支持和成长的空间，以更好地契合项目的发展和提升同工专业的水平；

2. 建议社工站要重视对评估意见的回应工作，关注整改和落实的情况，如果社工站认为相关意见暂不执行或难以执行的，亦应该有相应的说明；

3. 建议重视需求调研结果的信度和效度，在做好服务设计的同时，亦要注重实际执行过程中对项目计划的回应，做好项目管理，避免出现过多零散性的服务，影响项目的成效。

附件：1. 赤岗街社工服务站指标完成情况统计表

2. 赤岗街社工服务站工作人员及督导情况统计表

