

海珠区赤岗街社工服务站 末期评估报告

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：2022年6月13日



赤岗街社工服务站末期评估报告

赤岗街社工服务站（简称赤岗社工站）末期报告，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、末期评估背景

2022 年 6 月 13 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对海珠区赤岗社工站展开了末期评估工作。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，形成赤岗社工站末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.出具末期评估报告阶段

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.各项目服务评估：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2022年5月30日，社工站平均配备工作人员22名，其中社工专业人员平均7名（中级社工师资格2名，助理社工师资格5名），辅助人员5名，行政财务及其他人员10名。此外，社工站配备督导4名，均从事社会服务6年以上。

本社工站服务经费为234.193万元，项目合同期为2021年6月8日至2022年5月30日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问3029个，家庭探访1144个，分别完成协议指标量的106.28%、107.42%；个案接案82个，结案82个，服务356节，分别完成协议指标量的100%、100%和115.58%；完成小组25个，116节，服务879人次，分别完成协议指标量的100%、100%和156.96%；完成社区活动45次，服务4101人次，分别完成

协议指标量的 100%、142.89%；发展志愿者 200 名，培育志愿者骨干 9 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 2 次，分别完成协议指标量的 100%、100%、100%和 100%。(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，赤岗社工站的工作指标基本完成。

(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) 截止 2022 年 5 月底，在人力资源配置方面，社工站工作人员应到岗 240 人次，实到 259.5 人次。社工站正、副主任，均符合资质，能带领团队有序开展社工站的各项工作；

(2) 督导配置符合项目要求。社工站具备本土督导 6 名，其中外聘督导 5 名、内部督导 1 名，均符合资质、有在广州市社会工作协会备案、签订有督导协议。督导过程中有较详细的督导记录，能按协议完成督导任务。员工对督导满意度评价为 92.95%，员工获得专业成长；

(3) 在行政管理方面，社工站各项管理制度、工作机制健全，安全工作做到定期对员工进行消防知识培训演练、防疫防控知识普及和场景演练，档案资料借阅、物资借用、消防器材检查等工作均

有执行记录；

（4）社工站的服务成效宣传具备社会美誉度、影响力，尤其是志愿者服务，于 2021 年 9 月至 11 月期间多次获得中华志愿者网的报道。社工站开展的“红色爱心暖万家”“爱磁吸”公益主题文化节活动，也获得了羊城晚报、金羊网等媒体的关注和报道。

2.需要关注的地方

（1）在服务团队方面，社会工作者应到岗 168 人次，实到 140.5 人次，缺 27.5 人次；社会工作专业人员应到 120 人次、实到 88 人次，缺 32 人次；社会工作者中社会工作专业人员 7 人，占比 50%；从业 2 年以上社会工作者 6 人，占比 42.86%。上述指标完成率偏低。社工站全职持续上岗人员 8 人，稳岗率仅为 57.14%，未达到要求标准。建议机构人事管理部门重点关注项目团队配置和团队稳定性；

（2）在社会资源链接方面，社工站的志愿者提供志愿服务 3111.4 小时，约合人力资源价值 6316.42 元，另外物资价值 196170.7 元，链接资金 12287 元，共计 271619.12 元，完成年度项目指标比率为 54.32%，建议社工站进行链接工作策略调整，拓宽筹集途径，丰富社区、社会资源渠道，以获取更多的资源服务社区居民；

（3）在信息公开工作方面，建议社工站走进社区，植根社区、做到社区全覆盖。本年度社工站在植根社区的信息资料上呈现较为

单薄。另外，关于信息公开，包括路标指引、服务资讯、服务活动预告、捐赠等，建议社工站注意相关工作痕迹的收集和归档。

（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）本年度社工站重点关注社区志愿者的动员与培育，该项工作取得了较好成果。在服务过程中通过社工的动员，大量志愿者参与到恒常服务当中为社工站提供了有效的支援。同时，社工站在志愿服务的过程中，能够及时进行总结与反馈，促使志愿者持续的参与社工站的服务，有效地维护了志愿服务的稳定性；

（2）社工站积极参与疫情防控工作，协助街道开展核酸检测工作约 10 余万人次，开展流调工作约 5000 人次等。在参与疫情防控工作的过程中，社工站积极组织社区志愿者参与，并且能够从社区退休志愿者的基础上拓展至在职志愿者，不断扩展社区志愿者队伍，为社区基层治理提供了有效的推动力；

（3）社工具备一定的专业敏感度，能够关注到社区弱势人群的需要。如在核酸检测过程中，社工关注到部分长者存在智能手机的使用困境。其后社工能够联动社区资源，拍摄简单通俗的教学视

频，并传递给长者，教授长者如何更加便捷的参与到疫情防控等各项工作中，有效满足了长者的需求。

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）建议社工站对辖区内居民的需求掌握更为系统化、持续化、动态化。社区的需求处在不断变化的过程中，建议社工站除了完成每年项目启动时开展的需求调研外，应在服务过程当中，运用各种机会，不断挖掘、深化居民的需求。如社工在定期探访、电访兜底人群时，不仅仅是凭借询问，更应该秉承社会工作的专业敏感度，运用专业方法更进一步的了解社区需求，增强专业服务的效果；

（2）社工站本年度汇聚了有效的社区资源，能够积极地拓展和动员如党组织资源、慈善会、社区医院、学校等资源，但目前社工站所动员的资源总量仍存在较大提升空间，建议社工站在接下来的服务当中，调整资源动员策略，持续深挖社区资源，加强社区内资源动员的同时，社工也需要学习和思考如何在社区内有效地筹集相应的资源用以回馈社区服务，提升资源的利用效率。

（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）社工站虽然没有成立社工站党支部，但能够以机构党支部为核心，建立党小组，定期组织学习，在社区服务的过程当中注重思想工作，有效完成党建引领、思想引领工作；

（2）在项目下半周期内，项目将疫情防控工作作为重点服务内容，并在其中发挥社会工作的专业作用，例如在推动社区长者居民接种疫苗的工作中，社工能够积极组织社区老党员上门与社区长者进行沟通，其取得了明显效果，有效推动了疫苗接种工作的进程，受到购买方的高度认可。

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方面需关注：

目前项目侧重于服务社区内的弱势长者，这与赤岗街道本身的社区需求结构相吻合，但作为社工站整体服务引领的核心项目，也应关注引领其他领域的服务方向，有所侧重的同时确保不忽略其他项目，做到党建引领，统筹整体。

（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）项目能够联动社区商企、社会组织、政府职能部门等，共同为社区内有需要的居民提供服务，回应了项目“活化资源”的涵义，为“爱磁吸”平台的搭建提供了扎实的基础；

（2）项目制定的“资源活化”机制，为后续资源的活化和使用提供了指导；

（3）项目通过资源链接，为社区内有需要的儿童青少年开展“圆梦计划”，一定程度上缓解了服务对象所处的困境。

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，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目做好内部的服务管理，在人员调动时充分考虑其对项目的参与度和熟悉度，减少人员流动对项目执行连贯性的不良影响；

（2）建议项目进一步厘清服务开展的核心议题，结合社工对社区情况的熟悉度和服务经验，明晰社区内重要的、迫切需要解决的问题，探寻社区内外资源，明确项目立项的出发点和服务介入的核心。

（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）项目能够针对青少年群体开展分层、分类的服务，尤其针对困境青少年。日常除建档、定期探访、电访、慰问等工作外，项目还提供了一系列青少年喜闻乐见的服务，如政策解读、课业辅导、手工兴趣活动、生日会等，做到服务覆盖面广、服务手法多样，一定程度提升了困境青少年对社区的认同感。在文书方面，社工对文档的归档、整理认真细心，服务痕迹清晰可循，能体现出社工认真负责的工作态度；

（2）项目能够因应疫情影响开展助学助困服务。如灵活转变服务形式，将线下与线上服务相结合，保证了服务进度；同时考虑到受疫情影响，学生容易出现学业、压力相关的困境，社工及时开展有针对性的服务，满足了服务对象的急切性需求；

（3）社工与周边学校建立了良性互动，尝试依托学校进行志愿者队伍培育，并带领志愿者开展了一系列的公益实践，初步搭建了青少年参与社区事务的平台，为推动青少年更多、更好地参与社区问题解决奠定了基础。

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）建议项目关注项目困境青少年和一般青少年需求的互补性，可尝试从“共融”“互助”的视角设计服务内容，搭建困境青少年与一般青少年的互助平台，并借助辖区内高校、中学等资源，推动一般青少年挖掘自身潜能，主动参与服务设计和策划，带动困境青少年了解并掌握社区资源，促进青少年群体内部的自助、互助；

（2）建议项目拔高工作目标，提升服务的纵深维度，可从关注青少年的个人能力提升、角色转变，向关注青少年群体的互助平台搭建、团队培育、制度建设、社区问题解决等方向过渡，将个人目标与群体目标、短期目标与长期目标相结合；

（3）建议项目加强工作经验总结和服务成果提炼，如项目已经开展青少年助学服务、社区公益实践计划等，且落地效果较好，服务满意度较高，社工可从中提炼出优秀案例进行推广，或参与创投等，以提升项目影响力和美誉度，巩固服务成效；

（4）建议项目优化文书工作，如兜底对象建档机制及动态监测的精细化工作、针对督导批注的及时回应、小组名称的具体化等。

（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）针对社区困境长者，围绕自理能力较差、缺乏生活照料、消极情绪和非理性信念、支持网络单一或严重不足等的主要问题，项目开展“社区长者支援网络编织计划”和长者自助服务体系建设，通过一系列的服务，项目取得了较明显的服务效果；

（2）项目能积极回应中期评估时提出的建议，并作出相应改进：一是项目的电访服务质量较中期有所提升，经查阅，社工能详尽记录服务内容，结合长者的生活与其互动，能看到长者的情况与变化，服务质量有所改善；二是项目的专业性较中期评估有所提高，项目在选择专业工作方法上更注重与服务目标、服务成效相结合，在服务的需求和覆盖面上也有所改善；

（3）在服务过程中，项目获得了服务对象所赠予的锦旗，也获得了多家媒体活动报道、合作单位的高度认可与评价，形成了较好的社会美誉度和影响力；

（4）项目负责人有超过十年的长者服务经验，对服务群体和社区较为熟悉，能带领年轻同事有序开展符合社区需求的服务。

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）在长者普遍性需求的调研中，建议项目加强长者对社区

系统的关注，如社区系统有哪些资源，长者对社区系统内的资源需求情况及相应比例，社工对此的应对策略等；

（2）建议项目结合相关维度对服务人群进行分层分类，以便提供更具针对性的服务。如中低龄长者群体对身体健康、自理能力、希望获得的医疗支援、社区支援网络等方面是否存在差异性需求，什么类型的长者会更容易出现特定性需求，如果需求得不到满足，服务对象会有哪些风险，面对这些风险社工是否有应对的机制等。在目前整体的服务设计中，项目缺少了对长者可能面临风险的思考及危机干预策略，建议改进；

（3）由于老城区人口密度大、人际流动性强，长者较容易受疫情影响，因此社工在工作过程中容易出现因为支援疫情防控工作而影响了项目原定服务计划的情况。建议社工深入了解疫情对长者身心的影响情况，综合考虑再行设计服务计划，以提高服务与实际生活的匹配程度与逻辑性；

（4）在服务对象的相关评级中，项目需进一步关注评估过程的科学性以及结果的准确性，包括社工对于每个分项的打分及定义把握。建议项目制定相关指引和机制，提供社工的评估能力，在服务过程中指引社工进行准确评估，以便更好地对服务人群进行分层分类，精准服务。

（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）项目能因应疫情防控的影响，调整工作的方法，采用线上方式开展服务，使得服务能够较好围绕计划内容进行，各项指标完成情况良好；

（2）项目较为重视兜底困境人员的服务，除建档和恒常探访工作外，能够有意识地联动多方资源为该群体提供服务，通过开展“政策知多点”小组，推动兜底困境家庭进一步了解政策和提升政策运用的能力，整体效果较好。

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）建议项目进一步探索、分析疫情防控常态化情况下社区家庭产生的需求变化，并结合目前社工站人员等实际状况，进行整体服务设计，推动服务更好在社区内落地；

（2）建议项目进一步做好项目管理工作，包括问题界定、成因分析、资源识别、有针对性的介入、成效评估等，形成服务管理上的闭环，促使项目更好地展现服务成效。

（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）在设计上，项目明确了目标人群为健康状况不好、居住环境不佳、经济压力较大、社会支持薄弱的肢体残障长者，也从人群潜在风险的角度提出了服务开展的必要性；

（2）项目围绕残障长者的个人（自理能力、健康状况、摔倒史、获得支持与照料情况）及居家环境进行重点评估，通过较为细致、聚焦的评估明确干预的频次、内容，保障了服务成效；

（3）项目能积极回应中期评估时提出的建议，并作出相应改进：一是以居家安全知识巡回宣传作为项目亮点，增加了针对性和专业性的宣传资料，制订耆乐安居宣传单，供居民了解和提高项目知晓率，宣传效果得以加强。二是中期评估时建议项目改善工作方法，拓展上门工作的资源。目前项目通过培训和评估社区志愿者，提升志愿者协助社工开展相关工作的能力，包括协助完成上门探访慰问、项目宣传、技术性支持、医生上门义诊、中低龄长者义工协助评估居家生活风险和提供修缮建议等工作。

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) 在了解居家摔倒危机中，项目针对高龄长者、低保低收长者和残障长者的居家摔倒危机进行调查和分析，但上述受访者具有重叠性，建议项目加强关注群体之间的问题严重程度及差异性，科学选取调研对象和调研方法；

(2) 项目在制定方案时围绕肢体残障长者开展，而实际服务对象还包括了其他类型的长者，因此建议项目提升服务设计的逻辑性和严谨性；

(3) 建议项目参考中期评估的建议，建立居家改造商的商家资源库，为服务对象开发服务申请路径，并将现有的资源整合转变成资源库，增加联系方式、收费标准及可享受优惠的条件等，在后续工作中逐步扩充资源库，以满足长者的需求；

(4) 建议项目厘清社区参与过程中各资源主体的性质，包括非盈利单位（广州和平骨科医院康复医学中心、赤岗社区卫生服务中心、党员服务队）、社区居民、社会组织（红棉小学亲子家庭、爱心人士）等，并做好数据统计和提供相关证据以供查证；

(5) 由于项目覆盖长者数量较多，但项目资源不能完全满足服务对象需求，因此建议项目针对服务人群总体评估情况进行分级和排序，制定阶段性和长期的服务目标，动态监测项目的服务投入与成效。

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

经过评估，赤岗社工站本次末期评估的分数为：83.91，末期评估的等级为：良好。

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 10 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 10 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，未来赤岗社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.在团队建设与项目管理方面，建议社工站有针对性地解决目前的人员配置问题，提升团队稳定性，减少人员流动对项目执行连贯性的不良影响；提升团队对于项目经验的总结提炼能力，做好项目传承工作，避免项目“跟人走”，出现“断代”现象；

2.在社会资源链接方面，建议社工站调整资源动员策略，继续深挖、动员社区资源的同时，提升社工运用资源的能力及效率；

3.在服务设计方面，建议项目在问题界定、成因分析、资源识别、针对性的介入和成效评估上形成服务管理闭环，理顺服务逻辑，找准介入核心，提升项目落地成效。

