

2022—2023 年度海珠区瑞宝街社工服务站 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：广州市海珠区瑞宝街道办事处

项目承办方：广州市心明爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023年6月29日



2022—2023 年度海珠区瑞宝街社工服务站 末期评估报告

瑞宝街社工服务站（简称瑞宝社工站）末期报告，是专业评估人员通过对瑞宝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 名工作人员对瑞宝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。瑞宝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

2023 年 6 月 29 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瑞宝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，对瑞宝社工站的项目管理、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考察，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。主要为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）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

瑞宝社工站结合《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

评估小组对瑞宝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，对瑞宝社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据瑞宝社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成瑞宝社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及瑞宝社工站，并由瑞宝社工站转发给瑞宝街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、瑞宝街道办事处，以及瑞宝社工站的反馈意见，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瑞宝街道办事处和瑞宝社工站。

（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

瑞宝社工站位于海珠区江南大道南 883 号二楼，于 2012 年 6 月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。瑞宝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 2023 年 6 月 14 日，社工站平均配备工作人员 23 名，其中社工专业人员 15 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 10 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人员 7 名。此外，社工站配备督导 6 名（机构聘任 5 名，双百督导 1 名），从事社会服务 10 年以上。

本社工站服务经费为 264 万元，项目合同期为 2022 年 6 月 15 日至 2023 年 6 月 14 日。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3925 个，家庭探访 1077 个，分别完成协议指标量的 181.88%、113.85%；个案接案 43 个，结案 35 个，服务 300 节，分别完成协议指标量的 100%、102.94%、116.28%；完成小组 7 个，42 节，服务 316 人次，分别完成协议指标量的 100%、

100%、125.4%；完成社区活动 98 次，服务 6211 人次，分别完成协议指标量的 112.64%、193.49%；发展志愿者 255 名，培育志愿者骨干 57 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 9 次，分别完成协议指标量的 102%、100%、100%和 150%。（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，瑞宝社工站的各项工作指标完成情况良好，在服务进度方面把握到位。

（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）人力资源管理方面，社工站各类人员配备符合要求，截至 2023 年 6 月 14 日，工作人员应到 264 人次，实到 278.5 人次；社会工作专业人员应到 132 人次，实到 180.5 人次；社会工作者应到 192 人次，实到 195 人次；从业 2 年以上社会工作者 15 人，占要求配置社会工作者人数（16 人）93.75%；社会工作者中专业人员 15 人，占要求配置社会工作者人数（16 人）93.75%。站点主任任职资历符合要求。社工站有建立较详细的人事管理制度，同工均签订劳动合同，并享受员工休假制度。

（2）督导管理方面，机构为社工站配备 6 名督导，其中 5 名

机构聘任督导均在广州市社会工作协会备案和与承接机构签订协议，社工站组织社工对督导进行满意度评价，平均满意度为91.92%。社工的督导时数总体符合要求。

（3）行政管理方面，社工站建立了各项安全管理制度，并有相关的执行记录。其次，站点组织社工进行消防安全、疫情防控的培训和演练；此外，社工站服务场地和居委会有公开相关信息。社工站链接社会资源为59.26万元，完成服务指标达118.52%。社工站的服务得到广大服务对象的好评，收到多封感谢信和多面锦旗。

（4）专业服务管理规范方面，社工站有制定个案、小组和社区服务的规定流程，并有相关执行记录；抽查的个案、小组文档发现，项目主任和督导给予的服务意见较具体，社工对此也均有回应。社工站重视同工的个人成长，制定“瑞宝之星”评选制度，定期开展无记名评选，给予适当的奖励，对鼓励同工上进有帮助，值得肯定。

2.需要关注的地方

（1）行政管理方面，截至2023年6月14日，社工站持续在岗11人，稳岗率为68.75%，建议重视团队的稳定性。其次，在查看同工个人劳动合同时发现，部分新招聘的同工合同工作地址未有明确为本站点，建议完善。督导作用方面，社工站有8名社工的个督时数和个数为0，建议充分运用个督和团督的专业方法，不断提

升社工的服务质量。社工的继续教育时数未达要求，协议要求时数1440小时，实际完成时数为1062小时，达标率为73.75%，建议改进。

（2）安全管理和信息公开方面，社工站的《文书档案查阅登记表》中欠缺档案编号栏和管理员签名栏，建议进行补充完善。社工站服务场地未公开服务规划信息，建议予以补充；居委会宣传栏公开的信息不规范，建议购买方协助社工站协调各居委会腾出部分固定的宣传栏，让社工站公开相关信息。

（3）专业服务规范管理方面，建议社工站完善社工专业伦理价值规范评核的测评方式，包括明确评核时间和评分标准，以提高评核的准确性和全面性。其次，社工站需对社工开展服务对象合法权益进行考核，以确保服务对象的合法权益得到有效保护。另外，社工站应该重视个案和小组活动文档的完整性，确保所有相关文件的签字佐证完整，尤其是对于涉及未成年人的个案，以保护社工、社工站和机构的利益。通过抽查发现，有1份未成年人个案的《个案转介知情同意书》没有监护人签名，另一份同意书是口头告知，但没有两个社工签名。

（4）社工站在瑞宝街服务多年，建议在专业实务研究方面多作努力，以便于更好地展现社工服务项目的创新性成果。

（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）社工站服务期间，尽管辖区遭受严重疫情，但依然能按照要求开展项目运作，并进行规范的需求调研，形成具可操作性的服务计划来展开工作；同时过程能进行服务管理，年度指标完成良好，值得肯定。

（2）社工站各类服务机制执行良好，“一社区一社工”工作落实到位，并有详细的服务记录；兜底群体 100%建档，探访服务记录详细。在疫情期间不断完善社区疫情防控机制，明确各类分工及保障兜底群体的权益。

（3）社工站有较好社区资源链接能力，能结合双百社工要求，践行“社工+慈善+志愿”模式，通过“暖公益，慷慨解囊”社区筹款计划筹集到 20746.04 元社区慈善基金，共帮扶 156 名困难群体，成功案例的做法值得提炼优化后推广。

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）需求调研过程中，对以往服务的反思框架需要更系统化以及更具逻辑性，建议督导加强社工的反思能力的针对性，社工站也应对社工反思能力方面进行强化培训。

（2）建议社区培育的实施聚焦于“培育”，形成社区多方参与，符合社区治理需求的社区培育计划。同时，还有针对性地展开相关计划，并对培育过程实施管理。此外，需要对志愿骨干培育进行一人一档管理，要根据骨干的志愿行动目的，形成培育方案，再有针对性地进行培育，并记录培育过程。

（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）社工站于2023年2月6日成立了中共瑞宝街社工服务站支部委员会。目前社工站由党员社工4名。这一年来，社工站党小组严格执行“两学一做”及“三会一课”的教育制度，组织党员社工积极参与机构党支部会议与党课，督促党员社工有计划地参与学习，学习会议精神、党史教育、党的政策等，并记录学习心得以及反思。

(2) 社工站党支部结合党建资源库的优势，引领社工站团队开展了大量“为群众办实事”的服务，除了配合疫情防控工作之外，党支部联动社区党组织、党员承接辖区的困境长者、残障人士、困境青少年、低保家庭等困难群体的微心愿 130 个。在结对帮扶服务过程中，党支部组织党员、志愿者开展探访电访服务共 1164 人次。同时，社工站党支部积极与社区党组织、其他党支部的共建协议，共签订 25 份共建协议。

(3) 社工站党支部定期在宣传栏、公众号进行宣传党的政策、社会主义核心价值观资料。

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) 建议对社工站团队进行党建引领服务的需求调研，确认团队对党建引领服务的认知与态度以及困难情况，以便于更好地开展服务。

(2) 建议把党建活动与专业社会服务进行区分，在党建活动中充分关注党建目标的实现情况，测量通过党建活动前后，党员参与和不参与服务成效的不同，以及群众对党组织、党员参与的态度，通过活动推动群众更加了解党的政策与方针。

（六）重点项目——“暖爱家园”社区微治理计划

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）项目能根据中期评估建议进行调整，加大了在社区治理方面的努力和呈现，如通过开展议事会，鼓励楼栋长和社区居民关注社区事务，推动社区公共问题的解决。

（2）项目积极开展会客厅、楼长接待日和楼长服务日等活动，进一步凸显楼长在社区治理中的作用，也体现了社工对项目发展的思考，使项目能更好在社区落地。

（3）项目积极联动多方资源为社区群众办实事，在宝通社区的老旧楼宇公共楼道开展扶手安装、清理楼道杂物等服务，切实解决了居民的困难。

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：

建议进一步梳理项目的服务经验，完善项目的服务框架。项目在下半年的整体发展上有一定的探索，并且思路也逐渐清晰。在整体的服务框架建构方面，可以围绕社区治理这个核心，充分发挥楼栋长等多元主体的作用，依托会客厅、议事日等活动，有机串联项

目全过程，更好地提升项目的服务效果和影响力。

(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) 项目在下半年进一步关注困境家庭照顾压力的缓解，通过开展专业的支持小组，让困境家庭照顾者在组内相互倾诉和分享照顾方法等，缓解该群体的情绪压力。

(2) 项目关注青少年的心理健康问题，通过关注青少年、家庭以及学校等不同层面，为青少年提供抗逆力提升等方面的支持；在社区内开展预防青少年心理健康方面的宣传，推动家长和学校进一步关注青少年的心理健康问题。

(3) 项目资源链接能力较强，整合正式和非正式资源、以微心愿和微改造等形式，为青少年提供支援，全年共计链接资源近4万元，在一定程度上缓解了困境青少年家庭的压力。

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) 建议提升项目服务的深度。基于当下青少年遭遇的重要

问题和结合社区青少年的特点，寻找具有本土特点的青少年问题进行系统分析，了解青少年目前存在的深层问题和影响因素。此外，也可以充分利用社工多年的服务经验，建构更具深度的服务体系和服务项目，推动项目服务纵深发展。

(2) 建议进一步完善部分个案的跟进过程。如明确谁是案主、考虑个案跟进时间的间隔、个案跟进过程中对敏感信息的利用等，可以在后期进行关注。

(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) 长者项目本年度以“暖爱耆行长者服务计划”覆盖一般长者服务和重点长者服务，具体开展了“活力耆行”长者社区参与计划，“健康耆行”长者高血压关爱计划和“关怀耆行”重点长者生活支持计划等三个子计划。服务思路清晰，服务计划落实执行情况良好。

(2) 长者项目积极关心关怀兜底性困难服务对象。目前对社区 289 名重点长者建立了一人一档管理，并采取动态的分级分类跟进管理。通过链接社区慈善基金、广东狮子会乐善服务队、社区志愿者、海珠中学青少年志愿团队等资源，及时为有需要的长者提供

帮扶。目前提供生活帮扶服务共 123 人次，为长者提供电访探访服务共 2788 人次。

(3) 长者项目重视资源链接工作。链接物资资源和人力资源总计价值人民币 76305.56 元，其中物资资源折合价值 45625.16 元，人力资源价值折合 30680.4 元，为社区长者提供了多元化的社区支援服务。

(4) 长者项目有较好的社会美誉度。长者项目收到来自居委会和服务对象的 4 封感谢信和 1 面锦旗，在《南方日报》有题为“广州疫情下，他们帮管控区居民就医送药”的正面报道，同时社工站撰写的助力流浪的孤寡长者顺利入住养老院的案例成功在《社工观察》上刊出。

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) 建议长者项目进一步完善困难群众和特殊群体服务信息档案资料。要注意更好地规整档案资料，考虑适当的时间顺序排列及当前周期服务对象具体的情况呈现，对兜底服务对象，尤其是情况比较特殊的兜底服务对象要注意定期进行面对面的接触，当服务对象有特殊性需求时在探访表中要及时备注并开启个案服务。

(2) 建议长者项目进一步融入社工专业元素，深化“健康耆

行”长者关爱计划。项目抓住长者健康的迫切性需求，但是“健康耆行”长者高血压关爱计划服务层次还比较浅层，社工的专业角色定位尚需精准化，后续要融入更多社会工作专业元素，完善深化“健康耆行”长者关爱计划。

（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）个案服务质量较好。查阅个案服务档案，需求评估、干预计划和过程记录等能较好地反映专业质素，个案主诉的问题能得到较好的跟进及处理。

（2）兜底家庭的服务与一般家庭的服务指标设置较为均衡，在具体服务过程中能注重不同家庭之间的互动，促进兜底家庭更好地融入社区。

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）兜底对象名单中残疾人群基数较大，目前服务对该群体的特殊需求回应有待加强，目前只有一个小组服务来回应需求。建

议项目下一阶段分层分类调研该群体的需求，要预判该群体目前及未来在子女入学、就业、养老规划、生活自理能力维持或提升照顾者照顾能力培训等方面的发展性需求，做好服务框架设计，强化分类干预、逐层深化的服务思路，拓展专业类资源，做好兜底服务。

（2）建议项目思考如何有效回应兜底家庭主诉的经济问题，用专业视角完善目前慈善资源施予的方式方法，例如考虑慈善物资如何派发，在派发过程如何实现多层次的专业成效等，同时要注重协助服务对象发展“可持续生计”以达成自助目标。

（3）专业成长上，要加强对特殊服务对象一般情况的了解及学习。例如在已开展的“智在童乐”困境儿童支持小组中，存在服务对象不够聚焦、目标不够清晰、缺乏必要的评估工具和评估过程，工作方法的选择不够合理等问题。同时项目团队还要注意在具体回应服务对象需求时可以考虑综合应用个案、小组以及社区等工作方法联合干预。

（十）特色项目——“暖爱包围”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）特色项目“暖爱包围”抓住社区需求，开展了“暖公益，慷慨解囊”社区筹款计划和“爱慈善，志愿同行”社区培育计划等

两个子计划。服务落实执行情况良好，各项服务指标完成情况良好。

(2) 特色项目在“暖公益，慷慨解囊”社区筹款计划中通过线上的广益联募平台和腾讯公益平台、线下的社区微心愿活动和社区义卖活动等方式进行筹款，发挥瑞宝暖爱社区慈善基金的平台，联动公益联盟成员的优势资源，共为暖爱瑞宝社区慈善基金筹得20746.04元，接受物资捐赠折算价值31691.3元。

(3) 特色项目在“爱慈善，志愿同行”社区培育计划中展开了9场不同主题的培训，包括志愿者通识性培训、急救培训、电访技巧、探访技巧、就医陪护服务技巧及公益时间银行，培育了2支志愿服务队，分别是社区基金宣传志愿服务队和就医陪护服务队，开展了5场党建引领·惠民服务进社区活动，服务覆盖了19个社区的重点人群，服务了425人次，服务时数为325小时。开展恒常的义剪、探访、义修、电访等志愿服务，服务人次超过3000人次。

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) 特色项目的团队为新组建的团队，对项目的了解有待加强，建议进一步稳定人员团队，思考项目后续如何进一步深化完善，如两条主线之间的内在关系是什么，如何更好地整合在特色项目中。

(2) 建议特色项目进一步完善社区培育计划。目前特色项目开展的社区培育计划还比较分散，更多是配合各个基础项目的服务，需注意更好地引入项目化的思路，思考项目本身特色所在。

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。本次瑞宝社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对瑞宝社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，瑞宝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、瑞宝街道办事处、瑞宝社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，瑞宝社工站本次末期评估分数为：84.89，末期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区瑞宝街社工服务站在海珠区民政局、瑞宝街道办事处的大力支持下，在广州市心明爱社会工作服务中心的努力下，已成功运营 11 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 11 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，未来瑞宝社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站通过有效措施稳定团队，减少流动性；在劳动合同规范方面，按劳动法重新规范员工劳动合同；强化对社工的督导支持以及继续教育支持，以提升服务质量；在宣传方面，争取社区的宣传空间更多的公开社工站相关信息，宣传社工服务。

2.建议社工站在各个项目基于分层分类的需求分析上，增加更多的专业性和精准性，进一步完善社工专业伦理规范、服务对象合法权益管理和服务档案管理，提升社工提炼专业服务经验的能力，继续优化社区培育计划。

- 附件：1. 瑞宝街社工服务站指标完成情况统计表
2. 瑞宝街社工服务站工作人员及督导情况统计表

