

2022—2023 年度白云区永平街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区永平街道办事处

项目承办方：广州市白云恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 5 月 11 日



2022—2023 年度永平街社工服务站 中期评估报告

永平街社工服务站（简称永平社工站）中期报告，是专业评估人员通过对永平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 名工作人员对永平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。永平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

2023 年 5 月 11 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对白云区永平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，对永平社工站的项目管理、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

永平社工站结合《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

评估小组对永平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，对永平社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据永平社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成永平社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及永平社工站，并由永平社工站转发给永平街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、永平街道办事处，以及永平社工站的反馈意见，形成最终报告，发给白云区民政局，并由白云区民政局转发

给永平街道办事处和永平社工站。

（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

永平社工站位于广州市白云区白云大道北 886 号安华汇公建楼 4 楼，于 2012 年 7 月开始，由广州市白云恒福社会工作服务社负责运营。永平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 2 月 28 日，社工站配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 17 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 14 名），行政财务及其他人员 4 名。此外，社工站配备督导 7 名（机构聘任 6 名，双百督导 1 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 2022 年 8 月 16 日至 2023 年 8 月 15 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2504 个、家庭探访 770 个，分别完成协议指标量的 139.11%、61.11%；个案接案 43 个，结案 28 个，服务 242 节，分别完成协议指标量的 63.24%、41.18%和 59.31%；完成小组 15 个、90 节，服务 1041 人次，分别完成协议指标量的 50%、

50%和 72.29%；完成社区活动 42 次，服务 4868 人次，分别完成协议指标量的 79.25%、183.7%；发展志愿者 82 名，培育志愿者骨干 17 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 4 次，分别完成协议指标量的 82%、51.52%、100%和 66.67%。(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，永平社工站各项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) 社工站人员管理规范。截至 2023 年 2 月 28 日，社工站的工作人员应到 130 人次，实到 133 人次；社会工作者应到 91 人次，实到 108.5 人次；社会工作专业人员应到 65 人次，实到 106 人次，各类人员配置充足。社会工作专业人员 17 人，占要求配置社会工作者人数（14 人）的 121.43%；从业 2 年以上社工 11 人，占协议社工人数（14 人）的 78.57%；社会工作者持续在岗 16 人，稳岗率达 114.28%，完全满足评估要求。

(2) 社工站重视督导工作。督导团队包括 1 名外聘督导和内部督导，共 6 名成员；机构对督导实施分级管理，督导岗位的持续

性较好，多名督导已经持续多年对社工站的同一项目进行督导，对服务有较深入的了解；督导每季度对社工的专业成长进行反馈，社工同时也对督导的成效进行评价，有效促进了督导与社工之间的互动交流；社工对督导的平均满意度为 96.5%。

（3）社工站重视安全管理工作。《安全生产长效机制清单基础台账》比较完善；社工站每月召开消防安全工作会议，开展消防安全培训和应急演练；机构定期派人对社工站进行安全检查，社工站也定期进行自查，具备较强的安全意识；社工站有专门的安全生产负责人，并签订安全生产责任书；每位同工签订了《电动自行车安全使用承诺书》；疫情期间，社工站建立比较完善的《关于疫情防控工作制度》以及相关的工作台账。

（4）社工站重视项目宣传工作。一是通过洗楼、社区报栏、QQ 群以及微信群等多种方式推广宣传项目服务，定期下沉社区开展宣传，不断完善辖区网络地图信息；二是在项目经验推广方面，目前已获得 9 次来自《南方日报》、广东经济科教频道等省级媒体的服务经验报道，具有一定的社会影响力。

2.需要关注的地方

（1）建议社工站强化专业规范性管理工作。一是建立项目内控的机制并落实内控工作，确保服务成效；二是定期对社工遵守和实践专业伦理价值规范的情况进行评核，可以与服务对象的合法权

益保护工作考核一起进行，但需要及时对考核的情况进行分析，以便后续能有针对性地开展督导和培训；三是规范信息公示工作，需要更加注意信息公示的内容和时间节点的要求。

（2）建议社工站加大资源链接力度，通过多种途径拓宽范围，链接更多的社会资源。本次评估周期链接资源总价值为 12.3 万元，完成项目指标的 24.6%。

（3）建议社工站总结提炼多年扎根社区的实务经验，撰写研究成果，争取获中央级媒体报道或在核心期刊上发表，进一步提升项目的社会影响力。

（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）本年度社工站开展了探索“135”模式运作项目的服务，能按要求开展调研，围绕街道的核心工作和中心工作设计可行的服务方案来运作项目；在党建引领框架下，服务涵盖核心项目、志愿培育以及五大服务板块；结合五社联动，稳步推进项目进度，年度指标的完成情况良好，服务能体现出比较好的专业性。

（2）社工站与各居委会建立了良好的关系，构建了“一社区

一社工”工作机制，确保每个同工都有相应对接联系的居委会工作人员。同工通过微信、电话以及现场服务等形式，定期与所对接的居委会工作人员开展联系、沟通和服务转介的工作；每月向各居委会发放中心宣传资料，并反馈服务对象情况、相关活动通讯等信息。

（3）社工站的服务机制比较完善，沟通记录比较详细。此外，社工站根据上期评估建议制定了整改计划，成立了负责部门，积极进行整改并完成整改报告。

（4）社工站对兜底群众开展全覆盖服务，疑难个案的跟进比较扎实，通过五社联动的方式解决困难群众的问题。

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）建议社工严格落实《社工外出事务登记表》的填写要求，按表格的要求进行量化性记录或者清晰的内容记录。

（2）建议社工做好服务痕迹管理和档案归档工作。一是社区社会组织培育和社区志愿者骨干培育的工作档案虽然有志愿服务队服务记录，但是缺少社工站对志愿服务队的培育记录，站点需要与街道确认社区培育的需求，形成培育计划，在实施计划的同时记录培养过程，以进一步促进志愿服务队成员的成长；二是需要保存

好社区慈善基金成立资料。

（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）目前社工站内有党员 3 人，入党积极分子 1 人。在机构党支部的指导下，社工站党员社工以第二党小组的方式开展组织生活，按组织要求履行党建学习机制，定期开展党章党规学习、主题教育以及党史学习。此外，党小组建立了党建学习记录表，本周期开展党史主题教育和党日活动 15 次。

（2）项目通过设计“星火燎原·美好共创计划”开展党建引领服务，建立“一社区一社工”联络机制，组织“党员+社工+志愿者”开展联动服务，党小组参与、配合街道党建工作服务 13 场次，介入街道“三个聚焦”工作，开展扶贫帮困活动，以五社联动的服务方式帮助困难群众和困难党员实现微心愿；社工站充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，积极参与街道疫情防控工作，服务 41 万多人次；党小组带领社工站积极与辖区各级党组织开展共建共享，共同参与社区治理。

（3）以公众号、网络等媒体为载体，发布惠民政策、疫情防

控指引等内容 33 篇，宣传党的政策和社会主义核心价值观；通过开展“学习二十大，奋进新征程”线上知识答题活动，宣传党的方针政策的历史沿革；以“党建带团建，社建带校建”的方式，组织老党员作为闪闪红星宣传员到学校讲课、在社区讲课；邀请青少年撰写红色故事，在学校和社区传播党的历史。

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）建议将站内党员社工及非党员社工列入调研对象，了解社工团队对党建的理解和认识，以更好地澄清核心项目服务需求。

（2）建议测量党建引领服务的工作成效，需要具体检测群众对党和党的方针政策的了解程度以及态度。

（六）重点项目——“心灵护航”关爱青少年心理健康项目

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）该项目有比较好的可视化服务产出。一是该项目制作了《疫情居家期间心理健康小指南》，引导服务对象积极面对疫情期

间的居家学习、就业和亲子互动，并且提供了想象放松训练、肌肉渐进式放松训练、呼吸放松训练以及接地训练等服务；二是该项目开发了“青”听树洞——X空间站小程序，内容包括倾述心声、释放疲惫、舒缓情绪以及表达自我，方便而实用。

（2）该项目能够联动各方资源开展青少年心理健康服务。在需求调研阶段，项目团队能够充分征询居委会、派出所、白云心理医院、粤心安心理服务站、社区卫生服务中心、学校老师、学生及家长代表等不同主体的意见和建议；在项目实施期间，项目团队和学校、心理医院等联动，开展个案、小组等服务，共同促进青少年心理健康。

（3）该项目的服务内容紧贴社会热点，受到服务对象欢迎。项目团队在针对疫情期间居家网课和亲子矛盾增多的问题，开展“疫情下想向孩子发火我该怎么办——线上讲座活动”；在疫情防控好转、学生复课之初，开展“开学不焦虑”家长和孩子的开学适应工作坊；此外，还围绕“胡鑫宇事件”、“粉红头发女孩自杀事件”等社会热门事件开展家长讲座和青少年小组服务，受到了服务对象的广泛欢迎。

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）建议加强服务需求调研。本项目的主要服务内容有两个部分，包括促进青少年心理健康和构建青少年心理健康服务体系。在需求调研阶段，需要对青少年心理健康和青少年心理健康服务体系的现状等内容进行细致的描述，建立项目介入前的基线数据。

（2）建议优化年度服务规划。一是年度计划的目标应参照 SMART 原则进行描述，针对每个目标制定可以衡量的评价指标；二是年度计划的服务内容描述应该更加细致，以更好地呈现年度服务内容跟服务指标、年度服务目标之间的逻辑关联。

（3）建议加强项目服务质量控制。一是需要加强项目实际实施的活动与年度计划的活动在目标和服务对象方面的一致性；二是在具体的服务文书方面，需要细化服务计划的内容描述，增强服务成效评估的科学性和客观性。

（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）该项目的资源链接和整合情况比较好。青少年项目累计链接并整合资源的折合价值为 22507.7 元，其中物力支持折合价值为 17950.8 元，人力资源折合价值为 4556.9 元。社工为重点青少年提供相应服务，累计服务 719 人次，并实现了困境青少年 6 个微心

愿。此外，还为 2 户困难青少年家庭链接了百家米资源帮助 1 户低保青少年家庭进行居家改造，有效缓解重点青少年的经济困境。

（2）该项目的服务宣传与推广效果比较好。青少年项目的服务分别获《南方日报》、广东移动 GD 南粤视窗等省级媒体和微社区 e 家通活力永平的报道；通过社工站微信公众号推送项目服务资讯 6 篇，阅读量共计达 1091 人次，社会影响力和社会美誉度较高。

（3）该项目能够积极推动青少年参与志愿服务。成功吸引 36 名青少年参与志愿服务，并为重点青少年提供服务，累计服务 133 人次；社工组织超过 50 名辖区青少年和重点青少年，组建了 1 支青少年志愿服务队伍，使重点青少年从服务接受者转变为服务提供者，促进重点青少年与辖区青少年相互交流，增强重点青少年的社会互动。

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、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）建议加强服务需求评估。针对重点青少年，可以通过整理分析 64 名建档对象的资料，明确有增强社会互动需求和社会支持网络需求的困境青少年人数以及这两类需求的具体情况；针对一般青少年，可以明确目标人群，完善佐证材料，建立基线数据。

（2）建议规范建档资料。一是完善困境群体探访及建档的工

作机制，明确分级标准、评估方法、档案表格和归档顺序，对资料比较多的档案可以增加标签或页码以方便查阅；二是现场抽查的探访记录中，服务对象均表示“无需求”，这与年度需求调研的结论不太吻合。因此，在平时探访过程中要加强服务需求评估，并及时根据需求调整服务内容。

（3）建议完善个案服务文书。一是细化需求评估，分点列出需求，对问题表现及成因进行详细的分析；二是细化个案跟进计划，完善跟进内容，明确跟进时间。

（4）建议完善社区活动文书。一是目标设计要紧扣年度目标；二是细化活动计划的内容描述，以更好地呈现活动内容跟活动目标之间的逻辑关联；三是活动成效评估应该更加客观，增加量化评估，呈现服务对象在知识、态度、行为以及状态等方面的变化。

（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）服务内容贴近长者群体的实际需求，链接的相关资源与长者群体需求的契合度高。

（2）社工能够与基层卫生服务中心积极互动，在长者慢性病自我管理方面开展紧密合作，提前进行预防干预，提升了长者的健

康水平与生活质量。

（3）社工具有较高的服务反思能力与执行力，通过查阅资料及访谈可以看见社工专业服务的进步。

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）建议对年度服务计划中的 5 个服务理论进行梳理，明确不同理论的作用，形成理论框架，推动其更好地对应服务框架，使服务逻辑更加清晰。

（2）建议进一步加强兜底性人群建档跟进工作，可以从完善跟进细则与流程、动态调整机制和跟进记录等方面入手。

（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）项目针对兜底困境家庭和一般家庭，分别开展需求调研并制定服务计划；针对兜底困境家庭，开展建档和日常跟进、政策和资源支持服务；针对一般家庭，聚焦儿童社区教育和家庭关系等设计服务。

(2) 项目在开展兜底困境家庭和一般家庭服务的基础上，通过培育志愿服务队，推动一般家庭参与社区服务、关注社区的弱势家庭，探索不同家庭服务之间的联动。

(3) 项目跟进诸如兜底困境儿童帮扶、青少年被性侵犯等个案，在个案中积极联动各部门和资源方为当事人及其家庭提供协助，发挥社区志愿者和社区组织的作用，有效地回应了当事人的需求，效果良好。

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) 建议加强对兜底困境人群的需求评估和跟进。社工在收集建档对象的资料后，除呈现其感觉性需求，还可以结合人的发展，对相关资料进行分析，进一步探索兜底困境人群的需求，并制定更具针对性的跟进计划。

(2) 建议进一步优化服务的整体规划。一是梳理项目多年的工作经验，为开展需求调研提供借鉴；二是在开展调研和介入的过程中，适当聚焦兜底困境人群的家庭问题，使后续服务的设计能够回应具体的问题。

(十) 特色项目——“老伙伴智慧生活”适应计划

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）项目通过文献回顾、访谈法以及问卷法等多种形式开展前期需求调研工作，明确了社区长者在适应智慧生活和打造长者友好社区方面的需求，为项目立项提供了可靠的依据和坚实的基础。

（2）社工积极联动企业、居委会等多方力量，为项目落地社区提供了技术和场地等资源支持，持续推动项目深入开展。

（3）项目通过开展手机相关功能的学习培训，帮助长者学会智能手机的基本操作，让他们更好地适应现代化的生活。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研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）社工对长者智慧化生活的概念缺乏了解，会影响服务计划的设计和实施。建议社工深入学习长者智慧化生活的定义和内涵，在厘清相关概念的基础上，结合社区情况、购买方需求等开展项目的设计。

（2）防诈骗宣传服务与长者智慧化生活关联度低，建议社工进一步明确项目想要回应的核心议题，并围绕该议题展开分析和服务设计，使后续服务产出能够更好地回应项目主题。

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。本次永平社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对永平社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，永平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：经调整，白云区民政局、永平街道办事处、永平社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，永平社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区永平街社工服务站在白云区民政局、永平街道办事处的大力支持下，在广州市白云恒福社会工作服务社的努力下，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，未来永平社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站高度重视社工人才队伍培育，加大站内教育培训



力度，组织同工深入学习社工服务的相关概念，帮助其明确定义、理清内涵，进一步提升同工的服务能力和水平，更好地推进社工站专业化发展。

2.建议社工站加强规范化管理，建立健全服务对象档案和数据库，落实服务对象分层分类、建档立卡以及跟进管理工作，规范服务文书填写要求及标准，加快推进社文书档案管理工作规范化、标准化建设。

3.建议社工站全面摸清服务对象底数和基本情况，创建基线数据库，定期对服务对象的需要和优先级进行评估，根据评估情况及时进行调整和改进，满足服务对象的需求，不断提升服务质量。

附件：1.永平街社工服务站指标完成情况统计表

2.永平街社工服务站工作人员情况统计表

