

2022—2023 年度白云区云城街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区云城街道办事处

项目承办方：广州市心悦社区发展中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 6 月 21 日



2022—2023 年度云城街社工服务站 末期评估报告

云城街社工服务站（简称云城街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对云城街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 名工作人员对云城街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。云城街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 21 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云城街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，对云城街社工站的项目管理、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

云城街社工站结合《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

评估小组对云城街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，对云城街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据云城街社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成云城街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及云城街社工站，并由云城街社工站转发给云城街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、云城街道办事处，以及云城街社工站的反

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云城街道办事处和云城街社工站。

（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

云城街社工站位于白云区云城街萧岗东华大街自编 2 号，于 2015 年 6 月开始，由广州市心悦社区发展中心负责运营。云城街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 5 月 31 日，社工站配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 11 名（中级社工师资格 2 名，助理社工师资格 9 名），辅助人员 6 名，行政财务及其他人员 4 名。此外，社工站配备督导 5 名（机构配备 4 名，双百督导 1 名），从事社会服务 7 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2022 年 7 月 11 日至 2023 年 7 月 10 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1239 个、家庭探访 757 个，分别完成协议指标量的 123.9%、94.63%；个案接案 58 个，结案 51 个，服务 351 节，分别完成协议指标量的 96.67%、85%和 97.5%；完成小

组 28 个、169 节，服务 1372 人次，分别完成协议指标量的 93.33%、93.89%和 95.28%；完成社区活动 109 次，服务 6637 人次，分别完成协议指标量的 121.11%、368.72%；发展志愿者 103 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 10 次，分别完成协议指标量的 103%、100%、100%和 166.67%。（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，云城街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）人员配备方面，截至 2023 年 5 月 31 日，社工站的工作人员应到 220 人次，实到 238 人次；社会工作者应到 154 人次，实到 190 人次；社会工作专业人员应到 110 人次，实到 133 人次；从业 2 年以上的社会工作者 15 人，占协议要求社会工作者人数（14 人）的 107.14%；社会工作专业人员 11 人，占要求配置社会工作者人数（14 人）的 78.57%。机构依法与同工签订劳动合同，为同工购买五险一金，并按要求落实各项福利待遇，未有违反《劳动法》等规定的投诉。

（2）督导配备和管理方面，机构为社工站配备督导4名，均在广州市社会工作协会备案，资质符合相关要求；督导按照协议要求开展服务，有相关工作的记录和台账，督导实际完成时数为1233小时，完成率达122.32%，达到协议相关要求；社工对督导的满意度为95.5%。

（3）行政管理方面，社工站建立了安全管理工作制度及机制，定期组织同工开展安全知识培训与演练；建立了信息安全和保密工作机制，对办公设备与档案建立了管理制度和工作标准；能及时公开对社工站基本情况介绍、困境人群台账、社区资源图、服务项目以及人员组织架构图等信息，主动披露接受捐赠资助情况以及服务对象受益情况，自觉接受公众监督。

（4）项目宣传和成果推广工作稳步推进。项目宣传途径多样化，每月编印社工站活动预告等宣传资料，并通过机构微信公众号、街坊微信群、社区居委沟通工作群、社区宣传栏展示以及派发宣传单张等线上与线下相结合的方式宣传和推广项目；安排专人跟进项目宣传和媒体对接工作，制定年度宣传工作计划，并落实稿费、奖励等激励措施，有效促进项目宣传取得实效，共有16篇次的活动信息被市级以上媒体登载报道；春风农场项目《云城街社工站向困难群众派送爱心蔬菜》被学习强国登载，项目的影响力和示范性得到持续提升。

（5）社会资源链接工作取得一定成效。截至 2023 年 5 月 31 日，社会资源链接总额 39.65 万，其中人力资源折合价值 22.35 万，物资折合价值 16.7 万，资金 6003.01 元。

（6）经调查，受访服务对象、居委会代表以及合作方代表对社工站满意度较高，服务对象表示社工站人员服务态度热情，居委会代表表示社工站积极下沉社区，工作落实到位。

2.需要关注的地方

（1）建议加强人员配备及团队建设，提高社工队伍的稳定性，并充分发挥专业社工优势，为服务对象提供专业服务。截至 2023 年 5 月 31 日，社会工作者持续在岗 10 人，稳岗率为 71.43%。

（2）建议完善社会资源链接佐证材料，尤其是需要进一步补充志愿者服务项目针对重点服务对象实施的具体措施、服务内容及方式。

（3）建议加强规范性管理，完善专业服务的监督和考评制度，改进专业伦理的评核方式。例如，从 2023 年 4 月开始，对同工实行主任评核、同工自评及互评三种考核方式，但同工的专业伦理规范要求、各项目评分标准等内容过于笼统，有待进一步明确清晰，需要提升考核方式的规范化和可操作性。

（4）部分居委会代表建议一是社工加强专业技能学习，提高探访服务质量，进一步促进探访服务的专业化；二是创新活动形式，

针对不同群体开展多元化活动。

（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）社工站整体的项目管理及服务推进工作比较合理，年度工作任务完成情况良好。

（2）“一社区一社工”机制落实到位，社工积极和居委会沟通，定期汇报工作情况及进度，积极联动社区社会组织整合社区慈善资源，更好地为服务对象开展服务。

（3）社工站能实现辖区兜底服务对象探访服务全覆盖，服务记录比较详细；社工站搭建了很有特色的共建共治共享的“春风农场”优质新型社区共治平台，以种植为服务载体，撬动了社区力量和多方资源参与，营造了“互爱、互助、互信”社区氛围，形成可借鉴、推广的社工服务参与社区治理品牌。

（4）社工站对志愿者骨干实行“一人一档”管理，有针对性地开展培育工作，培育过程记录详细。此外，社工站成立了社区慈善基金，已经启动社区善款资金的链接工作。

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）建议结合辖区服务需求情况和社工团队的服务能力进行反思，为下一年度的服务设计以及实施提供参考。本年度服务需求分析报告欠缺对社工团队服务专业性、服务水平分析与反省。

（2）建议进一步提升社工团队的专业性。例如，需要提高社工服务目标、服务成效测量等设计的具体化、可操作和可量化的设计；各个活动的《反馈评估表》，对于服务的测量缺乏足够的针对性和适用性。

（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）社工站党小组目前由 4 名党员社工和 1 名入党积极分子组成，党小组在机构党支部的带领下，定期开展党小组会议，累计开展党建知识学堂 7 次，服务 95 人次，丰富了非党员社工的党建知识，并给予其党建工作指引。

（2）社工站党小组积极发挥党员社工的引领作用，制定了“红

色家园”党建阵地建设计划、“坚持跟党走”引领群众计划以及“党建引领+N”共建共治共享社区治理模式优化计划，带领社工站团队开展服务工作，例如开展党员圆梦行动；结合街道的双微计划，联动党员，通过线上认领微心愿的方式为困境人群圆梦；通过党建平台引领“五社联动”聚合力，帮扶困难人群；通过联动各方资源、动员志愿者关爱老党员、困境人群和高龄长者，开展老党员惠民服务行动、居民电器维修活动等；打造了党建引领春风农场项目，有效推动社区可持续公益慈善平台建设，通过园艺治疗关爱社区“一老一小”，调动更多社区力量参与项目发展。

（3）社工站党小组在长者、青少年以及文化传承的特色服务过程中，能嵌入社会主义核心价值观和二十大宣传工作，让辖区居民加强对社会主义核心价值观以及党的政策路线的了解，增强了居民爱党爱国的情怀。

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）社工站目前还没有成立党支部，建议在上一级党组织的指导下，继续推进社工站党支部建设，以确保有更严谨、更牢固的党建阵地引领社工站的专业服务。

(2) 党小组相关材料的归纳整理缺乏严谨性，建议加强对党小组材料的管理，党小组成员的思想报告和学习心得需要个人签名，并要归档保存。

(3) 党建活动的党建目标有待清晰，建议对照年度党建工作目标，具体地描述已通过或已达成的党建目标，进一步补充完善待开展的党建目标。

(六) 重点项目——“我爱云城，我卫云城”环境卫生营造项目

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) 项目持续推动社区教育，联动居委会、街道办事处、社区单位企业、辖区学校及两新组织等，合作开展多样化的社区活动，充分激发社区各群体的参与意识和服务热情，共同塑造和提升爱护环境的意识，营造了良好的社区氛围。

(2) 项目积极落实中期评估意见，在环保队伍的培育和社区卫生问题的发现上积极行动，积极改善组织架构梳理、环保行动落实及服务热情激发等方面，促进队伍成长；通过社区巡查发现社区卫生死角，并探讨可行性的解决方案。

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）建议将社区组织队伍的培育需要纳入常态化机制，引入社区组织发展的阶段性理论，协助项目划定社区组织成长的阶段，有目标性地推动队伍更新成长，促进骨干队伍成为社区环境卫生介入的有力协同者，从而不断壮大社区组织队伍越多越壮大，从而夯实社区治理的根基。

（2）建议项目在确定具体环境问题后，精准识别有效的利益相关方，做好社区多元主体的动员和培育工作，进一步推进社区议事协商，实现社区力量的精准投入，有助于社区环境问题的系统性解决，更加直接地、客观地体现服务效果。

（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）积极回应困境青少年儿童社会支持网络建设需求，整合社会资源，强化邻里支持力量。通过电访、探访及个案等形式及时跟进困境青少年情况，建档率及电访覆盖率均达 100%，链接各类社会物资、春风农场蔬菜及微心愿等资源折合价值 6522.06 元，强化物质支持，联动居委、社区志愿者和爱心企业等上门慰问，做好

情感关怀和社会关注工作。

（2）项目拓展服务对象，创新服务形式，有效扩大服务覆盖面至在职青少年群体。结合传统节日开展社区观影、社区摊位和音乐会等活动，为社区在职青年搭建互动交流平台，加强青年群体社会交往，帮助释放压力，累计服务 813 人次。

（3）儿童青少年安全堡垒搭建全面，资源联动充分。联动了街道、居委会、中小学以及心理医院等单位，围绕心理健康教育和自我保护能力提升方面，开展情绪探索、应急救护、禁毒知识、出行安全等多项服务内容，共开展 8 场活动、3 个小组，服务 2227 人次，全方位守护青少年安全。

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）建议做好文书归档材料的整理与完善工作，重视服务理论的作用发挥，加强社工对于所开展服务的理论认识及支撑作用理解，从而提升对于介入策略及服务目标的把握。

（2）建议加强青少年服务特色凝练和社区参与实践。一是积极推动青少年参与社区服务，将青少年从受助者转变为助人者，以发挥青少年的积极作用；二是提炼项目服务特色，做好总结与推广工作。

（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）项目能为非户籍长者提供个别化服务，不仅争取其户籍地和亲友资源，也积极链接本地资源服务，鼓励长者发挥个人潜能，提高应对问题和解决问题的能力。

（2）项目能够按月总结项目各方面的进展工作，并作出相应的反思和服务建议，以便于细化项目的监管工作，及时进行调整，有利于实现项目目标。

（3）项目整合的资源比较丰富，链接资源的方式比较多样化，能链接物资资源以及长者义工队、医生等人力资源，为长者在情感、健康管理、居家改造和日常生活物资等方面提供支持。

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）建议明确和细化项目在一般长者和重点长者方面侧重关注的问题，不要停留在了解“长者需求层面”，并结合项目过往服务经验，区分已接受服务的长者和未接受服务的长者需求，促进项目制定更加精准的服务板块和服务内容，从而扩大项目覆盖面，推

动服务深入发展。

（2）目前分级管理制度主要是针对困难群众和特殊群体，一般服务对象缺乏分级管理；通过查阅重点长者的资料，发现仅对部分长者进行评级；仅通过小组和活动的形式向一般服务对象提供服务，不符合实际工作中遇到的情况。建议一是不断完善分级管理制度，确保服务对象的分类管理到位；二是在服务跟进过程中切实落实分级管理，推动服务的深入开展；三是拓宽服务形式，按照服务对象的实际情况和需求开展服务。

（3）个案中长者生活保障、身体健康、社会支持及危机状况等方面的信息掌握不足；对风险因素的识别和管控能力有待进一步加强；部分个案有一定进展时就突然结案。建议一是加强项目需求调研，做好电访/探访记录，补充完善长者个案信息；二是做好个案风险评估工作，以巩固个案服务成效；三是提前制定结案后完备的服务计划，以便能及时为服务对象提供相关支持。

（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）紧急个案的处理比较得当，社工能够有效协同政府相关部门，做好服务对象的跟进介入，如链接政策资源、提供心理支持

以及协助其稳定生活，体现了较好的专业质素。

（2）社工能够规范完成兜底对象的建档和支持工作，逐步推动帮扶工作的深化，挖掘了个性化需求，并提供政策与生活支持，提升其生活质量。

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）建议项目继续做好兜底服务对象的精细化评估，从表层状态延伸到深度需要，从主观表达延伸到客观分析，更加细致地把握服务对象的需求，更加精准地表达问题的严重程度，提供更有针对性的帮扶和支持。

（2）建议继续增强成效管理的意识和能力，明确成效评估方法和工具，从而在服务过程中，有效使用相关工具进行数据收集和分析统计，记录服务对象行为的改变情况，系统地展示服务效果。

（十）特色项目——“百年古韵，别样萧岗”文化传承特色项目

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) 项目能够较好地挖掘和整理萧岗文化资源，开展了多种形式的宣传活动，有效提升社区居民传承文化的意识，累计开展活动 19 次，志愿者参与 109 人次，服务居民 798 人次，公众号相关宣传阅读 934 人次，本年度较好地开展了萧岗文化、传统民俗及英雄事迹等内容的宣传，做好文化传承发展工作。

(2) 项目充分发挥党建引领作用，做好传统文化与社区文化的认同感提升工作。联动社区党支部做好结对共建工作，通过“线上+线下”的方式开展各类活动；以摄影技巧学习为纽带，组织各类人群遍寻社区传统文化资源，记录和发现社区之美；以旅游宣传活动为契机，向居民介绍辖区内各古建筑景点，增强居民对社区文化的认知，提升大家的社区文化归属感和认同感。

(3) 通过“节日+文化”的方式开展主题活动，营造良好的文化传承氛围。在春节、七夕节及清明节等重要节点，将节日习俗与萧岗本土文化相结合，打造多元文化环境，使社区居民进一步了解和认识萧岗文化，深入培育和践行文化，自信弘扬和传承优秀文化。

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) 建议使项目与居民生活密切关联，进一步提高社区居民的知晓度和积极性，推动社区居民参与项目、共享项目成果，不断

扩大文化传承覆盖面，让萧岗文化深入民心。

（2）目前，文化传承工作的服务形式是比较传统的三大手法——一个案、小组和社区工作方法，且并非针对居民的实际需求提供服务，建议社工结合传统文化项目，探索文化传承工作的创新模式，以居民为主体进行服务设计，拓展思路丰富活动形式，开展更多适切的服务。

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。本次云城街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，云城街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区云城街社工服务站在白云区民政局、云城街道办事处的大力支持下，在广州市心悦社区发展中心的努力下，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，未来云城街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站加强规范化内部管理和专业化运营管理。一是重视佐证材料收集，做好服务痕迹管理和档案归档整理工作，进一步提高档案材料的质量及对应性，更完整、更直观地呈现服务过程与项目成效；二是建立健全专业服务规范化管理制度，不断完善考核方式方法，探索构建多视角、全方位、立体式的考核评价体系，推动工作效率和服务质量持续提升。

2.建议社工站加强社会工作专业人才培养队伍建设，结合社工的存在问题和工作需求，定期开展社会工作知识专题培训，推动社工掌握和运用社会工作专业理念、手法和技能，不断提高社工的专业素养和业务能力，为服务对象提供更高质量、有针对性的服务。

3.建议社工站充分调动和发挥辖区居民的积极性、主动性和创造性，通过座谈会、小组讨论或问卷调查等方式收集意见和建议，鼓励他们积极参与活动的决策和规划过程。此外，积极链接整合资源，挖掘辖区在地资源和内生动力，因地制宜开展丰富多彩的专项

活动，以更好地满足居民的需求。

附件：1.云城街社工服务站指标完成情况统计表

2.云城街社工服务站工作人员情况统计表

