

天河区天园街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区天园街道办事处

项目承办方：广州市风向标社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2022年10月13日



天园街社工服务站末期评估报告

天园街社工服务站(简称天园社工站)末期报告,是专业评估人员通过对天园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名工作人员对天园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。天园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10月13日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对天河区天园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,对天园社工站的项目管理、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

天园社工站结合《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

评估小组对天园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，对天园社工站进行评估工作。

3.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、天园街道办事处，以及天园社工站的反馈意见，形成最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给天园街道办事处和天园社工站。

（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

天园社工站位于天河区天园街建业路华翠街68号仙湖名苑首

层（天河公园东门侧），于2018年11月开始，由广州市风向标社会工作服务中心负责运营。天园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9月30日，社工站配备工作人员20名，其中社工专业人员12名（中级社工师资格4名，助理社工师资格8名），辅助人员3名，行政财务及其他人员5名。此外，社工站配备督导7名，均从事社会服务8年以上。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2021年11月2日至2022年11月1日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1374个，家庭探访640个，分别完成协议指标量的181.03%、164.95%；个案接案77个，服务423节，分别完成协议指标量的154%、141%，结案50个；完成小组22个，132节，分别完成协议指标量的137.5%、137.5%，共服务1909人次；完成社区活动53次，服务2907人次，分别完成协议指标量的155.88%、880.91%；发展志愿者118名，培育志愿者骨干49名，发展志愿者队伍2支，开展志愿者培训8次，分别完成协议指标量的173.53%、125.64%、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，天园社工站的各项工作指标均达到预期进度。

建议社工站在未来继续保持，提升服务效能。

（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）截至 2022 年 9 月 30 日，末期评估统计周期为 11 个月。社工站全职人员应到 220 人次、实到 237 人次，社会工作者应到 154 人次、实到 170 人次，社会工作专业人员应到 110 人次、实到 133 人次，人员到岗人次符合有关规定和协议要求。社工专业人员 12 人，占社工总数的 85.71%；社工站负责人为社会工作本科毕业，从事社工行业 7 年以上，符合任职条件。社工站内部建有完善的人事管理制度，行政运营状况良好，社工机构依法与员工签订劳动合同，落实员工休假等福利待遇；目前配有符合资质的 7 名督导，相关备案与协议手续完善。督导能按照社工成长情况参与考核，完成协议要求的督导时数与培训时数任务，达标率为 150.7%。社工站对中期评估时提出应关注对终止督导服务协议签订与出勤考核的问题，在末期评估的整改中得到完善。专业社工对督导服务满意度为 96.11%；

（2）社工站建立了健全的安全管理工作制度和工作机制，对场地、物品等的安全管理责任明确、到位，做到定期消毒、分类管

理、环境卫生等措施；除此，建有场地和设施的安全管理机制，消防设施和安全到位，场地安全指引清晰，每年能定期落实安全检查、安全教育、安全预防、应急演练等安全工作措施；

（3）在专业服务流程规范方面，社工站建立了专业伦理价值规范的实践管理机制，定期对社工的专业伦理价值规范遵守和实践的表现进行督导和评核，相关工作落实到位。社工站的宣传渠道多样，能利用网络等多种方式推广项目服务及体验活动，有利于居民寻求和了解服务。目前，社工站编有项目推广手册、宣传画册、服务汇编、宣传视频等多种宣传资料，有利于社会各方知晓项目服务。同时，社工站注重项目经验推广活动，在防疫抗疫期间，配合政府部门做好疫苗接种和为社区老人“送温暖，守健康”活动，多次获得《信息时报》等有影响力的媒体推广报道，突出了社工站“我为有需要的人群服务”的专业精神和服务技巧。本年度，社工站资源链接总额约为 50.81 万，完成比例为 110.87%，链接力度强较大，为辖区有困难的居民提供了有效的帮扶。

2.需要关注的地方

截至 2022 年 9 月 30 日，社工站持续在岗人员 10 人，稳岗率仅为 71.43%，未达评估要求；从业 2 年以上社工人员 10 人，占社工总数的 71.43%，可见社工的流动率较高。建议社工站管理层重视团队稳定性，加强新进员工的业务培训和继续教育工作，提升团

队成长的速度。

（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）社工站重视服务的阶段性检视和评估建议改进，能及时组织开展督导联席会议，积极调整、及时改善后期服务，内部评估和整改机制的办法较好地推进了服务的持续改善和发展；

（2）社工站与街道工会、禁毒办等职能部门保持沟通积极，线上、线下工作方式灵活，主动汇报与迎检互动机制通畅，内部检视和外部联络相得益彰，服务管理、执行、监测和交流的内驱力较以往有明显进步；

（3）社工站能有力调动社区资源，积极搭建社区慈善基金、筹集爱心物资平台，积极培育社区组织和志愿力量，积极对接社区实际需求并做到精准回应，扎根务实，值得肯定；

（4）社工站助力社区防疫有功，“社工+”的作用在核酸检测、“红棉守护”热线、安全流调、疫苗接种等前线服务中得到了全方位的拓展，团队磨合与协作也得到了较好的推动和进步。

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、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）建议社工站进一步提升总体的服务专业设计，集结督导团队、机构管理层的专业支持，着力完善总体服务规划的搭建，聚焦社区问题清单的回应，全面打通总体层面回答各领域服务“是什么”、“为什么”和“怎么样”的逻辑理路；

（2）建议社工站进一步推动社区培育在可视化、成效化方面的工作，在筹建社区基金、培育社区社会组织和志愿队伍的基础上，全面推动培育从准备、招募、建立，到增能、服务、激励的可视化过程的呈现，大力推动社会组织参与社区服务的主题成效或典型案例的专业引导。

（五）核心项目——“‘筑梦领航’党建服务计划”

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，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）项目重视多方联动，调动社区公益资源、促进党建引领的思路清晰，通过思想联抓、资源联享、组织联动、队伍联育等服务策略，较好地实现了单位企业与社区居民的需求双对接，积极推

动了社区垃圾分类、疫情防控等治理难题的服务跟进，各共建合作方给予了较高的评价和认可；

（2）项目积极发挥社工站党组织的阵地作用，通过进社区、进企业、进学校、进部队等灵活方式，深化了社区基层服务的需求落地工作，在紧扣社区实际、密切部门沟通与合作的同时，较好地整合发挥了党组织的先锋模范作用和社工的专业作用，值得肯定；

（3）项目结合前期调研积极关注军嫂群体，充分发挥军嫂群体的社会影响力，积极培育由党员、退役军人、军嫂组成的志愿队伍，积极搭建多方参与社区事务平台，在调动在地红色资源、提升军嫂服务技能、促进社区志愿服务、促进军民团结上，较好地突出了党建引领志愿的主题成效。

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）建议项目进一步完善服务的纵向逻辑，在紧扣五年规划或年度计划主题的同时，项目需进一步明晰“由谁来圆梦”、“圆谁的梦”、“要圆的梦有哪些”和“如何圆梦”等四个问题在党建的组织引领、思想引领和服务引领中的具体定位和内在逻辑；

（2）建议项目团队加强项目化打造思路，在回应党建需求的

时候，找准党和组织在破解社区治理难题、推动党建引领公益、引领志愿、引领思想的着力点，全力探索项目化打造在社区慈善、就业帮扶、军嫂服务中做细做实的专业发展路径。

（六）重点项目——“‘同一片天空’安全园服务计划”

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）项目立足社区公共危机事件，成功培育了疫情防控志愿队伍；结合疫情防控需要，从通识性志愿培训（岗前知识、服务技能）、专项志愿服务（疫苗接种、核酸检测系列特定岗位培训）、定期志愿者团体支持（疫情防控志愿者座谈会）等，在志愿者管理与培育方面探索了多层次介入的服务模式；

（2）项目服务于疫情常态化背景下的社区卫生、社区公共危机事件，通过开展机制建设（一重点三机制五措施）、组织培育志愿团队、下沉社区开展服务，携手各方共建安全天园，全方位、立体化参与到疫情防控等社区基层治理事务当中；

（3）项目在机制建设方面的探索具有较好的指引作用，完善了沟通机制，理顺街道、社工、居民的关系，后期通过制作操作性强的《常态化核酸检测志愿服务手册》，凝练服务经验，有助于服务的推广和成效巩固；

(4) 项目工作轨迹清晰, 采用社工工作日志等形式, 详细记录每日各个站点疫苗接种情况、核酸检测站点情况, 并通过电话、会议、定期汇报等形式及时与街道职能部门进行沟通。

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:

项目以解决社区公共安全事件为切入点, 着重培养志愿者团队参与疫情防控事务, 在志愿者培育方面做了重点探索。建议项目更多关注对社区层面的服务设计和实施, 通过社区宣传、社区倡导等工作手法, 在增强社区居民对于疫情防控、危机应对等的社区意识、健康知识和社区行动等方面开展支持服务。

(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) 在兜底服务方面, 社工通过探访、个案、小组和社区活动等多种服务形式, 全覆盖辖区内 59 位重点青少年, 动态跟踪服务对象的需求变动状况, 同时亦重视作为残障青少年照顾者的需求, 开展了相关减压服务;

(2) 项目开展的“生涯规划助成长”小组能够积极链接辖区内的企业资源,邀请了两位在职青年为组员分享银行及地铁方面的工作情况,并且安排了一次实地职业体验,小组设计十分接地气,对开拓组员的视野、反思自己的生涯规划都能起到相当积极的作用;

(3) 在文书查阅过程中,发现青少年领域的督导能够在个案、小组、活动等实务层面提供良好的支持,给予的督导意见能一针见血地指出社工需要改善之处,提供的建议亦较为具体;

(4) 在社会参与度方面,社工能积极与舒客牙膏公司、地铁公司、建设银行等开展合作,为在职青少年搭建社区参与、与其他在校青少年和困境青少年互动的平台。项目组织在职青少年参与了职业生涯规划及困境青少年的探访关怀服务,参与志愿服务的在职青少年达 114 人次,服务成效较为显著。

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) 建议社工加强项目管理与服务逻辑方面的能力,避免掉进偏向关注微观服务而忽视中观服务布局的陷阱,如为照顾者搭建的互助平台,具体是针对性解决照顾者的哪些问题,通过什么策略和方式解决的,该策略的有效性如何,社工在其中需要做好哪些台前幕后的工作等,这些问题都需要社工进行系统性的思考和设计,

方能一步步地将服务踏踏实实地做出来，并不断积累工作成果；

(2) 本年度项目开展的职业生涯规划系列服务已做出了一定的成果，建议把该主题的系列服务作为青少年的品牌服务进行打造和升级。经实践，该主题服务较容易获取校方、家长、学生、企业等多方的联动及合作，对于借助利益相关方的力量去建构服务的社区影响力和助长青少年成长等两个方面都有所帮助；

(3) 建议项目进一步加强社工的个案辅导技巧和能力，如与案主确定个案目标、协助案主改善沟通方式、以来访者为中心的理念实践等，都需要社工在实践中、督导协助下继续成长和提升。

(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) 项目团队相对稳定，其中两名社工已在该领域深耕多年，对社区情况较为熟悉了解，团队分工合理，工作认真负责，具有较好的专业服务精神；

(2) 项目重视中期评估的意见整改，进一步完善了兜底性服务对象建档的套表，统一规范设置选项标识。项目一如既往地重视兜底服务对象的跟进工作，科学分级分类，记录清晰，汇总了兜底人群动态管理表，能迅速清晰地了解到兜底人群的相关跟进情况；

(3) 项目积极进行资源整合,在2021至2022年度,联动多方整合各类资源价值约45613.39元,并利用所整合的资源积极在社区中开展扶贫帮困工作;

(4) 项目在突发性疫情防控期间,一方面积极协助长者解决生活方面的各种困难,另一方面积极关注长者的心理状况,邀请心理方面的专家开展线上讲座,为疫情防控期间的服务对象基础生活保障和心理调适发挥了重要的作用。

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) 项目对兜底性群体的建档工作仍有进一步完善的空间;首先在服务资料完整性方面,建议社工认真填写完整相关资料;其次在服务资料填写的严谨性上,社工在后续服务时需严谨地根据服务对象的实际情况作出专业判断;再次是对于服务对象情况变化,建议项目及时调整其服务级别,以便呈现服务的动态性;最后,社工需定期对服务对象的等级情况进行动态评估,其等级划分建议与广州市的标准要求相一致;

(2) 建议项目社工进一步提升专业服务水平,尤其是在个案服务方面,首先需注意合理区分咨询个案和辅导个案,从文书资料的撰写到实务的跟进弄清两者的异同;其次建议进一步厘清开案的

标准，明晰案主的具体需求，合理界定具体的服务目标，有效进行跟进；最后需认真理解套表内容填写的内在逻辑关系，规范填写相关内容，确保专业服务的有效推进。

（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）在档案建设与管理方面，项目能做到重点兜底家庭一人一档，共完成建档 122 份，并对其实施分层分类管理，在综合评估基础上确定了五级机制跟进，档案标识指引清晰。社工能根据评估结果以常态化主动探访予以跟进，如节假日探访、疫情管控提醒、重点个案跟进等形式，跟进效果较好，可见重点兜底服务机制执行顺畅；

（2）项目社工服务理念符合社工价值，在服务中较好地回应了服务对象需求，在非职场女性服务项目中引导组员建立自主管理，组织并建立自主运营机制，为后续搭建参与社区事务平台提供基础，引导组员从服务参与者向服务提供者逐步转变；

（3）项目联动助残志愿者、企事业单位、慈善会、律师等专业资源，为困境家庭提供支持，完善“搭建多元机制，完善互助平台”系统服务，较中期评估有较大进步。

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）在文书撰写方面，建议项目适当突出社工在社会服务过程中的反思性成长，熟练掌握个案评估工具，如家庭结构图的使用等。在部分小组服务中，社工需处理好专家与社工的角色分工合作，进一步回应社会工作视角上服务对象的变化和成长，回应小组服务目标的实现；

（2）在服务设计方面，建议项目基于家庭领域服务对象跨度大、阶段性特点明显等特点，围绕常见议题，如亲职教育等，对不同阶段的教育需求进行分析，以提升需求调研的精准程度，加强服务设计和活动组织的针对性，进而提升服务对象在服务过程中的满足感和获得感，扩大服务成效。对部分案例已取得的较好的服务成效，建议项目提炼服务模式，总结案例经验，加强服务宣传，提升服务成效。

（十）特色项目——“‘梦想起航’——残疾人士才艺展示服务项目”

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) 项目重视中期评估的意见整改,进一步调整了服务方向,将服务重点改为“梦想起航”——残疾人士才艺展示服务,并相应开展了需求调研工作,后续服务也能围绕残疾人士才艺展示开展;

(2) 项目积极联动多方参与,与省聋人协会、默默有为科技有限公司、街工会职工服务站等建立合作关系,整合了社区律师、天园街工会职工服务站、华师助残队和社区志愿者等资源,价值约4999元。项目为合作伙伴默默有为科技有限公司所拍摄的宣传短片,获得了除了该公司自媒体的发布外,还获得了省聋人协会的转发宣传,有一定的社会影响力;

(3) 项目充分利用项目社工持有高级手语翻译证书的优势资源,动员组织志愿者学习手语翻译,培育了一支“让爱发声无限沟通”手语翻译志愿队伍。

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) 项目对辖区残疾人的需求了解尚未足够深入和具体,服务成效呈现略显散乱和单薄,前半周期主要围绕残疾人就业需求开展服务,后半周期调整为围绕残疾人才艺展示开展服务。建议项目全面深入了解残疾人的需求,加强服务成效的呈现工作;

(2) 由于项目在服务中期之后进行了较大的调整,建议在下

一周期的服务规划中，需注意事先做好更为完善的服务规划，避免出现类似情况，找准特色项目的“特色”之处。

三、评估等级

经过评估，天园社工站本次末期评估的等级为：良好。

四、结语

天河区天园街社工服务站在天河区民政局、天园街道办事处的大力支持下，在广州市风向标社会工作服务中心的努力下，已成功运营3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3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，未来天园社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步完善总体服务的规划和设计，凸显各项目之间的关联性与差异性，加强服务的逻辑性和目标对应性，提升整体服务成效；

2.建议社工站加强服务成效呈现工作，及时总结服务经验、提炼服务模式，多元化、可视化呈现服务成效，丰富宣传工具，积极提升社工站服务的知晓度与美誉度；

3.建议社工站运用好督导团队的力量，着力提升服务团队的专

业能力，如个案工作技巧、评估工具使用、项目化管理能力、品牌打造知识等，提升团队的服务能力和稳定性，为社区服务提供保障。

附件：1.天园街社工服务站指标完成情况统计表
2.天园街社工服务站工作人员情况统计表

