

# 2023—2024 年度海珠区昌岗街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区昌岗街道办事处

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：2024年1月17日





# 2023—2024 年度海珠区昌岗街社工服务站 中期评估报告

昌岗街社工服务站（简称昌岗街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对昌岗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 位评估专家及 1 名工作人员对昌岗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。昌岗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、中期评估背景

2024 年 1 月 17 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对海珠区昌岗街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，对昌岗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。由社工站项目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.服务访谈。**与相关社工进行访谈，了解社工站、社工点服务推进情况，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.服务对象满意度。**随机抽取不少于 100 名服务对象开展服务满意度调查（困难群众和特殊困难群体总人数低于 100 的，按照困难群众和特殊群体实际总人数开展全覆盖满意度调查），针对个人或家庭问题解决、能力提升、支持网络增强等情况进行综合评价。

**7.总结反馈。**由评估专家团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道（镇人民政府）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》《广州市社工服务站管理办法》《广州市社工站

购买服务项目评估办法》《广州市社工站岗位职责》《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：**《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》。

## **（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：**评估要求所有评估专家恪守“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材料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评估专家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：**评估要求评估专家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：**评估要求评估专家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：**评估要求评估专家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；评估要求评估专家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**

昌岗街社工站结合《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》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**

评估小组对昌岗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，对昌岗街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据昌岗街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成昌岗街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及昌岗街社工站，并由昌岗街社工站转发给昌岗街道办事处。

#### **4.出具中期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、昌岗街道办事处以及昌岗街社工站的反馈意见，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昌岗街道办事处和昌岗街社工站。

#### **（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、继续教育等方面进行评估。

**2.服务评估：**根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，结合社工站与街道（镇人民政府）签订的三方协议规定开展的服务内容，从服务成效、服务质量、服务监测、项目管理等方面开展评估工作，同时通过整合项目购买方、督导中心和项目监督方评估意见，综合对社工站项目进行评估。

#### **（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 55%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、督导中心占比 15%、区民政局占比 10%。评估结果由四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

昌岗街社工站位于昌岗街晓园东大院自编4-7号，辖内共有22个社区，划分为4个服务片区。于2012年5月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。

截至2023年12月31日，社工站配备社工21名，其中持证社工17名（中级社工师资格3名，助理社工师资格14名），非持证社工4名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2023年6月21日至2024年6月20日。

### （二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问3365个，入户探访664个，分别完成协议指标量的167.58%、66.4%；专业个案接案55个，服务268节，结案40个，分别完成协议指标量的55%、53.6%和40%；完成小组9个，54节，服务407人次，分别完成协议指标量的56.25%、56.25%和70.66%；完成大型社区活动12次，服务1546人次，分别完成协议指标量的85.71%和110.43%；完成中小型社区活动9次，服务241人次，分别完成协议指标量的150%和200.83%；新登记志愿者33名，培育志愿者骨干16名，发展志愿者队伍1支，分别完成协议指标量的33%、53.33%和50%。（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，昌岗街社工站除登记志愿者数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下半年加强对志愿者培育工作进度监测，提升服务效能。

### **(三) 项目管理**

#### **1. 值得肯定的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》要求。截至 2023 年 12 月 31 日，社工站持证社工应到 65 人次，实到 110.5 人次；社工总人数应到 130 人次，实到 139.5 人次；持证社工平均人数 17 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 85%；从业两年以上社工平均人数 17 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 85%；评估周期内持续在岗人数 16 人，稳岗率为 80%。

(2) 项目宣传方面，社工站充分发挥微信公众号的作用，积极开展宣传，多篇报道阅读量超过 100 人次。此外，站点也收到了来自居民的积极反馈，包括锦旗 1 面，感谢信 1 封以及通过 12345 热线对项目社工的赞赏。

## **2.需要关注的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面需要关注：

（1）建议社工站关注并改进档案资料的规范性。部分人员档案存在资料不完整的问题，例如入职表格填写有遗漏、工作地点的补充协议有缺失等，需逐一核查并补充完善，以确保档案资料的准确性和完整性。

（2）建议项目负责人尽快考取社会工作者职业水平证书，进一步提升专业素养。

（3）建议社工站关注团队成员的组织架构，构建一个高效的服务团队，推动站点工作人员切实下沉社区，为社区居民提供有效服务。

### **（四）服务质量**

#### **1.值得肯定的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面值得肯定：

（1）A 片区，该片区范围包括：穗花南社区、穗花北社区、江南大道南社区、海富花园社区、江南雅居社区、昌岗中社区

①该片区能摸清困难群众和特殊群体的底数，困难群众和特殊群体应建档 426 份，实际建档 426 份，建档率为 100%。其中海富社区应建档 56 份，实际建档 56 份；江南雅居社区应建档 75 份，实际建档 75 份；江南大道南社区应建档 88 份，实际建档 88 份；昌岗中社区应建档 57 份，实际建档 57 份；穗花南社区应建档 88 份，实际建档 88 份；穗花北社区应建档 47 份，实际建档 47 份。

②片区社工每月能对困难群众和特殊群体进行至少 1 次电访或探访，与居民建立关系，绘制的《社区地图》有社区资产分布情况、社区问题罗列、服务对象数据等基本信息，并建立《服务对象家庭信息汇总表》。

③片区指标完成情况良好，中期评估能按照项目计划完成 50% 以上指标。

(2) B 片区，该片区范围包括：晓港东社区、晓港中社区、晓西社区、青晖社区、昌岗东社区

①该片区社工能够摸清片区中各社区的基本情况，并清楚掌握，绘制的《社区地图》直观反映社区情况。片区落实困境人群“一人一档”，共建档 564 份，其中晓港东社区应建档 154 份，实际建档 154 份；晓港中社区应建档 103 份，实际建档 103 份；晓西社区应建档 121 份，实际建档 121 份；青晖社区应建档 114 份，实际建档 114 份；昌岗东社区应建档 72 份，实际建档 72 份。

②片区开展了多次活动，并促进青少年参与社区活动，还培育了一支护航未成年人教育保护志愿队，值得肯定。

(3) C 片区，该片区范围包括：晓园东社区、晓园新社区、跃进南社区、跃进北社区、细岗东社区、细岗西社区

①片区兜底服务对象底数清，建档资料详实。服务团队每半年重新评估一次兜底服务对象，能及时更新服务对象的最新动态，有利于服务开展的精准性；建档资料记录较为详细清晰，能较好反映服务的专业性及跟进的及时性。

②片区个案能聚焦到服务对象的实际困境上，并且能做到及时有效地持续跟进，部分个案取得了十分显著的成效，彰显了服务的专业性，值得赞许。

③片区专业小组整体流程及成效较好，而且能通过前后测进行评估对比，很好地体现了服务成效。

④片区能聚焦社区共性问题进行有针对性的介入。在居家安全专题服务中，能很好地切合服务需求，并有清晰的介入策略，在本年度重点提升居民的居家安全意识和知识，并整合资源为部分居民进行了居家微改造，呈现了很好的社会价值。

(4) D 片区，该片区范围包括：慎德里社区、汇源社区、朝圣社区、隔山社区、信和社区

①片区能摸清困难群众和特殊群体的底数，为各类困境服务对

象分类建档，困难群众和特殊群体共建档 371 份，其中朝圣社区应建档 66 份，已建档 66 份；隔山社区应建档 76 份，已建档 76 份；信和社区应建档 41 份，已建档 41 份；汇源社区应建档 100 份，已建档 100 份；慎德里社区应建档 94 份，已建档 94 份。

②片区绘制了《社区地图》，内有社区资产分布、社区问题罗列、服务对象数分布等基本信息，服务团队能详细具体的对片区资源做分析，重点关注社区内商圈的合作可能性。

③片区能及时回应困难群众和特殊群体的疑难问题或重点需求，有居民通过政府热线 12345 表扬社工。

## **2.需要关注的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面需要关注：

(1) A 片区，该片区范围包括：穗花南社区、穗花北社区、江南大道南社区、海富花园社区、江南雅居社区、昌岗中社区

①建议片区项目团队继续关注社区调研，清晰界定不同社区的社区问题，问题的描述在《社区问题地图》、调研报告、服务计划应保持一致性。提升“问题界定—需求分析—需求紧迫性—服务资源—资源投放”之间的逻辑性，为服务设计提供充分的必要性，更好地助力困难群众和特殊群体的社区资源服务平台的发挥，以保证

服务设计能更好回应服务目标。

②建议片区进一步完善《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》的信息，逐步完成“一人一案”。

③建议片区结合社区特色，发挥社会工作专业优势，打造特色品牌服务，同时通过媒体等渠道进一步宣传，提升社会美誉度。

(2) B 片区，该片区范围包括：晓港东社区、晓港中社区、晓西社区、青晖社区、昌岗东社区

①建议服务团队广泛开展座谈交流访谈或结合居民代表会议，进行深入的调研，摸准社区的问题和需求，制定出真正回应社区具体需求的针对性的服务计划。该片区有 5 个社区，其中社区长者的比例偏高，有三个社区超过了 30%，其中有社区高达 40%。虽然 5 个社区都有社区需求分析报告，但 5 个社区中对 4 个社区的需求分析为“社区促进多元主体参与并培育社区力量增加未成年人参与平台的需求”，缺乏对社区实际情况的回应。

②建议片区社工加强档案资料的整理。“一户一档”部分档案社工无签名，服务计划表需求分析简单，服务目标制定笼统，缺少回应服务对象情况，如部分服务对象本年度服务目标统一为“常规性电访或探访，了解服务对象需求和问题，提供相应的服务”。建议在“一户一档”的档案中，社工需根据服务对象情况制定具体详细且有针对性的服务计划；同时，关于政策宣传的档案应把宣传的

内容一并附上。此外，社工需增加志愿者队伍队员的基本信息以及服务记录。

③建议片区加强对小组动力的分析，提升专业性。专业服务中兴趣类小组节次较少，无过程记录，总结报告中对每次的记录主要为流程的记录，比较简单。

(3) C 片区，该片区范围包括：晓园东社区、晓园新社区、跃进南社区、跃进北社区、细岗东社区、细岗西社区

①建议社工进一步加快兜底服务对象的建档数量进度。晓园东社区应建档 98 户，实际建档 25 份；晓园新社区应建档 121 户，实际建档 29 户；跃进南社区应建档 120 户，实际建档 40 户；跃进北社区应建档 71 户，实际建档 14 户；细岗东社区应建档 53 户，实际建档 20 户，细岗西应建档 69 份，实际建档 17 户；晓园片合计需要建档 532 户，实际建档 145 户，建档比例为 27.25%。

②建议需求调研进一步深入和有针对。社工需结合各社区不同的情况，进行兜底对象的深入分析，梳理其需求特点，进一步提升服务设计的精准性；此外，在调研手法上进一步加强样本的代表性，例如焦点小组参加者，除了邀请长者群体，还需要考虑其他群体类型，提升调研的科学性。

③建议社工进一步增强资源的撬动和志愿队伍的培育与运用。尤其针对已有的党群志愿服务队伍，可以整合运用，为兜底服务对

象的需求和社区问题化解提供助力。此外，也可考虑加强志愿队伍的培育工作，围绕居家安全主题或其他服务方向，搭建志愿平台，增强队伍意识及能力，为项目服务提供更加强而有力的资源保障。

④建议社工进一步完善“三图一表”的绘制，包括及时更新兜底服务对象分布数据；对社区问题分布的摸查及呈现更加具体细致；社区资源的呈现更为丰富等。

⑤建议社工进一步加强服务成效的呈现。尤其针对已经取得较好成效的典型个案，可以总结提炼，通过媒体进行宣传报道，提升专业服务形象及项目影响力。

(4) D 片区，该片区范围包括：慎德里社区、汇源社区、朝圣社区、隔山社区、信和社区

①建议社区问题描述进一步清晰、聚焦，在《社区问题地图》、调研报告、服务计划、服务成效回应上应保持问题的一致性。

②建议服务团队加强服务成效和服务经验总结，产出优秀服务案例，提升项目品牌意识，进一步扩大服务的影响力。在开展社区治理特色服务项目时，加强对社区治理的理解，以更好开展服务设计。

## **(五) 服务监测**

### **1. 值得肯定的地方**

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进



行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测以下几方面值得肯定：

根据现场核查材料，截至 2023 年 12 月 31 日，社工站新培育了 1 支志愿者服务队伍，符合中期评估指标要求；培育发展志愿者骨干 16 名，有骨干个人的成长计划、活动参与情况、志愿者活动参与反馈、跟进记录等。

## **2.需要关注的地方**

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测在以下几方面需要关注：

（1）建议社工站做好档案整理与归档工作。志愿者骨干方面，应制定一个总体的培育发展计划，骨干志愿者档案缺少个人档案、服务照片与骨干志愿者评定的佐证材料等；志愿者队伍方面，档案整理应统一规范，需加以改进与完善。

（2）电访方面，据受访的反馈数据统计，服务对象对于项目服务的整体满意度为 75.4%，有部分受访对象表示没听说过社工站或者没有接受过探访与电访，部分服务对象手机号码为空号，建议社工站要加紧核查服务对象情况，做好兜底服务对象的探访与电访

工作，提高服务对象满意度。

(3) 建议社工站进一步推动社区社会组织建设工作。按照指标要求，加快培育社区社会组织，并进行备案登记。

(4) 社工站 22 个社区均未建立社区慈善基金，建议社工站加快建立社区慈善基金的步伐，积极动员各社区内企业单位、爱心商户等慈善组织予以支持。

(5) 建议社工站进一步落实志愿者与志愿者队伍在“i”志愿和广州“公益时间”等志愿服务系统进行注册登记，规范化、数字化志愿者服务，方便志愿服务的数据采集和管理工作。

## **(六) 服务成效**

### **1. 值得肯定的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站重视 17 类困难群体的帮扶，积极推进“一户一档”“一人一案”的覆盖工作，建档立卡及时，“三图一表”绘制契合社区实际，摸清 17 类困难群众共计 1850 户，1984 人实现家庭信息汇总表全覆盖，值得肯定。

(2) 社工站前期调研对 22 个社工点的社区问题摸排和资源分

析较为全面，及时提出的片区划分和社区治理目标基本能回应站点的需求发现，服务计划提出的“社工+”模式较好的发挥了扎根 11 年的基础。

(3) 社工站明确了“红·社”资源站的建设目标，积极推动党企合作，联动基层党组织的红色资源，并及时与社区困难群体的帮扶对接，较好地推动了资源与社区的精准匹配和联动共治。

(4) 社工站初步建立了“五社联动”机制，并坚持“社工+慈善+志愿者”的战略，积极联动社区慈善资源、社区基层党支部、社区社会组织、社区志愿者参与困难群体的居家安全服务，联动机制初步推进了社区基金和楼栋居民的参与。

## **2.需要关注的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面需要关注：

(1) 党建工作与服务的关联需要关注，建议社工站加强项目化打造党建服务的逻辑思路，着力发挥在地党建资源在聚焦解决某一社区治理问题上的引领作用，加快共建支部关注参与社区共治。

(2) 服务设计对社区问题的分层分类不足、服务的重点和方向不够明确，建议社工站深入分析 22 个社工点的问题类型、紧迫程度，及时补充需求发现对服务计划在项目安排上的指引作用，以

优化服务设计、提升成效产出。

(3) “红棉守护”热线服务需多关注机制的建立、台账的明晰，建议社工站结合实际调整“红棉守护”服务机制，明确热线的价值和意义，及时公布、宣传热线平台，合理分设“平时”“战时”的记录台账。

(4) 服务质量需多关注社工站的特色服务项目或困难帮扶的亮点打造，建议社工站结合辖区需求特点，充分发挥扎根 11 年来的专业优势，着力打造具有在地特色的亮点服务。

(5) “五社联动”成效需多关注社区培育的进度和特色志愿服务的推进，建议社工站对标协议要求，加快培育社区组织、志愿者和志愿骨干的进度，优化遴选、培育、激励、表彰的具体办法，加快录入信息系统的速度，全力探索“五社联动”机制在服务社区的整合作用。

### **(七) 购买方评估**

购买方代表通过整合利益相关方与社工站沟通合作情况，对社工站作用发挥情况评估的反馈如下：

#### **1.值得肯定的地方**

社工站能积极配合街道，协助沟通，共同推进重点工作，实现社区工作的有序开展和居民生活质量的提升。

## **2.需要关注的地方**

建议社工站深化与社区的协同，助力推动更多居民积极参与社区治理，举办多样化的居民活动。

### **(八) 督导中心**

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务质量保障工作的评估反馈如下：

#### **1.值得肯定的地方**

(1) 社工站重视社工的专业成长支持，结合项目发展及员工成长规划主动提出督导需求，积极参与“双百工程”督导年度计划和月度督导议题的商定，通过内部学习、外部交流、相伴同行、协同督导等多元方式提升社工的实务能力和技巧，保障服务质量，促进项目的健康发展。

(2) 社工站社工建立了与直聘社工的恒常协作机制，合作紧密，以五社联动的工作方式推动社区、社会组织、社会企业、社会慈善资源整合，参与到未成年人保护体系构建、老旧小区楼梯加装扶手等工作中；协同社区直聘社工摸清困难群众和特殊群体底数及情况，合作开展社区活动，提升困难群众和特殊群体的资源运用能力。

(3) 社工站内部管理较为规范，建立了健全的规章制度，规

范场地、物资、档案、消防、安全生产、三防、疫情防控工作的开展，有明确的责任主体和落实机制。同时，社工站、社工点信息公开完整，有社工站地址、社工信息、联络方式、服务预告和每月工作情况告知，保障服务对象知晓的权利，在线上线下均有宣传服务和社工站的渠道。

## **2.需要关注的地方**

(1) 建议社工站不断完善社工专业能力提升体系，细化成长目标和预期成果，定期监测实施过程。同时，鼓励社工参与、重视“双百大讲堂”等培训，争取做到参训率和签到率全员覆盖。

(2) 社工站的研究成果较缺乏，建议进一步鼓励资深社工发挥专业优势，总结实务工作经验与成效，提高实务研究成果的产出数量与质量，并积极向国家级的期刊投稿，提高专业影响力。

(3) 建议继续重视项目经验的推广，完善项目年度宣传规划，积极向各级媒体平台投稿，提高专业服务的社会知晓度和美誉度。

## **(九) 监督方评估**

监督方通过日常的督查工作，对社工站自查自纠情况及整改落实情况的评估反馈如下：

### **1.值得肯定的地方**

社工站社工专业性较高，能发挥专业优势，为社区居民提供高

质量的服务。重视文书档案管理工作，文书档案的整理较为完整、规范。

## 2.需要关注的地方

建议社工站加强兜底服务工作，进一步加快建立慈善基金的步伐，为社工站提供充足的资金支持。同时要加强对慈善基金的监管，确保资金使用规范、透明。

## 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。本次昌岗街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评估专家针对昌岗街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，昌岗街社工站表示对评估专家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，海珠区民政局、昌岗街道办事处、昌岗街社工站对评估报告初稿无异议。

## 四、评估等级

经过评估，昌岗街社工站本次中期评估的分数为 78.1，中期评估的等级为：及格。

## 五、结语

海珠区昌岗街社工服务站海珠区民政局、昌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 11 年时间，为辖区内的服务对象提供专业的社工服务，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，未来昌岗街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步加强档案整理的规范性。针对部分档案填写的遗漏缺失问题，应逐一核查并补充完善，以确保档案资料的准确性和完整性。部分档案整理较为杂乱无章，应做好档案标识与目录，提升档案的规范性。

2.建议社工站进一步加快社区培育的进度。加快培育和设立社区社会组织、志愿者、志愿骨干、社区慈善基金，以便于更好地服务社区。

3.建议社工站充分发挥社会工作专业优势，打造具有在地特色的品牌服务；总结提炼已经取得较好成效的典型案列，积极向各级媒体平台投稿，提高专业服务的社会知晓度和美誉度。

附件：1.广州市昌岗街“双百工程”社工站购买服务项目指标



完成情况统计表

2.广州市昌岗街“双百工程”社工站购买服务项目社工  
到岗情况统计表

广州市社会组织联合会  
2024年1月17日

