

2023—2024 年度海珠区龙凤街社工服务站 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：广州市海珠区龙凤街道办事处

项目承办方：广州市广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：2024 年 1 月 30 日



2023—2024 年度海珠区龙凤街社工服务站 中期评估报告

龙凤街社工服务站（简称龙凤街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对龙凤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 名工作人员对龙凤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。龙凤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 30 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龙凤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，对龙凤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

龙凤街社工站结合《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

评估小组对龙凤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，对龙凤街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据龙凤街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成龙凤街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及龙凤街社工站，并由龙凤街社工站转发给龙凤街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、龙凤街道办事处以及龙凤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龙凤街道办事处和龙凤街社工站。

（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

龙凤街社工站位于海珠区工业大道北龙安大街 77 号 2-4 楼，辖内共有 19 社区，划分为 3 个服务片区。于 2012 年 5 月开始，由广州市广爱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 7 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 7 月 5 日至 2024 年 7 月 4 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 6300 个，入户探访 6044 个，分别完成协议指标量的 277.53%、2014.67%；专业个案接案 46 个，服务 268 节，分别完成协议指标量的 76.67%和 89.33%，结案 31 个；完成小组 15 个，75 节，服务 966 人次，分别完成协议指标量的 115.38%、125%和 301.88%；完成社区活动 60 次，服务 5437 人次，分别完成协议指标量的 200%和 302.06%；新登记志愿者 50 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 50%、105.26%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，龙凤街社工站各项工作指标完成情况良好在服务进度方面整体把握到位。

（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）人员配备方面，截至 2023 年 12 月 31 日，社工站社工应到 120 人次，实到 128 人次，其中持证社工应到 60 人次，实到 100 人次。评估期内，社工站平均配备社工 21 人，持证社工为 17 人，超过总人数 1/2。人员资历方面，社工站从业 2 年以上社工 14 人，占要求配置社会工作者人数（20 人）的 70%。龙凤街“双百工程”社工站副站长为社会工作专业硕士学历，已获得中级社工师资格，从事社会服务行业 11 年以上。整体社工站人员配备情况良好。

（2）社工站建立了专业服务规范流程和指引、服务质量内控机制、服务对象权益保障制度等服务保障措施，并且定期开展关于社会工作伦理和服务对象权益保障的社工自评和督导评价工作。社工站通过开展站内会议回顾上期评估问题，积极调整实际工作，并通过设置意见箱等方式开展服务对象满意度调查，收集服务信息意

见，值得肯定。

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，项目管理有以下方面需要关注：

建议社工站及时整理部分机制落实、执行的资料，如收纳服务对象安全保障制度落实情况材料，以呈现该项工作的落实痕迹。另外，建议社工站进一步明确服务对象伦理价值和权益保障的考评工作后续情况，补充说明考评后如何运用评价结果，如何改进提升服务等。

（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：梅园南社区、凤凰社区、荔福社区、凤宁社区。

①A 片区初步形成了以“片区总体服务计划”+“社工点个性化服务内容”的框架，结合社区老旧、环境卫生问题突出的特点，

以片区环境卫生治理为切入点，展开服务设计；四个社工点结合社区的重点问题，在电梯加装、供水设施完善等社区治理方面开展工作，整体工作有层次。

②社工为 17 类困难群众和特殊群体提供多种服务，除建立个人档案开展日常的跟进探访外，积极通过微创投为有需要的居民加装扶手、通过链接广东狮子会的资源，为有需要的居民提供居家安全物资、针对有特殊需要的居民开展个案跟进等。

③社工能够为遭遇情绪困扰、关系困扰或精神困难的社区居民开展个案辅导，在个案跟进的过程中能够看到社工在需求分析和问题干预上进行正向努力和尝试，在一定程度上协助当事人及其家庭解决困难。

(2) B 片区，该片区范围包括：龙导社区、鹤兴社区、鹤洲社区、仁和社区、世昌社区、状元社区、环珠社区。

①B 片区以“社工+社区居委会+公益慈善组织”的工作方式，为 59 名困难群众和特殊群体进行了居家扶手和楼梯扶手改造，为 105 名困难群众和特殊群体提供了居家“安心包”，帮助他们改善居所环境。

②社工联动社区、爱心企业、社会组织、志愿者和政府部门共同开展关爱困难群众和特殊群体的活动，为 526 名困难群众和特殊群体送上节日关怀、提供物质支持，较好地满足了困难群众和特殊

群体的物质支持需求，让他们感受到来自政府和社会的关爱。

③片区服务的社会美誉度较好。该片区的服务获得了合作方、服务对象等的好评，收到了3个社区居委会和1个服务对象的表扬信以及2面锦旗，同时服务活动被《广州日报》的报道，取得了较好的社会影响力和美誉度。

(3) C片区，该片区范围包括：富力社区、金沙社区、新民社区、革新社区、龙田社区、昌盛社区、马涌社区、康隆社区。

①社工能结合社区老年人较多、空间环境有局限等情况选定本年度服务区域的特色项目为“创建一老一小友好型社区”，并围绕“环境友好、服务友好、机制友好”三大策略推进，服务思路清晰。

②社工积极推进“服务友好”策略，针对“一老”开展了健康服务、便民服务，针对“一小”开展的服务内容丰富，趣味性较强，开展方式比较吸引服务对象。

③社工组织社区青少年走访社区、参与绘制《社区地图》，有助于青少年增进对社区资源及环境的了解，走访范围覆盖服务区域。

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：梅园南社区、凤凰社区、荔

福社区、凤宁社区。

①社工整理了前期调研和服务执行的相关资料，形成了社工点的工作总结，但未见到社工点的服务计划和相关社区问题的调研过程，建议社工结合《广州市社工服务站管理办法》和评估体系的要求，关注服务设计，呈现社工点服务策划和相关服务依据。

②片区各社工点的服务在调研、问题、设计各个环节中需要关注内部的逻辑和对应性，如在问卷调查中，社工设计的内容主要是关于垃圾分类问题的治理，而在服务设计和具体的内容产出，除了垃圾分类问题之外，社工还增加了环境治理、巡河护河等方面的内容，建议在前期做好问题的界定，提升整个服务过程各个环节的对应性。

③建议社工进一步完善 17 类困难群众和特殊群体的相关工作。首先，建议社工根据要求和结合社区实际完善该群体的跟进和执行标准；其次，部分档案记录缺少部分月份的跟进记录，缺少针对建档对象的阶段性评估资料；最后，建议社工加快建档的进度。目前梅园南社区应建档 127 户，实际建档 81 份；凤凰社区应建档 133 户，实际建档 69 份；凤宁社区应建档 102 户，实际建档 53 份；荔福社区应建档 128 户，实际建档 71 份。

(2) B 片区，该片区范围包括：龙导社区、鹤兴社区、鹤洲社区、仁和社区、世昌社区、状元社区、环珠社区。

①建议社工加强服务需求调研。目前需求调研分层分类不够合理、调研资料分析方法有待调整、调研报告略显冗杂。建议社工把困难群众和特殊群体分成“经济困难型”和“缺乏关爱型”两类群体，分别围绕经济困难和缺乏关爱两个主题开展深入的需求调研，建立问题基线数据（如受影响群体人数、问题严重程度等）和分析问题成因，为制定年度服务计划提供依据。

②建议社工完善年度服务计划，一是制定年度服务计划时应注意结合有需要的服务群体的总数及社工站的服务力量，确定年度服务的人数；二是注意将年度服务计划中的服务内容细化成可操作的项目活动；三是年度计划要对社区问题的回应，明确本年度想要解决的社区问题，并制定相应的项目活动区解决社区问题。

③建议社工完善困境群体建档资料，目前总体建档率 54.81%，建档率有待提升，目前龙导社区应建档 136 份，实际建档 69 份；鹤兴社区应建档 173 份，实际建档 106 份；鹤洲社区应建档 122 份，实际建档 62 份；仁和社区应建档 88 份，实际建档 52 份；世昌社区应建档 125 份，实际建档 65 份；环珠社区应建档 115 份，实际建档 61 份；状元社区应建档 155 份，实际建档 86 份。部分档案存在服务对象信息未及时更新问题，建议定期更新服务对象档案。建议社工优化《服务对象家庭信息汇总表》，增加序号、节假日探访覆盖情况等信息，方便查阅。

④建议社工加强个案服务专业性，一是在个案服务介入方案中，对服务对象问题和优势资源等信息分点罗列；二是加强对危机介入理论、家庭系统理论的学习，从而更好地用这些理论来分析个案和指导个案开展；三是细化个案的服务介入计划，明确各项介入措施的负责人及实施时间。

(3) C 片区，该片区范围包括：富力社区、金沙社区、新民社区、革新社区、龙田社区、昌盛社区、马涌社区、康隆社区。

①建议社工梳理服务逻辑，现有关于创建“一老一小友好型社区”的需求调研面向全街进行，问卷数据分析并未针对新龙片区的社区情况，相关方访谈的对象有针对性，但访谈内容需进一步深化，能了解到的实际情况有限，调研工作对年度计划的支撑度有待提高。因未开展社区的需求调研，未针对每个社区的特点制定年度计划，目前“三大策略”的计划落实清晰有待提高，计划的内容与需求有相关性不足，建议社工思考如何结合每个社区的特点推进一老一小友好型社区创建的具体事项、进程等问题。同时，建议社工增强“社区点视角”，扎根社区，结合每个社区点的特征，围绕本片特色项目的策略，梳理服务逻辑。

②建议社工关注“机制友好”方面的服务实施进度，进一步推进包括“一老一小”机制建立、组建志愿服务队、建言献策平台搭建与运作等方面工作。现阶段特色项目的服务系统性有待加强，需

要在后续服务推进中聚焦和回应服务策略。

③建议社工推进兜底服务对象“一户一档”建档工作，目前片区总体建档率 53.5%，金沙社区应建档 206 户，实际建档 101 份；革新社区应建档 202 户，实际建档 124 份；富力社区应建档 46 户，实际建档 46 份；新民社区应建档 151 户，实际建档 66 份；龙田社区应建档 86 户，实际建档 48 份；康隆社区应建档 129 户，实际建档 62 份；马涌社区应建档 97 户，实际建档 42 份；昌盛社区应建档 148 户，实际建档 81 份。

（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：

（1）截至 2023 年 12 月 31 日，社工站新培育一个社区社会组织，并完成社区居委备案登记。社区社会组织的档案资料包含培育发展计划、成员信息表、培训记录、服务记录、回访一览表和章程等材料，档案资料既有明确的组织架构图，也有督导意见批注等内容。同时，志愿者骨干培育档案当中，有志愿者个人成长计划，有自我分析和成长的期望，社工与志愿者骨干面谈过程记录详尽，有

面谈目标达成情况研判以及社工反思，值得肯定。

（2）社工站积极运用“i志愿”或广州公益银行等平台统一管理志愿者和志愿者队伍，新培育志愿者 50 人和志愿者骨干 20 人，注册和活动时间清晰。相关后台导出的资料清晰，能佐证志愿者培育工作。本年度社工站新培育了一支楼长志愿服务队，并维系活跃志愿队伍 10 支，每支志愿队伍半年内均开展 2 次活动以上。

（3）工作人员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，经统计，受访服务对象总体满意度 92.6%，普遍服务对象对社工的服务态度、服务内容感到满意，表示社工能给予关心和慰问。

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）建议社工完善社区社会组织培育档案当中的发展计划，目前两点的组织目标已基本完成和达到时限，未来可结合回访当中组织功能发挥情况，确定邀请组织成员一同商讨、谋划新的组织目标。同时，社区社会组织章程规定业务范围包括协助开展河美两岸，巡河志愿服务活动，鉴于目前各地火灾等灾难多发，建议社工推动

或提醒组织落实相关安全保障，例如可以进行安全培训、制定针对落水、溺水的应急预案、并摸查标记巡河路线沿岸安全设施，也可以结合未来“夏日防溺水”主题进行工作联动。

(2) 建议社工完善社区社会组织培育档案和志愿者骨干培育档案，可以增加面谈图片和志愿者骨干活动如参与培训主讲等图片并进行图片说明，档案可以附上相关通讯稿进行留档。

(3) 在满意度调查过程中，有小部分受访对象为兜底对象家人或未接受过服务对象，表示不了解社工站情况和没有接受过探访等服务。同时，几名服务对象表示自己想要获得社工关怀慰问，建议社工站进一步跟进有关服务对象，做好服务回应。

(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) 社工站整体服务方向及推进策略清晰、可行，初步形成“一核心三级平台五社联动”的推进思路，从党建引领核心为出发，重点关注兜底对象。社工站积极联动辖区 25 个党组织形成服务区域化党建联动资源库，联动 28 个社区组织及企事业单位党委，采

取微心愿及微项目“双微”行动回应辖区困难人群和特殊人群的帮扶，积极回应和参与解决具体社区问题治理。同时，社工站通过“五社联动”机制在推动社区党委统筹发挥，采取电访、探访、红棉热线等方式推进建档和开展服务，能较好的发挥社会工作在民生保障方面的服务优势。

（2）社工站链接社会资源能力较强，充分整合党建、企业等资源，累积链接社会资源（包含资金、物资）折算总价值 29.94 万元，为辖区困境老人、困境家庭及其它需要帮扶的对象提供有力的生活援助和物资支持。社工站新培育一个社区社会组织，培育 50 名社区志愿者和培育志愿者骨干 20 名，实现 1 个社区至少有 1 名志愿骨干。

（3）社工站社会影响力及认可度较好，目前获得服务对象赠送 3 面锦旗，30 封社区居民的感谢信，并且获得 9 个社区的表扬信，8 个合作单位的优秀评价。此外社工站服务活动获得省、市级以上媒体报道 4 次，项目总结产出案例集 1 本，收录了项目 10 余篇的实务案例文章。社工站社工撰写的文章《社会工作服务项目“双重逻辑”的整合实践——基于广州 C 街社工站项目管理本土经验》在中国社会工作教育协会分论坛征文大赛中荣获三等奖。社工站积极产出服务和研究成果，值得赞赏。

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）建议社工站加大党建阵地建设力度，加快推进党员发展和社工站党支部筹建工作，可以通过成立独立党支部、或联合党支部、或临时党支部，或镇（街）层面或者社工站项目层面成立的社工站党组织来强化红色阵地建设，更好地发挥党组织的战斗堡垒作用。同时，目前党组织的联动合作方面，跟辖区内企业党组织、两新党组织的合作主要是停留在资金物资捐赠以及人力志愿参与层面，建议进一步深化结对共建以“主题式”“项目化”的持续方式来加深党组织参与困难人群帮扶及社区问题解决的内在参与及作用发挥。

（2）建议强化专业支持，将龙凤街辖区内人群需求及社区治理问题进行深入研讨，厘清服务重点、服务目标、服务介入策略及具体服务内容，理顺需求分析与服务设计逻辑对应性，最终落实到各社区服务点位，优化整体服务体系。目前社工站缺乏一份社工站层面的总体需求调研报告，目前仅有各片区的需求总结报告，未能对辖区服务对象需求及社区问题进行整体分析。

（3）建议社工站进一步梳理清晰龙凤街辖区“五社”情况，厘清联动的路径思路，明确具体推进策略，并结合社区各社工点的

实际服务情况，思考机制如何在具体服务落地和呈现。目前社工站根据龙凤街情况建立了“五社联动”机制，形成了初步制度性文件，但需要深入探索制度的具体操作性和作用发挥情况，思考机制对具体各个社区服务点位的指引作用，思考机制如何深化服务。

（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

社工站服务以党建为引领，能结合本街特色及重点工作，搭建“社工站一片区一社工点”三级社会工作服务名平台，推进社区建设，有效回应社区居民需要。资源整合能力增强，根据社区共性需求，精准链接，解决社区问题，提升居民生活质量。

2.需要关注的地方

结合新管理办法及其配套文件的相关要求，保障困难群众和特殊群体的服务覆盖，同时结合街道各项重点工作，进一步深化延伸品牌服务，扩大社工站影响力，做好服务宣传。

（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) 项目积极推动“双工”“双岗”服务开展，建立恒常联动工作机制，在机制上明确“双岗”“双工”各方岗位职责、工作要求和对接机制，在机制支持下，双岗双工联动覆盖面广，联动频次高，服务内容精准精细。

(2) 项目内部管理规范，信息公开及时，安全管理措施落实到位，与街道各部门保持良好的联系，定期向购买方、监督方报告项目实施情况，听取相关建议和意见，争取合作和支持。

(3) 承接机构积极推动服务创新和实务研究，通过激励措施鼓励社工书写，成果产出有成效。项目社工撰写的4篇文章及服务故事在机构评选中获奖，且社工书写的论文《社会工作服务项目“双重逻辑”的整合实践——基于广州C街社工站项目管理本土经验》，在中国社会工作教育协会2023年会项目管理分论坛征文大赛中荣获三等奖，值得肯定。

2.需要关注的地方

(1) 建议制定更具操作性宣传计划，不断拓展宣传与推广平台，加强项目服务的常态化宣传工作，不断扩大项目服务的影响力。同时，需及时做好相关宣传数据及宣传报道台账管理。

(2) 加强社工的项目研究和经验总结能力，发挥资深社工的专业优势，进一步梳理项目经验和成效，撰写案例文章，积极向有

影响力的杂志刊物投稿，提高实务研究成果产出的数量和质量。

（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

人员培训到位。

2.需要关注的地方

（1）加强建档工作。

（2）加强社区慈善基金建设。

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。本次龙凤街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，龙凤街社工站本次中期评估的分数为：86.4，
本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区龙凤街社工服务站在海珠区民政局、龙凤街道办事处的大力支持下，在广州市广爱社会工作服务中心的努力下，已成功运营 12 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 12 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，未来半年龙凤街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站补充社工站层面的总体需求调研报告，进一步优化需求调研及需求分析，细化调研报告的结论，结合社区情况和服务对象的群体特征，优化调研设计，理顺需求分析与服务设计逻辑对应性，形成坚实的服务依据，并深入挖掘社区情况和人群特征，继续打造社区特色亮点服务。

2. 建议社工站加快落实相关建档工作，完善困境群体建档资料，实现 17 类困难群众和特殊群体服务的全覆盖。

- 附件：1.广州市龙凤街“双百工程”社工站购买服务项目指标
完成情况统计表
- 2.广州市龙凤街“双百工程”社工站购买服务项目社工
到岗情况统计表

