

2023—2024 年度海珠区凤阳街社工服务站 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：广州市海珠区凤阳街道办事处

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 29 日



2023—2024 年度海珠区凤阳街社工服务站 中期评估报告

凤阳街社工服务站（简称凤阳街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对凤阳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 名工作人员对凤阳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。凤阳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 29 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凤阳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，对凤阳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

凤阳街社工站结合《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

评估小组对凤阳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，对凤阳街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据凤阳街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成凤阳街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及凤阳街社工站，并由凤阳街社工站转发给凤阳街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、凤阳街道办事处以及凤阳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凤阳街道办事处和凤阳街社工站。

（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

凤阳街社工站位于海珠区泰沙路 63 号泰怡苑 63 号 3 楼，辖内共有 21 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2012 年 7 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，社工站平均配备社工 24 名，其中持证社工 15（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 11 名），非持证社工 9 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 6 月 11 日至 2024 年 6 月 10 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3559 个，入户探访 885 个，分别完成协议指标量的 166.78%、70.91%；专业个案接案 68 个，服务 310 节，结案 31 个，分别完成协议指标量的 68%、51.67%和 31%；完成兴趣小组 10 个，52 节，服务 388 人次，分别完成协议指标量的 76.92%、76.92%和 124.36%；完成专业小组 13 个，76 节，服务 792 人次，分别完成协议指标量的 59.09%、57.58%和 70.45%；完成大型社区活动 14 次，服务 1854 人次，分别完成协议指标量的 116.67%和 154.5%；完成中型社区活动 12 次，服务 876 人次，分别完成协议指标量的 85.71%和 125.14%；完成小型社区活动 10 次，服务 340 人次，分别完成协议指标量的 83.33%和 141.67%；新登记志愿者 91 名，培育志愿者骨干 15 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协

议指标量的 61%、50%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，凤阳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）人员到岗情况方面，截至 2023 年 12 月 31 日，社工站应到 140 人次，实到 166.5 人次，其中持证社工应到 70 人次，实到 102.5 人次。根据数据分析，社工站每月平均配备 24 人，其中持证社工平均配备 15 人，占协议要求社工总人数（20 人）的 75%，符合要求。此外，从业 2 年以上社工人数有 19 人，占协议要求社工总人数（20 人）的 95%。社工站当前人员配备情况较好。

（2）制度机制方面，社工站建立了专业服务流程和指引、专业伦理价值实践机制、权益保障制度。社工站有通过做卷测试落实对社工伦理实践和服务权益考评，有通过站点、片区等会议、意见箱、网络群组等收集服务意见，定期交流服务推进的情况和存在问题的解决方式。

(3) 宣传手法渠道较多样，如社工团队上门探访对兜底宣传惠民兜底政策，站点和合作方媒体渠道宣传项目开展情况，印制站点及不同项目的小册子，通过视频号发布宣传视频，丰富的宣传手段有利于信息触达不同对象。

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) 社工站去年入驻现场地，目前在小区门口暂无相关标识、指引，仅楼下有社工站标识，建议和小区物业管理方协调沟通，添加社工站位置相关标识、指引，以便服务对象寻找。

(2) 为进一步规范站点物资捐赠价值统计，建议社工站尽可能获取物资价值的佐证材料并存档，包括但不限于购买协议、购买发票等材料。

(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) 第一片区，该片区范围包括：南珠社区、汇源社区、泰

宁社区、金马社区、康乐东社区、西畔里社区、润翠社区、五村社区

①各站点能够根据社区的实际情况绘制《社区资源地图》《社区问题地图》《服务对象分布图》，建立了《服务对象家庭信息汇总表》，能够做到各社区“一户一档”的管理，该片区应建档481户，实际建档481户，其中南珠社区应建档51份，实际建档51份；汇源社区应建档32份，实际建档32份；泰宁社区应建档118份，实际建档118份，金马社区应建档65份，实际建档65份；康乐东社区应建档32份，实际建档32份；西畔里社区应建档57份，实际建档57份；润翠社区应建档63份，实际建档63份；五村社区应建档65份，实际建档65份，建档率达100%。

②服务团队能够针对各社区资源薄弱、社区环境及安全等问题及需求，搭建了资源平台，通过组建志愿者团队定期巡防、社区安全检查、居家安全排查等服务形式，使辖区特殊群体及居民共同关注和改善社区安全问题，努力共创平安友好型社区。

③服务团队能够做到困难群众和特殊群体服务全覆盖，基于服务对象的实际情况，以电访、探访的形式对服务对象进行常态化的跟进，对出现个别特殊问题家庭或危机事件能够以个案形式及时介入处理，并汇总兜底民生政策，整理成政策文件汇编，体现了较好的专业性。另外，服务团队善于整合资源，在服务过程中充分利用

政策支持、物质提供、满足微心愿等形式为辖区困难群众和特殊群体解危纾困，半年累计整合资源约 119716 元，得到了服务对象及合作方的好评及肯定。

（2）第二片区，该片区范围包括：五凤社区、和平社区、逸景东社区、鹭江社区、康乐中社区、康乐西社区

①“双工”联动联系密切，沟通顺畅，服务团队与社区相关利益方沟通较紧密，有清晰的沟通记录。

②片区社工工作态度认真，各站点完成了“三图一表”，针对 17 类困难群众和特殊群体进行了建档，其中逸景东社区在册 27 人 27 户，康乐西社区在册 29 人 26 户，康乐中社区在册 31 人 30 户，五凤社区在册 113 人 109 户 100%，鹭江社区在册 43 人 40 户，和平社区在册 18 人 18 户均 100%建档，重点服务对象全覆盖建档跟进，有定期开展探访或电访，进行动态监测。

③片区社工对困难群众和特殊群体开展服务用心，个案均基本针对困难群体开展，同时，针对五凤社区残障人士较多的社区特点，社工为残障人士、孤寡长者提供居家微改造方面的专项服务，提升其居家生活质量，保障其出行安全，切实为困难群众做实事。

（3）第三片区，该片区范围包括：旧凤凰社区、叠彩园社区、逸景西社区、敦和社区、凤阳社区、富康社区、凤和社区

①该片区建档率高。根据现场材料查阅，该片区应建档 237 户，

273 人，已建档 237 户，273 人，建档率 100%。相关档案按照“一户一档”归类清晰，便于查阅。

②“双岗双工”联动模式初步建立，沟通记录及联动开展服务的记录详尽，也有资源互转的服务记录。

③服务规划层面，社工点服务计划明确，亮点服务突出。七个社工服务点分别形成七份服务计划，分别就兜底对象服务和社区服务两方面制定了具体的服务计划，计划中有工作措施、具体步骤、服务时间铺排、人员分配等信息。此外，社工特别针对社区发展类的服务投放较多资源，规划了宜居环境改造服务、培育社区小当家、消防安全保障宣传教育活动等，社区服务类计划与社区问题及需求有比较紧密的关联。

④服务实施方面，片区个案、小组、社区服务的指标均超过 50%，完成进度合理；个案、小组、社区专业服务程序得当；抽查已结案的个案服务记录 6 份，需求评估和干预方案合理，服务成效具体、明确。

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）第一片区，该片区范围包括：南珠社区、汇源社区、泰

宁社区、金马社区、康乐东社区、西畔里社区、润翠社区、五村社区

①建议社工进一步完善特殊群体服务的建档工作，目前片区部分特殊群体档案仅有简单的资料与服务内容，个别服务对象基础信息、需求分析、分层分类评估掌握不够准确与全面，应逐步完善相关建档，扎实了解服务对象需求及情况，便于后期服务的开展。

②建议社工站在梳理各站点服务的同时，也要加强片区服务的归纳与总结，突显片区服务成效。目前片区八个社区均能独立建档，取得了一定的成效，但片区的归纳总结稍显薄弱，接下来的服务应进一步重视由点到片的梳理。

③建议社工站针对社区资源薄弱、社区安全等问题加强服务的调研，做好特色服务的策划与产出，独立建档，突显片区社区问题的介入及成效，建档资料包含但不仅限于服务需求、项目方案、执行记录、阶段总结、可视化宣传材料等佐证材料。目前项目能够了解片区需求，但暂时未能做好特色服务资料的梳理，需进一步加强。

（2）第二片区，该片区范围包括：五凤社区、和平社区、逸景东社区、鹭江社区、康乐中社区、康乐西社区

①调研素材和需求分析对服务设计的支撑还不足，未能很好地体现项目在属地多年的发展和延续。目前，各站点社区治理问题调研呈现的问题较为宏观宽泛、趋同于青少年社区参与，对于多个居

委访谈中提及的消防、环境卫生等问题的关注不足，建议站点根据实际情况和缓急轻重各方面进行考量，选取出现阶段最需要关注的问题，准确把握社区核心需求，为后续服务计划制定提供支撑。

②建议服务团队加强对服务内容和特色的提炼。自评报告中呈现出目前片区各站点重点在开展“七彩蒲公英”计划，服务资料呈现有书法、观影、街舞等多种形式的小组或活动，在服务广度和深度方面仍可提升。建议进一步明确“五社联动”模式下，社区各方面支持力量的挖掘和培育，目前社工站已培育了一支由社区居民、大学生、中小學生组成的 17 人志愿服务队，可以考虑设定一个短期和中期的发展规划。另外，社工站的服务不是仅停留在建立了志愿服务队、队伍开展了多少次服务，还需要思考志愿者队伍的发展、需要具备的功能，以及对服务困难群众和特殊群体、参与社区治理问题之间的关系与结合。

③建议社工提升社区活动参与者意见反馈的科学性。目前抽查的资料中，如：“书香苑、文雅阁，书海拾贝征集”社区活动、“画”说心灵绘画成长小组等，活动参与者意见问卷表中“活动的影响和感受”、“建议与意见”等开放性问题基本无反馈，建议在服务中加入更多形式的满意度调查方式，以便更全面收集服务建议，评估服务成效。

（3）第三片区，该片区范围包括：旧凤凰社区、叠彩园社区、

逸景西社区、敦和社区、凤阳社区、富康社区、凤和社区

①需求调研及特定人群服务方向需进一步完善。社工站对第三片区的七个服务点共开展七次需求调研，对兜底人群的一般人口信息把握比较具体，调研报告中有针对 17 类困难群众和特殊群体的需求进行分类分析，但相关分析较为简单，深度不足，如不同残疾分类特点人群的需求有较大差异，其干预重点和方向均有不同，调研结论未能明确给予指引；另外，针对残疾人群共性的需求如情绪支持、社区适应等，调研结论未有明确的干预方案及相关指标分配的建议。建议社工进一步校准特定兜底人群服务重点和方向或佐证目前各社工点服务计划的准确性，更合理地在不同人群及需求下分配指标。

②建议社工进一步提升建档质量。目前社工多以电访形式评估服务对象的一般情况，但涉及服务对象的危机状态、生理情况（ADL）、行为表现、心理状况是无法通过电访获得准确的结论，团队亦缺乏必要的评估工具佐证评估结论，社工应在现有基础上逐步完善档案信息，因时间问题未能获得的信息不宜妄下结论。

③建议服务团队进一步做实探访服务。经抽查，针对部分重点服务对象，社工未满足每月一次探访的服务量（抽查 FYSGZDD033、FYSGZDD231、FYSGZDD1006、FYSGDD088 等），如因人户分离不能满足指标要求时，社工站应统计人户分离的名单并明确该部

分人群的服务策略。

④建议社区治理服务中涉及安全宣教、宜居微改造项目应进一步结合该社区中占比超过 50%的残疾人、长者的情况及需求铺开，做到服务规划有优先次序，宣教、改造服务有聚焦人群需求。同时社工应注意用好过往培育的志愿者队伍，指导原有队伍落实社区服务，避免队伍培育断层，避免重复培育的情况。

⑤建议加强站点社工对特殊人群一般特点和有效干预策略的学习，特别是新纳入 17 类困难群众和特殊群体中的残疾人群，应按照其不同分类，学习不同的有效干预策略，进一步拓宽跨专业服务视野，打破单一专业壁垒。

（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）服务对象评价方面，服务对象满意度较好，达 93.4%，普遍获得了服务对象的肯定和认可。

（2）志愿者工作方面，社工站发展新登记志愿者、培育志愿者队伍、培育志愿者骨干工作能够较好完成。据统计，新登记志愿

者共有 97 人，其中“i”志愿登记 41 人，广州“公益时间”登记 56 人；新培育 2 支志愿者队伍，分别在“i”志愿、广州“公益时间”创建账号，并进行独立建档；培育志愿者骨干 15 名，材料比较完整。

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）建议社工站完善社区社会组织、志愿者队伍培育过程材料，现有的材料整理比较注重培育后的服务情况，可以参考培育方案补充培育过程的材料，完整呈现培养成效。

（2）建议社工站参考新培育志愿者队伍的档案整理情况，完善活跃志愿者队伍管理工作，一方面为活跃志愿者队伍在“i”志愿或广州“公益时间”创建账号，并发布对应志愿活动；另一方面，建议对每支活跃志愿者队伍进行独立建档，并附服务照片、签到表等材料，归档完整材料。

（3）建议社工站持续推动社区基金设立。目前 21 个社区中，仅有凤阳社区成立了社区基金，社区基金数量占比较低，建议持续跟进，积极主动与各相关方协调沟通。

（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）社工站通过实施“红色学习共建成长计划”补组织短板，以党员社工带领团队学习党建知识活动强思想，以“三亮三树”且参与共建单位主题党日活动融入专业服务行动，在党员社工自我学习提升的基础上，完成了5次主题学习。目前社工站有2名党员社工，整体团队党建引领服务意识好。同时，社工站积极通过“红星计划”和“红联计划”，深入社区，针对特殊困难群体开展了“党建引领富康社区安全教育”、“中秋游园”、“社区微改造微公益微心愿”、“惠民政策宣讲”等服务，完成了《党建引领社区联动机制》《党团组织联动资源参与主体清单》《党员落地服务一览表》《党建引领“一事一议一方案”机制》，评估期内完成了43个微心愿圆梦和6栋楼适老化改造、30本及近千元的党员图书捐赠，较好地体现了党的工作全覆盖要求。

（2）社工站的服务设计能够牢牢把握特殊困难群体和基层社区治理两条主线，全面摸排凤阳街道17类兜底人群共计1006户1102人的底数，分级管理，全覆盖建档服务，社区“三图一表”

清晰完整，积极探索并应用“双岗联动工作保障机制”，最大化追求联动成效；其中，针对小燕妈妈所开展的残疾人就医服务较好地体现了联动所带来的服务即时性，并放大成效，做到了有温度也有速度。同时，社工站通过聚焦“共创宜居社区”项目，搭建议事平台，培育内生力量，改善居民环境，体现了“和乐凤阳”的共建共治共享目标的有序推进。

（3）社工站积极借助“红棉守护”热线平台，发挥社工的专业优势，畅通热线，解决群众急难筹盼问题，建立了两条红棉守护热线和四条辅助热线，保障了战时 24 小时畅通，评估期内完成服务接听 3559 人次。同时，社工站积极探索“五社联动共促来穗儿童融合”，以“善暖凤阳”为抓手，联动社区党组织、党员、志愿队伍、社区专才，打造“童悦儿童阅读空间”，开展“七彩蒲公英多彩课堂”，助力儿童融入社区。此外，非常值得一提的是，社工站有较强的资源链接能力，评估期内完成社区慈善资源折合近 69 万元，其中，社区基金筹款 49 万元，为“五社联动”奠定了坚实的基础。

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）党建工作方面，一是社工站尚未建立党组织，仅依托机构党支部开展“三会一课”、“第一议题”等学习教育活动，社工站的党员纳入机构党支部管理，建议社工站积极创造条件，争取街道党工委的支持，创新形式，通过整合社区党员资源，以独立、联合等方式成立社工站项目党支部，并规范化开展党建工作，以实现党的组织全覆盖要求；二是目前社工所开展的党建服务较为松散，缺乏体系和逻辑，建议社工站聚焦问题和需求，围绕政策宣传、困难特殊群体服务、社区治理等方面，开展党建服务项目打造，进一步推动党建与服务同步关联，相互促进。

（2）从社工站年度服务框架搭建来看，项目化逻辑仍然不够明显，建议认真领会“双百”评估体系的深层次逻辑，从策略、理念、认知上做优化，要从社区（社工点）层面入手，逐级往上搭建框架，将项目化服务特色亮点融入片区服务中，将党建工作服务项目融入跨片区的社工站层面，立足社区，将各社区（社工点）的特殊困难群体情况和社区问题摸清楚，再将解决片区内共性或典型性社区问题的服务打造成特色亮点，最后将跨片区的服务，例如党建等社区发展问题打造成站点项目，从而清晰体现出以社区（社工点）为基础的下沉服务逻辑，进一步优化服务框架，清晰点、片、站三个层面的服务关联，更好地契合“双百”评估体系的内在要求。

（3）“五社联动”成效方面，建议社工站在关注通过“五社

联动”解决街道（站）层面问题的基础上，重心下移，准确理解“五社联动”机制的落地层面，可以在社区、片区、街道三个层面展开，而社区层面的“五社联动”尤为重要，联动基础源于社区层面的问题解决，需要社工站组建并活化基于社区的社区社会组织、志愿服务力量和公益慈善资源，将“五社联动”聚焦社区问题的解决，搭建相应的机制、组织架构，旨在解决社区问题，放大联动成效。

（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

社工站的社工能随着项目的持续开展对社区的认识和了解不断加深，有专人对接各社区居委会，服务能够很好地下沉到各社区，能在党政部门的领导下，协调社区居民及社会组织参与社区管理服务，也能在街道的一些重大工作上给予支持与协助。

2.需要关注的地方

社工站作为街道层面设置的服务平台和资源平台，希望能带动更多的资源参与到宏观的社区治理中。

（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）项目能积极发挥督导关于项目运作及服务的行政和教育功能，主动商定年度督导计划、明确每月督导议题，通过内部学习、外部交流、相伴同行等协同督导方式，支持社工成长，不断提高自身的学习力、创造力和适应力，以应对岗位需求和项目服务发展需要，从而保障服务质量。

（2）项目与事务性岗位社工、服务性岗位社工的服务联动密切，通过开展救助政策培训、办理救助业务、协同开展个案、定期举办工作沟通会议、入户探访等多元方式服务辖区内的困难群众和特殊群体。

（3）项目在服务监控方面，建立了沟通机制，每月与购买方汇报项目本月服务开展情况及整体服务进度，向街道备案相关材料，并听取街道意见。且每周与社区居委主任沟通对接个案服务转介、社区紧急事件介入、服务信息更新、服务后的反馈等，相关台账较为完整。

2.需要关注的地方

（1）需要进一步重视“双百”大讲堂的全员参与，争取签到率与参训率全覆盖。

（2）建议不断优化内部管理，切实依照制度执行，及时更新各类数据与上墙资料。

(3) 建议继续重视服务经验的总结与提炼，进一步提升社工团队的研究和书写能力，加强实务研究成果的生产，争取在国家级期刊杂志进行发表，提高社工站专业服务影响力。

(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

五社联动成效较好。

2.需要关注的地方

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。本次凤阳街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，凤阳街社工站本次中期评估的成绩为：85.07，等



级为：良好。

五、结语

海珠区凤阳街社工服务站在海珠区民政局、凤阳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，未来半年凤阳街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站提高对“双百”评估体系、“五社联动”机制的认识和理解，理顺服务开展、机制运作的逻辑链，优化服务框架，清晰呈现社工点、片区及社工站的不同定位，践行“双百”评估体系要求，实现“五社联动”机制作用。

2. 建议社工站加强社区调研工作，深入了解社区需求，在多样需求中找到社区核心需求，解决社区“痛点”。一方面增强对现有服务设计的支持力度；另一方面，能够以问题为导向，提供更具针对性的社工服务。

3. 建议社工站及时总结提炼服务成效。在对服务进行梳理时，要关注服务成效的及时总结和提炼，将成功经验和有效方法形成可

复制、可推广的模式，为其他片区和社区提供借鉴。同时，也要关注服务过程中的不足和问题，以便进行针对性的改进和提升。

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

