

# 2023—2024 年度海珠区华洲街社工服务站 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：广州市海珠区华洲街道办事处

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 23 日





# 2023—2024 年度海珠区华洲街社工服务站 中期评估报告

华洲街社工服务站（简称华洲街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对华洲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 名工作人员对华洲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。华洲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 23 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华洲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，对华洲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**

华洲街社工站结合《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**

评估小组对华洲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，对华洲街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据华洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成华洲街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及

华洲街社工站，并由华洲街社工站转发给华洲街道办事处。

#### **4.出具中期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、华洲街道办事处以及华洲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华洲街道办事处和华洲街社工站。

#### **（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

华洲街社工站位于小洲村瀛洲六街 43 号后段二楼，辖内共有 7 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2015 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 18 名，其中持证社工 15 名（中级社工师资格 2 名，助理社工师资格 13 名），非持证社工 3 名。

本社工站服务经费为 204 万元，项目合同期为 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日。

### (二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2296 个，入户探访 296 个，分别完成协议指标量的 65.3%、59.2%；专业个案接案 44 个，服务 178 节，结案 16 个，分别完成协议指标量的 51.76%、41.88%和 18.82%；完成小组 10 个，54 节，服务 364 人次，分别完成协议指标量的 62.5%、56.25%和 63.19%；完成大型社区活动 6 次，服务 2609 人次，分别完成协议指标量的 100%和 434.83%；完成中小型社区活动 30 次，服务 1636 人次，分别完成协议指标量的 150%和 233.71%；新登记



志愿者 43 名，培育志愿者骨干 12 名，发展志愿者队伍 0 支，分别完成协议指标量的 43%、40%和 0%。（以上数据由社工站提供，各指标完成情况见附件 1）

从以上数据可知，华洲街社工站除个案服务节数、结案数、新登记志愿者、培育志愿者骨干、发展志愿者队伍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个案工作、志愿者工作进度监测，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）人员配备方面，截至 2023 年 12 月 31 日，社工站平均配备社工 18 人，社工应到 102 人次，实到 108.5 人次，其中持证社工应到 54 人次，实到 88.5 人次；持证社工平均 15 人，占协议要求社工总人数（17 人）的 88.23%；从业两年以上社工平均 16 人，占协议要求社工总人数（17 人）的 95.59%，人员基本配备到位，人员考勤比较清晰。社工站项目负责人 2020 年 11 月取得社会工作者职业水平证书，资质符合要求。

（2）专业规范管理方面，社工站已建立基本服务规范流程指

引、内部服务整改机制等制度，尤其针对第三方评估的反馈，能按整改制度指引进行内部讨论、撰写整改报告并改进。同时，社工站还建立了专业伦理价值规范、服务对象权益保障制度等制度，并对社工开展培训和考核。此外，有专人定期开启服务对象意见反馈信箱。

(3) 社工站能够善用各种宣传渠道开展服务宣传。社工站周围有标识指引，社工站日常保持定期外展宣传，服务信息能定期在公众号上发布，各服务板块也建立了服务对象微信群，各项工作有助于及时传递社工站服务信息，让服务对象知晓。

## **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) 社工站项目负责人自 2018 年 2 月起任职社工，2020 年 8 月起在本机构社工站管理岗位任职，截至 2023 年 12 月 31 日从事社工服务与管理累计年限不及 6 年。项目持续在岗 13 人，稳岗率为 76.47%，未达到 80% 的标准要求，建议加强人员稳定性。

(2) 员工合同及补充协议不够规范。一方面员工合同期限不明确，员工合同期限为“自签订日期到‘华洲街社工服务站（家庭综合服务中心）采购项目’完成时”，未明确是当次中标标期，还

是包含本机构持续中标的后续标期。另一方面，本次评估周期的项目名称与原员工合同项目名称不一致，补充协议未作补充，也未明确协议有效期限。建议机构检视员工合同及补充协议的内容，确保内容准确、条文规范切合项目周期的情况。

(3) 建议社工站加强落实制度。社工站的专业伦理价值规范和服务对象权益保障的培训、考核的内容与主题有相关性，但密切度有待加强，需结合实际工作情况、采用有效的培训教育方式。关于服务对象权益保障的督导记录过于雷同，并且有明显与实际情况不匹配的信息，可结合实际开展情况如实反映。相关整改工作的落实与内部服务整改机制仍有差距，需进一步检视和优化。

#### **(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) 小洲片区，该片区范围包括：小洲社区、瀛豪社区、瀛园社区

①服务覆盖面及服务执行情况方面，小洲社区应建档 88 户，已建档 88 户；瀛豪社区应建档 15 户，已建档 15 户。社区都实现了兜底对象服务全覆盖，并且服务指标均能按照服务协议的进度完

成。资源整合方面，社工站为有物资需求的困难群众提供生活必需品共 37 人次，折合人民币 7751.6 元，能较好地减轻兜底家庭的经济压力。

②《服务对象家庭信息汇总表》的填写工作方面，社工站能清楚呈现服务跟进情况，按照电访、探访、活动、小组、个案、微信等类别统计每月提供的服务类型和频次，跟进内容都比较详细，能够较好地记录服务对象的生活状况变化相关细节和社工的介入情况，这些丰富的细节信息便于社工及时发现案主的需求变化并作有效跟进。

③社区问题的介入方面，社工针对调研中发现的小洲片区居民对传统文化传承意识较为薄弱问题，社工站设计和开展了“走进小洲、感知小洲”文化体验小组、“美丽小洲，记忆传承”小洲村印记制作小组和“与你走进瀛洲”文化发展小组等多个小组活动，推动社区居民参与小洲传统文化保育工作，制作了一份小洲印记小册子、策划了一条瀛洲旅游路线等，取得了一定的服务成效。

④社工站目前已经建立一个相对完善的服务对象跟踪回访制度，回访类别较为全面，涵盖了专业服务、电访探访、志愿者服务等，亦配备了服务跟踪回访记录表。在文书查阅过程中，能看到回访制度的落实痕迹。

(2) 土华片区，该片区范围包括：土华社区、华泰社区

①社工站能够发挥双百工程社工职能，全覆盖片区困难群众与特殊群体。该片区服务团队能够及时转换服务思维，落实双百工程相关政策要求，发挥双百社工联系群众、服务兜底的职能，摸清片区内困难群众和特殊群体的底数，为 17 类困难群众和特殊群体进行相应的建档工作，其中，华泰社区应建档 14 份，实际建档 14 份，20 人；土华社区应建档 91 份，实际建档 91 份，96 人，建档率达到 100%，并建立《服务对象家庭信息汇总表》。片区服务团队能够根据服务对象分布情况，绘制《服务对象社区分布地图》，并与《社区资源地图》和《社区问题地图》合并成一份《片区社区地图》。

②社工站制定了社工站点服务计划，回应多方需求。该片区服务团队能够制定 2 个社工点年度服务计划，围绕社工站年度计划，设置针对困难群众和特殊群体以及针对社区治理两个层面的服务内容。例如针对困难群众和特殊群体层面，以“加强对困境家庭成员档案的动态管理，以‘五社联动’模式组建志愿者队伍，调动社区慈善资源，增强困境家庭的社区支持网络”为目标，提升对困境家庭的物质支持、精神慰藉以及健康维护能力；而针对社区治理层面，则以“促进社区‘五社联动’机制规范化运作，围绕‘五社联动聚合力·健康守护暖民心’为主题，促进社区居民公共卫生健康提升”为目标，设置相应的联动卫生站共同推进健康类服务。整体

而言，片区服务有侧重点，能够回应购买方、困境家庭以及社区居民在健康管理、资源链接等方面相应需求。

③服务有序开展，服务能体现出相应的专业性。片区能够依据社工站的计划与方向，围绕困难特殊群体的健康与情绪支持需求，通过“知健康·乐晚年——长者健康管理小组”、“科学控糖·健康同行——糖尿病防止小组”、“健康生活·快乐同行——儿童健康管理小组”等4个专业小组、3个兴趣小组和7个社区活动，主要针对社区长者以及儿童提供健康与保健类的知识，以提升参与者的健康意识与应对能力。其中在一个儿童健康管理小组中有50%的参与者为在册名单中的困境儿童，并且采取前后测形式进行效果测评，服务设计能够符合服务对象不同年龄与认知水平，值得肯定。

(3) 龙潭片区，该片区范围包括：龙潭社区、万年社区

①该片区针对困难群众和特殊群体（77户，82人）均建立了服务档案，能够做到“一人一档”，建档率100%，同时每月能够对建档对象进行全覆盖探访或电访，传递党和政府对困难群众和特殊群体的关怀。

②该片区联动街道未保站、社区居委、学校、幼儿园、公益组织、社区律师、培训机构等，共同参与未成年人保护和教育，在本服务周期跟17个合作方签订了未成年人教育保护合作协议，拓展了社区未成年人教育和保护的渠道。

③该片区在本服务周期开展了未成年人教育保护相关的小组 8 个，社区活动 11 场，累计服务未成年人 1491 人次，提升了未成年人自我保护的意识与方法，提升了未成年人对求助渠道的知晓度。

## 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)小洲片区，该片区范围包括：小洲社区、瀛豪社区、瀛园社区

①需求调研方面，建议社工站对小洲片区的社区问题做进一步的调研和挖掘，多开展社区走访和社区漫步，探索更多与居民息息相关、可列入社区治理范畴的社区问题，并且社工是有能力参与、推动其解决的，在社区问题中通过协调多方治理来解决，从而突显社工专业优势。

②年度计划方面，建议社工站对年度计划的相关工作量及服务日期补充完善。目前小洲、瀛豪、瀛园三个社区的年度计划都没有具体的服务工作量和活动开展日期（月份），难以据此计划执行，并进行日常的服务监测工作。

③社区地图方面，建议社工站以社区为单位制作《社区资源地图》《社区问题地图》《服务对象分布图》。目前只有小洲片区的

三合一地图，但没有小洲社区、瀛豪社区、瀛园社区各自的三合一地区，由于每个社区的社区问题和社区资源都不同，应以每个社区为独立的单位去制作相关的社区地图。

④瀛园社区在过去的半年当中只开展了 1 场的社区活动，服务过于单薄，建议社工站加强与瀛园居委和社区居民的沟通，结合社区的问题或需求特点增加该社区的服务投入。

(2) 土华片区，该片区范围包括：土华社区、华泰社区

①建议社工站进一步加强与困难群众和特殊群体的联系及需求摸排，为服务重点提供相应的指引。一方面，该片区服务团队能够踏实做好困难群众和特殊群体的建档与探访工作，但由于过程中存在一定的人员调动、重新分工的情况，部分社工对所负责的困难群众和特殊群体熟悉度有待提升，需要一定的时间过程建立与困难群众和特殊群体的信任关系。另一方面，在对所有的困难群众和特殊群体进行全建档之后，亦应本着精准把握服务需求的原则，对困难群众和特殊群体的情况进行更为细致的把握与分类，如老年群体中有残障或者行动不便的数量与占比有多少、残障群体中的年龄分布情况如何等，其共性需求是什么，有什么优势与阻碍等等，均需要进一步掌握其中的细致分类，以访谈、焦点小组等多种形式更为精准把握对困难群众和特殊群体情况以及需求，才能把握服务中的重点，形成具有在地特色的服务方向与计划，带动资源链接、志愿



者服务等变化，围绕社区实情与服务特色开展，才能更显现出服务的针对性与有效性。例如片区提及困难群众和特殊群体中既老且残的服务对象居多，针对这部分群体理论上可链接更丰富和专门性的健康类资源，提供多元化健康维护服务，搭建多级别社区健康资源支持网络。

②建议社工站以项目化思维与工具管理年度计划，提升服务目标与策略、产出之间的逻辑关联性。社工站设置了社工站点的服务年度计划，但计划中的目标较为宏大，如“营造社区健康和谐氛围”，且仅有板块目标以及服务内容，未能根据年度目标分别设置具体的分目标、服务策略以及服务产出，进而未能更好体现从目标到策略到具体内容与产出之间的链条关系与逻辑，计划对具体服务的指引性欠缺。建议片区团队加强对项目管理的学习与运用，以项目化管理的思维与工具进一步细化年度计划，制定更为具体、清晰、可行、可测量的分目标，清晰探讨呈现服务策略与服务手法，合理安排服务具体指标与产出，以体现与回应分目标的达成，更清晰呈现年度服务情况以及提升年度计划对具体服务的指导性。

（3）龙潭片区，该片区范围包括：龙潭社区、万年社区

①建议社工站加强服务需求调研。一是在年度需求调研方面，建议针对困境长者健康问题、未成年人自我保护知识、未成年人对求助渠道的知晓率等本年度计划重点介入的问题进行深入调研，建

立介入问题的基线数据。二是应深入摸排问题成因，为年度计划指定有针对性的介入策略提供依据。三是在个人需求调研方面，建议在探访表格中细化服务需求评估，制定更有针对性的服务方案。

②建议社工站完善年度计划。万年社区的服务框架表中，每一项服务产出都应该有对应的项目活动，每一项项目活动应该确定实施时间及负责人等信息。龙潭社区的年度计划建议增加针对困境群体健康问题的介入计划。

③建议社工站加强专业服务质量。一是在个案、小组等专业服务中，建议结合社工理论对需要介入的问题进行分析，细化个案服务计划的措施及实施时间表。二是建议加强对服务效果的评估，在中期评估和末期评估报告中，从服务对象改善和社区问题解决的角度，呈现整体服务成效。

④建议社工站进一步完善跟踪回访机制，进一步明确回访的目标、回访的对象、回访的内容，同时保留好相关的回访表格。

## **（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) 社工站的服务对象评价较好，经调查，社工站服务满意度达 96.3%，提供的服务获得服务对象的认可。

(2) 社工站已培育 2 个社区社会组织，并协助其在广州“公益时间”创建账号，发布活动；独立归档整理，比较清晰。

(3) 社工站的志愿者骨干材料均单独建档，档案包括成长计划表、参与情况记录表、参与情况反馈表、活动照片，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) 建议社工站补充完善社区社会组织、志愿者队伍培育过程材料。例如培育方案中写有组建过程，包括成员招募、选拔、对成员培训过程，但未有具体材料体现，建议补充完善。

(2) 建议社工站规范管理、开展志愿者工作，一方面加快在“i”志愿、广州“公益时间”创建各志愿服务队伍账号，目前 7 支活跃志愿服务队，其中新培育 3 支志愿服务队，均未创建账号；另一方面，注重通过志愿者队伍账号发布活动，录入参与活动志愿者信息。

(3) 建议社工站通过多种途径挖掘新登记志愿者，据“i”志

愿和广州“公益时间”导出数据，新登记志愿者共计 43 人，暂未达到协议指标（发展志愿者 100 人）中期要求。

（4）建议社工站持续推动社区基金设立，目前 7 个社区均未设立社区基金，需要持续关注，积极和各方协调沟通。

## （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）社工站推进党员志愿参与社区服务有力，联动辖内基层党组织共建合作有力，即社工站能积极依托街道“红心家友站”平台推进志愿者参与社区为困难群众和特殊群体提供暖心帮扶、为社区关爱、未成年人保护和公益活动出钱出力，多元联动和爱心接力取得了较好的成效，值得肯定。

（2）社工站重视社区社会组织和志愿力量的培育，截止评估时已孵化培育三支志愿者队伍、已新备案登记两个社区社会组织、已签订志愿服务协议书 16 份，尤为值得肯定的是培育的“团建+培训”、“培力方案”明确了大致引导方向和规划，且录入系统及时，值得肯定。

（3）“五社联动”建立了工作机制，明确了服务规范，“生

态圈”等规划为“五维精准”的落地明晰了具体路径，“护康项目”和“未成年人保护项目”的开展初步实现了联动多元力量的机制目标和成效，值得肯定。

（4）社工站重点跟进的四个疑难案例较好地发挥了社工专业优势，四个困难群众和特殊群体在情绪疏导、紧急救助和生活保障方面的问题与需求得到了较为及时有效的回应和解决，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）社工站需要关注党建工作与服务的“同步关联”，建议社工站补充党建项目的专业规划，完善项目参与街道党组织活动、参与困境帮扶和协助政策宣传的具体内容与专业思路，以更好地覆盖、引领和发展。

（2）社工站总体层面的需求分析和设计需要关注，建议社工站在摸清困难对象的底数、建档覆盖兜底对象的同时，加强分层分类的需求梳理，深化社区公共问题和治理的分析，以进一步提升项目化推进的逻辑思路，明确社工站的服务重点和方向。

（3）“五社联动”的成效推进需要关注服务的项目化设计和可视化产出，建议社工站在培育多元力量、联动多元参与的同时，

重点通过特色服务项目、志愿服务项目、“五社联动”项目等服务明确主题，产出可视且丰富的成效做大做强新机制。

(4) 服务质量和成果需要多关注社区治理、社区问题解决方面的成效，建议社工站在做好疑难个案的基础上积极关注七个社工点在社区治理、社区问题方面的痛点和难点，着力发挥社工在社区服务工作的专业技巧和方法，全面改善服务质量、拓展有辨识度的成果。

### **(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的重点工作，和街道各科室部门协调沟通能力好，辖内群众对社工站服务质量满意度高，为维护辖内居民居家环境的环境和谐作出很大贡献。

#### **2.需要关注的地方**

在社区加强开展宣传工作，让更多居民了解街道社工站服务内容，积极参与社区共建。

### **(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) 项目注重社工专业能力提升，指导每位社工制定了成长计划，相应开展督导及培训支持，并进行半年度成长情况面谈，跟踪计划实施效果。

(2) 社工站及社工点信息公开较为及时，能够动态更新社工站宣传阵地的上墙资料（如社区地图、人员架构图）；安全管理制度和工作机制较为健全，责任明确，各项措施落实较为到位。

(3) 项目重视服务宣传，借助市级主流媒体、自媒体及社交平台，以及通过社区活动、会议等渠道进行推广，并制作多元宣传品（包括宣传单张、海报、宣传册、活动预告等），积极提升社工站在辖区内的知晓度。

## **2.需要关注的地方**

(1) 建议进一步加强内部共学机制建立及实施执行，动员及组织全体社工进一步加强“双百大讲堂”学习，争取签到率、培训率全覆盖。

(2) 持续完善双工双岗联动合作机制，及时总结及提炼过程中好的做法和经验，转化为长效机制，促进联动的常态化及效能化发展，推动兜底民生服务质效整体提升。

(3) 建议项目进一步加强服务宣传推广与经验总结、研究，可更多在兜底民生服务方面，多梳理、提炼，并形成案例，争取在

国家、省、市级等有影响力的刊物上推广，促进研究成果产出。

### **（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**

社工培训到位。

#### **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。本次华洲街社工站的反馈如下：

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

### **四、评估等级**

经过评估，华洲街社工站本次中期评估的成绩为：81.45，等级为：良好。



## 五、结语

海珠区华洲街社工服务站在海珠区民政局、华洲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8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8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，未来半年华洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站加强项目化思维，以项目形式对工作内容进行设计和管理，精准锚定年度计划中的目标，利用项目管理工具拆分、量化、计划工作内容，明确目标、服务策略、服务内容、服务成效及产出之间的完整逻辑关系，密切围绕其开展服务。

2.建议社工站进一步细化服务对象分类及需求，在现有困难群众和特殊群体建档全覆盖的情况下，细分不同服务对象类型，并分析其普遍性和特殊性的需求，依据社工站的资源、能力选取部分需求解决或回应。

3.建议社工站完善人员管理，具体明确员工合同及补充协议的重要条款；重视社工培训、督导效果，结合社工站社工能力、服务对象需求等选取契合、实用的主题开展，保障培训、督导工作有效

指导社工开展实际服务。

附件：1.广州市华洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标  
完成情况统计表

2.广州市华洲街“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30日

