

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

项目承办方：广州市明心社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 1 月 11 日



2023—2024 年度海珠区官洲街社工服务站 中期评估报告

官洲街社工服务站（简称官洲街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对官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 名工作人员对官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。官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 11 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官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，对官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

官洲街社工站结合《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

评估小组对官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，对官洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据官洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成官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官洲街社工站，并由官洲街社工站转发给官洲街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、官洲街道办事处以及官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官洲街道办事处和官洲街社工站。

（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

官洲街社工站位于官洲街北山村北大街 19 号二楼，辖内共有 7 社区，划分为 4 个服务片区。于 2019 年 7 月开始，由广州市明心社会工作服务中心负责运营。

截至 2023 年 11 月 30 日，社工站配备社工 19 名，其中持证社工 17 名（中高级社工师 11 名，助理社工师资格 6 名），非持证社工 2 名。

本社工站服务经费为 204 万元，项目合同期为 2023 年 6 月 9 日至 2024 年 6 月 8 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1538 个，入户探访 685 个，分别完成协议指标量的 86.7%、68.5%；专业个案接案 40 个，服务 426 节，结案 44 个（上年度延续的个案 4 个），分别完成协议指标量的 47.06%、62.65%和 68.75%；完成小组 19 个，126 节，服务 1375 人次，分别完成协议指标量的 63.33%、85%和 114.58%；完成大型社区活动 12 次，服务 2455 人次，分别完成协议指标量的 150%和 306.88%；完成中小型社区活动 11 次，服务 1938 人次，分别完成协议指标量的 57.89%和 340%；新登记志愿者 117 名，培育志愿者骨干 12 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 78%、

40%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，官洲街社工站除个案接案数、新增志愿者骨干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个案工作、志愿者骨干培育的进度监测，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）人员配置和管理方面，截至 2023 年 11 月 30 日，社工站应到社工总人数 102 人次，实到 111 人次；持证社工应到岗 54 人次，实到 101 人次，非持证社工实到 10 人次；从业两年以上社工 18 人，占协议要求社工总人数（17 人）106%；持证社工 17 人，占协议要求社工总人数（17 人）的 100%。持续在岗 16 人，稳岗率达 94.12%。社工站有建立较详细的人事管理制度，员工有签定劳动合同。人员配备和社工到岗情况符合《广州市社工服务管理办法》的要求，社工队伍稳定。继续教育方面，评估要求时数 612 小时，实际完成时数 927.5 小时，达标率 151.55%。

（2）专业规范性管理方面，社工站已对个案、小组、社区服

务建立指引，形成专业服务的规范化流程；在抽查的个案、小组文书中能反映出扎实落实相应的流程和指引。

（3）项目宣传方面，社工站能依托社区宣传栏、网络公众号、微信等方式，从多个途径宣传社工站的各项服务内容。

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）社工人员配备方面，经查阅全部社工合同发现，社工的工作地点均未具体写明本社工站，建议以补充协议的形式进行完善。机构理事层、监事层有6人在社工站的各片区担任社工，经抽查服务记录，发现个别社工的服务记录较少，建议完善，并提醒片区社工保留完整的服务记录，留有服务痕迹。

（2）专业规范性管理方面，抽查的个案、小组文书中，未见社工对督导意见有回复的痕迹，建议改进；查看兜底服务对象个案中的《服务跟进情况表》没有直聘社工签名栏，建议完善；社工站内部的定期反思、总结方面和社工专业能力方面仍有提升空间，建议进一步加强社工专业能力的学习和提升，并在社工站层面上定期组织社工分享优秀案例和分析典型问题，特别是在目前新旧服务要求和指标转换期间，更要及时总结反思，以不断促进社工服务水平

的提高。

(3) 服务持续改进方面，社工站有收集服务对象的意见，但用“问卷星”收集的意见未能具体区分受访者的身份，建议分别统计，特别是注意兜底服务对象的占比，以便更好地提供服务。上次评估已提出社工合同未明确填写本站的问题，但未见整改，建议尽快完善。

(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) 北山片区，该片区范围包括：北山社区

①服务实施方面，片区服务对象建档进度合理，个案、小组、社区服务的指标完成进度合理，相关服务达到 100%兜底人群全覆盖。根据现场材料查阅，该片区应建档 31 户，实际建档 31 户，建档率为 100%。

②该片区初步建立“双岗双工”联动模式，在沟通、联动开展服务、资源互转等方面有服务记录。

③服务成效方面，个案服务的质量较佳。周期内共开案 9 人，经抽查，服务程序得当，服务对象需求评估和干预方案合理，结案

的服务成效具体、明确。

(2) 赤沙片区，该片区范围包括：赤沙东南约社区、赤沙西北约社区、学院社区

①赤沙片区由赤沙东南约社区、赤沙西北约社区和学院社区三个社区组成，团队工作踏实，工作中具有非常强的能动性和反思性，对困难群众关注度高，服务扎实。上半年的服务中为该片区内 17 类人群实行“一人一档”全覆盖，建档 89 户 98 人，新建档 40 份，入户探访 201 人次，电访 453 人次，能如实记录探访内容，并从建档中及时发现需求并进行积极跟进。

②服务团队能结合社区特征推行各具特点的服务项目。服务团队结合片区特征针对特殊困难群体推行“暖心启航”成长支持计划服务项目，并在片区内推行了较具社区视角的“文化官洲”宗祠文化导赏服务项目，并以此开展了系列的宣传活动、志愿者队伍培育等工作。

③个案服务手法和成效较好。服务团队在个案跟进过程中能充分发挥专业优势和中心服务经验，通过资源链接、满足微心愿、缓解情绪、突发事件的跟进等手法为服务对象提供了及时有效的帮扶和支持，使其较好地解决自身的困难，更好地走出困境。

(3) 官洲片区，该片区范围包括：官洲社区

①服务实施方面，片区应建档 68 户，已建档 68 户，建档进度

合理。个案、小组、社区服务的指标完成进度合理，相关服务达到100%的兜底人群覆盖面。

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服务成效方面，官洲片区能从社区层面、社会组织层面、社会慈善资源、志愿服务、一线社工微观服务专业成效等维度分析片区的服务成效，个案服务的质量较佳。

(4) 仑头片区，该片区范围包括：仑头东社区、仑头西社区

①该片区应建档141份，实际建档141份。在本评估期间，仑头片区的社工团队能积极根据新模式的要求，进行服务的调整及转向，具有一定的片区服务意识。并且，社工团队根据目前所掌握的基础信息情况，对片区内17类困难群众、特殊群体实现建档全覆盖。

②仑头片区服务团队多具有社会工作专业教育背景且工作稳定，片区社工的专业服务基础好，服务意识强，对辖区基本情况及人群特点均有较好的了解和掌握，整体服务步骤完整，为片区服务的深入开展奠定了良好的工作基础。

③仑头片区社工的资源整合意识及运用能力较强。社工以各种传统节日为契机，借助广州市慈善会官洲街社区慈善基金和官洲街社区捐赠站点两大平台，汇聚公益慈善资源，积极整合了辖区内外

的基层党组织、单位组织、志愿队伍等社会力量，提高了困难群众和特殊群体的社会关注及社会支持。

④面对仑头片区残障人士较多的情况，社工能通过开展针对性较强的技能提升专业小组，如“智在生活”生活技能提升小组，较有效提升了该类群体的能力，促进了他们对于家庭、社区生活的正常融入。

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）北山片区，该片区范围包括：北山社区

①建档方面，建议服务团队应关注档案的信息更新，特别是需及时完善档案中的服务对象个人、家庭、社区层面的一般情况变化及需求评估，落实机构的调级指引。服务团队宜明确每位兜底及重点人群后续跟进的方向，规范每月跟进内容和需求之间的逻辑关联。另外，部分服务对象的跟进频次未达“每月最少一次全覆盖电访/探访”的指标要求（CZ-C-2021-02-011）。最后，人户分离9人（占该片区内35名困难群众和特殊群体的25.7%）的服务策略需要进一步讨论。

②需求调研、服务规划及指标分配方面，北山片区残疾人占比

57%，比例较高，建议服务团队及时补充新纳入人群的需求调研，进一步校准片区服务重点和服务策略，及时调整服务指标的分配，使服务更好回应人群的迫切性需求，使专业产出合理化。

③民生政策宣传方面，建议服务团队明确每次政策宣传的主题，聚焦不同主题下的目标群众，避免宣传表面化。关注宣传选址、方式策略、环节设计、服务覆盖面以及成效等方面的情况。

④片区亮点服务方面，北山片区以社区共融作为片区的亮点，建议明确该服务在该社区开展的迫切性意义，要及时分析总结亮点服务在解决北山片区何种社会问题或体现哪类服务需求上的专业成效，以更多呈现北山特色。建议充分立足辖区的特点选定亮点服务方向。

(2) 赤沙片区，该片区范围包括：赤沙东南约社区、赤沙西北约社区、学院社区

①建议服务团队进一步深化和规范片区的需求调研，加强挖掘片区的服务需求。同工虽对社区特殊人群、及社区问题有较深的了解，但在运用《社区问题地图》指引服务设计上稍显不够，例如《社区问题地图》分析结果与片区推行的宗祠文化导赏项目的契合度不够，建议进一步加强项目背景梳理。

②建议团队合理分配服务指标，完善服务策略。如目前该片区的服务较多聚焦在“文化官洲”宗祠文化导赏服务项目上，从而对

困境群体以及以社区为单位的基本层面的关注度稍显薄弱。

③建议团队继续完善服务模式的转变。例如从建档资料的完善、服务资料的呈现、个案的跟进技巧、小组的设计策略与社区群体发展之间的关系等方面继续探索，以契合新标准的服务模式。

(3) 官洲片区，该片区范围包括：官洲社区

①建议服务团队提高对档案信息时效性的重视程度，尤其需要及时完善档案中服务对象个人、家庭、社区层面的一般情况变化及需求评估，落实机构的调级指引。服务团队需要对每位兜底及重点人群后续跟进的方向进行明确，规范每月跟进内容和需求之间的逻辑关联。此外，需要进一步讨论 21 人(占该片区内 83 名困难群众和特殊群体的 25.3%)存在人户分离情况的服务策略。

②服务规划及指标分配方面，官洲片区目前已开展的小组和社区服务明显倾斜于一般人群(小组服务 100%倾斜，社区服务 75%倾斜)，建议服务团队关注指标分配的合理性，考虑面向兜底人群开发不同主题的专业服务。

③民生政策宣传方面，建议服务团队明确政策宣传的主题，并且考虑不同主题下的服务群众，关注宣传的方式策略、服务覆盖面、环节设计、地点选址、服务成效等方面，以免宣传流于形式。

④片区亮点服务方面，官洲片区以“公益官洲”社区参与作为片区的亮点，建议明确该服务在该社区开展的意义，及时总结该亮

点服务发挥的实际作用，如该服务能解决该片区何种社会问题，或能够突出哪类服务需求上的专业成效，建议充分立足辖区的特点选定亮点服务主题。

（4）仓头片区，该片区范围包括：仓头东社区、仓头西社区

①建议服务团队进一步规范需求调研报告，关注不同需求调研方式所获信息的整合，加强服务依据的呈现，尤其是对困难群众、特殊群体的建档信息中问题的细致梳理，从而保证对在册的 17 类困难群众、特殊群体有一个更全面及深入的了解和分析。

②在服务框架的拟定及年度服务计划的撰写上，建议服务目标结合需求评估所发现的问题情况，并对问题原因有更深入、细致的分析（如健康管理、照顾者压力等），根据支持内容来进一步细化规划：服务活动名称、类型及数量和成效测评指标等，从而更加清晰地呈现“支持网络”的服务主线，增强兜底服务的力度。

③对于社工点的一些服务活动，建议可进一步加强其与困难群众、特殊群体的服务关联。其次，对于建档分级分类的评估标准可加强其使用的客观性，同时注意及时更新建档对象的分级评估信息，尤其是之前的 6 类群体。

（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）经“i”志愿和广州“时间公益”查询，新登记的志愿者人数合计 117 人，符合指标要求。

（2）社工站项目新培育 1 支志愿者队伍，并将队伍基本信息、培育过程整理归档，资料比较完整。

（3）大部分受访的服务对象对社工的服务满意度较高，基本认为社工的服务态度良好，其中部分服务对象表示社工能够帮助他们解决问题，认可度较高。

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）建议服务团队完善社区社会组织相关材料。现有的社区社会组织材料包括基本信息、组织成员情况、活动照片等内容，但未有完整的培育方案与计划、培育过程、具体活动开展情况等材料，建议补充完善。

（2）建议服务团队尽快推动设立社区基金，目前 7 个社区尚

未设立，暂未达到指标要求，需服务团队持续跟进。

(3) 建议服务团队规范整理志愿者骨干培育档案，现有的志愿者骨干培育相关佐证材料不够充分，建议对每位志愿者骨干进行独立建档，保留培育计划、培育过程等培育材料，直观呈现工作成效。

(4) 建议每支志愿者队伍在“i”志愿或广州“公益时间”平台注册账号，并通过志愿者队伍账号发布志愿活动，录入志愿者服务记录，规范开展志愿服务活动。

(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) 社工站高度重视党建工作，主动践行党建引领服务理念，依托机构党支部，常态化、制度化落实“三会一课”和“第一议题”学习教育，按党章要求对5名党员社工进行教育、管理、监督和服务；社工站积极开展党员发展工作，社工站现有1名发展对象和2名入党积极分子；社工站重视队伍建设和教育培训工作，整体团队党员占比高、思想认识好、服务意识强，其中2名社工党员获评社工行业党委“最美党务工作者”和“最美共产党员”荣誉，为实现

社工站项目建立党组织的要求奠定了坚实的基础。同时，社工站持续推进党建引领“一心坚守、一事践行、一平台共建”党建项目，服务聚焦党的方针政策宣传和特殊困难群体服务，服务服从于街道中心工作。

(2) 社工站服务设计能够紧扣“双百工程”服务体系，从政策指引、“个体—群体—社区”需求层面分析问题和发展的，通过探索“五社联动”机制聚焦兜底民生保障和社区治理体系，服务覆盖兜底 309 户 357 人困难特殊群体和 157 人边缘对象，受益面有效放大。同时，社工站以“消防安全”和“宗祠文化”为重要抓手，践行“平安共治”和“文化共荣”的社区治理体系，打造“一片区一重点一品牌”的社区微治理服务，点、片、站三级层面服务逻辑清晰、衔接紧密、互为关联，为搭建“安全官洲”“友爱官洲”“公益官洲”“文化官洲”的党建引领城中村社区治理格局作出了努力，成效积极，值得肯定。

(3) 服务成效方面，社工站积极探索“五社联动”机制从“辐射型”向“车轴型”转变，注重成果宣传，服务期内有 2 项成果在市级以上刊物刊发、16 项服务经验在市级以上媒体报道推广，服务的创新性高、示范性强，有较高的社会美誉度。与此同时，通过“爱伴成长”，使 70 位青少年点亮至少一项技能、73 个微心愿得到实现、60 户残障家庭走出社区实现出游，在特色亮点打造和疑

难案例解决方面做出了努力，并在《服务汇编》和《简报》中得以呈现。

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，一是尚未建立社工站项目党组织，目前党员社工的人数已经满足成立党支部的基本要求，建议创造条件，加快步伐，尽早满足党的组织全覆盖要求，并在此基础上推进党支部规范化建设，为党建引领服务奠定组织基础；二是党的工作全覆盖方面，当前持续推进的“一心一事一平台”党建项目服务在实现了模式体系搭建的基础上，可以重心下移，聚焦“红色传承”“先锋行动”“组织联动”的落地，建议小切口介入，注意品牌化亮点打造，进一步扩大党的工作全覆盖的影响力和传播力。

（2）“五社联动”成效方面，社区社会组织培育主要以志愿服务类别组织为主，与志愿者队伍的重合度较高，体现社区特色志愿服务项目不够突出，链接社区慈善资源的能力仍需进一步提升，评估周期内资源链接尚不达标，其中各类资源折合 15.26 万元，完成度仅为 61%，联动资源不足，建议将“五社联动”机制的建立与激活相关元素整合考虑，以社区为基准单位，以社区问题解决为目

的，搭建联动架构，制定联动机制，汇聚“五社”力量，聚焦特殊困难群体服务和社区问题的解决，形成良性循环，期待发挥示范引领作用。

（3）服务策略上体现出两种评估导向的转变仍不够彻底，项目化痕迹明显，建议认真学习、深入分析“双百”评估体系，加大转化力度，树立起以社工点为基础、社工站统筹的服务策略，既从社区策划模式转化为社区照顾模式，成效方面也参照从点到片到站的做法，点和片偏重问题取向的直接服务成效，站侧重发展取向的间接服务成效。

（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

（1）多平台运作，聚焦民政保障服务。能结合各项工作平台，关注重点人群，通过结对帮扶和社工服务满足多元需求。

（2）选优配强社工专业服务队伍。注重培育专业理念及专业能力兼备的综合型社工人才，社工站配备全职工作人员 18 名，持证社工 17 名，有 8 名社工从业年限 10 年以上，服务经验丰富，专业实务基础良好。

（3）坚持“五常法”常态规范管理。为规范管理各类常室及

资源，官洲街社工站运用“五常”管理法，实现对场室资源及服务的常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律。

2.需要关注的地方

(1) 扎根社区深耕专业，持续优化服务系统。以后需官洲街社工服务站还需持续扎根社区，运用专业知识，密切联系困难群众和特殊群体，推动“五社联动”实现社区共建共治共享，依托社区慈善基金、社区慈善（志愿）工作站，联动社区慈善、志愿者力量，持续优化服务系统，搭建完善“社工站-片区-社工点”三级服务模式。

(2) 加强资源整合和社区培育，打造服务品牌。社工站在社区慈善基金募集方面较往年有所突破，但物资资源方面仍需加强。后续进一步整合社区内外资源，培育社区治理组织力量，不断提升街道社会工作品牌效应。

(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) 项目重视专业人才培养，整体人员业务能力扎实，并能设置内部督导，针对新周期、新模式服务，积极钻研，主动探索本

土化的专业服务路径，能够为团队提供“明方向”“重设计”的支持作用。

（2）项目日常管理运作规范有序，各项制度比较完善，运营工作能做到恒常落实，管理较为严谨、细致。

（3）项目重视项目宣传推广及成效总结，能够通过拍摄社工短视频、微电影，制作服务简报、宣传册，在社区定期开展宣传活动等多元方式宣传推广社工站服务经验，并获得各级媒体广泛报道，有效提升社工服务知晓度；并能积极撰写案例及论文，在行业平台发表，以及参与学术研讨活动，有一定的实务研究产出。

2.需要关注的地方

（1）进一步实现培训签到率及参训率全员覆盖，分层分类完善员工的专业成长支持体系。

（2）持续深化双岗双工的服务协作，将过程中好的做法及经验，通过制度确定下来。

（3）建议未来积极发挥项目资深社工作用，打造一支“能想、能做、能说、能写”社工骨干，梳理和总结站点服务品牌与特色，撰写服务案例及文章，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

- (1) 持证社工比例高，培训到位。
- (2) 兜底人群服务覆盖 100%。

2.需要关注的地方

加强社区慈善基金培育建设。

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。本次官洲街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，官洲街社工站本次中期评估的成绩为：85.76，等级为：良好。

五、结语

海珠区官洲街社工服务站在海珠区民政局、官洲街道办事处的大力支持下，在广州市明心社会工作服务中心的努力下，已成功运营 5 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5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，未来半年官洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议服务团队进一步规范项目管理，完善社工站人员合同，并注重保留社工服务痕迹，规范整理相关服务档案；对服务对象反馈的意见进行梳理，适当地改进服务计划。

2.建议服务团队进一步完善“五社联动”机制，提高对“五社联动”机制的理解，加强对“五社”的推动建设力度，使“五社”力量发挥优势作用。

3.建议服务团队进一步挖掘、突出各片区特点及亮点。通过多种调研方法，深入分析、挖掘片区特色亮点，利用服务设计、策划、“五社联动”机制等要素，在服务过程中呈现、突出片区特色亮点。

附件：1.广州市官洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市官洲街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

(此页无正文)

