

2023—2024 年度海珠区新港街社工服务站 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：广州市海珠区新港街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 3 月 18 日



2023—2024 年度海珠区新港街社工服务站 中期评估报告

新港街社工服务站（简称新港街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对新港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 名工作人员对新港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。新港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 3 月 18 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新港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，对新港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

新港街社工站结合《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

评估小组对新港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，对新港街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据新港街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成新港街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及新港街社工站，并由新港街社工站转发给新港街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、新港街道办事处以及新港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新港街道办事处和新港街社工站。

（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

新港街社工站位于海珠区新港街东晓南路 81 号 2 楼，辖内共有 14 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2022 年 10 月开始，由广州市中大社工服务中心负责运营。

截至 2024 年 2 月 29 日，社工站平均配备社工 18 名，其中持证社工 12 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 6 名。

本社工站服务经费为 216 万元，项目合同期为 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 8 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1895 个，入户探访 928 个，分别完成协议指标量的 105.28%、51.56%；专业个案接案 39 个，服务 540 节，结案 12 个，分别完成协议指标量的 43.33%、31.67%和 14.46%；完成小组 14 个，210 节，服务 1260 人次，分别完成协议指标量的 40%、30.95%和 51.98%；完成大型社区活动 14 次，服务 3352 人次，分别完成协议指标量的 93.33%和 279.33%；完成中小型社区活动 15 次，服务 450 人次，分别完成协议指标量的 100%和 216%；新登记志愿者 80 名，培育志愿者骨干 13 名，发展志愿者队伍 0 支，分别完成协议指标量的 160%、75%和 0%。（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，新港街社工站除个案接案数、个案服务节数、

小组完成数、小组服务节数，志愿者队伍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、小组工作、志愿者队伍工作进度监测，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）人员配置和管理方面，经逐一查看社工档案并核实人员情况，截至 2024 年 2 月 29 日，社工站的人员配备基本符合要求。社工站平均到岗社工 18 人，其中持证社工 12 人，持证社工占协议要求配备社工数（18 人）的 66.67%。社工到岗情况，社工站应到社工总人数 108 人次，实到 109 人次；持证社工应到岗 54 人次，实到 77 人次；非持证社工到岗 32 人次。社工站有建立人事管理制度，社工有签定劳动合同。继续教育方面，评估要求时数 648 小时，实际完成时数 1323.5 小时，达标率 204.24%。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定专业服务的规范流程，对个案、小组、社区服务有指引，抽查的个案、小组活动文书能反映出落实相应的流程和指引。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范评核和服务对象合法权益考核。

(3) 项目宣传方面，社工站能利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台，多形式、多渠道地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) 人员配备方面，查看全体社工的劳动合同，工作地点均未能明确为新港街社工站，建议以补充合同形式完善。社工站从业两年以上社工 8 人，占总社工人数 44.44%，未达最低要求。持续在岗 12 人，稳岗率仅达 66.7%，未达最低要求，均建议重视并改进。

(2) 服务规范方面，抽查的部分个案、小组活动文书，督导意见比较具体，但多数文书未见社工回应的痕迹，建议改进。其中一个未成年人个案的《接受服务同意书》中监护人由其奶奶签名（服务对象父亲去世，与奶奶住），建议核准服务对象监护人情况，由监护人签名。抽查兜底对象的服务档案，有评为三级的兜底对象的《跟进记录》中有电访记录，建议按广州市分级要求提供服务。同时，档案中均未见直聘社工和购买社工手写签名（有购买社工打印签名），建议完善。

(3) 服务持续改进方面，社工站内部的定期反思、总结方面仍有提升空间，建议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。

(4) 宣传渠道多样性方面，社工站周围的路标指引是用打印纸张贴，建议争取购买方支持，采用耐久度较高的标识为社工站地点作指引。

(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) 片区一，该片区范围包括：中大社区、金雅社区、嘉仕社区、半岛社区

①片区一应建档 319 户，363 人，已建档 319 户，363 人，能够建立起“一户一档”“一人一案”，大多数档案能够根据相应的要求与模板进行整理归档。同时，社工能够建立《服务对象家庭信息汇总表》，初步掌握 17 类群体的名单及基本情况。

②该片区每个社工点均有相应需求调研材料并制定了年度计划。在需求调研部分，社工能够较为认真撰写调研后的结论报告，

从报告中能看到各个社区存在的资源与问题。如中大社区，社工在基本掌握社区 17 类群体的数据之后，进一步挖掘了解服务对象在就医陪同、居家安全方面存在的问题与需求，而同时在社区层面，亦能够了解到康乐志愿者队伍目前存有的成员年纪渐长，参与范围以及参与社区治理方面的精力有限的现状。其他三个社区亦都能从社区居委处获得有关社区问题的情况描述，如金雅社区中提及到的社区道路下水道堵塞问题，嘉仕社区的社区内电动车停放位置有限，电动车进入小区存在消防隐患问题等。

③社工对困难特殊群体的服务从探访到个案的转化较好，服务有一定的深化。在社工日常的驻点工作中，增加了社工点与困难特殊群体之间的联系，截至 2024 年 2 月 29 日，本周期内从日常的电访与探访服务中转化为以个案持续跟进的兜底群体个案共有 6 个，社工能够更为细致紧密跟进兜底对象的需求，解决其在生活物资、陪同就医等方面的具体困难，发挥社工服务民生的功能。

④该片区培育了“巧手变宝，爱心传递”志愿者服务队，期望培育新的组织对社区的其他组织和社区本身注入新的活力。该志愿者服务队共 11 人，以恒常到站的手工制作为主，并借助不同的社区活动进行手工义卖，筹资社区慈善基金，用于帮助社区内困难特殊群体。在资源的筹集方面，该片区通过培育组织、联动主体、慈善义卖等形式总共筹得资源约 42502 元，较好地体现了推动社区志

愿者和组织参与社区，活化以及整合资源的功能发挥，为“爱满新港”的社区品牌奠定了良好的基础。

（2）片区二，该片区范围包括：攀桂社区、祈乐社区、怡乐社区、银禧社区、江怡社区

①建档方面，经现场查阅材料，攀桂社区应建档 97 户，127 人，实际建档 97 户，127 人；祈乐社区应建档 82 户，85 人，实际建档 82 户，85 人；怡乐社区应建档 85 户，91 人，实际建档 85 户，91 人；银禧社区应建档 50 户，52 人，实际建档 50 户，52 人；江怡社区应建档 115 户，120 人，实际建档 115 户，120 人。

②该片区能够积极联动和培育志愿者队伍，搭建志愿服务平台，营造社区志愿服务氛围。社工在本服务周期内推动和培育了 2 支志愿者队伍，通过搭建平台引导志愿者队伍开展恒常服务，包括为社区内困难群众和特殊群体提供社区关怀、开展困境长者居家安全排查活动、开展社区游园活动、义卖等，促进了社区基层治理。

③社工通过个案服务和个案管理，协助困难群众和特殊群体问题解决。社工在本服务周期共开展了 17 个个案，协助服务对象申请救助政策，通过微心愿为服务对象链接防寒物资等支持，同时还促进 1 名残障人士成功就业。

④社工在重大节假日积极开展游园活动，丰富居民日常生活。社工开展了江怡社区“迎新送福”游园活动、“爱满新港”庆中秋

迎国庆•乐游园活动、“爱满新港”银禧社区庆中秋迎国庆乐游园活动等，为社区居民搭建互动平台，营造浓厚欢乐的节日气氛，促进邻里之间的和谐相处，增强社区凝聚力。

（3）片区三，该片区范围包括：南景社区、立新社区、穗华社区、海洋社区、海康社区

①服务对象档案底数清晰，建档率 100%。南景社区应建档 70 户，已建档 70 户；立新社区应建档 110 户，已建档 110 户；穗华社区应建档 61 户，已建档 61 户；海洋社区应建档 103 户，已建档 103 户；海康社区应建档 94 户，已建档 94 户。社工能定期提供电访、探访服务，并有相关台账。

②社工点选定的服务方向，能回应社工站的年度服务重点。社工能掌握各社区的基本信息，呈现各社区不同的社区问题。面向困难群众和特殊群体，善用“双工联动”，对接资源提供支持服务；在社区治理方面则开展“创益新港•学府善学”社区慈善志愿服务。

③社工具体开展的服务内容与社工点的计划方向有相关性且多元化。包括服务对象居家安全排查、手工制作小组、健康服务、节庆活动、志愿者的培育小组等，为居民提供了较好的参与平台；同时，社工联动辖区内的单位组建了“暨博口腔志愿服务队”，并依托关爱大使志愿服务队等载体鼓励居民服务社区。

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）片区一，该片区范围包括：中大社区、金雅社区、嘉仕社区、半岛社区

①建议进一步加强开展对 17 类群体的民生兜底工作，目前社工点仍以服务“老六类”兜底群体为主，一方面社工站点还未能达到对 17 类群体入户探访的全覆盖，与 17 类群体的关系建立有待进一步加强；另一方面社工虽能够对 17 类群体建立相应的档案，但档案未能建立完善，如部分档案存在资料不全，未能填写分级评估表，许多档案存在社工及主管或者站长没有签署的情况（半岛社区邹*昌、半岛社区林*培、金雅社区罗*英等）。建议各社工点社工真正下沉到社区，深入到 17 类群体中去，落实兜底工作的分类分级制度，掌握不同分级服务对象的不同需求，做好资源的链接与整合，切实发挥社工站社工在民生兜底方面的作用。

②建议进一步加强落实社工点的调研。首先，目前社工点的调研主要是针对 17 类群体的基本信息、“老六类”群体的过往资料以及对社区居委主任的访谈进行相关的调研，并没有直接针对社区内的困难特殊群体进行直接的调研。其次，调研的相关资料相对简单，呈现一份融合调研计划与结论的报告，缺乏相关论证过程，资

料相对薄弱，需要进一步补充完善。由于调研工作未能深入，各个社工点的《社区资源地图》《社区问题地区》《服务对象分布图》目前为“三图合一”的形式呈现，也相对较为简略，且服务对象分布还未能及时更新为 17 类群体。建议该片区社工点的社工加强对负责社区进行持续性调研工作，并完善相应的“三图”绘制，以便更清晰掌握社区资源，更了解社区问题，更直观标注服务对象。

③建议社工点的年度计划以及所开展的服务，需加强与社区/片区存在的需求和问题的回应度。首先在年度计划中，各个社工点的服务目标以及服务内容，未能很好地突出以及回应各社区中的个性化问题，如中大社区的长者居家居家安全、半岛社区的乒乓球协会的扶持培育以及各个社区中存在的具体治理问题。其次所开展的部分小组/活动内容未能更聚焦回应服务目标，例如针对康乐志愿者服务队开展书法小组，参与者对此表示满意，习得新的技能，促进了社工、社区与志愿者队伍的关系，但对于壮大小组，增加新的年轻成员，推动队伍参与社区治理层面的目标与成效未能得到显现。书法小组是手段策略与工作手法，背后蕴含着社工的工作目的，锁定目的才能达到预期效果，真正回应问题与需求。最后社工注意针对目标进行评估，以更好凸显服务成效，如对新增志愿者进行统计、对组织志愿者参与的范围与程度的增加、对社区治理问题的解决程度等。

(2) 片区二，该片区范围包括：攀桂社区、祈乐社区、怡乐社区、银禧社区、江怡社区

①建议社工进一步加强服务需求调研和服务规划。在需求调研方面，评估现场没有查阅到需求调研计划、需求调研痕迹材料，只有 1 份需求调研报告，需求调研报告的结论不够清晰，而且调研结论缺乏问卷数据、访谈内容支持，建议补充需求调研方案和调查痕迹材料，规范需求调研报告的撰写。在年度计划方面，建议加强项目目标跟年度服务需求的对应性，项目目标建议参照“SMART”原则进行描述，建议将服务内容细化成具体的活动指标并建立时间表。

②建议社工完善困境群体的建档工作。一是建议完善《服务对象家庭信息表》，补充服务对象分级信息、探/电访落实情况、重大节假日服务覆盖情况等信息；二是建议完善个人建档资料，补充完善建档对象个人信息、加强服务对象分级评估的严谨性、细化服务对象需求分析和计划描述，加强日常跟进服务内容跟服务对象需求的对应性。

③建议社工加强服务跟踪回访工作。一是完善服务跟踪回访机制，明确回访对象、回访内容、回访时间与频率、回访记录要求等内容；二是严格执行修改后的服务跟踪回访机制，并保留好相关的痕迹材料。

④建议社工加强年度服务计划的落实。一是在具体的活动设计中，要注意加强活动目标跟年度服务需求、年度服务计划的对应性；二是加强服务对象覆盖的精准性；三是要细化服务记录和成效评估，重点呈现年度服务需求的满足情况；四是要加强典型案例的总结、提炼和撰写。

（3）片区三，该片区范围包括：南景社区、立新社区、穗华社区、海洋社区、海康社区

①建议社工完善服务对象的档案，加强“一人一案”的落实。部分服务对象档案信息仍处于“未了解”阶段、“家庭图”未绘制、个人需求评估及服务计划有欠缺，需有序推进服务对象个人档案建立和管理的工作。

②需求评估工作不够扎实，欠缺社工点的需求调查方案、调研工具设计、信息收集的原始资料等；社工并未结合社区特点和资源情况深入挖掘需求，需求报告仅有宽泛的需求范围和介入方向。建议夯实各社工点的需求评估工作，精准把握社工点的阶段需求。

③社工点的服务计划与具体实施方面逻辑不够严谨，尤其是社区治理方面，服务计划是侧重社区问题的解决、群体需要的回应，或是动员居民参与治理，还是志愿服务培育等，仍不够清晰；具体的服务计划对年度计划的回应度也有待加强。建议进一步梳理每个社工点的年度计划重点及预期成效，理清服务介入的策略和路径，

做好每个具体服务的策划与实施。

④建议社工提高服务介入的效能。兜底对象的政策宣传及居家安全教育方面，需加强介入方法的专业性，评估宣传教育的效果；长者居家安全隐患排查等工作可用项目化思维推动，不只关注产出，也要体现成效；志愿服务的培育可根据选定的对象和服务类型，制定培育的策略和方法，并推动培育对象发挥作用，积极参与服务或解决社区问题；在特色项目、亮点品牌打造方面，需进一步聚焦和提炼，扩大影响力。

（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）经广州“公益时间”和“i”志愿平台查询，新发展志愿者 80 人；新培育志愿者骨干 13 人，符合协议和评估要求。

（2）服务满意度为 94%，能够得到大部分服务对象的肯定和认可。

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）建议社工站注重在材料中突出培育过程，现有的志愿者骨干、社区社会组织、志愿者队伍材料中未能呈现社工对其的培育过程，建议进一步完善补充，突出培育过程，展现服务成效；另外，建议志愿者骨干每人独立建档，跟踪记录培育过程与服务情况。

（2）建议社工站加强社区慈善基金的建设，目前 14 个社区中仅有 2 个社区成立社区慈善基金，暂未达到指标要求，需持续关注，尽快推动设立。

（3）建议社工站加快协助志愿者队伍在“i”志愿或广州“公益时间”建立独立账号，规范志愿者队伍管理。

（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）党建工作方面，在中大社工党支部的指导下，通过成立“新港街社工服务站党小组”的方式，强化组织建设，弥补组织覆盖的短板。目前社工站有 3 名党员社工，开展常态化制度化的学习

教育，评估期内，先后召开了6次党小组会议和主题学习，七次主题党日活动，辐射全体社工，带领同工积极撰写学习成长心得，努力提升整体同工团队的思想认识、服务意识和政治站位。与此同时，社工站联动14个社区党委，为259位服务对象开展安全排查，积极搭建“慈善平台”建设，协助筹款1.57万元及一批御寒物资，协助完成589个微心愿圆梦，通过开展“红色引擎、红色堡垒和红色赋能”计划，聚焦特殊困难群体，践行“三大引领”，有效推动党建与服务同步关联，相互促进。

（2）社工站围绕“五社联动”，积极搭建“参与、资源和赋能”三大平台，围绕兜底民生、社区治理和“三事分流”三个维度，实施“爱满新港、暖心相伴”帮扶计划、“爱满新港、安全护航”困境长者居家安全服务计划、“博学善爱、多元善治”社区发展计划、“三事议事”志愿服务计划，积极探索“235”兜底民生服务体系 and “六步走”的“一户一档”“一人一案”的管理机制，重点突出，方向明确。

（3）社工站能够按要求认真开展“红棉热线”服务，有制定相关《工作指引》，明确了服务背景、工作内容，建立了详实的《“红棉守护”热线专门服务台帐》，有效缓解了辖区群众的突发性应急性服务需求。社工站有较强的服务品牌意识，多维度深化“爱满新港”慈善公益品牌打造，形成品牌图标和Logo，助力社区慈善氛

围营造。此外，社工站有较好的服务总结能力，评估期内，累计获得各类媒体报导 42 次，有效提升了服务社会的影响力。

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，一是党小组的设置不规范严谨，所纳入的党员归属不同党支部，组织学习参与方式也是社工站全体，包括党员及非党员社工，建议更改修正党小组名称，以保证其严肃性。目前，社工站正式党员人数已经达到单独成立党组织的要求，建议主动寻求街道党工委的支持，尽快转接组织关系，成立社工转党支部，完成党组织全覆盖的评估要求。此外，当前所开展的党建服务项目化程度不高，活动较为松散，缺少逻辑关系，建议社工站将党建服务分为恒常和项目两大类，树立项目意识，将“爱满新港”与党建服务深度结合，以此为抓手，寻找介入点，突出党的“政策宣传和兜底服务”两大方向，做跨片区的项目化打造，进一步扩大党建引领服务的力量。

（2）基于社区（社工点）的服务计划而言，缺乏需求调研评估做依据，结论的信度、效度、科学性有待观测，“三图一表”表述过于简单，不建议简单合并。同时，划分片区的依据不清晰，各

片区特色亮点不鲜明，同质化程度较高，建议社工站认真反思片区划分的依据，寻找特色亮点打造的合理性和介入点，再依据片区内各社工点的共性问题和需求，打造片区层面的特色亮点服务，同时，社工站也需要进一步强化社会工作专业手法在疑难案例总解决的作用。

（3）“五社联动”成效方面，首先“五社联动”的机制建立较多停留在概念层面，尚未形成联动架构，社区社会组织和志愿者培育与问题解决的相关性仍不高，服务文书较为简单，缺乏培育过程记录，社区基金的募款能力仍有提升的空间，建议社工站准确寻找问题和需求，在解决问题和需求中孵化培育各式力量，尤其是活化“学府力量”，形成良性循环，有助于“爱满新港”的品牌打造。

（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）能根据省市要求，派驻社工进社区办公，配合街道和居委做好民政工作，同事独立运用社工专业方法和技巧开展服务。

（2）结合街道“学府新港”的定位，打造“爱满新港”品牌，社工能发挥专业优势，在回应困难群体服务需求、收集社情民意、助力特殊人群居家安全、社区电动车整治、惠民政策宣传、志愿者

队伍建设、校地资源对接等相关工作中发挥积极力量，能通过运作街道社区慈善基金，实现慈善帮扶与政府救助的有效衔接。

2.需要关注的地方

（1）人员流动性较大，18名社工中大部分入职只有几个月，社区经验、熟悉度以及与社区居民、居委会的联接度不足，影响工作开展。

（2）街道社区慈善目前还是以资金募款为主，基于居民真实需求的项目和服务较少，且多以基本生活的物质需求满足为主。希望在满足物质需求基础上，通过公益慈善联接居民，增加居民参与意识，疏通参与途径，激发社区归属感，推动基层社区质量的高质量发展。

（3）进一步优化社区资源，居民需求问题，困境服务对象的总体规划，做好精准分析，提升服务设计。

（4）加强与居委沟通交流与写作，深度融合，做深做实兜底民生服务。

（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）项目较为重视员工的专业能力提升工作，制定了“项目

大学习”计划，通过团体共学、参访学习、个人自学等方式开展政策法规和专业实务技巧的学习，提升了社工的专业知识与技能、项目管理与服务统筹能力等，努力培养符合岗位要求的专业人才。并动员社工积极参与督导计划的制定，每月与“双百工程”督导提前商议督导主题，现场热情投入。

（2）项目制定了“双工联动”工作机制，与事务性岗位社工和服务性岗位社工的服务联动密切，互通服务数据及服务动态，协同个案和上门探访，合作开展政策宣传、节日社区活动和慰问等活动，并有相关的痕迹记录。

（3）项目能按要求每月向区民政局、街道报备服务开展情况，并提交相关台账和服务总结，与街道、社区居委会建立恒常沟通机制，每周在社工点驻点，与社区对接沟通服务情况，沟通顺畅，能够争取多方的指导、支持和合作。

2.需要关注的地方

（1）建议不断完善项目宣传计划，制定恒常、有效的宣传策略，加强与各级宣传媒体平台的合作，进一步突出社会工作服务在宣传中的专业识别度，提高社工站的社会知晓度。

（2）项目需要加强实务研究，营造积极书写的团队氛围，重视提升资深社工的实务研究能力，鼓励并支持社工提炼服务经验和成效，撰写服务案例与文章，并向中国社会报、中国社会工作等国

家级期刊杂志投稿。

（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

五社联动成效好。

2.需要关注的地方

（1）提高稳岗率。

（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。本次新港街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，新港街社工站本次中期评估的成绩为：78.1，等级为：合格。



五、结语

海珠区新港街社工服务站在海珠区民政局、新港街道办事处的大力支持下，在广州市中大社工服务中心的努力下，已成功运营2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2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，未来半年新港街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站扎实做好困难群体和特殊群体的兜底服务工作。一方面，持续完善建档工作，加强建立与维护与17类人群的关系，不断充实档案信息，辅助分析服务对象的需求；另一方面，准确服务对象分级，落实对应的电访、探访频次要求，并做好相关的文书记录。

2.建议社工站持续完善服务需求调研工作。社工站现有的服务调研材料较少，未能充分呈现社区需求与问题的论证过程，建议持续开展相关调研工作，留存需求调研原始材料，提高服务提供依据的支撑力度。

3.建议社工站加强对“五社联动”机制的研学，加大“五社联动”机制的建设力度。建议社工站组织社工统一学习涉及“五社联

动”机制的相关文件内容，把握“五社联动”机制的核心要领，将概念化的内容落到实处，在各项工作中注意发挥“五社联动”机制的作用。

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

