

2023—2024 年度海珠区琶洲街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区琶洲街道办事处

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 8 月 29 日



2023—2024 年度海珠区琶洲街社工服务站 末期评估报告

琶洲街社工服务站（简称琶洲街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对琶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 名工作人员对琶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。琶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、末期评估背景

2024 年 8 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琶洲街社工站展开了末期评估工作。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，对琶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

琶洲街社工站结合《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

评估小组对琶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，对琶洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据琶洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成琶洲街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及琶洲街社工站，并由琶洲街社工站转发给琶洲街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、琶洲街道办事处以及琶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琶洲街道办事处和琶洲街社工站。

（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

琶洲街社工站位于海珠区新港东路琶洲街石基村浦南直街 42 号 2—3 楼，辖内共有 12 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2019 年 8 月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 8 月 24 日，社工站平均配备社工 19 名，其中持证社工 14 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 228 万元，项目合同期为 2023 年 8 月 25 日至 2024 年 8 月 24 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3591 个，入户探访 1658 个，分别完成协议指标量的 143.64%、207.25%；专业个案接案 86 个，服务 654 节，分别完成协议指标量的 101.18%和 153.88%，结案 80 个；完成小组 25 个，136 节，服务 918 人次，分别完成协议指标量的 100%、108.8%和 306%；完成大型社区活动 31 次，服务 21351 人次，分别完成协议指标量的 258.33%和 1423.4%；完成中小型社区活动 60 次，服务 2058 人次，分别完成协议指标量的 200%和 137.2%；新登记志愿者 395 名，培育志愿者骨干 36 名，发展志愿者队伍 9 支，分别完成协议指标量的 131.67%、100%和 450%。（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，琶洲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) 人员配置和管理方面，经查看社工档案和核实人员情况，社工站协议要求社工总人数 19 人，评估周期内社工总人数月平均 19 人，其中持证社工月平均 14 人，持证社工数量占协议要求配备社工总人数（19 人）的 73.68%。社工到岗情况，社工应到总人数 228 人次，实到 230 人次；持证社工应到 120 人次，实到 167 人次（月平均 13.9 人次）；非持证社工 63 人次（月平均 5.25 人次）；从业两年以上社工 17 人，占协议要求配备社工总人数（19 人）的 89.47%；持续在岗 17 人，稳岗率 89.47%。社工站有建立人事管理制度，社工有签订劳动合同。继续教育方面，社工培训要求时数 1368 小时，实际完成时数 1818 小时，达标率 133.18%。

(2) 专业规范性管理方面，社工站有制定专业规范性管理流程，对社工站开展专业服务有指引；抽查的个案、小组、社区活动

文书能反映出有落实相应的规范性流程。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，并有总结和分析。社工站重视中期评估项目管理提出的建议，已进行整改。

（3）宣传渠道多样性方面，社工站能利用社区宣传栏、微信公众号、微信群等平台 and 阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务信息。

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）建议按市民政局等有关要求规范分级评估和探访频率，注意其关联性。经查看重点服务对象名册，发现部分重点服务对象的分级情况和探访频率，与市区要求的分级服务频率不一致，如评为一级与四级重点对象的服务频率均是每月电访或探访一次，但查该看重点服务对象的服务记录，其实际探访次数多数是一月2次以上。

（2）建议落实“双百”社工服务中的“双工联动”的要求，与直聘社工一同核准服务对象情况、确定服务频率。经抽查重点群体服务对象档案，发现《分级评估表》和《服务情况记录表》没有直聘社工签名。

(3) 建议社工站将《人员协同情况统计表》对重点服务对象进行探访服务的内容放在“协同联动情况”栏中，而“典型成效”栏填则突出写典型案例。

(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) 1 片区，该片区范围包括：磨碟沙北社区、磨碟沙南社区、南园居社区

①困难群众和特殊群体建档工作方面，该片区建档率已达到 100%，其中磨碟沙北社区应建档 54 份，实际建档 59 份；磨碟沙南社区应建档 40 份，实际建档 51 份；南园居社区应建档 37 份，实际建档 47 份。建档工作和各项服务指标均完成良好，并形成案例和服务衍生产品，备受服务对象喜好。在中期评估后，片区新增了居民议事小组，并且有跟进和解决问题。

②片区中个案类型比较丰富，包含政策咨询、问题解决、情绪支持、压力缓解等服务类型，其中服务对象主动求助和转介比例高，说明社工专业身份得到知晓和认可。此外社工还在老年人投诉个案中表现出持续的耐心以及对志愿资源的整合能力，值得肯定。

③社工开展服务的社会参与度很好，联动辖区内各方资源累计金额达到 56597.75 元等。此外，防诈骗项目联动派出所、企业、社区和志愿者等多方力量，项目影响力比较高。

④美誉度方面，社工开展的服务得到很多服务对象的肯定本年度获得感谢信 2 封、表扬信 3 封、锦旗 1 面等。此外，在防诈骗项目中获得腾讯等企业的人力、物力支持。

(2) 2 片区，该片区范围包括：琶洲西南社区、琶洲东南社区、雅郡花园社区

①困难群众和特殊群体建档工作方面，该片区建档率已达到 100%，其中琶洲西南社区应建档 78 份，实际建档 99 份；琶洲东南社区应建档 10 份，实际建档 10 份；南园居社区应建档 21 份，实际建档 31 份。另外，社工站的跟踪回访机制健全，在服务中能落到实处。

②该片区各项指标完成情况良好，尤其在防诈骗和资源整合方面取得了社会效益。社工站在疑难个案上获得很好的跟进效果，如帮忙服务对象孙阿姨追回投入在保健品机构的 2 万元。此外还协助片区多位老人通过设置手机 APP 的权限，规避乱扣费的情况，协助老人保护自己的财产安全。

③社工站开展了形式多样、人群覆盖广的防诈骗宣传、宣讲、游戏互动等工作，同时注重引入社区内志愿者资源，成立社区反诈

骗志愿队伍，有效提高居民对网络诈骗作案手段的知晓率。此外社工站在雅郡花园还开展了儿童社会参与计划和关注“老漂一族”服务。

④片区社工在资源动员能力、社会参与度、社会美誉度等方面取得良好成果。本年度片区共链接社会资源折合价值 272604 元，获得感谢信 3 封，锦旗 2 个。

（3）3 片区，该片区范围包括：黄埔北社区、黄埔南社区、杨青社区

①该片区对 17 类困难群众和特殊群体建档 122 份，能做到全面建档，并持续跟进。片区三包含杨青、黄埔北、黄埔南三个社区，其中杨青社区 17 类群体 21 户 21 人，建档 22 份；黄埔北社区有 17 类群体 11 户 11 人，建档 11 份；黄埔南社区有 17 类群体 76 户 80 人，建立 91 份档案。片区社工对于 17 类群体能够做到全建档，并在服务中根据服务对象的分级进行持续性跟进。在过程中，社工积极联动各类资源，为 17 类群体链接了 21 家企事业单位的资源，共折合价值 71072 元。

②该片区围绕社区环境以及古港文化设计并开展服务，服务方向较为清晰。该片区经过中期评估后对各个社区联合社区村（居）委开展了居民议事小组，对三个社区的居民重点关注的社区问题进一步进行了解。如杨青社区居民提及到小区的路面清洁问题以及社

区文化活动的开展的需求；黄埔南社区居民关注社区垃圾多且臭的问题；黄埔北社区则关注社区垃圾管理以及河涌整治成果的维护等。经过居民议事小组，让片区社工更明确各个社区会重点关注的治理议题，因此更为聚焦于社区的环境管理、文化传承的要素，设立保护河涌治理计划、黄埔古港文化传承计划两大服务计划，片区服务开展的逻辑与思路更为清晰与聚焦。

③该片区在古港文化传承计划中产出较好服务成果。片区围绕黄埔古港文化的传扬，培育成立黄埔古港文化传承导赏志愿服务队，核心成员 7 人，在粤海第一关纪念馆提供导览讲解活动 39 场，服务 93.5 小时，服务 167 批游客共 1527 人；培育成立爱国故事宣讲志愿者队，共有成员 19 人，开展古港古村故事宣讲活动 8 场，共 28 人次参与，服务 1072 人次；开展名人馆驻点志愿者培育小组，培养志愿者各项能力在名人馆进行驻点管理与讲解；通过两期文创小组的开展，调动青少年在了解古港文化的基础上产出明信片、手绘扇子、环保袋等文化相关产品；开展黄埔古村文化节，吸引本地居民及游客参与，强化文化品牌。一系列的服务的开展有助于黄埔古港文化及名人故事的具象化及传播，不断强化文化特色与品牌。

④该片区聚集的资源相当丰富，社工站的资源联动意识强，较好助力服务的落实铺开。片区所开展的各项服务中，聚集了相当多的社区内外的资源，例如联动黄埔小学发动学生志愿者到杨青社区

参与重阳节关爱长者活动；联合“实验三小”学校的班级开展巡河护河系列活动；联合广东省发展中医药事业基金会、广州市思迪玛维公益基金会等到社区开展中医义诊活动；链接到新一方物业管理有限公司、益力多公司、保利国贸、乐事公司等多家企业物资资源用于新春探访慰问活动中等。站点所在地具有较为丰富的资源，片区社工有意识调动各种资源主体，助力服务落实。

（4）4 片区，该片区范围包括：石基社区、广渔社区、新洲社区

①社工对辖内 17 类困难群众和特殊群体的底数和情况清晰，为各类困境服务对象分类建档，建档率 100%，做到“一户一档”，其中石基社区应建档 64 份，实际建档 64 份，广渔社区应建档 136 份，实际建档 136 份，新洲社区应建档 95 份，实际建档 95 份。社工站能够根据个体层面、家庭层面和社会层面等维度评估困难群众和特殊群体的需求，并根据分级评估表进行分级管理；针对困难群众和特殊群体的个别化需求，开展个案 36 例，通过个案辅导的形式，有效满足困难群众和特殊群体的物资帮扶、居家安全、情绪支持、人际关系等多元化需求。

②社工通过进村入户、个人访谈、焦点小组和问卷访谈等多种社区调查方式，绘制《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，并形成片区调研报告，调研结论合理；社工根

据调研报告，制定片区和社工点的年度计划，年度计划合理、可行。

③社区治理服务聚焦长者居家安全和健康的需求，服务具有针对性，能够按照年度计划进行。社工通过开展居家安全小组、健康小组、社区宣传活动等，使服务对象在意识、知识方面有明显成效；社工积极发动辖内各单位参与服务中，整合资源价值 117252 元。

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）1 片区，该片区范围包括：磨碟沙北社区、磨碟沙南社区、南园居社区

①建议社工站在后续的服务资料整理中根据统一时间节点进行数据汇总。查阅资料发现部分对 17 类困难群众和特殊群体数据统计不一致的情况，经现场了解，原因为统计时间不一致。

②建议社工站进一步完善《社区资源地图》，呈现更多资源单位在过去一年与社工站的互动情况。目前社工站已形成社区资源地区，并附有资源单位的联系方式，但资源以静态形式呈现。

③建议社工站加强对服务规划、目标制定和项目产出、项目成效得基本概念理解。如社区年度计划中关于困难群体的服务目标比较宽泛，主要是以建档数和个案、活动的指标代替目标，很难看到

从服务群体问题提炼出来的年度目标。另外，在防诈骗项目中，社工口述在过去一年拦截了一些老人转出的金额，降低了老年人被骗的概率等，但在服务成效中总结提炼无体现。

（2）2 片区，该片区范围包括：琶洲西南社区、琶洲东南社区、雅郡花园社区

①建议统一相关数据截止统计时间。经现场查阅材料，部分 17 类困难群众和特殊群体的数据存在差异，建议统一数据截止时间。

②建议将项目的成效、典型案例、服务对象群体的成效进行统一梳理。比如社区治理项目具有特色，服务扎实，但在项目成效总结的内容描述主要是“做了什么”，而需更多体现“做得怎么样”。同时，建议社工进行数据收集和“前后测”数据比较，以便突出服务成效。

③建议继续加强问题分析、目标界定和成效描述。该片区的社区活动和小组开展主题比较多，经查询文书记录和访谈，发现社工主要关注点是具体做了什么，在问题分析、目标界定和成效描述等方面需要加强关注，并用文字形式表现。

（3）3 片区，该片区范围包括：黄埔北社区、黄埔南社区、杨青社区

①建议社工站需关注相关档案资料细节的优化完善，呈现更好

服务效果。第一，社工站所建立的档案，包含资料较多，有部分资料已经是 2020 年的建档表，建议进行相应的归整以呈现更清晰的服务档案。第二，所建立的档案中困境儿童的需求评估分级表未使用更合适的表格以分析困境儿童的各种处境。第三，片区的《服务对象家庭信息汇总表》打印无法显示完整信息，社区“三图”则可以持续优化，如《服务对象社区分布地图》可以标注更清晰且说明服务对象情况与分析；《社区问题地图》中标识问题所在地或者区域，标识出介入的范围等；《社区资产地图》需标识出相应的各类资源，也可包括已用资源、待激活资源等。建议片区社工结合调研情况及过往服务经验，对相关的档案资料进行完善与优化，也提升对社区地图的运用性，分析社区问题所在、资源可以如何调动、可以怎样受益于社区与 17 类困难群众和特殊群体等。

②建议社工站需关注对 17 类困难群众和特殊群体的需求分析，并促进资源与需求的相互对接，形成服务策略。片区各个社工点社工对 17 类困难群众和特殊群体能够做到全面的接触与持续的跟进，但与 17 类困难群众和特殊群体的服务关系仍有待持续建立，对资源的优势利用仍可以更好。如在杨青社区，17 类困难群众和特殊群体的生活状态相对较好，更多的是精神层面或者稀缺资源的需求；黄埔南社区与黄埔北社区则以长者为主，对健康的需求可能更大，一方面片区社工可持续与服务对象特别是残障群体建立关系，另一

方面可加强对资源的运用，促进志愿者及其他资源与服务对象需求的对接，形成更好的服务效应。

③建议社工站强化在片区服务方向的指引下，对各个社工点的落地实施与成效产出。片区已经形成较为明显的服务方向与重点，围绕环境管理及文化传扬开展服务，接下来应持续推动服务方向在各个社工点的落地实施及具体需求的回应。如落地到杨青社区时需更多关注环境管理中的河涌整治、长者志愿者队伍的发展与发挥；落地到黄埔南社区时可更注重对运用现有的文化服务成果与资源，助力社区公共空间的活化等。同时需要关注开展社区治理时，社工应更积极参与到社区治理体系中，推动与参与社区多方协商议事、共治共建体系中，运用议事协商机制与相关工具推动社区内具体的治理问题的解决，产出更好的服务成效。

④建议社工站关注文化传承计划中服务成果的持续维护以及文化影响力的强化。目前经过片区社工的努力推进，在文化传承计划中取得许多的服务成果，如已培育出的志愿者队伍、产出的文创产品等，建议可以更多关注服务成果的持续性维护，如对现有的文化景点内志愿者的维系与激励持续参与、文化造节的恒常性与持续性、文化活动形式的创新、文创产品的后续使用等。同时建议运用现有的服务成果与资源，加强企业、社区内的商家、社区基金、志愿者队伍等的合作联动，进一步强化文化品牌的影响力。如链接企

业的资金资源投入到文创产品的生产，投放于文化景点以及社区内商家进行展示与义卖，既增加文创产品的使用率，又促进各方的参与，达到多方共赢。

（4）4 片区，该片区范围包括：石基社区、广渔社区、新洲社区

①建议社工站进一步规范困难群众和特殊群体等级分层管理和执行监管。在查阅档案信息表、分级评估表、服务计划和跟进表中，发现以下问题：一是等级评估表存在不适用内容，如无法沟通和不能自理的困境儿童，不能评估其心理状况和行为表现；没有详细面谈的低保青少年，不能从其母亲的视角评估青少年心理状况和行为表现；二是分层等级与跟进频率没有统一标准，如三级服务对象有的是每月一探访，有的是每月一问候；四级服务对象有的每月一探访，有的每季度一探访；三是服务评估准确性，如低保在校大学生有学习压力和经济压力，跟进频率是半年探访或电访一次；四是服务计划和跟进表中没有回应服务对象需求，如听力残疾服务对象有政策了解的需求，计划和跟进内容中没有此需求的回应。

②建议社工站进一步巩固和提高社区治理项目成果和质量。一是服务对象成效目前集中体现在意识和知识层面上，建议有行为和状况的变化，以此回应问题解决程度；二是服务缺少特色和亮点，服务形式单一；三是项目缺少服务产出和案例产出，且社会美誉度

评价较少。

（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）中期评估后，社工团队对个别队伍成员重复率高、性质类型相似的志愿者队伍进行合并优化，体现出社工团队有注重考虑各队伍的培育发展方向。

（2）年度指标完成方面，在本评估年度内培育 2 个社区社会组织、9 支志愿者队伍，36 名志愿者骨干，发展 395 名志愿者，辖区内 12 个社区均已设立社区慈善基金，达到指标和协议要求。

（3）经抽查部分服务对象开展服务满意度调查，结果为 92.1%，满意度较高，服务团队能够取得大部分服务对象的肯定。

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）建议社工站在后续的服务中注重完善活跃志愿者队伍档案，存在个别志愿者队伍未及时整理建档的情况。

（2）建议社工站在开展探访服务时更加关注被探访者的隐私保护。在服务满意度调查中，主要有以下两点反馈，一是部分服务对象表示希望增加探访频率；二是社工带领志愿者一同探访时需要注意保护服务对象的隐私，拍摄及发布探访照片到社交平台时需得到服务对象的知情同意。

（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）社工站在中期评估后及时补充了“社区问题清单”的调整、梳理和分析，并积极通过“居民议事小组”的专业手法就社区问题的发现、讨论和跟进解决较好地发挥了社工点的下沉作用，整改完善取得了较过往更好的进步，值得肯定。

（2）党建工作积极依托社区“新时代文明实践站”协助宣传习近平新时代中国特色社会主义思想，积极调动社区党员的力量开展社区服务，积极协调社区党支部开展月度党日主题活动，“善粮项目”在街道党工委的领导下积极联动街道工会、爱心企业关注困

困难群众特殊群体的需求和“微心愿”，工作覆盖取得了初步成效。

（3）“五社联动”服务在中期评估后加大了对社区基金的协助筹建、资源链接和志愿骨干培育的力度，辖内 12 个社区在半年内快速成立了社区慈善基金，筹集了 72848.01 元社区慈善资金，自主链接了 420547.64 元社会资源，资源类型丰富、资源主体多元，较好地为难群群众特殊群体的基本生活需要提供了保障基石。

（4）社工站重视社会影响力和辖区内外的支持认可，积极撰写、发表服务案例，积极向新闻媒体供稿宣传服务和推广经验，截止评估时已在市级及以上媒体发表 40 篇正面报道，已有 1 篇论文在全国社会工作专业征文大赛中获得三等奖的荣誉，已收获合作方、服务对象的锦旗、感谢信等形式多样的认可，社会美誉度稳健增长，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）党建元素的挖掘和“党建与服务同步关联”的力度仍待加强，建议社工站在推进党的工作覆盖和落地党建引领服务的同时，重视对辖区内红色文化、党建资源的挖掘、盘点，加强服务中对这些资源和元素的及时匹配，如资源主体、服务参与对象、活动主体

等，以进一步加强党建和服务之间的密切关联度。

（2）“五社联动”机制落实的成效和产出需要同等重视，建议社工站重视“五社联动”机制的过程安排和量化产出的同时，全力提升对联动给困境帮扶、问题解决、多元参与等带来的影响总结和成效梳理，以做深做实“共建共治共享”的基层服务目标。

（3）服务特色和项目亮点仍待着力打造，建议社工站全面发挥熟悉社区、整合调动有力、资源平台丰富等优势，着力加大对出新出彩服务亮点的总结和契合项目实际的特色经验的提炼，以及时有力地打造具有影响力的服务品牌。

（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）机构和团队整体素质较高，服务主动性强，配合度高。

（2）能聚焦辖内群众及特殊群体需求，个别化提供服务，介入特殊个案处理及时，能提供专业服务，有效解决服务对象的需求和问题。

（3）发挥“五社联动”积极作用，助力推进街道、社区慈善基金建设。

2.需要关注的地方

(1) 对照评估指标，不断完善工作台账资料，提升服务质量。

(2) 加强街道未成年人保护站、学校、公安、司法，妇联等部分的联动，强化青少年群体的心理健康主题宣传教育，优化心理健康服务。

(3) 加强社区慈善资源整合，发挥社区慈善基金作用，为有需要的困难群众提供及时有效的帮扶和支持。

(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) 项目团队重视服务力量建设工作。项目配置内部督导，与双百督导优势互补支持社工专业成长。项目社工能主动强化与直聘社工的服务联动与合作，依照双工联动工作指引与事务性岗位社工、服务性岗位社工加强恒常联动服务，互通困难群众与特殊群体的服务信息，亦能联合各社工点开展疑难个案服务、重大节日入户探访、政策宣传等服务活动，值得肯定。

(2) 项目团队内部管理工作落实扎实，制定了较为完善的内部管理制度，涉及信息公开、规范办公、安全管理和监督服务的有关工作落实到位，较好保障了社工站的安全、有序运作。

(3) 项目团队在中期评估后持续加强服务宣传，有计划的拓

展宣传平台，通过线上与线下多种宣传媒介有效开展宣传工作，并通过各大媒体扩大了服务亮点经验的宣传，不断提升了服务的美誉度，值得肯定。

2.需要关注的地方

（1）项目团队社工专业能力体系建设规划、实施工作仍有待提升，建议项目团队系统建立社工专业能力提升体系，后续仍需立足实际，以社工团队成长需求为导向，进一步统筹提升内部督导、培训、共学等成长支持工作的质量，细化各板块的执行机制，收集社工评价与反馈，强化成效监测与分析工作，有效促进社工团队持续成长。

（2）本评估周期内，项目未有实务研究成果，项目团队需继续加强项目研究和经验总结能力，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，扩大项目的影响力和社会效应。

（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）兜底服务全覆盖，社工培训到位。

（2）资源链接到位。

2.需要关注的地方

加强社区慈善基金建设使用。

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。本次琶洲街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，琶洲街社工站本次末期评估的分数为：88.69，末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区琶洲街社工服务站在海珠区民政局、琶洲街道办事处的的大力支持下，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，未来琶洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站在后续的服务中对服务对象按照统一的分级评估依据进行定级，并落实对应的服务频率。对于未能按照固定服务频率进行服务的情况，应及时记录具体原因并与服务购买方进行沟通，讨论是否调整服务频率，并以书面的形式记录沟通结果。

2.建议社工站进一步提炼项目成效，提高呈现项目成果的能力。目前社工站通过开展各项服务，较好的完成各项指标，但尚未能很好地梳理由社工服务带来项目产出与积极改变，建议通过“前后测”或其他方式进行服务前后对比，辅助呈现项目成效。

附件：1.广州市琶洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市琶洲街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

