

2024—2025 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：2025 年 3 月 18 日

2024—2025 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

2025 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，听取街道办事处（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提高项目运营质量和优化服务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、凤阳街社工站以及督导中心的反馈意见，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》，结合社工站与街道办事处（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凤阳街泰沙路 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 2024 年 12 月 31 日，社工站平均配备社工 20 名，其中持证社工 15 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 6 月 11 日至 2025 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 6293 个，入户探访 895 个，分别完成协议指标量的 101.73%、62.68%；专业个案接案 56 个，服务 277 节，结案 47 个，分别完成协议指标量的 56%、55.40%和 47%；完成小组 9 个，51 节，服务 480 人次，分别完成协议指标量的 50%、47.22%和 74.07%；兴趣小组 9 个，36 节，服务 217 人次，分别完成协议指标量的 52.94%，52.94%和 53.19%；完成大型社区活动 6 次，服务 815 人次，分别完成协议指标量的 75%、101.88%；完成中型社区活动 9 次，服务 504 人次，分别完成协议指标量的 90%、100.8%；完成小型社区活动 18 次，服务 496 人次，分别完成协议

指标量的 180%、248%；新登记志愿者 76 名，培育志愿者骨干 16 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 126.67%、80% 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，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）社工站人员配置符合相关管理规定，团队稳定性良好。截至 2024 年 12 月 31 日，社工站持证社工应到 65 人次，实到 96.5 人次，社工总人数应到 130 人次，实到 130 人次，非持证社工实到 33.5 人次，人员配置满足要求。社工站目前平均配备持证社工 15 名，其中助理社工师 10 名，中级社工师 5 名，持证社工占比 75%。每月平均从业 2 年以上的社工人数为 20 人，占社工总数的 100%。持续在岗人数为 17 人，占社工总数的 85%。社工站项目负责人自 2015 年起从事社会工作，具备丰富的社工服务经验。社工站目前已完成继续教育培训累计时长 1065.5 小时，接受双百督导时长 303.5 小时，接受其他督导时长 265 小时（其中个别督导 6 次，计

9 小时；团体督导 68 次，计 256 小时）。

（2）社工站积极响应上期评估建议，优化服务管理工作。社工站依据评估专家建议，对社工《劳动合同》管理工作予以改进，目前《劳动合同》能够明确标注协议工作地点与服务期限，对于涉及项目调动的人员，也能清晰呈现相关变动时间、调入与调出项目点等关键信息。此外，社工站进一步完善服务对象意见管理工作，例如补充制定《意见箱管理制度》，依据相关规定和要求执行操作，并将服务对象意见的回应纳入社工站日常管理工作范畴。

（3）社工站采用线上线下相结合的多渠道宣传策略，广泛传播服务信息。在线下层面，社工在站点楼下及周边社区设置多个清晰的指引标识，便于居民找寻站点并获取服务信息；在站内场室及社区宣传栏定期更新活动内容，确保信息的及时性与准确性。在线上层面，社工站充分运用各居民微信群、公众号与视频号等平台，发布活动信息及服务回顾，拓宽信息传播途径，确保服务情况能够广泛覆盖居民群体。

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）目前社工站负责人持助理社会工作师证，建议积极报考

中级社会工作者职业水平考试，以获取相应资质，从而符合“社工站负责人持有中级以上社会工作者职业水平证书”的要求。

(2) 社工站对社工成长的支持成效有待进一步聚焦与提升。虽已制定《社工站社工专业能力体系建设规划》，并为每位员工拟定《成长计划》，且每半年组织社工开展《同工个人成长检视》及成效反馈与总结工作，但目前督导模式以团体督导为主，缺乏针对个体差异的精准指导。同时，成长检视内容未充分涵盖对成长计划执行情况的回溯及原因剖析，致使总结成果对下一阶段支持工作的规划引导作用欠佳，难以切实契合社工的发展成长需求。例如，黄琦婷的成长计划中设定每月接受个别督导以学习专业技术与技巧，然而在成长检视过程中，并未就该计划的执行状况、遭遇的困难等进行相应总结。建议社工站高度重视社工专业成长支持工作的效能，引导社工紧密围绕成长计划深入开展个人成长检视，及时梳理执行进度，剖析面临的困境并探寻解决路径，为社工提供更具针对性与个性化的支持，助力社工实现成长目标。

(3) 部分专业价值规范在实践中仍存在落实不到位的情况。尽管社工站强化了专业伦理价值与服务对象权益保护的制度建设及考核机制，但在实际操作环节，仍有一些执行细节亟待关注。一方面，《六大权益保护实务工作指引》中的部分工作指引未见实际执行痕迹，如 2.2 条款所涉及的小组服务对象签字确认环节，以及

1.1.1 条款中关于个案工作方法、程序、伦理难题解决方式及优先次序等原则，在知情同意环节未得到充分体现。另一方面，在服务对象权益保护的具体实践中，存在诸多细节问题。以未成年人权益保护为例，所有未成年人参与服务均需获得监护人的明确同意，确保监护人清晰知晓参与服务的潜在风险及双方的权利义务，以最大程度维护未成年人的合法权益不受侵害。在服务对象知情保障方面，不同服务对象的知情同意书内容存在差异，且关键信息的告知不够全面、详尽。在安全权保障方面，社工站存在消防指引标识附近缺少消防设备、卫生间呼叫铃响应不及时等问题。建议社工站定期对制度实施情况进行审查，梳理并完善服务对象权益保护的细节问题，确保各项工作指引得以有效落实。同时，针对专业伦理价值及服务对象权益保障内容，通过案例分析、小组研讨、角色扮演等多元化形式，助力社工深刻领会专业伦理价值的内涵及其在日常服务中的具体应用，促使专业伦理价值切实融入每一项服务实践与技术操作中，避免仅停留于理论知识的表面认知。

（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、润翠社区、西畔里社区、五凤社区、富康社区

①第一片区在本周期内，针对困难群众和特殊群体数量众多且医疗资源获取困难的现状，积极联合社区居委会、社区医院、社区公益慈善资源等相关机构，达成在党群中心、颐康中心设立健康小屋的共识。各方通过联合行动组建管理部门与服务团队，制定健康小屋管理制度，配备健康管理设备，并按计划推出“医路守护，口腔健康，同行共筑微笑小组”等系列服务。这些服务有效地回应了困难群众和特殊群体的健康管理需求，切实提升了居民的健康管理意识，促使健康管理资源深入社区。系列活动有助于促进社区居民之间的互助与支持，推动社区健康事业的发展，在一定程度上缓解了困难群众和特殊群体面临的医疗压力。该项目高度关注困难群众和特殊群体，服务内容突破了物资救助的局限，服务形式联动性强，服务手法多样，活动组织丰富。

②第一片区本周期在社区发展方面，聚焦老旧社区的安全需求，设计了“暖心安居·社区焕新”服务计划。开展了2场居家安全主题的社区宣传活动、1个安全知识宣传小组，推进了4个居家改造个案，协助8栋楼宇提交了加装扶手申请，惠及千余居民。该项目通过联动社区慈善基金和志愿者队伍，有针对性地帮助服务对象进行老旧房屋安全隐患排查、物资更换、线路检查等工作，并通过社

区志愿服务队在社区内开展消防安全墙绘宣传、摊位游戏等活动，有效发挥了社区基金在扶贫帮困中的作用，切实提升了居民居家及社区的安全性，在潜移默化中打造了宜居环境。

③第一片区“双岗双工”联动紧密，资源运用充分，兜底民生政策宣传工作扎实推进。片区通过双工定期沟通、双岗联动政策宣传活动、入户探访针对性解读政策服务、在各类社区活动摊位开展宣传工作，高度重视扩大兜底民生政策的宣传覆盖面。针对兜底群体，深入开展政策宣传并组织专业小组服务，切实提高了政策知晓度与运用熟练度，同时带动具有参与意识的组员继续做好政策宣传工作。该项工作在做好兜底政策宣传的基础上，推动兜底群体参与社区事务，使其从服务对象转变为服务提供者，提升了他们的价值感。

(2)第二片区，该片区范围包括：康乐中社区、康乐中社区、康乐西社区、鹭江社区、汇源社区、旧凤凰社区、泰宁社区、五村社区、金马社区

①第二片区在困难兜底服务对象群体建档工作方面成效显著，实现对455户499名对象100%的全面覆盖。机构与社工站在兜底民生服务管理的制度化建设方面进展稳健，双工联动机制、双工联动工作保障机制、跟踪回访制度等文件完备且执行得力。每周与村居直聘社工保持密切沟通，协同开展服务，社工站项目社工能够深

入社区，有效发挥专业优势，为基层民政工作提供有力补充。

②第二片区指标执行进度态势良好。建档、小组工作、社区工作等相关指标产出进度与预期相符。目前社工已切实推进相关指标工作，任务完成平均水平已超过 50%。

③第二片区充分发挥机构资源整合能力以及所处地域优势，常态化开展社区慈善工作和资源动员整合工作。结合羊城晚报小报童服务、辖区内纯阳观善款捐赠等慈善服务策略，按月推进义卖筹款工作。在本服务周期，第二片区成功动员 12 个社会资源主体，折合资源价值 69858.28 元，有力满足了辖内民生兜底关怀的资源需求。

④在特色服务打造方面，第二片区社工延续过往片区的成功经验，在儿童服务中融合“慈善+志愿”元素，在疑难案例处理上取得一定成果。例如，在儿童友好社区建设中，本服务周期已建成金马社区儿童服务阵地，通过社区与小组服务为辖内儿童提供参与机会与多样化参与方式，以卖报方式为社区慈善基金筹款，形成社会资本闭环，有效将慈善基金和社会资源转化用于微心愿、微改造，帮扶困难和特殊需求群体。此外，第二片区还整合辖区内外大学生资源，针对有学习等需求的困境儿童学生开展“结对帮扶”，提供个性化深度关怀；对于紧急风险个案，社工能够用心且及时地进行回应干预，陪伴并协助服务对象化解疑难个案中的阶段性困境。

(3) 第三片区，该片区范围包括：逸景东社区、逸景西社区、和平社区、叠彩园社区、敦和社区、凤和社区、凤阳社区

①第三片区针对 17 类困难群众及特殊群体，共计 227 户 267 人，成功实现一户一档一人一案的工作目标。其中，叠彩园社区应建档 16 户 19 人，实际完成建档 16 户 19 人；逸景东社区应建档 32 户 33 人，实际建档 32 户 33 人；逸景西社区应建档 18 户 20 人，实际建档 18 户 20 人；凤阳社区应建档 81 户 102 人，实际建档 81 户 102 人；凤和社区应建档 7 户 7 人，实际建档 7 户 7 人；敦和社区应建档 57 户 68 人，实际建档 57 户 68 人；和平社区应建档 16 户 18 人，实际建档 16 户 18 人。片区工作人员严格按照评估要求，对兜底对象展开日常跟进工作。同时，充分发挥资源整合优势，采用“社工站+社区慈善基金”的模式，联动约 60 家资源主体，为片区内兜底对象链接各类物资，折合价值 69588.28 元，在一定程度上缓解了兜底家庭的经济困难。此外，通过政策宣传教育、微心愿活动、个案服务等方式，重点关注困境对象，切实体现出片区兜底民生工作的重要价值。

②片区工作人员深入社区，积极挖掘残障群体需求，从“星动”计划和“行动”计划两个维度推进助残服务工作。通过开展漆扇制作、剪纸艺术、观影活动、标识制作、手工创作等一系列个性化服务，搭建起残疾人社区参与平台，拓展了适宜残疾人活动的空间范

围，有效带动社区多元主体共同关爱、支持残疾人，初步营造出残疾人友好的社区氛围，工作成效值得肯定。

③第三片区服务指标完成情况良好，其优秀服务成果在各类媒体获得宣传报道，包括国家级媒体报道1次，省级媒体报道1次、市级媒体报道2次。同时，赢得了居民赠送的锦旗及感谢信等，服务美誉度较高。

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、润翠社区、西畔里社区、五凤社区、富康社区

①建议提升服务建档的准确性以及建档对象服务计划的精细化程度。在开展建档工作时，应仔细甄别服务跟进等级，针对重点对象强化探访跟进举措。同时，依据基础资料与实时跟进状况，科学合理地设定服务计划。经查阅发现，3次建档分析与服务计划内容完全相同，动态更新工作亟待加强。建议后续工作中，注重依据实际情况变化，及时调整完善服务计划，确保建档信息准确反映服务对象状况，提高服务的针对性与有效性。

②建议各社工点扩大需求调研的覆盖范围，积极广泛地动员各

相关主体参与调研及服务设计研讨工作。通过这种方式，能够更好地结合片区特色与实际需求，提升各社工点服务设计的区分度，精准体现各服务点现存问题及资源差异。各社工点应认真绘制基础资料“三图一表”，精准定位社区问题与资源。汇总表需明确体现服务对象评定等级及跟进内容，以此彰显服务的专业性，为后续服务开展提供坚实依据，推动社会工作服务更贴合社区实际需求，实现服务质量的提升。

(2) 第二片区，该片区范围包括：康乐中社区、康乐中社区、康乐西社区、鹭江社区、汇源社区、旧凤凰社区、泰宁社区、五村社区、金马社区

①建议提升兜底民生跟进质量和服务精细化管理水平。现阶段第二片区每半年对困难和特殊需要服务对象进行动态更新评估并制定计划，但建档表、分级评估表、需求和服务计划表等表格间信息内容存在出入矛盾之处。因此，建议社工、片长和内部督导关注相关服务文书填写的精准性与逻辑关联。对于服务对象阶段性表达的需求，虽社工能收集并制定服务计划，但在服务过程中未能有效执行跟进，未能回应个别化的特定需求，且存在需求持续存在（跨动态更新阶段）的情况。建议社工加强对阶段性个别需求的及时跟进与有效回应，并且在现以电访为主的跟进方式基础上，针对特定需求对象提供更深度、直观的服务跟进。同时，由于对困境兜底对

象家庭出现的非兜底范围对象信息缺少收集和分析，建议从社会支持、家庭系统角度考量，更具体深入地收集、分析相关家庭信息以及其他有助于系统评估的资源，并据此制定计划。

②建议加强梳理片区整体服务逻辑以及单次性服务逻辑，以突出服务精准性与適切性。本服务周期需求调研主要通过访谈收集，并结合过往服务资料回顾分析，在过往儿童服务基础上深化探索儿童友好社区服务。然而，目前尚未掌握片区内来穗儿童的数量结构等情况，且9个村居站点困境儿童数量相对较少甚至没有，困境儿童多为自身残障因素的未成年人。当前面向社区开展的儿童青少年服务多将目标群体定位为为数不多的“困境儿童”，但实质参与层面更多覆盖来穗儿童等社区未成年人。建议本年度对“儿童友好社区”打造方向进行调整，侧重于本地与来穗儿童的互动共融，同时兼顾困境儿童的融入服务。在社区治理层面逻辑上，访谈社区书记或民政专干反馈社区本年度工作重点和社区治理问题集中于城中村治理问题。虽然从社工站资源、角色和能力等维度评估，难以有效解决结构性的“老大难”问题，但建议在当前推动儿童友好社区建设工作和服务中，融入不同村居点位的城中村治理问题，例如垃圾分类、卫生死角等人居环境治理，错位区内其他未成年服务项目资源，探索社工站在城中村打造“儿童友好社区”中多元主体配合下的角色。

③建议加强梳理和管理呈现片区整体成效与特色服务亮点。虽然现已打造服务阵地并开展儿童青少年系列服务，培育社会服务组织等社会资本参与建设工作，个别点位虽受限于场地空间有限，但在片区内、社工站层面实现了场地资源、服务对象共享以及服务联动，然而相关服务文书无法呈现片区资源共享、服务联动、服务对象共融（如困境儿童和来穗儿童）等效果及佐证痕迹。此外，片区已将社区城中村治理问题融入儿童友好服务元素予以回应。建议针对特色服务和亮点打造工作，第二片区加强立体呈现服务成效，如不同服务对象的参与互动情况、不同点位的资源共享以及片区内同工的协作参与等情况。另外，第二片区在媒体宣传推广、案例撰写发布等层面的美誉度打造相对薄弱，建议在加强成效产出梳理的基础上，增强对社会美誉度打造的尝试，包括但不限于服务宣传报道、案例撰写发布等工作。

（3）第三片区，该片区范围包括：逸景东社区、逸景西社区、和平社区、叠彩园社区、敦和社区、凤和社区、凤阳社区

①建议进一步完善建档工作，一是在需求分析的基础上，制订更为具体且个别化的服务计划，切实体现一人一案的价值；二是以服务对象为主体展现服务成效，突出服务效果。

②建议优化社区“三图”，特别是《社区资产底图》和《社区问题地图》。结合社区问题，在《社区资产底图》中呈现可供使用

的资源，并对资源进行分类、罗列，真正发挥“三图”的指导性作用。

③建议优化调研方法，重视调研结果。鉴于现有调研主要以过往服务总结及个别化访谈为主，建议增加量化调研，在扩大覆盖面的同时，更客观、全面地了解兜底对象的需求。同时，留意调研中呈现的不同需求，例如现有调研中提及的“残疾家属有情感支持”的需求，在后续服务策略中未得到相应回应，建议对此进行补充说明。

④建议强化社工角色，进一步凸显社工服务的专业性。一方面，制订服务目标时体现专业深度，如在个案（SXFYSC20241103）/（SXFYSC20241104）中，案主除了有找养老院/改善居住环境的需求外，社工还应关注案主深层次的照护需求并予以回应，同时在结案及跟踪回访时，做好问题解决程度的评估；另一方面，在服务过程中展现专业性，如在活动（SXFYSP20240905）（SXFYSP20241202）设计中，目前流程仅以观影、派发慰问品为主，建议增加任务卡、互动交流、案例分享等环节，深化服务内容，树立社工专业性形象。

（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）根据社工站提供的服务对象名册，随机抽取 100 名服务对象开展满意度调查，结果显示整体满意度为 95.6%，表明服务工作成效良好。

（2）档案归档工作规范有序，档案前附有清晰的目录清单。

（3）上半年成功培育 1 个社区社会组织及 1 支志愿者队伍。相关材料完备，涵盖人员架构、章程等内容。两支队伍所组织的活动丰富多样，处于活跃状态。

（4）各社区 100% 设立社区慈善基金，均配备相应台账与会议纪要。会议纪要详细记录会议情况，筹用款情况为主要讨论内容，每次会议均通过讨论并以举手表决方式形成决策，且附有完整的附件材料。

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）建议制定完善的志愿服务管理办法，该管理办法可涵盖志愿者招募、培训、考核、激励等各个环节，以推动志愿服务工作

持续、稳定开展使志愿队伍和志愿者的工作更加规范、有章可循。

(2) 建议补充骨干志愿者认定标准，比如可以通过骨干志愿者认定表明确成为骨干志愿者的条件和义务等，将骨干志愿者与普通志愿者区分开，使得骨干培育更有明确性，一致性和客观性。

(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) 社工站有 1 名党员社工，在各类服务中能尽量嵌入党建元素。党员社工在机构党组织指导下按党章要求履行学习任务，同时也带领社工站团队开展红色主题教育学习；党员社工在上班和开展服务期间都能佩戴党员徽章亮明身份；社工站设计党建引领“红·社”先锋行动作为党建服务项目年度服务主题，组织社区党员开展“党建+微心愿”服务社区困难群众。

(2) 社工站在服务管理方面继续使用以往的服务工具，例如“政策手册”“抗逆力科普小册子”“五社联动工作套表”等开展服务；社工站每月健全完善《服务对象家庭信息汇总表》，建档 1048 户，覆盖 1211 人，17 类人群服务覆盖 100%，建档覆盖 100%；社工站建立有 2 条红棉守护热线，4 条辅助热线，能做到至少保证

1条红棉守护在”战时“24小时畅通；社工站通过个性化的需求针对性地开展个案辅导，协助解决58个（户）家庭的问题；整体的项目推进合理。

（3）在项目的半年期，社工站按要求完成新培育1支社区社会组织“织梦桥”志愿服务队，开展“多一点色彩—残疾人无障碍标识设计小组”服务残障人士；培育志愿者76名；培育志愿骨干16个；活跃11支志愿队伍；成立街道级社区基金1个；整合社会资源能力强，整合总价值52万元，其中链接社区慈善基金约27万元，物资资源折合价值约21万元，共联动资金金额3万元。

（4）社工站的工作有比较好的社会影响力，例如，目前社工站在省级媒体刊物发表2篇，市级发表7篇，收到锦旗/感谢信12份。

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，社工站尚未建立项目党组织，需要在上一级党组织指导下创造条件成立党组织，打造直接引领社工站服务的党建阵地；部分社区党建共建协议需要记录签署协议的时间。

（2）社工站的年度调研策划欠缺对以往服务的总结与反思，

服务计划需要更精准设计和配置服务工作量。因为，各个片区的兜底人群规模以及社区困难已经有了比较清晰的数据，建议把各个片区或者领域的工作量也能量化标记在各个片区，以便于更明确地开展服务管理。

(3) 各类服务的服务内容需要更清晰、具体地进行记录。例如，棉守护热线服务可以设计框架性的服务观察，服务内容记录也需要更详细一些，“资源链接，问题解决”的内容表述可以具体记录，兜底服务对象的“服务需求”“服务目标”的内容表述可以具体记录。

(4) 社区培育，需要用项目的或者个案的方式来进行，根据培育对象的具体情况设计具体的培育计划，实施具体的培育，并逐次记录培育的过程。

(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

能在党建引领的核心下，协同社区居民、社会组织参与社区治理服务，也能在街道的一些重大工作中给予支持和协助，能立足地区实际，加强与街道的沟通，协同辖内的居民骨干、社会组织及企业等社区力量参与到社区问题的解决和治理中。

2.需要关注的地方

服务内容未能充分考虑到凤阳辖区的特殊情况和服务对象的个性化需求，未来希望能根据不同的服务对象的特点和需求提供有针对性的服务。

(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) 项目团队制定了《社工专业能力体系建设规划》，有需求分析、提升目标、预期产出及推进计划，配置2名内部督导支持社工成长，在个案服务指导、服务规划、文书批阅等方面发挥支持指导作用；此外，项目制定内部共学计划，目前开展内部共学及培训3次，进一步推动社工的政策运用以及文书写作能力的提升。

(2) 项目团队制定《双岗联动工作机制》《双工联动工作保障机制》，明确了联动的模式和内容，有效指导双工联动。项目团队与事务性岗位社工合作开展个案转介、政策宣传及活动开展等服务，与服务性岗位社工每月合作共同落实兜底民生服务，如信息沟通、探访慰问、微心愿物资链接等，有效整合了基层民生服务力量，为困难群众和特殊群体提供更多元服务。

(3) 项目建立健全安全管理工作制度和工作机制，包括《社工站安全管理工作制度》，涵盖消防、场地、信息安全及保密工作等内容，各项措施落实到位，按要求定期检查消防设施设备，开展安全教育和应急演练，同时重视对社会工作价值观和伦理实践的考核，指导社工在服务过程中遵循专业伦理规范，保障了社工站的服务安全和顺畅运作。

2.需要关注的地方

项目的成果宣传工作需进一步加强。目前项目团队有一定的服务经验累积，建议持续总结好经验、好做法，提高研究成果的数量和质量，并争取在国家级期刊发表文章；同时，积极拓展媒体宣传渠道，进一步推广项目服务经验，提升项目的美誉度。

(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) 慈善链接较强。
- (2) 服务指标完成较好。

2.需要关注的地方

加强打造服务特色品牌。

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：经调整，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分数为：87，本次中期评估的等级为：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，已顺利运营3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3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. 建议社工站加强 17 类困难群众和特殊群体建档工作的有效落实，细致识别和评估服务对象的跟进等级，科学地分级分类以及动态更新服务对象的档案情况，推动服务档案建立的精确性和精细化，切实提升兜底民生服务的质量。

2. 建议社工站持续关注各社区的需求调研工作，在需求调研的主体选取上关注调研广度，在需求调研的内容分析上关注调研深度，以及在需求调研的方式方法运用上关注定量定性的组合，为服务设计和策略制定夯实根基。

3. 建议社工站积极推动社工专业人才培养工作，进一步提升社工成长的支持因素，适时监测社工成长的计划执行进度，同时，组织开展站内专业服务质量提升的议题讨论学习，深刻掌握并适当地运用个案工作、小组服务和社区活动等方法，推动社工服务全过程的专业化彰显。

- 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

(此页无正文)

