

2024—2025 年度海珠区素社街社工服务站 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：广州市海珠区素社街道办事处

项目承办方：广州市同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：2025 年 3 月 27 日



2024—2025 年度海珠区素社街社工服务站 中期评估报告

素社街社工服务站（简称素社街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对素社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 名工作人员对素社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。素社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 27 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素社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，对素社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

素社街社工站结合《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

评估小组对素社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，对素社街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据素社街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成素社街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及素社街社工站，并由素社街社工站转发给素社街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、素社街道办事处、素社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素社街道办事处和素社街社工站。

（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

素社街社工站位于海珠区基立新村北十二巷5—2号，辖内共有13个社区，划分为4个服务片区。于2022年8月开始，由广州市同心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4名，助理社工师资格11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7月5日至2025年7月4日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问5386个，入户探访1385个，分别完成协议指标量的177.4%、230.83%；咨询个案结案49个，完成协议指标量的140%；专业个案接案40个，服务243节，结案36个，分别完成协议指标量的61.54%、62.31%和55.38%；完成小组16个，94节，服务890人次，分别完成协议指标量的80%、78.33%和123.61%；完成大型社区活动19次，服务3068人次，分别完成协议指标量的237.5%和383.5%；完成中小型社区活动34次，服务1864人次，分别完成协议指标量的103.03%和177.52%；新登记志愿者116名，培育志愿者骨干20名，发展志愿者队伍2支，分别

完成协议指标量的 116%、100%和 100%。（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，素社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）在人员配置和管理方面，截至 2024 年 12 月 31 日，依据协议要求，社工站平均配置社工 20 人，社工应到岗 120 人次，实到 120 人次。社工站的持证社工 15 人（助理社工师 11 人，中级社工师 4 人），占协议要求配置社工总人数（20 人）的 75%，其中持证社工应到岗 60 人次，实到 91 人次，非持证社工实际到岗 28.5 人次；社工站负责人持中级社工师资格证书，服务管理具有 6 年以上经验，符合评估要求。社工站从业两年及以上社工 13 人，占协议要求配置社工总人数（20 人）的 65%；在社工继续教育方面，社工按进度应接受继续教育培训 720 小时，实际完成 811 小时，达标率 113%。

（2）在专业规范性管理方面，社工站制定标准化服务流程，

建立健全专业服务操作规范，为一线社工提供明确的工作指引和实践标准；社工站建立专业服务伦理价值与服务对象权益保障的相关机制，配套开展专题培训与考核评估，强化社工的专业价值认同和伦理实践能力；社工站建立反思提升机制，定期组织工作总结会议和案例研讨，建立疑难问题商讨制度，及时优化服务方案，提升服务成效。

(3) 在服务宣传方面，社工站积极采用多元化策略，构建多维度的宣传矩阵，一方面依托社区宣传栏、主题活动等线下渠道深化服务渗透，另一方面运用微信公众号等数字化媒介拓展传播广度，实现线上线下宣传资源的优势互补与协同联动，从而有效提升社会工作服务的知晓度与可达性。

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) 人员配置和管理方面，按照协议要求，建议社工站做好后续人员的补充；社工持续在岗人数为 13 人，稳岗率为 65%，社工队伍的总体稳定性不足，建议社工站做好人员管理，提升服务队伍的稳定性。

(2) 在专业规范性管理方面，社工站能够对于上年度评估意

见开展系统性整改工作，但仍存在若干需要完善之处，例如困难群众和特殊群体的档案中部分探访记录缺少直聘社工的签名确认，

“双工联动”机制的服务形式与职责分工有待进一步明确，部分服务跟进的过程性记录存在内容简略等问题。建议社工站从以下方面加以改进：一是建立健全标准化工作流程，细化服务环节的操作规范；二是完善“双工联动”机制的职责划分与协作模式；三是强化服务过程记录的规范性要求，确保服务痕迹管理的完整性与可追溯性，从而全面提升专业服务的质量与效能。

（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：海联北社区、海印南社区、桥东社区、怡海社区

①片区的《服务对象家庭信息汇总表》的记录内容较完整和详实，通过文字材料清晰展现服务对象的多维需求及问题表征，为制定个别化服务方案提供了有效的信息，有效夯实专业介入的基础工作。

②片区社工在个案服务开展的过程中，精准识别和聚焦困难群

众和特殊群体的疑难问题或核心重点诉求，运用恰当的服务理论制定系统化介入方案，通过专业方法的综合运用，有效促进了服务对象社会功能的恢复与提升。

③社工通过入户探访、社区宣传等多元化服务形式，着力推进民生政策的宣传普及工作，在服务过程中，社工注重运用通俗化语言和可视化材料，针对困难群众及特殊群体的认知特点进行精准化政策解读，切实提升政策信息的可及性与可理解性，为其获得相关福利政策提供保障，保障了服务对象合法权益的实现，更在促进社会福利资源公平方面发挥了重要的专业作用。

(2) 片区二，该片区范围包括：基立新村社区、蟠龙社区、万寿北社区

①片区扎实为 17 类困难群众和特殊群体落实好“一户一档”“一人一案”的建档工作；基立新村社区应建档 117 户 129 人，实际建档 117 户 129 人；万寿北社区应建档 150 户 181 人，实际建档 150 户 181 人；蟠龙社区应建档 106 户 119 人，实际建档 106 户 119 人。此外，片区的“社区三图”的可视化方面成效良好。社工通过建立规范的图例标识系统，采用差异化图标和色谱标注方法，实现了对辖区服务对象分类、社区问题分布及服务资源布局的系统化呈现。通过应用可视化工具，较清晰地呈现了服务对象、社区问题等在社区中的分布情况。

②该片区积极整合各方资源，为辖区困难群众和特殊群体点亮“微心愿”，实施居家安全改造专项服务。在本服务周期内，片区社工通过多方资源链接，累计筹措资源折合价值 44328.15 元，重点围绕困难群体的居家安全需求，实施了包括节庆慰问关怀、住宅墙面粉刷、入户消防安全排查、楼宇扶手按加装等服务，改善了困境家庭、特别是高龄独居长者的居住环境安全状况，切实提升了困难群众和特殊群体的生活质量和社会支持水平。

③该片区积极联动辖区医疗机构开展健康科普，协同开展健康促进服务，提升居民健康意识与健康知识。在本服务周期内，充分发挥资源链接者角色，联合专业医疗机构系统开展健康科普系列活动 6 场次，服务覆盖社区居民 342 人次。通过专业化的健康知识宣教，有效提升了参与者对高血压等慢性病知识的了解程度，同时科普活动通过专业化的健康知识宣教为社区居民搭建了健康知识学习与社交支持的双重平台，在促进健康行为养成的同时，亦强化了社区社会资本，推动了邻里互助网络的建设与发展。

④该片区社工注重实务经验总结与反思，形成服务案例文章。本服务周期，社工基于专业实践，在个案层面撰写了疑难案例文章，在社区层面，梳理总结了“素社·全龄关怀”友邻服务项目等服务经验，文章结构较完整，内容详实，体现出一定的专业性。

(3) 片区三，该片区范围包括：金汇社区、稔岗社区、基立

南社区

①片区在本服务周期内完成三个社区需求调研工作，调研工作扎实细致，调研内容较为全面；通过科学的抽样方法和规范的数据收集流程，数据较为完整详尽。同时，片区建立跟踪回访机制，实现调研数据的动态更新与持续监测，为服务方案的制定与优化提供了坚实的数据支撑。

②片区较为有效地整合素社街慈善资源，依托素社街的慈善资源力量，构建了规范化的慈善服务体系，并通过街区打造营造了浓厚的慈善氛围；慈善超市与捐赠的配套制度较为完善，为其健康运作提供了制度保障，与此同时，信息披露和运作流程规范的透明度高。

③片区扎实推进民生政策宣传工作，推进工作精准有效。社工采取多样化宣传策略，契合居民实际需求，形式丰富多样，实现政策宣传的精准覆盖，有效提升政策知晓度和居民参与度。

（4）片区四，该片区范围包括：郭墩社区、素社中社区和素社东社区

①该片区激活 10 名银铃长者（6 个困难群众+4 个专才）组建的“特殊困难家庭互帮互助小组”，针对楼屋老旧、设施不全和长者健康问题，为特殊困难家庭提供互助支持。形成“小事不出小区、矛盾就地化解”互助治理。

②该片区能够较好地完成困难群众和特殊群体的兜底服务。在本服务周期，社工针对 436 户 518 人困难群众和特殊群体实现了 100%建档，其中，郭墩社区应建档 168 户 203 人，实际建档 168 户 203 人；素社东社区应建档 108 户 128 人，实际建档 108 户 128 人；素社中社区应建档 160 户 187 人，实际建档 160 户 187 人。社工依据服务等级评估结果进行分级跟进，通过探访、电访、微信等方式了解服务对象近况，进行恶劣天气提醒，在节假日进行关怀慰问，服务获受服务对象赞许。

③该片区的个案服务开展扎实。在本服务周期内，片区开展咨询个案 11 个，服务 22 人次；开展专业个案 12 个，服务 72 人次，为服务对象提供了生活帮扶、政策咨询、权益维护、医疗救助、心理疏导和社会支持网络搭建等个性化的服务，个案服务过程耐心、细致，呈现出良好的专业性。

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：海联北社区、海印南社区、桥东社区、怡海社区

①建议各社工点依据实际情况出发，开展差异化需求调研，科

学运用需求调研工具，适当区分问卷调查内容和访谈提纲内容，针对所收集的数据内容等进行多维度分析，并以调研结论完善年度服务计划的制定，提升年度服务计划的针对性和科学性。

②片区年度服务框架的内部逻辑还需进一步补充与梳理，以提升其对具体服务的指引作用，强化需求评估与服务设计的因果关联，明确服务目标与成效指标的逻辑关系，完善“需求—目标—策略—评估”的完整闭环。

③“素社·悦享互助”健康文娱服务项目的背景阐述缺乏全面性与系统性，缺少项目服务框架，不利于清晰展现项目开展的思路、过程及预期成效，建议社工予以细化及补充完善，为后续服务成效总结夯实基础。

(2) 片区二，该片区范围包括：基立新村社区、蟠龙社区、万寿北社区

①建议片区进一步完善服务需求调研。一是建议针对长者健康、居家安全改造等问题开展专题调研，更加深入地了解受影响的人群、人数等信息，对长者慢性病知识等建立基线数据，同时对各个问题的成因进行深度分析，从而为年度服务计划的制定“对症下药”，制定更加适切的解决方案。

②建议进一步完善年度服务计划，进一步清晰地呈现服务逻辑。一是年度计划的目标与需求调研结论的契合度有待进一步加强；二

是建议社工结合年度计划的目标，制定具体、清晰、可衡量的评价指标；三是年度计划的服务内容应细化成具体的服务指标，每项服务指标应明确服务对象、服务人数、实施时间、实施地点等信息。

③建议进一步完善小组服务和社区活动文书的专业性。一是小组服务及社区活动的目标与年度需求调研结论以及年度计划目标的呼应性有待进一步加强，促使各项服务的实施推动年度目标达成或者服务需求满足。二是在小组服务中，社工对小组动力的运用有待进一步提升，体现小组工作这一专业手法的独特优势；三是在社区活动的成效评估中，建议社工除了解参与者的主观反馈外，通过试卷、量表、行为观察清单等工具，进一步客观地评估服务成效。

(3) 片区三，该片区范围包括：金汇社区、稔岗社区、基立南社区

①服务目标及差异化需优化。三个社区的服务同质化较明显，部分服务目标过于笼统，缺乏量化指标；《社区资产地图》的实用性不足，需进一步明确资产用途及利用情况。

②小组服务专业性有待提升。小组设计逻辑性不足，如目标与需求分析脱节、活动内容与年龄特点不符、分目标与总目标关联性弱；小组记录缺乏对组员互动及动力变化的体现，阶段性成长目标不清晰，建议片区社工站加强小组服务专业细节的把握。

③个案及活动介入需加强理论支撑。个案分析深度不足，介入

策略针对性不强，尤其是青少年需求识别和关系建立能力需提升；活动理论运用深度有待进一步挖掘，缺乏具体指导意义，需结合实务优化理论框架。

（4）片区四，该片区范围包括：郭墩社区、素社中社区和素社东社区

①建议进一步完善服务需求调研。一是在需求调研报告中，应更明确地描述需求调研结论，同时充分运用问卷调研数据、文档统计分析数据、访谈记录等来对对调研结论进行佐证。二是注意进一步加强“社区三图”的可视化，同时注意突出《社区资源地图》的资源属性。

②建议进一步完善年度服务计划，更清晰地呈现服务逻辑。一是年度计划的目标应该加强跟需求调研结论的对应性；二是建议针对年度计划的目标制定具体、清晰、可衡量的评价指标；三是年度计划的服务内容应该细化成具体的服务指标，每项服务指标应该明确服务对象、服务人数、实施时间、实施地点等信息。

③建议进一步加强建档资料的规范性。一是在工作机制方面，建议进一步细化等级评估的分级标准，为每项标准制定更加细致的评估指引，例如对“社会支持网络一般”“社会支持网络良好”等制定更加细致的区分标准；二是在“一人一案”方面，建议进一步深化需求评估，同时服务计划应该补充服务内容描述，加强探访内

容的针对性。

（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）社工站在本年度新培育社区社会组织 2 个，均在街道完成登记备案工作，并且为社区社会组织的健康运营制定了章程规范，强化组织协调管理，积极服务在地社区。

（2）社工站推动素社街组建街道级社区慈善基金，辖内的 13 个社区的社区慈善基金均已设立，在评估周期内召开管委会会议记录 3 场，就社区慈善基金的募集情况、服务项目实施表决进行讨论，记录清晰规范。

（3）社区志愿者的培育发展工作完成出色，各项指标完成情况良好。素社街社工站建立志愿工作管理制度，对各项培育发展工作的执行具有可视化的流程指引。

（4）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，素社街社工站的服务对象满意度为 96.5%，反映出社工用心用情为服务对象提供服务。

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）建议社工站在下半年关注推动 13 个社区慈善基金的工作痕迹，补充各社区慈善基金的社工推动过程记录，便于工作回溯和后期成效总结。

（2）志愿者骨干的培育工作方面，社工站虽建立骨干推荐表，完成了骨干的筛选评定工作，志愿者骨干积极参与社区服务，但在未见骨干的服务感想和反馈，建议社工定期评估骨干培育工作，形成阶段性的培育成果，检视联动效能。

（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，社工站的正式党员社工 6 人，党员人数多，积极与党建办、阿关服务站、退役军人服务站、共助空间等形成素社家园“先锋共建联盟”，形成“党建引领—联盟协作—群众

响应”的良性循环。通过党建宣传服务计划，开展党建宣传服务 24 场；通过“素社力量”党员先锋服务计划，开展“党建引领便民暖心”党建集市、“红色先锋”扶手安装意见征求党员志愿服务等，发动党员志愿者 82 人次，服务 379 人次居民，为 105 名困难群众和特殊群体完成微心愿。

（2）整体服务方面，社工站聚焦困难群众和特殊群体，夯实民生兜底保障网络。为困难群众和特殊群体 1598 户 1850 人进行 100%覆盖建档，完成入户探访 1385 人次，电访 5386 人次。服务周期内开展个案服务 40 人，小组服务 16 个，大中小型活动 53 场次，服务总人数 11276 人，服务居民 22553 人次。任务指标完成情况较好。

（3）社区培育方面，社工站孵化社区社会组织 2 个（素社街河涌治理志愿组织、公共区域安全排查志愿组织）、新培育志愿者队伍 2 支（资料录入志愿队、素社街爱心义教志愿队）；新增志愿者 116 人、志愿者骨干 20 人。评估周期内总计开展志愿服务时间达 2524.19 小时。服务周期重视社区慈善氛围的营建，整合社区碎片化的慈善资源，建立素社家园慈善一条街，创意素社慈善 IP 形象，开展公益慈善活动 7 场，依托社区慈善基金、慈善捐赠点募集社区慈善基金 48 万余元，联动超过 80 家慈善单位或爱心个人，累计筹集社会资金和物资折合人民币价值 74.6 万元。投入资金 12 万

余元，完成桥东公共空间改造、基立新村郭墩公共空间改造、稔岗公共空间改造以及“秋日温暖润心田·慈善关怀满素社”公益慈善慰问活动，服务惠及 5000 人次。

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）党建服务项目的整体设计和服务成效有待进一步梳理。目前提供的材料仅呈现了社工站所开展的大量活动，服务计划、服务过程以及服务成效的关联性有待加强。

（2）“五社联动”的成效有待进一步提炼和总结。建议在成效的呈现上，以具体服务项目为载体，展示“五社联动”的运行机制以及在此基础上形成的服务模式，将“五社联动”具象化为可操作可复制可推广的“素社经验”。

（3）红棉热线的内部管理有待进一步完善。建议完善社工站红棉热线的服务管理规定，加强服务对象电话漏接听的风险管控，在服务系统平台上建立服务闭环。

（4）社工在社区慈善基金活化中的专业作用有待进一步发挥。目前街道级基金管理表现较好，但 13 个社区慈善基金总量略显不足，社区慈善基金的培育发展不平衡。

（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）指标完成度达到预期。
- （2）为街道民生工作提供有力支撑。

2.需要关注的地方

项目特色亮点、典型案例提炼总结再加强。

（八）督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务保障工作的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

（1）项目团队整合“双百大讲堂”、行业协会继续教育平台、机构“同心学院”等培训资源，回应社工的成长需要，同时，重视“双百”督导的作用发挥，能够联动双百督导围绕兜底民生服务议题积极展开研讨，推动组织联席会议以共同探讨项目发展，争取各方力量支持团队成长及项目发展。

（2）项目内部管理规范，能按要求做好各类信息的公开，内部物资和档案管理规范，服务和办公场地、设备干净整洁，并建立

了完善的安全管理制度，每月定期做好安全检查，安全工作指引清晰，能够保障服务场所和人员的安全。

(3) 项目团队制作了宣传推广手册、宣传视频、服务折页、公众号推文等多种宣传材料，做好项目的基础宣传工作，并能够在国家级、省级等主流媒体平台上获得服务宣传报道，提高了项目服务的社会知晓度。

2.需要关注的地方

(1) 项目人员专业能力提升体系有待强化。建议继续完善内部督导和共学机制，充分发挥内部督导的作用，制定系统的共学规划并加强执行，加强内部经验分享和学习。同时，进一步完善专业能力提升体系的规划，并收集社工对专业成长体系的反馈评价，及时了解执行成效，持续提升内部督导、共学等专业支持工作的质量。

(2) 项目团队在评估期内的实务研究成果产出不足。建议项目团队重视实务研究工作，采取有效措施调动团队成员实务研究工作的积极性，进一步加强对项目服务经验的研究梳理，不断提升本土实务经验和知识的积累，以便促进团队人员的专业成长和提升实务研究成果产出。

(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

- (1) 慈善资源链接能力强。
- (2) 党建引领突出。

2.需要关注的地方

- (1) 着重突出服务品牌亮点。
- (2) 更深入挖掘社区资源，活化社区慈善基金。

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。本次素社街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，素社街社工站本次中期评估的分数为：87.53，本次中期评估的等级为：良好。



五、结语

海珠区素社街社工服务站在海珠区民政局、素社街道办事处的大力支持下，在广州市同心社会工作服务中心的努力下，已顺利运营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，未来素社街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站激发站内社会工作人才队伍建设活力，建立健全社工专业成长体系，积极组织内部服务探索创新等议题交流共学，共话社工专业能力提升策略，立足三大专业手法的有效介入，进一步推动服务质量和成果提质增效。

2. 建议社工站关注需求调研工作，加强需求调研的科学分析推导工作，深化需求调研结论，并以需求调研结论为根据持续完善年度服务计划，清晰呈现年度服务框架，明确制定片区的各类服务指标，确保服务落实的可衡量性。

3. 建议社工站在现有基础上持续撬动社区慈善基金等公益慈善力量支持，广泛引导社区社会组织、志愿力量参与服务，推进“五社联动”服务与探访关爱及专业服务统筹融合，进一步促进“五社

联动”机制作用的发挥和“五社联动”服务模式的总结提炼。

附件：1.广州市素社街“双百工程”社工站购买服务项目指标
完成情况统计表

2.广州市素社街“双百工程”社工站购买服务项目社工
到岗情况统计表

