

# 2022—2023 年度海珠区凤阳街社工服务站 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：2023 年 7 月 4 日



# 2022—2023 年度凤阳街社工服务站 末期评估报告

凤阳街社工服务站（简称凤阳社工站）末期报告，是专业评估人员通过对凤阳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 位专家及 1 名工作人员对凤阳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

2023 年 7 月 4 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对海珠区凤阳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，对凤阳社工站的项目管理、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.各项目访谈。**评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，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.利益相关方满意度及知晓度。**主要为社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供服务以及过程中的满意度。

**7.总结反馈。**由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道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（家庭综合服务中心）项目评估办法》《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：**《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》。

## **（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：**评估要求所有评委恪守“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材料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评委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：**评估要求评委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：**评估要求评委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：**评估要求评委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；评估要求评委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**

凤阳社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》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，对凤阳社工站进行评估工作。

#### **3. 报告反馈阶段**

根据凤阳社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成凤阳社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及凤阳社工站，并由凤阳社工站转发给凤阳街道办事处。

#### **4. 出具末期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、凤阳街道办事处，以及凤阳社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发

给凤阳街道办事处和凤阳社工站。

#### **（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、项目宣传等方面进行评估。

**2.各项目服务评估：**根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

**3.利益相关方满意度及知晓度访谈：**满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

#### **（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 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三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**

凤阳社工站位于海珠区凤阳街江泰路康泰花苑16号2楼凤阳街社工服务站，于2012年6月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。凤阳社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至2023年6月10日，社工站平均配备工作人员23名，其中社工专业人员14名（中级社工师资格3名，助理社工师资格11名），辅助人员2名，行政财务及其他人员7名。此外，社工站配备督导4名（机构配备3名，双百督导1名），从事社会服务12年以上。

本社工站服务经费为276万元，项目合同期为2022年6月11日至2023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4295个、家庭探访1031个，分别完成协议指标量的156.75%、115.84%；个案接案120个，结案119个，服务448节，分别完成协议指标量的100.84%、98.04%和101.36%；

完成小组 15 个、90 节，服务 710 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 123.26%；完成社区活动 68 次，服务 4212 人次，分别完成协议指标量的 101.49%、136.75%；发展志愿者 286 名，培育志愿者骨干 63 名，发展志愿者队伍 3 支，开展志愿者培训 2 次，分别完成协议指标量的 110%、100%、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，凤阳社工站服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

### **（三）项目运营管理**

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

#### **1.值得肯定的地方**

（1）人员配置和管理方面，社工站的工作人员、社会工作者和社会工作专业人员配置总体符合要求。截至 2023 年 6 月 10 日，工作人员应到 276 人次，实到 278.5 人次；社会工作者应到 180 人次，实到 190.5 人次；社会工作专业人员应到 144 人次，实到 170.5 人次；从业 2 年以上的社会工作者 15 人，占要求配置社会工作者人数（15 人）的 100%；社会工作专业人员 14 人，占要求配置社会工作者人数（15 人）的 93.33%。社工站站点主任资历符合任职要求。社工站制定了较详细的人事管理制度，与同工签订劳动合同，

落实同工休假制度。

(2) 督导配备和管理方面，机构为社工站配备3名督导，均签订协议和办理备案；社工的督导时数和继续教育时数总体符合要求；社工站组织社工对督导进行满意度评价，平均满意度为94.82%。

(3) 项目行政管理方面，社工站行政管理各项制度及相关机制较健全，执行纪录完善；社工站组织社工开展了2场消防安全培训及演练。

(4) 信息公开方面，街道和社工站对中期评估的建议做好相关整改和落实。街道协助社工站与各居委会沟通，居委会在社区宣传栏给予部分固定的地方用于社工站相关信息宣传。

(5) 专业规范管理方面，社工站制定了个案、小组和社区服务的规范流程，并能执行落实；督导在个案和小组服务文书上作的批注较具体，且社工有回应；社工站对社工开展专业伦理价值规范和服务对象合法权益考核，能有效反映社工对相关知识的掌握程度。

(6) 社会资源链接方面，本年度社会资源链接折合总价值487154.49元，其中人力资源折合价值155779.62元，物资折合价值301427.01元，资金29947.86元。

## **2.需要关注的地方**

(1) 建议机构和社工站加强人员配置和管理。一是截至 2023 年 6 月 10 日，社会工作者持续在岗 10 人，稳岗率为 66.67%，未达到协议要求；二是部分同工的劳动合同未明确工作地点，需要补充协议予以完善。

(2) 建议机构和社工站重视督导配备和管理。一是机构与督导签订的合作协议内容与机构制定的督导管理制度不一致，督导人员的资格不符合制度要求；二是部分社工的督导记录签署不完整，有待补充完善；三是大多数社工的个督时数和开展次数仍然为 0，需要充分运用个督和团督相结合的专业方法，从而提升社工的专业水平。

(3) 建议社工站强化安全管理和信息公开的工作力度。一是部分社工借阅档案时，没有在《档案借阅登记表》上填写档案编号，且《档案借阅登记表》中没有设置管理员签名栏；二是虽然街道和社工站协调了各居委会，社工站在辖区内所有社区都有固定的宣传栏位置，但是部分宣传栏未被社工站利用，相关信息仍是贴在玻璃窗外或宣传栏外，社工站需要充分运用居委会的宣传阵地。

(4) 由于社工站在街道服务多年，需要进一步提升社工服务的专业性，建议社工站在专业实务研究方面多作努力，以更好地展现项目的创新性成果。

#### **(四) 项目执行和成效总体情况**

## 1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）社工站重视兜底服务，能在过往十年服务的基础上运用焦点访谈、资料分析等方法，精准匹配在地服务需求。此外，社工能够摸清兜底性特困人群的底数，建立了 289 名兜底性服务对象的花名册，分类清晰，信息完整，并通过走访和评估，明确服务重点和方向，按要求对各类困境服务对象进行分类建档，实现兜底服务对象建档率 100%。

（2）社工认真执行《凤阳街社工站新开个案、完成小组及社区服务的备案机制》，严格按照流程要求开展专业服务，按月报备服务开展情况并提交《月度工作报告》，主动接受服务监督。

（3）社工站积极推进服务下沉社区落地落实，与居委会建立了通畅的“一社区一社工”沟通合作机制，定点社工每周在社区开展定点服务达 3 天以上，提供的专业化服务工时基本达到要求。同时，社工站建立了常态化主动探访机制，能够根据一般服务对象的实际需求开展探访服务，并定期探访重点服务对象实现全覆盖，记录详实。

（4）社区培育工作有亮点。社工站完成了凤阳街急救行动服

务队和微行动-微改造服务队两个社区组织备案，组织制度健全，活动文书完整；新培育志愿者骨干 63 名、志愿者 286 人和社区志愿服务队伍 3 支（德承志愿服务队、志同心-爱同行志愿服务队、暖蓝先锋突击队）；通过困境群体探访、疫情防控以及社区治理等志愿服务，累计招募志愿者 4112 人次，志愿服务时数 7576 小时，节约社会资本约 16.8 万元；以街道社区慈善基金为依托，开展了 8 场慈善募捐活动，获得爱心捐赠 14.67 万元，并联动“微行动，微改造”服务队，为 1 栋老旧楼栋和 14 户困境长者进行微改造服务，充分发挥了社区慈善基金在社区治理、帮扶及济困等方面的积极作用。

## 2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）“123”服务思路在“113X”框架中的呈现有待明确，且“123”服务思路对三大需求的回应层次较为中观和宏观，缺少执行层面的服务指引，建议社工站将服务思路具体化为服务框架，且服务框架需要体现“113X”各项目的主题、维度计划和服务聚焦，以便更明晰年度主题、主要需求与服务思路、各项目主题计划之间的逻辑关系。

(2) 建议社工站健全和完善社工与社区组织、志愿者对接、沟通、合作机制，优化调整社工在社区开展定点服务的记录方式，将统计汇总的方式从《“一社区一社工”居委沟通联络》和《居委定点服务记录》转变为《社工社区服务日志》，从社工维度记录下沉服务的相关信息，并通过对数据报表进行分类统计的方式呈现各维度的服务数据。

(3) 建议社工站针对评委在中期评估提出的意见和建议，制定切实可行的整改方案和对策，建立一套整改流程及责任追踪机制，确保责任落实到人。同时，需要加大对服务整改过程的监督检查力度，逐一落实整改措施，从而提高整改成效。

## **(五) 核心项目**

### **1. 值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站共有党员社工 4 名。社工站重视党建工作，通过机构党支部下设社工站党建工作小组的方式，组织党员、入党积极分子和共青团员开展思想建设与政治学习，并对党员学习计划、学习记录及心得进行档案管理，有效发挥党组织对党员社工的教育、管理、监督和服务职能。

(2) 服务设计能体现团队善于对服务进行反思、总结和提炼，在原有服务的基础上制定了以“党建引领、爱暖凤阳”为主题的年度计划，围绕组织内涵建设、党建联动机制和社区治理服务，设计了维度合理、覆盖全面、脉络清晰的“创-星计划”“创-联计划”和“创-益计划”三个子计划，为打造党建工作亮点品牌奠定了基础。

(3) 项目各项指标的执行情况良好。组织建设方面，开展各类组织生活 17 次，发动党员社工自我学习 35 次；党建工作的引领作用发挥方面，新签订 2 份党建共建协议，并与 16 个共建单位党组织共同开展 8 场党建主题服务，在“五社联动聚合力，社工服务暖基层”“海珠区社会工作行业党委如愿超市”“党建引领凝聚力，点亮微心愿社区活动”中，累计 651 人次参与活动，筹集善款约 2.5 万元，为辖区内 82 户困难家庭实现微心愿；此外，还在创新社区治理模式上进行大胆的尝试，建立了“一事一议一方案”机制。

## 2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

(1) 建议社工站加强组织建设，以便充分发挥党建引领作用，提升服务质效。一是目前社工站已经具备成立党支部的条件，可以

通过单独建立、联合或者以机构党支部设立社工站党小组的方式进一步严格组织建设；二是“三会一课”制度的制定主体不正确，需要严格执行党的组织制度；三是组织生活的纪实不规范，如第一议题制度落实不到位。

（2）“创-星计划”“创-联计划”和“创-益计划”三个子计划与服务之间尚未建立关联关系，建议社工应针对这三个子计划开展服务活动，使实际活动与服务计划相一致，并进一步加大活动对计划的支持力度。

（3）建议团队调整实施策略，从社区问题、难点及痛点入手，筛选社会工作和党建工作可以相结合的聚焦点，并推动项目可持续发展，从而实现党建和社工服务深度融合。此外，团队还应做好沉淀和推广工作，通过总结经验做法、提炼服务成效，聚力打造“党建+社工”特色服务品牌，形成示范引领，真正做到以点带面，不断扩大项目的社会影响力。

## **（六）重点项目——社区出行安全服务**

### **1.值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目聚焦社区出行问题，以康鹭片区为主要介入点。社工通过走访社区、组建志愿者队伍、组织社区居民和青少年开展社

区宣传活动、张贴宣传标语等，在社区营造安全出行的良好氛围，有效提升居民的安全出行意识。

(2) 社工组织志愿者摸排康鹭片区的社区道路交通安全隐患，摸排记录比较详细，能初步了解掌握康鹭片区存在的出行安全隐患。此外，社工还组织社区居民围绕参与出行安全问题进行议事，撰写并提交《凤阳街社工服务站关于加强凤阳街康鹭片区道路交通安全管理的提案》至街道公共服务办。

(3) 社工根据中期评估的整改建议开展服务改善行动，积极培育社区居民，志愿者从 5 人陆续增加到 10 人，并探索以幼带长的方式，推动居民参与安全出行的宣传活动。

## 2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议社工从大处着眼，小处着手，精准聚焦出行安全议题中社区居民普遍关注的热点问题，选取一个更具体的问题进行介入，例如针对经摸排发现的小学门前上下学时段交通环境问题，社工可以联动村委会、学校和家长等多元主体，采取多种措施深入开展整治工作，保障学生的出行安全。

(2) 建议进一步丰富参与出行安全服务的志愿者人员构成。目前，项目培育的 10 名志愿者基本都是学生，社工可以通过培育

家长、在康鹭片区内生活或工作的不同类型的人群，不断壮大社区志愿者队伍，同时还需要深入了解村委会、村经济社、各类企业以及工厂作坊等不同的主体单位对社区出行安全的影响。

## **（七）青少年服务项目**

### **1.值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）兜底群体的档案资料比较完善，社工能根据要求开展分层分类探访，及时了解服务对象的情况，回应服务对象的需求，开展个案跟进服务。

（2）社工及时回应兜底青少年和困难青少年的问题，帮助辍学的青少年回归校园，并在跟进期内保障服务对象的安全；能够为兜底青少年链接资源，实现微心愿。

（3）项目开展一般青少年服务，注重服务的延续性和青少年之间的互动交流，通过培养青少年的策划能力，并组织青少年开展社区义卖活动，有效推动青少年进行社区参与。

### **2.需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 社工以往会进入辖区学校为青少年提供服务，去年由于一些特殊原因，导致入校服务暂停，建议项目重新联系学校，继续开展入校工作，不仅能推动社工服务进校园，而且能让学生了解社工，从而激发青少年参与社工服务的积极性。

(2) 建议项目根据青少年身心发展特点的需要，设计更多青少年喜闻乐见的活动，以满足青少年的多样化、差异化和个性化需求，吸引更多青少年走进社区、融入社区。

## **(八) 长者服务项目**

### **1. 值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 团队对服务整体所处的阶段有比较清晰的预判，开展服务能把握重点。服务疫后重启顺利，社工积极动员服务对象参加活动，有效聚拢人气。

(2) 团队能够精准帮扶兜底服务对象。“百家煮意”凤阳街长者关怀活动、凤阳街长者关怀恒常活动等效果明显；针对长者使用智能手机困难的情况，策划并开展学习使用智能手机的活动，帮助服务对象应对困境。

(3) 项目组织 10 名长者成立“有资有彩”长者资源手册支持小组，共同挖掘和整合辖区内对长者有用的资源，并产出一本为老

服务资源册子，长者的参与度比较高。

## **2.需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议进一步优化建档工作和服务产出。一是应制定清晰的建档指引，明确具体的建档流程，选用合适的建档工具，以便提高档案资料的质量和使用效率；二是应结合服务对象的需要，让为老服务资源册子的内容、排版等的整理与呈现更加适老化，能更加精准地瞄准辖区长者所需的资源，从而充分发挥资源册子的作用。

（2）建议进一步提高个案工作的专业度。一是对于资源链接类型的个案，团队需要在开案预估阶段加强对可用资源的评估，从而制定精准、可行的介入策略；二是对于关系情绪处理类型的个案，团队需要具有一定的危机评估意识，能够敏锐地察觉潜在风险。

（3）建议项目重视长者志愿服务工作，不断加强志愿服务队伍的培育和建设，从而推动更多长者进行社区参与。虽然项目已建立长者志愿服务队，但是队伍培育和服务实践的着力点有待加强。

## **（九）家庭服务项目**

### **1.值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等

各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目在满足兜底和一般家庭的应急需求上有具体的举措。在新冠疫情的背景下，项目参与解决生活物资采购、情感支援及用药就医等问题，为社区家庭提供了适切的服务，兜底对象的直接受益人数超 1548 人次，间接受益人数超 3096 人次，一般兜底家庭直接受益人数为 903 人次。

（2）专业能力方面，社工能较好地分析个案需求，制定适宜的服务计划，服务过程记录完整，项目产出了一定的服务成效；小组和社区服务能较好地呈现专业服务思维；有较强的资源联动能力，项目基本覆盖了人力、智力和财力方面的资源。

（3）社工针对评委在中期评估提出的意见作出了较到位的整改，例如，进一步规范兜底人群档案的填写和管理，提高了建档质量，有利于促进服务有序开展；补充和完善了服务对象的需求及相关信息的记录，能较好地呈现服务对象全貌，让服务需求分析更具可操作性。

## **2.需要关注的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议进一步提高兜底人群分级评估操作过程的规范性。项目需要明确评估方式（如面对面、电话、视频等）、不同方法的

不同工作流程以及辅助性评价量表等，以便保证定级结论的可靠性。此外，由于通过电话方式进行评估不能得知服务对象的动态变化情况，如服务对象的行为表现、环境安全等纬度的信息，项目可以采用多种评估方式相结合，从而得到服务对象的全面数据。

(2) 建议通过开展兜底性恒常服务，进一步拓宽服务覆盖面。一是项目需对多年来的服务进行沉淀，明确过往培育的志愿者队伍（含专才队伍）提供的常态化服务，并根据服务对象迫切的需要，做好常规化的兜底服务框架；二是组织服务对象参与建立明确的服务预期，提高服务阵地的使用效率和频率。

## **(十) 特色项目——环卫职工的健康关爱计划**

### **1. 值得肯定的地方**

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目能积极筹措适用的资源支持服务开展，服务得到辖区环卫职工的肯定。通过开展“健康加油站”计划，链接凤阳街道卫生服务中心、广州中医药大学诚济服务队、南方医科大学中医药学院以及杏林中医馆等慈善医疗资源和专业人力资源，为环卫职工提供健康服务；通过开展“暖蓝行动”关爱计划，联动慈善会、爱心企业以及有关单位部门等多元主体，盘活辖区内外资源，为环卫职工提供关爱服务。

(2) 项目能按照计划推进，服务之间存在一定的关联性。建立了“暖兰先锋突击队”志愿服务队，并组织志愿队伍开展服务；联动凤阳街鹭江片区环卫职工安全生产委员会，策划并开展了“安全生产我为先，你我同行守底线”摄影大赛等活动；成立“爱卫小标兵，关爱齐同行”小组，挖掘志愿者参与关爱环卫职工服务。

## 2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) “暖蓝行动”三方沟通机制的各方共识有待明晰，机制的落实情况、发挥效能等有待完善，建议明确相关方在机制中的角色和功能，理顺机制的运作方式，并确保落实到位。

(2) 建议加强社区社会组织培育和建设。一是对于新培育的“暖兰先锋突击队”志愿服务队，应根据其不同的阶段进行有针对性地培育，以便推动志愿者队伍可持续发展，为环卫职工提供有效的志愿服务；二是对于凤阳街鹭江片区环卫职工安全生产委员会，应清晰地界定委员会的运作方式，理清社工的角色职能，给予专业的运作支持。

(3) 建议项目根据服务活动的特点选用适切的成效评估方式。例如，面向居民开展的垃圾分类宣传活动的目的是通过改善居民处理垃圾的习惯，缓解环卫工人的压力，但是项目仅评估居民对垃圾

分类的了解程度，不能有效地呈现宣传活动的成效，社工应在宣传活动的开展区域跟踪和访问环卫工人，深入了解该区域垃圾处理的现状，通过比对开展宣传活动的先后变化的形式，以更好地呈现宣传活动的成效。

### 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。本次凤阳社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对凤阳社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，凤阳社工站表示对评委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、凤阳社工站对评估报告初稿无异议。

### 四、评估等级

经过评估，凤阳社工站本次末期评估分数为：**86.43**，末期评估等级为：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，已成功运营 11 年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，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 11 年多时间里，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，未来凤阳社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议机构和社工站重视专业人才培养，打造一支专业素质过硬、实务经验丰富的社工人才队伍。一是严格落实督导管理制度，定期开展个别督导，及时给予社工服务指导和示范引导，以更好地发挥督导的教育性、支持性功能；二是邀请高校学者和行业专家系统地讲授社会工作的基础理论、工作方法以及服务模式等内容，进一步提升社工的专业能力和服务水平；三是围绕社区工作重点、难点及痛点，积极发动社工在制度创新、理论创新、工作创新上探寻专业方案，以创新成果推动社工服务的高质量发展。

2.建议社工站以辖区居民需求为服务导向，通过持续的需求调研及需求征集工作，动态掌握居民群众的需求事项，并形成不断完善发展的资源清单和需求清单，通过认领模式，让优势和资源得到有效汇聚，能更便捷、更精准地回应居民需求。

3.建议社工站加强志愿服务队伍建设，推动社区培育工作向纵深发展。一是大力开展志愿服务和社工服务的宣传活动，提高辖区居民对社区志愿者和社工站的知晓度，从而调动居民参与的积极

性；二是按照各类志愿服务队伍的不同培育阶段，开展不同主题、多种形式的学习培训，有针对性地提升志愿者的服务能力；三是根据社区的发展需要和居民的服务需求，推动不同类型的志愿服务队伍提供適切性服务，确保志愿服务成效。

- 附件：1.凤阳街社工服务站指标完成情况统计表  
2.凤阳街社工服务站工作人员及督导情况统计表

广州市社会组织联合会

2023年7月12日