

2024—2025 年度天河区长兴街社工服务站 中期评估报告

长兴街社工服务站（简称长兴街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对长兴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 名工作人员对长兴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。长兴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 9 月 25 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对天河区长兴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，对长兴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

长兴街社工站结合《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

评估小组对长兴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，对长兴街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据长兴街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成长兴街社工站中期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及长兴街社工站，并由长兴街社工站转发给长兴街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合天河区民政局、长兴街道办事处以及长兴街社工站的反馈意见，形成最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给长兴街道办事处和长兴街社工站。

(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

长兴街社工站位于天河区长湓中路17号,辖内共有12个社区,划分为5个服务片区。于2015年8月开始,由广东岭南至诚社会工作服务中心负责运营。

截至2024年9月14日,社工站配备社工20名,其中持证社工17名(中级社工师资格3名,助理社工师资格14名),非持证社工3名。

本社工站服务经费为240万元,项目合同期为2024年3月28日至2025年3月27日。评估统计时间为2024年3月28日至2024年9月14日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1455个,入户探访631个,分别完成协议指标量的291%、126.2%;专业个案接案51个,服务249节,结案42个,分别完成协议指标量的51.00%、49.8%和52.5%;完成小组19个,92节,服务893人次,分别完成协议指标量的54.29%、52.57%和127.57%;完成大型社区活动13次,服务2668人次,分别完成协议指标量的260%、533.6%;完成中小型社区活动42次,服务2143人次,分别完成协议指标量的210%、306.14%;新登记志愿者122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 244%、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，长兴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，社工站协议人数 20 人，评估当月配备社工总人数 20 人，其中持证社工 17 人（中级社工师 3 人，助理社工师 14 人），持证比例为 85%；从业两年以上社工 14 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 70%。社工站社工总人数应到 110 人次，实到 111 人次；持证社工应到 55 人次，实到 96 人次；非持证社工实到 15 人次，社工到岗情况良好。社工站负责人持有中级社工师资格证书，具有 6 年以上工作经验，资质符合要求。社工继续教育要求时数 660 小时，实际完成时数 826 小时，达标率 125.15%。

（2）社工站有建立较详细的社工站制度汇编，设立了个案、

小组、社区服务等专业服务规范流程指引，具有社工站内的社工专业伦理价值规范管理机制和服务对象权益保障保障制度。社工均签订《劳动合同》，并且有购买社保、考勤记录及服务痕迹。

(3) 社工站建立服务监控机制和服务整改机制，每季度向街道报告服务情况，定期分别组织社工开展专业伦理价值规范和服务对象权益保障培训考核。

(4) 项目宣传方面，社工站设置路标指引，网络地图信息基本清晰，能利用社区宣传栏，微信公众号、微信群、活动宣传单张，双月简报等，多形式、多渠道地宣传和推广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) 社工站管理制度中人员架构图缺失总监，督导岗位设置与承办单位提供的社工到岗情况统计不一致。部分人员考勤记录，培训记录不齐全。同时社工站实际会议频次与服务监控机制中规定不一致，建议改善，按制度要求落实。在制度文本中有部分文本显示“项目中心”，指向不清晰。另外社工站建立的回访监督机制内容宽泛，制度内容有待进一步完善。

(2) 个案、小组、社区服务专业服务指引落实情况与指引要求不一致，如**-CBD-*240401，**-CCX-*240501。服务文书对主任意见无实质回应，如**-CCX-*240801。小组工作计划书不完整无相关人员反馈部分，如**-CBD-*240701。建议社工站加强档案工作的严谨性和专业性。

(3) 专业伦理价值规范管理机制和服务对象权益保障制度未明确培训考核形式及频次要求，服务对象权益保障制度未建立工作指引，建议社工站进一步完善。

(4) 社工站虽设置服务意见收集本，但未定期开展意见收集。同时建议社工站进一步提高共学计划针对性和精准性。建议增强服务内部整改机制效用，进一步提升整改落实情况。

(5) 在宣传方面，建议社工站制定年度服务宣传推广计划，定期开展推广活动，便于服务对象了解和寻求服务。

(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：长湓西社区、长湓东社区

① 片区对 17 类困难群众和特殊群体 71 户 77 人进行了分层分

类并按频次探访，同时建立了“一户一档”“一人一案”档案，其中长湓西社区应建档36户38人，实际建档36份；长湓东社区应建档为35户39人，实际建档35份，建档率达到100%。社工能对不同类型的困境和特殊群体进行细分，基本做到“底数清”。

②片区的3名社工均持有专业证书，并且具备行业经验。服务中展现出认真负责的工作态度和良好的服务意识，并且能够确保服务流程完整和文档归类有序，各项材料索引清晰。

③片区积极关注来穗群体的服务需求，通过“社区+社工+志愿者”的合作模式，成功打造了“儿童课后课堂”特色服务平台。同时，充分挖掘和利用社区文化资源，通过非遗文化体验、红色故事讲述等多样化活动，增强了来穗人员对社区的认同感和归属感。

(2) 2 片区，该片区范围包括：天鹅社区、乐意居社区

①片区共有17类群体48户58人，其中天鹅社区应建档9户12人，实际建档9户12人；乐意居社区应建档39户46人，实际建档39户46人，建档率达到100%。同时片区对困难群众和特殊群体进行定期跟进，开展分级评估工作，制定具体的需求分析和服务计划表，各项记录清晰明了。

②社工能积极下沉社区，开展各项具体的民生政策宣传，主要开展了最低生活保障政策、临时救助办理政策以及残疾人两项补贴政策等宣传工作。同时，与服务性岗位社工开展合作，协助落实困

难群众和特殊群体的相关服务，较好地推进“双工联动”。

③片区针对长兴小学学生上学放学安全隐患问题，积极推进社区治理。社工寻找了家长、学生、教师和保安等相关人士开展访谈，了解社区问题的症结所在，在此基础上推进成立了“长兴小学舰长护卫队”，协助解决学生上学放学安全隐患问题，形成一定的成效。

(3) 3 片区，该片区范围包括：兴科社区、科艺社区、建丽社区

①片区共有 17 类困难群众和特殊群体 106 户 120 人，其中兴科社区共有 17 类群体 64 户 73 人，以残疾人与低保为主，多为单位退休人员；科艺共有 17 类群体 29 户 31 人，以残疾人为主；建丽社区共有 17 类群体 13 户 16 人，以小区住户为主，建档率达到 100%。建档情况较上一评估周期得到完善，社工能够制定分级建档探访机制，增加对服务对象的需求分级评估，划分不同等级进行跟进。过程中也能看到社工努力建立与 17 类群体的服务关系，保持每月的跟进服务频次。

②片区的社会资源众多，社工能较好联动资源主体助力困境特殊群体入户探访以及开展社区活动。例如联动广州市百田科技优先公司的企业志愿者、广东省城市技师学院的学生志愿者以及社区内的青少年志愿者等，上门探访社区内行动不便的 17 类困难群众和特殊群体，满足他们与社会联系、社会交往以及物资资源的需求。

同时，社工能够联动社区内的学校如广州体育职业技术学员、社区内的幼儿园、小学等联合开展社区篮球赛、义诊活动、游园会等社区活动，与社区及社区居民建立良好的服务关系。

③社工联动华南植物园、广东省科学院、海洋双碳研究会等多方主体，积极运用辖内资源优势开展系列科普教育活动，例如“华南植物园”亲子历奇嘉年华、“认识植物，亲近自然”植物科普小组、青少年“矿石科普”小组等，上述活动较好地整合了社区内的相关资源，搭建了科普知识平台，拓宽了科普知识认知渠道，促使参与活动的社区亲子家庭及青少年得以受益。

(4) 4 片区，该片区范围包括：兴安社区、岑村西社区

①片区共有 17 类群体 48 户 58 人。其中岑村西社区应建档 46 户，实际建档 46 份；兴安社区应建档 10 户，实际建档 10 份，建档率达到 100%。

②片区社工能较好地落实民生政策宣传。社工点能有针对性的开展相关民生政策宣传，如在幼儿园门口向家长宣传困境儿童及相关救助政策，使更多群众知晓相关的民生政策。

③片区的服务执行与产出较好。各项服务指标进度符合要求，完成情况良好。社工在服务过程中展现良好的专业服务面貌，积极主动协助完成街道的中心工作。

(5) 5 片区，该片区范围包括：兴韵社区、岑村东社区、慧

兴社区

①片区对 17 类困难群众和特殊群体 81 户 101 人，进行了分层分类并按频次探访，同时建立了“一户一档”“一人一案”档案，其中慧兴社区社工点困难群众和特殊群体总数为 27 户 28 人，实际建档 27 户 28 人；岑村东社区社工点困难群众和特殊群体总数为 8 户 8 人，实际建档 8 户 8 人；兴韵社区社工点困难群众和特殊群体总数为 46 户 65 人，实际建档 46 户 65 人，建档率达 100%。

②片区能够结合社工站的服务项目“一顿饭的陪伴”，有效提升老年人的自我效能感和幸福感。通过动员社区党员和社区居民与独居孤寡长者配对，为每位长者制定陪伴档案，记录服务过程及阶段性成效评估。

③片区积极打造“五社联动”多元合作联动圈，以社区慈善基金为平台，促进了社区资源的整合和利用。

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：长湓西社区、长湓东社区

①建议进一步梳理服务流程，明确服务路径。目前，年度服务计划中的需求调研与服务设计存在一定程度的不匹配。建议加强需

求评估的深度和广度，以“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”的逻辑链条，提高服务规划与需求之间的对应性和有效性。

②建议社工站在服务成效评估方面采用更加多样化和系统化的方法。在运用专业手法提供服务时，应根据不同的评估指标，精准选择适合的评估方法和工具，如前后测数据、统计图表、访谈记录、观察清单等，以增强评估的准确性和实用性。

③在服务过程中，对于与社区问题解决相关的工作内容，建议社工扎实有效地回应社区的实际问题。在深入调研社区问题的基础上，将社区问题的介入工作纳入年度工作计划，以实现服务内容与社区需求的更好对接。

(2) 2 片区，该片区范围包括：天鹅社区、乐意居社区

①建议社工站注意进一步完善和规范需求调研工作。首先，需更加科学地设计访谈提纲，对于不同对象应该考虑不同的访谈提纲，以免出现部分对象对所访谈的内容一无所知的情况；其次，访谈提纲的设计应更加通俗易懂，让被访谈者能更好地理解并且恰当地回答；最后，需要注意对困难群众和特殊群体的需求调研的区别，避免简单地进行分级评估。

②建议社工站进一步丰富《社区资源地图》，目前片区中社工点对社区资源的界定过于狭隘，注意从人文地产业多个不同维度充分挖掘社区资源，以便后续服务有更多的支持力量。

③建议社工站进一步提升个案服务能力。首先，个案服务和日常探访服务有所区别，社工应注意区分服务内容；其次，个案服务需要保留好相关的辅助性资料，如案主填写的记录表格等，以便能更好地佐证服务成效；最后，在个案服务或日常探访中对于发现困难群众和特殊群体具体需求时，社工应及时服务和回应。

④建议片区进一步推进社区问题的治理，综合考虑多方因素，促使社区治理可持续发展。对于长兴小学学生上学放学期间安全隐患问题要注意从更加多元的角度进行分析，综合考虑多种因素，协同多方，形成一个比较长效的问题解决机制。

(3) 3 片区，该片区范围包括：兴科社区、科艺社区、建丽社区

①建议社工站落实完善建档探访机制中的分级跟进制度以及优化服务对象档案。在建档探访机制中，对服务对象分级的依据是对其生理、心理、环境、关系、认知、行为六个维度进行评估划分，但未见相应的包含这六个维度的评估工具；建档表通过分级评估得出三级服务对象较多，其中兴科社区 53 户、科艺社区 27 户和建丽社区 13 户，其中 87.7%服务对象分级为三级，而在站点的建档探访机制里针对三级的服务标准为每月探访一次，但实际服务过程中只能做到每月跟进一次，未能做到每月探访，与四级服务无异。17 类群体的档案中针对服务对象的跟进目标与跟进计划，同质性较高，

目标以“让服务对象感受社区关怀”为主，计划以“每月定期探访电访跟进服务对象情况”为主，未能更精准根据服务对象需求设置个性化的服务方案，以更好回应服务对象当下生活状态与需求。

②片区的社区地图有待进一步补充与优化。例如在《社区资产地图》中各个社工点均只标识了3至4个社区资源，而社区内存有的和可用资源应远不仅有这些，建议补充完善。《服务对象分布图》地图较小，也无法清晰呈现服务对象的分布，清晰度有待提升。在《社区问题图》中，虽然各个社工点能够标识出社区存在的问题的所在地以及说明问题的具体情况及可介入的策略，但一方面社区问题未能在片区各站点的调研中得到体现，另一方面在服务过程中也未能回应问题的解决。片区中的三名社工其中有2名社工岗位的流动，无论是鉴于工作的承接性与连续性，还是出于提升社区地图的实用性，都建议片区能对社区地图进行相应的补充完善。

③建议社工站关注调研工作的优化并明确各个社工点以及片区的服务方向与重点。在需求调研方面，针对17类群体的调研以问卷的形式对83名服务对象对其生理、心理、环境、关系、行为、认知六个维度的调研，但运用的工具是服务对象《需求分级评估表》，其中可获得的信息较为有限。针对调研的分析与结论较为简略，也未能根据六个维度进行深入分析与阐述，而直接得出长者需要社区关怀、低保户需要物质资源，困境儿童家属照顾压力大等需求结论。

在运用访谈的调研手法所设置的调研提纲中，题目设置更倾向于对社区人员进行信息的收集，沿用同一份访谈提纲也向社区居民进行访谈调研，但被访的社区居民对许多题目都表示“不了解”“没关注”，未能获取更多有效信息。建议片区能够加强调研工作，进一步了解社区重点关注问题，并以此为基础明确各个社工点的服务方向与重点，指引服务的设计开展，做出更好的服务成效。

(4) 4 片区，该片区范围包括：兴安社区、岑村西社区

①建议片区进一步完善“三图”绘制。岑村西社区社工点将“三图”合一，但是目前“三图”绘制的比较小，很多资源和数据显示不够清晰，同时对于社区资源的分析过于简单，影响“三图”功能的全面发挥，不利于挂图作战。兴安社工点分开绘制“三图”，但是社区问题与社区资源未能和图关联，同时对社区资源的分析也是过于单一，不利于调动社区资源。

②建议片区进一步完善调研工作。首先，在调研计划要明确具体调研方法，如访谈法要具体阐述清楚准备访谈的对象如何选取；其次，不同的访谈对象侧重点应该有所不同，不能简单使用同一份访谈提纲；最后，对困难群众和特殊群体的需求要更加深入，不能简单地等同于分级评估。

③建议片区进一步加强对特色亮点打造和疑难案例解决的相关工作。目前片区规划的特色项目为“西柏坡”宣传活动，服务需

求不明确，项目的规划和成效也不够清晰，难以成为特色。疑难案例选取典型性不够，社工介入的过程及专业角色发挥的作用不清晰。

④建议片区进一步完善建档的相关资料，规范资料归档，如注意从服务逻辑的角度考虑，将入户探访档案和建档资料及分级评估资料一起归档，形成较为完整的服务证据链，同时建议注意建档资料整理的规范性，尤其是图片资料。

(5) 5 片区，该片区范围包括：兴韵社区、岑村东社区、慧兴社区

①建议社工站进一步优化细化困难群体的档案，根据评估结果等级机制明确探访需求和频率。同时，完善困难群体档案的进入和退出机制、探访频率阶段性调整机制等，进一步将服务流程化和规范化，为后续的服务奠定基础。针对不同困境群体的具体需求，制定更为个性化的服务计划，贯彻“一人一案”的服务逻辑，体现服务内容的个别化。

②建议补充对政策宣传部分的调研。目前站点开展了大量的政策宣传服务活动，然而面向哪类人群开展哪些政策宣传未有调研支持，对于服务更适宜的形式及服务成效的评估，关注尚且不够。建议通过深入了解服务目标人群对于政策需求在宣传内容及形式上的要求，以及现有宣传服务成效的衡量，采用更有针对性的宣传服务。

③建议社工将过去服务周期内的突出典型案例（个案、小组、社区活动）进行总结梳理，适当聚焦在疑难问题的解决和社区治理方面的案例，从而更好地突显社工服务的成效。

（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）截止 2024 年 9 月 14 日，社工站新增志愿者 122 人，新增志愿者队伍 2 支，新培育社区社会组织 2 个，设立慈善基金 12 个，符合协议指标和评估要求。

（2）社工站有建立志愿者管理章程，章程内容规定志愿者组织的运作、志愿者的权利与义务，以及系统申请流程，能够帮助社工更好地管理志愿者及志愿者团队。

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) 建议社工站进一步规范“五社联动”相关文书材料的整理, 志愿者骨干档案需“一人一档”, 补充志愿者骨干的培育计划、培育过程等相关材料, 促使志愿者骨干培育工作能凸显其过程性和完整性。

(2) 建议社工站重视对志愿者管理平台系统的使用, 利用志愿者管理平台规范志愿者、志愿者队伍的管理, 推进志愿者、志愿队伍的系统登记, 并积极使用平台更新维护活跃志愿队伍活动发布等信息。

(3) 服务满意度方面, 满意度结果为 84.6%, 主要有以下两点反馈, 一是部分服务对象表示已经很久没有接到社工的关心; 二是服务对象对政策不太清楚, 较早前咨询社工的问题后没有得到答复, 希望社工站能继续优化日常服务, 确保兜底服务对象能及时得到社工服务。

(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) 社工站绘制有“三图一表”，对社区内 362 户 418 名 17 类困难群众和特殊困难群体进行了登记和跟进，实现 100% 建档覆盖和“一户一档”“一人一案”。现有记录中看到，社工站能够基于服务对象反馈的需要提供援助，能够回应一部分困难群体的基础需求，织牢织密了兜底保障网，为后续服务奠定了良好的基础。

(2) 社工站制定了《红棉热线制度》，明确接线流程、坐席安排和接线工作要求。从导出的记录来看，红棉热线的执行情况良好，服务台帐清晰完整。

(3) 社工站积极动员社区社会资源，链接物资折合价值共 205878.2 元，资金资源 39280 元，合计资源动员 245158 元，社区基金募集资金 280211 元。

(4) 社工站能够基于辖区现状，关注辖区内的人群需求，有针对性地回应社区需要，设置了“党建+兜底民生”“党建+五社联动”和“党建+社区治理”三个服务板块，每个板块设置专门的服务，如“党建+兜底民生”设置微爱 ATM 微心愿服务、一顿饭的陪伴困难长者服务，五社联动设置来穗融合服务及社区慈善服务等。

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) 社工站制定有长兴街双百工程社工站调研计划、调研过程材料存档,并出具相应的调研报告。从调研过程呈现的信息来看,社工对于调研的概念、工具的应用、调研方法等均存在进一步提升的空间,如不同领域和方向的调研,调研提纲设置却相同。另外调研结论缺乏逻辑验证,得出的总体服务建议以及提出的具体行动方案,缺乏有效的社区基础作为依托,服务建议更多是方向性的口号或概述性的服务,而非有指引性的行动计划,从现有需求调研资料看,呈现出调研计划、过程为结论服务的现象。建议社工能够更进一步学习需求管理相关的知识,了解需求管理的正确概念、步骤。

(2) 社工站制定了长兴街双百工程社工站年度计划,同时针对每个社工点制定社工点年度计划,其中年度计划的完整性、全面性有待进一步提升。从有效项目管理角度看,社工站所制定的计划缺乏必须的要素。首先,社工站年度计划和社工点年度计划,均没有设置有效的衡量指标,年度计划也缺乏具体的时间进度表,建议年度计划至少应有明确的衡量指标,协助成效的梳理,以及设置概述甘特图,指引进度的执行。其次,各年度计划中对于监测评估的方式有待进一步修正,尤其是成效监测和评估所采用的是质量监测的指标。建议社工在项目管理上对于问题、困难、风险和需求的理解精准度有待进一步纠正和学习。

(3) 建议社工站建立和完善慈善捐赠管理制度,不断加强接

收捐赠与使用捐赠全流程的规范化。现阶段社工站在接受捐赠环节的规范性有待进一步改善，部分捐赠无协议，捐赠物品接收登记表中较少有捐赠人签名确认，部分物品折算金额登记错误。同时捐赠物品缺乏资金折算证明以及折算公允价格证明资料。

(4) 建议社工站注重党建工作规范性，2个党支部联合开展会议时，不应登记为党小组会议，且会议参会人数仅3人或4人，应以规范化的要求开展相关党组织工作，并以严谨的态度进行记录。

(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) 定期整理并汇报工作，针对不足处制定详实措施改进。
- (2) 成员团队稳定性较好，与街道、社区联动性强。
- (3) 针对个案跟进到位，帮助解决疑难案例。

2. 需要关注的地方

- (1) 加强对辖区内兜底人群的关注与帮扶，及时更新底册数。
- (2) 发挥党建引领作用，挖掘更多骨干成为党员向优秀党员靠拢。

(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) 团队人员服务力量建设工作落实扎实,一方面,项目团队重视社工人员专业提升,制定了《社工能力提升体系》,强化了内部督导工作,通过有针对性的培训、共学等多重方式,促进项目团队社工专业能力持续提升;另一方面,项目团队持续深化与直聘社工的服务合作,联动落实兜底民生社工服务,较好提升了服务的效能,值得肯定。

(2) 项目的内部管理制度较为完善,相关工作落实到位,项目团队重视安全管理,每半年开展一次服务安全培训和考核,半年内开展2场消防安全培训和三防综合应急培训;同时,项目团队制定了《服务监控机制》《服务回访机制》和《服务整改机制》,能流程化、规范化的开展服务监控工作,以保障服务质量。

(3) 项目的经验推广工作能日常落实,制作公众号推文、服务宣传视频、季度活动简报、宣传物品等多种宣传资料推广社工站服务,并积极撰写服务新闻稿,在多个媒体平台发布服务动态,有效提升了社工站的美誉度。

2.需要关注的地方

项目在实务研究方面的工作有待加强。建议项目团队后续予以

重视并采取有效措施，采取激励、考核、督导、培训等多种方式持续支持和提升团队的实务研究能力，强化实务经验积累和知识管理，积极向有影响力的杂志刊物投稿，提高实务研究成果的产出，进一步扩大项目的影响力和社会效益。

（九）监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站项目管理、服务满意度及督查整改落实情况的评估反馈如下：

1. 需进一步深化党支部制度理解，注意《党支部工作手册》全面、准确、规范填写，持续加强党支部工作规范化管理。
2. 需加强慈善资源链接服务台账规范化管理，完善服务捐赠协议、捐赠人签名、公允价值折算证明等。
3. 需进一步落实 17 类困难群众和特殊群体建档探访机制，提升 17 类困难群众和特殊群体建档和服务质量水平，根据服务对象评估等级开展相应的社工服务。
4. 需深化“挂图作战”理解，优化“三图”绘制，增强“三图”实用性，同时认真梳理辖内社区问题、社区资源，结合实际制定切实可行的服务计划。
5. 需加强民生政策宣传，加大宣传力度，拓宽宣传覆盖面，提高居民群众对社工站知晓度及满意度。
6. 根据“广州市社会工作智慧管理平台”预警信息，本项目年

度内长兴街社工站共有 12 条关于社工人员配置、服务跟踪检测等问题，目前已按要求完成整改，建议社工站重视平台使用与管理。

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。本次长兴街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，长兴街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区长兴街社工服务站在天河区民政局、长兴街道办事处的有力支持下，在广东岭南至诚社会工作服务中心的努力下，已成功运营 8.5 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 8.5 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，未来长兴街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步加强需求调研，利用社会科学统计软件整理调研问卷相关数据和信息，对调研情况进行系统且深入的分析，准确界定社区问题和识别服务需求。同时逐步梳理出需求清单、资源清单和服务清单，形成系统化、规范化、专业化的服务策略，从而有针对性地为服务对象提供专业服务。

2.建议社工站进一步加强对项目的梳理，强化社工的项目化思维，做好服务痕迹的记录工作，更好地做好文书材料的整理，以便让服务成效的呈现更具逻辑性，更能彰显社工专业价值。

附件：1.广州市长兴街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市长兴街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会组织联合会

2024年9月29日

