

2023—2024 年度天河区前进街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区前进街道办事处

项目承办方：广州市大家社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 1 月 17 日

2023—2024 年度天河区前进街社工服务站 末期评估报告

前进街社工服务站（简称前进街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对前进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 名工作人员对前进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。前进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

2025 年 1 月 17 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前进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，对前进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

前进街社工站结合《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

评估小组对前进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，对前进街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据前进街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成前进街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及前进街社工站，并由前进街社工站转发给前进街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、前进街道办事处、前进街社工站以及督导中心的反馈意见，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前进街道办事处和前进街社工站。

（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

前进街社工站位于天河区桃园东路 179、181 号，辖内共有 11 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2024 年 2 月开始，由广州市大家社会工作服务中心负责运营。

截至 2025 年 1 月 14 日，社工站配备社工 22 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 8 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 2 月 23 日至 2025 年 2 月 22 日。评估统计时间为 2024 年 2 月 23 日至 2025 年 1 月 14 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3141 个，入户探访 612 个，分别完成协议指标量的 628.2%、204%；专业个案接案 97 个，结案 77 个，分别完成协议指标量的 97%、77%，服务 470 节；完成专业小组 35 个，服务 1245 人次，分别完成协议指标量的 100%、395.24%，完成 175 节；完成社区活动 77 次，服务 7074 人次，分别完成协议指标量的 154%和 707.4%；新登记志愿者 170 名，培育志愿者骨干 21 名，发展志愿者队伍 7 支，分别完成协议指标量的 154.55%、105%和 350%。（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，前进街社工站除专业个案结案数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下一年加强对专业个案工作进度监测，提升服务效能。

(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) 社工站项目的人员配置符合要求。本评估周期内，社工站项目协议要求配备社工 20 人，实际配备 22 人；社工总人数应到 220 人次，实到 255.5 人次；持证社工应到 110 人次，实到 170 人次；非持证社工实到 85.5 人次。项目负责人持有中级社工资格证书，具有丰富的项目管理经验。从业两年以上社工 13 人，占协议配备社工人数（20 人）的 65%，持证社工 14 人，占协议配备社工人数（20 人）的 70%，其中助理社工师 8 人，中级社工师 6 人。

(2) 社工站的继续教育时数和培训情况方面，本评估周期内要求社工站的完成时数为 1320 小时，实际培训时数为 2471.75 小时，完成率为 187.23%。

(3) 社工站重视专业规范性管理工作，制定了相关规范流程和指引，服务质量内控机制，服务整改机制等。在月度绩效考核中，

社工站设置了涵盖专业伦理价值规范遵守及实践、服务对象权益保障的考评细则，并且开展了专业伦理价值和服务对象权益保障的专题培训。

(4) 社工站重视项目宣传工作。社工完善网络地图信息，制定具体的年度宣传计划，利用多种方式宣传项目，例如印制并派发活动宣传预告和各种宣传单张等。社工站服务在《新快报》、广州市社会工作协会公众号等平台有积极正面的报道。

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) 经查阅多份社工人事档案资料，建议社工站进一步规范人事档案，完善人事管理工作。目前档案存在一定的不规范性，需注意相关档案资料的严谨性和规范性，保持各种痕迹材料的一致性。

(2) 建议社工站进一步完善汇编的《社工站运营管理制度》。目前有多个制度例如《项目基本架构》《薪酬及福利制度》等与实际社工站运营管理的匹配度不高，需要进一步完善，注意与社工站的实际运营管理和服务管理的匹配性和可行性等。

(3) 建议社工站进一步加强项目宣传工作，例如定期检查周围路标指引设置，增加在不同媒体的正面报道次数，提升报道的媒

体级别，积极举办服务体验、倡导和推广等类型的活动。

(4) 建议社工站进一步稳定人员团队。由于多种因素的影响，本评估周期内社工站服务团队稳定性欠佳，稳岗率仅为 25%。总体上，不稳定的服务团队对服务容易造成负面影响，需注意加强人力资源管理。

(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) 一片区，该片区范围包括：美林湖畔社区、兰亭社区、盈彩社区、天力居社区

①与中期评估相比较，一片区的整体情况有所进步，片区社工下半年工作人员比较稳定，岗位的稳定促进了服务关系深入，片区的服务指标完成良好，片区的困难群众和特殊群体应建档 57 户 62 人，实际建档 57 户 62 人，建档完成率为 100%，做到“一人一档”。指标完成情况方面，片区全年完成个案 34 个、小组活动 12 个，开展社区活动 28 个，社区活动的完成量大于指标要求数量。值得肯定的是，对于部分过去拒绝或无法接触的探访对象，片区社工积极与社区联系与沟通，并获得困难群众和特殊群体家属的信任，关系

和服务均有突破。个案的服务类型较中期而言具有更为丰富的呈现，包括对家庭关系、情绪疏导、照顾压力等方面有所回应。

②社工在中期评估后，新增了对兰亭社区居民因垃圾分类产生的矛盾的调查，分别对社区垃圾分类专员、社区居委代表以及志愿者代表开展面谈，并在下半年开展了“垃圾分类益起行”亲子志愿者培育小组，组织志愿者开展社区垃圾清洁等相关的志愿服务。

③片区社工积极探索各类促进社区居民联络和协商的沟通机制，例如《美邻街坊零距离—居民联络站机制》《美邻居民议事会议事机制》，营造常态化的社区公益慈善与志愿服务氛围。

(2) 二片区，该片区范围包括：羊城花园社区、桃园社区、怡东社区

①社工关注兜底人群服务，制定困难群体和特殊群体跟进机制，为 17 类困难群众和特殊群体提供多种服务。各个社工点已经实现 100%覆盖建档，其中怡东社区社工点的困难群众和特殊群体应建档 12 人，实际建档 12 人；桃源社区社工点的困难群众和特殊群体应建档 38 人，实际建档 38 人；羊城花园社工点的困难群众和特殊群体应建档 26 人，实际建档 26 人；4 个社工点累计建档 76 份。社工对于出现特殊情况的服务对象，积极发挥专业作用，服务跟进到位。

②社工的专业服务能力良好。一线社工在个案、小组、社区服

务的专业手法比较成熟，能够为遭遇情绪困扰、关系困扰或精神困难以及疏于了解相关政策的社区居民开展个案辅导，在个案跟进的过程中可见社工在需求分析和问题干预上进行正向努力和尝试，通过微心愿、“1+1+6”助困统筹平台等，积极联动圆梦包等6包，在一定程度上协助当事人及其家庭解决困难，社工在个案、小组、社区服务中专业角色发挥得当，并且建立了跟踪回访机制，在个案服务中有效落实跟进回访。

③社工根据中期评估的意见有效地改进服务。第一，针对“片区各个社工点关注具体服务对目标的回应以及整体服务对需求的回应”问题，社工进一步清晰地阐述社工点的计划，并针对计划落实服务开展，尤其是社区治理方面的成效凸显。第二，针对“继续与社区及服务对象建立关系，围绕其需求做出多种关系建立策略”问题，社工服务团队工作认真负责，深入社区落实对困难群众和特殊群体的服务，具有较好的专业服务精神，与服务对象建立了良好关系。第三，针对“建议加强对志愿者以及志愿者队伍的培育与运用”问题，社工在每个社工点组建了社区社会组织团队以及志愿队伍，通过系列培训推动团队参与到社区治理中。

④社工能够注重品牌服务建立，有效联动各方资源，美誉度较高。片区在每个社工点打造服务品牌，例如羊城花园电动车安全问题介入项目、怡东社区活动空间打造项目、桃源社区垃圾分类问题

介入项目，片区联动资源折合价值 20889.98 元，积极联动企业以及社区社会组织，以“五社联动”方式有效促进志愿者以及社区社会组织参与社区治理，其中羊城花园社区积极针对社区电动车维安治理服务队进行备案，并形成羊城花园社区“电动车安全问题‘四步’工作法”，服务得以沉淀以及推广，促进社区治理项目品牌建设，获得服务对象赠予锦旗等，美誉度较高。

(3) 三片区，该片区范围包括：莲溪社区、宦溪社区、石溪社区、菁品社区

①社工实现了对 17 类困难群众和特殊群体建档工作全面覆盖，其中石溪社区应建档 54 份，实际建档 54 份；宦溪社区应建档 10 份，实际建档 10 份；莲溪社区应建档 19 份，实际建档 19 份；菁品社区应建档 12 份，实际建档 12 份；片区累计建档 95 户，共开展电话访问 1344 人次，实地探访 269 人次，并针对个别化的需求，提供“一对一”个案服务，有效地在解危纾困方面发挥重要作用。

②社工深入了解服务区域的状况，结合社区特点完善了补充性需求调研，并重新绘制了《服务对象分布图》《社区问题地图》《社区资源地图》，整体服务步骤完整，服务文档有序归类，索引清晰。

③社工围绕 17 类困难群众和特殊群体“助困帮扶”需求以及“家风建设”等社区治理需求，发挥“双工联动”，引入“五社联动”机制，有效激活了社区慈善资源，搭建了多元化参与平台，共

同推进了兜底民生保障和社区治理服务。

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) 一片区，该片区范围包括：美林湖畔社区、兰亭社区、盈彩社区、天力居社区

①建议继续加强建档数据统计的精确性和表格信息的准确性。片区统计的建档数量为 59 户 62 人，实际数量为 57 户 62 人；某儿童建档中显示该服务对象为自闭症残疾类型属于二级，但是在建档表格中社工对儿童日常行为表现评估为正常，呈现出材料的前后不一致。

②建议继续提升个案、小组、社区工作的专业素养。中期评估后开展的个案，理论模式仍出现社会支持理论、社会交换理论等非实务运用模式，对个案问题的界定和系统跟进的程度较低；小组方面，所抽查到的社区居民互助就业小组中，招募组员为青少年和社区内具有就业需求的居民，其中年龄最小的组员为 13 岁，年龄最大的为 57 岁，组员之间的差异较大，各自就业主题的同质性不强，较难以达成互助就业；某个公益集市活动的目标仍过于简单，设置活动目标为：每个摊位参与活动人数不少于 10 个人。另外，小组

和社区活动仍未见回访机制的实施。

③建议片区继续加强对社区问题的界定，目前年度的社区问题界定仍较模糊，多为社区居民参与需求和社区共融的需求，仍在探索本年度本片区具体需要解决什么社区问题，新增设的兰亭社区居民因垃圾分类产生关系紧张问题，尚未呈现问题解决的成效总结。

(2) 二片区，该片区范围包括：羊城花园社区、桃园社区、怡东社区

①建议关注困难群众和特殊群体服务档案建档的问题。经查阅资料，在全年服务后有部分困难群众和特殊群体服务成效的表述比较一致，建议在服务成效方面凸显个性化的内容，服务后建议定期进行服务阶段性执行以及成效的总结，成效的总结可考虑与中心品牌服务“1+1+6”助困统筹平台结合，显示困难群众和特殊群体接受资源的独特性，以凸显服务的及时性、有效性以及资源链接程度。

②建议关注资料呈现的逻辑性问题。第一，调研计划中缺失了利益相关方——居委的调研提纲，但后续材料中显示进行了居委的调研，需要在计划中补充相关的资料，确保资料完整性。第二，困难群众和特殊群体的民生政策宣传材料呈现有待优化。经查阅资料，现有的资料仅保存宣传当天的具体记录，建议完善资料的完整性，按照社区服务的规范增加宣传的计划、当天服务的签到等，適切保存痕迹记录。

③建议关注特色亮点服务成效的呈现。羊城花园电动车安全问题介入项目、怡东社区活动空间打造项目、桃源社区垃圾分类问题介入项目的成效较为突出，其中羊城花园电动车安全问题介入项目以“一摸二联三动四培”四步法进行案例描述，但四步法的具体内容，如何使用“一摸二联三动四培”四步方法达致电动车问题解决，上述内容未在案例清晰呈现；同时，个别个案案例以新闻稿的形式展示，建议机构、督导给予更多的指引，规范社区治理案例和个案服务案例的写法，提升服务成效展示的有效性。另外怡东社区活动空间打造项目已成功培育出一支志愿服务队伍，建议针对怡东社区活动空间打造进行规范化管理，建立定期服务制度，以“团队建设一议事一定期服务参与”等形成社区社会组织培育的路径，适当地展示社区治理服务成效。

（3）三片区，该片区范围包括：莲溪社区、宦溪社区、石溪社区、菁品社区

①建议片区进一步强化对 17 类困难群众和特殊群体的服务深度和质量。通过查阅文书及社工访谈，目前对困难群众和特殊群体尤其是三级人群的跟进探访频次相对不足，部分探访多为简单的问候与慰问。建议社工增加探访的频率，并围绕生理状况、心理状态、社会交往情况等多维度沟通，深入了解服务对象的最新动态与真实需求，提升探访质量。

②建议社工进一步强化新模式下的片区服务意识，对片区内各社工点的社区特色、人员特点、资源状况、问题情况进行更深入的掌握与分析。在此基础上，加强片区服务的顶层设计，完善对片区内共性需求的调研，加强各社工点服务板块之间的有机联系，抓住片区特色亮点做深做专。

③建议进一步加强服务成效的评估与总结，例如在民生政策宣传方面，除了关注政策宣传数量的同时，还可以从政策覆盖程度、政策知晓程度等方面进行更全面的评估。目前，服务成效的描述多为产出性陈述。

（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）截至 2025 年 1 月 14 日，社工站在本年度新培育 2 个社区社会组织，均在街道完成登记备案工作，制定了组织章程，编定了培育制度，培育思路、路径均进行了可视化操作及处理，清晰地呈现了社工的工作思路，明确了培育及发展的方向。

（2）社工站协助前进街组建街级慈善基金，辖内 11 个社区均

设立社区慈善基金，对协议备份、管委会人员信息、会议记录，筹款资金动态，信息公开等各项工作给予重点落实，展现了社工工作用心、用情和用力。

（3）社工站积极挖掘社区志愿资源，结合系统数据和纸质材料审查，年度新登记志愿者 170 名，培育发展志愿者骨干 21 名，新培育志愿者队伍 7 支，志愿培育数量较为可观。

（4）服务对象评价方面，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，前进街社工站的服务满意度为 93.4%，大部分服务对象表示社工服务态度良好，给予了较高的评价和肯定。

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）建议社工站常态化使用志愿管理系统发布所开展参与的活动，需统筹监测队伍活动发布数量及场次，尽可能地与纸质活动或服务的数量对应一致，推动以准确系统的量化数据呈现队伍活跃动态和轨迹，加强系统数据呈现力度。

（2）建议社工站关注志愿骨干和志愿队伍的培育过程，梳理

培育过程、培育阶段或成立历程，进一步凸显培育逻辑和思路，以其展现社工专业作用的发挥。

(3) 基于满意度调查意见反馈，一位行动不便的服务对象表示亟需办理低保续保手续，目前与社工等相关人员联系不上；同时，一部分服务对象表示其除电访服务以外，仍有其他专业服务的需求，建议社工对上述情况给予及时的跟进，并且做好相应的服务档案的整理。

(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) 社工站构建“1+1+6”乐善包裹特色社区助困服务统筹平台，通过乐善资源库，兜底民生保障，完成微心愿42个，乐善包裹能够100%覆盖到216户246名兜底保障人群。针对困难群众和特殊群体的困难提供个案专业服务回应诉求。

(2) 社工站新增志愿者170人、骨干21人，新培育志愿者队伍7支，备案社区社会组织2个。所培育的志愿者对于与每个社区的在地发展重点和需要相贴合，具有培育针对性，实现“五社”优势互补，发挥多元主体的作用和功能，服务社区困难群众和特殊群

体。

(3) 社工站在评估周期内动员筹集资源折合金额达 56 万余元，设立了 1 个街级社区慈善基金和 11 个社区级社区慈善基金，开展了 18 场活动。通过抽查部分活动记录，慈善物资的金额折算补充提供了对应的公允价值证据，折算过程具有可溯性和合理性。

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，服务成效有以下几方面需要关注：

(1) 社工站设计了前进街“双百工程”社工站 2023—2024 年度总体需求调研计划，但需求调研的访谈提纲和问卷的设计在专业性上仍有待提升，访谈内容的设计未见规划与逻辑，需增加对需求背后的原因探寻；同时，问卷的设计中存在引导性等问题，有效性提问的数量较少，收集信息过程的专业性在一定程度上影响所收集的信息结果有效性。

(2) 社工站的总体需求调研报告多为调研的结论陈述，缺少分析的过程佐证数据和证据，因此难以证明需求调研结论的信度和效度，较多调研的需求结论是普适性的需求，是通过专业知识引导及社会公共知识梳理即可得出的需求，较难呈现社区的个性化。需求调研结论缺少对每项介入需求背后原因的分析，导致项目所设计

的年度服务计划缺少有效的成效衡量指标，针对每项任务，有行动计划、无验收标准，因此较多服务成效的梳理更侧重产出，或总结表述较为模糊。

（3）建议社工站在困难群众和特殊群体的疑难问题或重点需求解决层面，基于物资帮扶和基建建设，进一步发挥社会工作专业人员的需求敏感性，敏锐地发现居民的深层次需求，在开展个案服务时，从专业角度介入，更好地解决服务对象的问题，同时也体现专业服务的不可替代价值。

（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

主动服务意识强，积极配合开展工作。

2.需要关注的地方

保障人员队伍的稳定性。

（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) 项目团队重视发挥“双百”督导优势，与“双百督导”商定“双百工程”工作要求、团队发展、专业服务 etc 议题，且积极发动社工参与。项目建立健全内部共学机制，“双百”督导和内部督导通力协作，以老带新，定期开展主题共学，不断深化社工专业服务能力。

(2) 项目团队积极践行“双工联动”机制，联动紧密，合作内容包括服务宣传、信息互通、入户探访、个案帮扶、节庆服务及资源链接等本服务周期，项目团队充分发挥党建引领和五社联动优势，为困难群众和特殊群体链接资源，提供心愿圆梦包、健康关爱包、居家安全包、便民服务包、节日关怀包、助学关爱包等六包“乐善包裹”服务，折合价值超过 23 万元。

(3) 项目在中期评估后加强了宣传推广力度，制定了系列宣传计划，在省、市级平台推广多篇项目服务经验文章。此外，持续优化“居民联络站”和“社区邻里日”活动策划，通过搭建居民交流平台，提升社工站在社区的知晓度，以及促进居民社区参与度。

2.需要关注的地方

(1) 项目需加强对团队专业能力提升体系建设的重视。本服务周期项目团队新进社工较多，项目团队虽在前期摸排了社工的成长需求，但规划欠缺针对性、系统性。同时建议重视能力提升体系建设的成效总结及反思工作，团队需进一步检视计划制定的合理性，

建立科学合理的监测机制，定期对执行情况进行检视，并阶段性梳理、总结执行成效，结合实际情况不断优化方案，完善体系。

(2) 建议项目进一步提升团队实务研究能力，丰富成果产出，积极向有影响力的平台投稿，以进一步扩大项目影响力。

(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.需进一步聚焦 17 类困难群众和特殊群体兜底保障服务，全街困特群体基数较小，在实现 100%建档和开展探电访、物资帮扶等常态化服务基础上，需敏锐发掘该群体更深层次需求，运用专业手法解决其重难点疑难问题，充分体现社会工作的专业性和不可替代性。

2.社工团队未在专业方面探索开展实务研究，需进一步提升社工实务研究能力，关注服务经验与服务模式的总结凝练，促进项目服务研究成果产出。

3.抽查社工劳动合同、工资发放情况和服务痕迹材料等发现，存在个别社工服务岗位表述不一致、工资发放水平与服务岗位或服务痕迹材料存在不匹配、社工人事档案资料欠缺规范严谨的情况，社工站需进一步规范人事管理，完善人事档案工作。

4.需进一步发挥好双百督导和内部督导的专业引导作用，指导

社工在服务实践中有效开展专业社会需求调研、服务介入策略运用、服务计划制定和目标回应、服务成效总结等，提升社工专业服务质量 and 水平。

5.本年度社工流动性大，稳岗率低（现场评估反馈稳岗率 25%），社工站及承接机构需加强社工服务团队建设，重视社工稳岗情况，保障专业服务成效持续性和稳定性。

6.需进一步发挥好双百督导和内部督导的专业引导作用，指导社工在服务实践中有效开展专业社会需求调研、服务介入策略运用、服务计划制定和目标回应、服务成效总结等，提升社工专业服务质量 and 水平。

7.社工站存在个别月份延迟缴纳员工社保及住房公积金的情况。需严格按照《广州市社工服务站管理办法》规范项目经费管理使用，按相关法律法规保障落实员工待遇。

8.项目服务在媒体宣传报道次数和宣传平台层次上稍显不足，需进一步提炼服务成效亮点，梳理优秀服务案例，加强宣传计划，拓宽更高级别媒体宣传平台渠道，扩大服务宣传覆盖面，提升项目社会影响力。

9.根据《广州市双百工程督导工作月报》反馈，前进街社工站本年度个别月份存在人员流动大的问题，目前街道已按要求督促社工站落实自查整改。街道、社工站及承接机构需切实压实监督管理

和运营主体责任，确保社会工作服务安全有序平稳开展。

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。本次前进街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，前进街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区前进街社工服务站在天河区民政局、前进街道办事处的大力支持下，在广州市大家社会工作服务中心的努力下，已成功运营 11 个月时间，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 11 个月时间里，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，未来前进街社工站的服务发展可以更

加关注以下几个方面：

1. 建议社工站高度关注社工人员稳定性问题，抓住稳岗的关键影响因素，优化社工工作环境和成长环境，加强社工团队建设和能力建设，确保在服务周期内保持较理想的人员稳定情况，为服务持续、服务深化、质量提升奠定扎实的基础。

2. 建议社工站进一步优化、深化困难群众和特殊群体的工作开展，规范化管理困难群众和特殊群体的档案建立工作，加强信息录入审核监测，分级分类、科学动态地更新服务对象的探访频次和频率，定期查阅信息数据的精确性和相关信息更新的一致性，以及个性化凸显困难群众和特殊群体的服务成效总结工作。

3. 建议社工站完善需求调研的访谈提纲，加强访谈内容的逻辑呈现，斟酌问卷设计提问的客观中立和回答选项的穷尽性；同时，在需求调研报告中考虑增加推导过程佐证和数据分析阐述，并以其为根据制定成效衡量指标，促使服务成效的梳理总结可衡量化。

附件：1.广州市前进街“双百工程”社工站购买服务项目指标
完成情况统计表

2.广州市前进街“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)

广州市社会组织联合会

2025年1月23日