

2023—2024 年度海珠区南洲街社工服务站 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：广州市海珠区南洲街道办事处

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：2024年7月17日



2023—2024 年度海珠区南洲街社工服务站 末期评估报告

南洲街社工服务站（简称南洲街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对南洲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 名工作人员对南洲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。南洲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

2024 年 7 月 17 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对海珠区南洲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，对南洲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（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

南洲街社工站结合《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

评估小组对南洲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，对南洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据南洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成南洲街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及南洲街社工站，并由南洲街社工站转发给南洲街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、南洲街道办事处以及南洲街社工站的反馈意见，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南洲街道办事处和南洲街社工站。

（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（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

南洲街社工站位于南洲路时代廊桥一街 10 号二楼，辖内共有 13 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2019 年 8 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 6 月 28 日，社工站平均配备社工 22 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 5 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 8 月 16 日至 2024 年 6 月 28 日。（2023 年 6 月 29 日至 2023 年 8 月 15 日为过渡期）

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1825 个，入户探访 1191 个，分别完成协议指标量的 114.35%、103.57%；咨询个案结案 31 个，完成协议指标量的 103.33%；专业个案接案 70 个，服务 431 节，结案 70 个，分别完成协议指标量的 100%、102.62%和 100%；完成小组 20 个，120 节，服务 903 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 125.42%；完成大型社区活动 8 次，服务 1139 人次，分别完成协议指标量的 100%和 142.38%；完成中小型社区活动 21 次，服务 918 人次，分别完成协议指标量的 210%和 183.6%；新登记志愿者 232

名，培育志愿者骨干 22 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 116%、110%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，南洲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）社工站人员配备齐全，符合协议要求。截至 2024 年 6 月 28 日，社工站项目共配备社工 22 人，社工应到 240 人次，实到 266 人次；持证社工应到 120 人次，实到 199 人次。持证社工 17 人，占协议要求配备社工数（20 人）的 85%；社工站项目负责人自 2015 年 6 月起任职社工，2022 年取得社工师职业水平证书，2023 年 2 月起任本社工站管理岗位，从事社工服务与管理累计年限达 7 年以上，资质和资料符合相关要求。

（2）社工专业服务年限和接受继续教育的时数达标。社工站从业两年以上社工 17 人，占协议要求配备社工数（20 人）的 85%。

社工每年应接受继续教育 1440 小时，实际完成 2144.5 小时，达标率为 148.92%。

(3) 社工站专业规范管理机制健全。建立服务流程、整改机制、服务力量、内部管理制度，相关文书归档有序。

(4) 社工站项目宣传渠道多样，研究推广积极。制定有宣传计划且宣传目标明确；社区宣传栏、服务宣传单张和微信群公众号等宣传渠道丰富多样，在省级、市级媒体获得 58 篇次正面报道，服务信息及时推送，社会影响良好，值得肯定。

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) 社工站设置的意见反馈箱虽有定期打开，但存在意见内容及处理情况均无的状况。服务对象是否知道意见箱的存在，意见箱摆放的地点是否显眼，受众是否清楚意见箱摆放位置，建议社工站继续检视相关问题。如没有服务对象通过意见箱反馈意见和建议，社工站可以考虑是否需要采取其他意见收集的方式。

(2) 社工站开设微信群进行服务推广宣传工作，建议社工站继续明确推广目的，完善宣传方式，不断提升社工站美誉度和影响

力。

(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) A 片区，该片区范围包括：桥南社区、中约社区、西约社区、东约社区

①片区在中期评估后加快完成了 17 类困难群众和特殊群体的分类建档工作，加强了困境兜底人群的资源帮扶服务，困难群众和特殊群体的建档率达到 100%，能做到“一户一档”“一人一案”，符合协议要求。

②片区的社工积极开展未成年人保护、健康、低保、福利政策等宣传，积极联合事务性岗位社工协助落实兜底服务政策，并能根据实际需求开展探、电访服务，入户探访广受好评，值得肯定。

③片区在资源联动和促进参与方面的成果较为突出，能主动与辖内爱心企业、学校、医院和基金会签订共建工作协议，能积极联动志愿队伍等 10 个资源主体参与“穗融合”服务项目，片区“倾斜政策资源”较中期评估时也有所改善。

(2) B 片区，该片区范围包括：西滘社区、池滘社区、后滘

社区

①片区困境群体的建档全部完成，其中后滘社区应建档 53 份，实际建档 53 份；西滘社区应建档 165 份，实际建档 165 份；池滘社区应建档 43 份，实际建档 43 份；档案能够记录服务对象的基础信息并加以评估分析，确定后续的跟进计划并及时提供探访等跟进服务，保障与服务对象的紧密联系。

②片区社工积极主动热情，对于重点困境对象能够主动提供支持，以个性化的服务方式协助服务对象获取政策支持，并能够根据对象需要链接社会资源，协助处理家庭互动和沟通，从而更有利的保障服务对象的生活质量。

③片区以社区公共健康入手，链接医院、社区、社会组织、志愿者等不同主体，组建并培育志愿服务队伍，推动服务下沉，开展恒常运动健康促进、健康检查等多类型服务，有效带动社区长者的运动热情和习惯，提升健康生活的认知水平。

(3) C 片区，该片区范围包括：环秀坊社区、西村社区、水基社区、新鱼社区、大沙社区、珠江御景湾

①片区能针对中期评估的部分意见进行整改，如进一步对原有的 38 份调查问卷、13 份访谈记录进行深度分析；补充调研 22 份，访谈 10 份，形成补充调研报告 1 份。另外，片区层面通过增加内部沟通、指导、监督的频次以及时完善服务设计，保障服务落地质

量，片区的统筹角色发挥得更加明显。

②指标完成方面，建档率、个案服务、小组服务、社区服务指标完成均值达到 100%，应建档 211 份，实际建档 211 份，建档率为 100%，按照一户一档分类。兜底民生政策宣传共 36 次，社区活动 14 场次，个案服务 45 例（针对特殊人群的个案转化率较高），产出康乐及专业小组 15 个。通过建档及各类专业服务方式不同程度地、100%覆盖到特殊困难群体。

③资源整合和社会美誉度方面，能较有效联动多元主体（含慈善基金、企业、个人、物业集团、学校、居委等）共同开展服务，与资源主体的互动频次较高，链接物资折合人民币 9 万余元，媒体报道 11 次，服务对象感谢锦旗 3 面。

④专业成效方面，个案、小组、社区服务按照专业规范执行，抽查部分文书，大部分个案服务的成效比较明确。“星伴互助、与你同行”社区关爱项目以项目化的方式向人群占比较大的残疾人、孤寡独居长者、儿童青少年输出志愿及专业服务，相关服务坚持常态化开展，专业成效可量度，服务模式可推广。

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) A 片区，该片区范围包括：桥南社区、中约社区、西约社区、东约社区

①建议继续关注需求的交叉分析和计划的专业设计。社工重视 17 类困难对象在生理、心理和社会方面的分层分类需求的交叉分析，重视四个社区在交通、安全、环境、文化、教育等公共问题的挖掘与筛查，通过重点明确、目标具体、内容深入的专业设计，进一步完善点和片的服务计划，以更好地提升服务的精准度、深入度和有效度。

②建议进一步关注和打造片区的服务重点和服务亮点。重视片区的资源特征、社区类型和问题溯源分析，明晰咨询个案和专业个案对社工专业角色和介入作用的不同要求，着力加强具有片区特点、代表专业亮点的服务拓展。

③建议多关注专业作用在服务实施中对社区治理和社区问题解决的专业推动与成效。片区在关注困难群众特殊群体的政策帮扶和兜底互助的同时，应加强与社区居委会、社区社会组织 and 社区基金会等“五社”力量的联动合作，重视社区社会工作的专业方法在改善社区治理、促进社区问题关注与解决中的应用结合，以更好地推动服务在中观、宏观层面的迭代升级。

(2) B 片区，该片区范围包括：西潏社区、池潏社区、后潏社区

①建议继续完善困境群体的档案跟进记录，尤其是关于跟进记录的细致性以及对于服务对象的需求的深度评估。片区团队应加强内部沟通与交流，强化相互支持力度，更有针对性的提升短板，保障困境群体服务的高效性。

②对于社区公共健康行动的效果评估，建议社工能够注意过程服务数据的收集与使用，尤其是服务对象的持续参与的动态过程和收获要重点分析，从而更精准地论证预期效果。

③建议片区“五社联动”服务的关注点要更加聚焦社区公共性问题。太过于宽泛的议题会导致焦点不明确，难以和群体服务进行有效区分，也让五社联动的治理要素体现不明显。建议站点可以按照新政策趋势，对问题进行筛选评估，进一步确定介入要点关键，有助于后续治理工作的深化。

(3) C 片区，该片区范围包括：环秀坊社区、西村社区、水基社区、新鱼社区、大沙社区、珠江御景湾

①建议进一步精细化需求摸查。目前虽产出 8 份需求调研报告（含 1 份片区层面的报告，6 份社工点的报告，1 份补充调研报告），但调研报告的总体质量有待提升。一是调研未针对 17 类人群的需求进行分类分析；新进入兜底名单的残疾人基数很大，仅看到人口基本信息的数据，未看到需求调研的数据；二是需求调研中忽略了近期因片区旧村改造，服务对象居住环境变化衍生出的新需求，

如何回应需求，如何分配指标都应在需求分析中有所体现。建议片区层面和服务点层面提高专业敏感度和回应速度，结合社区情况变化和人群分类做精细化需求把握。

②建议进一步提高“三图”的质量。“三图”内含信息量较少，作用效益有待加强。

③建议进一步做实探访服务。少量困境儿童、孤寡老人、独居老人的跟进频次未满足一月一次的探访要求，建议内部的分级跟进机制和跟进频次与新评估要求同步。另外，建议与购买方明确人户分离、拒绝服务等情况的服务对象数量、跟进方式、跟进频次，此类人群中的特殊对象要规范启动转介流程。

④建议提高建档表格中需求分析、目标和计划栏目的规范性填写。目前的填写规范性有待加强，目标和服务内容均不够具体，与后续的跟进事项关联性不足，应及时改正，避免影响后续归纳服务成效。

（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) 截至 2024 年 6 月 28 日，社工站推动 13 个社区设立了社区慈善基金，完成率为 100%；新培育了 2 个社区社会组织；培育发展志愿者骨干 22 名；新培育了 2 支志愿者服务队伍；新登记志愿者 232 名，均有在“i 志愿”或“广州公益时间”平台上进行注册。

(2) 社工站有认真根据中期评估的意见进行完善和改进，指标完成情况较中期有了很大的进步，值得肯定。

(3) 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，服务对象对社工站的满意度为 91.2%，大部分服务对象对社工的服务态度表示肯定。

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) 建议社工站进一步完善档案归档和整理工作。可以根据档案类别进行归档，如志愿者队伍档案资料与骨干志愿者档案资料可以分别装在两个档案盒；各片区对档案封面名称不统一，个别档案封面未标注类别，建议规范完善；骨干志愿者档案与志愿者队伍档案的目录顺序与内容不符，建议完善。

(2) 建议社工站补充社区社会组织登记备案表，两个社区社会组织档案可分两个文件夹装订，便于区分。

(3) 根据电访数据反馈，部分服务对象手机号码为空号，建议社工站要加紧核查服务对象情况及时更新服务名册；部分服务对象对社工站的电访和探访较为抗拒，并拒绝社工的电访和探访。建议社工站以适当的方式去接触服务对象，建立良好的关系。

(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) 社工站通过“三个计划”落实党建工作，践行引领服务宗旨。以“联合党小组”的组织架构开展“三会一课”“两学一做”，党员社工带领全体同工开展“每月一学”，提高团队的思想认识和政治站位；以党建共建搭平台，协商议事，排查消防隐患，提高居民的幸福感和归属感；以红色服务为目标，积极整合党组织党员资源，先后开展了13场社区探访服务，链接4.8万元物资，为128名困难群众服务，党的工作全覆盖落实情况良好。

(2) 服务设计能够聚焦辖区困难群众和特殊群体的“情感关怀、健康管理、物资帮扶、政策解读和社区融入”等五大需求，开

展以“来穗儿童青少年社区参与”“长者健康管理”和“残疾人士社会支持”为主题的社区治理服务，积极打造“穗融合”“益康行动”和“星伴互助，与你同行”三个特色亮点服务，契合片区实际。与此同时，能够全面评估服务对象的生存环境、心理健康和社会支持等方面情况，制定清晰具体可行的站、点服务计划，为辖区 17 类兜底对象共计 524 户 616 人，全覆盖建档，分级管理，跟进服务，做到“一户一档”“一人一案”，全年完成探访 1191 人次，联合社区开展重大节日探访 11 场次，织牢织密了兜底保障网。

(3) 认真开展“红棉守护”热线服务，通过制作、发放“暖心卡”，扩大知晓度，采用两条主线、三条辅线、微信公众号等多种渠道途径，做好应急服务，倾听民生民意，解决群众急难愁盼问题，台账记录清晰，完成“平时”热线服务 1825 人次，“战时”613 人次。此外，按照《南洲街“五社联动”机制》要求，联动 36 个多元主体，与 19 家组织签订《“五社联动”合作协议》，通过社区培能、组建队伍、召开“五社联动”联席会议等方式，聚焦兜底对象服务和问题解决，产生了积极的联动效果，值得肯定。

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：一是社工站尚未建立项目党组织，“联合党小组”的创新设置没有相关政策依据，建议谨慎设置，另起更为合适的名称。当前社工站党员人数不具备成立党支部的标准，建议通过招募、吸收、联合等方式创新性成立党组织，及早达成党的组织全覆盖要求；二是以“三个计划”为主体的党建服务，主要是以常态化服务为主，活动开展较为宽泛，建议在常态化党建服务的基础上，聚焦南洲街红色资源，融合社会工作专业优势，做项目化打造，凝练站服务品牌。此外，党建学习内容要与时俱进，例如2023年8月的“不忘初心、牢记使命”主题教育学习应调整为“习近平新时代中国特色社会主义思想”主题教育学习。

(2) 社区“三图”应该是基于社工点的调研产出，作为指导服务的重要资源，应该起到“挂图作战”的作用，其对服务的指导作用尤为重要。当前的社区“三图”合一，呈现相对简单，体现出基于社区的需求调研方法相对单一，结论的信度、效度、科学性难以把控。建议补充强化社工点的需求调研，优化社区“三图”，进一步提高对服务的指导作用。同时，片区特色亮点是以项目化形式呈现，也是基于该片区各社工点的需求调研结论为依据，以解决片区共性需求和典型问题为出发点，项目设计要体现服务逻辑而非活动的简单堆积。

(3) 总体服务策略上，应该树立“点”层面以社区为基础，

重点做好兜底服务和社区民生问题解决，产出疑难案例；片层面聚焦共性需求和典型问题的治理项目，打造片区特色亮点服务；站层面以发展视角统筹站、片、点服务，凝练发展视角的社工站品牌服务。

（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）人员配备齐全，基本能顺从管理，能按街道的指导落实“双百工程”的要求落实分片服务的要求。

（2）社工专业性比较强，能利用自身专业知识重点为人群提供专业的服务。

（3）能及时与街道协调和沟通，根据街道各时期的重点工作开展服务和宣传。

2.需要关注的地方

（1）建议加强资源链接的能力。

（2）建议加强队伍建设，保持更高的稳岗率。

（3）建议能更加善于总结和提炼，打造特色和亮点。

(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) 项目团队注重服务力量建设，在强化团队社工培养的同时，能积极强化与直聘社工的服务合作，健全完善了双工双岗联动机制，与直聘社工强化了服务协同合作，共同落实兜底民生社工服务，值得肯定。

(2) 项目团队的内部管理工作落实到位。社工站及社工点的信息公开及时，安全管理制度和工作机制较为健全，责任明确，并恒常监测执行过程；服务监控工作到位，能依照要求定期向各方报告项目实施情况，台账完整，值得肯定。

(3) 项目团队能持续重视服务经验的宣传与推广工作，除社工站的公众号外，能与当地媒体达成恒常合作，在当月发布社工站服务的资讯；此外，支持社工撰写服务案例并积极投稿，有助于提升项目的知晓度。

2.需要关注的地方

(1) 建议进一步加强项目团队内部督导工作。建议继续借助机构的专业资源，在整合培训、督导等学习形式的基础上进一步发

挥项目资深社工专业优势，持续强化内部共学等支持主动学习模式，完善反馈与评价机制，切实提高成长支持的有效性，逐步构建更系统的社工专业能力提升体系。

(2) 建议项目团队加强和提升实务研究工作。建议项目承办机构和团队重视实务研究工作，适时采取有效措施，鼓励和支持社工立足项目服务实际，积极开展相关实务经验的研究工作，不断提升项目服务的成果产出和知识管理，适时争取在中国社会报、中国社会工作等国家级期刊上发表文章，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

兜底服务完成情况较好。

2.需要关注的地方

建议加强智慧管理平台的使用。

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。本次南洲街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对南洲街社工

站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，南洲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、南洲街道办事处、南洲街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，南洲街社工站本次末期评估的分数为：86.01，本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区南洲街社工服务站在海珠区民政局、南洲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，未来南洲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大社会资源链接力度，积极发挥机构专业优势，动员多方社会力量参与，不断拓宽社会资源链接渠道，以更好的开展服务。同时要加强对团队的稳定性，以便于保证服务连续

性和服务质量。

2.建议社工站进一步优化社区“三图”，提高对服务的指导作用。社工站目前的社区“三图”呈现相对简单，需求调研方法相对单一，会影响结论的信度、效度和科学性。

3.建议社工站进一步加强基于片区的需求调研与评估工作，分析提炼出各片区共性需求，打造特色与品牌项目的依据。提炼典型问题的治理形成疑难案例，突出服务成效与成果展示。

- 附件：1.广州市南洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
2.广州市南洲街“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7月22日

