

2023—2024 年度海珠区海幢街社工服务站 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：广州市海珠区海幢街道办事处

项目承办方：广东善缘社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024年7月26日



2023—2024 年度海珠区海幢街社工服务站 末期评估报告

海幢街社工服务站（简称海幢街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对海幢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 名工作人员对海幢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。海幢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 26 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海幢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，对海幢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

海幢街社工站结合《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

评估小组对海幢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，对海幢街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据海幢街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成海幢街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及海幢街社工站，并由海幢街社工站转发给海幢街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、海幢街道办事处以及海幢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海幢街道办事处和海幢街社工站。

（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

海幢街社工站位于海珠区宝岗大道 211 号宏宇广场 B 座 4 楼，辖内共有 14 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2018 年 6 月开始，由广东善缘社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 6 月 27 日，社工站平均配备社工 17 名，其中持证社工 15 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 2 名。

本社工站服务经费为 192 万元，项目合同期为 2023 年 6 月 28 日至 2024 年 6 月 27 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 18201 个，入户探访 983 个，分别完成协议指标量的 1371.59%和 122.88%；专业个案接案 81 个，服务 450 节，结案 61 个，分别完成协议指标量的 101.25%、93.75%和 108.93%；完成专业小组 12 个，74 节，服务 530 人次，分别完成协议指标量的 100%、102.78%和 122.69%；完成兴趣小组 16 个，96 节，服务 641 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 111.28%；完成大型社区活动 15 次，服务 2832 人次，分别完成协议指标量的 150%和 354%；完成中小型社区活动 31 次，服务 1802 人次，分别完成协议指标量的 110.71%和 214.52%；新登记志愿者 167 名，培育志

愿者骨干 16 名,发展志愿者队伍 2 支,分别完成协议指标量的 167%、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,海幢街社工站除个案服务节数未能达到预期进度外,其余指标基本完成。建议社工站在未来加强对个案工作进度监测,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) 社工站人员配置情况良好。本评估周期社工站持证社工应到 96 人次,实到 181 人次,社工总人数应到 192 人次,实到 199 人次,各类人员配置符合协议要求。

(2) 社工站社工团队专业素质高,人员团队稳定。社工站目前配备的 16 名社工中,15 名均为持证社工,持证率高达 93.75%,其中助理社工师 11 人,中级社工师 4 人。社工站配备从业 2 年以上社工 15 名,占总社工数的比例为 93.75%。在评估年度中,项目持续在岗社工 15 人,社工稳岗率 93.75%。社工应接受继续教育 1152

小时，实际接受继续教育 1847.5 小时，完成率为 160.37%。

(3) 社工站重视服务规范和服务对象权益保障工作。首先，社工重视中评意见的整改，重新梳理汇编了《海幢街“双百工程”社工站管理制度》，并且对部分制度进行修订。其次，对社工的专业伦理价值规范及服务对象权益保障的遵守和实践表现进行定期考核，上半年和下半年都开展了相关工作，考核题型比较多元化，对专业伦理价值考核上本年是客观题，下本年设置了三大题的主观题。社工回答认真，积极提升专业素养。

(4) 社工站重视项目宣传工作。社工制定了具体的年度宣传计划，在每个村（居）委都有比较固定的宣传位置，积极下沉社区宣传服务，网络地图信息完善，在社工站附近设置了路标指引，方便群众找寻。

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) 建议社工站进一步完善对社工专业伦理价值规范及服务对象权益保障的遵守和实践的考核工作。首先，考核完成后要注意对考评卷进行批改；其次，考评完成后要注意对整体的情况进行分

析总结，并且及时与社工进行分享，辨明比较普遍存在的疑惑和困境，达到以考评促成长的最终目的；最后，加强这方面的教育与培训，也可以考虑采取研讨会，专题培训，个案讨论等多样形式，提升社工对专业伦理价值规范遵守和实践的能力，落实各项服务对象权益保障工作。

(2) 建议社工站进一步加强宣传工作，一方面在社区中加强宣传，提升居民的知晓度和满意度，另一方面积极对外宣传，提升媒体宣传的级别，开拓更加多元化的宣传途径和方式，提升项目社会影响力。

(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) 片区 1，该片区范围包括：寺前社区、南华中社区、百睦社区、宝贤社区

① 社工团队较稳定，社工的服务意识及服务态度较好，能针对“新管理办法”积极进行服务思考及服务探索。服务文档也能够按照新评估标准要求有序归类，索引清晰，便于评估核查，同时服务指标完成情况良好，已完成 622 户 657 人建档工作，完成“三图一

表”的绘制。

②社工较积极推进“五社联动”的服务机制，以“社区+社会组织+社会工作者+社区志愿者+社会慈善资源”的服务模式，组织社会热心公益的机团单位、志愿服务队，整合社区辖内企事业单位、慈善公益与社区外社会资源，折合价值3万余元，为该片区的困难群众和特殊群体提供了一定的物质支持，部分缓解了生活问题。

③片区服务呈现出一定的项目化思维，社工团队能针对辖区及人群的特点情况，例如所服务的片区老龄化程度严重，开展了相应的社工服务；通过发挥党员志愿者的先锋引领作用，带动社区居民共同参与，建立和培育“敲门问安”健弱互助服务队，吸纳了12名社区健能长者志愿者，以每月一至两次的频率服务了8名困难群众和特殊群体，不仅持续壮大社区志愿者服务力量，而且有力、精准地帮扶了社区“弱老”群体。

(2) 片区2，该片区范围包括：南村社区、宝玉直社区、宏宇社区、仁厚直社区、杏坛社区

①社工能够完成对17类人群的建档工作，做到对服务对象进行“一户一档，一人一案”的建档，其中南村社区建档114户117人、宝玉直社区建档216户233人、宏宇社区建档43户44人、仁厚直社区建档93户95人，杏坛社区建档29户31人，共建档495户519人，建档100%覆盖，较及时按照分级进行探访、电访的跟

进。

②社工能积极协助兜底政策的宣传、落实探访工作，充分发挥社工专业优势，实现片区资源的有效利用和输出，利用资金、场地等资源优势为辖区居民提供服务。

③社工工作认真踏实，服务实施过程中的相关手法较好。本年度社工开展 25 个个案，20 个小组，24 个社区活动，其中个案工作的介入手法较好，及时回应需求，为服务对象解决问题；其次能结合片区特征开展的未成年人保护工作和服务较为认真。

(3) 片区 3，该片区范围包括：埕口社区、福仁社区、同庆社区、蒙圣社区、永龙社区

①社工按要求完成兜底服务对象的摸查，进行分类分级建档，建档资料详实清晰，建档率达 100%，其中片区应建档 572 户，实际建档 572 户人，蒙圣社区应建档 107 户，已建档 107 户；永龙社区应建档 98 户，已建档 98 户；福仁社区应建档 135 户，已建档 135 户；埕口社区应建档 94 人，已建档 94 人；同庆社区应建档 177 户，已建档 177 户。社工能做到“一户一档”“一人一案”，实现兜底对象全覆盖并进行定期跟进。

②片区整体的服务较为扎实，个案的专业性相对较好。社工对兜底服务对象跟进及时，积极回应服务对象的实际需求。从资料和访谈中看到，社工能做到常态化定期电访、探访跟进，持续跟踪服

务。针对存在困境需求的服务对象，通过个案服务、“敲门问安”服务和资源整合等多元化形式进行及时回应，满足政策对接需求、经济救助需求、环境改造需求等多元化需要，其中开展个案 14 个，链接资源折合价值 37257.13 元，较好地缓解了服务对象的难题。

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 1，该片区范围包括：寺前社区、南华中社区、百睦社区、宝贤社区

①建议片区进一步完善社工站点的需求评估工作，加强多元主体、多元方法调研的分析资料的呈现以及相互之间的验证整合。同时，残障人士在片区 17 类困难人群、特殊群体的占比较大（片区一中四个站点的残障人士均占 7 成以上），建议在需求评估中加强对于残障人士群体的需求细分。

②在站点的服务规划上，建议社工继续下沉到各社工点，更扎实地把握片区各点人口占比较大的残障人士等特殊群体在生活中的照顾需求，以搭建社区照顾体系或社区互助的服务主线来完善目前的兜底服务内容，并增加对于服务类型、数量、成效指标等服务说明。

③建议关注服务成效评估，尤其是对于服务执行情况的检视，一是关注服务实施与之前服务需求及服务规划之间的回应程度；二是在服务中开展，17类困特群体兜底服务的覆盖广度；三是增加对于兜底民生政策宣传的成效评定；四是对于小组出席率偏低的服务总结及反思。

④建议关注建档服务细节，进一步提升建档质量，持续完善基本信息的收集、需求评估表栏上的内容详尽填写，并加强服务跟进中对于问题需求评估的有效回应，保证建档信息的前后一致。

(2) 片区2，该片区范围包括：南村社区、宝玉直社区、宏宇社区、仁厚直社区、杏坛社区

①建议加强对五个社区的需求和社区治理（问题）相关议题的总结。片区虽有对社区问题进行总结，但是服务计划及服务策略上的回应度有待提高，社区特征的辨识度有待加强，建议根据社区实际情况和问题的轻重程度，优化各社区站点社区治理方面的介入的策略。

②建议重视与事务性社工的“双工”联动工作。建议在联合社区居委会等部门在政策落实、困难群众的探访工作中加强“双工”联动的呈现。在查阅的探访记录和政策宣传中，“双工”联动的痕迹记录欠明晰，有必要继续探索有效的社区资源联动方式开展服务。

③建议继续关注服务的逻辑性和契合性，加强及重视结合群体

的情况及社区治理(社区问题)层面的问题解决做有针对性的整理,丰富服务成效的呈现模式,进一步关注小组、活动的设计在社区问题解决、社区站点和片区的联结,利用项目管理的形式推行片区的服务下沉和成效的总结。

④建议继续加强对新服务模式的学习和适应。建议加强对社工专业知识的指导和支持,在结合站点特征、服务疑难案例的改善、社区问题的解决、服务资料的整理和归档进行提炼和优化,以回应新的工作要求和内容。

(3) 片区3,该片区范围包括: 鳌口社区、福仁社区、同庆社区、蒙圣社区、永龙社区

①建议提升需求调研的信度和精准度。需求分析是服务设计的基础,需要进一步重视和优化需求调研。在社区情况的调研分析方面,可进一步细化分为社区基本情况、社区各类资源、社区问题等方面,并进行详细的分类罗列,避免笼统杂糅;调研中呈现的社区问题需要继续精准聚焦,使用多元化服务进行回应。在兜底人群的分析方面,目前的需求问卷以人群领域的分类进行,未针对各片区不同兜底类别进行针对性分析梳理,整体调研数据及资料较为零散和片面。建议进一步优化需求调研,提升服务设计的针对性。

②建议项目进一步增强服务逻辑,找准片区共性问题切入点,打造服务品牌。目前本片区划分了三个服务子计划“兜底人群服务

计划”“社区服务计划”和“探索社区五社联动模式计划”，未能呈现服务核心及计划之间的关联性，难以凸显片区重点与特色。项目可考虑以兜底人群为重点，围绕其自身或相关系统的共性问题进行服务计划设置，体现从服务需求到服务计划最后到服务成效的连贯服务逻辑，例如明白“五社联动”的服务思路和手法，将“五社联动”渗透在服务中，服务计划的核心应该是回应了哪些方面的需求，从而设计服务计划。

③建议项目更注重服务疑难案例的总结提炼，增强项目成效呈现及品牌效应。项目完成大量的服务，取得了良好成效，但是服务成效呈现未够充分，建议项目选取重点案例进行撰写，梳理典型服务成效，加强媒体宣传，体现服务专业性。

④建议进一步提升服务档案资料的完整性。部分兜底服务对象信息档案表的信息栏有空缺，需要持续更新完善，确保资料完整性。此外，建议项目梳理兜底群体政策资源及相关服务资源库，增强服务资源对接力度。

（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) 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, 受访服务对象总体满意度为 87.4%, 服务满意度较高。

(2) 中期评估后, 社工站积极推动社区社会组织建设, 目前已新培育了两个社区社会组织, 均有在街道办事处完成登记备案。社工站已推动所有社区设立慈善基金, 实现社区慈善基金全覆盖。

(3) 社工站本周期通过志愿者服务平台新登记志愿者 64 名, 新培育 2 支志愿者队伍, 有关队伍在志愿服务平台上日常管理和发布活动。同时社工站培育发展 16 名志愿者骨干, 均独立建档, 档案内容包括具有本人签名的志愿者骨干申请表、志愿者个人能力评估表、志愿者服务记录及照片等材料。

(4) 社工站志愿者服务管理制度较完善, 制定《志愿者培训管理制度》《志愿者服务管理制度》, 制作详细的“广州公益时间”“i 志愿”的使用指引等内容。

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) 在《志愿者服务管理制度》中的“志愿者骨干培育流程”内容中有要进行“志愿者骨干专业培训”的要求，但经现场查阅资料，大部分自愿者骨干无参与志愿者骨干培训，建议社工站后期加强对志愿者骨干的培育工作，制定志愿者骨干的培育计划，突出培育成效，确保社区志愿力量的可持续发展。

(2) 部分志愿者队伍没有单独建档，建议社工站做好志愿者队伍档案的归档工作，便于社工更好的对志愿者队伍的服务和质量进行跟踪和评估，有助于提高志愿服务的效率和效果。

(3) 个别志愿服务队（“针”心“针”意志愿服务队）的“服务时数汇总”仍停留在“2022年—2023年6月”，建议社工站及时更新服务数据，确保记录与实际志愿服务保持一致，提升管理效率，减少因信息滞后导致的管理混乱。

（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) 社工站在街道党工委的正确领导下，由机构党支部指导成立了由书记指导、社工站2名党员社工、3名入党积极分子和3

名入党申请社工组成的“党建文化学习小组”，先后开展了以“党章、党史、二十大报告、雷锋精神、2024年两会、党纪学习”等主题的18次学习活动，强化了思想认识，提高了政治站位。党建服务关注“一老一小”，通过“情暖夕阳，共聚海幢”党建项目，协议期内开展9场次主题服务，链接爱心资源8.35万元，服务覆盖14个社区1180人次，用党的温暖提升兜底群体的获得感和幸福感，成效积极。

(2) 社工站能够按要求和中期评估建议，初步完成了基于社工点（社区）和社工站（街道）的需求调研，全面评估了辖区17类兜底对象的生存环境、心理健康、社会支持等方面的情况，完成了1689户1820位特殊困难群众的全覆盖建档，分级管理，持续开展跟进服务，有效回应了海幢街人口构成中的“三多”（“长者多、残障多、低保低收多”）需求。同时，社工绘制了“三图”，完成“一表”，制定了站点服务计划，其中动员社区志愿者参与绘制“社区大图”的做法，值得推广。

(3) 社工积极探索海幢街社工站“四三三”五社联动机制的服务经验与成效。社工站以“四集”（“集需求、集资金、集物资、集志愿”）为联动基础；以“三送”（“送政策、送安全和送心愿”），搭建需求与资源的匹配，最终落实“三个循环”（“信息循环、志愿者工作有序循环和服务对象的需求变化循环”），实现“联中动”

“动中联”。这种尝试是对“五社联动”成效提升的重要补充。同时，通过社区爱心超市汇聚慈善力量；通过 7543.9 小时，服务 8364 人次的志愿服务，营造互助氛围，为“五社联动”奠定了基础。

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：一是社工站目前有 2 名党员社工，其中 1 名为预备党员，就全职社工而言，尚不具备成立站点党支部的条件，但是可以通过吸收、接纳社区党员加入，或者以联合的方式建立党组织，尽快实现党的组织全覆盖政策要求，更有利于以社工站党支部为开展共建及服务的主体，进一步强化组织引领力；二是“情暖夕阳，共聚海幢”党建项目，党建元素不够鲜明，活动开展较为宽泛，服务主题缺乏聚焦，成效呈现可视化较弱，品牌推广缺少渠道。建议聚焦需求，突出红色元素在项目中的主体主导作用，运用社会工作手法打造党建服务品牌，做好品牌的公益营销和推广，汇聚力量打造社工站品牌。

（2）建议从总体服务设计和策略上做调整，强化社工点（社区）的需求调研，提高需求评估的信度、效度，在“点”层面以兜底服务和问题解决为重点，关注疑难案例的解决；“片”层面要关

注构成片区的各社区共性需求和典型问题，以社区问题视角打造品牌特色项目，形成特色亮点；“站”层面统筹社工点和片区服务，自下而上、自上而下做贯通设计，围绕在地特性、机构优势、服务基础和专业优势，凝练基于发展视角的社工站品牌项目。

（3）建议社工站继续深入理解兜底人群的概念、“五社联动”目标和意义，将“五社联动”作为一种服务机制和手法与项目执行和问题解决结合起来，可以以疑难案例的解决为应用场景，提高社工点服务对社区问题的回应度，例如充电桩问题等。社工站本年度链接社区慈善资源折算价值为 261061.22 元，完成度比例为 52.2%，制约了“五社联动”成效的发挥，建议引起关注，继续拓展社会资源链接渠道。

（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）社工站管理规范，人员持证率高，稳岗率高；能积极参加各项培训，专业素质高。

（2）主动与各社区直聘社工加强沟通联动，开展服务有序、有效。

（3）正视中期评估提出的不足，加强了社区宣传工作的推进。

(4) 保持兜底人群全覆盖建档并开展服务，同时能结合推动志愿服务工作。

2.需要关注的地方

(1) 需提升服务计划设计，开展执行，效果呈现之间的契合度，强化呼应。

(2) 增强资源链接，更好地为各项目提供支持。

(3) 继续加强对服务品牌的打造，推广服务成效。

(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) 项目团队重视与直聘社工的服务联动，积极制定“双工”联动机制，明确了沟通原则、沟通内容和沟通资料管理等内容，强化了与直聘社工的服务合作，“双工”联动开展民生兜底服务，值得肯定。

(2) 项目团队内部安全管理工作落实较好，制定了较为完善的安全管理制度，有健全的消防安全、防汛防台防暑防台风防寒潮等极端天气的应急预案，并有明确的责任小组，定期进行演练，有助于提高社工团队的安全意识和防范风险能力。

(3) 项目团队服务监控工作落实扎实，能定期向购买方、监督方、社区居委等沟通汇报工作，及时报告涉及服务、财务和人员等方面的情况，主动征询和听取各方意见和建议，积极接受购买方的监督指导，并争取相关支持和合作。

2.需要关注的地方

(1) 项目团队社工专业能力提升工作仍有改善空间。现阶段团队内部督导工作的成效有待改善，双百大讲堂的参训率有待提升，建议团队进一步完善团队内部督导的评价和反馈机制，做好督导工作成效的定期检视和整改，并加强培训组织管理，争取双百大讲堂签到率和参训率达到 100%，切实提高成社工督导工作的实效性。

(2) 项目团队在服务成果宣传工作方面仍有提升空间。项目团队的实务研究产出不足，服务的对外宣传仍有提升空间，建议后续进一步加强团队的实务研究工作力度，持续强化相关实务研究成果产出和对外宣传工作，进一步扩大项目的服务影响力和社会美誉度。

(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

社工站培训到位，兜底全覆盖。

2.需要关注的地方

加强社工智慧工作平台的使用。

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。本次海幢街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，海幢街社工站本次末期评估的分数为：85.57，本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区海幢街社工服务站在海珠区民政局、海幢街道办事处的大力支持下，在广东善缘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，未来海幢街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站加快推动建立社工站党支部，规范化、标准化建设社工站党支部，创设党建共建工作开展的主体，持续有效地发挥政治功能和组织力量；同时建议社工站的党建项目持续凸显党建红色元素，培育打造社工站党建品牌项目。

2.建议社工站持续性推动站内人才队伍建设工作，带动社工站团队继续学习和适应新服务模式，以自学、共学等多种形式，提升社工专业知识和实务技能，以期促使服务的专业化、规范化。

3.建议社工站高度关注服务需求评估工作，精准聚焦辖区内服务对象的实际需求，分级分类评定服务对象需求；同时，建议社工站加强社工社会资源链接能力，多元拓宽社会资源链接渠道，充分挖掘社区多方资源主体，以确保持续发挥“五社联动”的协同作用。

附件：1.广州市海幢街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市海幢街“双百工程”社工站购买服务项目社工
到岗情况统计表

