

2023—2024 年度海珠区南华西街社工服务站 末期评估报告

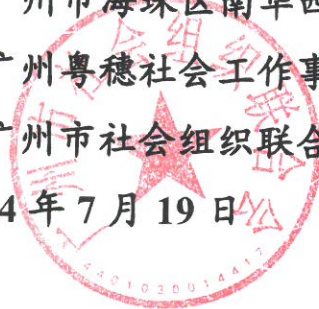
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区南华西街道办事处

项目承办方：广州粤穗社会工作事务所

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 7 月 19 日



2023—2024 年度海珠区南华西街社工服务站 末期评估报告

南华西街社工服务站（简称南华西街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对南华西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 名工作人员对南华西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。南华西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 19 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华西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，对南华西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

南华西街社工站结合《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

评估小组对南华西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，对南华西街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据南华西街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成南华西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华西街社工站，并由南华西街社工站转发给南华西街道办

事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、南华西街道办事处以及南华西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华西街道办事处和南华西街社工站。

（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

南华西街社工站位于海珠区同福西路龙光里 13 号，辖内共有 12 个社区，划分为 2 个服务片区。于 2023 年 7 月开始，由广州粤穗社会工作事务所负责运营。

截至 2024 年 6 月 30 日，社工站平均配备社工 18 名，其中持证社工 14 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 9 名），非持证社工 4 名。

本社工站服务经费为 192 万元，项目合同期为 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2483 个，入户探访 2446 个，分别完成协议指标量的 107.96%、152.88%；专业个案接案 81 个，服务 433 节，结案 81 个，分别完成协议指标量的 101.25%、108.25%和 126.56%；完成小组 26 个，130 节，服务 1414 人次，分别完成协议指标量的 108.33%、108.33%和 235.67%；完成大型社区活动 14 次，服务 3291 人次，分别完成协议指标量的 233.33%和 548.5%；完成中小型社区活动 41 次，服务 1748 人次，分别完成协议指标量

的 120.59%和 174.8%；新登记志愿者 104 名，培育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 3 支，分别完成协议指标量的 104%、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，南华西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）人员配备和管理方面。截至 2024 年 6 月 30 日，社工站本服务周期协议要求人数 16 人，实有社工 16 人，应到 192 人次，实到 217.5 人次；持证社工 14 人，应到 96 人次，实到 191.5 人次；从业 2 年以上社工 13 人，占要求配置社工人数（16 人）的 81.25%。社工站主任持有社工师职业水平资格证书，资质和资历符合相关要求。同时，社工站重视对社工的培养和教育，实施社工成长计划，机构层面定期组织开展内部培训，社工站内积极利用例会、团建活动等形式开展学习、交流，充分发挥督导支持的作用，促使社工提升其专业水平、业务能力及内部凝聚力；在本服务周期内，社工的继续教育和培训时数总计为 1517.9 小时，评估要求时数为 1152 小

时，达标率为 131.76%。

（2）专业规范管理方面。社工站的个案、小组、社区活动等专业服务设置了较规范的流程和指引，定期组织开展社工专业价值与伦理的培训和测试；社工站重视中期评估报告意见，及时整改社工劳动合同中工作地点归属的问题，并且切实跟进社工站自查时发现的问题，例如安全生产隐患台账不完善、消防设施检查及工作呈现薄弱等 14 个内部管理不足的问题，社工站予以修订并完善了内部管理工作机制 47 项，有效促进专业规范化管理，实现服务持续性优化。

（3）项目宣传方面。社工站重视项目宣传工作，积极制定项目宣传工作计划，有序实施、推进并落实项目宣传，在社区内举办各类服务体验和社区活动 83 场次，通过社工站公众号推送服务推文 196 篇次，阅读量 8632 人次。

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）建议社工站高度重视社工稳岗率较低的情况，深度剖析所致原因并给予相应措施，提高社工稳岗率。截至 2024 年 6 月 30

日，社工站持续在岗人数 8 人，稳岗率仅 50%，未能达到评估要求。

(2) 建议社工站规范化、系统性地开展站内档案管理工作，补充完善所欠缺的材料。社工站档案管理等基础性工作欠严谨，例如重大人事变动任命通知或公示未能及时存入人事档案。

(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) 东片区 1，该片区范围包括：聚龙社区、兆龙里社区、龙武里社区

①该片区社工团队配备 3 名社工，3 名社工均为持证社工，社工服务态度认真，具有强烈的服务意识，整体服务步骤完整，服务文档材料严格依据评估要求实现有序归类，索引较清晰。

②东片区 1 三个社区的困难群众和特殊群体总计 574 人。社工清晰掌握东片区 1 的社区环境及基本摸清 17 类群体的数量及分布情况，实现纸质及电子建档全覆盖，基本做到了底数摸排清晰。

③社工较好地发挥在场优势，通过资源链接者、支持者、倡导者等多种工作角色职责的履行，整合多元多类资源，为片区困难群众和特殊群体提供爱心物资、探访慰问、微改造、政策咨询等相应

的物质及政策服务，切实解决其在生活中遇到的实际困难。

④社工积极有效结合片区特点，充分发挥社工专业优势，打造17类群体的特色服务项目。例如，针对东片区1的人口老龄化严重现状，社工以兆龙里社区为服务试点，面向高龄独居长者规划并实施了“日月同辉，南华耆安”的老年友好型社区营造项目。

（2）东片区2，该片区范围包括：福安社区、鳌洲社区、敬和里社区

①社工针对困难群众和特殊群体的建档工作、探访服务工作开展扎实；社工做到深入了解服务对象的需求，对服务对象反映的问题做到有跟进，有回应。

②片区服务的过程性管理机制健全，设置周计划、月总结，良好地统筹安排服务进度，以保证服务的持续性改善。

③片区的政策宣传活动围绕社区居民的需求展开，内容多样且覆盖范围广；政策宣传形式聚焦政策宣传难点，予以精细化设计，以喜闻乐见的形式，在轻松的氛围下提升社区居民对相关政策的知晓度，以此获得较好的宣传效果。

（3）西片区，该片区范围包括：德和新社区、后乐园社区、厚德社区、洲头咀社区、永兴社区、海天社区

①片区基本摸清困难群众和特殊群体的底数，为17类困难群众和特殊群体予以分类建档，困难群众和特殊群体建档共578份

(含电子档案),其中德和新社区应建档 105 份,实际建档 105 份;后乐园社区应建档 97 份,实际建档 97 份;厚德社区应建档 92 份,实际建档 92 份。永兴社区应建档 97 份,实际建档 97 份;洲头咀社区应建档 85 份,实际建档 85 份;海天社区应建档 117 份,实际建档 102 份,明确情况为搬离或去世。

②片区各项服务进度与合同要求匹配,片区总计完成电访 1264 次、入户探访 1198 次、个案 40 个、小组 13 个和社区活动 23 个。服务赢得社区居民的广泛赞誉,收获多封表扬信与锦旗,充分体现了片区服务的专业性与成效。

③片区各社工点对困难群众和特殊群体的基本特征展开详尽调研分析,包括经济状况、健康状况和社会支持网络等多个维度,调研分析结果为服务提供了基础数据支持。片区服务内容丰富,聚焦服务对象的多样性需求,社工开展包括经济援助、生活照料、康复训练、就业推荐、政策咨询和心理支持等多元化服务,充分体现服务的全面性和人文关怀。

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)东片区 1,该片区范围包括:龙武里社区、兆龙里社区、

聚龙社区

①目前三个社工点的需求调研报告内容简略，尤其是对于兜底服务对象了解程度有待加深。建议社工进一步完善社工点的需求调研工作，加强对于困难群众和特殊群体需求评定时多元评估方法，以期实现方法方式的整合运用及其呈现；建议社工在评估维度及指标的选取上注重从“全人观”支持角度出发，避免信息遗漏。同时，针对占比较大的残障群体的残疾类型、等级等差异较大的现象，建议社工增加对其分层分类的细致性分析和具体化描述。

②建议社工完善社工点服务规划及具体实施路径。目前片区内兜底服务的专业过程呈现欠缺，服务内容粗略，建议社工进一步规范服务方案的撰写，依据“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”明确兜底服务路径，同时服务执行中，建议社工关注服务开展对于服务需求及服务规划的有效回应，保障“双百工程”社工站主责主业的落实。

③建议社工增强兜底服务的精细化、精准化程度，加强“一户一档，一人一案”建档工作；完善 17 类困难群众和特殊群体建档中的基本情况信息、需求分析表的填写；增添独居长者居家安全情况的评估等；同时，片区“人户分离”的建档服务对象在服务片区占比较大，建议社工关注联动、转介、风险评估及预警机制的建立。

（2）东片区 2，该片区范围包括：福安社区、鳌洲社区、敬

和里社区

①片区服务计划与具体实施内容间的逻辑关联性凸显不足，服务内容主题稍显分散，建议社工加强关注服务逻辑，紧扣服务内容主题设计专业服务；同时，建议社工加强调动社区居民参与、社区居民文化认和社区归属感等专业能力，以期良好地营造社区氛围。

②建议社工提高工作总结和提炼的能力，细致性梳理社区治理问题，凝聚多元力量协调运作机制，注重品牌项目和服务特色亮点打造，以期凸显服务成效。

(3) 西片区，该片区范围包括：德和新社区、后乐园社区、厚德社区、洲头咀社区、永兴社区、海天社区

①建议社工进一步完善《社区资源地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，以便更系统、直观地掌握各社工点的具体情况，形成对片区的全面性认知，继而精准提炼社区核心问题与需求，为持续性优化服务提供清晰的指引方向。

②片区服务需求论述和制定的服务计划较为宽泛。建议社工持续关注重视调研工作，明确调研目标与方法，结合定性与定量分析工具，深入挖掘服务对象需求，明确社区问题，充分发挥“三图一表”的功能，细化制定服务方案，以确保服务的针对性与实效性。

③建议社工进一步提升服务成效的可视化、影响力，建议社工全面梳理与总结片区服务，既要在站点层面进行归纳总结，又要关

注片区整体，明确片区的定位与作用，强化服务成果的产出与展示，促使服务成效更加显著。

（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）服务对象满意度方面，受评服务对象对于项目总体满意度为 87.27%，普遍获得了服务对象的肯定和认可。

（2）社工站超额完成社区社会组织培育、骨干志愿者、新登记志愿者、培育志愿者队伍等指标，除协议指标外，社工站积极组织志愿者与社区困难群体和特殊群体开展“一对一”结对帮扶活动，由志愿者每月定期进行探访活动，服务痕迹资料齐全，在一定程度上发挥了志愿者参与社区治理的积极作用。

（3）社工站基于中期评估报告的改进建议，基本实现整改落实，例如志愿者注册、活动发布等内容均在志愿服务系统完成，规范性地开展志愿服务；社工站补充完善志愿者骨干的台账资料，例如增加了志愿者骨干培育计划、服务过程跟踪表、签到表等，更加直观了解骨干志愿者的成长和服务的持续性情况，有利于社工站实

现常态化管理和计划性培育。

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）建议社工站补充完善社区社会组织培育工作计划、服务记录及成长总结，使其充分体现社区社会组织完整的培育过程，增加与一般志愿者队伍的区分度。

（2）建议社工站加强志愿者骨干的归档工作，建立健全志愿者骨干的评定标准和机制，并按照“一人一档”的方式进行建档管理；建议社工站服务跟踪表上体现服务档案的编号，材料首页附名单一览表，以便对服务痕迹进行追踪和佐证。目前志愿者骨干的部分资料较杂乱，未进行系统性地整理，不便于查阅材料。

（3）社区慈善基金会社工基本未加入管委会、监委会，参与痕迹资料不全，例如社区慈善相关的工作会议、项目服务痕迹等，难以体现社工在推动社区慈善中所发挥的作用，建议社工站分类整理此部分工作的服务资料，促使痕迹资料齐全，突出社工的参与社区基金的角色和作用。

（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）社工站坚持以“党建+N”为服务引领，在街道党工委的领导下，社工站党支部常态化制度化落实“三会一课”“第一议题”等学习教育，组织生活纪实记录规范认真。社工站能够按党章要求对3名党员社工进行教育、管理、监督和服务，踏实践行“党建+社会工作+公益慈善+志愿服务”的有机融合，联动12个社区党委开展驻点服务，共同织密社区兜底对象的“安全网”，联动2个输出型组织和5个输入型组织，开展共建帮扶，组织了6场党建活动，营造社区红色文化，探索打造“点一片一站宏观式渗透、网格式对接、菜单式服务”的南华西党建服务模式，成效显著。

（2）社工站围绕“安全、参与、融合”年度主题，按照“11622”规划，下沉社区开展服务。社工站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的情况，形成站、点服务计划，具体可行，契合社区实际，为辖区17类特殊困难群体1402户1593人，全覆盖建档，分级管理，跟进服务，全年完成入户探访2446人次

2058人，服务群众总数达74562人次。通过“双岗双工”联动，解决“三防”应急服务，帮助居民渡过难关，通过构建“五社同心圆”，助力残疾人就业，获得公益性岗位，初步形成“利用一线、打通一米、树立一品”的服务理念。

(3) 社工站有较强的品牌打造和服务总结能力，东片区的“家校社联动”和“日月同辉，南华耆老”项目，关注“一老一小”，在服务中体现邻里助力的社区营造氛围。“耆安牌”品牌标识已做版权申报，有较强的品牌保护意识。社工服务项目创新性高，示范性强，实务研究成果突出，在《中国社会报》《中国社会工作》等国家级期刊上发表文章6篇；项目经验推广获市级以上媒体报导82篇；服务获辖区群众感谢信17篇、锦旗2面，社工服务有较高的社会影响力。

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：一是社工站党支部的名称有承接服务的机构属性，在组织设置管理等方面会产生一定的影响，特别是面临承接服务机构的调整对社工站党支部的影响，其解决方式只有更名或者撤销，希望在后续的组织设置中要引起重视；二是所打造的“点

一片一站宏观式渗透、网格式对接、菜单式服务”南华西党建服务模式，总体表述不够严谨，层次逻辑不够严密，实施内容不够丰富，建议社工站及时关注并且调整强化。

(2) 社工站基于社工点社区层面的需求调研方法略显简单，调研谈话对象偏少，不具有代表性，其结论的信度效度不高。所产出的“三图”信息不完整，并且以“三图合一”的方式呈现，降低了其对社区社工点服务的指导性，“挂图作战”功能没有得到有效地发挥。建议社工站丰富调研方法，扩大各类人群占比，聚焦兜底和社区问题，提高需求评估的精准性。同时，社工需重视“三图”在服务中的重要作用，进一步优化“三图”，并且对“社区资源、社区问题和兜底人群分布”分别呈现，进一步夯实社工点服务的重心。

(3) 建议社工站整体服务策略加强“片区”这一中观层面的服务，四大服务计划均在社工站层面针对特定人群开展服务，片区层面的特色亮点服务鲜明度有待提高。建议社工站树立以社工点为基础，做好兜底服务和社区问题解决，产出疑难案例；以片区服务体现共性需求和典型问题，产出特色亮点；以站点统筹，兼顾点片，产出发展视角的社工服务品牌的服务策略。

(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) 社工站坚持党建引领,积极配合街道开展党建工作。

(2) 社工站服从并服务于街道中心工作,协助开展好民生服务,扎根基层。

(3) 社工站服务好 17 类人群,并及时支援社区应急工作。

2.需要关注的地方

(1) 建议社工站关注经验提炼和服务品牌打造。

(2) 建议社工站增加媒体报道,促使社工站的社会影响力提升。

(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) 项目团队重视服务力量建设工作,一方面,项目团队能积极强化社工专业能力提升,充分利用内外部督导、内部共学、专题培训等全面促进社工专业能力提升,较好回应了社工专业成长发展的需求;另一方面,项目团队重视和加强了与直聘社工的联动服务,依托双工双岗联动机制,探索落实驻点服务模式,密切了与直

聘社工的服务合作，较好落实了面向兜底人群的服务工作。

(2) 在内部管理方面，项目团队制定了《南华西街道社工站工作手册 2.0》，安全管理制度和工作机制较为健全；建立服务备案机制，定期向各方报告项目实施情况，争取合作与支持，值得肯定。

(3) 在成果产出方面，项目团队能积极加强实务研究工作，团队社工书写的多篇专业服务案例及文章收录于多个大型学术研讨论坛《论文集》以及机构出版物《社会工作案例精编 5》，改善了项目服务的成果产出，值得肯定。

2.需要关注的地方

(1) 建议进一步加强信息公开工作，注意信息公开内容的完整性与及时性，做到人员变动后及时更新架构图，各社工点应完整公开社工点社工姓名、联系方式、岗位职责等信息，以便服务对象知晓和获取服务支持。

(2) 项目团队的实务研究工作仍有提升空间，建议项目团队积极巩固前期工作效果，后续继续强化提升实务研究工作，力争更多更优的成果产出，以便促进项目服务持续提升。

(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：

营约 1 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。在这约 1 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，未来南华西街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站继续协同发挥党建“红色引擎”引领社会工作的政治优势、组织优势和专业优势，科学规范组织设置，完善常态化党建学习机制，在扎实做好党建工作的基础上，激发站内专业服务精细化、常态化和多样化的潜质。

2. 建议社工站加强站内社工人才队伍建设，优化社工人员配置，持续性推动社工调查研究和实务能力提升工作，包括但不限于社工专业手法运用、文书材料痕迹规范、调研方式工具优化、“三图一表”基础性材料补充等，切实推动社工站工作的科学化运行。

3. 建议社工站细致完善总体服务策略，树立“站一片一点”层面的逻辑意识，关注各层面的服务质量议题，并且以适切的视角统筹制定、设计和开展专业服务，以确保服务主题、服务具体实施内容之间互通互联，服务专业规范。

附件：1.广州市南华西街“双百工程”社工站购买服务项目指

1.值得肯定的地方

针对老年人群服务做得较好。

2.需要关注的地方

加强各项制度建设，提升兜底服务质量。

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。本次南华西街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，南华西街社工站本次末期评估的分数为：84.9，本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区南华西街社工服务站在海珠区民政局、南华西街道办事处的有力支持下，在广州粤穗社会工作事务所的努力下，已成功运

- 附件：1.广州市南华西街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市南华西街“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23日

