

2023—2024 年度海珠区新港街社工服务站 末期评估报告

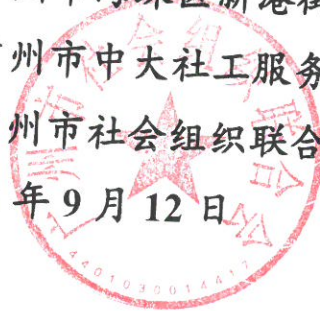
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区新港街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 9 月 12 日



2023—2024 年度海珠区新港街社工服务站 末期评估报告

新港街社工服务站（简称新港街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对新港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 名工作人员对新港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。新港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 9 月 12 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新港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，对新港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

新港街社工站结合《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

评估小组对新港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，对新港街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据新港街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成新港街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及新港街社工站，并由新港街社工站转发给新港街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、新港街道办事处以及新港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新港街道办事处和新港街社工站。

(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

新港街社工站位于海珠区新港街东晓南路 81 号 2 楼，辖内共有 14 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2022 年 10 月开始，由广州市中大社工服务中心负责运营。

截至 2024 年 8 月 31 日，社工站平均配备社工 18 名，其中持证社工 13 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 216 万元，项目合同期为 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 8 月 31 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 6860 个，入户探访 2504 个，分别完成协议指标量的 159.53%、104.33%；专业个案接案 70 个，服务 420 节，分别完成协议指标量的 100%、100%，结案 57 个；完成小组 21 个，126 节，服务 1070 人次，分别完成协议指标量的 105%、105% 和 148.61%；完成大型社区活动 23 次，服务 4724 人次，分别完成协议指标量的 104.55% 和 268.41%；完成中小型社区活动 33 次，服务 1572 人次，分别完成协议指标量的 122.22% 和 194.07%；新登记志愿者 118 名，培育志愿者骨干 21 名，发展志愿者队伍 5 支，分别完成协议指标量的 236%、105% 和 166.67%。（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，新港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，经查看社工档案和核实人员情况，社工站协议要求配备人数 18 人，截至 2024 年 8 月 31 日，社工站目前配备 18 名社工，月均配备 18 名社工；持证社工 13 人（其中，中级社工师 5 人，助理社工师 8 人），持证社工占协议要求配备人数（18 人）的 72.22%。社工到岗情况，社工应到总人数 216 人次，实到 220 人次；持证社工应到 108 人次，实到 152 人次；非持证社工实到 68 人次；从业两年以上社工 9 人，占协议要求配备人数（18 人）的 50%。社工站有建立人事管理制度，社工有签订劳动合同。继续教育方面，社工培训要求时数 1296 小时，实际完成时数 1844.5 小时，达标率 142.32%。

(2) 专业规范性管理方面，社工站有制定专业规范性管理流程，对社工站开展专业服务有指引；抽查的个案、小组、社区活动

文书能反映出有落实相应的流程。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范评核和服务对象合法权益培训、考核。社工站重视中期评估项目管理板块的建议，中期反馈的问题已基本进行整改。

(3) 宣传渠道多样性方面，社工站能利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台 and 阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务信息。

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) 人员管理和配备方面，服务下半周期新入职社工 11 人的劳动合同工作地点未写明本社工站项目，而是以劳动合同变更协议形式写明工作地点为本社工站项目，建议新入职人员直接把本社工站作为工作地点写入劳动合同。社工站持续在岗 6 人，稳岗率为 33.33%。建议机构和社工站重视人员流动性大的问题，努力维系人员队伍。

(2) 抽查部分个案文书，发现一个个案档案中部分督导意见部分没有写时间，督导意见较具体但未见社工回应痕迹，建议完善。

(3) 抽查的兜底对象对象档案，其《分级评估表》和服务计划表没有直聘社工签名，建议与社区直聘社工共同核准服务对象情

况、确定服务等级和服务频率。

(4) 查看社工站的《困难群众台账》发现部分兜底对象没有填写分级评估的等级，建议完善。

(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) 片区一，该片区范围包括：中大社区、金雅社区、嘉仕社区、半岛社区

① 片区中 4 个社区共有 17 类困难群众和特殊群体 319 户 363 人，建档已完成，“社区三图”得到完善。其中中大社区的 17 类群体最多，共有 182 户，213 人，17 类困难群众和特殊群体中 60 岁以上长者占比最高，约为 62%，其次为计生家庭等；金雅社区有 58 户 62 人，以残疾人以及重残老人为主，占比分别为 42%，17.7%，其中长者占比 61.3%；嘉仕社区共有 17 类困难群众和特殊群体 43 户，47 人；半岛社区有 34 户，34 人，这两个社区的 17 类困难群众和特殊群体以残疾人为主。目前片区已经能够对 17 类困难群众和特殊群体进行全建档，各个社工点均建立有相应的《服务对象家庭信息汇总表》，“社区三图”已分离并进行相应的完善，更清晰

呈现服务对象的分布以及社区的问题。

②片区一围绕“一老一小”开展17类困难群众和特殊群体的服务，满足困难群众和特殊群体各方面的需求。片区针对17类中的长者开展“爱满新港，安全护航”困境长者居家安全服务，针对困境儿童开展“投出一片蓝天·志愿服务助力困境儿童篮球圆梦”服务，针对所有的困难特殊群体开展微心愿圆梦、政策宣传、节日慰问关怀等服务，并具有一定的成效。例如在长者居家安全服务中，培育培训居家安全排查志愿者到独居、孤寡等长者的家中进行探访以及做居家安全排查，共服务全街道困难长者约400人，并为14个社区中31户困境长者提供居家安全改造服务，为196名困境长者派发灭火器、烟感器等设备，开展社区主题宣传活动6次宣传人数约600人。在“投出一片蓝天·困境儿童篮球圆梦服务”中，联合中山大学体育部、新港街未成年本人保护工作站等共同开展，共进行篮球训练6次，开展1次篮球体验活动以及1次篮球赛事，日常进行训练的20名社区儿童中，其中有13名为困难特殊儿童，提供了一个较好的发展与社交平台使困境儿童家庭受益，服务的满意度与评价较高。

③片区一在中评后调整相应的服务方向，利用社区周边高校资源丰富的优势，围绕社区的志愿服务设计“创益新港·学府善爱”计划，更贴切街道以及社区的需求，联合中山大学、广东第二师范

学院等学校开展相应的服务，例如开展“爱满新港，志愿同行”暨国际家庭日志愿服务嘉年华、志愿服务大赛等活动，有助于各个社区进一步竖立与擦亮社区慈善公益与志愿服务特色，扩大志愿服务的公众关注度以及影响力。

(2) 片区二，该片区范围包括：攀桂社区、祈乐社区、怡乐社区、银禧社区、江怡社区

①该片区通过“双工联动”积极落实困境群体兜底服务。一是在建档方面，该片区对17类困难群众和特殊群体完成了100%建档，做到“一人一档”，其中祈乐社区应建档88户/92人，实际建档88户92人；银禧社区应建档57户60人，实际建档57户60人；怡乐社区应建档77户87人，实际建档77户87人；江怡社区应建档109户120人，实际建档109户120人；攀桂社区应建档97户116人，实际建档97户116人。特别是残疾人群体相比中期评估时增加了需求评估表、分级评估表。二是在跟进方面，该片区购买服务社工能够和直聘社工联动，积极开展探访和电访服务，在本服务周期共探访913人次，电访2438人次，在恶劣天气提醒和节假日慰问方面也能落实到位。

②该片区能够积极链接资源回应服务对象需求。该片区在本服务周期共链接资源价值合计104257.88元，为47户重点长者派送灭火器、14个防跌安全包、11户安装烟感器，圆梦“微心愿”35

户，有助于缓解服务对象的经济困境。

③该片区充分利用辖区“学府+慈善”的优势，在社区营造良好的公益慈善氛围。在志愿服务方面，本年度该片区共培育了51名志愿者、8名志愿者骨干、5支志愿服务队、1支社区社会组织；在社区慈善方面，社工协助设立和发展社区慈善基金，目前片区5个社工点均成立了社区慈善基金，每个社区慈善基金募集的金额约4000元，其中怡乐社区募集社区慈善基金超过1万元。

④该片区服务的社会美誉度较好。片区社工的服务得到了购买方、合作方、服务对象的高度好评，收到了多封感谢信和表扬信，同时获得11次媒体报道，其中1次国家级报道、3次省级报道、4次市级报道，产生了比较好的社会影响。

(3) 片区三，该片区范围包括：南景社区、立新社区、穗华社区、海洋社区、海康社区

①困难群众和特殊群体的服务基础已建立。困难群众和特殊群体的建档率100%。南景社区应建档76户，已建档76户；立新社区应建档110户，已建档110户；穗华社区应建档53户，已建档53户；海洋社区应建档95户，已建档95户；海康社区应建档94户，已建档94户。“兜底保障社工服务机制”内容比较详实，指引性较强。社工对困难群众和特殊群体进行半年一次的动态需求评估，并检视服务方案。中期评估后，针对每个社工点补充了需求调

研，针对困难群众和特殊群体设计了问卷收集需求信息；优化“社区三图”梳理社区的资源情况、服务对象分布、社区问题情况等，社工点的情况摸查。社工点在个别化服务跟进比较用心，到户为有需要的服务对象排忧解难，入户服务曾获人民日报客户端、“广东电视频道”报道，美誉度较高。

②着力搭建参与平台，大力推动社区志愿服务。社工点策划了相关活动，联动了不少企业资源开展服务，推动了多元主体的社区参与。社工点也重视培育社区志愿服务队，关爱大使、聚心海康志愿服务队等队伍常态化运作。

③项目为服务对象和社区带来了实质性的帮助与改善。政策落实比较到位，日常开展居民的政策咨询服务，并帮助有需要的服务对象落实政策性福利申请等；海康驿站的启动和服务开展，拓展了老旧小区的服务空间及服务提供；立新社区楼龄高、环境老旧、老人多，开展居家安全小组增强了服务对象的安全意识；针对卫生环境较差的社区，组织了志愿者开展社区清洁活动等。

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，服务质量有以下几方面需要关注：

(1) 片区一，该片区范围包括：中大社区、金雅社区、嘉仕

社区、半岛社区

①建议片区各个社工进一步建立与 17 类困难群众和特殊群体的服务关系并以此丰富完善相应的服务对象档案。一方面，片区一的 17 类困难群众和特殊群体数量基数大，其中残疾人数量居多，由于过往的服务基础较为薄弱，本身与 17 类困难群众和特殊群体的关系建立需要一个过程。另一方面，由于片区一 4 名社工在中评后全部流动，全新的社工团队需要重新与服务对象建立关系。由于各方面的原因，导致目前片区一对 17 类困难群众和特殊群体的入户探访覆盖较少，许多未能进行上门探访，虽然服务对象档案已经建立，但档案中对服务对象的情况描述与需求分析较少，需求分级评估的准确性有待提高，服务过程记录更多以短信以及电访的形式进行恶劣天气提醒以及节日慰问关爱。建议片区各个社工点就 17 类困难群众和特殊群体的服务实施与档案的建立进行完善优化，从关系的建立、需求的评估、运用社工的多种角色回应服务对象需求等多方面进一步提升服务的质量与专业性。

②建议片区社工进一步提高对 17 类困难群众和特殊群体的需求探索。虽然在中期评估后片区能够就评估意见进行整改，增加了对 17 类困难群众和特殊群体需求的补充性调研，整体上片区对 17 类困难群众和特殊群体的特征与生活状态有了进一步的了解，但调研的结果只进行了数据的汇总统计，未能进一步进行相应的分析，

未得出更多的信息并指引服务的开展,答卷中也有大量选择“其他”的选项,未能进一步呈现以及作为分析的材料。

③建议片区形成更具有规划性与指引性的年度计划,形成从片到点的服务统筹。片区虽然在日常工作过程中对各个社工点的服务进行统筹,但未形成完整的片区服务计划,片区服务由长者居家安全、投出一片蓝天儿童篮球圆梦服务、微心愿服务等几个内容组成。而对于在各个社工点实施的“创益新港·学府善爱”计划由于在片区层面缺乏更为详细完整的服务设计与规划,从而对各个社工点的落地实施指引被削弱,社工点在实施此计划时缺乏相应的目标策略,服务的产出显得零散,服务成效被弱化。建议片区层面也需要形成相应的计划,根据 SMART 原则设置相应的年度目标、过程目标、成效目标等,并进行相应的进度安排与规划,把服务落地到各个社工点得以实施。

④建议社工站应注意具体服务的实施对各个社区需求以及目标的回应。在相应的需求调研中,各个社区存在不同方面不同程度的重点关注问题,例如中大社区表现出对康乐志愿者队伍的管理、培育与发展的需求;金雅社区中呈现出来的志愿者数量少参与度低、活动场地有限居民之间联结少等问题。但在各个社工点具体服务的开展中,直接的回应力度较少。一方面由于执行团队的更换,可能存在对社区情况与需求的不了解,另一方面新入职社工需要重建与

过往的志愿队伍的关系，部分过往的服务成果可能存在无法延续的情况，建议片区做好相应的需求调研以及与社区关系的建立，再此基础上完善相应的片区服务计划以及社工点服务计划，使具体服务有计划与策略地回应服务目标与需求。

(2) 片区二，该片区范围包括：攀桂社区、祈乐社区、怡乐社区、银禧社区、江怡社区

①建议社工站进一步加强完善兜底服务对象建档资料。一是对于“一户多困”的家庭，要做到“一人一案”，即每个兜底服务对象都要有单独的需求评估和服务计划表，都要有单独的探访和电访记录；二是建议进一步加强服务需求评估的科学性和严谨性，在现有的等级评估表的基础上，进一步明确评分的操作指引，例如进一步明确如何界定和区分“人际关系良好”“人际关系一般”。

②建议社工站进一步完善“社区三图”的绘制及其运用。一是在建议去除地图中的干扰因素，以便突出服务对象和社区问题在地图中的分布情况；二是建议采用不同的图标来表示服务对象和社区问题；三是《社区资源地图》要进一步加强资源属性的呈现，说明社区资源如何能够用于满足服务对象需求或者解决社区问题；四是要根据“社区三图”进一步完善年度服务计划，例如进一步明确各项项目活动的服务对象及实施地点。

③建议社工站进一步加强服务文书的专业性。一是在目标制定

方面要注意回应年度需求和年度服务计划的目标；二是加强理论的运用描述，不仅要说明理论主要假设和观点，更要说明理论在个案或者社区活动中如何运用；三是在服务文书中要加强对社工角色发挥情况和专业手法运用情况的描述。

④建议社工站加强服务逻辑梳理和服务模式与服务亮点总结。一是对拟解决的社区问题开展专题调研，深入了解受问题影响的人群数量和分布、问题表现和问题成因，建立基线数据；二是细化年度服务计划，目标描述要符合 SMART 原则，项目活动跟项目目标之间的逻辑关联要进一步加强；三是加强案例撰写，一是增加项目层面的案例，二是参照专业期刊或者公众号发布的案例框架来撰写案例，进一步提炼案例亮点，呈现专业理论和专业手法的运用情况。

(3) 片区三，该片区范围包括：南景社区、立新社区、穗华社区、海洋社区、海康社区

①建议社工站加强服务整改跟进的质量。首先是调研方面，中期后补充了每个社工点的调研，但每个社工点针对困难群众和特殊群体的问卷调研抽取的样本量比较少、抽取依据不清晰；访谈的内容不完整，访谈分析比较欠缺；《长者居家安全隐患排查表》的功能不明确，未作数据信息的整理和深入分析评估。建议社工点调研工作的科学性需加强。其次，服务逻辑性仍需加强，服务规划、计划目标、具体实施等之间的内在关联和匹配度要提高，例如居家安

全服务计划，还有“学府+产业”主题规划的落实等。因服务团队成员比较多是在中期后加入该片区，且资历尚浅，需在服务衔接和计划实施上，给予清晰的指引，保障服务思路的有效落实。

②建议检视“兜底保障社工服务机制”内容的落实，按等级要求的跟进方式和频次制定跟进计划，并落实。同时，在服务内容的选定上，需与其级别、个人状况相匹配，避免出现同等级、困境类别更多重的对象接受的服务跟进更单薄的情况。

③建议加强服务总结提炼和呈现。服务开展及资料整理比较零散，比如政策宣传服务、居家安全服务等；联动各方开展的服务，可明确服务介入角色，加强专业作用的发挥；有案例意识，需提高案例撰写的质量，加强经验整理；针对规划中提及的服务模式搭建，比如：“党建+企业”“社工+企业+慈善”等，可结合服务落实情况进一步提炼呈现。

（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）指标完成方面，社工站培育 2 个社区社会组织；社工站

推动辖区内 14 个社区设立社区慈善基金；据广州公益时间和 i 志愿数据，新发展志愿者 118 人；新培育志愿者骨干 21 人；新培育 5 支志愿者队伍，现共有 10 支志愿者队伍，符合协议和评估要求。

(2) 档案整理方面，社区社会组织、志愿者骨干、志愿者队伍均能做到单独建档，在中期评估后有补充完善完善志愿者骨干、队伍档案材料，新增志愿服务培育计划、志愿者队伍年度服务计划、半年服务总结等内容。

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) 建议社工站努力提高服务对象满意度。经抽查 100 名服务对象进行满意度调查，结果为 87.4%，一是有服务对象反馈联系方式与本人不一致，已多次反映，但在进行满意度调查时信息还是有误，建议仔细核实各服务对象姓名与联系方式是否对应；二是有服务对象未能接收到社工站活动的相关消息，建议进一步做好宣传和推广；三是服务对象表示有向社工提出个别需求，但未能解决，建议社工做好需求登记与跟进。

(2) 建议社工站注重对社区社会组织、志愿者队伍、志愿者

骨干的培育过程。包括在培育初期跟各相关方沟通设立培育方向及培育计划，培育过程中及时记录培育内容，培育后期以培育阶段小结等方式总结培育成果，明确培育成效。

（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，由中大社工党支部指导开展党建引领服务，积极搭建“党建引领，红联共建参与民生保障、聚焦融合治理、助力公益慈善、支持创新学府和践行志愿协同”的服务策略，对标“三大引领”，实施“红色引擎、红色赋能和红色堡垒”三个计划。全年开展共学12次，联动14个社区党委，为185人次服务对象开展居家安全服务，链接多方资源圆梦近200个微心愿，“爱满新港，安全护航”、“爱满新港，暖心相伴”服务项目成效明显。

（2）通过探索实践，搭建了“235”兜底民生服务体系，筑牢织密了兜底保障网；实施“双工双岗”联动机制，服务覆盖14个社区；通过“五体联动”，为辖区17类困难特殊群体1183户1323人全覆盖探访，完成“一户一档、一人一案”的建档工作，分级动

态管理，电访探访服务量均达到指标要求。同时，制定了《新港街“双百”工程社工站“红棉守护”热线工作指引》，落实平时、战时服务要求，并按要求完成相关工作的数据填报，记录完整，有效缓解了群众急难愁盼的问题和压力。

(3) 认真落实中期评估整改要求，对“社区三图”在补充调研的基础上完善了内容，并且分别绘制，提高了其对服务的指导作用。

(4) 以“中秋公益集市、春节迎春花市义卖和慈善志愿服务大赛”三个“首届”慈善项目为抓手，在社区慈善基金的大力加持下，“爱满新港”慈善品牌 Logo 正式亮相，影响力日益提升，特别是今年八月推出的“爱满新港，百家共享”服务项目，进一步深化了“党建+社工+志愿+公益”的模式，通过“五社联动”激活多元主体参与，壮大社区力量，搭建“共享家”平台，聚焦特殊困难群体需求，开展“共享老友记、共享新乐园、共享格子铺、共享红师傅、共享耆童会”五大主题服务内容，在助力慈善品牌凝练，营造社区公益氛围等方面都值得期待。

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，一是社工站党员社工数量上不满足成立项目党组织的条件，开展“三会一课”“第一议题”学习教育缺乏依托的组织主体，在一定程度上影响了社工站党建引领服务的开展，建议创新形式，积极招募、吸纳、培养社工党员，加快建立党支部的进度；同时，“共学小组”的构成及其相关学习制度还不完善，学习记录尚未完整，机制体系有待优化，建议将全体同工均纳入“共学小组”，完善制度，严格小组管理，严谨学习记录，进一步提高学习成效；二是现在执行的两个党建项目中，微心愿项目主体在社区党委，且已常态化开展，“居家安全”项目中资源主体和服务主体体现党组织、党员的主体主导作用上仍需强化，建议聚焦特殊困难群体，突出在地优势、党建元素和专业力量，做进一步优化提升。

(2) 总体服务策略方面，将服务划分为“党建服务、困难群体服务和五社联动服务”三大模块的方式值得商榷，与“双百”工程评估指标突出的“点-片-站”服务体系之间融合度不高，难以突出以社工点服务为基础重点聚焦兜底服务和问题解决、片区服务重点体现社区共性需求和典型问题打造服务特色亮点、站层面服务重点在凝练发展视角的服务品牌的服务设计理念。建议优化顶层设计，重新梳理在站统筹布局“爱满新港”品牌架构下，搭建站、片、点上下贯通的服务框架。

(3) 其他方面，一是基于社区社工点的需求调研不够扎实，

社区问题的结论依据不充分，社工点的服务计划趋同性高，回应社区问题的针对性不强；二是片区特色亮点不鲜明，不能有效回应“学府+党建”“学府+慈善”和“学府+产业”的片区特征；三是将“五社联动”服务做类别划分不合理，“五社联动”可以理解作为一种机制和手法，建议通过项目实施、问题解决和典型案例去解读“五社联动”成效。

（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）能结合街道品牌开展各项活动，成效显著。
- （2）定期汇报工作完成情况，安排社工常驻街道办事处，协助开展和沟通处理相关工作。
- （3）结合社区特色，协助社区开展特色活动。

2.需要关注的地方

（1）人员稳定和专业能力：社工站工作人员对服务对象来说比较重要，保持服务人员的稳定性，更能提高服务质量；加强社工人员的专业培训，提升他们的专业能力和服务意识，确保能够提供高质量的社工服务。

（2）加强与社区和居民的沟通交流：深入了解社区与居民的

需求，提高主动性，提供更加精准、个性化的服务。

(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，能协同双百督导较好落实面向社工的督导、培训、共学等专业成长支持工作，亦能依据“双工联动”工作机制，与直聘保持紧密沟通合作，共享信息和服务动态，联动落实政策宣传、入户探访、社区资源链接、社区活动等民生兜底社工服务，值得肯定。

(2) 项目团队内部管理工作落实扎实。能按照相关规定履行信息公开、服务监控、安全管理、规范办公等方面职责，健全各项管理制度，落实各项管理要求，较好确保了服务活动安全、规范实施。

(3) 项目团队重视项目经验推广，制作了项目推广手册、暖心卡、公众号推文、宣传视频等多种宣传资料，并强化了宣传推广工作，在中期评估后，获得国家级、省级媒体的多次报道，有效提升了社工站的美誉度。

2.需要关注的地方

(1) 社工专业能力提升的实施效果与总结工作有待提升。一

方面，强化内部督导和内部共学等成长支持工作，促进团队成长的自主性和可持续发展；另一方面，结合社工个人的反馈评价，化零为整，系统分析团队整体的成长情况，全方位支持社工专业成长。

(2) 现阶段，项目团队未能及时公开直聘社工姓名、联系方式、岗位职责，建议进一步注重信息公开的规范性，积极接受社会各界监督，确保相关服务有效落实。

(3) 项目暂无产出研究成果。建议项目团队鼓励社工积极总结服务经验，撰写案例文章，向有影响力的杂志刊物投稿，提升项目服务的社会效益。

(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

品牌打造成效好，兜底 100%覆盖。

2. 需要关注的地方

提高稳岗率。加强直聘和购买服务双工联动。

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。本次新港街社工站的反馈如下：

1. 现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对新港街社工

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

四、评估等级

经过评估，新港街社工站本次末期评估的分数为：84.62，本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区新港街社工服务站在海珠区民政局、新港街道办事处的大力支持下，在广州市中大社工服务中心的努力下，已成功运营2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2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，未来新港街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站加强团队成员稳定性。稳定的成员是持续、有序开展服务的基础，建议机构、社工站重视人员流动性问题，尽快保持稳定的服务团队，减少对服务开展的影响。

2.建议社工站加强对17类困难群众和特殊群体的关系建立与

需求调研，抓准需求切入点。因人员流动等情况，现配备的社工团队对 17 类困难群众和特殊群体的关系未能较好地建立，建议在后续通过建立、维护关系来探索、摸清、摸准该群体的需求，更精准地提供服务。

3.建议社工站结合片区定位及特色设计更能回应需求、解决社区痛点的年度服务计划。社工站在开展具体服务时需要注意服务目的应与年度服务计划目标相呼应，能够回应其中的需求，以此进一步体现服务成效，推动服务计划目标的实现。

- 附件：1.广州市新港街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
2.广州市新港街“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19日

