

2022—2023 年度天河区凤凰街社工服务站 末期评估报告

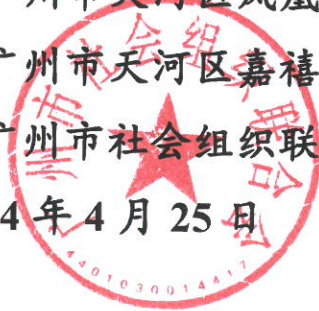
项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区凤凰街道办事处

项目承办方：广州市天河区嘉禧社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 4 月 25 日



2022—2023 年度天河区凤凰街社工服务站 末期评估报告

凤凰街社工服务站（简称凤凰街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对凤凰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 名工作人员对凤凰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。凤凰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 4 月 25 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凤凰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，对凤凰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

凤凰街社工站结合《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

评估小组对凤凰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，对凤凰街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据凤凰街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成凤凰街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政

局及凤凰街社工站，并由凤凰街社工站转发给凤凰街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、凤凰街道办事处以及凤凰街社工站的反馈意见，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凤凰街道办事处和凤凰街社工站。

（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

凤凰街社工站位于广州市天河区凤凰街华美路8号，辖内共有4个社区，划分为2个服务片区，于2019年3月开始，由广州市天河区嘉禧社会工作服务中心负责运营。

截至2024年4月14日，社工站配备社工19名，其中持证社工17名（中级社工师资格2名，助理社工师资格15名），非持证社工2名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2023年5月20日至2024年5月19日。本次评估统计时间为2023年5月20日至2024年4月14日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问3873个，入户探访1375个，分别完成协议指标量的126.07%和137.23%；专业个案接案100个，结案82个，服务658节，分别完成协议指标量的100%、82%和109.67%；完成小组35个、210节，服务1717人次，分别完成协议指标量的100%、100%和136.27%；完成大型社区活动2次，服务450人次，分别完成协议指标量的200%和450%；完成中小型社区活动42次，服务4763人次，分别完成协议指标量的221.05%和501.37%；新登记志愿者80名，培育志愿者骨干11名，发展志愿者队伍2支，开

展志愿者培训 4 次，分别完成协议指标量的 160%、55%、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，凤凰街社工站除个案结案数和志愿者骨干培育数量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、志愿者骨干培育工作的进度监测，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）人员管理方面，截至 2024 年 4 月 14 日，社工站的社工总人数应到 220 人次，实到 220.5 人次，其中持证社工应到 110 人次，实到 196 人次；社工站配备持证社工 17 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 85%。社工站项目主任是中国共产党党员，于 2014 年起从事社会服务工作，拥有超过 10 年的社会工作从业经验，并持有社会工作师职业资格水平证书，资质、资历及综合素质均符合岗位要求。此外，社工站积极督促社工每年接受不少于 72 小时的继续教育，并邀请资深社工、培训机构开展培训，成立“共学营”组织社工交流学习，社工实际完成培训时数 1592 小时，达标率为 120.6%。

（2）专业规范性管理方面，机构根据社工站项目服务和人员架构的调整，印发了《关于明确社工站岗位职责的通知》，重新明确社工站项目主任、副主任、片区主管、一线社工的岗位职责。此外，社工站建立了质量内控制度、社工工作流程指引和管理制度，并执行定期例会制度，站、片、点层面定期组织社工进行会面交流。同时，社工站按月开展工作总结、绩效考核，按年开展工作评核等，不断强化专业规范化管理。

（3）项目宣传方面，社工站制定了年度宣传工作计划，通过社区宣传栏、微信群、公众号等途径宣传项目服务，同时通过入户宣传、到社区举办宣传活动等形式，扩大服务覆盖面，提高群众知晓度。本年度通过公众号发布推文 120 余篇，阅读量 16800 余次，共举办各类服务体验和推广活动 25 场次。

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）配足社工人员并保持人员的稳定性是落实好项目服务的基础，建议社工站持续强化团队建设。一是虽然社工总人数到岗人次达标，但是截至 2024 年 4 月 14 日，社工站在 2024 年 3 月及 4 月配备社工 19 人，不符合配备社工 20 人的协议要求；二是社工流

动性较大，社工站先后有 4 名项目主任、副主任调走或离职，3 名一线社工调走或离职，持续在岗社工 14 人，稳岗率为 70%。

(2)截至 2024 年 4 月 14 日，社工站从业 2 年以上社工 12 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 60%，社工团队的整体从业经验和资历稍有欠缺。建议社工站建立和完善恒常共学、交流、激励机制，营造良好的研学氛围，有效激励社工提升专业能力和积累实务经验，进一步促进队伍专业水平的提升，为达到“服务专业化、项目化、系统化、精细化”的目标提供人力资源保障。

(3)建议社工站根据新的服务目标和要求，对当前社工站、片区、社工点的人员架构和管理模式下，项目人员管理、专业性管理等方面的制度进行更新和完善。

(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)柯木塋片区，该片区范围包括：柯木塋社区、高塘石社区

①服务对象建档方面，片区社工实现辖内 17 类困难群众和特殊群体建档全覆盖，其中柯木塋社区应建档 99 人，实际建档 99 份，

高塘石社区应建档 33 人，实际建档 33 份。同时，社工按照“一户一档”，做好服务对象档案的分类工作。柯木塍社区社工点社工结合需求调研完成了重新建档工作，并积极关注社区居民尤其是困难群众和特殊群体的需求，几乎所有建档对象都参与社工开展的活动或者小组，能够反映社工与服务对象拥有较好的互动性，其中，兜底服务的个案转化率较好，社工累计转化专业个案 18 个。柯木塍社区社工点和高塘石社区社工点的个案服务、小组服务及社区服务的指标完成量均达标。

②需求调研方面，主要由社工站总体统筹安排全部社区的调研，再由各社区社工点在调研结果中识别各社区的需求。柯木塍社区社工点的兜底群体需求调研结合了建档工作开展，有赖于社工实地观察和识别服务对象的需求情况，一定程度提升了工作效率。针对社区治理方面的调研，柯木塍社区社工点社工能够凭借过往服务经验和街道关注的议题，区分多个调研板块，调研思路明确合理，调研结果能更好地指导中心选择合适的服务策略。

③计划制定方面，站点层面有比较完善的服务计划，工作措施、服务步骤、时间节点比较清晰，能较好地指导一线社工按计划完成指定工作。高塘石社区社工点社工采用“向阳”计划、“守护钱袋子”计划、“未你而来”计划、“零距离”（邻居）计划等四个子计划分别回应兜底民生服务、防诈骗需求、来穗儿童社区融入以及具

体的社区问题解决层面的目标，服务计划的逻辑性较强。

④柯木塍社区社工点的社工团队拥有较好的服务意识，不拘泥于服务规划内的服务工作，不仅依据社区内新出现的资源、服务对象的节庆需求等开展额外的服务，而且积极在辖内多渠道发掘来穗、非在册困境群体个案，并比较合理地链接和匹配物资、志愿者、社区服务等资源解决社区居民问题。

⑤高塘石社区社工点社工针对中期评估提出的意见进行了有力的服务改善，例如，社工明确了“双岗双工”联动机制，沟通协同服务达到 105 次，并有资源互转的服务记录。此外，柯木塍社区社工点社工使用高德地图 APP 中的“地图”小程序建立线上服务对象分布图，能比较直观地协助其他工作人员了解该社区的具体人员分布，同时完善了探访路线规划等功能，有先行先试的服务勇气。

（2）渔沙坦片区，该片区范围包括：凤凰社区、渔沙坦社区

①根据现场材料查阅，凤凰社区应建档 57 人，实际建档 57 份，渔沙坦社区应建档 79 人，实际建档 79 份。片区社工能够按照要求完成全部服务对象的建档工作，档案资料齐全。社工不仅能够细致地叙述群体特征和需求，而且依据分类分级情况，提供政策落实、资源链接、心理疏导、精神关爱、社区融入、能力提升等六大类的服务内容，及时、持续地提供介入服务，保障困境群体的生活质量。

②社工联动基金会等专业资源力量进入校园，聚焦未成年人性

教育需要，围绕未成年人保护的重要议题，以有趣的互动形式引导学生思考青春期的困惑，协助其掌握相关的自我保护技巧，服务的覆盖面广，塑造较大的影响力，值得肯定。

③社工能够针对有需要的服务对象提供及时的个体化支持，通过个案服务的形式，提供政策对接、危机介入、资源对接、情绪辅导等服务，切实有效地协助服务对象处理在学业、亲子关系等方面的疑难问题，促使其逐步走出困境、恢复正常生活。

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）柯木塿片区，该片区范围包括：柯木塿社区、高塘石社区

①建议高塘石社区社工点社工重视档案管理工作，提高建档质量。一是服务对象个人档案的书面整洁度有待提升；二是评估项目存在空缺或划“/”的情况，人群底数、需求及服务计划无法在档案中有清晰的呈现。

②建议片区社工加强服务需求调研。一是对于社区治理方面，柯木塿社区社工点社工凭借过往服务经验与街道关注的议题对调研板块进行区分，设置了多个社会议题板块，但在所设计的调研问

卷中，社工只分配了 2 个问题用于搜集每个议题的资料，较难通过题目涵盖的内容了解并综述居民对该社区问题出现的原因、现状和影响的想法，且部分题目的答案设计不太符合互斥性原则，选项的趋同感、导向性较强，其客观性有待提高；二是柯木塍社区社工点通过总体调研报告提取困境群体与社区治理的需求，但社工在样本量只有 10-20 份问卷的情况下确定该社区的重点需求，该做法欠缺说服力；三是高塘石社区社工点的需求摸查方案未针对困难群众和特殊群体进行分类调查，问卷的条目设计未体现分类人群的个性化需求方向，调研报告中的相关结论与问卷的关联性很弱，结论依据的充分性、可靠性有待提高。

③建议片区社工继续强化服务设计，并结合实际情况调整服务指标，进一步优化服务模式。一是各社区社工点对服务内容的规划主要是依据中心的统筹指导，各项服务指标由中心进行平均分配，其中柯木塍社区社工点则按照获得的指标量，对“向阳”计划、“守护钱袋子”计划、“幸福小屋”计划、“零距离”（邻居）计划进行具体指标的分配，每个服务计划配置 3-5 个小组、活动的指标，这种多板块分指标的服务设计缺乏系统规划，使得各项工作“点到即止”，难以梳理并总结整体的服务成效；二是对于“守护钱袋子”计划，柯木塍社区社工点更多是依据项目调研以及一些规范性需求，思考具体服务内容的设计，但实际上应聚焦柯木塍社区内诈骗

案受害者的群体及比例、近年经常出现的诈骗类型、遭遇诈骗的一般流程，由于这些情况都有在地的案例以及数据进行支撑，社工可以通过与居委会工作人员、社区民警等了解案件情况进行分析，更好地聚焦服务的群体以及被诈骗成功的原因，打造更有针对性的服务；三是“幸福小屋”计划作为柯木塆社区的特色服务，面向来穗和本地的家长、青少年及亲子家庭提供亲子沟通、互动技巧的培训和体验活动，在服务过程中也链接到一些专业资源，如社会组织资源等，不过由于计划的运作形式仍针对调研中受访者有意向参与的服务来开展小组、活动，且总体上没有形成具有社区特色的可持续化项目，目前可总结的成效多是参与服务的 8-10 个组员的个体转变情况，但不能作为一个项目介入社区治理问题，社工可聚焦某个社区问题，进行深入的调研和服务策略研讨，从以往的指标分配导向思维转变为以项目化思维引导服务设计；四是经抽查相关服务文书，发现高塘石社区社工点存在技能提升类服务设计与服务目标的关联性不足、缺乏前后测数据、社工使用与服务目标不太匹配的小组服务手法以致受益人数较少等情况，因此在个案、小组及社区服务中，社工应加强服务设计的专业性，提高服务设计与服务目标的紧密性，并重视专业成效的评估，使用必要的工具量化服务成效。

④社工站内部的服务跟进机制细则未与新的评估标准有效契合，建议高塘石社区社工点根据新的评估指标要求，尽快对服务跟

进机制作出调整，落实探访服务到位。经抽查相关服务文书，发现高塘石社区社工点部分重点服务对象的跟进服务虽然符合站点内部的服务跟进机制要求，但是未达到每月一次探访的服务量，不符合新评估标准的探访频次要求。

⑤建议高塘石社区社工点加强受赠予物资的使用及登记规范化管理，做好风险管控。一是 2023 年 12 月 21 日广州市宝树堂医疗服务有限公司党支部的捐赠物资（5 台特定电磁波治疗器）的去向、用途及设备型号未作登记，缺少服务对象签收表予以佐证；二是 2023 年 9 月 14 日广州市宝树堂医疗服务有限公司捐赠的礼盒用途明确为“用于开展困难群众探访”，但由于签收表中的签署名字与 33 名困难群众的姓名不一致，因此无法确认签收人为特定对象本人；三是 2023 年 7 月 6 日广州市宝树堂医疗服务有限公司捐赠的三伏贴的预估价值为 48 元/贴，与市场价格有较大的出入，应注意合理折价。

（2）渔沙坦片区，该片区范围包括：凤凰社区、渔沙坦社区

①建议片区社工聚焦困境群体关键的“身、心、社”现实状态，有针对性地评估服务对象的风险情况和需求情况，从而呈现精细且精准的跟进服务程序，进一步完善服务跟进记录。

②长者防诈骗项目及垃圾分类服务项目的服务设计尚需继续深化和聚焦，建议社工对问题及需求进行细致的梳理，并通过聚焦

核心的诉求，从而确定服务主线，保障服务的介入效率与效益。

③建议片区社工对志愿者、社区社会组织以及社区资源进行系统性规划，逐步完善培养体系和机制，在培育出新的社区服务力量的同时，能够保障以往的社区服务力量得以持续提升与持续，从而壮大“五社联动”的体系潜力，为机制的后续落地、解决社区问题提供强大支撑。

（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）受访服务对象对项目的总体满意度为 97.2%，绝大部分服务对象认为社工拥有良好的服务态度，提供的服务比较贴合其服务需求，对社工服务表示满意。

（2）截至 2024 年 4 月 14 日，社工站培育了 2 个社区社会组织，并在街道备案登记；推动了辖内 2 个社区设立社区慈善基金；通过“i 志愿”平台新登记了 80 名志愿者；新培育了 2 支志愿者队伍；以上各项指标符合评估要求。

（3）社工站项目在本期内培育志愿者骨干、志愿者队伍的台

账比较清晰，能够按照“一人一档”“一队伍一档”的形式进行建档管理。

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）建议社工站加强志愿者队伍建设。一是本期内活跃志愿者队伍的数量为 0，未达到评估要求（10 支）；二是社工站协助了 2 支志愿者队伍在民政部门指定的志愿服务信息系统注册账号，但志愿者队伍未在其账号上发布志愿活动。

（2）建议社工站加大对志愿者骨干的培育力度。一是社工站在本期内培育并发展了 11 名志愿者骨干，未达到评估要求（20 名）；二是虽然社工根据志愿者骨干的优势，为其制定暂时的计划，但是培育计划不适用于志愿者骨干的长期发展，社工需补充对志愿者骨干的参与服务需求调研，并结合志愿者骨干的成长发展需求，设计具有发展性、针对性的长期培育计划。

（3）建议社工站强化对社区志愿者工作的规范化管理，进一步完善志愿者骨干及志愿者队伍的工作台账。一是志愿者骨干的服务活动记录不完整，社工可补充“服务时数”“签到形式”等栏目

以优化《参与服务一览表》；二是志愿者队伍的服务活动记录有待完善，社工可运用社工站制定的《活动记录表》模板做好志愿者队伍的每次服务活动记录；三是负责社工需做好照片、签到表等培育过程及志愿服务力量参与服务的佐证材料的收集、整理和归档工作。

（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和街道的大力支持下，积极强化党建引领服务、创造条件，于2020年成立了党支部，能够常态化、制度化推动落实“三会一课”和“第一议题”等学习教育，并按期换届。社工站现有3名党员社工，在服务中发挥了“关键少数”作用。同时，针对辖区内社区红色文化宣传、党组织资源精准对接兜底服务等需求，从阵地建设、“双微”公益行动和党组织党员志愿服务等三个维度推动党员志愿服务力量发挥作用，先后开展了20场次党建主题活动，为186名困难群众链接8.1万元公益资源，圆梦“微心愿”，居民群众的幸福感和获得感得到有效提升，党的组织和服务全覆盖完成情况良好。

(2) 社工站服务立足辖区实际，围绕“党建、兜底服务和社区治理”三条主线，以建设“关爱—互助—共享”的同心圆社区为目标，践行“党建引领聚合力，‘五社联动’护六安”的服务主题，在实现辖区 17 类困难群众和特殊群体建档全覆盖的基础上，逐步拓宽到非户籍群体 30 人和环保群体 280 人，不断放大公益成效。此外，社工站积极打造“一老一小”社会支持服务项目特色和守护“钱袋子”社区金融安全服务项目特色，以及四个社区治理计划亮点，具有品牌意识，值得肯定。

(3) 社工站积极探索通过“数字化、智能化”方式绘制线上社区地图，精准标识困难群众和特殊群体的分布及动态服务情况，有效提高兜底服务的精细化、精准化程度。此外，社工站在评估期内积极培育志愿者队伍，筹集慈善资源合计达到 60.7 万元，能够在解决来穗单亲母亲照顾脑瘫儿童、“双工联动”解决独居病残个体政策支持、来穗儿童重返课堂、特殊家庭子女关爱等问题的过程中，通过“五社联动”探索社会支持网络以呈现联动成效，获得锦旗 7 面、感谢信表扬 118 次，产出了 15 篇服务案例，体现了较高的知晓度和美誉度。

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）社工站党支部架构尚未纳入党员社工，党员社工参与支部党建工作缺乏法理性，建议社工站尽快将党员社工的组织关系转入到社工站党支部中，或者将党员社工按相关规定纳入支部的流动党员管理，进一步严肃组织建设。同时，从党建工作的服务呈现来看，常态化服务与“项目化”打造界限不清晰，建议社工站聚焦困难群众和特殊群体服务，实施党建“项目化”管理，并将辖区内独特的党建资源、在地特色与社会工作专业元素融入党建项目，凝练党建服务品牌。

（2）服务设计所呈现的“点、片、站”三级框架尚未准确体现“双百工程”服务模式的核心逻辑；需求调研在各个社区层面尚未完整呈现兜底服务对象问题和社区问题；“六安”服务对问题及需求的回应的严谨性有待加强，如缺少社区需求及问题的依据、片区层面的服务统筹体现不足、跨片区社工站层面的品牌打造不明确等。因此，建议社工站夯实以社区社工点为基础的需求调研，找准社区共性需求和突出问题，打造特色亮点，进一步提高需求问题与服务解决的匹配度，有利于凝练“凤凰六安”的社工站服务品牌。

（3）各社区的“三图一表”呈现不够完整，建议社工站在现有基础上将辖内资源和问题纳入社区地图中，在做好风险防控的基础上，实现向“数字化、智能化”的转变。此外，建议调整社区培

育策略，积极探索建立健全社工站、社工点层面的“五社联动”架构和机制，从项目（问题解决）中培育组织，突出各“社”的活动开展情况和作用发挥情况，目的是进一步形成“五社”合力，放大公益成效。

（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）社工在日常服务中体现社工的“以人为本、助人自助”的价值观，应服务对象所需，急服务对象所急，及时提供能力提升、精神慰藉、权益维护、社区网络支持建设服务。

（2）社工站日常注重资源整合，推动多方力量参与社区建设，推动社区共治共享。

2.需要关注的地方

（1）社工站的人员稳定性和服务延续性有待提高，希望加强人员管理，稳定社工团队为社区服务。

（2）社工站社工服务经验基本在 2-3 年，希望加深社工能力建设及推动社工站与合作单位、社区居委会开展疑难杂症服务，推动社工站品牌服务。

（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）项目建立了较完善的社工专业能力提升体系，并在“双百工程”督导的指导下，组织开展共学营，积极搭建内部共学网络，本评估期内，已完成3期主题共学，且每次主题有相应的成效评估，计划、执行、评估、优化，持续优化内部共学机制。

（2）项目实行“分组划片，定岗定责”，专人对接，保持与辖内4个社工点服务岗直聘社工密切联动，联动频率较高，联动次数超400次，协同内容包括服务规划、需求摸查、恒常探访、疑难个案跟进、社区活动、资源链接等，共同落实兜底民生工作，效果明显。

（3）项目在中期评估后加强了规范化建设，按要求完成“三防”相关应急演练工作，扎实推进各项安全生产及管理工作。

2.需要关注的地方

（1）项目需加强项目社工与事务性岗位社工合作转介的相关台账记录。

（2）项目需建立社区恒常长效的沟通机制，按要求落实每周与各居委会的对接沟通，常态化联动，及时对接服务情况，争取相关合作与支持，并及时做好沟通记录，保存相关痕迹资料。

(3) 项目需关注上墙信息的动态更新及对外宣传推广，尤其完善 17 类困难群众和特殊群体数据动态更新，并注意上墙资料的美观度，此外，需要持续加强宣传推广力度，中期评估后，未见有更多关于社工站的主流媒体及行业平台的报道。

(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.加强“广州市社会工作智慧管理平台”和“广州社工‘红棉守护’热线”2个信息化平台的运用，及时有效将项目资金、服务数据等进行信息化管理。

2.建议社工站修订“红棉守护”热线机制，规范热线服务要求，指导服务介入、流程转介及电话漏接处置等。

3.服务已至末期，个案结案率 82%，社工站在注重服务质量的同时需提高个案跟进进度。

4.社工站需进一步加强和完善针对困难群众和特殊群体建档跟进，深挖服务需求，投入精准性的社工服务。

5.关注服务文书规范性、完整性问题。

6.社工站本年度人员整体流动性较大，稳岗率不达 80%标准，建议社工站及承接机构做好项目管理，重点关注团队人员流动性问题，保障服务质量。

7.根据《广州市天河区凤凰街社工服务站中期财务管理情况评估报告（穗师查 2023-P-153 号）》反馈，凤凰街社工站本项目年度协议中期人员费用实际支出按照全年项目经费总额比例推算，不符合不低于项目经费总额 80%的要求，需规范项目经费使用管理。

8.需进一步压实安全责任意识，及时更新相关台账资料，确保站内安全责任能够专人专责。

9.需进一步加强宣传能力，做好五年服务周期结束总结和完善工作，对已有服务成果、好的经验做法进行总结推广，形成可复制、可推广的模式。

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。本次凤凰街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，凤凰街社工站本次末期评估的等级为：良好。



五、结语

天河区凤凰街社工服务站在天河区民政局、凤凰街道办事处的大力支持下，在广州市天河区嘉禧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，未来凤凰街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议机构和社工站加强内部规范化管理，严把项目服务质量管控。一是从完善薪酬体系、建立激励机制、提高福利待遇、加强沟通与反馈以及提供培训和发展机会等方面入手，不断提高社工的积极性、凝聚力和创造力，从而促进社工队伍可持续发展；二是通过健全管理制度、明确标准规范、落实责任到位，推动实现档案管理工作的规范化、标准化和科学化，确保档案材料的完整性和统一性，进一步提升项目服务效能；三是在社工站层面组织社工深入学习《广州市社工服务站管理办法》及相关配套文件，促进团队对规范服务的把握，并根据新评估指标体系的要求，检查和更新人员、行政、专业服务管理制度及机制。

2.建议社工站按照“分层分类”原则，针对不同人群的特征制

定个性化调查方案，采用多元化调研方式，开展更深入、更细致的调研工作，精准摸排社区各类人群的存在问题及需求，以便完善需求调研报告。此外，还需根据调研目的和调研对象，设计合理且有针对性的问题，避免出现引导性和偏见性问题，促使受访人给出与调研目的相关的答案，以确保调研问卷的有效性。

3.建议社工站加强“双百工程”服务模式下的项目顶层设计和
服务统筹规划的同时，根据各社区社工点的调研结果，提炼共性需求，明晰核心问题，进一步聚焦服务目标，优化服务设计，更合理地分配服务指标，并立足辖区实际，以项目化思维制定适切、可行的服务实施方案，从而提高服务的精细化水平，有助于资源的精准投放，精准回应社区及人群的需求。

- 附件：1.广州市凤凰街“双百工程”社工站购买服务项目指标
完成情况统计表
- 2.广州市凤凰街“双百工程”社工站购买服务项目社工
到岗情况统计表



广州市凤凰街“双百工程”社工站指标完成情况统计表（2023年5月20日至2024年4月14日）

服务 片区	社区	投入 社工 人数	困难群众 和特殊群体建档			电访			入户探访			咨询个案			专业个案									
			协议 个数	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	接案 完成数	接案 完成数	百分比	协议 节数	完成量	百分比	结案数	完成量	百分比	
柯木塢 片区	柯木塢社区	8	132	99	100%	1608	1295	122.64%	506	484	142.49%	/	/	/	48	34	100%	288	211	102.78%	34	27	79.41%	
	高塘石社区		33	677			237	/	/	14	85										14	12	85.71%	
渔沙坦 片区	凤凰社区	8	132	56	100%	1464	863	129.85%	496	340	131.85%	/	/	/	52	25	100%	312	158	116.03%	25	23	92%	
	渔沙坦社区		76	1038			314	/	/												27	20	74.07%	
合计			264	264	100%	3072	3873	126.07%	1002	1375	137.23%	/	/	/	100	100	100%	600	658	109.67%	100	82	82%	
服务 片区	社区	投入 社工 人数	专业小组						大型社区活动						中小型社区活动									
			协议 个数	完成量	百分比	协议 节数	完成量	百分比	协议 人次	完成量	百分比	协议 次数	完成量	百分比	协议 人次	完成量	百分比	协议 次数	完成量	百分比	协议 人次	完成量	百分比	
柯木塢 片区	柯木塢社区	8	17	9	100%	102	54	100%	612	396	129.58%	1	1	100%	100	300	300%	9	18	311.11%	450	1504	485.33%	
	高塘石社区			8			48			397	/	/							10			680		
渔沙坦 片区	凤凰社区	8	18	8	100%	108	48	100%	648	386	142.59%	/	1	/	/	150	/	10	5	140%	500	1464	515.8%	
	渔沙坦社区			10			60			538	/	/				/		9				1115		
合计		16	35	35	100%	210	210	100%	1260	1717	136.27%	1	2	200%	100	450	450%	19	42	221.05%	950	4763	501.37%	
总体服务			协议内容			指标要求		协议内容			指标要求		完成量			百分比		所在街道户籍人口（10.764万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数245户，建档人数268人（其中4人因离世退档）；评估期内入户探访总人数1375人次，服务总人数268人；通过社工专业服务社区居民15328人次。						
			新增志愿者			50		社区调研			2		2		100%									
			新增志愿者骨干			20		新培育社区社会组织			3		2		66.67%									
			新增志愿者队伍			2		培育社区慈善基金			4		2		50%									
			志愿者服务活动			4		社会资源链接			500000		607286.1		121.46%									
			志愿者培训			4																		

广州市凤凰街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

承办单位名称：广州市天河区嘉禧社会工作服务中心

项目服务采购周期：2019年3月11日至2024年3月10日

类型			序号	姓名	职位	岗位等级/资质	2024年5月		2024年6月		2024年7月		2024年8月		2024年9月		2024年10月		2024年11月		2024年12月		2024年1月		2024年2月		2024年3月		2024年4月		符合从业2年以上的社工	备注						
							人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放						
持证社工	1	张雷	社工主任	社会工作师	2023.5.8	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2024.1.31满职					
	2	黎秋凯	社工主任	社会工作师	2021.12.26	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2023.5.31满职				
	3	张中祥	站点副主任	社会工作师	2023.10.31	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2023.10.31满职			
	4	黎雪花	站点副主任	社会工作师	2023.11.13	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2023.10.31满职			
	5	钟丹丹	站点副主任	社会工作师	2023.4.25	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2023.10.31满职		
	6	徐永源	站点副主任	社会工作师	2025.4.21	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2024.3.8满职		
	7	罗秋源	站点副主任	社会工作师	2021.7.7	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2024.3.8满职		
	8	张恩强	站点副主任	社会工作师	2019.12.2	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2024.3.8满职		
	9	周彩娜	站点副主任	社会工作师	2024.5.19	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2024.3.8满职	
	10	高淑平	站点副主任	社会工作师	2023.7.4	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2024.3.8满职	
	11	任世发	站点副主任	社会工作师	2024.8.16	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2024.3.8满职	
	12	张青青	站点副主任	社会工作师	2022.5.9	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格	
	13	罗仕松	站点副主任	社会工作师	2024.5.8	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格		
	14	李玲	站点副主任	社会工作师	2023.3.21	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格		
	15	郑玲玲	站点副主任	社会工作师	2024.6.19	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格		
	16	黄晓玲	站点副主任	社会工作师	2024.1.16	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格	
	17	黄晓玲	站点副主任	社会工作师	2023.18.11	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格	
	18	曾祥霞	站点副主任	社会工作师	2023.7.25	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格	
	19	廖泳强	站点副主任	社会工作师	2024.7.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格	
	20	黄雪玲	站点副主任	社会工作师	2023.7.24	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格	
	21	陈秀和	站点副主任	社会工作师	2023.3.13	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格	
	22	莫华伟	站点副主任	社会工作师	2023.3.12	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格	
	23	黄彩和	站点副主任	社会工作师	2023.5.4	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格	
24	林世发	站点副主任	社会工作师	2023.7.18	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格		
25	刘青青	站点副主任	社会工作师	2023.7.18	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格		
26	罗仕松	站点副主任	社会工作师	2022.5.9	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格		
27	李玲	站点副主任	社会工作师	2023.3.21	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格		
28	王世耀	站点副主任	社会工作师	2023.2.20	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2025.6.11取得助理社会工作师资格		
29	杨伟强	站点副主任	社会工作师	2023.9.1	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5</															