

2023—2024 年度天河区凤凰街社工服务站 中期评估报告

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 11 月 7 日



2023—2024 年度天河区凤凰街社工服务站 中期评估报告

凤凰街社工服务站（简称凤凰街社工站）中期报告，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、中期评估背景

2024 年 11 月 7 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中期评估工作。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，听取街道办事处（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

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，形成凤凰街社工站中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.出具中期评估报告阶段

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》，结合社工站与街道办事处（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

凤凰街社工站位于天河区凤凰街华美路8号，辖内共有6个社区，划分为3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10月31日，社工站配备社工20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3名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2024年5月20日至2025年5月19日。评估统计时间为2024年5月20日至2024年10月31日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1823个，入户探访926个，分别完成协议指标量的56.06%、64.17%；专业个案接案38个，服务213节，结案26个，分别完成协议指标量的58.46%、65.54%和40%；完成小组17个，94节，服务981人次，分别完成协议指标量的48.57%、53.71%和109.85%；完成大型社区活动57次，完成协议指标量的114%，服务5179人次；新登记志愿者25名，培育志愿者骨干10名，发展志愿者队伍1支，分别完成协议指标量的50%、50%和50%。（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未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站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）社工站目前配备在岗全职人数 20 人，其中持证社工 17 人（中级社工师 3 人，助理社工师 14 人），持证比例为 85%，从业 2 年以上社工 15 人，占协议要求配备社工总人数的 75%，未持证社工接受社会工作行业组织管理培训且获得相关证书或相关专业；社工站负责人持有中级社工师职业资格水平证书，具有 12 年以上工作经验，资质和资历符合要求。评估期内，持证社工应到大于 55 人次，实到 93.5 人次；非持证社工实到 16 人次；持续在岗人数 16 人，稳岗率为 80%。社工继续教育培训时数评估进度要求完成 660 小时，实际完成时数 794.5 小时，达标率 120.38%。

（2）专业规范管理方面，建立有包括个案、小组、社区活动和志愿服务等工作的流程和指引，有比较完善的服务对象权益保障

制度，2024年6月机构发文进一步明确月度绩效考评的相关规定，提出建立健全员工绩效考评管理体系，进一步对规范绩效考评内容、程序和考评结果的反馈及运用。2024年9月组织了社工站专业伦理规范学习和考评。

（3）项目宣传方面，制定有社工站年度宣传计划，实行“1+2+3+N”宣传模式，即1个平台（微信公众号平台），2个阵地（固定宣传点和6个社区宣传栏），三方联动（职能部门、街道、居委会），扩大社会面宣传，达到宣传和推广目标。截至10月30日，社工站共举办宣传活动22场次，共发文85篇次，公众号阅读量12219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）建议根据最新的管理办法理顺和优化社工站人员管理，岗位设置、职责分工、考评办法等制度，进行系统的更新和完善，发现在人事管理制度和岗位职责等文件之间不能相互对应，比如个人劳动合同写项目主管，但提供的人员名单中该人员又写为片区主管等，需要对社工站内部管理制度、执行文件、职责分工、考核标准进行系统的整理和更新，使之既符合双百社工站的要求又能为社

工站的管理提供更清晰的依据和执行标准。

（2）今年6月机构对月度绩效考评进一步明确了的相关执行的标准，但从落实考评的呈现佐证看，员工的自评没有签名确认，社工站对员工的考评资料没有存底，对考评规定的执行不够规范，不够严谨。

（3）服务持续改善方面，建议更加重视对项目管理工作阶段性的总结和反思，以促进工作的持续改进，如宣传工作没有半年工作总结，行政管理相关工作的情况汇总要进一步加强。

（4）截至2024年10月，社工站应到岗人次稍有欠缺，总人数要求应到110人次，实际到岗109.5人次，欠缺0.5人次。同时，个别同工专业服务指标完成进度不够，服务佐证有待完善。建议要注意专业服务指标分配同工之间任务安排分配要相对合理，对持证社工指标的分配要设定最低标准，以更好呈现社工的服务成效和专业度。

（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）一片区，该片区范围包括：渔沙坦社区、渔兴社区

①一片区社工团队的服务意识较好，积极关注社区居民尤其是困难群众和特殊群体的需求，完成建档工作，应建档数 83 人，实际建档数 83 人，完成率 100%，由于社区外来人口众多，社工能积极在社区内多渠道发掘来穗、非在册的困境群体，并对这些群体进行建档并提供恒常探访和电访、救助资源链接等服务，目前建档的普惠性服务对象有 6 人。

②一片区社工能够结合社区漫步、问卷普查和社区专干的访谈识别片区重点服务主题——社区环境美化，并有针对性地进行二次调研，深入分析两个社区的环境问题，并了解社区居民改善社区问题的想法和意愿，助力片区主线服务的设计。

③“三图”绘制比较清晰美观，能运用不同色块与编号区分呈现服务对象和社区资源的分布情况。

④一片区社工能够链接公益创投项目的康复资源，为社区内多个有迫切康复需求的残疾人提供便捷的康复师上门康复服务。有关服务一定程度缓解了这些家庭的经济和照顾压力，同时也让照顾者学习到一些康复技巧和可以有针对性地了解家人的康复情况。

（2）二片区，该片区范围包括：凤凰社区、背坪社区

①二片区包括背坪社区和凤凰两个社区。背坪社区应建档数量 20 户 20 人；实际建档 20 户 21 人。新增 1 人为非户籍的残疾儿童家属；凤凰社区应建档 53 户 60 人，实际建档 53 户 57 人，减少的

3 人中，2 人为去世，1 人迁出户籍。目前主要建档集中在三、四等级为多，建档覆盖率 100%，底数清晰，每月定期进行动态更新，且积极主动拓展有需要的困难群体纳入建档，如非户籍的残疾人家属等。除了小组活动指标外，各项指标基本完成，政策宣传类活动和中小型活动指标超标完成。

②片区社工积极开展调研工作，通过问卷调查，文献分析，访谈等多种方式，对片区的 17 类困难群体和特殊群体需求以及社区内凤凰山的自然环境保护等议题开展调研，调研得出的需求内容丰富，类别广阔。

③社工能基于建档服务对象中残障人群占比多的特点，在片区年度计划中，专门开展“有爱无碍，暖心相伴”残疾人发展计划，以小组、社区活动、志愿服务队的培育等方式，初步探索提升残障群体的自主能力和社交支持，促进残障人士融入社区。

④社会参与方面，社工链接丰富的社会资源，包括企业、社会组织、居委等，累计链接资源超过 3 万元，组织志愿服务超过 150 小时。社工开展服务活动获得市、区不同宣传平台的媒体报道超过 8 次。

（3）三片区，该片区范围包括：柯木塍社区、高塘石社区

①三片区各类指标完成进度合理，社工共建档 111 户 120 人，建档率为 100%。困难群众及特殊群体的名单及详细信息有更新的

痕迹，本周期内社工落实了困难群众及特殊群体“一年一次”分级评估。个案、小组、社区服务、民生政策宣传、特色服务等类别的指标平均完成进度超过 50%。

②探访服务的落实频次符合评估指标要求。社工目前对辖区服务覆盖面达到 100%，分级评估表格内有登记入户评估的情况和经手人签名，并且每月对困难群众及特殊群体的探访及电访服务记录详尽。

③特色亮点服务较精准对接社区人群需求。片区选择残疾人健康支持服务作为特色服务，并联动了公益创投的专业资源为 8 位服务对象提供健康建档、康复评定、上门巡诊、康复干预等服务，相关服务能聚焦个性化需求，使用前测和后测的数据反映了 8 位服务对象均有一定的康复成效。

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）一片区，该片区范围包括：渔沙坦社区、渔兴社区

①建议社工优化调研细节。一片区社工对困难群众及特殊群体开展的需求普查，由于群体类型有差异，普查问卷设计的问题与答案难以涵盖不同困难群体，例如问卷提问“残疾等级”“低保情况”

等基本资料可以通过建档过程得以了解，问卷的作用更应是结合分层分类的思维对不同困境群体规范性需求来建立调研板块，例如经济、心理、健康、社会支持等方面进行现状了解以及原因分析，以更好地探索不同群体的突出或者共性需求。

②片区社工对社区治理问题进行两个阶段的调研，在第一阶段的社区治理调研中，问卷引导居民提出多个问题的关注点，但对这些问题原因的分析则只指向居民的社区参与问题，有关解释的合理性有待提高，一方面是调研结果有明显的导向性，另一方面对多个问题的归因太单一。

③建议片区要梳理好“片一点”之间的服务架构与逻辑，目前片区层面以社区环境美化作为主线服务，社工点的服务计划描述多为要针对环境美化搭建平台、建立队伍与建设机制，但没有具体说明这些计划的做法，泛化的描述较难具体指引社工厘清服务的开展，社工在年度计划设有推进表，建议可以将具体的活动与各种计划内容进行对应。另外，交叉分析识别两个社工点的在环境美化方面的问题，有助于选择更合适的策略。

④针对片区内困难群众及特殊群体的需求，社工打造了安康护航兜底民生特色服务计划，但目前没有体现服务的特色，社工提出生理、心理和社交健康多元健康理念，但并没有对应到片区内主要困难群众及特殊群体的特性规划，导致有些活动的归类不合理。建

议社工在服务指标有限的情况下，对焦群体性的突出问题，例如社区困境长者高血压、中风的问题比较多，可以重点关注老年人和残疾人的心脑血管健康问题，以打造计划的特色。

⑤社工要加强服务成效意识，尤其在介入社区治理问题中，要更明确任务目标，例如结合调研结果确定在本年度计划中处理多少个环境黑点，预期达到怎样的效果、培养一支队伍的多少个环境美化志愿者，现阶段的服务中还是多以提升志愿者服务意识、技能为重，实际上社区问题是否得以解决以及服务成效的覆盖面也对志愿者服务认同感、维持后续参与动力的有很大维系和促进作用。

⑥社工目前跟进的个案 10 个，目前的个案大部分采用社会支持网络理论作为指导理论，社工更多以资源链接者的角色介入，介入方式相对单一，服务方式主要是以线上交流为主，主要交流资源信息。社工目前对问题的分析比较浅层，例如社工为家庭经济困难学生提供教学资助资源，基本上没有接触孩子本身，而其家长表达自己曾经的工作经验和价值时，社工并没探索其可能有自我发展和就业的需求，单一以资源链接为服务方式有时会造成个案跟进的局限，降低专业性。

⑦家庭信息汇总表呈现的信息均是相对固定的基本信息，没有呈现社工恒常跟进的服务过程以及评级调整等的动态变化，建议可以优化表格设计活化功能。建档表的记录描述相对简单，介入计划

多数写的是资源链接，社工需要注意在后续的探访和电访中更具体地了解服务对象的情况。另外抽查到的一些服务计划文档，写着有“一次电访一次探访”，但实际上只记录了电访信息，缺失探访的记录，也有只联系上可以探访但后续没有进行探访，建议社工站注意明确探访和电访服务次数的统计。

（2）二片区，该片区范围包括：凤凰社区、背坪社区

①项目的需求调研和服务规划，仍需要加强以民政社工的职业范畴和专业范畴，进行服务规划。有关社区治理的板块，不仅可以关注硬件环境的治理，更值得关注人与人之间关系的协调促进。目前以“绿美凤凰”志愿培育计划和“绿美凤凰”守护家园计划，较多都是在培育志愿者参与凤凰山资源保护为目标的服务，而暂时没有体现片区残疾人能力提升，社区融入等需求调研中反映的问题。建议社工与双百督导和内部督导一起协商梳理需求与服务的重点。另外，有关 17 类困难群众及特殊群体需求的调研，可以从过去服务建档和服务资料整理分析。

②项目成果和重点问题的解决方面，目前片区虽然已经完成了相应服务指标，但是在服务对象需求问题的整理以及社区问题的发掘界定方面，仍有待提升。目前片区服务呈现出丰富多元的服务主题，包括亲子环保科普类，志愿服务类，家园守护行为等，社工可以进一步思考和聚焦这些服务的迫切性。

③服务整体质量方面，建议加强文书档案的整理归档，例如新入职员工加强建档编号的认识，调研材料的原始材料和分析报告的完整归档，个案结案回访等。建议加强小组和部分培育服务的后续回访跟进，确保参与者学以致用。

（3）三片区，该片区范围包括：柯木塿社区、高塘石社区

①片区来穗青少年儿童社区融入服务可进一步聚焦、深化。片区通过调研得出了来穗青少年儿童的社区融入需求较为突出，也做了原因分析(教育资源公平性欠佳、社区支持系统不足、社区歧视与偏见、公共服务空间不足、资源了解不足)。实际落地了5个小组、7个社区活动以约束上述五项不良因素，需解决的问题过多，服务深度不足，建议社工再进一步聚焦、细化拟解决的问题。

②特色服务残疾人健康支持计划涉及上门医疗、康复、护理，建议在资料中补充《知情同意书》，明确服务受益及风险，落实服务对象或监护人签名，明确片区层面的不良事件处置流程。

③探访方面，困境儿童的探访宜落实到儿童本人，以便专业社工全面掌握儿童的整体情况和需求变化。

（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）服务指标方面，截至 2024 年 10 月 31 日，新培育的 1 个社区社会组织已在居委备案登记。社工站目前培育 25 个志愿者、10 个志愿者骨干，系统新登记了 11 支志愿队伍。同时社工推动各个社区全面成立了社区慈善基金。指标完成进度情况良好。

（2）社工站组织社工开展了志愿服务需求调研，建立了志愿者管理制度，制定了服务指引、激励制度、投诉机制等制度内容，制度还预设了不同志愿骨干培训课程和学分，写明采取学分制对志愿骨干进行培育和督导，较为新颖。同时，社工积极利用 i 志愿等平台开展活动，志愿队伍、社区组织、志愿骨干各式材料都有系统截图佐证。每个志愿骨干均有制定培育计划，以表格形式形成了服务一览表。

（3）经对社工站提供的服务对象名册开展满意度调查，目前已完成了 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 94.4%，普遍服务对象表示满意，其中有三个服务对象表扬王社工以及跟进的男社工。

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）建议社工站继续完善材料的细节。首先，凤凰之翼志愿队材料里面有一页印刷只有单面。其次，志愿骨干材料当中，有两个骨干（钟*菁、练*均）培育计划书缺少服务编号。有一个骨干（宁*敏）的骨干评定表发现没有姓名、填表时间跟进社工等表头信息，但完成了评分，并且审核人（社工本人）已签字。

（2）建议社工站完善志愿培育的相关制度。目前《志愿者管理制度》有小部分符号的错误，同时整体制度缺少附件、落款和时间等信息。同时，建议完善补充志愿服务指引中关于岗前培训的相关制度内容。同时社工可以完善培训工作材料的整理，例如汇总入门培训、岗前培训、季度培训、技能培训和志愿骨干学分培育的数据和服务记录。社工还可以撰写阶段性总结和年度总结，总结出调研得出的志愿需求的回应程度，以及后续的培训方向和目标。

（3）在满意度调查过程中，有2个受访对象反映了希望社工帮忙链接煤气炉、暖炉的电器设备，有2个对象希望服务频繁降低，有3个对象希望多参加社区活动，多链接慰问物资。建议社工根据个别对象的情况和结合后续跟进频次安排，继续跟进，确保服务到位。

（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）社工站的党建服务重视发挥社工站党支部的先锋引领作用，积极参与协助街道党组织的活动和宣传，积极联动爱心企业党支部的力量关注、解决社区困境心理问题。尤为值得肯定的是，社工站党支部深入实践“学”“实”“严”的教育学习和管理机制，积极推进定制化服务中“党员接单”的力量发挥。

（2）社工站“红棉守护”热线机制和“接听指引”清晰，值班安排合理，动态监测台账记录详细，心理疏导、情绪支持和应急救援等“临时介入”服务较好地体现了社工耐心解困，用心解困。

（3）社工站整合链接社会慈善资源有力，积极协助社区筹建社区基金，并积极依托社区基金、慈善空间和慈善工作站平台打通慈善资源与社区需求的供需对接渠道。截止评估时已自主链接有31.57万元社会资源，“居民自筹、社区出资、单位捐助的多元模式”依托“善融计划”取得了较好的成效。

（4）社工站对疑难案例的关注和跟进积极，社工站重视困境儿童、特殊长者和家庭等对象的深度跟进，积极联动辖内心理咨询

医院等有相关专长的企业和单位资源精准回应特殊需求，及时解决特殊对象的个性问题，较好地发挥了社工的专业优势。

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）“党的工作覆盖”缺乏明确的项目主题，且服务与党建的“同步关联”有待进一步提升。建议社工站紧扣党建工作在回应困难对象特殊群体需求和基层社区治理方面的主题或清单，着力加强共建或引领中服务对党建资源、红色文化、党员力量等的同步关联和相互促进，以更好地提升党建服务的项目化、成效化。

（2）需求调研计划“服务主题”设置的合理性有待提高，17类困难对象和三个片区在需求差异的分析上缺乏分层分类的评估，服务设计在项目聚焦、策略规划、回应需求和“点一片一站”层次安排方面有待进一步完善和优化。建议社工站重视需求调研前期计划的合理性与后期分析的深入性，全力做好逻辑清晰、策略合理、规划专业的顶层设计。

（3）“五社联动”在社区培育的进度和机制落地的服务探索与创新方面需要关注，建议社工站进一步明晰资源整合、匹配的思

路，加快社区社会组织、志愿力量和队伍服务的培育进度。加强“五社联动”机制在具体项目和服务中的专业探索。

（4）服务成果和服务质量对社区问题的解决情况、对服务的亮点和特色的挖掘与打造需要关注，建议社工站在关注困难对象特殊群体服务的成果输出的同时，加强对社区公共问题或服务的回应与治理成效的关注，加大社区工作手法的结合应用，加快服务亮点和项目特色的全面挖掘与打造进度。

（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

社工站严格遵循工作职责，按照要求定期追踪辖区内特殊群众的需求状况，确保每月实施必要的探访工作，并依据此类群体的具体需求，提供针对性强、实效性高的服务措施。在本年度开展的社区慈善活动中，社工站积极与居委会、非政府组织、企业及志愿者团队构建合作伙伴关系，精心组织了一系列形式多样的义卖活动，此举显著增强了社区居民参与社区建设的热情与积极性。同时主动与街道的“民生微实事”项目进行对接，充分发挥社工、群众的宣传力量，进行广泛而深入的推广，旨在使更多居民能够便捷地享受到优质的社区服务。并与各社区保持密切沟通，协同开展社区宣传

区宣传服务工作，确保相关政策宣传能够深入覆盖至每一个社区。

2.需要关注的地方

需进一步强化与相关机构及组织的沟通协作，积极拓展凤凰街辖区以外的资源，构建更为紧密的合作伙伴关系，以期在多个领域内实现资源的有效共享与优势互补；站点社工的服务经验尚需进一步提升，特别是对新入职社工的业务培训，需不断加强自身的专业能力建设，持续学习新的知识和技能，以应对工作中不断变化的需求与挑战。

（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，一方面能充分发挥“双百”督导的作用，积极促进一线社工的专业成长；另一方面能强化与直聘社工的联动合作，协同落实面向兜底对象的各项服务工作。

（2）项目团队的内部管理落实较好，团队健全了各项管理工作制度，积极落实了信息公开、规范办公、安全管理等方面的各项管理责任，有效确保了项目的顺利、安全运行。

（3）成果宣传方面，项目团队本年度积极梳理服务经验，共

撰写 8 篇服务案例，其中有 5 篇已向中国社会工作、广州社工等平台进行投稿。同时，该项目服务获得省、市等不同平台的宣传报道多次，对社工站宣传和推广有积极影响。

2.需要关注的地方

(1) 社工专业能力提升体系的实施与结果测评工作有待完善。建议项目团队强化内部督导与共学的专业支持力度，定期收集社工与内部督导的双向反馈，评估整体团队的成长情况，总结经验、反思不足，以完善体系规划，形成闭环。

(2) 项目团队暂未产出研究成果。建议项目团队不断提升服务案例的产出质量，积极向国家级期刊杂志投稿，争取发表以增强项目的专业影响力。

(九) 监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站项目管理、服务满意度及督查整改落实情况的评估反馈如下：

1.需进一步优化“三图”绘制。梳理辖区内社区资源，建立社区资源清单，提炼社区问题清单，界定社区问题范围。

2.需提高 17 类困难群众和特殊群体建档和服务质量，深入分析困难群众服务需求，制定针对性服务计划，更精准化开展 17 类困难群众和特殊群体恒常服务。

3.需进一步完善安全管理制度，明确安全管理应急小组管理人，

落实安全责任到岗到人。

4.需加强人员管理规范化，落实社工专业能力提升培育体系，提高服务团队专业能力。截至10月，社工站社工应到110人次，实到109.5人次，缺0.5人次。

5.需加强提炼服务成效亮点，加大宣传力度，提高社工站居民群众知晓度和满意度，打造凤凰街社工服务站特色品牌。

6.根据《广州市督导中心天河区10月督导工作总结》反馈，针对凤凰街社工站三楼走廊天花板渗漏脱落问题已报送有关整改情况。需重视社工站场所安全整改相关工作，落实场地生产安全工作要求。

7.根据广州市社会工作智慧平台预警处理显示，截至10月，社工站已按整改要求处理人员配置、经费划拨预警信息共2条。需及时有效将项目经费、人员情况、服务数据等进行信息化管理，重视平台管理和使用。

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：经调整，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，凤凰街社工站本次中期评估的等级为：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，未来半年凤凰街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步加强完善需求调研工作，深入挖掘各类困难群众和特殊群体的个性化需求，从而更好地设计更具精细化、针对性的服务，做好项目管理，更好地呈现服务成效。

2. 建议社工站进一步加强对项目的梳理，强化社工的项目思维，做好服务痕迹的记录工作，更好地做好文书材料的整理，以便让服务成效的呈现更具逻辑性，更能彰显社工专业价值。

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

