

2024—2025 年度天河区冼村街社工服务站 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：广州市天河区冼村街道办事处

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 11 月 13 日



2024—2025 年度天河区冼村街社工服务站 中期评估报告

冼村街社工服务站（简称冼村街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对冼村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 名工作人员对冼村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。冼村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 13 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冼村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，对冼村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

冼村街社工站结合《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

评估小组对冼村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，对冼村街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据冼村街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成冼村街社工站中期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及冼村街社工站，并由冼村街社工站转发给冼村街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合天河区民政局、冼村街道办事处以及冼村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冼村街道办事处和冼村街社工站。

（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

冼村街社工站位于广州市天河区华穗路 398 号二楼，辖内共有 8 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2016 年 3 月开始，由广州市中大社工服务中心负责运营。

截至 2024 年 10 月 31 日，社工站配备社工 21 名，其中持证社工 19 名（高级社工师资格 1 名，中级社工师资格 3 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 2024 年 5 月 16 日至 2025 年 5 月 15 日。评估统计时间为 2024 年 5 月 16 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 2128 个，入户探访 300 个，分别完成协议指标量的 134.51%、75%；咨询个案结案 31 个，完成协议指标量的 68.89%；专业个案接案 30 个，服务 151 节，结案 19 个，分别完成协议指标量的 54.55%、54.91%和 54.29%；完成小组 13 个，65 节，服务 578 人次，分别完成协议指标量的 65%、65%和 115.6%；完成大型社区活动 6 次，服务 747 人次，分别完成协议指标量的 75%和 93.38%；完成中小型社区活动 50 次，服务 1857 人次，分别完成协议指标量的 83.33%和 154.75%；新登记志愿者 103

名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 85.83%、100%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，冼村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）人员配置方面，截至 2024 年 10 月 31 日，社工站项目共配备社工 21 人，社工应到 110 人次，实到 116.5 人次，其中，持证社工 19 人，持证社工应到大于 55 人次，实到 104 人次，从业两年以上社工 13 人，占协议社工总人数（20 人）的 65%，人员基本配备。社工站制定了社工成长计划，并有相关成长支持。社工站重视社工继续教育，培训时数超标完成。社工站负责人稳定在岗，自 2010 年 7 月起在本机构任职，2013 年 6 月取得社会工作师职业水平证书，2021 年 12 月取得高级社会工作师职业水平证书，从事社工服务与管理累计年限 6 年以上，资质符合相关要求。

（2）服务质量管理方面，社工站建立了专业伦理价值规范的

实践制度和服务对象权益保障制度，尤其服务对象权益保障制度比较详实，针对该项制度内容，组织了共学并进行了考核，建立了服务质量内控制度、专业服务规范流程指引、服务整改机制等。定期开展各类型工作会议，推进工作进程、进行工作反思。针对上次评估发现的问题有反思、有方案、也有一定程度的整改落实。

（3）积极宣传社工站项目。社工站地处临街位置，标识明显，易于寻找，在网络地图标注清晰，可导航到达。能定期更新微信公众号，及时分享服务资讯。开展社区活动，扩大服务知晓范围。有撰写服务案例，有助于呈现项目服务的专业性。

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）建议加强团队建设，提高稳岗率，并做好员工档案资料管理与归档。人员管理方面，截至2024年10月31日，持续在岗14人，稳岗率70%，未达到80%。人事资料归档有欠缺，个别员工档案中，最新签订的劳动合同、产假资料等未及时归档。

（2）建议继续完善专业服务规范指引。个案程序指引的内容与“个案存档目录内容”的要求有不匹配的地方，如接案流程指引与实际执行不一致；“接触个案记录表”的填写与制度指引不一致；

《个案流程图》与实际执行记录对回访安排的要求不一致。抽查个案记录发现，部分个案回访内容并未按规范指引要求进行个案复盘，需针对个案介入情况进行回访。小组工作指引比较粗糙，未能有效保障小组工作的质量。抽查小组工作文书发现，部分小组活动安排不够合理，开展时间错乱，如长者的慢病小组；还有部分小组活动计划时间与开展时间不一致，且未有调整计划的审批或信息出错的修改。

（3）建议改善服务质量监测。小组报名程序未认真落实，个别材料欠缺社工签署，需提高服务签署的严谨性。服务对象权益保障落实方面，未成年人的小组报名表、“志愿者信息登记表”、服务承诺书等设置了监护人签署，但仍有未签署的。服务文书虽然执行三级签署，但抽查文书仍发现计划安排不合理、信息出错、有缺漏等情况，需进一步发挥各职级在服务质量管理上的职能，做好服务监测。

（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：跑马地花园社区、潭骏社区

①一片区建档信息完整，质量较高。目前片区已实现对 17 类困难群众和特殊群体全覆盖建档，其中跑马地花园社区应建 27 户 28 人，已建 27 户 28 人，潭骏社区应建 42 户 44 人，已建 42 户 44 人。档案资料完整，相关负责人批注较为详细。

②片区社工团队专业性较高，具有专业背景，具有 1 至 3 年社工从业经验，有服务热情，对社区情况相对较熟悉，能够较好的与直聘社工联动探访及服务困难群众和特殊群体，充分发挥“五社联动”在服务困难群众和特殊群体，以及推动社区治理中的优势。

③片区社工团队有服务项目品牌打造和宣传意识，能总结撰写形成优秀服务案例，并注重服务成效的宣传，目前已撰写《“青青家园”社区治理项目》《爱心接力，共筑困境儿童中考梦》等服务案例。

(2) 二片区，该片区范围包括：冼村社区、金园社区、新庆村社区

①二片区的各类文书整理井然有序，片区的调研报告、专项计划、各个社工点的“三图一表”、调研报告、年度计划等服务文件比较齐全，目前片区的各类服务指标推进情况良好，对辖区内 17 类困境群体共计 188 户的建档工作能够做到 100% 完成，针对特殊问题的困难群众开展个案工作，目前已开展个案 12 个。

②二片区社工团队的调研具有一定分层分类意识，社工点设计

三份不同群体的调研问卷全面调研片困境长者、残疾人、困境儿童等群体的需求情况，能尝试用共性需求和个性需求的概念区分困境群体整体对服务输出的期待，以期更精准地阐述共性需求与个性需求。

③“乐伴同行”儿童友好服务计划作为片区一级的主线服务，能基于片区内在有5所中小学，青少年相对集中的在地特点以及结合购买方金园社区居委会正在打造儿童友好社区的工作重点，服务方向选择合理，二片区社工能够对项目进行专项调研，调研涉及社区内多个与青少年事务相关的部门，较好地整合了他们对服务期望和动员他们的资源。

④“乐伴同行”儿童友好服务计划设置了较明确的任务目标，打造了一系列可视化的成果，包括建立了志愿者队伍、编制了儿童友好报以及初步设计了金穗幼儿园周边上学路径适儿化打造方案，成果展示意识较好。

（3）三片区，该片区范围包括：杨箕东社区、金珠社区、金城社区

①社工关注兜底人群服务，制定困难群体和特殊群体跟进机制，为17类困难群众和特殊群体提供多种服务。社工能按要求为困难群众和特殊群体建立档案，建档率100%，其中杨箕东社区应建档32户36人，实际建档32户36人；金珠社区应建档28户36人，

实际建档 28 户 36 人；金城社区应建档 19 户 21 人，实际建档 19 户 21 人。社工对出现特殊情况的服务对象，能积极发挥作用，建立“三图一表”，服务跟进到位。

②社工的专业服务能力较好。第一，调研方面有片区调研报告、社区治理调研报告以及兜底服务人群需求调研报告，调研分层分类。第二，一线社工在个案、小组、社区服务的专业手法比较成熟，能够为遭遇情绪困扰、关系困扰或精神困难以及不了解相关政策的社区居民开展个案辅导，特别是针对很多针对困境儿童的个案介入服务比较有效，以“一平米”学习空间改造项目介入改善 7 户困境儿童的学习空间，在个案跟进的过程中能够看到社工在需求分析和问题干预上进行正向努力和尝试，在一定程度上协助当事人及其家庭解决困难，社工在个案、小组、社区服务中专业角色发挥得当。

③社工能注重社区治理服务框架的搭建，品牌服务建立，有效联动各方资源。片区围绕“美治社区”行动计划，运用“五社联动”机制，以“社企共创”为核心理念，通过“协商致美—社企助美—行动创美”的“三美”解决模式，推动老旧小区楼道改造、社区复绿、流浪猫介入等社区难题，其中杨箕东社区成功对于 13 条楼道进行排查，更换灯具 68 盏，更换老旧电线 120 多米；就流浪猫问题动员物业、关爱动物组织形成协事协商机制，出具治理方案，成效比较突出，服务得以沉淀以及推广，促进社区治理项目品牌建设。

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：跑马地花园社区、潭骏社区

①建议更进一步深化服务调研和服务推进。在调研方式上，除了问卷调查以及相关方访谈之外，可以采取更多样化的调研方式（如深度访谈、口述史、参与观察等），深入了解服务对象和社区的问题和优势。在调研内容上，除了关注在册服务对象物质层面的需求外，还应关注他们的心理、社会、精神等层面的需要，同时也建议关注商都核心区弱势边缘群体的独特处境，探索有商都特色的社会工作服务项目。

②建议进一步完善社区评估的“三图”，提高社区“三图”在工作中的使用率。目前的社区“三图”未能体现出对服务对象和社区评估的主要结论，地图背景信息比较杂乱，没有突出本应强调的重点信息。

③建议进一步提升案例总结提炼的能力，更好地积累本土化的专业服务经验。目前的服务案例只是强调了服务的成效及结果，需要进一步突出社会工作的具体介入过程、社会工作者角色及取得成效的内在机制，从而无法揭示案例的核心经验。

(2) 二片区，该片区范围包括：洗村社区、金园社区、新庆村社区

①建议二片区社工进一步细化困境群体调研结论。在调研方面，二片区社工虽然能初步体现分类的调研思路，但调研过程中较多依赖社工站统一设计的问卷，目前问卷的题目多为意向调查，难以深入反映片区困境群体面对的共性问题以及问题的原因，而社工实际上在建档、探访、电访的过程中对困境群体的情况有更直接的了解，可以通过分析这些信息反映社区真实的群体故事，锁定主要的问题，例如据社工反映二片区多数残疾人为长者，家人不在身边又不方便走出社区，使之产生孤独感，这样的说法相较于只是写困境群体有情感支持需求更具体，更有助于匹配适切的服务。

②建议二片区社工在制定《社区问题地图》时，需要识别清楚哪些属于社区问题，哪些社区实际情况。例如有社工点提及难以进入高档社区开展活动，安保严密是这些高档小区的正常状态，不能算是社区问题，社工需要发掘的是一些给居民生活带来负面影响的问题和状态，例如金园社工点提到公共儿童乐园可见的管理和环境卫生问题。还有建议社工要结合其他两图反映的情况，强化对社区问题的敏感度，例如洗村社工点残疾人居住地比较集中，社区中是否有一些社区问题影响他们的出行、社区参与。

③建议二片区社工明确每个社工点的服务规划。在服务设计方

面，由于需求调研结论相对宽泛，各社工点的整体服务设计描述较笼统，例如在年度计划中提到对共性需求的群众开展主题式小组，实际上是哪个共性需求的哪些主题，或者是哪类型困境群体的哪方面服务主题，规划不够明确。另外，二片区是以儿童友好社区打造作为特色项目，但该项目主要发生地是在金园社工点，为了有针对性地突出特色项目，其他两个社工点已配合开展工作，但一定程度压抑了其他两个社工点的特色。建议各社工点社工可以在响应片区主线服务外，打造更多具在地特色的服务，例如浣村社工点着力打造困境群体服务，新庆村社工点可更多往慈善资源平台搭建、建构社区资源供给侧等方面定位。

④建议二片区社工优化电访工作方式。家庭信息汇总表中有不少记录社工给困境群体发短信，作恒常的节日问候和天气提醒，但这些短信多数服务对象未作回复，属于单向沟通，而如果要作为电访指标，是需要促进社工和服务对象的沟通，因此社工如果往后因尝试其他方式联系无果而采用短信联系，可以设计一些能引导服务对象回复的内容，而非单纯的祝福问候。

⑤建议二片区社工通过“双工联动”加强入户探访效果。抽查到部分“人户一致”的四级服务对象近半年没有进行探访的记录，未符合社工站制定的分级服务频次要求，社工提到有服务对象会主动提出减少探访次数，当中的服务对象多数与社工电话、短信联系，

并未与社工见面，关系还未建立，容易对社工上门探访有防备与抗拒，建议将这部分服务对象名单整理出来，尝试依托“双工联动”，让直聘社工逐渐带入户，进行相互介绍，促进关系建立和服务对象的信任感，以期后续逐步增加对服务对象的探访频次。

（3）三片区，该片区范围包括：杨箕东社区、金珠社区、金城社区

①建议提升文书类型的专业性问题。第一，建议增加调研计划，并以更多形式，参与式观察等形式进行调研。第二，建议提升个案文书撰写的专业性问题。经查阅资料，有部分个案使用理论比较多，建议社工站通过培训提升社工对于理论的理解，规范专业个案的服务记录，以有效提升服务文书的专业性。

②建议关注兜底人群服务档案建档的问题。经查阅资料，有部分10月新增的兜底人群档案，特别是困境儿童的服务档案，社工已经通过电访了解到服务对象基本情况，但实际记录服务量为0次，建议更新服务记录，完善电访记录；同时部分兜底人群的服务以短信服务形式为主，建议采取多元化的手段介入服务，记录上增加服务对象的回应，以实现对于服务对象情况了解的及时性、有效性。

③建议进一步关注特色亮点服务成效呈现问题。建议片区特色项目“美治社区”行动计划，在半年的服务后以阶段性总结服务成效，如“美治社区”行动计划的全年计划中，有维系并发展志愿者，

组建一支美治社区志愿者队伍的目标，在实际的历程中暂时没有见到相关的记录，建议阶段性总结服务成效可以针对服务目标进行描述，如成效展现上可以展示组建志愿者队伍的情况，以志愿者服务队伍的组织架构、参与人员、服务时数等作为产出，也可以使用视频记录、感谢信等形式呈现服务成效。同时，建议社工可以以案例分享“三美”模式的运作经验，让特色亮点社区治理服务可以以专业案例形式展示，最大化呈现社区治理服务成效。

（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）指标完成情况方面，社工站新培育 2 个社区社会组织，推动全部社区设立社区慈善基金，发展 20 名志愿者骨干，培育 1 支志愿者队伍，有活跃志愿者队伍 10 支；自 2024 年 5 月至 10 月新增 103 名志愿者加入社工站志愿组织；以上指标完成情况符合协议及中期评估的要求。

（2）服务对象评价方面，经对 100 名服务对象进行调查，服务满意度为 97.2%，获得大部分服务对象的肯定和认可。

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）建议完善各类培育材料。在社区社会组织培育、志愿者队伍培育方面，均未有培育过程相关材料，志愿者骨干培育材料较为薄弱，建议补充完善相关内容，包括但不限于培育方案、详细培育过程记录、培育小结等，以便展现培育工作成效。

（2）建议补充各类工作汇总表。在目前各项工作独立建档的情况下，补充对各项工作的信息汇总表，比如补充标注有志愿者姓名，培育起始日期，培育次数或时数，服务情况等志愿者骨干名单，标注有队伍名称，成立时间，成员数，培育起始日期，服务次数等的志愿者队伍汇总表，清晰完整呈现工作内容。

（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）社工站坚定党建引领服务宗旨，重视组织建设，于 2020

年10月成立党支部，现有8名党员社工，通过常态化制度化开展“两学一做”“主题党日”等学习教育活动，强化党员社工的教育、管理、监督和服务，夯实组织基础，提升政治素养和业务能力，按“六有”标准建设党建阵地，获评“广州市社工站党建阵地示范点”“优秀党建项目”等荣誉，积极参与配合街道社区党组织的活动，宣传党的民生政策，通过实施“党群聚力，五乐同心”社区关怀服务计划，将“乐学、乐建、乐善、乐助、乐治”五大板块，与“红色文化、党建共建、企业公益、五社联动”融合起来，整合社区资源，为困难群体提供精准当服务，党建品牌雏形初现，值得肯定。

（2）社工站基于冼村街道的人口结构、资源和区位优势，搭建“社工站一片区一社工点”三级联动机制，采用“宏观统筹和协调、中观介入和管理、微观服务和执行”的服务策略，实施党建引领服务、社区治理服务和兜底民生服务，执行五大计划，积极打造社工站党建服务品牌，凝炼片区三大特色项目，夯实兜底民生服务体系，框架合理，蓝图可期。

（3）社工站加大了辖区商圈、企业资源与社工服务的融合，积极探索“乐善企业帮帮团”服务机制，推动12家企业助力社区基金筹款6万元，71位困难群众圆梦微心愿，采用“菜单式公益清单”推动红联共建，融合发展，同时，搭建“2235”困难群众和特殊群体服务体系，精准化识别建档340户375人，实施“六步”

服务机制，精细化持续化服务，动态跟进，多措并举织牢民生兜底网，助力打好精准服务组合拳，通过社企共创公益合作，发挥辖区企业优势，营造慈善氛围，为推动浣村关怀共同体建设奠定了较好的基础。

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，建议加强社工站党支部建设，在归档党建服务文书之外，还应该建立健全党支部的工作制度和工作机制，规范党支部建设文书，例如民主议事、发展党员、谈心谈话、组织关系、党费收缴、党务公开等方面，流动党员的管理尚未按照相关要求执行，建议关注。另外，建议强化“党群聚力，五乐同心”项目中，“乐治、乐助、乐善”板块的党建元素。

（2）建议社工站优化顶层设计，完善基于社工点的需求评估，同时，建议聚焦三个片区特色亮点项目。目前总体服务设计在体现社工点社区的服务重心方面略显不足，以服务计划为代表的项目化特征相对突出，社工点需求调研中对社区问题阐述缺少科学严谨的依据，各片区社区治理服务缺乏需求评估结论支持。

（3）“五社联动”成效方面，建议将“五社联动”与社工站

品牌打造、特色亮点服务、疑难案例和社区问题解决做深度融合，从策略上健全机制，从执行上分层推进，确保“五社联动”在“站、片、点”服务中都能发挥积极成效。

（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）党建引领开展社会治理。
- （2）宣传方面相当及时。

2.需要关注的地方

- （1）开展服务的有效性待提高。
- （2）人员安排变动较多。

（八）督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务保障工作的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

- （1）项目团队服务量建设工作持续优化。一方面，团队能结合上一周期评估反馈建议，完善了《人才培养体系》，协同“双百”

督导落实相关督导工作；另一方面，不断加强了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，较好提升了团队服务效能。

（2）项目团队内部管理工作得到强化提升。团队内部的各项管理制度持续完善，涉及信息公开、服务监督、规范办公和安全管理等方面的工作落实扎实，能较好确保了项目规范、安全运行。

（3）项目经验推广工作落实较好。项目团队能够积极围绕社区服务重点工作和特色项目进行宣传推广，并获得省、市级的主流媒体的多次报道，提高了项目的知晓度。

2.需要关注的地方

（1）项目团队内部督导力量不足，建议团队进一步补充内部督导力量，以老带新搭建内部专业人才网络，完善内部督导机制及痕迹管理，结合项目能力提升体系充分发挥“双督导”的作用。

（2）项目服务的研究成果产出不足。建议项目团队重视实务研究工作，适时采取有效措施，激发团队实务研究工作潜能，挖掘社工实务经验与亮点，不断强化积累本土化的知识和研究产出，以便促进项目服务的质量和成效提升。

（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.需提高 17 类困难群众和特殊群体建档质量和服务水平。完善建档服务记录，优化专业服务指引，针对个案服务目标成效开展回访工作服务。

2.需优化“三图”绘制，建立社区资源清单，提炼社区问题清单，增加“三图”实用性和社区问题治理敏感性。

3.需加强平台人员信息、服务记录审阅、经费支付比例等信息化处理，建立社工平台工作机制，及时有效更新社工平台信息。

4.需加强社工站档案规范管理，落实档案管理制度要求，完善社工人员档案资料、活动文书材料、社区志愿队伍培育资料等完整性。

5.稳岗率 70%。需加强人员和队伍管理，增强服务团队稳定性，保障服务成效延续性。

6.需提炼服务成效，设计具创意、针对性宣传方案，拓宽宣传覆盖面，提升“双百”社工站知晓度。

7.根据广州市社会工作智慧平台预警处理，截至 10 月 31 日，冼村社工站本项目年度按照整改要求共处理 11 条服务跟踪监测预警信息。需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。本次冼村街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，冼村街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区冼村街社工服务站在天河区民政局、冼村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8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8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，未来半年冼村街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议完善各项工作制度，依据制度、指引等规范性内容落实执行。社工站可以对现已建立的工作制度、指引等内容结合工作实际进行检视，如部分内容已不适用于目前社工站工作实际，可进行



修改完善；如已满足实际工作需要，需按制度落实制定，切实发挥制度的规范性、指引性作用。

2.建议持续优化社区“三图”。一方面，对背景信息进行筛选简化，挑选重点信息进行呈现；另一方面，在绘制“三图”的过程中梳理社区问题、挖掘社区资源，提高对社区的熟悉度，并多考虑结合社区“三图”开展工作。

3.建议注重各项文书的填写规范性与完整性。需要进一步关注文书的文字内容准确性、格式完整性，负责社工应认真检查文书后再进行签署，社工站管理层人员应仔细查阅，及时发现其中问题并指导负责社工修改后签署。

附件：1.广州市冼村街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市冼村街“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11月20日

