

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

项目承办方：广州市天河区启智社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 10 月 28 日



2024—2025 年度天河区员村街社工服务站 中期评估报告

员村街社工服务站（简称员村街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对员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 名工作人员对员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。员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 10 月 28 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员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，对员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

员村街社工站结合《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

评估小组对员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，对员村街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据员村街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成员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员村街社工站，并由员村街社工站转发给员村街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合天河区民政局、员村街道办事处以及员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员村街道办事处和员村街社工站。

（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

员村街社工站位于天河区黄埔大道 186 号员村街党群服务中心 2 楼，辖内共有 16 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2018 年 10 月开始，由广州市天河区启智社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 10 月 14 日，社工站配备社工 20 名，其中持证社工 18 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 13 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 6 日至 2024 年 5 月 5 日。评估统计时间为 2024 年 5 月 6 日至 2024 年 10 月 14 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1060 个，入户探访 556 个，分别完成协议指标量的 75.71%、101.09%；咨询个案结案 50 个，完成协议指标量的 83.33%；专业个案接案 54 个，服务 374 节，结案 37 个，分别完成协议指标量的 135%、187%和 93%；完成小组 16 个，81 节，服务 1057 人次，分别完成协议指标量的 100%、101.25%和 146.81%；完成大型社区活动 6 次，服务 1475 人次，分别完成协议指标量的 75%和 184.38%；完成中小型社区活动 69 次，服务 2956 人次，分别完成协议指标量的 57.5%和 123.17%；新登记志愿者 42

名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 0 支，分别完成协议指标量的 84%、50%和 0%。（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，员村街社工站除发展志愿者队伍数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下半年加强对新发展志愿者队伍工作进度监测，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）人员配置和管理方面，经查阅社工档案和核实人员情况，社工站协议要求配备社工人数 20 人，截至 2024 年 10 月，社工总人数 20 人，其中持证社工 18 人，持证社工占比 90%。社工到岗情况方面，社工总人数应到 110 人次，实到 110 人次；持证社工应到 55 人次，实到 95 人次；非持证社工实到 15 人次；从业两年以上社工人数 14 人，占社工总数（20 人）的 70%；持续在岗社工 18 人，稳岗率为 90%。社工站建立人事管理制度，社工均签订《劳动合同》。继续教育方面，社工站按进度需完成培训时数 660 小时，实际完成时数 889 小时，达标率为 136.6%。

(2) 专业规范性管理方面，社工站制定专业规范性管理流程，对站内开展专业服务有指引；所抽查的个案、小组、社区活动文书反映出社工有落实相应的流程。社工站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考核和培训。社工站重视上期评估的整改意见，积极落实整改措施。

(3) 宣传渠道多样性方面，社工站利用社区宣传栏、微信公众号、微信群聊等平台 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) 社工站的重点服务对象名册中，评为三级、四级服务对象的“探访频率”较多填为“每半年一次”，与机构制定的《困难群众和特殊群体分级管理工作指引》中的要求不符。同时，其“探访频率”与实际服务记录不符，建议社工站及时给予改进。

(2) 在重点服务对象名册中，近 20 名服务对象的备注中填写“服务对象不接电话”或“经常不接电话”，建议社工摸清原因，与街道办或社区居委会共同商量符合服务对象需求的服务形式或

服务方法。

(3) 经抽查 3 份困难群众和特殊群体的服务对象档案，其中有一份需求评估表和服务计划表缺少直聘社工签名，部分探访记录表也未见直聘社工签名，建议社工站在每月工作反思时加大检查力度，找准遗漏和问题，并及时改进更新档案。

(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) 一片区，该片区范围包括：天福社区、山顶社区、美林海岸社区、新墟社区

①一片区摸清困难群众和特殊群体的底数，为各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率达 100%，实现“一户一档”；一片区共计建立 29 份档案，其中天福社区困难群众和特殊群体共 5 户 7 人，实际建档 5 份；山顶社区困难群众和特殊群体共 7 户 7 人，实际建档 7 份；美林海岸社区困难群众和特殊群体共 8 户 8 人，实际建档 10 份（2 户退出）；新墟社区困难群众和特殊群体共 5 户 5 人，实际建档 7 份（2 户退出）。

②一片区的个案服务体现一定的深度与专业性，片区社工不仅

在个案服务中展现了较为高度的专业性和热情，且能基于对辖区及服务对象的深入了解，与服务对象建立良好的信任关系，在服务过程中，社工的真诚和真心地互动有助于快速切入主题，提升服务效率。

③一片区通过创建“创熟”平台，例如共学堂、乐学绘本角、文艺汇演等特色服务，结合品牌夏令营活动，成功地促进了居民之间的互动和社区认同感的培养。社工通过微信群等信息通讯工具，建立居民与公益联盟之间的密切联系，并形成了社区党总支与辖内党组织的“菜单式”共建供点清单，推动社区从“陌生人社会”向“熟人社会”的转变。

（2）二片区，该片区范围包括：二横路社区、侨颖社区、华颖社区、绢麻社区

①社工切实完成片区困难群众和特殊群体的建档工作，其中二横路社区实际建档 74 户 78 人，侨颖社区实际建档 13 户 13 人，华颖社区实际建档 28 户 29 人，绢麻社区实际建档 18 户 21 人。建档服务规范，按照相关格式和文件要求，对辖内困难群众和特殊群体的需求评估、划定等级等服务予以及时跟进，保障困难群众和特殊群体的生活质量。

②二片区对困境重点对象的帮扶过程中，社工能够及时发现需求并进行多方面评估，尤其是对于部分重点紧迫性需求，有效联动

多个部门协同介入，以个案形式进行政策与资源整合，制订个性化帮扶计划，从而扎实协助困境对象较快速地解决短暂性紧急困难。

③社工结合片区老旧社区的特征，而以社区活力激发作为治理理念，积极联动街道、企业、社区、志愿者等多方主体共同参与，打造社区公共花园，推动社区集体行动，重塑社区集体文化，对于盘活和促进社区资源优化重整，提升居民互动，均具有较强的促进和推动作用。

（3）三片区，该片区范围包括：南富社区、程界西社区、程界东社区、怡景社区

①三片区摸清困难群众和特殊群体的底数，为各类困境服务对象分类建档，实现困难群众和特殊群体建档全覆盖，做到“一户一档”；建档数量共计 49 份；其中，南富社区困难群众和特殊群体共 7 户 10 人，实际建档 7 份；程界西社区困难群众和特殊群体共 24 户 29 人，实际建档 28 份（4 户退出）；怡景社区困难群众和特殊群体共 9 户 15 人，实际建档 9 份；程界东社区困难群众和特殊群体共 8 户 8 人，实际建档 9 份（1 户去世）。

②通过实施“三护”计划，三片区成功调动了社区居民、志愿者、社区组织及爱心企业等资源，链接价值 88670.95 元的爱心物资和善款，形成“五社联动”合力，增强社区凝聚力，为 646 人次服务对象提供强有力的支持，涵盖其身体、心理、社会和精神层面，

确保服务对象的基本需求和福祉得到满足。

③各社工点在社区治理服务中展现了各自的特色，例如程界东社区的“研学趣融”计划、程界西社区的“文化促融”计划、怡景社区的“服务增融”计划和南富社区的“空间建融”计划。通过社区文化交流、非遗文化研学、节庆活动等，搭建起介于居民之间、社区之间乃至不同文化背景人群之间的沟通桥梁，实现文化资源的“内聚外引”、文化资本交换，促进了社会融合和文化多元交流。

（4）四片区，该片区范围包括：新村社区、昌乐园社区、四横路社区、新街社区

①四片区各类指标完成率符合中期进度要求。评估周期内困难群众和特殊群体的名单有更新，建档更新及服务群体共计 155 户 185 人，建档率为 100%。片区的个案、小组、社区服务、民生政策宣传、特色服务等类别的指标完成进度均超过 50%，符合服务进度的要求。四片区目前已完成需求调查，共计产出社工点需求调研报告 4 份，社工点服务计划 4 份。

②兜底服务覆盖面及成效方面，片区将困难群众和特殊群体的个体服务及社区服务覆盖至新村、昌乐园、四横路、新街 4 个社工点；为存在特殊困境的服务对象提供个案管理服务，共计开展辅导个案 27 个，咨询个案 20 个，处理个案应急事件的速度和成效较为显著，服务对象多次通过微信、感谢信等方式表达对社工服务的肯

定和好评。

③四片区重视社区治理。本评估周期内，有意识地在社区公共空间改造、社区人际关系重塑等方面进行服务深化。上半周期累计盘活了春雨花园等2个公共空间，通过动员、引导集体行动达致空间改造、人际互动增强等目标，专业服务思路清晰。

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：天福社区、山顶社区、美林海岸社区、新墟社区

①建议片区在小组和社区活动等服务设计上更倾向贴合片区的主题——“创熟”，针对不同群体，设计适切的服务成效调研方式，促使服务产出更趋于可视化，并进一步体现服务的延续性。例如，在儿童绘本活动中，社工可以考虑将绘本图案作为儿童服务成效的检测工具之一，服务设计可直接运用社区元素，例如绘制社区标志性建筑、社区故事、社区历史等“创熟”元素。

②在个案服务中，片区涉及资源链接和政策咨询的案例较多。建议社工在兜底民生政策宣传的常态化服务中，更多地运用专业的服务手法和评估方法，以进一步提升和展现政策宣传的成效。

（2）二片区，该片区范围包括：二横路社区、侨颖社区、华颖社区、绢麻社区

①在困难群众和特殊群体的跟进方面，建议社工增加多维度体系呈现，将前期的系统性评估与分析结论、需求点的细致描述、计划执行的多维度介入过程等逐一表述，有助于提升社工在困难群众和特殊群体的服务中呈现其专业规范过程。

②片区需进一步厘清社区治理的服务规划性思路，梳理社区现有问题，加强因果分析；社工可以在服务过程中逐步明确不同问题的解决，其优劣势区分与介入次序制定，指引社工探索更深层次的社区治理影响因子，推动服务呈现社区治理工作的必要性。

③片区在服务推进的过程中需考量如何更为凸显治理效果的呈现，对于社区治理的要点关键，例如社区培育、社区协商以及社区动员的过程需具有步骤的设计和推动，相关社区治理的工具亦需在过程中展示出来，以期促进治理效能总结，凸显社区治理的结果有效性。

（3）三片区，该片区范围包括：南富社区、程界西社区、程界东社区、怡景社区

①建议片区对政策宣传部分予以补充调研。目前站点开展了较丰富的政策宣传服务活动，但缺乏对服务目标人群需求的调研支持。建议片区深入了解服务目标人群对政策需求的具体要求，以及现有

宣传服务成效的衡量，推动提供更聚焦服务目标人群的宣传服务，确保宣传推广成效。

②建议社工关注服务细节，进一步提升服务专业性。例如，优化回访制度，更好地呈现服务成效和服务对象的改善情况。目前虽有关于服务对象（个案、小组、社区活动）服务的回访机制，但对于从兜底人群名册中退出服务的人员回访机制尚未建立，建议社工补充完善此部分内容；小组工作中，小组契约应体现小组目标和小组主题的关联；探访和电访服务中，针对长者群体（听力下降群体），适当增加入户探访频次，更深入地了解服务对象的情况，促使服务开展更顺利。

（4）四片区，该片区范围包括：新村社区、昌乐园社区、四横路社区、新街社区

①片区需进一步落实探访服务。经抽查翻阅服务文书，存在部分独居长者、孤寡长者、困境儿童的探访频次不足一月一次（编号161*、160*、162*、145*等）。针对困境儿童的跟进，社工需将跟进落实到儿童本人，对于特殊学龄儿童，社工需关注其在校适应情况。针对连续多日、多次无法联系的独居长者（编号160*），社工应当不仅限于电话联系，需有预案确认其安全性。

②片区需进一步关注服务目标、服务计划与实际执行之间的关联性，体现服务深化的走向。新街社区“一老一小连龄计划”设计

初衷较好，实际落地的活动、其成效与预期存在一定的偏差；昌乐园社区以节日、文化作为载体推动邻里社区关系重建，但实际落地的活动倾向康乐文化形式，受惠人数较少，社区影响力有限，难以较好地回应其社区层面的目标。

③片区需同时规划公共空间的改造及公共空间活化上述两个层面，明确公共空间活化的抓手。社区公共空间改造需考虑不同人群需求，充分考虑空间功能定位的多元性，将老年社区公共空间建设活化与老人健康促进服务规划有效结合，引导不同能力的长者在空间内开展自主常态化活动。

（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）截至 2024 年 10 月 14 日，社工站新培育 1 个社区社会组织——天河区员村街天福社区公益联盟，并且在街道登记备案。

（2）社工站协助员村街组建街级社区慈善基金，在广益联募平台组建募捐队伍，推动辖区 16 个社区成立社区慈善基金，实现 100%覆盖，现场材料具备社区慈善基金协议和登记表。

(3) 通过核查系统后台数据和检查志愿者队伍登记材料，社工站新培育志愿者骨干 10 名，新登记志愿者 42 名，维系活跃志愿者队伍 10 支，培育和发展志愿者骨干的工作方面，骨干培育有指引，工作实施有计划，其文书记录呈现培育工作的过程性。

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) 建议社工站关注“五社联动”板块社区志愿者的指标完成进度，包括社区社会组织的培育，及时做好志愿者挖掘和志愿者队伍培育工作的跟进以及落实，同时在志愿者骨干培育的过程中需持续地优化骨干遴选的标准，加以数据量化等方式为骨干的遴选和培育提供佐证。

(2) 建议社工站完善材料的归档整理工作，在社区慈善基金材料上，社工站下半年需补充完善 16 个社区慈善基金的管委会会议纪要、筹款动态截图和资金公开信息；在活跃志愿者队伍的人员名册中，需补充完善遗漏的队伍队长、队伍成员的名单。

(3) 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，服务满意度为 95.8%，服务满意度较高；同时，个别服务对象存在需社工予以介入的可能性，建议社工依据服务名册的意见反馈开展情况评估及跟进落实。

（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）党建工作通过“红色堡垒”计划积极落实支部的“三会一课”和党员参与社区服务工作，通过“红色灯塔”计划积极配合街道党组织开展活动、宣传政策，通过“三微行动”初步探索党建品牌项目，覆盖工作的整体规划和推进思路较为清晰。

（2）社工站通过不同方法对困难群众和特殊群体、社区共性问题开展较为全面的调研和原因分析，且尤为重视社区问题、社区资源的发现和收集，所提出的“全民友好社区发展计划”较好地回应了前期发现的社区问题和治理需求，其可行性和延续性较高。

（3）社工站重视“五社联动”机制的执行、推动，积极协助社区开展花园改造、关爱困境、儿童参与等治理项目的挖掘、设计和落实，且项目化设计较过往更为契合社区治理的主题，思路清晰，

联动积极，值得肯定。

（4）社工站自主链接资源有力，协助社区筹建社区慈善基金积极，主动挖掘辖内企业爱心资源积极；截至 2024 年 10 月 14 日，社工站自主链接社会资源总价值 526081.34 元，其中，资金 346145.3 元（含社区基金 94544.8 元），物资折合价值 179936.04 元，资本重建、场域重塑的阶段成效较过往有明显的进步。

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）“党建与服务同步关联”在具体关联过程和关联效果上需要进一步体现，建议社工站在推进党的工作覆盖时，重视党组织共建和服务覆盖中党建元素的具体体现和效果影响，多关注党组织共建和服务中红色文化、红色力量、红色资源等的参与和其所致的重建、重塑或演变。

（2）服务设计在服务策略、内容框架上可进一步完善优化，例如场域理论在适用的对象、先后顺序、内容安排和具体操作落地方面，建议社工站结合社区实际和专业服务的需要，做出更为合理、专业、可操作化的完善。

(3) 服务成效在成果丰富、特色亮点和品牌元素的具体梳理提炼上需要关注，建议社工站结合前期较为合理的项目设计，加强对前期需求回应或问题解决的过程成效或阶段成果的梳理，加强对各项目所体现的特色元素、亮点服务或机制模式创新的分析、探索和研究，以全面提升服务的成效和社会影响。

(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) 总体服务计划较为全面，了解员村实际情况，合理划分服务片区，并根据各片区特点提供相应主题的服务。

(2) 资源链接能力强，积极调动辖内爱心企业承担社会责任，并取得阶段性成效。

(3) 建档率高，实现“双百”全覆盖。个案跟进速度快，能从不同方向、不同体系、多维度呈现社工专业能力，服务到位。

2.需要关注的地方

(1) 服务设计应有全局性，要紧贴服务主题、根据不同群体不同需求，加强服务产出的多元性、可视化及延续性。

(2) 建立个案应急管理体系，健全细节管理体系，杜绝服务

计划表、探访记录表等相关文书漏签名的现象，形成有效的自我监督纠错机制。

（3）注重志愿者挖掘、持续培育志愿骨干及社区社会组织的孵化，有计划地为全运会做好志愿力量储备。

（4）加强向街道请示汇报，加强与社区居委工作人员的沟通协作，协助社区开展“五社”联动建设。

（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）在人员协同方面，项目高度重视“双岗”“双工”的联动工作，常态化落实成效较好。项目建立了较为完善的“双岗”“双工”联动机制，合作落实兜底民生服务政策，联动开展个案转介与服务等，有机制、有联动、有执行、有记录，服务合作关系不断深化，强化了兜底民生服务力量。

（2）在内部管理方面，信息公开、安全管理、规范办公和服务监控等机制完善，工作落实到位。其中，项目团队安全管理意识强，规范化专题督导情况较好；建立了含备案、工作沟通和服务反思等为核心的服务监控机制，确保各方沟通、合作与支持到位，项

目工作得到有效监督，保障了社工站的安全运作及服务顺利开展。

（3）在成果宣传方面，项目团队制作了多种宣传材料，服务能获得省级、市级媒体报道。此外，项目依托标杆社工站建设，形成了经验推广 PPT、系列服务手册、宣传视频等材料，开展了多场互访交流活动，发挥了示范与引领作用，有效地推广了服务经验，有效提升了社工站的美誉度。

2.需要关注的地方

（1）在人员专业提升方面，建议项目进一步完善社工专业能力提升体系的反馈与测评工作，建好三级共学网络，系统抓好社工常态化学习工作；做好学习工作的组织与管理，定期收集社工的评价与反馈，提升团队整体的专业服务能力水平。

（2）在成果宣传方面，项目团队暂未有相关研究成果产出。建议项目进一步梳理多年的服务积累，关注服务经验的梳理和案例文章的生产，基于三级共学网络的建设基础，整合学术力量、内部外督导资源等，建立社工站书写目标清单，支持并提升社工书写能力，带领社工共同书写，促进研究成果的产出。

（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.需进一步提高 17 类困难群众和特殊群体建档及服务质量水平，优化 17 类困难群众和特殊群体探访服务机制，增加探访频率，保证 17 类困难群众和特殊群体恒常服务成效。

2.进一步完善个案回访工作机制，根据个案服务类型明确回访工作指引。

3.需加大宣传力度，拓宽宣传渠道，制定针对性计划加强政策宣传，凸显“双百”社工服务站作用发挥。

4.根据《广州市天河区员村街社工站服务站末期财务管理情况评估报告（穗师查 2024—P—55）》反馈，未收到针对“人员费用及服务质量保障费支出比例不符合不低于 85%”的问题整改情况，需重视落实相关整改工作，加强项目经费管理规范化，按有关规定要求落实项目经费管理和使用。

5.根据“广州市社会工作智慧平台”预警信息，本项目年度截至 10 月，社工站共有 6 条关于服务跟踪监测预警信息，已按要求完成整改，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。本次员村街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对员村街社工

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

四、评估等级

经过评估，员村街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区员村街社工服务站在天河区民政局、员村街道办事处的大力支持下，在广州市天河区启智社会工作服务中心的努力下，已成功运营6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6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，未来员村街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站关注“双工”联动的必要性和重要性，建立健全“双工”密切联系、高效协同的工作机制，积极搭建双方畅通的联络桥梁，推动双方就服务协作及常态工作开展的及时推进、开展和反思。

2. 建议社工站开展站内服务持续优化的自查监测工作，积极开展服务细节议题讨论学习，纵深探索社工专业服务过程中三大手法的适切运用，促使服务细节把握到位、服务质量产出更佳，推动社工服务专业化开展。

3. 建议社工站常态化长效落实困难群众和特殊群体的兜底服务保障工作，动态更新重点服务对象的实际需求，关注辖内兜底服务对象探访频率、探访频次的科学设置；同时，建议社工站建立健全兜底服务对象退出人员的服务回访机制，并予以切实地落地执行。

附件：1.广州市员村街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
2.广州市员村街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

