

广州市石壁街社工服务站中期评估报告

(2023 年 4 月 16 日到 2024 年 4 月 15 日)

评估委托方：广州市番禺区民政局

项目购买方：广州市番禺区石壁街道办事处

项目承办方：广州市番禺区正阳社会工作服务中心

项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会

评估日期：2023 年 11 月 17 日

石壁街社工服务站中期评估报告

（2023年4月16日到2024年4月15日）

石壁街社工服务站（简称石壁街社工站）评估报告，是专业评估人员通过对石壁街社工站项目阶段性服务的全面调查、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位专家及2名工作人员对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。石壁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

2023年11月17日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对石壁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、入户和询问兜底群众等形式，对石壁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观察，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. **各项目访谈。**评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，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. **利益相关方满意度及知晓度。**主要社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供的服务以及过程中的满意度。

7. **总结反馈。**由评委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：**《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》《政府购买服务管理办法》《广州市社会工作服务条例》及《民政部办公厅关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知》、省民政厅等五部门关于实施“双百工程”的通知、方案以及省“双百工程”社工站业务工作指引等。

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》《广州市社工站购买服务项目协议》。

（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：**评估要求所有评委恪守“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，评估要求所有评委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：评估要求评委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：评估要求评委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：评估要求评委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；评估要求评委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. 制定评估计划

番禺区民政局会同番禺区社会组织联合会根据最新管理办法要求及石壁街社工站项目合同期限确定评估时间，制定好评估计划和评估通知。

2. 自我评审阶段

石壁街社工站结合《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。

3. 实地评估阶段

评估小组根据评估计划组织实施，对石壁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，对石壁街社工站进行评估工作。

4. 反馈初评意见

综合评委专家、监督方、购买方、市督导中心意见和建议，在评估工作结束后 5 个工作日内，向番禺区民政局、石壁街道办事处及石壁街社工服务站反馈初评意见，对评估结果、存在问题及改进建议等进行沟通确认。

5. 出具中期评估报告

在评估工作结束后 10 个工作日内，向番禺区民政局、石壁街道办事处及石壁街社工站各出具一份评估报告，提出项目存在的问题及改进建议。

6. 公示评估报告及受理评估投诉

区民政局在收到评估报告后汇总社会救助等有关业务科室意见，于 5 个工作日内确认评估报告，确认后对东环街社工站项目的评估报告进行公示，公示期不少于 7 个工作日。公示期间，如收到对评估报告的质疑或投诉，区民政局及时对评估结果进行复核，并确定最终评估结果，同时将有关处理情况报市民政部门。

（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、项目宣传等方面进行评估。

2. 项目服务评估：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开展评估工作，主要从需求评估、服务设计、服务执行、服务成效等方面进行评估。

3. 利益相关方满意度及知晓度访谈：服务对象满意度主要由评估机构统筹实施，通过电访、走访、调查问卷等方式进行，随机抽取不少于 100 名服务对象开展满意度调查（困难群众和特殊群体总人数低于 100 的，按照实际人数开展全覆盖满意度调查）。

4. 收集整理相关方反馈

收集整理相关方意见反馈，包括街道购买方对社工站项目作用发挥情况的综合评价，监督方番禺区民政局对社工站项目的自查自纠检查情况、督查整改落实情况的综合评价，以及督导中心对服务质量保障方面情况的综合评价。

（五）评估结果说明

社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。其中，第三方评估机构评估分值占比 55 %、督导中心评估分值占比 15 %、镇人民政府（街道办事处）评估分值占比 20 %、区民政部门评估分值占比 10 %。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。评估中若发现有下列情形之一的，评估结果也定为不合格：

- （一）保洁、安保等人员占用社工名额的；
- （二）社工人员配备不足的，其中中期评估累计缺少 5 人次或以上，末期评估累计缺少 10 人次或以上；
- （三）持证社工比例不达标的，其中中期评估累计缺少 3 人次或以上，末期评估累计缺少 6 人次或以上；
- （四）年度服务期内人员费用支出比例低于 80%的；
- （五）限期内整改不及时、不到位的；
- （六）专业评估结果为不合格的；
- （七）财务评估结果为不合格的；
- （八）违反国家法律法规及有关规定的其他情形，情节严重的。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

石壁街社工服务站位于石壁街屏山二村东街 17 号，于 2019 年 4 月 16 日由石壁街道办事处引入专业社工服务机构广州市番禺区正阳社会工作服务中心承接运营。石壁街社工站主要服务包括：党建引领服务、基本民生保障、基本社会服务、基本社区治理四大板块。

截止到 2023 年 10 月 31 日，社工站配备工作人员 22 名，其中社工专业人员 15 名（社会工作师 6 人，助理社会工作师 9 人）。此外，社工站配备内部督导 4 名，从事社会服务 8 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 4 月 16 日至 2024 年 4 月 15 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访 1118 人次，电访 1111 人次，分别完成协议指标量的 84.06%、55.55%；个案接案 51 个，服务 187 节，分别完成协议指标量的 56.67%、51.94%；完成小组 20 个，84 节，服务 918 人次，分别完成协议指标量的 66.67%、56.00%、95.63%；完成社区活动 54 次，服务 4219 人次，完成协议指标量 175.15%、340.19%，发展志愿者 117 名，完成指标量 117.00%，培育志愿者骨干 17 名，完成指标量 56.67%。（以上数据由社工站提供。）

从以上数据可知，石壁街社工站服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

（三）项目管理情况

通过与社工站主任、相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1. 值得肯定的地方

(1) 人员配备符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和合同要求，协议人数应到 130 人次，实到 134 人次；持证社工应到 91 人次，实到 92 人次；从业 2 年及以上社工人数为 16 人，占总社工比例为 80%；社工站负责人具备较丰富的经验，项目团队稳岗率为 85%，社工继续教育时数符合要求，整体人员配备及管理情况良好。

(2) 内部建立了专业服务的流程和指引，能按程序开展各项专业服务，并且有建立内部巡查机制，通过文书、会议、集中巡查等形式对工作进行总结、反思，不断督促团队持续改善服务质量。

2. 需要关注的地方：

(1) 经抽查服务文书，存在服务对象权益保护有待进一步加强的情况。共抽查 2 份个案文书，2 个个案均为社工代签名，据了解社工有口头征得服务对象同意，建议后续在处理同类情况时可加多同行社工签字证明；其次，多个活动资料中签到表/签收表中将服务对象家庭住址、电话等信息放在列表中，供多人共同签名，存在泄漏服务对象个人信息的风险，建议在后续服务中予以规避，从而更好的保护服务对象隐私权。

(2) 根据评估指标要求，社工站需定期举办各类服务体验、倡导和推广活动，虽有提供社区活动的资料，但从现有资料中难以呈现推广社工站及相关服务的目标及内容，建议在后续工作中予以加强，将服务倡导及推广更好的融入各项重大社区活动中，加大宣传力度，提升社工站及社工服务的知晓度。

(四) 服务成效和服务监测情况

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

(1) 石壁街社工站已经启动新模式的双百工程社工站建设方案，按方案要求尝试设计服务计划，落实兜底服务的全覆盖服务工作。

(2) 社工站启动五社联动的方式，开展了各类社区服务，例如家暴个案工作，青少年的安全工作，兜底人群服务等。协助购买方落实了民生保障，为民众办实事的工作，例如“电”亮安全网项目。

(3) 社工站有比较好的慈善资源链接能力，在半年期间链接超过 80 万的社会资源来服务群众。社区基金方面：完成石壁街社区基金全覆盖，10 个基金共筹得款项 60.13 万元（2023 年 5 月-11 月），链接社会慈善资源 21.68 万元，协助石壁街 630、99 公益日，线上线下宣传，其中韦涌村发动群众筹款总额在全区排名前列，协助社区基金使用，与石壁一村、四村、韦涌村、南站社区 4 个村居达成社区基金合作项目。

(4) 服务对象评价方面：在镇街统筹下，建立起各村居 17 类困难群众台账。通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共 124 人接受调查评价，1 人满意度 65%，13 人满意度 85%以上，110 人满意度 95%以上，综合满意度较高。

(5) 社区社会组织方面：本周 9 月份培育了“幸福长者居家里”用电安全宣传志愿队、“爱心行动社”志愿者队伍 2 个社区社会组织，队员共 32 人，备案档案清晰，有组织成立目标、发展计划，成员信息、服务台账完整，能连接社区个体户，关注困难群众服务，进行用电安全推广排查。

(6) 志愿者培育方面：新培育 1 个“安全小卫士”志愿队伍、队员共 32 名，时间公益、I 志愿新登记 111 名志愿者，链接妇联资源活跃志愿队伍 6 支（主要为巾帼志愿队伍），志愿者队伍及成员信息完整，管理制度、服务台账清晰。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，该项目情况有以下方面需要关注：

（1）社工站党支部建设工作需要加强，建议在上级党组织的指导下打造社工站的党建引领服务工作阵地。

（3）项目的服务计划中可以增加各项工作的工作量标准，整体人群服务需求分析、片区的服务需求分析、特色项目的需求分析都需要加强逻辑性，梳理：社区治理中的社区问题？需要怎样解决问题？解决问题所需要输送的服务需求？等等。清晰整个服务的逻辑性，以及服务依据。

（4）社区培育的目标要与社区治理目标相一致，建议理顺社区社会组织、社区志愿者培育的目标、培育的流程，以此更精准的进行社区培育，推动社区治理工作。社区社会组织方面：新周期培育只有志愿服务类组织，建议围绕石壁街实际基础发展培育更多类型公益慈善类组织；建议加大社区志愿者骨干培育，建立志愿骨干选拔机制标准、培育赋能项目策划、组织管理等方面能力，以团队、带领团队参与志愿服务。

（5）服务对象评价：困难群众服务对象信息、联系方式进一步完善更新，部分重点服务对象需求问题需关注，比如部分长者提出寒冷天气，提供暖衣物被子的资源。

（五）服务质量情况

第一片区包括石壁一村、石壁二村、石壁三村、石壁四村

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下方面值得肯定：

（1）需求摸排方面比较认真详实，各村均能完成并绘制三份图标，建立服务对象汇总表，底数比较清晰，建档工作比较完善。

(2) 每村在计划阶段提出一村一品牌服务，如石壁一村探索“一老一少”服务、石壁二村探索巾帼志愿者骨干服务、石壁三村探索长者健康服务、石壁四村探索幸福村建设等服务项目，各村均初步建立了品牌意识，并通过五社联动的方式建立共建联建--”电”亮安全网项目，整合资源呈现服务亮点。

(3) 所有兜底人群做到一人一档，并通过每月至少 2 次的探访、电访服务了解人群的动态求，兜底人群覆盖率达 100%，在每月的探访电访工作中，及时发现问题，能发掘出个案等专业服务。

(4) 服务产出共建联建--”电”亮安全网项目成果册以及编写案例参与番禺区社会治理案例参选，结合各村特点，运用五社联动机制逐步探索专业特色项目，在疑难问题跟进中，充分运用五社联动资源，做好危机个案介入工作。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，该项目情况有以下方面需要关注：

党基层组织建设有待加强。目前党员 2 人。各服务板块之间的关联性要加强。突出党建元素，关注社工在发挥党员模范作用，党组织的战斗堡垒作用中的作为。

第二片区包括南站社区、韦涌村、都那村

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下方面值得肯定：

(1) 需求摸查较为详细。能够通过访谈法等多种形式开展不同村居的调研工作，形成需求调研报告并且绘制《社区资源地图》、《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》。能够建立《服务对象家庭信息汇总表》并完成一户一档工作。

（2）能够完成服务设计。在调研的基础上完成了三个村居的需求调研报告并制定年度服务计划。

（3）能够按照指标要求开展服务，片区指标完成度超过 55%。协助落实政策方面，都已完成 3 个兜底民生政策宣传工作；探访服务方面，三个村居都能够对特困群体进行全方位电访及探访覆盖，并在中秋节开展入户探访活动，完成度高；服务与执行产出方面，能够按照项目服务计划可开展服务，符合指标要求。都那村完成个案 2 个及活动 3 个；韦涌村完成个案 8 个、小组 2 个、工作坊 1 个，活动 8 个；南站村完成个案 7 个、小组 3 个、工作坊 2 个，活动 4 个。专业工作方面，社工能够按照各村居的要求运用社工手法完成服务指标，并定期参加培训。具有完善的跟踪回访机制，社工能够按照机制进行电话和实地回访。

（4）服务成果较为丰富。能够根据服务对象的需求设计并开展服务，运用“五社联动”机制，整合多方资源，解决社区需求。同时，各村居服务均能获得服务市、区、街镇及的报道并得到服务对象的认可。

（5）三村居均尽力解决疑难问题，针对特困人员开展个性化服务，并以安全需求为中心开展社区服务。南站社区针对学龄前儿童安全、韦涌村针对未成年人安全知识覆盖、都那村针对交通安全开展重点服务。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务痕迹记录资料，该项目情况有以下方面需要关注：

（1）分层分类的调研需要进一步加强。现时调研以兜底人群的调研为主，其他人员的调研不足，如项目暂时使用了 10 人的焦点小组进行调研，样本量不足，需要增加调研的方式方法以及人群的覆盖面，服务设计应根据服务调研中品牌服务特色进行设计，需求调研要加强品牌服务的调研内容。

（2）疑难问题方面的专业个案的专业性需要提升。部分个案在介入阶段目标等发生了改变，需要结合案主现时的情况进行介入，及时调整个案的方向。

（3）服务覆盖面、受益面有待提升。可在后续服务利用社区学校的资源，以线上服务结合的方式开拓服务对象资源，做好服务经验总结提炼工作。

（4）要注意兜底人群档案的规范性问题。各个兜底人群档案虽然比较完善，要注意长者档案的计划性问题，要增加服务计划以回应服务需求。

（5）品牌优化需要继续提升。虽然各村都初步建立了服务品牌，但部分服务的次数在3次内，暂时没有形成系列性服务，建议在现有的服务上增加品牌服务的产出，如教育视频等，做好品牌服务的项目规划，积极以每村一品牌为基点提炼亮点服务。

第三片区：大洲村、屏山一村、屏山二村

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）片区社工服务态度积极，能按服务要求完成上半年的服务指标，且能及时适应新评估体系，按新评估要求准备好文书材料。同时片区也积极协助落实政策，开展民生政策宣传活动，活动文书记录仔细、规范。

（2）片区在困难群体及特殊群体的工作方面做的很细致，服务对象全覆盖，建档做到一户一档，且建档资料齐全。并能按照服务对象等级评估的跟进级别要求联合服务性岗位社工、事务性岗位社工及村居委，结合“双精”服务计划等，对困难群众和特殊群体开展全覆盖定期探访工作，探访记录表记录详细清晰。

（3）片区也能积极联动多方力量和资源，积极发挥五社联动机制，

一起参与服务对象的探访、服务等工作，促进更好的社会参与度，赢得一定的社会美誉度。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目情况有以下方面需要关注：

（1）片区需求调研科学性有所欠缺，选取的调研对象比例偏少，调研人群的甄选和搭配也很随意，导致调研的结果可能存在需求偏差的情况。建议对需求调研做出相关的调整或补充。

（2）片区来穗人员数量庞大，占片区总人口的 80%以上，应该算片区一个非常重要的人群特色，虽然该人群有专门相关的来穗人员服务部门为他们提供服务，但社工站的社会工作专业元素还是比较浓厚些，能为他们提供更进一步以人为本的服务，故建议重视此人群的服务需求，结合年度共建、共营主题，为他们提供适切的服务，彰显一村居一特色品牌。

（3）新的服务模式刚刚开始，与村居建立好关系是一个非常重要的工作和环节，建议片区继续做好驻村工作，与村居建立稳定信任的关系，开展更多的沟通工作、协调工作，确保服务能更加畅通的落实到位。

（七）购买方反馈

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）社工站整体人力配置稳定，达到 80%以上，且服务细心、耐心、贴心。

（2）购买社工项目与事务性岗位社工、服务性岗位社工、街道沟通密切，有每月沟通一次的机制，能结合联动基层政府各个部门资源开展工作，联动政策资源及社会资源帮扶困难家庭等，有效提供困难群体及特殊

人群社会工作服务，特别是寒冷天气慰问工作。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作经历记录资料，该项目情况有以下方面需要关注：

在党建工作板块，要注意培育党员社工，承办机构要给予支持，成立一个独立的或者联合的镇街社工站党支部。

（八）市督导中心反馈

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作经历记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目社工与“双百工程”督导人员能够较好协同联动，每月提前沟通时间及督导议题，组织社工较积极参与督导，并有较完整的记录。

（2）项目社工与事务岗、服务岗社工建立转介机制，并有较多的沟通，并能够保持与各村居密切沟通。

（3）能按照相关的要求上墙，各社工点都有相关的台账记录，比较规范与齐全；安全管理制度比较齐全且规范，有相关的落实与执行记录。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作经历记录资料，该项目情况有以下方面需要关注：

（1）社工专业能力提升体系方面仍有待完善与深化，加强推动与落实；社工个人成长计划方面可根据社工个人实际需求、特点、发展方向，结合服务需要进行细化，以便更有针对性，更有效提升社工专业能力成长。

（2）部分制度或机制相对较简单，可继续具体完善，如报告备案机制。

（3）项目服务的研究、经验总结方面仍需要进一步加强，项目经验推广较多是新闻稿类宣传，在经验总结、模式探索等方面加强研究与提炼。

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。本次石壁街社工站的反馈如下：

1. 现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对石壁街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，石壁街社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

2. 对评估报告初稿的反馈：番禺区民政局、石壁街道办事处、石壁街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

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%、市督导中心占 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。

经过评估，石壁街社工站本次中期评估的等级为“良好”（87.6 分）。

以下是详细的评分情况：

评估内容	标准分	评分	折算分
服务监测	10	8.6	8.6
服务成效	15	10.6	10.6
运营管理	10	9.4	9.4
服务质量（片区一）	20	16.3	16.9
服务质量（片区二）	20	16.8	
服务质量（片区三）	20	17.6	
购买方	20	19.8	19.8
督导中心	15	13	13

监督方	10	9.3	9.3
总分			87.6

五、结语

广州市石壁街社工服务站在番禺区民政局、石壁街党工委和民政办的大力支持下，在广州市番禺区正阳社会工作服务中心的努力下，已运营多年，本周期运营情况良好，各项制度完善。团队稳定，专业人员占比较大，信息公开透明，重点关注兜底及重点对象，整体服务逻辑清晰，能够根据服务对象需求开展相应的服务计划，较好的践行了兜底民生社会工作服务理念。

建议社工站进一步提升服务的专业水平，完善各项服务机制，提升服务开展的质量和深度，创新服务模式。强化“五社联动”示范点的建设特色，注意在不同领域不同项目中做出更多的尝试。加强项目特色及品牌意识，加大服务成效宣传效果。发掘社区群体参与的力量，培育社区骨干，形成参与意识、服务意识、协作意识，更好落地社区议事协商会议。

广州市番禺区社会组织联合会

2023年11月17日