

大石街社工服务站中期评估报告

(2023 年 8 月 11 日-2024 年 8 月 10 日)

评估委托方：广州市番禺区民政局

项目购买方：广州市番禺区大石街道办事处

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：广州市番禺区社会组织联合会

评估日期：2024 年 2 月 23 日

大石街社工服务站中期评估报告

（2023年8月11日-2024年8月10日）

大石街社工服务站（简称大石街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对大石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。大石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2月23日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对大石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、入户困难群众询问等形式，对大石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。**查阅社工站运营、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4. **分组评估访谈。**评委与社工进行访谈，了解社工服务推进情况，了

解社工对服务的理解，以及开展服务的总结反思。

5. 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大石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

大石街社工站结合《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，对大石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，对大石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、大石街道办事处及大石街社工站反馈初评意见，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、大石街道办事处及大石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，确认后对大石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. 项目管理情况评估

主要从社工站人员管理、专业规范性管理、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. 服务对象评价

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，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

大石街社工站位于大石街岗东路 149 号，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。大石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。

截至 2024 年 1 月 31 日，社工站配备工作人员 20 名，其中社工专业人员 14 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 9 名），相关专业人员 4 名，其他人员 3 名。此外，社工站配备督导 7 名，1 名双百督导，从事社会服务 10 年以上。

本社工站评估周期服务经费为 240 万元，评估周期项目合同期为 2023

年 8 月 11 日至 2024 年 8 月 10 日。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成家访 1277 户，电访 4975 户，分别完成协议指标量的 85.13%、156.45%；咨询个案 53 人，专业个案接案 59 人，服务节数 267 节，分别完成指标量 106.00%，66.00%，59.33%。开展小组 12 个，完成 560 节，分别完成指标的 57.78、207.41%。完成社区活动 38 场，服务 6872 人次，分别完成指标的 140.74%和 624.72%。发展志愿者 178 名，培育志愿者队伍 2 支，培育志愿者骨干 20 名，培育社区社会组织 2 个，分别完成指标量的 178.00%、100.00%、100.00%、100.00%。（以上数据由社工站提供）

从以上数据可知，大石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）项目运营管理

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）社工站人员管理工作规范。首先，在人员配备方面，本服务周期应到协议人数 120 人次，实到 121 人次，持证社工应到 60 人次，实到 87.5 人次，其中助理社工师 9 人，中级社工师 5 人。社工站项目负责人中级持证，具有 10 年以上从业经验。评估期内持续在岗人数为 17 人，稳岗率为 85%。其次，在社工继续教育方面，评估期内社工实际培训总时数为 1960 小时，远高于协议要求的 720 小时。

（2）社工站在专业规范性管理方面积极探索，较好地实现新模式下的服务管理。社工站结合新模式的要求，制定了《困难群众和特殊群体服务工作机制》、《困难群众和特殊群体分级管理工作指引》、《双工联动

动”工作机制》、《社区社会组织培育指引》、《志愿者骨干培育》、《专业性规范管理制度》等等。在个案、小组和社区服务等专业服务也制定了《专业规范性管理制度》、《个案与辅导服务标准操作程序》、《小组社会工作标准操作程序》和《社区社会工作标准操作程序》等。

（3）社工站重视服务对象权益保障工作。社工站内部有制定服务对象权益保障的相关制度及工作指引，定期对社工开展相关主题的培训活动，并且开展了相关的考核工作。

（4）社工站重视项目宣传工作，宣传形式多样化，成效较好。社工站制定了《大石街社工站服务站年度宣传计划》和《每月主题宣传计划》等，并且社工站网络地图信息和周围路标指引清晰，而且积极通过微信公号，微信群，社区报栏，洗楼，印制发放宣传品和活动预告等形式下沉社区开展宣传活动，宣传成效较好。

2. 需要关注的地方

（1）建议社工站进一步完善服务对象权益保护。首先，对社工站针对社工开展了专业伦理与服务对象权益保障的考核，但考核之后没有对考核的具体情况进行分析总结，建议要注意对社工考核的情况进行汇总分析，以便后续的督导培训能有针对性地提高专业规范落实工作。其次，对社工专业伦理与服务对象权益保障的考核或培训，建议形式可以更加多元化，除了一些专业的理论知识外，可以适当结合工作实际案例加以讨论。

（2）建议社工站进一步细化服务持续改进工作。建议细化制定服务对象意见收集地相关制度，通过制度化落实服务持续整改工作，同时在收集汇总服务对象意见时注意保留或备注原始的痕迹资料。

（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工作

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）党建工作注重以“党建+慈善”助力社区基层治理，积极发挥驻点社工与村居工作的联动作用，积极发挥党代表工作室关注辖区心理困境人群的作用，积极整合辖区内外的公益慈善资源，在危机干预和兜底民生工作中较好的落实了党建引领的成效。

（2）服务设计重视社区资源分析，一个理念、一个平台、两大方向、三重境界等措施策略明晰，点、片、站的服务框架和内容安排较为合理，联动共治的前期思路和机制指引得到了基本探索，主题明确，值得肯定。

（3）“红棉守护”热线指引具体、清晰，“常态化”和“应急”的服务台账分类造册、内容详尽，特别是主动拨出的电话，反映了专业关心、耐心跟进的服务风貌。

（4）社会组织培育和志愿骨干培养的机制较为成熟，备案登记流程规范，骨干档案材料清晰，活跃队伍和组织的活动开展能结合村居具体情况做出设计和推动，且录入信息及时，值得肯定。

（5）社会慈善资源整合有力，依托慈善平台灵活拓展、对接慈善物资和资金，评估期内已自主链接 168740.87 元社会资源，已通过社区慈善基金筹集有 262050.68 元慈善资金，慈善资源的数量和类型具有领先优势。

（6）服务成果在辖区内外的美誉度、认可度得到了初步肯定，服务对象评价：通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共 102 人接受调查评价，2 人满意度 75-85%，17 人满意度 85-95%以上，83 人满意度 95%以上，综合满意度较高，社区慈善工作站典型示范点、区民政系统先进社工站等荣誉和“志愿服务项目榜样”、“品牌社会组织案例”等服务殊荣较好地体现了前期的工作成效。

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，项目执行和成效总体情况有以下方面需关注：

（1）服务设计需关注需求的分层分类和交叉分析、设计的具体性和可行性、项目化的前期植入，即，建议社工站重视不同片区的问题清单整理，完善服务落地的人员分工和措施保障，补充党建、特色、志愿服务和“五社联动”机制拟落地的具体项目方案。

（2）“五社联动”的成效和亮点有待进一步提升，即，建议社工站结合联动机制进一步聚焦项目主题，加大“五社”力量在破解该主题中的角色发挥，加快探索“文化保育”转化为基层治理的具体路径品牌。

（3）服务成果需多关注社区问题的解决和社区治理的模式探索，即，建议社工站除兜底保障服务外，在后续服务中多关注村居心理健康、安全、环境、教育等民生问题的跟进，做细做实第二大方向、第三重境界的专业服务，以契合社区实际、专业方法扎实地稳步提升站点服务质量。

（4）社区社会组织方面，建议围绕大石街实际用好社区社会组织，按照广东省社区社会组织管理办法，壮大队伍，分层分类扶持培育，激发参与社区治理活力；志愿服务落地有待加强，完善志愿者蜕变成志愿者骨干的服务过程痕迹，制定活跃志愿者队伍的指引，还需明确社区志愿者骨干培育流程，优化和落实志愿骨干选拔机制标准，审核流程、审核人进一步清晰，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。

（五）服务质量情况

第一片区：大石社区、大兴村、北联村、东联村、山西村

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工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）双岗双工联动模式初步建立，沟通记录及联动开展服务的记录详尽，也有资源互转的服务记录。

（2）服务实施方面，共建档 314 户 340 人，建档率 100%，个案、小组、社区服务的指标完成进度合理。评估周期内共探访 450 人次，电访 1800 人次。通过个案服务及各类资源链接缓解服务对象困难的成效显著；投入了大量的资源和人力，协同党群守护联盟助力聚焦“一老一小”安居、安康、安心服务。获得了广州日报、番禺区社联会、广州市番禺区青年志愿者协会、番禺大石融媒及微社区 e 家通大石在线等平台的 14 次媒体报道。个案服务质量较高，服务对象来源多样化（电话寻求服务、派出所转介等）提示社工专业能力得到较广泛的认可，经查，服务的及时性较为理想（如 QZDS2324-1C0905），能针对部分存在长期经济援助需求的个案链接到持续性的资金支持以满足其生活改善、学业维持等基本需求。

（3）过往的服务沉淀能在新周期内良好地运行并持续发挥作用。结合新培育的第一片区暖心服务队，原暖阳友伴结对探访志愿队、大爱有声长者电访队、大石街城市支教队及高校志愿者队伍等在本周期内共产出志愿服务时数 2073 小时。

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，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）加强需求调查。建议及时补充新加入的 17 类人群进行分层分类调研，特别加强基数较大的残疾人群的精准化需求分析，明确服务需求类型和人群数量，适时与街道负责残疾人工作的部门进行访谈，明确服务互补的方向，进一步校准目前服务重点，提高服务策略的合理性。

（2）服务计划的落实方面，应做好各站点服务计划落实的监督管理，及时审视指标分配的合理性。东联村的服务计划中提及残健共融、残障人

士能力提升，但未在本评估周期内投放活动、小组的指标于上述人群和服务主题，提示服务计划的落实和指标的投放方面需进一步优化。

（3）提高建档质量。档案质量有持续改进的需要：DS-01-047/DS-01-111 分级评估与首页生理状况描述前后不一致；DS-01-046 档案中自理能力评估结论不完整；DS-01-053 就业就学情况登记不明确等。建议逐步完善档案信息，提高准确性与完整性。

（4）一片区以党群守护联盟的服务作为片区的特色及亮点，针对人群安居、安心、安乐、安康四个维度开展具体的服务，虽投入大量的人力物力，但仍存在服务深度不足的情况，建议聚焦四个维度（或之一）进行深度服务开发，避免服务对象和服务目标零散分散的情况，可重点提炼该类服务在回应一片区重点人群需求上所发挥的作用和意义。

第二片区：银湾社区、星河湾社区、富丽社区、富庭社区、涌口村

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）片区二的社工团队能根据目前所掌握的信息情况，对片区内 17 类困难群众和特殊群体基本 100%覆盖，完善了困境特殊人群的数据库。

（2）片区二的社工团队对于服务片区情况基本了解，整体服务步骤完整，服务指标完成良好，服务文档能够按照评估要求有序归类，索引清晰。

（3）片区二的社工团队能较积极链接、整合各方资源，通过建档、探电访、个案、活动等服务方式，及时掌握服务对象的基本情况，为困难群众和特殊群体提供了资讯提供、情感支持和资源链接等多类服务。

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、家访、个案服务等各类服

务工作痕迹记录资料，该项目以下方面需关注：

（1）建议在对困难群众、特殊群体底数清的基础上，进一步完善“一人一案”服务档案的细节：建档信息的完整性及等级评定的准确性，及时跟进前期评估所发现的需求问题，以及制定有针对性的服务计划，明确跟进措施的具体内容、服务时间、相关人员等，以提高兜底服务的精准化程度。

（2）服务特色亮点的打造仍有欠缺。在片区服务中，虽能定位到居民普遍关注的社区公共空间的改善及盘活利用的议题。但相关具体服务开展目前仍显宽泛。建议细化及完善项目的服务规划，能清楚呈现服务目标达成的具体路径及特点模式的建构，尤其是社区居民在其间的参与过程及作用的发挥。

（3）建议在现有兜底民生政策宣传量足够的情况下，多加关注政策宣传的成效，尤其是所采用的较多摊位宣传手段，以及这一服务方式中对于兜底人群的覆盖程度。

第三片区：丽景社区、礼村、植村、河村、大山村

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）能够围绕困难群众/特殊群体和社区治理，分别运用多样化方式，摸清社区问题和需求及社区资源，以社工站服务计划为指引制定的片区/社工点服务计划贴合实际，其中平安大使板块服务初步体系化。

（2）能够做到困难群众/特殊群体底数清，并分类建档，通过电访、探访等形式进行常态化跟进；能够通过资源链接、个案辅导、社会支持网络建设等方式，为其提供支持；社工专业作用发挥到位。

（3）能够以社区参与为切入点，以党建引领、五社联动为抓手，搭

建参与机制平台，激活社区资源，回应社区困难群众需求，提升社区治理和社区服务成效。

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、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）社区问题地图中呈现的问题多与基础设施、公共服务类有关，建议进一步从社会工作的视角和社会工作服务的范畴，思考社区问题地图。

（2）各社工点和片区的服务计划、服务表述之间的关联性、逻辑性有待进一步加强，以保障服务的整体性；片区和社工点的亮点打造也需进一步加强，可以点为单位打造多个亮点或以片为单位聚焦打造亮点。

（3）困难群众/特殊群体服务需要进一步梳理并提升体系化/项目化程度；部分个案所采用的实务理论的適切性有待进一步提高。

（4）建议社工站进一步加强与困难群众和特殊群体的关系建立，以促进电访探访工作的规范开展，和进一步深入挖掘其需求。

第四片区：猛涌村、大维村、会江村、官坑村、洗村

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）片区四的负责人驻扎社区多年，对于服务片区的社区、人员情况均较了解。片区的服务文档也能够按照评估要求有序归类，索引清晰，便于平时督导及评估核查。

（2）片区四的社工团队在服务开展的过程中，通过五社机制的引入，与不同社会组织、社区机构等各方力量协同合作，分工明确，共同推了片区服务活动的进展与实施。

（3）片区四的社工团队能立足城中村社区，来穗儿童需求明显的特

点，开展了“活力大石”的儿童友好社区营造项目，搭建来穗儿童及家庭可持续参与的社区平台，促进来穗儿童的健康发展。

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、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）完善对于来穗儿童问题的需求调研报告，关注不同需求来源及不同调研方式所获信息的整合，并注意信息获取的深度，以加强服务依据的呈现及问题的具体化。

（2）完善困境人群、特殊群体的一户一档、一人一案的建档工作：完善服务对象建档中的家庭结构图的绘制；加强对在册人员服务需求的切实跟进。

（3）建议在目前片区服务的整体规划中，因服务人手及资源的有限，在一老一小的服务中，可先聚焦于来穗儿童服务。其次，在现有兜底民生政策宣传量足够的情况下，可多加关注政策宣传的成效：对于兜底人群的覆盖程度及其对于政策了解掌握的程度。

（六）购买方反馈情况

1. 值得肯定的地方

经访谈，购买方（大石街道办事处）代表认为，社工站工作人员稳定，稳岗率高；工作人员工作态度好，服务主动，积极配合街道各职能部门和各村居开展工作。

2. 需要关注的地方

经访谈，购买方（大石街道办事处）代表认为，社工站需增加服务宣传渠道，社工站平常通过自身公众号宣传服务，偶尔为社会媒体，希望社工站运用机构的影响力增加服务宣传渠道，通过社会媒体报道站内相关服务，让更多居民了解社工服务。

（七）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痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目重视发挥督导优势，内部培育资深社工为一线社工提供支持力量，并通过督导联席会议，与“双百工程”督导共商内、外部督导的功能定位、角色分工，探索促进双方有效联动。

（2）项目制定《双工联动工作机制》，项目社工恒常到村（居）开展服务，与多数村（居）的协作较密切，能够通过探访、慰问、举办活动等形式共同开展服务，此外，项目社工还积极推动各村（居）使用社区基金、城乡活动经费开展兜底民生和社区治理服务。

（3）项目重视媒体宣传，充分利用街道、区的媒体平台宣传社工服务，同时拓展《人民日报》《南方 plus》《广州日报》等媒体平台进行服务活动报道宣传，本项目年度以来，服务活动获得多个平台的宣传报道，宣传效果较好。

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、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议进一步细化、深化社工专业能力提升体系，结合社工的优劣势及项目发展进行分层分类，多形式、多渠道、多方法促进社工成长，建设成有目标、有需求、有系统、有成效的社工能力提升体系。

（2）建议进一步总结社工服务经验，提炼典型案例，梳理社工站品牌服务与特色，加强案例的撰写，打造一支“能做、做讲、能写”的社工队伍。

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。本次大石街社工站的反馈如下：

1. 现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对大石街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，大石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、大石街道办事处、大石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，大石街社工站本次中期评估的等级为“良好”（88.42 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	9.5882	9.59
服务成效	15	11.6	11.6
运营管理	10	9	9
服务质量（第一片区）	20	15	17.08
服务质量（第二片区）	20	16.04	
服务质量（第三片区）	20	17.7	
服务质量（第四片区）	20	17.55	

购买方	20	19	19
督导中心	15	12.75	12.75
监督方	10	9.4	9.4
总分			88.42

五、结语

大石街社工服务站在番禺区民政局、大石街党工委、大石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，已运营第6年。社工站工作人员稳定，稳岗率高；工作人员工作态度好，服务主动，积极配合街道各职能部门和各村居开展工作，社工站在专业规范性管理方面积极探索，较好地实现新模式下的服务管理。能够围绕困难群众/特殊群体和社区治理，分别运用多样化方式,摸清社区问题和需求及社区资源，以社工站服务计划为指引制定的片区/社工点服务计划贴合实际，通过个案服务及各类资源链接缓解服务对象困难的成效显著。

建议社工站完善需求调研报告，片区和社工点的亮点打造需进一步加强，注重服务对象的反馈，并收集服务对象意见进行改善，加大整合社区资源力度，增加服务宣传渠道，结合联动机制进一步聚焦项目主题，加大“五社”力量在破解该主题中的角色发挥，加快探索“文化保育”转化为基层治理的具体路径品牌。

广州市番禺区社会组织联合会
2024年2月23日