

市桥街东西片社工服务站中期评估报告

(2023年8月26日—2024年8月25日)

评估委托方：广州市番禺区民政局

项目购买方：广州市番禺区市桥街道办事处

项目承办方：广州市番禺区普爱社会工作服务社

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29日

市桥街东西片社工服务站中期评估报告

(2023年8月26日—2024年8月25日)

市桥街东西片社工服务站（简称市桥街东西片社工站）中期报告，是专业评估人员通过对市桥街东西片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。市桥街东西片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29日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对市桥街东西片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，对市桥街东西片社工站的项目管理、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市桥街东西片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

市桥街东西片社工站结合《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，对市桥街东西片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，对市桥街东西片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、市桥街道办事处及市桥街东西片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、市桥街道办事处及市桥街东西片社工服务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，确认后对市桥街东西片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》，结合社工站与镇街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,通过电话访、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

市桥街东西片社工站主要服务于市桥街东片、西片和 5 条村, 东片社工站地址是市桥街德兴南路 313 号东骏苑 2 楼, 西片社工站地址是: 市桥街西丽路西城花园一街一座首层。2013 年至今, 由广州市番禺区普爱社会工作服务社负责运营。市桥街东西片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, 社工站配备工作人员 21 名, 其中社工专业人员 20 名 (中级社工师资格 7 名, 助理社工师资格 10 名), 相关专业人员 1 名, 其他人员 2 名。此外, 社工站配备督导 3 名, 从事社会服务 9 年以上。

本社工站评估期限内服务经费为 240 万元, 评估项目合同期为 2023 年 8 月 26 日至 2024 年 8 月 25 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成家访 1035 人次, 电访 2086 人次; 专业个案接案 25 个, 320 节, 完成协议指标量的 62.50%、47.19%; 完成小组 9 个, 54 节, 服务 457 人次, 完成协议指标量的 60.00%、60.00%、84.63%; 完成社区活动 38 次, 服务 4993 人次, 分别完成协议指标量的 64.41%、138.69%; 培育志愿者 25 名, 志愿者骨干 10 名, 培育志愿者队伍、社区社会组织 2 支, 分别完成指标的 50.00%、50.00%、100.00%、100.00%。(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, 市桥街东西片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）截至 2024 年 1 月 31 日，社工站项目共配备社工 21 人，社工应到 110 人次，实到 113.5 人次，其中，持证社工 17 人，持证社工应到 55 人次，实到 97.5 人次，从业两年以上社工 13 人，占协议社工总人数的 61.9%，持续在岗 17 人，稳岗率为 85%，人员配备情况良好。社工站项目负责人自 2012 年 7 月起任职社工，2013 年 9 月取得社会工作者职业水平证书，2018 年 8 月起任职本机构社工站项目负责人，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，是资深且稳定在本社工站任职的负责人。社工培训工作有序推进，社工个人及社工团队总培训时数达标率超 100%。

（2）结合新标准的要求和站点运营情况，整理了相关服务制度和工作指引，比较齐全、具体，也能按制度落实日常站点的服务管理。其中，社工专业价值伦理和服务对象权益保障有清晰的制度和工作指引，项目内部开展了教育培训、进行了两次答卷考核，针对考核结果有复盘研讨，有助于社工掌握相关原则及内化实践。比较注重服务对象的反馈及建议，设置了意见箱，每月由专人开箱两次并签署开箱记录；善用服务开展，定期收集服务对象的建议反馈。

（3）注重站点及项目宣传。宣传渠道多样，线上设立了社工站公众号，定期发布服务通讯，组建了中心服务对象微信群，微信群的个数和入群居民数量不少，社工站点在百度地图有标注。同时也善用社区宣传阵地、外展活动等线下方式进行服务推广，覆盖服务区域。

2. 需要关注的地方

(1) 部分社工合同仅列出工作地点在机构项目范围内、工作岗位与本社工站岗位名称不完全相同，建议规范社工合同管理，明确社工在本社工站的任职安排。

(2) 建议进一步优化制度落实。例如关于社工专业伦理价值规范和服务对象权益保障的考核，可有实践表现维度的评核；服务质量内控机制、反思整改机制可按实际工作需要做好安排，并把实施情况规整归档。

(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) 服务设计方面，社工站通过问卷、观察、访谈等方式，对社区工作人员、社区志愿者、社区居民、社区企业、社会组织等开展了调研，盘点了社区的文化资产、个人资产、组织/机构资产、环境与物资资产，根据各服务点的人口结构、社区环境、文化背景，分析了社区的优势和不足，将 18 个社工点分为 6 个片区，以“党建引领汇聚慈善力量，共建乐融幸福市桥”为主题，聚焦兜底群众保障服务和社区慈善汇爱项目，统筹推进各社工点因地施策，呈现出较清晰的服务逻辑。通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共 135 人接受调查评价，11 人满意度 85%-95%，123 人满意度 95%以上，综合满意度较高。

(2) 党建工作方面，现有党员 3 人，入党积极分子 1 人，在机构党支部的指导下开展党员日常思想工作；能积极配合街道开展各类服务，如协助街道开展预防登革热整治、协助 4 个社区创建老年人友好型社区；协助开展墙绘大赛、开展政策宣传 54 次等等；开展了“红色力量慈善支

持”项目，打造“慈善帮帮车”，充分发挥红色党建的号召力和影响力，挖掘党组织的公益慈善资源，引领党组织参与公益，发动社区党组织、单位 25 次，链接 25000 余元，助力社区慈善氛围的形成。

（3）服务执行方面，服务周期对 1073 户、1137 名特殊困难对象进行了信息更新和建档，对 266 名 9 大类困境对象进行了分级评估并跟进，完成探访 1035 人次，电访 2086 人次，联动资源折合 94974.84 元帮扶困境对象 500 人次，织密了兜底和困境人群的社区支持网络。

（4）五社联动方面，中心制定了五社联动机制指引，开展社区慈善汇爱项目，提出了五社联动的 520 机制图，对五社联动的推进有一定的思考。培育了社会组织 2 个（广州市番禺区市桥街社区慈善商企协会、广州心灵智慧工作室）；新发展注册志愿者 49 人，培育志愿者骨干 10 人，新培育志愿服务队 2 支（市桥街慈善倡导志愿队、安全守门人消防安全志愿服务队），开展志愿服务活动 245 场次，发动志愿者 2318 人次，志愿服务时长 5072 小时，服务居民 132385 人次。辖区 18 个社区都成立了社区慈善基金，服务周期筹集社区基金 338210.2 元，筹集的资金和物资和资金折合人民币超过 42 万元。五社联动项目具有较好的影响力，获得各类媒体报道转载 30 次，其中国家级 2 次，省级 3 次，市级 4 次。五社联动项目较好地体现了过往的服务基础，服务成效也得到购买方认可，并在全街推广，具有一定的影响力。

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方面需关注：

（1）需加强活跃志愿者队伍、志愿者骨干的培育，完善活跃志愿者队伍、志愿者骨干的服务过程痕迹。建议安排专人管理志愿者，根据实际

情况设定志愿者培育评级机制或管理制度，尤其骨干志愿者评定标准、骨干培育计划，从而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、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。

(2) 中心、片区、站点不同层次的服务需求、服务设计之间的关联性有待进一步厘清，进一步突出服务逻辑主线，凸显服务成效。

(3) 关注服务成效的总结与提炼。中心层面有较好的服务思路和举措，希望在服务流程、服务指引以及服务成效的提炼方面能有一些可视化、可操作、可复制的成果呈现，进一步推广服务成效。

(4) 党建方面，希望在基层党组织的建设方面有所突破，为党建项目成效的提升和凸显提供更坚实的组织保障。

(5) 关注困境人群专业服务的全覆盖。目前在残疾人的服务方面，中心只建档，深度服务方面和街道另有约定，但社工站评估有统一标准，可以考虑将同一个服务对象不同服务主体的服务档案集合。

(五) 服务质量情况

西片片区：西城社区、禺山社区、华侨城社区；三堂片：三堂社区、西涌社区、晒布社区

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) 在需求调查方面，西片片区 6 个社工站点，通过进村入户、走访交友，以及座谈交流、社区调查等多样化方式，深入村(居)，与村(居)民建立关系，制定了《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区

分布地图》《服务对象家庭信息汇总表》，摸清社区问题和需求，以及社区资源、社区服务情况，摸清困难群众和特殊群体底数，能够为各类困境服务对象分类建档，共建立困难群众和特殊群体建档 507 户，占到社工站完成指标的近 50%，并做到“一户一档”，定期跟进。

(2) 在服务实施协助落实政策方面，每月对困难群众和特殊群体进行至少 1 次全覆盖电访或探访等，其中，低保对象、低保边缘家庭成员、特困人员、困境儿童、农村留守儿童、农村留守老人、孤寡老人、独居老人、特殊困难重度残疾人等重点服务对象每月进行一次探访等，中秋等重大节日应对困难群众和特殊群体进行入户探访，半年电话探访 900 次，完成年度指标 75%，入户探访 438 次，完成年度指标 56.88%。全年实现困难群众和特殊群体的入户探访覆盖率达 100%。根据实际需求加大电访或探访频率，并及时为有需求的服务对象建立探访档案。

(3) 发动居民及社区商企深度参与社区治理。完成新增志愿者 19 人、骨干 3 人，培育了 2 支社区社会组织及 1 支志愿队伍，增强了社区参与意识，提升了社区参与能力。结合辖区特点，充分发挥社会工作专业优势，打造困难群众和特殊群体、社区治理等特色服务项目、亮点服务质量，如：社工以公益慈善为出发点，发动了 12 名社区中的积极居民组建了市桥街慈善倡导志愿队；成立了市桥街社区慈善商企协会，是市桥街第一个以慈善为目的，以爱心社区商企为参与主体的社区社会组织。五社联动，打造针对性项目化服务，提升了社区居民的个人能力，促进个人成长，如通过开展“童心圆——华侨城社区未成年人成长项目”服务人次达 566 人次。获得媒体报道 18 篇，包括国家级 1 篇、省级 1 篇、市级 3 篇、区级 8 篇，街级 5 篇的美誉度。

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痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

(1) 在服务设计方面，需求调研报告需要进一步关注对服务对象及服务需求实施分层分类的服务评估，明确服务重点和方向；依据需求调研情况，能够制定清晰、具体、可行的站（点）年度服务计划。现在的调研报告分析问题的说服力不够，如做了问卷调查，但调研报告基本上没有依据调查数据分析问题，不利于在摸查过程中，进一步发现需求。其次，未能够对服务对象及服务需求实施分层分类的具体措施。

(2) 进一步关注专业服务能力表现及成长。现在的新社工的成长计划流于形式，继续教育设置的培训内容较多，但是针对性不强。尤其是线下培训内容应针对专业服务能力的薄弱环节展开，找问题，补短板，针对社区服务对象的需求，开展相关知识培训等等。

(3) 进一步关注服务质量，在特色亮点打造、疑难案例解决中，能够体现专业服务价值观、方法、策略地运用于服务实践的情况。

东1片片区：德兴社区、沙圩一村、沙圩二村、东丽社区、东兴社区、东郊村

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几方面值得肯定：

(1) 该片区对各特殊困难群体底数清晰，实现100%一人一档，通过电话探访、个案、活动等形式，开展分层分类跟踪管理，有效为困难群众和特殊群体提供扶危解困服务。

(2) 社工团队熟悉服务片区情况，整体服务步骤完整，服务指标完

成良好，服务文档有序归类，索引清晰。

(3) 各社区初步形成各自服务特色方向。根据社区特点与需求因地制宜，设计了不同计划如“爱·童乐园”东丽社区成长计划、“爱·善融”东兴社区商民幸福计划等，服务具有一定针对性。

(4) 片区社工团队在服务开展过程中引入五社联动机制，整合社区慈善资源，促进不同社区组织间的协同合作，培育居民互助队伍，共同推进社区服务。

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需关注：

(1) 加强对需求调研资料的收集与分析，特别是对所收集到问卷数据深入分析，以提高社区需求评估的科学性，增强年度计划的精准性。

(2) 完善《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》。建议理清三图之间的逻辑关系，发挥社区资产优势，回应社区问题及需求。同时，以绘制社区资产地图和社区问题地图为契机，进一步梳理社区情况，激活社区发展的内在动力。此外，提升地图可视化水平，如增加图示色彩对比度，运用地图绘制软件等，提升可视化效果。

(3) 关注兜底民生政策宣传成效，在加强政策宣传的基础上，关注政策覆盖程度和知晓程度等服务成效，确保政策信息传达到位。

东2片片区：德安社区、沙园社区、西郊村、桥福社区、社学社区、黄编村

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) 对社区状况摸底工作非常细致。认真绘制《社区资产地图》《服务对象社区分布图》，摸清社区问题和需求，以及社区资源、社区服务情况。

(2) 对兜底对象的关注做到了点面结合。特别突出的是能够单独描述兜底对象参与小组活动、社区中大型活动的情况，做到了面中带点，点中有面。

(3) 社区政策宣传工作覆盖到位，在人手有限的前提下，能够保证每个社区的宣传覆盖面都比较均匀，同时适当运用了入户宣传方法来提高政策的知晓率。

(4) 定期对兜底对象进行评估和跟进，及时和细致地更新状态数据，做到不漏一户、不漏一人。

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) 社区问题地图的图中位置指示不明确，多是展示社区平面地图后，将问题罗列在整张地图的旁侧，不清楚问题主要出现的地理分布和具体位置。建议给出图示指引。

(2) 抽查个别个案，发现部分内容出现状况登记前后不一致情形（由于笔误）。如沙园社区“陈译淳”个案，封面中“困境类别”记录为“特困儿童、残疾人”，而内页记录为“目前与父母、哥哥、奶奶一起居住在沙湾，家庭融洽，家庭经济条件较好，居住环境较好”。建议规范文书的表述。

(3) 中大型社区活动对社区慈善资源的运用力度比较弱，未能充分体现五社联动社区治理的优势和作用。建议在设计和实施社区活动过程

中，前期要充分调动社区慈善资源，中期要重视社区治理核心概念的体现（如协商共治、共同参与、多元联动），并把这些概念上升提炼至文本材料中（尤其在填写《活动总结报告》时，不仅要和活动进行“事务性”回顾和总结，还要进行“价值性”复盘和归纳）。

（六）购买方反馈情况

1. 值得肯定的地方

经访谈，购买方（市桥街道办事处）代表认为，社工站能够结合社区需求，制定相应服务方案，开展相应社区服务。发挥专业优势，为有服务需求的项目领域提供支撑。能结合政府各时期的中心工作、重点工作，有针对性地提供专业服务。开拓创新，在社会工作范畴内寻找突破点，解决社区实际问题。

2. 需要关注的地方

经访谈，购买方（市桥街道办事处）代表认为，社工站需进一步加强社工人才队伍建设，全面提升专业水平，强化骨干人才的培养和锻炼，引领专业发展更规范。

（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）项目制定了《市桥街困难群众和特殊群众服务合作制度》《市桥街“双百工程”东西片社工服务站“双岗双工”联动工作机制》，并在站长指导组织下参与“双工联动”沟通会议，依照机制要求落实联动工作，联动服务内容丰富，共同关注困难群众和特殊群体的需求，提供个别化帮扶，开展兜底民生政策宣传，入户探访等服务。

(2) 项目的信息公开工作规范，其中，在各村（居）宣传栏上有固定位置展示项目相关资料，如《活动预告》《月工作小结》《社会资源链接情况表》等，且实现每月动态更新。

(3) 项目注重服务经验梳理及提炼，积极参与机构组织的内部优秀案例大赛评选活动，本项目年度共撰写 8 篇服务案例投稿，调动起了社工从实务中总结提炼案例的积极性，有利于促进服务高质量发展。

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、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) 项目需进一步关注社工能力提升体系的建设，深入分析项目团队的优势和资源、成长难点和不足，分层分类地提供成长支持，并建立健全内部共学长效机制，创建“共学示范站”。同时，关注“双百大讲堂”的培训参与情况，争取做到签到率和参训率全覆盖。

(2) 建议持续加强项目的实务研究行动与支持，发挥资深社工的专业优势，总结优秀服务经验，积极撰写文章并向有影响力的平台投稿，不断提高实务研究成果的数量和质量。

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。本次市桥街东西片社工站的反馈如下：

1. 现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对市桥街东西片社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，市桥街东西片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、市桥街道办事处、市桥街东西片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，市桥街东西片社工站本次中期评估的等级为“优秀”（91.87 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	9.3	9.3
服务成效	15	12.75	12.75
运营管理	10	9.7	9.7
服务质量（东 1 片区）	20	18.01	18.17
服务质量（东 2 片区）	20	19	
服务质量（西片区）	20	17.5	
购买方	20	20	20
督导中心	15	12.75	12.75
监督方	10	9.2	9.2
总分			91.87

五、结语

市桥街东西片社工服务站在番禺区民政局、市桥街党工委和市桥街道办事处的大力支持下，在广州市番禺区普爱社会工作服务社的努力下，已运营多年时间，项目结合新标准的要求和站点运营情况，整理了相关服务制度和指引，注重站点及项目宣传，项目团队稳定，五社联动项目较

好地体现了过往的服务基础，服务成效也得到购买方认可，并在全街推广，具有一定的影响力。能够发挥党员的先锋作用，重视专业学习，营造积极的学习氛围，团队专业服务能力提升，团队协作感强，能够立足辖区内居民的需求，绘制了三图一表，为辖区内的居民提供不同类型的社工专业服务。并且能够积极配合购买方和各村居开展工作，关注辖区内的兜底群众，服务对象的满意度较高。

建议市桥街东西片社工站加强对需求调研资料的收集与分析，理清三图之间的逻辑关系，发挥社区资产优势，回应社区问题及需求。进一步关注社工能力提升体系的建设，深入分析项目团队的优势和资源、成长难点和不足，分层分类地提供成长支持。关注兜底民生政策宣传成效，在加强政策宣传的基础上，关注政策覆盖程度和知晓程度等服务成效，确保政策信息传达到位。进一步关注服务质量，在特色亮点打造、疑难案例解决中，能够体现专业服务价值观、方法、策略地运用于服务实践的情况。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年2月29日