**大石街社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月11日—2025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：2025年2月18日**

**大石街社工服务站中期评估报告**

**（2024年8月11日—2025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，从多方面夯实服务基础，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**

2025年2月18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。

1. **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。

1. **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。

1. **反馈初评意见**

综合评委专家、监督方、购买方、市督导中心的意见和建议，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。

1. **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。

1. **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**

**（―）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。

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2024年8月11日至2025年8月10日。本次考核期为2024年8月11日——2025年1月31日，考核5.5个月。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访2051户，电访4540户，分别完成协议指标量的136.82%、159.30%；咨询个案50人，专业个案接案54人，服务节数340节，分别完成指标量125.00%，72.00%，351.20%。开展小组16个，完成77节，分别完成指标的80.00%、96.25%。完成社区活动47场，服务9250人次，分别完成指标的109.30%和481.77%。发展志愿者149名，培育志愿者队伍2支，培育志愿者骨干18名，培育社区社会组织2个，分别完成指标量的149.00%、100.00%、90.00%、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）社工站人员管理整体情况较好。社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定，社工稳岗率90%，从业2年及以上社工占比65%，社工继续教育时数符合要求。

（2）社工站有建立专业服务流程和指引，对上次评估的建议也积极进行回应整改，持续推进服务改进。

（3）社工站注重项目宣传，并取得一定成效，除了利用多种渠道进行社工站服务宣传外，能积极对服务经验进行梳理提炼，形成相关服务案例，有助于服务质量的持续改善。

**2.需要关注的地方**

（1）社工站虽有建立专业服务规范流程和指引，但执行的严谨性有待加强，通过抽查服务文书，有出现小组档案未按指引要求归档报名表、活动反馈表等情况，小组或活动方案未按指引要求于活动开始前15日提交审核等情况。

（2）社工站正在探索建立三级“传帮带”机制去进一步提升团队专业能力，建议后续能将机制更好落到实处，将“传帮带”与原有工作进行有机融合，切实发挥“传帮带”机制实效。

**（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）社工站重视党建引领服务，搭建了以“坚守初心、民心向党、党心为民”三大主题服务践行“三大引领”的服务框架。以党小组的形式组织4名党员社工和2名入党积极分子落实“两学一做”，通过“党员学习笔记”记录心得，协办的“音乐党课”有创新、效果好；以党建文化与大石传统文化保育项目相结合，组建红色宣讲团，规模超过110人，社工站在各村居开展了党的民生政策宣讲64场，积极发挥思想引领作用；以“汇爱心、汇爱助、汇爱包”整合资源，实现了24个微心愿、10户微资助、577份暖心包，助力兜底民生，体现出了大石街“两新三企”党群联盟服务项目的强大生命力。

（2）建立了较为完善的“特殊困难群体服务工作机制”，确保兜底服务扎实有效，社工站针对辖区20个村区17类困难特殊群体，全覆盖建档929户1033人，开展常规电访4540人次、入户探访2051人次，覆盖17277人次，红棉热线服务4378人次，发动1699人次志愿者参与兜底关爱服务，受益3604人次。同时，通过执行“安居、安康、安心”服务和“以爱伴童”困境儿童关爱服务两个项目，保障兜底服务更加温暖有力。

（3）社区培育成效积极，社工站背靠机构优势和大石街道良好的志愿服务土壤，完成了2支志愿者队伍和2个社区社会组织培育，评估期内发布社区志愿服务78场次，聚焦“敬老助老、阳光助残、文化科普、生态环保”等领域，协同参与社区治理，激发出良好的社区活力。探索通过“拾光印记文化队”，打造特色志愿服务项目；通过“儿童友好空间营造计划”打造“社工站-社区协同服务平台”，充分调动社区社会组织、企业、志愿队伍及社会慈善资源，“五社联动”发挥了成效。同时，社工站所提出的“两大方向三重境界”的服务理念，有重点、有方向、有层次，值得肯定。在服务评价方面，共有103人接受问卷调查，其中98人满意度95%以上，综合满意度较高。

**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）党建工作方面，一是组织建设尚未完成社工站项目党组织的设立，建议在条件具备的基础上加快建立步伐，完成党的组织全覆盖要求，现行的党小组架构缺乏规范的设立文件支持，建议补充，党小组规范化建设也需要进一步加强；二是两个党建服务项目中，“文化保育”项目的党建元素仍不够突出，建议选择红色元素与大石街道独有的非遗文化结合点做文章，“两新三企”党群联盟的服务要进一步落地聚焦，做“小而美”的项目打造，为第三年做品牌服务目标做好铺垫。

（2）现行的年度服务框架较好体现了专业服务的策略和逻辑，但在实施操作层面仍要关注几个问题：一是政策导向在服务设计中的体现；二是站、片、点的服务衔接方面；三是项目化服务理念与社工驻点服务之间的关系处理，特别是如何平衡好以兜底服务为中心的“单兵模式”与项目服务的“团队模式”的力量分配，建议提高政策的敏锐度，深刻领会评估体系的背景和方向，进一步优化顶层设计，更好地契合社工站服务改革的方向。

（3）社区问题、需求获取的渠道和形式相对单一，结论的同构性较高，大多停留在现象的描述而非需求和问题的表述。具体反映在片区层面的特色亮点项目不能很好地回应构成片区各村居的需求共性或者关键问题；在村居社工点层面体现出对社区问题的陈述部分村居高度概括，缺乏服务对策的制定，例如社区三图的绘制。建议高度重视社工服务的起点和目标就是以基于村居社工的需求调研为基础的。社区社会组织培育方面，需根据《广州市番禺区民政局关于印发番禺区社区社会组织备案管理工作指引（试行）的通知》及时补充备案资料。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：大石社区、山西村、东联村、大兴村、北联村**

**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）片区能够依照双百社工新指标要求做好需求调研与服务设计工作，片区服务设计逻辑清晰针对性强。在新服务周期中综合采用过往服务文书资料分析法、村居委及服务对象访谈法、社区观察法、问卷调查法等多种方式对各合作主体及服务对象进行扎实有效的需求调研，完成片区内困难群众和特殊群体及社区治理问题两个层面服务需求分析报告及服务计划，完成318户361名困难群众和特殊群体建档全覆盖工作、动态评估与跟进工作，分级管理“一户一档”，累计电访特殊困难对象1431人次，探访771人次，提供经济物质政策援助、健康管理、心理情绪情感照顾及教育等精细化服务与支持，保障困难群众和特殊群体的基本生活，增强其社区支持网络和应对困境能力。聚焦社区环境改善，关注“一老一小”照顾及教育支持需求，设计幸福大石“一老一小”友好社区建设项目，整合多方资源，培育社区力量，推动五社联动主体共同参与社区治理，构建环境及人文友好空间。

（2）双工联动做好服务实施，服务制度完备产出良好。片区充分发挥“双工”联动作用，为困难群众和特殊群体开展动态沟通、宣讲落实政策、联合探访及资源链接等服务。双工联动常态化运作，开展民生政策宣传系列活动及社区公益仓关爱行动等服务，提升困难群众和特殊群体对政策资源利用及获取能力，累计开展16场政策宣传及入户宣传，联合探访及资源链接等87次，119名困境对象获得各类政策资讯解读支持，提升困境对象的问题应对能力、居家安全意识及社会支持网络。

（3）注重片区服务特色打造，推动多元主体充分参与，片区服务受益面广。片区运用党群守护联盟搭建党建+公益服务平台，通过五社联动模式发挥不同主体参与和党组织的作用优势，有效整合政府、社会组织、企业等多方资源，精准对接“一老一小”服务需求，实现资源优化配置和高效利用，增强了社区的凝聚力和向心力，盘活了社区公共空间，为居民提供了便捷高效的服务渠道，获得不同等级媒体多次报道，服务受益面广。

**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）建议加强片区或社工站层面服务资料呈现的规范性与统一性。社区三图绘制标准可更一致，提高社区资料可视化水平及地图可用性，建档资料中服务需求个别化评估、差异化目标设置及针对性服务计划有待加强，提高专业服务指引性。

（2）社区公共空间打造工作待加强。目前特色项目中社区公共空间打造仅限于社工站内，社区阵地有待加强，社区居民参与能力有待提升，可更好地带动社区问题解决。

**第二片区：富丽社区、富庭社区、银湾社区、星河湾社区、丽景社区**

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、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）片区二实现了困难群众和特殊群体建档100%全覆盖，落实了“一户一档”“一人一案”工作要求，通过电访、探访等方式开展分级分类关怀服务，累计完成电访1128人次、探访452人次，服务覆盖面广、响应及时。

（2）片区二社工能够根据每月的底册信息，及时处理档案，做到动态更新，并能够针对个性化需求，整合、链接资源，联动社区力量，开展一对一个案服务，切实发挥了兜底民生服务的专业作用。

（3）片区二积极整合社会资源，围绕困难群众和特殊群体的需求，依托社区公益平台，累计链接及整合资源价值18486.07元，通过多元化的帮扶方式，帮助82户特殊困难家庭改善生活条件，保障其基本生活需求。同时，通过盘活社区慈善资源，搭建多元化参与平台，完成2个社区基金项目，有效推进了兜底民生保障和社区治理服务。

**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）建议进一步优化需求调研设计。社工团队应根据社区特点、人员结构、人口规模、问题状况等，优化样本量设计与调研方法，增强样本的代表性和调研结果的可靠性，为服务设计提供更精准的数据支持。

（2）建议深化“三图”的绘制与运用。社工团队应加强社区资源地图、社区问题地图、服务对象分布图之间的逻辑关系梳理。以服务需求为导向，进一步细化社区资源、社区问题分类标示，深化“三图”在服务规划与实施中的应用，提升资源整合的精准性和可视化水平。

（3）建议提升个案服务能力，尤其是专业辅导个案的能力。社工团队需重点关注案主问题背后的深层次需求，围绕需求制定服务目标，精准设计介入策略，促进服务目标的达成与服务成效的提升。

**第三片区：大山村、礼村村、植村村、河村村、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）片区三通过资料分析、多方访谈、观察和问卷调查等方式，对每个社工点从人、文、地、场、景五个方面进行社区资源地图绘制和社区服务对象分布图、社区问题地图，并形成困难群体的分类需求，如81名经济困难群体的物质援助与资讯提供；40名困难群体的情感慰藉和情绪支持等。另外结合调研还策划了片区整体层面的社区文化保育项目，相关案例获得征文比赛优胜奖。

（2）建档100%，每个服务对象都有跟进计划，并按照等级要求进行定期的探访、电访跟进，其中还引入志愿者定期对需求不明显的建档对象进行电话访问；个案小组和社区活动等指标完成良好。片区共协助5个村居社区基金使用资金267795元；爱心企业捐助7698.7元，折合人力资源15495.6元。在疑难服务跟进中，充分利用心理咨询师、华南理工大学蒲公英志愿队伍等。同时还培育了社区导赏志愿服务队。

（3）回访机制较为详细，包括对回访的目标和过程都进行了细致的规定，对个案和紧急服务对象进行定期的回访。同时建议对一些小组成员改变和志愿服务能力培训等进行回访，跟踪服务的改变。

（4）片区社工能积极回应片区的疑难个案和危机个案，并在个案解决的基础上，开展一些社区专题教育和一些小组，从不同手法和层面推动问题的预防和解决。

**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）加强文书档案的规范管理。包括对建档内容的一些细节需要留意；社区三图不统一，有的三图合一，有的分开；有的大，有的小。对建档的恒常跟进注重对物质和资源链接的记录，而比较少关注情绪或关系等非物质的需求。

（2）专业目标和理论运用值得关注。整体来说目标制定较为宽泛，包括年度计划的目标，个案、小组活动的目标建议更具体，如某个个案分节目标连续几节都写着沙盘游戏，具体要达成什么目标没写。某些政策宣传服务标题群体和宣传政策匹配对象不统一。专业理论模式运用方面也值得进一步加强理论对实践的指导性。对疑难个案的专业跟进也值得进一步学习和接受督导。

（3）查阅资料和访谈得知，片区连续几年在番禺区的警情较为突出，过去几年也在危机个案（如自杀个案、家暴个案、抑郁厌学个案等）与综治维稳部门有良好的合作，目前虽然合作项目结束，但是仍有不少危机和疑难个案仍在共同跟进。建议中心和片区重新梳理对于危机和疑难问题的突出情况，结合机构、街道、社区和社会多方资源，共同商定系统回应危机问题的解决办法。

**第四片区：会江村、诜村村、猛涌村、大维村、官坑村**

**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）片区四建立了困难群众和特殊群体的数据库，实现了100%全覆盖建档，并按照分级跟进标准，开展电访619人次，探访372人次，同时，为有需要的个体提供资源链接、个案辅导等个性化服务，在扶危解困方面发挥了重要作用。

（2）片区四从片区到各社工点均制定了详细的调研方案，采用“定量问卷+定性访谈”等多种方法开展调研，调研资料翔实，并在此基础上形成年度服务计划。片区服务文档有序归类，索引清晰，各社工点服务指标完成情况良好。

（3）片区四以“活力大石”儿童友好空间营造项目为主题，积极链接社区志愿者、社会组织、社区基金及城乡活动经费等多方资源，联动5个村居委、3个党组织、社区志愿者、5个企业单位、5个高校团队、7支社区组织与队伍等共26个主体，共同推进社区治理服务。

**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，该项目以下几方面需关注：

（1）建议强化服务设计顶层逻辑。社工团队进一步按照“服务需求—服务规划—服务执行—服务成效”的逻辑链条，优化服务设计，提升服务的系统性和专业性。

（2）建议持续提升兜底人群服务的深度及质量。社工在日常慰问基础上，围绕服务对象的生理状况、心理状态、社会交往情况等多维度开展深度评估，及时掌握服务对象的最新动态与真实需求，提升服务介入的精准性与时效性。

（3）建议加强对服务成效的总结与提炼。如在民生政策宣传中，不仅关注宣传数量（如活动场次、参与人数等），同时还可从政策的覆盖程度、知晓程度、理解程度及实际受益情况等多维度总结与凝练。

**（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，社工站团队专业素质较高，兜底服务扎实、覆盖广；工作人员态度好，服务用心；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，社工站继续做好宣传推广工作，做好案例总结，提炼服务成效；继续做深做细困难群众与特殊群体的工作。

1. **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）项目持续完善专业能力提升建设规划，充分结合社工的特点与需求，通过“传帮带”三级培育机制，依托社工站内部督导、机构督导与“双百”督导共同为社工提供智力支持，并通过培训、督导、共学等多种形式提升社工的专业水平。

（2）项目团队与直聘社工建立健全长效合作机制，实现辖区村（居）全覆盖，做到常态化联动。“双工”合作内容多元，包括日常探访、政策申办、惠民活动组织、社区基金建设等，共同落实兜底民生服务，值得肯定。

（3）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，能较好保障项目规范、安全运行。

**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：

项目需继续加强成果宣传工作。建议项目团队进一步重视对项目服务的宣传与推广，整合社工站内外资源、拓展宣传渠道，进一步提升社工站的宣传力度。同时，主动提升实务研究工作能力，不断提高研究产出的质量，进一步提升社工站的专业影响力。

**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”（89.21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 | 9.88 | 9.88 |
| 服务成效 | 15 | 11.72 | 11.72 |
| 运营管理 | 10 | 9.7 | 9.7 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 15.8 | 15.81 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 15.5 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 16.05 |
| 服务质量（第四片区） | 20 | 15.9 |
| 购买方 | 20 | 20 | 20 |
| 督导中心 | 15 | 12.95 | 12.95 |
| 监督方 | 10 | 9.1 | 9.1 |
| **总分** | **89.21** |

**五、结语**

大石街社工服务站在番禺区民政局、大石街道党工委、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7年。社工站团队专业素质较高，人员稳定，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。社工站建立了较为完善的“特殊困难群体服务工作机制”，确保兜底服务扎实有效。

建议社工站进一步优化需求调研设计，强化服务设计顶层逻辑，持续提升兜底人群服务的深度及质量，加强文书档案的规范管理，提升个案服务能力，尤其是专业辅导个案的能力。

广州市番禺区社会组织联合会

2025年2月18日