**市桥街中北片社工服务站中期评估报告**

**（2024年9月1日—2025年8月31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：****2025年3月13日**

**市桥街中北片社工服务站中期评估报告**

**（2024年9月1日—2025年8月31日）**

市桥街中北片社工服务站（简称市桥街中北片社工站）中期报告，是专业评估人员通过对市桥街中北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。市桥街中北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**

2025年3月13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中北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，对市桥街中北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中北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**

市桥街中北片社工站结合《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，对市桥街中北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，对市桥街中北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、市桥街道办事处及市桥街中北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中北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，确认后对市桥街中北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，评估结果也确定为不合格：

（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**

市桥街中北片社工站主要服务于市桥街中片、北片，中片社工站地址是市桥街海傍路82号，北片社工站地址是：市桥街康裕西园7街12座旁。2020年至今，由广州市番禺区正阳社会工作服务中心负责运营。市桥街中北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。

本社工站评估项目合同期为2024年9月1日至2025年8月31日。本次考核期为2024年9月1日——2025年1月31日，考核5个月。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访753人次，电访2002人次，分别完成协议指标量的62.75%、66.73%；专业个案接案18个，103节，分别完成协议指标量的60.00%、57.22%；完成小组7个，42节，服务354人次，分别完成协议指标量的46.67%、46.67%、131.11%；完成社区活动46次，服务4311人次，分别完成协议指标量的61.33%、114.96%；培育志愿者41名，志愿者骨干21名，培育2支志愿者队伍，分别完成指标的75.93%、100.00%、66.67%。（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，市桥街中北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）本服务周期内，人员配备、到岗情况、从业2年及以上社工情况、稳岗率等均符合相关要求。

（2）服务规范化方面， 制定有个案、小组、社区服务规范流程指引和专业伦理价值规范的实践管理机制，建立困难群众和特殊群众服务工作机制，并建立了相关档案和工作台账，通过定期的意见收集、工作总结、反思等多种形式，关注服务持续改进。

（3）重视项目的宣传和推广，并取得一定的成效。制定了年度宣传工作计划，通过派发社工站的月刊、宣传折页、文创宣传品，在社区张贴宣传海报等方式扩大宣传覆盖面；同时，利用公众号和媒体平台宣传和推广社工站的工作，截至2025年1 月，对外界推送并获媒体报道22次，不断增强社工站的社会影响力。

**2.需要关注的地方**

（1）项目规范化管理方面，机构层面制定了运营手册，但社工站层面的管理制度和岗位职责还不够完整，如所制定的岗位职责只有社工站管理层的职责要求，建议进一步完善社工站层面的管理制度和考核机制，按照当前站、片、点架构，完善每个层级的岗位职责和考核标准，并及时整理相关落实情况的佐证材料。

（2）建议继续通过有效的方式拓宽对专业服务意见收集的渠道。在服务对象意见收集方面，社工站设立了群众意见收集信箱，也定期开箱登记，但并无收集到对改进服务方面有价值的建议。建议通过各片、点直接联系服务对象，适时收集汇总、跟进改进、及时反馈，运用好群众路线这一法宝，以更好促进服务持续改进。

**（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）党建工作方面，现有党员6人（含流动党员5人）。与15个社区、3条村、眼科医院签订共建协议。积极配合街道党工委，定期与党政办、各职能部门沟通，协助街道宣传党的政策。透过“党建引领·汇爱暖市桥”党建项目，关注困难群体服务，链接资源2347.42元实现微心愿24个。

（2）整体服务方面，社工站能聚焦兜底群众保障服务，实现17类困难群众和特殊群体1044户1109人100%建档和服务全覆盖；服务周期，开展电访 2002人次、探访753人次、个案服务18人、专业小组7个、大中小型活动46场，服务社区居民16000多人次，服务指标完成情况良好；“番禺街坊学堂·市桥夜课堂”特色服务项目联动辖内学校资源，滚动开展“家门口”的社区公益课堂8期，居民参训达9100人次，服务产生了较好的社会影响。

（3）社区培育方面，新培育社区社会组织2个、志愿者队伍2支，激活志愿服务队伍8支；新注册登记志愿者41人，志愿者骨干21人，开展社区志愿服务33场，参与社区志愿服务志愿者381人次，累计志愿服务时数1119.55小时。服务周期，联动150多家商企筹款社区慈善基金近94万元，物资资源折合人民币近26万元。

（4）五社联动机制有较好的实践探索。以开展民生微实事社区改造为目标，“宜居宜行·共建幸福市桥”社区公共设施优化项目联动93 个企业单位3116人次筹集社区基金241784.19元，通过召开居民座谈会和民主协商会议等形式广泛收集民意，确定改造需求，瑞和园社区加装了公共区域扶手；田心社区对向阳大街的老旧道路进行了改造；石街社区增设了一处街巷监控视频；万丰社区对剥落的7处老旧墙体进行了墙体加固；桥东社区增设了60套便民消防箱，服务人次超过400人，覆盖7个社区，有效整合了社区资源，提升了社区治理水平，营造了安全、便利、和谐的社区环境。在服务评价方面，共124人接受调查评价，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）党建服务项目成效不够突出，党建元素有待更加鲜明。目前开展了4个党建服务活动，服务对象分散，服务不够聚焦，服务过程中基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用发挥有待突出。

（2）五社联动机制和模式有待进一步提炼和总结。有实践探索，缺理论和模式的总结。建议社区慈善基金活化要呈现社工作为评估主体所发挥的作用。

（3）红棉热线的内部管理有待进一步完善。建议制定社工站红棉热线的服务管理规定，加强服务对象电话漏接听的风险管控，在服务系统平台上建立服务闭环。

**（五）服务质量情况**

**第一片区：怡乐社区、禺秀社区、侨联社区、丹山村、北郊村、云星村**

**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）该片区社工对片区总体情况比较了解，能够根据各社工点的实际情况推动志愿服务发展。该片区根据各社工点志愿服务发展程度（萌发期、发展期、成熟期）制定了不同的志愿服务推动策略，引导社区居民参与志愿服务，推动社区治理。如在怡乐社区上一年度培育的两名志愿者在帮帮车进行恒常志愿服务基础上，将帮帮车的位置从怡乐园小广场转移至北丽园群安广场，让更多社区居民能够进一步了解帮帮车计划，本服务周期，帮帮车志愿者值班78次，间接服务居民420人次。

（2）该片区能够较好地联动社区多元主体，链接资源，推动社区服务。在本服务周期，片区社工与繁华商圈党委、医院、供电局等 63 个单位和 25 支志愿队伍合作，链接了价值22万余元的物资资源，为服务提供了坚实的物质基础，进一步扩大了服务的覆盖面。

（3）该片区本服务周期在北郊村、丹山村、云星村等3个村的服务有所突破。本服务周期，通过社区服务与宣传，提升了社工在3个村中的知晓度，同时通过“服务中发掘——实践中培能——交流中传能”的模式，挖掘社区能人，如理发师、药师、律师等，形成社区能人手册，引导能人为社区建设献计献策，促进居民参与社区事务。

**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）建议完善服务需求调研。一是在“社区三图”方面，建议社区资源地图进一步突出能够用于解决社区问题或者满足服务对象需求的资源，社区问题地图的社区问题与需求调研报告的结论要一致；二是在需求调研设计方面，建议针对各个社工点的特点开展专题需求调研，如丹山村可以针对社区文化传承问题开展专题调研，侨联村可以针对邻里关系淡漠开展专题调研；三是在调研报告撰写方面，建议充分利用问卷调查的数据、访谈记录中的原话等资料来支撑调研报告的结论，建立服务需求的基线数据。

（2）建议完善年度服务计划以及服务执行。一是在年度服务计划方面，建议年度服务目标描述应符合SMART原则；细化每个目标所对应的服务指标（如个案、小组、社区）等，明确每个服务指标的服务对象、服务人数、实施时间、负责人等信息。二是在服务执行方面，建议每个项目活动的目标应该跟年度计划的目标方向一致，加强服务文书跟年度计划之间的逻辑关联。

（3）建议完善兜底服务对象的建档及跟进工作。一是完善建档及跟进机制，明确不同类型的困境群体（如困境儿童和非困境儿童）的建档资料，细化分级标准和分级操作指引。二是在档案填写方面，进一步完善家庭结构图、分级表格等资料。

（4）建议加强服务成效总结和服务特色亮点的打造。目前该片区在志愿者培育及社区治理方面已经积累了一些服务经验与成效，但是尚未进行系统的梳理，建议可以对需求分析、服务目标、服务策略、服务内容及实施，服务效果等进行梳理，提炼项目模式，总结服务成效，形成案例文章，加强宣传推广。

**第二片区：先锋社区、田心社区、大市社区、石街社区、万丰社区、桥东社区、瑞和园社区**

**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）片区二在重视17类困难群众和特殊群体的服务。在服务周期之初，社工对辖区17类困难群众和特殊群体的需求开展了普查，对困难群众和特殊群体的需求进行了重新的梳理，完成了对533户，578人的建档，为后续精准化的深度服务打下了基础。本周期累计电访789人次，探访392人次，并积极联合街道民政、爱心企业、居委、社会组织、志愿者开展慰问探访活动，为困难群众和特殊群体链接生活物资，增强其社会支持网络。

（2）片区二“宜居宜行·共建幸福市桥”社区公共设施优化项目成效初显。社工通过“五社联动”机制，积极发动了93个企事业单位、社会组织、志愿者、党员等，通过99公益日、爱心义卖嘉年华、党员筹款等多种活动形式进行慈善筹款，共计3116人次参与捐款，共筹集社区基金241784.19元。通过这些资金，完成了社区公共区域扶手加装、老旧道路改造、街巷监控视频增设、60套便民消防箱安装及7处剥落旧墙体改造等项目。

（3）片区二关爱社区困境长者项目有序推进落实，服务成效较好。片区二开展的“耆乐友善·茶话心声”关爱社区困境长者项目，通过“耆健康、耆居安、耆心圆、耆乐融”四个维度，全面覆盖了困境长者的健康、安全、情感和社区参与需求。项目共链接多方资源，开展活动15场，服务超过760人次，物资折合人民币价值5100元，显著提升了困境长者的生活质量和社会参与度。

（4）片区二相关服务有较好的服务美誉度和社会影响力。片区二开展的“耆乐友善·茶话心声”关爱社区困境长者项目的相关服务共获得感谢信7封，各级媒体报道共12篇。

**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）建议项目在社区公共设施优化项目更多地融入助人自助的专业理念，推动社区居民积极参与社区治理，在项目实施过程中注意做好“四个民主”落实执行的相关痕迹资料。如社区制定了“社区居民议事规则”和“社区居民公约”，不仅仅是文字上的制度，更重要的是要让社工居民知晓，并且能够落实执行。

（2）建议注意志愿力量培育的精准性。如目前片区成立了“九芝堂志愿服务队”，但队伍组织化程度还比较弱，队员没有具体的分工，组织架构不明确，对于志愿者骨干培育缺乏关注个性化需求，不利于骨干成长。

（3）建议开展民生政策宣传考虑采取更加多元的方式，将点面结合起来。目前更多是在各个社工站街头开展随机性的民生政策宣传活动，有一定的成效，但还可以考虑更加多元化的方式，对困难群众和特殊群体有针对性地开展，或系统性地对不同类别政策进行宣传，以便提高政策宣传成效。

**第三片区：康裕社区、富都社区、丹桂社区、康乐社区、侨基社区**

**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. 困难群众和特殊群体建档率达100%，实现“一人一案”动态管理，服务对象需求分层分级跟进，并通过电访、探访等形式保障服务触达率。未成年人服务覆盖全社区，结合各社区特点差异化设计活动，针对性回应需求。
2. 联动政府部门、慈善组织、企业等多方力量，链接生活物资、康复资源及资金支持，如中秋慰问物资140份、慈善活动经费16000元。创新利用“五社联动”机制，整合党员志愿者、社区基金及社会组织资源，构建社会支持网络，如康裕社区联动党员为困境儿童提供电影票。
3. 困难群体生活质量显著改善，案例成果突出，如残疾人居家护理支持、困境儿童家庭亲子关系优化。片区获得街道颁发的“社区服务奖杯”及服务对象感谢信，社会美誉度较高，体现服务对象对社工的信赖。
4. 督导支持制度完善，每月1次团督/个督，注重实务能力与情绪支持双提升。团队资源整合能力突出，如富都社区社工点通过“羊城慈善月”活动联动10余家单位参与未成年人保护。

**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. 部分群体需求挖掘较浅，如残疾人以恒常电访为主，但对康复资源、心理干预的个性化支持不足，仅个别案例提及康复链接。活动形式单一化，如探访以物资发放为主，缺乏创新性互动，需提升服务创新性，如开展技能培训、社区融入活动等。在探访记录方面，存在记录雷同的问题，建议按照“问题、意见和跟进”的框架充分展开在表格里。
2. 提升慈善资源链接能力，创新服务方式促进多元主体善治。目前依托固定合作方市桥街相关部门、市桥街慈善会，部分活动经费以城乡经费为主，缺乏长期稳定的企业或公益伙伴，社区志愿者培育多集中于党员和学生，居民动员不足，主动参与意识有待提升，建议拓展多元参与渠道，建立居民自治机制，以创新服务吸引居民参与，形成长效治理模式。

服务成果侧重覆盖率，缺乏心理健康、社交能力改善等可视化成效数据。

1. 专业性和科学性有待提升。个案工作文书多局限于简单的情节描述，对问题的提炼不够，对理论基础的解析不足，理论基础与实践中服务对象的问题的结合不足。小组工作评价不够科学，建议转化成定序或定比数据，并进行对比。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（市桥街道办事处）代表认为，社工站能够结合街道各时期中心工作和重点任务开展相应社工服务，因地制宜开展需求调研设计服务项目，让社区居民受惠。能够积极回应居民需求，有针对性地解决实际难题，积极响应街道工作部署，及时跟进各项服务项目。

**2.需要关注的地方**

购买方（市桥街道办事处）代表认为，加强社工站场室利用和管理，提升规范化，标准化建设，加强社工队伍建设，提高团队工作积极性。

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）项目重视服务力量建设，能够配备多名内部督导与“双百”督导协作回应社工成长需求。同时，关注“双工联动”的效能发挥，通过机制明确了联动频率以及联动内容，项目社工与事务性岗位社工、服务性岗位社工实现每月常态化沟通合作，联动内容相对丰富，推动服务合力，不断提高服务效率。

（2）项目服务监控工作落实到位，争取到多方的合作与支持。其中， 项目社工与18个村（居）恒常沟通全覆盖，每周互通服务信息，合作内容多元，包括困难群众和特殊群体的信息动态管理、重点个案介入、入户探访及社区走访、探讨并落实社区事务，还有合作开展议事会、共同交流学习等，不断拓展合作深度和广度，初步形成了良好的合作模式。

（3）项目团队扎实开展项目宣传推广工作。项目内部通过线上、线下方式恒常开展宣传活动，通过机构网站、项目微信公众号、视频号、微博、微信群、QQ群等线上平台积极推送项目动态信息，同时制作多元化的宣传资料，如“消防宣传进社区”小册子、“帮帮车”帆布袋、明信片、文件夹、台历等，此外还借助媒体报道平台宣传报道多次社工站活动，增强社区居民的知晓度。

**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）在人员专业能力提升方面，建议项目团队对社工成长需求进行系统性分析，围绕项目发展需要和团队整体需求优化能力提升体系的规划，并强化“内部”共学活动的效能性，定期检视并系统性分析成长体系的执行情况，以不断优化专业能力提升体系的策略措施及成效产出。

（2）项目团队成果宣传的影响力有待进一步提升。在实务研究方面，建议项目团队进一步提升社工的实务研究能力，梳理项目的特色品牌服务，提炼经验成果，撰写成文章并争取在国家级期刊上发表，推广项目的服务模式，扩大社会效益。

**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。本次市桥街中北片社工站的反馈如下：

**1.现场反馈**：经过为期一天的评估，评委针对市桥街中北片社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，市桥街中北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、市桥街中北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，市桥街中北片社工站本次中期评估的等级为**“良好”（88.41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 | 9.98 | 9.98 |
| 服务成效 | 15 | 12.05 | 12.05 |
| 运营管理 | 10 | 9 | 9 |
| 服务质量（第一片区） | 20 | 15.8 | 15.68 |
| 服务质量（第二片区） | 20 | 15.75 |
| 服务质量（第三片区） | 20 | 15.5 |
| 购买方 | 20 | 20 | 20 |
| 督导中心 | 15 | 12.8 | 12.8 |
| 监督方 | 10 | 8.9 | 8.9 |
| **总分** | **88.41** |

**五、结语**

市桥街中北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，在广州市番禺区正阳社会工作服务中心的努力下，已运营多年时间，社工队伍专业，服务有流程、有指引，社工能按照相关流程规范和指引开展落实服务工作，社工站重视困难对象的精准帮扶，困难群众和特殊群体建档率达100%。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。

建议市桥街中北片社工站加强社工队伍建设，关注“需求－计划－服务/项目”流程和成效之间的逻辑关联，加强片、点在不同对象、不同问题和需求上的交叉分析，合理规划站、片、点的服务落地安排。进一步兜底服务对象的建档及跟进工作，创新多元服务方式，提升社工的实务研究能力，梳理项目的特色品牌服务，提炼经验成果。

 广州市番禺区社会组织联合会

2025年3月13日