

广州市文冲街社工服务站 中期评估报告

评估委托方：广州市黄埔区民政局

项目购买方：广州市黄埔区文冲街道办事处

项目承办方：广州市羊城社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2020年12月17日



广州市文冲街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市文冲街社工服务站（以下简称：文冲街社工站）位于黄埔区文冲街祥东环街20号2楼，由广州市羊城社会工作服务中心承接运作，从2011年开始向文冲街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，项目经费每年240万，合同期自2020年7月1日至2021年6月30日。

广州市文冲街社工服务站本年度按照“113X”模式设计服务项目，开展社会工作专业服务，包括：

“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务。

“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，打造社工站服务品牌。本年度社工站所开展的重点服务项目为“瑞东花园社区居民自治模式创新治理实践项目”。

“3”个基础项目——家庭、长者、青少年社会工作服务。

“X”个特色项目——结合辖区实际情况，探索拓展多领域的社会工作服务，打造社工服务机构品牌。本年度社工站所开展的特色服务项目为文冲“源动力”——社区资源整合精细化管理项目。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

评估由广州市社会工作协会根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的通知》、《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》等文件要求，同时结合社工站承办机构与购买方签订的合同等，通过实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度抽查等方式，对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估。

（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）评估团队

广州市社会工作协会评估机构，组织专家评委专项评估小组，于2020年12月17日到文冲街社工服务站进行现场评估。

（四）评估办法

1.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。

2.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

3.沟通访谈。主要与承办机构管理人员、社工站负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

4.社区走访。随机对社工站周边居民进行实地知晓度访谈。

5.服务对象访谈。对站点所提供的服务对象名单进行抽查，对重点及兜底类服务对象30名、一般服务对象20名、站点周边社区居民10名进行知晓度评估；随机访谈15名服务对象、

村居委及合作方共 5 名进行满意度评估。

6. 意见交流。收集项目监督方、项目购买方等多方代表意见，综合形成评估报告。

（五）等级构成

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比 10%，项目购买方（镇人民政府、街道办事处）评估分值占比 20%，第三方专业服务评估分值占 70%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值 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。

三、购买方评估（文冲街道办事处）

值得肯定的地方：

1. 社工有较高的专业素养，工作面貌好，在工作中积极主动。
2. 社工站能够及时跟进社区居民的急事、难事、烦心事。
3. 社工站配合协同意识强，有一定的服务创新能力。

需要关注的地方：

1. 期望社工站加强党的领导，支部要在发挥党员先锋模范带头作用方面多下功夫。
2. 期望社工站加强宣传报道的工作质量，及时将好的做法、好的服务理念广而告之；加强新闻报道工作，多发现多总结，

为更好地服务居民树立榜样。

3.期望社工站要进一步加强志愿者队伍组织建设。加强建章立制，依法依规办理。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

- 1.社工站人员配备情况较好，专业素质高，人员较稳定。
- 2.社工站服务开展扎实，专业性较强，服务成效突出，街道、服务对象评价高。
- 3.社区慈善基金工作走在全市前列，发挥了示范引领作用。

需要关注的地方：

建议进一步加强宣传工作，发挥党建引领服务的作用。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

值得肯定的地方：

（1）社工站人员配置符合协议要求。评估期内社会工作专业人员应到岗 50 人次，实到岗 56 人次；社会工作者应到岗 70 人次，实到岗 73 人次；全职工作人员应到岗 100 人次，实到岗 99 人次。

（2）社工站服务团队成员资质良好，结构合理，人员稳定。截至评估末月，社工站配备中级社工师 4 名，助理级社工师 7 名；评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 56 人次，占本站点社会工作者实际到岗人次的 76%；评估期内持

续稳岗的社会工作者有 13 名，稳岗率为 92%。

(3) 社工站能根据上期评估意见，持续加强服务团队成员的督导与培训和继续教育工作，本评估期内，社会工作者接受督导与继续教育的时数能达到协议要求。

(4) 社工站项目行政管理和专业性管理制度齐全，尤其在安全管理方面，内部有定期的安全检查、安全教育、安全预防、应急演练等工作措施。制度健全、责任明确、落实到位。

需要关注的地方：

(1) 社工站对督导与继续教育的理解和统计需要进一步清晰界定，避免目前个别少数会议培训内容，直接以 8 小时团督时数统计等情况出现。

(2) 社工站能按照相关要求做好上墙工作，建议能定期更新相关数据，另外，建议在社工站内部人员架构图上，增加“一社区一社工”的对接信息。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对文冲街社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对站点所提供的服务对象名单进行抽查，访谈重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名。经调查，服务知晓率分别为周边社区居民 80.00%，重点服务对象 80%，一般服务对象 95%。

(二) 服务开展情况

广州市文冲街社工服务站按照党建引领服务，设有核心项目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点服务项目是瑞东花园社区居民自治模式创新治理实践项目，特色服务项目

是文冲“源动力”——社区资源整合精细化管理项目。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方:

(1) 社工站重视服务的深耕发展。社工站进入服务第十年，对项目发展有长远规划，服务框架完整、发展思路清晰，有较深厚的服务积累：撬动了辖区众多资源，与购买方和合作方有稳定良好的关系，通过访谈、过往资料分析以及日常探访、恒常对接交流等多层次多途径掌握居民需求，并分层分类设计服务策略回应，从兜底群体的支持网络建设到社区群体的综合平台打造，均体现了社工站以服务对象的需求为本、重视社工人才队伍培育、服务管理高质量的发展思路，本周期的项目在过往服务积淀的基础上有一定的创新和发展。

(2) 社工站重视项目运营管理。按照 113X 服务模式的要求，完善了相关管理制度，项目运营管理规范化程度不断提高。进一步完善了洋城档案分级管理信息系统，规范了分级对接监督方、购买方及合作方的沟通制度，总干事、中心主任、领域社工根据职责和要求，保持不少于每月 1 次或 2 次的频率与有关对接单位沟通，汇报项目进展情况，了解需求，及时调整项目计划。递交材料完整、记录详细。

中心建立常态化的探访机制：每月一次组织全体社工进行社区大探访；每周一次各领域社工探访困难群体，社工下社区达到 8354 个服务工时，占专业服务工时的 80%；服务下沉社区扎实，全覆盖定期探访，探访的记录材料完整；探访质量有保障措施，建立了探访满意度回访、领域间每月探访交叉抽查机

制，结果均纳入到绩效考核。

（3）社工站重视服务平台打造。

一是通过培育社会组织，打造 12 个服务资源包，培育了 927 名成员稳定服务居民。其中，过往 9 个服务资源包的培育运营，有了一套完整的社会组织培育发展的制度、流程等规范性指引，本项目期内已培育了瑞东爱心市场服务队、瑞东安全到家服务队、瑞东宠美家园服务队三支队伍，在推动瑞东社区自治治理体系建设中发挥了积极地作用；

二是重视志愿者资源的积累和作用发挥。有完善的志愿者管理制度，重视志愿者骨干的培训培养。新培育了 12 名志愿者骨干，新登记成立的志愿者 76 名；新成立的志愿者队伍 1 支，参与服务达到 415 人次，接受服务达到 6924 人次，共 1385.5 服务工时；

三是重视各方合作，为服务注入稳定的资金支持。社区基金运营制度完善、流程规范、监管完善，透明度高，获得企业和居民的信任。通过幼儿园跳蚤市场、社区义卖等平台、东莞、深圳等公司稳定合作、特惠店等收入，募集资金 14 万多；社区基金受惠 141 人次，起到了较好的社会效应。此外，联动辖区内的各方资源，人财物折合人民币达到 33.6 万元。

（4）社工站重视项目的总结和推广。通过参与论坛（中国残疾人事业发展）、研讨会（基督教青年社区服务研讨会）；制作机构十周年视频、汇编社工站服务成效手册、制定各类服务指引的工作手册等进行项目总结推广，并通过广东民政、广州日报、信息时报等宣传资源报道宣传社工站服务，项目的洋

城特惠店已经打造成为社工机构参观学习的案例。

(5) 社工站重视项目的品牌发展。聚焦困难群体的需求，关注社工服务的可持续发展，以洋城档案分级管理信息系统为基础，以文冲“源动力”社区资源整合精细化管理流程为指引，着力打造社工+品牌服务发展。“社工+慈善”，成为黄埔区第一个建立社区基金的站点；“社工+实体”，洋城特惠店运营9年来，残障人士从手工增能到今天独立运营自主盈利，稳定提供就业岗位128个，月工资也从500元到2100元；文慧家政服务公司运营8年来，从公益无偿服务到帮助125名妇女稳定就业。以上均体现了社工专业服务增能到展能的力量。

项目在本周期内致力于建设的社区心理健康关怀中心，是在服务对象基本需求满足的基础上关注心理健康的又一拓展。这些均是服务团队深耕社区、致力于项目的可持续发展和突出全人关怀的探索，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议社工站进一步加强项目的宣传推广，拓宽宣传推广的渠道，扩大社工站服务宣传和经验推广。

(2) 建议社工站进一步梳理已有的服务规范、指引、经验，加以总结凝练，推动项目的成效标准化、可视化产出。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社会工作者12名，完成电访2385个，探访1229个，分别完成协议指标量的105.53%，104.15%；个案接案74个，个案完成28个，分别完成协议指标量的82.22%，103.70%；完成小组37个，开展275节，服务完

成协议指标量的 74.00%，92.28%；完成社区活动 75 个，完成协议指标量的 93.75%。（以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件 1）

3.核心项目（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）在组织建设方面，社工站于 2017 年 4 月成立了社工站在地党支部，目前共有中共党员 16 名，其中社工站党员 1 人，社区老党员 10 人，社区企业党员 4 人，入党积极分子 3 人。本年度新发展预备党员 1 名，定期开展主题党日活动，相关记录较为完备。社工站依托羊城社工机构，与明镜、大同社工服务机构通过红联共建方式，本服务周期内采用线上形式开展了一次党建专业培训。

（2）在党组织作用发挥方面，社工站基于以往服务积累，与街道党工委及基层党组织之间保持相对良好的合作关系，有辖区党组织及党员情况的基本台账。本年度积极参与街道党工委组织的工作，如参加党工委组织的各项会议 3 次，党课 2 次，主题党日活动 1 次；配合街道党委和瑞东社区党支部开展社区治理工作，配合街道开展垃圾分类活动 1 场，禁毒宣传系列活动 4 场，平安创建活动 7 场；与来穗中心联合开展暑期关爱小候鸟活动 3 场；积极建设“羊城家政”基层服务站；社工站还践行“三个聚焦”，与基层党组织一起上门慰问辖区内老党员、退役军人和高龄老人，在社区内开展爱心天使助力社区基金义卖活动，协助做好扶贫帮困工作。

（3）在党建引领方面，半年来项目社工积极与街道及社区

党组织通过需求调研探讨服务合作，动员党员开展公益及志愿服务，如联合石化中学开展“向革命先辈学习”老党员讲座活动，协助万科花园召开离退休党员见面会，联合广州航海学院海运学院党支部、广州石化中学团委开展关爱困境长者及老党员活动，为社区一线工作人员开展情绪疏导工作坊，开展公益招聘会和社区防诈骗宣传活动，在党建引领方面做出了有益的尝试。社工站还凭借机构公众号传播党建相关知识，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 在已有站点联合党支部的基础上，社工站应不断加强自身组织建设。如进一步完善党支部的规章制度，定期召开支部民主生活会，将站点服务、民主生活会及党员学习心得形成紧密联系。党支部应不断创新党建形式，在社工站进一步发挥战斗堡垒作用，积极带领社工站社工持续提升服务质量。

(2) 项目社工应进一步加强对党建引领服务的深入理解，继续夯实核心项目的基础工作，优化核心项目的服务思路。

首先，在党建引领服务对象界定方面，项目社工应进一步明确服务对象，可在已有台账基础上进一步梳理辖区内困境党员的基本情况和需求，使服务更加精准地传递。

其次，在项目设计方面，本年度核心项目社工采用访谈形式，与街道相关部门、社区党组织/居委会及合作伙伴开展了需求调研，但调研对象主要都是服务提供方，未能从党建引领的服务接受方处收集相关需求信息，致使双方需求对接不够顺畅。另外，社工在组织党员或党组织开展公益或志愿服务方面存在碎片化特征，未能形成系统化的体系及持续化的发展。

再次，社工站应厘清自身在党建引领服务中的定位和作用，明确党建引领的服务内容，积极联络与拓展辖区内外党建资源，与合作党组织共同确立党建引领的关键点，搭建党组织互动平台，在已尝试开展的服务基础上逐步聚焦服务主题，组建与培育党员志愿者队伍，在服务开展过程中充分发挥党组织的先进性和党员的先锋模范作用，同时兼顾社工的专业性体现，将党建引领服务推向纵深。

4.重点服务: 瑞东花园社区居民自治模式创新治理实践项目 值得肯定的地方:

(1) 重点服务 3 位社工均为社会工作专业人员，对项目所属社区基本信息熟悉，特别是领域部长对项目进行的中期总结资料整理呈现出较强的专业性，领域社工整体精神面貌佳。

(2) 项目通过社区访谈等方式开展需求调研，调研方法得当，确定了本年度重点项目为瑞东花园社区居民自治模式创新治理实践项目。制定的服务计划目标清晰、具体、可行，与社区需求有较高的契合度，能够回应服务对象的问题与需求。

(3) 社区“微治理”行动服务初见成效。本服务期已正式组建并备案了 3 支社区社会组织。新培养了 2 支志愿者队伍，培养了一批志愿者骨干。

(4) 服务项目资源整合能力较强，在本服务期共整合资源折合人民币 1.422 万元。调动了志愿者队伍 25 支，社区社会组织 3 支，居民参与志愿服务达到 6924 人次，社区居民度较高，得到社会各界好评。

需要关注的地方:

(1) 目前制定的服务目标为社区安全、社区环境和社区融合三大目标，建议本年度目标能够更加聚焦在某一个方面，并依 SMART 原则修订具体目标。

(2) 目前志愿者队伍中本土志愿者占 36%，建议加大培育本土志愿者，特别是瑞东花园居民志愿者，实现社区治理的共建共享。

5. 长者服务

值得肯定的地方：

(1) 3 位社工均为持证专业人员，其中 1 人为社会工作师，2 人为助理社会工作师，整体专业资质较高，亲和力较强。

(2) 领域通过社区电访、探访等方式开展兜底对象的调研，为辖区内 325 名兜底类长者建立了信息较全面的档案，建档率达到 100%。

(3) 服务计划目标清晰、主题鲜明，能够回应辖区内长者的服务需求。通过“弱群个案照顾计划”“微心愿计划”等系列服务开展“安居乐业”专项服务。上半年开案 14 个、完成小组 8 个、社区活动 13 个，为辖区长者切实解决了一定的各类困难，指标基本能达到中期评估的要求。

(4) 服务项目资源整合能力较强，在本评估期整合资源折合人民币 5.78 万元，提升了长者的满意度。

需要关注的地方：

(1) 领域开展调研时采用了访谈的方式，但访谈表中无任何访谈对象的信息，不利于后续服务的跟进，建议完善。

(2) 在本评估期已开案的 14 个案中，有 2 个为 2015 年开

案的个案，至今已长达近五年之久，且服务目标主要是对案主的生活照顾，建议对此类个案重新评估，制定符合社会工作个案要求的服务目标。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 领域三名社工都具有良好的专业背景，具有一定的社工服务经验，领域主管是有9年社工服务经验的中级社工师。三位社工都有较强的专业认同感和职业使命感。机构重视社工成长，定期开展专业培训和督导，社工对机构提供的专业培训的认可度和满意度较高，认为培训和督导能够提升自己的专业能力。

(2) 社工站能够科学规范地梳理不同类型家庭的需求，发现困境家庭和一般家庭之间的不同需求，以及同质性的需求。通过系统的需求分析，有针对性的开展相关的服务。

(3) 社工在服务中，重视对社区资源的调动，盘活社区资源，培育社区家庭中的骨干。例如：亲子阅读的骨干妈妈，手工制作的社区志愿者。通过对社区骨干的发现和培育，逐渐形成一些常规性的活动。

需要关注的地方：

(1) 家庭领域的服务设计，有较强的逻辑性、系统性和科学性，也能够凸显服务的特色和理念，建议领域服务推进过程中，要紧贴年度服务计划，探索在服务下沉的过程中进一步体现社工服务的专业性，挖掘和提炼服务的闪光点。

(2) 建议个案服务尽量在1年内完成，注意选择在一定跟进时限内能够解决的个案目标，个别特殊情况的可适当延长服务时间。个案选择方面建议社工优先关注有特殊需求的个体。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 三位社工在该社工站均有一定年头的在地服务经验。尽管两位社工是非专业教育背景，但是对社工专业的认同感很强，也很注重在服务中的学习和成长。

(2) 文冲街有重点兜底青少年53人，其中残障青少年38人，其他类型青少年15人。目前，社工对重点青少年建档已实现全覆盖，并进行分级管理。社工对这些兜底人群的情况比较熟悉，能够把握辖区内重点人群的主要需求。

(3) 总体来说，该领域服务具有较好的专业性。通过查阅个案、小组等文书资料，反映社工在服务的设计和跟进过程中，能够秉持专业价值，以专业的服务手法，逐渐地影响服务接受者、服务参与者。社工也注重发掘社区中一般青少年的资源，与多所学校建立良好的服务合作关系。一方面，通过培育青少年志愿者，通过提供服务包的培训，提升青少年志愿者服务残障青少年、长者等特殊群体的能力，另一方面，也通过进入学校，推广心理健康教育，关注青少年心理健康，发掘个案。

需要关注的地方：

(1) 社工在地服务进入第10个年头，建议在基础领域的服务中要利用好已有的服务积淀，注意梳理服务经验，在原有基础上进一步提升服务质量，将服务做出成效，做出特色。

(2)做好社工站的宣传，让更多的居民在遇到困境的时候，可以主动寻找社工求助，扩大专业服务的覆盖面。

8.特色项目：文冲“源动力”——社区资源整合精细化管理项目

值得肯定的地方：

(1)特色项目配备工作人员4名，工作态度端正，服务意识较强，本年度服务开展进度合理。社工有较强的制度建设，本服务周期更新了《文慧家政公司运营手册》和《社区基金手册》。社工站重视资源联结，已与一些提供资源能力较强的企业或相关单位建立长期的固定合作模式。社工站的服务资料归档意识强，如文慧家政项目对雇主及家政员均分别独立建档，有相关服务跟进记录。

(2)本年度特色项目依托以往服务基础，聚焦于“洋城特惠店”、“文慧家政”和社区基金的运营上，服务设计思路较为清晰，尤其值得肯定的是，三个子计划的服务提供方及服务接收方的分层分类凸显，社工专业元素呈现突出。如文慧家政子项目，社工将有意愿就业的4050女性分为来自困难家庭和一般家庭，优先推荐困难家庭妇女上岗就业；对于经济困难或自我照顾能力较弱的家政服务对象，采用从社区基金募得资金补贴方式，使这些对象也能获得照顾服务，解决了他们面临的具体问题，使得服务具有一定成效。

(3)在服务执行过程中，社工能较好地秉承服务逻辑框架提供服务，服务精细化程度较高。如洋城特惠店方面，社工采用个案工作方法细致地跟进有求职意愿的服务对象，关注服务对象的改变，尽力促进服务对象成功就业。文慧家政方面，社

工重视 4050 有就业意愿的女性，引入专业的培训资源为她们提供职业能力培训，获得专业证书，使得服务更加规范，并将服务对接给困难长者，也体现出服务的公益性。社工还开展了一系列就业创业政策及家政服务宣传活动，组织了家政技能及就业技能培训、长者幼儿粤菜餐式学习小组、“羊城家政”基层服务站核心骨干培训小组、公益市集、公益招聘会、义卖活动和团建活动等，活动形式多样，内容丰富，获得服务对象好评。

需要关注的地方：

社工站从现实需要出发，提出了“源动力”社区资源整合精细化管理理念及目标，推动特色项目的可持续发展。社工站多年来在盘活社区多元化资源、着力发展本地化公益慈善方面，做了很多的探索与突破。希望社工站加强需求评估的聚焦性；继续加强对社区资源整合的理解，除了链接资源，为辖区有需求人群提供帮扶外，还可考虑采用系统理论推动社区资源平台建设，如资源互动，整合社区公益及慈善力量，强化社区内的公益支持体系，打造特色项目的亮点和品牌，进一步加强服务的宣传和推广。

（三）服务对象评价

经对文冲街社工站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈 20 名对象，其中核心、重点、特色服务各 2 名，三大基础服务领域共 9 名（涵盖个案、小组、社区手法），村居委及各类合作方共 5 名。结合服务对象的意见反馈，访谈情况如下：

值得肯定的地方：

（1）受访者反馈，社工的服务态度良好、热情友善，对于

辖区居民的服务咨询和求助能积极回应，与服务对象的沟通、探访、电访等频率较紧密，大部分受访者反映对持续跟进的社工熟悉，评价较高。

(2) 文冲街社工站在地服务进入第十个年头，在服务对象中逐渐建立较好的服务积淀和知晓度，部分受访者在访谈期间提及羊城特惠店、文慧家政等服务品牌，透过以上平台实现成功就业，透过社区基金整合社区资源惠及辖区居民，获得受访者较高评价。

(3) 受访的村居委反馈与社工站沟通顺畅且高效，对有情绪疏导、情况较复杂的困难家庭等个案，建立了较完善的转介机制，社工在每个阶段的跟进均有及时反馈；合作方社区卫生服务中心肯定社工对健康管理和长者政策的熟悉度高，能够精准把握和匹配服务需求，双方合作开展讲座、义诊等效果好。

需要关注的地方：

受访村居委反馈，希望社工站能在志愿者队伍培育、搭建社区参与平台，将社工专业元素融入社区活动设计等方面有更深入合作。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.80 分

(二) 监督方评估 得分：9.60 分

(三) 第三方评估 得分：63.22 分

以上三项总得分：92.62 分 等级：优秀

七、结语

广州市文冲街社工服务站在黄埔区民政局、文冲街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，社工站进入服务第十年，对项目发展有长远规划，服务框架完整、发展思路清晰；运营管理规范化程度高，与购买方、合作方等建立良好的关系，沟通对接紧密；社工站服务团队成员资质良好，结构合理，服务团队比较稳定，对辖区情况及居民需求掌握清晰，社工站能够下沉社区，所设计和开展的服务项目能较好回应并满足部分社区困境对象的需求，服务开展符合在地情况，重视服务平台打造，在资源整合、社会组织和志愿者培育、项目品牌发展等有较好成效。

下阶段建议站点不断加强自身组织建设，加强对党建引领服务的深入理解；进一步加强项目的宣传推广，拓宽宣传推广的渠道，梳理已有的服务规范、指引、经验，加以总结凝练，推动项目的成效标准化、可视化产出。

附件：

- 1.广州市文冲街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市文冲街社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会工作协会
2020年12月25日