

郸城县益民社会工作服务中心
社会工作服务站项目

末
期
评
估
报
告

郑州市金水区社会工作协会

2025年8月11日



目 录

一、 评估工作整体安排	1
(一) 评估对象	1
(二) 评估安排	1
(三) 评估实施原则	1
(四) 评估流程	2
(五) 评估成绩	3
(六) 评估复核	3
二、 评估指标体系（末期）	4
三、 评估结果及评价	8
(一) 总体得分情况	8
(二) 整体评价	8

一、评估工作整体安排

为提高郸城县专业社工服务质量，引导郸城社工行业的专业能力提升，检视郸城县民政局政府购买社工服务项目工作开展情况，发现问题、以评促进。郑州市金水区社会工作协会根据购买方指导和相关要求，制定郸城县民政局政府购买专业社会工作服务项目评估工作实施方案。

（一）评估对象

郸城县民政局购买的 24 个社会工作服务项目。具体包括 17 个社工站、1 个县级社会工作总站项目的中期评估；5 个社工站项目和 1 个社会福利院项目的末期评估。

（二）评估安排

评估地点：郸城县民政局会议室

评估形式：查阅资料+现场访谈

评估时间及安排：见下表

日 期	时 间	评估项目	所属机构
8 月 06 日	9:00-12:00	胡集乡社工站 汲冢镇社工站 虎岗乡社工站	益民社工 (末期)

（三）评估实施原则

（1）专业性原则：注重考察社会工作专业价值、理论、方法和技巧在项目运行中的运用，评估方法科学有效、符合项目实际。

(2) 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。

(3) 客观公正原则：评估要求所有评委扮好“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的评价意见。

(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。

(四) 评估流程

(1) 2025 年 7 月 29 日，发布评估通知及相关方案。向各中标机构、项目说明评估计划和评估须知。

(2) 2025 年 8 月 6 日-7 日，实地评估。按照本次评估工作整体安排，评估专家组将会在鄞城县民政局会议室，对各社工服务项目逐个进行现场评估，全面查阅各项目的电子版（或纸质版）评估材料及相关佐证材料，并给出相应指标的评估意见。

(3) 2025年8月12日前，出具评估报告。评估组对各评估主体的评分进行统计分析，产出评估报告并报送鄞城县民政局。

(五) 评估成绩

评估成绩以参评专家现场查看相关服务材料为依据直接打分，由评估工作组在综合讨论与协商的基础上共同确定等级。评估总分为100分，评估成绩在90分以上为优秀；70分-89分为良好，60分-69分为合格，60分以下（不含）为不合格。

(六) 评估复核

此次参评项目人员对评估结果有异议的，可以在评估结果发布后5个工作日内向第三方评估机构提交书面复核申请。评估小组受理申诉将本着客观公正、实事求是的原则进行核实，对复核的情况作出处理意见并及时反馈给复核申请机构。

联系人：马老师

联系电话：15136523337/0371-60856655

郑州市金水区社会工作协会

2024年7月28日

二、评估指标体系（末期）

一级指标	二级指标	操作化指标	评估说明
1. 项目基础 (15 分)	1.1 人员管理 (7 分)	1.1.1 人员资质：人员配置符合购买方要求，即为项目配置约定数量的社工人员，且社工人员满足年龄 45 岁以下，大专及以上学历，持有社会工作资格证书。全部符合得 4 分，50%符合得 2 分，全部不符合不得分。	查看身份证、学历证书、资格证书、劳动合同。
		1.1.2 人员稳定性：在本服务周期内，离职换岗人数为 0 得 3 分；离职换岗人数为 1 得 2 分；离职换岗人数大于 1 不得分。	查看劳动合同、项目协议、离换岗备案材料等。
	1.2 机构支持 (8 分)	1.2.1 行政管理制度：有明确成文的行政管理制度，包括项目人事管理制度、财务管理制度、物资管理制度、档案管理制度及保密制度。相关制度应具有较强的合理性、可操作性。制度健全且合理、可操作性强得 4 分；制度健全但是比较简单，可操作性一般得 2 分；制度不健全，无可操作性不得分。	查看相关材料。
		1.2.2 内部督导服务：按照协议要求配备符合标准的内部督导，制定有符合社工需求的内部督导培训计划并完成督导培训工作，工作记录完整。督导符合标准、有督导计划且督导记录完整有效得 4 分，督导基本符合标准、督导记录一般督导成效一般得 2 分；未配置督导或无督导执行记录不得分。	查看相关材料。
2. 专业服务 (50 分)	2.1 服务基础 (20 分)	2.1.1 需求调研：制定有科学合理的需求调研方案并组织实施，在需求调查的基础上形成了较为严谨的需求分析报告。调研真实、严谨，有相应的数据或质性分析且有服务建议，对服务计划有具体的指导得 8-10 分；调研一般，分析不够严谨，服务建议与需求分析匹配度一般得 5-7 分；调研粗略，分析不精准、服务建议与需求分析匹配度差得 2-4 分；无需求调研不得分。	查看调研计划、调研报告、问卷、访谈记录等

		2.1.2 年度服务计划制定与执行：根据项目调研结果，按照需求分析-目标设定-服务设计的逻辑，形成项目年度服务计划。服务计划与需求调研契合；服务计划科学合理、推进良好，能够回应重点服务对象的需求和一般服务对象的需求。年度计划逻辑严谨，紧贴项目实际需求，可行性强得 8-10 分；年度计划逻辑框架一般，与需求契合度一般，不能很好回应服务需求得 5-7 分；年度计划无逻辑框架，仅回应指标量得 2-4 分，无年度计划不得分。	查看年度服务计划
	2.2 服务规范与档案管理 (10 分)	按照项目需求设置合理的项目流程规范、对项目的具体执行有指引，能够规范完成项目建档、个案、小组、社区等专业服务且各项服务档案全面、真实。服务流程规范、专业性强，对项目服务开展有具体指导意义、档案管理完整规范得 8-10 分，服务流程规范性和专业性一般，与服务开展关联度不强、档案管理一般得 5-7 分，服务流程不规范严谨，缺乏专业性，对实际服务指导性弱，档案管理差得 2-4 分；无服务流程及规范，档案管理混乱不得分。	查看协议规定的个案、小组、社区服务的专业服务材料
	2.3 专业方法运用 (10 分)	个案、小组、社区、探访、志愿者队伍建设、资源链接等专业服务方法的使用合理；相关社会工作服务理论和技巧运用合理，服务逻辑科学。服务专业性强，专业理论技巧运用合理，逻辑严谨，成效显著得 8-10 分；服务专业性略有不足，专业理论和技巧运用略有不足，专业成效不凸显得 5-7 分；服务专业性弱，专业理论和技巧使用不合理，专业成效差得 2-4 分；无专业性体现，无任何专业成效不得分。	查看协议规定的个案、小组、社区服务的专业服务材料

	2.4 服务成效 (10 分)	2.4.1 指标量完成情况：在本次评估时间节点，项目 100%完成协议约定指标量得 5 分，未完成指标一票否决为不合格。	查看指标量完成情况信息统计表、实务服务材料、项目协议。
		2.4.2 特色服务品牌：能够根据服务对象需求设计策划特色品牌项目，项目能精准回应服务对象需求、目标明确逻辑严谨、有项目的执行记录和产出，成效显著，社会影响力强得 5 分；项目能回应服务对象基本需求，目标基本明确，逻辑框架一般，项目执行记录及产出一般，成效一般、社会影响力一般得 3-4 分；项目回应服务对象需求弱，目标不明确，缺乏专业逻辑框架，项目无具体的执行记录和产出，得 1-2 分；无特色服务项目不得分。	查看相关资料
3. 相关方评价 (15 分)	3.1 购买方满意度 (5 分)	依据项目承接机构在人员监管、财务监管、内外部支持、工作配合度等维度，由民政局作为购买方给出综合评价。本项次最高得分为 5 分。	由承接机构对接相关方打分，并于评估当天将原件提供给评估方。评估方将随机电话回访
	3.2 用人单位满意度 (5 分)	用人单位对项目社工的工作评价，包括人员稳定性、工作态度、专业能力、服务内容、服务成效等。本项次最高得分为 5 分。	
	3.3 服务对象满意度 (5 分)	评估组根据项目提供的服务对象满意度评价问卷进行随机回访，本项最高得分 5 分。注：每个项目组提供 5 名服务对象满意度评价表。	
4. 财务评估 (20 分)	财务管理 (20 分)	4.1 专款专用：能够保证项目经费专款专用，按照规定核算政府资助款项，且按项目明细核算，数据完整详实。本项分值 6 分。 4.2 资金使用合规合理：项目资金列支名目限于薪酬待遇、督导培训经费、服务活动经费、项目管理经费。工资、劳务费、单笔 2000 元以上的大额支出不得采用现金方式支付，工资薪金和劳务费按规定代扣代缴个人所得税，机构不得留存	1. 项目组人员工资发放清单、社保缴纳清单，要求附全部实发工资和社保扣款的银行凭证或流水。 2. 资金使用汇

		大量备用现金。本项分值 6 分。 4.3 票据规范：发票正规，2000 元以上的支出需具备银行交易明细，500 元以上的定额发票需附明细清单，交通费注明姓名、事由、起止地，发放款项和物资均有领取人签收。本项分值 8 分。	总表。 3. 资金使用明细表。 4. 项目所有相关记账凭证原件。 5. 单笔支出金额超过 2000 元的合同。
5. 加分项 (5 分)	6.1 荣誉获奖 (2 分)	本服务期限内社工人员在与本领域服务有关的各类比赛、评优评先活动、志愿服务中获得相关奖励。①获得市级以上荣誉，每个得 1 分；②获得区县级荣誉，每个得 0.5 分。最高不超过 2 分。	荣誉证书、荣誉公示
	6.2 发表专业文章 (3 分)	本服务期限内社工人员在与社区服务、社会工作有关的各类专业平台，如中国社会工作、社工课、社工观察等，每发表一篇与本服务领域相关专业文章得 1 分，相同文章在多个平台转载不叠加，最高得 3 分。	纸媒原件、网媒完整截图。
6. 扣分项 (-5 分)	7.1 资料报送的完整性、及时性 (-3 分)	项目团队参与评估未按规定要求、规定时间提交评估材料的。扣 3 分。	
	7.2 服务对象有效投诉 (-2 分)	民政局、各用人单位收到的服务对象等相关主体对承接机构及其项目社工的有效投诉情况。扣 2 分。	
7. 一票否决	8.1 经费使用比例	根据省市相关文件，项目资金列支名目超出薪酬待遇、督导培训经费、服务活动经费、项目管理经费的范围，且支出比例明显不合理。	直接定为“不合格”
	8.2 用人单位终止服务	用人单位对承接单位所提供服务不满意的，且直接提出终止合同。	直接定为“不合格”
	8.3 服务信息的真实性	提交材料存在造假行为的。	直接定为“不合格”

三、评估结果及评价

（一）总体得分情况

郸城县益民社会工作服务中心承接的3个乡镇社工站末期评估最终得分由项目服务专家打分、各方满意度、财务评估等构成，具体得分情况如下。

机构名称	站点名称	得分	等级
益民社工	胡集乡社工站	68.6	合格
	汲冢镇社工站	68.8	合格
	虎岗乡社工站	67.42	合格

（二）整体评价

项目基础方面：人员配置方面：胡集、汲冢、虎岗三个社工站所配置人员年龄均在45岁以下，符合购买方要求。胡集社工站、汲冢社工站驻岗社工均持有社工证；虎岗社工站的驻岗社工一人持证。项目服务周期内，胡集乡社工站一次人员变更，由王迪变更为刘娟，其他社工站无人员离职换岗，人员稳定性较高。机构支持方面：各社工站均有明确成文的行政管理制度，相关制度具有较强的合理性、可操作性，执行状况良好；各社工站配置有机构内部督导，有较完整的督导计划，建议加强督导，并制定针对各项目需求的督导计划，部分督导以机构例会形式进行，督导记录较完整，但督导反馈与社工记录反思内容存在部分重复情况，执行效果较好，机构/项目组有较完整的考勤记录。

专业服务方面： 服务基础方面，各社工站针对协议约定的目标群体设计有需求调研方案，并形成了一定的需求调研报告，但各项目在调研过程中的专业方法使用不够明确，比如抽样和数据分析，仅胡集有进行部分分类分析，均未进行分层需求分析；服务计划与需求调研较为契合，服务计划设定的框架有待进一步完善，缺少详细的计划、人员职责、财务等内容，缺乏子项目的设计，服务内容与协议指标联接性较欠缺，整体服务计划对服务周期内的服务开展指导意义不强。服务标准与服务规范方面，各社工站能够按照民政部制定的行业服务标准，根据机构和项目的特点制定专业服务准则，开展服务项目。但在服务活动策划方面，内容较单一，各社工站之间同质化严重，比如汲冢社工站老人防诈骗宣讲、儿童防溺水宣讲活动内容以宣传页发放为主，对服务对象的需求把握不够深入，服务目标、内容设计、服务反思等方面有待进一步提升；做得较好的有胡集社工站针对失学儿童重返校园的个案，成效凸显，但在文书资料中，有部分督导意见与活动严重不符，服务规范性有待加强，建议及时整改。

指标量完成情况： 服务内容在合同期限内，各社工站开展的各服务均能够完成协议规定的服务指标量，执行成效较好，过程记录专业性及督导支持有待进一步提升；特色服务品牌方面：汲冢社工站开展了“女性家庭与职场支持计划”家庭情感沟通服务、“小熊抱抱”计划品牌服务，有一定的

特色服务活动，但未形成品牌项目化运营；虎岗社工站开展了特困老人健身操小组服务、儿童兴趣小组，有特色活动开展，但未形成品牌项目化运营；胡集社工站无品牌服务项目。

满意度方面：购买方、用人单位及服务对象对各项目的综合评价与满意度较高，其中汲冢应加强与用人单位的进一步沟通，积极争取用人单位支持。

财务状况方面：

(1) 其中办公费用为 56740 元，占比较高，建议分摊至活动经费及机构运营费用列支，评估费用应计入机构运营费用；

(2) 项目承接方机构未按照评估要求提供项目明细账；

(3) 2024 年 9 月 3 日凭证编号记-3，被采购方为郸城县永达广告有限公司，内容为粉盒、碳盒、打印纸等，不符合财务规范，涉及开具不合规发票情况；

(4) 未与物资采购方签订采购协议，2000 元以上的采购应对公进行转账；

(5) 部分财务科目设置错误，如人员薪酬-社会保障费用计入了管理费；

(6) 2024 年 9 月购买 18 箱 A4 打印纸，同年 10 月 21 日再次购买 10 箱 A4 打印纸，存在明显不合理支出情况，物资采购单价、数量整体偏高。

(7) 记账凭证相关人员签字不规范，部分签字缺失；

(8) 记账凭证中无人员工资的发放凭证。

加分项：胡集社工站荣获乡镇政府“优秀社工”荣誉 3 个（含 2024 年度下半年“优秀社工荣誉”），锦旗 1 个，共计+2 分）；汲冢社工站（荣获乡镇政府“优秀社工”，2 个，县级“爱心使者”荣誉 2 个，共计+2 分）、虎岗社工站（表扬信 1 封，共计+0.5 分）。

扣分项：未能及时提供评估所要求的全部资料。及时性、完整性扣 1 分。

项目建议：

(1) 建议机构能够保持持续的内外外部督导及培训工作，合理安排督导，且符合资质能够持续发挥督导的作用，社工应保持同督导的定期沟通，就日常工作中出现的问题进行针对性的个别督导或团体督导，针对性地帮助社工解决项目中的重难点工作。

(2) 建议加强需求调研能力，提升调研工具的使用，分类分层深入挖掘分析服务对象需求，根据调研结果制定相应的服务计划，加强专业知识和技能的培训，提高其专业知识和技能的水平，通过培训和交流来提高社工创新意识和思维方式，推动社工特色品牌意识和策划管理能力的提升。适时开展项目社工专业能力培训，提升项目人员的专业知识和实践能力，在服务过程专业方法运用方面，应科学适用个案、小组、社区、探访、资源链接等专业服务方法。

(3) 建议机构高度重视财务问题，规范管理、严格按照要求执行，专款专用。严格按照《民间非营利组织会计制度》进行正确会计处理现象，票据方面应注意发票使用规范，原始凭证应提交完整，确保资金流向可追溯，提高资金使用透明度和合规性。

(4) 工资、劳务费、单笔 2000 元以上的大额支出不得采用现金方式支付，工资薪金和劳务费按规定代扣代缴个人所得税，机构不得留存大量备用现金等，对项目资金使用情况可进行定期评估，优化资金配置，提高资金使用效率。

(5) 机构内部应按照协议要求按时为项目社工支付薪资、缴纳五险一金，保障社工权益。

郑州市金水区社会工作协会

2025 年 8 月 11 日

