

郸城县惠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	被评项目	所属机构
8 月 06 日	9:00-12:00	巴集乡社工站、钱店镇社工站	惠民社工 (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

2025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

郸城县惠民社会工作服务中心承接的2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
惠民社工	巴集乡社工站	79.3	良好
	钱店镇社工站	73.5	良好

(二) 整体评价

项目基础方面：人员配置方面：巴集、钱店两个社工站所配置人员年龄均在45岁以下，符合购买方要求，且两个社工站驻岗人员证件齐全，其中，巴集社工站驻岗人员均持证，钱店社工站一人持证，另一人积极参与学习提升专业能力，基本符合协议要求。项目服务周期内，各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，相关制度合理性、可操作性较好；各社工站配置有机构内部督导，督导计划及督导记录较完整，但专业的督导培训较欠缺，项目社工获得能力提升空间较少。

专业服务方面：各社工站所提交的服务基础资料中，在需求调研方面，调研计划无抽样，人员安排及结构不完整，

针对服务对象进行的调研数量较少，导致调研数据对调研结论缺乏支持，虽然对服务对象有分类，但未进行分层分析，需求分析内容较浅层，从而影响调研结果分析不够深入、精确；年度服务计划中，各社工站年度服务计划与需求调研不契合，服务计划逻辑性、可操作性和可评估性有待提高，活动内容设计创新型欠缺，活动项目的设计不够清晰，无推进计划、财务、人员分工等，不能够回应服务对象的需求，对服务开展整体指导意义不强，巴集社工站在服务执行中活动类型单一，资料套表留存不全。

服务标准与服务规范方面，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，有较为严谨的项目服务规范化和项目运作规范化管理相关制度，巴集社工站在服务活动设计方面与活动协议指标关联性不强，缺少一定的社工元素，专业服务方法使用较少，专业服务方法的使用方面未凸显成效，服务理论与技巧有待进一步提高；钱店社工站个案的开展仅形成专业文章，但未留存专业文书资料，缺少服务过程的记录，专业理论和技巧运用专业性不足，小组服务内容多为兴趣类，小组阶段缺乏专业性和规范性，缺少小组和个案服务文书，志愿服务及资源链接缺少相关资料。指标量完成情况：在合同期限内，各社工站开展的服务均完成协议规定的服务指标量，执行记录较完整。特色服务品牌方面：巴集社工站未能够提炼针对服务对象需

求的品牌服务，无相关材料，钱店社工站有整理部分特色活动，但未形成特色品牌项目。

满意度方面：购买方从人员监管、财务监管、内外部支持、工作配合等维度对项目社工工作评价较高；用人单位对项目社工工作的评价，包括人员稳定性、工作态度、专业能力、服务内容、服务成效等满意度有待进一步加强；服务对象对该项目的评价较好。

财务状况方面：

(1) 督导补贴费用占比达 17.96%，比例过高；

(2) 工资及社保按时发放及缴纳；

(3) 2 个社工站项目配置有 4 名专职社工、1 名督导，但行政人员工资均从项目人员薪酬部分单独列支不合理，建议在管理费用中按比例支出；

(4) 2025 年 4 月 30 日支付 4 月车辆加油 190 元，应计入业务活动费；

(5) 工资表中缺少部分签字；物资发放缺少物资领取表和相关佐证材料，如 2024 年 12 月发放了 25 件棉衣；

(6) 活动物资采购暂缺发票，因暂未付款给第三方公司，达 2 千元以上的采购需要有采购协议；

(7) 根据机构财务制度，费用报销单需补充签字。

加分项：巴集社工站（表扬信 2 封，共计+1 分）、钱店社工站（表扬信 1 封，锦旗一个，共计+1 分）。

扣分项：不存在此种情况。

项目建议：

(1) 社工机构应加强专业督导培训，积极发挥督导作用，为项目社工提供支持，提升项目社工的工作质量和效果，社工应对督导过程有个别化的、差异化的记录、反思、总结。

(2) 建议各项目组调整和优化现有服务，运用专业服务方法，深挖并分析服务对象显性与隐性需求，找到切入点。以服务对象需求为基础，有针对性地开展相应的服务项目，缩小切入点，进一步凝练项目设计。特色项目在选取切入点时应该从“小而精”的角度出发，聚焦特定的群体或具体问题，集中资源和精力深入挖掘，打造出具有高度针对性和专业性的品牌服务项目。

(3) 机构应确保财务管理的规范性、透明性和健康发展。建议机构高度重视财务问题，建立完整的财务管理报销制度，账户设置、财务核算、资金使用符合相关法律法规和制度规定，能够专款专用；项目各项财务支出占应合理，建议建立健全的财务记录体系，及时记录和整理社工站的财务数据，并定期生成财务报表，以便进行审查和分析；识别和评估社工站可能面临的财务风险，并制定相应的风险管理措施，减少风险对财务状况的影响。

郑州市金水区社会工作协会

2025年8月11日