

深圳市社工机构综合评估办法

(2009 年度)

一、评估目的

为了进一步规范社工机构的管理和服务标准，推动机构健康发展，参与公平竞投标，制定本办法。

二、评估对象

全市 2009 年度获得政府购买社工服务半年以上的各社工机构。

三、评估内容、标准与分工

(一) 评估内容类项与分工

评估内容共分 7 个大项、29 个小项。

评估由市民政局社工处统筹和组织。根据不同的评估内容，参与具体评估的评价主体包括深圳市社会工作者协会（第三方专业评估机构）、市区政府主管部门（第三方专业评估机构）、具体使用社工服务的用人单位、香港督导、社工及社工机构。

市、区政府主管部门承担的对具体社工机构的评价工作委托给深圳市公益组织研究与评估中心（以下简称“第三方”进行。

以上见表 1：

表 1：深圳市社工机构评估总表

评估内容和分值		评估主体	备注
一、基础设施管理 (60分)	1. 机构场地 (15分)	市社协(委托)	
	2. 培训设施 (20分)		
	3. 办公条件 (15分)		
	4. 网站设立 (10分)		
二、人力资源管理 (265分)	5. 管理人员配置 (15分)	市社协 (委托)	
	6. 社工配置 (50分)	市、区主管部门 (委托)	
	7. 社工监管 (20分)		
	8. 社工工作记录管理 (20分)	机构社工 (委 托)	
	9. 劳动合同情况 (80分)		
	10. 员工培训情况 (20分)		
	11. 员工绩效考核 (30分)		
	12. 社工对机构满意度 (30分)		
三、业务管理提供 服务方面) (145分)	13. 服务政策程序 (20分)	香港 督导	
	14. 服务对象评估机制 (20分)		
	15. 课题研究 (20分)		
	16. 保密机制 (20分)		
	17. 检讨机制 (35分)		
	18. 意见收集及投诉处理机制 (30分)		
四、内部管理 (60分)	19. 年度工作计划 (7.5分)	市社协(委托)	
	20. 组织架构 (7.5分)		
	21. 档案管理 (15分)		
	22. 社工工作时间安排 (30分)	香港督导	
五、财务管理 (150分)	23. 财务管理制度 (50分)	市主管 部门 (委托)	
	24. 政府购买服务款项运用 (100分)		
六、对外管理 (160分)	25. 用人单位评价 (100分)	用人单位	
	26. 利用社会资源情况 (45分)	香港 督导	
	27. 与香港督导合作 (15分)		
七、服务量及服务 成效 (160分)	28. 服务量完成情况 (40分)	市、区主管部门 (委托)	
	29. 来自机构资料的成效评估 (50分)		
	30. 来自服务对象的成效评估 (70分)	第三方	
最终得分			

（二）评估具体内容和标准

评估的具体内容包括 29 个小项，每个小项对应的内容、分值和标准各不相同（详见附件 1）。

（三）评估方法（见表 2）

表 2：社工机构综合评估方法

评估主体	评估内容	评估方法	社工机构应备材料
社工机构	社工机构根据自身实际情况按附件内容自评	1、自评	
社工协会 (第三方)	第三方在认真调研的基础上按附件的各项内容给机构评分	1、翻阅资料 2、查阅机构相关记录 3、现场考察 4、随机访问	1. 准备相应的自评材料 2. 准备相关记录以备抽查
主管部门 (第三方)	第三方在认真调研的基础上按附件各项内容给机构评分	1、翻阅资料 2、查阅机构相关记录 3、现场考察 4、随机访问(社工及服务对象)	与上同
用人单位	用人单位在认真调研的基础上按附件4各项内容给机构评分	1、翻阅资料 2、查阅机构相关记录 3、结合自身体会	与上同
香港督导	香港督导在认真调研的基础上按附件各项内容给机构评分	1. 翻阅资料 2. 查阅机构相关记录 3. 访问(如社工及服务对象) 4. 结合自身体会	与上同
社工	社工根据自身实际情况按附件6各项内容给本机构匿名评分。本部分由第三方评估机构组织。	1.结合自身体会,填写调查问卷	

四、职责分工

（一）市民政局社工处

市民政局社工处统筹、协调和指导对全市社工机构的评估工作，并具体承担以下工作：

1. 起草、下发关于对全市社工机构进行年度评估的通知及相关文件。

2. 聘请专业财务机构对全市所有社工机构的财务管理内容进行统一评核，并根据评核结果对各社工机构进行附件 1 第 23、24 项内容的评分。

3. 委托第三方专业评估机构，对所有参加此次评估的社工机构进行附件 1 第 7、8、9、10、11、12、28、29、30 项内容的评估。

4. 组织香港督导对全市社工机构进行附件 1 第 13、14、15、16、17、18、22、26、27 项内容的评估。

5. 组织市级用人单位对各相关社工机构进行附件 1 第 25 项内容的评估。

7. 委托第三方专业评估机构对所有参加此次评估的社工机构的各项评估结果进行汇总、统计，并对评估结果进行审核确定。

（二）市社会工作者协会

委托第三方专业评估机构，进行附件 1 第 1、2、3、4、5、6、19、20、21 项内容的评估。

（三）各区社会工作主管部门

组织本区用人单位对各相关社工机构进行附件 1 第 25 项内容的评估，并收集各用人单位的评分表，并将相关资料报至市民政局社工处。

（四）社工机构

1. 各社工机构应按照附件 2、3、4、5 的具体内容准备相应的资料，并且按照附件 1 给自己打分，最后将自评结果和准备的各项评估材料一同给各相关评估主体（第三方评估机构、香港督导及各用人单位）；

2. 各社工机构按照附件 1 机构自评内容，可根据在各个区提供服务的不同情况进行自我评估。社工机构自评结果不直接计入总分，但会影响总分（具体参见评分原则）。

3. 社工机构此次需按照服务领域统计本机构社工完成服务量的平均值并将其提供给相应的市、区主管部门，具体统计表格见附件 7。

（五）用人单位、香港督导和社工

1. 市级各用人单位根据市主管部门的要求，对各相关社工机构进行附件 1 第 25 项内容的评估，并将评估结果报市民政局社工处；

2. 区级各用人单位根据区社工主管部门的要求，对各相关社工机构进行附件 1 第 25 项内容的评估，并将评估结果报区社工主管部门；

3. 香港督导根据市民政局社工处的要求，对社工机构进行附件 1 第 13、14、15、16、17、18、22、26、27 项内容的评估。香港督导机构将所属督导对各社工机构的评分结果汇总后报市民政局社工处。

4. 各机构社工在第三方专业评估机构的组织下，对自己所在机构进行附件 1 第 9、10、11、12 项内容的评估。评估采取无记名方式，评估表格由评估组当场收集。评估结果及相关资料汇总至市民政局社工处。

六、评分原则

(一) 原始分的计算方法：社工机构的原始总分为社工协会、主管部门、用人单位、香港督导和机构社工这五个方面对社工机构评分的分数之合，并最终得出机构的原始分数 A；

(二) 机构自评分数不直接计入总分，如发生以下情形则会影响机构的原始得分：

1. 机构没有按要求提供各评估主体所需要之材料，则在机构原始分基础上减少 5%；

2. 机构按时向各评估主体提供材料，但机构自评分高于或低于机构原始分的 10%（不包括 10%），则在机构原始分基础上减少 3%；

3. 机构按时向各评估主体提供材料，且机构自评分在机构原始分的上下 3% 之内（包括 3%），则在机构原始分基

基础上增加 3% 。

4. 机构按时向各评估主体提供材料，机构自评分在机构原始分的上下（3% 至 10% ）内，则仍旧保留机构原始分成绩。

5. 机构所有社工个人评估的平均分在全市社工评估平均分的上下 10% 之内（包含 10% ），则机构原始分不变；若高于或低于全市社工平均分的 10% ，则在机构原始分基础上增加或减少 3% 。此条办法待社工个人评估办法实施以后执行。

（三）机构原始分的加权得分：在每个机构原始得分 A 的基础上，按照该机构在不同区及市级单位所提供社工岗位的数量占机构全部岗位数量的比例，计算出机构在该区的权重得分，然后与该机构在市和各个区的权重得分加，得出机构加权总分 B；

（四）跨区服务¹加分：鉴于有些机构为多个区提供社工岗位，增加了机构的工作量和管理难度，为了体现公平公正的原则，同时鼓励社工机构在全市区域内开展业务，计时时每多提供一个区的社工服务则在该社工机构总分上相应增加 0.5 分。以此方法得出机构的跨区服务分为 $C = (\text{提供服务的区数}) \times 0.5$ ；

（五）机构最终得分：机构的最终得分为加权得分与机

¹跨区服务仅限于政府进行招投标统一购买的社工岗位或项目，不包括机构在各区自己开发

构区数分之合，即 B + C。

七、评估的监管、投诉与复核

（一）评估监管委员会

1. 设立评估监管委员会，监督管理整个评估过程。
2. 监管委员会由市社工主管部门组织成立，主要由香港督导机构的专家组成，总数为 5-7 人。
3. 如发生投诉，投诉对象所在区的社工主管部门需参与调查。若投诉对象为某家香港机构的督导，则评估监管委员会中该香港机构的专家需回避。

3. 监管委员会主要负责监管评估的整个过程是否公开透明，复核评估结果以及处理评估过程中的投诉。

（二）评估结果

1. 评估满分为 1000 分。根据评分分值，评估结果依次分为 AAAAA(5A 级)、AAAA(4A)、AAA(3A)、AA(2A)、A(1A)。A 级越高，表明机构的总体水平越高。2. 评估结果为各社工机构参与下一年招投标的重要依据，且分值占招投标总评分的 60%。评估结果也将定期向社会公布。

3. 评估结果低于 600 分或在所有承接政府购买社工服务的机构中名列最后二名的机构，其所有社工岗位和项目应重新进行统一招投标。

4. 以诈欺、隐瞒、提供不实数据或其它不法手段参与评估的社工机构，市主管部门将根据评估监督委员会的建议，

视其情况轻重，作出警告、扣除相关类项得分的处理；情节严重的，依法撤销其参加招投标的资格并向社会公告；

5、评估结果或评估的某项内容分数过低的社工机构，主管部门将根据评估结论列明其需要改善的项目，责令社工机构限期提出整改计划并进行整改。

（三）评估的申诉和复核

1. 接受评估的社工机构对于相关评估过程或结果如有异议，可于接获评估成绩通知次日起五个工作日内，向监管委员会提出书面申诉或提出复查评估成绩的申请。

申诉或成绩复查申请逾期不予受理，并以一次为限。

2. 监管委员会收到社工机构投诉或申请后，应于七个工作日内组织进行复查，并将复查结果通知相关机构。经复查发现成绩登记或核算有误时，监管委员会应重新计算成绩，修正其评估结论并予以公告。

八、其他

（一）根据政府职能转变的要求，为确保评估工作按统一标准和要求进行，提高评估工作的专业水准和客观公正性，各级政府社工主管部门所承担的具体评估工作可由市社工主管部门统一委托给第三方专业评估机构进行，费用由市社工主管部门承担。

（二）各评估主体对社工机构的评估应坚持客观、公正、透明的原则。

- 1 评估办法及相关文件；
- 2 对各机构评估的最后总分和各单项分值；
- 3 各评估主体对各社工机构的评估分值。

（四）本办法由深圳市民政局负责解释。

- 附件：
- 1 《深圳市社工机构评估内容和标准》
 - 2 《社协对社工机构评估内容和标准》
 - 3 《主管部门对社工机构评估内容和标准》
 - 4 《用人单位对社工机构评估内容和标准》
 - 5 《香港督导对社工机构评估内容和标准》
 - 6 《社工对本机构评估内容和标准》
 - 7 《社工机构服务领域服务量统计表》

深圳市社工机构评估内容和标准

(共七部分, 满分 1000 分)

一、基础设施管理 (共 60 分, 得 _____ 分)

1、机构场地使用面积 (满分 15 分)

- (1) 200 平方米以上, 得 15 分;
- (2) 150—199 平方米, 得 10 分;
- (3) 100—149 平方米, 得 5 分;
- (4) 100 平方米以下, 得 0 分。

注: 机构场地使用面积是指该机构单独使用的场地面积, 无与其它企事业单位或其他社工组织共同使用的情况。如发现该场地有其他单位共同使用, 计分为“得分合用单位数目”。

2、机构培训设施 (满分 20 分)

(1) 培训设施是指桌椅、电脑、白板、投影仪等培训必须用品。

- ①设施完备, 得 10 分;
- ②设施不完备, 得 5 分;
- ③无培训设施, 得 0 分。

(2) 工作室是指设立可供培训和提供服务使用的个案和小组工作室。

分；

②只设立其中一个工作室，得 5 分；

③无工作室，得 0 分。

3、办公条件（满分 15 分）

（1）机构总部办公场所：

①有独立办公场所，得 7 分；

②无独立办公场所，扣除该大项 15 分。

（2）办公设备是指电脑、打印机、电话、传真机等基础办公设备。

①设备齐全，得 5 分；

②设备不齐全，得 0 分。

（3）图书资料室是指供机构社工或工作人员参考、学习的与专业有关的图书资料室。

①有图书资料室，有一定的资料储备，有较完善的图书资料购买、登记、借阅制度，得 3 分；

②有图书资料室，但不够规范，得 1 分；

③没有图书资料室，得 0 分。

4、网站设立（满分 10 分）

（1）机构网站：

①有独立的网站，当前能访问，得 5 分；

②无独立网站或当前不能访问，扣除该大项 10 分。

（2）网站维护与更新：

分；

②无定期维护或无及时更新，得 0 分。

(3) 网站内容：

①网上信息客观、真实、专业，得 2 分；

②内容不健康或者宣传虚假信息者，扣除该大项 10 分。

二、人力资源管理（共 265 分，得 ____ 分）

5、管理人员配置（满分 15 分）

(1) 专职管理人员数量：

①2 名或 2 名以上并按社工岗位数的 8% 及以上比例配备，得 7.5 分；

②1 名以上（包括 1 名）但只按社工岗位数的 8% 以下配备，得 5 分；

③无专职管理人员，扣除该大项 15 分。

(2) 专职管理人员职业资格：指全日制本科及以上学历，并已取得全国助理社工师或以上资格。

①2 名以上，得 7.5 分；

②1 名或 2 名，得 5 分；

③无，扣除该大项 15 分。

6、社工配置₂（满分 50 分）

(1) 机构招聘社工学历：

或以上社工为社工及相关专业全日制本科或以上学历，其中社工专业毕业生不低于 70% ，得 20 分；（社工及相关专业是指：社会工作、心理学、社会学、教育学等）

②高于 70% 但低于 90% 的社工为社工及相关专业全日制本科或以上学历，其中社工专业毕业生不低于 70% ，得 15 分；

③社工及相关专业本科或以上学历社工不足 70% 者，得 0 分。

（2）机构社工职业资格，指通过试用期，已正式办理入职手续，通过国家社工资格考试者比率：

①100% ，得 15 分；

②低于 100% 高于 75% ，得 10 分；

③低于 75% 高于 50% ，得 5 分；

④低于 50% ，得 0 分。

（3）机构人才梯次配置

①机构员工按规定专业职称等级配置，符合社工服务和员工成长需要，得 15 分；

②机构员工有梯次配置但不够合理，得 5 分；

③机构员工没有梯次配置或配置严重不合理，得 0 分。

7、社工监管情况（满分 20 分）

（1）社工监管的依据：指机构有规定社工出勤、请假、调换、外展、参加督导、接受培训等方面的规章制度及操作

①有该项内容，得 10 分；

②无该方面内容，扣除该大项 20 分。

(2) 监管的记录：社工监管的记录是该方面制度是否有效执行的重要反映，记录需完整、清晰。

①记录完整、清晰，得 10 分；

②记录较为完整、清晰，得 5 分；

③无记录或记录严重不完整、混乱，扣除该大项 20 分。

8、社工工作记录管理（满分 20 分）

(1) 社工工作记录：指机构具有社工工作内容的记录表。

①有记录表，得 5 分；

②无记录表，扣除该大项 20 分。

(2) 记录的管理：指机构对社工填写的工作记录表的管理。

①社工定期填写，且完整归档，得 15 分；

②社工定期填写，但不完整归档，得 10 分；

③社工无定期填写，扣除该大项 20 分。

9、劳动合同情况（满分 80 分）

(1) 劳动合同：

①严格按照劳动合同法签订合同，得 10 分；

②没有严格按照劳动合同法签订合同，扣除该大项 80

分。

(2) 招聘、辞退员工的规章制度：

①该方面规章制度健全并严格执行，得 10 分；

②不健全或不严格执行，得 0 分。

(3) 社工工资发放：

在政府购买社工服务费用及时足额到位的前提下：

①高于或符合“+7”文件要求，且全额基本按时发放的得 30 分；

②高于或符合“+7”文件要求，但发放时间有拖欠一个月以内，得 20 分；

③拖欠一个月以上两个月以内，得 10 分；

④拖欠两个月以上，得 0 分；

⑤低于“+7”文件要求，扣除该大项 30 分。

(4) 员工基本保险：指机构为员工购买基本保险。

①按社工工资全额 90% 以上购买的，得 10 分；

②按社工工资全额 70% 以上 90% 以下购买的，得 5 分；

③按社工工资全额 70% 以下购买的，得 0 分。

(5) 晋升和工资增长机制：

①建立并严格执行，得 20 分；

②建立但未严格执行，得 10 分；

③没有或虽有但未执行，得 0 分。

10. 员工工作培训情况（满分 20 分）

①有培训计划并严格执行，且培训目标清晰明确、适合员工职业成长需求，得 20 分；

②有培训计划但不认真执行，或培训目标不够清晰明确、不适合员工职业成长需求，得 10 分；

③无计划或有计划而不执行，得 0 分。

11、员工绩效考核（满分 30 分）

（1）员工工作指标考核体系：

①该体系完备，得 10 分；

②该体系不完备，得 5 分；

③无该体系，扣除该大项 30 分。

（2）组织考核：

①定期组织考核，得 10 分；

②未定期组织考核，得 5 分。

（3）考核结果的使用：指依此对员工进行奖惩。

①有依此进行奖惩，得 10 分；

②无依此进行奖惩，得 0 分。

12. 社工对机构满意度（满分 30 分）

（1）机构与社工的沟通、交流的程度：

①满意，得 10 分；②一般，得 5 分；③不满意，得 0 分。

（2）对机构管理方式的满意程度：

①满意，得 10 分；②一般，得 5 分；③不满意，得 0 分。

分。

(3) 对机构工作模式的满意程度：

①满意，得 10 分；②一般，得 5 分；③不满意，得 0 分。

三、业务管理（提供服务方面）（共 145 分，得 分）

13、服务政策程序（满分 20 分）

(1) 服务政策：指关于服务对象申请、接受和退出服务的政策程序。

①机构具有该方面政策程序，且较完备，得 10 分；

②有，但不完备，得 5 分；

③没有，扣除该大项 20 分。

(2) 服务对象对该政策程序的知情程度：

①服务对象了解，且能及时有效运用于申请或退出服务，得 1 分；

②服务对象不太了解，得 10 分；

③服务对象不了解，得 0 分。

14、服务对象评估机制（满分 20 分）

(1) 服务对象评估机制包括服务对象的需要/问题评估、服务对象使用服务记录、社工所实施的计划等内容。

①机构具有该机制，且较完备，得 10 分；

②有，但不完备，得 5 分；

③没有，扣除该大项 20 分。

(2) 评估内容的记录:

- ①清晰记录, 完整归档, 得 10 分;
- ②记录混乱或不完整归档, 得 0 分。

15、课题研究 (满分 20 分)

(1) 机构进行课题的研究能力: 指机构有形成专门的研究团队, 对某一特定群体有一定的研究敏锐度、评估准确性、及研究方法的科学性。

- ①具备良好的自主研究能力, 得 10 分;
- ②具备一般的自主研究能力, 得 5 分;
- ③没有形成研究团队, 且不具备一定研究能力, 得 0 分。

(2) 研究成果: 指经过一系列研究所形成的报告、论文、学术著作等。

- ①形成一定数量、质量较高的研究成果, 得 10 分;
- ②形成一定数量的研究成果, 得 5 分;
- ③无研究成果, 得 0 分。

16、保密机制 (满分 20 分)

(1) 保密制度:

- ①机构有制定为服务对象保密的制度且执行较好, 得 10 分;
- ②无此制度, 扣除该大项 20 分,

(2) 服务对象资料处理:

- ①妥善保存, 严格保密, 得 10 分;

②无妥善保存或严格保密，得 0 分。

17、检讨机制（满分 35 分）

（1）自我检查机制：

①有完善的自我检查机制，得 10 分；

②无自我检查机制，扣除该大项 35 分。

（2）定期检讨：

①定期进行检讨反思，得 10 分；

②未及时或定期进行检讨反思，得 5 分；

③没有进行检讨反思，得 0 分。

（3）检查结果的处理：

①检查结果记录在案，并据此提高服务质量，得 15 分；

②检查结果仅记录在案再无跟进，得 5 分；

③无记录，得 0 分。

18、意见收集及投诉处理机制（满分 30 分）

（1）意见收集及投诉处理机制：

①有意见收集及投诉处理机制，得 10 分；

②无意见收集及投诉处理机制，扣除该大项 30 分。

（2）意见处理：

①意见及投诉记录在案，并进一步跟进处理，得 20 分；

②记录在案却无跟进，得 10 分；

③无记录，得 0 分。

四、内部管理（共 50 分，得 分）

19、年度工作计划（满分 7.5 分）

（1）有完整计划，并按计划执行及评估自身工作成效的得 7.5 分；

（2）有计划，但不完整，且没有按计划执行及评估自身工作成效的得 5 分；

（3）没有计划的得 0 分。

20、组织架构（满分 7.5 分）

（1）有完善的组织架构，制定有组织架构图，并清楚界定各职位的职责的得 7.5 分；

（2）组织架构不完善，且没有制定组织架构图和清楚界定各职位职责的得 5 分；

（3）没有组织架构，管理结构层级混乱的得 0 分。

21、档案管理（满分 15 分）

（1）档案管理制度：

①有该项制度，得 3.5 分；

②无该项制度，该大项 15 分不得分。

（2）档案的记录与保存：指对相关的档案、服务运作以及活动情况（服务量和服务成效的统计）的记录和保存。

①妥善保管，记录清晰且完整，得 7.5 分；

②妥善保管，但记录混乱或不完整，得 5 分；

③没有妥善保管，扣除该大项 15 分。

（3）统计资料的提交：指关于表现服务量和服务成效

的数据，按社工主管部门要求提交。

- ①依期如实提交，得 4 分；
- ②没有依期或没有如实提交，得 0 分。

22、社工工作时间安排（满分 20 分）

（1）社工行政工作时间：主要指完成用人单位安排的行政工作所用的时间。

其占合同规定时间（每周 35 小时）的百分比在：

①30% 以上，得 0 分；②20%—30%，得 5 分；③20% 以下，得 10 分。

（2）社工提供专业服务时间：主要包括服务的准备、策划、执行、评估、必要的文书工作等直接提供服务的时间。

①60% 以上，得 01 分；②40%—60%，得 5 分；③40% 以下，得 0 分。

五、财务管理（共 150 分，得 ___ 分）

23、财务管理制度（满分 50 分）

（1）机构内部财务管理制度：

- ①该制度健全，得 10 分；
- ②该制度存在，但需进一步完善，得 5 分；
- ③没有该项制度，扣除该大项 50 分。

（2）专职财务人员：指具有财务管理从业资格的人员

- ①有专职财务人员管理财务，得 10 分；
- ②没有专职财务人员管理财务，得 0 分。

(3) 财务会计报告：指反映机构财务信息和有关财务状况的报告。

①报告编制完整，资料真实详细。机构年报中公开财务报表并以电子版本形式在机构或社协网站上公开并提供公众下载查询，得 30 分；

②报告编制不够完整或资料真实欠详细，但有在年报及自有网站或政府主管部门指定的行业网站上公开，得 15 分；

③没有报告或报告未在自有网站和政府主管部门指定行业网站上公开，扣除该大项 50 分。

24、政府购买服务款项之有效运用（满分 100 分）

(1) 社工工资比例：指机构用于支付政府购买的岗位社工薪酬的费用占总款额(按照每位社工每年 6 万元的标准)的比例。

①比例在 80%及以上，得 70 分；

②比例在 75%—80%（含 75%），得 50 分；

③比例在 70%—75%（含 70%），得 30 分；

④比例在 70%以下（含 60%）：得 0 分；

⑤比例在 60%以下，扣除该大项 100 分；

(2) 直接服务经费比例：指用于社工服务的活动经费占总款额（按照每位社工每年 0.6 万元的标准）的比例。

①比例在 80%及以上，得 30 分；

②比例在 70%—80%（含 70%），得 20 分；

③比例在 60%-70 % (含 60%), 得 10 分;

④比例在 60 %以下, 得 0 分;

六、对外管理 (共 160 分, 得 ___ 分)

25、用人单位评价 (满分 100 分)

(1) 机构与用人单位的沟通情况:

①很好, 得 30 分; ②较好, 得 20 分; ③一般, 得 10 分; ④差或没有沟通, 得 0 分。

(2) 用人单位对社工总体表现的满意程度:

①很好, 得 30 分; ②较好, 得 20 分; ③一般, 得 10 分; ④差或没有沟通, 得 0 分。

(3) 机构对社工的监管:

①严格遵循制度, 并与用人单位协商, 得 40 分;

②遵循制度, 但有待加强与用人单位协商, 得 20 分;

③无章可循, 管理混乱, 得 0 分。

26、利用社会资源的情况 (满分 45 分)

(1) 法规与政策资源: 机构熟知其提供服务之领域的法规和政策, 并利用此资源向服务对象提供帮助。

①较好, 得 10 分; ②一般, 得 5 分; ③较差, 得 0 分。

(2) 政府资源: 机构熟悉涉及福利服务系统或服务对象需要的其他系统资源, 并利用此资源向服务对象提供帮助。

①较好, 得 10 分; ②一般, 得 5 分; ③较差, 得 0 分。

(3) 学术资源：指与高校、科研机构等学术研究团体建立交流、合作、开展培训、实习等活动，开拓机构在学术领域的资源。

①较好，得 5 分；②一般，得 2.5 分；③较差，得 0 分。

(4) 义工资源：机构能够开拓义工资源，工作中充分利用义工资源，包括对义工的培训、组织义工协助开展活动等。

①较好，得 8 分；②一般，得 4 分；③较差，得 0 分。

(5) 其他资源：获取社会资金、场地、设施等资源支持并按非营利原则使用。

①较好，得 12 分；②一般，得 6 分；③较差，得 0 分。

27、与香港督导合作（满分 15 分）

(1) 支持配合香港督导工作：了解香港督导需求，并及时给予支持和帮助，使得督导工作顺利开展。

①积极配合，得 7.5 分；

②欠缺沟通、配合，得 3 分。

(2) 协助并配合督导为社工制定服务计划：包括工作目标、需求评估、服务方案、检讨的方法以及完成时限等内容。

①给予积极配合与协助，得 7.5 分；

②没有参与此计划制定，配合协助程度不理想，得 3 分；

③完全按照自己的工作安排社工，得 0 分。

分，得 分)

28、协议规定服务量³的完成情况（满分 50 分）

（1）协议规定的服务量完成情况：

- ①完成 90% 及以上，得 30 分；
- ③完成 70%-90 %的（含 70% ），得 20 分；
- ④完成 60%-70 %（含 60% ），得 10 分；
- ⑤完成低于 60% ，得 5 分；
- ⑥协议中没有明确服务量，得 10 分；

（2）服务量的领域平均值：指每个服务领域所有提供直接服务社工完成的服务量均值。

- ①完成平均值的 110% 以上，得 20 分；
- ②完成平均值的 90%-110% 之间，得 12.5 分；
- ③在平均值的 70%-80% 之间，得 5 分；
- ④在平均值的 70% 以下，得 0 分。

29、来自机构的服务成效报告的评估（满分 50 分）

（1）服务成效测量工具：指机构有统一制定测量服务成效的工具，如服务对象或其家人满意程度表、用人单位对机构提供服务的认可程度调查表、服务对象使用服务前后改进情况表（如减压程度、处理问题能力、亲子关系改善程度、情绪控制能力等）等。

¹
或记录以供评估主体抽检，统计报表如：社工的平均工作量、接触服务对象的人次、个案会谈时数、个案开案人数、个案结案人数、小组开设组数、小组活动节数、小组平均出席率、小组服务人数、社区活动次数、社区服务人数等。

得 分；

②机构有制定测量工具，但内容欠详实或操作性不强，得 10 分；

③机构没有测量工具，扣除该大项 50 分。

（2）来自于机构的服务成效报告及评估（机构针对服务成效方面进行统计调查并撰写报告）：

①报告清晰、客观、结果有意义，得 20 分；

②报告内容意义不大，或不详实，或与事实有差距，得 10 分；

③没有报告，得 0 分。

（3）机构报告的服务成效结果：指服务成效最终统计结果，如满意率等具体数据，一般受访人数的 80% 认为满意或认为服务有帮助，则达标。

①总体达标，得 10 分；

②总体未达标，得 5 分；

③未得出反映成效的结果，得 0 分。

注：如有在机构内部评估中存在严重的造假行为，扣除大项得分 160 分。

30. 来自于服务对象的服务成效反映及评估（满分 70 分）

) 服务对象的满意度:

- ① 非常满意, 得 25 分;
- ② 比较满意, 得 20 分;
- ③ 一般, 得 10 分;
- ④ 不满意, 得 0 分

(2) 服务对象对社工机构及社工服务的认同度:

- ① 非常认同 25 分;
- ② 比较认同 20 分;
- ③ 一般 10 分;
- ④ 不认同 0 分。

(3) 服务对象反映的服务成效评估:

- ① 很好, 得 20 分;
- ② 较好, 得 10 分;
- ③ 一般, 得 5 分;
- ④ 无, 得 0 分。

如查实有严重过错或违背专业伦理行为扣此项 70 分

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/547133046131006062>