

2024—2025 年度海珠区官洲街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区官洲街道办事处

项目承办方：广州市越秀区穗青社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 3 月 14 日



2024—2025 年度海珠区官洲街社工服务站 中期评估报告

官洲街社工服务站（简称官洲街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对官洲街社工站项目服务的全面调查、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 位评估专家及 1 名工作人员对官洲街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。官洲街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 14 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对海珠区官洲街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）、填写问卷等形式，对官洲街社工站的项目管理、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。由社工站项目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考察，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.服务访谈。与相关社工进行访谈，了解社工站、社工点服务推进情况，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.服务对象满意度。随机抽取不少于 100 名服务对象开展服务满意度调查（困难群众和特殊困难群众和特殊群体总人数低于 100 的，按照困难群众和特殊群体实际总人数开展全覆盖满意度调查），针对个人或家庭问题解决、能力提升、支持网络增强等情况进行综合评价。

7.总结反馈。由评估专家团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道办事处（镇人民政府）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：《社会工作服务项目绩效评估指南》《广州市社

会工作服务条例》《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》《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》。

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》。

（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：评估要求所有评估专家恪守“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，评估要求所有评估专家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：评估要求评估专家要本着提高项目运营质量和优化服务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：评估要求评估专家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：评估要求评估专家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；评估要求评估专家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.自我评审阶段

官洲街社工站结合《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。

2.实地评估阶段

评估小组对官洲街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，对官洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据官洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成官洲街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及

官洲街社工站，并由官洲街社工站转发给官洲街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、官洲街道办事处、官洲街社工站以及督导中心的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发给官洲街道办事处和官洲街社工站。

（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、继续教育等方面进行评估。

2.服务评估：根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，结合社工站与街道办事处（镇人民政府）签订的三方协议规定开展的服务内容，从服务成效、服务质量、服务监测、项目管理等方面开展评估工作，同时通过整合项目购买方、督导中心和项目监督方评估意见，综合对社工站项目进行评估。

（五）评估结果说明

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%、督导中心占比 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。

二、评估总结

(一) 社工站基本情况

官洲街社工站位于官洲街北山村北大街 19 号二楼，辖内共有 7 个社区，划分为 4 个服务片区。2024 年 6 月 9 日至 2024 年 7 月 8 日由广州市明心社会工作服务中心负责运营，于 2024 年 7 月 9 日开始，由广州市越秀区穗青社会工作服务中心负责运营。

2024 年 6 月 9 日截至 2024 年 7 月 8 日，社工站平均配备社工 17 名，其中持证社工 16 名（高级社工师资格 1 名，中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 9 名），非持证社工 1 名。

2024 年 7 月 9 日截至 2024 年 12 月 31 日，社工站平均配备社工 18 名，其中持证社工 13 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 9 名），非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 216 万元，项目合同期为 2024 年 6 月 9 日至 2025 年 6 月 8 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1842 个，入户探访 778 个，分别完成协议指标量的 92.05%、77.64%；专业个案接案 38 个，服务 307 节，结案 19 个，分别完成协议指标量的 44.71%、60.2%和 31.67%；完

成小组 15 个, 100 节, 服务 885 人次, 分别完成协议指标量的 50%、55.56%和 61.46%; 完成大型社区活动 11 次, 服务 3435 人次, 分别完成协议指标量的 110%、343.5%; 完成中小型社区活动 49 次, 服务 5244 人次, 分别完成协议指标量的 98%、437%; 新登记志愿者 73 名, 培育志愿者骨干 20 名, 发展志愿者队伍 2 支, 分别完成协议指标量的 36.5%、66.67%和 100%。(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, 官洲街社工站除个案结案数、新登记志愿者数量未能达到预期进度外, 其余指标基本完成。建议社工站在下半年加强对个案工作和志愿者培育进度监测, 提升服务效能。

(三) 项目管理

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况, 查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况, 项目管理有以下几方面值得肯定:

(1) 在人员配置与管理方面, 截至 2024 年 12 月 31 日, 社工站平均人员配置数量为 18 人, 其中持证社工 13 人, 占协议规定配置人员总数 (18 人) 的 72.22%, 且全体人员均已签订劳动合同。在从业时长方面, 从业两年及以上的社工有 12 人, 占协议要求配置社工总人数 (18 人) 的 66.67%。就到岗情况而言, 社工站社工

总人数应到岗 108 人次，实际到岗 108 人次；持证社工应到岗 54 人次，实际到岗 77.5 人次；非持证社工到岗 30.5 人次。社工站负责人持有中级社工师证书，且拥有 6 年以上服务经验，符合协议要求。

（2）在社工继续教育工作方面，按照评估进度要求，社工应接受继续教育培训 648 小时，实际完成培训时长为 692.5 小时，达标率达 106.87%。

（3）在专业规范性管理方面，项目制定了相关的服务管理制度和服务流程，并在服务开展过程中有效施行。社工站制定了社工专业价值伦理规范以及保障服务对象权益的机制，同时组织开展相关培训及社工实践应用考核，各项工作均扎实落地。此外，社工站能够定期召开工作会议，对工作进行总结、梳理与反思，以此推动内部工作流程的优化以及服务质量的提升。

（4）在项目宣传方面，社工站制定了服务宣传制度，借助多种渠道开展社工站服务宣传活动。制作服务卡、宣传册，并通过微信公众号、宣传栏等平台对服务进行推广，以促进社工服务的广泛传播。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资

料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面需要关注：

（1）人员配置和管理方面，社工持续在岗人数为 11 人，稳岗率为 61.11%，建议社工站强化人员管理工作，优化培训体系，以此确保后续服务能够高效开展，充分发挥服务效能和人员专业性。

（2）在社工继续教育培训方面，经抽查发现，部分培训记录过于简略，存在漏签名以及签名格式不统一的情况。建议社工站加强对社工培训过程的督促，落实规范管理，确保培训记录准确、完整。

（3）在专业规范性管理方面，社工站现有的专业服务技术流程，缺少详细的程序性规范细则用以指引。于困难群众及特殊群体档案中，部分探访记录缺失直聘社工的签名，并且跟进评级在前后记录中存在不一致的问题。建议社工站完善服务技术规范细则，统一评级调整的流程与步骤，为一线服务工作提供清晰、明确的操作指引。

（四）服务质量

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面值得肯定：

(1) 北山片区，该片区范围包括：北山社区

①社工对困难群众和特殊群体的基本情况掌握清晰。在更换机构后，能够迅速重新对该群体展开走访并建立档案，实现对该群体的全面覆盖，切实做到“一户一档”“一人一案”。同时，能够按照要求开展日常走访工作，调动资源助力困境对象实现微心愿，开展个案辅导等服务，有效缓解他们面临的困难。以北山社区为例，应建档40人，实际建档40人。

②鉴于北山社区属于城中村，来穗人员众多且来穗儿童需求突出的实际状况，社工以“友爱官洲”为主题策划了系列服务。围绕来穗儿童的学业提升、多元智能发展以及社区参与等方面，开展了诸如绘本学习活动，组织大学生志愿者为来穗儿童提供学业辅导等，服务内容丰富多样。

③社工整理了片区内的个案服务案例，针对遭遇困难的来穗困境家庭，提供政策咨询、资源调配、学业辅导、情绪支持、医疗协助等多方面服务，助力该家庭渡过难关，取得了一定成效。

(2) 官洲片区，该片区范围包括：官洲社区

①社工对困难群众和特殊群体的基本情况掌握清晰。在机构更换后，能迅速对该群体再次开展走访并重新建立档案，实现该群体的全面覆盖，切实落实“一户一档”“一人一案”。同时，可依照要求开展日常走访工作，调动资源帮助困难群众和特殊群体实现微

心愿，开展个案辅导等服务，有效缓解他们的困难。以北山社区为例，应建档 61 人，实际建档 61 人。

②社工以“健康官洲”为主题进行服务策划，针对社区内的困境长者和一般长者提供健康相关服务。不仅关注社区长者健康知识的学习与健康意识的提升，还积极调动医疗资源、培育志愿者，为有需求的长者提供相关服务。该项目能够从多个维度关注社区长者的健康问题。

（3）赤沙片区，该片区范围包括：赤沙东南约、赤沙西北约、学院社区

①社工严格按照“一户一档”的要求进行建档工作，遵循应建尽建原则，实现了困难群众和特殊群体建档全覆盖，共为 121 户 137 人完成建档。其中，赤沙东南约社区应建档 32 户，实际建档 32 份；赤沙西北约社区应建档 54 户，实际建档 54 份；学院社区应建档 28 户，实际建档 28 份。在困难群众和特殊群体的探访服务方面，共服务了 95 户次，电访完成了 681 人次。此外，针对困难群众和特殊群体的个别化需求，社工共开展了 10 个专业个案服务，累计 69 节。

②赤沙片区各社工点的调研报告内容详实，采用了多种调研方式，如问卷、深度访谈、文献回顾等。调研结论中关于兜底对象的需求分析逻辑清晰、层次分明。

③赤沙片区各社工点的年度工作计划规范性良好，具有较强的可执行性。计划中包含具体的时间规划，且对每一项服务的内容都有较为详细的介绍，能够清晰地呈现出社工即将开展的各项工作任务。

④在服务周期内，社工通过企业单位、居民、志愿队伍等多个资源主体，共筹集了折合价值 93423.36 元的资源。这些资源主要用于实现困难群众和特殊群体的微心愿、发放福包以及开展节日探访等活动，社工较好地发挥了资源链接作用，为兜底对象提供了有力支持。

⑤社工高度重视志愿队伍的培育工作，目前已培育了官洲街宗祠文化文旅志愿队、书法志愿者团队、红棉老兵志愿服务队等 3 支队伍，为后续开展“文化官洲”的各类活动和服务奠定了良好基础。

（4）仑头片区，该片区范围包括：仑头东社区、仑头西社区

①社工针对困难群众和特殊群体的建档工作落实到位，实现了“一户一档”以及恒常服务跟进的 100%覆盖。社工在日常建档过程中能够全面收集家庭信息，如家庭互动情况、家庭成员背景等，走访工作认真细致，有助于充分调动家庭资源。仑头片社工与直聘社工保持紧密联动，每周进行沟通并开展服务协作，包括上门慰问、重点服务对象转介与协同跟进、组织开展活动等。此外，在此基础上，社工还能动员社会资源，如企事业单位、志愿队伍等给予支持

和参与，助力打造“幸福官洲”多元共治民生服务项目计划的五社联动平台，整合资源以回应兜底服务对象多元且复杂的需求。

②尽管机构在本服务周期新进驻，但社工能够克服团队人员不稳定的挑战，延续跟进过渡期的重点服务对象，及时、动态且深入地回应个别化需求，保障服务对象的生活福祉。以仑头片疑难案例中的癌症母亲家庭个案为例，社工能够关注母亲突发重大疾病后的心理情绪、家庭成员面对重大变故时的负面心情以及残障儿子的照料质量等方面的需求。

③片区在本服务周期内服务指标产出进度符合预期。片区能够培育志愿服务组织，借助社会资本回应困难群众和特殊群体的需求以及社区特色服务中的安全议题。社区资源链接来源广泛，五社联动参与已奠定了资源基础。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面需要关注：

（1）北山片区，该片区范围包括：北山社区

①针对困难群众和特殊群体的服务存在优化空间，尤其在需求评估和服务计划的精准度方面亟待提升。建议进一步广泛收集资料，将面谈内容与资料收集相结合，扎实开展个性化需求评估工作，为

后续制定更具针对性的干预计划奠定坚实基础。

②片区服务计划仍有进一步梳理与优化的必要。该计划主要面向社区的困境对象和来穗儿童开展各类服务。总体来看，计划涉及内容较多，不同子计划之间界限不够清晰，且“有爱同行”跨代共融计划尚未开展，这些情况不利于社工深入理解服务内容并有效执行计划。建议在明确问题的基础上，对年度工作计划进行梳理整合，使其逻辑更加清晰明了。

（2）官洲片区，该片区范围包括：官洲社区

①针对困难群众与特殊群体的服务，仍具备优化的必要性。当前，部分档案存在评估资料缺失的现象，建议予以重点关注并及时补充完善。同时，多数档案在需求评估以及服务计划的精准度上尚需提高。建议进一步广泛收集相关资料，将面谈获取的信息与资料收集工作紧密结合，切实做好个性化需求评估，从而为后续制定更具针对性的干预计划奠定坚实基础。

②片区服务计划仍有进一步梳理与优化的空间。此计划主要针对社区兜底困境长者以及一般长者开展各类服务。整体来看，计划涵盖内容繁杂，不同子计划间界限模糊，这给社工精准把握服务内容、高效落实计划带来一定困难。建议基于清晰界定的问题，对年度工作计划展开系统性梳理与整合，促使计划逻辑更加清晰、明确，以便于社工理解与执行。

③该片区尚未对疑难案例和特色亮点服务项目进行整理。建议密切关注评估要求，紧密结合日常工作实际情况，积极开展对相关内容的整理，并通过合适的方式进行展示，以便更全面地呈现服务成效与特色。

（3）赤沙片区，该片区范围包括：赤沙东南约、赤沙西北约、学院社区

①目前，赤沙片区的三个社工点均采用“三图合一”的方式。《社区资产地图》中的社区资产仅在地图上呈现和罗列，尚未进行梳理，未达到挂图作战的要求与标准。建议按照“人、文、地、景、产”等类别进行梳理，并配以相关文字说明与分析。

②如后续需进行社区治理服务需求调研，在选择调研对象时，建议社工考虑得更加全面。例如，在学院社区红色文化传承的需求调研中，缺少对社区居民的调研；又如赤沙东南约社区的宗祠文化调研，主要访谈了几个宗祠的负责人，缺失对年轻村民的调研。

③对于“一户多人”的档案，目前尚未达到“一人一案”的工作要求。抽查文书发现，赤沙东南约社区有两户未按人员分别撰写需求分析；赤沙西北约社区有1户2人共同填写一份等级评估表，且需求分析未按人员分开撰写。其次，部分困难群众和特殊群体的服务跟进记录未总结服务成效。建议赤沙片区社工认真贯彻落实“一人一案”的工作要求。

（4）仑头片区，该片区范围包括：仑头东社区、仑头西社区

①兜底民生服务的跟进质量和规范化管理仍存在提升空间。建档表格、服务计划等内容存在填写遗漏或部分信息缺失的情况，个别困难群众和特殊群体分级评估结果的合理性有待进一步考量。当前恒常跟进记录和个别化服务成效管理工作相对简易（例如电访工作同质化现象较为突出）；此外，还出现了个别兜底服务群体电访难以持续跟进以及无法及时联系到服务对象的情况。建议仑头片区关注兜底服务对象的个别化需求，制定个性化跟进计划，在现有分级评估机制的基础上，完善对个别家庭评估分析的专业性与合理性，切实保障对困难群众和特殊群体跟进的连续性与及时性，在跟进过程中突出服务的差异性，并阶段性收集个人及家庭生活质量改善的积极成效。

②仑头片区在服务逻辑规划方面，社区治理和兜底服务的特色成效有待强化。由于社区活动、小组指标服务较为零散，难以集中凸显“安全”主题的亮点。部分小组活动和社区活动之间缺乏关联性，例如亲子家庭上门筛查后的问卷结果数据未得到后续服务回应；社区调研分析与结论难以对现有服务计划提供科学、有力的支持与指导，缺乏针对不同群体对消防安全的深入剖析；兜底对象居家安全个别化服务缺少居家环境评估的支撑。建议片区在中期评估后，对剩余指标进行更周密的规划，聚焦本服务周期的重点和特色服务

成效打造；针对兜底服务对象居家环境评估工作，完善细节并收集具体信息，同时梳理重点服务对象的筛选标准和服务逻辑。

③片区整体成效和亮点的收集管理工作有待加强。以兜底服务对象居家安全评估和成效管理工作为例，对于不同类别服务对象的需求以及所取得的安全提升成效，可进行更细致的数据分析。片区计划虽设计了成效达成的指标（如消防事故发生率、火灾事故发生率）等数据统计，但目前尚未进行收集和对比。因此，建议在中期评估后，依据年度计划相关指标，有针对性地进行收集和对比呈现管理。

（五）服务监测

1.值得肯定的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测以下几方面值得肯定：

（1）社工站已完成 2 个社区社会组织在街道公服办的备案登记工作。截至目前，成功新培育 83 名志愿者、20 名志愿者骨干，组建 2 支志愿队伍，并维持 10 支志愿队伍的活跃度。同时，辖区内 100% 的社区均已设立社区慈善基金。针对部分志愿队伍培育工作，社工制定了培育计划并撰写了总结报告。

（2）关于满意度调查，依据社工站提供的服务对象名册，目前已完成对 100 名服务对象的满意度调查。受访服务对象的总体满意度为 95.2%。受访对象反馈收到过参加活动的邀请，其中有一名服务对象对邵社工的悉心关怀予以表扬。

2.需要关注的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测在以下几方面需要关注：

（1）建议社工强化签名确认工作。目前检查材料发现，骨干志愿者服务档案中，邱*茵的档案缺失工作人员签名；同时，大部分志愿者信息登记表材料缺少社工签名。

（2）建议加强归档规范性。第一，志愿材料中有 2 份目录为空白，未勾选启用；第二，在“爱心午餐”小组活动材料中，缺少社工反思回应部分；第三，志愿服务团队档案编号未填写；第四，“护童成长·有我在伴”关爱困境儿童志愿队”和广大马原青年志愿协会服务队的服务成效总结板块存在模板信息未删除的情况。

（3）在满意度调查过程中，有 3 名服务对象表示不了解社工能够提供哪些帮助，有 1 名服务对象称正在长期住院，有 2 名服务

对象表示不愿被打扰，建议关注相关服务对象情况。

（六）服务成效

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面值得肯定：

（1）社工站积极参与街道党组织活动，紧密配合街道党委，大力开展各项党建工作与政策宣传活动，并积极与社区党组织协同合作，扎实做好乡村振兴、医疗卫生以及公共政策等方面的宣传科普工作。其服务主动且关爱到位。

（2）社工站积极响应居民的多元化需求，紧密围绕基层健康、安全等社区实际情况，明确致力于打造“友爱共融美丽”新官洲的目标。十个“抓手”的内容规划详实，且具备较高的落地执行可行性。

（3）“五社联动”机制在“慈善超市”项目中取得了显著成效。社工站积极搭建慈善资源平台，创新采用“捐赠+消费+服务+宣传”的模式，通过“1个固定慈善超市+4个移动慈善超市+N个公益集市”的灵活形式，在公益宣传、积分兑换以及多元主体参与等方面，将基层慈善工作做实做细，运营得力。

（4）社工站在自主链接社会资源方面成果显著。社工站紧密

结合困境帮扶需求，主动对接辖内爱心企业、医院、基金会、部门单位等参与公益活动。截至评估时，已自主链接资源折合价值592089.9元的慈善物资(其中资金20791.16元，物资折合571298.74元)，并协助筹建辖内7个社区慈善基金，已筹集社区慈善基金25701.9元，累计整合617791.8元社区慈善资源，为保障民生、助力兜底工作奠定了坚实基础。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面需要关注：

(1)党建项目的主题聚焦度以及“党建与服务的同步关联性”有待增强。建议社工站紧密结合基层党建工作的重点与难点，充分发挥党和党组织在解决社区公共问题、群众急难愁盼问题中的战斗堡垒作用，着重强化红色资源、红色文化等在服务内容、服务方式或服务主体中的融合体现。

(2)需求分析与服务设计有待完善。具体而言，需求调研在社区公共问题清单梳理、分层分类交叉分析方面存在不足，需要补充；服务计划在项目化设计(如特色服务项目、特色志愿服务项目、党建项目和五社联动项目)、“需求—目标—计划”的逻辑呼应以及“站—片—点”的层次安排等方面，均有待进一步优化。

(3) 服务质量和成果在社区问题解决情况、社区治理亮点成效方面的总结有待加强。建议社工站重视后期对服务的阶段性总结,定期梳理目标达成情况,尤其是深入提炼社区治理前后的成效变化,分析并探索特色亮点,以更好地拓展服务从微观到中观、再到宏观层面的社会影响力。

(4) 社区志愿培育过程和志愿服务特色有待进一步凸显。建议社工站重视志愿培育的过程化、管理的规范化、服务的项目化、参与的广泛性以及成效的显著化,充分展现社工在志愿培育中的专业优势,有序规范相关制度、机制的执行,深入挖掘志愿项目特色,提升志愿服务的联动成效。

(七) 购买方评估

购买方代表通过整合利益相关方与社工站沟通合作情况,对社工站作用发挥情况评估的反馈如下:

1.值得肯定的地方

社工站能够将社区居民与政府、非政府组织、企业等资源有效链接,关注辖内弱势群体,通过组织各种活动和项目,帮助他们获取所需的帮助和服务,如“真心饭堂”社区关爱项目、2025年敬老百叟宴活动等。

2.需要关注的地方

日常工作中强化与各社区的沟通协作。

（八）督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务质量保障工作的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

（1）项目内部管理工作制度和机制较为完善，工作指引详细；服务数据及相关服务信息公开及时，能在社工站办公场所、居委会宣传栏、社工站微信公众号等平台公示资源链接情况，扩大社工站项目的社区知晓度和激发社区居民参与公益慈善积极性。

（2）项目有意识推进服务宣传，策划举办社区特色活动，积极撰写服务通讯稿，通过自媒体及主流媒体宣传平台传播推广，获得国家级、省级、市级等媒体报道多次，扩大了社工站项目的宣传覆盖面，增强了项目的美誉度。

2.需要关注的地方

（1）继续优化整合督导资源调配，针对新周期的服务规划、管理运营及服务疑难等专题督导，积极构建“内部”共学机制，并强化对督导、培训、内部共学等工作的计划安排和组织管理工作，多渠道提升社工岗位胜任力。

（2）建议持续深化推进双工联动，扩大协同，并将过程中好

的做法和经验，通过制度规范下来，建立及完善联动机制，并探索优势主导的联动模式，更好地聚焦民政主责主业，提供优质专业服务。

（3）项目团队暂无突出研究成果发表，建议项目积极发掘成功案例，总结服务经验，主动撰写相关文章，积极投稿，争取在国家级期刊杂志上进行发表，进一步提升项目影响力。

（九）监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站自查自纠情况及整改落实情况的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

社区慈善资源链接较好。

2.需要关注的地方

完善服务档案。

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。本次官洲街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对官洲街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，官洲街社工站表示对评估专家们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：经调整，海珠区民政局、官洲街道办事处、官洲街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，官洲街社工站本次中期评估的分数为：85.4，本次中期评估的等级为：~~良好~~良好。

五、结语

海珠区官洲街社工服务站在海珠区民政局、官洲街道办事处的大力支持下，在广州市越秀区穗青社会工作服务中心的努力下，已顺利运营6个月时间，为辖区内的服务对象提供专业的社工服务，关注社区内的不同问题，逐步推进项目开展，推广社工理念，落实社工服务，起到了一定的成效。在这6个月时间里，大部分工作是值得肯定的，但也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来官洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议深化党建与服务融合创新。结合基层党建重点，精心策划“党建+民生服务”特色项目。充分发挥党建引领作用，积极动员党员志愿者投身困境帮扶工作，建立成效追踪机制，提炼典型案例和服务模式，形成可推广的服务品牌。

2.加强需求评估与服务计划精准度。各片区均存在不同程度需求评估资料不足、服务计划逻辑模糊，如“有爱同行”跨代共融计

划尚未开展，北山片区、官洲片区子计划界限不清。建议强化需求调研深度，采用多元方法精准识别服务对象需求；整合碎片化服务计划，聚焦核心问题，形成具有逻辑清晰年度计划。

3.加强落实档案管理制度规范化。落实“一户一档”“一人一案”建档要求，定期检查服务档案完整性，补充缺漏信息，建立专业服务流程规范细则指引，明确档案管理、评估等级调整流程，定期开展规范性抽查。

附件：1.广州市官洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
2.广州市官洲街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

