

# 2024—2025 年度海珠区昌岗街社工服务站 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：广州市海珠区昌岗街道办事处

项目承办方：广州市穗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025年3月25日



# 2024—2025 年度海珠区昌岗街社工服务站 中期评估报告

昌岗街社工服务站（简称昌岗街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对昌岗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 名工作人员对昌岗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。昌岗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 25 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昌岗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，对昌岗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**

昌岗街社工站结合《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**

评估小组对昌岗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，对昌岗街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据昌岗街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成昌岗街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及昌岗街社工站，并由昌岗街社工站转发给昌岗街道办事处。

#### **4.出具中期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、昌岗街道办事处、昌岗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昌岗街道办事处和昌岗街社工站。

#### **（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

昌岗街社工站位于海珠区昌岗街晓园东自编4—7号，辖内共有22个社区，划分为4个服务片区。于2012年5月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。

截至2024年12月31日，社工站平均配备社工21名，其中持证社工15名（中级社工师资格2名，助理社工师资格13名），非持证社工6名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2024年6月21日至2025年6月20日。

### （二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问8642个，入户探访949个，分别完成协议指标量的414.29%、94.9%；专业个案接案69个，服务371节，结案56个，分别完成协议指标量的69%、74.2%和53.85%；完成小组9个，56节，服务560人次，分别完成协议指标量的60%、62.22%和103.7%；完成大型社区活动18次，服务2922人次，分别完成协议指标量的60%、97.4%；完成中小型社区活动6次，服务160人次，分别完成协议指标量的100%、133.33%；新登记志愿者116名，培育志愿者骨干14名，发展志愿者队伍2支，分别完成协议指标量的232%、70%和100%。（以上数据由社工站提供，



各指标完成情况见附件 1)

从以上数据可知，昌岗街社工站各项工作指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

### **(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) 人员配置与专业资质方面，截至 2024 年 12 月，社工站平均每月配置社工 21 人，其中持证社工 15 人，持证社工占协议配置社工总数（20 人）的 75%，从业 2 年及以上社工 17 人，占协议配置社工总数（20 人）的 85%。社工总人数应到 130 人次，实到 135 人次，持证社工应到 78 人次，实到 98.5 人次，非持证社工实到 36.5 人次。社工站负责人持有社工师职业水平证书，具有超过 10 年社会工作服务年限，自 2024 年 4 月起任本社工站中心主任，资质和资历符合相关要求。

(2) 服务规范化管理方面，社工站建立完善的专业服务管理制度，包括个案、小组、社区服务等专业规范流程和指引。每月常态化开展绩效评定，建立实务工作检视登记和绩效评估统计机制，有效调动了社工的工作积极性，促进了服务质量的持续改进。

(3) 项目宣传与推广方面，社工站重视项目的宣传和推广，通过多样化宣传策略，如入户宣传、举办宣传活动等，累计派发宣传小册子 1000 余份，同时，积极搭建新媒体传播矩阵，依托微信公众号、视频号等平台推送服务资讯及新闻稿 72 篇次，实现线上浏览量达 19696 人次，并获得市级以上媒体专题报道 8 次，进一步提升了社工站的知晓度和美誉度。社工站累计收到服务对象感谢信 2 封、锦旗 1 面、表扬信 2 次，充分体现出社工站的服务质量和影响力。

(4) 针对上期评估建议，社工站进一步优化管理制度与服务意见收集程序，对社工站的管理制度进行了全面完善和补充，重新编印并完善了 15 项管理制度，及时响应当前社工站管理模式的需要。通过服务对象座谈会、电访、探访等多种形式拓宽服务对象意见收集渠道，促使服务的针对性和有效性得以增强。

## **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) 人员稳定性方面，截至 2024 年 12 月，社工站持续在岗 14 人，稳岗率为 70%，相较上一评估周期有所下降。个别同工在机构内各项目间调动较频繁，影响了项目服务的稳定性和连贯性。

建议机构加强人员队伍建设，提高社工稳定性。

(2) 《劳动合同》签订与档案管理方面，《劳动合同》签订和档案管理不够严谨，存在同一人档案中同时签署两份不同内容劳动合同的情况，社工所在项目的佐证文件有待理顺和规范，建议机构加强《劳动合同》管理和档案规范化建设，确保社工权益和项目管理的规范性。

#### **(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) 晓港片区，该片区范围包括：晓港东社区、晓港中社区、青晖社区、晓西社区、昌岗东社区

①片区落实了“一户一档”“一人一案”工作要求，实现困难群众和特殊群体建档100%覆盖，共计建档555份。其中晓港东社区应建档152份，实际建档152份；青晖社区应建档110份，实际建档110份；晓港中社区应建档103份，实际建档103份；晓西社区应建档116份，实际建档116份；昌岗东社区应建档74份，实际建档74份。通过电访、探访等方式，片区开展分级分类关怀服务，截至2024年12月，累计完成探访271人次，电访2873人次，

并针对存在特殊需求的居民群体，及时开展资源链接及个案辅导服务，在一定程度上发挥了扶危济困的作用。

②片区进一步深化了社区需求调研工作，综合采用资料分析、访谈等多种调研方法，系统聚焦困难群众和特殊群体的个性化需求与社区公共问题，基于调研结果，各社工点均形成针对性的调研报告和年度服务计划。在个案服务方面，通过专业介入深度的强化，社工深入挖掘案主深层次需求，关注案主自助能力的发展，个案辅导效果较好，个案服务跟进质量有所提升。

③片区积极整合社会资源，围绕困难群众和特殊群体的需求，开展“暖心·助航”计划，累计筹集资金 79052.65 元，为 773 人次提供必要物资援助，并通过“星星点灯”计划，常态化开展“舒缓身心—情感支持俱乐部”活动，服务覆盖 240 人次，切实提升了民生保障服务的覆盖面和实效性，有效促进了兜底民生保障。

(2) 晓园片区，该片区范围包括：晓园东社区、晓园新社区、跃进南社区、跃进北社区、细岗东社区、细岗西社区

①社工扎实推进困难群众与特殊群体的建档与跟进工作，片区内的困难群众和特殊群体总计 537 户，其中晓园东社区 99 户，晓园新社区 119 户，跃进南社区 119 户，跃进北社区 70，细港东 51 户，细岗西 79 户；片区应建档 537 户，实际共建档 537 户 616 人，建档率 100%，实现“一户一档”“一人一案”。社工分级分类跟

进困难群众和特殊群体，积极回应服务对象的需求。

②片区通过多种方式开展社区调研，比较清晰地呈现出社区现存问题和 17 类困难群众和特殊群体的需求，形成具有针对性的调研分析报告。基于调研结果，片区制定了目标明确、措施具体、操作性强的专业服务计划，确保各项服务计划与社区实际需求精准对接，切实提升社会工作服务的专业性和实效性。

③针对片区困难群众与特殊群体的问题，实施分层分类的服务评估，在政策宣传、情感支持等方面开展活动，对缓和其困境有所裨益。本片区针对困难群众及特殊群体的差异化需求，建立了分层分类的专业评估机制。通过政策宣导、心理疏导等多元化介入方式，开展专业服务活动，一定程度上缓解了服务对象的多维困境。

(3) 海富片区，该片区范围包括：海富花园社区、江南雅居社区、江南大道南社区、昌岗中社区、穗花南社区、穗花北社区

①片区 6 个社工点为 17 类困难群众和特殊群体实现“一户一档”“一人一案”的建档。建档数量总计 447 户 482 人，建档工作实现 100%覆盖，并按照服务等级设定的频率对服务对象进行恒常的探访和电访，通过“红棉守护”热线进行恶劣天气提醒，通过开展节假日关怀慰问等服务，切实织密织牢兜底保障安全网。

②片区社工对社区情况了解。通过社区居委、居民访谈、过往服务经验梳理等方式摸查社区需求，并以此制定的片区和社工点的

年度计划，片区以“五社联动”模式关注困难群众和特殊群体的身心健康和社会融入服务，并分别以：“暖心关怀”“助航计划”“心连心情感支持计划”“长者健康守护计划”等落实各项服务下沉。

③服务团队积极联动各部门和相关组织，充分利用社区资源开展服务。社工着力培育社区志愿服务力量，通过志愿者队伍建设和志愿服务平台搭建，构建可持续的社区支持网络，回应了兜底人群的多元化需求，促进了社区问题的解决。

④片区针对上期评估意见进行了整改落实：一是深入开展需求评估分析，优化服务方案设计；二是完善服务计划执行，提升服务实施效能；三是强化社区资源整合能力，扎实推进兜底群体探访及民生政策宣传工作。

(4)北片片区，该片区范围包括：朝圣社区、隔山社区、信和社区、汇源社区、慎德里社区

①片区及时开展困难群众和特殊群体的恒常跟进服务。对兜底服务对象实施“一户一档”“一人一案”的标准化建档管理，累计建立服务档案376户419人，实现目标群体100%全覆盖。在服务过程中，严格依据专业服务标准，为服务对象提供包括定期探访、个案管理、资源转介、政策咨询等在内的多元化专业支持，确保服务供给与服务需求精准匹配，提升服务对象的获得感和满意度。

②片区以“暖心安居”服务计划链接社会资源为不同类别的困

难群众和特殊群体提供生活支持、提高资源运用能力；社区治理层面依托社区基金设立的“暖心·安居宜居计划”，精准对接社区困境人群，关注社区困境群体的居家安全环境议题，提高社区居民的居家安全的意识。

③个案专业服务成效较好。社工通过专业个案为困难群体和特殊群体提供个案跟进、物质帮扶、资源链接等服务，在缓解困境群体的处境，恢复社会功能方面发挥较好的作用；同时，通过开展小组、社区活动，提升居民居家安全和消防意识。

## **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) 晓港片区，该片区范围包括：晓港东社区、晓港中社区、青晖社区、晓西社区、昌岗东社区

①建议进一步强化 17 类困难群众和特殊群体的服务深度和质量。通过查阅文书及社工访谈，目前对 17 类困难群众和特殊群体尤其特别是三级人群的跟进探访频次相对不足，且部分探、电访多为简单的问候与慰问。建议社工增加探访的频率，并围绕生理状况、心理状态、社会交往情况等多维度沟通，深入了解服务对象的最新动态与真实需求，提升 17 类困难群众和特殊群体的跟进质量。

②建议高度重视并强化文书资料撰写的规范性和严谨性，保障服务的专业性与透明度。一方面，建议社工对每份文书资料进行严格的审核，确保内容的准确性与逻辑的清晰性。另一方面，加强对社工撰写文书资料的培训，提升其专业素养和写作能力，更有效地记录服务过程、准确反映服务对象的需求和变化，突出服务成效和亮点。

③建议加强兜底民生政策宣传的针对性和实效性。尽管当前民生政策的宣传频次和形式多样，但在服务的针对性和服务成效方面仍有待加强。建议社工在开展政策宣传工作时，突破单纯追求覆盖面广的传统模式，重点建立需求导向的宣传机制；深入分析服务对象的政策认知水平与实际需求，开展精准化政策宣导；创新宣传方式方法，注重提升政策信息的可及性与可理解性；建立政策落实跟踪机制，切实提升服务对象的政策知晓率与使用效能。通过构建“需求评估—精准宣传—效果跟踪”的闭环服务体系，实现政策宣传从量到质的转变。

(2) 晓园片区，该片区范围包括：晓园东社区、晓园新社区、跃进南社区、跃进北社区、细岗东社区、细岗西社区

①在回应社区需求方面，建立更加系统化的专业服务体系，精准把握社区问题，制定中长期服务规划，明确各阶段的服务目标、实施路径和成效指标，确保服务供给与服务需求形成动态匹配，提



高服务的专业性。

②建议针对社区问题，建立服务模式提炼机制，形成可复制推广的“需求评估—专业介入—成效评估”标准化服务流程。通过打造特色鲜明、成效显著的专业服务品牌，切实提升社区治理效能。

③建议着力社区资源多元筹措和有机整合，创新社区参与模式，撬动社区力量，激活社区内生动力，助力于困难群众和特殊群体的疑难问题解决，结合资源整合和社区赋能，推动社区友好互助氛围和社区多维支持网络的形成。

④片区针对于上一年度评估意见有所改进，但在针对服务对象的跟进与联系、及增强疑难服务案例及特色服务案例的整合淬炼方面，建议进一步加强。

(3)海富片区，该片区范围包括：海富花园社区、江南雅居社区、江南大道南社区、昌岗中社区、穗花南社区、穗花北社区

①建议继续优化各社工点在社区问题的挖掘和总结手法。6个社工点虽已完成社区问题的总结，但对于服务的切入点欠明晰，建议各社工点明确服务的方向和焦点，为服务设计提供指引，确保服务方案与社区需求形成精准对接。

②建议重视服务落实中的“双工联动”工作。一是建议团队在服务中关注与村居、事务性社工的联动形式的呈现，二是在政策宣传工作中，关注电话宣传工作的服务成效评估。

③建议在服务成果及疑难案例的产出、提炼、总结进行更有针对性的尝试。建议可梳理出典型（疑难）案例在社区治理（例如困难群众和特殊群体对政策资源了解不足、长者健康维护等议题）的关注和回应，并重视运用“五社联动”手法凸显项目的特色和亮点。

（4）北片片区，该片区范围包括：朝圣社区、隔山社区、信和社区、汇源社区、慎德里社区

①建议结合片区特征，挖掘总结服务对象深层次的需求。团队虽有对片区个站点的基本情况描述，但是各站点的群体需求、社区问题的总结仍有待进一步聚焦，建议各社工点结合社区特征，探索适切的服务方向，找准服务的介入点。

②建议加强服务手法和专业能力的议题。例如关注小组目标设定、社区活动开展与社区问题解决之间的关系，凸显服务的逻辑性，为服务总结提供依据。

③建议丰富和充实服务计划中的内容。例如片区层面将“暖心安居”作为项目打造的焦点，但是目前开展的服务和产出较少，服务的频次低，部分站点回应社区问题的工作稍显不足，建议下半年加大服务计划中的执行力度，推进各项计划中的服务落实。

## **（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）社工站依据上期评估意见积极开展整改工作，目前已妥善完成志愿者、志愿队伍以及志愿者骨干的档案管理工作。具体举措包括完善志愿队伍成员花名册，完成系统注册，并进行分类归档，同时补充志愿者骨干评定表。每份志愿者骨干档案均配备培育计划以及培育情况跟进表等资料；志愿队伍方面，则拥有培育计划、阶段性总结报告以及成效调查问卷。这些工作使得社工在社区志愿培育过程得以可视化呈现。

（2）服务监测板块服务指标完成情况良好，目前新培育 116 名志愿者、14 名志愿者骨干、2 支志愿队伍和维系 10 支活跃志愿队伍。同时，辖区 100% 的社区设立了社区慈善基金，社工积极参与辖区内各个社区慈善基金的募集筹款和运作。

（3）关于满意度调查，经对社工站提供的服务对象名册，随机抽取 100 名服务对象的满意度调查，受访服务对象总体满意度为 93.4%，受访对象表示社工有定期联系、关心和慰问。

## **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）建议社工站完善材料的细节。第一、海富红领巾志愿服务队小组计划书督导签名处漏填时间，同时建议社工站考虑增加一名相关专业能力、志愿意向且具有承担民事责任的自然人，为服务队活动计划实施提供指导建议，可一定程度上把控日常志愿活动中存在风险。志愿者骨干档案封面存在姓名错误，建议社工站进一步加强档案管理。

（2）建议加强社区慈善基金运营。目前 22 个社区慈善基金只有晓园东社区基金管委会有社工作为成员参与基金管理，社工在社区慈善服务发挥主体作用存在一定限制。建议区民政、街道办、社区居委、承接机构及社工站多方联动，共同为推动社区慈善事业打下牢固基础。

（3）满意度调查过程中，4 名受访对象未接听电话，有 2 名受访对象希望多点关心。建议社工站及时核实更新在册兜底名单，针对性制定服务方案，可适当加大重点对象困难长者关注度。

## **（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) 社工站目前有 5 名党员社工。社工站发挥党员社工引领作用,带领社工站全体社工积极开展党建知识学习;积极组织社工站党员、流动党员参与、配合、协助街道、居委及其他党组织的开展的党建活动。所设计的党建项目“红·社”先锋计划包括红色先锋培育计划和“红·社”资源站堡垒计划,计划比较思路清晰,落实执行情况良好。

(2) 社工站重视困难群众和特殊群体服务建档及服务。依托双工双岗联动机制,绘制了《服务对象社区分布图》,编制困难群众和特殊群体家庭信息汇总表,对该部分群体实施分类建档,执行“一户一档”“一人一案”制度,并开展动态监测与评估。通过识别需求,链接爱心物资、落实政策保障,以满足个性化需求。截至 2024 年 12 月 31 日,社工站为 1917 户 2118 名困难群众和特殊群体建立“一户一档”“一人一案”档案,达成建档和服务 100%覆盖。同时,协助 45 名居民进行“一对一”个案辅导,助力其申请相关政策支持。社工站推动基层救助工作模式发生转变,救助工作从“被动申请”转向“主动发现”,从“人找政策”转向“政策找人”,在社会救助工作的力度、精度、广度方面均有提升,发挥了社会救助兜底保障作用。

(3) 社工站积极推动“五社联动”落地,成效良好。为更好

地推动“五社联动”落地，社工站规划了“公益合伙人”计划，共联动 57 个主体，恒常开展社区筹款活动达月均 2 场，为昌岗街社区基金“暖心·安居”项目进行筹款；“主人翁”唤醒计划唤醒社区居民关注社区、关心社区事务的意识，进一步提升社区成员的归属感和参与感。通过“广州公益时间”“i 志愿”等平台，发起 130 个服务，带动 582 人次志愿者；“暖心·安居”计划开展居家安全知识宣传活动，服务超过 1000 人次，本评估周期内，在 17 类服务对象共排查出 12 户服务对象具有居家安全改造需求，并已完成 1 户居家改造，1 栋 6 层楼高的楼道扶手安装，惠及 20 名长者。

## 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）建议社工站进一步提升“红棉守护”热线的使用率及完善服务台账。评估周期内，目前社工站“红棉守护”热线通话总量为 3500 人次，与辖区相对较多的 17 类困难群众和特殊群体而言，通话量不足，建议社工站积极向困难群众和特殊群体宣传“红棉守护”热线电话，便于其拨打热线求助。另外，建议社工注意提升接听率，目前呼入接听率仅为 55.2%，外呼接听率为 55.7%；进一步完善台账，目前系统显示“未填写工单”491 次，尤其是呼入电话，

159次工单未填写，建议社工持续关注工单填写，注明服务对象致电原因和社工跟进策略。

（2）建议社工站进一步夯实困难群众和特殊群体的建档及服务。首先，目前部分档案资料显示社工对于个别服务对象的需求跟进的实效性不足；其次，目前部分档案资料显示社工在本周期内较少与服务对象“面对面”接触，电话访在一定程度上限制了社工对服务对象动态情况的掌握，也不利于专业信任关系的建立；其次，部分服务档案显示跟进成效评估不足，社工对服务对象潜在风险因素的识别和干预存在滞后；针对17类困难群众和特殊群体的典型案例缺乏系统性梳理和经验提炼。建议从深化服务接触、完善风险评估机制、加强案例研究三个维度进行专业提升。

（3）建议深入和拓展“公益合伙人”计划。“公益合伙人”计划实施已持续两年，但是目前未建立相关制度，例如“公益合伙人”分层分类的管理，以及在党建引领下“公益合伙人”发展及作用发挥的路径。

（4）建议社工站持续深化上期评估意见的整改落实工作，重点在以下三个维度进行专业提升：一是推进服务项目化运作，建立标准化、规范化的项目管理流程；二是强化专业服务规划能力，完善服务设计；三是建立健全成效评估机制，注重服务过程与结果的系统性总结和经验提炼，以促进专业服务质量的持续改进。

## **（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**

积极协助街道开展阶段性重点工作。

### **2.需要关注的地方**

（1）建议加强服务工作总结和宣传。

（2）建议加强“社工+慈善”服务，贯彻好、落实好兜底民生服务。

## **（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）项目团队以社工成长需求调查问卷为依据，深入分析团队专业能力提升需求，制定了社工站《社工专业能力提升体系建设规划》。该成长体系包括个人成长计划、督导培训（含内外部督导、双百大讲堂培训等）、内部共学等内容，各项工作有序推进，实施情况良好，提升了社工的实务能力和技巧。

（2）项目团队建立健全《双工联动工作保障机制》《双岗联



动工作机制》，明确了联动模式及具体服务内容，双工紧密联席，合作开展政策宣讲、入户探访、资源联动、个案转介等服务，并形成每个社工点的服务台账记录，工作规范且扎实，值得肯定。

（3）项目制定了健全的安全管理工作制度，制度规范，指引详细，责任落实到人，工作小组各司其职。同时，定期开展安全演练和培训，项目团队成员参与度高，安全管理台账清晰，为社工站的安全有序运行提供了保障。

## **2.需要关注的地方**

（1）项目在成果宣传方面有待进一步加强。社工站目前尚未产出突出的研究成果，建议在现有案例汇编的基础上，深入总结工作中的优秀经验和创新做法，提炼为研究成果并积极向国家级期刊投稿，争取发表高质量文章。

（2）加大工作经验及服务的推广力度，争取在具有广泛影响力的电视、网站、刊物等媒体平台上获得更多宣传报道，有效提升服务的社会知晓度。

## **（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**

服务指标质量完成较好。

## 2.需要关注的地方

增强服务特色品牌打造。

## 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。本次昌岗街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评估专家针对昌岗街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，昌岗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、昌岗街道办事处、昌岗街社工站对评估报告初稿无异议。

## 四、评估等级

经过评估，昌岗街社工站本次中期评估的等分数为：84.48，本次中期评估的等级为：良好。

## 五、结语

海珠区昌岗街社工服务站在海珠区民政局、昌岗街道办事处的大力支持下，在广州市穗星社会工作服务中心的努力下，已顺利运营12年时间，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 12 年时间里，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，未来昌岗街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 社工站需进一步夯实困难群众和特殊群体兜底民生服务基础。社工站对辖区内困难群众和特殊群体已按照“一户一档”“一人一案”建档及服务全覆盖，在此基础上，强化服务对象服务工作制度落实力度，按照服务评估等级提供相应探访服务，提高兜底民生政策宣传、服务跟进计划的针对性和实效性，有效回应服务对象实际需求；及时有效记录兜底服务过程和档案归整，增强对服务对象挖掘需求和察觉变化的敏感度，进一步提高社工站建档质量和服务水平。

2. 加强社区慈善项目化运营。社工站规划“公益合伙人”慈善公益项目，结合“五社联动”发动辖区多元主体为“暖心·安居”项目筹款，使兜底群体、社区居民受益，但党建引领融合度、项目管理系统性有待加强。建议社工站加强公益项目机制建设、资源整合、品牌创新等维度思考，促进“党建引领服务，服务反哺党建”良性循环。

3. 聚焦社区问题，提炼服务亮点。建议社工站发挥“双督导”

专业指导作用，采取激励、督导、培训等多渠道方式进一步提升社工专业能力和水平，优化社区问题总结及提炼、精准介入、梳理典型社区治理案例，争取实务研究成果产出。

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

  
广州市社会组织联合会  
2025年3月25日