

2024—2025 年度海珠区滨江街社工服务站 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：广州市海珠区滨江街道办事处

项目承办方：广州市心明爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 3 月 17 日



2024—2025 年度海珠区滨江街社工服务站 中期评估报告

滨江街社工服务站（简称滨江街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对滨江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 名工作人员对滨江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。滨江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 17 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滨江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，对滨江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

滨江街社工站结合《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

评估小组对滨江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，对滨江街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据滨江街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建

议，形成滨江街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及滨江街社工站，并由滨江街社工站转发给滨江街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、滨江街道办事处、滨江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滨江街道办事处和滨江街社工站。

（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

滨江街社工站位于海珠区怡安路 179 号二楼, 辖内共有 12 个社区, 划分为 4 个服务片区。于 2018 年 6 月开始, 由广州市心明爱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 16 名 (中级社工师资格 5 名, 助理社工师资格 11 名), 非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 240 万元, 项目合同期为 2024 年 6 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 4829 个, 入户探访 1115 个, 分别完成协议指标量的 216%、148.7%; 专业个案接案 40 个, 服务 191 节, 结案 22 个, 分别完成协议指标量的 66.67%、53.06%和 36.67%; 完成小组 13 个, 77 节, 服务 544 人次, 分别完成协议指标量的 65%、64%和 75.5%; 完成社区活动 38 次, 完成协议指标量的 76%, 服务 3805 人次; 完成政策宣传活动 45 次, 服务 1580 人次, 分别完

成协议指标量的 62.5%、73%；新登记志愿者 50 名，培育志愿者骨干 12 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 100%、60% 和 50%。（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，滨江街社工站除个案服务节数、结案数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）在人员管理方面，社工站的人员配备及到岗情况完全符合评估要求，在岗社工的继续教育工作也开展得卓有成效。截至 2024 年 12 月 31 日，社工站社工应到岗 140 人次，实际到岗 146 人次，超预期完成到岗目标。其中，持证社工应到 70 人次，实际到岗 114 人次；非持证实际到岗 32 人次。社工站月均在岗社工为 20.93 人，月均在岗持证社工 16 人，持证社工占比达 80%，月均在岗中级社工 5 人、助理社工 11 人。社工站项目负责人拥有 6 年社会工作行业经验，资质完全符合相关要求。在培训工作上，社工站积极为社工开展个督、团督及多样化培训。本期评估要求培训时数

为 840 小时，实际累计培训时数达 1137 小时，培训完成率为 135%。并且，社工站将各项培训的提纲进行整理，便于同工相互学习，这一做法值得肯定。

(2) 社工站从服务规范建设着手，系统制定了涵盖个案工作、小组活动、社区服务及建档的标准化工作机制与专业流程，并将这些制度上墙公示，做到公开透明。为保障服务规范有效落实，社工站建立常态化内部检查机制，结合上期评估意见及规范化督导进行整改，有力确保了服务实施的规范性与可持续性。在服务实施过程中，社工严格遵循服务对象权益保护原则，通过设立意见箱、服务热线、满意度调查等多渠道反馈机制，及时响应服务对象的诉求。

(3) 社工站宣传渠道丰富多元，制作了各类宣传手册、宣传海报、月度工作计划等宣传材料，借助线上线下平台积极开展服务推广工作。截至 2024 年 12 月 31 日，已在省、市、区各级媒体发布报道 20 篇。此外，站点硬件设施已完成升级改造，拥有充足的场地资源，为后续拓展多元化服务筑牢了坚实基础。

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) 建议社工站重点聚焦社工队伍稳定性问题，通过完善需

求调研机制，深入了解社工在工作中的实际需求，为制定合理政策提供依据。同时，建立多样化激励措施，例如物质奖励、职业晋升渠道拓展、精神鼓励等，切实增强社工的职业归属感，提升工作稳定性，保障社工站服务的持续性与质量。

(2) 目前站点路牌标识及网络定位服务存在不足。建议采取切实措施，在临街入口增设醒目站点指引标识，提升站点地理位置辨识度，方便居民来访。同时，优化网络地图数据，确保站点位置在高德地图、百度地图、腾讯地图等各类主流导航平台准确显示，提高线上可搜索性，让居民能更便捷地获取站点信息，提升社工站的可达性与影响力。

(3) 为进一步完善培训成效评估机制，在实现培训记录共享的基础上，建议要求参训人员提交包含个人学习心得与实践反思的培训报告。通过这一方式，促使参训社工深入思考培训内容，推动知识内化，加速向实际工作的应用转化，切实提升培训效果，助力社工专业能力成长与服务水平提升。

(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) 第一片区，该片区范围包括：中海社区、江湾社区、海景社区

①社工关注兜底人群服务，建立健全困难群体和特殊群体分类跟进机制，面向 17 类困难群众和特殊群体开展专业服务。社工能按要求为困难群众和特殊群体建立档案，建档率达 100%，实现了服务对象的规范化管理。其中江湾社区应建档 63 户 73 人，实际建档 63 户 73 人；中海社区应建档 60 户 68 人，实际建档 60 户 68 人，海景社区应建档 47 户 53 人，实际建档 47 户 53 人。社工对出现特殊情况的服务对象积极发挥作用，服务跟进到位。

②片区在中期评估周期内的各项服务指标均达到预期标准，在服务开展过程中，积极构建社区协作网络，联动社区持份者参与服务项目，有效整合多方资源，先后与华南师范大学、广东供电局、海珠区文化馆等主体建立合作关系，共同开展服务，联动资源折合价值累计 15246 元，充分体现了“社工+慈善”的服务理念与资源整合优势。

③片区社工着力打造特色品牌服务，创新性组建青少年儿童志愿服务队伍。通过开展“红色微课堂”“微研学”等多样化教育形式，积极探索“队伍建设+服务实践”相结合的红色教育新模式，有效提升红色教育的覆盖面和影响力，切实推动红色文化在基层群众中的传播与普及。

(2) 第二片区，该片区范围包括：涛景社区、海运社区、怡安社区

①在完成片区调整后，社工团队展现出良好的适应性与执行力，迅速完成工作磨合，有效推进各项服务计划的实施，已顺利完成中期服务指标。

②片区社工运用资源整合的服务理念，在积极链接外部社会资源的同时，着力挖掘服务对象自身潜能。通过专业化的社会工作介入，协助部分服务对象实现就业目标，既改善了其个人生活质量，又有效降低了社会救助成本，实现了社会效益与个人发展的双重提升。

③基于片区长者群体基数大的特点，片区科学配置社工资源，合理优化服务资源，通过开展专业小组活动、组织社区主题活动以及培育社区志愿者队伍等多元化服务形式，构建了较为完善的长者服务体系，有效提升了服务覆盖面和专业水平。

(3) 第三片区，该片区范围包括：草芳社区、小港社区、远安社区

①第三片区的社工团队 100%完成困难群众特殊群体的建档工作，档案信息完整规范。在专业服务开展过程中，个案服务、小组工作及社区活动等各项服务记录详实完整，工作批注严谨细致。应建已建档案情况：小港社区 148 份；远安社区 169 份；草芳社区

169份，共计486份。

②社工团队深入了解17类服务对象的“急难愁盼”的问题需求，充分整合运用社会资源，创新服务项目设计和供给方式，成功开展多个服务成效明显的典型服务案例，例如协助远安社区患病、单亲低保个案，成功协助其子女解决读大学费用的问题，并开展心理疏导服务。在草芳社区，团队积极推进三级智力残疾人士的危房改造工程，切实改善其居住条件，充分展现了社工的专业服务能力与工作成效。

③社工团队精准识别社区残疾人家庭在照护方面的突出需求，重点聚焦“洗浴难”“出行难”等核心问题，通过有效整合社会慈善资源，创新开展上门助浴、外出陪护及就医协助等服务。项目切入点新颖，项目成效显著，并写成了典型服务案例，为同类问题的解决提供了可复制的服务模式。

(4)第四片区，该片区范围包括：益丰社区、海城社区、仲恺社区

①片区建立了完善的服务档案管理体系，严格落实“一户一档”工作要求，实现服务对象建档全覆盖。社工注重档案的动态维护与定期更新，确保服务记录的时效性与完整性。其中益丰社区应建档108户133人，实际建档108户133人；海城社区应建档107户126人，实际建档107户126人；仲恺社区应建档52户69人，实际建

档 52 户 69 人。社工面对出现特殊情况的服务对象，积极联动微心愿服务，积极发挥“双工”联动的作用，服务跟进到位。

②片区社工充分发挥资源整合优势，积极构建多元主体参与的社会支持网络。通过有效联动广州慈善会等 3 家社会组织、7 家企事业单位，募集物资折合价值 59961.11 元，筹措资金 22352.34 元，为社区服务提供了有力保障。片区积极运用“微心愿”等服务方式，充分调动社区持份者参与积极性，切实提升了社区慈善氛围，“五社联动”机制联动力量得以发挥。

③片区社工有效联动各方资源主体，注重品牌服务建设，取得显著成效。片区社工梳理“五社协同”共促慈善计划，培育社区志愿者队伍 2 支，创新采用“线上+线下”双轨服务形式，促进社区志愿者与困难群众和特殊群体互动，强化社区支持网络；建立服务成效反馈机制，社工站以及社区通过 12345 政务服务平台接收服务对象感谢信及锦旗等正面评价，切实解决困难群众特殊群体的实际问题，服务满意度持续提升，社会美誉度得以增强。

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) 第一片区，该片区范围包括：中海社区、江湾社区、海

景社区

①建议规范调研方案设计，明确专项调研具体目标与实施路径，补足专项服务调研成果，增加红色教育等特色服务的独立专项报告，强化调研数据与社区治理服务体系的逻辑关联分析，完善调研方法应用与专项报告机制，构建科学决策支持体系。目前片区社工已运用多种调研方法，在红色教育服务领域开展专项问卷调查，但调研计划及报告有完善空间。

②建议在“红领巾”服务计划设计阶段建立多维度成效评估机制，关注服务成效产出，记录参与者成长轨迹，培育专业导赏队伍，量化社区教育氛围改善，从个体、组织及社区层面呈现成效，加强典型案例撰写与成果转化，提升特色服务示范效应与社会影响力。当下该计划服务实施成效显著，但在成效评估与案例转化方面有待加强。

③经查阅片区个案服务资料，发现理论使用有偏差。建议中心加强社工专业理论应用专项培训，提升理论指导实践能力，确保专业理论指引个案服务方向与策略，提高个案服务专业水平与质量。

(2) 第二片区，该片区范围包括：涛景社区、海运社区、怡安社区

①建议从调研背景阐述、问卷内容设计、问卷统计分析、调研结论转化应用度等方面提升调研工作质量，为科学设计服务计划提

供有力依据。目前服务需求调研工作存在不足，需着力改进。

②当前服务在特色化与区分度方面尚有提升空间，建议完善电访标准化流程、优化各社工站点服务方案设计，提升服务品质与辨识度，构建具有片区特色的服务体系。当前服务在特色化与区分度上有提升空间。

(3) 第三片区，该片区范围包括：草芳社区、小港社区、远安社区

①社区调研深度需进一步加强。目前片区的社区调研主要采用问卷调查、对各单位工作人员访谈以及回顾过往资料等方式，这些方式更注重单一时刻的填答选项统计和静态情况了解，忽略了对社区历史及特色文化的深度挖掘，缺乏居民视角下对社区问题和资源的深度评估。建议片区结合口述史、参与式观察等方法，增加调研深度。此外，社区“三图”应更清晰展现社区评估的相关核心内容，做到“一页纸”及可视化，便于后续工作规划和总结。

②目前片区品牌项目重点聚焦于残疾人及其家属工作，相对忽略社区治理层面工作。例如滨江街具有代表性的水上居民历史文化及公租房社区的治理难题，如居住问题、老旧小区居民生活质量问题、邻里关系矛盾纠纷化解等，未纳入社工团队服务视野，导致难以打造具有滨江特色的兜底民生服务品牌项目。建议片区针对具有片区特色的社区治理问题进行回应、切入及突破，如公租房社区治

理、水上居民生命故事的口述及社区教育等，充分运用特色历史文化和社区资源，解决滨江特色的社区兜底民生问题。

③片区需着重提升建档表及个案表中家庭结构图的规范性与完整性，确保图示要素齐全、绘制标准。同时，加强典型案例的深度总结与经验提炼能力建设，将现有个案服务成果转化为可推广的实践经验，形成具有片区特色的服务模式与方法论体系。

(4) 第四片区，该片区范围包括：益丰社区、海城社区、仲恺社区

①建议片区社工持续关注兜底人群建档成效呈现问题。当前服务以电访为主，建议下半年针对兜底人群增加探访频次。同时，针对兜底人群建档成效，从服务对象身体、心理、家庭、社交支持等四个维度分析，按阶段划分进行总结，最大化呈现兜底服务成效，全面了解兜底人群状况，为精准服务提供依据。

②当前调研工作综合运用问卷调查、深度访谈及资料分析等多种方法，并在慈善氛围评估方面开展了专项问卷调查，但调研计划及报告未重点凸显慈善服务专项内容。建议从两方面改进：一是优化调研方法设计，完善调研计划框架；二是增设慈善服务专项调研板块，形成独立分析报告，提升调研工作的专业性与针对性，深入了解慈善服务现状与需求，推动慈善服务发展。

③建议片区多元性呈现特色品牌的打造效果。目前“五社协同”

共促慈善计划注重服务实施过程，需建立明确的服务成效产出机制。具体而言，一是增加编写服务案例，着重体现社区社会组织在慈善生态圈的服务情况；二是搭建双向评估标准体系，从慈善资源的吸纳及运用两个维度设立指标，促使服务成效呈现方式由单一服务对象数据拓展至社区组织骨干能力提升等综合维度；三是建立分层成效展示机制，通过个体改变、组织发展、社区氛围改善等多层面立体化呈现服务成果，全面展示特色品牌打造效果。

（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）社工站在本年度新培育 1 个社区社会组织，强化组织管理，推动登记备案注册，制定了社区社会组织的运作机制。同时，社工站协助滨江街组建共计 13 个社区慈善基金，其中街道级慈善基金 1 个、各社区级社区慈善基金 12 个，做好了各社区慈善基金的材料完备工作，具备协议复印件，信息变更材料申请、人员架构信息等。社工加入社区慈善基金的管委会当中，管委会的会议纪要记录清晰详实，就项目实施情况、成员变更、筹款用款的动态情况

等展开讨论。

(2) 社工站在本年度新登记志愿者 52 名，新培育志愿者队伍 1 支，培育发展志愿者骨干 12 名，维系活跃志愿者队伍 9 支，上述培育情况符合中期评估的要求。同时，社工站积极发挥站点优势，常态化使用 i 志愿系统或广州公益时间等志愿管理平台，队伍挂靠总账号，并且发布队伍活动和录入时数信息。

(3) 服务对象评价方面，经对社工站提供的服务对象名册，随机暂时抽取 100 名服务对象进行满意度调查，滨江街社工站的服务满意度为 95.3%。

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) 在志愿者骨干培育方面，骨干培育的材料虽实现了“一骨干一档案”，但部分骨干的志愿申请表、信息登记表、服务记录、骨干评定表的顺序归档存在不一致情况。建议社工站重视材料整理工作，在站点层面制定统一的工作指引与流程，助力负责培育骨干的社工及时更新并完善材料归档。同时，在志愿者骨干档案的培育过程中，尚未呈现志愿者培育计划及阶段性区分，建议社工站关注

培育工作的完整性。

(2) 在慈善信息公开方面，建议社工站通过公告栏张贴公示或其他有效方式，增强社区居民对慈善工作的了解程度，确保社区慈善资金信息公开透明。

(3) 建议社工站继续优化材料归档工作，尤其在志愿者骨干材料方面。补充年度所培育的骨干名册一览表以及活跃志愿者队伍的目录清单，通过清单化管理，为骨干培育、活跃队伍维系以及联动信息核查监测等工作提供便利，提高工作效率，使志愿者骨干管理工作更加规范化、条理化。

(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) 社工站党建工作有序开展，不断夯实。社工站目前有党员社工 1 人。社工站常态化每月进行 1 次“党建知识学习”，开展 7 次主题学习活动。依托机构党支部与辖区党组织签订党建共建协议 3 份，所组织开展的“红领巾”历史文化遗产项目具有一定的特色，目前吸引了 228 人次参与其中，推动提升社区儿童青少年参与社区公益慈善服务的意识。

(2) 社工站积极落实 17 类困难群众和特殊群体的建档及服务。全街兜底群体共 1383 户 1663 人，社工站对兜底群体进行 100% 覆盖分层分类建档，做好动态需求管理，保持动态服务跟进。本评估周期内，社工站开展探访 1115 人次、电访 4829 人次，“双工双岗”联动服务 94 次，成效显著。

(3) 社工站积极搭建社区慈善资源平台，资源整合成效显著。根据滨江街的特点成功制作超过 80 件不同类别的针织手工品及布艺手工品，以“线上+线下”的公益集市、社区慈善义卖等形式进行筹款募捐，共开展 9 场社区慈善基金筹款活动，动员超过 1000 人次参与筹款，筹集善款累计 10301.26 元。本评估周期内，社工站项目自主链接社会资源（资金、物资）折合价值约 35.3 万元。

(4) 社工站五社联动成效初显。社工站通过“五社联动”筑牢兜底服务支持网络。通过社工评估发现需求，“双工联动”发掘社区资源，社会组织联动培育社区资源，“红色益圆”平台和社区公益集市/义卖等活化资源，落实困难群众合特殊群群体的帮扶工作。本评估周期内，社工站完成微心愿 150 个、物质帮扶 277 人、居家改造 43 户，服务成效显著。此外，本评估周期内所培育的志愿者、志愿者骨干、志愿者队伍及社区社会组织均积极参与社区服务中，志愿服务时长 5322 小时，参与服务志愿者共 594 人，累计 1654 人次。

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）建议社工站进一步夯实困难群众和特殊群体服务工作。经核查发现，现存档案存在等级划分标准缺乏科学性、服务跟进时效性欠佳、帮扶措施深度不足以及工作记录内容过于简略等问题。建议从以下几个方面加以完善：第一，优化分级评估指标体系，确保等级划分科学合理；第二，建立动态跟踪管理机制，及时掌握服务对象情况变化；第三，深化个性化帮扶措施，满足不同服务对象的独特需求；第四，规范服务记录标准，切实提升档案管理的规范性与实效性。

（2）建议社工站进一步完善“红棉守护”热线专门服务台账。具体而言：一是着力提升接听率，当前呼入接听率仅为 53.8%，外呼接通率为 52.7%，两者均处于较低水平；二是注重完善服务记录，经查阅台账发现存在服务记录缺失的情况，呼入呼出均未完整登记，难以判断社工跟进是否恰当，目前有 501 次未填写工单，建议社工重点关注工单填写以及服务内容跟进填写工作；三是做好“战时”状态台账，以应对特殊时期的工作需求。

（3）社工站进一步加强特色亮点的打造，提升疑难案例的综

合服务能力及案例经验撰写能力。社工站扎根社区开展服务已有较长时间，各方面条件已相对成熟。建议围绕“双百”社工站定位，打造具有自身特色的亮点工作；同时，注重进一步提升对疑难案例的服务能力以及对案例的总结提炼水平，为社区服务提供更有力的经验支撑。

（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

（1）服务有广度，涵盖 17 类人群和特殊群体，延伸民生服务触角，服务政府兜底群众。

（2）服务有深度，站区双工联动，定制精准对接群众急难愁盼问题，多渠道链接资源。

（3）服务有温度，利用专业特长，提供温度人性化服务，织密民生服务网络，营造社会互助氛围。

2.需要关注的地方

（1）积极发展党员，组建党支部，形成核心凝聚力，以党建引领工作开展。

（2）形成“双百工程”服务清单，更加专注专业聚焦民生实

事和服务领域。

(3) 提升总结提炼能力，打造地域特色显著的社工服务品牌。

(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) 项目团队能根据社工的成长需求，制定有针对性的专业能力提升体系计划，通过“双百大讲堂”、内外部督导、内部培训、共学等多种途径支持社工能力提升，指导社工制定个人成长计划，每月定期开展内部共学活动，相关工作实施情况良好，实用性强，并能梳理半年成效总结，为未来团队能力建设提供可行性意见建议，社工评价较高，有效促进团队的专业能力发展。

(2) 项目团队重视安全管理工作，人员、场地、设施设备、物品等安全管理各项措施落实到位，购买了场地安全险，按要求配备消防设施及防护物资，逃生指引、场地安全指引清晰，每月开展消毒和安全检查工作，每半年至少开展一次安全教育活动，已开展消防培训及应急演练、三防演练和急救培训。

(3) 项目能利用多种宣传推广的渠道及方式展示服务成果，通过微信公众号、视频号、微信群、网站等线上方式传播服务动态，还制作及派发宣传单及海报、半年刊等资料，积极开展宣传活动，

借助社区宣传栏推广，广泛提升社工站在社区的知晓度，项目服务也多次获得省级媒体平台的报道，有效提升了社工站的美誉度。

2.需要关注的地方

暂未产出研究成果。建议继续总结好经验、好做法，形成研究成果并积极投稿，争取突破在国家级期刊发表文章的瓶颈，进一步推广项目服务经验。

(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

服务指标完成情况较好。

2.需要关注的地方

加强社区慈善资源链接。

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。本次滨江街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对滨江街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，滨江街社工站

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、滨江街道办事处、滨江街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，滨江街社工站本次中期评估的分数为：85.35，本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区滨江街社工服务站在海珠区民政局、滨江街道办事处的大力支持下，在广州市心明爱社会工作服务中心的努力下，已顺利运营6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6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，未来滨江街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站常态化推进困难群众和特殊群体服务工作，着重关注建档工作的专业呈现。依据分级分类标准明确跟进等级，及时动态更新档案内容，规范《家庭结构图》绘制，从多维度立体化展现困难群众和特殊群体的建档成效，切实织牢织密兜底服务网络，

扎实做好民生保障工作。

2.建议社工站密切关注站内社工人才队伍建设状况，维护社工团队人员稳定性，通过多种举措确保社工持续在岗服务，保障服务的延续性。同时，建议站内强化社工专业理论应用的专项训练，提升专业个案服务切入的精准度，推动专业服务提质增效。

3.建议社工站持续打造特色品牌项目，以多元化方式呈现特色品牌项目打造成果；加强疑难复杂个案解决的综合服务能力培养，尝试提炼转化特色典型案例撰写经验，融合滨江在地特色，凝聚社区历史文化，整合社区各类资源，有效回应民生急难愁盼问题，扩大站点社会影响力与美誉度。

附件：1.广州市滨江街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市滨江街“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31日