

2024—2025 年度海珠区江南中街社工服务站 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：广州市海珠区江南中街道办事处

项目承办方：广州市启创社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025年3月24日



2024—2025 年度海珠区江南中街社工服务站 中期评估报告

江南中街社工服务站（简称江南中街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对江南中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 名工作人员对江南中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。江南中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 24 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江南中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，对江南中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

江南中街社工站结合《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

评估小组对江南中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，对江南中街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据江南中街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成江南中街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及江南中街社工站，并由江南中街社工站转发给江南中街道办

事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、江南中街道办事处、江南中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江南中街道办事处和江南中街社工站。

（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

江南中街社工站位于广东省广州市海珠区紫来大街 35-37 号首层，辖内共有 16 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2024 年 6 月开始，由广州市启创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 3 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 30 日至 2025 年 6 月 29 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 10780 个，入户探访 1931 个，分别完成协议指标量的 94.56%、193.1%；专业个案接案 37 个，服务 248 节，结案 16 个，分别完成协议指标量的 77.08%、258.7%和 33.33%；完成小组 13 个，78 节，服务 550 人次，分别完成协议指标量的 54.17%、54.17%和 47.74%；完成大型社区活动 2 次，服务 400 人次，分别完成协议指标量的 50%、125%；完成中小型社区活动 20 次，服务 1159 人次，分别完成协议指标量的 125%、181.09%；新

登记志愿者 51 名，培育志愿者骨干 21 名，发展志愿者队伍 13 支，分别完成协议指标量的 51%、105%和 650%。（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，江南中街社工站除个案结案数、小组服务人次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小组活动的进度监测，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）社工站人员配备充足，工作人员呈现年轻化特点，且 85% 为本科以上社工或相关专业，这为各类专业技术服务的开展提供了有力的人才支撑。在本评估周期内，机构月均配备人员 21 人，其中持证 15 人，非持证 6 人。社工站应到 120 人次，实际到岗 126 人次，持证社工到岗 91 人次，非持证到岗 35 人次。从业两年以上的有 11 人，占比 55%；持续在岗人数 16 人，稳岗率达 80%，各项指标均达到评估要求。社工站主任具备 6 年管理经验。此外，社工站根据同工需求制定员工成长计划，定期跟进培训、督导工作，并设置激励机制以推动员工成长与个人发展。半年度累计培训时数达

779.5 小时，完成率为 108.26%，同工各项培训记录整理有序，工作值得肯定。

(2) 社工站建立了相应的专业规范，涵盖日常行为、报账、物资签收、突发情况应对等方面，这有助于从业 2 年以下的社工快速熟悉专业规范流程。同时，具备清晰的专业价值伦理及服务权益保障规范，为同工提供明确指引，为规范化的专业流程奠定了坚实基础。

(3) 社工站高度重视社区宣传工作，制作了针对不同群体的宣传手册、视频以及月工作计划等资料，充分利用线上线下多种渠道宣传服务。截至目前，已发布省、市、区级报道 46 篇。同时，站点硬件完成升级改造，为后续开展多样化服务奠定了良好基础。

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) 鉴于从业两年以下社工占比达 45%，建议密切关注员工需求，督导个性化提升计划的执行，优化激励及绩效考核机制，增强同工稳定性与归属感，同时争取购买方支持。在员工档案管理方面，合同应明确工作地点；调入、调出及离职员工应出具相关证明；

非持证社工应提供广州市社会工作协会盖章的岗前培训证明，确保档案材料完整规范。

(2) 建议强化社工在专业价值伦理、服务对象权益保障方面的考核，制定明确考核标准。将团体考核转变为个体考核，考核内容聚焦实务情境中伦理及权益保障的应用。对考核未达标者，督导其持续学习直至合格，并整理台账，为专业伦理及权益保障落实情况提供佐证。

(3) 为畅通居民反馈渠道，建议加强反馈渠道公示工作。将意见箱置于显著位置，标注开箱时间、反馈时间及其他反馈途径，确保居民反馈及时、有效，提升居民参与度与服务满意度。

(4) 在专业服务规范化方面，建议完善相关流程。个案服务（GZQC-JNZ-NYD-C-2024-001）中涉及未成年人，开展服务需监护人知情同意；小组（GZQC-JNZ-PQ2-G1-2024-002）及活动（GZQC-JNZ-NYD-A2-2024-003）应增设反馈表，保障服务规范有效实施，提升服务质量。

（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) 江南片区，该片区范围包括：青凤社区、青葵社区、杏园社区、紫金社区、紫龙社区

①片区共包含 5 个社区，片区社工对辖区内 17 类困难群众和特殊群体能做到全面建档。片区共有 17 类困难群众和特殊群体 521 户、539 人，均已建档。社工运用机构开发系统进行服务对象信息输入与需求介入分析，依据不同需求评估表对服务对象分类评估，确定服务分级。各社工点的“三图一表”清晰呈现《社区平面图》《社区问题地图》《社区服务对象分布图》及《社区资源地图》。在 17 类困难群众和特殊群体建档与探访服务推进中，片区社工每月跟进服务对象，开展 17 类困难群众和特殊群体个案 19 个，已结案 9 个。

②片区依据辖区内困境儿童服务需求，实施“益童行”帮扶服务。片区共有 25 名困境儿童，通过对 10 名困境儿童访谈调研，了解其个性发展、兴趣培养等需求，开展“冬至童心暖·融爱江南中”趣味运动会，成立青凤社区儿童阅读成长空间，自 1 月起每周六开展不同主题儿童活动，促进困境儿童社区融入、激发学习兴趣。同时，链接广东省残疾人基金会 10000 元资源，助力完成 46 个困境儿童“微心愿”。

③“双工”联动良好，社工联合社区开展探访及社区活动，推动社区发展。社工每周三天驻点 5 个社区，探访 17 类困难群众和

特殊群体群体，解决困难特殊群体实际问题，如陪同囤积障碍独居长者、失独家庭病危就医，提供情感支持、链接资源等；联动社区开展困难群体居家安全隐患排查活动，提升居民居家与消防安全意识。

(2) 小港片区，该片区范围包括：万松园社区、南园东社区、南园西社区、聚龙社区、万寿社区、得胜社区

①片区困难群众和特殊群体建档工作落实到位，1076名困难群众和特殊群体对象实现100%覆盖，做到“一户一档”“一人一案”。承接机构和社工站兜底民生服务机制较为完备，购买项目社工与事务性岗位社工、社区直聘社工联动紧密，从日常对接、恒常驻点到协同服务，社工深度融入社区基层。

②对于辖内紧急、迫切或需深度介入的服务对象，如存在自杀风险、阶段性生存困境的服务对象，社工及时介入，跟进频次符合风险应急介入策略，有效缓解危机风险负面影响。社工专业服务态度与介入专业性获服务对象感谢信及公共媒体报道相关成功案例。评估抽查兜底建档等级二级服务对象时，社工按服务计划频次和需求，落实恒常跟进，满足其个性化需求。

③片区以“益江南·社区合伙人”计划为特色，已形成合作机制雏形，联动26个资源主体单位。在民生兜底服务、片区小组工作及社区服务开展中，社工发挥资源联动整合专业作用，从初期泛

化合作转向针对性匹配社区服务需求与社会资源（如残障人士、困境长者需求），形成常态化养老集市服务，服务探索与策略值得肯定。

（3）南村片区，该片区范围包括：聚源社区、江宝社区、紫来社区、贵德东社区、复兴社区

①社工对困难群众和特殊群体深入摸排，精准实现100%建档覆盖，建档资料详实。从家庭情况、个人信息初筛、个人能力评估、等级评估到需求评估，进行全方位分析。片区应建档598户697人，实际建档598户697人（聚源社工点104户116人；紫来社工点114户138人；江宝社工点122户146人；复兴社工点126户144人；贵德东社工点132户153人）。项目在每次跟进中动态评估服务对象状态，及时调整跟进等级。

②通过资料查阅及社工访谈可知，社工用心投入服务。根据兜底对象实际情况与需求，发挥“双岗融合、双工联动”机制，通过个案服务、恒常探访等，为服务对象提供情绪支持、资源链接、认知拓展、能力提升、压力释放等援助与支持服务，增强其应对困境能力。借助“社工+慈善”联动机制，累计整合资源28251.98元，开展个案14个、92节，服务成效显著。

③社工深入分析社区及人群特点，发挥“五社联动”优势，打造“耆安全”居家安全特色服务项目，培育两个社区社会组织，联

动多元主体开展居家安全排查、微改造、派发消防平安包及防跌辅具包等服务，服务思路清晰，切实提升兜底群体幸福感与安全感。

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) 江南片区，该片区范围包括：青凤社区、青葵社区、紫金社区、紫龙社区、杏园社区

①建议切实健全针对 17 类困难群众和特殊群体的分层分类服务机制。要清晰界定服务对象的评级依据，将不同等级对应的服务内容与频次落到实处。当前，片区借助站点或机构系统，已完成服务对象档案的建立与打印归档，档案基本齐全。不过，在抽查中发现一些细节问题，如麦 X 华的档案社工未签名，熊 X 玲的评估分数与分级区间不匹配，温 X 红的部分档案资料填写不完整，潘 X 晞的三级与四级服务形式均为电访，谢 X 煜的等级变更缺少充分说明等。而且，被抽查的服务档案，其服务目标计划大多围绕日常关怀。因此，建议片区社工持续强化 17 类群体档案的完整性，做好日常跟进工作，把这些细节完善好，深入挖掘服务对象的个性化需求，让服务更有针对性。

②建议针对部分社区问题开展更深入细致的调研，以此强化服

务设计的依据。在需求调研方面，片区将困境儿童作为特色项目，但困境儿童数量远少于困境长者及残疾人，选择该群体作为特色服务，需要给出更充分的理由。就困境儿童调研而言，方案落实情况有待提高，仅对 10 户困境儿童及其监护人进行了访谈，而计划中针对爱心商家、社会组织、志愿者等的调研并未开展。整体调研结论过于简单，对服务规划与设计产生了一定影响。另外，各社工点虽然已提出了社区治理层面的问题，例如青凤社区的楼宇自治、住商矛盾，杏园社区的居家安全等问题，但缺乏相关调研资料，问题产生的原因、相关方的态度观点以及过往处理情况等信息均未呈现。建议片区在中期评估后，依据评估意见进行总结，补充相关调研，构建起完整的服务链条。

③建议细化具体服务目标与服务策略，清晰呈现详细的服务步骤。片区针对困境儿童的“益童行”计划相对简单，虽然服务对象只有 25 名，但他们的困境或残障类型各不相同，建议增强计划的针对性与策略性，制定出详细的服务计划。对于 17 类困难群众和特殊群体服务里的“长者信息无障碍”“残疾人消除歧视与偏见”，以及社区治理服务中的楼宇自治、住商矛盾解决等内容，都需要将具体目标、策略以及行动步骤细化，提升计划撰写的清晰度。例如，紫金社工点的服务计划提到针对困境儿童开展服务，却没有明确涉及哪些、多少困境儿童，开展多少次服务，只是说开展兴趣爱好发

展相关社区活动，可邀请困境儿童参与企业的参访研学活动，在总结部分，目标设定为开展6场以上困境儿童兴趣爱好发展活动，但实际达成情况仅为“12月为社区困境儿童开展冬至暖心运动会”，没有清晰展现整体服务计划。建议先细化具体目标，再制定具体方案。

④建议更加清晰地回应服务目标，认真梳理并呈现服务成效。目前，片区存在调研或服务计划的结论与策略，在具体服务中未能很好回应的情况。比如青凤社区的楼宇自治，通过召开楼长聘任仪式、定期召开议事会推进治理议程；住商矛盾则通过爱心企业参加社区志愿活动、开展座谈会，增加商住双方沟通。但目前具体服务过程以及服务后的成效和问题解决程度都没有充分展现。对于困境儿童计划，除了体育活动的开展以及圆梦计划外，针对精神残障服务对象的康复资源链接等内容有待持续优化。建议片区着重加强对服务目标与策略的回应，更好地梳理和呈现服务特色与成效。

(2)小港片区，该片区范围包括：万松园社区、南园东社区、南园西社区、聚龙社区、万寿社区、得胜社区

①建议提高片区在兜底民生服务的跟进质量和服务的精细化管理。政策宣传服务结合了片区资源主体和多元化社区宣教主题，可过程和结果却难以体现民生兜底政策的元素和效果。因此，建议加强民生兜底政策宣教服务在不同服务整合时，或者针对特定群体

开展特定政策宣教时的效果管理。在建档和日常服务跟踪方面，服务对象虽已按分级评估建档，但个别对象仅通过电话探访，有些对象连续月度电话失联，却没有进一步跟进确认其实际生存生活状况。建议在现有建档评估指引的基础上，结合具体服务情况，完善建档与日常工作的操作指引。例如，对于月度失联的服务对象，除联系本人外，及时联系紧急联系人或者社区直聘社工、民政专干。在建档维度上，虽然已经建立了动态评估机制，但仍需关注动态评估服务对象时的服务逻辑，像为什么进行动态评估，相关表格中的服务成效、下一步计划等内容缺失，以及评估服务对象最新整体状况后，个别化服务如何调整。建档分类评估中，对个别服务对象突出的困扰、能力评估评分维度，缺少具体记录说明，比如慢性疾病与重大疾病的具体情况。建议社工站完善评估表格的填写设计和指引，工作人员在实际评估时完善相关评分说明，尤其是涉及分级评估的重点维度。

②建议加强落实专业个案回访工作，重视个案服务管理。虽然个案工作的专业性以及紧急个案的专业介入值得肯定，但部分已结案个案没有进行结案后的回访，无法巩固个案辅导成效，也难以预防问题反复。建议从专业个案工作流程的完整性和个案成效管理的角度出发，加强个案结案后的回访机制落实和档案归档，保证服务的连续性。此外，个案个别节次采用电话联系或者与非案主本人跟

进的方式，虽然记录了介入节次，勾选了跟进方式，也记录了服务对象部分情况，但没有相关节次的跟进记录，难以展现介入过程和成效，影响个案服务的连续性和专业性呈现。建议完善个案服务管理指引，对于采用综合手法（包括非辅导面谈）、涉及全人系统理论（非案主本人）的个案跟进工作，在计算服务节次指标的同时，也要完善介入记录和成效呈现。

③建议梳理片区整体服务逻辑、点位计划以及单次性服务逻辑，突出服务的精准性和適切性，注重片区整体成效和特色服务亮点的梳理与管理呈现。目前，单次性服务（社区活动、小组服务）大多通过服务后问卷收集评价，个别专业小组采用前后测评估方式。但问卷收集后，没有进行数据统计分析，无法衡量服务目标的达成程度，前后测工具的统一性和数据比较存在缺失。建议优化单次性服务的成效评估方法，在问卷、前后测的基础上，对收集到的数据进行统计分析，并且增加质性评估方法，让成效呈现更加丰富。个别服务以片区或点位兜底服务对象为重点，但在招募、实施以及完成结果阶段，没有呈现兜底服务对象和社区居民的参与情况。建议在专业文书归档时，适当统计兜底服务对象的参与情况，以及他们与社区居民的互动共融情况，这有助于提升服务的精准性和適切性管理。对于片区整体社区合伙人的动员和参与成效，在现有机制雏形和主体资源库的基础上，需要进一步梳理动员、参与过程，提炼案

例，培养和发挥工作人员梳理片区特色和亮点的能力。建议围绕片区、点位特定问题治理或事务解决，加强对“益江南·社区合伙人”动员、过程参与的产出梳理和案例提炼工作。

(3) 南村片区，该片区范围包括：聚源社区、江宝社区、紫来社区、贵德东社区、复兴社区

①建议持续完善困难群众和特殊群体的档案规范管理。在跟进兜底对象时，对于电话联系未接通的对象，不能仅记录“致电未接通”，而应思考保障其安全的举措，如上门探访、与居委沟通等。建议制定相关规范，并详细记录跟进工作，保障服务对象安全，同时规避社工自身风险。在进行兜底对象动态需求评估时，个别对象的需求描述较为笼统，未能体现出服务等级变化的真实需求。建议将需求描述得更为清晰具体，避免模糊含混，以便更好地提供针对性服务。

②建议优化队伍培育思路，制定清晰且可行的培育计划，明确队伍建设的阶段性目标，并定期进行检视和总结，使志愿队伍的成長更具规划性，队伍培育及维持更具持续性。项目重视培育志愿者队伍参与社区公共事务，但在志愿队伍培育过程中，未清晰呈现培育逻辑。

③建议增强服务的逻辑性与精准性。鉴于项目困难群众和特殊群体数量众多、服务难度较大，建议集中精力聚焦小切口，深入打

造服务品牌。从查阅资料可知，部分活动、小组较为零散，如手工小组、智能手机小组、节日游园会等，与兜底服务对象及特色服务项目的关联性较低，不利于服务成效的聚焦与总结。手工仅为一种实施载体，建议结合特色服务目标进行整合，使整体服务逻辑更为清晰。此外，期望项目进一步增强服务创新性，兼顾服务的深度和广度。例如在居家安全意识倡导方面，除传统的入户和摊位宣传形式外，可探索更具创意的服务形式，思考如何影响更多人群，扩大项目影响力。

（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）社工站通过举办社区志愿微创投活动，对社区社会组织进行整合与活化。活动有效调动了社区资源，极大地丰富了社区服务内容，为社区发展注入新活力，推动社区服务向多元化、专业化方向迈进。

（2）经现场核查材料显示，截至 2024 年 12 月 30 日，江南中街下辖的 16 个社区已全面设立社区慈善基金，社区慈善基金覆盖

率达到 100%，为社区开展各类慈善救助及公益服务提供了有力的基础支持。

(3) 社工站积极推进社区志愿者服务工作，成效显著。在志愿者队伍建设方面，新登记志愿者 41 名、志愿者骨干 13 名，新培育志愿者队伍 3 支，活跃志愿者队伍 6 支，各项服务指标均符合进度要求。社工站通过完善志愿者招募、培训与管理机制，不断壮大志愿者队伍规模，提升志愿者服务能力，为社区志愿服务的持续开展和深化奠定了坚实基础。

(4) 在服务满意度调查方面，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 93%。

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) 建议社工站进一步优化材料归档工作。应汇总新增志愿者、志愿者队伍以及志愿者骨干等名单，为每位志愿者建立独立档案，实现“一人一档”管理。目前，社工站存在骨干志愿者培育资料缺失的情况，建议制作骨干志愿者培育计划，并详细记录培育过

程，以此提升骨干志愿者的管理水平。此外，建议补充完善志愿者相关制度，涵盖日常管理、准入准出机制以及明确骨干定义等内容，为志愿者工作的规范化开展提供制度保障。

(2) 建议社工站持续推进参与社区志愿微创投团体的相关服务。积极争取将这些团体进一步发展成为归属于社工站、登记在册的志愿者队伍或社区社会组织，实现资源留存与服务延续。通过加强对微创投团体的引导与培育，使其融入社工站服务体系，不仅能有效整合社区资源，还能推动社区志愿服务的长期稳定发展，更好地满足社区居民需求。

(3) 在满意度调查过程中，有 1 名服务对象表示希望社工帮忙了解低保申请进度，有 1 名服务对象表示希望多参加户外活动，有 1 名服务对象表示选取固定时间接受电访，有 1 名服务对象表示希望派发慰问物资的领取方式更加灵活，建议社工关注相关服务对象情况，继续持续跟进。

(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) 社工站内有 4 名党员社工，其中 2 名党员的组织关系隶属于广州启创党支部。机构承接项目后，迅速依托机构党支部与中共广州联通海珠销售公司党支部展开党建联建工作。社工站积极配合街道推进粤心安社会心理服务、预防登革热以及社区融合发展等重点中心工作。党员社工紧密围绕困难群众和特殊群体的服务需求，以所在片区为依托开展党建服务项目，有力推动党建工作与日常服务相互关联、协同促进，充分发挥了党员在社区服务中的先锋模范作用。

(2) 社工站高度重视困难群众和特殊群体的服务及建档工作。自入驻社区伊始，便迅速着手对 17 类困难群众和特殊群体开展建档及服务工作。截至目前，已成功建档 2173 户 2286 人。在日常开展探访、电访服务的基础上，社工站能够针对其中的疑难个案进行深入有效的介入，取得了显著成效，切实为困难群众和特殊群体解决实际问题，提升其生活质量。

(3) 社工站在“五社联动”方面成效初显。入驻社区后，社工站迅速融入社区，积极联动“五社”资源，成功举办“江南有善·生活有爱”江南中街首届社区公益微创投大赛，以及快乐福袋和微心愿等服务活动，吸引了众多企事业单位、社区社会组织、志愿者服务队以及社区居民广泛参与，打开社区服务新局面。在本工作周期内，社工站项目自主链接社会资源（包括资金、物资），折算价

值约 39.36 万元，其中社区基金募集资金达 203264 元，充分体现了“五社联动”在整合资源、推动社区服务发展方面的强大效能。

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) 建议社工站进一步强化对困难群众和特殊群体的服务工作。其一，在社工站开展需求调研时，需分类梳理 17 类困难群众和特殊群体的需求，通过深入访谈、问卷调查等方式，精准把握不同群体的独特需求，为后续服务提供有力依据。其二，确保档案资料的完整性与准确性，对服务对象信息进行全面、细致记录，定期审核更新，避免错漏。其三，提升跟进记录的专业性，详细记录服务过程、采取的措施及成效，运用专业术语和规范格式，有效展现社工服务价值与成果。

(2) 建议社工站进一步完善“红棉守护”热线专门服务台账。首先，建立社工站专属的“红棉守护”热线管理机制，明确热线接听流程、责任分工、应急处理等内容，保障热线服务有序开展。其次，规范填写“红棉守护”热线系统相关资料，针对目前 2026 人次未填写工单的情况，制定整改计划，督促社工及时、准确录入服务信息，以便跟踪服务进展与效果。最后，扎实做好“战时”状态

台账，提前规划特殊时期台账记录要点与格式，确保在紧急情况或特殊时段能完整记录热线服务情况。

(3) 建议社工站注重特色亮点打造与疑难案例相关资料的呈现。鉴于目前进驻时间较短，在特色亮点挖掘及疑难案例总结提炼方面确有提升空间。社工站可深入挖掘社区资源与需求，结合自身专业优势，策划并实施具有创新性和影响力的特色项目，及时收集项目开展过程中的照片、视频、文字记录等资料。针对疑难案例，组织专业研讨，详细记录案例背景、问题分析、服务策略及最终成效，通过案例分析报告等形式，提炼经验教训，为后续服务提供参考。

(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

购买方暂无相关意见。

2.需要关注的地方

购买方暂无相关意见。

(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）项目团队重视人员专业能力提升工作，认真评估及梳理社工需求并形成《社工站人才培养需求调查报告》，按需制定《江南中街社工服务站年度培养计划》，保障培养计划的针对性，并配置内部督导与双百督导共同为社工提供成长支持，同时，项目利用“双百大讲堂”、行业继续教育平台及机构开发的“周三微课堂”资源，鼓励社工定期学习专业知识，积极提升专业能力。

（2）项目团队重视人员协同工作，定期与直聘社工开展交流合作、服务协同。在街道的统筹下，积极发挥事务性岗位社工优势，担任社会救助专题培训导师，为项目社工提供培训；与服务性岗位社工合作紧密，每周驻点服务，合作开展入户探访、资源链接、节庆活动等，共同研讨年度服务计划，合力落实兜底民生服务。

（3）项目团队结合辖区内“囤积症”个案的实践经验，提炼一套“囤积”个案应对策略，为处理该类个案及社区问题提供介入的新方法、新途径，获得社区的一致好评，并获得主流媒体的跟踪报道，让更多人了解社工专业服务的价值与意义，成效显著。

2.需要关注的地方

（1）项目暂未搭建内部共学体系。建议进一步发挥团队内部的优势和资源，开展常态化的共学活动，建立健全内部共学长效机

制，以不断强化内部的成长支持力量，同时形成互帮互助的良好共学氛围。

(2) 项目的成果宣传工作有待加强。建议进一步梳理项目经验和成效，积极开展实务研究工作，书写案例文章并争取在国家级期刊杂志发表。同时，制定更具操作性的宣传计划，拓宽宣传渠道，丰富宣传内容，不断提高社工站的知晓度和美誉度。

(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

加强与区局联络沟通。

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。本次江南中街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，江南中街社工站本次中期评估的分数为：85.03，本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区江南中街社工服务站在海珠区民政局、江南中街道办事处的大力支持下，在广州市启创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，未来江南中街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站优化服务流程与规范管理。建议社工站进一步完善困难群众和特殊群体的分层分类服务机制，强化个案、小组及社区活动的目标细化与成效追踪；加强服务档案的完整性审核，规范动态评估记录，确保服务对象的个性化需求精准响应。

2. 建议社工站加强团队建设与专业能力提升。需注重社工队伍稳定性与归属感培养，完善督导及激励机制。同时深化内部共学

体系建设，强化专业伦理考核与实务技能培训，提升团队在服务设计、执行与总结提炼中的专业化水平。

3. 进一步深化资源整合与创新服务探索。建议社工站持续发挥“五社联动”效能，完善社区慈善基金与志愿队伍的长效管理机制。聚焦小切口打造特色服务品牌，推动服务内容与形式的创新，增强疑难案例与特色亮点的总结宣传，扩大社工站的社会影响力。

附件：1.广州市江南中街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市江南中街“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

