

2024—2025 年度海珠区南石头街社工服务站 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：广州市海珠区南石头街道办事处

项目承办方：广州市同心社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025年3月19日



2024—2025 年度海珠区南石头街社工服务站 中期评估报告

南石头街社工服务站（简称南石头街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对南石头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 名工作人员对南石头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。南石头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 19 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南石头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，对南石头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

南石头街社工站结合《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

评估小组对南石头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，对南石头街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据南石头街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成南石头街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及南石头街社工站，并由南石头街社工站转发给南石头街道办

事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、南石头街道办事处、南石头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南石头街道办事处和南石头街社工站。

（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

南石头街社工站位于广州市海珠区工业大道中 373 号雅致花园 9 栋首层，辖内共有 17 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2019 年 9 月开始，由广州市同心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 7 名，助理社工师资格 8 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 7 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 4604 个，入户探访 1110 个，分别完成协议指标量的 92.08%、92.5%；咨询个案结案 33 个，完成协议指标量的 55%；专业个案接案 25 个，服务 142 节，结案 21 个，分别完成协议指标量的 62.5%、59.17%和 52.5%；完成小组 9 个，54 节，服务 450 人次，分别完成协议指标量的 75%、75%和 78.13%；完成大型社区活动 4 次，服务 1000 人次，分别完成协议指标量的 100%、250%；完成中小型社区活动 38 次，服务 2221 人次，分别完成协

议指标量的 65.52%、194.82%；新登记志愿者 69 名，培育志愿者骨干 19 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 69%、63.33%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，南石头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）人员配置和管理方面，经逐一查看社工档案和核实人员情况，社工站目前平均配备社工总人数 21 人，其中持证社工 15 人（中级社工师 8 人，助理社工师 7 人），持证社工占协议要求配备社工总数（20 人）的 75%，从业两年以上社工 19 人，占协议要求配备社工总数（20 人）的 95%。社工总人数应到 120 人次，实到 125 人次；持证社工应到 60 人次，实到 89 人次；非持证社工 36 人次。社工站有建立人事管理制度，社工有签订《劳动合同》。继续教育方面，社工按评估进度要求需完成培训 780 小时，实际完成时数 912.5 小时，达标率 126.74%。

(2) 在专业规范化管理方面，机构已制定个案、小组、社区服务等专业工作流程与制度体系。通过发挥督导职能，每季度开展专业规范督导工作，并建立完备的工作台账与详细记录，确保督导工作的可追溯性。每月坚持对工作人员进行绩效考核，将考核结果与工资福利紧密挂钩，以此激励员工提升工作质量。同时，定期组织服务对象权益保障知识的学习与评核活动，强化工作人员对服务对象权益保护的重视与专业能力。针对上一周期评估意见反馈，在服务意见收集和分析工作方面进行了优化与改进。通过拓展微信、电访等多元化服务意见收集渠道，广泛收集服务对象反馈，并形成系统的服务对象意见评价分析报告，为服务的持续改进提供有力依据，推动服务质量不断提升。

(3) 在项目宣传和推广方面，机构制定了年度宣传工作计划，并配套月度宣传主题计划表，确保宣传工作有序开展。在本服务周期内，编印了《工作简报》《社区慈善基金项目简介》等宣传资料，并在社区范围内进行派发宣传，增强社区居民对项目的了解。据社工站统计，社工站组织策划或参与的项目获得国家、省、市级媒体平台报道达 43 次，在公众号发布推文 45 篇次，有效提升了项目的社会影响力与知晓度。

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）建议强化项目管理的基础性工作，一是社工站层面的管理制度、员工手册等有待更新和完善，建议按照现行的“站—片—点”架构设置和服务模式，建立和完善符合当前管理要求的制度、人员岗位职责和考核细则；二是针对管理岗位的人事任免情况，建议及时将相关资料存入个人档案，以便于人事信息的完整记录与管理。

（2）在社区宣传方面，建议优化社工站周边路标指引。目前，社工站办公点和服务场馆位于居民小区内街，周边路标指引不够清晰，导致项目知晓度受限。为提升项目的社会认知度，方便更多服务对象寻求服务，建议在相应的主干道或路口增设路标指引，加强宣传推广工作，提高社工站的曝光度与可及性。

（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）片区一，该片区范围包括：纸南社区、纸北社区、石岗社区、红棉社区、邓岗社区

①经统计，片区涉及总户数 827 户，总人数 944 人，其中，纸南社区 198 户（221 人）、纸北社区 182 户（214 人）、石岗社区 239 户（281 人）、邓岗社区 107 户（116 人）、红棉社区 101 户（112 人），上述相关数据在“三图一表”中均有体现。片区一社工团队配备 6 名社工，其中 5 名持有专业证书。团队成员具备一定的行业从业经验，人员构成相对稳定。在服务过程中，团队成员态度认真，具有较强的服务意识，服务流程基本完整。根据上期评估意见，团队在个案回访机制完善以及《社区问题地图》补充等方面采取了积极行动。针对片区内数量众多的兜底对象，团队对 17 类困难群众和特殊群体进行了全面摸底排查，实现了全覆盖建档跟进，对相关情况掌握较为清晰。在服务协同工作方面，团队联合街道、社区党组织、社区居委会、直聘社工等多个部门及人员，通过提供多样化服务，努力满足片区 17 类困难群众和特殊群体的基本需求。

②社工团队通过组织志愿集市、节庆活动、社区探访等多种不同类型的活动，积极开展针对 17 类困难群众和特殊群体的兜底民生政策宣传工作。宣传内容涵盖社区居家养老、平安通政策、困难残疾人生活补贴等与他们生活密切相关的政策，提升了 17 类困难群众和特殊群体对民生政策的知晓度及运用能力。

（2）片区二，该片区范围包括：百合社区、保利社区、星汇湾社区、晓燕湾社区

①片区建档工作有序推进，成果良好，实现了对困难群众和特殊群体的全面建档覆盖。片区建档率达 100%，共计完成 263 户 288 人的建档任务，其中保利社区 121 户 136 人、百合社区 69 户 75 人、晓燕湾社区 63 户 67 人、星汇湾社区 10 户 10 人，成功达成“一户一档”的建档目标，并持续对服务对象的分级评估记录进行动态更新。社工通过定期探访、电话访问以及个案服务等多元化方式，切实为部分困难群众和特殊群体解决了实际生活难题。例如，为独居长者协调生活必需品供应渠道并链接医院资源，保障其日常生活及医疗需求；助力服务对象实现“微心愿”，解决物理治疗费用等经济负担问题。

②社工团队通过持续开展日常走访与调研工作，对所负责片区的社区情况形成了较为深入的认知。经评估访谈反馈，社工对社区的熟悉程度为后续精准开展服务以及制定科学合理的服务计划提供了关键信息支撑，能够更有效地契合社区居民的实际需求。在此过程中，社工逐渐赢得了社区居民的信任。

③“友好睦邻”互助计划作为特色项目已初显成效。经过半年的服务实践，社工主动为有需求的服务对象匹配志愿者，目前招募的志愿者中，社区志愿者占比至少达三分之一，初步搭建起“社工+志愿者”的协同服务机制，共同应对服务对象面临的各种挑战。截至 2024 年 12 月，已有社区居民自发捐赠物资以援助困难群众，

社区互助意识被初步唤醒，有望在未来形成居民主动捐赠、持续帮扶困难群体的良性循环。

(3) 片区三，该片区范围包括：南景园社区、南箕社区、庄头社区、沙溪社区

①片区项目指标推进呈现良好态势，各类服务均有序开展。社工针对社区内 17 类困难群众及特殊群体实施建档工作，应建档数为 519 户 588 人，实际完成建档数量符合要求，实现了建档工作 100%覆盖。在服务过程中，社工对居民需求响应较为积极，能够有效整合并链接居民所需的物资资源与政策资源，为居民提供了有力支持。

②社工深度挖掘社区的素馨花文化、红色文化及工业文化优势，持续推进特色文化导赏服务。在此过程中，成功引导社区居民转变角色成为文化导赏员，对外传播社区深厚的文化底蕴。社工运用小组工作方法培育志愿者，注重在实践中提升志愿者能力，使其积累丰富导赏经验，进一步增强对社区文化的认知以及自身的身份认同感。

③片区组织开展“绿野寻踪”南石头街户外自然探索活动，为困境儿童提供了接触自然、学习新知识的机会。更为重要的是，该活动成功搭建起社区困境儿童群体之间的联系桥梁。社工依托社区环境资源，借助志愿者力量开展社区融合服务的探索实践，具有积

极的现实意义。

(4) 片区四，该片区范围包括：棣园社区、翠城社区、顺意社区、泉塘社区

①在困难群众和特殊群体需求调研工作中，社工已初步具备分层分类思维模式，能够整合过往探电访服务记录数据，梳理出不同群体面临的主要困难与需求，并且能够紧密结合社区背景，生动阐述社区困境群体的需求实际情况。在社区治理需求调研方面，社工人员能够熟练运用交叉分析方法，通过数据对比清晰呈现不同社工点的需求侧重点。

②片区内各社工点服务文书完备，整理状况优良。各项服务指标推进平稳有序，社工针对社区内 17 类困难群众及特殊群体开展的建档工作达成了建档工作的全面覆盖。片区应建档数量为 583 户 677 人，实际建档数量 583 户 677 人。面对居民亟待解决的问题时，社工响应积极，基本能够成功对接适宜的物质资源与政策资源。

③社工团队对社区情况熟悉程度较高，积极通过社区漫步、社区探访等方式深入了解社区问题。尤其是在社区微改造工作中，片区社工能够与社区专干、公职干部以及社区热心居民展开充分沟通，更为精准地识别村居委与居民的需求。并且能够依据需求变化，灵活地对服务内容进行转化与调整。

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) 片区一，该片区范围包括：纸南社区、纸北社区、石岗社区、红棉社区、邓岗社区

①建议完善针对 17 类困难群众和特殊群体需求信息的收集与分析工作。社工应强化多元主体与多元方法相结合的需求信息收集方式，优化整合及分析过程的呈现，注重对所聚焦问题的原因剖析。在此基础上，汇总形成片区的需求评估报告。鉴于片区一残障人士数量占比较大，建议加强对其分层分类的精细化分析，为后续服务提供更明确的方向指引。

②建议梳理与完善片区服务规划。社工应增强服务的项目管理意识，明确并细分服务目标，清晰界定服务策略点的指向，细化相应的具体服务内容、名称、类型及数量等。通过加强服务规划对后期服务的指导作用，便于在中期和末期进行服务成效的自评。

③建议强化服务专业方法的运用，提升成效管理意识。例如，个案需求的了解与反馈机制有待健全，在处理个案时，应对其需求进行更为全面、细致的分析梳理，以确保个案介入的深度。同时，应关注小组、社区活动的目标测量，以及服务活动对 17 类困难群众及特殊群体的覆盖程度。进一步完善 17 类困难群众及特殊群体

“一户一档”“一人一案”的建档工作，确保服务对象建档中基本情况完整性，规范《家庭结构图》的绘制。在“一人一案”的服务计划表中，对跟进问题的评定及服务计划可进一步细化。

(2) 片区二，该片区范围包括：百合社区、保利社区、星汇湾社区、晓燕湾社区

①建议强化服务对象跟进力度。经评估现场了解，对于X级跟进（残疾人）的176名服务对象，应确保每半年至少一次的有效跟进。但其中有22名服务对象未跟进到位（主要集中在晓燕湾和百合社区）。目前在建立档案勾选“探访计划”时，多依据社工个人对服务对象的判断，而非统一的成文规范。建议社工团队加强服务对象跟进管理，建立严格的跟进记录制度，确保每名服务对象都能按照规定频率得到有效跟进，并及时更新和核实服务对象信息，避免出现信息不准确或遗漏的情况。

②建议深化社区问题剖析。虽然社工团队已经补充了“三图”，但目前对社区问题的识别仍停留在现象描述层面（如流动商贩摆摊导致出入困难、环境卫生污染；电动车载客存在安全隐患；路口车辆行人混杂存在安全隐患；老旧社区没有电梯等）。建议进一步深入分析社区问题背后的原因及其可能产生的负面影响，组织团队成员开展讨论或邀请社区居民参与，共同探讨问题根源，以便制定更加精准、有效的解决方案。

③建议持续提升项目管理能力，尤其在服务逻辑及成效总结上。在已有服务基础上，进一步细化和完善项目逻辑，使需求调研、目标设定、计划制定、执行过程和成效评估各环节紧密相连、逻辑连贯。首先，在接下来的需求调研中，建议选择特定社区或群体进行深入、精细的调研，如对星汇湾社区的10名服务对象（残疾人和困境儿童）进行针对性了解，而非开展大范围问卷。其次，基于需求制定切实可行的服务计划，比如在进一步探讨了残障人士不出门原因后，针对社区不理解、社区盲道被占用等原因，提出针对性的解决方案和服务计划。然后，完善衡量指标体系，不仅要设定清晰明确的衡量指标，还要建立有效的统计机制，确保对衡量指标进行准确、及时的统计和分析，以便客观评估服务成效，为项目的持续改进提供数据支持。最后，提升团队对服务成效总结与展示的意识 and 能力，改变目前主要依据单个个案、小组、活动汇总的情况，建议团队能结合成效指标进行综合分析和展示，使项目成果更加直观、有说服力。

④服务团队针对上次评估报告提出的整改建议进行了一定的改进，但仍有提升空间。在社区问题的界定方面，虽已补充了“三图”，但对社区问题的总结仍然停留在现象描述的层面，对于社区问题产生的原因以及可能带来的负面影响，尚未进行深入的探讨和分析。在服务记录中信息完备性方面，团队对相关记录进行了部分

完善，但在查阅个案时仍发现一些不足之处。例如，个案（005-NSTSG-CE-CS2-20241024）的《家庭关系图》仍不完善，服务对象实际有孙辈，但《家庭关系图》未呈现；《个案回访表》记录比较简单，如个案（003-NSTSG-CE-CS2-20240909）服务对象是高龄长者，突然成为失独家庭，回访时对于长期的生活照料和个人照顾，记录不够详细。建议社工团队进一步完善服务记录，确保服务对象信息的完整性，特别是家庭结构、特殊需求及变化情况等关键信息。最后，关于跟进频率达标情况的问题，社工团队在部分探访记录上有所改进，但仍存在一些缺漏。例如，X级跟进（残疾人）的176名服务对象中，有22名服务对象在半年内一次都没打通电话，主要集中在晓燕湾和百合社区。

（3）片区三，该片区范围包括：南景园社区、南箕社区、庄头社区、沙溪社区

①在需求调研环节，片区三的4个社工点均采用统一的社区文化需求调研方式，这可能导致各社工点对自身独特社区问题的识别有所遗漏。在片区困境群体需求调研方面，各社工点调研报告的前两点表述近乎雷同，皆为资源链接与社区融入需求。虽第三点存在差异，但片区社工针对这部分差异化服务需求的规划尚不明晰，有待进一步细化。在“三图”工作中，部分社工点宜在《社区问题地图》上明确标注问题发生地点，将原本宽泛的社区问题描述予以细

化。鉴于片区三主要开展社区文化传承推广工作，建议在《社区资源地图》中强化对社区文化资源的挖掘与标识。

②就年度计划而言，片一级服务项目“南石文脉活力新篇”虽整体设计包含“意识—培育—行动”三部曲，然而三部曲具体的实施路径以及与各社工点的联动机制仍不明确。建议片区社工进一步强化项目化管理思维，依据三部曲框架，明确各阶段采用何种形式、运用哪些资源、服务哪些群体，从而细化服务设计。此外，社工需进一步明确文化服务的范畴，厘清传播的是传统技艺文化还是社区地缘历史文化。若以文化导向设计服务，应具备更为清晰的侧重点，否则服务难以聚焦，成效亦难以集中显现。

③建议社工持续提升服务文书撰写能力，增强服务文书的纲领性作用。当前各社工点年度计划表述同质化程度较高，服务描述较为笼统，对具体服务执行的指引性不足，具体活动策划文书也存在类似问题，需加以优化。例如，在素馨文化宣传活动的活动开展环节，仅提及志愿者进行素馨花文化宣传，未呈现社工在该环节的具体工作内容，这不利于指导实际工作的开展。

④在困难群体和特殊群体的服务方面，建议社工增加探访频次。通过抽查服务文书发现以下问题，并提出相应建议：第一，社工对困境服务对象，尤其是残疾人的情况描述可更加精确，如详细阐述不同类型残疾等级对其生活产生的具体影响；第二，在评估服务对

象环境时，部分建档表与分级表的评判存在差异，建议优化评判标准，达成中心层面的共识；第三，在抽查对某服务对象多次电访记录时，发现提及服务对象儿子肠胃有小问题，建议社工对此问题展开了解并介入。若其家属能够跟进，社工亦应关注介入效果，观察情况是否改善，并做好相应记录。另外，建议增设紧急联系人项目，尤其要确保独居长者能够随时取得联系。

（4）片区四，该片区范围包括：棣园社区、翠城社区、顺意社区、泉塘社区

①建议社工强化对社区问题的剖析力度。应清晰界定当前所提供服务旨在解决的具体问题及问题产生的根源。现阶段，各社工点年度计划的描述较为宽泛，多聚焦于打造议事会平台、培育志愿者组织等方面，但这些平台与组织的搭建与社区实际问题之间的内在联系，在计划中尚需进一步细化与明确。同时，需充分考虑各社工点的社区特性，精准选择契合的平台搭建方式与服务策略。例如，并非所有社工点在现阶段均适宜开展议事会相关工作。

②在计划制定方面，片区以“四联四建，活力家园社区微治理服务计划”作为片一级层面的项目，其下辖四个社工点分别围绕“宜居”“安居”“美居”和“乐居”四个主题，以展现各社工点在社区微治理领域的特色。然而，目前各社工点年度计划在结构与内容上存在较高同质性，针对各社工点特色主题服务的规划尚不明晰。

建议各社工点围绕自身主题，优化活动设计，增强活动对社工点服务主题的呼应程度。

③片区的《社区问题地图》能够较为清晰地反映与标识社区问题。建议社工针对这些社区问题开展介入可行性分析，强化其与社工点年度计划的关联，提升年度计划解决问题的针对性。此外，在《社区资源地图》绘制方面，除对社区内主要事业单位资源进行描述外，社工还应依据实际问题，有针对性地挖掘与探索更多与主要问题相关的服务资源，为服务开展提供有力支撑。

（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，积极推进整改工作。建立了志愿者骨干评定标准，通过《志愿者骨干评定表》、培育过程记录以及设置志愿者骨干签名栏等档案材料，较好地展现了社工在志愿培育方面的专业性与培育过程成效，能够有针对性地设计志愿培育计划。

（2）服务监测板块的服务指标完成情况良好。目前，新培育

了 72 名志愿者、21 名志愿者骨干，组建 1 支志愿队伍，并维系 10 支志愿队伍保持活跃。已推动辖区内社区慈善基金设立实现 100% 全覆盖，链接社会慈善资源折合价值约 31 万元。通过联动辖区多方慈善资源主体参与公益慈善项目活动，开展了翠城社区基建新村墙绘以美化社区环境的项目，以及邓岗社区扶手安装的老旧社区安全改造项目等，为困难群众和特殊群体链接资源，满足其服务需求，初步形成社区微治理和社区慈善服务成效。

(3) 在满意度调查方面，依据社工站提供的服务对象名册，随机抽取 100 名服务对象展开满意度调查。结果显示，受访服务对象总体满意度为 93.6%，受访对象反馈社工有定期进行联系、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) 建议加强志愿者管理手册制度的管理与落实工作要求，密切关注 i 志愿、公益时间等志愿服务平台的动态并及时更新，确保志愿服务档案文书表述一致。同时，完善志愿者反馈渠道机制，进一步明确反馈渠道指引，及时收集志愿服务意见，以此优化志愿

服务计划，推动志愿者服务队伍实现自治。

(2) 建议进一步优化志愿者骨干培育制度，完善志愿者骨干档案，如补充定期考核评估表、获奖表彰等体现培育成效的材料。持续关注志愿者骨干服务能力的发展，适时对志愿者骨干进行表彰、奖励、辅导与改进。

(3) 建议社工站及时更新核实在册困难群众和特殊群体的人员情况，提高服务精准度，切实将兜底民生服务做深做实。在满意度调查过程中，出现一名受访对象表示对社工毫无印象，一名受访对象称未被邀请参加活动，一名受访对象表示服务对象已去世的情况。

(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) 社工站积极践行“党建+”服务模式，深入开展“同心协力”党建引领专业服务工作。从“党建+阵地建设”“党建+社区建设”“党建+志愿服务”“党建+公益慈善”四个维度着手，具体实施“聚力同行共建”“党群同心服务”“党建引领社区微实事”以

及“党建引领聚合力”四项服务计划。组建了由1名党员社工和2名入党积极分子组成的“党建工作小组”，该小组组织召开6次学习会议、举办12场培训学习活动以及开展7场红色宣传活动，有效加强了思想建设，夯实了战斗堡垒基础。此外，培育了一支拥有26名在册党员的志愿服务队，这些党员踊跃参与困难探访、无偿献血等各类服务活动，使2927名群众从中获益。社工站聚焦民生微实事，成功筹集价值折合4.7万元的资源，积极开展“双微”服务，切实将党的关怀与温暖传递至社区困难群众。在服务总结过程中，形成了“四联四建”工作模式，较好达成了党建引领聚合力的服务目标，取得积极成果。

(2) 面对辖区内村居社工点数量多、兜底对象规模大的服务压力，社工站全面深入开展服务需求评估，形成覆盖17个社工点的调研报告及站点服务计划。该报告与计划全面涵盖街道、片区、社区以及兜底人群的基本特征与需求，精心梳理出“社区需求服务清单”和“社区资源服务清单”。同时，搭建起以“党建引领同心协力”为核心的“安心”“舒心”“放心”和“齐心”的“四心”服务框架，有效回应各片区在“安全、互助、文化传承以及社区治理”等方面的共性需求。顺利完成对辖区内2194户共2496位17类兜底对象的全覆盖建档工作，并按不同级别进行跟进。总体而言，服务指标完成情况接近全年服务量目标。

(3) 社工站高度重视“五社联动”服务机制的构建与应用，切实有效推动社区共治治理。清晰梳理出《“五社联动”多元主体关系图》，运用“党建联动、发展联动、项目联动、服务联动”模式，有力促进“五社同心，共筑美好家园”项目的落地实施。先后组织开展“点亮微光，乐善南石”微心愿圆梦行动、“五社齐联动，共筑安乐窝”居家安全改造项目、“慈善南石，福满家园”社区慈善募捐项目、“乐善海珠，家门口的幸福路”老旧社区公共空间改造项目、“益路生花，乐善南石”慈善公益文化节以及“慈善赋能，共筑家园”康园公疗站服务等六个项目。这些项目服务扎实、亮点突出、成效显著。

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) 目前社工站团队中仅有 1 名党员和 2 名入党积极分子，尚不满足成立项目党组织的基本条件。建议通过招募、培养、整合等方式，充实党员社工力量，加快党组织建立进程。现行党小组组织架构不够严谨，建议机构党支部严格依照党章规定设置党小组，在条件不成熟时，可借助社工站“党知识学习小组”的形式，将社工团队整体纳入，进一步强化理论学习、提升思想认识和政治站位。

此外，当前“党建+”服务存在泛化现象，服务不够聚焦，未有效区分常态化恒常服务与项目化打造。建议将“党建+”模式与南石头红色元素和社工专业优势相结合，围绕特殊困难群体进行优选聚焦，进一步凝练服务品牌。例如，可建立南石头红色文化、党员志愿服务等资源与兜底服务之间的关联。

（2）服务设计整体上需进行策略调整，目前架构呈现“头重脚轻”状况。具体表现为站层面的党建服务有四个维度的项目、“五社联动”有六个方向的项目，数量过多且分散，在一定程度上占用较多服务资源，不利于站层面服务品牌的凝练。建议围绕特殊困难群众服务重心，运用“五社联动”机制，精准选取聚焦点，集中资源力量，全力打造具有南石头元素的党建服务品牌，既体现党建引领方向，又融合“五社联动”机制，还聚焦兜底服务，实现“站统筹、三合一”。片层面建议选取贴近居民需求的服务视角，从小切口介入，打造具有烟火气的亮点服务，形成能准确反映共性需求或典型问题的特色服务项目，实现社工点之间的服务联动。点层面则应扎实做好兜底服务和社区问题解决工作，更好体现社工服务的价值。

（3）基于上述服务设计策略调整，建议自下而上扎实开展社工点的需求摸排，建议完善“三图”绘制工作，详细描述特殊困难群体分布、社区资源和社区问题，充分发挥“挂图作战”作用，尤

其是资源的挖掘利用和社区问题的准确呈现。

（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

对街道工作配合度很高。在开展工作的过程中态度很端正，会为工作想法设法做出特色和亮点。能完成工作目标。

2.需要关注的地方

进一步加强和优化与各社区的深度合作。持续提升机构工作人员能力素质。把工作更加提升，做出项目亮点。

（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）项目团队深入开展对社工专业能力提升的需求分析，形成了《社工专业能力提升需求的分析报告》与《社工专业能力提升建设规划》，推动社工更加清晰认知自身特长优势与工作目标，制定个人成长计划，通过个别督导增强实务能力，在团体督导中实现

经验共享,积极参与各类专题培训,有效强化理论与实务知识储备,有一定成效。

(2)项目推动构建“社工站服务咨询委员会”联动协调机制,从而进一步推进项目社工与直聘社工的服务合作与转介联动。双工每季度召开主题性联合服务会议,沟通反馈民生兜底服务情况和困难,商议解决方案及下一步重点工作;恒常联动落实兜底民生服务,联合跟进疑难个案、公益集市活动、安全宣传教育活动和公共空间微改造等服务,有效提升了兜底民生服务质量。

(3)项目建立了相对完善的安全管理制度体系,明确划分了安全管理责任主体,恒常化开展安全检查及做好台账管理,通过定期开展专题安全教育培训及应急演练等工作,有效提升社工安全意识和应急处理能力,保障社工站的安全、顺畅运行。

2.需要关注的地方

(1)目前项目在研究成果方面缺乏突出表现。建议系统梳理项目实施过程中的经验与成效,撰写高质量案例文章,并积极向国家级杂志刊物投稿,以此提升项目的示范效应和社会影响力。

(2)项目团队需进一步加大工作经验和服务的推广力度,制定具有较高可行性的宣传计划,拓展多元化的媒体宣传平台和渠道,积极争取在国家、省、市级等具有广泛影响力的电视、网站、刊物等媒体平台上报道项目动态,提高服务的社会知晓度。

（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

兜底全覆盖，指标完成情况较好。

2.需要关注的地方

深入挖掘社区慈善资源。

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。本次南石头街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，南石头街社工站本次中期评估的分数为 84.36，本次中期评估的等级为：良好。



五、结语

海珠区南石头街社工服务站在海珠区民政局、南石头街道办事处的大力支持下，在广州市同心社会工作服务中心的努力下，已顺利运营 5 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 5 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，未来南石头街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议聚焦党建服务项目化品牌打造工作。社工站应积极推动党支部成立，通过强化“党知识学习小组”的学习模式，提升全站社工的政治思想站位，全力打造党建引领的服务阵地。进一步促进“党建+”与专业服务优势的深度融合，适时调整“站一片一点”层面的服务策略。借助“五社联动”机制，精准对接辖区内多元主体，汇聚各类资源，助力“站一片一点”层面聚焦重点服务项目的开展，从而凝练出具有特色的党建引领服务项目品牌。

2. 建议聚焦 17 类困难群众和特殊群体兜底民生服务的精细化提升，着重提高兜底服务对象建档质量与服务水平。社工站可进一步优化调研方法，深入挖掘兜底服务对象的实际需求以及社区共性问题。在服务档案、服务记录、服务计划等文书撰写过程中，提升

表述的精准性与全面性，避免出现同质化、泛化及笼统化的问题。严格依照服务等级、探访服务制度以及探访频率要求，切实落实对兜底对象的探访工作。

3.建议进一步深化对“挂图作战”的理解与应用。社工站应持续优化社区“三图”，对背景信息进行筛选与简化，突出标识并呈现重点信息。系统梳理辖内社区资源，精准提炼社区问题并明确问题范围，以此提高“三图”在个性化服务计划制定过程中的指引性，以及在常态化服务开展中的实用性。

- 附件：1.广州市南石头街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
2.广州市南石头街“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4月1日

