

# 2024—2025 年度海珠区南洲街社工服务站 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：广州市海珠区南洲街道办事处

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26日





# 2024—2025 年度海珠区南洲街社工服务站 中期评估报告

南洲街社工服务站（简称南洲街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对南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 名工作人员对南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。南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 26 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，对南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**

评估小组对南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，对南洲街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据南洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成南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南洲街社工站，并由南洲街社工站转发给南洲街道办事处。

#### **4.出具中期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、南洲街道办事处、南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南洲街道办事处和南洲街社工站。

#### **（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

南洲街社工站位于广州市南洲路时代廊桥一街 10 号二楼，辖内共有 13 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2019 年 8 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 23 名，其中持证社工 18 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 14 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 29 日至 2025 年 6 月 28 日。

### （二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2219 个，入户探访 712 个，分别完成协议指标量的 111.12%、70.5%；咨询个案结案 21 个，完成协议指标量的 70%；专业个案接案 39 个，服务 197 节，结案 27 个，分别完成协议指标量的 55.71%、46.9%和 38.57%；完成小组 11 个，66 节，服务 438 人次，分别完成协议指标量的 55%、55%和 60.83%；完成大型社区活动 3 次，服务 379 人次，分别完成协议指标量的 75%、94.75%；完成中小型社区活动 19 次，服务 785 人次，分别完成协议指标量的 82.61%、99.37%；新登记志愿者 75 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 150%、



7%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，南洲街社工站除专业个案服务节数、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）在人员配置与管理方面，经逐一查阅社工档案并核实人员状况，社工站依据协议要求应配备 20 人。当前，每月平均配备社工 23 人，其中平均持证社工 18 人（中级社工师 4 人，助理社工师 14 人），持证社工比例达 90%。关于社工到岗情况，社工总人数应到岗 120 人次，实际到岗 136 人次；持证社工应到岗 60 人次，实际到岗 109 人次；非持证社工到岗 27 人次。从业两年以上的社工平均有 19 人，占协议要求配备人数（20 人）的 95%；持续在岗 19 人，稳岗率达 95%。社工站项目负责人持有中级社工师职业水平证书，有 6 年以上社会工作从业年限，资质和资历符合相关要求。社工站已建立人事管理制度，社工均签订了《劳动合同》。在继续

教育方面，按照评估进度要求，社工继续教育培训时数应为 720 小时，实际完成时数为 1351 小时，达标率为 187.6%。

(2) 在专业规范管理方面，社工站建立了个案、小组、社区服务等专业流程及指引，组织开展社工专业伦理督导与评核工作，完善了社工站服务质量监控制度，实行中心主任对片区服务项目的审批机制，以此加强服务质量监控，能够依据实际情况及时调整人员部署，不断契合服务需求，展现出良好的管理灵活性与适应性。

(3) 社工站内部构建了服务整改机制，针对前期评估意见制定整改计划。通过分片区组织服务对象座谈会、与购买方及村（居）委员会主任会谈、发放电子调查问卷、电话访问和面访等多种形式与途径，拓宽了服务意见的收集渠道，彰显了对服务质量持续改进的重视。

## 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) 在社工专业价值观和伦理评核过程中，发现部分社工测评分数偏低。建议加强专业教育与实操培训工作，可通过定期组织理论学习、案例分析以及伦理督导等活动，强化社工的专业价值观与伦理意识，提升社工在实际工作中对专业价值观和伦理的践行能

力。

(2) 建议对社工站层面的管理制度、员工手册等进行更新完善，确保相关制度契合当前管理需求；依据现行的“站—片—点”架构设置与服务模式，重新梳理并制定岗位职责、考核细则等工作标准，使各岗位工作内容与考核要求更加明确、规范。建议建立台账资料定期审查制度，针对督导记录、个案服务档案、服务监测等工作进行定期检查，并及时反馈检查结果，以此提高管理工作的实效性与针对性，保障项目服务质量。

(3) 在项目宣传方面，社工站周边路标指引不够清晰，一定程度上影响了服务对象获取服务的便捷性。建议协调政府部门，在相应主干道或路口增设路标指引，提升项目在社区内的知晓度，方便服务对象能够顺利找到社工站，及时寻求服务。

#### **(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) 东风片区，该片区范围包括：桥南社区、中约社区、西约社区、东约社区。

①片区针对 111 户 118 名困难群众和特殊群体开展工作，其中

桥南社区 42 人 39 户、中约社区 18 人 16 户、西约社区 22 人 22 户、东约社区 36 人 34 户。实现分层分类建档，建立完备的“一户一档”“一人一案”，建档率达 100%，做到建档全覆盖。服务团队熟悉服务对象情况，能根据实际及时撤销或新增建档，保障信息精准与时效。

②各社区的社工点聚焦不同服务重点。桥南社区致力于提升村居民公共环境卫生意识；中约社区助力来穗人员社区融入与参与；西约社区强化居民社区安全意识；东约社区关怀留守长者群体。通过培育志愿者服务队、搭建社区参与平台，整合资源，推动来穗人员参与社区卫生与消防建设，为留守长者提供照顾支持，服务获社区和居民认可，相关案例登载于“广州社工”公众号，在促进社区融合方面成效显著，如中约社区通过多彩活动增进交流，提升来穗人员归属感；西约社区借消防安全活动推动社区共融。

③社工资源整合能力突出，联动广州市志愿者协会、爱心企业等多元公益力量与社区资源，为困难群众和特殊群体提供物资支持与情感关怀。在中秋、重阳等节日开展慰问活动，既给予生活物资，又促进社区成员交流互动，增强社区凝聚力。

④针对上期评估意见，片区积极整改，持续优化服务设计，加强“五社”力量合作，展现出积极进取、不断提升服务质量的专业态度。

(2) 三滘片区，该片区范围包括：西滘社区、池滘社区、后滘社区。

①片区社工对 17 类困难群众和特殊群体实现全建档，片区共有 196 户 256 人，其中后滘社区（实际建档 47 户 56 人）、西滘社区（实际建档 116 户 167 人）、池滘社区（实际建档 37 户 43 人）。片区人员稳定，持续与 17 类困难群众和特殊群体建立服务关系，社工熟悉群体情况，通过个案、日常探访满足服务对象在政策资源运用、物资获取、情感支持等方面需求。

②片区需求调研做得较为细致，运用多种方式了解片区需求。访谈街道公服办人员、村（居）委会人员及志愿者骨干，掌握工作方向与志愿服务困难；针对 17 类困难群众和特殊群体开展问卷调查，全面了解其在经济、健康、社会支持、日常生活等方面状况。据此得出发动社会力量参与服务、增强 17 类困难群众和特殊群体社会支持的结论，并设计“乐享生活”社区支持计划、携手共助·南洲暖心桥计划。

③片区三个社工点针对 17 类困难群众和特殊群体在社区开展常规性服务，丰富其日常生活与社会链接，邀请志愿者参与。后滘社区 20 名、池滘社区 21 名 17 类群体参与，池滘社区覆盖率达 50%；西滘社区通过发动志愿者，尽力邀请众多 17 类群体参与。常规性服务探索增强了社工与群体、群体与志愿者及社区间的联系，丰富

社会交往与支持。

④社工链接资源意识与能力较强。西滘社区链接物资资源 3.4 万，惠及 73 户困难群众和特殊群体；池滘社区联动幼儿园、物业公司等筹集 0.5 万物资和约 0.6 万社区基金，惠及 38 户困难群众和特殊群体，并邀请多方参与社区登革热预防宣传；后滘社工点链接物资资源 1.4 万余元，募集社区基金超 1 万元，对 17 类困难群众和特殊群体覆盖面广。

(3) 沥滘片区，该片区范围包括：环秀坊社区、西村社区、水基社区、新鱼社区、大沙社区、珠江御景湾社区。

①困难群众和特殊群体的管理数据清晰，本年度更新困难群众和特殊群体名单，累计建档 253 户 291 人，建档率 100%。

②片区关注拆迁衍生的社区环境卫生及消防安全隐患，组建 17 支党员志愿队伍在 6 个社区开展服务，消防安全检查以常态化志愿服务形式落实到兜底人群家中，服务覆盖面广、成效明显。社工在志愿者动员、组织、培育方面展现出专业素养。

③经查阅资料，片区社工提供的个案服务能精准分析需求，服务策略有效回应需求，切实满足服务对象需求，专业成效显著。

## **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，服务质量有以下几方

面需要关注：

（1）东风片区，该片区范围包括：桥南社区、中约社区、西约社区、东约社区。

①建议进一步规范探访机制与建档信息。当前，在探访机制表述、个人建档服务计划表以及家庭信息汇总表中，三级、四级对象的跟进频次和形式存在不一致的情况。例如，探访机制规定“三级定期一个月探访一次，四级定期一个月跟进一次”，而个人建档服务计划表中三级和四级多勾选“每月一问候（含电访、微信、短信等形式）”，《家庭信息汇总表》中又统一表述为“每月一次”。建议对相关内容进行重新审视与修改，确保各表格信息一致、准确无误。此外，若服务对象个人建档中评估结果等级与服务等级不一致，应在评估结果等级表格上清晰标注调整原因、依据以及日期。

②在需求调研方面，建议综合运用问卷、访谈、观察等多种调查方式，并结合过往服务经验，以量化数据支撑调查结论，从而提升调研的可靠性。针对片区整体及服务对象个体，需进行多维度需求评估。在片区层面，明确服务重点；在个体层面，将服务计划具体落实到档案之中。目前，社工点存在调研计划与执行、报告不一致的情况；服务对象个人计划多仅体现在探访频次上，过于笼统；片区调研访谈样本量仅 10 人，数量偏少，难以有效支撑调研结论。同时，建议社工深入思考，增强调研访谈深度，充分发挥个别访谈

的深度和质性优势，围绕访谈提纲深入提问，深度挖掘服务对象的真实需求。

③建议进一步优化政策宣传工作。目前个案中存在部分资源链接及政策咨询类型。对于兜底民生政策宣传这一常态化服务，社工应思考如何运用专业手法和评估方法，进一步提升并展现宣传成效。片区需整理困难群众和特殊群体常用政策文件，针对普及性政策积极推广，扩大宣传覆盖面。面对服务对象的政策咨询，要提供清晰解答和精准指导，充分展现专业性。同时，针对每次政策宣传活动应独立建档，以便后续追踪评估。

(2) 三滘片区，该片区范围包括：西滘社区、池滘社区、后滘社区。

①建议进一步完善社区“三图”，提升挂图作战能力与联动效益。目前，片区的《社区地图》采用 A4 打印，图片较小，不利于查看及用于分析。《社区问题图》未能标注社区问题发生地，在调研过程中虽提及消防安全、活动空间等问题，但未能进一步调查了解相关问题的原因、发生地、涉及的主体以及如何运用社区资源辅助推进社区消防、空间拓展等工作的开展。同时，建议在《社区资源图》中围绕年度服务重点对社区资源进行盘点，对资源进行分类分析，如已联动的资源、有待联动的资源等，并从联动的范围与联动的深度两个维度进一步提升完善。



②建议具体化慈善资源服务平台，明确社区不同主体汇集到平台后的角色功能以及主要目标。目前，片区联动的社区主体有社区居委会、社区卫生服务中心、颐康中心、物业管理公司以及部分企业等，现有的联动模式更多体现在社区活动中的联动，一般为社工开展服务提供场地、物资、人力等资源。但对于慈善资源服务平台具体是什么，平台承载的具体功能以及目标，各主体在其中的角色和发挥的作用是什么，仍需进一步探索。建议片区对此进行深入思考与探索，结合服务重点对平台进行定位，对联动工作进行目标锚定，以便在末期评估时能更好地梳理服务成效。

③建议在片区服务策略指引下发展社工点的服务特色，并提升服务的连续性。片区通过调研把握 17 类困难群众和特殊群体需求以及社区治理的主要议题，并设置了“暖心桥”计划，各个社工点围绕主要方向开展服务。但在具体落实到社区时，未能更好地结合社区的特点、资源等体现出服务的差异性与特色，例如西滘社区特殊长者较多，池滘社区室内活动空间有限等，可结合相应的具体情况设计具有在地特色的服务。同时，建议加强服务的连续性，例如在“串享乐趣兴趣小组”开展后，可考虑服务的受欢迎程度，寻找爱心商家和人士捐赠物料或向社区基金捐款，使服务得以持续开展。参与者制成的手工制品可用于后续的义卖或作为捐赠纪念品进行派发。学有所成的服务对象，可面向更多群众进行教学与体验活动

等，扩大服务的影响力。

(3) 沥滘片区，该片区范围包括：环秀坊社区、西村社区、水基社区、新鱼社区、大沙社区、珠江御景湾社区。

①建议关注探访的质量。一是部分对象的服务频次未达到指标内“每月至少一次探访”的要求，尤其要关注困儿服务，半年期间仅以电访替代探访、未直接接触困儿本人的情况较为普遍，与困境儿童家庭的关系维持出现了明显问题（存在上一周期能较好互动而本周期却难以维系的情况），片区层面应及时反思原因，调整服务方法。另外，对于处于特殊学业阶段（如幼升小、小升初等）的困儿对象，需要重点关注其环境适应、学业进展、情绪压力等方面的问题，持续跟进。上门探访不应仅局限于口头的嘘寒问暖，可联动多元主体共同开展有质量的服务，使服务对象有明确的服务获得感。如为失能或半失能长者（残疾人）提供专业家居环境评估、安全宣教、家庭康复技巧指导、学业辅导、情绪支持等。如遇拒绝服务的情况，应做好情况说明和服务频次（方式）变更的确认。

②建议关注特殊及困难群众分级评估结论的准确性。存在未入户、未接触服务对象本人情况下直接出具分级评估结论的情况，这样的结论不可靠，应明确分级评估的服务操作规范。

③建议进一步明确分类人群需求。现有的残疾人建档资料主要体现一般人口信息，其个体服务需求特别是生活、就业、健康、社

区融入等方面的表述不多，残疾人服务多为工疗站学员集中服务，分散在社区和家庭的残疾人是否有服务需求？有何种服务需求？片区把握不准。建议补充人群基数较大的残疾人分层分类需求，按照需求制定分类干预策略。

## **（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落实整改措施。当前，已妥善完成志愿者队伍与志愿者骨干档案资料的分类整理工作，规范统一了档案封面内容、标题及名称。

（2）服务监测板块的服务指标完成情况良好。在本评估周期内，成功新培育 75 名志愿者、14 名志愿者骨干、2 支志愿队伍，并维系了 8 支活跃志愿队伍。辖区内社区慈善基金实现 100%全覆盖设立，且每个基金管委会中均有社工作为成员参与。“1+13”社区慈善基金共筹集资金约 12.14 万元，其中 13 个社区慈善基金筹集资金约 8.65 万元。社工积极投身社区慈善基金的筹募与运作，通过开展“和谐南洲，共融共享”项目，链接社会资源，助力辖区

内 11 名低保、残疾、重残、困境儿童群体解决诸如安全隐患、生活、出行等急切需求。

(3) 通过对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，受访服务对象的总体满意度达 93.7%。受访对象反馈，社工有定期联系、关心和慰问他们。

## **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) 建议社工站进一步强化志愿档案管理的规范化，完善材料细节。例如，部分志愿者骨干档案封面存在姓名错误，还缺少志愿者骨干评定表和目录等关键内容。

(2) 建议加强社区慈善基金的项目化运营。建议社工站总结提炼社区慈善项目的经验与模式，加大社区慈善基金项目用款计划的力度，进一步联动辖内多方资源主体，充分发挥社工在社区慈善工作中的主体作用。

(3) 在满意度调查过程中，有一名受访对象提出可减少电访次数，表示有需求会主动联系社工；一名受访对象反映曾提交需求

申请但未获回复；一名受访对象称提出卫生清洁需求后未得到社工回应；还有多名受访对象认为社工能力有限。鉴于此，建议社工站加大“双工联动”探访力度，与服务对象建立更为良好的关系，深入挖掘服务对象的实际需求。

## **（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）社工站创新采用“党员+社工+志愿者”模式，成功将党组织党员的先锋资源融入服务体系。通过实施“红心学习计划、红色堡垒计划和红色服务计划”，扎实推进社工党员和入党积极分子的政治学习与主题教育，有力促进党组织对社区公益服务和志愿服务的引领作用，高效推动政策宣传、困难帮扶及基层服务工作。期间，先后组织6次主题学习，留存3份学习记录；开展25场涵盖“关爱、平安、环保”等主题的共建服务活动；联动50位党员参与12场社区探访；链接价值6万多元的物资，帮扶268人次的特殊困难群体；协助街道开展52场政策宣传活动，并积极投身全街消防排查、流浪巡查、登革热巡查、拆违、创文等工作，切实实现党建与服务的深度融合、协同发展。

(2) 服务紧密围绕兜底民生保障这一核心任务，构建完善的“双岗、双工”联动机制，规范服务流程。为街道 17 类困难群众和特殊群体的 544 户 647 人全面建档，借助“一户一档”“一人一案”精准识别服务需求，并严格落实“社工站探访机制”和“特殊困难群体兜底保障社工服务机制”。累计开展探访服务 712 人次，组织 10 场次重大节日探访活动。持续发挥“红棉守护”热线两条主线和三条副线的服务功能，完成“战时、平时”服务共计 2219 人次，以实际行动织密民生保障网络。

(3) 服务设计紧密贴合南洲街实际情况，积极响应上期评估整改建议，优化需求调研工作，全面细化“三图”，大幅提升其信息量与服务指导性。制定清晰可行的站、点年度计划，深入梳理各社工点的问题及需求，结合片区特色，精心打造“创融、创享、创安”特色亮点服务，探索“‘5S-2W-3C’站一片一点”服务模式。同时，健全“五社联动”机制，签订联动协议，召开联动会议，在社区社会组织培育备案、志愿服务覆盖以及社区慈善资源筹集等方面表现出色，为提升“五社联动”成效筑牢基础。

## **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) 社工站党组织建设存在薄弱环节，党员社工仅1人，队伍结构亟待优化。建议加快组织培育进程，创新形式，创造条件，以满足党的组织全覆盖要求。当前党小组设置跨多个社工站，不利于就近开展学习教育。建议以“学习小组”形式在各社工站单独设立，强化政治学习常态化职能。现有的由三个计划构成的党建项目，多为常规性学习和服务，重点不够突出。建议围绕特殊困难群体服务，聚焦红色队伍培育或红色力量激发，打造具有党建元素、地域特色和专业优势的党建服务品牌。

(2) 服务设计在站、片、点服务逻辑框架搭建方面存在优化空间。目前呈现的“服务需求清单”、“社工点问题及片区划分”、“年度框架”多为总分式左右结构，无法清晰展现站、片、点之间的逻辑关联。建议树立“以社工点为基础，聚焦兜底服务与问题解决；以片区为枢纽，联动各点，打造满足共性需求或解决典型问题的特色亮点服务；站统筹，体现党建引领、五社联动”的服务设计理念，注重站、片、点之间的联动呼应与服务层级的递进关系。此外，特色亮点打造应突出对特殊困难群体服务的介入视角，项目名称力求通俗易懂、具象化，避免过于概念化。

(3) “五社联动”机制在具体服务中的体现不够鲜明。建议在服务过程中，将“五社”元素作为项目推进、问题解决及疑难案例处理的重要力量支撑。强化社区社会组织、社区志愿者参与社区

服务活动的开展力度，提高社区慈善资源筹集在社区公益慈善活动中的参与度，充分发挥村（居）委会的引领作用和社工的专业支持力量，运用联动机制阐释项目成效与问题解决成果，避免出现“五社联动”与服务实践“两张皮”的现象。

### **（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**

本年度社工队伍总体保持稳定，能按照街道的工作部署配合做好相关的重点工作。在困难群众的服务方面能做到全面、服务态度良好、服务方式多样化，能确保该群体整体平稳、安全。

#### **2.需要关注的地方**

- （1）加强宣传，对服务中出现的亮点及时总结提炼、复制。
- （2）加强服务的主动性，让服务对象接受多样化、个性化服务。
- （3）加强队伍建设。

### **（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) 项目团队注重社工专业能力提升，制定了社工培养计划，指导每位社工制定了成长计划及按照计划参与培训、督导和学习交流活动，并对实施情况跟踪和总结，依据实际情况灵活调整培养策略，保障社工人才培养的精准性与高效性。

(2) 双工联动机制成效显著。项目团队制定了双工双岗联动机制，指引双工服务合作与转介。项目社工联合事务性岗位社工及13个社工点的服务性岗位社工合作开展民生政策宣传、入户探访、节假日大型活动等服务，共同促进本辖区的兜底民生服务发展。

(3) 项目多元宣传推广效果突出。项目采用多渠道、多形式的社区宣传推广策略，线上，依托公众号、视频号等自媒体平台，每周定时推送活动信息、服务资源等内容；线下，借助13个社区宣传栏实现服务信息的月度动态更新，并通过印发宣传单张、服务手册及刊物等方式，积极推广社工站服务。此外，与社区媒体平台建立长期稳定的合作关系，持续报道社工站服务动态，将封闭式小区内的社工站转变为辐射周边的“服务枢纽”，用宣传和服务突破物理空间限制，扩大服务覆盖面。

## 2.需要关注的地方

(1) 项目团队尚未建立完善的内部共学长效机制。建议进一步优化专业能力提升体系，在现有培训和督导的基础上，着重加强

内部共学和内部督导等支持体系的建设，打造常态化、主题鲜明、效果显著的内部共学体系，不断提升团队的专业素养和协作能力。

(2) 成果宣传工作有待强化。结合已汇编的服务案例集，建议项目团队进一步整合内外部专业资源，协助提炼总结服务经验，优化文章质量，争取在国家级期刊杂志上发表文章。同时，积极拓展国家级、省级媒体宣传渠道，持续提升项目的社会美誉度和专业影响力。

### **(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**

服务指标质量完成情况较好。

#### **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。本次南洲街社工站的反馈如下：

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

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、南洲街道办事处、南洲街社工站对评估报告初稿无异议。

#### 四、评估等级

经过评估，南洲街社工站本次中期评估的分数为：85.98，本次中期评估的等级为：良好。

#### 五、结语

海珠区南洲街社工服务站在海珠区民政局、南洲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.建议社工站加强党组织后备力量培育，强化党员服务队伍建设；以“党学习小组”方式深化同工党建引领的理解和提高思想政治的站位；聚焦困难群众和特殊群体兜底服务，融入更多党建元素打造在地特色党建服务品牌。

2.建议社工站深化需求调研精准度与服务标准规范化。社工站需强化调研需求科学性,针对不同群体,结合定量问卷、深度访谈、参与式观察等多种方式,确保有效样本量,提升调研数据代表性与结论可靠性;加强落实探访服务机制,细化服务等级与探访频率,同步关联服务档案信息更新,保持服务数据一致,进一步提升困难群众和特殊群体服务水平与建档质量。

3.建议社工站进一步加强社区资源整合。社工站目前通过社区活动方式联动社区居委、医院、企业等资源开展服务,对于慈善资源服务平台的功能、目标、主体角色定位等有待明确与探索。建议社工站建立“南洲街社工站慈善资源库”,加强整合辖区内外多元资源,建立可持续慈善资源生态,提高匹配资源精准度助力困难群体缓解困境。

附件: 1.广州市南洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市南洲街“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