

2024—2025 年度海珠区南华西街社工服务站 中期评估报告

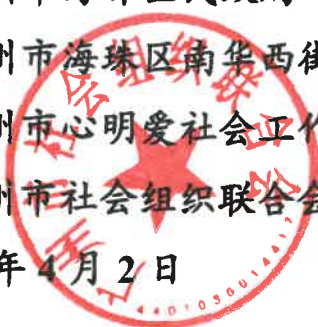
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区南华西街道办事处

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 4 月 2 日



2024—2025 年度海珠区南华西街社工服务站 中期评估报告

南华西街社工服务站（简称南华西街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对南华西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 名工作人员对南华西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。南华西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 4 月 2 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华西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，对南华西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

南华西街社工站结合《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

评估小组对南华西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，对南华西街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

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

事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、南华西街道办事处、南华西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华西街道办事处和南华西街社工站。

（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

南华西街社工站位于广州市海珠区同福西路龙光里 13 号，辖内共有 12 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2024 年 7 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 24 名，其中持证社工 18 名（中级社工师资格 5 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 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 3509 个，入户探访 2833 个，分别完成协议指标量的 92.34%、97.69%；专业个案接案 25 个，服务 146 节，分别完成协议指标量的 52.08%、50.69%，结案 15 个；完成小组 4 个，24 节，服务 204 人次，分别完成协议指标量的 50%、50%和 53.13%；完成大型社区活动 17 次，服务 3240 人次，分别完成协议指标量的 106.25%、202.5%；完成中小型社区活动 20 次，服务 992 人次，分别完成协议指标量的 83.33%、137.78%；新登记志愿者 144

名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 6 支，分别完成协议指标量的 72.00%、100%和 300%。（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，南华西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 24 人，其中持证社工 18 人（中级社工师 5 人，助理社工师 13 人），持证社工占协议要求配备社工总数（20 人）的 90%，从业两年以上社工 14 人，占协议要求配备社工总数（20 人）的 70%。社工总人数应到 120 人次，实到 146 人次；持证社工应到 60 人次，实到 106 人次；非持证社工 40 人次。社工站有建立人事管理制度，社工有签订《劳动合同》。

（2）规范化管理方面，社工站有比较完善的人事管理制度、人员岗位职责以及专业和绩效考核办法，有个案、小组、社区服务等专业服务规范流程和指引，坚持每月度进行专业知识和机构文化

考评，开展内部片区文书互检，开展绩效考评；机构层面统筹定期开展季度文书互检和预评估工作，激励社工不断完善自我和促进服务不断改进。

（3）项目宣传方面，社工站制定有年度宣传计划，并制定了较详尽的月度宣传计划，通过社区宣传栏、网络、公众号、举办社区活动等多种途径和方式推广社工站的服务，编印有《南华心语》期刊和宣传画册，还制作了宣传视频等多种宣传资料，截至 2024 年 12 月，共发布推文 65 篇次，阅读量达 6192 人次；获省级媒体报道 4 篇次，收到服务对象赠送锦旗 3 面，感谢信 1 封。

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）建议优化人员配备与管理能力提升。在人员配备方面，当前社工站主任累计从业年限未满六年，且仅具备助理社工师职称，其在专业资质和管理经验层面存在提升与积累的空间。依据人员配备要求，建议社工站主任尽快考取中级职称，以增强专业能力。为强化社工站管理层整体实力，建议重点加强管理层的专业培训与管理能力培育工作。制定系统化培训计划，通过专业课程学习、案例分析研讨等方式，提升管理层的专业知识与技能水平。同时，注重

在实际管理工作中积累经验，鼓励管理层参与各类管理实践活动。此外，持续发挥督导的作用，借助督导的专业视角与丰富经验，为管理层提供有针对性的指导与支持，助力社工站服务质量实现持续提升。

（2）建议拓宽服务意见收集与优化反馈机制。社工站在服务对象意见收集方面已设立群众意见收集信箱，并坚持定期开箱登记，但至今尚未获取对改进服务具有实质性价值的建议。为深入了解服务对象的真实需求，建议社工站采用更为直接有效的联系方式。定期举办服务对象座谈会，为服务对象搭建面对面交流的平台，鼓励其畅所欲言；设计并发放线上问卷，利用网络便捷性扩大调查覆盖面，及时收集服务对象的反馈意见。随后，对收集到的意见进行汇总、深入分析，针对性地制定改进措施，并将改进结果及时反馈给服务对象，形成闭环管理模式。充分运用群众路线这一重要方法，持续促进服务质量的改进与提升。

（3）建议强化项目宣传工作，社工站在项目宣传方面已取得一定成果，但网络地图等宣传工具仍有优化空间。建议社工站密切关注网络地图的更新工作，确保地图上社工站的信息准确、全面，涵盖服务内容介绍、站点位置导航等关键信息，以便服务对象能够快速查询到社工站，并清晰了解其所提供的服务，提升社工站的可及性与知晓度。

（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：兆龙里社区、龙武里社区、聚龙社区

①片区充分发挥“双工联动”机制与“广州社工红棉守护热线”的作用，借助入户、电话、微信等线上线下相结合的方式，深入了解 17 类困特群体的家庭结构、健康状况等基本信息。在半年服务期内，严格按照“一户一档”“一人一案”的要求，完成对困难群众和特殊群体的建档工作，实现建档全覆盖，建档率达 100%。共完成 344 户 433 人的建档，其中龙武里社区应建档 80 户 96 人，实际建档 80 户 96 人；兆龙里社区应建档 104 户 136 人，实际建档 104 户 136 人；聚龙里社区应建档 160 户 201 人，实际建档 160 户 201 人。

②片区积极调动各类社会资源，截至 2024 年 12 月 31 日，链接的社会资源物资折合价值 93724 元，资金合计 40125.9 元，总额超 13 万元。并依据困特群体的实际需求，精准适配服务，为其提供相应的物资支持与信息支持，切实保障该群体的基本生活。

③片区在服务过程中秉持优势视角，注重社区内生动力的挖掘与发展。成功组建“南华西守护星”服务队，队员涵盖低保对象、孤寡长者、残疾人及其家属等。通过参与服务，有效发掘了困特群体的自我价值，增强了他们面对生活的信心。

（2）第二片区，该片区范围包括：鳌洲社区、敬和里社区、福安社区

①片区对困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，建档率达100%，共完成410户494人的建档工作，覆盖低保对象、特困人员、独居长者、困境儿童等多类群体。运用“一户一档”“一人一案”的方式，动态掌握服务对象需求，实施精准帮扶。其中鳌洲社工点困难群众和特殊群体总数为83户106人，建档83份；敬和里社工点困难群众和特殊群体总数为190户232人，建档190份；福安社工点困难群众和特殊群体总数为137户156人，建档137份。

②片区资源整合能力突出，通过党建引领和“五社联动”机制，成功联动社区党委、医院、慈善机构、企业等，搭建起社区支持网络。累计链接社会资源折合价值超12万元，涵盖物资与资金等。这些资源转化为情绪支持、物资援助、政策宣传等服务，显著提升了服务对象的生活质量与幸福感，增强了社区凝聚力，且获得新闻媒体2篇服务报道。

③“有为南华西”社区邻里互助项目成效显著，通过“邻里融

情”“互助成长”和“个性关怀”三个子计划，有力推动了困难长者和居民的社区参与及社会融入。“邻里融情”计划借助义剪、义诊、人文关怀等活动，为困难长者搭建多元社区互动平台，增强其社会价值感与幸福感；“互助成长”计划引导困难长者参与志愿服务，实现自我价值与社会价值的双重提升，有效解决困难群体实际问题，提升其自我认同感。

（3）第三片区，该片区范围包括：洲头咀社区、海天社区、德和新社区

①“尝暖南华西”社区增能支援项目服务设计完善，涵盖微观、中观、宏观三个层面的服务内容，在促进残疾个体增能的同时，积极营造包容友爱的社区氛围。

②社工积极营造社区慈善氛围，依托社区慈善基金以及社会组织、爱心商企的力量，为困难群众和特殊群体开展“微改造”和“微心愿”服务，提升他们的获得感与安全感。

③片区通过“双工联动”等方式，扎实开展兜底民生政策宣传服务。有完整的服务过程记录与服务总结，有效提高了困难群众和特殊群体对社会福利政策的知晓度与利用度，提升其幸福感。

（4）第四片区，该片区范围包括：后乐园社区、厚德社区、永兴社区

①片区社工团队配备4名全员持证的专业社工，其中2人具备

在地服务经验，保障了服务的稳定延续性。团队秉持专业化服务理念，在实务操作中展现出严谨态度与良好职业素养，形成规范完整的整体服务流程，服务文档按评估要求有序归类，索引清晰。

②社工对片区的社区环境及各类困特群体的数量与分布情况了如指掌。17类困难群众及特殊群体共292人244户，厚德社区应建档93人81户，实际建档93人81户；后乐园社区应建档93人75户，实际建档93人75户；永兴社区应建档106人88户，实际建档106人88户，实现建档服务全覆盖，做到服务底数清晰，并通过漫步社区完成“三图一表”绘制。

③社工发挥在地化服务优势，社工团队履行资源链接者、支持者、倡导者等多种工作职责，整合辖区内多元资源，为片区困难群众和特殊群体提供爱心物资、探访慰问、政策咨询等物质及政策服务，切实解决他们在生活中面临的实际困难。

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：兆龙里社区、龙武里社区、聚龙社区

①建议进一步完善服务的需求评估，加强多元评估方式的有效

融合，不仅要广泛收集信息，更要深入探究需求问题的本质，精准分析以明确服务需解决的具体问题、设定清晰目标，并规划可行的服务路径。同时，着重关注困特群体内部的差异，进行细致分类与分析，为后续提供精准、个性化服务筑牢根基。

②建议优化服务规划。社工团队需强化片区服务意识，先从站点层面汇总服务需求，再依据整体需求自上而下地合理安排站点服务。此外，增强服务的项目管理意识，对服务目标进行清晰划分与细化，明确各服务策略点的指向，详细规划具体服务内容、名称、类型及数量等，使服务规划更具系统性与可执行性。

③鉴于片区人户分离现象普遍（接近6成），建议制定针对空挂户的建档、跟进及风控机制。在对在地17类困特殊群体建档时，密切关注需求评估问题的服务跟进，并做好相应服务记录，确保服务覆盖全面且精准。

（2）第二片区，该片区范围包括：鳌洲社区、敬和里社区、福安社区

①建议进一步优化需求调研与问题分析。优化调研资料整理工作，综合运用问卷法、访谈法等多种手段广泛搜集需求信息，并将问卷、访谈提纲及原始调研材料妥善归档，作为有力的佐证资料。强化数据分析与因果剖析，尽管各社工点数据分析结果有别，但目前服务建议趋同。应深入挖掘调研数据的因果关系，提升调研结果

的聚焦性与对实际服务的指导性。此外，拓展调研范围，除针对17类困难群体外，补充对社区问题和民生政策宣传服务的调研，以便全面把握社区需求。

②建议逐步优化建档工作与服务对象服务计划。当前建档工作在分级标准、服务对象情况及问题简述方面较为明晰，但档案中服务计划缺失，家庭信息汇总表中的服务计划仅体现探、电访的形式与频次，缺乏服务内容的个性化。建议社工结合服务对象的生存环境、心理健康、社会支持等具体困难，制定更具针对性的服务计划，切实贯彻“一人一档”的理念。同时，确保服务计划与家庭信息汇总表保持一致，使服务规划与执行紧密相连。

③建议持续优化“三图”工具的功能性，尤其是社区资产地图。应全面展示社区资产的状态、结构及其相互关系，深入剖析重点资产的使用情况，进行筛选与甄别，充分挖掘资产价值，有效运用社区资源解决社区问题，推动社区发展。

④建议持续提升志愿者队伍的多样性和稳定性。片区已孵化3支志愿者队伍，但志愿者来源单一，主要为社区党员和初老长者，且专业能力与服务稳定性不足。建议扩大招募范围，吸引社区居民、学生、企业员工等多元群体参与志愿服务，丰富志愿者队伍构成。加强志愿者能力建设，定期开展心理健康知识、沟通技巧等专业培训，提升其服务意识与能力。建立激励机制，通过表彰优秀志愿者

等方式，增强志愿者的参与积极性与稳定性。

（3）第三片区，该片区范围包括：洲头咀社区、海天社区、德和新社区

①目前三个社工点的调研结论、服务计划内容同质化严重。建议各社工点将调研数据与“三图一表”等基础性资料相结合，制定具有针对性的服务计划，满足不同社区的独特需求，提升服务效果。

②年度服务计划内部逻辑性有待加强，与社区韧性理论呼应不足，调研结论与年度目标衔接不紧密。同时，对分计划的定位不够精准，例如“贴心同行”个案管理计划更似服务机制或指导框架，而非切实可行的计划。建议重新梳理年度服务计划，强化各部分之间的逻辑联系，明确分计划的目标与实施路径。

（4）第四片区，该片区范围包括：后乐园社区、厚德社区、永兴社区

①目前三个社工站点的需求调研报告较为简略，对兜底服务对象了解不够深入。建议进一步完善需求调研工作，在对困难群众和特殊群体需求评定时，综合运用多元评估方法并清晰呈现。同时，关注服务需求中群体内部差异以及人户分离现象带来的影响。

②建议完善站点服务规划及实施。当前兜底服务内容较为零散，需进一步规范服务方案撰写。建议按照“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”的逻辑明确兜底服务路径，在服务执行过程中，

确保服务实施能够有效回应服务需求及服务规划，切实完成双百社工站的主责主业。

③建议持续关注兜底服务的精细化程度，加强对需求评估问题的服务跟进，并做好相应服务记录。鉴于“人户分离”的建档服务对象在四片区占比较大（6成以上），可建立联动、转介、风险评估及预警机制，保障服务的全面性与安全性。

（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）服务监测服务指标完成情况良好。社工站在本评估期内新培育了 2 个社区社会组织，成功推动辖区内所有社区（100%）设立社区慈善基金。在志愿者培育与队伍建设方面成果显著，发展了 20 名志愿者骨干，新增 144 名志愿者，新培育 6 支志愿者队伍，并维系了 8 支活跃志愿者队伍。社区慈善基金募集金额约达 10 万元，社会资源链接折合价值约 55 万元，充分彰显了社工较强的资源链接能力。在社区慈善基金管理运营方面，“1+12”个社区慈善基金均有社工作为管委会成员参与，社工积极参会或列席社区慈善

基金会议，发起微项目，并做好会议纪要等材料的留痕工作。已培育的社区社会组织，如南华西街永兴诗书画社志愿服务队、南华西守护星志愿服务队，档案资料完整，且均在街道公服办完成备案。志愿者骨干严格按照志愿者骨干认定标准进行评定，并对名单予以公示，持续为社区治理输送高质量志愿力量。

（2）在满意度调查工作中，通过社工站提供的服务对象名册，随机抽取 100 名服务对象进行电话访问满意度问卷调查。调查结果显示，受访服务对象总体满意度为 92.9%。受访对象反馈，社工有定期对其进行联系、关心和慰问。其中，一名受访对象对今年搬迁过程中社工的主动帮助表达诚挚感谢，另一名受访对象则对男社工上门协助并帮助完成微心愿表示感激。

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）建议社工站加强志愿培育档案管理规范化。针对志愿者骨干，建议按照“一人一档”的标准建立档案，为每位志愿者骨干量身定制培育计划。在档案中详细记录培育过程，定期开展阶段性培育成效评估，并完整留存社区活动服务记录等痕迹材料。对于社

区社会组织档案，需补充负责人或队长的简介资料，涵盖基本信息、个人风采照以及社区活动记录等内容。同时，在会议记录中设置参会人员签名栏，并补充社区社会组织活动计划书，通过完善这些档案材料细节，充分展现社工在志愿培育工作中的专业性。

（2）在满意度调查中，有一名受访对象反映春节期间虽收到派发慰问品的通知，但因自身身体欠佳请求送上门却未得到满足，且此后也未获关心；一名受访对象表示希望更换电磁炉的诉求至今未实现；还有一名受访对象声称未接受过社工服务。基于此，建议社工站及时更新困难群众和特殊群体名册信息，严格依据服务评估等级及既定探访频率，为服务对象提供精准的探访服务，切实有效地回应服务对象的实际需求，提升服务满意度。

（3）建议加强社区慈善基金项目化运营。建议社工站通过线上线下相结合的募集方式，广泛筹集社区慈善资金，充分盘活辖区内的慈善资源。积极推动辖区内社区慈善基金的立项工作，切实落实用款计划。主动争取承接机构给予更多资源支持，同时积极与社区居委、街道开展双向沟通协作，共同推进社区慈善项目的计划制定与实施，以此增强南华西街社区慈善的“韧性”，借助社区慈善力量助力兜底民生服务，有效缓解社区治理过程中面临的问题。

（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）南华西街“双百工程”社工服务站现有 1 名正式党员与 7 名入党申请人。党员社工严格依照党章要求，定期组织线上、线下学习活动，组建党建共学小组并开展季度测试，以考评学习效果并进行思想汇报。在上一级党组织的指导下，党员社工引领专业社工开展“学史明理，增信笃行”主题党日活动、“南华老友记”党建引领社区合伙人计划以及党建引领·共筑健康微笑活动，积极践行“我为群众办实事”主题实践，为兜底群众提供服务。

（2）社工站与购买方及各职能部门对接机制完善，各项制度落实到位。安全管理工作细致入微。通过制作服务季刊《南华心语》、拍摄服务宣传片等方式开展特色社工宣传工作。本周期内服务进度合理，已实现对困难群众和特殊群体的全员覆盖，共建立 1266 份档案。“红棉守护”热线采用“一号”接入、呼出模式，保持 24 小时畅通运行。

（3）社工站已成功培育“南华西守护星”等 4 支志愿者队伍，其中包含两个社区社会组织与两支志愿服务队伍。资源链接能力突出，在半年周期内资源链接折合价值约 51 万元。

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）建议在上一级党组织指导下，尽快创造条件打造社工站党组织。同时，社工需强化对党建工作与一般专业服务的区分意识。在评估党建工作成效时，应侧重于提升群众对党的认识、认同以及对党的政策的拥护程度等层面，而非单纯从专业服务成效角度进行评估。

（2）社区服务需求的发掘与研究应紧密结合实际。本年度社工站在需求调研中引入“社区韧性”概念，虽具创新性，但概念论证有待加强。若简单认定“治理能力较低、基础设施和公共空间难以满足居民需求等问题”等同于“缺乏韧性”，则缺乏严谨性。需具体列举事实加以论证，详细剖析南华西街“韧性欠缺”的实际情况与原因，避免对辖区治理主体过往工作产生不当否定。若“缺乏韧性”指向“南华西街各社区及困难群众和特殊群体对危机事件的适应能力、恢复能力、可持续发展能力”，同样需提供事实依据，如过往发生的相关事件等。若从“物理、制度、文化”维度区分南华西街“缺乏韧性”，该概念内涵仍不够完整全面，且缺乏科学论证。因此，建议谨慎使用此类概念，确保调研的科学性与准确性。

（3）社工站对“社区培育”的理解需加以纠正。建议以项目

化方式开展“社区培育”工作，即先开展社区培育需求调研，依据调研结果针对性设计培育计划并组织实施，同时详细记录培育过程，定期进行培育成效评估，以此规范社区培育工作流程，提升工作质量。

（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）机构承接服务项目后，平稳完成人员与服务过渡，确保工作如常开展没有中断。

（2）坚持党建引领，有效发挥“站一片一点”三级和“双工联动”工作机制，为困难群众和特殊群体提供服务。

（3）能配合街道、社区完成阶段性重点工作。

2.需要关注的地方

（1）提高一线驻点社工的队伍稳定性，以便与社区、服务对象建立更紧密的联系。

（2）要从个案服务中总结提炼，形成可以复制推广的具有南华西特色的工作经验。

（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）项目重视社工专业能力提升体系的建设，围绕社工团队的成长需求，制定针对性的能力提升方案；充分发挥内部资深社工的作用，推动内部共学与内部督导工作，助力提升社工专业能力。另外，项目能够进行能力提升方案实施的阶段性总结，反思不足，有助于不断完善能力提升体系的建设。

（2）项目重视双工双岗联动，制定“双工”联动机制，明确“双工”合作内容、方式等。在“一村居一社工”的工作模式下，“双工”联动密切，发挥各自优势，充分了解社区及辖区居民的情况及需求，有助于提高民生兜底服务工作的针对性和有效性。

（3）项目的服务监控工作落实到位。项目团队重视与购买方、监督方、社区居委等多方的沟通，定期以不同形式向各方汇报服务及运营情况，恒常工作沟通顺畅、密切，合作关系良好，相关台账清晰，值得肯定。

2.需要关注的地方

项目团队的成果宣传力度仍有提升空间。建议项目团队持续强化团队成员的宣传意识，指导社工结合项目特点和亮点，撰写高质量的宣传稿件，积极拓展国家、省、市级等主流媒体宣传平台，加

大宣传力度，提高项目服务美誉度与知晓度；进一步加强实务研究的工作，深入挖掘和梳理服务中的疑难和典型案例，形成具有推广价值的经验文章，积极向国家级期刊杂志投稿，以实现实践经验的有效推广。

（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

加强社区慈善资源挖掘。

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。本次南华西街社工站的反馈如下：

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

道办事处、南华西街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，南华西街社工站本次中期评估的分数为：81.53，本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区南华西街社工服务站在海珠区民政局、南华西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，未来南华西街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 强化社工站党建阵地规范化建设，建议在上级党组织统筹指导下，尽快成立社工站党支部，配备专职党务人员。需厘清党建工作与专业服务的差异化评估维度，从政治认同、思想引领、政策落实方向思考、建立党建服务成效评估体系，实现党建政治功能与社会工作专业效能的协同互促。

2. 建议社工站进一步优化服务计划的内部逻辑、服务需求调研和分析，服务实施有效回应服务计划及服务需求。目前片区调研

结论、服务建议存在同质化程度高，社工站需进一步总结多年社会工作实务研究经验，结合“三图”工具实用性与多元调研方式，加强调研数据分析差异化优化个性化服务计划，全面掌握社区需求将“社区韧性”转化为可测量的量化服务指标，聚焦困难群众和特殊群体服务精细化。

3. 加强社区志愿培育助力社区治理。社工站积极培育志愿者、志愿队伍，持续为社区输送志愿力量，目前志愿者来源主要是社区党员和初老长者，志愿者人员组成较为单一，建议社工站以项目化方式提高志愿培育质量，通过扩大志愿者招募范围、制定针对性培育计划、加强专业能力建设、建立激励表彰机制等强化社工志愿培育成效，持续维系志愿者、志愿队伍参与社区志愿服务活跃度和稳定性。

附件：1.广州市南华西街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市南华西街“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14日

