

2024—2025 年度海珠区沙园街社工服务站 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：广州市海珠区沙园街道办事处

项目承办方：广州市广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 1 日

2024—2025 年度海珠区沙园街社工服务站 中期评估报告

沙园街社工服务站（简称沙园街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对沙园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 名工作人员对沙园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。沙园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 1 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沙园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，对沙园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

沙园街社工站结合《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

评估小组对沙园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，对沙园街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据沙园街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成沙园街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及沙园街社工站，并由沙园街社工站转发给沙园街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、沙园街道办事处、沙园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沙园街道办事处和沙园街社工站。

（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

沙园街社工站位于海珠区沙园大街 26 号沙园街党群服务中心 2-3 楼，辖内共有 10 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2018 年 6 月开始，由广州市广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 20 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 2 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 7 月 2 日至 2025 年 7 月 1 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 9006 个，入户探访 1965 个，分别完成协议指标量的 90.06%、78.6%；专业个案接案 58 个，服务 282 节，分别完成协议指标量的 69.05%、67.14%，结案 43 个；完成小组 14 个，71 节，服务 520 人次，分别完成协议指标量的 70%、71%和 130%；完成大型社区活动 34 次，服务 9340 人次，分别完成协议指标量的 283.33%、778.33%；完成中小型社区活动 82 次，服务 3429 人次，分别完成协议指标量的 372.73%、519.55%；新登记志愿者 164 名，培育志愿者骨干 12 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 328%、120%和 100%。（以上数据由社工站提供，

各指标完成情况见附件 1)

从以上数据可知，沙园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，截止到 2024 年 12 月 31 日，按照协议，社工应到岗 120 人次，实到 121 人次；持证社工应到岗 60 人次，实到 109 人次，非持证社工实际到岗 12 人次。社工站平均配备持证社工 18 人（助理社工师 13 人，中级社工师 5 人），占协议要求配置人员总数（20 人）的 90%，从业两年及以上社工 15 人，占协议要求配置社工总人数（20 人）的 75%；社工持续在岗人数为 16 人，稳岗率为 80%。社工站负责人持有中级社工师证书，服务经验达到 6 年以上，符合协议要求。在继续教育方面，社工按进度应接受继续教育培训 720 小时，实际完成 916.5 小时，达标率 127.29%。

(2) 在专业规范性管理方面，社工站能够制定相关的专业规范和服务流程，能够建立专业服务伦理价值与服务对象权益保障的

相关机制程序，并组织社工进行培训与考核，相关资料齐全；社工站能够定期进行工作总结与沟通反思，及时推动服务整改。

（3）在服务宣传方面，社工站积极制订服务宣传计划，制作服务宣传册、服务资料、政策资源手册、服务成果册等，进行信息公开公示，多渠道多角度线上结合线下进行服务外展和主动宣传，以促进服务对象可以更深度的了解社工服务。

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）建议社工站系统梳理服务流程，制定统一规范及标准，并组织全体社工研讨，达成一致共识。在评估建议的改进方面，针对社工的个别督导次数有所增加但依然需要继续加强；经对困难群众和特殊群体档案资料抽查发现，部分档案存在服务对象信息简略、存在缺漏与错填现象，且服务跟进细节记录简略。

（2）建议社工站积极且严格地落实机构所制定的服务整改流程与措施。社工需对服务问题展开深入剖析，由表及里，进行系统性梳理，着重探寻问题背后的共性成因，深入研究并提升对关键问题的认知深度。通过这一方式，从整体层面推动改进，促使整个服务体系不断升级。

(3) 社工站的培训与督导工作应进一步精准聚焦社工实际工作中面临的共性问题与需求。充分发挥社工站、培训及督导构建的支柱性支持体系的促进作用，在服务关键节点，从多维度为社工提供全方位支持。助力社工深化对服务的理解与认知，进而提升服务设计与执行水平，让社工服务更加专业、高效。

(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) 一片区，该片区范围包括：广重社区、广船社区、光大花园南社区、光大花园北社区

①片区各项指标推进态势良好，相关文书完备。已实现对社区17类困难群众和特殊群体建档工作的全面覆盖，本年度开启个案23个，半年内个案结案率较高。社工积极响应上周期末期评估专家意见进行整改，进一步完善服务品牌建设。重点推进的“齿轮传动”社区照顾支持网络培育计划，合理整合片区各社工点资源与群体分布情况，制定精准的介入策略。以光大南北社区作为志愿服务资源供给地，有效提升广重广船社区长者的社区照顾质量。

②片区在各社工点持续推进社区照顾服务，主要通过社区照顾

公益集市的形式开展。社工积极链接区内企业资源，在社区内定期举办公益集市，该集市作为社区为老服务资源共享平台，吸引众多社区长者参与，有力促进了与社区居民的联系，便于深入了解居民需求。此外，社工开展“入户生日会”服务，成功打开更多社区长者家门。这一举措既让行动不便、无法下楼的长者便捷获得服务，也使居民更易接纳社工和志愿者的上门服务。

③片区的“有爱义剪队”服务传承出色，在社区中拥有较高美誉度。本年度荣获2024年度广州社区“初老服务老老”志愿服务队伍榜样称号，并获得广州市志愿者协会的创投项目支持，志愿者人数因此得以扩充。该队伍采用志愿者先学习技能再提供义剪服务的模式，充分展现了服务过程中志愿者与服务对象双向赋能的良好效果。

（2）二片区，该片区范围包括：华苑社区、沙园新村社区、荔福社区

①截至2024年12月，华苑社区困难群众和特殊群体为178户215人，荔福社区为151户170人，沙园新村为100户115人，三个社区均实现100%建档覆盖。各项服务指标完成情况良好，其中，开展个案18个、小组活动4个、社区活动27场，进行电访2219人次、探访604人次，举办政策宣传活动13次。

②片区积极广泛地调动社会力量参与服务，与27个合作单位

携手，累计获得物资和资金共计 65667.34 元。服务成效显著，获得服务对象赠送的 2 面锦旗、26 张感谢卡片。同时，在宣传方面成果颇丰，获得 10 次市级宣传报道以及 1 次区级报道。撰写的服务案例《孤寡长者想住进医院养老社工介入助其脱困终得安享晚年》登载于“广州社工”公众号，该案例详细记录了针对一位孤寡听力障碍长者的服务过程，从长者患病且有自杀风险、拒绝入住养老院，到通过志愿者探访以及分享养老院生活，消除其担忧，最终成功入住养老院的宝贵经验。

③鉴于社区长者群体规模较大且对新型电子诈骗了解不够及时的现状，片区社工主动作为，邀请腾讯工作人员为长者分享电子诈骗防范经验，并定期在不同社区开展相关防诈服务。这一举措精准回应了本地社区的实际需求，有效提升了社区长者的防诈骗意识与能力。

（3）三片区，该片区范围包括：港海社区、奋勇社区、橡胶新村社区

①片区针对上期建议，积极进行整改，成效显著。首先增强了“站一片一点”各层级之间的协作，由片区统筹 2 支志愿服务队伍，并清晰界定了各自定位，有效避免了队伍职能的交叉重叠，提升了工作效率与服务精准度。项目积极响应建议，深化完善工作机制，补充了大量操作细节，使工作流程更加规范、清晰，为服务的高效

开展提供了有力保障，值得肯定。最后，在需求调研工作上，项目运用了更为丰富的调研手法，对调研对象进行分层分类，覆盖范围更加多元。同时，调研情况的分析比去年更为深入到位，为精准服务提供了坚实的数据支撑。

②项目严格按照要求，对兜底对象实现建档立案全覆盖。应建档 474 户 552 人，实际建档 474 户 552 人，其中港海社区 166 户 199 人、橡胶新村 177 户 208 人、奋勇社区 131 户 145 人，建档率达 100%。针对兜底对象需求，项目有效联动 26 个主体，整合资源折合人民币 9 万余元，为兜底对象提供政策咨询、资料对接、情绪疏导、居家环境改善等帮扶服务。共开展 17 个个案，跟进 87 节，取得明显服务成效，收获社会美誉度，包括服务对象感谢信 24 封、锦旗 1 面以及媒体报道 12 篇。

③项目制定了完整清晰的服务机制，涵盖安全问题处理机制、居家安全辅具申请机制、居家安全风险评估表等。这些机制具有良好的科学性和操作性，为服务的标准化与可持续发展奠定了坚实基础，确保服务能够有条不紊地推进。

④项目紧密结合社区实际需求，积极践行“五社联动”机制，深入发掘社区内生力量，成功打造社区安全护航行动品牌服务。该服务内容丰富、落实扎实，联动多元主体参与社区问题化解。通过向居民宣传消防意识，恒常巡查消防设施，7 至 12 月累计巡查 72

处，及时发现并向居委报告消防隐患，保障问题及时处理。同时，向 600 名居民普及消防知识，为 24 户困难家庭提供安全隐患排查及安全知识普及，为 13 户提供安全辅具。社工积极培育志愿者队伍，充分调动社会力量参与，展现出较强的社区共治服务意识，服务成效显著。

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）一片区，该片区范围包括：广重社区、广船社区、光大花园南社区、光大花园北社区

①在需求调研方面，建议社工梳理总结以往探电访服务记录，提炼服务方向与问题，避免重复收集常规基础数据。对于重点问题，如“以老养残”，运用问卷、访谈等方式进行二次调研。目前调研结论多反映老龄化背景下的规范性需求，建议社工明确长者在缺乏家庭支持、机能衰退情况下对社区照顾的主要需求，如居家清洁、陪诊、理发等，并对不同类型长者的社区照顾需求进行分类分析，精准把握服务焦点。

②片区以“齿轮传动”社区照顾支持网络培育计划为片一级主线服务，各社工点已将其形式和流程融入计划内容。建议各社工点

在呼应片一级服务的同时，立足所在社工点居民需求和服务资源，设计具有社区特色和个性化的服务策略，优化“片一点”两级服务逻辑。项目虽已建立社区照顾项目体系流程，但志愿者反馈存在突发性情况及能力不匹配问题。建议社工识别分析多发的社区照顾问题，加强流程优化及志愿者应对不同问题的能力培训。

③建议继续提升两级服务方案的纲领性，年度计划应明确“在什么时候对什么群体的什么需求开展什么形式”的服务。在社区照顾服务记录中，社工与志愿者多记录工作过程，建议上门服务时进一步细致识别接受服务的长者和残疾人的社区照顾需求，可结合量表测量自理能力、居家安全、心理健康等方面的主要需求。

④片区社工通过社区照顾公益集市开展民生政策宣传活动，有助于吸引社区居民参与关注。鉴于宣传对象多为社区长者，建议提升宣传品的适老化，如增大传单、展板字体，增加带体验性的互动形式。

⑤在建档工作中，目前家庭信息汇总表显示大部分服务对象服务需求评定为四级且“暂无需求”，但社工不能仅依据服务对象自述判定，还应从环境观察对比、服务对象行动及心理动态、制度政策满足情况等方面识别需求。部分档案最新建档时间为 2023 年 8 月、11 月，距今已超 1 年，建议社工通过上门探访及时更新服务对象信息。

（2）二片区，该片区范围包括：华苑社区、荔福社区、沙园新村社区

①调研工作虽有改善，但仍需加强年度档案建档更新、评估服务等级的动态跟进以及建档表内容的完善。调研时应强化对问题的分析，避免仅获取资料信息就直接开展服务。

②建议加强社工对专业理论和实践经验的学习提升。例如，部分建档服务对象建档超2年，仍未完整搜集其婚姻和教育程度信息；个案多运用社会支持理论，难以将案主目标具体化，缺乏专业介入痕迹。小组方面，开放式小组虽能扩大社区居民对环境保护问题的关注，但因组员延续性无法保障，难以达成整体连贯性目标和成效。虽有回访机制且部分小组有回访痕迹，但仍有部分小组未回访。

③目前针对17类群体的“暖心助航”计划和社区“一带一路一园”绿意焕新计划，服务资料多呈现社工的行动，而服务逻辑、成效及原因阐述不足。建议加强对社区问题服务逻辑以及成效梳理的提升，清晰呈现服务的思考与实施效果。

（3）三片区，该片区范围包括：港海社区、奋勇社区、橡胶新村社区

①建议项目持续完善档案规范管理。一是及时更新兜底服务对象建档资料，定期评估服务等级，部分建档资料及需求评估更新于2023年8月，明显滞后，不利于动态掌握服务对象实际情况。二

是部分兜底对象档案信息不完整，如教育程度、婚姻状态、收入情况、救助情况、家庭成员信息等（如健康情况显示“残疾多重四级”，未明确具体残疾方面），需求分析描述笼统或缺乏。建议深入接触服务对象，完善相关信息，以便提供针对性服务。

②建议项目进一步提升兜底对象的跟进深度。目前较多对象以电访为主，探访频率过低，且电访记录简洁，有效信息不足，无法体现服务对象最新情况及双方互动。建议提升探访频率，尤其针对孤寡独居等重点对象，加强与兜底对象的互动交流，深入发掘服务需求，提供切实帮扶。

③在兜底对象的跟进中，对于电话联系未接通的对象，除记录“电话未接通”外，应思考保障其安全的措施，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，规避社工自身风险。

④项目需求调研形式丰富，涉及人群全面，但深度和针对性有待提升。如针对志愿者骨干的社区安全服务访谈、针对常住居民的居家安全问题访谈，问题数量少且宏观，回答简洁，有效信息发掘不足，需求停留在表面，难以反映问题核心。面向常住居民的居家安全需求访谈与项目核心服务对象关联性不大，建议针对独居高龄长者、残疾人等重点群体，采用现场观察评估及访谈相结合的方式开展针对性调查，精准了解居家安全等方面存在的隐患及阻碍问题

改善的因素，深入挖掘服务需求。残疾人社交需求访谈也存在类似问题，需进一步深入细致调研。

（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）截至 2024 年 12 月 31 日，社工站新培育 2 个社区社会组织，并已在街道公服办登记备案，推动成立 10 个社区慈善基金和 1 个街道级别社区基金，设立社区基金的工作达到全覆盖完成。本年度社工站在“i 志愿”等志愿系统新培养登记 164 个志愿者，发展志愿者骨干 12 名，志愿者队伍 2 支和维系活跃志愿者队伍 11 支。

（2）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，受访服务对象总体满意度为 96%，表示社工在服务过程中主动询问服务对象是否需要安装扶手等辅助设施，一位智障人士家属表示社工服务暖心、关怀备至，整体满意度较高。

（3）社区培育工作流程规范，社工站制定本年度的社区培育调研方案、撰写了调研报告，还对社区培育工作进行了阶段性的总结。整体社区培育的质量较高，过程记录详实，社工有撰写培育的

计划，形成了培育过程记录表和阶段性小结。同时，社工站对上期意见的整改情况良好，强化了资料整理，加入服务图片和签名，补充了志愿骨干认定表，明确了成为骨干的条件和义务等信息。

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）社工站已开展多种志愿培育活动，并建立志愿培训服务记录档案。建议进一步汇总相关数据材料，形成志愿培训的时数清单，以此直观体现社工在培训工作中的努力与成效。自 2020 年，社工站建立社区社会组织登记管理制度和社区社会组织培育制度。后续工作中，建议继续聚焦社区社会组织的成长与成熟进程，梳理往年服务中培育的社区社会组织以及辖区内已发展成熟的社区社会组织，并深入思考未来社工站与社区社会组织如何携手合作，共同为兜底服务对象提供优质服务的工作方向。

（2）建议社工站完善相关材料的整理工作，补充材料细节。一是部分志愿骨干的材料中缺少阶段性小结，例如朱*燕的材料中培育目录缺失填写时间。二是在志愿培训活动材料方面，公益集市活动和“TIT”社区参访活动的材料缺失业务负责人签名，同时部

分材料中的活动图片说明有所遗漏。

（3）在满意度调查中，一位服务对象期望增加残疾人活动；三位服务对象因经常住院，询问是否能获得探访服务；一位服务对象表示此前不了解社工，近期才开始接触，希望后续能更多地了解社工站相关服务。建议社工持续跟进上述服务对象，及时更新服务对象的健康情况等信息，扎实做好兜底服务工作。

（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）社工站党支部于 2021 年 6 月成立，在党支部的积极引领下，党建工作成效良好。在组织建设上，社工站党支部现有党员 5 人，预备党员 1 人，党员队伍不断发展壮大。截至 2024 年 12 月底，党支部组织党建相关学习 2 场次，开展主题党日活动 12 场次。在党的工作全覆盖方面，社工站不仅积极参与街道党组织活动，助力党的政策宣传，还充分发挥专业优势，以党员和党组织为先锋，大力开展扶贫帮困、慈善公益活动。本周期内，社工站成功链接爱心企业资源超 12.2 万元，有效缓解了社区困境群体的生活压力，强化了他们的社会支持网络。自 2021 年 8 月，社工站成立沙园街社

工服务站党支部党员志愿服务队，持续开展志愿服务，为群众提供切实帮助。

（2）社工站积极借助“红棉守护”热线开展困难群众和特殊群体服务工作。专门制定了《“红棉守护”热线服务机制》，明确了具体的“红棉守护”热线服务值班表，并建立了详细台账。本周期内，通话总量达 4558 人次，其中呼入总量为 265 人次，社工接听率达 85.2%，切实保障了与服务对象的有效沟通，为困难群众和特殊群体提供及时的支持与帮助。

（3）在“五社联动”机制的指导下，社工站本周期取得显著成果，联动了 54 个资源主体，所培育的专项志愿者服务惠及困难群众和特殊群体 749 人次。培育的社区社会组织协助开展 10 个社区的综合关怀服务，累计为 1673 人次提供了切实有效的服务。同时，社工站自主链接社会资源（资金、物资），折算价值约 51.1 万元，充分整合各方资源，有力推动了社区服务的开展。

（4）社工站高度重视上期评估意见的整改工作。本周期重新调整了社工站服务设计，使得“站—片—点”的服务层次更为清晰，各个项目的目标更加聚焦，有效提升了服务的精准性与专业性，为更好地服务社区居民奠定了坚实基础。

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）建议社工站夯实对困难群众和特殊群体的建档及服务工作。当前，社工站仍存在部分困难群众和特殊群体的具体档案资料未及时更新的情况，同时需合理评估服务对象等级，如有必要应及时进行调整。社工应进一步深化对困难群众和特殊群体服务的认知，不断提升服务的专业水准，确保为服务对象提供精准、优质的服务。

（2）建议社工站完善“红棉守护”热线专门服务台账。第一，需完善系统工单的填写工作，目前存在 586 次未填写工单的情况，应尽快补齐，确保服务记录完整。第二，要加大对困难群众和特殊群体的宣传力度，致力于提升外呼接通率，目前外呼接通率为 54.1%，仍有较大提升空间。第三，要重视做好“战时”状态台账，提前规划并规范台账记录内容与格式，以应对特殊时期的服务需求记录。

（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

社工团队积极认真，配合度高，有很好的专业性，继续保持进步。

2.需要关注的地方

协助街道持续做好民生兜底保障工作，深挖需求和资源。

（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）项目团队注重提升服务人员专业能力。团队能较好地借助培训资源、内部共学和内、外部督导力量等回应社工在实务技术、理论学习和项目管理方面的成长需求。其中，制定了《2024-2025年沙园街社工站同工内部提升培训计划》，明确了内部提升培训的内容、频率和带领组织工作，整体学习内容涉及项目需求调研与服务规划、疑难个案研讨、游戏带领技巧、服务案例撰写和专业伦理价值研讨等多个主题，内容丰富多元，值得肯定。

（2）项目团队能依据内部制定的双工联动工作指引有效落实相关工作。项目社工与直聘社工合作密切，10个社工点全覆盖联动，能根据服务需要及时对接沟通，合作内容包括政策宣传和申办处理、服务对象信息核对、上门探访及困境儿童紧急情况跟进等工作联动，进一步提高了民生兜底服务效率。

（3）项目团队重视成果宣传工作。一方面，通过服务汇编、

推广手册、宣传画册和宣传视频等多种宣传资料开展恒常宣传，并获得媒体平台报道多篇。另一方面，积极总结服务经验，项目社工书写的《党建引领五社联动·助推高效基层治理---基于广州市奋勇社区破解安全问题的实践探索》一文获“中国社会工作教育协会2024年会党群社会工作与基层治理现代化分论坛”征文二等奖，有助于提高了项目的美誉度。

2.需要关注的地方

建议项目团队在已有服务案例的基础上，鼓励社工深挖成功经验和有效的服务模式，加强品牌项目打造和服务经验总结提炼，不断提高研究产出的质量，争取在国家级期刊杂志上发表文章，为“双百工程”服务实践提供有效经验借鉴，进一步提高项目的专业影响力。

（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

党建引领突出，服务特色突出。

2.需要关注的地方

更深入挖掘社区慈善资源，加强慈善活动开展。

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。本次沙园街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，沙园街社工站本次中期评估的分数为 91.28，本次中期评估的等级为：优秀。

五、结语

海珠区沙园街社工服务站在海珠区民政局、沙园街道办事处的大力支持下，在广州市广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，未来沙园街社工站的服务发展可以更

加关注以下几个方面：

1.建议社工站持续夯实困难群众和特殊群体的工作，推动档案更新工作及时化，建立档案监测核查程序，确保各档案建立工作呈现标准化、规范化；同时，提升需求描述与目标设定的准确性，推动困难群众和特殊群体服务的精细化。

2.建议社工站围绕特色亮点和品牌建设持续发力，结合辖内实际特征开展差异化服务设计，融合沙园元素；通过多维视角立体化呈现服务成效，深挖成功经验和有效的服务模式，加强品牌项目打造和服务经验总结提炼，不断增加研究产出，逐步扩大影响力。

附件：1.广州市沙园街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市沙园街“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