

2024—2025 年度海珠区新港街社工服务站 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：广州市海珠区新港街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 18 日

2024—2025 年度海珠区新港街社工服务站 中期评估报告

新港街社工服务站（简称新港街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对新港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 名工作人员对新港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。新港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 18 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新港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，对新港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（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促进项目运营质量和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

新港街社工站结合《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

评估小组对新港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，对新港街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据新港街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成新港街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及新港街社工站，并由新港街社工站转发给新港街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、新港街道办事处以及新港街社工站的反馈意见，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新港街道办事处和新港街社工站。

（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（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

新港街社工站位于海珠区新港街东晓南路 81 号 2 楼，辖内共有 14 个社区，划分为 2 个服务片区。于 2022 年 10 月开始，由广州市中大社工服务中心负责运营。

截至 2025 年 2 月 28 日，社工站平均配备社工 20 名，其中持证社工 16 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 11 名），非持证社工 4 名。

本社工站服务经费为 198.5 万元，项目合同期为 2024 年 9 月 10 日至 2025 年 9 月 9 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 4626 个，入户探访 1658 个，分别完成协议指标量的 82.61%、110.53%；专业个案接案 31 个，完成协议指标量的 100%，服务 141 节，结案 57 个；完成小组 14 个，完成协议指标量的 100%，84 节，服务 521 人次；完成大型社区活动 8 次，完成协议指标量的 100%，服务 2570 人次；完成中小型社区活动 34 次，完成协议指标量的 106.25%，服务+1342 人次；新登记志愿者 43 名，培育志愿者骨干 11 名，发展志愿者队伍 3 支，分别完成协议指标量的 86%、110%和 150%。（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，新港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）本评估周期内，社工站项目人员配备情况良好，完全符合协议要求，且持证率、稳岗率表现突出。依据 2025 年 1 月 2 日签署的补充协议，协议配备社工人数为 15 人，而实际配备社工达 20 人。社工出勤情况理想，应到 90 人次，实际到岗 120 人次。其中，持证社工数量为 16 人，占实际配备社工人数的 80%。持证社工应到 48 人次，实到 95 人次；持续在岗社工 14 人，稳岗率达 93%。此外，社工站项目负责人自 2008 年 10 月投身社工行业，于 2012 年取得社会工作师职业水平证书，其资质及相关资料均符合规定要求。

（2）在专业服务经验方面，从业两年以上的社工有 11 人，占协议社工总人数的 75%。继续教育落实到位，社工应完成继续教育时长为 540 小时，实际完成 771.5 小时，达标率高达 142.87%。

（3）社工站已构建完善的专业规范性管理体系，制定了涵盖

个案工作、小组活动、社区活动的专业管理流程与指引，并定期组织社工开展专业伦理价值规范及服务对象合法权益保障方面的考核，确保服务的专业性与规范性。

（4）在宣传项目实施上，社工站充分发挥多元化平台优势，借助社区宣传栏、网络公众号、微信等宣传阵地，通过多种形式与渠道，广泛且深入地宣传站内各项服务信息，有效提升服务知晓度与影响力。

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）专业规范性管理方面，建议进一步强化专业服务工作指引的落实力度。通过抽查资料发现，社工站虽整体能够遵循既定专业服务流程开展工作，但仍存在部分细节需进一步完善。通过资料抽查显示，个别个案及小组文书存在督导或主管签字缺漏现象，同时“接受服务同意书”签署流程不够严谨规范。“接受服务同意书”作为确立社工与案主专业服务关系的重要法律文书，不仅是保障服务对象合法权益的核心要件，也是规范社工及督导服务行为、明确各方权责的关键依据。为确保服务过程的完整性、规范性，有效规避潜在风险，建议社工站高度重视文书签署工作，加强对相关流程

的管理与监督，严格落实审核机制，切实维护服务对象、社工、社工站及机构的合法权益。

（2）在服务持续改进方面，建议社工站进一步完善服务意见与工作反思的资料整理工作。目前，社工站已建立《内部定期反思及总结工作机制》，并通过意见箱收集、合作方沟通、部门会议研讨等多元化渠道广泛征集服务意见，展现出良好的改进意识与行动基础。为进一步提升服务质量，建议社工站结合站点及片区服务实际，系统梳理、深入分析服务对象提出的整体性建议，提炼其中具有建设性的内容，将其转化为可操作的服务优化策略与行动方案。通过持续完善服务意见“反馈—分析—改进”的闭环管理机制，推动服务质量实现长效提升，切实增强服务的专业性与实效性。

（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：中大社区、金雅社区、嘉仕社区、半岛社区、攀桂社区、银禧社区、祈乐社区

①片区一涵盖中大社区、金雅社区、嘉仕社区、半岛社区、攀桂社区、银禧社区、祈乐社区七个社区。该片区对 17 类群体共计

699 户 765 人实现全面建档，档案资料包含服务对象信息表、需求分析评估表、服务计划表及过程记录，档案管理体系完备。同时，各社工点均配备齐全的《服务对象分布图》《社区资源图》《社区问题图》及《服务对象家庭信息汇总表》。在本评估周期内，针对 17 类群体开展个案服务 17 个，通过资源链接、政策落实等方式，切实满足服务对象实际生活需求。

②片区依据社区实际情况与需求，策划并实施“爱满新港·志愿同行”计划，成效显著。上半年，片区联动 6 支社区志愿者队伍，通过系统的组建与培育，提升队伍服务能力，推动其参与各类社区志愿服务，激活社区资源，营造良好的慈善共建氛围。截至评估日，第二届志愿队伍慈善志愿大赛正有序筹备，已吸引广二师教育学院志愿队伍、新港街嘉善志愿服务队伍、聚心海康、翰林卫士、中山大学公共卫生学院党员志愿者队伍等 10 个团队报名参赛。在社工的指导协助下，各参赛队伍制定了详实的服务方案，内容涵盖长者关怀、流动儿童服务、入户探访、健康知识讲座等多样化服务，充分发挥队伍特长，有效促进社区志愿慈善事业发展，满足兜底群体及社区发展需求。

③片区资源整合能力突出，积极联动社区内多家企事业单位，以多元形式参与社区慈善服务。在服务实施过程中，社工主动协调各方资源，例如与中山大学合作，由中山大学提供 9.5 万元资金，

社工站整合其他资源，共同为中大社区 40 名独居空巢长者提供服务，除日常探访慰问外，还依据长者实际需求，提供健康理疗、家政清洁、心理咨询等个性化服务。在社区基金建设方面，片区内各社区均已设立社区基金并开展资金募集工作，其中中大社区、半岛社区分别募集资金约 2 万元、1 万元，其余社区也在通过多种渠道积极筹措资金。片区通过加强与社区的紧密合作，有力推动社区基金的募集与使用，促进资源的有效流动与转化。

（2）片区二，该片区范围包括：怡乐社区、江怡社区、海康社区、海洋社区、立新社区、南景社区、穗华社区

①截至 2025 年 2 月底，片区二在困难群众和特殊群体服务建档工作上实现 100%覆盖。具体来看，怡乐社区应建档 91 户，已完成 91 户建档；江怡社区应建档 124 户，已全部建档；立新社区应建档 104 户，建档工作全面完成；南景社区应建档 83 户，已实现建档；海康社区应建档 86 户，完成全部建档；海洋社区应建档 98 户，建档率达 100%；穗华社区应建档 98 户，也已完成建档工作。

②片区二制定的调研方案详实全面，采用多样化调研方式，内容涉及社区长者安全及健康服务需求调查、慈善及志愿服务需求调查、相关利益方访谈以明确服务方向、社区实地走访掌握社区资源与问题等，有助于深入、全面了解各社工点实际情况。

③各社工点精心绘制社区重点人群分布地图，将重点人群的类

型、数量、具体分布等信息精准标注到楼栋，便于清晰掌握服务对象动态。同时，针对重点困难人群常态化开展电访、探访服务，扎实推进民生兜底保障工作。此外，积极开展民生政策宣传活动，依托现有服务场地，整合各类服务资源，重点开展“一老一小”专项服务。

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：中大社区、金雅社区、嘉仕社区、半岛社区、攀桂社区、银禧社区、祈乐社区

①建议片区进一步健全 17 类群体服务档案体系，提升服务精细化水平。在档案抽查中发现，部分服务对象存在跟进滞后及档案内容不完善的问题。如银禧-080 的四级服务对象，2024 年 9 月至 2025 年 2 月期间出现 4 个月服务跟进记录空白；中大-068 档案内两位计生特殊服务对象，过程记录内容雷同，且对电访未接后的潜在跟进需求未作后续处理；银禧-024 服务对象在短时间内完成两次分级评估，等级变更后缺乏情况说明，跟进服务未作相应调整；祁乐-50 服务对象档案存在部分内容重复打印现象。建议片区社工强化兜底服务对象日常服务与档案管理工作，深入学习并严格落实服

务分级评估机制，加强日常跟进。对于涉及人员流动的社区，新任负责社工需加快熟悉服务对象情况，建立良好服务关系，在全面掌握服务对象整体状况的同时，精准回应个性化需求，提升档案管理精细度。

②建议片区进一步优化《社区问题地图》，使其充分体现调研成果及服务回应。部分社工点在地图中标注的问题，如嘉仕社区“居民志愿服务意愿薄弱，社区志愿者短缺”、攀桂社区“社区绿化带不足”、半岛社区“居民参与志愿服务的报名渠道知晓度低”等，在调研资料中缺乏深入分析与说明。同时，部分需求调研报告受模板限制，未能充分展现社区特色，报告结论同质化严重，且部分社工点服务未能有效回应社区实际问题，如社区交通拥堵等。建议各社工点重新检视《社区问题地图》，明确本阶段需解决的社区问题，结合社区资源与社工专业能力，制定清晰的服务策略，增强地图对社区问题解决的指导作用。

③建议各社工点进一步细化服务计划与目标，增强计划对日常服务的指导效能。当前，多数社工点年度计划围绕党建引领、困难群众及特殊群体服务、“爱满新港·志愿同行”计划设定目标。其中，党建引领目标多表述为“联动XX社区党委打造线上线下红色阵地”“与党组织开展红联共建”“推动社区及社区组织参与民生兜底与社区治理”等；“爱满新港”计划目标则多为“组建并培育

志愿者服务队伍/社区社会组织” “确保志愿服务队伍或社区社会组织熟悉项目执行流程与要求，围绕社区需求开展活动”。此类目标整体偏向框架性描述，未能明确本周期内具体工作任务与预期成效。由于各社区志愿服务发展阶段不同，如部分社区志愿服务成熟，部分尚处孵化阶段，即便同为“组建队伍、提升队伍能力”的目标，在队伍数量、类型及能力提升方向上也应有所差异。因此，建议各社工点结合社区实际情况与需求，制定具体、可量化、可操作的服务计划与目标，切实提升计划对日常服务的指引性，保障服务工作取得实效。

④建议片区强化服务过程管理，规范文书归档流程。片区社工积极开展各类社区活动，显著提升了社区活跃度，使服务更贴近居民需求。然而，服务档案检查发现存在诸多不规范之处：部分文书未按服务质量管理要求完成签署流程，如活动文书 A10、13 仅有社工签名，缺少社工主任/副站长的意见签署；部分个案文书同样存在社工、社工主任/副站长签名缺失的情况（如 004、007 号文书）；部分文书目标设置不合理，以活动 A002-半岛社区迎春活动为例，其目标设定为“80%居民参与社区治理”，副站长提出修改意见后未作调整，且活动总结中未对目标达成情况进行评估。针对上述问题，建议片区建立健全服务过程监督机制，严格遵循专业服务流程与规范开展工作，加强内部自查自纠，持续提升服务的专业性与规

范性。

(2) 片区二，该片区范围包括：怡乐社区、江怡社区、海康社区、海洋社区、立新社区、南景社区、穗华社区

①建议片区切实改进需求评估工作，提升其科学性与有效性。当前，问卷设计存在缺陷，影响数据有效采集。如穗华社区在调查受访者对居家环境改善的期待时，选项设置未能获取有效信息。需求分析浮于表面，存在结论准确性与精准度不足的问题：立新社区未系统整理问卷调查信息；穗华社区问卷调查报告仅罗列数据，缺乏深度分析；立新社区、海洋社区在社区资源分析方面存在缺失。调研报告中的服务建议仅停留在任务形式层面，重点不突出。此外，需求调研计划方案中提及的焦点小组讨论、服务经验分析等关键资料缺失。同时，未能充分借助社区问题地图、资源地图深入剖析社区状况，需求调研各环节之间、结论与片区计划之间的逻辑关联性较弱，服务规划缺乏宏观视角，例如花市活动仅关注筹款等细节目标，未能从营造社区氛围等更高层面进行设计。

②建议片区全面增强社工点服务的逻辑性，从服务设计思路、具体实施到文书呈现进行系统性优化。具体需明确各项服务计划的目标对象，合理调配服务资源，确保有限资源精准覆盖项目受益群体，切实回应社区需求；加强服务计划与实际实施之间的逻辑关联，以儿童财商服务等项目为例，确保服务内容与计划目标一致。目前，

社工点的“爱满新港，健康相伴”慈善志愿服务项目在实施过程中，重点聚焦老年群体服务，与服务设计初衷存在偏差，需进一步梳理并调整落实。此外，部分活动计划书背景分析内容重复，缺乏针对性需求分析；花市活动缺乏理论支撑，活动总结应着重记录社工介入过程，分析介入措施的可行性与有效性，避免将其等同于简单的通讯稿；海康社区居家安全小组将参与人次、掌握2个居家安全知识作为目标，不符合小组介入策略，海康社区义剪活动、治理阶段性总结活动也存在以参与人次、新招志愿者数量作为目标的不合理情况；个案目标设定应聚焦案主实际改变，避免将“与案主建立关系”“了解案主动态”等基础性工作作为核心目标。

③建议片区的社工点加大对社区问题解决和特色亮点服务打造的力度，改变当前重概念呈现、轻实际成效的现状。以南景社工点采用“党建+社工+慈善+志愿+学府”模式打造的“共享空间”为例，应坚持以成效为导向，扎实推进服务落地实施，夯实服务基础，实现服务形式与内涵的有机统一。同时，各社工点需明确自身服务在“点-片-站”项目整体设计中的定位与作用，及时总结阶段性服务经验，动态提炼特色服务内容。

④建议片区规范评估材料准备流程，全面提升服务成果与质量的呈现水平。目前，评估材料存在诸多问题：缺乏片区层面的服务成果与质量总结资料；部分文书缺失必填材料（如效果反馈表、统

计表），导致服务成效无法有效佐证，例如手工小组总结中提及通过服务对象统计和问卷测量得出目标达成情况，但实际未提供相关资料；部分文书归档材料日期存在矛盾；部分活动意见反馈表字迹雷同，难以体现服务对象真实意见；江怡社区服务对象回访记录中“本人曾接受的社工服务”内容完全相同，不符合个性化跟进原则；部分个人建档目录与服务过程更新不及时。针对上述问题，需加强服务成果总结，确保文书资料完整、真实、规范，及时更新服务档案。

（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）在本评估周期内，社工站在志愿者及社区社会组织培育、社区慈善基金建设等方面成果显著。新增志愿者 43 人，培育志愿者骨干 11 人，新组建志愿者队伍 3 支，现有活跃志愿者队伍达 9 支。同时，新培育 2 个社区社会组织，并持续对过往培育的 2 个社区社会组织进行能力提升，保障其稳定提供服务。在社区慈善体系建设上，成功设立 14 个社区慈善基金，实现社区慈善基金在服务

区域内的全覆盖。

（2）社工站针对志愿者骨干及队伍开展系统性培训，，通过制定年度服务计划，对各志愿者队伍的服务工作进行科学规划，并在服务完成后开展服务总结。此外，社工站主要依托线上平台发布志愿活动信息。

（3）服务满意度调查结果显示，服务满意度达 90.8%。社工与多数服务对象建立联系，通过电访、探访等形式开展服务，并对社工服务给予充分肯定，这体现了社工站服务工作的有效性与专业性。

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）建议组织志愿者骨干及队伍开展信息梳理工作，编制标准化汇总表。汇总表应涵盖序号、姓名/队伍名称、培育时间、培训经历、服务开展情况等核心要素，确保信息分类清晰、条目规范，便于后续档案检索与查阅工作开展。

（2）建议注重志愿者骨干、队伍档案资料完整性。一是部分志愿者骨干信息登记表存在签字缺失问题。经核查，系因重复使用

既往志愿者信息登记表导致流程疏漏，建议补充完善相关签字手续，确保材料完整性；二是个别志愿者队伍年度服务计划存在时间标注滞后、审批签字缺失等问题，需及时更新服务年度时间，并完成社工签字确认流程；三是发现两支志愿者队伍服务记录截图存在归档不对应的情况，要求在档案整理过程中严格核对，确保图文资料与实际服务内容精准匹配。

（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）社工站依托党建工作体系，在街道党工委与中大社工服务中心党支部指导下，组织党员社工围绕党的二十届三中全会精神学习、党史教育、重要理论论述等主题，常态化开展线下专题研讨，扎实推进社工队伍思想政治建设。同时，与 14 个社区党组织建立共建机制，联合开展兜底民生关怀、社区公益服务等项目。截至 2025 年 2 月，累计开展党建主题活动 5 场，联动 5 个社区党组织、2 家企业及高校党组织，整合多方资源实施“红色赋能”困境帮扶计划，完成 62 个微心愿认领，发放节日慰问物资 300 余份，为 296 人次困难群众及特殊群体提供居家安全知识宣教和“微改造”服务。

(2) 社工站严格落实兜底保障工作要求，实现困难群众和特殊群体服务全覆盖，通过分级分类动态管理，建立“一户一档”“一人一案”精细化服务档案，并绘制服务对象分布地图，精准摸排需求、及时响应支援，累计服务超 1200 人次。完善“红棉守护”热线服务机制，确保日常工作时间畅通、应急状态 24 小时响应，同步建立服务跟踪回访制度，通过定期电话随访与实地走访，提升服务质量与群众满意度。

(3) 社工站本年度培育新港街儿童树蕙服务队、新港街“聚心海康”社区治理志愿服务队 2 支社区社会组织，孵化志愿者骨干 11 名。联动辖区 29 个多元主体，整合资源物资及资金共计 322947.25 元，充分发挥“五社联动”机制优势，靶向解决困难群众和特殊群体“急难愁盼”问题，推动社区服务提质增效。

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) 建议加强打造新港街社工站的党建引领阵地。建议社工站进一步夯实党建引领根基，将广州市中大服务中心党支部相关制度纳入工作资料归档范围，确保制度完备、有据可依。在上级党组织指导下，积极拓展社工党员队伍建设，通过定向招募、重点培养

等方式，吸纳优秀社工加入党组织，推动筹建新港社工站专属党组织。以此构建更直接、更有力的党建引领阵地，为社工站各项工作开展提供坚实的组织保障。

（2）建议明确体现本社工站党建活动主体及相关工作。在党建活动新闻稿及相关材料中，应着重体现新港街社工站党员社工在党建引领工作中的具体实践与作用，避免仅突出机构党支部活动。同时，聚焦本辖区实际，重点记录党建引领服务对辖区社会治理、民生改善等方面的具体影响与推动成果，确保内容表述严谨、重点突出，切实展现社工站党建工作的属地化成效。

（3）建议社工重新审视“社区培育”工作理念，将其作为专业化项目系统推进。首先，开展全面深入的社区培育需求调研，精准把握社区慈善资源参与社区治理的实际需求；其次，依据调研结果，科学制定培育工作策划方案与可操作的实施计划；随后，按计划稳步推进培育工作，并详细记录每次培育过程中的具体举措、参与对象、取得成效等内容，形成完整、详实的工作记录档案。

（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）资源整合能力：积极链接社区内外资源，如企业、慈善

组织、志愿者团队等，为社区居民争取更多地物质支持和服务资源

（2）服务效果跟踪评估：注重对服务效果的跟踪评估，通过收集居民反馈，数据分析等方式，及时调整和优化服务方案，不断提高服务质量和居民满意度。

2.需要关注的地方

（1）专业人才的留存：社会工作对专业人才要求高，但薪酬待遇和职业发展空间可能优先，导致人才流失。要关注社工职业发展，提供晋升渠道和培训机会，以留住人才，维持服务质量。

（2）居民参与积极性调动：虽然社工站开展诸多活动，但部分居民参与度不高，要思考如何提高居民参与热情，增强居民社区归属感和责任感，鼓励更多居民主动参与社区事务。

（3）社工主动性：还是存在有些工作或服务的主动性不足的问题，加强培训，提高社工队伍的服务意识和主动性。

（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）项目团队在能力建设与实务推进中探索建立了系统化的专业培训体系，能充分利用内部督导、双百督导的指导支持，省“双百”大讲堂及行业继续教育平台的资源，提升社工理论联系与指导

实践的能力，此外，项目还内部共学、培训及实地参访等举措，拓宽了学习的广度与深度，提升了团队协作与学习积极性，实务能力得到明显提升。

（2）项目制定《双岗双工联动工作机制》，明确了联动的模式和内容，如政策宣传、入户探访、志愿服务等。日常能有效落实与直聘社工的沟通联动，合作开展政策宣传、入户探访慰问、个案或服务转介、社区活动等服务，值得肯定。

（3）项目注重经验推广工作，能通过微信公众号、视频号、宣传册子、宣传单、宣传活动等途径落实恒常基础宣传，同时，注重媒体联络工作，在国家、省、市级多个媒体平台发布服务通讯20余篇，提升了社工站的知晓度和服务影响力。

2.需要关注的地方

建议项目团队重视对已有服务经验的整理，主动联动机构专业资源和外部专业力量共同开展实务研究工作，不断挖掘服务亮点和特色，提高实务成果产出的数量和质量，争取在国家级期刊发表，进一步推广项目服务经验。

（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

活动品牌化程度较好。

2.需要关注的地方

加强社区慈善资源发觉，活化社区慈善基金。

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。本次新港街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，新港街社工站本次中期评估的分数为：82.93，本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区新港街社工服务站在海珠区民政局、新港街道办事处的大力支持下，在广州市中大社工服务中心的努力下，已成功运营2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2年时间里，大部分工作是值得肯定的，但

还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来半年新港街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议在日常工作中认真严谨对待文书撰写、档案整理等工作，社工站主任、总监等做好内容把控监测工作。评估过程中发现部分文书、档案内容有错漏，建议主任或总监需对各项工作文书进行审阅或抽查，一方面，尽早避免出现不必要的错误，另一方面，及时把控服务开展情况，保障服务质量。

2.建议进一步提高社工专业水平，加强社工能力建设。建议社工加强对专业理论、实务操作等的理解和运用，并在服务文书中体现专业性，提高服务文书撰写能力。此外，建议社工站、机构提供更多专业支持，提高内部培训的质量。

3.建议扎实做好社区需求调研，优化调研问卷设置，深入分析调研结果。建议进一步完善社区调研，包括调研问卷设置、调研对象选择、调研结果分析与运用等，提高调研需求的有效性和可信度，为片区、社工点服务方案设计提供充分的依据和指导。

附件：1.广州市新港街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市新港街“双百工程”社工站购买服务项目社工

到岗情况统计表

