

2024—2025 年度海珠区江海街社工服务站 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：广州市海珠区江海街道办事处

项目承办方：广州市恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 9 日



2024—2025 年度海珠区江海街社工服务站 中期评估报告

江海街社工服务站（简称江海街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对江海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 名工作人员对江海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。江海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 9 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江海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，对江海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

江海街社工站结合《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

评估小组对江海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，对江海街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据江海街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成江海街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及江海街社工站，并由江海街社工站转发给江海街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、江海街道办事处、江海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江海街道办事处和江海街社工站。

（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

江海街社工站位于广州市海珠区聚德路 80 号，辖内共有 17 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2012 年 5 月开始，由广州市恒福社会工作服务社负责运营。

截至 2025 年 1 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 9 名，助理社工师资格 9 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 24 日至 2025 年 7 月 23 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2469 个，入户探访 1162 个，分别完成协议指标量的 98.64%、96.59%；咨询个案结案 52 个，完成协议指标量的 104%；专业个案接案 41 个，服务 205 节，结案 20 个，分别完成协议指标量的 58.57%、48.81%和 46.51%；完成小组 13 个，67 节，服务 617 人次，分别完成协议指标量的 56.52%、58.26%和 67.07%；完成大型社区活动 19 次，服务 34295 人次，分别完成协议指标量的 190%、3810.56%；完成中型社区活动 13 次，服务 749 人次，分别完成协议指标量的 65%、74.9%；完成小型社区活动 22 次，服务 547 人次，分别完成协议指标量的 70.97%、88.23%；新

登记志愿者 72 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 52.17%、50%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，江海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）在人员配置和管理方面，社工站协议人数 20 人，截至 2025 年 1 月 31 日，实际在岗社工 19 人。其中，持证社工共计 18 人（含中级社工师 9 人、助理社工师 9 人），持证社工占协议要求配备人数（20 人）的 90%；从业年限满 2 年及以上的社工 18 人，占协议要求配备人数（20 人）的 90%。未持证社工均已完成广州市社会工作协会组织开展的管理培训，并取得相关资格证书。社工站负责人持有中级社工师职业资格证书，具备 10 年以上社会工作经验。持证社工应到岗人次大于 60 人次，实际到岗 107 人次；非持证社工实际到岗 12.5 人次。评估年度内，社工队伍稳岗率为 90%。社工继续教育按评估进度要求完成学时 720 小时，实

际完成 750.75 小时，达标率 104.3%，各项指标均符合评估要求。

（2）在专业规范性管理方面，社工站已建立完善的专业服务规范流程体系，并严格按照既定流程开展各项工作。同时，制定专业伦理价值规范，组织全体社工进行系统学习与考核，通过多样化的考试题目设计，引导社工深入思考专业伦理内涵。建立健全服务对象权益保障制度，并开展专项教育培训与考核工作。此外，为促进员工职业发展，制定科学合理的员工个人成长计划，明确发展需求，定期进行检视与总结。内部构建多层次工作会议机制与服务整改机制，服务期内有序组织全体员工会议、片区工作会议及工作整改会议等。积极参与街道及社区居委会沟通协调会议，深度融入社区治理工作体系。社工站设置意见箱，实行月度定期建议收集制度。

（3）在项目宣传推广方面，社工站综合运用多元渠道，通过网络地图信息标注、入户走访（洗楼）、微信公众号运营、微信群组传播、活动宣传单页发放及服务案例集编制等形式，全方位、多维度地开展工作宣传与推广。

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）评估周期内，社工应到岗总人次为 120 人次，实际到岗

119.5 人次，欠缺 0.5 人次。同时，在工作档案规范性方面，目前存在工作档案管理规范性不足问题，具体表现为部分材料不全、日期填写错误、文书错别字较多等情况，建议强化内部检查机制，进一步完善服务档案管理工作。专业价值伦理规范存在两个版本，建议整合形成统一版本，以提升实践管理效能。在专业伦理价值规范与服务对象权益保障考核方面，目前以知识点考试为主，建议增加日常服务过程监督考核环节。

（2）在社工继续教育方面，社工继续教育记录中出现不同教育主题但内容较为相同的情况，且线上学习缺乏完成情况有效证明材料。在员工个人成长管理方面，建议将个人成长计划与继续教育有机结合，确保成长目标制定与实际需求精准匹配，成长检视工作紧密贴合员工自身发展动态。

（3）在意见收集方面，建议增加收集意见的形式。目前意见收集渠道较为单一，建议拓展收集形式，在保留意见箱与建议本的基础上，结合专业服务过程主动收集服务对象意见，并建立健全及时整理与跟进反馈机制。

（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：富文社区、新村社区、台涌社区、石榴岗社区

①片区建档工作成效显著，实现困难和特殊群体“一户一档”全覆盖，建档率达100%（共计103户118人），其中新村社区30户32人、富文社区33户40人、石榴岗社区23户25人和台涌社区17户21人。档案资料详实完备，记录清晰规范。通过全年100%入户探访、电访及重大节日慰问服务，精准对接困难群体和特殊群体需求，在就业信息对接、居家安全隐患排查等领域提供切实帮扶。

②片区能结合社区特色开展针对性调研，了解需求。在社区安全调研中，不仅局限于个人安全意识，还拓展到家庭居家安全和社区公共环境的安全问题。针对不同社区特性，精准定位安全需求，如聚焦独居孤寡长者居家安全、儿童青少年自我安全意识培养等，为后续安全干预措施提供科学依据，显著提升社区安全管理的精准性与实效性。

③公共空间改造初见成效，能动员部分居民持续参与。成功推进四个公共空间改造项目，有效改善社区环境品质。在项目实施过程中，充分整合社区居民、志愿者、社区组织及企业单位资源，初步构建“五社联动”服务模式。基于对亲子家庭、中老年志愿者需求的精准把握，持续引导居民参与公共空间建设，凸显社工团队在

社区治理中的专业价值。

（2）第二片区，该片区范围包括：聚德东社区、坚真社区、金丰社区、新安社区

①片区较好地保持了上周期优良的文书规整性，各社工点调研报告、年度计划、“三图一表”和自评报告等文书资料齐全。针对上次末期评估意见，在服务调研、项目设计等方面进行优化改进。个案服务专业性显著增强，尤其在危机个案跟进中，社工不仅注重资源链接，更强化对服务对象情绪问题的及时干预与沟通反思。

②片区积极孵化心理健康小分队与八段锦健身小分队，运用小组工作方法开展心理与健身知识普及活动，赋予居民身心健康倡议者角色，初步形成双向赋能服务模式。后续可进一步明确小组类型定位，深化专业理论模式应用。

③片区积极响应江海街“百千万工程”，借助海珠区慈善会资源，助力金丰社区完成福景居公共空间改造项目，实现地面硬化、绿化带完善及休息区增设，有效缓解电动车停放问题。协同江海街社区卫生院开展“悦心龄”社区老年健康对照小组与健康干预小组，研究成果有望为长者心理健康服务提供科学支撑，项目参与长者出席率高、反馈良好。

（3）第三片区，该片区范围包括：金影社区、桂田社区、聚德西社区、马骝岗社区

①本服务周期内，片区完成 141 户兜底对象 100%建档工作，从生理、心理、社会多维度开展评估评级，制定并落实个别化服务计划。依托慈善资源，为 95 名困难群体和特殊群体提供物资支持，折合资金 18346.11 元，切实保障兜底群体基本生活需求。

②片区整体服务指标完成率均超 50%，其中活动指标已提前完成全年任务，为后续社工服务推广与品牌影响力提升奠定坚实基础。采用线上线下相结合的多元化政策宣传模式，在宣传形式与内容上积极创新，有效提升政策传播覆盖面与实效性。

③社工入校开展特殊儿童情绪管理、礼仪学习小组活动，项目设计科学合理，服务过程严谨规范，充分展现社工服务的专业性与人文关怀。

（4）第四片区，该片区范围包括：金穗社区、敦和社区、江贝社区、大塘东社区、大塘西社区

①片区实现困难群体和特殊群体动态管理与全面覆盖，建档率达 100%（共计 135 户 155 人），涵盖江贝社区 8 户 10 人、敦和社区 37 户 46 人、大塘东社区 23 户 23 人、大塘西社区 28 户 33 人和金穗社区 39 户 43 人。通过定期更新服务对象分级评估记录，结合探访、电访、资源整合等服务，切实解决群众实际困难。

②服务设计能紧密结合社区需求和资源情况，形成了“汇聚爱心，益动江海”计划。该片区在册困难群众及特殊群体共计 135 户，

其中孤寡独居长者 16 户、残疾人 108 户，五个社区内孤寡独居长者与残疾人合计 124 户，占总户数的 88%。针对此类群体突出的居家安全问题，片区精准识别需求，有效整合党员队伍、志愿者团队等社区资源，为其提供专业化支持服务。

③片区积极推进志愿服务队伍建设，在稳固原有志愿服务力量的同时，大力培育新生志愿团队。2024 年上半年，成功孵化两支全新志愿队伍，使志愿者总人数扩充至 14 人。通过开展居家安全志愿服务队伍培育项目，组织志愿者深度参与孤寡独居长者居家安全服务工作，彰显出片区在志愿服务领域的持续创新与发展活力。此外，片区综合运用节庆主题活动、入户走访、电话沟通等多元形式，累计开展居家安全知识普及工作 243 人次，其中入户宣传 28 人次、电话宣传 52 人次，切实提升社区居民的安全防范意识。

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：富文社区、新村社区、台涌社区、石榴岗社区

①建议进一步优化片区统筹管理效能。经评估现场核查发现，片区内四个站点文书记录档案存在显著差异，尤其在“三图”绘制

标准、政策宣传活动规划、年度服务总结撰写等方面未形成统一规范。为强化片区管理的整体效能，建议建立标准化工作机制，组织各点开展经验交流，推广优秀工作范式，通过统一部署与协同管理，增强片区工作的规范性与协同性

②建议进一步优化年度计划执行，特别是在居民安全意识培育方面。上半年，片区工作重心集中于社区公共空间硬件改造，虽取得阶段性成果，但对居民个体安全意识提升的关注度不足。建议下半年加大安全意识培育工作力度，通过政策宣讲、主题社区活动、入户走访等多元形式，将安全知识普及与社区环境美化工程有机融合，切实提升居民安全意识与应急能力。

③居家安全隐患排查工作存在数据管理缺陷，建议精准化安全服务内容。尽管片区已开展居家安全隐患排查，并完成 50 余户家庭微改造工程，但数据记录存在关键信息缺失，如排查基数未明确标注。此外，年度计划中“安全”主题涵盖范围宽泛，涉及消防安全、交通安全等多个领域，导致服务实施缺乏精准性。建议完善数据采集与管理体系，细化安全服务分类，制定专项服务方案，提升居家安全改造工作的专业性与实效性。

（2）第二片区，该片区范围包括：聚德东社区、坚真社区、金丰社区、新安社区

①调研方法与数据分析存在不足。在“共健共享，健康江海”

项目中，社工采用统一问卷对4个社工点不同类型困难群众开展健康需求调查，因问卷内容缺乏群体适配性，影响调研结论的有效性。建议通过交叉数据分析深入挖掘不同群体的身心健康需求，结合过往服务文献及电访记录，完善需求评估体系。同时，针对访谈中收集的长者健康管理需求及问题成因，应系统梳理并纳入调研报告，为服务项目优化提供依据。

②建议深化需求分析与社区治理工具应用。当前各社工点对服务需求的描述同质化严重，均聚焦于生理心理健康关怀与慢性病管理，未能体现社区服务需求的差异化特征。在社区治理方面，社区问题地图存在问题发生地标注缺失、问题描述模糊等问题。建议社工强化需求调研的精准性，结合社区实际优化问题地图，增强其动态监测与功能指引作用。

③建议进一步细化项目规划与设计。“共健共享，健康江海”项目三年服务规划内容趋同，主要围绕义诊、心理健康服务及志愿服务开展，缺乏阶段性推进目标。此外，项目中平台搭建的概念界定模糊，合作机制与服务流程有待明确。建议细化项目实施路径，结合各社工点居民健康管理需求差异，创新服务内容，打造特色服务品牌。

④建议社工强化服务中的专业主体角色。片区二社工具备较强的资源链接与组织能力，依托丰富医疗资源与合作基础，许多健康

主题活动能邀请专业医生进行宣教和提供社区诊疗服务。社工除作为活动组织者外,还应发挥专业作用,借助活动增进与居民的关系,深入了解和评估服务对象健康需求,介入居民健康习惯培养,并做好服务记录,整理服务对象收获与应用情况,以便整合共性问题与需求。

⑤在兜底服务文书方面,部分档案存在错选情况,如困境儿童婚姻状况选离异、多重一级残疾人在生理状况评级为轻度残疾、听力残疾瘫痪的服务对象心理健康问题写暂无但分级选心理状况一般等。建议社工注意选项与实际情况匹配,优化各项指标分级判断的合理性。在需求分析中,既要评估服务对象个人“身心社”需求,也要关注环境因素,如瘫痪、行动不便、失明失聪等残疾人的家庭环境、家庭照顾情况及照顾者情况,同时注意补充部分档案紧急联系人的联系方式。

(3)第三片区,该片区范围包括:金影社区、桂田社区、聚德西社区、马骊岗社区

①建议夯实需求调研基础。建议立足本片区,运用多元调研方法明确兜底对象具体需求,形成层次分明、有针对性、依据充分的调研报告,为后续服务计划设计与落实奠定基础。

②建议进一步优化整体服务框架设计。现有设计以社区慈善为着力点,服务重点不够清晰。应聚焦兜底民生工作,包括确保基本

建档信息完整正确、落实跟进频次、开展重大节日入户探访、定期跟进重点个案、解决实际问题等，在此基础上再挖掘社区治理问题并逐步介入。

③片区打造的“人人参与，善满江海”社区治理亮点服务，建议进一步梳理逻辑。建议明确开展社区慈善的出发点与落脚点，初步制定工作流程，从受益群体分析、片区优势、慈善路径、成效及效益等多维度考量，逐步推进社区慈善工作。同时考虑与机构协商社区慈善在片区开展的适应性。

④建议加强督导专业支持，包括明确民生政策宣传中民生政策的界定范围，完善服务目标制定、需求分析、理论应用等工作，进一步凸显社工的专业性。

（4）第四片区，该片区范围包括：金穗社区、敦和社区、江贝社区、大塘东社区、大塘西社区

①建议加大居家安全工作实施力度。尽管上半年在居家安全方面投入较多精力，但实际成果较少，仅完成 11 户孤寡独居长者居家安全隐患排查。建议下半年加大工作力度，充分发挥已培育志愿队伍作用，扩大服务覆盖范围，提高志愿者队伍使用效率，结合社区活动和政策宣传，进一步提升居民居家安全意识。

②建议深化服务成效总结。目前服务成效总结多关注工作过程，如宣传活动次数、宣传资料发放量、电访和入户探访人次等，对服

务对象实际改变和提升关注不足。建议总结服务成效时，分类描述日常关怀、精准帮扶及应急支援情况，尤其关注服务对象在居家安全知识普及后的生活习惯变化和便利性提升。可通过定期回访或社工观察收集反馈，评估服务实际效果，优化服务内容。

③建议完善部分服务档案细节。社区“三图”的文字描述部分未能准确反映社区实际情况，如“养老资源缺乏”“无法很好协调参与社区服务的时间”等表述。建议精准呈现文字内容，更好反映社区实际问题。重新评估个案回访时间（三个月内回访）的合理性，确保档案记录及时完整。对于服务对象电话无法接通或被拉黑的情况，及时与上级管理团队沟通，保障服务跟进到位，避免影响服务效果。

（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）社工站积极响应上期评估建议，扎实推进整改工作。在志愿服务管理方面，建立独立档案管理体系，将志愿队伍与活跃志愿队伍进行分类归档，实现档案管理的精细化与规范化。同时，全

面优化志愿队伍及社区社会组织服务文书记录工作，系统整理并完整呈现各类活动服务的参与主体信息、具体活动内容、活动现场影像资料以及会议记录等材料，确保服务过程可追溯、服务成果可视化，有效提升服务档案管理的专业性与完整性。

（2）在本评估周期内，社工站各项服务监测指标完成情况良好，取得显著成效。志愿者队伍建设成果突出，新增志愿者 72 名，成功培育志愿者骨干 10 名，并新组建 1 支志愿队伍；社区社会组织培育工作有序推进，新增培育社区社会组织 1 家。在社区慈善事业发展方面，全力推动辖区内社区慈善基金全覆盖，实现 100% 社区设立社区慈善基金的目标，17 个社区慈善基金累计筹集善款约 8.2 万元。此外，社工站科学制定慈善募集计划，积极联动辖区内各类社会慈善资源，通过多元渠道开展慈善宣传与资源整合工作，持续营造浓厚的社区慈善氛围，为社区公益事业发展注入强劲动力。

（3）满意度调查方面，经对社工站提供服务对象名册，随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，服务对象满意度总体达 94.1%。受访服务对象普遍对社工的服务表示认可，反馈社工能够保持定期联系，为其提供关心与慰问。例如，有服务对象对收到赠送的风扇表达诚挚感谢，还有服务对象特别感谢黄社工的专业探访服务。

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者、志愿者骨干、志愿队伍及社区社会组织培育，建立志愿者骨干评定标准，制定针对性志愿培育计划，记录社工志愿培育过程，开展阶段性成效评估；加强志愿服务档案规范管理，完善社区社会组织档案、志愿者信息表内容。补充“‘灯塔助善’慈善服务队”“蒲公英健康公卫服务队”社区社会组织备案登记表信息，完善志愿者信息表宣誓人签名、马瑞晴（14 岁未成年）监护人签名等。强化 i 志愿和公益时间志愿系统平台管理使用，规范志愿者及志愿队伍管理，推进系统登记与平台活动信息发布工作。

（2）建议社工站加强社区慈善基金项目化运营。建议社工站提升社工慈善筹募能力，通过线上线下方式为社区慈善基金募集善款，提炼慈善服务模式，制定慈善项目服务计划，盘活社区慈善资源，推进基金立项、用款工作，助力兜底民生服务与社区治理，深化江海街“社工+慈善”融合。

（3）满意度调查方面，有对象提出需帮忙打扫卫生，且存在生活与医疗费用经济困难；还有服务对象已离世的情况。建议社工

站加强困难群众和特殊群体服务档案动态管理，及时更新死亡、脱保、户籍迁出、居住地搬迁转介等信息，按服务评估等级合理增加上门探访频率，提高兜底民生政策宣传精准度。

（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）社工站通过党建引领，充分发挥党支部战斗堡垒作用，联动社区党组织、爱心企业及志愿者等多元主体。依托红色领航“微行动”计划，为 15 户困难群众和特殊群体完成居家安全改造；通过“微治理”项目整合社区资源，推动新村社区“粤享新榕”小公园、金丰社区福景居公共空间等项目落地实施。该模式有效提升服务精准度与资源整合效率，促进多方协同社区治理格局的形成。

（2）社工站通过“五社联动”（社工+社区+志愿者+社会组织+社区慈善）模式，精准帮扶困难群体并推进社区治理。评估期内，累计募集社会资源（含资金、物资）273807.32 元，社区基金募集 78153.76 元；通过“微心愿”项目实现困难群众个性化需求 117 个。同时，培育新建志愿者队伍 1 支，累计活跃志愿者队伍达 10 支，新增注册志愿者 72 人、骨干 10 人，备案社区社会组织 1

个，显著扩大服务覆盖范围并提升服务精准度。

（3）社工站建立了动态跟进机制，对困难群众和特殊群体进行分类管理，对 688 户 863 名困难群众和特殊群体实施“一户一档、一人一案”动态管理。通过该机制，为 41 名服务对象提供个案服务，妥善解决健康管理、居家安全、情绪支持等问题，确保服务的及时性与精准性。

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）社工站在需求评估中可关注对社区问题的深入因果分析，现阶段的需求报告中提到的需求调研结果多为表面现象或表达性需求，如“困难群众希望获得经济和健康帮扶”，但未深入分析这些需求的根源，如政策执行不到位、社区资源分配不均、困难家庭缺乏社会资源获取能力等，需求调研的深度不足可能导致服务设计无法精准解决社区的核心问题。社工站需求调研运用了问卷、访谈等方法，但如想更好的了解社区问题，更需要充分结合社区观察、案例分析、焦点小组等多样化的方法，深入分析社区问题的根源，确保服务设计的针对性。以避免对社区问题的描述泛化，缺乏针对性。建议社工站可以建立需求调研的逻辑框架，明确调研目标和方

法，确保调研结果能够为服务设计提供精准依据。

（2）目前社工站的评估机制全面性略有不足，从现有资料可以看到，社工站的评估侧重于短期效果，暂时未建立对服务长期影响的跟踪和反馈优化，较多的评估关注服务的覆盖面和即时效果（如“探访次数”“电访次数”），较少呈现服务对困难群众和特殊群体生活质量的长期影响，评估机制的全面性不足可能导致服务效果难以持续，难以形成闭环管理。建议社工站建立长期跟踪的评估机制，定期对服务效果进行检视，并对服务效果呈现明显不足时，做出合适的优化与调整，同时可关注将服务对象的意见和建议转化为服务改进的依据。

（3）在项目推进过程中，建议社工站关注需求调研与服务设计之间的逻辑关联性，部分项目服务计划结构简单，缺乏明确的计划书关键要素，导致服务设计缺乏针对性，项目管理的系统性不足可能导致资源浪费和服务效果的不稳定。建议社工站制定更为详实的项目计划书，确保服务设计与需求调研紧密衔接，形成闭环管理体系，提升项目管理的科学性与有效性。

（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）协同联动有力，联动街道、社区、企业、志愿者等各方力量，整合资源，形成服务合力。

（2）社区治理创新，引入新的治理理念与方法，能够激发居民自治意识，提升街道社区治理水平。

2.需要关注的地方

（1）加强社工站党组织的建设，强化党建引领社工站服务的基础，发挥党支部在服务中的先锋模范作用。

（2）在稳固服务基础同时，注重服务品牌塑造与推广。

（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）较上一评估周期，项目强化推动“双工”联动力度。项目社工积极联动事务性岗位社工落实服务对象信息更新、政策宣传与咨询、服务转介等工作，与服务性岗位社工协助困难群众和特殊群体解决难题，协同开展节日探访关怀、社区活动等兜底民生服务。

（2）项目团队注重项目经验的推广，能够制作年度宣传计划，通过宣传视频、宣传单、宣传册、公众号推文等多种宣传资料落实恒常宣传工作，并在省市级媒体网络平台发布项目的服务资讯与动

态，有利于提高社工站的知晓度。

2.需要关注的地方

（1）社工专业能力提升体系有待优化。建议项目团队重视团队建设，充分发挥资深社工的优势，强化内部督导的支持力度，同时，建构常态化的内部共学机制，明确共学的主题、频率以及筹备组织等，逐步构建内部良好的成长支持网络。

（2）项目的规范办公工作有待强化。建议加强沟通，争取街道、机构等内、外部支持，根据要求做好阵地宣传资料上墙工作，保障上墙信息规范美观且动态更新，促进社工站的规范化运作。

（3）项目暂未取得突出的研究成果。建议项目团队进一步提升社工的实务研究能力，梳理项目的特色品牌服务，提炼经验成果，撰写成文章并争取在国家级期刊上发表，扩大社会效益。

（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

慈善资源链接情况较好。

2.需要关注的地方

更加细化完善兜底服务档案记录。

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。本次江海街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，江海街社工站本次中期评估的分数为：85.88，本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区江海街社工服务站在海珠区民政局、江海街道办事处的大力支持下，在广州市恒福社会工作服务社的努力下，已顺利运营13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13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，未来江海街社工站的服务发展可以更

加关注以下几个方面：

1.优化项目管理机制，夯实服务规范化基础。社工站建有专业服务规范流程并按照相关流程落实，但存在服务档案管理不规范、服务文书有错漏、继续教育记录不一致等问题。建议社工站加强档案管理标准化，制定统一档案服务规程，包含服务记录格式、归档流程及电子化存档要求，可引入社工平台数据化管理工具，实现服务档案实时更新，减少人为疏漏；优化继续教育体系，根据培训主题制定针对性个人成长计划，可通过学习成果汇报方式强化知识转化。

2.深化需求调研与精准服务设计，提升服务专业性。社工站片区服务计划能结合站点特色开展调研，了解社区的个别化需求，但存在部分片区需求调研同质化、调研深度不足、调研结论泛化等问题。建议社工站整合多元调研方法（如焦点小组、社区观察、文献分析等），进一步细化调研结果数据并梳理、呈现在调研报告中，优化项目服务设计，深入挖掘服务对象的实际需求，识别其需求背后的结构性因素（如政策覆盖不足、社会支持网络薄弱等），建立需求优先级的分层框架，制定个性化服务计划，增强服务精准性。

3.深化“五社联动”品牌建设，推动实务研究与成果转化。社工站目前在“居家改造”“公共空间项目改造”“微心愿项目”等初有成效，建议社工站结合深耕江海街多年服务经验，整合辖内政

社企资源，提炼“党建+慈善”特色服务模式，着力打造可复制的服务品牌；鼓励社工结合服务实践开展行动研究，将优秀案例（如金丰社区公共空间项目改造）转化为学术成果或政策建议，提升服务的学术价值和社会影响力。

- 附件：1.广州市江海街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市江海街“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16日

