

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

项目承办方：广东岭南至诚社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 17 日



2024—2025 年度海珠区琶洲街社工服务站 中期评估报告

琶洲街社工服务站（简称琶洲街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对琶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 名工作人员对琶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。琶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 4 月 17 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琶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，对琶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

琶洲街社工站结合《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

评估小组对琶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，对琶洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据琶洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成琶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琶洲街社工站，并由琶洲街社工站转发给琶洲街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、琶洲街道办事处、琶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琶洲街道办事处和琶洲街社工站。

（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

琶洲街社工站位于广州市海珠区新港东路琶洲街石基村浦南直街 42 号 2-3 楼，辖内共有 12 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2024 年 8 月开始，由广东岭南至诚社会工作服务中心负责运营。

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 3 名，助理社工师资格 13 名），非持证社工 4 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 8 月 25 日至 2025 年 8 月 24 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2527 个，入户探访 970 个，分别完成协议指标量的 126.35%、121.25%；专业个案接案 28 个，服务 145 节，结案 20 个，分别完成协议指标量的 56%、58%和 76.92%；完成小组 14 个，68 节，服务 860 人次，分别完成协议指标量的 70%、68%和 107.5%；完成大型社区活动 25 次，服务 10258 人次，分别完成协议指标量的 100%、341.93%；完成中小型社区活动 44 次，服务 1913 人次，分别完成协议指标量的 88%、95.65%；新登记志愿者 446 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 148.67%、57%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，琶洲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，社工站协议要求配备社工 20 人，评估周期内社工站平均配备社工 20 人，其中，持证社工年平均人数为 16 人（包含中级社工师 3 人、助理社工师 13 人），持证社工比例达 80%。持证社工应到人次超过 66 次，实际到岗 93 人次；非持证社工到岗 24 人次。从业年限两年以上的社工在评估周期内平均人数为 11 人，占协议要求配备社工人数（20 人）的 55%；持续在岗人数为 19 人，稳岗率为 95%。此外，社工站已建立完善的人事管理制度，社工均已签订《劳动合同》。在继续教育方面，社工按评估进度需完成培训 720 小时，实际完成 806 小时，达标率达 111.94%。

(2) 专业规范性管理方面，社工站已制定专业规范性管理流

程，针对个案工作、小组活动、社区活动及兜底对象服务等均提供明确指引。抽查的个案、小组及社区活动文书能够体现相应流程的落实情况，且文书中社工对副站长及督导提出的意见均作出回应。同时，社工站定期组织社工开展专业伦理价值规范培训及服务对象合法权益保障培训，并实施考核机制。

（3）宣传渠道多样性方面，社工站充分利用社区宣传栏、网络公众号、微信等多元化平台，通过多种形式与渠道，广泛宣传社工站各项服务信息。

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）社工站实际到岗总人次未达既定要求，应到 120 人次，实际到岗 117 人次，欠缺 3 人次，建议采取有效措施加以改进。

（2）建议优化专业规范性管理工作。第一，在抽查的个案、小组及社区活动文书中，未成年人个案（王*桐，7 岁）的《服务知情同意书》存在监护人签名栏非监护人本人签名（由未成年人代签）的情况，为切实保障社工、社工站及机构的合法权益，建议及时整改。第二，部分重点服务对象名册中的分级评估结果定为“五级”，建议逐步按照规范要求调整，对于住院服务对象可在备注栏

注明相关情况，避免自行设定评估等次。此外，名册中孤寡、独居及高龄老人的分级评估多数定为四级，且每月仅跟进一次，建议加强与社区沟通协作，加大对此类重点人群的关注力度。第三，抽查困难群众和特殊群体档案发现，《需求分析和计划表》中，直聘社工未亲笔签名，购买社工签名为打印名字，为充分体现“双工联动”成效，建议相关人员补签。

（3）服务持续改进方面，建议社工站优化内部定期反思与总结机制，建议以社工站为主体，定期组织社工开展案例分享、问题分析活动，及时总结反思服务效果，持续提升社工专业服务水平。

（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：磨碟沙北社区、磨碟沙南社区、南园居社区

①在困难群众及特殊群体建档工作方面，片区应建档 117 户 142 人，实际建档 117 户 142 人，实现 100%覆盖。《服务对象分布图》能够清晰标注不同种类的困境个人、家庭在社区中的居住分布位置，服务对象信息汇总表完备，可呈现服务对象个别化需求、

服务跟进计划、服务评级与服务成效等系统性跟进工作内容。在日常跟进服务中，片区严格落实“双工双岗”联动机制，基础关怀工作扎实，通过联动社会资源、志愿服务，为服务对象提供生活物资支持、日常情绪疏导、重大节日慰问等关怀服务，充分发挥“五社联动”在民生兜底工作中的整合补充效能。当出现困难群众及特殊群体无法拨通电话或难以与服务对象取得联系的情况时，社工能够及时寻求直聘社工协助，有效排查困难群众和特殊群体的风险。此外，片区不仅通过探访、电话访问等方式关怀服务对象，还积极邀约困难群众和特殊群体加入社区服务；在兜底民生政策宣传方面，结合社区活动、上门宣传等多种方式，使更多社区居民和困难群众和特殊群体受益。

②片区现阶段服务指标完成情况良好，符合中期评估进度要求。在新机构进驻、团队磨合的挑战下，社工站和片区积极推进需求调研、服务计划制定与执行等各项工作，服务内容与形式注重创新，以群众喜闻乐见的方式吸引和拓展本辖区居民参与。

③片区立足地域社区，积极向周边拓展，持续挖掘和动员社会资源，开展慈善工作，整合志愿力量，围绕困难群众和特殊群体和社区参与工作，推动“五社联动·微爱 ATM”社区互助，已初步形成服务机制。在困难群众和特殊群体服务中，社工积极挖掘困境个人、家庭的深度需求，以微心愿的方式征集社会资源，提供专业服

务和定向帮扶，如“微天使行动”为独居长者每周提供买菜的结对关爱服务；在社区特色及群体性服务中，有效联动资源库中的商企等资源参与社区活动。

（2）第二片区，该片区范围包括：琶洲西南社区、琶洲东北社区、雅郡花园社区

①片区共有 17 类困难群众和特殊群体 109 户 126 人，已实现建档全覆盖。其中，西南社区的困难群众和特殊群体共 78 户 85 人，以残疾人、困境儿童居多；琶洲东北社区的困难特殊群体共 10 户 10 人；雅郡花园社区的困难特殊群体共 21 户 31 人，以空巢特殊长者为主。17 类群体整体经济水平较好，对兜底服务的需求程度相对较低。目前，仅有 1 名社工负责该片区服务工作，社工对服务对象较为熟悉，努力推进 17 类困难群众和特殊群体的建档与日常服务。

②片区能够依据社区特点开展针对性调研，并据此设计社工点服务方案。根据各个社区及 17 类困难群众和特殊群体的分布特点，在不同社区开展相应调研，如在东北社区开展亲子志愿者参与意愿调查，在雅郡社区开展有能长者参与服务调研，在西南社区针对残障人士进行服务需求调研等，并在不同社工点制定相应服务计划，如在东北社区开展“点义成金计划”，组建亲子志愿者队伍；在雅郡花园实施“银发弄潮社交圈计划”；在西南社区开展残疾人友善

社区氛围营造计划。

③各个社工点均按计划开展服务，并取得一定成效。例如，雅郡社区的“银发社交圈计划”连续多年开展季度长者生日会活动，活动规模逐年扩大，从最初的十几人发展到如今有 80 至 100 名长者参加，社区内 17 类群体中的长者广泛参与，该活动还获得慈善会 20000 元资金支持。此外，社区内长者从服务受益者逐渐转变为贡献者，积极通过协助活动、参与策划以及捐赠等多种形式参与其中。在中秋活动中，该社区充分发挥五社联动机制，由街道社区牵头，物业协助，社工站执行，周边单位联动共建，志愿者队伍参与，共联动 32 家企业单位，筹集 6 万余元资金与物资开展活动。在东北社区执行的“点义成金计划”，组建了约 30 个家庭组成的亲子志愿者队，通过在东北社区广场、执信中学等地开展闲置物品义卖活动，筹得约 2300 元善款，用于购买春联等物资，并安排亲子志愿者上门探访长者，有效发挥社区力量服务社区，运用社区基金推动兜底民生服务。

（3）第三片区，该片区范围包括：杨青社区、黄埔北社区、黄埔南社区

①片区社工需求调研工作扎实，通过对过往服务资料和困难群众及特殊群体建档的分析，以及对黄埔古村落文化相关的社区代表、居民代表、社区学校老师、学生等进行访谈和问卷调查，收集到大

量关于古村落现状的反馈，以及提升古村落文化底蕴的措施和建议。不同身份、年龄、职位的访谈内容具有较强代表性，综合结果较为完善，为“古港新韵魅力琶洲”古村古港文化特色的保育和传承提供了充分依据和明确方向。

②社工从社区工作层面出发，积极动员不同个人和单位主体，开展常态化社区活动。例如，在黄埔北社区设计“文化环境社区行”系列活动，组织 21 名亲子志愿者进行社区巡查，及时发现社区环境和文化方面存在的问题，并开展探讨和交流，寻求解决方案；在黄埔南村，片区社工与黄埔古村研究会、黄埔小学建立长期稳定合作协议，开展导赏志愿服务的招募、培育和管理工作，共有 88 人次的志愿者提供 175 小时的志愿服务，惠及 2622 人次的游客和市民。

③社工各项服务指标完成情况良好，完成 7 个个案服务、开展 4 个小组活动、举办 13 场社区活动，为 109 户 115 人完成建档工作。上半年共链接资源 2.3 万元，目前仍有 3 支志愿服务队在社区持续提供志愿服务。根据建档等级，对 17 类困难群众及特殊群体进行定期探访和电访，针对有更深入服务需求的服务对象开展个案服务。注重提升服务对象的社会支持系统，联动社区居委、企业资源、公益律师、合作医院以及不同类别志愿者，有针对性地回应服务对象在政策咨询、资源链接、情绪支持、关系协调等方面的需求。

片区现有志愿者 254 人，累计服务时数 982.5 小时，累计服务社区居民 4577 人次。

（4）第四片区，该片区范围包括：石基社区、广渔社区、新洲社区

①片区应建档 254 户 284 人，目前已实现建档率 100%。片区内共有 4 名社工，负责石基社区、广渔社区、新洲社区 3 个社区的服务工作，其中，石基社区困难群众及特殊群体 61 户 65 人，以残疾人、空巢老人为主；广渔社区困难群众及特殊群体 109 户 125 人，以残疾人、低保特困人员为主；新洲社区有困难群众及特殊群体 84 户 95 人，以残疾人、特殊长者为主。目前，片区已为 17 类群体建立相应档案，并落实每月探访工作，困难群众及特殊群体中三级、四级对象较多，共开展 7 个个案服务，从政策资源角度帮助服务对象解决实际生活困难，通过个案服务和日常探访，满足服务对象在政策资源运用、物资资源获取、情感支持等方面的需求。

②片区“社区地图”整理工作成效显著，能够清晰呈现社区具体情况。各个社工点均建立了较为完善的“社区三图”，详细展示社区资源分布、服务对象分布以及需要解决的问题。特别是在社区资源呈现方面，广渔社区对资源进行了细致分类罗列，清晰呈现教育、医疗、养老、餐饮、商店、维修、活动空间、文化资源等多种类型的社区资源，为服务困难群众及特殊群体和解决社区问题提供

了有力支持，便于资源的挖掘与运用。

③片区围绕“一顿饭陪伴计划”开展系列服务，积极推动计划落地实施。通过开展问卷调查，了解社区长者对“一顿饭陪伴”的需求，并培育发展志愿者、开展社区宣传活动等，逐步推进计划实施。目前，已形成4名长者的常态化固定陪伴和8名长者的不定期陪伴，累计服务36人次长者。此外，在广渔社区开展“一顿饭陪伴计划”的延伸活动“小家变大家”，以围餐形式陪伴长者；在石基社区培育1支志愿队伍，现有22名志愿者，其中稳定志愿者8人，累计发动志愿者参与服务103人次，有效促进了服务的推广和实施。

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：磨碟沙北社区、磨碟沙南社区、南园居社区

①建议提升对困难群众和特殊群体的兜底民生跟进质量和服务精细化的管理。部分建档表存在重要信息缺失问题，例如在对人户均在本街的兜底服务对象进行建档入户家访时，未对居住环境进行评估；在自理能力及照顾者情况评估中，选取二级“部分不能自

理，需要他人照顾”，但未勾选特定指标内容；对勾选慢性疾病的情况，未进行备注填写等。这些兜底对象需特定关注的问题和需求维度存在缺失，建议社工站和片区加强对建档服务文书填写的质量监控。此外，建档与分级评估表在个别化需求评估、服务计划的逻辑关联性方面有提升空间。服务对象分级评估表的信息收集设计存在不足，如在自身困境儿童分级评估表中，收集的生活保障、家庭监护、儿童行为、救助保护期望等信息，难以全面体现一级语言残障儿童的身体语言障碍、人际社交等社会功能受到的影响。因此，可在现有建档表格基础上，根据不同服务对象的具体情境或特殊状况完善表格设计，并充分利用“其他测评项目结果”进行补充填写。在分级评估建档工作中，应加强对独居、空巢长者或困境家庭中非兜底对象的家庭评估。目前，在建档表及跟进过程中，对独居、空巢长者虽有家庭成员（如子女）的情况较少进行评估和了解，建议加强对相关服务对象的全面综合评估，以便更好地发掘服务对象的**家庭支持，实现更全面系统的介入服务。另外，个别服务计划未能有效回应服务对象的突出显性问题，如患有慢性疾病长者的服务计划中，未充分考虑其健康管理需求，建议片区加强服务计划对困难群众和特殊群体个别化需求的回应和跟进。在本服务周期内，片区虽能整合专业资源关注辖内长者、残障人士的健康管理需求，并提供上门诊疗支持，但对于参与健康管理服务的慢性疾病兜底对

象，建议尝试记录其疾病管理过程中的身体指征变化、生活习惯行为改变等情况。

②建议进一步梳理片区服务逻辑。在需求调研方面，片区虽采用多种调研方法，但在问题设计、数据分析等环节仍停留在浅层分析，缺乏深度梳理和分析。例如，调研报告中未对访谈对象抽样选取的方法进行详细说明，难以体现调研对象的代表性；对街道/社区居委会代表、企业资源的访谈内容未进行深入分析，导致调研分析过程中缺乏过程数据和信息的呈现与分析，无法对过往辖内企业团体参与社区事务的情况进行比较和深入盘点。这些需求调研的缺陷使得需求结论较为浅层概括，未能形成服务前的参考基准线，进而影响服务计划偏向于服务策略层面，缺乏明确的目标导向。片区和社区点位年度计划中，针对困难群众和特殊群体制定了不同的服务目标和服务内容，但目前更侧重于为实际服务输出提供策略，虽设置了监测与评估方式，但缺乏对目标达成的衡量指标和具体评估方法的设计（如资源库新增资源方的相关指标）。此外，片区年度计划在片区整体及社区点位的指标分配、时间节点安排、片区内联动等方面缺乏系统规划，建议结合剩余指标有限的实际情况，围绕片区和社区点位特色，以解决社区问题为导向，更合理地部署和编排服务计划，进一步提升片区的服务成效和打造特色服务。

③建议片区加强服务成效管理，片区在服务成效管理方面存在

不足，包括单场次服务管理和特色成效归纳。活动和小组虽有意识地采用前后测评估或活动后问卷等方法收集数据，但未对收集到的数据进行分析总结。对于“五社联动·微爱 ATM”社区互助服务，虽然微心愿和社会资源能够体现“五社联动”的整合作用，促进社区参与，回应社区问题和兜底服务对象需求，但服务成效更多地体现在站点全域层面，难以突出片区在社会资源和社会资本联动打造、志愿服务长效参与、回应片区内兜底民生服务以及缓解片区及社区社会治理问题等方面的特色和成效。由于缺乏需求基准线的建立，服务计划中的目标缺乏有效、具体的量化衡量和评估方法设计，目前难以体现本服务周期内对社会资产打造的效果，如新增社会资源数量、社会资源参与的积极程度和深度等。建议结合利益相关方管理、《社区资源图》等工具，梳理和呈现不同资源的协作与参与情况，并在服务过程中收集各方参与反馈和期望达成情况。此外，微爱资源库使用指南目前内容相对简单，主要涵盖资源分类和使用流程，对于资源申请等事宜可设置更多应用情境。建议在资金类资源的整合发放方面，结合社区慈善基金会规范资金申领使用流程，并加强对长期需求和服务成效的回访跟进，以巩固服务成果。

（2）第二片区，该片区范围包括：琶洲西南社区、琶洲东北社区、雅郡花园社区

①建议进一步加强 17 类困难群众和特殊群体服务工作，促进

服务关系建立，深入了解服务需求。在服务对象建档方面，仍需持续完善。抽查发现，部分建档表存在填写不齐全的情况(如 XN-22)，且在对服务对象进行需求评估分析时，未能全面考虑多种因素，导致分级评估合理性不足。例如，部分需求分级评估表得出的结论为二级或三级，但实际服务对象因不在辖区内或参与意愿不强，无法按照相应等级进行跟进服务。在服务对象关系建立方面，由于目前仅有 1 名社工负责 3 个社区的服务工作，该社工需要重新与之前未负责社区的服务对象建立关系，这在一定程度上影响了跟进工作的细致程度和落实效果。例如，存在三级与四级服务对象跟进频次和内容难以区分的情况，部分三级服务对象未能进行入户探访。尽管部分社区 17 类困难群众和特殊群体数量较少，但目前仍未实现探访全覆盖。因此，需要持续加强与服务对象的关系建立，深入了解他们的服务需求，以便更充分地利用已组建的队伍和汇聚的资源开展服务。

②建议进一步深化部分社区的服务内容。受人员变动影响，目前 1 名社工负责 3 个社区的服务工作，且 3 个社区的情况和制定的服务计划差异较大，这对部分社区服务的深入开展产生了一定阻碍。例如，雅郡社区在服务开展方面取得了较为突出的成效，但西南社区和东北社区的服务仍需进一步深入。在西南社区，本服务周期内仅开展了 2 场关爱残疾人倡导活动，每场活动虽有 100 多名社区人

士参加，但仍有许多服务有待推进。此外，西南社区困难群众和特殊群体较多，社工因时间和精力有限，尚未与残疾群体建立良好关系，难以围绕群体需求进一步推动服务发展。建议站点综合考虑人员安排，优化资源配置，推动各社工点服务的有效落实和深化，以取得更多服务成效。

（3）第三片区，该片区范围包括：杨青社区、黄埔北社区、黄埔南社区

①建议进一步细化需求调研工作。尽管第三片区在年度需求调研方面开展了大量工作，但在服务需求分析和年度服务目标制定过程中，仍需进一步聚焦和具体化，以便为各类小组和社区服务的开展提供明确方向，为服务成效评估提供具体依据和整理思路。建议在下半年的片区服务成效提炼工作中，首先对服务计划中的目标进行检视，确保其具有明确性和针对性。

②在开展文化创意小组和文化保育小组类服务时，建议调整服务目标设定方向，将目标更多地指向社区成效达成，而非直接服务群体的成效达成。例如，在“古筑新韵”创意小组中，小组目标一为“宣传和推广古港文化，提高中学生的文化认知和文化自信”，其中前半部分目标较为宽泛，后半部分目标聚焦于特定人群，未能紧密围绕社区问题解决设定目标。此外，建档和个案文书存在部分细则需要完善和及时补充的情况，在回访机制的设立和实践操作方

面，建议加强中心对社工的培训和指导，确保回访工作规范、有效开展。

③建议继续提升服务成果和服务亮点打造、服务典型案例培育、服务影响力传播和美誉度提升等方面工作。此外，建议及时更新文书归档工作，关注并解决提交案例成效与服务过程记录不符的问题，确保服务工作的规范性和真实性。

（4）第四片区，该片区范围包括：石基社区、广渔社区、新洲社区

①建议完善 17 类困难群众和特殊群体的建档细节，提升服务的精准度。片区已实现困难群众和特殊群体全面建档，但档案细节仍有完善空间，服务对象需求分析与服务目标设定的精准度亟待提高。抽查发现，部分档案（如 A242534/43/57 等）存在需求分析与服务目标表述笼统，仅标注为临时生活救助、精神慰藉，未能深入挖掘服务对象个性化需求的问题。其中，编号 57 服务对象确诊头部肿瘤并面临经济压力，具备开展个案服务的条件，然而档案中缺失后续跟进记录；编号 37 服务对象评估等级存疑，且目前主要依赖电话访问跟进，难以全面掌握其真实状况。建议片区社工进一步加强与服务对象的沟通联系，深化需求评估工作，依据评估结果科学设定跟进目标与计划，精准匹配并链接所需资源，切实提升服务精准度。

②建议针对本年度社区的重点工作、本阶段的服务设想，提升调研的针对性、完整性及强化分析。以“一顿饭陪伴计划”为例，建议全面覆盖社区、资源方、合作方、志愿者、17类困难群众和特殊群体中60岁以上长者及其家属等相关主体开展调研，对收集的数据进行系统分析与整理，深度挖掘服务需求，明确目标对象，制定切实可行的服务推进策略。在问卷设计过程中，应保留社区属性、年龄层次、家庭结构、资源使用情况等基础信息，以便后续开展分类与交叉分析，获取更丰富详实的信息，改变当前简单统计的局面。建议片区团队在下阶段工作中，系统梳理调研数据，深入开展分析研究，持续优化服务方案。

③建议加强针对性资源链接，促进社区基金筹募及使用，推动片区特色服务的实施与发展。一方面，各社工点虽已完成社区资源的清晰分类罗列，但资源调动的针对性仍需加强。针对“一顿饭陪伴计划”，建议进一步拓展资源链接范围，积极联动餐饮企业、特色手工食品从业者、企业单位、学校等多元主体，扩大服务实施主体规模，充分发挥五社联动机制作用。另一方面，建议大力推动片区特色服务在地化发展，紧密围绕服务对象实际需求，结合服务场景，创新拓展“一顿饭陪伴计划”的陪伴内容与形式。同时，优化社区基金使用管理机制，促进资源的高效转化与循环利用，推动在地服务持续健康发展。

（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）社工站服务监测指标完成良好。本评估周期，社工站新增志愿者 446 名、志愿者队伍 2 支、社区社会组织 2 个以及活跃志愿队伍 10 支。志愿服务档案记录较完整，社区社会组织已在街道备案，建立志愿者骨干标准及培育制度、制定成长计划、留有清晰志愿活动服务记录痕迹。

（2）辖区 100% 的社区设立了社区慈善基金，社工站推进“1+12”社区慈善基金设立单位变更手续完成工作。社会工作作为社区基金管委会成员参与运营管理工作，社区慈善基金联动政社企资源，社工有较强的资源链接能力，慈善款项共筹集约 8.8 万元，社会资源链接折合价值约 29.4 万元。社区慈善项目服务公益活动受益居民辐射 4 个片区，如“雅郡花园社区中秋游园晚会”单个项目链接折合价值 6 万元，受益居民 2000 余人，为社区慈善基金义卖筹款约 1.5 万元，“篮球嘉年华”拓展活动项目内容增加社区运动会使社区居民受益，落实社会慈善捐赠、资源调动的公示工作要求。

（3）关于满意度方面，经对社工站提供服务对象名册随机抽取 100 名服务对象开展满意度调查，目前受访对象整体满意度为 92.6%，服务对象表示社工有定期联系、关心和慰问。

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）建议优化志愿者骨干标准及培育制度，在已有标准基础上进一步细化志愿者骨干评定标准量化指标，制定针对性培育计划，对志愿培育成效进行阶段性培育成效评估，做好培育调研、培育过程、目标评估等痕迹材料，呈现社工志愿培育专业性，为社区治理提供高质量专业对志愿力量支持。

（2）建议加强社区慈善基金项目化运营。社工站需总结已有公益项目慈善活动经验，提炼慈善项目服务模式及成效，完善社区慈善需求调研、立项、筹款、执行、监督的服务流程，增强社工慈善项目化能力，打造党建引领社工服务慈善共享平台，争取街道、居委及机构更多资源支持，推动“共筑幸福琶洲”社区慈善事业发展。

（3）满意度调查方面，目前反馈存在 2 名受访对象表示未接

受到社工服务。建议社工站后续跟进服务对象情况，识别其实际需求及背后原因，及时更新兜底服务对象名册信息。

（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）社工站现有流动党员 3 名，采用“线上+线下”融合模式，组织开展社会主义核心价值观、党建政策理论及习近平总书记系列重要讲话精神学习活动。本阶段，累计开展站内社工党课学习 3 场，设置线下党建宣传活动摊位 3 次，协助推进文明实践活动 3 次。与辖区党组织签订共建协议 2 份，联合共建党支部及党群志愿者开展服务，成功实现困难群众和特殊群体“微心愿”12 个，折合价值 3000 元，有效满足其物质生活与精神文化需求。此外，组织开展公益义卖、公益文艺汇演等活动 6 场，联动志愿者 190 人次，服务群众 3010 人次，累计筹集善款 13651 元。

（2）整体服务方面，社工站作为新进驻服务机构，通过系统梳理社工站上一年度服务资料，精准提炼社区居民普遍性需求；同时结合社区走访、利益相关方访谈等方式，全面摸排琶洲街实际情况，保障社工服务的延续性。服务周期内，重点推进“暖心琶洲”

困难群体关爱服务，完成辖区 559 户 665 名困难群众及特殊群体 100%建档工作。通过月度常态化服务，累计开展入户探访 970 人次、电话访问 2539 人次，为困难群众链接资金及爱心物资，折合人民币价值 52742.05 元。此外，开展个案服务 28 例、小组服务 14 个，组织大中小型社区活动 14 场，累计服务居民 16673 人次，各项任务指标完成情况良好。

（3）在社区培育工作中，社工站成功孵化社区社会组织 2 个，分别为海珠区琶洲街雅郡花园长者生日会筹备组、拾光医疗服务队；组建志愿者队伍 2 支，即花开南园心手相连志愿者队、龙大医院义诊服务队。累计招募注册个人志愿者 446 名，培育志愿者骨干 20 名。依托广州公益时间平台、i 志愿平台发布志愿服务项目 217 个，志愿者参与 482 人次，累计服务时长 13254 小时。顺利完成与前服务机构的工作交接，并深度参与各社区慈善基金管委会工作。辖区 13 个基金会（含街道级基金会 1 个）共筹集善款 87956 元，链接物质资源折合现金价值 29 万余元。

（4）社工站开展的各项服务获得关注，累计获得媒体报道 13 次，其中市级媒体报道 12 次、区级媒体报道 1 次；自媒体报道 65 次。同时，收到居民感谢信 2 封、社区居委表扬信 3 封，服务成效得到社会各界充分认可。

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）建议继续深入开展服务需求调查。作为刚刚进驻的服务机构，需求调研的材料不够充分，社工站层面的调研分析缺乏具体的数据。需求调研不充分，也使得中心层面的服务设计缺少令人信服的基础。

（2）建议进一步提炼和总结党建服务项目和五社联动项目成效。党建项目方面，慈善部分有较好的呈现，党建元素和聚焦困境人群服务的特点还可以更突出。五社联动方面，尚需完善中心层面的五社联动机制，在现有服务基础上，将五社联动具象化为可操作可复制可推广的服务模式。

（3）建议进一步发挥社工在社区慈善基金活化中的专业作用。本年度街道级和社区级慈善基金 13 个，服务周期内筹款 87956 元，社区慈善基金总量不足，尚需加强社工对社区慈善基金的专业指导作用，在筹款项目的确定与设计、筹款形式的运用等发挥更大作用。

（4）建议进一步完善红棉热线的内部管理。抽查发现红棉热线中有出现服务对象来电，社工没有及时接听的情况。建议完善红棉热线的服务管理规定，针对服务对象电话漏听拟定具体的介入措施，做好风险管控，同时在红棉服务系统平台上建立服务闭环。

（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）机构社工团队服务意识、工作执行力强，配合度高。

（2）在搭建“五社联动”服务平台，开展民生服务和特色服务方面成效明显。

（3）能与社区加强共建共治，聚焦群众需求开展服务。对特色品牌服务宣传报道详实到位。

2.需要关注的地方

（1）需进一步加强社工站人员队伍建设，重点加强社工的专业素养、服务能力，不断提升服务质量。

（2）规范运营。对标考核指标、服务内容、服务质量和群众的需求相匹配。

（3）结合社区群众服务需求及社区治理要求，进一步发挥社会工作专业性，广泛链接多方资源，带动多元主体积极参与，精准开展服务，不断提升辖区居民群众的幸福感和获得感。

（4）积极配合街道直聘社工，加强对孤寡独居长者、困境儿童等特殊群体的服务管理。

（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）项目制定“双岗双工”联动机制并积极落实执行。项目社工与事务性岗位社工、服务性岗位社工紧密联动，“双工”合作开展政策宣传、重大节日入户探访、疑难个案服务等协作内容，增强兜底民生服务力量，值得肯定。

（2）项目团队建立了相对完善的安全管理制度，明确划分了安全管理责任主体，恒常化落实安全检查及台账管理工作，通过定期开展专题安全教育培训及应急演练等工作，有效提升社工安全意识和应急处理能力，保障社工站的安全、顺畅运行。

2.需要关注的地方

（1）项目制定“双岗双工”联动机制并积极落实执行。项目社工与事务性岗位社工、服务性岗位社工紧密联动，“双工”合作开展政策宣传、重大节日入户探访、疑难个案服务等协作内容，增强兜底民生服务力量，值得肯定。

（2）项目团队建立了相对完善的安全管理制度，明确划分了安全管理责任主体，恒常化落实安全检查及台账管理工作，通过定

期开展专题安全教育培训及应急演练等工作，有效提升社工安全意识和应急处理能力，保障社工站的安全、顺畅运行。

（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

服务指标完成情况较好。

2.需要关注的地方

加强社区慈善资源挖掘，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。本次琶洲街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，琶洲街社工站本次中期评估的分数为：85.39，中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区琶洲街社工服务站在海珠区民政局、琶洲街道办事处的大力支持下，在广东岭南至诚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，但还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来琶洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议依托“双督导”培训体系，结合小组服务剖析、定期案例研讨等协同学习机制，系统性提升社会工作者的专业服务水平。深化落实“双工联动”机制，聚焦孤寡、独居及高龄长者等特殊群体，强化兜底服务效能。同时，严格规范专业服务流程，推进服务档案文书标准化建设，确保服务质量与管理水平的全面提升。

2. 建议推动社区慈善基金精细化运营，可构建“社区公益项目资源库”，对辖区内党组织、政府机构、企业等政社企资源进行精细化分类管理与整合。通过总结典型实践案例，提炼可复制、可推广的服务模式，进一步激活社区慈善基金的筹募与使用效能，精

准对接辖区内 17 类困难群众及特殊群体的社会资源需求。

3. 建议优化需求调研工作，综合运用多元调研工具，建立需求识别与问题探究的动态更新机制。通过该机制，精准把握服务对象需求，实时追踪需求变化趋势，高效匹配相应资源，确保需求调研在项目服务周期内发挥最大效用，为服务规划与实施提供坚实依据。

附件：1.广州市琶洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市琶洲街“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 29 日

