

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

项目承办方：广州市穗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 10 日



2024—2025 年度海珠区华洲街社工服务站 中期评估报告

华洲街社工服务站（简称华洲街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对华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 名工作人员对华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。华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 10 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华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，对华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

华洲街社工站结合《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

评估小组对华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，对华洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据华洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成华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华洲街社工站，并由华洲街社工站转发给华洲街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、华洲街道办事处、华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华洲街道办事处和华洲街社工站。

（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

华洲街社工站位于小洲村瀛洲六街 43 号后段二楼，辖内共有 9 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2015 年 7 月开始，由广州市穗星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 18 名，其中持证社工 15 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 11 名），非持证社工 3 名。

本社工站服务经费为 216 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 2167 个，入户探访 329 个，分别完成协议指标量的 61.91%、65.80%；专业个案接案 50 个，服务 223 节，结案 22 个，分别完成协议指标量的 55.56%、49.56%和 24.44%；完成专业小组 10 个，60 节，分别完成协议指标量的 55.56%、55.56%；完成兴趣小组 7 个，28 节，分别完成协议指标量的 58.33%、58.33%；完成大型社区活动 9 次，完成协议指标量的 150%；完成中小型社区活动 26 次，完成协议指标量的 96.30%；新登记志愿者 67 名，培育志愿者骨干 21 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 111.67%、105%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，华洲街社工站除个案开案节数、结案数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下半年加强对个案工作进度监测，提升服务效能。

(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) 经逐一查看社工档案和核实人员情况，社工站在人员配置和管理方面表现良好。协议要求配备人数与评估周期内平均每月配备社工总数均为 18 人，持证社工每月平均配备 15 人，占协议要求配备社工人数（18 人）的 83.33%，其中中级社工师 4 人、助理社工师 11 人。从业两年以上社工平均配备 16 人，占协议要求配备社工人数（18 人）的 88.89%，持续在岗 15 人，稳岗率 83.33%。社工站建立了人事管理制度，员工均签订《劳动合同》。在继续教育方面，社工按评估进度需完成培训 648 小时，实际完成 844.7 小时，达标率为 130.35%。

(2) 专业规范性管理方面，社工站制定了专业规范性管理流

程，对各类服务提供明确指引。抽查的个案、小组、社区活动文书能体现相应流程的落实情况，社工对副站长、督导的意见积极回应。站内内控机制健全，每季度组织社工进行工作反思，并开展专业伦理价值规范和服务对象合法权益保障的评核与考核，同时对上期评估项目管理建议积极整改。

（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、微信等多种平台和阵地，通过多样化的形式，广泛宣传社工站的各项服务信息，有效提升了服务的知晓度。

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）社工到岗情况未完全达标，应到总人数 108 人次，实到 105 人次，缺 3 人次，需采取措施改进。

（2）建议加强专业规范性管理。重点服务对象名册中，孤寡、独居、高龄老人的分级评估多数为四级，每月跟进一次，建议加强与社区协商，加大对这部分人群的关注力度。同时，低保、孤寡、独居老人分级评估多数为四级，但探访频率存在每月一次和每周一次的差异，需统一规范评定等级和探访频率。在抽查兜底对象档案时，《需求评估表》《服务计划表》中购买项目社工和直聘社工仅

打印名字，《服务过程记录表》只有购买社工打印名字，建议相关社工本人签名，以体现双工联动。

（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）土华片区，该片区范围包括：土华社区、华泰社区、洪福社区

①土华片区针对 119 户 132 名困难群众和特殊群体，达成了 100%的建档覆盖目标。机构与社工站在兜底民生服务管理方面，构建了完善的制度化体系。社工每半年开展一次更新评估，对困难群众和特殊群体的最新状况进行动态跟踪，从而为其提供个性化、阶段性的支持。同时，土华片区的恒常跟进探访与电话探访工作落实到位，记录详尽具体。社工站项目社工积极深入社区，与直聘社工紧密联动，充分发挥专业优势，为基层民政工作提供有力补充。

②在中期评估服务周期内，土华片区在小组工作、社区工作、个案工作等多方面的服务指标执行进度良好，均符合预期规划。整体任务完成情况出色，平均完成率超过 50%。

③土华片区充分发挥机构的资源整合能力，以社区为依托，积

极动员本地及周边资源。通过整合“百家大吉项目”、街区居委资源、党员力量、联社资源以及社会组织等多元主体，共同推动社区慈善工作发展。其中，与广东省珠水云山自然保护基金会的合作颇具代表性，以解决片区因环境问题引发的登革热隐患为切入点，引入资金、物资、策划建议及服务指引等多方面支持，有效促进了社区环境的改善，实现了社区治理与民生兜底服务的协同联动，成果值得肯定。

④土华片区的特色服务已初步成型并取得一定成果。社工综合运用多种服务手法，整合社会力量，将兜底服务与社区治理策略有机结合。通过培育社区初老志愿服务队伍参与社区事务和志愿服务活动，助力包括困境长者在内的老年群体在社区环境相关事务中实现身份转变和社会参与提升。此外，土华片区还密切关注困难群众和特殊群体的突出需求和阶段性困境，为其提供个性化深度关怀服务。从提炼的案例和个案记录来看，社工能够及时介入干预，整合社会资源，有效缓解疑难个案中服务对象面临的阶段性困境，切实回应特困人员托养安置、困境儿童升学政策普及、困境儿童校园欺凌等各类实际问题。

（2）小洲片区，该片区范围包括：小洲社区、瀛豪社区、瀛园社区

①小洲社区应建档 93 户，实际已建档 93 户 111 人；瀛豪社区

应建档 15 户，实际已建档 15 户 16 人；瀛园社区应建档 0 户，实际已建档 0 户。三个社区均实现了兜底对象建档全覆盖，严格遵循“应建尽建”和“一人一案”的工作要求。社工对服务对象的跟进记录详细，能够真实反映服务对象的实际状况。

②本年度，片区社工依据不同类别兜底对象的共性需求，合理分配资源开展小组工作。例如，针对独居、孤寡老人专门设计了老年人消防安全科普小组，针对进入老年期身体机能明显退化的残疾人开展了健康运动兴趣小组。这些小组精准回应了服务对象的具体需求，组员出席率高、参与投入度良好，整体服务效果显著。

③在民生政策宣传工作中，片区社工根据不同困难群众和特殊群体的特点，制定了更具针对性的宣传策略。对于行动能力较好的困难对象，采用集中式的政策小组进行宣传；同时，将政策宣传工作与志愿者培育工作有机结合，增加宣传工作的人力资源投入，使得更多行动不便、难以出门的兜底对象能够获得上门政策宣传服务。

④片区社工积极整合资源，为 404 人次有经济援助需求的困难群众提供生活物资，物资折合人民币共计 19222.21 元，切实减轻了兜底对象家庭的经济负担和生活压力。

（3）龙潭片区，该片区范围包括：龙潭社区、万年社区、西环社区

①片区能够积极落实民生政策宣传工作。龙潭片区积极推动民

生政策宣传工作落实。一方面，社工精心制定《社区服务事项清单》，将繁杂的政策文本和办事指南进行系统整理，归纳为事项类别、事项名称、所需要件、经办（软件、小程序、政府部门等）四类内容，为居民办理社区服务事项提供了直观、清晰的指引。另一方面，结合日常探访、节假日慰问等活动，针对服务对象开展一对一的政策宣传，有效提升了政策宣传的针对性和知晓率。同时，社工站严格按照“一户一档”“一人一案”的要求，实现了建档全覆盖，龙潭社区应建档 51 户 58 人，实际建档 51 户 58 人；万年社区应建档 15 户 18 人，实际建档 15 户 18 人；西环社区应建档 14 户 17 人，实际建档 14 户 17 人。

②在本服务周期内，片区社工借助资源链接、个案服务等方式，积极协助服务对象解决实际问题。为 3 名孤寡、空巢长者开展居家隐患排查、网购风险防范服务；通过政策普及，及时帮助 1 名残疾长者、1 名低保对象获取政策支持；链接爱心企业、百家大吉微心愿物资，为 20 名困难群众和特殊群体实现微心愿。

③龙潭片区举办的“情暖重阳·文化相聚”活动，成功联动万年社区居委会、广州市文化馆等资源主体，组织 17 名社区长者走出家门，前往文化馆参观，让长者们感受新时代文化气息。该活动受到服务对象的高度好评，并获得广州日报新花城、微社区 e 家通海华绿洲、广州市社会工作协会微信公众号等媒体的报道，取得了

良好的社会影响。

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）土华片区，该片区范围包括：土华社区、华泰社区、洪福社区

①建议提升兜底民生服务质量与管理精细化程度。目前，土华片区每半年对困难和特殊需求服务对象进行动态更新评估并制定计划，但建档表、分级评估表、需求和服务计划表等表格之间存在信息不一致、逻辑矛盾的情况。建议社工、片长及内部督导关注服务文书填写的准确性和逻辑关联性，同时重视动态评估结果的变化逻辑。例如，抽查档案中一名一级智力障碍服务对象，其2024年7月生理层面评估得分为2分，半年后动态评估却为0分，鉴于一级智力障碍难以根治，该评分逻辑存在疑问。此外，对于个别兜底服务对象的需求，虽然社工能够收集分析并制定服务计划，但计划与评估需求结论的匹配度不足。如独居孤寡长者身体健康但人际交往和社会支持薄弱，存在孤独感，然而服务计划和实际跟进却更关注其身体状况，忽略了情感需求。建议社工加强服务对象阶段性个别需求评估与计划制定的匹配度，及时、有效回应服务对象的显著

需求和突出问题。同时，基于社会支持和家庭系统理论，加强对困境兜底对象家庭中非兜底范围对象信息的收集与分析，以便更全面、综合地为服务对象制定服务计划，充分利用其所处情境系统中的各类资源。

②建议社工提升在调研、服务设计及实施、服务成效归纳等层面的专业性。在调研能力方面，虽综合运用多种调研方法，但问卷问题设计和数据分析较为浅显，多局限于频数、百分比分布等浅层分析，导致兜底服务群体需求结论不够深入。鉴于社工站对服务街区和对象的长期了解，建议进一步挖掘已建档服务资料和恒常服务的二手数据，提升社工的质性分析能力。在成效与亮点特色归纳提炼方面，社工在自评、案例、服务文书等方面的归纳提炼和呈现能力有待加强。由于年度服务计划中缺乏成效衡量指标、前测基准数据和科学的成效评估方法设计，目前对问题解决和积极改变的达成程度缺乏有效支撑。建议社工站及社工在下半年补充成效目标的衡量与评估设计，有效收集、分析和呈现服务介入对目标成效的达成情况，强化案例提炼归纳能力。在服务执行层面，社工多采用前后测作为成效评估方法，意识值得肯定，但前后测结果未进行比较分析，缺乏有效数据支撑。建议社工对前后测结果进行深入比对分析。此外，小组服务在困境长者覆盖和参与情况的体现上存在不足（除一名残障长者外），建议在服务报名或总结报告文书中明确体现困

境长者参与人数或具体参与对象。同时，小组开展频次的合理性也有待优化，如某小组 6 节次的服务集中在 11 月 28 日至 12 月 6 日，周期紧凑。考虑到小组成员为困境长者，且小组目标涉及情绪管理、技巧应用和社交网络搭建等需要积累的内容，建议社工在小组工作设计和执行过程中，综合考量这些因素，平衡服务效果和质量。

③建议强化片区服务成效与特色亮点的梳理和呈现。土华片区在社区治理方面围绕环境卫生整治开展了一系列工作，培育志愿服务队伍参与，联动社会服务组织发挥优势，但目前仍存在一些问题。由于前文提及的“点位年度计划目标衡量缺乏量化指标和具体的评估方法操作设计”，且片区小组、活动指标较少，导致社区环境治理成效不够显著，参与覆盖居民人数（人次）有限。例如，在登革热防治、租户垃圾投放导致的卫生问题缓解等方面，缺乏数据支持和深入分析。建议结合《社区问题地图》明确问题区域，聚焦片区或点位特定区域的卫生死角治理，加强对社区居民不同群体的环保意识宣传，突出动员多元力量参与的前后变化，如新增的社区资源、参与主体等。可通过具体案例展示社工在动员过程中发挥的作用以及不同主体的参与情况，从而实现服务成效的全方位呈现。

（2）小洲片区，该片区范围包括：小洲社区、瀛豪社区、瀛园社区

①建议优化小洲社区文化传承服务。过去半年，小洲社区开展

了一场文化传承活动，服务人数约 30 人，但服务覆盖面相对较窄。建议小洲片区积极与社区沟通协作，将小洲文化传播工作与社区传统大型节庆活动有机结合，充分发挥五社联动模式的优势，进一步扩大服务覆盖范围，提升文化传承服务的影响力。

②建议拓展瀛豪社区调研视角。瀛豪社区在针对社区问题的调研中，缺乏生态系统理论视角的运用。例如，社区公共场地闲置问题与本地居民参与公共生活的习惯、思想观念等密切相关（涉及社区文化、村落文化、宗亲文化等方面的影响），但当前调研未针对居民这方面开展相关主题调研。建议在后续开展的调研工作中，尤其是涉及社区层面的需求调研时，引入生态系统理论，从多个维度深入分析社区问题产生的原因，从而制定更有效的工作策略。

③建议完善瀛园社区志愿者队伍建设。瀛园社区年度计划中关于社区服务仅有培育志愿者队伍这一指标，从需求调研结论到服务成效来看，该项服务相对薄弱。目前该志愿者队伍成员全部为大学生群体，本地居民参与较少。建议瀛园社区社工在下半年服务中，从社区成效角度出发，优化志愿者队伍的人员构成，增加本地居民参与比例，合理扩充人员数量，并丰富具体的社区服务内容。

（3）龙潭片区，该片区范围包括：龙潭社区、万年社区、西环社区

①建议进一步优化服务逻辑，提升成效呈现。在需求调研阶段，

建议建立量化的基线数据，深入分析社区问题成因，为后续制定计划提供精准依据；在计划阶段，针对每个目标制定明确的衡量指标，强化“需求—目标—活动”之间的逻辑联系，细化各项活动的内容描述；在执行阶段，确保小组/社区活动等服务指标与年度计划目标保持一致，同时加强各活动成效评估的客观性，采用更科学、客观的方式评估目标达成情况。

②建议进一步完善“社区三图”。在服务对象社区分布图方面，可参考资源地图的形式，采用更直观的图示（如用轮椅图标表示残疾人）；针对《社区问题地图》，增加相应图示，以便更清晰地呈现问题分布；在社区资源方面，突出“资源”属性，重点展示有助于满足服务对象需求和解决社区问题的资源。

③建议进一步完善建档工作。一方面，加强“一人一案”工作落实。评估发现个别建档对象未做到“一人一案”（如档案编号 HZXHSQ14 的黎 BQ、张 HB）。对于“一户多人”的建档对象，建议为每个人单独制定《需求分析及服务计划表》，分别开展需求评估并制定服务计划，明确跟进频次和具体服务内容。另一方面，完善分级评估工作，进一步细化分级标准和操作细则，在分级评估时，详细注明评分的具体依据。

（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）在整改落实方面，社工站高度重视上期评估意见，积极开展整改工作并取得显著成效。目前已完成志愿者及志愿者骨干档案材料的完善工作，对志愿队伍档案模板进行了优化，实现了封面名称的统一规范，同时完善了活跃志愿队伍的档案目录以及活动服务记录等内容，进一步提升了档案管理的规范性和系统性。

（2）在服务监测方面，社工站各项指标完成情况良好。在本评估期内，社工站在志愿力量培育和社区慈善建设方面成果丰硕：新增 67 名志愿者、21 名志愿者骨干，成功新培育 2 个社区社会组织，新增 2 支志愿队伍并维系 10 支活跃志愿队伍。此外，推动辖区内所有社区（100%）设立社区慈善基金，社会工作作为管委会成员深度参与社区基金的运作。“2+9”个社区基金共募集金额约 12.6 万元。社工站还制定了公益慈善、志愿培育服务项目计划，积极为社区慈善基金筹集款项，持续培育社区志愿力量，为社区发展注入强大活力。

（3）在满意度调查方面，依据社工站提供的服务对象名册，随机抽取 100 名服务对象开展满意度调查，结果显示社工站总体满

意度达到 90.4%。受访对象反馈，社工有定期对其进行联系、关心和慰问，表明社工站的服务得到了大部分服务对象的认可。

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）社工站加强志愿者骨干档案管理规范工作，加强志愿者、志愿者骨干培育。建议社工站完善志愿者骨干档案信息，增加对其培育意愿和能力提升方面的调查内容。依据调查结果，制定具有针对性的培育计划与方案，并详细记录培育过程。定期对阶段性培育成效进行评估，以此展现社工在志愿培育工作中的专业性，实现培育过程的可视化管理。

（2）满意度方面，一名受访对象表示社工更换太快感到不适应；一名受访对象表示服务对象在住院，存在部分生活物资短缺情况；一名受访对象表示服务对象在 4 月 2 日去世了；一名受访对象表示没接触到社工。建议社工站加强困难群众和特殊群体建档质量提升工作，及时做好服务对象名册信息更新，挖掘服务对象实际需求和提升资源匹配精准度，进一步落实“双工联动”机制，扎实推进兜底民生服务工作。

（3）加强社区慈善基金项目化运营。建议社工站提升社工的募集能力，结合线上线下慈善募捐方式，提炼出公益慈善项目的服务模式。通过活化辖区内的社区慈善基金，推进社区基金的立项和用款工作，促进“社工+慈善”的深度融合，助力解决社区治理中的疑难问题。

（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）在党建工作方面，社工站开展“两学一做”“三会一课”常态化学习，共计6期。与9个社区党组织签订共建协议，构建恒常服务机制。联动街道党工委举办4场党建主题活动，搭建党员参与平台，定期组织党员志愿者参与社区志愿服务，有效提高了党员志愿服务的频率。开展27场兜底民生政策宣传活动，联合社区党组织和党员，帮助27人次群众实现35个微心愿，价值达6462元。举办9场“党建+民生”主题座谈议事会，围绕社区安全、文化保育、环境整治等议题，形成14项解决方案，推动河涌护栏、儿童游乐场地等民生工程的实施。

（2）在整体服务方面，社工站精准关爱困难与特殊群体，为

307户351名特殊困难对象实现100%覆盖建档，完成329人次入户探访和2167人次电访。建立长者关爱长效机制，开展9场冬至茶聚、集体庆生等敬老活动，每月组织“百家煮意”关爱长者探访活动，并链接慰问物资，巩固民生兜底保障网络。在服务周期内，开展50人次个案服务、17个小组服务以及35场次大中小型活动，服务总人数达7535人，服务居民8149人次，任务指标总体完成率超过60%。

（3）在社区培育方面，社工站成功孵化2个社区社会组织（华洲街“怀土之情微光耀华”志愿服务队、华洲街“‘益’参与共成长”志愿服务队）和2支志愿者队伍（华洲街爱心启航志愿服务队、“乐同行·瀛聚爱”志愿服务队）。培育新增67名志愿者和21名志愿者骨干。组织40场社区志愿服务活动，志愿服务时长累计达847.8小时，服务社区居民4086人次。协助9个社区成立社区慈善基金，开展4场基金运营专题培训，发展14个公益爱心摊位和20组青少年公益家庭。服务周期内，各级慈善基金共募集资金12.6万余元，同时链接社会资源折合现金价值约6.2万元。

（4）在社会影响方面，在服务周期内，社工站累计获得27次媒体报道，其中包括1篇省级主流媒体（“南方+”）的报道，提升了社工站的社会知名度和影响力。。

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）建议梳理中心整体服务框架。党建项目服务不应仅聚焦慈善资源的筹集，更要注重辖区党建资源与困难群体关爱的互动，实现资源的有效对接和利用。

（2）建议进一步提炼和总结党建引领下“五社联动”的成效。建议以具体服务项目为依托，展示党建引领下“五社联动”的运行机制和服务模式，将五社联动转化为可操作、可复制、可推广的实践经验，为社区服务提供更有力的支撑。

（3）建议完善红棉热线的内部管理。建议制定并完善红棉热线的服务管理规定，加强对服务对象电话漏接听的风险管控。在服务系统平台上建立服务闭环，确保服务的连贯性和有效性，提高服务质量。

（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）与社区居委等各方对接、联系紧密，日常服务的主动性

强。

(2) 积极主动配合街道开展活动。

(3) 群众评价高。

2.需要关注的地方

需加强宣传的力度、深度。

(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) 项目团队制定《2024-2025 年度社工站人才培养计划》,注重从专业技能、实务能力、文书撰写能力、团队协作与沟通、服务品牌研究等方面系统提升社工综合素质,并能够通过恒常督导支持、开展专题培训、组织实务案例分享会等方式为团队成长提供专业支持,值得肯定。

(2) 项目注重发挥“双工”联动优势。项目团队与事务性岗位社工建立了合作机制,相互协作回应困难群众和特殊群体服务需求;与服务性岗位社工联动开展困难群众和特殊群体信息核查、政策宣传、入户探访、节日慰问、社区活动等服务,一定程度提升兜底民生服务的效能。

(3) 项目的成果宣传工作落实到位，项目团队制定了《2024-2025 年度宣传计划》，通过宣传视频、推广手册、社工站宣传画册、服务汇编等多种资料推广服务，并获得多次市级媒体报道。同时，项目团队注重对服务经验的提炼与总结，梳理实践中的优秀案例和创新做法，形成典型案例 7 份，为后续项目的优化和发展提供有益借鉴。

2.需要关注的地方

(1) 项目需进一步建立健全“内部”共学长效机制，建议项目团队发挥内部资深社工的优势，积极推进内部共学，推动“以老带新”，以更好促进社工的专业成长。

(2) 项目暂未有突出的研究成果。建议项目团队整合内外部专业资源，加强对社工们梳理服务经验的指导，撰写案例文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，扩大项目的影响力。

(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

兜底服务指标完成情况较好。

2.需要关注的地方

加强活动社区慈善基金。

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。本次华洲街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，华洲街社工站本次中期评估的分数为：87.45，本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区华洲街社工服务站在海珠区民政局、华洲街道办事处的大力支持下，在广州市穗星社会工作服务中心的努力下，已顺利运营 10 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 10 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，未来华洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步加强困难群众和特殊群体建档质量和提升服务水平。深化分析困难群众和特殊群体需求数据，关注服务对象个别化需求与服务计划匹配度，优化“一户多人”档案管理，落实“一人一案”建档要求，及时、有效完善及更新兜底服务对象信息。

2. 建议社工站优化年度服务计划，建立服务成效的衡量与评估标准，对比服务前后数据基准，为呈现服务成效提供有力的数据支撑。

3. 深化“五社联动”品牌建设，提炼党建引领下“五社联动”服务模式，打造华洲街特色服务品牌，鼓励社工开展服务实践研究，提炼优秀案例并转化输出学术成果，通过高级别媒体宣传平台渠道推广，提升社会知晓度和影响力。

附件：1. 广州市华洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2. 广州市华洲街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

(此页无正文)

广州市社会组织联合会
2025年4月21日

