

2024—2025 年度海珠区赤岗街社工服务站 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：广州市海珠区赤岗街道办事处

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 3 月 11 日



2024—2025 年度海珠区赤岗街社工服务站 中期评估报告

赤岗街社工服务站（简称赤岗街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对赤岗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 名工作人员对赤岗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。赤岗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 3 月 11 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赤岗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，对赤岗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

赤岗街社工站结合《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

评估小组对赤岗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，对赤岗街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据赤岗街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成赤岗街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及赤岗街社工站，并由赤岗街社工站转发给赤岗街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、赤岗街道办事处、赤岗街社工站以及督导

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赤岗街道办事处和赤岗街社工站。

（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

赤岗街社工站位于海珠区下渡路侨雅新街 2 号 201，辖内共有

22 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2012 年 6 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 21 名，其中持证社工 17 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 14 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 5 月 31 日至 2025 年 5 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3267 个，入户探访 861 个，分别完成协议指标量的 68.06%、57.4%；专业个案接案 38 个，服务 188 节，结案 34 个，分别完成协议指标量的 63.33%、62.67%和 56.67%；完成兴趣小组 9 个，36 节，服务 220 人次，分别完成协议指标量的 52.94%、52.94%和 53.92%；完成专业小组 9 个，54 节，服务 336 人次，分别完成协议指标量的 50%、50%和 51.85%；完成大型社区活动 11 次，服务 1295 人次，分别完成协议指标量的 91.67%和 107.92%；完成中型社区活动 7 次，服务 402 人次，分别完成协议指标量的 87.5%和 100.5%；完成小型社区活动 14 次，服务 362 人次，分别完成协议指标量的 175%和 226.25%；新登记志愿者 147 名，培育志愿者骨干 12 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 245%、60%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，赤岗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

(1) 在人员配置与管理方面，经逐一查阅社工档案并核实人员状况，社工站依据协议要求应配备 20 人。当前，每月平均配备社工 21 人，其中平均持证社工 17 人（中级社工师 3 人，助理社工师 14 人），持证社工比例达 85%。关于社工到岗情况，社工总人数应到岗 140 人次，实际到岗 148 人次；持证社工应到岗不少于 70 人次，实际到岗 122 人次；非持证社工到岗 26 人次。从业两年以上的社工平均有 16 人，占协议要求配备人数（20 人）的 75%；持续在岗 17 人，稳岗率达 85%。社工站已建立人事管理制度，社工均签订了《劳动合同》。在继续教育方面，按照评估进度要求，社工继续教育培训时数应为 840 小时，实际完成时数为 1061 小时，达标率为 126.31%。

(2) 在专业规范性管理方面，社工站制定了专业规范性管理流程，针对个案、小组及社区活动均有明确指引。经抽查，个案、小组、社区活动相关文书能够体现相应流程的落实情况，社工对副站长及督导所提意见有回应。社工站组织社工开展了关于专业伦理

价值规范和服务对象合法权益保障的培训与考核。对于上期评估中就项目管理所提出的建议，社工站已进行整改，例如制定了《双工联动合作机制》，依据“双百工程”要求明确了岗位设置及职责，并在绩效考核中增添了实务文书检查环节。

（3）在宣传渠道多样性方面，社工站能够充分利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台与宣传阵地，通过多种形式、多种渠道，广泛宣传社工站的各项服务信息。

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）建议持续优化专业规范性管理工作。查看重点服务对象名册，孤寡、独居、高龄老人的分级评估大多定为四级，按规定每月需跟进一次。抽查两位此类老人档案，服务跟进多为电话访问，7个月内均电访6次，建议加大对这类人群的关注力度。抽查兜底对象档案中的《需求评估表》《服务计划表》和《服务过程记录表》，存在未填写直聘社工名字，或仅打印直聘和购买社工名字的情况，建议由本人签名确认。对于新制定的《双工联动合作机制》，建议细化与直聘社工联动的具体要求，便于更好实施操作并展现联动成果。社工站组织的专业伦理价值规范和服务对象合法权益保障测试

卷，结果基本都是满分，建议调整测试内容，增加案例分析部分，并增设姓名、时间、分数栏。

（2）在服务持续改进方面，社工站虽通过多渠道收集服务对象意见，但目前尚未见相关的汇总、跟进及改进资料，建议予以完善。

（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：下渡、江景、江丽、南贤、汇美、赤岗、愉景雅苑、珠江帝景、新鸿、金星、鹭江、石榴岗

①社工对各个社工点的 17 类困难群众和特殊群体底数清晰，对其特征有基本了解，建立了《服务对象家庭信息汇总表》，能够按照要求实现“一户一档”“一人一案”的建档工作，并根据实际情况做好该群体的建档与撤档工作，累计建档 760 份。同时，为他们提供日常探访、资源链接、个案服务，以缓解困难。各社工点具体建档情况如下，下渡社工点，困难群众和特殊群体应建档 70 人，已建档 70 人；江景社工点，应建档 116 人，已建档 116 人；江丽社工点，应建档 32 人，已建档 32 人；南贤社工点，应建档 21 人，

已建档 21 人；汇美社工点，应建档 22 人，已建档 22 人；赤岗社工点，应建档 77 人，已建档 77 人；愉景雅苑社工点，应建档 33 人，已建档 33 人；珠江帝景社工点，应建档 43 人，已建档 43 人；新鸿社工点，应建档 64 人，已建档 64 人；金星社工点，应建档 67 人，已建档 67 人；鹭江社工点，应建档 107 人，已建档 107 人；石榴岗社工点，应建档 123 人，已建档 123 人。

②社工能够关注上一期评估意见，鉴于片区内困境儿童数量较多且在个人成长中面临诸多问题，策划了“吉事学堂”护苗成长公益项目。通过培育关心关爱困境儿童的志愿队伍，调动社区多方资源为该群体提供服务，以回应社区内困境儿童在个人成长、人际关系互动、自信心不足等方面的问题，项目在一定程度上解决了群体面临的问题。

③在“吉事学堂”护苗成长公益项目中，社工采用手工制作的方式，组织普通儿童和困境儿童共同参与活动，这些活动充分体现了平等尊重的原则，参与度较高，能够较好地契合此阶段儿童的心理发展特征，切实为困境儿童群体创造了较为良好的成长条件。

（2）二片区，该片区范围包括：毛纺、竹园、大江苑、大江涌

①片区团队针对 17 类困难群众和特殊群体的建档工作与服务落实细致严谨。该片区 4 个站点对困难群众和特殊群体实现了“一

户一档”“一人一案”的建档目标，总计建档 417 户、466 人，占社工站建档总人数的近四分之一，覆盖率达 100%。并且依据服务等级设定的频率，对服务对象开展常态化的实地探访与电话访问，借助红棉守护热线进行恶劣天气预警提示，通过在节假日开展关怀慰问活动，织密织牢兜底保障安全网络。

②社工通过与社区村（居）委进行访谈、梳理过往服务经验等方式，深入摸排社区需求。同工对社区情况颇为熟悉，所制定的片区及社工点年度计划具体详实、合理可行，能够为服务的开展提供有力依据。其中，毛纺社区的志愿者队伍培育工作，以及竹园社区在链接资源改善长者就医难题等方面的工作，开展得扎实且具体。

③片区在服务实施过程中，紧密结合片区实际情况，推行了“友爱赤岗，困难群众和特殊群体关爱计划”，以及在社区治理层面的“耆路同行，暖心相依”长者健康管理计划。在 4 个村居内，分别制定并实施了针对“困境长者”健康维护的服务策略，积极动员村居民政干部、志愿者骨干、居民以及社区慈善资源，有效回应长者健康需求、促进志愿者社区参与等问题。

④社工站对上期评估意见作出了积极回应，在服务规划方面进行了较为积极的整改，对探访服务的建档工作予以细化并开展分级评估，同时完善了服务跟踪回访工作。

（3）三片区，该片区范围包括：鸿运、赤塘、客村、七星岗、

七所、珠影

①社工高度关注困难群众和特殊群体服务，制定了针对困难群体和特殊群体的跟进机制，为 17 类困难群众和特殊群体提供多样化服务。各社工点已实现 100%全覆盖建档。具体情况如下：客村社区社工点，困难群众和特殊群体应建档 47 户 52 人，实际建档 47 户 52 人；赤塘社区社工点，应建档 50 户 59 人，实际建档 50 户 59 人；鸿运社区社工点，应建档 68 户 76 人，实际建档 68 户 76 人；七所社区社工点，应建档 69 户 77 人，实际建档 69 户 77 人；七星岗社区社工点，应建档 42 户 46 人，实际建档 42 户 46 人；珠影社区社工点，应建档 75 户 90 人，实际建档 75 户 90 人。社工针对出现特殊情况的服务对象，能够积极履行职责，确保服务跟进到位。

②社工顺利达成各项指标，并积极回应上期评估所提出的改进意见，持续优化服务。其一，优化了兜底人群服务的建档工作。针对此前建档对象均被列为四级服务对象的问题，重新对其进行等级评估，部分对象调整为三级，同时增加了评估维度。其二，片区针对残疾人开展问卷调研，以此深入挖掘兜底人群的个体差异，并依据服务调研结果制定了“万花筒合作社”残疾人赋能计划的全年规划，在一定程度上有效解决了社区治理中的难点问题。

③社工注重打造品牌服务，有效整合各方资源。片区围绕“万

花筒合作社”残疾人赋能计划，搭建木工平台作为沟通媒介，促进残疾人更好地融入社区。同时，积极盘活社区慈善资源，动员了7家社区社会组织以及江西银行、中国工商银行等企业参与残疾人服务工作，并编写了《探索残障人士社区参与新模式——“匠心坊”残障人士木艺培养小组服务案例》，构建起全方位的服务网络。在项目周期内，累计链接资源46420.64元，赢得了服务对象的认可与好评。

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：下渡、江景、江丽、南贤、汇美、赤岗、愉景雅苑、珠江帝景、新鸿、金星、鹭江、石榴岗

①社工通过服务回顾、访谈等形式，针对社区困境群体开展需求调查，并据此制定了回应困境群体，尤其是困境儿童需求的服务计划。然而，该计划对困境儿童问题和需求的描述不够聚焦，不利于社工进行有针对性的分析并制定干预措施。建议在明确服务人群的基础上，对该人群所面临的问题进行梳理、筛选，进一步明确并聚焦需要干预的问题，为后续制定计划提供依据。

②在服务策划与执行方面仍存在优化空间。一方面，由于前期

对问题的界定不够具体，社工在设定项目目标时未能切实回应服务对象的需求。建议以服务对象的问题和需求为导向，以结果为目标订立项目目标。另一方面，社工虽策划了丰富多样的活动以促进困境儿童成长，但活动内容在细节处理和社工专业元素体现方面有待提升。建议在服务环节的具体设计中，进一步围绕困境儿童的需求，充分体现社工服务的作用与价值。

（2）二片区，该片区范围包括：毛纺、竹园、大江苑、大江涌

①片区各社工站点在社区问题的挖掘与总结方法上有待改进。例如，在社区问题总结方面，4个站点的问题相似度较高，“三图一表”中，尤其是社区资源图，对社区特征的呈现不够充分。建议进一步把握各站点问题的独特性，制定既具有站点特色的服务策略，又具备片区整体性的服务设计，以增强对服务的指导作用。

②建议团队继续思考如何在社区治理项目中持续深化服务。以“耆路同行，暖心相依”长者健康管理计划为例，现有的服务策略有一定基础，但在服务策略的针对性、服务的深化与落实，以及在社区层面的整体执行力度上仍需加强。建议强化项目化管理视角，对服务的落地实施及具体执行过程进行更深入的探索，从而丰富项目内涵，切实回应社区层面的需求。

③建议重视与事务性社工联动工作的展现。团队在与社区居委、

岗位社工等部门联动开展兜底民生政策落实、困难群众探访等工作时，在资料整理和服务记录方面仍可进一步完善。

④片区在服务成果及疑难案例的产出方面，特色不够突出，提炼的针对性不足。建议梳理典型（疑难）案例，聚焦社区治理中的重要议题，如困难群体对政策资源了解不足、就医困难、健康维护等，并结合社区慈善资源的挖掘与联动，凸显项目的特色与亮点。

（3）三片区，该片区范围包括：鸿运、赤塘、客村、七星岗、七所、珠影

①建议片区进一步优化需求调研工作。第一，需优化调研服务框架，应在片区层面增设调研计划。第二，虽针对社区特色项目“万花筒合作社”残疾人赋能计划开展了专项调研，但调研结果与兜底人群调研结果存在一致性，例如社区融入需求等方面。查阅相关资料发现，社工已针对社区专干、残联等进行访谈，其中提及可借助机构优势联动慈善会等资源以支持服务。建议针对残疾人社区问题，增加 SWOT 分析等方法，以体现特色服务调研与兜底人群调研的差异，进而更好地构建特色服务项目的逻辑框架。

②建议增强兜底人群服务的精准度。对于社工绘制的“三图一表”，建议将三张图分别罗列展示，并细化服务对象信息以及资源图的信息效度。同时，“一表”的信息需及时更新，在档案中应突出服务对象级别的差异程度，依据级别提供探访、电访服务。当前

服务仍以电访为主，建议下半年着重增加探访服务。

③建议进一步关注服务成效呈现问题。第一，片区目前的服务美誉度主要基于服务对象反馈，建议增加社区反馈、社会组织骨干反馈等多种形式，全面展现服务的美誉度。第二，鉴于服务成效展示途径有限，例如困难群众和特殊群体服务，建议在每个档案内增加服务对象阶段性成效展示，从服务对象个人、家庭、社区层面呈现成效。第三，针对特色品牌项目，缺乏成效展示方式，建议在项目初期，针对特色品牌项目从残疾人个人、社区社会组织组建、社区氛围三个维度建立成效评估标准，在服务末期通过服务对象前后对比、社区治理服务案例呈现等方式凸显服务成效。

④建议关注个案挖掘问题。目前查阅的个案多为资源链接类个案，需进一步挖掘个案案主需求，应从案主的生理、心理、社会、精神等维度进行需求发掘。个案服务介入应依据预估、计划、服务、成效总结的逻辑，呈现社工的专业服务手法，加深个案服务深度。

（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) 社工站依据上期评估意见，及时改进并提升志愿者队伍信息管理工作。丰富了档案封面信息与清单信息，补充完善了队伍成员构成、负责人等基本信息，提高了档案归档质量。

(2) 从社工站提供的服务名册中，随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查。目前，服务对象满意度调查结果为 92.6%，服务满意度处于良好水平。

(3) 在志愿者培育方面，能够明晰各个志愿者自身的优势与劣势，并制定了系统的培育方案，对培育进度的整体把控较好。

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) 建议社工站进一步重视志愿服务成效的提炼与经验总结。在相关材料中，除对服务本身进行图文展示及记录服务情况外，应强化专业引导，以彰显社工站在志愿服务规范化、专业化进程中的引领作用。

(2) 建议社工站持续健全志愿者培训体系。例如，在政策法规、心理支持、团队合作等方面，加强对志愿者的专业化培训，并补充完善相应的培训记录。

（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）社工站服务覆盖赤岗街困难群众和特殊群体 1476 户 1627 人，建档率达 100%，实现“一人一档”“一户一档”。运用个案、小组、社区等社会工作方法，为服务对象提供专业服务。其中，社区活动涵盖社区治理、文化传承、居民关怀等主题，有效增强了社区凝聚力，充分体现了对社区有需求人群的广泛覆盖。这也表明社工站具备一定的专业能力与资源整合能力，能够为服务对象提供较为全面的支持。然而，因缺乏具体案例的详细阐述，难以全面评估其在解决疑难案例方面的深度与实际效果。

（2）社工站充分发挥党建引领作用，同时注重多元主体协同合作，联动社区党组织、在职党员等多方力量参与社区治理与服务，构建起共建共治共享的良好格局。赤岗街道打造了“红房子党建”品牌体系，包含红棉清风守护队、“303”工作室等 14 个党建品牌。社工站积极参与并配合相关工作，主要策划并参与了公益联盟和平安联盟。在公益联盟落实过程中，社工站积极联动多方主体，挖掘并整合社区资源。在平安联盟中，积极推动不同利益相关者的沟通

协调，并提供专业技术支持，充分发挥自身的专业价值，且有典型案例，如某事实孤儿被临时遗弃事件中，社工积极联动各方力量、协调各方关系，同时及时关注并安抚被遗弃孩子的心理状态，在整个过程中充分发挥了专业作用。

（3）社工站注重五社联动机制的落实。本年度新登记志愿者147人，完成志愿者骨干培育12人，培育完成志愿者队伍1支，累计活跃队伍9支，为社区志愿服务奠定了坚实的人才基础。志愿者积极参与社区活动组织、服务协助等工作，贡献了志愿服务力量。成功培育社区社会组织2个，累计拥有社区社会组织9个，有效激发了社区内生动力，推动社区自治发展，促进了社区居民参与，提升了社区自我管理与服务能力。

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）社工站虽针对各个社区开展了22篇需求调研，为服务设计与资源调配提供了依据，但在服务实施内容方面，同质化现象较为显著。多个社区在需求结论、服务设计直至服务活动开展，均呈现出重复复制的情况。服务内容常规，在创新性与服务深度上存在诸多有待细化之处，难以体现社工站从专业层面满足社区居民日益

多样化、个性化需求的能力。建议社工站从机制层面进行调整，激励团队成员在服务过程中提出更为新颖、有深度或具针对性的服务方法；或定期组织相应的培训、研讨活动，提升团队成员的专业素养与创新能力，以更好地契合社区居民的多样化需求。

（2）建议社工站进一步加强过程管理，积极采用项目管理工具与方法。例如，制定详尽的服务计划，明确各阶段任务及责任人，运用甘特图、RACI 矩阵等工具进行进度跟踪与责任落实。同时，完善过程管理机制，如建立定期检查与反馈机制，通过各类沟通会议、定期检查等方式，及时察觉服务过程中的问题，确保服务按计划、高质量推进，助力社工站避免因过程管理欠缺而可能导致的服务质量低下问题，提升整体服务水平。

（3）建议社工站考虑进一步强化或构建系统的服务评估体系与机制。目前虽存在过程监督，但对服务效果的评估主要聚焦于数量指标，对服务质量、居民服务成效等维度的评估不够深入和系统。建议社工站逐步构建涵盖数量、质量、效果等多维度的评估指标体系，引入专业的评估工具与方法，全面、客观地评估服务成效。同时，加强对评估结果的分析与运用，将其作为服务改进与决策的重要依据，这将有助于提升服务的精准度与成效。

（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) 社工站平时工作落实到位,按照协议要求完成工作任务,想方设法为辖区兜底群众做好服务工作;

(2) 与社区居委会紧密联系,及时化解群众生活困难。

2.需要关注的地方

购买分暂无相关意见。

(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) 项目团队制定了《赤岗街“双百工程”社会工作服务站社工专业能力体系建设规划》,重视社工需求摸底工作,配备了内部督导与双百督导形成合力,发挥各自的优势,为社工提供专业支持;同时,组织社工参与双百大讲堂、行业协会、机构内部等各种培训,开拓服务视野,有利于促进共同成长。

(2) 项目的内部管理情况良好。项目的各项管理制度、服务指引较为完善,且能得到有效落实,并不定时进行检视和完善,保障了信息公开及时、透明,上墙资料规范、美观,办公场地整洁明亮,为社工站运营提供了良好的管理基础。

2.需要关注的地方

(1) 建议建立健全项目内部共学机制，打造内部共学网络。项目可进一步建构以内部共学、内部督导和培训为核心的专业能力提升体系，结合团队特点制定梯队人才培养计划，积极发挥内部督导和资深社工的作用，打造学习型团队，定期评估落实执行情况，确保培养计划执行的精准度和有效度。

(2) 项目的成果宣传工作需要进一步重视。建议强化对服务亮点服务经验的研究和总结，提高实务研究文章的撰写能力，促进高质量的研究成果产出。同时，加大服务宣传工作的力度，拓宽宣传渠道，尤其是国家、省级层面的宣传渠道，扩大宣传覆盖面和影响力。

(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

稳岗率高，指标完成良好。

2.需要关注的地方

加强打造服务特色品牌。

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。本次赤岗街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，赤岗街社工站本次中期评估的分数为：85.77，本次中期评估的等级为良好。

五、结语

海珠区赤岗街社工服务站在海珠区民政局、赤岗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，已成功运营 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。在这段时间里，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，未来赤岗街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站继续提高管理的规范化和专业性，进一步明确工作职责和权限，严格落实主要责任人签字等授权管理制度，优化工

作表现和服务效果评价，以提升管理效能和服务水平

2.建议社工站提升服务策划和执行的针对性，服务策划坚持以结果为导向，确保项目目标能具体回应服务对象的需求，服务内容做到紧密围绕服务对象的需求。

3.建议社工站深化提炼特色服务，从项目化管理视角，形成具有站点特征和片区特色的服务策略，以提升社工站服务的独特性和整体功能。

附件：1.广州市赤岗街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市赤岗街“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3月21日

