

2024—2025 年度海珠区海幢街社工服务站 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：广州市海珠区海幢街道办事处

项目承办方：广东善缘社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 3 月 12 日



2024—2025 年度海珠区海幢街社工服务站 中期评估报告

海幢街社工服务站（简称海幢街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对海幢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 名工作人员对海幢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。海幢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 12 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海幢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，对海幢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

海幢街社工站结合《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

评估小组对海幢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，对海幢街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据海幢街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成海幢街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及海幢街社工站，并由海幢街社工站转发给海幢街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、海幢街道办事处、海幢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海幢街道办事处和海幢街社工站。

（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

海幢街社工站位于宝岗大道 211 号宏宇广场 B 座 4 楼,辖内共有 14 个社区,划分为 3 个服务片区。于 2018 年 6 月开始,由广东善缘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 16 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 1 名。

本社工站服务经费为 192 万元,项目合同期为 2024 年 6 月 28 日至 2025 年 6 月 27 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 5941 个,入户探访 1041 个,分别完成协议指标量的 401.69%、130.13%;专业个案接案 48 个,服务 280 节,结案 44 个,分别完成协议指标量的 60%、58.33%和 78.57%;完成小组 7 个,42 节,服务 271 人次,分别完成协议指标量的 58.33%、58.33%和 62.73%;完成大型社区活动 9 次,服务 1248 人次,分别完成协议指标量的 90%、222.86%;完成中小型社区活动 20 次,服务 968 人次,分别完成协议指标量的 71.43%、83.45%;新登记志愿者 33 名,培育志愿者骨干 8 名,发展志愿者队伍 1 支,分别完成协议指标量的 66%、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，海幢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) 人员配置与管理方面，经查阅社工档案并核实人员情况，社工站的人员配备符合合同要求。依据社工站购买项目合同，社工站应配备社工人数为 16 人，在评估期内平均配备社工 16 人，其中持证社工 15 人（中级社工师 4 人，助理社工师 11 人），持证社工比例达 93.75%。社工应到岗总人次为 96 人次，实际到岗 96 人次；按照合同要求，持证社工应到岗人数为总社工人数的 2/3，即 63 人次，实际到岗 90 人次；非持证社工到岗 6 人次。社工站从业两年以上的社工有 15 人，占社工总数（16 人）的 93.75%；在本服务期内，稳岗率为 100%。社工站负责人的任职资历符合要求。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，社工继续教育培训实际完成的时数符合评估标准。

（2）社工站依据上期评估要求，进一步完善了关于社工专业伦理价值规范及服务对象权益保障的培训与考核工作。针对上述两个方面，分别开展了专项培训，并进行了考核评分。基于对考核分数的分析，大部分社工对相关内容的掌握情况较为理想。

（3）社工站持续优化宣传渠道。站点周边的路标指引设置清晰，社工站在网络地图上的信息详实。项目团队能够借助社区公告栏、微信群、公众号等多种方式，对项目服务进行推广宣传。根据辖区的实际状况，确定了较为明确的宣传重点目标人群（长者）。目前已制作的 9 本宣传手册中，有 4 本适用于长者服务。

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）建议强化专业服务规范制度的执行力度。站点已制定较为清晰的《困难群众和特殊群体兜底保障社工服务机制》，其中服务流程内容及操作要求详实。然而，通过抽查兜底对象档案发现，部分《需求评估表》的评估记录内容不够完整，《探访记录表》中的服务内容记录较为简略，难以全面反映具体服务情况以及“双工”联动情况，建议予以改进。

（2）在服务质量管理方面，社工站个案工作的开展能够遵循

一定的服务流程。但抽查中发现，存在个别个案结案一个月后仍未进行回访的情况，建议加强对个案结案后回访服务的监督管控。

（3）建议进一步关注服务持续改进的具体工作要求，优化收集服务对象反馈建议和意见的渠道。除设置意见箱外，可考虑通过多种形式、不同途径收集服务对象意见，并留存好相关痕迹资料，进行分类汇总整理，以便切实落实服务持续改进工作。

（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：百睦社区、南华中社区、寺前社区和宝贤社区

①片区团队人员构成稳定，对所服务站点的社区基本情况及特点把握较为准确。社工团队通过双工联动模式，实现了对片区内17类困难群众和特殊群体的100%建档覆盖，完善了困难群众和特殊群体的基础信息，并能够较为及时地掌握该群体的动态变化，进而为其提供相应的服务。

②在本服务周期内，片区借助“五社联动”的服务机制，积极发动并链接片区内的多方主体资源，如广州市红十字会医院、海幢

街社区卫生服务中心、广州市慈善会、海幢慈善基金等。同时，通过开展节日慰问、入户探访、物质帮扶等支持性服务，为 17 类困难群众和特殊群体送去了关怀，营造了社区关爱互助的良好氛围。

③在本服务周期内，片区能够结合上期评估意见，在服务规划方面做出了一定程度的改进。相较于上期评估，服务主线和服务思路更加清晰。此外，片区服务的整体流程完整，服务文档能够依据新的评估标准要求进行有序归类，索引明确，方便评估核查。

(2) 二片区，该片区范围包括：杏坛社区、宏宇社区、仁厚直社区、南村社区、宝玉直社区

①针对 17 类困难群众和特殊群体的建档工作及服务落实细致且认真。该片区 5 个站点对兜底服务对象实现了“一户一档”“一人一案”的建档模式，总计建档 481 户、511 人，覆盖率达 100%。同时，社工依据服务等级所设定的频率，对服务对象进行常态化的探访与电话访问，并通过红棉守护热线在恶劣天气时进行提醒，借助开展节假日关怀慰问活动，织密织牢兜底保障安全网。

②社工通过社区村（居）委访谈、居民访谈以及梳理过往服务经验等方式，深入摸排社区需求。社工对社区情况较为熟悉，制定的片区及社工点年度计划具体、合理且具有可行性，能够为服务开展提供有力依据。五个社区分别设计了针对兜底群体的服务计划，如杏坛社区的“成长互助”计划、宏宇社区与仁厚直社区的“社区

互助”计划、南村社区的“邻里互助服务”计划、宝玉直社区的“友爱在身边服务计划”。此外，针对社区问题，还设计了“安全守护”“健康守护”等计划，以回应社区居民关注的健康和安全的议题。

③二片区在服务实施过程中，结合片区实际情况，在推行社区治理层面的“安全”服务以及困难群体能力提升服务时，能够积极调动村居民政干部、志愿者骨干、居民以及社区慈善资源予以回应。

④社工对上期的评估意见作出了积极回应。例如，在服务计划方面进行了较为积极的整改，5个社区均针对兜底群体的需求和社区治理需要设计了不同的服务策略，小组活动、社区活动的开展能够与服务计划相呼应，积极联动直聘社工深入社区，扎实开展兜底群体探访、民生政策宣传工作。其中，社工对杏坛社区的“三图一表”进行了优化。

（3）三片区，该片区范围包括：蒙圣社区、同庆社区、福仁社区、永龙社区和塹口社区

①在评估整改情况，社工针对提升需求调研的信度和精度的建议，上期评估采用人群领域调研方式，整体调研思路不够清晰。在本次评估中可以看出，项目团队付出诸多努力，取得了较为显著的改善。当前需求调研工作深入且细致，通过兜底对象资料分析、居委个别访谈以及困难群众和特殊群体问卷调查等方式了解需求。调

研维度较为全面，例如针对困难群众和特殊群体的调研，涵盖社会保障、自我照顾、社会交往、服务需求及公共问题等方面；对社区居委的个别访谈也能够深入洞察社区情况及需求。当然，仍存在一定的提升空间，包括完善档案分析资料、优化调研方法等。关于增强服务逻辑的建议，上次项目未能找准特色服务切入点，思路较为混乱。目前片区已有较大改进，以居家安全作为切入点，服务方向更为聚焦，且取得了较好的服务成效，期望能够进一步提升。在案例总结提炼方面，项目撰写了 3 个疑难个案，展现出较高的服务专业性与服务成效。

②项目团队能够切实摸清兜底服务对象底数及基本情况，实施分类分级建档，建档率达到 100%，实现“一户一档，一人一案”，对兜底对象实现全覆盖并定期跟进。片区应建档 575 户 666 人，实际建档 575 户 666 人，其中蒙圣社区建档 110 户 133 人；同庆社区建档 146 户 180 人；福仁社区建档 135 户 156 人；永龙社区建档 97 户 105 人；埕口社区建档 87 户 92 人。项目团队围绕服务对象需求，通过个案、探访、活动等多元方式开展服务，其中电访 1910 人次、探访 407 人次、开展个案 19 个，切实缓解了服务对象的困境，并能够以帮扶案例直观呈现服务成效，彰显了社工服务的专业性。

③项目结合社区实际特点及需求，针对居家安全问题打造“小

银鸡计划”，从安全隐患排查、安全意识提升、居家安全改造、互助氛围营造等方面介入，并培育志愿者队伍协同参与，增强社区居民的安全意识与应急处理能力，降低居家安全风险。该项目具有良好创意及扎实的服务基础。

④小组服务及个案服务专业性较强，整体服务思路清晰，服务计划的合理性和过程记录较为详细，切实为服务对象提供了帮助。尤其值得称赞的是，社工在服务过程中注重关注服务对象的具体成长变化，体现了社工的用心与专业素养。

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：百睦社区、南华中社区、寺前社区和宝贤社区

①建议片区进一步完善服务需求评估工作。第一，应关注困难群众和特殊群体内部的差异分析，为后续开展精准、个性化服务奠定基础。第二，需强化多元评估方式的有效融合，尤其要深入了解并分析需求问题，以此明确服务亟待解决的具体问题、目标以及可能的服务路径。

②建议社工继续增强片区服务意识，注重从下而上汇总站点的

服务需求，再自上而下地进行站点的服务安排。同时，依据最新的评估指标体系征求意见稿，建议加强整合目前片区的两个服务板块，即强化社区治理服务对 17 类困难群众和特殊群体所存在问题的具体回应。

③建议社工继续加强服务成效评估及相应的服务总结工作。例如，针对个别服务中 17 类困难群众和特殊群体兜底服务覆盖面偏低的情况进行思考，在培训活动中可增加前后测数据的对比，以便更好地呈现服务成效。此外，片区长应留意掌握片区入户探访率的数据；鉴于片区较为明显的人户分离现象，建议制定相关的风险控制机制。而在对在地 17 类困难群众和特殊群体建档时，需关注其基础信息的完整性、记录的及时更新以及“一人一案”中问题描述的具体性等。

（2）二片区，该片区范围包括：杏坛社区、宏宇社区、仁厚直社区、南村社区、宝玉直社区

①建议片区各社工站点进一步提升在社区问题挖掘与总结方面的方法。例如，5 个站点对社区问题的总结尚需优化，应梳理出现象、问题与需求之间的区别和联系，以此增强对服务设计的指导作用。

②建议社工思考如何继续深入社区服务，片区层面的“安全”需求属于宏观范畴和框架性思路，因此在服务策略和服务针对性方

面还需进一步深化与聚焦。建议运用项目化服务视角，对服务的落地实施及具体执行过程进行深入探索，彰显片区服务的内涵。

③建议片区在服务成果及疑难案例提炼方面增强针对性。社工可以系统梳理典型（疑难）案例中对社区治理关键议题（诸如困难群体对政策资源了解匮乏、健康维护需求、安全意识提升以及防诈骗等重要方面）的关注与应对举措。同时，着重运用“五社联动”方法，充分彰显项目特色与亮点，以提升服务影响力与成效。

（3）三片区，该片区范围包括：蒙圣社区、同庆社区、福仁社区、永龙社区和塹口社区

①建议片区进一步深入调研，了解服务需求。在兜底对象档案中，部分服务对象的需求评估栏存在需求描述缺失，或需求描述过于浅显、相似的情况，这不利于针对性地开展服务。建议团队加强与服务对象的互动交流，持续动态地了解其服务需求。

②建议片区进一步强化项目化视角，优化服务策略逻辑。居家安全特色服务内容较为丰富，但呈现较为分散，缺乏清晰的项目规划思路。此外，服务的深度和延续性有待提高，例如开展了海报设计小组后，缺乏后续的应用及深入推进，这不利于提炼服务成效和打造服务品牌。

③建议片区进一步提高兜底服务对象跟进工作的质量。部分对象未体现每月一次的跟进记录，部分跟进记录过于简略，如在跟进

记录栏仅记录“情况如常”，或互动内容过于简单、流于表面，有效信息记录不足，未能展现与服务对象的交流互动，这均不利于了解服务对象的真实状况。此外，对于重点对象，应适当提高探访频率，加强与服务对象的互动。在档案管理方面，部分服务对象的情况记录及需求评估等信息填写存在缺漏，需注意做好档案规范化管理。特别需要强调的是，对于个别电话联系未接通的对象，需思考如何确保其安全，并详细记录相关跟进工作，以保障服务对象的安全，同时规避社工自身风险。

（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）社工站根据上期评估意见，完善了志愿服务数据的时数统计，汇总了 i 志愿和广州公益时间等各项数据，附在每份材料中进行作证，将部分志愿队伍材料单独成册，并且开展了许多专题性的志愿培训活动。每个骨干材料当中均有个人能力自测表，骨干个人登记表、培育计划、培育过程和成效总结表、同时，附有志愿骨干的服务剪影和图片说明。

(2) 服务监测板块服务指标完成进度良好，目前做好了 1 个新培育社区社会组织的街道公服办备案，登记了台账。目前新培育 121 名志愿者、8 个志愿者骨干、1 支志愿队伍和维系活跃 12 支志愿队伍。同时，辖区 100% 的社区设立了社区慈善基金，社工积极参与辖区内各个社区慈善基金的筹款和运作。

(3) 关于满意度调查，经对社工站提供的服务对象名册，完成 100 名服务对象的满意度调查，受访服务对象总体满意度为 93.2%，受访对象表示社工有收到参加活动的邀请，其中有一名服务对象表扬苏社工很关心。

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) 建议社工站完善材料细节。第一，在志愿者申请登记表中，曾*英的表格缺少社工确认签名；谢*萱的表格缺少监护人签名和社工签名。第二，在第三片区新增的志愿者申请资料中，志愿者声明部分，存在允许法定监管机构查阅以评核“广东善缘社会服务中心”表现的表述，还有部分声明写的是“海幢街”，建议对此进行统一与优化。第三，新增志愿者骨干资料中，梅凤仪的接受服务

同意书缺失签署。第四，志愿骨干《个人能力自测表》页尾标注共三页，但实际只有两页，第三页为空白，建议修改页尾标注。其五，服务意见反馈表中，前两个问题的选项设置为从左到右“1 没达成至 5 达成”，而第 2 至第 9 个问题的选项却变为从左到右“5 非常明确至 1 非常不明确”，建议统一选项方向和程度。

（2）在满意度调查过程中，有 2 名服务对象表示不了解社工的职能；1 名服务对象称自己因重大疾病正在接受化疗；1 名服务对象反映扶手损坏，自行维修后再次损坏，期望社工提供帮助；有 2 名服务对象表示希望多参与活动、多接受服务。建议社工依据服务对象的实际需求持续跟进，确保兜底服务落实到位。

（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）社工站秉持党的领导原则，积极培育发展党员社工，着力加强队伍建设。目前，站内有 2 名党员社工与 3 名入党积极分子。在机构党支部的引领下，组建了由 8 位成员构成的“党建文化学习小组”。该小组定期开展主题学习活动，在评估期内，顺利完成 9 次小组学习，并撰写了学习心得与思想汇报，同时组织开展 8 次参

观学习活动，传承红色基因，使团队的政治站位与服务意识得到有效提升。此外，社工站积极投身街道社区党组织的各项活动，宣传党的政策，传递党的关怀，协助街道社区党组织开展了 24 次丰富多彩的主题党日活动，服务群众达 856 人次。社工站主动回应评估整改意见，开展“红心暖愿”服务，积极动员辖区党组织和党员力量服务群众，成功助力 136 个微心愿得以实现，强化了党建红色元素在特殊困难群体服务中的主导作用。其中，特困户三兄妹火灾应急介入案例，充分展现了居委书记牵头，多方协同，通过“五社联动”共克时艰的工作模式。

（2）总体服务立足海幢街道“三多三少”的实际街情，围绕街道中心工作，积极开展困难特殊群体服务与社区治理服务。聚焦这两条工作主线，深入分析需求并制定相应计划。在社工人数相对有限的情况下，社工站克服困难，完成了对 17 类困难群众和特殊群体共计 1639 户 1818 人的全覆盖建档，并实施分级跟进服务。针对困难群众和特殊群体的服务共性需求，社工站调整服务策略，探索推动服务模式从“人找政策”向“政策找人”转变。同时，鉴于老旧社区老龄化问题突出以及社区安全隐患较多的现状，在三大片区全面推进社区安全改善服务，补短板、堵漏洞，确保社区平安，服务重点方向明确，具有积极的现实意义。

（3）社工站重视“五社联动”机制在社工服务中的积极作用，

克服辖区内各类资源相对匮乏的劣势，依托社区慈善基金平台，借助“红心暖愿”“小银鸡”等项目计划，凝聚各方力量，筹集各类资源折合 23.6 万元。积极培育志愿力量，在辖区内开展各类志愿服务时长累计达 1730 小时，为落实“五社联动”奠定了坚实基础。评估期内，社工站收到服务对象赠送的 4 面锦旗，获得较高认可度。疑难案例展现了多方联动所取得的成效，值得肯定。

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）党建工作层面，在持续推进组织建设、完善党组织覆盖进程中，党员管理工作仍需强化。建议以在机构党支部下设置社工站党小组的形式，促使党支部依据《党章》要求，切实履行对党员开展教育、管理、监督及服务的职能，真正做到组织建设与党员管理同步推进、协同发力。此外，上次评估整改存在部分未落实到位的情形。比如，“红心暖愿”服务项目化特征不明显，党建元素未充分凸显，其实质是常态化的“微心愿”服务；“危机介入共度难关”的火灾案例中，党建元素同样不够突出。建议强化社区党委的组织力、引领力和整合力，围绕特殊困难群体服务，精准定位民生问题的痛点，以此作为服务切入点，着重凸显党建元素，全力打造

党建引领的服务品牌。

（2）社区社工点的需求调研工作开展得不够扎实。部分社区的问题调研虽呈现出一定的人群领域特征和服务方向导向，但对社区问题的梳理缺乏全面性，表述较为浅显，且多集中于中观和宏观层面。建议高度重视社工点的需求调研，丰富调研方法与渠道，扩大调研覆盖范围，切实深入了解兜底对象的服务需求以及社区存在的问题，为明确社工点服务重点筑牢根基。此外，总体服务框架的搭建未能有效体现社工站、片区、社工点之间的服务逻辑关系，社工站统筹、片区协同、社工点深化的重点尚未充分彰显。建议立足社工点的需求和问题，精准找准服务切入点，积极策划并设计能够体现片区特色亮点的项目。同时，从社工站层面突出党建引领作用，聚焦兜底服务的统筹规划，凝练服务品牌；社工点则应突出兜底服务的针对性与实效性，以及解决社区问题的直观成效。

（3）“五社联动”在机制落地、项目推进、特色亮点服务打造以及问题解决等方面成效不够突出，“五社”各自角色的功能定位和作用发挥仍有提升与优化空间。尤其是社区“两委”的领导力、社工的协调力、社区组织和志愿服务力量的服务力、社区慈善资源的动员力等方面，尚有进一步提升的空间，目前各角色的定位和功能未充分发挥至最佳状态，建议予以重点关注。

（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）能一直保持较高的人员稳岗率、持证率，队伍稳定性好，工作经验丰富。

（2）强化了与直聘社工的沟通、合作，在“双工联动”开展兜底民生服务过程中起到更积极的作用。

（3）做到兜底服务全覆盖，总服务能紧跟街道中心工作主线。

2.需要关注的地方

（1）团队社工的专业能力、工作执行力、解决难题能力有待提高。

（2）团队的对外宣传工作有待提升，对服务成果的提炼、项目品牌的打造等方面需进一步加强。

（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）项目团队重视双工联动，制定了“双工”联动机制，明

确沟通联动原则、沟通联动内容和沟通联动资料的管理等，并积极落实常态化执行，项目社工与直聘社工共同落实兜底个案跟进、政策宣讲和申请、入户探访、节假日和便民活动开展等服务，联动密切，有助于提高兜底民生服务效率。

（2）项目的安全管理制度完善，有较为健全的消防安全、“防汛、防暑、防台风、防寒潮”等极端天气的应急预案，并制定档案管理安全、服务对象安全、志愿者服务安全等制度，同时，定期进行安全教育和安全演练，日常自检工作落实到位，值得肯定。

2.需要关注的地方

（1）在团队能力建设实施过程中，需要进一步完善能力提升体系的整体规划，强化内部共学机制的建设，制定切实可行的执行计划，重视对实施过程和结果的监测评价，定期收集社工、督导等多各方反馈，总结优秀经验并反思不足，以问题为导向持续优化规划与实施策略，以不断促进社工团队的专业能力水平提升。

（2）实务研究与服务宣传工作需进一步深化，建议项目加强实务研究，立足本项目的实际情况，系统总结服务过程中的成功经验与模式，通过深入的理论分析和实践探索，促进项目服务研究成果的产出。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，社工团队建设良好。

2.需要关注的地方

及时完善服务记录

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。本次海幢街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，海幢街社工站本次中期评估的分数为 82.03，本次中期评估的等级为：良好。



五、结语

海珠区海幢街社工服务站在海珠区民政局、海幢街道办事处的大力支持下，在广东善缘社会工作服务中心的努力下，已顺利运营6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6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，未来海幢街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议聚焦17类困难群众与特殊群体，实施精准化服务，提升兜底保障服务水平。社工站在兜底服务领域持续积极优化，服务主线与整体思路逐步明晰。然而，在服务需求评估、服务跟进以及兜底群体建档管理等环节，仍存在提升空间。建议社工站强化《困难群众和特殊群体兜底保障社工服务机制》的落实，有效整合多元评估方式，深入剖析服务需求，为兜底服务对象定制个性化服务方案。依据评估等级及服务对象实际状况，适时调整跟进频次，做好回访与持续服务。同时，加强建档管理的规范化建设，提高服务跟进记录的质量，进一步展现“双工联动”在高效服务兜底群体方面的优势。

2.建议进一步加强“五社联动”落地，助力社区治理。深化“五

社联动”中各角色定位理解，提炼“红心暖愿”“小银鸡”项目经验完善社区慈善项目方案，发挥社工较强链接资源能力，联动辖区内多元资源主体共同参与公益项目，推动社区问题、兜底群体实际需求解决，促进社区慈善关爱氛围营造。

- 附件：1.广州市海幢街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市海幢街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

