

2023—2024 年度天河区车陂街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区车陂街道办事处

项目承办方：广州市天河区惠爱社区服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 3 月 5 日



2023—2024 年度天河区车陂街社工服务站 末期评估报告

车陂街社工服务站（简称车陂街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对车陂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 名工作人员对车陂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。车陂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、末期评估背景

2025 年 3 月 5 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对天河区车陂街社工站展开了末期评估工作。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，对车陂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

车陂街社工站结合《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

评估小组对车陂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，对车陂街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据车陂街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成车陂街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及车陂街社工站，并由车陂街社工站转发给车陂街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、车陂街道办事处、车陂街社工站以及督导中心的反馈意见，形成最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给车陂街道办事处和车陂街社工站。

（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

车陂街社工站位于天河区东圃陂东路6号二楼，辖内共有17个社区，划分为4个服务片区。于2012年12月开始，由广州市天河区惠爱社区服务社负责运营。

截至2025年2月14日，社工站配备社工20名，其中持证社工18名（中级社工师资格5名，助理社工师资格13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3月16日至2025年3月15日。评估统计时间为2024年3月16日至2025年2月14日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问7542个，入户探访2086个，分别完成协议指标量的104.75%、115.89%；专业个案接案100个，服务581节，结案64个，分别完成协议指标量的100%、96.83%和91.43%；完成小组35个，176节，服务1647人次，分别完成协议指标量的100%、100.57%和117.64%；完成大型社区活动2次，服务320人次，分别完成协议指标量的100%、160%；完成中小型社区活动29次，服务1852人次，分别完成协议指标量的103.57%、231.5%；新登记志愿者79名，培育志愿者骨干20名，发展志愿者队伍7支，

分别完成协议指标量的 158%、100%和 350%。（以上数据由社工站提供，各指标完成情况见附件 1）

从以上数据可知，车陂街社工站除个案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）人员基本配备情况。截至 2025 年 2 月 14 日，社工站项目共配备社工 20 人。社工出勤方面，应到岗 220 人次，实际到岗 221.5 人次。其中，持证社工 18 人，持证社工应到岗 110 人次，实际到岗 206 人次。从业两年以上的社工有 15 人，占协议社工总人数的 75%，人员基本配备情况良好。社工考勤记录清晰，归档完整。社工站重视社工继续教育，培训完成时数达标率较高。社工站项目负责人稳定在岗，自 2009 年涉足社会服务行业，2011 年 12 月担任社会服务项目岗位，2012 年 12 月入职本机构，担任社工站管理岗位，2015 年 6 月取得社会工作师职业水平证书。其从事社工服务与管理累计年限达 6 年以上，资质与资历符合相关要求。

（2）项目在强化制度落实方面取得显著进展。例如，组织开展了关于专业伦理价值规范和服务对象权益保障的共同学习活动，在个案服务知情同意签署环节，切实落实了服务对象权益保障措施。绩效考核对社工在专业伦理价值规范和服务对象权益保障执行方面的表现进行了评核；加强了个案回访工作的落实，现场抽查的完结个案，均能在结案一个月内完成回访；完善了社工考勤确认工作流程；运用多种方式有效地收集服务对象的意见反馈。

（3）宣传渠道丰富多样。制作了图文并茂的宣传册和服务期刊，放置于各个社区居委前台，供居民自行取阅，同时也在外展活动中进行派发，以便居民及时了解服务开展情况；充分利用居民线上群等渠道分享服务资讯；积极撰写服务通讯并向各平台投稿，获得多家媒体平台的多次报道，取得了一定的宣传成效。

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）截至 2025 年 2 月 14 日，社工站持续在岗 13 人，稳岗率为 65%，未达到 80%的标准。建议加强团队建设，保证人员服务效率。

（2）社工站持续整改工作的质量有待提高，包括人员资料的

归档、服务流程的优化、以及各片区的服务整改质量等。第一，仍存在个别社工资质、社保资料未归档的情况，需予以完善。第二，“社工站危机应急处理流程”仍缺乏具体的规范指引，发现危机情况后的流程安排会延迟应急响应速度。个案工作服务规范指引中明确要求结案后需进行回访，但在《个案工作流程图》中未予以体现，需进行检视并补充。第三，片区服务在建档工作、服务评估以及特色亮点提炼等方面的改进不够显著，需进一步加强。

（3）在服务规范与提升方面，服务文书中涉及负责社工确认的表格，不能仅填写姓氏或职务，需填写全名；个案基本信息表存在部分内容留空的情况，需完善信息填写。

（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：广氮社工点、西湖社工点、东圃社工点、新涌口社工点。

①社工较好地回应了部分中期评估建议。重点对“糖糖正正”公益甜品项目进行了项目化梳理，补充了年度计划与项目总结。项目总体按照计划定期、定点推进，能够维系稳定的场地资源和志愿

者资源，并根据需求联动不同企业资源。完成了2场志愿者培训以及4场大型公益集市服务，服务超过1000人次，且能够将筹募的资金和物资资源直接用于满足社区困境群体的物资与应急需求。

②社工注重梳理总结个案服务经验，本年度提供了6个个案案例。案例撰写结构较为完整，能在不同理论指导下分析疑难个案的服务过程。建议后续在反思部分提炼一些有效的服务流程与技巧。

③社工撬动社区亲子志愿者资源，对社区困境长者开展探访服务，成立了“一加一”亲子志愿者服务队。11对亲子与7户困境长者实现结对，在后续服务过程中逐渐优化亲子志愿者服务。结合这些亲子熟悉本地资源的优势，更有针对性地为长者提供社区健康资源、政策资讯，并协助长者进行健康监测。

④社工较好地体现了“以人为本”的专业价值理念。通过督导专业服务，多次提醒片区同工在服务设计中，除达成任务目标外，还需更加关注服务对象成长的过程目标，对服务设计优化和成效产出起到了较好的价值引领作用。

（2）第二片区，该片区范围包括：旭景社工点、假日园社工点、天雅社工点、美好社工点

①片区针对中期评估意见开展了部分整改工作。在下半周期完善了“三图一表”，兜底人群状况及社区情况能够在“三图一表”上较为直观地呈现，建档信息得到进一步补充完善。

②各类指标完成率达 100%。对困难群众及特殊群体名单实施动态管理，当前“在档在管”66户76人，建档率为100%，个案、小组、社区服务、民生政策宣传、特色服务等各类别的指标完成比例均符合标准。

③在服务成效方面，已将兜底及特殊困难人群的个体服务及社区服务覆盖至旭景、假日园、美好、天雅等4个社工点。查阅服务文档可知，100%的服务对象个体均接受过不同程度的服务，各类小组、社区服务的群众满意度均超过90%。

④特色服务的设计与开展态势良好。片区以儿童友好社区建设为切入点，精准定位社工角色，联动妇联、居委等部门，参与儿童户外友好场地建设，开展了一系列儿童安全教育及社区参与服务，服务工作扎实推进。已培育的儿童服务志愿队目前能够常态化开展服务，长期成效显著。

（3）第三片区，该片区范围包括：龙口社工点、东岸社工点、西华社工点、西岸社工点、沙美社工点

①片区建档工作成效良好，其中，龙口社工点应建档37份，实际建档37份；东岸社工点应建档39份，实际建档39份；西华社工点应建档30份，实际建档30份；西岸社工点应建档29份，实际建档29份；沙美社工点应建档36份，实际建档36份。同时，该片区的服务需求调研情况有所改善。“社区三图”相较中期评估

时已有较大改进，通过采用不同图标和颜色对社区问题、社区资源、服务对象进行标注，能够更清晰直观地呈现服务对象、社区问题、社区资源等在社区中的分布状况。在需求评估方面，能够对建档资料进行系统梳理，明确建档对象中在情感支持、物资帮扶、个别化协助、健康医疗等方面存在需求的人数。

②该片区能够借助个案服务，较好地回应困难群众及特殊群体的个别化需求。在本服务周期内，片区社工开展了 22 个专业个案，通过“及时雨”救助和“微心愿”平台，为服务对象提供紧急救助、资源帮扶、政策解读、问题解决以及情绪疏导等方面的支持服务，助力服务对象缓解困境。

③该片区能够积极发挥“五社联动”作用，着力改善辖区城中村电动车安全问题。该片区社工采用“政府+社工+企业+志愿者”共建共治共享的治理模式，联动 5 个社区党组织，联合执法队、医院、企业等多元主体共同开展电动车安全治理工作。培育了一支 42 人的青少年志愿服务队，开展电动车安全宣传活动，服务覆盖 400 余人次，拍摄 6 个电动车安全宣传视频，在线观看约达 3000 人次。在东岸社区增设迷你消防站，以降低安全隐患，针对飞线充电问题新增 20 多个充电桩，有效降低了充电安全隐患。

（4）第四片区，该片区范围包括：慧雅社工点、天坤社工点、智源社工点、车陂北社工点

①需求调研规范有序。通过问卷调查、社区走访、建档资料回溯、焦点访谈等多种形式开展需求调查工作，尤其针对社区治理方面的需求及服务计划进行了较为深入的思考，调研报告质量较高。

②服务计划具体详实。项目从片区层面至社工点层面均制定了相应的服务计划，目标设定细致全面，具备较高的落地可行性。

③指标完成情况良好。片区顺利完成了 189 户 258 名困难及特殊困难群众的建档工作，服务覆盖范围达到 100%。个案、小组、社区服务基本遵循专业程序实施操作，且均形成了服务成效总结报告。民生政策宣传工作达到规定的数量要求。依据相关佐证材料分析，群众满意度处于较高水平。

④社区社会治理服务初显成效。社工联动居委会，在天坤、雅慧、车陂北社工点内搭建起由城投、物业、环卫、居民代表等多方参与的议事平台。通过培育志愿者开展常态化服务，并链接专业机构资源，使各社工点的环境卫生问题得到了一定程度的改善，且服务成效有相应的佐证材料支撑。

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：广氮社工点、西湖社工点、

东圃社工点、新涌口社工点

①建议片区继续优化片一级项目中的服务设计与服务定位。在“糖糖正正”公益甜品项目中，社工开展了“爱心传递，幸福食光”骨干志愿者培育小组，该小组目标设定为进行项目发展讨论和培育新志愿者。然而，实际上小组更多地设计了让组员学习掌握美食制作的内容，关于团建与项目发展讨论的部分相对较少。并且，组员主要以新志愿者为主，在项目初期较难立即起到推动项目发展的作用。建议社工在后续工作中重视发挥团队核心志愿者的力量，引导这些志愿者骨干关注并掌握团队和项目的运营方法，实现赋能。此外，还应注意通过激励措施来维系志愿者骨干，目前项目最后安排的志愿者表彰是面向整个中心的，实际上可针对该项目进行专门的表彰或授予荣誉认证，以此提升志愿者骨干的身份认同感，促进项目的稳定发展。

②片区的长者健康管理项目在识别长者实际需要解决的健康问题方面有待进一步细化。例如，目前社工尝试引导社区年轻人参与长者健康服务和推广工作，但在组织志愿者制作服务成果时，给予志愿者的视频制作主题较为宽泛，涵盖疾病知识、医疗政策和社区健康服务资源等方面，且每个信息的整理和输出目前还比较粗略。建议社工对片区内长者的健康需求以及期望的学习形式作进一步的探索与分析，在开展服务时，可结合需求调研结果锁定更明确的

主题，这将更有助于深化志愿者服务的深度。

③建议片区部分社工点在“三图”中补充标识服务对象的分布情况以及社区问题发生的具体位置。同时，需注意社区问题的界定，人口结构现状本身并不属于社区问题，但是群体在所处社区环境中存在的数量多寡、所面临的问题等，才是我们需要关注的社区问题。

《社区问题地图》应更侧重于标识可见的环境因素对群体问题的影响，建议进一步挖掘和发挥“三图”的功能。

④本年度片区的服务仅获得3篇媒体报道，总体数量较少。实际上，片区开展了不少特色服务探索，建议社工增强服务的宣传推广意识，提高片区特色服务在不同平台的曝光率。除了利用社工站的公众号进行宣传外，还应积极对接社区的资讯发布平台，开展服务推广和知识科普工作。例如，社工组织志愿者制作健康知识宣教视频，通过增加曝光率和播放量，不仅有利于服务宣传，还能提升志愿者的身份认同感。

⑤在建档工作方面，抽查发现部分属于“人户一致”的档案，自建档以来其居家环境情况评估尚未填写完整，建议社工通过上门探访的方式补充完善。部分记录显示，社工反馈存在服务对象拒绝上门的情况，对于这部分对象，社工需要采取有效方法与服务对象建立良好关系，探访被拒的情况应在档案表中如实记录，并将建立专业关系作为后续跟进计划的重点，思考如何借助直聘社工引见、

整合社区资源等方式，加强与服务对象的联系。另外，在服务对象分级评分中，社工需对肢体残疾的服务对象进行个别化评估与跟进，注明其肢体残疾的级别和个体的健康状况；同时，建议站点层面优化分级评分标准，确保社工对标准的理解一致。

（2）第二片区，该片区范围包括：旭景社工点、假日园社工点、天雅社工点、美好社工点

①在具体服务落实方面，第一，需进一步强化探访服务。经抽查发现，存在部分困境儿童的探访频次未达一月一次的标准（CB—TY—1，CB—JRY—3），且探访过程中较少能直接接触到困境儿童，致使对困境儿童情况的掌握存在疏漏。建议下一阶段拓展服务思路，入户探访的范围可延伸至校园班级或寄宿学校，以便更直接、全面地评估困境儿童的真实需求，精准挖掘服务介入点。第二，要切实落实回访跟踪制度。抽查假日园社工点的两份个案服务记录，发现其中并无回访记录。

②建议提升专业服务的精准度。目前开展了诸多发展性小组活动，然而小组对象多为一般群体，受益范围较窄。例如，旭景社工点的亲子手工小组面向五对亲子开展活动，应重点关注这五对亲子对象的筛选过程，需准确描述五对家庭的亲子互动状况以及需要干预的方向，在此基础上进行服务设计。在手工小组活动结束后，需分别与家长、孩子进行分析、总结，以深化服务成效。小组成效总

结应呈现出五对亲子关系处理的改善情况。又如假日园的乒乓球学习小组，服务覆盖 12 名健能小学生，目标是促进社区参与，社工应思考在需求调研中反复强调的困境儿童社区参与需求，能否通过此类小组活动得以满足、小组服务设计的对象能否更加精准等问题。

③建议关注服务开展过程中的安全性。经核查，本周儿童友好社区志愿者服务队参与的户外志愿服务活动，其成员包含未成年人，但成员申请表中并无监护人知情同意签名。

(3) 第三片区，该片区范围包括：龙口社工点、东岸社工点、西华社工点、西岸社工点、沙美社工点

①建议进一步完善兜底群体建档工作。其一，部分建档对象的《家庭结构图》未标出同住圈、同住人关系线，建议予以补充完善；其二，个别服务对象的教育程度、生活自理能力等内容填写不完整，建议进行补充；其三，个别服务对象资料存在前后不一致的情况，例如在个人资料中描述支持网络薄弱、居家环境存在隐患，但在等级评估表中对应的项目评分却为满分，建议增强等级评估的严谨性，同时强化审核工作。

②建议完善服务计划并加强服务落实。在评估现场，对照各社工点的服务计划和服务文书资料，发现部分服务计划中的活动缺乏对应的落实情况文书。建议在年度服务计划中，对社工点自主开展的项目与配合村居开展的活动加以区分；在项目执行阶段，需确保

服务的数量和内容与年度计划相符。

③建议强化服务特色亮点打造。目前，片区社工提交的案例大多为个案、小组等微观服务层面的案例。建议从项目层面出发，围绕电动车安全问题的改善，对问题分析、项目策略、介入措施、项目成效等方面进行剖析，总结项目经验，提炼项目模式，形成案例文章，加大宣传推广力度。

（4）第四片区，该片区范围包括：慧雅社工点、天坤社工点、智源社工点、车陂北社工点

①需进一步落实探访服务。经抽查发现，部分困境儿童、孤寡长者的探访频次未达一月一次（CB—HY—1，CB—CBB—7）。建议依据新的评估要求切实做好服务落实工作，若遇人户分离、服务对象拒绝服务等情况，应详细做好情况说明，并对服务频次及方式予以确认，积极探索多样化的探访方式，以满足指标要求。

②应关注民生政策宣传的成效。车陂北于2024年9月20日开展的长者意外伤害保险政策宣传，仅9人受益，成效偏低，重点人群的覆盖情况不明确。

③需关注兜底对象分级评估结论的准确性。同一天的评估记录与分级评估结论存在不一致之处（CB—CBB—5服务对象心理情绪维度，CB—HY—68家居安全风险维度），服务计划涵盖的内容与评估情况欠缺一致性。

④要关注个案服务的专业性与可靠性。以抽查个案 HA—C—CB—202405—5—13 为例，社工进行 6 次干预旨在解决脑瘫对象的五大需求（包括两性交往、亲子关系、伤残适应等），目标设定过大。针对特殊残疾人的服务应结合其残疾特点开展，脑瘫对象通常存在社交功能障碍，建议依据其认知能力循序渐进地进行引导，科学制定干预目标，建议目标切入点要小，并补充服务对象在接受服务后认知、行为方面的改善情况。

（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）社工站在中期评估之后，加快了社区社会组织培育的进度。截至评估当日，已成功培育 2 个社区社会组织，分别为“慧雅社区关爱互助志愿服务队”和“东圃社区公益甜品义卖志愿服务队”，且这两个组织均已在街道完成登记备案，并制定了组织章程和服务清单。

（2）车陂街辖内的 17 个社区均已成立社区慈善基金，其中 10 个社区完成了启动基金的筹集工作。社工在中期评估后，补充

了管委会和监委会的会议纪要，就季度内的筹款、用款事宜展开讨论，并对筹集的物资和基金建立了存入、取出台账，相关信息在公告栏予以公示。以上情况表明，社工大力推动了社区慈善基金的设立工作。

（3）经核查系统后台数据，并检查社区志愿者登记材料可知，社工站在本年度新登记注册志愿者 79 名，培育发展志愿者骨干 20 名，新培育志愿者队伍 7 支。志愿者队伍的培育思路清晰，队伍协助开展困境探访等服务活动的相关文书详实。

（4）在服务评价方面，通过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，结果显示服务对象对社工站的总体满意度为 95.8%。

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）社工站在本年度维系的活跃志愿者队伍数量不足 10 支，未达到评估标准所要求的数量。且在志愿管理系统上，暂时未成立子队伍账号，也未挂靠站点总账号，系统数据的呈现力度有待进一步提升。建议社工站在明年的服务工作中，关注志愿者队伍的维系

数量及维系进度。

（2）在志愿者骨干培育工作方面，虽有考核分数统计情况以及骨干参与服务的台账记录，但未对骨干的信息档案进行单独整理，在骨干对培育情况的知晓程度方面也有待加强。建议在档案中补充骨干的签署意见，以维持双方的沟通与确认。

（3）在服务对象意见调查收集过程中，个别服务对象表明自身有居家安全防护的物资需求。建议社工后续及时跟进，对服务对象的实际需求进行评估。

（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）社工站高度重视党的理论政策宣传与学习。社工站党支部积极落实“三会一课”“第一议题”制度，组织学习“习近平生态文明建设思想”“坚定文化自信”等理论内容，积极深入社区宣传党的政策，与社区基层组织积极开展联动共建工作。学习记录详实，活动组织丰富多样，值得肯定。

（2）社工站注重特殊困难群体的帮扶工作。社工积极打造“同心圆”“及时雨”等项目，关爱、帮扶辖区内的困境儿童等特殊对

象。双岗双工联动积极，“圆梦配送员”培育工作推进有力，“红棉守护”热线的接听记录直观体现了社工解困的决心与助困的用心。

（3）社工站重视社区慈善基金的筹集与管理。社工站的社工积极担任辖区内 17 个社区慈善基金的管委会成员，通过项目、网络等多元化方式，积极联动爱心企业与热心居民参与公益活动，积极跟进临时帮扶与应急救助工作。截至评估时，已协助筹集社区慈善基金 768244.87 元。

（4）社工站重视志愿力量和社区组织的培育发展。“帮帮团”志愿队伍的培训、增能及服务参与程度较以往有进一步提升，社会组织的备案登记和规范管理工作取得显著进步。尤为值得肯定的是，社区组织和志愿队伍在培育后积极参与社区事务，关注长者服务、儿童友好社区、环境治理和电动车安全等公共议题，联动参与机制得到完善，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）党建元素与组织力量在服务中的同步关联仍需强化。建议社工站聚焦老年人、重大问题、难点问题、紧急问题以及群众忧愁和期盼的服务需求，完善回应这些需求的党建项目设计，全面提

升党和组织的力量（如红色文化、红色阵地、红色资源等）在服务需求回应中的关联程度，切实将组织应覆盖且能够覆盖的工作做深做细。

（2）需求的方向指引与设计的专业规划仍有待完善。建议社工站进一步深化需求分析，强化溯源思维，加大筛查力度，加速需求清单的明晰化进程，并进一步聚焦项目设计旨在回应的需求主题，以此优化站点的整体规划，拓展成效可追溯清单，提升策略实施的空间。

（3）服务成效的深度、特色亮点以及模式创新等方面仍有待挖掘与探索。建议社工站重视后期对服务成效的全面总结提炼，及时关注“人无我有、人有我优”的项目经验做法与服务特色亮点，着力推动符合社区和项目实际情况的创新发展。

（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

服务工作扎实有效，用心服务居民群众。

2.需要关注的地方

购买方暂无相关意见。

（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）在人员协同方面，项目社工与直聘社工保持紧密且高效的沟通交流机制，能够按照签署《合作开展个案服务协议书》开展合作，在本项目周期内，双工每月合作开展入户探访、个案跟进、政策宣传、协同探访、社区治理等服务，已初步形成了完善、稳定且可持续的合作模式，为项目的顺利推进和服务质量的提升提供了有力保障。

（2）在安全管理方面，项目高度重视安全教育工作，组织开展了包括消防、反恐、安全生产、三防等在内的一系列演练活动，有效提升了项目团队及相关人员的安全意识和应急处置能力。在日常工作中，针对场地漏水及消防通道堵塞问题，项目团队及时发现并积极沟通反馈，在市、区、街道的支持下，迅速采取有效措施消除安全隐患，彰显了项目团队在风险管理方面具有较强执行力。

（3）在项目经验推广方面，项目团队具有宣传推广意识，积极主动地向各类媒体平台投稿。本项目周期内，在市级平台及以上发表了多篇宣传报道，通过文字、图片、视频等多种形式，宣传了项目的服务成果、实践经验，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，未能在中期评估的基础上，进一步深入优化和推进。为切实提升项目社工的专业能力和综合素质，需加强对督导工作的配合力度，强化统筹协调，确保项目社工能够充分参与督导活动；同时，充分发挥“双百”督导和内部督导的专业优势，进一步完善能力提升体系的整体规划，结合社工个人成长计划做好需求分析，制定切实可行的执行计划，并建立有效的监督机制，确保计划能够得到有效落实。

（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，目前，项目在本周期宣传报道主要集中在市、区级平台，有待拓宽宣传渠道，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.加强广州市社会工作智慧平台的管理和使用，及时有效更新平台有关 17 类困难群众和特殊群体人数、服务档案、项目基础信息等信息，完善平台信息化管理工作机制。

2.社工团队稳岗率未达标。中末期稳岗率均为 65%，机构层面要持续关注项目团队建设，通过营造机构文化氛围、拓展专业提升和岗位晋升渠道、优化沟通反馈机制和团队激励机制、提供心理健康与职业支持等方式，有效提升社工稳岗率。

3.加强社区慈善基金项目化运营。全街 18 个社区慈善基金共筹集社会资源折合价值约 76 万元，但实际上社工站利用社区慈善基金平台筹集并用于服务的资金并不多；7 个未筹集到启动资金，大部分社区慈善基金的资金使用率不高，运营动力不足。建议社工站联动街道、社区，进一步完善社区慈善基金管理运作机制，精准做好需求调研和项目设计、多渠道动员社区资源参与、构建慈善工作长效激励机制等，切实激发社区慈善基金活力。

4.社工站安全管理落实有待加强。社工站需进一步完善三防应急机制应急小组架构，将安全责任落实到岗到人。

5.成果总结宣传不足。机构对项目社工团队在专业能力提升方面的支持有待加强，项目全年服务宣传较少，信息发布渠道较单一，暂未见产出高质量的实务研究成果。建议项目要争取机构层面支持，建设好内部督导团队，协同双百督导共同指导社工积极开展服务反思和经验总结，争取形成研究成果并向高层级的专业平台投稿，提升项目影响力。

6.根据本项目年度督导工作月报（2024 年 4 月）反馈，社工站

针对活动室与档案室中间接缝处渗水漏水情况已完成整改，建议社工站加强场室管理使用，保障服务安全。

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。本次车陂街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，车陂街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区车陂街社工服务站在天河区民政局、车陂街道办事处的大力支持下，在广州市天河区惠爱社区服务社的努力下，已顺利运营 12 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 12 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，未来车陂街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站持续加强站内社会工作专业队伍建设，一是关注站内社工的人员稳定情况，逐步提升项目的社工稳岗率，以期确保服务的延续性；二是组织社工积极开展内部关于困难群众和特殊群体的探访服务落实和疑难个案解决的议题研讨会，收集实际工作难点，拓宽服务介入思路，着力打造一支凝聚力强、问题解决能力突出、专业素质过硬的社工队伍。

2.建议社工站在站点层面积极梳理服务特色亮点、探索服务模式创新、打造服务品牌口碑；在片区层面着力聚焦服务设计和抓准服务定位；在社工点层面对照年度服务计划，加强社工服务下沉，推动社工点对于精细化服务的供给和产出。

3.建议社工站常态化扎实做好困难群众和特殊群体的相关工作，在全覆盖建档的工作基础上，关注档案信息填写的前后一致性、分级分类评估的科学性、结论内容的准确性和严谨性；同时，加强多方式落实探访服务的能力提升，明确兜底服务对象情况和服务频次，推动辖内民生兜底服务落到实处。

附件：1.广州市车陂街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市车陂街“双百工程”社工站购买服务项目社工
到岗情况统计表

