

2023—2024 年度天河区兴华街社工服务站 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：广州市天河区兴华街道办事处

项目承办方：广州市北斗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 6 日



2023—2024 年度天河区兴华街社工服务站 末期评估报告

兴华街社工服务站（简称兴华街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对兴华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 名工作人员对兴华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。兴华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 6 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兴华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，对兴华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

兴华街社工站结合《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

评估小组对兴华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，对兴华街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据兴华街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成兴华街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及兴华街社工站，并由兴华街社工站转发给兴华街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、兴华街道办事处、兴华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兴华街道办事处和兴华街社工站。

（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

兴华街社工站位于天河区兴华街燕塘路 68 号燕塘大院 30 栋 1 楼，辖内共有 11 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2018 年 11 月开始，由广州市北斗星社会工作服务中心负责运营。

截至 2025 年 2 月 28 日，社工站配备社工 17 名，其中持证社工 14 名（中级社工师资格 7 名，助理社工师资格 7 名），非持证社工 3 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 4 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日。评估统计时间为 2024 年 4 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 9263 个，入户探访 1936 个，分别完成协议指标量的 192.98%、185.44%；专业个案接案 98 个，服务 538 节，结案 97 个，分别完成协议指标量的 98%、107.6%和 97%；完成小组 35 个，175 节，分别完成协议指标量的 100%、100%，服务 1289 人次；完成大型社区活动 17 次，服务 2761 人次；完成中小型社区活动 102 次，完成协议指标量的 237.21%，服务 2859 人次；新登记志愿者 167 名，培育志愿者骨干 22 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 334%、100%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，兴华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) 人员管理方面，社工站项目协议要求配备人数为 20 人，评估周期内平均在岗人数稳定维持在 20 人。截至 2025 年 2 月 28 日，站内共有持证社工 14 人，其中中级社工师 7 人、助理社工师 7 人；从业两年以上的社工 11 人，占比达 52.38%。未持证社工均接受过社会工作行业组织管理培训，并取得相关结业证书或具备社会工作专业教育背景。社工站应到岗总人次 220 人次，实到 220 人次，其中持证社工应到 110 人次，实到 178 人次，非持证社工实到 42 人次。社工站负责人持有中级社会工作者职业水平证书，具备 10 年以上社会工作从业经验。社工站持续在岗人数 11 人，稳岗率为 55%。继续教育培训方面，社工按评估进度要求需完成培训 1320 小时，实际完成时数 1505.5 小时，达标率 114.05%。

（2）社工站建立了详细的项目管理制度、专业服务规范指引、社工专业伦理价值规范制度以及服务对象权益保障制度。全体员工均签订劳动合同，依法缴纳社保，严格执行考勤制度，各项服务均留存完整服务记录。

（3）在服务改进工作中，社工站设置意见反馈渠道，每周定期检查，能及时回应各方意见和建议。站内建立项目监测和考评制度、项目内部工作总结提升制度以及内部协调沟通机制，推动服务质量持续优化。

（4）在项目宣传工作中，社工站设置清晰的路标指引，确保网络地图信息精准无误。借助社区宣传栏、公众号、微信群、活动宣传单页、每月月刊等多元渠道，广泛宣传各项服务内容。相关服务受到国家、省、市、区、街道各级媒体的报道，赢得了合作伙伴及服务对象的认可与赞誉。

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）在人员管理层面，评估年度内，社工稳岗率为 55%，这一状况不利于服务的连贯性及成效的达成。在继续教育方面，培训

教育时间的记录不够精确，档案中仅体现日期，缺失具体的起止时间，致使难以精准衡量培训时长。线下培训记录里，关于培训人员的参与情况存在多个不同的归档版本，容易导致记录混乱。建议结合社工个人成长规划，加强继续教育管理工作，进而提升继续教育的实际效能。

（2）社工站所建立的服务跟踪回访机制，其描述不利于实际操作与评价。例如，个案回访要求为个案结束后的一个月后，时间界定不明确。通过抽查档案发现，个案回访的实际时间从一个月內到三个月內各不相同，且这一情况与服务规范中关于个案回访的要求不一致。另外，回访机制中针对支持性小组结束后的回访也存在未落实的现象。建议项目组强化服务规范建设并确保落实到位。同时，服务对象权益保障制度中工作指引部分的体现较为薄弱，可进一步予以完善。

（3）抽查服务档案发现同一份服务对象档案中建档评估时间与制度约定不一致、不同服务对象档案日常跟进记录多份雷同、个别档案日期整本涂改等现象，建议社工站在日常服务和文书记录方面加强管理。

（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）A 片区，该片区范围包括：建武社区、金燕社区、侨源阁社区

①片区已对 158 户共 193 人完成建档工作。其中，建武站点完成 38 户 43 人，侨源阁站点完成 32 户 36 人，金燕站点完成 40 户 47 人。社工依照相关规范，细致耐心地完成了资料收集与评估工作，跟进效率高、频率合理，服务成效值得肯定。

②社工针对片区重点困境对象，能够及时给予重点支持。从经济物资援助、心理疏导、社会关系重建以及家庭教育关怀等多个维度，提供贴合实际需求的帮扶，助力困境对象摆脱困境，充分彰显了社工帮扶的价值。

③片区根据各站点的特性需求，推进青少年心理支持服务。从社会倡导、普及型教育以及心理危机咨询支持三个维度展开工作，传播心理支持与关爱的理念和知识，有助于提高各方主体对青少年心理问题的重视程度，进而为青少年成长构建更为完善的支持体系。

④片区重视社会组织队伍的发展与培育，借助心理健康服务，广泛吸引医院医生、专业心理组织成员、心理教师等不同主体，组建了“向阳花开”心理服务队伍。该队伍逐步在心理咨询服务、社区教育等方面发挥作用，成为社工服务的同行者。

(2) B 片区，该片区范围包括：燕塘社区、鳌鱼岗社区、河水社区、兴华社区

①建档工作成效显著，助力困难及特殊群体。片区实现建档率 100%，涵盖 165 户共 200 人，具体完成燕塘社区 83 户 101 人、河水社区 47 户 58 人、鳌鱼岗社区 12 户 13 人、兴华社区 23 户 28 人的“一户一档”建档任务，并对服务对象分级评估记录进行动态更新，确保困难群众和特殊群体全覆盖。通过定期探访（全年入户探访覆盖率达 100%）、电话访问以及重大节日慰问等服务形式，切实解决了部分兜底人群的实际困难，例如为残障长者链接慈善电动车、为低保家庭子女提供暑期公益课程等。

②资源整合与队伍建设成果初显。片区联合慈善会、商企等 16 个组织，成功链接物资及资金约 3.6 万元，培育了 2 支“益同行”志愿服务队伍，共有志愿者 55 名。这些志愿者累计提供服务超过 500 人次，覆盖 138 户社区居民。此外，通过“药食同源”“家庭阳台”等项目载体，积极推动社区参与，初步构建起居民互助网络。

③特色项目定位精准，具备良好发展潜力。片区开展的“喘息服务”残障病患家属支援计划，精准聚焦“社区照顾者家属”群体，联动社区多元主体提供服务。该计划不仅满足了残障病患的需求，缓解了其照顾者的压力，还在一定程度上促进了社区居民与特殊群体的互动融合。

④关于中期评估整改情况，服务团队针对中期评估报告所提整改建议已采取相应改进措施，但仍存在提升空间。在服务资料整理归档，事务性社工联动以及团队培训等方面，已取得一定进展。在社区问题聚焦及服务计划明确方面，通过更新“三图”、开展团队讨论等方式，对社区问题的总结有所加强，团队对社区问题的认识亦有所提升。

（3）C 片区，该片区范围包括：苏庄社区、牛利岗社区、沙太社区、伍仙桥社区

①项目严格依照要求，实现对兜底对象建档全覆盖，应建档 223 户（251 人），实际完成建档 233 户（251 人）。针对兜底对象，项目有序开展定期动态评估及分级管理工作。依据服务对象实际状况与需求，有效联动各类资源，及时回应服务诉求。本年度，片区累计探访 692 人次，开展 40 个个案服务，联动 28 个多元主体，整合资源价值折合人民币 2.5 万余元。为兜底对象提供了政策咨询、陪伴就医、职业辅导、义剪、居家环境改善等帮扶，取得显著服务成效。尤为突出的是，项目并非仅局限于物质层面帮扶，而是投入大量精力，整合多方力量，针对兜底长者的情感支持需求开展服务，充分彰显了社工的专业优势。

②项目高度重视社区内生力量培育，成功培育了“时光印记”“长者问安”等志愿者队伍，并组织开展丰富多样的培育活动与服

务行动，营造了“爱老、为老”的良好社区氛围，且能够对队伍进行阶段性总结检视。志愿者骨干档案详实清晰，能够清晰呈现志愿者骨干的个人情况分析、培育路径、服务情况以及培育成效，为志愿队伍的发展壮大提供了支持。

③项目注重服务成果展示，从多个维度对服务成果进行整合，涵盖指标数据、帮扶个案、多方参与情况（包括合作伙伴、组织等）、协调情况、资源整合、媒体报道以及满意度评价等方面。这一举措能够充分体现服务成效，凸显项目价值。

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）A 片区，该片区范围包括：建武社区、金燕社区、侨源阁社区

①在兜底群体建档与跟进工作方面，建议社工进一步细化对困境对象的评估程序，详实完善个性化服务计划与行动措施，以便在后续跟进服务中，完整且全面地展现服务逻辑过程，呈现服务对象在整个服务进程中的参与表现、服务感受、受益情况及变化态势，这将有助于彰显整体跟进的效益。

②关于兜底群体帮扶效果的呈现，建议增添整体性论述与分析。

例如，采用前后对照方式，清晰体现每个困境对象需求问题的解决进度与完成程度，以此提升对服务效果的直观表述，凸显服务效益。

③在片区针对中期评估建议的改进工作中，调研工作的问题因果分析仍需进一步强化，特别是对相关问题的成因缺乏系统梳理。建议片区结合本年度服务经验，对调研工作进行更系统的完善与改进，明确核心问题需求，梳理问题成因要素，做好新一年度的调研设计工作。

④针对心理健康服务发展思路，建议对困境儿童青少年心理支持计划与一般性青少年心理支持计划进行细致梳理，探寻更为精准、契合的服务方向，从而在计划设定上突出差异性，尤其要明确困境儿童心理支持工作的长期跟进式发展思路。

(2) B 片区，该片区范围包括：燕塘社区、鳌鱼岗社区、河水社区、兴华社区

①目前，在社区问题总结以及需求分析与识别工作中存在一些有待改进的关键问题。在社区问题总结方面，“三图”存在将“社工开展的服务”错标为“社区问题”的情况，这导致信息混淆，影响对社区真实状况的判断。同时，年度目标及计划未能充分体现诸如邻里纠纷、老旧房屋墙体老化等社区实际问题的总结成果。各站点应进一步完善年度服务计划，强化社区问题与服务目标间的对应关系，从而确保服务能精准回应社区实际需求，提升服务的针对性

与有效性。在需求分析与社区问题识别层面，当前需求调研报告对社区问题的把握较为浅显。例如河水社区调研报告虽指出近 50% 的服务对象有资源链接、物资帮扶需求，却未详细统计具体需链接何种资源，以及何种物资帮扶最能切实解决其急迫困难。鳌鱼岗社区问题地图更是直接标注“社工开展的服务”，完全偏离对社区问题本身的呈现。建议各站点细化需求分析流程，精准界定社区问题，深入挖掘社区深层次需求，为提供更具针对性的服务筑牢根基，切实推动社区服务工作向更高效、更贴合实际的方向发展。

②优化服务设计与片区整合管理，强化项目服务逻辑梳理与成效提炼。目前团队在服务逻辑的系统梳理方面仍显不足，从问题与需求的分析、计划制定到总结评估的整个过程，连贯性与清晰度有待提升，服务成效的提炼也需进一步加强。建议秉持“以终为始”的服务理念梳理现有服务，定期组织团队成员对项目进行复盘。按照服务流程框架逐一梳理，深入分析各环节的执行情况与逻辑连贯性，及时发现问题并加以调整优化。同时，注重服务成效的量化与可视化提炼及呈现。

③拓展服务思路，提升特色项目的服务亮点。《“喘息服务”残障病患家属支援计划》后续可从以下三方面优化：第一，对服务人群分层，明确长者家属与残障儿童家长的不同需求，分别制定针对性服务方案；第二，对需求进行回溯与深入剖析，制定更为具体、

个性化的服务计划，以满足服务对象多样化需求；第三，充分发挥“益同行”志愿服务队伍的作用，尝试挖掘更多社区能人，服务范围不仅局限于帮扶残障病患家属，还可将其融入社区治理各环节，为社区可持续发展筑牢根基。

（3）C 片区，该片区范围包括：苏庄社区、牛利岗社区、沙太社区、伍仙桥社区

①项目依据中期评估反馈意见制定了相应整改计划，并积极付诸实践，取得了一定成效，但仍存在诸多需持续优化之处。第一，在加强服务细节管理方面，针对档案资料缺漏和打印错误等问题，本次评估显示服务文书资料完整性有较大提升，整改效果良好；第二，关于加强对兜底对象入户探访及深化需求摸查的建议，通过资料查阅可知，下半年情况有所改善，增加了对服务对象的电话访问和实地探访。然而，仍有不少对象仅以简单信息发送的单向互动为主，跟进深度亟待进一步加强。第三，针对调研过程资料呈现不充分、分析推论较为粗略以及社工点之间需求雷同的问题，未见明显优化，此部分仍需重点关注。

②建议项目进一步提升需求调研的专业性与资料的完整性。当前需求调研方式包括建档资料分析、居委访谈、合作方访谈以及志愿者骨干访谈，但分析较为简略。例如，建档资料分析笼统，未进行分层分类，分析维度单一，调研结论空泛且流于表面，如提及资

源需求、情感需求等，缺乏针对性。兜底对象建档评估表中的服务需求栏也较为笼统、雷同，未能深入挖掘服务需求。此外，合作方访谈和志愿者骨干访谈虽有提纲，但过程资料缺失，且调研报告中未体现相关分析。建议项目持续强化需求调研的规范性与专业性，增强对需求的精准把握能力。

③建议项目进一步强化项目逻辑思维。以服务对象的具体需求为出发点，通过清晰的项目规划和服务执行予以回应。例如，品牌服务项目“五福养老”开展了丰富多样的服务，如义剪、入户生日关怀、家庭小饭桌等，但内容呈现较为零散，缺乏明确的项目规划思路。需进一步梳理各子项目分别对应哪些需求、子项目之间的关联以及具体执行思路，不能仅以“老老互助”笼统概括目标，否则难以深度聚焦服务，不利于服务成效提炼与服务品牌打造。

④建议项目优化档案管理的规范性。存在部分档案盒和目录与实际存放资料不相符的情况；同一兜底对象的建档资料被拆分为两份，这既不利于档案完整性，也增加了资料查阅及跟进的难度。

⑤建议进一步提高兜底服务对象跟进质量。部分对象仅通过短信通知进行单向信息传递，缺乏与服务对象的有效沟通互动；部分以简单电话访问为主，互动内容过于简单、流于表面，如仅提醒天气情况，与服务对象交流甚少且肤浅，这既不利于深入了解服务对象真实状况，也难以深化彼此关系，给后续持续跟进及提供适配服

务带来困难。建议项目思考改进措施，例如针对不同需求的对象，结合不同资源开展上门探访，如针对有健康管理或康复需求的人群，联动医疗资源上门服务。

（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）社工站依据中期评估意见，顺利完成 2 个新培育社区社会组织在街道公服办的备案工作，并加强了对志愿骨干的培育工作。每位骨干均配备骨干评定表、骨干培育计划以及培育情况跟进表等资料，各志愿队伍也均出具阶段性总结报告。此外，社工站汇总了 i 志愿和广州公益时间的各项数据，形成了《志愿服务平台相关数据报告》。

（2）在服务监测板块，各项服务指标均已达成。目前，成功培育 167 名志愿者、22 名志愿者骨干，组建 2 支志愿队伍，并维持 11 支志愿队伍的活跃度。同时，辖区内 100% 的社区均已设立社区慈善基金，社工积极投身于辖区内各社区慈善基金的筹建与运作过程。

(3) 关于满意度调查，根据社工站提供的服务对象名册，对 100 名服务对象开展满意度调查。结果显示，受访服务对象总体满意度为 94.1%。受访对象反馈，社工定期进行联系、关心与慰问，且有接到电话询问是否需要防寒物资。

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) 建议社工站强化志愿培育材料的整理工作，完善材料细节。第一，当前志愿培育材料的档案盒目录表内容一致，且全部勾选，致使材料索引功能欠佳。第二，在李*琪的志愿骨干材料中，存在两份日期不一致的骨干评定表，时间间隔一周，分数不同，但均为同意评定。第三，王*雷培育计划的落款日期书写过于潦草，“2024”被误写为“2026”。第四，刘*君骨干材料的社工站审核处，一处有落款无日期，另一处有日期无落款。第五，“阳光周六”“牛先锋”两支志愿队伍的材料，可能因系副本，均无落款和时间标注。第六，部分志愿骨干材料按社工点划分，封面未标注姓名，同时志愿骨干简表实用性有限，建议予以优化。

(2) 在满意度调查过程中，有 2 名服务对象表示对相关服务

不知情；2 名服务对象家属希望增加探访频次；1 名服务对象反映其申请低保后未收到反馈消息；1 名服务对象期望社工能够链接自闭症相关资源。后续，社工可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）在党建工作方面，社工站高度重视中期评估意见，积极落实整改措施，成效显著。社工站完善了社工站党支部分工，组织生活记录详实严谨，“第一议题”制度执行得力，“三会一课”与“主题党日”活动常态化开展，且均有详细记录与台账留存。服务场所升级改造后，红色阵地建设功能更为完善，保障更为坚实。党建服务精准聚焦困难特殊群体需求，通过“红联共建”明确共建共治清单，扎实开展兜底服务；借助“星星点灯”服务，汇聚组织力量与公益慈善资源 10.9 万元，成功点亮 247 个“微心愿”。与此同时，社工站参与并配合街道党组织活动 11 次，协助街道宣传党的政策，服务服从于街道中心工作，获得购买方“沟通良好、配合到位、服务优质”的高度评价。当前，社工站党支部和党员充分发

挥了战斗堡垒和先锋模范作用。

(2) 社工站紧密结合街道重点工作，深入分析 11 个社区的情况及需求，制定了“双主动”兜底民生服务和“一核三联”社区治理服务两大策略，聚焦兜底民生和社区治理两条主线，推行“主动发现、主动服务”，落实“资源联动、服务联办和成效联创”。所构建的服务框架较好地体现了“站统筹安排、片协调服务、点深入服务”的三级服务逻辑。已完成建档服务 517 户 599 人，双岗双工联动 638 次，探访 1931 人次，“红棉热线”服务 9263 人次，以“暖心支持”助力兜底民生；开展“向阳花开”“喘息服务”和“五福养老”项目，重点关注“一老一小一残”群体，打造“暖心同行”服务特色亮点。

(3) 社工站凝聚“社工+”力量，培育“五社”资源，提升联动成效。在服务期内，通过 12 个社区基金链接资源折合 49.15 万元，推动 6 个慈善项目落地实施；培育备案社区组织与志愿队伍，积极引导其参与社区服务及特色亮点打造。其中，“向阳花开”心理咨询服务队、“益同行”志愿队等队伍主动投身特色亮点项目服务，累计完成 8215 小时的志愿服务，取得了积极的联动成效。此外，形成一项国家级实务案例，获得 24 篇市级以上媒体报道以及 12 个感谢点赞，充分彰显了较高的项目影响力。

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）在党建工作方面，建议在规范社工站党组织建设的基础上，进一步强化红色阵地建设。尤其是在“燕塘社区之家·美好生活里”升级改造并打造示范点的背景下，应深入思考如何践行党建引领社区治理的服务工作模式。切实落实“三全”，即实现“全社区参与、全龄段覆盖、全平台运作”；达成“五个一”，即在满足“一个堡垒、一个轴心、一项引领、一个平台、一条纽带”要求的基础上，将社工专业服务更好地融入党建引领之中，从内部和外部两个空间维度，着力打造红色引领阵地。此外，在当前执行的党建项目中，“红联共建”仅作为一种服务形式，而“星星点灯”的常态化服务特征过于突出，不利于品牌的塑造与推广。建议持续深入推进“兴华五红”项目，进一步明确工作重点，精准落地实施，擦亮党建品牌，扩大品牌影响力。

（2）需求调研工作开展不够扎实，突出表现为部分社区问题的摸查梳理多以现象描述、中观宏观层面的概括以及泛化表述为主，对问题的挖掘缺乏深度与具体性。三个片区的需求结论相似度较高，难以作为打造特色亮点的需求依据。建议丰富调研方法与渠道，精准确定问题、需求及其所在区域，从而为服务提供更为准确的指导

方向。同时，鉴于三个片区的特色亮点项目在一定程度上已呈现出人群领域特征，建议选取问题需求的切入点，着力打造“小而精”“小而美”的特色亮点服务。

（3）对“五社联动”成效的理解不够深入透彻，“五社联动”机制尚不完善。建议加强对相关文件精神的学习与领悟，进一步健全联动机制。将项目实施、疑难案例及问题解决与“五社联动”紧密结合进行分析思考，从策略和方法层面出发，借助“五社联动”推动各项工作落地实施并解决实际问题，使“五社”力量从培育阶段到实际参与过程，均能与工作成效建立紧密联系。

（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）主动性强，主动沟通报备，每月至少1次向街道汇报工作进展、成果、人员、困难等，提交相关总结材料。主动做服务宣传，通过社工站公众号、月刊、微信群、街道社区E家通等媒体，扩大服务的宣传覆盖面。

（2）执行力好，社工站整体工作能够按照计划推进，街道临时安排的工作能够迅速推进。

（3）配合度高，聚焦主责主业，积极参与街道党建学习、公卫委工作、应急值班等工作。

（4）工作成效明显，链接多方资源，做到服务 17 类对象全覆盖。

2.需要关注的地方

（1）强化项目管理，结合接下来的新政策，平稳过渡，稳定核心团队。

（2）围绕街道、社区关于“社区治理品质提升”的相关工作要求，社工站作为重要的服务力量参与进来，与社区居委、颐康中心、未保、羊城家政、社卫、商会等组织单位，共同打造我街社区治理品牌。

（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，项目团队进一步完善了“双工”合作机制，与服务性岗位社工共同开展恒常探访、信息核对、个案跟进、小组活动、社区活动等服务；与事务性岗位社工每月至少联动 1 次，在信息核对、民生政策宣传推广、政策业务申请办理、个案紧急救

助等方面实现双向转介和支持，做到辖区内困难群众和特殊群体底数清、情况明、动态更新，值得肯定。

（2）在安全管理方面，制度健全且落实执行到位，责任清晰到人。因应本年度服务场地进行装修改造，项目团队更进一步夯实消防安全管理基础，开展消防、地震、安全生产及三防等应急演练，并定期接受街道与物业的安全检查督导，有效提升了团队的安全管理意识与实操技能，保障场地运营的安全性。

（3）在成果宣传方面，团队撰写的《亲子关系问题的家事调解》项目案例文章，被《家事调解实务教程》一书收录。同时，团队综合运用宣传折页、服务月刊、服务汇编等多元宣传资料，面向社会各界进行推广。此外，团队还积极在国家、省、市级宣传平台上报道项目经验，成效值得肯定。

2.需要关注的地方

（1）在专业能力提升方面，建议项目进一步结合社工需求，依托机构和项目的资源优势，完善修订《社工能力提升体系制度》，分层分类制定具体目标，强化相关工作的落实质量，重点持续深入地推进内部共学策略，定期评估执行效果，反思不足、总结经验，增强专业能力提升工作的监测与成效总结的系统性，持续强化人才培养与梯队建设的有效性。

（2）在成果宣传方面，建议项目进一步立足本项目，发挥机

构专业优势，持续支持和激励社工提升实务研究能力，持续产出实务研究成果，向有影响力的杂志期刊投稿，提升项目的社会影响力。

（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管理和使用，有效对服务对象管理、项目基础信息、预警处置等进行信息化管理，及时更新 17 类困难群众和特殊群体人数和服务档案、服务记录审阅处理、项目基础信息填写等。

2.聚焦兜底服务规范化专业化提升。社工站需加强落实评估问题整改，充分利用“双督导”机制组织开展内部共学促进专业提升，指导社工更扎实开展 17 类困特群体需求调研、问题分析、等级评估、精准服务等；进一步加强服务档案管理、优化回访服务机制、完善档案文书资料及材料归纳等。

3.保障社工团队稳定性。团队社工流动性较大，稳岗率 55%，较中期有所下滑。建议社工站及承接机构加强人员管理和团队建设，保障专业服务团队稳定性，延续服务项目成效产出。

4.关注品牌创建和特色服务模式推广。建议社工站继续围绕困特群体服务需求，在一老一小一残的特色亮点服务的探索实践中积极凝练兴华街小而精的服务品牌。机构层面充分发挥好内部研发团

队的统筹规划和内部督导团队的专业指导作用，系统提升团队实务研究能力，积极产出典型服务案例和实务研究成果，做好服务宣传推广。

5.根据《广州市天河区兴华街社工服务站末期财务管理情况评估报告（穗师查 2024-P-60 号）》反馈，社工站存在人员费用及服务质量保障费用占项目经费总额未达 85%的问题，目前街道已督促社工站按要求完成整改。建议社工站及承接机构加强项目经费管理和使用，确保人员费用、服务质量保障费用支出符合管理办法相关要求。

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。本次兴华街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，兴华街社工站本次末期评估的等级为：良好。



五、结语

天河区兴华街社工服务站在天河区民政局、兴华街道办事处的大力支持下，在广州市北斗星社会工作服务中心的努力下，已成功运营 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，未来兴华街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站强化内部管理，依据相关规定不断健全和完善行政管理制度，严格地进行人员管理工作，确保能为服务对象持续提供优质的社工服务。此外，应着重规范服务档案工作，加强回访与跟踪机制的建设，促使社工严格遵循工作要求，推动社工服务向规范化方向发展，从而进一步提升项目服务的整体效能。

2. 建议社工站围绕基层民生服务建立“一户一策”动态档案库，分层记录困难群体的个性化需求，重点厘清每项服务所对应的需求类型和执行模式，同时注重资源链接与整合，将多样化社会资源精准投放，以提供针对性服务，让兜底服务既保持温度又提升专业度。

3. 建议社工站规范党组织建设工作，加强党建工作合规性。全面促进党建工作与专业服务的深度融合与品牌塑造，强化需求调研

的精准性与“五社联动”机制的有效性，确保其在社区服务中发挥实效，形成从需求识别到问题解决的服务模式，从而提升社区服务效能与服务品质。

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

