

2024—2025 年度天河区长兴街社工服务站 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：广州市天河区长兴街道办事处

项目承办方：广东岭南至诚社会工作服务中心

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 年度天河区长兴街社工服务站 末期评估报告

长兴街社工服务站（简称长兴街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对长兴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 名工作人员对长兴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。长兴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 12 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对天河区长兴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，对长兴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

长兴街社工站结合《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

评估小组对长兴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，对长兴街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据长兴街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建

议，形成长兴街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及长兴街社工站，并由长兴街社工站转发给长兴街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、长兴街道办事处、长兴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长兴街道办事处和长兴街社工站。

（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

长兴街社工站位于广州市天河区长湴中路 17 号, 辖内共有 13 个社区, 划分为 5 个服务片区。于 2015 年 8 月开始, 由广东岭南至诚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 20 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 3 名。

本社工站服务经费为 240 万元, 项目合同期为 2024 年 3 月 28 日至 2025 年 3 月 27 日。评估统计时间为 2024 年 3 月 28 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 2814 个, 入户探访 1278 个, 分别完成协议指标量的 562.8%、255.6%; 专业个案接案 100 个, 服务 493 节, 结案 88 个, 分别完成协议指标量的 100%、98.6%和 110%; 完成小组 35 个, 176 节, 服务 1650 人次, 分别完成协议指标量的 100%、100.57%和 235.71%; 完成大型社区活动 17 次, 服务 3668

人次，分别完成协议指标量的 340%和 733.6%；完成中小型社区活动 62 次，服务 3598 人次，分别完成协议指标量的 733.6%和 514%；新登记志愿者 157 名，培育志愿者骨干 25 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 314%、125%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，长兴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）整改情况方面，经查阅文书资料，本评估年度内，社工站对社工加强了专业伦理规范和服务对象权益保障机制的规范性建设，完善了专业服务规范流程和指引，所抽查文书档案的质量有所提升。

（2）人员管理方面，社工站协议要求配置人数 20 人，评估周期内平均在岗社工人数 20 人，其中持证社工 17 人（中级社工师 3 人，助理社工师 14 人）。截至 2025 年 2 月 28 日，社工总人次应到 220 人次，实到 221 人次；持证社工应到 110 人次，实到 189.5

人次；非持证社工实到 31.5 人次；从业两年以上社工 16 人，占比高于 50%，未持证社工均接受社会工作行业组织管理培训且获得相关证书或具有相关教育经历。社工站在本评估周期内的持续在岗人数为 16 人，稳岗率为 80%。社工继续教育时数，评估要求完成 1320 小时，实际完成时数 1639 小时，完成率为 124.17%，每名社工基本符合继续教育要求。社工站负责人持有中级社会工作者职业水平证书和具有 6 年以上工作经验。

（3）在服务规范方面，社工站建立了较详细的社工站管理制度、专业服务规范指引，社工专业伦理价值规范制度，服务对象权益保障保障制度。社工均签订《劳动合同》，购买社保，具有考勤和工作痕迹。

（4）在服务改进方面，社工站设置意见反馈渠道，每月定期检查。社工站内部建立整改和自查自纠机制、内部协调沟通机制，促进服务质量的持续改善。

（5）在项目宣传方面，社工站设置路标指引，网络地图信息清晰，积极利用社区宣传栏，公众号、微信群、活动宣传单页，每月月刊等，多形式、多渠道地宣传和推广社工站的各项服务内容，相关服务分别获得国家、省、市、区等各级媒体报道，以及获得合作伙伴、服务对象的认可和肯定。

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）在人员管理方面，社工站内的人员岗位调动档案资料欠齐全，人员岗位职责与社工站具体服务工作的关联性有待进一步加强。在继续教育方面，社工培训记录的个人档案同质性强，缺乏个性化的总结收获，个别社工的继续教育统计材料错误，统计数据不一致，部分学习缺乏相关佐证资料，在继续教育档案资料中缺少离职或调岗同事相关继续教育资料。

（2）针对服务对象专业伦理价值规范和服务对象权益保障的工作制度，建议社工站在日常评核中加强对社工在此方面的表现评价。针对社工站收集到的意见，社工站需有所回应并记录。

（3）社工站建立内部定期工作总结反思提升的工作机制，制定月计划和工作简报，但其落实的专业性有待进一步加强，例如针对服务计划的制定，目前每月工作计划仅是具体事件的安排，未明确工作目标，未能较好地呈现其与总体规划、总体目标的回应情况。

（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：长湓西社区、长湓东社区

①社工积极地按照服务指标体系的要求，绘制了“三图一表”，清晰标注出困难群众和特殊群体的分布情况，社区资源状况以及社区问题所在位置，且对于困难群众和特殊群体进行“一户一档”“一人一案”的建档工作，建档率达 100%。一片区内 17 类困难群众和特殊群体共计 72 户 79 人，其中长湓西社区困难群众和特殊群体总数为 37 户 39 人，实际建档 37 份；长湓东社区困难群众和特殊群体总数为 35 户 40 人，实际建档 35 份。社工对档案实现分级分层分类整理，并按频次扎实开展探访工作，做到“底数清，建档全”，根据实际情况撤销和新增建档，整体服务基础扎实，档案管理规范。

②社工面向残疾人服务开展书法班、园艺班等兴趣培养活动，累计服务 200 人次，助力残障群体融入社会；面向长者服务创新开展“一顿饭的陪伴”“早安长湓，爱心早茶”“金婚老年婚纱公益摄影”等项目，服务惠及 150 余人次，正向传递人文关怀；面向儿童服务，依托社区基金开展“社区基金儿童关怀活动”“粤语童谣”文化传承等活动，服务超 1000 人次，为社区缓解课后托管压力。整体服务内容丰富，品牌特色鲜明。

③社工通过“五社联动”机制链接高校、企业、公益组织等多元主体，累计筹集社区慈善基金超 10 万元（长湓西 59979.58 元、

长湓东 48187.76 元)；社区慈善基金使用覆盖至残疾人培训、困境儿童帮扶、社区文化活动等多领域。

④中期整改成效显著，具体表现为对“三图一表”予以优化完善，对服务调研工作进行有效补充，各项工作均取得积极进展。

(2) 二片区，该片区范围包括：天鹅社区、乐意居社区

①社工对 17 类困难群众和特殊群体的建档服务落实到位，均能够按照“一户一档”的要求给予建档，并且符合应建尽建的原则，实现了兜底对象建档的全覆盖工作，其中天鹅社区应建档 10 户 13 人，实际建档 10 户 13 人；乐意居社区应建档 43 户 53 人，实际建档 43 户 53 人。

②社工对服务对象的回访工作落实到位，基于抽查的个案服务文书，社工对案主均开展了回访工作，了解服务对象在服务结束后是否仍有出现相关问题，以及在个案中关于案主所掌握方法的持续使用情况。

③中期评估意见的整改情况方面，二片区在上一期评估时有四点需要整改的地方，社工已有效整改其中三点，具体为：一是社区调研的访谈应根据服务对象的不同需求进行相应的区分，末期评估时，片区已对访谈提纲进行了修改并完成了补充调研；二是《社区资产地图》界定过于狭隘，末期评估时已对其进行了更新细化，以列表形式列出了社区中曾合作的单位、潜在合作对象及其合作的方

向；三是需提升个案服务的专业能力，注意保留相关辅助性材料，末期评估时社工已接受了相关培训学习，补充完善了个案的资料。

④服务成效方面，社工在本年度内积极深化与长兴中学的合作，共同关注中学生心理健康问题，开展了共计3场针对性强、活泼有趣的科普活动，以及1个小组服务，累计服务达到了713人次。

（3）三片区，该片区范围包括：兴科社区、科艺社区、建丽社区

①三片区内有17类困难群众和特殊群体共计118户135人，建档率为100%，其中兴科社区实际建档71户81人，以残疾人与低保对象为主，多为单位退休人员；科艺社区实际建档33户37人，以残疾人为主；建丽社区实际建档14户17人，以小区住户为主。经过查阅相关的建档表格，社工已对17类群体进行全建档，并且在中期评估后，社工对服务档案进行了相应的整改，重新评估服务对象的需求和进行等级划分，提升了服务的针对性，并将其体现在服务过程记录中。各社区的《服务对象家庭汇总表》《社区问题图》《社区资源图》《服务对象分布图》等获得相应的完善，推动社区信息的呈现方式清晰、内容丰富。

②社工推动“五社联动”机制的实际运作，体现出对困难群众和特殊群体在问题预防、应急、兜底、关怀等方面的服务保障。社工切实做好每月对17类困难群众和特殊群体的服务，联动社区民

警、精防医生、未保站及精综工作人员等多部门、多机构共同关注 17 类困难群众和特殊群体服务；以服务对象的实际问题为主要导向，提供精准化的专业服务，例如针对失业的肢体四级残障对象提供就业辅导，促进其成功稳定就业；针对未能定期服药的精神残障一级对象，社工为其提供家属支持和联动精防医生提供服药建议服务等，较好地发挥了“双百”社工在民生兜底、民生保障的坚实作用。

③社工重视联动社区志愿者资源，发挥志愿者协同服务开展的功能。在三片区的服务中，常见社区志愿者参与服务，例如在“一顿饭的陪伴”中，社区志愿者恒常提供上门探访服务，同时，在社区活动中，社区志愿者承担活动协助、照片摄影等任务分工，切实联动了社区内外的高校学生志愿者、居民志愿者及在职党员等共同参与服务，联动效能发挥得当。另外，社区的初老志愿者队伍在街道登记注册为社区社会组织（长兴街兴科社区志愿者服务队），在三片区约有 12 名志愿者，向片区内的 3 名服务对象提供“一对一”恒常的“一顿饭”陪伴服务；在建丽社区，社工有效链接多所高校资源，促进了在校大学生志愿者服务在地社区，向社区长者提供探访、推拿等服务。

④社工积极发挥“五社联动”机制作用，联合社区居委会深入开展社区慈善活动，推动社区慈善基金募集有成效。在兴科社区，

社工组织开展“月满中秋·共度团圆”长兴街兴科社区中秋游园暨慈善募捐活动、兴科社区“庆元旦·贺新年”系列手工活动，累计募集资金约 2.3 万元；在科艺社区，社工开展“炎炎夏日送清凉·丝丝关爱沁人心”科艺社区慈善活动，为科艺社区户外工作者派送 100 份防暑物资，累计募集资金约 4.7 万元。在建丽社区，社区开展国庆汇演及非遗文化公益集市等 2 场活动，累计募集资金约 2.7 万元。综上，片区在社区慈善基金的募集方面取得一定的成果，营造了良好的社区慈善氛围，为社区慈善基金的可持续发展积攒中坚力量。

（4）四片区，该片区范围包括：兴安社区、岑村西社区

①社工均按照“一户一档”的要求开展困难群众和特殊群体建档工作，符合应建尽建的原则，落实了困难群众和特殊群体的建档全覆盖工作，其中岑村西社区应建档 47 户，实际建档 47 份；兴安社区应建档 15 户，实际建档 15 份。

②片区的个案服务回访工作已落实到位，根据个案服务文书的抽查情况，社工严格按照工作要求，对每位个案的服务对象开展回访工作。回访工作重点围绕两个方面开展，一是跟踪了解服务对象在结案后的实际情况，评估其原有问题的后续表现；二是系统评估服务对象在个案服务过程中所掌握方法技巧的实际运用效果。经查阅相关回访工作记录，社工的文书记录完整，程序规范，符合服务

要求。

③中期评估意见的整改情况方面，中期评估报告中对四片区的服务整改意见为四点，截至末期评估当天，片区整改情况良好，切实附上相应的佐证材料。就中期评估意见中提出的“社区三图绘制图幅面积小、社区资源和数据模糊”问题，目前片区的“社区三图”均实现重新绘制，以列表的形式标注社区资源，并将相关信息数据等罗列至《社区地图》。中期评估意见中提出“需求调研工作的访谈提纲未针对不同对象做清晰的区分”，末期评估时，片区已修改了访谈提纲并进行了补充性调研，产出了相关的计划书、访谈材料和调研报告。就“特色服务规划和成效不够清晰”意见，社工已调整服务的方向（详见下条意见）。同时，社工完善了档案资料，增加了服务图片和服务跟进记录，过程呈现更为详细，具有个别化的资料，不再是同质性较高的探访记录。

④在特色服务方面，四片区及时调整了服务的方向和聚焦点，选取了社区环境治理主题，围绕鱼塘周边的垃圾问题，联动和盘活了2支志愿者队伍协同加入至巡河行动中，全年共联动社区志愿者累计168人次，伴随社区志愿者多次参与鱼塘周边环境整治工作，社工对社区垃圾问题解决的持续推进，通过常态化开展垃圾清理专项行动，社区环境卫生状况得到显著改善，人居环境质量有效提升，获得了周边居民群众的广泛好评。

（5）五片区，该片区范围包括：兴韵社区、岑村东社区、慧兴社区

①五片区的 17 类困难群众和特殊群体共计 104 户 126 人，社工进行了分层分类并按频次探访，建档工作遵照“一户一档”“一人一案”的工作原则进行，建档率达 100%。社工切实做到“底数清，建档全”，并且根据片区的实际情况撤销和新增建档；兴韵社工点困难群众和特殊群体总数为 64 户 84 人，实际建档 64 份；岑村东社工点困难群众和特殊群体总数为 9 户 9 人，实际建档 9 份；慧兴社工点的困难群众和特殊群体总数为 31 户 33 人，实际建档 31 份。

②资源整合与“五社联动”机制成效显著。五片区通过“五社联动”机制资源整合，有效筹措了高校（如华南理工大学）、企业（如广州寿宇堂食品有限公司）、社区慈善基金等多元主体。片区累计链接物资折合价值超过 6.5 万元，惠及困难家庭超 200 户次。岑村东社工点培育学生志愿者队伍（岑光志愿服务队），开展 16 次环保志愿服务，推动了“小手拉大手”社区参与模式。兴韵社工点则通过慈善晚会、义卖集市等活动筹款超 1.2 万元，形成了“慈善反哺社区”的可持续发展机制。上述活动充分体现了多元主体协同增效的显著成效。

③片区整体整改情况良好。特色服务打造与社区参与有所提

升，各社工点因地制宜打造特色服务。慧兴社工点聚焦“一老一小”参与式治理，岑村东社工点推动来穗群体融入，兴韵社工点则以慈善文化驱动兜底服务。尤其是兴韵社工点，以“爱心集市”“慈善晚会”等活动开展，形成了“技能习得—价值创造—社区反哺”的良性循环，有效提升了居民的归属感与社区凝聚力。

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，服务质量有以下几方面需要关注：

（1）一片区，该片区范围包括：长湓西社区、长湓东社区

①建议片区持续优化“一人一案”工作。在与服务对象建立良好关系的基础上，需进一步深入了解其具体情况，针对不同困难群众和特殊群体的需求，需制定更为个性化的服务计划。目前的服务计划中仅包含探访频次记录，建议增加对长者（如照顾支持、慢性病管理等）、残疾人（如辅具使用、补贴申请等）、困境儿童（如学习支持、照顾支持等）的个性化服务内容，以体现服务的个别化和精准性。

②建议片区建立长期跟踪机制与量化评估体系。虽然活动频次较高，但缺乏针对服务对象长期改善的跟踪机制。建议加强对（疑难）个案效果持续性、技能培训成果转化、兜底民生政策宣传落地

情况的跟踪评估，并细化活动成效描述，避免过于笼统的表述。同时，加强量化评估与反馈机制，确保服务效果的可衡量性和可持续性。

③建议片区进一步提升社工专业能力。在小组服务过程中，应确保服务过程清晰、目标明确。建议社工站持续提升小组工作服务的专业能力，确保小组活动能够精准回应目标需求，实现预期效果。

（2）二片区，该片区范围包括：天鹅社区、乐意居社区

①建议片区优化个案服务的成效评估工作，在个案结束时，社工可考虑对服务对象进行满意度调查，从服务对象的角度反馈个案服务的工作成效，例如案主对社工的服务态度评价、工作能力评价、自身问题解决的满意度、问题的解决程度和受困扰程度等方面开展个案服务的满意度调查。

②建议片区优化乐意居社区的小组成效评估工作，具体为小组开展前后测工作时所使用的问卷问题设计需要进一步规范，更好地提升小组成效评估工具的有效性，例如直接以小组目标作为前后测的问题、调查组员参与活动的意愿等，但此前后测问题与小组的主题和目标并不相关。建议社工加强学习并提升小组成效评估工具的运用能力。

③在民生政策宣传服务方面，建议社工增加年度服务总结，以片区为单位，统计和汇总各社工点在本年度开展政策宣传的具体情况

况，例如场次、人次等产出数据外，重点收集和呈现服务对象转变内容，例如社工通过政策宣传工作，促使符合条件的居民获得政策支持，从而改善其困境情况。

（3）三片区，该片区范围包括：兴科社区、科艺社区、建丽社区

①建议片区针对《社区问题图》呈现的问题进行深入分析，指引服务规划，强化“挂图作战”的功能和作用。目前片区的各个社工点在《社区问题图》中呈现了不同的社区问题，但存在对治理问题回应不足的情况，如兴科社区中对邻里关系调解、科艺社区中对长者居家安全、建丽社区中因施工导致墙体开裂引发居民情绪等问题，在服务过程中的呈现较少。一方面建议社工对所搜集和罗列的社区问题进行相应的分析与排序，明确本周期在治理方面的重点；另一方面建议社工选取治理的重点问题，将其进一步分析并规划至年度计划中，指引片区及各个社工点的服务执行。

②建议片区厘清服务目标与策略，进一步呈现目标达成情况及服务成效。片区制定的年度计划中，部分把策略作为目标，例如“拓宽志愿服务参与形式”“深入活化社区资源”等，社工需要思考拓宽志愿者服务形式的原因，盘活资源所达致的目标和解决的问题，这部分才是服务的目标，进而更好地指引社工日常服务。通过不同策略的执行、相应服务内容的提供，社工才能更好地评估服务目标

的达成情况，以及梳理服务成效，并从中呈现对社区问题的改善程度或社区需求的回应程度。

③建议片区更新迭代部分服务，根据服务对象需求及社会变化创新服务，强化服务亮点特色。三片区的服务在下半年度中倾向于“发挥青年志愿力量提供为老服务”，但目前这部分服务的覆盖面相对有限，服务的深度有待加强，例如“一顿饭”的陪伴仅服务了7名困境长者（片区共计70余名困境长者）。建议社工一方面需做好服务成效的梳理呈现，从服务对象建档表中成效的总结，到社工点、片区的服务成效梳理，对其进行优化完善；另一方面建议社工根据服务对象需求以及时代发展变化，从而不断地进行服务创新，以服务对象受益面、服务内容优化、新手段的使用等多维度的视角创新服务，推动服务成效与亮点特色得到进一步呈现。

（4）四片区，该片区范围包括：兴安社区、岑村西社区

①建议片区关注服务制度与服务执行之间的落实情况，根据服务对象的实际需求确定服务等级，并据此开展有关服务。岑村西社区和兴安社区根据困难群众和特殊群体的等级划分为其提供探访、电访服务，但目前存在部分不一致的情况，岑村西社区有7名服务对象（评定为5级）和兴安社区有1位服务对象（评定为4级），均未按相应等级的跟进频率开展探访工作。

②建议片区完善服务回访工作机制，鉴于目前“双百”社工站

的重点服务人群为兜底服务对象，此类对象因为超龄、收入超出低保标准等各类原因而退出兜底服务名单，在其退出服务名单一段时间后，仍有必要做一次回访了解其生活状况的改变，而目前片区的回访工作机制中并无针对兜底对象退出名单后的回访相关工作指引，建议片区社工对其予以补充完善。

③建议片区加强对利益相关方的调研，并密切与社区居委交流合作，探索和带动利益相关方的有效参与策略，为社区治理的长效机制探索奠定扎实的基础。在社区治理服务方面，本年度四片区以社区环境卫生治理为主题，重点介入鱼塘周边环境改善，服务侧重在志愿队伍的培育、巡河活动与居民意识的提升，但依据“五社联动”的模式，仍缺少社区治理主体例如环境卫生治理有关政府部门、商家等主体的调研和参与。

（5）五片区，该片区范围包括：兴韵社区、岑村东社区、慧兴社区

①建议片区创新政策宣传服务。尽管各社工点开展了补充性调研，特别是在政策宣传方面从频次、形式、内容、渠道等多方面进行了深度探索，但在实际操作中，部分社工点政策宣传服务的频次、形式、内容、渠道仍与以往相差不大。建议在保持一年6次政策宣传服务频次的基础上，结合服务需求调研结果，不断探索创新宣传形式与内容，以提升宣传效果与居民参与度。

②建议片区深化个性化服务，尽管“一人一案”档案已建立，但在服务计划的制定与执行上仍需进一步完善。建议各社工点在与服务对象建立良好关系的基础上，深入了解其具体情况与需求，针对不同困难群众和特殊群体的特点制定更为个性化的服务计划。探访与电访记录中应融入服务对象接受个案、小组等服务的情况，以全面反映其服务进展与成效。例如，对于精神二级残疾人家庭等特殊群体，在探访记录中应详细记录开案辅导、后续服务跟进等内容，以确保服务的连续性与针对性。

③建议片区深化分析与评估个案服务。在个案服务中，应更加注重表征问题背后的深层次需求与原因剖析。建议采用多元视角分析服务需求背后的深层次原因，并有意识地使用专业评估工具或量化数据来呈现服务深度上的层次变化。这不仅有助于提升个案服务的专业性与有效性，还能为服务的持续优化提供有力依据。同时，还应加强对个案服务成效的跟踪与评估，确保服务能够真正满足服务对象的需求与期望。

（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)服务评价方面,经对社工站提供的服务名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查,服务对象对于项目整体的满意度为 93.2%,大部分服务对象表示社工均开展恒常关心服务。

(2)社工站在本评估周期内新培育 2 个社区社会组织,均在街道完成登记备案工作。现场材料含有备案登记表、章程,并且 2 个社区社会组织均有半年度和全年度的服务总结。

(3)在社会慈善资源方面,社工站推动辖区 12 个社区设立社区慈善基金,并且在广益联募平台组建街道级社区慈善基金,现场材料含有协议复印件,基金一览表、筹款动态,并附上捐赠截图,推动过程的佐证较为完整。

(4)在社区志愿者方面,在本年度新登记注册志愿者 157 名,新培育志愿者骨干 25 名、新培育志愿者队伍 2 支。社工站依据中期评估的意见,对志愿者骨干的材料进行了“一人一档”的整理。

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)在社区慈善基金的材料完善方面,建议社工站补充每个

社区慈善基金的人员架构信息表、所开展管委会会议的记录，以完整呈现社工推动和跟进社区慈善基金的情况。

（2）建议社工站重视志愿者管理系统的使用，梳理平台系统发布活动的操作流程和指引，推动各社工规范统一地发布活动；同时，所培育的志愿者队伍和维系的活跃志愿者队伍需在系统上成立子队伍账号或者挂靠社工站总账号，并且以队伍为单位发布活动和统计数据，以数据体现队伍联动力量，持续推动系统数据统计的作用发挥。

（3）在志愿者骨干的材料整理过程中，部分骨干档案未被统计在一览表内，部分骨干的服务记录、骨干评核表的顺序归档不一致，建议社工站关注整理情况，及时更新和完善材料归档工作。在志愿者骨干筛选的标准方面，志愿者骨干与普通志愿者的区分有待进一步加强，评定标准需进一步细化，例如达到骨干评定标准的程度呈现，有待进一步细化和调整。

（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）社工站项目构建了较为全面的服务体系，满足群体多元

需求，服务内容涵盖困难群体帮扶、社区治理、志愿者培育等板块。项目建档覆盖全面，困难群众和特殊群体建档率达 100%；累计开展各类服务覆盖超万人次；服务具有一定的针对性，如在困难群众和特殊群体的帮扶上，为独居老人提供生活照料、情感陪伴等服务；为长湓西社区的残障人士提供个性化康复训练和心理辅导；针对针对岑村东社区的来穗人员子女开展教育支持和融入活动，有效解决实际问题。在社区问题解决方面，通过垃圾分类宣传、环境整治等行动，改善社区环境，提升居民环保意识等。

（2）项目高效整合社区内部外部资源，实现社会高效参与，搭建“五社联动”平台，实现资源优化配置。顺利筹措政府、社区、企业、高校等多元主体资源，为项目提供人力、物力、财力支持，如联合爱心企业开展公益集市、为困难群众和特殊群体提供物资帮扶等。辖内登记注册志愿者 157 人，培育发展志愿者骨干 25 名，服务超 2000 人次。累计动员社区资源折合价值 667355 元，其中社区基金募集资金 335111 元。

（3）社工站在本年度积极开拓特色服务，在党建引领指导下开展“党建+慈善”社区公益赋能行动、“红联善治”社区公益赋能行动；在困难群众和特殊群体帮扶上，开展“一顿饭的陪伴”困难长者关怀行动、“微爱 ATM，微心愿”服务；在社区层面，开展“绿色邻里，共筑美好家园”社区治理行动计划、“五社联动，

慈善领航”社区共建行动，多样化的服务形成了社区治理的合力，提升了社区服务的质量和效率。

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）建议社工站进一步加强项目在资源链接的可持续性。现有的部分企业和单位所达成的合作多为一次性或短期性合作，部分爱心企业赞助的活动，因企业经营策略调整或合作到期，后续难以继续开展。如果社工站缺乏长期合作规划和协议，将可能为项目的持续发展带来挑战。因此建议社工站思考如何与合作方建立长期稳定合作关系，以提升资源整合与动员的效能与可持续性。如考虑签订年度合作协议，明确合作目标、分工及权益，保障合作持续性。或定期回访合作企业，了解需求和意见，探索新的合作增点，开展公益拓展活动，以达致双向互惠共赢。

（2）在需求调研方面，建议社工站进一步优化调研方法，不仅停留在基础的问卷、访谈关键人物等，需要采用更灵活的方法，关注不同群体的特殊需求，如老年人、残疾人、青少年等，进行分类调研和分析，以便更精准地把握各类群体的需求特点。在需求分析与整合方面，建议社工站建立更为完善的需求分析模型，综合考

考虑居民的显性需求和潜在需求，以及社区资源的供给能力，进行科学的需求评估和优先级排序。在需求更新与反馈机制上，建议社工站构建动态的需求更新体系，及时跟踪居民需求的变化，并相应调整服务计划和资源分配。同时，加强与社区内其他组织和机构的合作与沟通，及时整合各方资源，避免服务的重复或遗漏，提高资源的利用效率。

（3）在需求与服务的匹配度上，建议社工站进一步细化服务流程和标准，确保服务内容与居民需求高度契合。加强对社工团队的服务培训和监督评估，提高服务的专业性和质量，使居民能够切实感受到服务带来的帮助和改善。社工站虽然在服务设计上具有创新性，但在过程管理尤其是质量监控方面存在有提升的空间。项目执行的过程中，部分活动虽设计精良，却在落实时所呈现的质量和实现预期目标的情况欠理想，反映出过程管理的监督和评估机制有待进一步完善。建议社工站强化质量监控体系，明确活动执行标准和人员分工，增加服务质量的监督和实时反馈，确保活动效果与设计相符。

（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

服务覆盖广、专业温度深、链接资源多、队伍建设稳、值得肯定。

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）项目团队持续重视社工能力建设，完善内部共学机制，将内部共学作为年度督导内容重点研究，除考前共学外，本年度还结合工作需要，组织了6场次内部共学活动，全程由督导、主任、片长等共同商讨，引导全体社工一起参与，初步实现制度明确、执行有序、落地见效。

（2）项目团队建立了项目社工与事务岗、服务岗社工的联动机制，在实践中探索“双岗双工”协同服务模式。一是与事务岗社工实现低保审核、医疗报销等行政事务的全流程协作；二是与服务岗社工建立入户探访、个案协同、政策宣传、社区活动等4大服务模块的协同网络，实现资源互补、专业协同，具有推广价值。

（3）项目团队以标准化建设为抓手，通过《社工宣传服务行

为守则》建立社工形象标准体系，有效维护专业服务形象，根据《信息公开管理制度》等指引，不断推动服务公开、透明，社工站规范化建设成效显著。

2.需要关注的地方

（1）建议项目团队继续以社工专业能力提升体系的建设规划为载体，重点完善“需求导向—过程管控—成效评估”三位一体的能力建设体系，明确社工专业能力提升的目标，强化过程动态管理，结合“社工个人自评+项目总结”双维度的成效监测，适时调整计划措施，保障能力建设的精准度和有效度。

（2）建议进一步强化实务经验积累和知识管理，积极向有影响力的杂志刊物投稿，提高实务研究成果的产出，不断扩大项目的影响力和社会效益。

（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.加强党建与服务融合。社工站党支部成立于2023年底，党建引领服务创新性、党员社工和党员志愿者作用发挥方面仍有较大提升空间。建议社工站从机制建设、资源整合、品牌创新等维度思考，促进党建与服务的深度融合，从而实现“党建引领服务、服务

反哺党建”的良性循环。

2.聚焦 17 类困特群体兜底服务。社工站部分特色服务项目惠及服务对象较少，社工站需进一步拓展服务覆盖面，提高服务精准度，进一步提升服务对象对社工站服务知晓度和满意度；此外，建议社工站多维度开展困特群体需求调研，落实常态化分级跟进、完善建档工作、优化服务流程和服务规范等，彰显社会工作在兜底民生保障中的专业性和不可替代性。

3.强化内部督导机制。目前项目内部督导专业指导意见较为浅层化，需关注督导建议精准度，有效提升社工专业服务能力。

4.项目实务研究方面有待加强，建议社工站积极获取机构层面的支持，充分发挥“双督导”专业指导作用，采取激励、督导、培训等多渠道提升社工团队专业研究能力和水平，积极产出典型案例和实务研究成果，争取在更高级别的媒体平台和社会工作相关学术刊物上宣传刊发，有效提升项目影响力。

5.根据广州社工双百督导工作月报（2024 年 4 月）、广州社工双百督导工作月报（2024 年 7 月）反馈，社工站存在人员配备不规范、个案服务需求分析不足和服务精准性不够的问题，目前已完成整改。建议进一步健全完善项目监测管理机制，及时落实评估督导意见整改，有效促进社工站规范化建设。

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。本次长兴街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，长兴街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区长兴街社工服务站在天河区民政局、长兴街道办事处的大力支持下，在广东岭南至诚社会工作服务中心的努力下，已顺利运营 9 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 9 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，未来长兴街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站持续推进 17 类困难群众和特殊群体的兜底保障



工作，一是深度挖掘困难群众和特殊群体的个体化需求，推动服务资源投放精细化和精准化；二是扎实做好困难群众和特殊群体的分级分类工作，严格遵照服务频次扎实做好入户探访工作；三是关注服务回访机制的适用性调整，针对退出服务对象制定回访工作流程和指引，推动服务后续跟进工作得以完善。

2.建议社工站持续加强站内人才队伍组织建设，站内组织个案工作的需求分析和成效评估等议题的共学讨论、小组工作服务过程中回应预期目标的精准度学习和小组工作成效评估工具使用的融汇贯通，推动社工加强对于个案工作和小组工作的专业手法运用，提升实务开展的成效。

3.建议社工站在下一年度优化需求调研工作，深化调研方式和工具的灵活使用，辖内积极搭建需求识别和问题深究的动态更新机制模型，精准把握需求内容、有效追踪需求变化、高效调配需求资源，推动需求调研工作在项目周期实施过程中发挥最大效能。

附件：1.广州市长兴街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市长兴街“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)

