

2023—2024 年度天河区黄村街社工服务站 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：广州市天河区黄村街道办事处

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 6 月 6 日



2023—2024 年度天河区黄村街社工服务站 末期评估报告

黄村街社工服务站（简称黄村街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对黄村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 名工作人员对黄村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。黄村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 6 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黄村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，对黄村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

黄村街社工站结合《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

评估小组对黄村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，对黄村街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据黄村街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成黄村街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及黄村街社工站，并由黄村街社工站转发给黄村街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、黄村街道办事处、黄村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黄村街道办事处和黄村街社工站。

（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

黄村街社工站位于广州市天河区黄村街大观南路中海康城小区会所二楼，辖内共有 9 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2024 年 6 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 5 月 23 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 7 名，助理社工师资格 11 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 6 月 24 日至 2025 年 6 月 23 日。评估统计时间为 2024 年 6 月 24 日至 2025 年 5 月 23 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3122 个，入户探访 1002 个，分别完成协议指标量的 173.44%、111.33%；专业个案接案 98 个，服务 625 节，分别完成协议指标量的 98%、370.9%，结案 68 个；完成小组 35 个，176 节，服务 1830 人次，分别完成协议指标量的 100%、100.57%和 174.29%；完成中小型社区活动 86 次，服务 3655 人次，分别完成协议指标量的 286.67%、174.05%；新登记志愿者 242 名，培育志愿者骨干 18 名，发展志愿者队伍 9 支，分别完成协议指标量的 121%、120%和 450%。（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，黄村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) 社工站人员到岗情况符合《广州市社工站管理办法》规定及合同要求。依据合同约定，社工站需配置 20 名专职社工。经资料核查确认，在本评估周期内，应到总人次为 220 人次，实际到岗达 222.5 人次，到岗情况达标。在持证社工配备方面，根据合同规定，项目承接首年持证社工占比不得低于 50%，即应到持证人数不少于 110 人，而实际持证到岗人数为 194 人，远超规定标准。同时，经严格核查，未发现存在缺岗现象，亦不存在保洁、保安等非社工岗位人员占用社工编制名额的情况。

(2) 社工站能够按照合同要求配备符合资质的社工团队。社工站现配备的 20 名社工人员中，持有助理社会工作师及以上职业水平证书的人员共计 18 人，占比达 90%。其中，持助理社工师证书者 11 人，持社工师证书者 7 人，非持证社工 2 人。在核心管理

人员资质方面，项目负责人毕业于社会工作专业，持有中级社会工作者职业资格证书，拥有 12 年社会工作从业经验，完全符合项目评估资质要求。从团队从业经验维度分析，从业年限达 2 年及以上的社工人员共计 18 人，占团队总人数的 90%，整体团队经验丰富。

（3）社工站重视社工的专业成长，制定和实施内部学习的制度。本评估周期内，按计划应完成培训时数为 1,380 小时。社工站积极组织社工参与“双百大讲堂”，累计参与 10 期，并广泛动员社工参加其他专业培训项目，实际累计完成培训时数达 1,620.5 小时，培训计划完成率高达 117.4%。此外，社工站自主构建内部学习提升机制，制定并实施《社工能力建设计划》，由“双百计划”督导及内部专职督导，依据服务实际需求，制定并执行督导培训计划，切实提升社工服务的专业化水平。在督导工作开展层面，“双百计划”督导每月定期到项目点开展为期 2 天的现场督导工作，同时配备 2 名内部督导，根据项目推进情况及服务片区实际需求，灵活开展督导服务。所有督导人员均具备专业督导资质，并已在广州市社会工作协会完成登记备案，督导计划详实完备，执行落实情况良好，工作记录规范清晰。

（4）社工站整体运营情况良好，并针对上一期评估问题进行了相应的整改。社工站整体运营管理情况良好，按照规范建立了个案工作、小组工作、社区工作等服务流程规范指引，同时构建了完

善的服务质量内控机制，并将相关制度、流程进行上墙公示，确保服务流程公开透明。在服务对象权益保障工作中，社工站落实开展培训与考核，表现出对服务对象权益保障工作的重视。在整改落实工作方面，针对中期评估提出的问题，社工站采取有效措施积极推进整改，一是针对社工过往合同档案缺失、佐证材料不完整的问题，已完成对全体社工人员合同的全面梳理与补充归档工作，确保档案资料完整规范；二是为进一步拓宽居民意见收集渠道，充分了解居民服务需求，社工站分别于 2025 年 1 月、5 月组织开展居民座谈会及利益相关方访谈会，收集关于儿童青少年冬令营服务需求、残疾人家庭帮扶需求等方面的意见与建议，提升了服务供给与居民需求的匹配度。

2.需要整改的问题

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，项目管理有以下需要整改的问题：

（1）经核查，本评估周期内社工站人员稳岗率仅为 40%，未达到评估标准要求。期间，共有 11 名工作人员离职，2 名人员进行机构内部岗位调动，全周期持续在岗人员数量为 8 人。目前，稳岗率整改工作推进成效欠佳，现建议机构管理层与社工站负责人高度重视此问题，全面梳理人员流失原因，深入分析影响因素，及时

制定并实施针对性的对策调整方案，以切实提升社工站人员稳定性。

（2）建议持续完善人事档案中小部分细节问题，持续提升人员管理规范。通过查阅社工人员人事档案发现，目前人事档案中小部分离职人员的社保证明缺失，社保证明作为考核人员到位情况的重要佐证材料，建议项目组在人员离职前注意保留离职人员在职期间的社保证明，及时做好相关资料归档，持续提升人员管理规范性。

3.发展性建议

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：

建议强化对社工站的宣传及进一步提升场室适用性。社工站位于二楼且无电梯，一方面一楼进入大门后的指引相对不足，对行动不便者使用服务可能存在一定影响，可考虑增设更多标识及相关温馨提示，对站点场室进行指引，并提醒有需要者可通过致电或按铃方式及时联系社工，社工站及各个社工点可就此进一步自检完善，不断提升社工服务人文关怀。其次，可进一步提升场室功能对服务需求的回应度，居民对社工站及场室服务有明确需求，可考虑社工站及各社工点结合社区在地情况及服务对象需求，盘点场室资源，运用社区内外资源完善场室功能划分及使用规则，联动社区各方及

居民持续提升场室的适用性与舒适性，让社工服务更融入社区及居民日常生活，回应社区及群体需求。

（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）片区一，该片区范围包括：庙元社区，江夏社区，龙步社区

①片区针对中期评估反馈意见开展了不同程度的优化整改工作。在下半服务年度，片区对困难群体和特殊群体的差异化需求进行二手数据信息梳理分析，对社区资源与问题地图系统实施美化升级，着重提炼社区治理服务成效，并转化为可视化工具载体，以此推动志愿者及社区居民的参与。由于部分工作与服务指标在中期评估前期已启动并接近完成，导致个别整改意见的落实程度仍需进一步提升。

②片区扎实推进困难群众和特殊群体兜底民生服务工作，实现建档和常态化服务 100%全覆盖。其中，庙元社区应建档 67 户 70 人，实际完成建档 67 户 70 人，“一户一档”建档率达 100%；江夏社区应建档 65 户 71 人，全年累计完成建档 65 户 71 人，“一户

一档”建档率 100%；龙步社区应建档 9 户 10 人，实际建档 9 户 10 人，“一户一档”建档率 100%。片区项目社工与事务性岗位社工、社区直聘社工保持常态化沟通协作，对兜底困境家庭及个人实施分级评估并制定个性化服务计划，按照既定频次开展“一人一案”动态跟进，服务过程记录完整详实。通过查阅为困难群体和特殊群体开展的个案及疑难案例发现，片区能够及时发掘并动态关注困难群体和特殊群体的个性化、阶段性深度需求。社工综合运用多种专业手法，整合社会资源，通过入户探访、电话访问、活动邀约、个案工作、微心愿等多元化服务方式，满足困难群体和特殊群体多维度的复杂需求，有效缓解了困难群体和特殊群体的阶段性困难状况。

③片区服务指标完成情况良好，达到片区和各点位年度计划预期，量化产出达标，服务覆盖面广泛。除实现困难群体和特殊群体 100%覆盖外，片区还通过开展社区普惠活动、组织志愿服务、培育社会组织等服务策略，吸引了不同年龄层次、不同背景的社区居民参与并从中受益，服务成效值得肯定。

④片区立足各点位及困难群体和特殊群体需求，充分依托地域文化等优势资源，挖掘并培育片区内及各点位的社区社会资产，推动“五社联动”机制落地实施，促进长幼代际互动共享，尤其在服务流动儿童及其家庭方面成效显著，“一老一少”群体参与度较高。同时，片区重视服务道具、载体的整理与可视化成果转化，通过空

间活化、工具包开发与应用等方式，拓展了服务的辐射范围，为服务的可持续发展奠定了坚实基础。

（2）片区二，该片区范围包括：荔苑社区、天雅社区、黄村西社区

①片区能够积极推动和完善困难群体和特殊群体的建档跟进服务，其中荔苑社区站点完成 14 户 23 人，黄村西站点完成 27 户 32 人，天雅站点完成 16 户 16 人。建档与跟进工作能够按照相关的专业规范进行动态评估和跟进支持，多方面保障困难群体和特殊群体的生活质量。

②片区能够重视中期评估的意见改进，针对困难群体和特殊群体服务跟进记录进行系统性优化，进一步充实服务过程与内容细节。天雅站点围绕社区公共空间绿化改造核心议题，稳步推进社区植物角建设，以具象化成果实现服务成效的可视化呈现，显著提升服务展示效能。

③社工团队精准聚焦重点困特群体需求，主动担当作为，针对家庭杂物堆积清理、居家安全隐患排查整治、术后康复应急物资保障等实际问题，响应并及时介入。通过多渠道整合政策资源与社区支持体系，帮助化解服务对象面临的各类疑难问题。

④黄村西站点能够从文化视角切入，运用口述史采集、历史照片展陈等方式，整合梳理小区的公交历史文化特色。同时，积极培

育社区骨干力量，组建社区互助队，推动其成为社区治理的带头人，完善社区动员体系，为社区互助服务的长效化发展注入动力。

（3）片区三，该片区范围包括：康城社区、大观社区、体委基地社区

①片区严格遵循“一户一档”“一人一案”“应建尽建”原则开展困难群体和特殊群体建档工作，已完成 58 户困难群体和特殊群体建档，实现全覆盖。其中，康城社区应建档 37 份，实际建档 37 份；大观社区应建档 16 份，实际建档 16 份；体委基地应建档 11 份，实际建档 11 份。

②片区社工通过实施善乐安康计划、举办健康知识讲座等活动，推动困难群体和特殊群体参与社区服务，全年累计服务 96 人次，助力拓展其社会支持网络。

③在民生政策落实方面，三片区社工采用入户探访、红棉热线等方式开展政策宣传，累计为 100 余人次困难群体和特殊群体提供针对性政策宣讲。经社工协助，7 名困难群体成功申请并获得政策帮扶。

④在社区服务方面，片区社工注重社区服务可视化成果产出，以明信片、色章、袋子、钥匙扣、扇子等文创产品为载体，展现黄村体育文化与广府文化特色，促进项目传播。

⑤片区积极落实中期评估意见整改工作，针对专家提出的三条

意见开展专项改进。针对“一户多残”家庭未落实“一人一案”问题，已依据家庭成员个体需求制定差异化服务计划；针对兜底政策工作总结缺失问题，各社工点均已形成半年期工作总结，明确记录服务对象政策受惠情况。

2.需要整改的问题

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，服务质量有以下需要整改的问题：

（1）片区一，该片区范围包括：庙元社区，江夏社区，龙步社区

①片区兜底民生服务质量与精细化管理水平有待提升。目前，片区虽已建立困难群体和特殊群体动态更新与分级评估机制，但现有等级评定规范对工作人员在特定维度的赋分缺乏具体操作指引。建档信息表、等级评估表、需求分析与计划表三者间的填写逻辑关联性不足，信息准确性有待强化。在当前建档工作中，居家安全等重点评估维度存在表述模糊问题，如居家环境评估为“一般”时，未作具体说明与分析；特殊情况的评估亦需进一步规范，以减少主观性偏差，并加强辅助评估工具的科学使用指引。例如，在困境儿童评估体系中，完全失能儿童的行为能力赋分未充分体现其实际状况，仍被评定为“一般”而非“差”。建议社工站及督导团队完善

建档评估工作指引，明确分级赋分标准，规范表格填写要求。此外，尽管建档与分级评估能够识别服务对象的个性化需求，但部分服务计划在执行过程中未能有效落实，建议加强需求评估、服务计划制定与执行环节的衔接，确保困难群体和特殊群体服务计划的有效实施与跟进。在居家安全特色服务方面，虽已开发并使用《居家安全评估工具包》，但尚未与服务对象档案实现整合。当前评估侧重于硬件环境，缺乏对服务对象身体状况、照护能力、风险应对水平及社会支持网络等综合维度的考量，导致服务呈现资源导向特征，影响需求收集与分析的科学性，制约服务精准性与整体成效管理。建议深化对“居家安全”服务内涵的理解，完善服务体系，在现有工具包基础上，构建涵盖生理机能、生活自理能力、照护情况、风险应对及社会支持等维度的综合评估框架，结合个案管理理念，推动档案一体化建设，提升兜底服务的专业性与精准度。

②在专业服务领域，部分个案工作存在治疗手法与服务策略适配性不足的问题，优势视角、社区照顾等专业理论的应用有待深化；需求挖掘深度不够，如志愿者与社会组织培育个案、家庭关系辅导个案中，对家庭成员互动等深层需求的跟进较为表面。建议站点及内部督导加强对工作人员专业能力的培养，尤其针对家庭辅导、长期复杂个案服务，重点提升其家庭系统评估、目标设定及介入跟进等方面的专业水平。

（2）片区二，该片区范围包括：荔苑社区、天雅社区、黄村西社区

①在困难群体和特殊群体建档跟进工作中，服务程序执行存在精细化程度不足的问题。建议社工从需求分析的全面系统性、目标设定的精准性、服务计划的细化可行性三个核心维度进行优化。上述三个环节相互关联、逻辑紧密，需社工运用整体性思维开展分析梳理。同时，社工站应制定统一规范与标准操作指引，通过自上而下的制度建设，形成工作共识，督促社工规范落实各项要求，切实提升后续服务质量。

②困难群体和特殊群体服务过程记录存在内容简略、信息不完整的情况。建议社工对重点服务对象的生理、心理及社会适应状况进行即时性记录，确保服务记录能够动态反映服务对象需求变化与服务工作的对应关系。此外，需保障服务记录与既定服务目标、行动计划紧密关联，构建清晰的服务逻辑链条，突出专业服务的主线，充分体现服务跟进的专业价值与实际效能。

（3）片区三，该片区范围包括：康城社区、大观社区、体委基地社区

①在回访工作管理中，通过文书审查发现，有三例个案在结案后超过一个月未对案主进行回访，暴露出回访工作存在时效性不足、流程监管机制不完善的问题。建议建立回访工作标准化流程，明确

结案后回访的时间节点与操作规范，强化对回访工作的全流程监管。

②康城社区与大观社区的困难群体和特殊群体评级工作中，暴露出社工对评估标准细则理解存在偏差，致使等级评估结果准确性欠佳。矛盾焦点集中于身体状况评估维度，社工对残疾等级与残疾人实际身体机能的判定依据存在认知分歧。建议组织专项培训，强化社工对服务评级标准的系统学习，尤其是针对残疾人轻度、重度分级标准进行重点解读与实操训练。同时，建立标准化评估流程，明确要求对本地服务对象开展面对面实地评估，减少因信息误差导致的评级失准问题。

③在困难群体和特殊群体家庭成员建档工作中，部分失能老人、精神残疾及智力残疾服务对象的监护人/照顾者档案存在缺失现象，康城社区与体委基地社区尤为突出。此类信息缺位将影响个案管理的完整性与服务介入的精准性，建议社工尽快启动档案补全工作，确保监护人基本信息、照护能力等关键内容完整录入系统。

3.发展性建议

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）片区一，该片区范围包括：庙元社区，江夏社区，龙步社区

①在“双百工程”社工站服务模式，片区团队虽已顺利适应新合同期并持续优化服务，但建议进一步提升综合服务能力。在需求调研工作中，片区采用多元研究方法收集服务对象及利益相关方的服务期望，但在困难群体和特殊群体风险识别方面，综合分析能力仍显不足；中期评估仅通过频数占比进行趋势分析，对社区问题成因及影响的剖析不够深入，难以呈现不同服务对象群体在同一需求类别下的差异特征，不利于分层分类服务体系的构建。在年度计划设计环节，由于需求调研缺乏对不同群体需求的结构化分析结论，导致年度计划在兜底民生服务、特色服务及社会治理等领域的策略设计缺乏明确导向。当前服务内容丰富，但需求优先级、服务策略权重及服务目标量化标准尚未明确，服务目标多以产出为导向，难以进行有效评估。建议结合“双百工程”社工站新服务模式，深入解读兜底民生服务要求，优化服务指标设计，提升服务回应的适切性，聚焦重点问题制定精准服务策略。同时，引入项目管理方法，加强服务指标的时间进度规划与关联整合，完善执行监测与成效评估机制。

②建议加强服务成效管理，系统梳理服务亮点与特色，强化服务带来的实质性改变呈现。当前，“五社联动”与兜底服务虽已形成资源整合优势，但在社区问题长效解决机制、困难及特殊需求群体服务可持续性等方面，仍需进一步探索。建议加强服务方向前瞻

性规划，推动服务模式创新与转型，提升服务的系统性与可持续性。

（2）片区二，该片区范围包括：荔苑社区、天雅社区、黄村西社区

在个案服务中，信息资料收集环节存在流程执行仓促问题，影响需求评估的准确性。建议社工在接案后的预估分析阶段，全面收集服务对象与社会环境互动的相关资料，综合考量多重因素，提升分析过程的完整性与全面性。社工站可通过开展针对性主题培训，为一线社工提供专业支持，加强关键工作环节的节点把控与指导，助力社工积累服务经验、提升专业技术水平。

（3）片区三，该片区范围包括：康城社区、大观社区、体委基地社区

社工在开展服务成效评估时，建议强化对评估工具适用性的考量。以运动知识科普小组为例，服务对象群体为幼儿园幼童，其文化水平与理解能力难以适配问卷评估形式，导致评估结果无法真实反映服务成效。建议社工在选择评估工具前，充分考量服务对象特征、服务目标与工具适配性，灵活运用观察记录、访谈反馈等多元评估方式，保障评估结果的科学性与有效性。

（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）社工站本年度完成服务监测指标情况良好，新增志愿者 274 名，培育志愿者骨干 18 名、志愿者队伍 9 支，同时维持 9 支志愿者队伍活跃度，孵化社区社会组织 2 个。在档案管理方面，社区志愿培育资料完整规范，针对志愿者骨干制定个性化培育计划，配套培训计划与服务记录完备，服务流程留痕清晰。社工站建立半年度总结反思机制，持续优化志愿服务方案。新培育的“社区小达人”（广州市天河区黄村街道江夏社区）、“绿意暖阳”（广州市天河区黄村街道龙步社区）两支社区社会组织已完成社区居委会备案工作。此外，社工站组织青少年志愿服务队开展绿色环保宣传、家居安全普及、新春游园会等系列志愿服务活动，有效推动社区志愿服务发展。

（2）社区慈善基金建设与资源整合成果显著。社工站实现辖区内社区慈善基金设立全覆盖，通过策划“99 公益日”“社区慈善助力民生微事实”和“集市义卖”等公益活动，联动政府部门、学校、企业等多元主体参与社区慈善事业。本年度，累计为社区慈善基金募集资金约 5 万元，链接社会资源价值约 19.5 万元，并通过精准资源匹配，协助困难群众实现微心愿，切实改善其生活质量。

（3）服务对象满意度保持较高水平。通过随机抽取 100 名服务对象开展满意度调查显示，总体满意度达 95.8%。调查反馈表明，社工常态化开展电访、上门探访，在特殊天气及节假日进行关怀问候，并及时响应服务需求。部分服务对象对邓社工及团队在日常关怀、活动组织和实际帮扶中的工作成效给予肯定，社工服务获得广泛认可。

2.需要整改的问题

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，服务监测有以下需要整改的问题：

（1）建议进一步强化志愿培育材料的规范化管理，完善材料细节内容。经核查发现，志愿者登记表存在社工签名缺失、未成年人志愿者申请缺少监护人签名等问题，影响档案的完整性与法律效力。同时，建议完善志愿者骨干目标培育成效自我评价，结合培育目标达成、培育计划执行、培育成效量化指标等多方面呈现志愿者骨干成长过程，凸显社工志愿力量培育专业性。

（2）在满意度调查中，1 名服务对象反映轮椅申请手续繁琐；1 名服务对象提出了解医疗报销政策的需求；1 名服务对象因摔伤居家修养，存在潜在照护需求；2 名服务对象表达经济支持诉求；

3 名服务对象反馈年后未接受社工服务，其中 1 名服务对象家属接到其他街道社工电访；另有 2 名服务对象及家属明确表示无需上门探访。建议社工根据服务对象满意度调查反馈意见后续结合个别服务对象实际情况进行跟进服务，加强恒常上门探访过程中社工亮身份动作，提高服务对象实际需求及原因识别敏感度，持续提高兜底服务和资源链接匹配精准度。

3.发展性建议

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，服务监测有以下方面需要关注：

建议加大社区慈善基金运营参与度。目前 9 个社区虽然完成社区慈善基金设立，但社工在基金运营中的参与度不足。目前，社工尚未纳入社区基金成员体系，致使其在社区慈善服务的筹款、立项、执行、监督等关键环节的作用受限。为推动社区慈善事业发展，建议社工站尝试制定专业化社区慈善服务项目募捐筹款方案，通过开展劝募技巧培训、案例研讨等方式，切实提升社工劝募能力；建议建立健全“内外沟通机制”，主动加强与街道、社区居委会的沟通协作，争取政策支持与资源配合。另外，建议社工站积极推进社区慈善基金成员变更工作，将社工纳入管委会或监委会等基金核心运

营组，充分发挥社工在社区慈善助力兜底民生服务中的主体作用，构建多方协同的社区慈善服务体系。

（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）社工站重视党建工作，在黄村街党工委、社工行业党委及机构党支部的领导下，全面深化党建工作，实现组织建设、党员管理与服务工作的全覆盖。评估期内，累计开展党员社工主题教育、党课学习 13 场次，组织参与主题服务 10 场次，通过建立“社工党员一人一档”管理机制，规范党员信息管理，确保党费及时足额收缴。同时，组织生活台账完整详实，党员个人学习感悟深刻，有效提升 7 名党员社工的党性修养，强化其理想信念与服务意识。此外，积极配合街道、社区党组织开展党的政策宣传活动 18 场次，协助人大代表完成每月群众接待工作 14 次，切实履行倾听民意、反映民情的职责。持续推进“红联暖民”党建服务项目，以党建共建为基础，以“N 类专场党群志愿者服务”为载体，开展涵盖暖心慰问、物资帮扶、爱心义诊、免费理发、小家电检修、科普教育等多元化公益服务，惠及特殊困难群众近 700 人次。通过整合各方资源，初

步构建“1+N”党建工作联盟，实现党建工作与公益服务的深度融合，切实发挥党建引领作用。

（2）社工站围绕服务困难群众和特殊群体和社区治理两条主线开展服务设计，强化党建引领，构建“站一片一点”三级服务架构，确保服务方向清晰、策略科学。在兜底服务方面，通过“双岗双工联动”机制，累计服务困难群众和特殊群体 2242 人次，实现服务对象 100%覆盖，做到“底数清、情况明”。同时，建立健全长效服务机制，实施《黄村街“双百”工程社工站困难群众和特殊群体分类分级服务机制》，保障兜底服务成效；落实《“双工”联动机制》，促进服务资源整合；执行《“红棉热线”服务指引》，确保服务响应及时。同时，社工站依托“社工+”模式，深入推进“五社联动”，配套标准化服务工具包，推动服务流程规范化、服务质量优质化。动员社区党员、居民骨干、志愿者等 300 余人次参与社区服务，强化社区互助支持网络。联动 10 个社区志愿服务团队，完成 2 个社区社会组织备案工作，借助居民议事、社区参与平台，围绕困境关爱、社区安全、环境美化、文化建设等主题开展服务。通过整合社会资源，成功撬动 43 个社区慈善资源主体参与公益慈善服务，筹集价值约 19.52 万元慈善资源，为 900 余人次困难群众和特殊群体解决实际问题，切实提升社区服务效能与居民生活质量。

（3）社工站针对中期评估反馈意见，系统推进整改工作并取得阶段性成果。在党建管理方面，通过完善社工党员建档体系，细化信息管理流程，实现党员教育、考核、监督的全周期闭环管理，提升党员管理规范化水平；在党建服务深化上，对“红联暖民”项目进行系统性优化，整合多方资源，初步构建“1+N”党建工作联盟，推动党建服务从单点突破向协同联动转型。此外，社工站深度融合“五社联动”力量培育与机制建设，通过建立资源共享、协同服务机制，显著增强社区治理合力，凸显联动工作实效。基于现有成果，社工站围绕“精准兜底”“慈善创新”和“品牌打造”三大核心方向规划下一阶段工作。在兜底服务领域，计划探索“需求评估—分级服务—动态跟踪”全流程精细化模式，旨在提升服务精准度与持续性。

2.需要整改的问题

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，服务成效有以下方面需要整改的问题：

党建工作方面，一是建议加快推进社工站项目党组织建设，凝聚7名党员社工力量，搭建完善组织架构，为“三会一课”“第一议题”等学习教育活动提供坚实依托，全面补足组织覆盖短板。二是建议针对党员社工党籍关系分散、工作地与组织关系地不一致的

问题，明确流动党员界定标准，优化党员管理机制。加强与党员所属党组织的协同联动，确保党员教育、管理、监督及服务工作严格遵循党章要求规范开展。

3.发展性建议

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）建议依托“红联共建”，深度挖掘黄村党建资源与在地特色，强化党建元素在“红联暖民”党建服务项目中的融合。结合黄村实际优化项目内容，聚焦核心介入点创新服务形式，打造标志性、可视化服务成果，提升项目品牌的服务效能、传播力和影响力。

（2）服务设计方面，本周期服务逻辑在站、片层面突出了兜底服务和社区治理，有“暖民、同行、关怀”三大计划和三个特色亮点服务，项目化治理类服务痕迹相对较重，建议优化服务设计结构，整合社工站与片区层面的兜底服务、社区治理资源，改善服务重心上移、项目化治理特征过强、基层服务薄弱的现状。推动党建服务、特色亮点项目、“五社联动”机制及创新公益慈善活动有机融合，集中力量深化品牌建设，契合新指标体系弱化项目化、强化综合服务的要求。同时，建议在片区与社工点融合工作中，严格依据《广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）》

开展需求调研，系统梳理困难群众和特殊群体的共性与分类需求，夯实兜底服务基础，为精准化、精细化服务提供有力支撑，切实提升服务的针对性与实效性。

（3）建议提升社区慈善工作成效，增强社区基金筹款能力。积极探索多元化筹款渠道，创新筹款方式，精准识别社区治理痛点，围绕兜底服务需求优化筹款策略。社工可尝试发动社区居民捐赠、策划专项筹款项目、举办慈善赛事，探索遗产捐赠、信托捐赠合作模式，加强与其他公益组织的资源联动，提升社区基金募款成效，推动社区慈善事业高质量发展。

（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

服务态度好，日常运营良好。

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）中期评估后，项目根据评估意见，结合需求及实际情况，积极优化社工能力提升体系，完善了内部共学机制并能够常态化推进，尝试探索每月开展共学活动，着力通过督导、培训、共学以及参访等多元方式推动社工能力建设工作；同时，项目还通过问卷及社工个人年度成长总结的方式对实施成效进行反馈评价，梳理年度能力提升建设工作的经验与不足，有助于推动该项工作不断优化。

（2）在人员协同方面，项目在中期评估后完善了“双岗”“双工”联动机制，明确联动频次，其中，“双岗”每月至少联动1次，“双工”每周至少联动一次，联动紧密，协作广度和深度有一定加强，实现信息互通、资源共享及服务合力，一定程度上推进兜底民生服务效能。

（3）项目高度重视内部规范管理工作，信息公开、安全管理等方面工作落实到位，有效保障社工站日常运作。其中，项目团队信息公开意识较好，每月依托社工站场地、社工点社区宣传栏以及社工站公众号等线上、线下渠道做好服务预告和服务数据公示，保障服务对象的知情权。此外，项目团队安全管理意识突出，认真执行日常各项安全管理工作，排查场地安全风险隐患，防范到位。

2.需要整改的问题

（1）项目团队在服务资料记录及时性和档案管理方面有待提

升，评估中发现，《人员协同情况统计表》与服务性岗位社工联动痕迹管理上未做好相应记录。

（2）本服务年度，未见项目在研究成果产出方面有突出的表现。

3.发展性建议

（1）在人员协同方面，建议项目完善联动工作的内部监测，清晰“双工”概念，确保项目社工与直聘社工联动到位、有效，并做好相应的台账管理，以提升联动成效，优化协同力量，扎实推动兜底性民生服务。

（2）在成果宣传方面，建议项目进一步加大宣传力度，多渠道宣传项目服务与经验，扩大知晓度；同时，建议立足本项目年度服务实践经验与成果，充分梳理、筛选典型服务案例，借力共学平台培养社工书写与实务研究能力，共同生产实务研究成果，提升项目的专业影响力。

（九）监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站项目管理、服务满意度及督查整改落实情况的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

（1）服务整改机制落实到位，社工团队服务态度认真，能够

针对中期评估反馈问题做出积极的回应和改善，各片区评估反馈意见整改措施落实到位。

（2）社工站注重多渠道宣传，年度累计投稿 2 篇，获市级奖项 1 篇；获得媒体报道共 21 次，其中省部级 5 次，市厅级 3 次，行业协会及相关大众媒体平台推送 13 次；年度累计参加公益创投 2 项，获得市级资助 1 项，获得区级资助 1 项。

2.需要整改的问题

（1）社工站在广州市社工站综合管理平台存在服务记录待审核的情况，建议社工站加强平台的管理和使用，及时有效对项目基础信息、经费支付情况、服务对象情况、档案管理、服务跟进记录信息等进行更新及维护。

（2）需加强服务档案与服务记录的规范化管理与反馈，提高社工文书记录规范化标准。

（3）关注人员稳岗率情况，中期稳岗率为 70%，末期稳岗率为 40%，未达标准要求。社工站及承接机构需加强人员管理，重视人员配置和团队建设，防范因人员流动引发的服务衔接不畅，提高服务队伍稳定性，切实保障项目稳定运营与服务效能。

（4）经抽查劳动合同发现，部分劳动合同存在工作地点或工作岗位未填写，按照相关法律法规要求规范员工《劳动合同》。

3.发展性建议

(1) 需进一步提升 17 类困难群众和特殊群体服务水平，深入分析困难群众的服务需求，制定针对性服务计划，更精细化开展 17 类困难群众和特殊群体恒常服务。

(2) 需强化宣传推广力度，深度挖掘并积累实务经典案例与先进经验，积极拓宽更高级别的新闻媒体平台、专业领域的刊物及学术杂志等宣传渠道，着力打造黄村社工特色品牌，进一步提升项目的社会影响力。

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。本次黄村街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，黄村街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语



天河区黄村街社工服务站在天河区民政局、黄村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，已顺利运营 1 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 1 年时间里，大部分工作是值得肯定的，但还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来黄村街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议强化服务精细化管理与专业能力建设。一方面，建议提升服务计划执行力，建立和完善需求评估、计划制定、执行跟进的闭环管理，确保“一人一案”细致落实；另一方面，建议深化专业理论应用和培训，加强个案工作中优势视角、社区照顾理论等知识的学习实践。

2. 建议以规范化、稳定化为目标，优化人员管理与服务监测机制，保障服务连续性，努力提升人员稳定性，规范档案与流程管理和强化服务回访监测。

3. 建议社工站结合在本辖区黄村体育文化、公交历史等在地特色，继续提炼“五社联动”服务模式，着力打造具有街道特色的服务品牌并强化研究成果产出。

- 附件：1.广州市黄村街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市黄村街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表
- 3.2023—2024 年度广州市黄村街社工站购买服务项目中期评估问题整改落实情况
- 4.2023—2024 年度广州市黄村街社工站购买服务项目末期评估问题清单

广州市社会组织联合会
2025年6月9日

