

2022—2023 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：2024年3月20日



2022—2023 年度兴华街社工服务站 末期评估报告

兴华街社工服务站（简称兴华社工站）末期报告，是专业评估人员通过对兴华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 位专家及 1 名工作人员对兴华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

2024 年 3 月 20 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对天河区兴华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.各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，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.利益相关方满意度及知晓度。主要为社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供服务以及过程中的满意度。

7.总结反馈。由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道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：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）

评估指标体系（试行）》。

（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：评估要求所有评委恪守“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，评估要求所有评委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：评估要求评委要本着促进项目运营质量和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：评估要求评委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：评估要求评委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；评估要求评委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

兴华社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》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，对兴华社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据兴华社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成兴华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社工站，并由兴华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，以及兴华社工站的反馈意见，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、项目宣传等方面进行评估。

2.各项目服务评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

(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 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三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

兴华社工站位于天河区兴华街燕塘路 68 号燕塘大院 30 栋 1 楼，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。兴华社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2024 年 2 月 29 日，社工站配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 16 名（中级社工师资格 9 名，助理社工师资格 7 名），行政财务及其他人员 5 名。此外，社工站配备督导 5 名（机构聘任督导 4 名、双百督导 1 名），从事社会服务 12 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日。评估统计时间为 2023 年 4 月 1 日至 2024 年 2 月 29 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 5842 个，家庭探访 1368 个，分别完成协议指标量的 222.55%、139.59%；个案接案 60 个，完成协议指标量的 100%，结案 46 个，服务 320 节；完成小组 35 个，176 节，服务 1541 人次，分别完成协议指标量的 100%、100.57%、146.76%；

完成社区活动 177 次，服务 20260 人次，分别完成协议指标量的 163.89%、937.96%；发展志愿者 429 名，培育志愿者骨干 33 名，发展志愿者队伍 3 支，开展志愿者培训 32 次，分别完成协议指标量的 286%、100%、150%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）项目运营管理

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1.值得肯定的地方

（1）截至 2024 年 2 月 29 日，社工站工作人员应到 220 人次，实到 224.5 人次，社会工作者应到 154 人次，实到 161.5 人次，社会工作专业人员应到 110 人次，实到 155.5 人次，到岗情况符合有关规定和合同要求。社会工作专业人员 16 人，其中中级社工师 9 人，初级社工师 7 人，占要求配置社会工作者人数（14 人）的 114.28%，说明专业人员配置充分。社工站从业 2 年以上的社工有 13 人，占要求配置社会工作者人数（14 人）的 92.86%；社工站负责人符合任职条件；社工持续在岗人员 12 人，稳岗率为 85.71%，服务团队在岗稳定。

(2) 社工站建有完善的人事管理制度。社工站承接机构依法与同工签订劳动合同，落实同工应享有的福利待遇。社工站协议期内共配置机构聘任督导 4 名，符合资质，督导相关备案手续完善，与机构签订劳务协议，督导与社工配比合理。督导能按服务协议和社工成长情况参与考核，按协议要求完成相关的督导任务。社工对督导在“专业支持、情感支持、对外沟通关系”方面的平均满意度为 96.8%。

(3) 社工站内部有健全的安全管理工作制度和工作机制，定期对场地、消防设备、环境卫生等进行检查，明确责任至个人。社工站定期对同工进行安全教育培训和安全演练，信息安全保密机制健全，并对信息做到公开透明。社工站的基本概况、组织架构、服务制度、工作人员名单等均有上墙公开明晰。资源整合情况及服务对象受益情况在社工站所在社区宣传栏公布。社工站能及时将接受捐赠、资助等情况在广州社会组织信息发布平台公布，自觉接受社会监督。

(4) 社工站本年度链接社会资源折合总价值 44.13 万元，其中志愿者对重点服务对象服务折合 3.8 万元，用于低收低保独居孤寡等困难长者资金 16.41 万元，各类物资占 23.9 万元。社工站重视项目经验推广和成果宣传效应，制作有项目推广手册、宣传画册、服务汇编、宣传视频等多种宣传资料，有利于社会各方知晓项目服

务。2023年6月至今，社工站《广州社工站参与社区协同治理的路径研究——以X社工站为例》案例被中国社会出版社出版的《社会工作介入社区治理研究——基于广东给的若干实践案例》收录。社工站服务活动被市级媒体报道达10次以上。

2.需要关注的地方

(1) 建议社工站承接机构和社工站关注人员管理工作，及时留意已劳动合同中相关约定条款的变动，可采用签订补充协议的方式重新约定条款，保障双方权益，提高规范性。

(2) 建议社工站承接机构和社工站认真梳理链接的社会资源，完善社会资源链接的台账，严格按照捐赠协议接收和核算，避免数据不清或混乱计算。

(四) 项目执行和成效总体情况

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站能够通过多样化调查方式，分人群开展需求评估，形成了包含总体和各项目人群的8份调研报告，聚焦困难群众和特殊群体的兜底服务，依托《分层分类指引》，摸查出辖区124位六类兜底在册人群名册，按要求完成100%建档工作，服务重点和方

向明确，较好地践行了兜底民生社会服务的工作理念。

(2) 社工站服务设计能够坚持打造“美好兴华”社区的五年周期目标，围绕“互助、参与”年度主题，积极搭建以“五红党建”为引领、“五福养老”为重点、“益家园子”和“环保微行动”为特色的服务框架，三大基础服务兼顾特殊人群和一般人群服务，从“基层社区治理”“基本民生保障”和“基本社会服务”三个维度全面推进，制定的服务目标与服务对象的实际需求具有较高的契合度，能够回应服务对象的问题与需求。

(3) 社工站重视社区志愿者培育，在这一评估年度，新发展志愿者 429 人，兴华街志愿者累计达 2059 人，骨干 34 人，服务期内组织了 418 场次线上线下志愿服务活动。同时，社工站新培育志愿服务队伍 3 支，原有的长者问安、先锋爱耆、亲子巡山队等志愿队伍获得深化发展，共同联动 64 个爱心组织单位，发动志愿者提供 8671 小时志愿服务，链接近 50 万元“人财物”资源，有效回应无物业管理老旧小区适老化设施设备不足、社区公共空间陈旧破损、山林山火隐患垃圾污染、出门不便的居民日常理发护理、困境长者居家安全隐患问题、居民社区参与的需求和社区参与机会不匹配等 8 个问题，打造“五红、五福、益家园子、环保微行动、上门义剪、苏庄健康大讲堂”等项目，促进了社区治理，营造了浓厚的社区志愿服务氛围。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）服务下沉方面，建议社工站优化制订的《探访服务机制》和完善下沉服务文书工作，目前仅提供了《关于做好特殊困难群体兜底保障社会工作服务的方案》政策解读 PPT、附件 2《特殊困难群体分类分级标准》和附件 5《有关特殊困难群体的定义》，未对社工站层面解读文件后制订相关机制。目前体现“一社区一社工”要求的社工下沉服务记录均以电子文书的方式体现，缺少痕迹性。兜底对象《建档表》中的服务记录单独归档在《探访服务》中，存在档案和服务分离的情况，不利于下一周期“一户一档、一人一案”的指标要求，建议整改调整。

（2）社区培育方面，街道层面的社区慈善基金的协议生效期已于 2024 年 2 月到期，现在处于失效状态，建议社工站加紧续期，以保持其合法性。评估期内发动社区基金捐款 176 人次，募款 21277.6 元，建议积极培育社区基金，进一步提高社区基金的筹集力度和实效。此外，社区社会组织培育数量不符合评估要求，建议重视社区社会组织在社区服务，特别是“五社联动”中的作用，积极制定计划，在辖区已有的各类组织基础上，在社区问题解决的过

程中孵化培育社区社会组织，助力“五社联动”成效的发挥。

(3) 建议社工站准确理解指标的内涵，精准提供相关文书，并通过文书整理反思服务，进一步提高文书的价值。目前总体服务文书呈现方面还不够规整，目录指引不清晰，对服务的呈现和成效的支撑度还有待提高。

(五) 核心项目

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站重视党建引领服务，在街道、居委党组织的正确领导和大力支持下，于2019年3月成立了社工站党支部，不断强化组长建设，常态化制度化开展落实“两学一做”“主题党日”活动，按《党章》要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务，社工站目前有9名党员社工，整体同工队伍人员结构强、思想认识准、政治站位高，为核心项目的开展奠定了坚实的组织基础和团队基础。

(2) 社工站党支部积极主动参与街道社区党组织开展的各类活动，评估期内包含“二十大专题学习”“红色观影”“井冈山研学”、“主题党课”等达到19场次，配合街道社区常态化开展“新时代

实践文明所”服务工作，宣传党的政策、培育践行主流价值观。聚焦辖区内各类困境群体、社区治理问题，组织党员党组织开展困境帮扶、志愿服务，链接 3118 份爱心物资包，点亮 79 个微心愿，党组织党员发挥了主体作用。

(3) 核心项目设计围绕“五红党建”，通过强化“红阵地”夯实红色堡垒、通过建设“红学堂”传播党建知识、通过签订“红公约”强化服务力量、通过发展“红志队”培育内生力量、通过实践“红行动”践行为民服务，项目维度结构合理、逻辑关系紧密、活动设计丰富，项目服务产生了积极成效，初步具备了党建引领社工服务的品牌雏形。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

(1) 组织建设方面，在班子分工中由社工站党支部书记负责纪检工作不符合监督监察的要求，建议社工站党支部立行立改，调整为由普通党员负责，进一步强化纪检监督作用。另外，党支部工作纪实记录本的填写要规范完整，参加会议的党员要签名，组织生活的不同类别可以用不同方式记录，组织关系不在社工站党支部的党员建议按照流动党员管理，建议按照《两新组织党支部规范化建

设指导意见》提高标准化建设水平，进一步提高党支部的组织力和战斗力。

(2)建议核心项目优化项目设计和组织实施和打造项目品牌，一是项目名称“五红党建”已经有相关品牌案例，建议加入兴华元素，避免品牌的同质化，扩大差异化；二是“红阵地”资源范围相对有限，建议摸排梳理辖区各类红色资源，形成党建资源地图，并将资源与“红学堂”做深度融合，做项目内涵的进一步升级；三是“红公约”的表述在党组织共建的积极主动属性方面略显弱了一点，建议优化表述；四是可以思考“五红党建”在聚焦解决困难特殊群体服务和社区治理问题方面的成效，探索“五红党建”在推动社区治理方面的机制和模式。

(六) 重点项目——社区养老公共空间营造

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1)本年度重点项目以社区养老公共空间营造为服务切入点，透过“一个核心+三个网点+N散点”形式关注社区适老化微改造的“安全福”“舒适福”、社区学堂“健康福”、社区协商议事“互助福”“共治福”的“五福临门”策略。并运用“卷联型“动员模式，寻找社区关键人物、链接社会资本、孵化社会组织以及社区志愿力

量构建社区居民的关系网络、打造社区互助氛围，服务策略较好

(2) 项目落地实施较好，服务的方向和形式合理。下半年项目同工深化了服务的策略，拓展了服务的主体，深化了服务方式。团队以环境巡逻、健康大讲堂、幸福义剪的形式落实相关工作。本年度项目筹集 6.35 万元，卷联了 24 个单位，透过 3 个小品牌，组建了 1 支义剪志愿者队伍，培育了 10 名志愿者，服务了 3800 余人次，形成较好的社区参与的氛围。

(3) 项目能够通过多渠道、多方式挖掘辖区内的资源优势，与辖区内社区居委、志愿者队伍、多所学校等 30 余个相关部门推行服务。开展的义剪活动获得了服务对象、购买方、合作方较高的评价，提升了辖区居民对项目的知晓度、参与度、关注度，也提高了项目影响力，营造了良好的社区公益氛围。

(4) 项目同工具有成效总结意识，善于收集服务反馈衡量服务成效，及时撰写服务案例、服务经验并进行分享、投稿，目前被市级媒体报道 14 篇、区级报道 1 篇，获得了相关方的表扬。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目持续优化项目策略。已推行的服务中活动虽然较为丰富，但是较多的活动与服务设计的匹配度仍需优化，可加强

对服务对象需求评估，有效促成社区本质问题的解决，注重开展的小组工作、社区活动与目标之间的逻辑关系。

(2) 建议项目持续关注志愿者队伍建设、社区居民的高参与度、资源链接的优势在重点领域发挥的作用。持续发挥重点领域的优秀经验在社区发展、社区治理中的功能，为新服务模式推行提供指引性的作用。

(七) 青少年服务项目

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目同工对辖区内青少年情况掌握透彻，能够针对辖区内不同类型的青少年开展调研工作，服务计划逻辑清晰，指标完成情况较好，针对中期提出的意见能够做到积极整改。项目针对辖区内困境青少年建立了“一人一档”的管理制度，根据困境青少年的实际情况进行常态化的电访探访跟进，针对有个别需求化的服务对象能够利用个案进行跟进，多个个案能够看到服务前后青少年的变化，体现了较好的专业素质。

(2) 项目根据困境青少年家庭需求，善于整合社会资源开展服务，通过链接物资、助学、政策支持等方式，积极为困境青少年搭建社会支持网络，年度新增 9 个资源主体，资源累计折合人民币

29843.42 元，得到了服务对象及合作方的好评及肯定。

(3) 项目在一般青少年与困境青少年的互动与共融方面的服务表现较好，组建的两支志愿队伍逐步扩大，其中阳光周六青少年课业支援服务能够整合周边高校志愿服务团队持续运营多期，积极回应中心年度互助、共治服务主题，取得较好的服务成效。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目进一步优化困境青少年的建档工作，逐步做到一户一档的管理。目前领域能够按照新的服务指标积极建档，做到建档全覆盖，但个别档案服务对象资料及需求掌握不够全面，分层分类不够精细精准，社工应以新旧指标交替为契机，扎实了解服务对象的需求，有针对性地提供服务。

(2) 建议项目同工在今后服务策划及服务中，注意服务聚焦，需根据现有人力、资源、服务指标、服务对象迫切需求等因素考虑服务的重点，加强服务产出，使服务成效更加突显。如本年度在一般青少年服务板块中，服务指标较少，但服务内容过于分散，成效稍显薄弱。

(八) 长者服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目团队对重点长者的关注度高、服务下沉到位。团队对辖区内 28 名重点长者实行一人一档全覆盖，入户探访 659 人次，电访 1530 人次，建档、探访、电访等工作认真，如实记录探访内容，从中及时发现需求，并通过资源链接、物资援助改善困境长者的境遇。

(2) 项目能结合辖区长者需求、社区特征推行较为适切的的服务策略。项目同工设计的“耆心相伴”暖心关怀计划、“耆老参与”老有所为计划和“耆康乐活”身心康养服务三个子计划中开展了系列的小组和社区活动。

(3) 项目积极回应中期的意见，优化了服务的内涵，扩大了服务的覆盖面。在服务推行中项目化思维进一步强化，资料的呈现也更加完善，尤其是充分发挥平台搭建者和资源链接者等多种角色，整合辖区内志愿者、社会组织、企业等超过 20 多个合作方，累计链接资源近万余元，开展了超过 28 场服务。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目丰富服务成效呈现，加强成效评估。团队有深

耕服务意识，但对服务经验的深入探索仍需加强，建议项目在成效总结、服务经验方面能更多结合辖区情况进行提炼和总结，提炼典型案例、服务模式的，提升服务的品牌意识，从呈现成效的角度做好服务痕迹资料的归档。

(2) 建议项目进一步思考目前推行的服务经验、服务策略与新服务模式之间的内在关联性和延续性，从而明确落实的社会服务与社区的特征、社区问题解决的关系。

(九) 家庭服务项目

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目服务覆盖面广，通过个案、小组、社区服务等方式服务兜底人群名册中的 58 人，建档率为 100%。

(2) 喘息服务是项目的服务亮点，目前已形成服务常态化开展。周期内项目同工共完成 18 人次的托管服务，有规范签订托管协议，服务频次逐步增加，服务规范化程度迈进了新台阶。

(3) 项目同工专业能力体现较好，专业作用发挥明显。经查阅资料及访谈一线社工，发现文书总体质量较好，一线社工在具体服务中既能协助服务对象解决具体困难，也能把助人自助的理念灌输在服务策略中，在提升服务对象及家庭解决问题的能力上有一定

的促进作用。项目通过培育互助会等手法促进服务对象团体互助，具有一定的探索性，目前互助会能独立开展服务，是社工专业服务的成效体现。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目进一步理清兜底人群电访（探访）的工作逻辑。项目依托红棉热线、恒常探访等服务动作完成兜底人群的100%服务覆盖，但大部分电访跟进停留在需求调查、情况了解等初级阶段，符合个体需求的跟进事项、议题不明确，连贯性和逻辑性不强，建议要明确电访、探访的质量要求，提高跟进内容与服务对象的分类特征（需求）之间的关联性，明确从了解情况到解决问题的服务要求。困境儿童的跟进要关注困境儿童本人的需求，跟进过程要多了解儿童本人的需求，规避由监护人全数代言而忽视儿童真实诉求的风险。在进行建档及需求评估时，应注意设定短期目标和长期目标，尽量避免使用单一的手法（物资支持、慈善资源链接）回应服务对象长期存在的经济需求，要重视核心问题的解决策略。

(2) 建议项目持续提高个案服务的质量，有分类干预策略和监管。紧急援助类的个案服务宜多关注社工回应其“急难愁盼”关键需求的策略和服务效率，避免仅制定长期目标而忽视短期目标的

实现（C202402-22 彭荷珍 WPJ）。针对服务对象明确的需求要注意服务的时效性，提高回应的速度，避免延误最好的干预时机（202312-17 龙思莹 CJL）。

（3）建议项目不断完善残疾人资源手册和资源类型，一是相关政策的整理还较为局限，建议进一步对残疾类型、年龄进行分类整理政策资源，增加残疾人就业等政策信息；二是志愿手册还应涵盖残疾人互助组织、残疾人专业学会等专业资源，获得资源的途径等。团队需要建立工作台账，明确下一步如何宣传此手册的内容、如何活用此手册。残疾人服务要有新的医疗、康复、护理、养老、职业就业等专业观点进入才能更好地思考并解决该人群社会参与的深层问题，因此建议项目要活用医疗、康复、护理等行业协会的党建资源共建服务。

（十）特色项目——“益家园子”公益慈善项目

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目资源联动和群众动员能力有较大突破，共动员了 18 个合作方，联合行动达 21 次，整合资源折合现金价值 3 万余元，服务覆盖人次达 4000，已具备一定的服务规模和服务影响力。

（2）服务阵地建设有策略、有进展，一是发掘了社区闲置地

三处面积达 1000 余平，通过社区征集改造方案等手法动员群众参与改造两处；二是开发了家庭阳台，并已经实现了亲子志愿家庭家庭阳台种植、主动作为常态化为兜底人群输送蔬菜的服务闭环。

(3) 社工专业作用发挥较好。志愿者队伍培育成效显著，已形成由志愿者主动参与园子维护的氛围，社工起到了较好的推动、促进作用。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下方面需关注：

项目从硬件、软服务到人员参与都已经形成了较好的服务沉淀。建议项目进一步总结提炼项目实施以来在闲置地的管理、社区环境美化、兜底人群关爱支持等层面的成效，挖掘服务中的痛点、难点，为下一阶段新指标体系中“片区特色服务”做精准的服务规划。

(十一) 特色项目——“环保微行动”项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目以桥源阁社区瘦狗岭山环境保育为服务的切入点，

自 2019 年开展服务至今，通过整合周边资源，创建志愿服务队、开展系列宣传活动等服务手段，有效提升了辖区居民环保意识，营造人人爱护社区环境的良好氛围。

(2) 项目本年度进一步完善服务制度，制作了巡山服务流程、激励制度、队伍马甲、巡山登记套表等，并将已有的制度及表格进行整合，制订成册供志愿者及志愿者骨干学习及参考，使目前的志愿巡山工作更规范、更专业。

(3) 项目宣传效果较好，知晓度及美誉度进一步提升。项目形成多种可视化的宣传产品及周边产品，如水杯、环保袋、钥匙扣等，受到社区居民及志愿者的欢迎；项目同工能够积极投稿，开展服务得到了多个单位媒体的宣传报道；项目积极参与市、区服务评比，荣获天河区优秀志愿项目、优秀案例奖等荣誉。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目进一步拓展合作资源与渠道，逐步完善“生态画廊”“观景台打卡点”等服务设施，总结服务成效，打造环保宣传阵地，使服务留痕，让更多居民了解和珍惜现有环境，引导社区居民坚持环保，爱护环境。

(2) 建议项目志愿团队不断扩大的同时，进一步分层分类做

好志愿者培育工作，完善志愿团队的组织架构，真正实现社区自治。

三、评估等级

经过评估，兴华社工站本次末期评估的等级为：优秀。

四、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5年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，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5年多时间里，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. 建议社工站规范档案的建档、管理与归档工作，依照“一户一档、一人一案”的指标要求，优化建档工作，实现建档全覆盖。规整相关材料，对服务呈现与成效进行总结，通过提炼服务模式、分析典型案例等方式进一步提高资料的价值。及时补充材料，提升服务痕迹管理水平，做好服务痕迹资料的归档工作。

2. 建议社工站持续优化项目服务，注重各项目服务的逻辑性，注重项目活动设计与服务对象需求匹配，聚焦重点及核心问题，以突显服务成效。同时梳理总结现有项目的服务成效，通过对过往服

务经验的提炼总结，发挥其在此后服务模式及服务规划的指引性作用。

3. 建议社工站重视社区基金管理工作，积极培育社区基金，进一步增强社区基金的筹集力度，利用服务品牌的打造与宣传扩大社区基金筹资规模，推进社区社会组织培育工作，并在服务实施的过程中积极孵化培育社区社会组织。

- 附件：1. 兴华街社工服务站指标完成情况统计表
2. 兴华街社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会组织联合会
2024年4月3日



兴华街社工服务站指标完成情况统计表（数据统计起始日期：2023年4月1日至2024年2月29日）

	投入社工人数	电话访问						家庭探访						个案												小组						社区活动									
		完成量		百分比		协议完成数	接案数	百分比	协议接案数	完成量	百分比	协议完成数	接案数	百分比	协议接案数	完成量	百分比	协议完成数	接案数	百分比	协议接案数	完成量	百分比	协议完成数	接案数	百分比	协议接案数	完成量	百分比	协议完成数	接案数	百分比	协议完成数	接案数	百分比	协议完成数	接案数	百分比	协议完成数	接案数	百分比
		完成量	百分比	完成量	百分比																																				
青少年项目	3	500	1925	385%	180	231	128.33%	9	9	100%	7	61	/	9	9	100%	45	46	102%	270	318	117.78%	15	25	166.67%	300	829	276.33%													
长者项目	2	1125	1510	134%	450	659	146.44%	29	29	100%	24	140	/	13	13	100%	65	65	100%	300	606	155.38%	12	28	233.33%	240	1112	463.33%													
家庭项目	2	1000	2387	238.7%	350	478	135.14%	22	22	100%	15	119	/	13	13	100%	65	65	100%	390	617	158.21%	12	15	125%	240	312	130%													
核心项目	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/													
重点项目	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/													
特色项目 环保微行动	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/														
特色项目 益家因子	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/														
合计	14	2625	5842	222.55%	980	1368	139.59%	60	60	100%	46	320	/	35	35	100%	175	176	100.57%	1050	1541	146.76%	108	177	163.89%	2160	20260	937.96%													
社区培育	协议内容		指标要求		完成量	百分比	完成情况	完成百分比	协议内容												指标要求		完成量	百分比	完成情况	完成百分比	所在街道户籍人口约4万人，社工站各项服务，共服务居民60148人次。														
	新登记志愿者数量		150		429	286%			培育社区基金数量												1		1	100%																	
	新培育志愿者骨干数量		33		33	100%			社区基金募资金额												200000		225800	112.90%																	
新培育志愿者队伍数量		2		3	150%			社会资源链接金额 (社工站自主链接)												500000		441300	88.26%																		

附件2

天河区兴华街社工服务站工作人员情况统计表

承办机构名称: 广州市北斗星社会工作服务中心

协议时间: 2023年4月1日至2024年3月31日

类型	服务项目及人员岗位	序号	姓名	入职时间	合同期限	2023年												备注							
						1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月								
						人员到	工单发	人员到	工单发	人员到	工单发	人员到	工单发	人员到	工单发	人员到	工单发	人员到	工单发	人员到	工单发	人员到	工单发		
						包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	包	
社会工作 专业人员	中心主任	1	彭玉峰	2018.11.12	2022.11.12-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	中心副主任	2	梁晶品	2015.9.1	2015.9.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	中心副主任	3	刘玉力	2015.9.1	2019.9.1-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	党建与社区发展领域助理主任	4	廖嘉萍	2019.4.1	2023.4.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	长者与特色领域助理主任	5	伍社光	2019.7.9	2022.7.9-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	青少年领域助理主任	6	蔡本洁	2017.11.22	2022.11.22-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	家庭与特色领域助理主任	7	周秀娟	2019.7.1	2022.6.26-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	党建与社区发展领域一线社工	8	彭瑞珍	2019.7.29	2023.7.29-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	党建与社区发展领域一线社工	9	庄露婷	2021.5.20	2023.5.20-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	党建与社区发展领域一线社工	10	王碧梅	2021.12.14	2022.12.14-2024.12.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	长者与特色领域一线社工	11	何静斌	2022.7.7	2022.7.7-2025.7.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	长者与特色领域一线社工	12	王碧秀	2021.12.10	2022.12.10-2024.12.9	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	长者与特色领域一线社工	13	李慧怡	2023.7.5	2023.7.5-2024.7.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	长者与特色领域一线社工	14	陈晋南	2015.9.14	2019.9.14-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	青少年领域一线社工	15	潘丽怡	2016.4.5	2020.4.5-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	青少年领域一线社工	16	李凤梨	2018.6.5	2022.8.17-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	家庭与特色领域一线社工	17	曾子健	2021.2.18	2023.5.18-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	家庭与特色领域一线社工	18	曾凤清	2022.9.14	2023.9.14-2025.9.13	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
小计						12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
社会工作 相关专业 人员	青少年领域 社工	19	曾冰怡	2023.7.3	2023.7.3-2024.7.2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	小计						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
以上合计						12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
服务专业化岗位岗率						85.71%																			

类型	服务项目及人员岗位	序号	姓名	入职时间	合同期限	2023年4月		2023年5月		2023年6月		2023年7月		2023年8月		2023年9月		2023年10月		2023年11月		2023年12月		2024年1月		2024年2月		备注			
						人员到社包	工费包	人员到社包	工费包	人员到社包	工费包	人员到社包	工费包	人员到社包	工费包	人员到社包	工费包	人员到社包	工费包	人员到社包	工费包	人员到社包	工费包	人员到社包	工费包	人员到社包	工费包		人员到社包	工费包	人员到社包
其他人员 (行政、后勤等)	常建与社区党群服务中心 社工助理	20	潘光	2023.7.17	2023.7.17-2024.7.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日起 持有社上证		
	长者与特色领域社工 助理	21	王明秀	2021.12.10	2022.12.10-2024.12.9	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月30日 离职		
	长者与特色领域社工 助理	22	卢碧鸿	2020.9.14	2022.9.14-2024.9.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月1日调任 机构其他岗位	
	青少年领域社工助理	23	黄美琪	2022.8.11	2022.8.11-2023.8.10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日起 持有社上证	
	家庭与特色领域社工 助理	24	曹凤清	2022.9.14	2022.9.14-2023.9.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年7月7日 离职	
	家庭与特色领域社工 助理	25	龙思雯	2023.2.15	2024.2.15-2025.2.14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日起 持有社上证	
	行政人员	26	杨紫茵	2020.7.21	2022.7.21-2024.7.20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日起 持有社上证	
	行政人员	27	黎娜	2019.3.11	2023.3.11-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日起 持有社上证	
	行政人员	28	李亚强	2023.7.11	2023.7.11-2024.7.10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日起 持有社上证	
	行政辅助	29	高月兰	2018.11.5	2023.11.5-2025.11.4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日起 持有社上证	
	行政辅助	30	陈华添	2018.12.11	2021.12.11-2023.12.10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年6月11日起 持有社上证	
	小计						9	8	9	9	6	5	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	总计						21	20	21	21	20	19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	21.5	21	21.5	21	21