

2023—2024 年度天河区沙东街社工服务站 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：广州市天河区沙东街道办事处

项目承办方：广州市天河区启智社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 1 月 15 日



2023—2024 年度天河区沙东街社工服务站 末期评估报告

沙东街社工服务站（简称沙东街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对沙东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 名工作人员对沙东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。沙东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 1 月 15 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沙东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，对沙东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

沙东街社工站结合《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

评估小组对沙东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，对沙东街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据沙东街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成沙东街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及沙东街社工站，并由沙东街社工站转发给沙东街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、沙东街道办事处、沙东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沙东街道办事处和沙东街社工站。

（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

沙东街社工站位于广州市天河区广州大道北范屋路 147 号富力大厦首层，辖内共有 6 个社区，划分为 2 个服务片区。于 2016 年 1 月开始，由广州市天河区启智社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 12 月 31 日，社工站配备社工 20 名，其中持证社工 19 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 14 名），非持证社工 1 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 1 月 30 日至 2025 年 1 月 29 日。评估统计时间为 2024 年 1 月 30 日至 2024 年 12 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3247 个，入户探访 1518 个，分别完成协议指标量的 175.51%、214.1%；咨询个案结案 65 个，完成协议指标量的 112.07%；专业个案接案 103 个，完成协议指标量的 101.98%，服务 573 节，结案 91 个；完成小组 36 个，181 节，服务 1939 人次，分别完成协议指标量的 100%、100.56%和 598.46%；完成大型社区活动 24 次，服务 3517 人次，分别完成协议指标量的 171.43%、251.21%；完成中小型社区活动 43 次，服务 2038 人次，分别完成协议指标量的 122.86%、291.14%；新登记志愿者 230 名，

培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 4 支，分别完成协议指标量的 230%、100%和 133.33%。（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，沙东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）人员配置和管理方面，社工站协议要求配备社工 20 人，评估期内社工站实际配备 20 人，其中配备持证社工 19 人（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 14 名），持证比例为 95%。社工站全职人员应到 220 人次，实到 223 人次，持证社工应到 110 人次到岗 192 人次，非持证社工实到 31 人次，配备从业两年以上社工 15 人，占比 75%；社工持续在岗 17 人，稳岗率 85%。社工继续教育培训时数评估进度要求完成 1320 小时，实际完成时数 1831.61 小时，达标率 138.76%，社工站实际参与培训共计 588 人次。社工各项合同、转岗、调岗材料齐全。

(2) 社工站建立了基本的服务制度并落实，其中专业规范管理较详细具体，形成了具体的指引操作步骤，社工站能进行定期的内部质量检测并及时进行反思和反馈。在专业价值、伦理规范和服务对象权益保障方向，社工站已建立了相关制度，开展学习、考核，保障员工及服务对象的权益。在消防安全、突发事件应急介入等事项上有制度指引，组织开展了培训和演练，并关注到服务对象外出的安全责任监督。

(3) 社工宣传渠道多样，社工站周边有路标指引，网络地图信息清晰可查，方便服务对象定位和到访机构，能通过宣传墙、公众号、季刊、宣传单等多样化方式宣传，服务覆盖辖内 6 个社区，本年度获得媒体报道 60 次（其中省级 1 次，市级 33 次），并制作小册子 1 部、刊物 3 期、文化产品 3 款、小视频 30 个、访谈视频 1 个，宣传成效明显。

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) 建议完善人员档案细节，合同中未注明工资薪酬等情况，建议检查并补充。另外，建议及时将产假等证明等材料放入人员档案存档。

(2) 建议完善继续教育登记工作，清晰仔细地进行记录、更好地做好相关台帐的整理。

(3) 服务规范方面，建议加强个案工作流程的监控，如需明确从接案、预估到正式开案的节次计算。同时，建议加强对督导文书签注的规范管理，社工要及时回应督导意见并做好后续实务中的改进，体现督导的成效。同时，建议社工提升对个案开展过程的专业性把控，留意个案目标与介入计划的契合性，以保证高质量地完成个案。

(4) 建议进一步关注同工成长计划制定后的执行和跟进工作，以便同工更清晰自身职业发展路径，推动同工个人成长。

(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：范屋社区、陶庄社区、天平架社区

① 社工共为 148 户 170 人建立档案，建档率达 100%，其中范屋社区应建档 42 户 48 人，实际建档 42 份；陶庄社区应建档 54 户 61 人，实际建档 54 份；天平架社区应建档 52 户 61 人，实际建档

52 份。社工通过构建动态数据库、充分发挥“双工联动”优势、积极链接多方资源，为困难群众和特殊群体提供了经济物资支持，有效保障和改善了困难群众和特殊群体的生活状况，显著增强了困难群众和特殊群体的社会支持网络。

②在困难群众和特殊群体服务领域，社工能够精准聚焦服务群体需求，开展有针对性的专项服务，如聚焦困境儿童学习需求推出“一平米学习空间改造计划”，联动居委、志愿者及学校等多方力量，广泛宣传推广项目。服务流程较为严谨规范，从服务对象申请、社工上门实地评估测量，到制定改造方案、匹配慈善资源，再到全程跟踪改造效果，环环相扣，确保项目精准落地。该计划在一片区成功帮助了 10 名家庭困难儿童改善居家学习空间，本年度还获得天河区慈善会 2 万元慈善资金资助，服务不仅获得服务对象的高度认可，还获得《广州日报》等媒体报道。

③社工针对中期评估意见的整改情况良好，尤其是紧密结合上半服务周期的服务经验，用心制作社区问题清单，分析解决问题的方法及建议，为后续服务的持续推动提供实践指引。与中期评估相比，对社区问题的剖析工作有明显进步，值得肯定。

(2) 二片区 1，该片区范围包括：天河山庄社区、沙和社区

①天河山庄社区、沙和社区两个社工点能够按要求向 17 类困难群众和特殊群体提供服务，做到全覆盖建档和服务，其中天河山

庄社区共有 17 类困难群众和特殊群体 17 户 18 人,含 11 名残疾人,7 名空巢长者,其中 3 名残疾人已搬离辖区。沙和社区共有 17 类困难群众和特殊群体 82 户 102 人,含残疾人 67 人,低保 18 人,特困 2 人,计生特殊老人及空巢长者 19 人,独居孤寡长者 6 人。社工能够对在册的 17 类困难群众和特殊群体做到“一户一档,一人一案”,并每月进行跟进,服务情况良好。

②社工能深入社区掌握社区情况,通过居民访谈、居委访谈以及走访等多种形式了解与把握社区情况,并以此作为依据完善《服务对象分布图》《社区问题图》以及《社区资源图》。在图表上能够较为清晰地呈现社区的具体问题、问题发生地和社区内可用的人力、空间、功能单位等资源,能够更为清晰呈现社工点所要面临的社区问题及可用资源,有助于分析服务策略与制定服务目标。同时,社工通过表格的形式罗列出具体的社区问题清单,进一步明确社区现存的问题。

③社工能够结合社区实际情况,协助解决社区问题。沙和社区过往是工厂和单位宿舍,楼房老旧,楼龄较高,目前仅有小部分楼房有加装电梯的条件,因此衍生出为老旧楼房安装楼道扶手的子项目,以提高居民的出行便利与安全。社工能够发挥“五社”联动机制,协同社区有关单位联动慈善企业、社区居民推进楼道扶手安装,共完成 9 栋老旧楼房的扶手安装,惠及超过 100 户居民。在天河山

庄社区，社工能够协同社区、联动居民志愿者队伍共同参与到电动车安全使用、消防安全、垃圾分类等多项社区治理工作中。

④社工注重居民志愿者培育发展，搭建志愿者发挥功能的平台。天河山庄社工点持续培育发展了2支居民志愿者队伍，分别为天河山庄善乐志愿者服务队、善悦青少年志愿服务队，共有志愿者约40人。社工着重对志愿者队伍进行了强化培训，激发志愿骨干对新培育志愿者和青少年志愿者进行“以老带新”的主题培训，例如开展青少年助老探访培训、入户宣传技巧培训、志愿者领导力培训等。社工还鼓励引导志愿者参与到人居环境改善与美化的具体服务，向社区提供环境清洁美化、垃圾分类指引、民生政策宣传、弱势群体入户探访、电动车停放与安全使用教育等多项服务，志愿服务参与积极性高，社区互帮互助氛围浓厚。

（3）二片区2，该片区范围包括：濂泉社区

①社工能够完成困难群众和特殊群体的建档工作，濂泉社区应建档93户103人，已建建档93份，建档质量较高，档案中服务对象的家庭服务信息完整，各类探访电访记录、个案记录详细，各类服务文书审批意见详细，一手佐证材料丰富详实。

②社工能够完成针对困难群众和特殊群体的探访、电访和个案等指标，基本能够回应服务对象“急、难、愁、盼”的生活问题，部分个案的服务成效较为突出，并初步整理出相关典型案例，展现

了个案服务成效。

③社工团队能够根据中期评估意见，下沉社区，充分整合已有的闲置场地资源，运用“五社联动”工作机制，共同打造并充分运用社区公共空间，发挥丰富居民娱乐生活、促进社区共融、社区教育、社区社会组织培育等功能作用，能够结合社区治理与人群服务，探索“沙东街朝夕和美空间营造计划”等特色品牌服务项目。

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：范屋社区、陶庄社区、天平架社区

①建议继续优化社区“三图”绘制，例如《社区资产地图》，可以在确认社区资产情况分布后，深入对社区资产进行细致筛选与甄别，精准挖掘资产的核心作用与潜在价值，从而最大化实现资产效能；“一米菜园”闲置空间的创新利用方面，可以尝试打造为慈善教育基地，形成社区资产优化利用的示范，从而进一步推广与深化。社工可以思考和探索更多类似模式，充分盘活社区闲置资源，为社区发展注入新活力。

②建议继续提高可视化手册的严谨性。可视化手册作为重要的

教育传播工具，其规范性与准确度至关重要。目前部分手册存在信息输出不精准的问题，易引发误导。例如《长者居家安全手册》中，文字内容强调长者通过锻炼提升肌力，配图为小朋友轮滑运动图片，適切度不足；又如文字指出长者应使用带扶手的椅子，配图椅子虽有扶手，但扶手过短，长者使用依然存在安全隐患。建议全面梳理手册内容，精准匹配图片与文字，确保信息传达准确无误，切实发挥手册的教育引导作用。

③建议进一步提升服务质量和专业性。一是活动计划书除了明确当次活动的服务对象，还应在背景部分精准描述该活动旨在解决的问题或满足的需求，目标描述要紧密呼应年度计划的需求调研结果，与年度目标保持高度一致。活动流程安排表中的内容描述应更加详尽具体，清晰呈现活动内容与活动目标之间的紧密关联，使活动开展更具针对性与逻辑性，为活动顺利推进提供清晰指引。二是活动记录和总结环节需注重细化对服务对象参与情况和成长情况的描述，全方位呈现社工在活动中的专业手法运用情况。通过详实记录服务对象在活动中的点滴变化，深入剖析社工专业技巧的运用成效，为后续服务优化与专业成长积累宝贵经验。三是活动成效评估不仅收集活动满意度和主观反馈，应进一步拓展评估维度，分析对服务对象的知识、态度、行为、技能、状态等方面的改善情况，借助试卷、行为观察记录、心理量表等更加客观、科学的评估工具

进行全面、深入评价。通过多元化的评估手段，精准衡量活动实际成效，为服务的持续改进提供有力的数据支撑。

（2）二片区 1，该片区范围包括：天河山庄社区、沙和社区

①建议社工在把握社区存在问题基础上找准服务的目标，推动社区核心问题解决。例如沙和社区，由于该小区多为工厂（单位）宿舍，单位改制后小区交回地方管理，而多数小区或楼栋缺乏物业管理和社区无暇管理的情况下，许多小区治理问题未能得到解决。社工通过楼道扶手安装服务以及在社区开展一系列康乐便民类服务，有助于在过程中建立与社区居民的关系、发现社区热心成员。但沙和社区最核心的问题在于自身主体意识的薄弱、对单位/社区的依赖导致的小区问题未能得到解决并衍生关系矛盾。社工需要思考如何继续通过服务推动核心问题的解决，建议社工点人员在提供服务过程中需要加强对社区内生力量的挖掘培育，依托议事协商机制建立共商共治平台，促进小区治理问题的解决从而缓解关系矛盾，推动社区正向发展。

②建议进一步加强对志愿骨干在议事协商与问题解决方面的能力，发挥组织力量促进小区治理成效。社区中许多现存的治理问题如电动车的停放、电梯安装等，志愿者能够在社区与社工的带领下积极参与，发挥重要作用。同时，建议关注志愿者及队伍在问题解决与小区治理方面意识与能力的强化，除了日常的协助工作外，

培养志愿者（特别是骨干志愿者）具备治理相关的知识与技巧，运用现有的协商共治平台，围绕社区存在的问题和群体的需求，将志愿者所需能力与社区需求相匹配，以此促进培育目标的搭建，并推动志愿者真正参与到治理体系中。例如针对社区中长者较多、对智能手机使用不便的情况，如何发挥志愿者队伍的力量提高受惠长者的覆盖面；又如针对电动车的停放，除了口头的劝说外，志愿者还可以设想出更多的策略方法进行解决等，均要求志愿者具备更多的治理意识与能力。

③建议社工加强对个案的需求分析及介入的针对性，更为体现社工专业价值。在抽查社工点所开的个案文书中，发现存有对于开案标准较为模糊、对案主情况与需求分析不够明确具体、介入策略与步骤不够紧扣目标等情况。例如针对出现低落情绪遭遇丧偶的服务对象，在文书中未能体现出社工对服务对象情绪状态的进一步评估，服务对象所处的各个系统具体情况的分析不足，跟进过程以入户探访、电话探访了解案主近期情况为主，未能更好体现出个案工作介入过程，对理论的运用相对有限。建议社工加强对个案开案标准的把握，对于有需求的案主需进行更全面的评估，共同商议个案目标并推动个案计划实施。

（3）二片区 2，该片区范围包括：濂泉社区

①建议社工加强在社会工作（尤其是个案工作）相关理论选取

及运用的恰当性。例如在一位退休医生案主的个案介入中，针对他因患病与残疾而不能继续从医所产生的心情烦闷，充满无力感等问题，社工在计划书中采用了心理社会模式和任务中心模式。但是在个案介入的实际过程中，社工运用更多的是叙事治疗或寻解治疗理论的做法，例如引导案主分享回顾其过去从医的经历及发挥他的医学专长，以重塑生命的意义。同时，针对这位案主家里杂物堆积严重，影响日常进出的问题，虽然可以像计划所说运用任务中心模式，但是社会工作者在实际介入中并没有充分体现任务中心模式的核心要义。因此需要加强社会工作相关理论模式的学习和运用，从而进一步提升个案介入的专业性及成效。

②建议社工关注政策宣传的实际成效跟踪评估和展示。政策宣传既要关心政策的知晓度，也要跟踪评估政策宣传转化为政策申请行为的转化率问题。建议在政策宣传结束后，可以跟踪评估统计接受了政策宣传的服务对象或居民后续在相关政策申请中的相关数据，评估了解政策宣传的实际效果，彰显相关服务的成效。

③社区公共空间打造方面，建议社工进一步深化对社区公共空间打造的相关理念、概念和策略方法的学习和运用，建议可以从促进社会关系、社区参与和社区发展等方向进一步深化社区公共空间打造和使用，并“以点带面”发挥其辐射效应，或发展打造更多的社区公共空间。

（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）截至 2024 年 12 月 30 日，社工站培育了 2 个社区社会组织已在街道备案登记。社会组织培育档案整理较为完整，具有培育评估表、培育计划表、过程记录表和备案申请表等材料。社工站新登记 230 个志愿者、新培育 20 名志愿者骨干、新培育两支志愿者队伍和维系活跃十支志愿者队伍，各项培育指标符合评估进度要求。

（2）社工站各种培育的流程清晰，“培育计划—培育过程记录—培育总结”等阶段材料丰富，文书有内部督导针对培育工作的意见指导。同时，社工结合上次评估意见，在材料当中增加志愿者签到、志愿队伍花名册和志愿活动图片等内容。同时，社工站尝试开展了特色的志愿服务，汇总了乐友编织志愿服务队的活动开展情况和数据，还邀请志愿者拍摄了参与公益的个人心得的服务视频，值得肯定。

（3）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电访，受访服务对象总体满意度为 94.59%，大部分服务对象对社工的服务态度、服务内容感到满意，表示有到过社工站做义工。

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）建议社工站加强志愿培育材料的整理，完善材料的细节。第一，活跃志愿者队伍的年中总结、年终总结缺少落款，未明确总结的时间。第二，濂泉社区朝夕互助志愿团队的目录未勾选，有一份签到表头存在错误，社区善悦青少年志愿服务队材料中缺失目录。第三，各活跃志愿队封面的站点名称不统一。

（2）建议社工站加强志愿培训的情况汇总和资料整理，可以汇总培训有关的服务数据、服务情况，形成单独的志愿培训材料档案，突出志愿培训的工作努力。

（3）在满意度调查过程中，有 1 个居民希望多点关心和探望，有 1 人表示填写微心愿没被理会，病后听力障碍希望申请一个助听器，后续社工可以根据服务对象的实际情况继续跟进，确保给予充

分的关心和支持。

（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）社工站党支部目前有 5 名党员，其中 2 名党员为党员社工。社工站党支部日常常态化制度化落实“三会一课”“第一议题”等学习教育，按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务。此外，积极参与街党组织 2024 年天河区“百万党员进党校”活动培训示范班等活动，开展学习贯彻党的二十届三中全会精神专业党课学习等活动共计 15 次。本年度社工站党支部与 18 个基层党组织合作共建，充分整合党建资源，通过“三心（红护心康，红护心安、红护心暖）为民”独居孤寡帮扶党建项目，落实扶贫帮困和社区治理的各项工作。

（2）社工站重视中期评估后的整改工作，进一步优化了“红棉守护”热线的基本台账。目前在制定“红棉守护”热线服务管理制度的基础上，分开整理了“红棉守护”热线的“平时”台账和“战时”台账。本周“红棉守护”热线通话总量为 5049 次，其中呼入总量为 347 次，接听率为 60.08%，外呼量为 4702 次，接听率为

61.3%。

(3) 社工站开展了总结提炼特色亮点和疑难案例的撰写。社工站总结了“一米”书桌居家学习空间改造项目、老旧楼宇楼道扶手增设项目、三安项目和沙东街“三有快乐学堂”项目等特色亮点，同时“一米菜园”作为疑难案例进行总结。

(4) 社工站进一步优化“五社联动”，落实社区公益仓项目和沙东街儿童友好公共空间营造项目等，富有成效。社工站资源整合有成效，本周周期自主链接社会资源（资金、物资）折算价值 58.09 万元，培育社区社会组织合共 82 个，其中本周周期新培育 2 个，合共开展活动 109 场次。开展志愿者活动近 300 场，服务时数达到 5623.07 小时，服务 24826 人次，拥有“乐友”编织志愿服务队等多个志愿服务项目。

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) 建议社工站党支部内部进行必要的分工工作，更多地让党员社工参与党支部的各项工作，注意按规定开展主题党日活动，整理好相关的资料。对于长期存在共建合作的党组织，社工站党支部要注意进一步深化共建合作工作，力争共建合作一年上一台阶，

打造党建项目的特色亮点。

(2) 建议社工进一步优化特色亮点打造以及疑难案例总结，要注意在项目实施过程中融入更多社工“助人自助”的理念，更好地做好社区培育工作。如目前“一米菜园”相关资料有待完善，虽然保留有不同类型社区居民参与的照片，但是其中的议事过程，议事规则的制定等相关的资料较少；又如其中老旧楼宇楼道扶手增设项目，在相关的服务记录中更多看到社工的主动性，居民的主动性以及对居民、居民组织等的培育过程的资料较少。

(3) 建议社工站进一步完善和优化“五社联动”的服务项目。目前“五社”各个板块初见成效，社工站后续需要关注如何在一个具体的项目中实现“五社联动”，利用“五社联动”提升项目实施成效，不断优化思路。最后，社工需要注意活化目前现存的社区社会组织。

(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) 在党建引领下，能够围绕“一老一小”开展多类型服务，并且形成品牌亮点服务。

(2) 运用“五社联动”方式，让困难群众和特殊群体受益，实现 17 类困难群众和特殊群体建档跟踪全覆盖。

(3) 社工能够积极配合街道开展相关工作，与街道、社区沟通联系紧密，打造每个社区的服务主题，服务质量较好。

(4) 社工站在志愿服务培育方面成效较好，并且发挥志愿者作用，共同解决社区难题。

2.需要关注的地方

进一步提炼项目成效，形成服务经验，加强经验宣传工作。

(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) 项目持续推进《2024 年社工专业能力提升计划》实施，能够通过配备多名内部督导与“双百”督导合作互补，以督导、培训、实务工作协同、文书指导等方式积极开展各项能力建设活动，并建立健全“内部”共学长效机制，每月常态化开展共学活动，结合本土案例经验，引导社工参与讨论，解决实践中的重点难点议题，目前已开展 10 期。同时，项目探索以本土化专业实务课程开发作为抓手，培养项目社工讲师，推动课程开发。

(2)项目内部建立较为健全的安全管理工作制度和工作机制，并结合实际情况动态修订完善并严格执行，充分发挥机制在项目安全管理“预防、指导、监督”的作用。

(3)项目制定且落实执行《年度宣传计划》，并进行半年和全年总结，宣传渠道多元、内容丰富，在省、市级等有影响力的媒体平台宣传报道服务经验多次，提升了社工站的美誉度。此外，项目还针对社区群体的特点分类梳理资源信息，如《长者服务资源册》，帮助有需要的社区居民更高效、快捷获取政策资源和便民服务，值得肯定。

2.需要关注的地方

建议项目团队及承接机构加强对实务研究的重视，发挥机构及团队骨干专业优势，鼓励和支持团队开展实务研究，培养队伍从“能做”到“能写、能讲”，促进实务经验的梳理与成果产出，积极向有影响力的杂志刊物和宣传平台投稿，拓展项目经验推广的渠道，争取在国家、省、市等各级平台广泛传播经验，进一步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.需进一步聚焦 17 类困难群众和特殊群体兜底保障服务，全

街困特群体基数较小，在实现 100%建档和开展常态化服务基础上，要深入挖掘该群体更深层次的潜在需求，并制定针对性服务计划精准回应，推进兜底保障服务精细化、精准化。

2.需完善社区三图，尤其在社区资源地图方面，需进一步梳理社区资源分布，深入筛选甄别社区资源、精准挖掘社区资源价值，以期与服务对象需求进行有效对接匹配，实现社区资源效能最大化。

3.需进一步提高志愿服务资源与社区需求的匹配程度，关注提升志愿者骨干在议事协商和问题解决方面等方面的能力，有效发挥志愿服务力量推动社区实际问题解决。

4.需进一步发挥好双百督导和内部督导的专业引导作用，指导社工在服务实践中加强服务需求分析评估、服务介入策略运用、服务计划制定和目标回应等，提升社工专业服务质量和水平。

5.抽查社工劳动合同，发现个别社工合同中存在没有注明工资情况，需按照相关法律法规规范员工劳动合同。

6.需进一步协调机构支持，争取在更高级别的媒体平台上推进服务宣传，拓展宣传服务覆盖面，提升项目社会美誉度和社会影响力。

7.根据《广州市双百工程督导工作月报》反馈，沙东街社工站本年度个别月份存在信息公开、安全管理、专业服务方面等问题，目前街道已按要求督促社工站落实自查整改。街道、社工站及承接

机构需切实压实监督管理和运营主体责任，确保社会工作服务安全有序平稳开展。

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。本次沙东街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，沙东街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区沙东街社工服务站在天河区民政局、沙东街道办事处的大力支持下，在广州市天河区启智社会工作服务中心的努力下，已成功运营8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8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，未来沙东街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议强化服务成效的总结与推广工作。社工站应针对已经实施的各项服务进行深入回顾和总结，细致梳理服务开展前、中、后三个阶段的情况，提炼出服务中的优势与不足，以便发挥长处并弥补短板。此外，应致力于将亮点服务转化为品牌项目，将其作为宣传的核心内容，创建独特的记忆点，有助于提升社工站服务的推广效果，增强其影响力。

2.建议社工加强理论学习，进一步提高服务质量与专业性。在日常工作中，社工应当注重对专业理论知识的深入学习和实际应用，特别是在文书撰写和实务操作过程中，要注意理论知识和专业方法是否得到了恰当的运用，一方面有效地保障服务质量，另一方面确保社工工作的专业性得到充分体现。

3.建议做好各项档案管理工作。首先，对于人员管理的档案材料，必须确保其保存的完整性。其次，在服务相关材料存档的过程中，需要特别注意材料的完整性和规范性。

附件：1.广州市沙东街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市沙东街“双百工程”社工站购买服务项目社工
到岗情况统计表

广州市社会组织联合会

2025年1月23日

