

2023—2024 年度天河区猎德街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区猎德街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 2 月 21 日

2023—2024 年度天河区猎德街社工服务站 中期评估报告

猎德街社工服务站（简称猎德街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对猎德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 名工作人员对猎德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。猎德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、中期评估背景

2025 年 2 月 21 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猎德街社工站展开了中期评估工作。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，对猎德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

猎德街社工站结合《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

评估小组对猎德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，对猎德街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据猎德街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成猎德街社工站中期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及猎德街社工站，并由猎德街社工站转发给猎德街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合天河区民政局、猎德街道办事处、猎德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猎德街道办事处和猎德街社工站。

（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

猎德街社工站位于天河区平月路南国一街 11 号二楼，辖内共有 7 个社区，划分为 2 个服务片区。于 2012 年 7 月开始，由广州市中大社工服务中心负责运营。

截至 2025 年 1 月 31 日，社工站配备社工 20 名，其中持证社工 15 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 9 名），非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 8 月 16 日至 2025 年 8 月 15 日，评估统计时间为 2024 年 8 月 16 日至 2025 年 1 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1952 个，入户探访 482 个，分别完成协议指标量的 86.76%、60.25%；专业个案接案 66 个，服务 297 节，分别完成协议指标量的 66%和 99%，结案 59 个；完成小组 18 个，90 节，服务 632 人次，分别完成协议指标量的 51.43%、85.71%和 197.5%；完成社区活动 46 次，服务 6148 人次，分别完成协议指标量的 200%和 614.8%；新登记志愿者 50 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 50%、50%和 50%。

（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，猎德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，项目协议要求配备社工 20 人，评估周期内实际配备社工 20 人，其中持证社工 15 人，含助理社工师 9 人，中级社工师 6 人，持证社工占协议配备社工（20 人）比例为 75%；社工到岗情况方面，社工到岗应到 110 人次，实到 110 人次，其中持证社工到岗 82 人次，非持证社工到岗 28 人次，从业两年以上社工 15 人，占总社工人数（20 人）的比例为 75%；持续在岗社工 19 人，稳岗率为 95%。社工站负责人满足从业资格及从业经验相关要求。在继续教育方面，社工站社工参与培训累计时长为 768.5 小时，满足中期评估所规定的培训时数要求（660 小时）。社工的各项资质证明、合同、转岗及调岗材料均完备齐全。

（2）社工站重视专业服务规范化建设，现已建立了完善的专业服务流程体系及工作指引，建立健全各项保障制度及工作指引，实行制度上墙公示制度，确保信息公开透明。同时，社工站设立制

度动态更新机制，做到定期更新与完善，切实保障制度具备时效性与适用性，有力地引导社工开展专业服务、恪守专业价值规范。此外，社工站还定期组织共学、培训、考核等活动，切实保障社工及服务对象的合法权益。特别是在应对诸如自杀、家暴、性侵害等突发危机事件方面，应急指引操作流程清晰，预警防范意识强烈。

（3）社工站运用多元化宣传手段推广社工服务，构建“线上+线下”立体化宣传矩阵。依托新媒体平台开展宣传推广工作，致力于提升社工服务的影响力，扩大服务覆盖面。在宣传成效方面，社工站积极于各类媒体平台推广服务经验。截至 2025 年 1 月 31 日，累计在国家级、省级、市级等主流媒体平台发布宣传报道 52 篇次。同时，精心制作多样化宣传手册、宣传视频等宣传品，以提升宣传效果。

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）建议社工站进一步强化人员管理信息的精准度。经核查发现，存在部分问题：其一，有 1 份合同缺失岗位异动说明；其二，1 名社工的合同期限登记有误；其三，在抽查中，1 名社工的继续教育登记记录存在偏差。建议社工在台账整理工作中，加强信息核

对与完善，确保人员配备情况符合评估要求。

（2）社工在专业规范性方面仍存在进一步提升的空间。具体而言，需加强兜底对象建档信息的完整性与精准性（如档案编号 LDSW-HH-00*），强化对需求的回应与评估工作。在大型活动组织方面，活动方案的撰写时间与审批时间应紧密贴合服务流程，以此降低服务开展过程中突发状况的风险（参考活动编号 2024/S/A/*8、2024/S/A/*5）。此外，建议增强督导、副站长审批文书的有效性（可参考编号 2024/M/0*相关情况），避免仅作“阅”“同意计划”等简单批示。同时，建议社工严格把控个案开案标准，重点聚焦于有深度需求的个案。

（3）建议社工站健全考核评价机制，完善针对服务对象权益保障知识的考核体系，制定科学合理的考核标准，充分激发社工学习的内驱力与积极性。同时，建议社工站深化满意度调查内容，强化调查结果的运用效能。在现有量化统计的基础上，增设服务对象具体意见、建议等信息的登记环节，建立完善的服务反馈档案，以便更具针对性地优化服务措施，提升服务精准度。

（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：南国花园社区、华海社区、广粤国际社区和誉城苑社区

①片区一全面摸清 17 类困难群众和特殊群体的底数，实现 100%覆盖建档，严格落实“一户一档，一人一案”的要求，建档资料详实且清晰。其中，南国花园社区应建档 28 人，实际完成建档 28 人；华海社区应建档 34 人，实际完成建档 34 人；广粤国际社区应建档 4 人，实际完成建档 4 人；誉城苑社区应建档 68 人，实际完成建档 68 人。片区累计应建档 134 人，实际完成建档 134 人。片区社工针对各类困难群众和特殊群体开展分层分类评估工作，依据服务等级，定期以探访、电访等形式对建档对象进行评检回访，并定期总结服务情况。

②片区一深入调研服务对象需求，紧密结合困难群众和特殊群体的实际需求，精准匹配相应服务。其中，南国花园社区开展个案 15 个，跟进服务 66 节；华海社区开展个案 2 个，跟进服务 10 节；誉城苑社区开展个案 14 个，跟进服务 63 节。片区社工通过个案服务、资源整合等多元化方式，积极调动多方主体参与，针对有需要的群体开展居家安全改造、生活物资对接、陪同就诊、法律资源对接等服务，有效缓解了服务对象面临的临时性困难，充分满足了困难群众和特殊群体的个性化需求，服务内容涵盖资源匹配、情绪支

持、能力提升等多个方面。

③片区一的需求调研思路清晰，调研资料较为完整详细，调研方法形式丰富，包括问卷调研、居委代表和志愿者骨干的个别访谈、焦点小组、过往服务资料分析等；聚焦对残疾人士开展的问卷调研，分别从自理能力、社交能力、情绪调节能力等维度进行深入调查，有效掌握兜底对象的实际需求和共性需求——政策需求、心理支持、健康和居住环境、社会支持等。

④青少年猎德文化小组和社区治理参与小组体现了社工在服务开展过程中的系统服务思维，两个小组的开展旨在回应片区文化融合和社区安全治理的双重需求。期待社工能够持续深化这两个小组的社区服务功能，继续在社区开展相关的活动或小组，进一步聚焦在社区问题的实际解决和文化融合的成效提升。

（2）片区二，该片区范围包括：猎德社区、利民社区和远洋明珠社区

①片区较好地完成兜底民生工作的主要任务，搭建起“12356”兜底民生服务体系。针对 179 名困难群众和特殊群体，实现了全覆盖建档。其中，猎德社区应建档 124 人，实际完成建档 124 人；利民社区应建档 22 人，实际完成建档 22 人；远洋明珠社区应建档 33 人，实际完成建档 33 人。片区严格落实“一人一档，一户一案”要求，对服务对象实施分类跟进。在本评估周期内，片区累计开展

探访 160 人次、电访 741 人次。社工能够及时响应在探访和电访过程中发掘的服务需求。

②猎德社区的个案工作开展成效扎实。该社区针对 29 名服务对象实施了个案服务，借助精细化服务满足服务对象的个性化需求。其中，资源链接类个案开展 21 个，情绪支持类个案开展 3 个，政策普及类个案开展 3 个，能力提升类个案开展 2 个。

③围绕社工站总体规划，助力“五好”公卫建设，片区二开展了“善健猎德”公卫倡导项目。在药师节、重阳节等节日期间，积极整合社区卫生服务中心、眼科医院、口腔医院等医疗资源，开展讲座、义诊、康复理疗、空腹检查等健康宣教与健康守护活动，有效提升了居民的健康意识。

④围绕社工站总体规划，助力构建猎德“大慈善格局”。片区二通过开展“善德益百分”品牌活动，完善“公益合伙人”制度，积极挖掘和动员社区公益慈善商企等资源，开展了全民公益马拉松以及 99 公益日等 9 场“节庆日公益集市”系列活动，吸引了 2000 多名居民参与，募集资金 9000 余元。本年度新增了 19 个“公益合伙人”。

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）片区一，该片区范围包括：南国花园社区、华海社区、广粤国际社区和誉城苑社区

①建议片区进一步提升服务的整体规划性和逻辑性，增强“项目化”视角，为服务品牌亮点打造夯实基础。当前的服务设计呈现多元化态势，涵盖长者健康活动、长者歌唱活动、残疾人手工活动、节庆游园活动等，然而现有服务内容存在深度不足、系统性欠缺和持续性薄弱等问题，建议立足本土特色，选取精准切入点，以“项目式”推进服务开展，形成服务体系，强化服务内容的系统性与延续性，避免服务碎片化。同时，积极探索服务形式创新，培育特色服务品牌，切实提升服务效能与影响力。

②建议进一步提升服务对象参与的深度。项目有十余年的扎实服务基础，可在此基础上持续深化核心骨干的参与程度。例如，对于志愿者骨干，部分队伍以简单的活动协助为主，处于较为被动的状态，建议可考虑专题式培育志愿队伍，并形成培育计划，增强志愿队伍的发展动力和粘性。此外，需要进一步优化面向党员志愿者骨干的访谈调研，引导骨干探讨志愿队伍发展的想法和建议，强化“共创”的合作模式。

③服务专业性与档案细节有待进一步提升。以针对残疾人士的手工小组为例，其设定目标为“提升动手能力与社交能力”。建议

在服务记录中，更多关注组员表现及成长情况，在文书中增加关于服务成效的陈述，将重点聚焦于“关注人”，而非单纯关注手工制作过程。此外，部分文书档案需进一步完善。如部分签到表未勾选政治面貌栏；个别活动缺失志愿者签到表；同时，政策宣传资料记录较为简略，对具体宣传的政策内容及效果体现不足。建议进一步强化材料呈现，增强材料的直观性。

④片区一已针对残疾人群体的自理能力、人际和情绪等方面开展了调研工作，然而在服务实施过程中，针对该群体的多层次需求，尚未形成系统化、持续性的服务体系，服务成效有待进一步形成。建议在下半年，片区能够围绕残疾人群体的“人际”和“情绪”两大主题，加强专业小组或社区服务的设计，提升服务质量和总结服务成效。

⑤专业服务方面，片区需关注数据统计及恒常跟进工作的有效性。小组组员的招募标准应进一步明确，不宜笼统界定为社区青少年或社区困境长者，而应紧密围绕小组目标及后续服务设计进行精准设定。目标制定应更加精准、具体且具备可衡量性，涵盖社区问题、年度计划目标以及小组目标等内容。当前个案类型多集中于任务解决、物资链接、微心愿实现等方面，建议社工强化个案挖掘工作，重点聚焦社区中有需求群体在情绪调节、认知改善、能力提升等维度。同时，建议社工加强对个案理论模式的学习，目前所运用

的个案理论模式多为社会支持理论、生态系统理论。

⑥建议片区关注社区问题解决的成效，着力提升社区美誉度，强化具有代表性的疑难案例的提炼工作。当前，多数案例仍局限于日常服务范畴，在问题复杂性、解决难度及示范价值方面，与疑难案例标准存在一定差距。建议在破解重点难点问题的过程中，重视典型案例的总结工作。

（2）片区二，该片区范围包括：猎德社区、利民社区和远洋明珠社区

①建议进一步完善服务需求调研工作。其一，注重完善“社区三图”绘制，运用不同图标标识不同服务对象与社区问题，以此更清晰地展现服务对象和社区问题在社区中的分布状况，强化社区问题地图和服务对象社区分布图的可视化呈现。其二，《社区资源地图》应突出资源属性，重点展示可用于满足服务对象需求、解决社区问题的资源。其三，在需求调研阶段，需留意建立基线数据，针对各类社区问题，对影响人群、人群数量、人群分布、问题严重程度等进行现状阐述，构建数据参照点。例如，针对健康问题，需阐明“谁面临健康问题”“面临何种健康问题”“有多少人面临该问题”“人群分布于何处”等内容。

②建议进一步完善年度服务计划工作。其一，关注年度计划目标描述应契合 SMART 原则。其二，年度计划的服务逻辑需更加清

晰，增强项目活动与年度计划目标的关联性及回应程度。其三，年度计划的内容需更为详实，将服务内容细化为可操作的服务指标，明确围绕特定目标所需开展的个案、小组及社区活动的数量，同时明确各个小组、社区活动的实施时间、地点、负责人等具体信息。

③建议加强服务落实与执行，完善效果评估，打造服务特色亮点。在开展小组、社区活动等服务时，需注意服务目标与年度目标的方向一致；在效果评估时，在收集服务对象主观反馈的基础上，通过知识问答、技能测试、行为观察等较为客观的方式，评估预期的目标是否达成；社工在末期评估阶段需梳理服务逻辑，总结服务成效，归纳出项目经验做法和服务模式，撰写成项目案例或文章。

④建议在条件允许的情况下，进一步探索针对残障群体的专项服务。在新指标体系下，服务困难群众和特殊群体是社工站的主要任务。鉴于猎德街经济状况良好，在困难群众和特殊群体中，低保、低收等群体数量较少，残障群体占比较高。社工站可围绕残障群体开展全面评估，结合自身优势，开展残障群体社会融合服务等专项服务。

（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）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%，总体服务情况较好，部分服务对象表示社工关心到位。

（2）数据统计方面，社工站在本评估周期内培育 1 个社区社会组织，协助猎德街组建街道级社区慈善资金，推动辖内的 7 个社区设立社区慈善基金，同时，社工站利用“i 志愿”“广州公益时间”和“志愿时”平台，累计新登记志愿者 52 名，其中 1 支活跃志愿者队伍的活动场次发布达 140 次。

（3）材料归档方面，在社区慈善基金工作板块，现场材料具备登记表、协议备案和小程序上线的截图，部分用于社区慈善基金设立的身份证复印件注明了用途，多方联动制定了社区慈善基金的工作计划和运营方案，对于管委会的成员架构等信息进行了补充，档案的整理较为规范。

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) 建议社工站在下半年加大力度培育社区志愿力量，挖掘社区志愿者和站内设定其他类型的志愿者骨干，目前，积极型志愿者骨干占比近 90%，可依据志愿服务需求，培育专才型等多元类型的志愿者骨干，以推动其更优质地服务在地社区。经系统后台核查，部分志愿队伍尚未挂靠社工站，建议社工站在日常工作中强化对志愿者队伍的管理。

(2) 建议社工站在下半年度进一步完善社区志愿者培育工作。一方面，在社工站志愿者骨干培育过程中，详实记录对志愿者骨干的评定流程，提升培育过程的完整性；另一方面，进一步完善志愿者骨干考核评价机制，采取多维度、多主体的考核模式，将骨干自评与社工评价有机融合，构建科学合理的综合评价体系。通过强化考核结果运用，建立反馈机制，激发志愿者骨干的内生动力，促进其能力素质持续提升，推动志愿服务队伍朝着专业化、规范化方向建设，实现志愿服务质量、效果及影响力的提升。

(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) 社工站在猎德街党工委的正确领导下，以党支部为服务

堡垒，以 4 名党员社工为服务先锋，聚焦社区需求，与社区、企业党组织共建，助力兜底民生服务。制定了以“三大引领”为路径，以“先锋学堂”“红联筑梦”和“微改·暖家”为抓手的服务思路。开展主题学习 6 场，提升政治觉悟；组织红色活动 9 场，服务 597 人次；与 18 个社区、企业党组织共建，举办党建活动 7 场次；通过党建引领、多方协同、培育队伍、完善机制，实现微心愿微改造 46 个，扎实推进“微改·暖家”活动。党的组织全覆盖和党的工作全覆盖完成情况良好，党建与服务同步关联相互促进，取得了积极显著的成效。

（2）服务设计能够结合猎德街道的现状、辖区内各社区分析、优势及关注点，以“关怀互助社区”建设为目标，搭建“站、片、点”三级服务框架。“站”层面通过“困境帮扶”和“公卫倡导”两大计划，向“片”和“点”贯穿，重在发挥统筹协调管理职能；“片”层面结合两大片区实际，开展“善爱猎德”文化融合和“善暖猎德”社区治理两个计划，开展专项介入，打造特色亮点服务；社工“点”层面围绕“猎德纾困”和“筑爱猎德”，聚焦兜底和残障人士增能服务。层次清晰，方向明确，重点突出，契合街道实际。

（3）目前社工站在三个方面具有成效产出，首先，通过“暖心相伴”“三重保障”举措，确保兜底民生服务实现兜得住、兜得准、兜得好的目标。健全“12356”兜底民生服务机制，对辖区内

288 户共 313 位兜底对象实现全覆盖建档服务；扎实落实“双工联动”机制，实施精准帮扶；开展“党建引领暖新春”活动，筹集 3 万元爱心资源，走访慰问超百户家庭，为困难群众和特殊群体发放 60 份新春大礼包，充分彰显党的关怀。其次，深化“运动+公益”品牌建设，有效激发社区慈善参与热情，累计筹集各类资源，折合价值 39.5 万元，积极打造猎德“社工+慈善+志愿”的大慈善格局，有力助推“五社联动”工作。最后，紧密围绕国际街区建设和“五好”公卫建设重点任务，开展 25 场健康宣教守护活动与 11 场文化交流活动，切实守护居民健康，稳步推进文化体验活动。

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）党建工作方面，一是社工站党支部规范化建设方面还需进一步加强，例如党支部分工尚不明确，组织生活开展频次和重要节点工作仍有缺失，党支部工作机制不够健全执行不够完善；建议社工站依据“两新党组织规范化建设指导标准”强化组织建设，争创党建示范和标杆。二是党组织共建的范围和类别相对于辖区特征而言较少，组织动员能力受限，建议社工站进一步拓宽资源覆盖面。三是共建协议内容偏框架性，有待进一步明确、具体，例如可以将

党员志愿队组建融入共建内容，提高辖区党员志愿服务的规模，扩大党员志愿服务的影响力。四是深化辖区丰富的党建阵地资源与社工服务的结合，社区教育中将优秀传统文化与党建结合的探索仍有提升空间。

（2）《猎德街社区地图》清晰划分出辖区的三种类型，分别为“CBD 商务区、转型社区和高档住宅区”。目前社区类型与片区划分存在不一致的情况，片区设置并非基于行政区域划分，而是为更好地发挥社工服务专业性而设立的概念。建议对片区划分进行优化，使其尽可能与社区类型相匹配，从而在打造片区服务特色亮点时更具针对性。

（3）下沉服务有待进一步强化。在服务策略上，社工站仍需树立以村居社工点服务为基础与重点的理念。建议将各社工点的服务明确聚焦于“困难群众和特殊群体服务”以及“社区问题解决”这两大重点，同时将其与片区特色亮点服务项目作进一步清晰区分。此外，现有的社工服务品牌缺乏在地特色，在品牌创新与维护方面需加以重视。国际街区打造的相关服务呈现出泛化现象，智慧社工站建设成效尚未充分彰显，建议社工站予以重点关注并积极改进。

（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

工作中态度积极，专业化高，人员相对稳定。

2.需要关注的地方

进一步加强对困难群众和特殊群体的个案需求进行分析和精准帮扶。

（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）项目建立了较完整的社工能力提升体系，建立内部督导机制，每位社工制定个人成长计划，通过 SWOT 分析学习需求、设定学习目标，开展“项目大学习”计划，并通过集体大共学、片区小共学、参访交流、自学、督导等举措具体落实。同时，项目能够设立激励机制提升社工成长与专业发展的积极性，值得肯定。

（2）在安全管理方面，项目结合实际情况，持续完善安全管理工作制度和工作机制，尤其是制定了《五社联动工作机制》《宣传管理制度》《红棉守护热线服务机制》《探访机制》及《困难群众和特殊情况兜底服务保障机制》等，优化了服务监测及操作指引，保障各项服务与管理的安全落实。项目自主研发《“三防”工作指

引教案》对社工开展培训，并联动街道城管办相关人员进行实操指导，提升项目社工的安全管理意识及技能。

（3）项目团队通过多种途径宣传项目成果，在国家、省、市级等有影响力的电视、网站、刊物上推广项目工作经验，提升项目知晓度和影响力，值得肯定。

2.需要关注的地方

建议项目持续优化升级社工能力提升体系，结合社工需求，梳理盘点项目团队资源、优势与现有学习内容，形成“需求—目标—计划—执行—成效”的闭环管理，并结合共学活动组织经验，健全共学机制，引导社工全员参与讨论，启发社工梳理实践议题的解决策略，推动产出共学成果，争取打造“内部”共学示范站。

（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.需加强广州市社会工作智慧平台管理和使用，及时有效进行服务对象管理、服务记录审阅、预警管理等信息更新和平台维护。

2.需优化“三图”绘制，进一步完善《猎德街社工站社区资源整合表》，细化社区资源类型、合作意向，提炼社区问题，提升社区治理服务项目计划的精准性。

3.需进一步完善社工站安全、消防、三防管理制度，明确安全生产三防应急处理小组架构、责任人，落实安全责任到岗到人；优化消防安全应急预案演练计划，明确各应急小组人员和流程，提升同工对突发应急状况快速响应能力。

4.需进一步做好服务品牌维护和服务创新探索，梳理优秀服务案例及提炼服务成效亮点，加大专业领域的刊物及学术杂志宣传力度，提高社工站专业服务项目社会影响力。

5.根据《广州市天河区猎德街社工服务站末期财务管理情况评估报告（穗师查 2024—P—136 号）》反馈，社工站人员费用及服务质量保障费未达经费总额 85%的要求，街道针对该问题已上报整改情况。建议购买方、承接机构和社工站加强项目经费的监督管理和规范使用，保证社工站购买服务项目经费使用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。本次猎德街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对猎德街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，猎德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、猎德街道

办事处、猎德街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，猎德街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区猎德街社工服务站在天河区民政局、猎德街道办事处的大力支持下，在广州市中大社工服务中心的努力下，已成功运营12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12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，未来猎德街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站依托项目党支部载体，强化党支部规范化组织建设，建立完善项目党支部工作机制，并且持续加强支部班子建设，明确支部分工责任落实；同时，积极探索、创新和深化党组织共建结对范围和类型，融合党员志愿者力量，带动组织动员能力和资源筹措能力的进一步提升，切实发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

2. 建议社工站加强站内社工的专业学习，深化专业服务开展，确保服务开展专业化、标准化和规范化。一是社区活动开展需贴合



服务流程和指引，注意风险状况防范；二是小组开展需设定合适的组员招募标准，制定精准、可衡量的目标；三是积极探索个案理论模式的学习和运用，扎实做好疑难复杂案例提炼工作。

3. 建议社工站在下半年优化年度服务计划，进一步凸显项目的年度服务逻辑主线，依据年度服务目标细致地铺排服务内容，科学合理地设置专业服务开展数量，并且在实施过程中持续监测服务开展与所设定目标的实际关联度。

附件：1.广州市猎德街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
2.广州市猎德街“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2月26日

