

2024—2025 年度天河区五山街社工服务站 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：广州市天河区五山街道办事处

项目承办方：广州市天河区嘉禧社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 2 月 20 日

2024—2025 年度天河区五山街社工服务站 中期评估报告

五山街社工服务站（简称五山社工站）中期报告，是专业评估人员通过对五山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 名工作人员对五山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。五山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 20 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五山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，对五山社工站的项目管理、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.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

五山街社工站结合《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

评估小组对五山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，对五山街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据五山街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，

形成五山街社工站中期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局、五山街社工站及督导中心，并由五山街社工站转发给五山街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合天河区民政局、五山街街道办事处、五山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五山街道办事处和五山街社工站。

（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（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

五山街社工站位于天河区五山街岳洲路 3 号，辖内共有 13 个社区居委会，共划分为 4 个服务片区。于 2023 年 12 月开始，由广州市天河区嘉禧社会工作服务中心负责运营。

截至 2025 年 1 月 31 日，社工站配备社工 20 名，其中持证社工 16 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 4 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 8 月 15 日至 2025 年 8 月 14 日。评估统计时间为 2024 年 8 月 15 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 6566 个、入户探访 775 个，分别完成协议指标量的 55.83%、96.88%；专业个案接案 29 个，服务 165 节，分别完成协议指标量的 58%、55%，结案 19 个；完成专业小组 20 个，119 节，分别完成协议指标量的 76.92%、76.28%，服务 1180

人次；完成社区活动 60 次，完成协议指标量的 92.31%，服务 4147 人次；新登记志愿者 30 名，培育志愿者骨干 11 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 60%、55%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，五山街社工站各项指标基本完成，在服务进度方面基本把握到位。

（三）项目管理

1.值得肯定的地方

（1）在人员配置方面，社工站的项目协议要求配备 20 人，截至 2025 年 1 月 31 日，社工站在岗社工 20 人，其中持证社工 16 人，含中级社工师 6 人、助理社工师 10 人，持证社工占协议要求配备社工数（20 人）的比例为 80%；从业两年以上社工 13 人，占协议要求配备社工数（20 人）的比例为 65%。社工到岗情况方面，本评估周期内，社工总人数应到 110 人次，实到 113.5 人次；其中，持证社工应到需大于 55 人次，实到 94 人次；非持证社工实到 19.5 人次；持续在岗社工 16 人，稳岗率为 80%。社工站项目负责人持中级社工师资格证，累计从事社工服务与管理 10 年以上，资质和资历符合相关要求。此外，社工站的继续教育和培训时数要求 660 小时，实际培训时数 999.5 小时，完成率为 151.44%。综上，社工站人员配置符合协议和《广州市社工站管理办法》要求，承接机构

依法与社工签订《劳动合同》，依法为其缴纳社保。

（2）在服务管理规范方面，社工站建立项目专业服务流程指引、社工专业规范性管理机制、服务质量监控和审核制度、服务改进制度、服务总结反思整改机制、服务巡查考核管理办法等。同时，社工站设置了意见收集本，并定期开展工作会议和形成服务总结，确保服务质量的持续改进和管理的规范化运行。

（3）在项目宣传方面，社工站完善社工站网络地图信息，确保清晰易查；通过社区走访和入户宣传，提升宣传的精准度；利用村居宣传栏、公众号、微信群聊等线上平台发布信息，扩大宣传覆盖面；同时，社工站结合活动宣传单张和文创产品等线下物料，增强宣传的吸引力和互动性，提升了项目的影响度和参与度。

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）建议加强人员管理工作的规范性。个别社工的《劳动合同》显示其工作地点为其他街道社工站，虽已发布调岗通知，但缺乏社工本人的签名及相关手续作为佐证。为确保工作地点变更的合法性和明确性，建议机构与相关社工签订补充协议，双方就工作地点的变更达成一致，并完善相关手续。

(2) 建议进一步加强服务规范性管理。社工站建立的专业服务流程指引中,其规定与服务质量监控机制和审核机制中的规定存在不一致之处,且文书套表与实际使用情况不符,不利于社工参考和执行,建议对相关文件进行修订和完善,确保内容统一、操作可行。此外,部分专业文书记录缺少签署日期及相关反馈意见,建议全面检查并补充完善,以确保文书的规范性和完整性。同时,现有的专业伦理价值规范实践管理机制仅侧重于伦理规范的介绍,未明确实践管理的具体操作流程及定期评核的方式,且相关考核缺乏明确的时间节点,不利于判断落实情况。建议进一步完善相关机制,以便更好地引导社工遵循伦理价值规范开展工作,提升服务的规范性和专业性。

(3) 建议完善服务对象权益保障制度。该制度在教育培训、考核机制等方面尚未明确具体实施细则,且工作指引与实际落实情况存在一定偏差,可能导致服务对象合法权益保护工作未能完全落实。建议对制度进行细化,补充具体内容,确保工作指引与实际操作一致,切实保障服务对象的合法权益,提升服务质量和规范性。

(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：华工社区、广外艺社区、瘦狗岭社区、东莞庄社区

①片区社工点资料完整，整理规范，目录清晰，建档工作完成率达 100%。各社区应建已建档案情况如下：华工社区 261 户 284 人，广外艺社区 30 户 36 人，瘦狗岭社区 34 户 39 人，东莞庄社区 28 户 31 人。

②社工逐步与社区工作者、社区居民及服务对象建立起信任关系，对社区情况有较深入了解。通过综合运用多种调查方法，各社工点均能撰写内容扎实的调研报告，并制定逻辑清晰的年度工作计划。

③社工能够积极联动各相关部门，善于整合社会慈善资源，有效回应 17 类特殊困难群体需求，切实解决社区问题。例如，在广外艺社区，针对 87 岁独居老人的个案，社工团队成功链接广州市慈善会“安居计划”资源，实施居家微改造及楼栋防跌扶手安装工程。这一举措不仅改善服务对象的居家环境和楼栋公共环境，同时也提升其生活信心，促进邻里关系和谐发展。

（2）二片区，该片区范围包括：茶山社区、岳洲社区、农科院社区

①社工已完成二片区 17 类特殊群体 166 户 184 人的全覆盖建

档及常态化跟进，其中农科院社区 87 户 93 人，岳洲社区 45 户 53 人，茶山社区 34 户 38 人。通过建立“一户一档、一人一案”的档案体系，完善《服务对象家庭信息汇总表》，并深入分析残疾人、特殊困难长者、计生特殊家庭等群体的类型分布、数量特征及服务需求，重点把握残疾人群体的政策认知与非正式资源需求、特殊困难长者的价值认同与情感需求，以及计生家庭的政策支持与就业资源需求等关键维度。

②社工促进居民参与和资源整合，形成特色社区服务模式。制定“友邻互助 绿美同行”主题片区服务计划，通过“暖心互助”为 17 类群体提供情感支持、资源链接等民生保障服务；开展“绿美同行”计划，以绿植园艺为载体推进社区环境美化及示范点建设。其中，“绿野开拓·美化先锋”园艺小组整合 17 类群体、居民、志愿者及高校专业力量，共同参与绿美示范点规划与建设。

③片区在深化社区关系、问题解决及组织培育方面具有成效。社工及居委会工作人员与 17 类困难群众和特殊群体建立紧密联系，服务对象主动求助率有所提升。社工团队在政策咨询、资源对接、情感支持等方面提供支持，典型案例包括协助职场受挫导致抑郁复发的服务对象走出困境。同时，培育与发展绿美园丁志愿服务队，打造“岳悦园”绿美空间并实现可持续维护，扩大了“绿美同行”计划的参与面。

（3）三片区，该片区范围包括：华农社区、汇景社区、白石岗社区

①服务质效提升较明显。社工根据上期评估建议落实整改措施，在兜底服务与文书记录方面的改进较为明显，当前三个社工点实现兜底建档全覆盖，探访、电访频次较上周期均有提升，服务档案完整性得到增强。文书记录中呈现多例转变的服务过程，例如服务对象从拒绝服务到社工入户探访，体现社工通过活动邀约、志愿入户、物资关怀等方式积极构建服务关系的专业实践。

②文化研学服务形成创新模式。本年度社工深化“慈善+研学”服务探索，系统整合社区文化资源与居民文化认知需求，联动志愿者研发社区文化研学路线并尝试嵌入公益慈善机制，助力社区基金的筹措。已开展的两期活动实现居民参与度与满意度双提升，通过服务口碑形成传播效应，为后续服务引流奠定基础。

③资源整合能力持续增强。“乐善五山·绿美同行”公益健步活动成功联动辖区企业投入超3.5万元物资支持，创新采用“摊位体验+打卡历奇”多元互动形式，构建“企业+慈善”协同服务模式，形成示范效应。

（4）四片区，该片区范围包括：高胜社区、粤垦社区、五所社区

①片区完成了覆盖17类困难群众和特殊群体的建档工作，累

计建档 115 户 131 人，其中高胜、粤垦、五所社区分别服务 28 户 35 人、39 户 43 人、48 户 53 人。通过动态分级管理及每月恒常跟进机制，精准评估服务需求并匹配差异化服务方案，尤其针对老年群体居家安全隐患，系统性培育志愿者团队开展入户安全排查、风险检测及宣教服务，形成“建档—评估—干预”闭环管理，有效提升服务对象居家安全系数。

②各社工点立足属地化治理需求，努力实施服务计划，回应治理议题解决：粤垦实施“共美计划”、联动社区居委、华南农业大学的学生志愿者通过墙体彩绘改造公共空间，探索社区环境美化新路径；五所社区聚焦老年防诈问题，开展“认知+宣传”小组服务，覆盖 21 名直接受益者，形成 2 个宣传视频及多份宣传资料，使更多社区居民受益。

③四片区重点推进居家消防安全工作，组建 10 人高校志愿者团队，并由志愿者设计、排版产出居家消防安全日历，创新设计融合安全知识与预警功能；同步设计居家安全入户排查评估表，完成 15 户入户排查，持续完善居家安全防护网络。

2.需要关注的地方

（1）一片区，该片区范围包括：华工社区、广外艺社区、瘦狗岭社区、东莞庄社区

①社区“三图”体系的内容呈现与表达方式有待优化。社区问

题地图现存问题主要体现在两个方面：一是缺乏具体地理位置的标注，二是对问题的具体表现、核心问题及成因缺乏系统分析，导致问题呈现指向性不明确。而社区资源地图当前主要标注了大中小学、长者饭堂、教工中心、医院及中大石碑旧址等历史遗迹，偏重于建筑类资源，忽略了人文类社区资产的呈现。建议进一步强化对社区人力资本、文化资源等软性资产的系统呈现。

②针对 17 类困难群众和特殊群体的需求分析有待深化和聚焦。现有调研显示，特殊困难残疾人、特殊困难长者、低保对象、特困老人及计划生育特殊家庭等群体普遍存在“排解负面情绪”的需求，但相关分析仍显表层化。具体表现为对负面情绪的内涵界定、具体表现、产生根源及其影响机制缺乏深入探讨，且未能在年度计划中制定相应的介入策略。建议开展专题调研，重点关注服务对象的心理社会层面问题，并制定系统性的干预方案。

③片区服务计划的特色化与品牌化建设有待加强。当前年度计划的设计未能充分结合社工点或片区的特色问题与优势资源，仍停留在“资源—需求”匹配的传统服务模式层面。建议社工团队聚焦突出的兜底民生问题，整合社区特色资源，激发服务对象的能动性，并运用专业理论和方法作为支撑，打造具有区域特色的品牌服务项目。在典型服务案例的撰写中，应重点提炼服务创新点与实践经验，以凸显服务的专业价值与示范效应。

(2) 二片区，该片区范围包括：茶山社区、岳洲社区、农科院社区

①二片区各社工点的服务计划目标设定与服务内容缺乏针对性。片区在进行深入调研后未能有效结合各社工点的实际状况进行目标细化，整体服务虽具有一定特色，但难以反映在各点的具体实践成效中。建议在片区统一服务方向指导下，各社工点根据社区实际情况制定具体、明确且可操作的年度目标，重点突出核心问题与服务重点。

②社区地图信息呈现不足，难以支撑服务策略。在实施“绿美同行”计划前期，对社区情况与需求的把握尚显不足，相关信息未充分体现在社区地图中。当前二片区采用“三图合一”的社区地图呈现方式，对社区资源与问题的挖掘深度有限，未能突出本周期的重点问题与核心资源，难以有效支撑服务策略制定与方向指引。建议通过深入走访调研，系统收集社区相关信息与资源，完善社区地图绘制，并以此为基础优化各社工点的服务策略。

③“绿美同行”计划实施成效呈现体系化与多元化不足。项目在志愿者培育、新示范点开辟及“岳悦园”常态化维护等方面虽取得一定成效，但示范点建设仍处于初级阶段。同时，各社工点的服务开展未能形成对“绿美同行”计划的持续投入与关注，难以有效激发更多群体参与。建议从服务对象拓展、志愿者动员、服务布局

等方面深化体系化建设，重点通过园艺治疗等服务形式，在个体情绪调节、社会交往促进、社区参与提升三个维度优化项目策略，形成系统化服务模块，并在三个社工点落地实施，以提升整体服务成效。

（3）三片区，该片区范围包括：华农社区、汇景社区、白石岗社区

①调研工作结论缺乏对社区文化保育现实问题的深入分析。当前调研多呈现社区专干的文化工作方向及居民对吸引力文化活动的需求，但对文化传承断层、文化资源受损与消失、社区文化认知度低等问题关注不足，未深入分析问题成因及其对社区的影响。《社区问题地图》虽显示问题增加，但主要描述群体需求，未充分反映群体所在的环境问题。建议社工深化对社区文化保育现实问题的分析，明确问题成因及影响，优化社区问题图，动态发掘和补充群体需求之外的环境问题，为介入策略提供更全面的依据。

②年度计划未能充分体现社区差异。三片区仅有片区年度计划，社工点一级计划主要围绕片区文化服务专项，未针对高校、高档住宅、老龄化知识分子小组等不同社区的特点设计个别化服务内容。建议根据各社工点的群体需求、社区问题及资源特点，设计具有在地特色的年度服务计划，确保服务内容与社区实际需求相匹配。

③志愿者队伍缺乏持续培育和有效沟通。“爱同行”助残志愿

服务团队长期缺乏培训和研讨；手工志愿者队成员参与度低，手工导师未赋予团队内部角色；文物保育志愿者队与社工交流较少。建议建立志愿者管理机制，定期开展培训、研讨和团队建设，明确志愿者角色分工，加强沟通与联系，确保志愿服务输出稳定。

④服务对象档案信息未能全面反映其需求。档案中对服务对象背景和问题的陈述较为简略，仅描述残障类型级别，未补充身心状况对其各方面的影响，与兜底对象的节日探访工作尚未系统化开展。建议完善档案信息，详细记录身心状况及其影响，精准识别需求并制定个别化计划，同时系统化推进节日入户探访。

（4）四片区，该片区范围包括：高胜社区、粤垦社区、五所社区

①在社区治理议题上成效有待提升。三个社工点各有重点关注的议题，如五所社区的长者防诈骗、粤垦社区的环境美化、高胜社区的环境美化及文娱活动。由于片区统筹思维较薄弱，“五社联动”和资源整合未能有效实施，同时治理议题细化不足，导致治理效果不理想，介入深度和覆盖面有限。建议优化四片区服务计划，精准定位主要问题，明确服务方向，并落实到各社工点。加强“五社联动”，汇聚社区内外多元力量，共同推动问题解决与社区发展。

②17类困难群众和特殊群体的居家安全服务介入程度有待深化。四片区正组建志愿者队伍进行入户排查，但排查评估表缺乏结

论与分级，导致后续跟进方向不明；对于排查出的安全问题，后续跟进缺乏必要的资源；服务覆盖面窄，制作的日历派发数量也有限。建议召开四片区内部会议，统筹安排，整合资源，确保服务目标得以实现。同时，完善排查评估表，明确后续跟进方向和所需资源，并扩大服务覆盖面。

③四片区的“三图一表”内容无法清晰展现社区全貌。当前的三图合一社区地图仅标注了一般性社区资源和问题点，地图中的信息呈现不够详细和全面。建议各社工点结合社区实际情况，深入了解更多信息与资源，并在地图中详细呈现。例如，在呈现社区问题时，应包含具体问题、发生地点及关联资源；在呈现社区资源时，应涵盖与人、文、地、产、景等相关的可利用资源。通过完善“三图一表”的内容，使社区情况得以更清晰地展现。

（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）社工站在本周期新培育 1 个社区社会组织，在街道完成了登记备案工作，含有备案申请表、组织成员名单、章程以及培育

的痕迹,同时,推动辖内的 13 个社区设立社区慈善资金,实现 100% 覆盖,对每个社区的材料进行独立整理,含有筹备方案、基金登记表、协议备案,材料整理相对规范。

(2) 经核查系统后台数据和检查相应的登记材料,截至 2025 年 1 月 31 日,社工站新登记志愿者 30 名,新培育志愿者队伍 1 支,培育发展志愿者骨干 12 名;维系活跃志愿者队伍 12 支,常态发布活动 300 余条记录,培育的相关数据达到中期评估的要求,队伍和骨干的档案进行了独立建档,社工为骨干培育制定了个人培育计划,形成了培育成长总结。

(3) 服务对象评价方面,经对社工站提供的服务对象名册,对 100 名服务对象进行满意度调查,统计数据表示项目整体满意度为 92.6%。

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,服务监测以下几方面需要关注:

(1) 社工站的志愿者管理制度和服务指引总体仍需细化完善,培育方案未作培育阶段的清晰阐述和区分;相关的服务文书中,呈现的培育逻辑有待进一步加强,建议社工站厘清志愿者骨干培育逻

辑的同时，加强志愿者成为骨干后的跟进和回访工作，补充参与服务的情况等，确保培育过程的完整性。

(2) 建议社工站持续把握文书归档细节，部份志愿者骨干的文书套表格式使用不统一以及部分内容未填写完整，如“五山街绿美园丁志愿服务队志愿者骨干”页眉出现“xx”字样，或者无页眉的内容，建议社工站统一归档方式，站内相互检查文书归档工作，确保归档规范无误。

(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) 社工站内设党支部，目前拥有 5 名党员社工，含 2 名流动党员，已制定完善的学习与服务计划。通过定期开展“微党课”和主题教育活动，使党支部保持学习活力。同时，积极联动辖区内爱心企业，借助“暖心福袋”项目筹集公益资源，有效满足低保、低收入及残障等困难群众和特殊群体的生活需求。

(2) 社工站重视 17 类困难群众和特殊群体的需求，推出“红棉守护”热线服务，主动关怀并慰问了 900 余名困难对象。台账记录详尽且分类清晰，服务过程中解答耐心、细心关怀，有效响应和

保障了困难群众和特殊群体在日常及紧急情况下的需求。

(3) 社工站在社会资源链接与整合方面表现出色，深入研究多元筹款策略，积极与“正佳慈善基金会”、口腔医院等企事业单位签订共建合作协议，并通过慈善义卖、公益徒步、爱心捐赠等创新的募捐方式助力社区基金筹集善款，现已成功整合社会资源折合价值 340405.5 元，便民与“乐善”主题成效初显。

(4) 社工站积极探索“文化+慈善”服务模式，依托社区文物建筑和高校资源，精心打造研学路径，开发文创产品，并联动社区与志愿者力量推动文化传播，促进了“五社联动”机制的具体实施与拓展。

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) 党建项目的主题聚焦不明确。建议社工站基于前期调研成果，进一步明确党建项目的服务主题；并加大对红色资源和文化挖掘整合力度，以提升服务中党建元素的融合度和影响力。

(2) 需求调研在社区问题的发现、分析和筛查方面存在不足。建议社工站加强对社区公共问题的调研和分析，深入溯源分析问题的根源和成因；同时，明确问题的轻重缓急，为项目化服务的设计

提供清晰的逻辑和明确的重点。

（3）服务设计在“站一片一点”的层次边界和项目重点、特点的逻辑规划上存在缺陷。建议社工站关注共性需求和个性需求在“站一片一点”不同层级的表现和回应方式，进一步完善站层面的专业设计，优化回应不同需求、解决不同问题的力量来源和机制方式。

（4）服务成效在社区问题解决情况、社区治理经验总结以及“五社联动”机制模式研究方面有待加强。建议社工站重视社区工作方法等专业优势的结合发挥，加强对社区多层面服务成效的总结与梳理，加大对服务方法创新的探索和研究，以打造具有五山特色的机制模式品牌。

（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）能链接丰富社会资源提升服务保障水平。
- （2）能及时响应及配合街道中心工作。

2.需要关注的地方

- （1）对突发应急事件的反应及处理能力需进一步提高。

(2) 对社区慈善基金发展建设仍需加强力度。

(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) 项目团队重视服务力量的整合，与直聘社工、民政工作人员沟通紧密，共同开展兜底民生服务，包括困难群众和特殊群体的定期走访、节日慰问以及合作开展惠民政策宣传、义诊、安全宣传等社区活动，值得肯定。

(2) 项目的安全管理制度相对完善，制定《安全事故应急预案》《信息安全及保密制度》《消防安保制度》和《防风、防汛、防洪工作制度》等制度指引，且相关工作落实到位，实施痕迹清晰可循，保障社工站的安全运作。

(3) 项目团队能持续做好服务经验推广工作，制作丰富的宣传资料，通过多种途径进行宣传，包括开展“洗楼式”入户宣传，通过省、市级媒体平台报道，有效提升了社工站的知晓度和美誉度。

2.需要关注的地方

(1) 《五山街社工站 2024 年社工专业提升计划》《员工个人成长计划》及《巡查考核管理办法》强化实施执行欠缺关联性。建

议进一步整合项目专业提升的相关内容，分层分类制定可行的规划方案，同时丰富形式、内容，完善共学和内部督导机制，保障常态化推进与落实，定期监测、检视规划落实情况及成效达成情况，以保障社工能力提升目标的达成。

（2）在服务监控方面，建议项目团队在日常做好监测管理，指导社工按“每周与村（居）委会对接沟通”的要求，规范落实项目服务通报与沟通工作。

（3）建议项目团队整合资源力量，总结服务经验，开展实务研究，促进项目成果的产出，争取在《中国社会报》《中国社会工作》等国家级期刊杂志上发表文章，进一步发挥项目的专业影响力。

（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.需加强广州市社会工作智慧平台的管理和运用，及时将项目基础信息、人员情况、服务数据等进行信息化管理，按时做好平台预警处置整改、核对 17 类困难群众和特殊群体人数、服务记录审阅等工作。

2.在按照要求开展辖内 17 类特殊群众和困难群体全覆盖服务基础上，加强社工站社区慈善基金运营管理，完善公益慈善项目服务计划和方案，提升社工劝募能力，通过“社工+慈善”融合服务

有效助力社区兜底民生服务，积极营造社区慈善氛围。

3.需进一步优化社区“三图”绘制，整合社区资源表，梳理辖区内社区资源，提炼社区问题，界定社区问题范围，强化“三图”在服务开展过程的实用性。

4.需加强社工站安全管理制度规范化要求，及时更新安全管理制度，明确安全应急处理小组架构，落实安全责任到岗到人；加强落实档案管理制度规范化要求，如个别劳动合同调岗通知缺少社工签名、部分专业文书缺少督导签名和相关反馈意见、部分服务对象档案缺少负责社工签名等，建议社工站强化档案完整性。

5.需加大宣传力度，进一步梳理优秀服务案例及提炼服务成效亮点，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，提高专业服务项目社会影响力。

6.根据“广州市社会工作智慧管理平台”预警信息，本项目年度内五山街社工站针对关于社工人员配置预警处理问题已按要求完成整改，建议社工站重视平台使用与管理。

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。本次五山街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对五山街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，五山街社工站

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、五山街道办事处、五山街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，五山街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区五山街社工服务站在天河区民政局、五山街道办事处的大力支持下，在广州市天河区嘉禧社会工作服务中心的努力下，已成功运营 14 个月时间，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 14 个月时间里，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，未来五山街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.深化服务对象需求分析与个性化服务设计。社工站需进一步深化对 17 类特殊困难群体的需求分析，并制定系统性的干预方案。此外，各片区的年度计划应更加结合社区特色和优势资源，避免“一刀切”的服务模式。社工站应根据各社工点的群体需求、社区问题及资源特点，设计具有在地特色的年度服务计划，提升服



务的精准性和有效性。

2.提升社区问题识别与资源整合能力。社工站在社区问题识别和资源整合方面仍有提升空间，建议优化服务计划，精准定位主要问题，明确服务方向，并落实到各社工点。同时，加强“五社联动”，汇聚社区内外多元力量，共同推动问题解决与社区发展。

3.强化服务成效总结与品牌建设。社工站应重视服务成效的总结与品牌建设，建议加强对社区多层面服务成效的总结与梳理，特别是对社区问题解决情况、治理经验及“五社联动”机制的研究，形成可推广的经验模式，并运用专业理论和方法打造具有区域特色的品牌服务项目，进一步扩大社工站的影响力。

附件：1.广州市五山街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市五山街“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