

2025 年度白云区新市街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区新市街道办事处

项目承办方：广州市穗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 2 月 27 日



2025 年度白云区新市街社工服务站 中期评估报告

新市街社工服务站（简称新市街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对新市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 名工作人员对新市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。新市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 25 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对白云区新市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，对新市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 户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（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

新市街社工站结合《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

评估小组对新市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，对新市街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据新市街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成新市街社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及新市街社工站，并由新市街社工站转发给新市街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、新市街道办事处以及新市街社工站的反馈意见，形成最终报告，发给白云区民政局，并由白云区民政局转发给新市街道办事处和新市街社工站。

（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

新市街社工站位于广州市白云区新市街道保利紫薇花园 6 栋 2 层，辖内共有 14 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2023 年 8 月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。

截至 2025 年 2 月 14 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 8 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 2 名。上次评估统计截止时间至本次评估统计开始时间期间（2024 年 8 月 1 日至 2024 年 8 月 30 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 5 名，助理社工师资格 13 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 31 日到 2025 年 8 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1553 个，入户探访 1254 个，分别完成协议指标量的 62.12%、78.38%；咨询个案结案 59 个，完成协议指标量 73.75%；专业个案接案 28 个，服务 142 节，结案 27 个，分别完成协议指标量的 50.91%、51.64%和 61.36%；完成小组 14 个，67 节，服务 556 人次，分别完成协议指标量的 46.67%、44.67%和 61.78%；完成大型社区活动 5 次，服务 4242 人次，分别完成协议

指标量的 83.33%、707%；完成中小型社区活动 32 次，服务 1894 人次，分别完成协议指标量的 61.54%、126.27%；新登记志愿者 43 名，培育志愿者骨干 17 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 86%、60.71%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，新市街社工站除小组服务节数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下半年加强对小组工作进度监测，提升服务效能。

（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）在人员配置与管理方面，社工站协议规定人员为 20 人。评估期内，实际配备人数均保持在 20 人以上。其中，持有专业证书的社工有 18 人（10 名助理社工师，8 名中级社工师），持证比例达 90%。社工到岗情况如下：应到岗人次为 110，实到岗人次亦为 110。在实到岗人员中，持证社工到岗 99 人次，非持证社工到岗 11 人次。从业两年以上的社工有 17 人，占比 85%。社工站持续在岗人数为 20 人，稳岗率达 100%。社工站负责人具备相应从业资

格及从业经验，符合岗位要求。在继续教育方面，社工站社工参与培训累计时长为 724.7 小时，达到协议规定培训时数的 131.76%。社工的各项资质证明、劳动合同、转岗及调岗相关材料均完整齐全。

（2）专业规范性方面，社工结合上期意见，积极对档案、服务计划、双岗双工协同表进行优化，整改意识较强。社工站构建了涵盖从站点、社工到服务对象的各项保障制度，特别是社工专业伦理价值规范以及服务对象权益保障制度等。不仅安排了共同学习、培训等活动，还及时进行考核并修正，能够较好地指导同工开展专业服务、遵循专业伦理。各项保障制度及指引流程均已公开上墙，并定期更新。

（3）社工站周边路标指示清晰，在网络地图上定位精准，地理优势显著。该站整合了图书馆、退役军人管理等服务及资源，在社区慈善资源共建共享方面，为服务对象带来更优质的体验与服务。同时，能综合运用多样化手段开展服务推广与宣传工作。在本评估周期内，共发布国家级、省级、市级、区级报道 23 篇，宣传成效显著。

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）在专业规范性层面仍存在提升空间。例如，建档人员等级及其跟进服务的差异体现不够显著，兜底对象需求满足的成效有待进一步凸显（XS-03-XP-DB-20230920005）。在个案工作中，同工对案主需求评估的精准度仍可提高，同时应关注督导/副站长的批注并及时予以回应（XS-GA-DP-202410-001），以充分彰显个案服务中三方审批的意义，且需注重个案服务成效的延伸与可持续性。活动组织方面，建议依照专业工作流程按时提交计划书（XS-HD-TY-202412-002），避免因时间紧迫而影响活动质量。此外，在服务计划制定过程中，可适当增加阶段性检测工具，如甘特图等，以更有效地保障服务落地实施。

（2）在服务对象权益保障层面，前台区域建议适当增加机构服务手册、专项服务介绍、特色服务展示以及季度刊物等宣传资料，以提高信息公开程度。意见箱应明确标注开启时间、意见反馈时间及周期，从而优化权益保障工作的落实。

（3）在宣传层面，建议着力提升专业案例撰写能力，依托机构优质的人力资源，争取提炼出具有推广价值的优质案例、工作模式等内容，在专业成果宣传方面取得突破性进展。

（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：汇侨东社区、阳光美居社区、汇侨北社区、紫薇槟城社区、汇侨南社区

①片区依照要求，实现了对兜底对象建档立案的全覆盖，应建档 133 户 152 人，实际完成建档 133 户 152 人。针对兜底对象，项目开展了深入且细致的评估及分级管理工作。通过分层分类调研，深入了解服务对象的状况与需求，并能够有效整合资源，以回应服务需求。本年度，该片区共进行电话访谈 554 人次、实地探访 391 人次，开展咨询个案 17 个、专业个案 8 个，整合资源价值折合人民币 7 万余元。为兜底对象提供了切实有效的帮扶，涵盖政策咨询、资料对接、情绪疏导、居家环境改善等方面，取得了较为显著的服务成效。

②社工服务用心，逐步强化项目化逻辑思维。重点打造了“暖心生日会”社区志愿关怀计划、“星芒艺启”困境儿童兴趣发展计划等服务项目。团队注重对志愿队伍的培育，为困境长者与困境儿童提供了富有温情的服务，取得了良好的服务效果，有效增强了困境人群的社会支持网络。

③片区在需求调研方面取得了较为显著的进展。针对不同类型的兜底人群分别开展需求分析，具有较强的针对性，有助于深入探

究服务需求。例如，在针对儿童兴趣发展的调研中，通过问卷及对儿童本人与其监护人的访谈，从多个维度了解需求。又如，项目对残疾人就业意愿进行逐一分析，发现有四位残疾人有就业意愿，并以个案形式跟进，同时联动其他片区资源以满足其需求。

（2）二片区，该片区范围包括：西街社区、小坪社区

①各类指标完成进度合理。在本周期内，社工共完成建档 104 户 133 人，建档率达 100%。困难群众及特殊群体名单存在更新记录，个案、小组、社区服务以及民生政策宣传等指标的平均完成进度超过 50%。

②社工进一步强化了服务阵地建设，通过高频次开展专业服务，使居民及志愿者对阵地资源有了充分了解；在此基础上，完善了各类管理机制，服务规范性得以增强。

③现有资源类型能够满足社区困难及特殊群众的一般性需求。例如，社工对接不同专科医院，以满足长者在健康管理方面的需求；联系商业资源，开展便民服务并进行宣传推广。

（3）三片区，该片区范围包括：松园岭社区、南航新村社区、松柏苑社区

①在本周期内，各类指标的完成进度合理。社工已完成 62 户共 72 人的建档工作，建档率实现 100%全覆盖。困难及特殊群众名单已及时更新记录在案。在个案服务、小组活动、社区服务以及民

生政策宣传等方面的指标，平均完成进度均超过 50%。

②亮点服务取得了一定成效。该片区培育了志愿队伍，并有效组织其对困难及特殊群众的家居环境开展消防安全排查工作。排查过程中及时发现隐患点，并联动消防官兵实施专业干预。整体服务逻辑清晰，充分彰显了专业性。

③残疾人探访服务标准高于指标要求。该片区针对残疾人服务开展了入户探访工作，且服务记录详实具体。

（4）四片区，该片区范围包括：新街社区、棠涌社区、大埔社区、紫荆社区

①社工运用多种调研方式，深入了解服务对象的问题与需求，形成了各站点的需求调查报告。同时，依据片区实际情况绘制了“三图”，并建立了《服务对象家庭信息汇总表》。经核查统计，片区内困难群众和特殊群体共 132 户 150 人，实际完成建档 132 份。其中，新街社区有 18 户 21 人，实际建档 18 份；棠涌社区有 45 户 55 人，实际建档 45 份；大埔社区有 38 户 40 人，实际建档 38 份；紫荆社区有 31 户 34 人，实际建档 31 份，建档率达 100%。各社区均实现了“一户一档”管理。

②各站点实现了对建档困难群众的全覆盖。日常工作中，依据困难群众的实际状况，常态化开展电话回访与实地探访跟进工作。针对个别存在特殊问题的家庭或危机事件，能够以个案形式及时介

入处理，展现出较强的专业性。此外，社工善于整合各类资源开展服务，在服务过程中，充分借助政策支持、物资供给、帮助实现微心愿等方式，为辖区内困难群众和特殊群体排忧解难，赢得了服务对象的好评与肯定。

③片区在政策宣传方面成效显著。能够结合辖区内困难群众和特殊群体的政策需求，与事务性岗位社工协同合作，通过社区宣传、入户走访宣传等形式，有针对性地开展政策宣传与推广工作，并收到了服务对象受益的有效反馈。每次政策宣传活动均能独立建档，记录规范且详细。

④片区鉴于四个社区残疾人数量较多、服务需求较大的情况，设计了“赋能融爱残障支持计划”这一特色项目。该项目通过“阳光赋能”“守护支持”“共融同行”三个子计划，为辖区内残疾人及其家属提供了全方位的支持与帮助，取得了良好的服务成效。

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：汇侨东社区、阳光美居社区、汇侨北社区、紫薇槟城社区、汇侨南社区

①服务的深度与系统性仍有待进一步增强，需要透过表象深入

洞察服务对象的真实需求，规划多维度、全链条的服务体系。当前服务内容相对较为浅显且碎片化，例如针对困难儿童的兴趣发展计划，主要开展了手工活动及手工小组，在服务规划方面存在较大提升空间。通过查阅调研资料发现，兴趣发展与丰富课余生活只是浅层需求，更为关键的是困境儿童的社会融入与社交需求。建议对困境儿童进行进一步分类梳理，明确该项目具体针对哪些方面处于困境、程度如何的儿童。除关注儿童本身外，是否可提升照顾者的相关技能？是否能够联动学校特教班的专业资源与优势？是否可以培育志愿者资源？有哪些慈善资源能够整合进来？又如，为满足困境长者情感需求而开展的上门庆生项目，每年一次的庆生活动是否真正缓解了他们的情感需求？是否可以安排亲子志愿者与长者结对，开展常态化互动？对于未参与上门庆生的长者，还可采用何种关怀方式？庆生所涉及的资源是否能够与慈善行动相结合？这些都值得进一步深入思考。

②服务的创新性与效能仍有进一步提升的空间。当前服务形式较为单一、传统，服务影响力与效果存在可提升之处。以“乐捐向善”公益行动为例，目前主要采取社区手工义卖的方式。建议参考更多样化的慈善募捐形式，例如与学校联合定期举办义卖活动；设立专项定向筹款计划，诸如为自闭症儿童募集一堂康复课程费用、为独居长者募集一份生日餐费用等；向企业开展劝募工作，比如为

捐赠达到一定数额的商业企业拍摄探店宣传视频，以实现双赢；开展线上募集活动，比如邀请不同群体作为慈善募捐代言人，制作短视频进行推广等。

③增强项目逻辑的对应性，需从需求出发，到计划制定，再到行动落实。通过对社区情况分析可知，一片区各社区均存在较为突出的社区治理问题，包括老旧小区因电梯加装难题导致的居民出行不便，以及电动车充电存在安全隐患和乱停放问题。然而，此部分问题在项目计划及执行过程中未得到有效回应。这些治理难题给辖区居民，尤其是长者群体，带来了一定负面影响。从社区改善角度考虑，未来可进一步思考如何针对这些问题进行介入处理，特别是与兜底群体关联度较高的社区公共问题。例如，尽管电梯加装问题较难直接介入，但可探讨如何缓解老旧小区长者下楼难的困境。比如，是否可在楼梯转角空地安装挂墙折叠式凳子，方便长者中途歇脚；是否能够动员同小区身体较为健康的活力长者，为出行不便的长者顺路买菜。介入方式具有多样性与灵活性，可选取合适角度予以关注。

（2）二片区，该片区范围包括：西街社区、小坪社区

①加强需求调研能力，对于部分已明确的服务需求，需制定系统策略。社工应持续学习提升专业素养。部分共性需求，如服务对象的情感需求、健康管理需求等，在过往调研中已有所体现，属于

一般性共性需求，不建议每年重复进行调查验证。建议重点聚焦分类人群的特性需求，思考本年度如何处理上一年度未达成的服务目标或未能解决的问题，明确服务重点与服务策略。服务对象已明确表达对便民服务的需求，应进一步细化需求类型，避免服务形式过于单一。需从专业视角考量服务的广度、深度及覆盖面。建议将便民服务常态化，让服务对象形成明确的服务预期。

②加强专业手法的运用。小组、社区活动的指标数量不多，专业小组主题应考量服务需求的紧迫性与精准化要求。纳入小组的成员需有明确的服务需求，如此方能更好地展现服务成效。西街社工点开展的社区活动，需统计兜底人群的参与情况。个案服务的准入标准需进一步明确。经查阅发现，存在有深度服务需求的对象仅被列为咨询个案（XS-ZX-XP-201410-005），且未完整呈现服务过程，还将日常探访服务与深度个案服务混淆的情况。

③典型案例的成效尚不清晰。片区将咨询个案（XS-ZX-XP-201410-005）列为典型案例，该案例在服务过程中存在显著缺陷，同时暴露出社区针对有临时照护需求儿童的服务空白，以及多方联动机制不畅导致无法有效兜底保障等问题。应重点针对上述问题实施干预措施，并进行总结分析。

（3）三片区，该片区范围包括：松园岭社区、南航新村社区、松柏苑社区

①加强需求调研能力，针对部分已明确的服务需求，需构建系统的应对策略。社工应持续学习以提升专业素养。部分共性需求，诸如服务对象的情感需求、健康管理需求等，在过往调研中已有所显现，属于一般性的共性需求，不建议每年重复开展调查验证工作。建议重点聚焦分类人群的特性需求，思考本年度如何解决上一年度未达成的服务目标或未能化解的问题，进而明确服务重点与服务策略。经与社工访谈得知，南航片区长者服务的落实存在困难，这一情况与需求调研报告不符，应及时依据新情况的变化调整服务策略。

②关注探访服务的深度。三片区困难及特殊群众数量较少，建议着重提升服务深度。日常探访的质量有待提高，每次探访应紧密关联服务需求与目标。服务方法不应仅局限于言语关怀，可拓展更多服务类型，例如为有情绪支持需求的长者提供陪伴服务；为存在家居跌倒风险的残疾人开展家居安全评估并进行相关知识宣教等，实现服务形式的多样化。

③社工应进一步提升专业素养，确保服务设计合理。南航新村的长者健康小组计划以五节小组课程完成太极拳和八段锦的教学，服务目标设定过大，导致服务成效难以明确。在此类服务中，需注重塑造典型人物，借助典型人物的示范作用，带动更多居民参与常态化健康管理，从而提升服务广度与深度。同时，服务成效的评价应兼顾服务覆盖面与深度。

（4）四片区，该片区范围包括：新街社区、棠涌社区、大埔社区、紫荆社区

①建议片区采用社区漫步、重点人士访谈等方式强化调研工作，进一步梳理四个社区当前存在的问题，逐步完善社区问题分布图与社区资源分布图。目前，片区四个社区所呈现的问题主要聚焦于残疾人领域。除关注困难群众及特殊服务群体外，片区还应将社区环境等问题纳入考量范围，以便更深入地了解社区整体状况。

②建议片区合理做好服务指标的分配工作，强化各站点基础性服务的成果产出。当前，各社工站点对于社区问题及需求的呈现不够清晰。各站点小组活动的参与主体多为残疾人，需注重扩大服务对象的覆盖范围，以满足其他类别服务对象的日常需求。

③建议片区进一步梳理和总结服务工作，加强服务成果提炼以及疑难案例整理产出。此外，片区特色服务虽已取得一定成效，但后续仍需结合团队现有资源，进一步聚焦服务方向，从而使整体服务成效更为显著。

（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 户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) 经随机调查 100 户服务对象, 社工站的服务满意度为 93.8%, 大部分服务对象的都接受过社工的探访、电访服务, 其中部分服务对象参与过社区活动。

(2) 在社区社会组织培育工作方面, 社工站成功培育了 2 个社区社会组织, 且这 2 个组织均已在街道层面完成备案。这 2 个社区社会组织均由活跃的志愿者队伍发展而来, 已有多次服务记录。此外, 全辖区内均成立了社区慈善基金, 实现了社区慈善基金在辖区的全覆盖。

(3) 在志愿者工作领域, 社工站新发展志愿者 43 名, 新培育 1 支志愿者队伍, 持续维系活跃志愿者队伍 10 支, 培育志愿者骨干 17 名, 累计开展志愿者培训 33 次, 日常能够借助线上平台发布活动信息。

(4) 在档案管理方面, 各项工作均能做到单独建档, 资料较为完善。制定了志愿者培育计划、志愿者队伍培育方案, 并针对培育情况进行了总结。

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 户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）建议强化档案整理工作。在志愿者骨干档案中，骨干培训记录与培育记录表内容存在重复，建议仅保留详细的培育记录表。目前尚未整理志愿者骨干名单，建议以志愿者骨干姓名、培育时间、参与培训次数、参与服务次数等数据信息整理成表格。在社区社会组织档案方面，2个社区社会组织备案表中街道公服办的盖章缺少落款日期，建议补充完善。同时，志愿者骨干档案中存在个别错别字，建议在填写时仔细核对。

（2）建议着重突显社工在培育过程中的作用与培育成效。在社区社会组织培育进程中，部分培育环节未能清晰展现社工所扮演的角色与发挥的作用，致使培育工作的呈现力度欠缺。在志愿者骨干培训记录表中，建议更多关注骨干对培训内容的吸收与应用情况。若以小组形式开展培育，还可对骨干在整个小组活动过程中的表现及成长进行回顾梳理。

（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）社工站针对 17 类困难群众和特殊群体 100%建档，确保

了有需要的群体被纳入服务范围，根据具体的需求提供了情感支持、政策咨询和物资援助等针对性服务。如通过开展困境长者“暖心生日会”和困境儿童兴趣发展等类型的活动，为困难群体提供了物质和情感上的支持。如在汇侨北，社工在重大节日期间为 53 户困难群众提供了生日祝福和关爱礼包等，满足有需要人群的基本需求。

（2）社工站有效整合社区资源，落实社区协作。通过“五社联动”机制动员了广泛的社区资源，与广州农商银行白云支行、广州蓝贝壳口腔门诊部和广州爱尔眼科医院等多家爱心企业合作，为困难群体提供服务和资源。如通过“红心暖新市”特殊群体服务项目，采用党建引领和社区资源联动的方式，为 17 类困难群众和特殊群体提供物质、技术和人员支持。中期服务周期内，自主链接资源折合约 36 万元，其中包含社区基金募集资金 4.3 万余元。

（3）社工站制定了《新市街社工站五社联动机制》，并关注各多元主体的联动与协调，与街道办事处、社区居委会以及其他社会组织保持良好的沟通与协作。在社区力量的培育上，落实“社工+志愿者、社工+社会组织”的服务体系，培育志愿者骨干 17 人，新登记志愿者 43 人，新培育 1 个志愿者队伍、2 个社区社会组织，为各项活动的开展提供了有力支持。

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）建议社工站关注社工的需求评估能力，通过不同形式的能力建设，提升社工的需求敏感度，如采用多种方法，如专业的应用调查问卷、访谈和焦点小组等方法，详细了解社区群体的具体需求和问题，对困难群众和特殊群体进行更深入、全面的需求评估，更敏锐的发掘社区深层次的需求，如社区发展和转型过程中个别困难群体的特殊化需求和问题。如在小坪，随着社区改造的进行，一些原有的社区资源和服务设施减少，对困难群体的生活和服务产生了更具体、深入的影响，社工发现这些具体的影响并给予支持。基于深入的和有效的需求评估结果，才能制定更精准、可行的服务计划。

（2）服务设计与实施层面，建议注重如何让服务更聚焦和更具专业性，让服务内容和方法与服务对象的实际需求更加匹配。现有服务中可以看到，项目服务较多满足了服务对象表层需求，提供了广泛的服务，但缺乏深度干预，尚未充分考虑不同群体的不同需求和特点，如针对残疾人，项目提供了物资援助和政策宣传，但对他们在生活中具体的需求和困难则缺乏深入了解和给予对应的支持。因此建议项目团队提高自身在服务规划和设计方面的能力，明确服务目标、方法和预期成果，确保服务内容与服务对象的实际需

求紧密相关。社工不仅要提供物质帮助和简单的情感支持，还需要从专业化的视角去关注解决服务对象面临的根本问题。

（3）建议社工站进一步激发志愿者、社区社会组织的力量，提升志愿者团队的专业服务能力，目前看到社工站开展的志愿者培训内容和方法较为简单，建议可以更多关注提升志愿者提供专业服务和处理复杂情况的能力，推动五社联动的多元主体发挥更大、更有价值的作用。

（4）建议社工站提升服务评估和反馈的方法和技能。同时建议能够建立服务评估与反馈机制，制定服务评估体系，能够让社工在具体的评估机制引导下，采用多种评估方法，从多个维度评估服务效果，查阅部分活动记录看到，虽然活动收集了评估反馈如活动反馈问卷，但评估方法单一，评估内容设计简单，甚至只有3个问题，缺乏对服务成效的全面评估。角度的反馈以感受性、主观判断为主，无法有效佐证服务效果，同时也很难通过反馈来进一步增强和优化改进下一步的服务质量。

（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

坚持在工作中党建引领，发挥党员作用，围绕社区问题，推动

社区共治，根据各社区站点需求设计服务计划，积极引导居民和社区组织，关注和思考社区的共性需求。

2.需要关注的地方

对打造服务品牌以及社会影响力方面还需提高。

（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）项目团队制定了《新市街“双百工程”社工站 2024-2025 年度专业成长计划》，组建内部督导团队，主要成员有项目副主任、主任助理和机构内部其他资深社工等，结合社工成长需求提供支持，并协助解决日常实务难题。同时，针对内部督导的实施情况进行了成效考核及系统总结，基于考核和总结的结果，对内部督导策略进行调整和优化，社工专业能力提升体系落实情况较好。

（2）项目团队重视和监督方、购买方及社区居委的沟通及合作，每月定期向购买方汇报项目的整体推进情况，听取相关指导和意见；建立了“一社区一社工”工作制度及服务转介机制，对接社工每月定期走访居委会，介绍项目的每月服务情况，争取了场地、物资方面的支持。

(3) 项目团队积极开展服务宣传推广工作，通过制作宣传单张、宣传手册、服务使用卡、宣传视频等多种宣传材料，加强社区宣传，提高社区居民对项目服务知晓度；同时，加强与媒体平台方的沟通，积极推送项目服务情况，获得省、市级媒体平台级行业平台的报道近 20 次，提高了项目的影响力。

2.需要关注的地方

项目暂未能产出研究成果。建议社工站在深化品牌特色服务的过程中注重服务经验的梳理，以案例的形式呈现社工站特色亮点服务经验，同时加大机构、项目对文章书写的支持力度，争取在研究成果产出方面取得突破。

(九) 监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站自查自纠情况及整改落实情况的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

社工站项目在人员稳定、兜底服务覆盖、档案管理等方面工作做得较好，同时社工站开展“暖心生日会”和困境儿童兴趣发展等类型活动，为困难群体提供了物质和情感上的支持。

2.需要关注的地方

社工站项目要进一步加强专业能力建设与服务创新，提高社工

站案例总结与文章撰写能力、需求调研、专业服务能力等。

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。本次新市街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，新市街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区新市街社工服务站在白云区民政局、新市街道办事处的大力支持下，在广州市穗星社会工作服务中心的努力下，已成功运营1年多时间，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，未来新市街社工站的服务发展可以更



加关注以下几个方面：

1.建议社工站深化需求调研与服务设计。社工团队可以通过社区漫步、重点人士访谈等方式，精准识别社区、服务对象的共性、独特性需求，并依据需求调研结果分别进行服务设计。在服务设计时，需要关注服务目标制定的合理性与服务计划的可行性，充分考虑服务对象的特点，确保服务内容与需求高度匹配，避免服务碎片化与形式化。

2.建议社工站加强专业能力建设与服务创新，产出专业成果。建议社工持续提升专业能力，重点提升个案工作、小组工作等专业方法运用，设计创新性的服务方案，并以案例的形式呈现服务内容与服务成效，争取产出体现社工专业性与高服务质量的研究成果。

附件：1.广州市新市街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市新市街“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3月6日