

广州市沙面街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区沙面街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区逢源人家服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年2月4日

广州市沙面街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市沙面街社工服务站（以下简称“社工站”）位于沙面南街14号，由广州市荔湾区逢源人家服务中心承接运营。经广州市荔湾区沙面街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年9月1日至2024年8月31日，年度项目服务经费为200万元。社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了一个片区开展社会工作专业服务。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知》（穗府办〔2023〕7号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

（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，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，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，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，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提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，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）评估团队

受荔湾区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社

工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于 2024 年 2 月 4 日到沙面街社工站进行现场评估。

（四）评估方式

1.听取介绍。由社工站购买服务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观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（五）评估结果说明

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为 100 分，其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比 10%，项目购买方（镇人民政府/街道办事处）评估分值占比 20%，市督导中心评估分值占比 15%，第三方评估机构评估分值占 55%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值 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。

三、监督方评估（荔湾区民政局）

值得肯定的地方：

- 1.社工站以党建引领为核心，统筹各项服务的开展。
- 2.社工站以“规范化运营、专业化运作、精准化服务”为切入点，建立“五社联动”服务机制。
- 3.社工站优化了行政管理，工作效率得到较好的提升。

需要关注的地方：

本次评估监督方无提出需要关注的地方。

四、购买方评估（沙面街道办事处）

值得肯定的地方：

社工站工作扎实认真，能够配合街道做好相关工作，在民生保障及平安建设方面较好完成了工作任务。

需要关注的地方：

期望社工站在下阶段能够继续协助街道开展各项服务，打造沙面文化品牌服务。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

- 1.项目的培训及督导支持机制相对完善，配备3名资深社工与“双百”督导联动为一线社工提供督导支持，每月主动与督导人员协商次月督导日期、议题等，及时梳理督导成效及督导满意度调查，以便及时调整督导方向；同时，制定了培训制度、2023-2024年度人员专业提升计划，设立短期、中期专业发展目

标，定期进行计划实施检视。

2.项目建立“双岗双工”联动工作机制，与事务性岗位社工、服务性岗位社工密切沟通联动，保持每月至少联动两次，沟通合作记录详实，协同做好信息及服务动态共享、兜底民生政策宣传及落实、探访、社区活动及服务转介等困难群众和特殊群体服务工作。

3.项目宣传工作有一定的特色，制定了宣传计划且落实执行，并结合社区内长者较多的特点，开创了《耆乐报》等可视化宣传品，将社工站为老服务宣传、民生政策宣传和“红棉守护”热线宣传有机结合，还结合沙面街文旅特色，创作了社工站特色印章，通过社工站小红书账号进行推广，吸引游客到站点盖章打卡，获得公众关注，扩大了社工站在社区和社会的知晓度和影响力，并为后续文创产品开发推广以及社区慈善基金激活奠定了很好群众基础。

需要关注的地方：

1.持续完善“双岗双工”联动合作机制，及时总结及提炼过程中好的做法和经验，转化为长效机制，促进联动的常态化及效能化发展，推动兜底民生服务和社区治理服务质量整体提升。

2.建议进一步加强项目典型案例和品牌特色服务的总结提炼，凝聚机构及团队资深社工等力量，加强实务研究，积极在有影响力的平台上推广优秀服务经验，提升研究成果的产出数量与质量。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 8 月 31 日，中期评估周期为 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 1 月 31 日，计 5 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》相关规定和协议要求。其中，持证社工应到岗 45 人次，实到岗 69 人次，超配 24 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 85 人次，实到岗 88.5 人次，超配 3.5 人次。非持证社工均能按要求，接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。截至评估末月，社工站共配备 13 名持证社工、4 名非持证社工，共计 17 名社工。

（2）在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 4 名中级社工师、9 名助理社工师。社工站项目负责人持有中级社工师证书，并具有 6 年以上的社工服务管理经验。在稳岗率方面，评估期内共有 16 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 94.12%。以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

（3）在项目宣传方面，社工站能利用公众号、微信群等多种方式推广、宣传项目服务，让居民群众更好地了解站点的各项工作和服务。另外，社工站还围绕沙面的文化资源和旅游特色，组建了文创产品设计志愿服务队伍，产出了富有社区特色的印章、手账等文创产品和主题导赏视频，获得了较好的社区宣传效果，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）现阶段，社工站各项制度基本完善，相关管理制度已

根据“双百工程”社工服务站运营管理的相关要求进行了调整和优化。然而，部分制度在细节处理及落实方面仍存在改进空间，例如要对相关描述与称谓进行统一化处理。

（2）建议社工站进一步健全和优化服务质量内控机制，对社工的专业伦理价值规范、服务对象权益保障等方面，进行针对性评核，构建“培训——考核——反馈”的测评机制。

（二）社工站总体服务开展情况

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）在服务设计中，社工站能够根据辖区高危因素进行针对性的介入。对于辖区内的火灾与内涝等潜在问题，社工站积极采取措施进行预防并提供解决方案。例如，为有需要的居民安装水位报警器，增强了辖区居民的防灾意识与防灾能力。此外，社工站还重点关注困难群众和特殊人群，以确保他们得到必要的帮助，服务模式具有较好的问题针对性和实用性。

（2）社工站积极发挥“红棉守护”热线作用，除了日常的呼入、呼出记录台账外，更贴心地为困难群众和特殊群体制作了“红棉守护”热线不干贴，方便服务对象贴在家中以备不时之需，方法实用有效，值得肯定。

（3）积极发挥辖区优势，推动“五社联动”机制建设。目前社工站充分发挥辖区文化旅游资源优势，成功组织了各类推广辖区文化旅游的活动，吸引了居民、社区社会组织和志愿者队伍的参加，有效激活了“五社联动”机制，并不断发掘专才志愿者，例如文创产品设计的专才志愿者，从而活跃了整体志

愿服务氛围。

（4）社工站大力推进“社工+志愿”服务策略，联合辖区居民、企业志愿者、高校志愿者等资源，共同实施文明旅游倡导、垃圾分类、日常巡逻等恒常化的志愿服务。本年度活跃志愿者队伍超过 10 支，有效助力社区治理和服务创新，致力打造居民“家门口”的文明实践民生服务站。

需要关注的地方：

（1）建议社工站进一步完善需求调研，优化目前的服务计划。当前，社工站能够通过访谈、问卷等方式了解需求，但由于调研目的仍沿用过往思路，未能有效反映新管理办法的要求，导致调研效度不够理想。建议在困难群众和特殊群体的需求部分，应精准到户，并列明所需资源情况。在此基础上，对社区的“五社联动”机制进行深入分析，探讨各方参与动机与存在的参与困难。结合社工站所需的服务，包括但不限于困难群众和特殊群体、街道中心工作、社区问题等，进行需求分析，从而找出实际工作所需的需求。在优化需求调研后，可以进一步根据目前的服务计划进行优化，在原有服务基础上不断完善，增强对过程成效方面的关注，从而推动“五社联动”机制不断发展。

（2）建议持续加强党组织建设。当前，社工已有 3 名党员，但尚未设立党支部。建议进一步加强组织建设，可借鉴其他区社工站成立功能性党支部的成功经验，积极进行探索，并加强组织建设。

（3）建议进一步加大社会资源整合力度。评估期内，社工

站资源链接能力相对薄弱，与评估指标体系要求有较大距离。社工站应进一步围绕“五社联动”机制深挖内部资源，积极拓展外部资源，提升整体资源链接情况。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社工 17 名。本年度建档 114 份，档案更新 310 份，完成电访 492 个，探访 244 个，分别完成协议指标量的 100.00%，43.06%，50.20%，42.07%；个案接案 15 个，开展 75 节，结案 10 个，分别完成协议指标量的 50.00%，41.67%，47.62%；完成小组 7 个，开展 28 节，服务 179 次，分别完成协议指标量的 50.00%，66.67%，142.06%；完成大型社区活动 13 个，服务 2116 人次，分别完成协议指标量的 72.22%，117.56%；完成中小型社区活动 31 个，服务 868 人次，分别完成协议指标量的 73.81%，68.89%。（以上数据统计共计 5 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1）

（三）各社工点服务开展情况

社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了一个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

片区一：翠洲社区。

片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工团队稳定，对于服务片区情况熟悉了解。工作氛

围好，社工整体精神面貌佳。社工团队能积极链接、整合各方资源，通过“红棉守护”热线、探访、活动等服务方式，及时掌握服务对象的基本情况，为困难群众和特殊群体提供了应急支援、资讯提供、情感支持和资源链接等服务。片区的整体服务步骤完整，服务指标完成良好，服务文档能够按照评估要求有序归类，索引清晰。

（2）片区摸清了社区问题，完成了建档工作。通过问卷调查、入户探访、文献研究等方法基本摸清了社区主要问题，绘制了《社区资产地图》和《社区问题地图》，地图较清晰地标识出社区存在的消防安全隐患等硬件设施问题，以及社区内政府等相关单位和餐饮等有形资产。特别是摸清了困难群众和特殊群众底数，能够为各类困难群众和特殊群体分类建档，详细绘制了《服务对象社区分布地图》，分别对社区的困难群众和特殊群体开展了基本特征分析，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。评估期内完成了“一户一案”114份，“一人一档”131份，困难群众和特殊群体建档率达到100%。

（3）服务设计基本符合“SMART”原则。能结合“一户一档”“一人一案”等服务需求调研结果和需求调研报告，制定了“乐援沙面计划”为困难群众和特殊群体开展暖心服务，通过“关爱沙面”“健康沙面”“平安沙面”“和乐沙面”等系列服务搭建了年度服务框架。服务实施体现了专业能力和理念，本服务期开展了兜底民生政策宣传3次，累计服务2376人次；开展了全覆盖的定期探访，实现每月不少于一次的电访或探访，特别是中秋、国庆等重大节日探访实现100%的覆盖。社工专业

服务规范，服务中能够重视角色和作用发挥，较好地将专业价值观、方法、策略应用到专业服务中。

（4）片区与沙面小学等 6 家单位签订了合作协议。募集和整合社区内外资源折合人民币 68731.7 元，受益服务对象达 937 人次。本评估周期内，片区共获《南方网》《广东双百工程》《广州民政》微信公众号报道共 3 次；《广州市社会工作协会》网站报道 1 次；荔湾政务网报道共 2 次，得到服务对象感谢信 2 封，服务的社会美誉度较好。

需要关注的地方：

（1）建议进一步完善《社区资产地图》《社区问题地图》。目前，《社区资产地图》只呈现有形资产，未能将发掘出来的无形资产绘入地图。《社区问题地图》只标识了水浸具体隐患点等硬件设施存在的问题，未将居民精神层面需求和社区治理中存在的问题绘入地图。

（2）建议在对困难群众、特殊群体底数清的基础上，进一步完善“一人一案”服务档案的细节。及时跟进前期评估所发现的需求问题，以及制定有针对性的服务计划，明确跟进措施的具体内容、服务时间、相关人员等，以提高兜底服务的精准化程度。鉴于在走访及建档服务中，社工均发现困难群众和特殊群体对于兜底民生政策的需求较明显，建议加大对于民生政策宣传的服务力度，并关注上门探访宣传政策这一服务方式的成效评估。

（3）服务特色亮点的打造仍有欠缺。社工站在片区服务中，虽能注重到片区长者占比较高且较为关注健康问题，但“健康沙面”等三个系列的具体服务开展目前均显零散。建议细化及

完善项目的服务规划，清晰呈现服务目标达成的具体路径及特点模式的建构。此外，社工站要进一步加强对于疑难案例的选择及撰写能力，以突出疑难案例的探索及示范性的作用，个案服务中要关注对服务对象信息的全面收集和服务介入的深度。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.50 分

（二）监督方评估 得分：9.00 分

（三）督导中心评估 得分：12.80 分

（四）第三方评估 得分：47.24 分

以上四项总得分：88.54 分 等级：良好

八、结语

广州市沙面街社工服务站在荔湾区民政局、沙面街道办事处的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务 11 年。本年度是社工站按照新管理办法服务的第一年，社工站能够按照新模式进行转变，按照“社工站—社工片—社工点”的服务框架做好服务规划。在街道指导下，社工站针对辖区内的困难群众和特殊群体，结合“一户一档、一人一案”的要求进行逐一摸查，扎实开展建档工作。社工站积极落实“双岗联动”服务机制，按照服务要求和服务对象分级管理，为困难群众和特殊群体开展针对性的服务。社工站按要求绘制“三图一表”，并根据上级政策要求，严格完成“红棉守护”热线的运营、管理工作。社工站积极联动多方力量筹措社会资源、宣传推广社工服务，服务有一定成效。

下阶段，建议社工站根据评估意见和评估体系要求，进一

步完善需求调研工作，对服务计划进行优化和改进，在原有服务基础上不断完善，增强对过程成效方面的关注，从而推动“五社联动”机制的发展。同时，社工站应加强制度建设和项目化运营思维，探索多元化的服务，聚焦困难群体和特殊群体的需求，打造具有“沙面文化”的品牌服务项目。

附件：

- 1.广州市沙面街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市沙面街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市沙面街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档			兜底群体每月档案更新			电访			入户探访			专业个案								
		协议个数	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比
翠洲片区	17	114	114	100.00%	720	310	43.06%	980	492	50.20%	580	244	42.07%	30	15	50.00%	180	75	41.67%	21	10	47.62%
服务片区	投入社工人数	专业小组									大型社区活动						中小型社区活动					
		协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比
翠洲片区	17	14	7	50.00%	42	28	66.67%	126	179	142.06%	18	13	72.22%	1800	2116	117.56%	42	31	73.81%	1260	868	68.89%
总体服务	协议内容			指标要求	完成量	百分比	协议内容			指标要求	完成量	百分比	所在街道/镇户籍人口（4291人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数102户，建档人数114人；评估期内入户探访总人数244人次，服务总人数114人；通过社工专业服务共服务社区居民 9849 人次。									
	新增志愿者			50	22	44.00%	社区调研（份数）			4	4	100.00%										
	新增志愿者骨干			20	13	65.00%	协助街道跟进兜底民生相关工作（时数）			5145	2572.5	50.00%										
	志愿者平台管理			1	1	100.00%																

广州市沙面街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

【兜底民生保障服务】服务对象社区服务地图	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
【五社联动服务】社区资产地图	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
【五社联动服务】社区问题地图	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
【五社联动服务】社区基金	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
【五社联动服务】新建社区社会组织	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	0	0.00%
新媒体运营（微信公众号、小红书）	指标要求	完成情况	完成百分比
	48	20	41.67%
文创产出（印章、地图、明信片等）	指标要求	完成情况	完成百分比
	5	3	60.00%
一月一主题宣传	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	5	41.67%
维系社区社会组织	指标要求	完成情况	完成百分比
	5	5	100.00%
宣传品	指标要求（份数）	完成情况	完成百分比
	12	13	108.33%
红棉守护热线	服务时数	完成情况	完成百分比
	365	183	50.14%
便民咨询服务	服务人次	完成情况	完成百分比
	1200	1007	83.92%
专业服务培训、督导	开展次数	完成情况	完成百分比
	24	16	66.67%
评估	开展次数	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%

广州市沙面街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2023年9月1日至2026年8月31日

年度服务协议时间：2023年9月1日至2024年8月31日

[illegible]

广州市沙面街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2023年9月1日至2026年8月31日

年度服务协议时间：2023年9月1日至2024年8月31日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2023年9月			10月			11月			12月			2024年1月			人员到岗小计	符合从业2年以上的社工到岗小计	备注
						人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放			
非持证社工	18	韦佳彤	社区服务社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2023.02.15-2024.02.29	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		
	19	郭倩萍	居民服务社工	社会工作专业	2023.07.04-2024.07.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		
	20	杨玉华	居民服务社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2023.12.21-2026.08.31	——	——	——	——	——	——	——	——	0.5	√	√	√	√	√	1.5	0		
	21	陈惜华	居民服务社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2023.05.04-2024.05.31	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	3	0	2023年11月30日离职	
小计						4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.5	4	4	4	4	19.5	0		
非持证社工有效人次小计						4			4			4			3.5			4					
总计																							
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						19	19	19	18	18	18	18	18	18	17	17	17	17	17	17	88	56.5	
社工有效人次小计（即持证社工及非持证社工有效人次总数）						19			18			17.5			16.5			17					
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						94.12%																	