

南沙区珠江街社工站购买服务项目 2023-2024 年度末期评估报告



广州市南沙区社会工作协会

GUANGZHOU NANSHA ASSOCIATION OF SOCIAL WORK

项目监督方：广州市南沙区民政局

项目购买方：广州市南沙区珠江街道办事处

项目承办方：广州市共同社会工作服务中心

项目评估方：广州市南沙区社会工作协会

评估日期：2024年6月26日



南沙区珠江街社工站购买服务项目 2023-2024 年度末期评估报告

一、基本情况

广州市南沙区珠江街社工服务站（以下简称“社工站”）成立于 2011 年 7 月，经南沙区珠江街道办事处（以下简称“街道办”）采购，于 2023 年 8 月起由广州市大同社会工作服务中心承接运营，年度项目服务经费为 416 万元。根据辖区实际情况和购买方需求，珠江街社工站购买服务项目将辖区划分为 4 个片区，形成了“1 站 9 点 4 片区”的联动协作网络，实现街道、社区社工站（点）100%覆盖；同时，在落实兜底民生服务的基础上，第一片区侧重于社区环境卫生，第二片区侧重于老龄化服务，第三片区侧重于儿童家庭服务，第四片区侧重于特色文化打造，共同构建珠江街“韧性社区”。

二、评估方法

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》《广州市南沙区民政局关于做好 2023-2024 年度社工站购买服务项目评估工作的通知》，本年度，社工站购买服务项目专业评估由第三方评估机构、督导中心评估、购买方（镇/街）评估、监督方（区民政局）评估三方共同实施，总分为 100 分。其中，第三方评估机构评估分值占 55%、督导中心

评估分值占 15%、购买方评估分值占 20%、镇（街）评估分值评价占 10%。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 分以上至 90 分以下为良好，60 分以上至 80 分以下为合格，60 分以下为不合格（“以上”包含本数，“以下”不包含本数）。

（一）第三方专业评估

受南沙区民政局委托，广州市南沙区社会工作协会（以下简称“南沙社协”）负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作。在南沙区民政局的指导下，南沙社协组建评估团队，依法签订《廉洁责任承诺书》，组织、参加专业评估培训，在广州市社会工作协会提供的评估套表基础上，结合南沙区社工站实际情况，进一步优化完善。2024 年 6 月 26 日，根据街道办与社工站承接机构签订的服务协议，通过实地评估的方式，结合听取介绍、实地走访、查阅资料、面谈沟通、电话与线上访问等方式，对社工站购买服务项目的项目管理、服务开展情况、服务成效等方面进行综合评估。

1.听取介绍。由社工站负责人介绍社工站的运营管理及服务情况、各项指标完成情况。

2.实地走访。主要针对社工站（点）硬件建设情况进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。现场查阅社工站购买服务项目管理制度、人事档

案、督导培训记录、专业服务信息、资源链接情况等方面的资料。

4.面谈沟通。主要与承接机构管理人员、社工站购买服务项目社工进行访谈，了解相关情况。

5.电话与线上访问。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，向社工站购买服务社工反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（二）督导中心评估

由广州市“双百工程”督导中心根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，对社工站购买服务项目的服务质量保障情况进行综合评价，评估内容包括服务力量、内部管理、成果宣传。

（三）购买方评估

由珠江街道办事处组织业务主管科室、相关部门、各村（居）委会，根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》及服务协议对社工站购买服务项目的作用发挥情况进行综合评价，评估内容包括党建工作、服务满意度。

（四）监督方评估

由南沙区民政局业务主管科室根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，对社工站购买服务项目的自查自纠检查情况、督查整改落实情况进行综合评价，评估内容包括项目管理、服务满

意度及市、区级监督检查落实情况。

三、评估原则

（一）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。

（二）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，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论，不受委托方和被评估方等利害关系影响。

（三）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，做出客观公正的专业评估分析和判断。

（四）以评促进原则。评估要求评委需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。

（五）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。

(六)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。

四、项目管理情况

通过与承接机构管理人员、社工站购买服务项目主任和副主任等的访谈,以及查阅相关资料,了解社工站项目管理情况。

(一)值得肯定的地方

1.社工到岗情况符合相关规定。目前社工站配备社工 32 名,其中持证社工 29 人,持证率达到 90.62%。项目负责人具有中级社工师职业水平,并有多年的社工服务和管理经验。社工站人员较稳定,稳岗率达标。

2.社工培训较有针对性。社工站能根据社工的个人情况开展较有针对性的培训,继续教育时数符合要求。

3.注重服务宣传推广。社工站通过多种方式宣传和推广社工服务,扩大了服务的知晓度,也获得了各级媒体的关注和报道。

(二)需要关注的地方

建议加强对社工保障服务对象权益、遵守专业伦理价值规范等方面的考核。目前社工站有明确的制度规定和工作指引,也开展了相关的教育培训,但具体执行落实及考核缺乏完整的资料呈现,应

进一步细化考核内容，使相关工作落实到位。

五、服务开展情况

截止至 2024 年 5 月 31 日，珠江街社工站购买服务项目共投入 32 名社工，累计完成 731 户共 908 名困难群众和特殊群体建档，完成入户探访 3271 人次；开展专业个案 119 个，面谈辅导 92/节，结案 94 个，完成协议指标量的 92.97%、94.85%、91.26%；开展小组 38 个、186 节，服务 1547 人次，完成协议指标量的 100.00%、97.89%、271.40%；开展各类社区活动 100 场次，服务 5217 人次，完成协议指标量的 93.46%、135.51%；新增普通志愿者 163 个、党员志愿者 9 个、志愿者骨干 27 个，孵化社区社会组织 6 个、志愿者队伍 2 支，完成协议指标量的 105.67%、100.00%、100.00%、120.00%、100.00%；链接社区资源 724,987.80 元；完成社区调研 6 次，协助街道介入和解决社区公共问题 4 个、应急公共服务 4 个，完成协议指标量的 100.00%、100.00%和 100.00%。详见附件 1。

（一）第一片区服务开展情况

经查阅第一片区（泰安社区、新兴社区）需求调研、年度服务计划、家庭探访档案、个案服务记录等各类档案资料，并结合访谈情况，提出以下意见：

1.值得肯定的地方

（1）挂图作战、建档立卡等工作执行有力。片区一重视“三

图一表”的绘制以及服务对象的摸查、建档跟进，对困难对象和特殊群体做到基数清、情况明，动态跟进有力，资源匹配和精准帮扶初显成效，值得肯定。

（2）协助宣传和落实民生政策积极。片区一积极落实“双工联动”机制，两个社工点均能按时按要求完成民生政策的宣传，较全面地回应了居民关于医保、低保、垃圾分类、除四害和残疾人服务等民生需求，值得肯定。

（3）探访服务推进有序。片区一能积极联动服务性、事务性岗位社工、社区居委会，共同做好恒常的探访跟进，探访记录填写具体，值得肯定。

（4）服务产出和跟踪回访符合协议要求。片区一能紧扣前期服务安排，逐一落实个案、活动等产出指标，案例总结能兼顾个案服务和社区项目的代表性，且个案回访及时，契合协议要求，值得肯定。

（5）服务质量重视推动参与和宣传推广。片区一能积极推动政府相关职能部门、志愿者、社区和居民等多元主体的参与，积极在各级媒体和公众号推送服务活动和案例经验，截止评估时，已在区级及以上媒体平台发表 33 篇次的正面报道，辖区内外的社会影响增长稳健，值得肯定。

2.需要关注的地方

(1) 需求的分层分类分析及总结与服务设计的具体性、可行性有待改善。建议进一步完善困难对象在身、心、社等不同层面的需求的分层分类分析和总结，深入查找和分析社区问题的类型、原因、解决相关问题的社区资源，进一步优化社区卫生环境治理的具体问题，细化“提升治理效能”目标的可行性路径，以精准识别需求、专业设计服务。

(2) 服务实施的具体影响以及专业角色、作用发挥带来的具体改变可多呈现。建议进一步补充、呈现所在片区和社工点的社工服务给相关方带来的不同影响和成效，以及在社工专业技巧运用、专业角色发挥方面的数据或案例，以更好地体现服务的全面性和专业性。

(3) 对前期摸排发现的社区问题的具体解决情况和后期的治理成效、“五社联动”的具体结合等经验有待提炼。建议进一步梳理对社区问题的服务回应及具体落实情况，及时总结社区治理经验模式，及时提炼“五社联动”机制在服务下沉过程中的在地探索和专业经验，以做实做大基层治理和兜底服务。

(二) 第二、三片区服务开展情况

经查阅第二片区（礼隆社区、义隆社区、福生社区）、第三片区（西新社区、平安社区）需求调研、年度服务计划、家庭探访档案、个案服务记录等各类档案资料，并结合访谈情况，提出以下意

见：

1.值得肯定的地方

（1）中期评估意见落实良好。片区能结合中期反馈进行有效整改，完善需求调研及特色服务方案设计，片区的作用得到体现；困难群众和特殊群体服务实现全覆盖，并及时总结了兜底民生服务，基本做到了动态掌握服务对象情况；服务档案按片区分类归档，较有条理。

（2）资源联动合作效果良好。片区能有效联动多个资源主体并签订具体的服务合作协议，合作过程规范、双方权责清晰，服务评价较高；在服务周期内，片区多次发表国家级、省市级报道，内容较为丰富多样，服务知晓度和影响力较好。

（3）服务产出可视化程度高。片区二围绕长者制定的宣传册子，涵盖了健康、安全等多个方面，并与中医等医疗资源联合开发食疗方、建立家庭中医园 50 个，有效促进长者改善饮食习惯、提高长者健康意识和健康管理效果。

（4）特色服务项目具有延续性。片区三能从年龄、性别、学历、人际交往、生活情况等方面对兜底群体进行分析，并依此推出一系列的服务计划如“暖心同行计划”“爱心速递计划”、童趣守护友好公共空间项目。两个片区所推行的系列服务，主题明确，具有延续性，服务成效显著。

(5) 关注儿童青少年心理健康。片区三从儿童青少年心理健康的角度出发,联动多方资源建立了心理健康宣传驿站,通过绘画、创作绘本等形式,回应了儿童青少年常见的情绪和问题,协助儿童青少年对话情绪、管理情绪,服务内容较贴合儿童青少年的生活和需求,相关案例具有专业性和代表性。

2.需要关注的地方

(1) 3 级服务网络的建设及服务规划有待优化。建议片区二要做好 3 级服务网络建设和服务规划,清晰界定网络建设所涉及的资源及资源的作用和价值发挥,明确日常关怀、精准服务、应急支持等各级别服务的具体内容和工作重点,设定清晰的服务目标,以提升服务成效管理。

(2) 困难群众和特殊群体的需求关注和回应有待加强。两个片区围绕“一老一小”特色服务,采用了多样化的方法获取到较为科学规范的数据,但建议需进一步聚焦于困难群众和特殊群体。以长者服务为例,不宜将一般长者、困境长者混在一起,应关注困境长者在长者服务中的获益情况。此外,对于两个片区的其他困难群众和特殊群体的需求也需加强关注,以确保服务设计更加贴合实际需求。

(3) 困难群众和特殊群体的需求评估有待深化。目前所应用的“需求评估表”对困难群众和特殊群体的个体、家庭、社会层面

的多维度需求的采集存在不足，仅当存在服务需求时才收集相关条目信息，从而评定服务等级。对比中期评估，对服务对象的需求评估结论的变化情况不明显。建议加强对服务对象的评估，提高评估级别的准确性，并在服务实施中更加关注服务目标和服务成效。

（4）服务计划对片区、站总体目标的回应有待加强。两个片区推行的多个服务计划，未能很好地反映片区兜底民生服务、社区治理和“五社联动”的总体目标，也未能充分回应社工站总体规划中有关兜底韧性的服务目标。建议重新梳理服务计划的逻辑框架，妥善处理“站-片区-点”各层级的服务计划之间的关系。

（5）平台搭建和品牌建设的规划有待清晰化。两个片区都提出了平台搭建和品牌建设的计划，但需要更清晰地界定平台的使用者、资源构成、各资源的影响力，以及平台如何为目标对象提供便捷和及时的服务；品牌建设则需要考虑其持续性，并能回应使用者不同层面的关键需求。

（6）跟踪回访机制的完善有待加强。目前，片区的跟踪回访主要局限于部分个案，且也仅限于回访，缺乏对服务成效的巩固以及对服务对象情况的动态跟踪和评估。建议加强这一机制，并将回访对象拓展至困难群众和特殊群体、团体活动成员，以提升服务的连续性和效果。

（三）第四片区服务开展情况

经查阅第四片区（前锋社区、同安泰社区）需求调研、年度服务计划、家庭探访档案、个案服务记录等各类档案资料，并结合访谈情况，提出以下意见：

1.值得肯定的地方

（1）中期评估建议得到有效响应。特别是“侨友相伴一家亲”暖侨工程的，开展了具有特色的“侨”文化主题调研，并在困境帮扶、侨文化传承、社区慈善筹款等方面形成了良性的造血闭环互动。

（2）项目社工与街道、社区居委会、事务性岗位社工协作良好。这种良好的合作体现在服务物资共享、人员协作、服务配合等多个方面，使得片区内资源投入与服务产出之间达到了更好的整合与平衡。

（3）执行团队的成效管理意识值得肯定。除了全年在同安泰社区开展的志愿者参与人居环境微治理外，中期评估后对第四片区的特色服务形成了多元、丰富的成效管理机制，特别是在服务指标产出的可视化呈现、社会慈善资源的持续应用、以及侨友会的参与等方面均有较出色的表现，在项目美誉度的提升上能注重宣传推广、专业经验的提炼和分享。

2.需要关注的地方

（1）兜底服务建档、常规跟进及成效管理需进一步加强。个别建档需求评估、分级分类与个性化服务设计的针对性和精准性有

待提高，服务对象的需求与服务回应过于简单，相关评估和服务指引仍需进一步明确。同时，需要加强对社工服务对象需求识别和特定服务设计的专业能力提升。此外，由于《家庭信息汇总表》缺少对“服务成效”这一关键内容的记录，很难展现兜底服务的具体成效，建议加强“需求-目标-服务跟进-成效”的连贯管理工作。

（2）服务层级、服务逻辑有待加强。尽管中期评估后片区进行了整合调整，并对特色服务进行了迭代，但仍需关注片区和点位服务的关联性，以及单次性服务与整体逻辑之间的关系。当前，个别单次性服务在需求回应和实施背景方面缺乏足够的证据支持，且特色服务的实施不局限于第四片区执行，其在该片区的实际执行情况、覆盖情况和成效表现亦难以呈现。因此，建议项目团队和片区执行团队进一步加强服务的精准设计，突出服务成效的证据产出和成效总结。

六、服务监测

通过查阅相关工作档案，并与社工站购买服务项目负责人、片区主管、驻社区社工等的访谈，并查阅相关资料，了解社工站服务监测情况。

（一）值得肯定的地方

1.注重撬动社区力量参与社区服务，推动社区各单位参与社区建设。目前社工站与政府职能部门、社会组织、企业等开展了诸多

的合作，本年度新登记志愿者 163 人，新培育志愿者队伍 2 支，开展了各类社区志愿活动；为提升志愿者能力开展的各类培育活动，有利于提高志愿者社区参与的积极性及营造友爱互助的社区氛围。

2.在促进社区慈善基金的发展上有所成就。目前珠江街成立社区慈善基金 10 个，社工站依托公益市集、侨文化美食节等活动平台，组织了 21 场慈善活动，开展慈善宣传，传播慈善理念，推动了社区慈善公益氛围的形成。

3.服务对象的满意度较高。受访的服务对象对社工的服务与活动都比较了解，对社工服务的评价也较高。

（二）需要关注的地方

1.应关注志愿者骨干评定工作的呈现和留痕。社工站开展了一系列的志愿者培育活动，体现了培育工作的系统性，但可进一步呈现出骨干志愿者的评定过程，并将相关资料留痕。

2.应关注社会力量独立运营能力的提升。社工站应努力推动社区社会组织及志愿者队伍独立运营能力的提升，促进其开展常态化的活动，能持续地投入到基层社会治理或社会服务之中。

七、服务成效

通过与社工站购买服务项目负责人、片区主管、驻社区社工等的访谈，并查阅相关资料，了解社工站服务成效。

（一）值得肯定的地方

1.党建引领与服务深度融合。社工站党支部自成立以来，组织架构完善，党员队伍不断壮大，党员发展与管理有序进行，体现了较强的组织凝聚力和战斗力。党支部围绕社区治理和服务，通过组织党员志愿服务、政策宣传、环境保护等活动，有效提升了社区居民的获得感、幸福感和安全感。例如，开展“五彩公共圈”环境提升项目，动员党员志愿者参与社区治理，增强了居民的自治意识和参与感，服务成效显著。

2.服务内容丰富，覆盖面广。项目通过挂图作战、建档立卡、精准服务、支持融入等步骤，为困难群众及特殊群体提供了全方位、多层次的服务，有效解决了他们的实际问题。例如，通过“银龄安康行动”宣传，助力长者意外伤害保险普及，增强了长者的抗风险能力。此外，项目不仅关注个体服务，还通过搭建共建平台、开展便民服务、政策宣传等活动，促进了社区整体治理水平的提升。志愿者队伍的活跃，也为社区治理提供了有力支持。

3.资源整合能力突出。项目与多个政府部门、非公企业、社会组织等建立了良好的合作关系，通过签订共建协议、开展共建活动等形式，有效整合了各方资源，为项目提供了有力保障。项目通过筹款活动、资源链接等方式，筹集了大量善款和物资，为困难群众提供了及时有效的帮助。例如，通过“暖心包”项目，为困难群众提供了生活必需品，切实解决了他们的生活困难。

4.研究与宣传成果丰硕。项目在理论研究和实践探索方面取得了显著成果，多篇文章在国家级、核心期刊及市级杂志上发表，为项目提供了有力的理论支撑。项目经验和成果在国家、省、市、区、镇街级媒体上进行了广泛宣传报道，提升了项目的知名度和影响力，为推广项目经验和服务模式奠定了良好基础。

5.社工点服务设计专业性强。各社区服务计划能兼顾共性与个性，既符合社工站层面对于韧性社区建设的整体方向，又能结合社区特点开展个性化服务，有效回应社区多元化需求。且服务设计体现了一定的层次性，既有关于一般困难群众和特殊群众的综合性介入服务，又有关于“一老一小”和侨民的专项介入服务，服务体系较为完善。

（二）需要关注的地方

1.服务设计与目标设定需更加具体和可评估。服务需求调查的结果与服务设计之间的匹配度不高，部分服务目标设定过于宽泛，如党建项目中思想引领的分目标较为抽象，难以在实际操作中进行有效评估。这导致在具体服务设计中难以明确服务成效的衡量标准，影响项目的整体实施效果。

2.具体服务项目需明确定位和成效评估标准。以“情绪课堂项目”为例，项目未明确参与活动的青少年与有情绪问题的青少年是否为同一批人，且对参与者的年龄、情绪问题产生的原因等关键信

息缺乏分析。此外，项目的定位模糊，未明确是旨在缓解青少年的情绪问题还是宣传情绪调节知识，导致成效评估难以进行。

3.侨民服务与社区文化保育需明确关系和作用。在侨民服务方面，需进一步明确侨民文化打造与侨民服务之间的关系，以及侨民文化保育对提升社区凝聚力、认同感和参与度的具体作用。只有明确了这些关系和作用，才能有针对性地设计服务项目，有效增强社区的整体凝聚力。

4.需加强对社区社会组织个性化需求的关注和引导。目前对辖区社区社会组织的发展状况和个性化需求缺乏清晰的认识，许多活动的设计和实施主要从社工站的角度出发，忽视了社区社会组织的主动性和成长性。建议加强对社区社会组织的调研和需求分析，根据其特点和需求设计定制化服务项目，激发其内在动力和潜力。

5.志愿服务活动成效评估需更加客观和量化。目前志愿服务活动的成效评估较为主观，缺乏明确的量化指标和客观依据。建议在评估过程中引入更多量化指标和数据支持，如服务时长、服务对象满意度、问题解决率等，以提高评估的客观性和准确性。同时，加强过程监控和成效跟踪，确保志愿服务活动取得实实在在的成效。

八、督导中心评估

根据督导中心反馈，社工站购买服务项目服务力量、内部管理、成果宣传等方面的情况如下：

（一）值得肯定的地方

1.项目团队制定了社工专业能力提升方案并积极落实。项目团队紧扣一线社工服务实践，建立了内部督导、“双百”督导、片区共学活动、主题培训等多种专业服务支持机制，并在文书指导、服务规划、疑难服务研讨、内部质量检控和个别化成长等方面为社工提供支持，进一步保障了社工团队的专业服务水平。

2.项目团队与直聘社工的联动紧密。项目团队能联动直聘社工合作开展节日慰问、入户探访、政策共学、政策业务办理等服务；亦能在特殊天气情况下，联动直聘社工开展困难群众的探访关怀、临时救助、安全转移等服务，有效保障及推进落实兜底民生工作，获得服务对象好评。

3.实务研究成果产出情况较理想。服务周期内，项目团队发挥内部资深社工力量，积极梳理项目服务经验，促进实务研究成果产出，并在国家级期刊杂志上发表2篇文章，有效提升了项目服务的影响力。

4.项目宣传效果显著。服务周期内，项目团队服务宣传推广工作，在国家级、省级、市级宣传平台上恒常发布服务动态，并积极撰写服务案例参与全国性学术会议或论坛，宣传效果显著。

（二）需要关注的地方

项目团队社工进驻社区后，承担了社区较多的行政性工作，加

重了一线社工的工作负担，建议后续本着有利于充分发挥团队社工专业服务优势的原则，进一步优化团队社工与社区居委会的合作，强化社区、督导对一线社工专业服务方面的支持，以便持续提升团队社工专业服务方面的作用。

九、购买方评价情况

根据购买方反馈，社工站购买服务项目党建工作、服务满意度等方面的情况如下：

（一）值得肯定的地方

1.重视党建引领。社工站坚持“联需求、联资源、联服务”工作机制，联动辖内基层党组织开展“红联共建”活动，帮扶困境群众，节日慰问、便民服务（义诊义剪）、社区治理、政策宣传、文明实践等累计 127 场。

2.扎实开展兜底民生服务。社工站积极探索“2335”服务模式，紧扣社区需求，畅通“红棉守护”社工热线，建立“四叶草”兜底守护，整合多元力量，帮助困难群众和特殊群体解决急难愁盼问题累计 229 个。

3.积极推进“五社联动”工作模式。社工站与社区、学校和企业等 46 个单位通力合作达 280 次，筹集社区基金和慈善物资折合金额约 74.5 万元，帮扶困难群众完成微心愿 235 个，社区高度整合社会资源，高效回应社区居民多样化、多层次需求。

4.服务成果广泛宣传。社工站撰写的《寻迹·宜展·营造，重塑侨乡归属感》、《基于 AP-PCE 分析的区域振兴可持续设计策略：广州市前锋社区案例研究》分别入选国家级期刊、核心期刊。在南方+、南方 plus、羊城晚报、金羊网等省市区级媒体累计宣传 239 次，并接待全国各地同行机构来访 12 次。

（二）需要关注的地方

创新“社工+慈善”服务模式，探索建立慈善超市等平台建设，打造慈善品牌，进一步推动辖区慈善氛围。

十、监督方评价情况

根据监督方反馈，社工站购买服务项目自查自纠检查、督查整改落实方面的情况如下：

（一）值得肯定的地方

1.管理制度健全。社工站健全完善了项目各项管理制度，相关制度落实能留痕。

2.宣传推广有力。社工站积极推送服务成果、亮点，获得国家级、省级、市级及区内相关平台报道刊发。

3.“红棉守护”热线落实到位。社工站在下半年能加强使用并进一步推广广州社工“红棉守护”热线，落实每天安排不少于 2 名社工坐席要求，在重点气象时期能运用“红棉守护”热线开展服务并及时将服务情况报送至区民政部门。

（二）需要关注的地方

1.社区慈善工作有待加强。社工站要持续落实“社工+慈善”，完善相关机制与指引，协助推动社区慈善基金在社区产生效应。

2.信息化管理工作有待进一步落实。社工站要进一步重视信息化管理工作，指导在岗人员及时上传服务记录至广州市社会工作智慧管理平台并定期更新，社工站管理人员要及时审核服务记录，避免服务记录审核堆积。

十一、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。本次珠江街社工站购买服务项目的评估反馈意见如下：

（一）现场反馈。经过为期一天的评估，评委针对珠江街社工站购买服务项目的情况，进行了初步的总结反馈，在总结反馈环节，社工站及承接机构对评委提出的意见和建议表示无异议。

（二）对评估报告初稿的反馈。社工站及承接机构、购买方、监督方表示无异议。

十二、评估得分及等级

经过综合评估，珠江街社工站购买服务项目 2023-2024 年度专业评估（末期）等级：优秀。

十三、结语

在南沙区民政局、珠江街道办事处和各社区居委会的大力支持下，在广州市大同社会工作服务中心运营下，珠江街社工站购买服务项目已持续运营 13 个年头。

值得肯定：在项目管理方面，社工到岗情况符合相关规定，专业持证率高，稳岗率达标；社工培训较有针对性，能结合社工个人具体情况开展；注重服务宣传，服务知晓度高，获得社会各界和媒体关注。在服务开展方面，中期评估意见落实良好，积极落实“双工联动”机制，兜底民生保障工作到位，做到困难对象和特殊群体基数清、情况明，资源联动合作效果良好，特色服务具有延续性，各项服务工作成效明显。在服务成效方面，注重撬动社区力量参与社区服务，推动了社区单位参与社区建设，营造友爱互助的社区氛围，服务对象的满意度较高；执行团队的成效管理意识明显，服务产出可视化程度高。

需要关注：一是在专业规范性管理上，需加强对社工在服务对象权益保障及专业伦理价值规范遵守方面的考核；二是在需求识别上，需加强需求的分层分类分析和总结，进一步完善困难对象在身、心、社等不同层面的需求的采集、分析和总结，深入查找和分析社区问题的类型、原因、解决相关问题的社区资源，以提高需求识别的精准性和服务设计的针对性；三是在服务设计上，需重新梳理服务计划的逻辑框架，既要关注服务设计与前期需求摸查的一致性，

也要关注具体服务目标与“站-片区-点”总体服务目标的一致性；
四是在品牌打造和特色服务上，需关注服务的可持续性，合理界定服务的功能定位和目标对象，有效兼顾困难群众和特殊群体的需求回应和服务效益；
五是在社区培育上，需关注志愿者骨干评定的过程呈现和资料留痕，着重推动社区社会组织及志愿者队伍独立运营能力的提升，促进其常态化运作。

- 附件：1.珠江街“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表
2.珠江街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表
3.珠江街“双百工程”社工站服务资源整合汇总表
4.珠江街“双百工程”社工站员工参加培训及督导情况统计汇总表

广州市南沙区社会工作协会

2024年7月9日



珠江街“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表（2023年8月1日至2024年5月31日）

服务片区	投入社工人数	咨询个案			专业个案										专业小组								
		协议量	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	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	协议人次
党建引领项目	3	5	5	100.00%	7	7	100.00%	37	48	129.73%	6	5	83.33%	1	1	100.00%	5	5	100.00%	15	43	286.67%	
第一片区	6	22	22	100.00%	27	23	85.19%	135	122	90.37%	22	19	86.36%	8	8	100.00%	40	39	97.50%	120	325	270.83%	
第二片区	6	29	30	103.45%	29	28	96.55%	114	134	93.06%	24	21	87.50%	9	9	100.00%	45	42	93.33%	135	326	241.48%	
第三片区	6	29	31	106.90%	30	29	96.67%	150	151	100.67%	21	22	91.67%	9	9	100.00%	45	45	100.00%	135	388	287.41%	
第四片区	8	27	28	103.70%	35	32	91.43%	175	153	87.43%	27	27	100.00%	11	11	100.00%	55	55	100.00%	165	465	281.82%	
合计	29	112	116	103.57%	128	119	92.97%	641	608	94.85%	103	94	91.26%	38	38	100.00%	190	186	97.89%	570	1547	271.40%	
服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档			大型社区活动						中型社区活动						小型社区活动						
		协议个数	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	协议人次	完成量	百分比	
		3	/	/	1	1	100.00%	100	100	100.00%	3	3	100.00%	150	150	100.00%	9	9	100.00%	180	202	112.22%	
		6	310	100.00%	2	2	100.00%	200	506	253.00%	3	3	100.00%	150	167	111.33%	9	8	88.89%	180	187	103.89%	
		6	211	100.00%	2	2	100.00%	200	421	210.50%	7	7	100.00%	350	427	122.00%	16	15	93.75%	320	366	114.38%	
		6	163	100.00%	4	4	100.00%	400	476	119.00%	6	5	83.33%	300	262	87.33%	12	11	91.67%	240	267	111.25%	
8	224	100.00%	3	3	100.00%	300	655	218.33%	6	6	100.00%	300	323	107.67%	24	21	87.50%	480	708	147.50%			
合计	29	908	100.00%	12	12	100.00%	1200	2158	179.83%	25	24	96.00%	1250	1329	106.32%	70	64	91.43%	1400	1730	123.57%		
总体服务 (总体)	协议内容	协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议内容			指标要求			百分比									
	新增普通志愿者	150	163	108.67%	/	/	/	社区调研			6			100.00%			所在街道户籍人口（46845人），评估未月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数 731户，建档人数 908人；评估期内入户探访总人数 3271人次，服务总人数 3369人；通过社工专业服务共服务社区居民 27405人次。						
	新增党员志愿者	9	9	100.00%	/	/	/	协助镇（街）介入和解决 的社区公共问题			4			100.00%									
	志愿者骨干培育	27	27	100.00%	/	/	/	协助镇（街）介入和解决 的应急公共服务			4			100.00%									

珠江街“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表
(2023年8月1日至2024年5月31日)

困难群众 和特殊群体 建档服务 (人次)	服务片区	指标要求 (人次)	完成情况 (人次)	完成百分比	指标要求 (节)	完成情况	完成百分比
	第一片区	/	4238	/	/	/	/
	第二片区	/	2800	/	/	/	/
	第三片区	/	1994	/	/	/	/
	第四片区	/	2968	/	/	/	/
	合计	/	12000	/	/	/	/
系列活动	服务片区	指标要求 (个)	完成情况	完成百分比	指标要求 (节)	完成情况	完成百分比
	第一片区	4	4	100.00%	16	15	93.75%
	第二片区	3	3	100.00%	12	12	100.00%
	第三片区	3	3	100.00%	12	12	100.00%
特色项目	第四片区	4	4	100.00%	16	19	118.75%
	服务片区	指标要求 (个)	完成情况	完成百分比	指标要求 (节)	完成情况	完成百分比
	第一片区	3	3	100.00%	18	17	94.44%
	第二片区	4	4	100.00%	24	24	100.00%
	第三片区	4	4	100.00%	24	23	95.83%
	第四片区	2	2	100.00%	12	12	100.00%

	服务片区	指标要求（个）	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
多元合作	第一片区	/	/	/	/	/	/
	第二片区	/	/	/	/	/	/
	第三片区	3	3	100.00%	/	/	/
	第四片区	3	3	100.00%	/	/	/
宣传活动 基金筹款	服务片区	指标要求（个）	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
	党建引领项目	4	4	100.00%	/	/	/
新增志愿者	服务片区	指标要求（个）	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
	党建引领项目	30	30	100.00%	/	/	/
	第一片区	/	/	/	/	/	/
	第二片区	/	/	/	/	/	/
志愿者骨干 培育	第三片区	/	/	/	/	/	/
	第四片区	120	134	111.67%	/	/	/
	服务片区	指标要求（个）	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
	第一片区	6	6	100.00%	/	/	/
	第二片区	9	9	100.00%	/	/	/
	第三片区	6	6	100.00%	/	/	/
	第四片区	6	6	100.00%	/	/	/

	服务片区	指标要求（个）	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
党员志愿者 骨干培育	第一片区	2	2	100.00%	/	/	/
	第二片区	3	3	100.00%	/	/	/
	第三片区	2	2	100.00%	/	/	/
	第四片区	2	2	100.00%	/	/	/
新培育社区 社会组织	服务片区	指标要求（个）	完成情况	完成百分比	指标要求（节）	完成情况	完成百分比
	第一片区	2	2	100.00%	12	12	100.00%
	第二片区	3	3	100.00%	18	18	100.00%
	第三片区	/	/	/	/	/	/
新培育志愿 者队伍	第四片区	0	1	/	/	/	/
	服务片区	指标要求（个）	完成情况	完成百分比	指标要求（节）	完成情况	完成百分比
	第一片区	/	/	/	/	/	/
	第二片区	/	/	/	/	/	/
活跃志愿 者队伍	第三片区	2	2	100.00%	12	12	100.00%
	第四片区	/	/	/	/	/	/
	服务片区	指标要求（个）	完成情况	完成百分比	指标要求（节）	完成情况	完成百分比
	第一片区	/	/	/	/	/	/
活跃志愿 者队伍	第二片区	5	5	100.00%	26	26	100.00%
	第三片区	2	2	100.00%	8	10	125.00%
	第四片区	3	3	100.00%	12	11	91.67%

[illegible]

珠江街“双百工程”社工站服务资源整合汇总表

单位名称：（公章）

广州市大同社会工作服务中心

数据起止日期：2023.8.1-2023.12.31

社工站党组织建设	社工站成立党组织情况	社工站社工党员数（人）	/ 	
	独立党支部	5		
社区社会组织	总培育社区社会组织数量（个）	新培育社区社会组织	总培育社区组织开展活动次数（场）	新培育社区组织开展活动次数（场）
	111	1. 广州市南沙区珠江街社会工作与志愿者服务协会	67	6
		2. 广州市南沙区珠江街泰安社区“初心”党员志愿者服务队		
		3. 广州市南沙区珠江街新兴社区“红色金字塔”志愿者队伍		
社会慈善资源	自主链接社会资源（资金、物资）（元）	设立社区基金比例	社区基金募集金额（元）	价值最高的单项支出事件、项目全称与价值
	724987.80	100%	8783.09	无
社区志愿者	新培育志愿者骨干数量（人）	新登记志愿者数量（人）	新培育志愿者队伍数量（支）	活跃志愿者队伍数量（支）
	36	163	2	10

珠江街“双百工程”社工站员工参加培训及督导情况统计汇总表

单位名称：（公章）广州市大同社会工作服务中心

数据统计日期：2023年8月1日-2024年5月31日

序号	姓名	职务	在岗月数	参加双百讲堂情况				参加其他培训、学习情况（如有）		参加双百督导情况						参加其他督导情况（如有）			
				应参加双百讲堂签到次数	实际参训签到次数	实际参训时数	完成率	参加其他培训、学习次数	参加其他培训、学习时数	个督		团督		双百督导姓名	个督		团督		督导姓名
1	蔡仲慧	社工站主任	10	9	9	29	100.00%	12	33	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
2	邓璧霞	社工站副主任	10	9	9	29	100.00%	15	37.5	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
3	李小芬	社工站助理主任	10	9	9	29	100.00%	14	38.5	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
4	黎宇	党建引领社工	10	9	9	29	100.00%	18	49	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
5	陈梓桦	党建引领社工	10	9	9	29	100.00%	25	62.5	0	0	5	12.5	谭广庆	0	0	0	0	/
6	叶晓欣	暖侨项目主管	10	9	9	29	100.00%	23	64	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
7	饶慧	平安社区社工（兼主管）	10	9	9	29	100.00%	18	44.5	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
8	曾瑜君	关爱一小项目社工	10	9	9	29	100.00%	22	52	1	1	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
9	梁英桃	关爱一老项目社工	10	9	9	29	100.00%	17	41	1	1	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
10	林晓彤	礼隆社区社工	10	9	9	29	100.00%	23	63	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
11	龙敏婷	关爱一小项目社工	10	9	9	29	100.00%	19	48	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
12	郭燕婷	社区治理项目社工	10	9	9	29	100.00%	19	52.5	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
13	李嫦爱	西新社区社工	10	9	9	29	100.00%	23	63	0	0	2	4.5	谭广庆	0	0	0	0	/

序号	姓名	职务	在岗月数	参加双百讲堂情况				参加其他培训、学习情况（如有）		参加双百督导情况						参加其他督导情况（如有）					
				应参加双百讲堂签到次数	实际参训签到次数	实际参训时数	完成率	参加其他培训、学习次数	参加其他培训、学习时数	个督		团督		双百督导姓名	个督		团督		督导姓名		
										次数	时数	次数	时数		次数	时数	次数	时数			
14	冯林平	西新社区社工	10	9	9	29	100.00%	21	62	0	0	2	4.5	谭广庆	0	0	0	0	/		
15	陈施宇	新兴社区社工	10	9	9	29	100.00%	13	40.5	0	0	2	4	谭广庆	0	0	0	0	/		
16	王宇晴	新兴社区社工	10	9	9	29	100.00%	31	66	0	0	2	4	谭广庆	0	0	0	0	/		
17	黎婉芝	义隆社区社工（兼主管）	10	9	9	29	100.00%	16	48.5	0	0	1	1	谭广庆	0	0	0	0	/		
18	冯淑欣	义隆社区社工	10	9	9	29	100.00%	23	62.5	1	4	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/		
19	郭加莉	礼隆社区社工（兼主管）	10	9	9	29	100.00%	22	49	0	0	1	1	谭广庆	0	0	0	0	/		
20	黄琦媛	礼隆社区社工	7	6	6	18	100.00%	11	32	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/		
21	胡结珊	前锋社区社工	10	9	9	29	100.00%	25	67.5	1	3	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/		
22	李钰婷	前锋社区社工	10	9	9	29	100.00%	16	47	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/		
23	郭俊宇	同安泰社区社工	10	9	9	29	100.00%	19	51.5	1	3	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/		
24	吴紫晴	同安泰社区社工	10	9	9	29	100.00%	21	58	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/		
25	杜铭文	福生社区社工（兼主管）	10	9	9	29	100.00%	26	73	0	0	8	15.5	谭广庆	0	0	0	0	/		
26	何杏萍	福生社区社工	10	9	9	29	100.00%	24	64.5	0	0	6	9.5	谭广庆	0	0	0	0	/		
27	谭晓敏	社区治理项目主管	10	9	9	29	100.00%	22	51.5	0	0	1	1	谭广庆	0	0	0	0	/		
28	覃建勤	平安社区社工	10	9	9	29	100.00%	21	54	0	0	1	2	谭广庆	0	0	0	0	/		
29	林城晓	关爱一老项目社工助理、	10	9	9	29	100.00%	21	49.5	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/		

序号	姓名	职务	在岗月数	参加双百讲堂情况				参加其他培训、学习情况（如有）		参加双百督导情况						参加其他督导情况（如有）			
				应参加双百讲堂签到次数	实际参训签到次数	实际参训时数	完成率	参加其他培训、学习次数	参加其他培训、学习时数	个督		团督		双百督导姓名	个督		团督		督导姓名
										次数	时数	次数	时数		次数	时数	次数	时数	
30	何穗基	社区治理项目社工助理	10	9	9	29	100.00%	23	55	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
31	周楚茵	泰安社区社工助理	10	9	9	29	100.00%	24	65	0	0	1	4	谭广庆	0	0	0	0	/
32	王巧珊	泰安社区社工助理	8	7	7	21	100.00%	15	43.5	1	1.5	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
33	吴雪莹	礼隆社区社工助理	1	1	1	3	100.00%	1	3	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	
34	刘嘉敏	泰安社区社工	1	1	1	3	100.00%	3	4.5	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
35	胡佳翰	暖侨项目社工助理	1	1	1	4	100.00%	2	5	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
36	罗秋凤	泰安社区社工	2	2	2	8	100.00%	7	21	0	0	1	4	谭广庆	0	0	0	0	/
37	林智雅	暖侨项目社工	1	1	1	4	100.00%	7	19	0	0	0	0	谭广庆	0	0	0	0	/
小计		36				931	100.00%	662	1741.5	6	13.5	33	67.5		0	0	0	0	