

# 增城区中新镇社工服务站 2025 年度 中期评估报告

项目监督方：广州市增城区民政局

项目购买方：广州市增城区中新镇人民政府

项目承办方：广州市大德社会工作服务中心

项目评估方：广州市增城区社会组织联合会

评估日期：2025年8月8日





# 增城区中新镇社工服务站 2025 年度 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市增城区中新镇社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市增城区中新镇侨建御溪谷花园御云街 4 号，本年度服务协议期自 2025 年 2 月 8 日至 2026 年 2 月 7 日，年度项目服务经费为 166.86 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 3 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〈广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）〉等文件的通知》（穗民〔2025〕16 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**

受增城区民政局委托，广州市增城区社会组织联合会负责本年度中新镇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 2025 年 8 月 8 日到中新镇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规章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（增城区民政局）

#### （一）值得肯定的地方：

1. 兜底服务全覆盖、精细化。实现 17 类困难群众建档率 100%，动态管理“一户一档”，个案、探访、电访、活动等服务指标全面超额完成，回应精准。

2. 党建引领“五社联动”机制深度融合。党支部规范运作，“XIN 益联盟”品牌整合社工、社区、社会组织、志愿者、慈善资源，形成“12431”服务模式，具备推广价值。

3. 资源整合与社会参与成效显著。累计链接社会资源超 39 万元，设立 20 个社区慈善基金，培育志愿者 93 人、志愿队伍 2 支，创新“游戏化助农”“心理+公益集市”等活动，居民参与度高。

#### （二）需要关注的地方：

1. 政策宣传成效转化机制不完善。政策宣传活动多，但缺乏“宣传—申请—反馈”闭环跟踪，建议建立政策落地转化评估机制，提升实际惠民成效。

2. 进一步加强整合社区慈善资源。加强志愿者队伍（特别是“初老服务老老”“特困人员参加志愿服务”队伍）的建设和管理。建议尝试探索“中华遗嘱库”的志愿服务项目。

### 四、购买方评估（中新镇人民政府）

#### （一）值得肯定的地方：

社工站能够覆盖兜底民生服务，积极配合镇的工作安排；资源整合能力强，能积极链接多方资源。

## （二）需要关注的地方：

暂无。

## 五、督导中心评估

### （一）值得肯定的地方：

1. 项目团队重视社工能力提升工作，持续完善了社工专业能力提升体系。该体系包括培训、内部督导、“双百”督导、“双督导”融合、共学等机制，内容丰富，形式多元。尤其是内部共学活动，以“人人是学员、人人是讲师”为核心理念，通过制度明确年度共学目标、内容、形式及组织管理等，有具体的实践指导意义，推进每月常态化组织“内部”共学活动，增强团队凝聚力，营造学习文化氛围。

2. 项目内部管理规范到位。项目团队能按照社工站的规范要求持续完善各项管理制度，涉及信息公开、服务监控、规范办公、内部安全等方面管理落实到位，较好地确保了项目的规范、安全运作。该项目积极参与社工站综合管理平台试运行工作，在过程中及时反馈存在问题及优化建议，有效推动了平台项目评估、数据填写等功能的优化完善，为后续全市推广奠定了良好基础。

3. 项目持续强化服务的宣传和推广。社工站积极拓展国家级、省级、市级等多家主流媒体及行业平台，提高了服务宣传报道的数量和质量，扩大了项目的知晓度。项目团队借助能力提升计划，强化社工的提炼总结能力，鼓励撰写案例及文章，其中项目社工撰写的《实施“四微”行动守护千家

幸福——以广州市增城区中新镇社工站党建品牌为例》刊登于《社会与公益》2025年5月上（总第173期），推广了社工站在党建引领下的“社工+慈善+志愿”联动经验。

## （二）需要关注的地方：

1. 项目团队的能力提升工作有待优化。建议项目团队结合过往的实践经验，定期检视目标达成情况以及计划执行有效度，适时调整策略方法，将培训、共学、督导及其他学习方式整合，切实执行，充分发挥项目资深社工的专业优势，围绕实务难点、政策更新等内容，结合日常服务场景开展常态化共学活动，及时解决社工在知识应用、技巧实操中的问题，加强对服务经验的梳理和分享，促成经验转化。

2. 项目团队积极书写，已撰稿8篇并积极投稿，建议项目团队聚焦民政领域社会工作，持续强化研究意识，做中学、学中做，优化已有文章的质量，推动服务经验向学术成果有效转化，积极参与全国性案例征集、全国性论坛征稿等活动，力求在实务研究产出方面取得新的突破。

## 六、第三方专业评估

### （一）项目管理

社工站本年度协议期是2025年2月8日至2026年2月7日，本次评估考核期为2025年2月8日至2025年7月31日，共计考核6个月。

### 值得肯定的地方：

1. 经档案资料查阅和社工访谈，在人员配置和管理方面，社工站协议人数14人，社工到岗总人数14人，100%持有社会工作者职业资格证书，其中中级社工师6人，助理社工师

8人，到岗社工均有购买社保，考勤，发放工资。从业3年以上社工12人，占协议要求社工总数的85.7%，未持证社工接受社会工作行业组织管理培训且获得相关证书。社工站负责人持有中级社工师，10年以上工作经验。评估周期内应到社工总人次84人次，实到91人次；持证社工应到60人次，实到88人次；非持证社工实到3人次，社工到岗情况符合协议要求；在评估年度内，项目社工稳岗率100%。社工继续教育要求504小时，实际完成时数934小时，达标率185.32%。

2. 建立专业伦理价值规范的实践管理机制，服务对象权益保障制度和工作指引，定期组织社工进行专业伦理价值规范和服务对象权益保障的教育学习和考核。内部建立工作会议机制和服务整改机制，通过月例会、周例会检查工作进度，改进工作。机构设置反馈意见箱，每周开启收集建议，对村居民提出的服务建议有给予回复和跟进。

3. 项目宣传方面，社工站周围设置路标指引，网络地图信息清晰，能利用村居宣传栏，公众号、微信群、活动宣传单页等平台和阵地，多形式、多渠道地宣传和推广社工站开展的工作。在年度服务内多次在区级以上媒体平台进行报道，社工站及社工获得正面评价及奖励，取得了一定的社会影响力和美誉度。

#### 需要关注的地方：

1. 专业伦理价值规范的实践管理机制中主要内容以服务伦理为主，对价值观的部分未做明确规定。伦理属于操作层面的价值观，建议增加制度中社工价值观操作原则，并聚焦开展相关学习和考核。

2. 服务对象权益保障制度属于机构层面的制度建设，未能细化至中新社工站如何操作落实，建议修订和建立该制度形成工作指引。

3. 本周期社工劳动合同未完全签订，建议承接机构重视，及时与劳动者签订劳动合同，保障劳动者合法权益。

## （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. 社工站坚持党建引领服务宗旨，自 2020 年 6 月成立党支部以来，不断强化组织建设，常态化制度化落实“三会一课”，服务期内开展党员大会 6 次，党课 2 次，主题党日 6 次。能够按党章要求对 2 名党员社工进行教育、管理、监督和服务。积极参与中新镇党委组织开展的特殊困难老人关爱走访、长者优惠政策宣传等服务，特别是举全站之力投入到基孔肯雅热和登革热疫情防控工作。同时，成功举办政策宣讲活动 19 场，服务 2058 人次，积极链接资源，圆满 117 个微心愿，传递党的温暖。

2. 年度服务框架搭建围绕“党建引领，XIN 益联盟，汇聚中新”主题，从“XIN 关怀计划”、“XIN 公益计划”和“XIN 惠民计划”三个维度聚焦“兜底性民生服务、基础性民生服务和普惠性民生服务”三大民政社工服务站清单要求，为 1929 位兜底对象开展“政策救助、物资帮扶、关系调适、心理服务、危机介入和发展”等服务，通过“社工+”汇聚公益资源，通过“红棉热线”、临时救助、危机介入惠及一般群体，服务思路清晰，方向明确，积极打造“中新公益集

市”特色亮点，按要求完成个案、小组、社区活动等服务产出。社工服务受到媒体报道 60 多次，获评最美社工等多项荣誉，有较高的社会美誉度。

3. 社工站聚焦公益慈善，为社工服务积极整合输入资源，打造“中新公益集市”特色亮点。开展公益集市 30 多场，覆盖人群超过 10 万人，创新“摆摊”服务形式，促进公益集市多元化；设置“便民集市、助农超市、心理集市”，凝聚多方力量，满足辖区居民多元化需求；联动“五社”力量，提升居民参与慈善意识，增强社区基金造血能力，评估期内通过社区基金完成自主链接社会资金筹款 14.9 万元，自主链接社会物资资源折合价值 24.7 万元，为基本民生保障服务输送了资源，奠定了基础。

#### 需要关注的地方：

1. 党建工作方面，一是党组织建设的规范化还要提高，“第一议题”学习的常态化要加强，同时，缺少一些日常党建工作的过程资料；二是党的工作全覆盖中开展的服务党建红色元素可以更突出一些，党建与服务同步关联、相互促进的表现力还需要加强。

2. 摸清问题方面，一是方式方法的运用方面可以进一步丰富，新标要充分体现通过进村入户、走访交友、座谈交流等方式，深入村居，与村居民建立关系，了解兜底对象的问题和需求，提高服务的针对性；二是在社区三图的绘制方面，整改还不彻底，建议优化，《服务对象分布地图》尝试借助地图工具和信息化手段，完整标注兜底对象的位置和类别、级别、紧迫性等信息，力求信息位置精准，呈现重点关注和

重点服务的区域；《社区资源地图》要呈现资源的利用现状，可以标明已利用、待利用和未利用的属性，体现资源需要整合的问题解决路径和资源的服务功能；《社区问题地图》要重点阐述兜底对象群体及其生活环境面临的困难和问题、问题所在的区域和类别，问题成因，具体直观，起到“挂图作战”作用。

3. 整体服务框架的搭建方面，一是现有的做法虽然直观呈现了新标的服务清单重点，有积极的地方，但是从服务逻辑方面则淡化甚至忽略了站、片、点的服务架构，特别是站做资源整合、输入的职能体现不明显，社工点的兜底性民生服务重点不突出，片协调的功能发挥也不能很好的体现，建议将两者结合起来搭建服务框架，进一步清晰关系。同时，特色亮点打造不够鲜明，项目名称和框架要优化，特别是要突出“五社联动”机制的运用和以公益慈善为目的，充分运用社会资金或资源策划实施具备良好经济效益、社会效益和可持续性的创新服务项目的特征。

## 2. 服务指标完成情况

截止 7 月 31 日，社工站投入符合资质的社工 14 名。本年度建档 1955 份，完成电访 3488 个，探访 2687 个，分别完成协议指标量的 100%，114.1%，120.6%；个案接案 29 个，开展 148 节，结案 7 个，分别完成协议指标量的 96.67%，98.67%，79.17%；完成小组 11 个，开展 42 节，服务 510 人次，分别完成协议指标量的 73.33%，46.67%，94.44%；完成中小型社区活动 32 个，服务 3968 人次，分别完成协议指标

量的 76.19%，146.96%。（以上数据统计共计 6 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 3 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

一片区：三星村、合益村、南池村、山美村、乌石村、中新社区；二片区：九和村、慈岭村、集丰村、坑贝村、莲塘村、联丰村、山水城社区；三片区：五联村、安良村、大田村、团结村、霞迳村、中新村、钟岭村。

#### 1. 一片区社工点服务情况

##### 值得肯定的地方：

（1）片区在困难群众和特殊群体的调研和需求分析方面，运用了文献资料分析，访谈分析，焦点小组，问卷调查等多种方式，较为全面精准的挖掘了困难群众和特殊群体的需求，特别对困难群众和特殊群体有心理疏导和情绪支持的需求分析比较到位，能发现困难群众和特殊困难群体在心理情绪方面的需要，为接下来开展更有针对性的兜底服务提供了很好的需求依据。

（2）片区社工认真积极开展各项服务，重视各项服务指标的完成度，在上半年的服务中，片区能按评估要求，完成各项服务指标，其中个案开展 11 个，结案 8 个，小组开展 4 个，社区活动 12 场，产出案例 3 个，超额完成指标任务。

(3) 片区在探访服务方面，能落实服务对象分级管理要求，按照不同的评估等级探访电访要求，结合困难群众和特殊群体的需求情况，开展全覆盖的电访或访谈等服务，100%完成电访探访指标。

#### 需要关注的地方：

(1) 片区在针对困难群众和特殊群体的服务中，并未能完全依照困难群众和特殊群体具体需求有针对性地开展服务，比如针对他们心理疏导和情绪支持需求的回应，很多日常的电探访服务也只是节日慰问和极端天气提醒等内容，需要加强开展“一人一案”这方面的服务，开展更多有针对性的具体服务，回应调研需求。

(2) 片区在服务计划中将“Xin农计划”涵盖到兜底性、基础性和普惠性民生服务中，但看到在兜底性和普惠性的服务中“Xin农计划”的内容体现比较薄弱，所阐述的服务策略较为牵强，需要理清思路，进一步完善“Xin农计划”的服务设计，特别是加强在兜底性民生服务中的内容和比重，同时使“Xin农计划”更好落地，最终帮到农户变现。

(3) 片区在资源链接方面还需要加强，查看资料显示片区上半年的资源链接比较薄弱，所链接到的资源主体也比较单一，建议深入挖掘乡贤资源，让他们更好发光发热。同时在政策宣传方面，需要关注如何呈现服务记录，既简明扼要，又充分体现服务痕迹。

### 2. 二片区社工点服务情况

#### 值得肯定的地方：

(1) 片区通过资源链接、心理支持、政策宣导等多种服务形式，有效回应困难群众和特殊群体的多元需求，助力服务对象改善家庭关系、提升社会参与能力，实现正向转变

(2) 片区开创“影像+陪伴”服务模式，为困境家庭拍摄“全家福”（含个人/家庭/邻里照），改善家庭、邻里关系，增加代际协作，营造社区互助氛围。

(3) 片区有效盘活社区资源，以村居历史为背景，以影像为纽带，以培育社区志愿为力量，构建“文化传承+情感联结+社区共融”的温情帮扶网络。

#### 需要关注的地方：

(1) 建议片区重新设计年度服务框架图，目前的设计看不到人群的需求，感觉更像是以服务类型去找人，割裂了原本可以整合的服务，在现实执行操作过程中也会出现诸多不便。

(2) “全家福”项目的立意非常好，切合村居的现实需要，但是目前项目的理念、框架、成效等均未能系统的呈现出来。建议对项目进行系统梳理，并适当增加小组、社区活动的覆盖。

(3) 片区疑难案例在问题评估、目标设定及理论应用等方面还有需要进一步完善。

### 3. 三片区社工点服务情况

#### 值得肯定的地方：

(1) 片区探索形成“危机介入-个案辅导-团体辅导-资源链接整合”服务流程，回应困境人群在安全保障、心理支持、能力提升和社会融入等方面的多元需求。

(2) 片区利用“微心愿+福袋+爱蕾助学金+社区基金”等多种方式，为困境儿童及家庭织密织牢帮扶网络，助力困境儿童健康成长。

(3)“心伙伴”计划通过校园巡回集市、“彩绘情绪、拥抱心灵”创作大赛、“大手拉小手”等活动，提升困境儿童的情绪处理能力，社会交往能力。

#### 需要关注的地方：

(1) 建议片区重新设计年度服务框架图，目前的设计看不到人群的需求，感觉更像是以服务类型去找人，割裂了原本可以整合的服务，在现实执行操作过程中也会出现诸多不便。

(2) 建议片区要针对性开展政策宣传活动，并充分考虑政策的受众人群以及受众人群所容易接受的方式，提升政策宣传的成效。

(3) 服务文书中不仅要全面呈现服务对象问题的表现，还要系统列出问题所产生的影响，以展现社工的专业评估能力。

#### 七、评估结果

经过评估，中新镇社工站本次中期评估的总分数为：  
89.88分，等级为：良好。

#### 八、结语

增城区中新镇社工服务站在民政部门及相关单位的支持下，在广州市大德社会工作服务中心的努力下，为辖区内的困难群体和特殊群体提供了广泛且专业的社工服务，取得了

显著成效。在本服务周期内，大部分工作是值得肯定的，但也还存在一些需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，下一服务周期中新镇社工站的服务发展可以更加关注以下两个方面：

(一) 党组织建设的规范化还要提高，“第一议题”学习的常态化要进一步加强，党建与服务同步关联、相互促进的表现力还需要加强。摸查兜底对象问题和需求的方式方法可以进一步丰富，提高服务的针对性。打造特色亮点服务不够鲜明，其与创新服务项目的融合度不高，项目的名称和框架要进一步优化。

(二) 专业伦理价值规范的实践管理机制中主要内容以服务伦理为主，对价值观的部分未做明确规定，建议增加制度中社工价值观操作原则，并聚焦开展相关学习和考核。年度服务框架图没有聚焦人群的需求，有以服务类型去找人的痕迹，割裂了原本可以整合的服务，对现实执行过程中也会产生消极影响。

附件：1. 广州市增城区中新镇社工服务站购买服务项目  
指标完成情况统计表  
2. 广州市增城区中新镇社工服务项目社工到岗情况统计表





## 附件1

广州市增城区中新镇社工服务站购买服务项目指标完成情况统计表(2025年2月8日至2025年7月31日)

服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档				电访				入户探访				专业个案					
		协议个数	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	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
片区1	4	767	767	100.00%	1019	1787	175.37%	986	953	96.65%	10	11	110.00%	50	47	94.00%	8	5	62.50%
片区2	6	526	526	100.00%	1019	833	81.75%	987	615	62.31%	10	8	80.00%	50	44	88.00%	8	7	87.50%
片区3	4	662	662	100.00%	1019	868	85.18%	987	1119	113.37%	10	10	100.00%	50	57	114.00%	8	7	87.50%
合计	14	1955	1955	100.00%	3057	3488	114.10%	2228	2687	120.60%	30	29	96.67%	160	148	98.67%	24	19	79.17%
专业小组																		中小型社区活动	
服务片区	投入社工人数	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
		4	5	4	80.00%	30	24	80.00%	180	158	87.78%	1	1	100.00%	100	822	822.00%	14	11
片区1	6	5	4	80.00%	30	24	80.00%	180	144	80.00%	1	1	100.00%	100	200	200.00%	14	10	71.43%
片区2	4	5	3	60.00%	30	18	60.00%	180	208	115.56%	1	1	100.00%	100	2000	2000.00%	14	11	78.57%
片区3	14	15	11	73.33%	90	42	46.67%	540	510	94.44%	3	3	100.00%	300	3022	1007.33%	42	32	76.19%
总体服务志愿者		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	协议内容		协议内容		协议内容		协议内容	
总体服务志愿者		新增志愿者		100	93	93.00%	社区调研		1	1	100.00%	协助街道介入和解决 的社区公共问题		/		/		/	
		新增志愿队伍		2	2	100.00%													

所在街道/镇户籍人口（10.3万人），截止评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档人数1955人；共计服务15778人次。



附件2

承接机构名称：广州市大德社会工作服务中心

广州市增城区中新镇社工服务站购买头服务项目到岗情况统计表

项目服务采购周期：2025年2月8日至2026年2月7日

