

2024 年度白云区黄石街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区黄石街道办事处

项目承办方：广州市白云区岭南社会服务发展社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 5 月 27 日



2024 年度白云区黄石街社工服务站 末期评估报告

黄石街社工服务站（简称黄石街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对黄石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 名工作人员对黄石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。黄石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、末期评估背景

2024 年 5 月 27 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黄石街社工站展开了末期评估工作。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，对黄石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 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

黄石街社工站结合《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

评估小组对黄石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，对黄石街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据黄石街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成黄石街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及

黄石街社工站，并由黄石街社工站转发给黄石街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、黄石街道办事处以及黄石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黄石街道办事处和黄石街社工站。

（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

黄石街社工站位于白云区黄石街黄园路 33 号国际单位 A10-102, 辖内共有 14 个社区, 划分为 4 个服务片区。于 2012 年 6 月开始, 由广州市白云区岭南社会服务发展社负责运营。

截至 2024 年 5 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 9 名, 助理社工师资格 11 名), 非持证社工 2 名。

本社工站服务经费为 240 万元, 项目合同期为 2023 年 6 月 17 日至 2024 年 6 月 16 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1167 个, 入户探访 1110 个, 分别完成协议指标量的 100.6%和 100.91%; 专业个案接案 50 个, 服务 338 节, 结案 42 个, 分别完成协议指标量的 100%、112.67%和 105%; 完成小组 30 个, 180 节, 服务 1457 人次, 分别完成协议指标量的 100%、100%和 134.91%; 完成大型社区活动 40 次, 服务 4563 人次, 分别完成协议指标量的 100%和 183.99%; 新登记志愿者 193 名, 培育志愿者骨干 20 名, 发展志愿者队伍 2 支, 分别完成协议

指标量的 193%、100%和 100%。（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，黄石街社工站各项工作指标完成情况良好在服务进度方面整体把握到位。

（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）人员配置和管理方面，截至 2024 年 5 月 14 日，社工总人数应到 220 人次，实到 226 人次；持证社工应到 110 人次，实到 193 人次；非持证社工实到 33 人次；持证社工 18 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 90%；从业两年以上社工 18 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 90%；持续在岗 20 人，稳岗率为 100%；社工站有建立人事管理制度，社工有签定劳动合同，社工站的人员配备符合要求。继续教育方面，社工培训要求时数 1320 小时，实际完成 1505 小时，达标率 114.02%。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定专业规范性管理流程，对个案、小组、社区活动有指引，抽查的个案、小组、社区活

动文书能反映出有落实相应的流程。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范评价和服务对象合法权益的培训和考核。社工站重视中期评估意见，有整改情况报告。

（3）项目宣传方面，社工站有利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务内容。

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）专业规范性管理方面，建议社工站对照要求，进一步规范专业服务工作的开展。抽查的个案、小组、社区活动文书，部分文书督导意见较具体，但没有社工回应痕迹，建议改进。抽查的服务对象《需求评估表》《探访记录表》，建议增加直聘社工签名核实，以便直聘社工清晰服务对象情况，共同核准评定等级和服务计划。抽查一困境儿童服务记录（四级），服务频次未做到每月一次，建议改进。查看社工站上报的《人员协同情况表》，填写的服务对象入户探访情况内容简单，没有具体名字和具体的联动情况，建议完善。

（2）服务对象权益保护方面，社工站的服务对象合法权益考核的内容简单，建议增加考核内容，以便社工更好地掌握相关知识。

（3）服务持续改进方面，社工站有收集意见箱的意见，但未见汇总其他渠道收集的服务对象意见及根据服务对象意见整改的资料，建议完善。社工站周边未见设置路标指引，建议完善。

（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）A 片区，该片区范围包括：黄石花园第一社区、黄石花园第二社区和祥景花园社区

①片区服务设计逻辑性强，执行落地工作相对完整，服务重点突出。一片区三个服务点均能够针对本社工点实际情况进行需求摸查，服务设计区分度高，服务重点突出方向明确，“一户一档”“一人一案”情况详细具体，针对性强，片区应建档 152 份，实际建档 152 份；“双工联动”做好建档及政策落实工作，兜底民生政策宣传效果较好。

②片区社工专业性强，角色作用发挥充分。在片区服务中，各社工能够充分发挥专业角色与过往经验，充分与各方沟通加强联动，积极筹措资源共同致力于社区问题解决，极大地提高了片区长者安全健康意识与问题解决能力，满足独居孤寡视障长者微心愿的案例

获多方媒体报道，美誉度高。

③疑难案例解决能力较强，社工能够做好服务总结提炼。在服务中注重对困难群众和特殊群体深层次需求的挖掘与问题解决，并总结案例做好服务经验的提炼，服务质量较高。

（2）B 片区，该片区范围包括：马务社区、石岗社区和元邦社区

①B 片区中期后针对需求调研作出有力整改。中期评估后补充了残疾人群需求调研，调研方法的选择合理，能使用量化数据来支撑相关结论，调研结论可靠性较佳，片区层面服务重点逐步明确。

②服务计划逻辑清晰，能按照计划要求做好服务落实。三个社工服务点新建及持续完善档案 103 户 114 人，建档率为 100%。从片到点共产出了四份服务计划，服务逻辑清晰，框架设计合理。各类服务能 100%覆盖特殊困难人群，个案、小组、社区服务、兜底民生政策宣传等指标完成 100%，完成进度合理。三个社工服务点的指标投放比较均衡、合理。

③片区特色亮点打造意识强。针对片区残疾人较多，居住较为集中的情况，团队以“温暖同行、助残增能”残康帮扶项目作为特色服务方向，切实设计并开展了大量文体康乐和技能培训服务（7 个主题小组、8 次活动），较充分地回应了残疾群体的需求，有一定的服务深度，同时能运用量化数据及观察性记录反映服务成效，

值得肯定。

④社工服务能力方面，社工能较好承担资源统筹角色，微观层面解决服务对象个体困境也有出色的表现，抽查已结案的部分个案服务，有较详细的服务记录佐证服务的真实性和专业成效。

（3）C 片区，该片区范围包括：江夏第一社区、江夏第二社区、高尔夫花园社区和荷塘月色社区

①C 片区服务团队共完成 80 人困境对象的建档工作，按照相关规范要求进行基础资料收集，并进行分级评估，实施多元化的跟进策略，提供资源对接、物质支持、能力提升、心理疏导等方面的服务，切实保障困境群体的生活质量。

②片区社工积极打造一盏灯关爱流动儿童服务，这是在以往儿童关爱服务基础上开始聚焦流动儿童的学习空间改造，同时培育志愿者协同进行高效资源募集，共完成 20 名儿童的学习台灯提供，切实改变学习环境，整体服务的思路和切入角度值得肯定。

③片区社工能够动员社区多元主体的力量，发动辖区积极的企业、单位、个人，共同参与到筹资服务的设计与执行当中，从而为救助困境群体提供及时援助，为社区服务的广度覆盖提供支撑。

（4）D 片区，该片区范围包括：陈田第一社区、陈田第二社区、白云尚城社区和广外大社区

①片区服务团队共完成 96 人困境对象的建档工作，档案能够

详细收集服务对象的个人、家庭、社会交往等情况，并按照实际情况划分跟进等级，指引社工及时提供服务进行跟进。

②片区社工积极推动社区培育，先后组建大使志愿队伍 4 支，培育出 20 名核心成员，在志愿者骨干的带领下能够在日常服务当中协助社区与社工进行电动车违规劝导和停车规范化行动，社区组织培育的效果明显。

③社工能够积极协助社区和物业完成新划线三处停车位置，安装五个充电桩，满足三十辆电动车同时充电的适配率；并且前期的治理行动能够推动居民自觉将车辆停放在车棚充电，逐步缓解居民车辆乱停放的问题，有效降低消防安全隐患。

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）A 片区，该片区范围包括：黄石花园第一社区、黄石花园第二社区和祥景花园社区

①建议片区社工进一步加强基础资料整理与文书记录的完整性。“三图一表”绘制工作的自身逻辑及使用目的有待清晰认识，建档对象跟进记录及跟进目的、问题解决情况记录完整性有待提高。

②建议社工根据新管理办法要求，落实好服务对象跟进，目前

建档对象定级与跟进频率不一致，探访工作与评估要求有较大出入，跟进频次未达标。

（2）B 片区，该片区范围包括：马务社区、石岗社区和元邦社区

①建议社工探访服务要做实、做足，目前跟进频次与指标要求有差距。经广泛抽查，存在跟进频次未满足每月一次探访/电访服务要求的情况（如：LNHS2P209 低保、残疾、困儿家庭未达一月一次探访；LNHS2P101 残疾人家庭未达一月至少一次的全覆盖电访/探访），相关跟进仅符合承办机构内部的服务跟进机制要求但未符合双百社工站新标准中关于探访频次的要求。建议尽快完成对标修正。另外，建议统计人户分离及拒绝接受服务的对象名单，与购买方明确服务方向和服务调整策略。

②“三图”的制作较为粗糙，实际应用意义不能明确。三个社工点的绘图质量存在参差不齐的情况，图上标识的信息较为局限，特别是《服务对象分布地图》，无法从地图上获取更精准的服务分布信息，建议从实用价值角度出发去完善。

③建议社工进一步提高建档质量，要重视专业工具的应用，提高分级评估结论的可靠性。片区评估绝大多数的服务对象集中在五—六级，对服务需求很少，但缺乏相关评估过程佐证分级结论的准确性和可靠性。分级结果和服务频次的确定虽有服务对象签名，但

作为专业评估范畴，服务对象签名并不能证明结论的专业性和准确性。

（3）C 片区，该片区范围包括：江夏第一社区、江夏第二社区、高尔夫花园社区和荷塘月色社区

①建议 C 片区社工进一步加强困境群体的建档工作中的资料收集，进一步详细分析与评估对象的需要，相关的服务跟进记录也需要更有针对性的叙述需求挖掘与跟进情况，从而让困境群体服务更具有专业系统性与持续性。

②建议社工进一步升级优化片区筹款与募集资源的服务策略，对于筹款的优先目标对象需要做好期待管理，提升资金信息透明化措施，可以参考学习相关基金会的筹款措施，对现有优势筹款计划和活动进行再升级，有助于提升筹款效率。

③目前片区服务活动之间的内在联系较弱，并未有效凸显出体系化和持续性特质，导致服务对象的改变效果未达预期。建议社工加强规划设计能力，注重发挥出不同服务活动之间的协同配合与互相支撑作用，从而让整体服务设计可以清晰搭建出服务对象的改变路径，实现预期效果。

（4）D 片区，该片区范围包括：陈田第一社区、陈田第二社区、白云尚城社区和广外大社区

①片区困境服务对象的档案记录当中，存在部分服务缺乏跟进

记录，且部分记录存在跟进要点针对性不强的问题，对于服务对象的“身、心、社”情况和现实需求评估也存在细致性不足的情况。建议社工补充缺失的记录，进一步明确跟进要点和关键，更具有针对性地记录关键服务。

②片区推动的电动车相关问题调研中存在数据梳理不到位的情况，对于电动车存在数量、停放位置数量、充电桩数量、停车位与充电桩适配率等信息收集不全面，这也导致难以使用系统的评估方法收集问题改善程度的数据与改变情况。建议社工团队做好服务复盘，总结其中的服务经验，为后续工作提供改善依据。

（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）服务对象评价方面，黄石街社工站服务对象的满意度为 87.6%，服务对象对社工站提供的服务总体感到满意，有服务对象表示每周前往社工站学习打非洲鼓很开心，还有服务对象表示因中风住院近两个月，社工会来探访，能感受到社工的善意。

（2）截至 2024 年 5 月 14 日，社工站新培育了 2 个社区社会

组织，协助 14 个社区推动设立社区慈善基金，新培育发展志愿者骨干 20 人，通过“i 志愿”、广州“公益时间”等志愿服务系统新登记志愿者 193 人，新培育志愿者队伍 2 支，活跃志愿者队伍 4 支。

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，服务监测在以下几方面需要关注：

（1）建议社工站进一步规范社区社会组织工作，严格按照《广东省社区社会组织分类管理办法（试行）》相关规定做好备案监督，此外，目前社区社会组织材料主要呈现其参与活动情况，建议可补充社工培育的过程记录，以更完整地呈现社区社会组织工作成效。

（2）建议社工站进一步优化志愿服务档案的整理，一是志愿者队伍的服务痕迹上要有该队伍相关标识，如通讯稿、活动方案、现场图片等佐证材料要出现相关队伍名称，二是部分志愿者骨干培育计划和实际开展的培育工作缺乏关联性，难以呈现培育成效。此外，建议加快活跃志愿者队伍在志愿服务系统上完成注册，进一步规范志愿服务工作。

（3）建议社工站进一步完善社区慈善基金材料的整理，严格

按照白云区慈善会有关要求落实管委会会议等有关工作，并整理材料做好归档；此外，目前 14 个社区慈善基金虽已在小程序上线公开募捐，但缺少各社区慈善基金管委会会议记录、社区慈善基金协议等相关材料，建议补充完善。

（4）在满意度调查过程中，有 4 名服务对象表示本年度较少有社工探访，建议社工站继续加强服务对象跟进工作。

（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）社工站目前有党员社工 4 名，另外有预备党员 1 名，入党积极分子 1 名。社工站虽未成立项目党组织，但是机构党组织本身也隶属与黄石街道党工委，日常社工站依靠机构党组织，按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务，常态化制度化落实“三会一课”“第一议题”等学习教育；此外还积极带动非党员社工学习党的路线方针政策等，本年度组织全体社工开展党建主题学习 6 次。同时社工站积极推进党的工作全覆盖，一方面积极参与街党组织活动，协助街道宣传党的政策，开展党建工作，服从、服务于街道中心工作，本周与 13 个党组织开展党建共建合作，签订

合作协议，开展兜底民生政策宣传 84 次，为困难群众完成 103 个微心愿；另一方面积极推进党建与服务同步关联，相互促进，联合黄石花园大党委开展“助老爱陪伴项目”，立足第四片区开展“规范用车·安全共享项目”。

（2）社工站整体服务逻辑清晰，服务计划落实执行到位，各项指标完成情况良好。社工站能逐步向新的服务模式转变，从需求调研到服务计划分别规划了社工站整体和社工点。从社工站整体计划落实执行较好，服务有成效。

（3）社工站重视中评意见的整改，积极推动服务质量提升。社工站层面整理了第三片和第四片的两个特色项目，同时各个片区还整理了各自的疑难案例。

（4）社工站“五社联动”有成效。社工站培育的社区社会组织、志愿者队伍、志愿者骨干和志愿者等各方力量都积极参与社区服务。本周社工站项目自主链接社会资源（资金、物资）折算的价值 553815.44 元，符合评估要求。

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）在党建工作方面，经过机构党组织的培育，目前社工站

的党员力量及后备力量都有所壮大，建议社工站尽快推进社工站项目党组织建设；另外，目前党建与服务的关联性不足，党建元素较少，项目也多是立足片区，还没有上升到统领整个社工站层面，党建引领工作还需要进一步完善和深化。

（2）建议社工站进一步完善“红棉守护”热线专门服务台账。目前社工站“红棉守护”热线专门服务台账较混乱，首先要注意手写台账的完整性，尤其是其中的主要内容，目前个别服务记录中主要内容没有填写，部分填写简单；其次，电子版的台账则需要注意对一些主动求助，情况比较特殊的服务对象要及时做好深度性的介入，预防风险的发生；再者，要注意积极对外宣传“红棉守护”热线，提升其在社区居民，尤其是困难群众和特殊群体中的知晓度；最后，注意完善系统上记录，同时注意整理“战时”状态的台账。

（3）建议社工站进一步活跃 14 个社区慈善基金，推进“五社联动”服务项目的深化。目前 14 个社区慈善基金，合共募集筹集到 4369.24 元，其中 4 个社区基金筹款数为 0，需要社工站进一步联动社区各方积极开展募捐工作。同时目前开展的“点亮睛灵窗·一盏灯关爱儿童五社联动项目”后续还需要进一步深化提升。

（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

2023—2024 年度，社工站能围绕街道工作重点开展相应的服务，联动各社区，结合社区需求深耕社区，做好一老一小工作、电动车安全引导工作、慈善工作。

2.需要关注的地方

（1）吸纳多方慈善资源，实现慈善超市的可持续发展及慈善一帮扶良性循环。

（2）以党建引领，契合街道工作，打造黄石社工品牌服务。

（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）项目团队在搭建共学网络的基础上，持续推进共学机制的落实，在双百督导的指导下，深入挖掘项目骨干社工的个人特长和服务经验，结合理论知识进行系统梳理，形成了《个案撰写技巧》及《社会工作价值伦理应用》2 个课件并进行内部分享，实现朋辈间的经验交流，既有助于项目的人才培养，也提升了项目社工的内生动力和团队凝聚力。

（2）项目团队依托“黄石街双工联动机制”及“黄石街社工站兜

底保障社工服务机制”制定了“双岗双工联动清单”，明确了双工联动的具体内容，在日常工作中围绕服务信息核查、服务对象名单核对、入户探访、活动开展、政策宣传、社区地图绘制、个案转介和跟进等方面进行紧密的联动与合作；发挥事务性岗位社工熟悉政策的优势，由事务性岗位社工为全体项目购买服务社工提供社会救助政策培训，提高社工团队的政策敏感度以及兜底民生服务的效率和效果。

（3）项目团队持续增强项目的宣传和推广效果。一是拓展和整合各类主流媒体加强服务宣传，积极撰稿投稿，在人民日报、广东广播电视台、广州信息时报、广州日报等国家、省、市等有影响的平台上报道超过 25 次，有效提升了服务的知晓度；二是重视服务经验的沉淀和成效提炼，以片区为单位鼓励社工产出服务案例与文章，本评估周期内每个片区至少撰写一篇服务案例并投稿；对困境儿童家庭帮扶的服务案例“春暖花开，迎来希望之光”刊登在《广州社工》期刊上；三是积极响应广州社协“好故事好视频”征稿，制作《白云区黄石街“善城暖屋”慈善超市创建过程》的宣传视频进行投稿，并得到采稿的回应，有效提高了项目服务的影响力。

2.需要关注的地方

（1）建议项目团队进一步强化人才的培育工作。一方面，可依据实际完善人才成长计划的成效监测和评价反馈，建立成效反馈

和改进机制，通过自我评价、同工评价、上级评价、督导评价等多方评价以及问卷反馈、总结反思等多元方式，定期监测人才成长计划的实施情况及社工的成长情况，确保计划的实施效果能够得到有效评估和持续改进；另一方面，建议项目团队重视“双百大讲堂”的培训，积极动员社工通过不同的方式参与学习，并将学习完成情况纳入绩效考核的范畴，切实确保双百大讲堂参训率和签到率 100% 覆盖。

（2）项目团队的实务研究能力有待提升。建议可通过机构统筹、组织和指导，发挥资深社工的专业优势，适时开展项目团队社工的服务经验经的研究和总结，不断提升服务案例文稿的质量和产出，争取在相关刊物、媒体上发表，以便提高项目的社会效应。

（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

（1）社工站项目能结合实际情况，积极建立“善城暖屋”慈善超市。

（2）社工站项目社区培育效果明显，并积极整合资源开展服务，五社联动有成效。

2.需要关注的地方

(1)社工站项目需进一步完善相关档案材料和跟进服务记录，根据新评估指标体系的要求，提高服务质量。

(2)社工站项目要注意及时在社工智慧管理平台更新各项基础信息和服务记录。

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。本次黄石街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，黄石街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区黄石街社工服务站在白云区民政局、黄石街道办事处的有力支持下，在广州市白云区岭南社会服务发展社的努力下，已成



功运营 12 年时间，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 12 年时间里，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，未来黄石街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站继续加强服务材料的整理，用更系统、整体的项目化思路梳理服务材料，多思考服务材料呈现的逻辑，以更好呈现社工专业服务情况。

2.建议社工站继续关注加强服务对象跟进工作，充分利用好“三图一表”收集服务对象信息，以便更好对服务对象情况进行深入分析，从而设计更符合社区情况、服务对象情况的服务。

3.建议社工站继续加强推动社区慈善工作的开展，更深入地找准“五社联动”机制的落脚点，以项目化的形式吸引“五社”共同参与到社区慈善工作当中，进一步提高慈善工作的影响力，为社区营造良好的公益慈善氛围。

附件：1.广州市黄石街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市黄石街“双百工程”社工站购买服务项目社工

到岗情况统计表

