

2024 年度白云区同和街社工服务站 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：广州市白云区同和街道办事处

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 24 日



2024 年度白云区同和街社工服务站 中期评估报告

同和街社工服务站（简称同和街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对同和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 名工作人员对同和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。同和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

2024 年 5 月 24 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同和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，对同和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（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

同和街社工站结合《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

评估小组对同和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，对同和街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据同和街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成同和街社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及同和街社工站，并由同和街社工站转发给同和街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、同和街道办事处以及同和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同和街道办事处和同和街社工站。

（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

同和街社工站位于白云区同和蟾蜍石北路 17 号时代天朗花园客服服务中心 2 楼，辖内共有 18 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2018 年 10 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 22 名，其中持证社工 16 名（中级社工师资格 2 名，助理社工师资格 14 名），非持证社工 6 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 12 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1114 个，入户探访 676 个，分别完成协议指标量的 182.62%、52.2%；专业个案接案 45 个，服务 239 节，结案 29 个，分别完成协议指标量的 50%、44.26%和 40.28%；完成小组 17 个，102 节，服务 1079 人次，分别完成协议指标量的 51.52%、51.52%和 408.71%；完成中小型社区活动 25 次，服务 2502 人次，分别完成协议指标量的 62.5%和 156.38%；新登记志愿者 55 名，培育志愿者骨干 17 名，分别完成协议指标量的 110%、68%。（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，同和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）人员配备和管理方面，截至 2024 年 5 月 14 日，协议要求人数 20 人，社工站实际配备总人数 22 人，其中持证社工 16 人，持证社工占比 80%，从业 2 年以上社工 17 人，占总人数 85%；持续在岗 21 人。社工站总人数应到岗 110 人次，实际到岗 123 人次；持证社工应到岗 55 人次，实际到岗 86 人次。社工站持续在岗 21 人，稳岗率为 105%。人员配备符合《广州市社工管理办法》有关规定和合同要求，队伍稳定，持证率较高，基本能回应辖内服务需求。社工站主任持有社会工作师职业资格水平证书，从事社会工作近 10 年时间，2022 年起任职社工站负责人，有比较丰富的一线管理和工作经验，资质和资历符合相关要求。

（2）社工站重视社工的培训教育，依托“双百大讲堂”等平台，定期组织社工参加学习，社工参加培训总时数符合评估要求。

社工站还重视团队建设和福利落实，组织社工开展“周三交流会”等团建活动，进行工作分享和思想交流，发放社工生日礼卡等。

（3）专业规范化管理方面，社工站建立了个案、小组、社区服务的相关流程和指引，每月有进行工作评核，每个季度进行一次绩效考核。2024年5月，社工站还开展了一次社工伦理、价值观以及服务对象权益保障测试，落实情况良好。

（4）宣传和社区推广方面，社工站在周边路口设置有社工站的路标指引，网络地图信息完善。社工制定有社工站宣传管理制度和年度宣传计划，通过多种途径和方式推广宣传项目服务，印制了社工站简介、月刊等宣传册子，上半年组织并参与开展社区宣传活动10余场次，通过微信公众号发表活动推文52篇，阅读量1.3万余次。

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）建议社工站依据最新的管理办法和服务模式，重新修订和完善内部管理制度，回应目前“站、片、点”人员的分工和安排，制定和完善岗位职责、任务要求以及考核标准，以确保项目团队持

续高效运作。

（2）在服务转型期，建议社工站根据服务需求，加强社工综合能力培训，常态化组织朋辈学习交流活动，可通过党建带动团建创新形式，继续做好共学规划，融入管理、业务工作的交流，争取达到活跃工作氛围和交流工作的目的，进一步凝聚团队合力。

（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：白山社区、白水塘社区、蟾蜍石社区、富和花园社区、金湖社区

①一片区社工熟悉社区 17 类困境群众和兜底对象的情况，全覆盖完成了建档工作。5 个社区应建档 95 户 113 人，其中富和花园社区（建档 24 户 27 人）、白山社区（建档 33 户 47 人）、蟾蜍石社区（建档 9 户 9 人）、白水塘社区（建档 14 户 15 人）、金湖社区（建档 15 户 15 人），社工实际建档 95 户 113 人，建档率 100%。社工能对服务对象进行较及时探访、电访的跟进，其中电访 361 人，探访 225 人。

②社工针对社区群体需求和过往服务经验，通过“三图”绘制

呈现社区状况，并以社区安全项目为重点打造片区社区治理方向，其中开展 13 个个案、民生政策宣传 15 次，小组、社区等专业服务的活动形式多元。

③社工能结合辖区内群体情况，利用专业价值观提供服务，例如能结合辖区困难群体提供社会支持网络搭建、情感陪伴、资源链接等服务，能保持五社联动的意识和开展志愿者队伍培育工作思路，上半年累计筹集慈善资金 2000 余元。

（2）二片区，该片区范围包括：何屋社区、石桥头社区、山社区、蟹山社区

①二片区社工在服务覆盖面及服务执行方面落实良好。首先，石桥头社区应建档 20 户，已建档 20 户；社工已提供探访服务共 36 人次、电访共 30 人次。服务执行方面，微心愿实现 2 户；社工已开展 1 场主题为邻里一家亲活动和 1 个社区安全宣传小组。

然后，蟹山社区应建档 11 户，已建档 11 户；社工已提供探访服务共 33 人次、电访共 44 人次。服务执行方面，微心愿实现 4 人次；社工已开展个案服务 3 个；已开展 1 场志愿者培训活动和 1 个平安大使志愿者培育小组。

其次，握山社区应建档 19 户，已建档 19 户；社工已提供探访服务共 38 人次、电访共 48 人次。服务执行方面，微心愿实现 8 人次；社工开展了 3 场社区活动，主题涉及志愿者、慈善义卖和电动

车安全等,服务 1234 人次,社工还开展义卖活动,共筹得善款 3140.7 元。

最后,何屋社区应建档 11 户,已建档 11 户;社工已提供探访服务共 36 人次、电访共 55 人次。服务执行方面,微心愿实现 8 人次;社工已开展个案服务 1 个、1 场慈善义卖活动和 1 个志愿者培育小组。

以上 4 个社区都实现了兜底对象服务全覆盖,并且服务指标均能按照服务协议的程度完成。

②资源整合方面,社工为有物资需求的困难群众提供生活必需品如粮油、文具、健步鞋等物资,折合价值约人民币 9300 元,能较好地减轻兜底家庭的经济压力。

③社工关于兜底民生服务政策的宣传工作落实到位,开展民生政策宣传共 12 次,二片区每个社工点都能够按照协议要求的频次开展相关服务,服务形式多样,既有一对一的疑问解答,也有社区摆摊和讲座等形式,提升了居民对有关残疾人、低保、养老等惠民政策的了解。

④二片区的四个社工点都开展了需求调研工作,并绘制了三合一的社区地图,社区地图能够很好地反映出服务对象和社区资源的分布情况。在此基础上,每个社工点都制定出了一个具有较针对性、清晰、具体、可行的年度服务计划。

（3）三片区，该片区范围包括：白云山制药厂社区、榕树头社区、倚绿社区、云祥社区

①三片区社工已通过探访、电访等服务方式，完成了建档全覆盖工作，其中倚绿山庄社区实（应）建档 39 户 40 人；白云山制药厂社区（应）建档 33 户 39 人；云祥社区（应）建档 13 户 13 人；榕树头社区（应）建档 12 户 14 人，共合计户 97 户 106 人。

②三片区的社工能发挥社工专业作用，通过社会（区）资源的统筹整合，联动了广州鸿博品牌管理有限公司、工商银行天平架支行、广东省社区青少年宫、广州市志愿者协会、青藤基金会、社区居委等多家爱心单位或组织，为服务开展筹措各类资源，助力改善困难特殊群体的生活状况。本服务周期内，三片区所链接的物资、资金折合价值为 6 万余元。

③三片区的社工团队能在“双工联动”的工作指引下，通过上门、面谈、电话等多种形式，较积极与街道办各职能部门、街道事务性岗位社工、社区服务型岗位社工等建立有效沟通，共同助力了服务的开展。

（4）四片区，该片区范围包括：大陂社区、老庄社区、南湖半岛花园社区、斯文井社区、新庄社区

①四片区实现服务全覆盖，服务指标得到落实。老庄社区应建档 3 户，已建档 3 户，社工已提供探访服务共 21 人次、电访共 22

人次；新庄社区应建档 7 户，已建档 7 户，社工已提供探访服务共 30 人次、电访共 20 人次；南湖半岛花园社区应建档 12 户，已建档 12 户，社工已提供探访服务共 37 人次、电访共 54 人次；大陂社区应建档 18 户，已建档 18 户，社工已提供探访服务共 26 人次、电访共 60 人次；斯文井社区应建档 17 户，已建档 17 户，社工已提供探访服务共 25 人次、电访共 50 人次。以上 5 个社区都实现了兜底对象服务全覆盖，服务指标均按进度完成。

②资源整合方面，社工积极联动企业、社会组织等多元主体共同参与社区慈善公益事业，其中老庄社区联动青藤基金会等组织，折合物资价值 2300 多元；新庄社区联动资源折合价值 110 元；南湖半岛花园联动资源折合价值 3772 元；大陂社区联动资源折合价值约 1500 元；斯文井社区联动资源折合价值约 5000 元。

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：白山社区、白水塘社区、蟾蜍石社区、富和花园社区、金湖社区

①一片区社工虽有对服务群体采用了多种手法进行调研，但对需求的总结工作有待进一步深化，建议团队继续深入挖掘服务群体

需求和其所在社区的问题，以期服务设计提供依据，体现服务的逻辑性。

②在查阅的探访记录和政策宣传中，双工联动的痕迹记录明晰度有待提高。建议在联合社区居委会等单位协作政策落实和对困难群众的特殊群体探访服务工作中加强与事务性社工的双工联动。

③团队专业能力仍有提升的空间，在服务资料文书的整理、服务总结、典型案例的呈现方面可以进一步加强，建议机构加强对相关工作的指导和支持，社工继续努力学习新的服务模式，以快速适应新服务模式的落实和下沉，打造出社区的重点和亮点的服务。

（2）二片区，该片区范围包括：何屋社区、石桥头社区、山社区、蟹山社区

①二片区社工在社区服务方面，重视公益慈善类服务，但义卖募捐方面工作可以继续优化，除了与学校合作的那场义卖活动筹集到较多善款外，其它几场社区义卖的筹款情况效果不佳。建议社工一方面加强有关募款方面知识技巧的学习，另一方面要多了解辖区内的主要捐赠者群体特征，并结合他们的特点去设计相应的募款活动形式，继续提升募款工作的效能。

②查阅兜底对象的档案时发现，困难群众的需求分析和计划表格中“需求分析及跟进计划”一栏，社工只填写了需求具体内容，但如何得出这个需求结论并未有分析，未说明得出结论的依据。

建议社工优化困难群众需求分析工作补充相关的分析说明，力争做到有理有据。

③社区特色亮点的打造工作方面，目前二片区的工作进展不佳，如果二片区未来选择继续聚焦社区公益慈善服务，建议社工进一步做好利益相关者分析，梳理清楚服务推进策略，并做好相关宣传的工作。

（3）三片区，该片区范围包括：白云山制药厂社区、榕树头社区、倚绿社区、云祥社区

①三片区目前各社工站点的需求调研报告略简单，尤其是对于兜底服务对象了解程度尚不深。建议进一步完善社工站点的需求调研工作，加强对困难群众和特殊群体的需求评定，建议综合使用不同评估方法。同时，在评估维度及指标的选取上注重从“全人观”支持角度出发或者从“社区问题”视角出发，避免过于粗略，以加强服务依据的呈现及服务的聚焦。

②目前服务主题较多元，但服务内容有待整合；内容规划需要进一步具体化，避免过于宽泛。建议将片区目前的“邻里一家亲计划”和 17 类困难特殊群体的兜底服务进行服务整合，在站点的服务规划及实施上进行完善，努力强化服务规划及实施的“片区”意识，突显片区特点。

③建议进一步提升社工团队的服务专业能力。首先，需要进一

步完善对于 17 类困难特殊群体的分级跟进的建档工作，关注建档信息的完整性及准确性，同时针对“人户分离”的一些五级服务对象，进行及时的信息报备、风险评估及预警等。其次，个案服务中，社工需加强自身的专业学习，完善个案服务流程。同时建议深入学习如何对服务对象进行情绪辅导的介入模式，以及关注个案服务中的家庭支持等。最后，加强服务成效的评估意识，对于民生政策宣传的覆盖面及深度，仅用社区服务点的宣传登记表的方法较难呈现宣传成效。

（4）四片区，该片区范围包括：大陂社区、老庄社区、南湖半岛花园社区、斯文井社区、新庄社区

①建议优化困难群众需求分析工作，突显需求分析结论，并清晰呈现结论形成的依据。

②社区特色亮点的打造工作方面，四片区的睦邻大使志愿者服务队虽然有一定的基础，但目前队伍建设和服务实施需要进一步提炼出自身的亮点，建议可以结合本街道的社区需求和社区问题的解决等方面进行提炼工作。

③四片区社区服务的社区问题界定方面，建议进一步聚焦工作重点，确定具体的社区问题并进行有针对性的工作，以便更好地呈现服务成效。

（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）截至 2024 年 5 月 14 日，社工站新培育的 1 个社区社会组织已在街道登记备案；社工站已推动 18 个社区设立社区慈善基金，完成率为 100%；新培育发展志愿者骨干 17 名；新登记志愿者 55 名，均有在“i 志愿”平台上进行注册。

（2）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，服务对象对社工站的满意度为 88.4%，大部分服务对象都表示社工在电访和探访中服务态度很好，能及时回应到他们的需求。

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）建议社工站进一步加强“五社联动”机制。社工站活跃志愿者队伍只有 3 支，（提供的 5 份队伍档案，里有两个志愿者队

伍在本服务器内只开展了一次活动)社工站要积极培育新的志愿者队伍参与社区治理,同时也要加强原有志愿者队伍的活跃度,推进志愿服务规范化、常态化。

(2) 建议社工站加强志愿服务系统的使用。做好新增志愿者服务队伍在系统上的注册登记工作,并通过系统发布及参与活动,使志愿活动规范化。完善档案归档工作。补充社区社会组织的培育计划以及骨干志愿者认定标准。

(3) 根据电访的反馈数据,有3位服务对象表示不知道或者不了解社工站,建议社工站核实情况,做好社工站的宣传工作和兜底服务对象的跟进服务。

(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) 党建工作方面,社工站有4名党员。与辖区16个社区居委会党支部签订共建协议,联动辖区社会组织、党员志愿者为社区困难群众提供支持。其中,“一元行动”计划开展宣传活动6场,募集爱心物资折合58570余元。

（2）整体服务方面，社工站通过过往服务经验总结、社区漫步、访谈等形式，完成 18 个社区《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》《服务对象家庭信息汇总表》三图一表的绘制工作，梳理了 17 类困难群体的底数 358 人，311 户；困难群众和特殊群体建档率 100%；根据困难群众和特殊群体的情况及需求，分六级跟进。服务周期入户探访 676 人次，电访 1114 人次，服务总人数 358 人，通过各类专业服务社区居民 5536 人次。

（3）五社联动方面，社工站新培育社区社会组织 1 个（同和同心艺术团），新发展注册志愿者 55 人，新增志愿者骨干 17 人，新增志愿者队伍 1 支（亲子同行志愿服务队），开展志愿者培育小组 4 个，团建 2 次，累计志愿者服务总时数 588 小时，发动志愿者 206 人次。辖区成立了 18 个社区慈善基金，社工站服务周期筹集的资金和物资折合人民币超过 17 万元。

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）党建方面，社工站没有成立党组织。聚焦困境人群设立的“一元行动”计划有较好的前期基础，但是作为服务项目体现的项目逻辑、实施路径以及成效需要进一步凸显。建议进一步凸显党

建服务项目的成效，积极夯实党建基础。

（2）服务年度计划与服务介入策略的设计有待加强。今年是社工站新服务周期的起始年，整体年度服务规划对后续服务的指引至关重要。从所提供的材料看，本年度社工站的服务主题是“深耕社区，强基固本”，但服务介入策略只简单地从微观、中观、宏观三方面阐述，与各个社工站点的服务内容与服务计划之间的逻辑性与关联性不够，中心层面对各站点服务的统筹指导有待加强。

（3）五社联动机制有待进一步探索。目前，五社联动较多的是以社工积极链接各方资源为主要内容，社工在搭建社区多元主体共商共议平台上的机制创新与探索方面工作有待深化。建议社工站提前布局，基于一定的服务经验基础逐步总结服务模式和凝练成果。同时建议社工站在社区慈善基金的活化方面，继续努力发挥主体作用，持续进行社区慈善基金募集工作。

（4）红棉热线方面，需要完善相应的管理制度，规范热线服务要求、明晰值班安排，指导服务介入、转介流程、电话漏接处置。

（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

(1) 社工团队工作态度认真、诚恳，对服务对象热情、真诚，能够定期通过电访、探访的方式关注兜底服务对象的生活情况，了解他们的实际需求，及时提供心理和物质支持，让服务对象感受到温暖，社工提供的服务获得服务对象的肯定和认可。

(2) 社工站在策划、设计社区活动的方面考虑比较周到，能提前了解合作方需求，做出各方都满意的方案。活动的过程中，也能够根据合作方提出的意见及建议，及时做出调整，确保活动过程顺利流畅。活动效果较好，参与者的反响也不错。

2.需要关注的地方

(1) 提高社工人员队伍素质，社工人员相对年轻，打造一支专业队伍和一套完善的服务流程。

(2) 进一步加强与街道各职能部门、各社区以及社区组织的联动协作，争取更多的社会资源支持。

(3) 持续打造本土社工服务品牌，不断扩大服务影响力。

(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) 项目团队在促进社工能力提升方面的工作落实扎实，一

是能根据社工的个性化需要，协助每位社工制定个人的年度专业能力提升规划；二是并配备了多名内部督导，与双百督导形成合力，为社工日常的服务提供专业支持和情绪支持；三是能积极组织社工参与双百大讲堂的培训，深入学习个案、小组、调研等实务技巧和政策知识，不断促进社工的专业素质能力提升。

（2）项目团队能够按照“双百工程”要求开展工作，积极联动直聘社工落实入户探访、政策宣传、疑难个案跟进、服务对象的需求评估等各项兜底民生服务，双方沟通合作密切。尤其是在街道的支持下，项目每日通过“美篇”及时反馈服务动态，不断加深和事务性岗位社工的合作与转介联动，促进了政策保障资源的有效利用和落实。

（3）项目团队较为重视服务的宣传和推广，能够积极整合人民日报等主流媒体平台和社会组织相关行业平台，多次进行服务的新闻报道；亦能主动承接机构组织的内部案例大赛，以此为契机鼓励社工对项目的服务进行经验梳理和成效总结，促进了社工专业实务经验的总结交流，值得肯定。

2.需要关注的地方

（1）综合考虑项目服务新周期的政策变动以及社工个人成长的需要，建议继续强化团队社工专业能力提升体系建设规划，不断丰富培训内容，拓展学习途径，通过持续发挥内部督导和资深社工

的优势，促进“以老带新”，搭建社工站的内部学习机制，定期对工作中的实际困难进行研讨，促进团队成员互帮互助，进一步推动社工专业实务技能提升。

（2）建议项目团队继续加强实务研究工作。建议团队积极争取机构的支持，进一步加强对项目服务中的特色亮点服务项目和典型服务案例等好经验进行研究总结，并持续提高社工在文章撰写方面的写作能力，以便提升实务研究产出质量。

（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）社工站项目人员配备稳定，持证社工比例达 80%，稳岗率达 105%，符合要求。

（2）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.需要关注的地方

（1）建议社工站项目加强对辖区 17 类困难群众和特殊群体的服务跟进，进一步完善档案管理与归档工作。

（2）建议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。本次同和街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，同和街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区同和街社工服务站在白云区民政局、同和街道办事处的大力支持下，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6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6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，未来半年同和街社工站的服务发展可



以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站严格根据《广州市社工服务站管理办法》有关要求，尽快实现 17 类困难群众和特殊群体的服务全覆盖，尽快落实相关建档工作，做到“一户一档”，与直聘社工共同做好兜底民生服务工作。

2. 建议社工站关注落实社工点的工作安排，有逻辑地优化社工点对应辖区的需求调研、服务规划等工作，尽快从原有的“113X”服务模式调整为“双百工程”的服务模式，加快完成服务的过渡，以更好呈现服务成效。

附件：1.广州市同和街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市同和街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

