

2024 年度白云区均禾街社工服务站 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：广州市白云区均禾街道办事处

项目承办方：广州市白云恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 6 月 6 日



2024 年度白云区均禾街社工服务站 末期评估报告

均禾街社工服务站（简称均禾街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对均禾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 名工作人员对均禾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。均禾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 6 月 6 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均禾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，对均禾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

均禾街社工站结合《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

评估小组对均禾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，对均禾街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据均禾街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成均禾街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及均禾街社工站，并由均禾街社工站转发给均禾街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、均禾街道办事处以及均禾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均禾街道办事处和均禾街社工站。

（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

均禾街社工站位于白云区均禾街加石路 23 号，辖内共有 11 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2012 年 4 月开始，由广州市白云恒福社会工作服务社负责运营。

截至 2024 年 5 月 31 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 7 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 27 日至 2024 年 6 月 26 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2511 个，入户探访 2221 个，分别完成协议指标量的 125.55%和 123.39%；专业个案接案 71 个，服务 413 节，结案 68 个，分别完成协议指标量的 101.43%、118%和 121.43%；完成小组 31 个，94 节，服务 959 人次，分别完成协议指标量的 103.33%、104.44%和 177.59%；完成社区活动 63 次，服务 26197 人次，分别完成协议指标量的 105%和 727.69%；新登记志愿者 74 名，培育志愿者骨干 22 名，新培育志愿者队伍 4 支，分别完成协议指标量的 140%、110%和 200%。（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，均禾街社工站各项指标完成进度良好，在服务进度方面基本把握到位。

（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）人员配备方面，截至 2024 年 5 月 31 日，社工站项目共配备社工 20 人，社工应到 220 人次，实到 220 人次，其中，持证社工 18 人，持证社工应到 110 人次，实到 117 人次，从业两年以上社工 19 人，占协议社工总人数 95%，持续在岗 19 人，稳岗率为 95%，人员配备情况良好。社工站项目负责人自 2013 年 1 月起在本社工站承接机构任职，2016 年 6 月取得社会工作者职业水平证书，2016 年 9 月到 2020 年 8 月在本社工站任项目主管，2020 年 9 月起任本社工站主任岗位，从事社工服务与管理累计年限 6 年以上，资质和资料符合相关要求。

（2）社工站服务质量内部管理制度已建立，包括服务质量监测机制、服务整改提升工作机制、内检机制等，通过工作会议、内部评估反馈等进行服务的持续改善。服务整改机制比较清晰具体，

能认真落实，尤其针对上级部门定期督查、第三方评估等，能逐一对应整改落实。社工站比较重视专业伦理价值规范的实践管理机制和服务对象权益保障制度的建设、学习和落实。

（3）社工站多渠道开展宣传活动。站点标识清晰，网络地图可搜可查，通过官方媒体报道、自媒体宣传、社区宣传阵地、外展活动等，展示社工站的服务，传递站点信息。

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）建议社工站规范社工管理。个别社工的人事资料，如补充协议等未及时归档；转岗人员的服务职责需进一步明晰，需要加强其服务参与；“社工站负责人”的文件签署职责也要明确落实。

（2）服务质量管理方面仍需加强。服务的规范指引不够完善，专业服务流程和指引仍不够清晰，具体执行情况欠佳。工作会议虽有签到表，但会议记录欠缺参会人员签名，且跟进事项部分留着空白等。抽查的个案中，“个案服务知情同意书”未使用规范指引要求的版本；小组工作未按流程指引签订《小组契约书》；社区活动仅有“站点活动报名流程图”的指引，欠缺相关社区服务规范流程指引，建议检视规范流程指引的适用性，列清使用要求，并有效落

实。

(3) 档案资料中部分经站点签署确认的信息不够准确。如季度督查的信息与社工到岗情况统计表的信息略有不匹配, 站点需做好信息内容的核查和说明, 对归档资料的准确度和严谨性负责; 制度执行的过程资料比较欠缺, 如站点善用多渠道收集服务对象反馈的相关资料、社工接受培训的时数统计资料、部分整改工作的落实资料等, 均应做好分类归档。

(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) 石马片区, 该片区范围包括: 石马西桥社区、石马德圣社区、石马鸿图社区和均禾社区。

①西桥社工点借助辖区经济联社、村(居)委的支持获得了桃田基地场地资源, 培育了一支“大自然里的情绪魔法师”志愿者队伍, 开发了情绪疗愈公共空间导赏指引手册及“在大自然里学习情绪管理”的课程, 利用这些手册和课程资料开展儿童青少年的情绪管理支持, 目前已经在该场地开展了 10 多场社区特色活动和心理健康活动, 初步实现了活化场地的使用。

②均禾社工点利用辖区古旧建筑等文化资源，开发了“均禾·石马印象”自助游玩指引手册，包括游玩篇、地道美食篇、文化习俗篇，促进了社区居民的社区参与和文化遗产，同时还逐步引导美食商家参与公益捐赠，提升了项目的可持续性，均禾墟日品牌活动、均禾文创坊项目等受到了媒体和行业的广泛关注，社会影响较好。

③德圣社工点培育了一支慈善义卖的志愿者队伍，利用各种场合在社区、学校等开展慈善义卖和公益宣传，在社区中营造了良好的公益慈善氛围，同时通过社区慈善基金孵化石马德圣社区“善暖德圣·与爱同行”困难群体关爱帮扶慈善项目和善诚基金会“善诚暖屋”计划，为低保、特困、困境儿童等5例困难群体实现居家微改造服务，促进了居家安全、居家学习等硬件设施的改善。

④该片区服务的社会美誉度较好。片区的服务受到服务对象和合作方的高度肯定，有多名服务对象给社工赠送了锦旗、牌匾、表扬信、感谢信，同时均禾文创坊项目得到了“广州文明网”《广州日报》等媒体报道。

（2）平沙片区，该片区范围包括：平沙南社区、平沙北社区和富力城社区。

①社工能够利用问卷方式摸清服务对象问题及需求，形成了各站点的需求调查，并根据片区的情况绘制了“三图”，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。建档方面经核查统计，片区困难群众和

特殊群体 66 人 63 户，实际建档 66 份，其中平沙南社区 34 人 32 户，实际建档 34 份，平沙北 21 人 19 户，实际建档 21 份，富力城社区 11 人 11 户，实际建档 11 份，建档率完成 100%，各社区能够做到“一户一档”的管理。片区服务指标完成情况较好，各项指标完成率均能达到 100%及以上，社工针对中期评估老师提出的意见能够积极整改，形成整改清单，整体态度较好。

②各站点能够做到建档的困难群众全覆盖，日常根据困难群众的实际情况开展常态化的电访、探访的跟进，针对个别特殊问题家庭或危机事件能够以个案形式及时介入处理，体现了较好的专业性。其次，社工善于整合资源开展服务，制作了《均禾街资源小册子》，在服务过程中充分利用政策支持、物质提供、满足微心愿等形式为辖区困难群众和特殊群体解危纾困，年度资源整合折合人民币 24437.1 元，得到了服务对象好评及肯定。

③片区根据三个社区共同存在的儿童安全问题形成平沙“悦享家”计划，利用悦享安全行动、悦享参与行动两个服务计划，积极改善片区儿童安全隐患地点，为辖区内儿童创建安全友好的社区环境，取得了较好的服务成效。

（3）罗岗片区，该片区范围包括：罗岗社区和罗南社区。

①中期评估后，社工针对需求调研不足作出有力整改。中期评估后针对人群的生存环境、心理健康、社会支持等层面完善了需求

分析，个体层面的调研能有效使用不同专业评估工具协助判断需求，结论可靠性较佳，片区层面服务重点逐步明确。

②服务实施方面，应建档 114 人、105 户，实际建档 114 人、105 户，社工能按照指标要求实现重点服务对象 100%按人（户）建档，符合电访和探访服务的频次要求，有相关的服务记录，较好体现个别化服务的过程。

③服务计划逻辑清晰，能按照计划要求做好服务落实。两个社工服务点共产出了两份服务计划，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。两个社工服务点的指标投放比较均衡、合理。

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表现良好，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，已产出的两例典型疑难案例能较好呈现清晰有效的服务策略和成效。社区层面能较好地与多元主体（精防团队、工疗站、学校等）联动，统筹相关资源开展适宜的服务。

（4）清湖片区，该片区范围包括：清湖南社区和清湖北社区。

①片区形成了各站点的需求调查，并根据片区的情况制作了“三图一表”。建档方面，片区困难群众和特殊群体 59 户 60 人，

实际建档 60 份；其中清湖南社区 46 人 45 户，实际建档 46 份，清湖北社区 14 人 14 户，实际建档 14 户；建档率完成 100%，建档情况较好。

②社工日常根据困难群众的实际情况开展常态化的电访、探访的跟进，针对个别特殊问题家庭或危机事件能够以个案形式及时介入处理，体现了较好的专业性。在服务过程中链接折合价值 26900.85 元的社会资源为辖区困难群众和特殊群体解危纾困，得到了服务对象及合作方的好评及肯定。

③片区通过五社联动的形式，在镇街、村（居）委的支持下，优化服务场地成立了均禾街慈善超市，通过志愿团队的搭建、慈善资源的入驻、社区慈善氛围的推广等形式，已形成了自身发展的雏形，并作为白云区慈善超市选点接待各级领导、同行参观交流多场，项目影响力较好。

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）石马片区，该片区范围包括：石马西桥社区、石马德圣社区、石马鸿图社区和均禾社区。

①建议进一步加强困境群体建档工作和探访服务，一是建议在

工作机制方面，进一步加强关于分级标准的描述以及建档资料的说明；二是在《服务对象家庭信息表》中加强对探访、电访服务落实情况和重大节假日探访慰问覆盖情况的呈现；三是在建档资料中，建议加强对每一名服务对象的需求评估及总结，细化个案服务方案，加强“需求评估—服务方案—服务记录”的逻辑一致性。

②建议进一步完善服务跟踪回访工作，一是加强服务跟踪回访机制，明确回访对象、回访内容、回访时间、回访负责人等信息，同时制定回访的表格；二是评估发现个案、小组、社区服务等均有个别服务缺乏服务回访记录，个别回访记录等同于探访记录、小组反馈表。建议根据完善后的服务跟踪回访机制开展回访，保留好回访记录，同时定期对回访资料进行汇总分析，根据分析的结果调整服务，提升服务质量。

③建议加强小组服务的专业性。评估现场查阅到的小组均只有3至4节，不符合专业社工小组5至9节的标准；小组计划书和过程记录中对小组动力的分析和运用不足，个别小组缺乏效果评估。建议针对上述问题进行改善，加强组员需求分析、基线数据建立、小组理论运用。

（2）平沙片区，该片区范围包括：平沙南社区、平沙北社区和富力城社区。

①建议各站点仍需不断完善特殊群体服务的建档工作，进一步

加强文书记录的逻辑性及专业性。目前各站点能做到 100%全覆盖，但针对个别特殊群体档案仍存在服务对象需求分析不完善、特殊群体分层分类评估不精准等情况，片区应切实了解服务对象的实际情况需求，做好计划与执行的对应性。其次，片区特殊群体 66 人 63 户，100%均为残疾人群体，服务领域同质性较高，团队也需进一步思考服务的深度。

②建议社工针对特色服务加强需求调查，明确特色服务开展的必要性。特色服务在周期服务内应根据人员配置、资源投放、政策支持、急需程度等因素尽量聚焦，避免因设计过广，导致成效不理想的情况。

（3）罗岗片区，该片区范围包括：罗岗社区和罗南社区。

①建议社工规范建档过程，完善综合风险评估、生活自理能力评估结论的书写。一是要明确评估人、评估时间；二是加强风险等级结论的审核制度，若能落实二次审核双签名制度能提高分级干预结论的可靠度。

②建议社工落实跟踪回访机制。经查，部分个案服务缺回访记录，部分虽有回访记录但较为简略，建议明确回访事项与此前服务主题相关，保持较好的一致性且能较好呈现服务闭环。

③建议社工进一步提炼亮点、特色服务。目前以“耆乐家”计划作为亮点特色打造，其服务覆盖面或服务深度均有限，难以和一

般化服务的深度作出区分。建议结合社区实际，将已有开展的进校服务、精神行为异常对象的多方联动服务、残疾人康复服务等进行必要的总结和服务提炼。

（4）清湖片区，该片区范围包括：清湖南社区和清湖北社区。

①目前各站点能做到 100%全覆盖，但针对个别特殊群体档案仍存在服务对象需求分析不完善、服务计划与执行不对应等情况。建议各站点仍需不断完善特殊群体服务的建档工作，进一步加强文书记录的逻辑性及专业性。其次，针对流浪乞讨人员的跟进，应以危机介入、资源联动等形式进行及时处理，不适用目前的评估分级频次频率跟进，需进一步关注，使服务切入更精准。

②建议片区针对各社区存在的共通性问题打造片区特色服务，慈善超市的打造是必要工作，但作为片区特色服务更应呈现如何利用慈善超市作为手段，解决社区存在的急难愁盼的问题。其次，特色服务建议独立建档，建档资料包含不仅限于服务需求、项目方案、执行记录、阶段总结等归档资料。

（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) 社工站新培育的 2 个社区社会组织已在街道进行备案登记。社工站目前已利用志愿系统新培育 101 名志愿者和 20 个志愿者骨干。

(2) 社工站能够重视中期评估意见, 积极利用 i 志愿、广州公益时间等平台发布志愿者活动和志愿队伍活动、各个志愿队伍均有平台截图形成的材料, 证明队伍的归属。同时社工积极培育志愿者骨干, 在骨干的个人档案当中, 有骨干评定表、培育记录表、照片记录表等材料, 还有骨干服务的剪影, 值得肯定。

(3) 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, 受访服务对象总体满意度为 96.6%, 调查结果高于中期评估情况, 服务满意度较高, 社工服务态度得到服务对象赞扬。

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) 建议社工站进一步优化志愿者骨干成长档案的整理, 一方面, 志愿者骨干个人档案封面可以写上社工服务点、所在社区、

负责社工成为骨干、培育周期年度等信息，以便有利于查询档案、或以各社区各社工点需要培育骨干工作。另一方面，志愿骨干培育记录表目前是列明各次活动，再进行总时数统计说明。后续可以继续优化记录表，例如增加一个累计列，或者在总时数统计说明前加上统计时间区间段，从而增加记录表累计统计的功能属性，以便可以延续使用或者方便后续个人累计，以便持续归档和呈现骨干成长。

（2）建议根据反馈的调查记录表，继续做好服务回应工作。在服务满意度调查中，有 2 名服务对象反映电话是存在登记错误，自己不是服务对象，经常收到打错过来的关怀电话，比较困扰。另外，有一名服务对象表示自己很想知道社工站服务的内容，希望得到服务。最后，在满意度调查电话之外，还有服务对象是未接或者拒接等情况，还是建议社工保持警觉，结合日常跟进的频率和工作计划再尝试进行联系，确保服务到位。

（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 1 名，依托机构党支部落实常态化制度化的“三会一课”“第一议题”等学习教育，党员社工积极

参与社区志愿服务，认领微心愿，较好地发挥党员先锋模范作用，2023 年评定为“四星”党员。此外，社工站重视中期评估意见的整改，引入项目化思路，规划了党建引领“好心情”社工信箱服务计划和党建引领“好生活”困难群体社区照顾支持计划等两个项目，推动党建与服务同步关联，相互促进，有一定成效。

（2）社工站建立“红棉守护”热线专门服务台账，充分利用热线夯实困难群众和特殊群体服务。本周通过“红棉守护”热线合计服务 3322 人次，其中困难群众和特殊群体 2625 人次。在“战时”状态，及时通过公众号发布信息，宣传“红棉守护”热线，也主动出击通过“红棉守护”热线及时了解困难群众和特殊群体的具体需求，在关键“战时”状态发挥重要作用。

（3）社工站重视服务质量的提升，总结汇编了疑难案例集。社工站在末期评估之际，发动社工撰写了 12 个疑难案例，涉及各类困难群众和特殊群体的深度服务，社会资源活化等主题，有较好的总结提炼意识。

（4）社工站推进“五社联动”有成效。社工站规划了五社联动“好乐善”慈善氛围提升计划推进“五社联动”。所培育的社区社会组织共开展社区活动 30 场次，其中新培育的两个社区社会组织开展了 24 场次；社工站项目自主链接社会资源（资金、物资）折算的价值 540721 元；设立社区基金 16 个，本周募集 28228.7

元，募捐人次 894 人次，而且充分活用社区基金，规划了 5 个社区服务项目，其中两个项目已经完结；新登记的志愿者以及培育的志愿者队伍，志愿者骨干等都能积极参与社区服务。社工站积极推进慈善超市建设，制定了均禾街“善行之家”慈善超市管理制度，均禾街“善行之家”慈善超市义仓管理制度等，规范慈善超市运营，同时积极宣传慈善超市，印制了均禾街“善行之家”慈善超市简介，均禾街“善行之家”慈善超市组织队伍介绍等资料，目前慈善超市已经接受捐赠折合价值约 116173 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）建议社工站进一步完善党建工作。首先，继续推进社工站项目党组织建设。其次，进一步深化和完善党建引领“好心情”社工信箱服务计划。目前项目是机构党支部和广东职业技术学院经济管理学院党总支合作共建，但项目的党建元素还不够鲜明；同时项目更多侧重于志愿力量培育方面，相对忽视了社工专业性的发挥，建议项目一方面注意突显党建元素，另一方面注意加强风险管控的意识，社工首先要对来信进行初步筛选，对于一些重点对象社工要进行深度介入，充分发挥社工的专业优势，也提升项目的社会现实

意义。对于“好生活”项目要进一步厘清社工的角色定位，充分发挥社工的专业优势。

（2）建议社工站进一步完善“红棉守护”热线服务台账。首先，要注意完整填写系统上的相关资料；其次，建议整合系统记录和自身台账，科学规整台账；再次，建议分开整理“战时”台账，突出“战时”状况社工专业优势；最后，注意从“红棉守护”热线服务台账数据资料中分析提炼服务需求，加强深度服务。

（3）建议社工站在新的服务周期更好地向新服务模式转变，进一步规划好“站—片—点”的服务，打造特色亮点，夯实困难群众和特殊群体的服务，解决好疑难案例。

（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）社工站工作尽心尽责，用心用情为兜底对象提供关心关爱服务。

（2）社工站工作人员能驻扎村居，深入了解各片区需求，并协助村居开展各项基层生活服务。

（3）在慈善服务方面，今年也能综合运用多种方式方法，取

得了较好的工作成效。

2.需要关注的地方

（1）建议加强服务经验总结，形成相关典型工作案例，有效推动服务持续优化。

（2）继续加强社区文化发展、慈善服务等工作力度，争取有更突出的工作成效。

（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）项目团队在本年度服务初期，调查摸清社工的成长需求后，与双百督导商讨制定了《年度督导计划》，在充分发挥双百督导在政策解读、协同服务、促进双岗双工联动等方面优势的同时，由机构配备了多名内部督导，包括项目和机构内部综合素质较好的资深社工，为项目的运营管理和社工的日常服务提供必要的支持和疑难解答，建立起了项目的内外部督导团队，保障社工的个人成长，拓展了社工的服务视野，有力地促进了项目运营管理的规范化和社工服务的专业化。

（2）项目团队在机构的统筹下制定了相对完善的安全生产制

度并明确了责任主体，并以绩效考核的方式加强安全管理的落实，期在项目内部落实安全检查、安全教育、应急演练等各项工作要求，不定期接受街道、机构等相关方的督查，做到及时发现隐患、及时整改问题，确保了项目的安全运行。

（3）项目团队重视服务的宣传推广，制定了项目的年度宣传工作方案，明确每月宣传主题，并定期检视，促进宣传计划的有效落实；通过外展宣传、社区宣传栏、公众号、美篇等线下线上的形式以及台历、活动宣传单、特色服务宣传展示品、服务年刊等宣传物料，提高项目服务的知晓度。均禾街的“善行之家”慈善超市作为白云区首批成立的慈善超市，项目在接待其他街道、社工站参访的过程中，对慈善超市的制度建立、运营管理模式、亮点打造等方面的先行经验进行分享，一定程度上提高了项目的影响力。

2.需要关注的地方

（1）项目团队需持续完善社工人才专业能力提升体系建设规划的系统性，根据项目服务转型的需要，综合考虑社工的成长需求和服务的要求完善相关工作的计划，可整合内外部督导力量，进一步优化督导、培训、共学、互访交流等工作机制，全方位促进团队社工不断成长。

（2）项目团队需进一步加强实务研究及服务成果产出管理，可采取措施，引导团队成员强化对项目服务的研究，积极挖掘团队

服务亮点经验，鼓励社工撰写服务案例，持续优化项目服务产出，并积极做好服务经验积累和推广宣传工作，以便持续扩大服务的社会影响力。

（九）监督方评估

监督方通过日常的督查工作，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）社工站项目已实现困难群众和特殊群体建档全覆盖，并积极链接资源开展服务，服务对象满意度较好。

（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，为困难群众提供物质帮扶和志愿服务。

2.需要关注的地方

（1）社工站项目要继续做好困难群众和特殊群体的服务跟进，进一步完善相关建档材料和跟进服务记录。

（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。本次均禾街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，均禾街社工站本次末期评估的等级为：良好

五、结语

白云区均禾街社工服务站在白云区民政局、均禾街道办事处的大力支持下，在广州市白云恒福社会工作服务社的努力下，已成功运营 11 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 11 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，未来均禾街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步加强专业服务规范，加强个案、小组服务等各环节流程的规范化管理，加强专业服务的逻辑性及专业性。同



时，建议社工站进一步优化建档和服务记录工作，细化服务过程记录和跟进记录，确保动态了解服务对象情况，制定好适切的服务方案，避免出现服务对象需求分析不完善、特殊群体分层分类评估不精准等情况，继续做好兜底民生工作。

2.建议社工站进一步做好党建工作，积极推进社工站项目党组织建设，为党建引领社工服务提供组织基础。

3.建议社工站加强服务评估和经验总结。及时对各项目的经验做法进行系统地梳理和总结，例如总结慈善超市建设经验，或汇编优秀服务案例，为广泛宣传社工站项目服务提供有力依据。

附件：1.广州市均禾街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市均禾街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

