

2024 年度白云区京溪街社工服务站 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：广州市白云区京溪街道办事处

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 7 日



2024 年度白云区京溪街社工服务站 末期评估报告

京溪街社工服务站（简称京溪街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对京溪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 名工作人员对京溪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。京溪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 7 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京溪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，对京溪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

京溪街社工站结合《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

评估小组对京溪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，对京溪街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据京溪街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成京溪街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及京溪街社工站，并由京溪街社工站转发给京溪街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、京溪街道办事处以及京溪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京溪街道办事处和京溪街社工站。

（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

京溪街社工站位于白云区京溪路京溪东街1巷2号，辖内共有16个社区，划分为5个服务片区。于2012年6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19名，其中持证社工16名（中级社工师资格8名，助理社工师资格8名），非持证社工3名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2023年6月25日至2024年6月24日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问2221个，入户探访1197个，分别完成协议指标量的123.39%、99.75%；咨询个案结案152个，完成协议指标量的101.33%；专业个案接案68个，服务425节，结案57个，分别完成协议指标量的97.14%、101.19%和100%；完成小组35个，210节，服务1917人次，分别完成协议指标量的100%、100%和152.14%；完成社区活动61次，服务7087人次，分别完成协议指标量的101.67%和393.72%；新登记志愿者76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160%、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，京溪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）社工站人员配备符合要求。社工站项目负责人持有社会工作者职业水平中级证书，专业服务经验超过 10 年。持证社工应到 154 人次，实到 179.5 人次，社工总人数应到 220 人次，实到 223.5 人次，人员到岗情况良好。在评估年度中，项目社工稳岗率达到 85%，达到评估要求，服务团队相对稳定。

（2）社工站项目服务团队专业资质过硬，专业实力较强。社工站目前持证社工 16 人，占比高达 80%，其中助理社工师 8 人，中级社工师 8 人，从业 2 年以上社工占总社工数 90%，整体团队专业资质较好。继续教育培训方面，评估要求时数为 1320 小时，社工站实际完成 1517.5 小时，完成比例为 114.96%。

（3）社工站专业规范性管理工作规范有序。社工站设置了个

案、小组、社区服务等专业服务有规范流程和指引、服务质量内控机制和服务对象权益保障制度和工作指引等制度，同时注重制度的落实执行，日常工作季度绩效考核内容涉及社工专业伦理价值规范遵守和实践的表现以及服务对象的合法权益保护工作等方面，社工站有组织具体的培训和考核。

（4）社工站重视项目宣传工作。社工站在比较繁华路段设置了路标指引，同时通过扫楼、社区报栏、网站、QQ群、微信群、公众号等多种方式推广宣传项目服务，立足社区开展了多样化的宣传，积极推广社工站服务。

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《广州市社工服务站管理办法》的要求设定社工站人员岗位。《广州市社工服务站管理办法》对社工站人员有具体的岗位职责的要求，建议社工站统一按照要求进行人员岗位设定，并且根据岗位职责要求落实具体日常岗位工作，保留好相关的工作痕迹资料，目前个别社工的服务痕迹资料比较少。

（2）建议社工站加强涉及服务对象的合法权益保护工作，社工的专业伦理价值规范遵守和实践表现的教育、培训、考核能够更

加贴合服务实际，更为多元化，确保全员参与，在考核后聚焦薄弱环节开展具体的讲解和讨论，加深社工的理解，切实落实服务对象权益保障相关工作。

（3）建议社工站注意定期汇总整合多渠道收集的服务对象意见和建议，并且及时反馈至社工，以便服务、工作得以落实、改进。目前社工站设置了意见箱，但真正通过此途径提出意见和建议的群众较少。此外，社工站可以通过日常的探访、电访、个案、小组和社区活动等形式多元化收集服务对象的意见，注意定期归纳汇总意见，及时给予反馈和沟通。

（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）第一片区，该片区范围包括：京海社区、京鹏社区、京宇社区。

①各项服务指标执行情况较好，社工对片区内困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，其中京海社区建档 14 户 15 人，京鹏社区建档 21 户 29 人，京宇社区建档 12 户 14 人。依据指标落实探访、电访服务，开展个案 15 个，小组 7 个，活动 7 场。各社工站点均按

进度完成兜底民生政策宣传指标，为社区服务对象链接资源提供情绪支持、民生政策咨询、就业帮扶等相关服务，例如协助两名非户籍长者进行居家安全改造，为重症儿童链接慈善救助资金，协同支持，确保兜底工作“兜得住、兜得好”。

②社工有效回应社区困境儿童安全需求，开展“零零欺”系列守护计划，促进困境儿童自我保护能力提升与培育社区志愿队伍，成果产出丰富。同时，该片区充分激发大学生志愿者队伍积极性与创新性，产出防性侵、防欺凌主题的“学习包”和“安全包”，联动志愿者入户探访，设计开展困境儿童自我保护主题宣传教育服务，加强片区合作与资源联动，守护困境儿童健康成长与人身安全。

③探访工作执行有力，记录详尽。社工对建档对象开展定期探访工作，探访目的明确、记录清晰，并能从探访当中及时发现问题，联动相关资源予以解决，社工服务角色和作用发挥充分，各项方法策略运用得当，跟踪回访机制执行有力。

（2）第二片区，该片区范围包括：云景花园社区、恒骏花园社区、南方医科大学社区。

①社工对3个社区的17类人群的服务较好。在新服务模式下，该片区建档工作，其中云景花园社区建档33户34人、恒骏花园社区建档21户23人、南方医科大学社区建档44户47人，以上3个社区应建档98户104人，实建档98户104人，建档100%全覆盖，

同时该片区对辖区内的服务对象进行较及时探访、电访的服务跟进。

②社工对照过往服务经验和三图绘制掌握社区问题。3个社区分别设计了相应的服务策略，亦呈现了片区层面的“心成长计划”服务设计。

③结合辖区内群体实际情况，社工能持续贯彻利用专业价值观提供服务，例如社工为困难群体提供政策宣传、物质帮扶、资源链接等服务，具备“五社联动”意识，注重与辖区内的高校和相关社会组织进行联动开展志愿者队伍培育工作，积极将志愿者服务覆盖片区内有需要的群体，有利于未成年人群体参与社区服务，培养其亲社会行为。

（3）第三片区，该片区范围包括：京麟社区、京龙社区、白天鹅社区、犀牛角社区。

①各项服务指标执行情况较好，其中京麟社区建档9户11人，京龙社区10户12人，犀牛角社区11户11人，社工及时完成探访、电访服务指标，开展个案17个，小组11个，社区活动24场，“双工联动”按要求做好兜底民生政策宣传工作，为社区服务对象开展压力缓解、纠纷调解，社交网络拓展和家居环境微改造等系列服务。

②社工联动多方力量开展儿童友好社区建设服务，成效显著。该片区社工通过社区居民议事、亲子团建等活动激发儿童友好社区创建意识，联动社区基金、村（居）委、学校、机构商讨儿童友好

社区建设方案，通过篮球运动、亲子共画、英文阅读服务等内容促进儿童多元成长，并结合辖区特色非遗文化促进儿童了解社区提升归属感，系列服务主题明确、逻辑性强。

③社区慈善氛围营造及对外服务宣传工作效果好、美誉度高。该片区充分发动社区资源，优化盘活社区优势，动员多元主体参与社区慈善，多方筹措社区慈善基金，开展社区慈善服务，营造良好的社区慈善氛围，并做好对外宣传报道工作，发表多篇省、市、区级媒体报道。

（4）第四片区，该片区范围包括：麦地社区、东圣社区、白灰场社区

①社工对3个社区的17类人群的服务较好。在新服务模式下，该片区予以新建档工作，建档与跟进工作踏实，其中麦地花园社区建档12户15人、白灰场社区建档11户12人、东圣社区建档14户16人，三个社区应建档37户43人，实建档37户43人，建档实现100%全覆盖。同时，该片区社工能及时对服务对象进行探访、电访的跟进服务。

②社工服务意识良好。该片区聚焦社区群体、对照过往服务经验，总结部分“三图”绘制，结合中期评估报告的服务建议，对社区资源进行了相应的整合与优化。

③片区结合辖区内群体情况，开展志愿者队伍建设、来穗家庭

儿童的发展性服务，为 17 类困难群众和特殊群体提供政策宣传、物资帮扶、资源链接等服务，为儿童开展了具有多样性和专业性的小组活动和社区活动。

（5）第五片区，该片区范围包括：金麟社区、梅花园社区、梅苑社区。

①片区需求摸排到位，建档情况良好，其中金麟社区建档 77 户 102 人；梅花园社区建档 50 户 54 人；梅苑社区建档 26 户 27 人；以上三个社区共建档 153 户 183 人，与协议所要求的 146 户 176 人相较，完成率分别为 104.79%、103.98%。三个社区均制定了社区服务对象分布图、社区资源和资产图和社区问题地图。

②片区根据需求调研报告，制定项目计划及社区问题解决方案。三个驻点都分别有需求调研报告、工作方案、服务推进表。

③片区项目进展顺利，各项服务指标完成良好。金麟社区、梅花园社区及梅苑社区分别服务人次为 830 人次，514 人次及 727 人次，分别进行了 6 次民生政策宣传；开展个案 14 个，小组 5 个，活动 9 个，部分个案及服务对象问题改善明显。

④社区问题解决方面，社工针对片区长者群体占比高，开展“模拟家庭”计划，联动社区居委、志愿者、驻地单位企业，链接资源折算 7 万余元，为社区有需要的长者提供类家庭的支持、陪伴服务。

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）第一片区，该片区范围包括：京海社区、京鹏社区、京宇社区。

①服务设计的区分度及逻辑性有待加强，建议第一片区内各社工站点在充分分析社区资源及服务对象特点的基础上，以多样化的方式开展需求摸排工作，系统分析做好差异化服务设计，用好“3图1表”。

②服务特色亮点打造工作有待加强。建议结合辖区特点，充分运用社区资源，做好服务特色亮点打造。第一片区可以继续注重在五社联动中开展服务提炼与经验总结，充分发挥社工在社区基层治理中问题发现、解决的能力，打造社区治理项目特色亮点。

（2）第二片区，该片区范围包括：云景花园社区、恒骏花园社区、南方医科大学社区。

①各站点的调研方法、服务策略仍有提升的空间。该片区虽有以“三图”掌握社区的情况，但涉及调研对象的选取、调研方法的运用仍欠缺精准。同时，第二片区在探索具有片区特色的服务方案上，其逻辑呈现稍显不足，建议精准聚焦各社区实际问题，优化社区治理方面的介入策略。

②建议加强与事务性社工的联动工作。通过所查阅的政策宣传和探访记录中，第二片区的“双工联动”痕迹记录较为模糊，建议片区联合社区居委会等部门以协助政策落实，完善相应文书材料归档工作；同时，该片区在困难（特殊）群体的探访服务工作中需持续性地探索较为高效的服务方法。

③社工对新服务模式的转变适应工作仍有提升空间，片区服务总结、典型案例呈现社区治理（社区问题）回应稍显薄弱、欠缺。建议社工机构加强对相关工作的指导和支持，同工也应持续重视对新服务模式的适应性学习，积极打造社区服务亮点，重视社区问题的解决。

（3）第三片区，该片区范围包括：京麟社区、京龙社区、白天鹅社区、犀牛角社区。

①建议服务设计能够充分结合辖区特点，形成清晰具体可行、特色鲜明的年度服务计划及服务对象“一人一案”建设工作，提高服务设计区分度，增强服务实施针对性。

②建议社工在“双工联动”中进一步加强资讯互通工作，切实开展各类政策宣传与探访实施，多种形式提高兜底民生政策知晓度与覆盖率，提升兜底服务质量。

（4）第四片区，该片区范围包括：麦地社区、东圣社区、白灰场社区

①建议持续性优化三个社区站点的需求挖掘、服务策略。该片区虽有以社区地图、社区调研把握社区情况，但社工站点的总体服务计划稍显简单、服务策略所呈现的逻辑性欠缺，建议聚焦社区问题，优化社区治理的介入路径。

②建议加强关注事务性社工的联动工作。在协助政策宣传、困难特殊群体的探访工作中，该片区需重视“双工联动”的方式方法，保留服务资料的过程性记录，持续性探索具有辖区特色的“双工”服务方式。

③建议深度关注服务质量相关议题。该片区需加强片区服务成果及疑难案例产出，以期凸显服务成效，例如重视典型案例的呈现，清晰自身片区的定位及作用；同时建议机构、督导加强对相关服务工作的指导和支持，结合片区、站点的需求与特征，瞄准社区治理的方向和重点，精确呈现服务资料，以期回应新服务模式的要求。

（5）第五片区，该片区范围包括：金麟社区、梅花园社区、梅苑社区。

①建议提升社会工作服务水平。完善入户收集信息的要素及危机因素，完善春节、元宵等节假日入户探访工作；加强个案、小组工作的目标设计，其设计需符合 SMART 原则，服务聚焦问题或目标、科学合理的成效呈现方式和服务对象的满意度等。

②加强社区问题解决及五社联动合作。加强与各社区居委、驻

地单位等部门合作，共同识别社区问题；完善入户收集信息的要素及危机因素，完善春节、中秋等重大节假日入户探访工作；通过共同行动方案、分工合作，成效呈现的过程，提升各方的积极性和获得感，加强五社联动。

③建议完善根据驻点工作量为主的社工绩效考核制度，激发社工的工作积极性和获得感。

（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）根据现场核查材料，截至 2024 年 5 月 31 日，社工站新培育了 2 个社区社会组织，均有在街道完成登记备案；推动 16 个社区设立了社区慈善基金，完成率为 100%；社工站培育发展志愿者骨干 20 名，均有骨干志愿者信息表、个人成长记录、服务过程等材料；新培育了 2 支志愿者服务队伍；新登记志愿者 76 名，均有在“i 志愿”或广州公益时间平台上完成注册。

（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 90%，部分服

务对象称赞社工具有良好服务态度，对服务内容表示满意。

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）建议社工站进一步完善社区志愿者的档案整理工作。志愿者队伍和骨干志愿者档案可以附上“i 志愿”或广州公益时间等平台发布活动的截图、志愿者签到签退记录以及队伍和骨干志愿者培育计划等。

（2）跟据电访的反馈数据，有部分服务对象表示社工对其进行电访过于频繁，或不想接受相关探访，建议社工以适当的方式去接触、服务，维系良好的关系。

（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，社工站依托机构党支部以小组的组织架

构开展学习教育，整体提升了以社工党员为核心的团队素质，思想觉悟和政治站位高，当前社工站有4名党员社工，整体结构优化。同时，社工站聚焦辖区兜底群体健康和居家环境改善的需求，与医疗机构党组织开展共建结对服务。通过“健康宣教”和“义诊”服务增强辖区健康素质（提升健康水平）；通过“安全家”守护计划，为12户兜底家庭微改造、为50户困难家庭派发安心包，社工站积极推动党建与服务的同步关联、相互促进。

（2）社工站能够全面评估服务对象的生存环境、心理健康和社会支持等方面的情况，绘制了16个社区的“三图”和《困难特殊群体家庭信息一览表》，为辖区17类共计377户435位困难群众和特殊群体予以全覆盖建档，依据评级要求开展持续性服务，织牢织密兜底保障网。同时，社工站以“儿童友好社区建设”和“慈善超市”建设为抓手，助力社区发展，营造“善暖京溪”的社工服务生态，方向明确，值得肯定。

（3）社工站积极探索“双岗双工”联动协同服务机制和“五社联动”协同服务机制，旨在通过完善机制，将服务参与度和融合度落地落实，突出“五社”力量在服务中的重要性。同时，社工站注重成果的总结提炼，将困难群众特殊群体的突出问题解决编撰成《疑难案例集》，以用于交流分享，其中一篇案例刊发在《中国社会工作》上，有51篇区级以上媒体宣传报道，服务具有较高的社

会影响力。

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）党建工作方面，一是社工站尚未建立社工站党支部，由于当前社工党员的组织关系均不在机构党支部，依托机构党支部成立的党小组设置不严谨，建议及时梳理并完成组织关系的转接，依据《党章》要求规范化地开展党员社工的教育、管理、监督和服务，并向上级党组织申请建立社工站党支部，完成党的组织全覆盖政策要求。同时，社工站依托组织共建所开展的“安全家”守护计划，项目化特征不够鲜明、党建元素不突出，建议在做好常态化党建引领服务的基础上，积极打造具有鲜明红色元素的党建服务品牌项目，以期更好地落地落实党建引领服务。

（2）服务设计方面，服务逻辑体现出较浓重的“113X”项目化社区策划模式的痕迹，固有偏重人群领域服务的项目，存在简单下移至片区特色亮点的惯性思维，片区共性需求、典型问题的解决与特色亮点打造的关联度不高，建议社工站强化服务中心下移的服务指导思想，树立以社区（社工点）服务为基础，扎实开展社区需求评估，为片区服务特色亮点项目化打造提供强力支持。此外，社

工站的总体服务框架还需要进一步优化调整。

(3) “善暖京溪”服务品牌打造与筹集社会资源成效的匹配度不高，建议关注。“五社联动”成效方面，建议社工站在特色亮点项目实施和疑难案例解决中，与“五社联动”协同服务机制建立关联；在特殊困难群体服务中，与“双岗双工”协同服务机制建立关联；突出“五社”培育、“五社”力量在项目成效和问题解决中的作用发挥，突出“双岗双工”联动协同服务机制在兜底服务和社区问题解决中的成效发挥。

(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) 社工站能够主动推进各项工作，并取得一定成效。

(2) 社工站能有效运用机构资源，推动慈善事业的发展，培育社区力量及志愿团队参与公益慈善活动。

(3) 社工站对街道的突发公共应急事件提供有力支持，做到第一时间介入了解情况，特别是对困难群众、家庭问题的解决起到重要作用。

2.需要关注的地方

(1) 加大力度发挥“双岗联动”的作用，联动直聘社工主动开展社区摸排工作、入户调查工作。

(2) 深入了解社区公共需求及兜底人群的实际需求，指导各社区立项并申请使用社区慈善基金，将社区慈善基金的作用落到实处。

(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) 项目团队通过社工成长方案，整合项目内外部专业资源，运用督导、培训、共学等形式，分级分类地为新手社工、片长以及全体社工提供相应的专业支持，并搭建了项目的内部共学制度，发挥项目中资深社工的专业优势，通过对过往的经验反思和总结，形成包括《个案辅导工作流程及应急突发处理流程》、《片区服务和管理的经验分享》、《OH卡在亲子关系活动中的应用》在内的多个主题课件，并在项目内部进行分享，促进朋辈间的经验交流，有助于项目核心骨干社工的能力提升，营造了较好的团队学习氛围。

(2) 项目团队制定了京溪街“双百工程”社工站“双岗双工联动”方案，明确了“双工联动”的具体内容、形式及频率，在日常工作中围绕服务信息沟通、服务对象名单核对、入户探访、活动

开展、政策咨询、社区地图绘制、社区资源整合等方面进行紧密的服务合作，实现服务信息的快速流通、服务对象的精准对接、服务活动的有效开展，以及社区资源的最大化整合。

（3）项目团队持续关注服务的宣传和推广，在不同的媒体平台宣传报道服务情况，并进一步优化了宣传的途径和方式，比如采取视频和新闻采访的方式，对社工站的“‘童’学成长英文绘本图书馆儿童情绪支持项目”进行专题宣传和报道，扩大了服务宣传的覆盖面，提高了该项目的知晓度。

2.需要关注的地方

（1）建议项目团队进一步完善社工站人才成长计划的执行监测和成效反馈机制，通过问卷调查、访谈、日常观察、查阅服务记录等方式，动态、全面分析社工的成长情况，及时发现社工人才成长计划执行过程中存在的不足，以促进计划的不断完善，实现社工的专业成长和服务质量提升。同时，应加强对社工参与双百大讲堂培训的监测，保障全员参训并签到。

（2）项目制定了较为完善的“双工联动”方案，“双工联动”的深度、广度和效果仍有待提升。现阶段团队与直聘社工的联动多为政策宣传，且联动开展政策宣传频次远低于方案要求，服务的联动合作仍然较少。建议项目团队应深化与直聘社工的服务联动，以便充分发挥“双工联动”服务的优势，从而提高服务的效率和质量。

（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）社工站项目配备社工较稳定，与街道、社区沟通良好，能掌握社区概况和顺利推动相关服务。

（2）社工站项目已实现困难群众和特殊群体建档全覆盖，服务对象满意度较中期评估情况有所提高。

2.需要关注的地方

（1）社工站项目需进一步加强片区服务成果及疑难案例产出，根据新服务模式要求，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。本次京溪街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对京溪街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，京溪街社工站

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、京溪街道办事处、京溪街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，京溪街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区京溪街社工服务站在白云区民政局、京溪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 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，未来京溪街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站推动党组织规范化、标准化建设，及时梳理并完成流动党员的组织关系转接，积极引导社工站社工向党组织靠拢，积极推动申请建设社工站党支部工作的落实。同时建议推动党组织共建机制的落地，持续有效地发挥党建引领社会工作的作用，凸显政治功能和组织力量。

2. 建议社工站推动自身建设与服务特色议题研究，加强总体服务的顶层设计，强化服务中心下沉的服务指导思想，注重推进服务特色亮点打造的过程，持续性带动各片区科学探索高效的服务方式，促使各片区服务得以凸显精确性、鲜明性。

3. 建议社工站注重凝聚整体合力，推动“双岗双工”联动，建立密切协作和高效协同的运作机制，力促兜底服务需求扎根实际，贴合社区需求，有效解决社区问题。

附件：1.广州市京溪街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市京溪街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会组织联合会

2024年6月20日

