

2024 年度白云区龙归街社工服务站 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：广州市白云区龙归街道办事处

项目承办方：广州市白云区晟康社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 10 月 8 日



2024 年度白云区龙归街社工服务站 末期评估报告

龙归街社工服务站（简称龙归街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对龙归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 名工作人员对龙归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。龙归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 10 月 8 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龙归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，对龙归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，听取街道办事处（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

龙归街社工站结合《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

评估小组对龙归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，对龙归街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据龙归街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成龙归街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及龙归街社工站，并由龙归街社工站转发给龙归街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、龙归街道办事处以及龙归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龙归街道办事处和龙归街社工站。

（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》，结合社工站与街道办事处（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

龙归街社工站位于广州市白云区鹤龙5路10号玛娃大厦二楼，辖内共有14个社区，其中龙归街社工站负责11个社区，划分为4个服务片区。于2022年11月开始，由广州市白云区晟康社会工作服务中心负责运营。

截至2024年9月30日，社工站配备社工22名，其中持证社工19名（中级社工师资格5名，助理社工师资格14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11月1日至2024年10月31日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1481个，入户探访1643个，分别完成协议指标量的164.19%、182.15%；专业个案接案90个，服务544节，结案76个，分别完成协议指标量的100%、394.28%和92.68%；完成小组38个，228节，分别完成协议指标量的102.7%、102.7%，服务1687人次；完成大型社区活动7次，服务1466人次，分别完成协议指标量的100%、100%；完成中小型社区活动84次，完成协议指标量的129.23%，服务4095人次；新登记志愿者130名，培育志愿者骨干30名，发展志愿者队伍12支，分别完成协议指标

量的 130%、150%和 600%。（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，龙归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）人员配备方面，截至 2024 年 9 月 30 日，社工站共配备社工 22 人，社工应到 220 人次，实到 224.5 人次，其中，持证社工 19 人，持证社工应到 110 人次，实到 202.5 人次，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%，人员基本配备。社工站项目负责人自 2012 年 10 月起从事社会服务，2016 年 6 月取得社会工作师职业水平证书，2022 年 9 月起在本社工站任管理岗位，从事社工服务与管理累计年限 6 年以上，资质符合相关要求。社工有日常的考勤，相关服务参与佐证材料。项目对员工有进行定期的绩效考核。

（2）社工站相关服务管理制度已基本建立，社工能认真对待

服务整改工作；制定了服务持续整改制度，内部自检的工作逐渐常态化，如月度指标进度的自检互检、针对第三方评估建议进行改进等；制定了个案工作、小组工作和社区活动等专业服务流程指引；制定了专业伦理价值规范和服务对象权益保障的实践管理制度，组织社工进行了相关的培训会议和知识测试。

（3）社工站积极开展社工站的宣传工作。宣传渠道多元，形式多样，包括日常活动宣传、微信公众号发布服务资讯等，其中微信公众号能保持一定的更新频率。

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）建议社工站进一步完善人员管理。首先，本周周期人员稳岗率为 60%，建议做好人员规划与安排，加强团队建设。其次，员工出现岗位变动时，需要理清员工与机构的人事关系，准确执行相关人事流程，并归档相应的人事资料，在同机构不同项目中的变动可执行调岗流程，在不同法人主体之间的变动需执行离职流程。部分离职人员的《离职证明》未有员工签署回执，员工工伤假期申请审批资料并未归档，影响员工出勤情况的查核，建议做好人事资料归档，同时注意选取有效的佐证资料进行归档，例如刚入职的从业

两年以上的员工，可归档具有从业资历证明的社保记录。最后，一名员工离职当月打卡信息存在误差，建议优化待离职人员的出勤打卡设置。

（2）建议社工站优化专业服务指引流程，加强制度落实，规范服务管理。首先，“个案回访”在流程图中有显示，但欠缺具体指引，建议明确个案回访的形式、内容、时限等，保障个案服务质量。“服务成效评估流程”思路清晰，需进一步明确落实的指引。其次，专业价值伦理、服务对象权益保障方面，相关培训内容和考核的选题建议选择实际的伦理难题、具体实践场景中服务对象权益保障落实等，社工通过研讨学习，加深知识的掌握内化；亲子活动报名表设置了家长签名，但未能落实《个案服务同意书》中，未成年人监护人信息与签署知情同意的监护人信息不一致，需从保障服务对象权益的角度进一步改善。服务质量自检自查执行方面，“自查表”部分信息空缺、没有进行分析评估，使用功能明确度有待提高，服务台账互查汇总的跟进存在部分欠缺。建议社工站重整思路，梳理使用什么工具执行，充分发挥工具的作用。现场查核发现站点签署确认的巡查信息与站点自行填报的材料信息不一致，建议规范文件签署指引，注意信息核查的准确性。

（3）社工继续教育培训时数达标，部分社工个人培训时数未达标，建议做好社工继续教育计划和监测，优化相关资料归档。

（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）东片区，该片区范围包括：东湖映月社区、夏良村、南岭村

①片区社工实现辖区 17 类困难群众和特殊群体的全部建档，其中东湖映月社区应建档 16 户 16 人，实际建档 16 户 16 人；夏良社区应建档 80 户 87 人，实际建档 80 户 87 人；南岭社区应建档 59 户 65 人，实际建档 59 户 65 人。社工根据社工站制定的分级分类标准建档服务指引进行分级跟进，开展探访、电访、资源链接等服务，为有需要的对象开展个案服务；特别是中期评估后的建档工作中，加强了对困难群众和特殊群体的需求评估和回应工作。

②片区社工能够较好关注中期评估的意见，对片区和社工点的服务逻辑进行了梳理，在民生政策宣传、困难群众和特殊群体的分级和跟进等方面进行完善，为片区后续开展服务奠定良好基础，整体工作指标进度良好。

③社工根据片区人群情况和社区特点，以“童筑”儿童友好社区作为片区整体的服务项目，并在片区内的三个社区落地开展“童

议”“童益”“童艺”等三个计划，通过培养观察团的形式推动儿童参与；其中东湖映月社区以儿童友好空间打造、儿童协商议事队伍建设、儿童服务活动等多个角度展开设计，作为项目重点打造和落地的社区；其他两个社区结合儿童友好社区相关内涵和地区实际分别设计不同服务内容。该项目在社区的开展具有现实的探索价值。

（2）南片区，该片区范围包括：永兴村、汇雅社区

①本年度服务团队已完成永兴村 159 户 168 人和汇雅社区 3 户 3 人建档，实现“一户一档”全覆盖，服务对象情况明确，并根据人群特征做好档案分类。此外，社工通过绘制《服务对象社区分布图》，根据实际跟进情况整理《服务对象家庭信息汇总表》，能遵照分级分类进行跟进，认真做好服务落实。

②社工有效联动各方资源主体，包括龙归街商会、广州市慈善会、白云区慈善会、广东药科大学附属第三医院等，对接资源折合价值 64858.89 元，为有需要的服务对象提供了适切的帮助，增强了困境群体的社会支持，一定程度上促进了互助共融社区氛围的形成。

（3）西片区，该片区范围包括：园夏村、南村村、金龙社区

①西片区的社工团队稳定，对所在服务的片区情况有一定的了解，能通过电访、探访等方式了解服务对象情况，目前对于片区的困难群众及特殊群体基本完成了全覆盖的建档工作，其中园夏村实

建档 46 户 53 人；南村村建档 95 户 104 人；金龙社区建档 13 户 13 人，合计 154 户 170 人。服务文档也能够按照新评估标准要求有序归类，索引清晰。

②西片区的社工团队在本服务周期内，能积极联动社区、社会组织、社会慈善资源及社区志愿者等多方力量资源，链接社区内外资源，共计链接物资等资源折合约 9 万余元，能较切实解决兜底服务对象的一些生活困难，较好履行了资源链接、政策落实等服务角色。

③西片区社工团队的“文化促慈善”计划的服务方向能较好立足于社区本土的文化特点，试图通过挖掘社区文化故事，开展多元化的文化保育活动；以岭南文化为载体，孵化培育社区志愿者队伍；打造旅游路线及文创产品等，进而宣传慈善文化，营造社区慈善氛围。

（4）北片区，该片区范围包括：柏塘村、北村村、龙归社区

①北片区的困难群众和特殊群体服务对象底数清晰，龙归社区在册人数 16 户 35 人，柏塘社区在册 60 户 61 人，北村社区在册 39 户 48 人，片区内的困难群众及特殊群体以享受到建档和跟进服务，探访、电访跟进频次符合要求。

②年度服务中，服务团队能够与各驻点村居积极合作，开展联动做好各类政策宣传工作，不断提高服务对象对政策的知晓度。社

工以摆摊活动、入户宣传等方式做好兜底民生政策宣传，宣传介绍未保、残疾人“两类”补贴，就业咨询等政策，政策宣传落实情况较好。

③站点社工积极培育社区志愿队伍，先后培育出“亲子同盟”志愿者队伍、“小小创变家”志愿者队伍、“帮帮团”志愿者队伍，协助社工开展服务活动，提供社区资源筹集、日常探访等方面的支持，共同推动社区服务的开展。

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）东片区，该片区范围包括：东湖映月社区、夏良村、南岭村

①建议社工加强对整体服务流程和逻辑的梳理。例如通过走访形成的《社区问题地图》中呈现的众多社区问题，哪些应该成为本年度需要优先关注和处理的问题，可以适当考量问题的影响程度、资源匹配程度等进行选择，让问题的选取和后续服务计划的内容有机统一。

②建议加强专业学习和指导。在查阅文书的过程中发现部分个案在跟进中存在对需求评估出现偏差、跟进中未能及时和当事人明

确服务目标等情况，不利于社工发挥专业优势和体现服务效果；建议社工对个案的跟进进行针对性的学习，提高日常指导的效能。

③建议在做好日常工作的基础上，进一步探索和深化片区服务。如在儿童友好社区的创建过程中，社工可以在明晰该概念内涵的基础上，探索服务本地实际的发展方向，在资源调动、多元合作、外部报道等方面取得更多成就，扩大影响。

(2) 南片区，该片区范围包括：永兴村、汇雅社区

①片区内残障兜底服务对象较多，服务设计致力于“残健”共融，但实施计划性不足。在促进社区残健共融的具体切入点、方法的运用等方面还不够明确，使得服务有产出但难以体现服务介入的效能。建议社工进一步发掘服务对象的需求特点，如对残障人士的认知观念、在志愿服务方面的个性能力等，制定有针对性的实施计划，使得实施的服务更有助于拓展更多的兜底服务对象受惠。

②片区在对社区群体、社区问题的调研、需求的总结和提炼有待进一步完善。建议片区服务团队进一步结合《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》分析社区情况，增强“三图”工具性功能，提升“问题界定—需求分析—需求紧迫性—服务资源—资源投放—服务特色”之间的逻辑性，对社区需要和问题进行深入的因果与关键因素分析，有助于社工把握介入主线，保障服务核心明确，从而收束服务内容，减少服务泛化，推动服务可以进

一步获得深化与进步。

（3）西片区，该片区范围包括：园夏村、南村村、金龙社区

①在年度服务规划方面，建议西片区以 17 类困难群众和特殊群体的支持网络需求为该片区服务主线，可针对支持网络的分目标有相应更具体的服务内容规划，从而加强社区支持的具象化，助力、服务总结和成效评估。其次，建议西片区调整服务资源的分配，鉴于在“双百工程”服务站点的建设初期，社工服务应首先保证对于兜底对象的覆盖，故可剥离或减少对于一些普惠性服务的资源投入。

②建议提升服务管理及监测中的成效意识，如关注在服务开展过程及服务评估中对于 17 类群体服务覆盖的广、深度问题。建议进一步完善困难群众及特殊群体的“一户一档、一人一案”的建档工作，规范《家庭结构图》的绘制。同时，需求评估中对于需求信息的了解及问题评定应该更加细致和具体，社工要重点关注实际服务对于需求评估反映问题的有效回应，逐步提升入户建档率。

③目前西片区 2 个典型案例的服务过程呈现不详，疑难性尚不足。在典型案例的撰写中，建议社工加强对于服务过程的细致性描述，注重从理论层面总结干预的模式及成效。

（4）北片区，该片区范围包括：柏塘村、北村村、龙归社区

①建议社工在需求摸查中能够以更多样化的方式切实做好需求评估。调研形式可更多样化，调研主体可更丰富，建档对象需求

摸查可更深入完整，以更清晰地把握社区问题和需求，并设定详细的服务计划与指标，明确服务重点和方向。

②建议社工站在服务设计中进一步增强服务逻辑性。社工可充分利用需求摸查工具“三图一表”，结合建档对象需求总结，做好问题聚焦和服务设计，根据地域特征与资源盘点情况，设计向兜底人群侧重的服务计划，关注各驻点社区问题解决情况，打造具有区分度的特色亮点。

（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）社工站能够根据中期评估意见进行整改，完善了社区慈善基金相关佐证材料，调整了 2 个社区社会组织的负责人，发动居民参与，还结合实际退出备案登记 1 个非活跃的社区社会组织，体现出了社工具有较好的管理和程序意识。此外，本年度社工结合社区实际，推荐了 2 支成熟的志愿队伍进行社区社会组织备案登记，备案登记手续齐备，服务活动痕迹充分。

（2）社工站积极使用 i 志愿和广州公益时间平台，目前合计

使用系统新注册或新挂靠 130 名志愿者。新培育的 30 名志愿者骨干材料单独建档整理，归纳有志愿骨干申请表、志愿服务记录表、志愿活动一览表等材料。同时，社工能利用志愿者管理平台规范志愿队伍的管理，推进了志愿队伍的系统登记，同时利用平台进行活跃志愿队伍活动发布等维系工作。

（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电访，受访服务对象总体满意度为 92.93%，普遍服务对象对社工的服务态度、服务内容感到满意。

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）建议社工站继续规范材料整理。首先，在社区社会组织工作总结文件背后一页装订错误。其次，社工有撰写部分志愿队伍的培育工作总结报告，但总结报告最后缺失落款日期。同时，志愿骨干档案缺失目录页和编号，较难查核数量。

（2）建议社工站完善志愿培育的相关制度，优化部分套表设置。首先，2023 年 11 月制定的《志愿者管理制度》优秀志愿骨干评定内容设定，与志愿骨干考核表分数要求不一致，建议完善改进，

可以将各式符合实际使用的套表纳入为制度附件。其次，建议优化志愿骨干档案封面设置，可以加入档案编号，片区或村居归属，姓名栏等信息列，避免混乱。最后，建议优化志愿骨干申请表打分表格，目前标题栏只写了评分标准和赋分，但没有规定下方 5 个打分的趋势方向。

（3）建议补充《新增志愿队伍一览表》《志愿培训汇总表》等，目前志愿队伍和志愿培训活动文书分散在各个片区，可以在这基础上形成汇总表格，除了汇总实际开展的指标和活动情况外，还可以添加志愿培训的数据汇总和特色志愿活动的数据汇总，便于后续总结和呈现志愿培育成效。

（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）社工站积极推动党建工作。在本评估周期内，依托机构党支部积极与 8 个社区组织、企业进行党组织“红联共建”，共同开展活动 53 场，服务达 5000 人次，动员辖区内党员认领微心愿，为社区 103 名兜底对象提供关爱服务，达成微心愿，切实解决困难群众和特殊群体急难愁盼的问题。

(2) 社工站注重总结归纳经典案例和疑难案例，产出较多。本周期社工注意对服务过程中注意对特殊个案、社区建设等方面的工作经验加以提炼和总结，共撰写了 12 篇经典案例和若干疑难案例。同时社工站还积极向外投稿，宣传社工站的服务成效。目前社工撰写的《中国式隔代教育下，龙归街社工助离异家庭子女重返校园》一文以被《科学新生活》杂志录用。

(3) 社工站重视社区培育工作，所培育的各种社区力量都积极参与社区服务，发挥了重要作用。社工站共培育 130 位志愿者，30 位志愿者骨干，以及 12 支志愿队伍，志愿服务达 2111 小时，为社区提供志愿服务合计 2890 人次，推动“同心圆”党团志愿队和“帮帮团”志愿队等两支比较成熟的志愿队伍进行备案登记，这些社区力量在社区治理中发挥了重要作用。

(4) 社工站大力推动“五社联动”，整合各类慈善资源，服务社区。社工站项目自主链接社会资源(资金、物资)折算 509265.17 元。本年度积极运用社区慈善基金开展了扶贫帮困和社区改造等工作，起到积极作用。

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) 建议龙归街社工站尽快推进党组织建设，更好地凝聚党员社工和非党员社工，夯实党建引领项目。社工站目前有2名党员社工，但是党组织全覆盖的相关工作以及共建合作等均是依托机构党组织开展，不利于社工站进一步深化党建工作，建议社工站想方设法推进党组织建设。同时目前规划的“微爱汇聚”慈善联盟项目比较单薄，落地执行的支撑材料有待补充，需要进一步突出党建元素，努力做到特色鲜明，建议进一步深化和夯实。

(2) 建议社工站进一步优化“红棉守护”热线服务。在评估周期内，“红棉守护”热线呼入总量较少，社工的接听率不高，外呼电话接通率较低，个别服务记录不够完整或者不够规范，日常社工要加强对困难群众和特殊群体中存在的空号、拒绝接听、无人接听等情况的排查，以便在战时状态能及时联系，防范风险。

(3) 建议社工站注意项目运营的规范性，尤其在相关资料整理方面，在不同地方的相关证据链条和指标完成数量要保持完整、一致、规范。同时建议承接机构与购买方签订的项目协议中将工时设置表附录在协议之后，确保有效考查各类指标的完成情况。

(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) 社工站积极配合街道、各村居完成各项重点、应急工作。

(2) 社工站积极主动链接社会资源，参与社区慈善基金工作，推动培育志愿者队伍和社区社会组织建设。

(3) 社工站扎实开展兜底服务工作，对于 17 类兜底对象建档工作较中期评估开展得更精细化。

2.需要关注的地方

(1) 社工站需加强团队建设，提升团队凝聚力，提高队伍稳岗率。

(2) 社工站需强化文书材料相关培训，优化服务监测、项目管理方面台账。

(3) 社工站需学习兄弟镇街先进经验，联动“百千万”示范村资源，突出“五社联动”力量，打造品牌特色。

(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) 项目团队和购买方建立了完善的沟通和服务监控机制，

并有效执行。一是每月定期参加公服办组织的沟通协调会议，向购买方汇报项目的人员配置、服务开展、资金使用等项目实施情况，并共同研讨现存问题及困难，争取街道对项目的工作支持。二是在公服办的指导下，定期组织与社区的联席会议，在通报相关服务情况的同时听取社区相关工作人员的服务合作建议，提高了合作的效率。

（2）项目团队建立了较为健全的安全生产管理制度，有相关的工作指引，责任明确，并定期落实安全检查、安全教育、安全预防、应急演练等各项安全工作措施；能够邀请街道消防站教官开展消防知识培训及消防器材使用培训，提高了社工的消防实操技能。

（3）项目服务的宣传和推广较中评有所改善。项目社工进一步拓展媒体资源，围绕项目的儿童特色服务，积极和社区联动，提高服务的覆盖面和规模，多次获得省级有影响力的媒体报道，提高了项目服务的社会知晓度。

2.需要关注的地方

（1）项目的社工专业能力提升体系建设规划有待优化。建议项目团队进一步优化项目的内部督导机制，重视内部督导功能的发挥，通过共学、督导、协同服务等更多元的方式实现以老带新，有步骤、有重点的落实项目人才成长计划的内容，促进新手社工的能力提升。同时，加强对人才成长计划的成效监测和评价反馈，建立

有效的成效反馈和改进机制，促进计划的持续改进。

（2）项目的实务研究成果不足。建议项目团队结合多项措施，促进团队成员的实务研究能力提升。在提升社工专业服务能力、夯实服务的同时，注重培养社工成效总结和经验梳理的能力，并建立内部激励机制，提高社工撰写服务案例的动机，从而提高服务案例产出的数量和质量，争取在国家级刊物上发表，提高项目的社会影响力。

（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

社工站项目能按要求及时配备社工，资源链接情况与上期评估相比有较大进步，社工站通过资源链接和服务回应困难群体需求，服务对象满意度较好。

2.需要关注的地方

（1）社工人员情况稳定性有待提升，社工站需加大管理力度，完善人员管理制度，包括社工调岗流程、考勤管理、稳岗措施等。

（2）社工站项目需结合评估意见，进一步深入调研社区和特殊困难群体的实际需求，通过研究探索，努力打造有区分度的特色

亮点项目，以提供更加精准、有效的服务支持。

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。本次龙归街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，龙归街社工站本次末期评估的等级为：合格。

五、结语

白云区龙归街社工服务站在白云区民政局、龙归街道办事处的大力支持下，在广州市白云区晟康社会工作服务中心的努力下，已成功运营2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2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，未来龙归街社工站的服务发展可以更



加关注以下几个方面:

1. 建议社工站进一步规范材料整理工作,继续关注人员管理、人事材料整理、志愿材料整理、社工考勤等问题,加强服务过程监测,减少资料 and 材料整理纰漏,不断提高项目规范性。

2. 建议社工站进一步加强“广州市社会工作智慧管理平台”和“广州社工‘红棉守护’热线”2个信息化平台的运用,特别是加大“红棉守护”统一服务热线的使用及宣传,完善“红棉守护”热线运作服务机制,增加电话漏接处置内容,规范热线服务要求

3. 建议社工站继续深入细致地做好社区和服务对象的需求调研工作,关注社工点和片区的服务需求调研和年度服务规划,继续完善调研的方法和整理服务的现实依据,细化项目间内容关联性描述,提升特殊困难群体服务广度和深度。

附件: 1.广州市龙归街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市龙归街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

