

2025 年度白云区松洲街社工服务站 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：广州市白云区松洲街道办事处

项目承办方：广州阳光社会工作事务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 10 月 15 日



2025 年度白云区松洲街社工服务站 中期评估报告

松洲街社工服务站（简称松洲街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对松洲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 名工作人员对松洲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。松洲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 10 月 15 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松洲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，对松洲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 户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

松洲街社工站结合《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

评估小组对松洲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，对松洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据松洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成松洲街社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及松洲街社工站，并由松洲街社工站转发给松洲街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、松洲街道办事处以及松洲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松洲街道办事处和松洲街社工站。

（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

松洲街社工站位于广州市白云区熙府街 10 号首层 103 房，辖内共有 14 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2024 年 4 月开始，由广州阳光社会工作事务中心负责运营。

截至 2024 年 9 月 30 日，社工站配备社工 23 名，其中持证社工 21 名（中级社工师资格 8 名，助理社工师资格 13 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 2024 年 4 月 21 日至 2025 年 4 月 20 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1826 个，入户探访 889 个，分别完成协议指标量的 55.25%、66.05%；咨询个案结案 17 个，完成协议指标量的 85%；专业个案接案 35 个，服务 147 节，结案 13 个，分别完成协议指标量的 50%、35%和 20.63%；完成小组 17 个，100 节，服务 799 人次，分别完成协议指标量的 56.67%、55.56%和 147.96%；完成大型社区活动 24 次，服务 4344 人次，分别完成协议指标量的 70.59%和 182.52%；完成中小型社区活动 26 次，服务 828 人次，分别完成协议指标量的 61.9%和 98.57%；新登记志愿者 202 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 5 支，分别完成协议指标量

的 202%、50%和 125%。（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，松洲街社工站除个案开案数、结案数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下半年加强对个案工作进度监测，提升服务效能。

（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，社工站项目共配备社工 23 人，其中，持证社工 21 人。社工站总人数应到 110 人次，实到 111.5 人次，持证社工应到 55 人次，实到 97.5 人次；从业两年以上社工 16 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 80%，人员配备情况较好。员工考勤清晰，《月度考勤表》有员工核对签署的姓名。继续教育培训方面，社工进度要求完成时数 936.5 小时，社工站实际完成时数 936.5 小时，达标率 141.89%。社工站项目负责人自 2013 年 7 月起从事社会服务，2019 年 6 月取得社会工作者职业水平证书，从事社工服务与管理累计年限达到 6 年以上，资质和资历符合相关要求。

(2) 服务质量管理制度比较详实。社工站制定了服务质量内部控制机制、服务整改及提升工作机制、服务跟踪回访机制、服务监控机制和服务沟通机制等，服务质量管理的各个方面均有具体指引；设置了专业服务流程指引，专业伦理价值规范和服务对象权益保障等实践管理制度，相关教育学习和考核工作落实情况良好。

(3) 社工站善用多种宣传渠道，传播服务信息，例如建立了微信公众号，服务更新频率较高。社工能下沉社区开展宣传活动，提高服务知晓度。评估期内，开展的部分服务活动获得了官方媒体报道等。

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) 人员管理方面，因承接机构更换，项目持续在岗人数仅有2人，稳岗率10%。新的承接机构在项目承接初期的人员部署有待加强，建议后续做好项目团队稳定在岗的维系工作，保障服务质量。部分员工的人事档案资料不齐全，欠缺休产假的记录、人员调出记录等材料，建议进一步完善人事管理。

(2) 建议加强服务规范性。《个案救助服务流程图》没有结案后回访的指引；个案记录中有未勾选的空缺，表格设置中有个别

表述容易产生歧义，建议优化个案工作专业服务规范指引。小组工作方面，有报名知情同意的制度指引，但未见落实材料，建议检视小组、活动报名流程指引，明确具体内容，并有效落实。社区活动中，服务对象签收活动物资建议明确物品及数量，必要时需保留签领人的联系方式。建议加强制度落实痕迹的归档工作，文书内检、报名资料等需按制度指引归档，“社区组织/单位联络表”中跟进事项的落实情况需归档。

（3）个别社工的继续教育时数不达标，专业价值伦理规范和服务对象权益保障的集体培训欠缺个人反思，建议做好社工培训监测，加强培训反思成长。

（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）1 片区，该片区范围包括：松南社区、松北社区、螺涌社区、桥西社区

①兜底对象服务方面，建档工作实现全覆盖，社工共为 237 户 274 人建立了家庭服务档案，通过综合开展电访、探访、个案和小组等服务，覆盖了 17 类困难群众和特殊群体共 864 人次，通过链

接社区企业、党员、志愿者、社区居委等资源，为辖区内 331 人次提供了物资帮扶，缓解了困难群众和特殊群体的经济与生活压力。

②社区治理服务方面，社工积极培育志愿者队伍，并将其作为建构社区照顾体系的重要力量。片区在桥西社区、松南社区、松北社区分别开展了志愿者培育小组，培育了三支以青少年为主的志愿者队伍，为社区照顾体系的搭建注入新力量。

③社区慈善资源与力量方面，片区联动社区党支部、企业、医疗机构及志愿队伍等多方主体（壹家国际美容美发店、松洲街社区医院、广州中兴运动损伤专科医院等），从健康、心理、社区参与和融入等方面为社区中的 17 类困难群众和特殊群体增能，增强社会支持网络力量。

④个案服务方面能够体现出社工良好的专业素养和解决问题的能力，从呈现的案例看，社工能够较为准确地对案主进行需求评估，能够与案主建立良好的工作关系，在跟进过程中思路清晰，始终聚焦服务目标，个案服务在社工与案主的共同努力下都取得了较为良好的结果。

（2）2 片区，该片区范围包括：河畔社区、半岛社区、桃园社区、富林社区

①片区应建档 86 户 91 人，其中河畔社区应建档 24 户 24 人，实际建档 24 户 24 人；半岛社区应建档 30 户 32 人，实际建档 30

户 32 人；桃园社区应建档 19 户 20 人，实际建档 19 户 20 人；富林社区应建档 13 户 15 人，实际建档 13 户 15 人，建档率达 100%，做到“一户一档”，社工建立了详细的服务计划，绘制“三图一表”，覆盖面比较广。

②社工积极开展民生政策宣传工作，为遭遇情绪困扰以及不了解民生政策的社区居民开展了 10 个次的个案辅导。在个案跟进的过程中能够看到社工在需求分析和问题干预上进行正向引导，在一定程度上协助当事人及其家庭解决困难。

③社工资源联动性较强，联动片区 27 个资源主体，组建了一支特色志愿服务队伍并积极参与服务。同时社工目前已链接超过 4 万元的资源，得到村（居）委、社区群众等赞扬，得到“南方+”等 15 篇媒体报道，社会美誉度较高。

（3）3 片区，该片区范围包括：松鹤社区、华糖社区、团结社区

①片区社工针对 17 类困难群众和特殊群体进行建档和信息收集工作，片区内三个社区应建档 127 户 141 人，实建档 127 户 141 人，其中松鹤社区应建档 31 户 33 人，实际建档 31 户 33 人；华糖社区应建档 45 户 48 人，实际建档 45 户 48 人；团结社区应建档 51 户 61 人，实际建档 51 户 61 人，建档率达 100%，片区实现 17 类困难群众和特殊群体的建档全覆盖，对片区内重点服务对象依据

频次要求进行探访、电访跟进。

②社工具有品牌服务和资源链接的意识，目前初步建立“公益合伙人”惠老服务项目，并积极链接社会资源折合价值超过6万元。社工开展的项目活动被《广州市老人报》报道，社工服务得到各方的肯定。

(4) 4 片区，该片区范围包括：阳光社区、槎龙社区、西洲社区

①片区应建档 118 户 136 人，其中槎龙社区 55 户 62 人，阳光社区 28 户 35 人，西洲社区 35 户 39 人，建档率达 100%。

②社工针对有紧迫性需要的困境群体，能够及时回应并进行细致评估，结合个案等多种方式，为服务对象提供高效支持，并协助服务对象进行情绪舒缓，改善家庭关系，解决疑难问题。

③片区积极探索社区公共空间改造议题，社工立足于推动者和培育者角色，分别在三个社工点推动公共设施更新、公共空间改造、来穗儿童社区融入的服务，尤其是公共路灯加装更新、小区空间改造等工作均有序开展，改造进展符合预期，服务成效显著。

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) 1 片区，该片区范围包括：松南社区、松北社区、螺涌社区、桥西社区

①建议社工重视需求数据，进一步收集与整理工作，根据准确的需求数据制定服务规划，以便更有效地做好需求的供需对接，促进社区慈善资源充分发挥作用。

②抽查恒常探访服务的文书时发现有个别服务对象一直无法联系到本人，但社工站制定的探访工作机制中并无关于此类情况的相关工作指引，建议社工站根据实际工作完善探访工作机制中有关长期无法联系服务对象的相关工作指引。

③“岁月食光，温情相伴”构建社区照顾体系项目的服务成效总结，建议结合服务计划的框架进行梳理和总结，突出呈现相关重要的服务数据。

(2) 2 片区，该片区范围包括：半岛社区、河畔社区、富林社区、桃园社区

①建议关注需求调研的问题。现在资料显示，社工通过走访、访谈、问卷、文献等多样化形式进行调研，但调研结果与服务框架的逻辑性需要进一步提升契合度。如社工现在编写的调研结果，未清晰显出社区治理的难点问题，现时社区治理的难点问题是共融问题，调研需要突出沟通等方面的难点，建议通过组织队伍打造、领袖培育、动员参与服务等方式突出服务主线，梳理服务框架。

②建议关注特色亮点服务成效呈现问题。建议特点亮点服务以小型项目进行服务推进，呈现服务历程的调研、计划、服务过程以及总结，特别是通过阶段性的服务总结突出服务产出以及成效展示；同时建议项目进行三年规划，现阶段已经初步打造出一个有影响力的社区公共服务空间，建议继续打造睦邻乐善服务阵地，组建睦邻乐善社会组织等，通过“五社联动”增加项目的品牌效应以及覆盖面。

（3）3 片区，该片区范围包括：华糖社区、松鹤社区、团结社区

①建议持续打造“公益合伙人”惠老服务项目，突出服务特点和亮点，关注服务的可延续性，夯实服务亮点和特色品牌打造的根基项目，保持整理和归纳服务历程的调研、计划、服务过程以及总结的各式文书材料，以便进行服务总结和服务成果展示。

②片区服务的个案较多，建议关注专业理论的选择问题，在专业理论方面结合个案的实际需求进行描述，如个案中涉及哀伤辅导的理论，要根据哀伤辅导的步骤介入服务，编写案例。同时建议关注困难群体的疑难问题，形成疑难问题的解决案例，通过撰写案例总结服务经验，在不同层面进行推广，呈现服务成效。

（4）4 片区，该片区范围包括：阳光社区、槎龙社区、西洲社区

①17 类困难群众和特殊群体档案的评估分析部分，对于需求的梳理存在完整性和细致性不足的问题，导致前后逻辑的一致性存在偏差。建议片区逐步完善档案的检讨流程，细化需求与跟进计划，呈现更有专业性的工作介入过程。

②片区公共空间的社区治理服务中，社工对于社区治理议题的整体性把握精准性有待提高，治理逻辑需进一步理顺。建议社工先完善社区问题的整体性介入的框架，完善利益相关方问题探求、政策资源梳理、工作计划、过程执行与成效评估等工作流程，以便推动社工更有效地明确不同阶段的治理焦点任务，提升治理工作效益。

③针对社区治理服务的专业资料、服务数据等规范性资料呈现不足，难以系统性的呈现治理的全过程。建议社工根据治理工作框架，收集更加全面完善的工作资料，优化整合，从而梳理出更加具有专业逻辑的治理过程。

（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 户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）社工站目前培育了 1 个社区社会组织，并在街道完成备

案登记；通过 i 志愿平台新登记 202 名志愿者，培育发展 10 名志愿者骨干；新培育了 4 支志愿者队伍。各项指标符合中期评估要求。

（2）志愿者档案整理较清晰，志愿者骨干及志愿者队伍均有独立建档，志愿者骨干方面，志愿者申请表有志愿者本人签名，有志愿者骨干评定表、骨干服务记录及照片等材料。志愿者队伍方面，有队伍培育计划、队伍花名册、队伍成员培育记录、成员志愿服务时数记录表、服务记录及照片等材料。

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 户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）建议社工站加强对志愿者队伍的志愿系统管理工作，提前做好志愿者队伍的系统注册或队伍挂靠等工作，利用志愿平台进行活跃志愿志愿的活动发布。

（2）满意度调查方面，受访服务对象总体满意度为 88.93%，有 5 名服务对象表示，社工未能提供到帮助；有 2 名服务对象表示很少接触社工，都是接受村（居）委的服务较多。建议社工站后续继续优化日常服务，确保兜底服务对象的需求得到更好的回应，更好享受到专业的社工服务。

(3) 志愿者档案和材料整理方面，志愿者骨干及志愿者队伍的培育只有简单的培育记录，社工未为其形成具体的、长远的培育计划，建议社工可通过分阶段实施培育计划，如记录培育现状、存在的问题、社工反思和下步计划等内容，增强培育工作的规划性，以便促进志愿者骨干及志愿者队伍的成长和发展。

(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) 社工完成“三图一表”绘制，对社区内 568 户 642 名 17 类困难群众和特殊群体进行了建档登记和跟进，实现“一户一档、一人一案”，完成 889 人次的探访和 1826 人次的电访，共开展个案 35 个。从现有的服务材料看到，社工站能够基于服务对象反馈的需要提供援助，能够回应一部分困难群众的基础需求，织牢织密了兜底保障网，为后续服务奠定了良好的基础。

(2) 社工站制定了《红棉热线制度》，有明确的接线流程、坐席安排和接线工作要求。从导出的记录来看，红棉热线的执行情况良好，服务台帐清晰完整。

(3) 社工站积极发掘社区资源，挖掘资源和募集资金共计

506993.58 元，其中包括物资资源 493664 元，资金资源 13329.1 元，社区基金募集资金 13685 元。

（4）社工站能够基于辖区现状，关注辖区内的人群需求，有针对性地回应社区需要，设置了“聚慈力·建善基”服务框架，涵盖社区志愿者、社区社会组织培育、社区慈善计划及重点人群服务等各方面。

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）社工站现有党员 1 名，建议社工站注重对党员的培养，发展壮大党组织队伍，争取成立社工站党组织，更好地确保党组织的组织力和战斗力在实践中落实和发挥作用。

（2）社工站开展了每个社工点、片区及社工站层面的调研，并完成了调研报告，每一份调研报告都能看到社工的认真和对需求的探寻。在技术层面，建议社工进一步学习需求调研的相关知识，包括制定调研计划、信息收集和信息的分析，不断训练对不同信息收集方法的应用。在信息分析环节，可以尝试应用数据互证分析验证需求的真实性和紧迫性。例如社工站年度总体调研报告中，在调研对象部分呈现了一份信息收集表，表格结构类似于信息收集计划，

但最核心的调研内容部分缺乏针对性设计，所提及的调研内容缺乏逻辑性、递进性的安排，从而影响整个调研计划的专业性深度，建议调研前需要先把握核心问题。另外，目前社工站对几个调研方法的应用存在进一步优化的空间，社工可以学习如何更有效地聚焦服务对象群体，如使用人口群分析工具或三环理论等方法，甄别服务对象，以便在设计服务时更有针对性地回应实际的需求。从调研报告方面，社工可以进一步提升需求分析的能力，如服务需求分析的步骤应为“需求归类、需求验证、需求原因分析、思考应对策略”，因此建议社工更加注重对需求背后成因的分析，而不仅仅直接回应和制定服务策略，尽量避免陷入服务浅层化的服务困境。

（3）年度计划中，建议社工站加强总体服务策略中关于宏观、中观、微观的设计，在服务框架上系统地落实和体现服务策略，呈现服务策略的逻辑性。同时，年度服务计划缺少有效的监测评估方案，现有年度计划中的监测评估内容，更多是监测与评估的框架，很难在实际实施过程中起到有限的指引作用。同时建议社工站更进一步梳理服务成效，社工可以继续学习相关的知识，了解成效的概念和具体表现形式，目前社工站在服务成果总结中，会出现“部分产出”替代“成果”的现象，对于受益人群覆盖面的统计会出现“人次”替代“人数”，以及采用质量结果（满意度）、服务主体荣誉替代服务成果的现象。

（4）社工站制定了“双百工程”社工站“五社联动”服务机制，机制的内容更多为概念性和架构性的介绍，建议进一步补充细化有关内容，能够让机制更具有实操性。

（5）建议社工站建立组织规范的公益慈善捐赠管理制度，对捐赠进行有效管理，包括物资、资金的捐赠等，关注和完善使用、登记、公示等各个环节的规范操作。目前社工站在物资捐赠折算工作方面，有待进一步完善和补充物品价值折算参考证明材料，以及审慎规范性操作，如接受捐赠登记表中，“规格”部分内容填写不规范、不一致，登记表捐赠人签字、登记表捐赠单位盖章等相关痕迹存在不严谨的地方，需要进一步完善和补充。

（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）能高效配合完成街道各类中心工作，服务方面能聚焦服务内容创新。

（2）在响应应急方面能实效、快速高效地与街道各科室合作紧密。

2.需要关注的地方

在活动多元化方面可持续扩大，在中心融合合作方面需进一步加强。

（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）项目团队建立了双岗双工联动机制，成立了“双岗双工联动”工作小组，由站长、常务副站长、副站长担任小组成员，为双工双岗联动提供有力保障；机制明确规定了双岗、双工的岗位职责、联动内容、联动频率和联动形式，推动双工在日常的工作中保持紧密的沟通合作，共同落实服务对象信息核查、入户探访、建档立卡、政策宣传和咨询、便民服务等各项兜底民生服务。

（2）项目团队建立了较为健全的安全管理制度且执行有效。安排了专人负责场地安全，加强日常管理，以确保各项安全措施得到落实，坚持“每日一小检，每月一大检”的消防安全预防措施，及时发现问题并积极整改，同时定期落实安全教育、消防安全演练等工作措施，为项目服务提供了安全保障。

（3）项目团队重视服务的宣传推广，制定了宣传计划和服务宣传报道的奖励机制，鼓励社工积极撰写新闻稿并向有影响力的主流媒体进行投送，多项服务获得《南方+》《信息时报》《广州日

报新花城》等省、市媒体平台的报道，提升了项目的知晓度。

2.需要关注的地方

(1)项目团队的社工专业能力提升建设工作有待进一步优化。建议项目团队进一步加强项目的人才梯队建设，持续推动内部共学的常态化，进一步发挥内部资深社工的专业优势，并整合内外专业资源，搭建更加多元的专业学习平台，加强对一线社工的专业支持，促进其提高专业学习的积极性，切实提高社工的专业能力。

(2)项目团队的实务研究成果有待提高。建议项目团队不断积累服务经验，加强对成效的提炼和服务模式的总结，并鼓励社工撰写案例，积极向国家级期刊投稿，以进一步提升项目的社会效益。

(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)在服务衔接方面，社工站项目虽然变更了承接机构，能做到辖区内17类困难群众和特殊群体建档服务全覆盖。

(2)社工站积极整合社会资源，资源链接有较好成效，达到50.6万元。

2.需要关注的地方

(1) 社工站项目本期稳岗率 10% (未符合评估要求), 要强化团队建设, 提升社工稳岗率, 同时通过持续培训、服务分享会等, 提升社工个案等专业服务能力。

(2) 社工站项目要进一步加强个案工作, 本期内个案开案、结案指标未能达到预期。

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。本次松洲街社工站的反馈如下:

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

四、评估等级

经过评估, 松洲街社工站本次中期评估的等级为: 良好。

五、结语

白云区松洲街社工服务站在白云区民政局、松洲街道办事处的大力支持下, 在广州阳光社会工作事务中心的努力下, 已成功运营 5 个月时间, 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5个月时间里，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，未来松洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步完善社工专业能力体系规划，保障社工的专业成长和给予关怀和支持，积极组织社工参加双百大讲堂等培训，提高社工的专业素养和服务能力，为社工站项目稳定服务提供更有力的氛围和成效。

2. 建议社工站加强困难群众和特殊群体服务跟进，完善档案基础信息，提高服务跟进记录的完整性和加深细致程度，做好兜底对象需求的回应工作。

3. 建议社工站继续关注社工点和片区的服务需求调研，继续完善调研方法和妥善收集整理服务数据，细化项目成效的产出表述，有逻辑、有依据地呈现项目特色和亮点。

附件：1.广州市松洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市松洲街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

(此页无正文)

