

2024 年度白云区同和街社工服务站 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 10 月 31 日

2024 年度白云区同和街社工服务站 末期评估报告

同和街社工服务站（简称同和街社工站）末期报告，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、末期评估背景

2024 年 10 月 31 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，形成同和街社工站末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.出具末期评估报告阶段

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 10 月 31 日，社工站配备社工 25 名，其中持证社工 22 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 17 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 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 1867 个，入户探 1366 个，分别完成协议指标量的 306.07%、105.48%；专业个案接案 92 个，服务 542 节，结案 89 个，分别完成协议指标量的 102.22%、100.37%和 123.61%；完成小组 34 个，204 节，服务 2603 人次，分别完成协议指标量的 103.03%、103.03%和 164.33%；完成中小型社区活动 45 次，服务 6679 人次，分别完成协议指标量的 112.5%和 417.44%；新登记志愿者 208 名，培育志愿者骨干 31 名，分别完成协议指标量的 416%、124%。（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。但部分指标完成比例较高，建议考虑更合理地设置指标量。

（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）人员配置和管理方面，经逐一查看社工档案和核实人员情况，社工站协议要求配备社工 20 人，目前社工站配备社工总人数 25 人，其中持证社工 22 人（中级社工师 5 人，助理社工师 17 人），持证社工占协议要求配备社工 20 人的 88%，从业两年以上社工 21 人，占社工总数 84%；持续在岗 21 人，稳岗率 100%。社工站社工总人次应到 220 人次，实到 257 人次；持证社工应到 110 人次，实到 220 人次；非持证社工 37 人次；社工站有建立人事管理制度，社工有签订劳动合同。继续教育方面，社工培训评估进度要求完成时数 1800 小时，实际完成时数 1871 小时，达标率 103.94%。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定专业规范性管理流程，指引社工开展专业服务；抽查的个案、小组、社区活动文书能反映落实情况。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范和服务对

象合法权益保障培训和考核。社工站能积极整改中期评估项目管理方面提出的建议。

(3) 宣传渠道多样性方面，社工站能利用社区宣传栏、微信公众号、微信群等平台 and 阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务信息。

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) 建议社工为未成年人提供个案服务时，确保监护人《服务同意书》上签名，以保护社工、社工站和承接机构的利益。抽查个案、小组、社区活动文书中，发现有2份未成年人个案未填写家庭人员和监护人信息，《接受个案服务同意书》中没有监护人签名栏，其中“使用者签名栏”一份是由转介的学校老师签名，另一份签名者身份不详。

(2) 建议社工站考虑如何体现“双百”督导支持的痕迹。抽查的个案、小组、社区活动文书，均未见“双百”督导签名。

(3) 建议社工站注重体现社工“双工联动”的特色。抽查的重点服务对象档案，其分级评估表、服务计划和探访记录表均没有直聘社工签名，建议完善。

(4) 建议社工站详细记录探访服务情况，查看社工站的《人员协同情况统计表》，部分兜底对象探访的服务内容填写有待完善，未达到填写“具体联动情况”的要求。最后，查看重点服务对象名册及分级评定材料，目前社工站将 37 名服务对象的需求分级评估定为“六级”，将 1 名定为“五级”，建议按市、区明确的“四级”分级要求进行改进。

(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

①一片区团队对社区情况掌握较好。社工完成对 5 个社区 17 类困难群众和特殊群体的建档工作，其中富和花园社区建档 24 户 27 人，白山社区建档 43 户 61 人，蟾蜍石建档 11 户 11 人，白水塘建档 16 户 17 人，金湖社区 17 户 19 人，5 个区总建档 111 户 135 人，能做到对服务对象进行“一户一档，一人一案”的建档，并按照分级进行探访、电访的跟进。

②一片区团队通过多种形式摸清社区的基本情况。绘制的《社

区资产图》《社区问题图》《服务对象分布地图》完成情况良好，初步的挖掘和呈现社区的问题，有利于开展服务。

③一片区团队能结合实际，设计并落实了较具社区特征的服务。能为困难群体提供情感支持、资源链接等服务；片区层面，能有效结合过往服务经验，推行“全社区安全服务”，并据此开展丰富的小组、培训、社区、宣传等活动提升辖区内容居民的安全意识，尤其是儿童青少年的安全意识，项目覆盖面广、参与人数多，具有一定社区成效。

④一片区团队工作认真，能利用专业价值观提供服务。团队针对中期评估意见对服务进行了梳理，优化了服务的形式，在兜底民生政策宣传中能“双工联动”落实服务，个案跟进能通过物质帮扶、资源链接等手法为服务对象缓解困境，服务过程，社工积极反思，不断促进服务水平的提升。

（2）二片区，该片区范围包括：何屋社区、石桥头社区、握山社区、蟹山社区

①兜底对象的服务方面，目前二片区团队已为 66 户 78 人开展建档工作，实现了服务的全覆盖，并本年度提供了探访服务 297 人次，电访服务 380 人次，为有个别化需要的兜底对象开展了 11 个个案服务，解决其面临的问题。同时，团队开展 8 个专业小组，服务 561 人次，完成“微心愿” 66 人次等，通过这一系列的服务，

社工在“织牢织密兜底网络”的工作上作出了积极的贡献。

②资源整合工作方面，二片区团队全年共联动了 13 家企业、2 个高校志愿者队伍及街道办不同部门一同参与到社区兜底人群服务和社区治理服务当中，累计链接物资折合价值共 22040.78 元，较好地借助社工站公益慈善阵地推动社区资源较充分地调动，并帮扶社区中的弱势群体。

③“一元行动”项目在握山社区举办的一场“99 公益”宣传活动中，二片区团队联动了政府部门，企业与医院等多个单位，单场活动募集到善款 6300 多元和价值 5200 元的捐赠物资，活动共有超过 2000 人次参与，较好地宣传“一元行动”的公益品牌。

④社工根据整改意见，对已建档和新建档的对象进行了信息补充，优化了需求分析的依据，补充了兜底对象的档案中有关需求分析的部分内容。

（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片区三应建档数 100 户，实际建档数 100 户，建档率达到 100%。片区三团队能够较合理地运用“好邻里资源库”、邻里互助队志愿者、“微心愿”等资源为辖区 17 类困难群众和特殊群体匹配合适的资源。另外，片区三团队能够关爱社区内的困境来穗务工人。

②片区三团队能够运用小组工作的方法，培育社区内有意向成为志愿者的小组成员，并结合志愿者通识教育、志愿服务实践、赋能志愿者参与服务规划等方式，加强组员的志愿服务体验和身份认同，最终小组组员均能够较顺利地转化为社区志愿者。

③社工具有较佳的资源链接能力，本周期着力打造“好邻里资源库平台”，链接社区内多个企业、商铺、政府部门和社会组织等人力、物力资源，为多场“社区公益墟市”提供多元化的便民服务，推动社区营造良好的互助氛围。

（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在建档工作方面，目前四片区团队已为 61 户 68 人全部建档，实现了服务全覆盖。本年度社工完成了探访服务 289 人次，电访服务 469 人次，累计为有个别化需要的兜底对象开展了 11 个个案服务。

②社工对睦邻大使服务项目进行了独立的项目服务计划，优化了项目的定位，聚焦社区困境群体以及孤独的老年群体，目前睦邻大使队伍的在册志愿者已达 50 多人，恒常服务困境对象和长者达到 100 人次以上。

③四片区团队依据需求调研中反映的社区心理问题，设计了两期正面管教小组，该小组获得了辖区内家长的积极响应，报名人数

多，小组出席率高，不少参加的组员给出正面的评价，认为正面管教小组能够帮助自己学会更好地教养儿女。

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建议加强服务设计与社区特征和群体需求的匹配度，例如社区安全服务目标是社区居民，但是在具体落实过程中绝大部分是服务在青少年儿童群体以及部分长者，针对社区层面回应有待加强，建议精准把握群体服务的方向以回应社区治理方面的议题。

②建议加强服务的总结和提炼。社工要关注服务的落实和社区问题解决间的关联度，要重视梳理提炼服务成果、典型案例、特色亮点的服务成效和产出，避免小组、社区活动的简单罗列。

（2）二片区，该片区范围包括：何屋社区、石桥头社区、握山社区、蟹山社区

①建议二片区团队对整个片区的社区资源进行进一步的梳理与分析。目前社工只将社区资源进行了分类，但未有深入了解与分析哪些资源是可供运用的或有潜在合作可能，这些资源又可以如何

通过链接落实到增加兜底对象的社会支持，推动社区问题的解决等问题。

②建议二片区团队在设计相关的社区服务项目时考虑从社区层面如何取得成效并合理安排相关的工作任务，在总结时也需要突出社区层面的服务成效。二片区社区治理服务板块的社区安全项目本年度的产出和成效主要是服务人次，居民安全意识改善，属于微观层面的成效总结，但欠缺社区层面的实际改变方面的成效。

③建议二片区团队在进行民生兜底政策宣传工作时，及时做好总结、汇总方面的信息收集、成效凝练工作，以“片”为单位汇总服务数据，突出重点和成效，例如有多少服务对象因为社工的政策宣传工作而最终成功申请到政策从而改善生活状况。

（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建议三片区团队完善片区调研与分析工作。在调研方面，片区4个社工点均采用结构式访谈方式开展调研，邀请所在社工点的村（居）委工作人员、志愿者和群众代表进行访谈，调研方法相对单一。访谈对象虽有分不同类型，但样本量较少，收集到的信息有限。关于片区特殊群体的需求仅通过单一个困境人群、社区专干和志愿者的访谈材料，容易导致对群体需求的了解不充分。建议片区社工可以通过探访、电访对困境群体进行全覆盖性、系统的需求普

查。从访谈提纲和访谈结果看，目前社工在这个调研中得出的多数是意向性的结论，例如片区三访谈结论多提到的邻里关系问题，仅提供了方向，还需要继续进行的问题原因分析，建议可以对此作二次调研，探索邻里问题具体是怎么呈现的、什么原因导致，以匹配合适的策略。

②建议三片区团队完善社区“三图”呈现方式。目前三片区团队采用手绘“三图”的方式，并用贴纸标示服务对象分布、资源分布，有利于体现动态变化，但用铅笔画图的清晰度一般，容易磨损导致清晰度降低，建议既定的地理位置可以用打印或彩色笔绘来标示，贴纸的方式可以继续沿用。另外，“三图”的功能要注意活化，目前社区问题的标识不够清楚，建议社工将社区漫步、与服务对象访谈中定位的一些社区问题具体标识在社区地图上，作为群体调研的补充。

③建议三片区团队理清“片一点”的联系与区别，细化服务计划。片区三4个社工点的年度计划是围绕片区特色项目“邻里一家亲”项目来设计，该片区特色项目是社工站有多年积累的服务项目，自上而下分配到片区三统筹开展，一定程度限制了各个社工点对一些其他在地社区问题、群体问题的探索，较难体现社工点服务特色，为此建议片区社工在考虑承传过往服务成果的同时也要梳理好“片一点”之间的服务架构与逻辑，建议可以片为单位规划一份年度计

划,理顺两级关系。另外目前各社工点服务计划整体描述比较笼统,多为围绕邻里互助的搭建平台、社区宣传、营造氛围等,这些泛化的描述较难具体指引社工理清服务的开展,建议后续要继续细化各社工点的服务计划。

(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建议四片区团队要进一步梳理与分析片区的社区资源,在现有对资源进行分类的基础上,就资源的可利用、可合作、可链接服务对象、解决社区问题等方面进行了解与分析。

②建议四片区团队明年要以片区为单位,整合资源调配、社区共性问题齐行动等策略,制定好整个片区的工作计划,更好地发挥同一片区社工的团队合作力量。目前缺失片区层面的年度服务计划。

③建议四片区团队在社区服务的成效总结工作上,除了从微观层面披露各个社区活动的成效以外,增加同一主题下系列活动在社区层面的服务成效总结。

(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) 社区慈善基金方面, 18 个社区均已设立慈善基金, 达到 100% 覆盖, 值得肯定。

(2) 社区社会组织培育方面, 社工站已培育 2 个社区社会组织, 有培育记录及服务开展情况记录。发展志愿者方面, 据 “i” 志愿与广州 “公益时间” 平台数据, 合计发展志愿者 208 人, 数量较多。

(3) 服务满意度方面, 经调查 100 名社工站服务对象, 总体满意度为 91.2%, 社工服务获得大部分服务对象的肯定和认可。

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) 在社区社会组织培育方面, 一是建议完善社区社会组织的记录, 按照服务开展主体分为社区社会组织与社工站合作以及社区社会组织独立开展, 分类统计整理, 更好地呈现服务成效; 二是建议补充社区社会组织培育计划、培育总结等内容, 完整呈现培育过程; 三是建议在服务记录表总结与反思的板块更多地侧重考虑组织的成长与收获。

(2) 志愿者骨干培育方面，一是建议社工站对志愿者骨干评定条件形成书面标准，并制定骨干培育管理制度；二是建议慎重考虑骨干培育的周期时长，个别志愿者培育时间较短，可能影响培育的质量；三是建议在骨干参与服务活动时注重观察、发现骨干发挥的独特作用，在服务情况中对其作用做补充说明，展现培育的效果。

(3) 活跃志愿者队伍方面，部分志愿者队伍活跃程度未达到评估要求，建议积极动员志愿者队伍开展活动，并做好档案记录。

(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) 社工站对红棉热线制定了红棉热线操作手册、红棉热线运作机制，并明确了红棉热线的分工、排班等安排。查阅红棉热线台账，记录清晰、台账完整，社工站红棉热线累积接听 275 次，呼出 2593 次，总服务 2868 人次。

(2) 整体服务方面，社工站梳理了 17 类困难群众与特殊群体的底数，共建档 338 户 390 人，建档率达到 100%。片区目前已累积完成探访 1366 人次，电访 1867 人次，共介入个案 92 例。

(3) 社工站在五社联动方面，累积自主链接资源 546416 元，

其中社区基金募集 155057 元。新培育了 2 个社区社会组织、2 个志愿者队伍，新登记志愿者 208 人、新增志愿者骨干 31 人，协同 18 个社区和居委党组织、31 家爱心企业等单位，累积服务 17 类人群 2588 人次，服务内容涉及物质帮助、情感支持、政策宣讲及技能提升等多个方面。

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）建议社工站不断完善党组织建设，尽快申请、完成社工站党支部的建立工作。目前社工站暂未成立党支部，承接机构于本服务站内现有党员 4 名（3 名党员党组织关系为本机构党支部），入党积极分子 2 名，机构党支部成立党小组，开展相关的党建学习和党建工作。

（2）建议社工站完善物资捐赠登记信息，规避物资金额折算风险。目前社工站制定了接收物资捐赠管理规定，并在实际工作中能够落实相关管理要求，捐赠物资协议、签收、发放等记录完整。但在捐赠物资折算时，缺少公允价值折算合理证明，对物品的规格、大小缺少详细的记录或图片证据，导致部分物资折算存在风险，如项目接受矿泉水 55 箱，折算资金 3204.5 元（约 58 元/箱），同时

项目接受另一方捐赠矿泉水 10 箱，折算资金 360 元（36 元/箱），项目接受轮椅 1 辆，折算资金 268 元，同时项目接受另一方捐赠轮椅 1 辆，折算资金 298 元，同样的物品名称，折算金额差异可能由于物品的品牌、性能、规格不同而不同，但项目接受方的登记资料缺少具体明细记录和佐证时，则存在折算不公允的风险。

（3）建议社工站社工不断学习专业项目管理知识，提升专业素养，规避一些专业概念运用的失误。如在需求调研报告中看到调研计划设计查阅过往资料，采用项目管理需求管理方法中的定性方法（二手资料查阅），但社工站在抽样方法上定为定额抽样，概念使用不当，而且调研主题应该明确填写本次调研需要了解的信息的具体内容，而非宏观、中观、微观三个层面的概述，同时调研报告的内容表述尚未达到项目管理中需求管理的规范化要求，调研结论较多从社工服务策略出发，未能清晰呈现表象与成因，如社区有提升主人翁意识，关心社区事务的需求等，均是从社工服务策略出发，而未能分析社区具体存在什么问题，有哪些原因造成的，社工站需要理清原因，并从根本上解决原因，避免单纯从策略出发，从而服务停留在表层。

（4）建议社工站进一步细化和完善年度服务计划设计，计划中的目标设计未能有效回应服务需求，且目标设计未符合项目目标 SMART 原则，具体计划中的服务介入策略缺乏脉络，未能呈现社

工站整体服务的架构。

（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）社工站积极推进向新的服务模式探索。（暑假期间如火如荼举办小候鸟夏令营）

（2）服务项目具有明确的目标任务，详细的执行方案、稳定的工作团队、规范的项目管理。

2.需要关注的地方

（1）社工站自主自愿链接成效有待加强。（慈善资金募捐）

（2）树立群众口碑有待加强。社工立足镇街、深入社区，和群众面对面交流，建立稳固的信任关系，树立良好的专业形象，群众充分了解社工站的工作内容，才能积极配合大力支持社工站开展日常服务，广泛发动邻里参与社工站的服务项目，主动宣传社工服务成效，对社工站服务整体满意度也随之提升。

（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）项目团队建立了较为完善的多方联动机制，每日进行工作动态反馈，争取街道支持，推动双工联动，双方共享更新民生服务台账信息，在政策申请与办理、个案服务和入户探访方面进行有效衔接，保持密切沟通与长效合作，保障政策资源的有效利用和落实。

（2）项目团队内部建立了较为健全的的安全管理制度，日常通过“值班社工+值班志愿者+物业保洁员”分工合作的方式，实施日常安全巡查，并定期落实安全设备检查、安全教育、消防演练等各项工作，联合街道进行季度性安全检查，确保各项制度落实到位，内部安全管理有序。

（3）项目团队的宣传推广工作中期评估后有所提升。项目团队能够较好以重大节假日为契机，围绕一老一小等服务，加强对社工的服务宣传，在《人民日报》《南方日报》《信息时报》等媒体平台的服务报道数量有所增加，更好提高了项目的服务知晓度。

2.需要关注的地方

（1）项目团队的专业能力提升体系建设规划有待提升。建议项目团队以社工的专业发展为导向，深化需求分析，明确团队整体专业能力提升的目标，持续运用督导、共学、培训、互访交流等系统的方式，强化团队人才梯队建设，同时通过多样化、科学的方式

收集和了解实施的具体情况，评估团队的整体能力提升情况，以有效促进社工能力提升。

（2）本周期内暂无突出的研究成果。建议项目团队重视服务成效总结和经验梳理的能力培养，建立激励机制，鼓励和指导社工对特色品牌项目的服务经验和模式进行总结，形成一定的实务研究成果，争取在中国社会报、中国社会工作杂志等国家级期刊平台发表，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

（1）社工站项目服务团队较为稳定，持证社工比例、稳岗率高，人员配置整体情况较好。

（2）社工站了解社区基本情况，能结合辖区实际积极打造社区安全服务、“一元行动”项目、“邻里一家亲”项目等。

2.需要关注的地方

（1）社工站项目要进一步提高服务质量，确保分级评估准确性、个案服务规范性。

（2）社工站项目要注意小组、活动服务人次等指标目标设置

合理性，社工站要在新年度加强与街道的沟通，合理设置服务指标。

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，同和街社工站本次末期评估的等级为：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.建议社工站立足社区问题实际“痛点”，充分做好社区问题调研、社区群众需求调研，并设计与之回应的服务方案。建议社工站积极运用多种调研方法，在多个相关方中进行充分的调研，收集足够的信息，并将其分类分析，从中提取、总结最为迫切的社区问题，形成具有充分说服力的服务方案设计依据。

2.建议社工站加强挖掘、利用社区资源的能力，持续推广社区慈善基金，提高社区慈善基金的资金募集水平与使用效果。现有社区慈善基金的募集能力有待加强，建议进一步结合社区资源情况，向各资源方推广使用社区慈善基金。

3.建议社工站注重开展专业学习，进一步提高专业能力，包括调研方法使用、调研分析能力、调研报告撰写等方面。同时，需要提高服务成效总结与提炼能力，努力产出项目服务成果。

4.建议社工站在下一年度注重指标量设置情况，加强与购买方的沟通交流，根据辖区情况充分考虑指标量，并进一步明确各项工作的具体指标量与工时要求。

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

