

2025 年度白云区棠景街社工服务站 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：广州市白云区棠景街道办事处

项目承办方：广州市越秀区穗青社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 11 月 25 日



2025 年度白云区棠景街社工服务站 中期评估报告

棠景街社工服务站（简称棠景街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对棠景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 名工作人员对棠景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。棠景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 11 月 25 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棠景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，对棠景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

棠景街社工站结合《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

评估小组对棠景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，对棠景街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据棠景街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建

议，形成棠景街社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及棠景街社工站，并由棠景街社工站转发给棠景街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、棠景街道办事处以及棠景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棠景街道办事处和棠景街社工站。

（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

棠景街社工站位于白云区三元里大道中水边街 199 号, 辖内共有 16 个社区, 划分为 4 个服务片区。于 2012 年 2 月开始, 由广州市越秀区穗青社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 11 月 14 日, 社工站配备社工 21 名, 其中持证社工 17 名(中级社工师资格 7 名, 助理社工师资格 10 名), 非持证社工 4 名。上次评估统计截止时间至本次评估统计开始时间期间(2024 年 5 月 1 日至 2024 年 6 月 11 日), 社工站配备社工 19 名, 其中持证社工 15 名(中级社工师资格 6 名, 助理社工师资格 9 名), 非持证社工 4 名。

本社工站服务经费为 240 万元, 项目合同期为 2024 年 6 月 12 日至 2025 年 6 月 11 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2968 个, 入户探访 533 个, 分别完成协议指标量的 59.36%、76.14%; 咨询个案结案 29 个, 完成协议指标量的 48.33%; 专业个案接案 20 个, 服务 83 节, 结案 8 个, 分

别完成协议指标量的 66.67%、55.33%和 33.33%；完成小组 14 个，61 节，服务 536 人次，分别完成协议指标量的 46.67%、67.78%和 198.52%；完成大型社区活动 5 次，服务 678 人次，分别完成协议指标量的 50%和 67.8%；完成中小型社区活动 11 次，服务 482 人次，分别完成协议指标量的 55%和 120.5%；新登记志愿者 89 名，培育志愿者骨干 14 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 178%、70%和 50%。（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，棠景街社工站除专业个案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）人员配置和管理方面，经查阅社工档案和核实社工人员情况，社工站协议要求配备人数 20 人，本评估周期内，社工站配备总人数 21 人，其中持证社工 17 人（中级社工师 7 人，助理社工师 10 人），持证社工占比 85%。评估期内，持证社工到岗人次应

大于 55 人次，实到 89.5 人次；非持证社工实到 20 人次；从业两年以上社工 19 人，占社工总数（21 人）的 90.47%，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 95%。本评估周期内，社工站持续稳定在岗社工 16 人，稳岗率为 80%。继续教育培训方面，社工继续教育培训时数评估进度要求完成 660 小时，实际完成时数 1046.5 小时，完成率 155.56%。

（2）专业规范性管理方面，社工站制定了专业规范性管理流程，对社工开展专业服务具有指引性作用；所抽查的个案、小组、社区活动文书均能反映相应的流程得到落实。社工站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的培训和考核。

（3）宣传渠道多样性方面，社工站积极利用社区宣传栏、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）社工到岗情况方面，社工总人数应到 110 人次，实到 109.5 人次，欠缺 0.5 人次，建议社工站关注人次到岗问题，补足欠缺人

次；人员管理方面，社工站新入职社工的《劳动合同》，其工作地点为“广州市”，再以补充合同的方式说明工作地点为本站，建议社工站对后续新入职社工的《劳动合同》，其工作地点直接注明本社工站，如有调动工作的需要再以补充合同的形式予以完善。

（2）所抽查的个案、小组、社区活动文书，仍未见社工在副站长、督导意见栏上进行回应，建议社工站关注此问题以及及时整改。

（3）社工站的兜底服务对象分级评估汇总表，有 52 处出现“较好”“一般”“其他”的等级需求，与市区要求的评估等次不符；所抽查的部分孤寡、独居老人档案，其服务频次和需求评估等级不匹配等，例如被评为“四级”，探访频率为每季度至少 1 次，但实际上社工每月电访或探访 1 至 2 次。建议社工站按市级、区级所明确的分级标准和服务计划要求，精准开展需求评估。所抽查的兜底对象《分级评估表》《跟进记录表》，仍没有直聘社工签名，建议社工站在相应表格上完善有关签署，以体现“双工联动”。

（4）社工站对项目管理上次评估的整改意见，仍有部分意见未整改，例如个案中未回应督导意见，分级评估表和跟进记录表无直聘社工签名，建议社工站对该部分内容制定整改清单，逐项予以落实和完善。

（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：大围社区、棠下南社区、沙涌北社区和棠溪南社区

①社工对辖区内的 17 类困难群众和特殊群体的底数清晰，第一片区总计应建档 187 份，实际建档 187 份，实现全覆盖建档，其中大围社区应建档 31 份，实际建档 31 份；棠下南社区应建档 40 份，实际建档 40 份；沙涌北社区应建档 44 份，实际建档 44 份；棠溪南社区应建档 72 份，实际建档 72 份。社工依据社工站制定的工作指导机制，依规依制开展恒常服务和跟进工作；通过链接辖内银行分行、辖内医院等资源折合价值人民币 34205.99 元。

②片区辖区内兜底困境长者和残障人士较多，存在居家安全隐患问题，项目团队策划了“幸福安居”居家安全服务项目；项目以安全隐患排查、居家安全知识普及、安全设施改造、宣传和监督机制常态化为框架，对志愿者开展培训，协同上门开展安全排查和宣传教育，回应兜底困境长者和残障人士在居家安全方面的需求，以及整体的服务框架较为清晰。

③片区的部分个案能够基于当事人的问题和需求，积极联动职能部门、直聘社工等主体，发挥“双工联动”“双岗联动”的作用，良好地运用企业资源，处理当事人的各种情况，介入效果良好。

（2）第二片区，该片区范围包括：水边社区、合益社区、棠溪社区和机场北社区

①片区结合片区残疾人占比较高的特点，对残疾人群体集中开展调研，从健康与疾病、家庭照顾压力、家庭内部支持、使用社会支持情况、及对社工和志愿服务的评价，并对困难群众和特殊群体的社会支持网络现状及需求等方面展开调研，尤其是残障青少年照顾者对政策的掌握和运用情况，以及特殊长者的健康与信息生活；同时，片区梳理了社区问题和志愿服务情况，综合调研情况，总结出兜底群体社会支持资源不足、残疾群体的家庭支持不足、兜底长者医疗及护理资源的需求和安全环境改造的需求，而社区存在的问题亦对群体的生活产生了影响，需求调研有针对性地兼顾了群体的差异性，调研设计具有一定的科学性，抽样的方式具有代表性，调研结果对服务设计有较明显的指导作用。

②片区重点推进“一对一”帮扶计划，结合社区需求和片区的志愿服务优势，分析开展服务的必要性，明确服务对象范围、服务流程及服务内容，建立相应的管理制度和梳理了服务对象的建档资料，12名长者通过签署《服务同意书》接受帮扶服务，在服务中

可见长者的情绪、和心理状态的正向改变；同时，片区通过汇总表的情况监测有无特殊需关注的情况，整体服务较为完善和规范，社工能適切地运用志愿者资源服务社区。

③片区积极落实社工站“居民议事厅”计划，落实情况良好，通过开展社区议题收集摊位服务了解社区居民关心关注的议题，并跟踪具体地点和产生的影响、对议题进行归类，在议事厅上和骨干成员讨论解决方式，有效利用人大代表的力量，联动社区，多方跟进追踪问题的解决情况及滞后原因，社工在期间发挥较强的积极性和主动性，身体力行践行“五社联动”，推动社区治理进程。

④片区整理撰写了三个典型服务案例，主要对象是困境儿童，包括流动群体和残障人士，其中社工联动社区各资源共同推动儿童返学、拓展社会支持和改善家庭功能，问题的解决程度较高，有利于儿童的发展和成长；案例获“新快报”报道，服务的专业性较强，对困境儿童的服务提供了较好的示范作用；建议社工下一步整理困境儿童服务经验，形成服务手册，通过服务的规范化，进一步提高困境儿童群体的服务成效。

（3）第三片区，该片区范围包括：百荣社区、百顺社区、岗贝社区、祥岗社区

①片区团队成员熟悉各自负责的社区，工作认真负责。片区17类困难群众和特殊群体的服务较为扎实，共计建档99户112份，

其中，百荣社区 17 户 17 人，百顺社区 20 户 20 人，岗贝社区 44 户 52 人，祥岗社区 18 户 23 人，实现“一户一档”全覆盖，遵照分级分类，按频次要求进行跟进。

②年度服务中，服务团队能够与各驻点社区积极合作，开展联动做好各类政策宣传工作，不断提高居民对政策知晓度。社工点能够较好地协助村（居）委开展预防登革热、特困医疗临时救助、防范诈骗、法律援助等各方面宣传活动，“双工”联动及村（居）委合作较为顺畅，政策宣传落实情况较好。

③片区根据辖区内中学、小学等学校较多的现实情况开展专项需求调查，开展一系列关注未成年人自我保护的活动，并制作了宣传册、“未保闯关大富翁”等具有趣味性、创新性的可视化服务资料成果，符合社区的基本情况。

（4）第四片区，该片区范围包括：棠下西社区、棠下西社区、机场西社区、金迪社区以及心谊社区

①片区依据要求为辖内困难群众和特殊群体建立档案，建档数总计 105 户 112 人，其中棠下西社区建档 36 户 39 人，机场西社区建档 16 户 116 人，金迪社区建档 16 户 20 人，心谊社区建档 37 户 37 人。社工面向具有特殊情况的服务对象，积极发挥“双工联动”的作用，服务跟进到位。

②片区积极发挥党组织和党员力量，培育慈善志愿服务队伍，

慈善公益平台稳步发展。社工通过服务实践，初步形成了一份慈善项目管理运营指南，包括慈善超市运营的物资管理制度、物资的兑换制度等，初步形成了清晰的运作指引，并开展了物资兑换工作 208 件、为 196 名服务对象提供物资支持，切实为兜底人群排忧解难。

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：大围社区、棠下南社区、沙涌北社区和棠溪南社区

①建议社工梳理和完善“三图一表”的绘制，进一步辨识清晰该图表对服务开展的作用，例如《社区资源地图》和《社区问题地图》作为需求摸排环节的重要组成部分，《社区问题地图》呈现出的社区问题，需与后续服务计划中所干预的问题具有一定的相关性；《社区资源地图》除标注职能部门和场所资源外，建议可考虑深入挖掘、拓展利于项目工作开展的多类型资源。

②建议社工完善 17 类困难群众和特殊群体的相关工作。一方面，建议跟进记录表可考虑从“记录”的视角向“干预”的视角转变，“记录”应体现社工基于当事人的问题和需求评估后的行动；

另一方面，部分档案出现信息错漏和同级服务对象跟进频次不同的情况，建议社工加强日常对跟进机制的学习和服务监测。

③建议社工进一步做好社区治理项目中的全流程管理。“幸福安居”居家安全服务项目涉及到兜底困境长者和残障人士用火、用电、用气、居家环境等多方面的居家安全问题，建议该项目在执行的过程中，有意识地与相关的专业机构合作、发挥其在上门排查和志愿者培训等方面的作用，促使整个项目的设计更加合理，为服务对象提供更适切的帮助。

(2) 第二片区，该片区范围包括：水边社区、合益社区、棠溪社区和机场北社区

①在项目服务设计的聚焦方面，整体计划结合调研情况从片区总体层面提出困难群众和特殊群体关爱服务、凝心聚力志愿助残服务、以及改善社区安全环境服务，然而在社工点层面未能分析各社工点，未能结合社工点的兜底群体和社区的情况制定各社工点更为具体的目标；如某社工点的兜底群体服务重点在残障群体的家庭支援，而某社工点重点在于社区交通安全环境改造等，以此响应3个计划；同理，在志愿助残服务中，应结合目标群体的特点，制定更具针对性的目标和服务内容，继而改善服务成效统计和整理的情况。

②针对兜底对象的服务管理和服务成效。目前片区大多采用

“跟进记录表”记录简单的服务情况，跟进过程中需要增加对需求评估的重视程度，丰富对兜底群体的“个体—家庭—社会支持”信息的了解和掌握，也需要在此基础上界定需求和目标，从而制定服务计划，提高兜底群体的服务成效。

③在兜底群体的服务机制中，针对分级管理的内容设置，关注较多的是风险性和紧急性，而未从更具体的服务意愿和服务需求着手，建议社工需关注兜底对象发展性和成长性的服务目标，在服务机制层面除保障层次的目标，还需关注兜底群体从“受助者”到“自助者”的转变，建议社工关注并优化服务指引。

④所抽查的档案 DB00*中，档案存在一户多人的情况，但出现未对其进行“一人一案”的情况，在该类服务对象的服务中，建议社工加强对家庭功能、内部支持及整体服务需求的关注，如高龄长者夫妻对有能力但不承担家庭事务的精残儿子的抱怨、母亲摔伤后的家庭影响需要在服务层面予以关注和跟进、并体现服务改善情况。

（3）第三片区，该片区范围包括：百荣社区、百顺社区、岗贝社区、祥岗社区

①建议社工站进一步优化“三图”。建议细化《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》等，以便社工更有利于分析掌握各社工点服务对象的总体情况以及各站点社区概况，亦有助于服务方案

的设定。

②目前项目结合“双百”社工站服务要求，依据 17 类困难群众和特殊群体进行建档工作，完成“一人一案”。建议项目进一步提高建档质量，持续完善“困难群众和特殊群体分类和需求评估表”栏上的需求评估，以便为服务对象制定具体的服务计划提供合理化支撑。

③片区社工分别针对片区和各个社工点制定了对应的计划，并且在各个社工点开展多项活动，但整体而言还需进一步凸显服务的效果。建议社工在当前服务框架的基础上，进一步思考和梳理服务，从基础服务、片区服务、特色服务等不同层面考量服务设计，以“服务成效”导向深入探索资源调配和投入，以便在后续更好地呈现社工工作效果。

（4）第四片区，该片区范围包括：棠下西社区、棠下西社区、机场西社区、金迪社区以及心谊社区

①建议片区细致完善“三图”及服务对象建档工作，服务对象的资料情况需实时更新和修改，做到定期核查、即时反馈与动态调整，严格遵循内容前后一致的原则，避免信息更新不及时或不一致而产生歧义。同时，建议片区深入细化《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》，加强图表的绘制与应用，以便利于分析掌握各社工点服务对象的总体情况以及各站点社区概况，推动服务方案设

定的科学性。

②建议社工站在服务设计中进一步强化服务的逻辑性与系统性。社工需充分利用“三图一表”，结合建档对象的实际需求进行综合归纳与分析，精准聚焦问题核心，科学做好服务设计。建议片区根据地域特征与资源分布情况，制定倾向于兜底保障人群的服务计划，并密切关注各驻点社区的实际问题解决进展，力求在服务中打造具有鲜明特色与辨识度的亮点项目，以促进服务效果的最大化。

（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）社工站新培育了 2 个社区社会组织，分别是红莲艺术团和荷韵艺术团，并且在街道完成登记备案工作；同时，社工站组建街级社区慈善基金，并且推动辖区 16 个村（居）设立了社区慈善基金。

（2）社区志愿者方面，社工站结合棠景街辖内情况建立站点志愿者管理手册；经核查系统后台数据和检查社区志愿者登记材

料，社工站新注册志愿者 89 人、新培育志愿者骨干 14 名、新培育志愿者队伍 1 支，持续维系活跃志愿者队伍 7 支，所维系的队伍均在广州公益时间成立子队伍账号并且恒常应用系统发布活动，维系工作基本落实到位。

（3）服务对象评价方面，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，棠景街社工站的服务满意度为 94.43%，服务满意度较高。

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）建议社工站继续优化材料归档工作，在下半年补充各社区慈善基金设立协议的复印备案、人员组织架构信息、管委会会议纪要、资金信息公开佐证、筹款动态截图等材料，确保材料归档规范清晰。

（2）建议社工站建立健全站内“五社联动”工作机制和管理模式，完善该部分的可操作化指引和规范性流程，例如在培育发展志愿者骨干方面，需实现志愿者骨干培育档案整理的“一人一档”，档案中尽可能地清晰呈现志愿者骨干培育的过程完整和规范。例如

骨干遴选评定的材料呈现、评定评分表格、培育过程的计划、评价和总结等，确保志愿者骨干的培育发展工作能够呈现社工的培育指导作用，以及突显清晰科学的培育逻辑。

（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）社工站切实关注社区内的困难群体和特殊群体，去重人数合计共 498 户 534 人，社工站完成 100%建档，本评估周期内共入户探访总人数 1656 人次。

（2）社工站关注到“社会参与度”在社会工作服务过程中的重要作用，本年度新培育社区社会组织 2 个、新培育志愿者队伍 1 个，总培育社区社会组织数量达到 30 余个，保持 25 个社区社会组织及志愿者队伍在本年度服务中持续活跃，不断激发社区参与程度，为社工站的社区工作奠定扎实良好的基础。

（3）社工站通过持续组织和开展棠景街居民议事厅的方式，针对社区内的公共社区问题，定期议事讨论解决方向，本年度共收集和聚焦 9 个社区公共问题并持续跟进，在问题解决的过程中，基于“五社联动”策略的指引，联动各主体及联动资源，推进社区问

题的解决，所呈现“五社联动”的成效良好。

（4）社工站资源链接力度较强，项目中期资源动员折合价值238841.43元，其中社区资金募集金额为51147.89元，物资链接记录较为完善，资料中能够呈现有物资接收函、捐赠物资清单记录、捐赠协议、捐赠图片及物资折算依据（网络询价截图），以及发放登记表及发放图片。

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）基于广州市棠景街“双百工程”社工站购买服务项目社工情况汇总表，社工站现有正式党员4名，预备党员1名在册，但仍未成立社工站党支部，目前以党小组方式开展组织建设活动，建议社工站需注重党组织的规范建设，推进申请社工站党支部的成立工作。

（2）为进一步了解社工站的具体需求，社工站结合了多种调研方法，对辖区内困难群众和特殊群众、社区治理、党建、未成年人以及长者等群体及相关领域开展了不同维度的调研，了解需求，并整理得出本年度服务需求；建议社工站在进行需求结论的呈现时，配套呈现出需求的表象表述，避免需求结论倾向于策略性的表

述，同时建议社工从专业角度对所需需求进行多角度、多维度的验证与检验，建议采用数据互证分析等工具对所调研收集的需求进行细致的甄别与筛选，确定项目本年度需要介入的合理性与真实性。

（3）建议社工站在制定项目年度服务计划时，尤其是梳理项目服务思路时，总体服务规划能够有效、一对一、完整与全面地回应需求调研的内容，尽量避免需求调研与总体规划“两张皮”的现象。现阶段年度计划分为“党建服务计划”“社区伙伴计划”及“社区守护计划”，并制定了概述甘特图，但概述甘特图中的目标描述部分是产出，部分是策略，并有一些具体的行动描述等，建议社工站进一步区分目标、产出与活动的区别，更新目标的描述，并针对目标制定与之对应的可衡量指标。目前社工站服务计划中的监测评估方案尚不完善，监测评估方案不仅仅是对监测、评估方式或方法进行大概的描述，而应该是针对目标与衡量指标制定的具体的行动、时间、负责人等。

（4）建议社工站严谨落实捐赠的物资管理相关规定，确保各项物资捐赠记录的完善性，现有记录中存在部分物资捐赠各项证明材料不齐全的现象，部分物资折算仅从捐赠方口头询价，缺乏实证依据记录。

（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) 服务质量高,群众评价好。
- (2) 围绕中心,服务大局。
- (3) 聚焦主业卓有成效。

2.需要关注的地方

暂无意见。

(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) 在人员协同方面,能够较好发挥项目社工和直聘社工的优势,围绕兜底民生服务深化合作。项目社工发现服务对象的政策救助需求后能主动和事务岗社工进行对接和转介,协助其进行评估,落实政策申请和办理:特别在未成年人的危机介入方面,能够开展个案联动会议促成跟进方案:此外,通过一社区一社工的方式与辖区内 16 个社工点的服务性岗位社工保持良好沟通,共同开展困难群众和特殊群体的需求评估和建档立卡造册、政策宣传、社区走访等兜底民生工作。

（2）项目点的内部管理较为规范，制定了较为全面的管理制度，有效规范了社工站的安全生产、档案管理、服务监控等方面的工作要求，从环境、设备信息、人身安全等多个重点维度扎实做好安全宣教、隐患排查等工作，落实落细各项安全防范举措，保障了社工站的规范化和安全运作。

（3）项目团队积极扩大项目经验推广，通过服务案例汇编、宣传视频、宣传画册等多种途径宣传社工服务，提升社工站的知晓度。本评估期内，项目服务活动多次获得《新快报》等媒体报道，影响力逐步扩大。

2.需要关注的地方

（1）项目团队尚未建立系统的专业能力提升体系。建议项目团队制定系统的社工专业能力提升体系建设规划，继续整合优化内部督导资源的调配，发挥机构内部资深专业社工的优势，积极打造内部共学机制，结合团队的实际规划人才梯队的培养，提高社工对团队的归属感，加强团队的稳定性，促进团队持续成长。

（2）项目团队的实务研究产出仍需加强。建议项目团队积极梳理项目的经验和成效，撰写案例文章，向有影响力的杂志刊物投稿，不断扩大项目的影响力和社会效益。

（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）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）社工站能够结合各片区情况，开展“幸福安居”居家安全服务、“居民议事厅”计划等不同特色项目。

2.需要关注的地方

（1）社工站项目要加强关注人员管理工作，本期内人员配备欠缺 0.5 人次，社工站要在本服务周期内落实整改，并规范人员档案资料。

（2）社工站项目要进一步加强个案工作，本期内个案结案指标未能达到预期，并结合评结意见，优化分层分类、服务跟进频次等有关制度。

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。本次棠景街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，棠景街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区棠景街社工服务站在白云区民政局、棠景街道办事处的支持下，在广州市越秀区穗青社会工作服务中心的努力下，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，下半年棠景街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站精准对接需求，优化服务流程，提升专业规范化水平。服务的精准性和适切性取决于对需求的准确把握，须精准开展需求评估，确保需求评定的准确性和有效性。基于需求把握，制定清晰、具体和可行的服务计划，定期完善对服务计划，确保服务内容与服务对象的实际需求相匹配。

2. 建议社工站持续加强服务文书管理，强化服务文书回应，相应意见栏上及时敦促回应，针对对未回应的服务文书及时予以催

办和提醒，确保服务文书流转的顺畅和有效，确保服务情况的检视审查，推动项目监测和服务质量内控工作得以落实。

3. 建议社工站持续优化“三图一表”的绘制与应用，在站内积极探索图表绘制方式方法，依托既定图表基础，结合辖内服务对象汇总、社区资源挖掘和社区问题甄别，较为全面、准确地反映各类信息，为服务开展提供清晰的指引依据。

附件：1.广州市棠景街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
2.广州市棠景街“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11月30日

