

2025 年度白云区云城街社工服务站 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：广州市白云区云城街道办事处

项目承办方：广州市心悦社区发展中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 12 月 31 日



2025 年度白云区云城街社工服务站 中期评估报告

云城街社工服务站（简称云城街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对云城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 名工作人员对云城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。云城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 12 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云城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，对云城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

云城街社工站结合《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

评估小组对云城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，对云城街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据云城街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成云城街社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及云城街社工站，并由云城街社工站转发给云城街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、云城街道办事处以及云城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云城街道办事处和云城街社工站。

（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

云城街社工站位于白云区萧岗北门大街1号，辖内共有8个社区，划分为3个服务片区。于2015年6月开始，由广州市心悦社区发展中心负责运营。

截至2024年12月14日，社工站配备社工20名，其中持证社工16名（中级社工师资格3名，助理社工师资格13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6月1日至7月10日），社工站配备社工22名，其中持证社工17名（中级社工师资格3名，助理社工师资格14名），非持证社工5名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2023年7月11日至2024年7月10日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1639个，入户探访537个，分别完成协议指标量的52.87%、59.67%；专业个案接案50个，服务282节，结案31个，分别完成协议指标量的55.56%、52.22%和43.06%；完成小组16个，92节，服务1178人次，分别完成协议指标量的53.33%、51.11%和81.81%；完成大型社区活动17次，服务2935人次，分别完成协议指标量的77.27%、133.41%；完成中小型社区

活动 34 次，服务 1110 人次；新登记志愿者 60 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 100%、50% 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，云城街社工站除个案结案数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站继续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）在人员配置和管理方面，经查阅社工档案和核实人员情况，社工站协议配备社工 20 人，截至评估时的社工总人数为 20 人；其中持证社工 16 人，含中级社工师 3 人，助理社工师 13 人，持证社工占比为 80%。社工到岗情况方面，社工总人数应到 110 人次，实到 111 人次；持证社工应到大于 55 人次，实到 91 人次；非持证社工实到 20 人次。从业两年以上社工人数 16 人，占社工总数 80%。持续在岗社工人数 17 人，稳岗率为 85%。社工站建立人事管理制度，社工均签订《劳动合同》。在社工继续教育培训方面，社工在本评估周期内的培训要求时数为 660 小时，实际完成时数 855 小时，

完成率为 129.55%。

（2）在专业规范性管理方面，社工站制定专业规范性管理流程，对社工开展专业服务具有指引，所抽查的个案、小组、社区活动文书均能够反映出落实相应的流程。社工站常态组织社工进行专业伦理价值规范考核。在服务质量提升方面，社工站按照片区划分组织社工开展每周探访总结会议，对社工提升服务质量有帮助。社工站对上期评估的“项目管理”建议具有落实整改。

（3）在宣传渠道多样性方面，社工站有效利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务信息，逐步扩大社工站的社会影响力。

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）在人员配置和管理方面，大部分新签订的《劳动合同》中，其社工的工作地点为“广州市”，建议社工站遵照有关规范及要求说明工作地点归属本社工站。

（2）在服务规范性方面，所抽查的个案、小组、社区活动文书，其中一份关于未成年人个案的案主基本信息填了其母亲的情况，

信息不准确、审核不严谨；以及部分文书中，社工未回应副站长、督导意见或无签名和时间落款；所抽查的兜底服务对象档案的分级评估表中，购买社工的名字为印刷体，无直聘社工的审核签名；其中一位失能重残老人于2024年10月的服务需求分级评估为“三级”，服务过程记录表填写“四级”，2024年10至12月期间的服务记录仅4次，其中电访3次、其他（短信）1次，没有上门探访的记录，且电访内容多是邀请其家人参加社区各种活动，建议根据服务对象需求提供服务，例如老人长期卧床精神关怀、家人长期照顾老人的心理支持、提供居家照顾技巧、提供慈善关怀等。

（3）在服务对象合法权益保护方面，未见社工站对社工进行培训和考核的资料。服务质量内控方面仍有提升空间，建议站内已开展的片区探访总结会议（每周一次）减少频率，提升至“站”层面定期召开分享、分析会，以更好地提高社工的服务水平和服务能力。

（4）在服务持续改进方面，社工站虽持续收集服务对象意见，但仍未汇总、跟进、改进资料。社工站对项目管理上次提出的评估意见，仍有部分未整改，例如新签订的社工《劳动合同》工作地点未写本站、服务对象意见未见汇总资料，建议社工站给予完善。

（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）东片区，该片区范围包括：明珠社区、萧岗花园社区

①东片区团队 17 类困难群众和特殊群体的服务良好，建档工作开展较为仔细。其中萧岗花园社区建档 33 户 34 人、明珠社区建档 10 户 10 人，2 个社区共计应建档 43 户 44 人，实际建档 43 户 44 人，建档 100%覆盖，服务团队根据困难群众和特殊群体的实际情况，开展常态化的电话、上门探访服务。

②东片区团队能结合片区群体特征，针对过往服务经验和社区资源的整合，设计了较为切合社区情况的“爱暖困境”帮扶行动、长者心理健康“双门服务”项目，服务中有“五社联动”的意识，围绕社区长者需求，为片区内的长者提供较为多元的服务。

③东片区社工工作认真，利用专业价值观提供服务。服务团队能以个案的形式及时介入个人或家庭的危机事件和困难处境，取得了一定的服务成效；团队善于整合社会资源开展服务，服务过程充分利用政府支持、物资链接开展较为多元的小组和社区活动，社工专业性得到较好地发挥。

（2）南片区，该片区范围包括：萧岗南社区、萧岗得朋社区、萧岗东安社区

①社工对站点内困难群众和特殊群体的底数清晰，能够及时地更新数据，实现全部建档，基本按照社工站制定的困难群众和特殊群体的相关机制予以跟进，调动必要的社区资源提供帮扶工作；萧岗得朋社区应建档 23 份，实际建档 23 份；萧岗东安社区应建档 41 份，实际建档 41 份；萧岗南社区应建档 45 份，实际建档 45 份。

②片区对本年度的工作进行了重新梳理，围绕发展慈善工作的政策要求、结合站点多年来开展的“春风农场”项目，探索以“春风农场”的运作为载体、关注社区困难群众和特殊群体生活困难为目标的社区慈善发展工作，紧扣社工站“大慈善”发展的方向。

③社工细致地做好服务管理工作，例如通过问卷、不同人员的访谈开展本年度的需求调研工作，资讯来源多元化，同时也能够提供完整的调查过程资料；梳理了兜底民生政策汇总、“春风农场”管理制度等，为片区工作的开展提供制度保障。

（3）北片区，该片区范围包括：萧岗北社区、齐富社区、连元桥社区

①片区社工工作态度认真，在上期评估建议的基础上，进一步完善了针对 17 类重点服务人群的建档工作，目前片区建档总计 87 户 93 人，其中萧岗北社区建档 41 户 43 人，齐富社区建档 23 户 24 人，连元桥社区建档 23 户 26 人，建档对象的个人情况及需求评估内容均具有一定程度的完善，重点服务对象进行全覆盖建档跟

进，具有定期探访或电访，进行动态监测服务。

②片区根据辖区内来穗儿童较多的情况开展专项需求调查，设计了“乐融云城·快乐成长”来穗儿童融入项目，从体验本土文化、提升社区参与、营造关爱氛围等三个维度开展了一系列的活动，符合社区的基本情况。

③目前片区内有4支志愿者队伍，每个队伍都有其服务内容的侧重，满足社区居民的多样化需求，有利于促进社区内部的和谐与发展。

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：明珠社区、萧岗花园社区

①东片区2个村（居）在对社工站点的社区问题的总结和提炼仍需要加强。站点虽有对老年群体、社区问题进行调研，但对社区问题的总结不够精确，建议重视“三图一表”在社区特征上的呈现，并结合调研总结在群体需求、社区问题的把握，以更好地挖掘社区独特性问题和介入方向。

②片区服务逻辑仍可继续优化。本年度片区重点服务关注长者的心理健康议题，建议服务设计既要结合群体（长者）的需要，也

要结合社工站点（老年友好社区营造）的实际，凸显回应社区群体的需要以及社区层面的问题解决，从而为服务的落实提供依据。

③片区的项目化管理仍需加强。片区具有项目化管理的视角，但在服务文书的呈现、社区治理（社区问题）的回应稍显不够，建议在疑难案例的呈现、社区问题的解决、服务策略的优化上更具社区视角。

（2）南片区，该片区范围包括：萧岗南社区、萧岗得朋社区、萧岗东安社区

①建议片区做好“三图一表”绘制工作。一方面，从易于阅读和理解的层面呈现该图表，方便外界从图表中获取相应信息；另一方面，进一步了解该图表的作用，通过走访和访问等形式获取相应的资讯并将其标注于图表之中，有效发挥其作为需求摸查、指导后续策划的作用。

②建议片区进一步明确片区服务计划的核心目标。片区针对社区治理开展了“春风守望，爱心助困”云城街春风慈善助困计划，拟依托“春风农场”调动多方参与开展助困工作，在资料查询中发现部分资料涉及到社工站“大慈善”的相关工作，建议厘清该项目和站点总体发展目标之间的关系。

③建议片区加大力度做好服务计划的规划工作。“春风守望，爱心助困”云城街春风慈善助困计划从宣传、参与、助困等不同维

度开展工作，有基本的项目逻辑；但该计划“如何更好地促进参与？”“如何体现该计划的核心亮点？”等问题需要在策划阶段得到明晰，以更好地指导社工开展工作、有所成果产出。

（3）北片区，该片区范围包括：萧岗北社区、齐富社区、连元桥社区

①建议社工站进一步优化“三图”，细化并区分《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，不断地厘清包括但不限于困难群众和特殊群体分布、社区资源识别与整合、调配等各方面的情况，活化“三图”的功能，将其作为社区人群和社区问题识别和分析的工具，以便更有利于掌握各社工点服务对象的总体情况以及社区概况。

②目前项目结合“双百工程”社工站服务要求，按17类困难群众和特殊群体进行建档工作，完成“一人一案”。建议项目不断提高困难群众和特殊群体的服务深度，体现社会工作服务的“温度”。

③调研访谈素材、调研问卷、需求结果的分析以及服务计划之间的关系还不够严谨，需要进一步梳理。建议社工补充质性研究，完善需求调研报告，以辅助社工进一步精准把握社区核心需求，理顺服务逻辑，完善服务设计。

（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）截至 2024 年 12 月 14 日，社工站新培育了 1 个社区社会组织——白云区云城街萧岗南社区手工艺社，并且在街道完成登记备案工作；推动辖内 1 条街道和 8 个村（居）设立了社区慈善基金，按季度整理各月各社区的慈善基金公开筹款数据，做到信息公开、数据透明。

（2）社工站有效使用志愿管理系统，挖掘辖内志愿者，常态发布活动，维系活跃志愿队伍。结合系统数据和纸质材料审查，社工站在本评估周期内新登记注册志愿者 68 人、持续维系活跃志愿者队伍 10 支，队伍活动发布总计 56 场次。

（3）新培育的志愿者队伍档案整理清晰，社工积极跟进申请注册工作，培育阶段较为完整，阶段区分度较高、清晰可视，具有较强的培育逻辑思路，并且以队伍整体的视角开展服务和整合文书。

（4）服务对象满意度调查方面，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，社工站的服务满意度为 92.2%，大部分服务对象对社工的服务态度、服务内容感到满意，关心程度高。

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 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）建议社工站在下半年关注社区慈善基金的材料备案工作，补充辖内社区慈善基金成立的协议备案和管委会、监督小组的人员架构信息，并且需动态增加本年度所召开管委会的会议纪要，系统性地做好该部分工作的整合归档。

（2）志愿者骨干的培育档案整理逻辑需进一步厘清，可考虑以“挖掘—评定—培训—服务—总结”的培育路径整合档案，规范系统地呈现志愿者骨干的成长变化和社工的介入推动作用。

（3）建议社工站设立站内的志愿管理制度，制定可操作的“五社”培育指引和流程，结合现有的培育经验和推动手法，对“五社”培育方式进行有效整合，为后续培育工作的持续开展和联动成效的总结奠定制度规章前提。

（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）社工站积极整合党建资源开展社区服务，能够结合街道党建办新时代文明实践工作需要，协助开展了8场“党的二十大、二十届三中全会精神、习近平新时代中国特色社会主义思想”宣传教育活动，联动8个社区党组织开展“垃圾分类、网络文明、暑期安全教育”等活动20场，服务1157人次，与4个党组织共建开展“社区慈善、社区融入”等活动3场，服务260人次，常态化开展困难群众和特殊群体帮扶，链接多元主体筹集物资折合价值34万余元，开展“安居计划”，为3名长者实现了“起卧包”、1名儿童书桌改造、发放“中秋暖心包”等微心愿25个，积极传递党的温暖和关怀。社工站在评估期内有6名社工党员，队伍政治结构优，服务意识强。

（2）社工站立足云城街道地理位置及社区资源、人口结构分布和社区特点及问题分析，结合资源状况设计服务，明确了“多方联动，服务弱群，打造社区慈善共同体”的服务主题，探索推进“党建引领，信息资源共享和互助参与共享”三个平台，搭建“长者心理健康“双门”服务、春风守望爱心助困、乐融云城快乐成长三个特色服务品牌打造的“133”服务推进策略，契合“双百”工程要求和民政工作重心，完成了对辖区231户247位兜底服务对象全覆盖建档，分级管理，跟进服务。其中，“春风农场”氛围营造产生

了一定的公益品牌效应。

(3) 社工站制定了责任到人的《“红棉热线”制度》，严格按照《广州社工“红棉守护”热线操作手册》规范执行，完成了1332次通话，其中，社工接听率73.8%，外呼接通率62%，保证了“平时”工作时间畅通，“战时”24小时畅通，专门服务台账记录完整详细；同时，社工的宣传工作方面，上半年产出服务案例6篇，推文117篇，媒体报道48篇，收到群众感谢信4封，锦旗两面，服务受到群众的认可和称赞。同时，“五社联动”机制健全，各“社”力量有序培育，成效积极。

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项目党组织，党员社工的学习教育和管理监督方面会受到一定程度的影响，开展“三会一课”“第一议题”学习教育活动缺乏依托的组织主体，常态化制度化的组织生活没有制度保障，社工站社工党员的数量已经符合建立党组织的条件，建议加快支部成立进程，实现党的组织全覆盖要求。二是党建服务多为碎片化、恒常化的各类活动，较为松散，活动间的逻辑关系不紧密，项目化特征不鲜明，建议立足云城街党

建服务资源，聚焦新时代文明实践阵地建设与困难群众和特殊群体服务的结合点，打造“红色阵地”，用社会工作专业手法协助擦亮云城“3个1”党建服务品牌，积极促进党建与服务的同步关联，相互促进。

（2）基于社工点需求调研产出的“三图一表”绘制不理想，“三图”合一的做法淡化了困难群众和特殊群体分布、社区资源和社区问题图的主导作用，削弱了各自的重要价值，建议强化社区的需求调研、优化方法，对“三图”的绘制进行优化，以便更好地指导社工服务。同时，《社区问题图》中的问题描述稍显笼统模糊，偏重的是现象陈述，而非问题本身，例如萧岗花园社区的“社区老年化问题”，未明确具体问题是什么、什么程度，以及部分地图图标不清晰，绘制随意性大，建议社工对其优化加强。

（3）片区特色亮点打造要突出共性需求或者典型问题的解决，东片区长者心理健康“双门”服务宜突出“陪伴”主题，南片区的“春风守望爱心助困”宜探索慈善共同体模式，北片区的“来穗儿童融入服务”宜做进一步聚焦，特色亮点重在介入点的选取和成效的呈现形式。此外，“五社联动”机制过多地突出了“五社”的培育成果，忽略了“联动”效能的发挥，建议在特色亮点打造和疑难案例解决中融入“五社联动”，进一步凸显“五社”在联动中扮演的角色和联动的放大成效作用。目前社区慈善基金的筹款仅为 1.38

万元，其功能未得到充分发挥，建议关注。

（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

兜底群众档案完善，及时跟进群众需求，解围纾困，能结合社区特征开展相关活动。

2.需要关注的地方

- （1）春风农场慈善项目有待进一步优化提升。
- （2）服务群众有待拓展。
- （3）党建元素不突出。

（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）项目社工重视“双工”“双岗”联动服务，制定了完善的《“双工”“双岗”联动制度》，明确联动方式和内容，项目社工和直聘社工能及时互通服务信息，共同落实政策宣传、入户探访、

评估建档、跟进个案服务、开展社区活动等兜底民生服务工作，合作紧密且顺畅，服务痕迹完整。

（2）项目内部管理规范，相关工作落实到位。建立了完善的安全管理制度，每月及时做好安全和卫生检查，并按要求定期组织社工开展消防安全、“三防”和急救的培训及演练，增强员工安全防范意识和提高应急处置能力。并制定了完善的协调沟通合作机制，及时向购买方、监督方汇报项目进度、人员配备及经费使用等情况，争取更大支持，备案痕迹齐全。

（3）项目团队重视服务项目宣传，制作了宣传单张、宣传视频、宣传物料（环保袋）等多种宣传材料，并获得国家级、省、市级媒体报道超过 20 次，提高了项目的知晓度和美誉度。

2.需要关注的地方

（1）建议项目团队进一步完善社工专业能力提升体系的建设规划并实施执行，结合社工能力水平现状及服务特点，分层分类分析社工团队的成长需求，并制定匹配的培养目标，提供相应的专业支持；同时，重视内部资深社工的作用发挥，加强培养核心骨干，进一步促进社工站内部的经验分享和学习，从而提升社工的专业能力。

（2）项目在本项目期内，未能在国家级期刊杂志上发表文章，建议社工站充分发挥承接机构专业资源优势，结合前期服务经验梳

理，进一步加强对实务研究总结工作的指导和支持，提高项目研究产出的质量，争取在国家级期刊上发表，提升项目服务的社会影响力，扩大社会效益。

（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

社工站项目能结合辖区资源、片区情况，设计长者心理健康、“春风农场”、来穗儿童融入等不同项目，同时社工站在资源链接方面有较好成效。

2.需要关注的地方

（1）社工站项目需重视社工智慧管理平台管理和使用，及时跟进处理平台上的种救易工单，持续做好服务对象信息、服务记录、项目基础信息等动态更新，保证服务数据与系统一致。

（2）社工站项目要加强对社工服务规范性管理，完善服务文书档案资料。

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。本次云城街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，云城街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区云城街社工服务站在白云区民政局、云城街道办事处的大力支持下，在广州市心悦社区发展中心的努力下，已成功运营9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9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，未来云城街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站积极推动“三图一表”的绘制优化工作，结合社工点需求调研所收集的现有信息、多项资源、社区特征、社区问题和服务对象覆盖情况等，运用包括但不限于手写绘制、电子绘制、



图贴材料等方式绘制，持续有效发挥“三图一表”的工具性作用。

2.建议社工站科学探索项目党建服务资源有机整合，聚焦项目年度服务主题和设计，厘清特色项目打造逻辑主线，考量特色项目总体与站点各层面之间的执行关系和成效产出，过程中明确目标和定期检视目标回应程度，推动凸显项目化特征和服务特色亮点。

3.建议社工站开展自身建设和服务规划议题研究，加强项目总体服务的顶层设计，注重推进各片区持续带动优化服务质量的工作铺排，关注服务策划阶段需作出清晰确认的核心问题，促使社工工作开展有方向、有依据和有指导。

附件：1.广州市云城街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市云城街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

