

2025 年度白云区人和镇社工服务站 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：广州市白云区人和镇人民政府

项目承办方：广州市同心社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 12 月 30 日



2025 年度白云区人和镇社工服务站 中期评估报告

人和镇社工服务站（简称人和镇社工站）中期报告，是专业评估人员通过对人和镇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 名工作人员对人和镇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。人和镇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 30 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人和镇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，对人和镇社工站的项目管理、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

人和镇社工站结合《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

评估小组对人和镇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，对人和镇社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据人和镇社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成人和镇社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及人和镇社工站，并由人和镇社工站转发给人和镇人民政府。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、人和镇人民政府以及人和镇社工站的反馈意见，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人和镇人民政府和人和镇社工站。

（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

人和镇社工站位于人和镇人和大街 52 号 2 楼，辖内共有 28 个村（居），划分为 3 个服务片区。于 2013 年 9 月开始，由广州市同心社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 12 月 14 日，社工站配备社工 21 名，其中持证社工 20 名（中级社工师资格 10 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 1 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 9 月 1 日至 2024 年 9 月 17 日），社工站配备社工 21 名，其中持证社工 20 名（中级社工师资格 10 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 1 名。

本社工站服务经费为 120 万元，项目合同期为 2024 年 9 月 18 日至 2025 年 3 月 17 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 604 个，入户探访 807 个，分别完成协议指标量的 172.57%和 89.67%；专业个案接案 24 个，服务 138 节，分别完成协议指标量的 80%和 76.67%；完成小组 11 个，66 节，服务 510 人次，分别完成协议指标量的 73.33%、73.33%和 188.89%；完成中小型社区活动 25 次，服务 2675 人次，分别完成协议指标量的 83.33%和 116.3%；新登记志愿者 52 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208%、100%和100%。

(以上数据由社工站提供,各指标完成情况见附件1)

从以上数据可知,人和镇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)在人员配备方面,截至2024年12月14日,社工站项目共配备社工21人,其中持证社工20人,从业两年以上社工19人,占协议配备社工总人数(20人)的95%;社工站持证社工应到30人次,实到60人次,非持证社工实到3人次,社工总人数应到60人次,实到63人次;持续在岗社工21人,稳岗率为100%,人员配备情况良好。社工站的考勤情况清晰,月度考勤表有社工签署确认。社工继续教育时数已按进度完成,培训记录有社工反思。项目负责人自2014年入职本机构从业至今,于2024年9月被机构任命为本社工站项目负责人,于2018年6月取得社会工作师职业水平证书。

(2) 社工站积极进行项目运营方面的整改工作，清晰地界定了项目服务人员在本站点的岗位。社工站针对专业伦理价值规范和服务对象权益保障等工作建立了实践管理制度，在教育学习和落实方面有进步，督导带领共学等方式加强了内部学习。经翻阅抽查文书，社工落实签署个案知情同意等工作规范和要求，以保障服务对象权益。

(3) 社工站恒常开展宣传工作，微信公众号定期更新和发布服务信息。本周组织居民参加、体验日常社区活动，有助于扩大社工站服务的知晓度；社工站服务站点标识清晰，能够在网络地图清晰搜寻，联系方式容易获取。

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) 在人员管理方面，社工站项目内部管理架构有待明晰，需明确管理人员的角色、分工和职责，规范项目运营。项目已经界定服务主管兼有督导功能，但仍设置了“督导主任”一职，与《广州市社工站购买服务项目评估办法》中有关要求不匹配，建议根据评估办法予以调整。个别社工的人事资料归档不齐全，建议社工站进一步完善人事资料整理，确保归档清晰。

(2) 项目服务质量的整改力度有待加强，例如片区的需求评估的质量、小组工作开展的深度等仍需有效整改，建议社工站重视服务质量的整改工作，加强专业支持，提升质量水平，促使整改工作的开展有形有实。

(3) 项目的归档资料的严谨性有待加强。个别会议记录的出席签到与归档照片信息不完全匹配，建议信息记录要准确，归档资料要完整。

(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) 蚌湖片区，该片区范围包括：黄榜岭村、新联村、镇湖村、西湖村、建南村、清河村、南方村、蚌湖居委

①蚌湖片区共有 17 类困难群众和特殊群体 117 户 165 人，社工清晰地掌握底数，全覆盖地完成建档，并根据实际情况撤销和新增建档，做到“一户一档”和“一人一案”；同时，社工根据“双百工程”督导中心的要求，优化建档表格的使用上情况，进一步提高收集资料和开展需求评估的效率；各社工点建档情况良好，其中黄榜岭村社工点应建档 16 人，实际建档 16 人；新联村社工点应建

档 26 人，实际建档 26 人；镇湖村社工点应建档 24 人，实际建档 24 人；西湖村社工点应建档 16 人，实际建档 16 人；南方村社工点应建档 23 人，实际建档 23 人；蚌湖居委社工点应建档 2 人，实际建档 2 人。

②社工针对片区内多个社区因拆迁改造带来的交通安全问题策划了“平安护航——交通安全倡导计划”、针对片区内部分社区临近河涌出现溺水事故的情况策划了“一河一带防溺水社区教育计划”；社工针对不同社区的具体情况，开展社区宣传教育和培育志愿者共同参与社区治理等，推动上述项目在各社区落地。

③社工在开展服务的过程中能够有意识地尝试以不同的工作手法推动工作进程，例如在开展社区治理的两个项目中，社工注重与社区居委沟通联络；在针对居民参与的小组中，社工能够使用情景模拟等互动较多的方式，提高居民参与度。

（2）凤和片区，该片区范围包括：矮岗村、凤和村、高增村、明星村、汉塘村、横沥村、民强村、太成村、西成村、新兴村

①凤和片区的建档资料完整，困难群众和特殊群体的底数清晰。凤和片区建档数量共计 131 户 189 人，建档率为 100%。

②资源链接方面，在评估周期内，凤和片区共为 32 名困境儿童及边缘困难家庭链接助学金 6400 元；链接节日慰问物资折合价值 2 万余元；为 13 名残疾儿童链接 156 课时的专业康复训练课程。

③社区服务方面，凤和片区能够延续上周期的服务成果，整合志愿资源，持续向拆迁长者提供社会适应服务，将防诈、居家安全等内容扩充到具体的服务中。

（3）鸦湖片区，该片区范围包括：鸦湖村、东华村、人和村、人和居委、穗和居委、秀水村、方石村、大巷村、鹤亭村、岗尾村

①社工能够摸清困难群众和特殊群体底数，分类型地开展建档工作，共为 178 户 278 人建档，建档率达 100%，其中鸦湖村社工点应建档 13 户，实际建档 13 份，共 13 户 28 名困难群众和特殊群体；东华村社工点应建档 27 户，实际建档 27 份，共 27 户 43 名困难群众和特殊群体；人和村社工点应建档 20 户，实际建档 20 份，共 20 户 30 名困难群众和特殊群体；人和居委社工点应建档 10 户，实际建档 10 份，共 10 户 20 名困难群众和特殊群体；穗和居委社工点应建档 8 户，实际建档 8 份，共 8 户 13 名困难群众和特殊群体；秀水村社工点应建档 11 户，实际建档 11 份，共 11 户 16 名困难群众和特殊群体；方石村社工点应建档 20 户，实际建档 20 份，共 20 户 30 名困难群众和特殊群体；大巷村社工点应建档 18 户，实际建档 18 份，共 18 户 23 名困难群众和特殊群体；鹤亭村社工点应建档 28 户，实际建档 28 份，共 28 户 44 名困难群众和特殊群体；岗尾村社工点应建档 23 户，实际建档 23 份，共 23 户 27 名困难群众和特殊群体。社工能及时关注困难群众和特殊群体需求并及

时跟进服务，值得肯定。

②片区积极整合了社区公益慈善资源，针对不同困难群众和特殊群体的服务需求，开展了分类援助服务。在三个月服务时间内，片区整合的资源总额达到 33 万余元，体现了社工高效的资源整合能力。

③片区重点关注困境儿童的成长、康复、经济支持和社区融入需求，实施了“融乐关爱”计划，并成功培育了 2 支困境儿童志愿者服务队，同时提升困境儿童个案的转化率，实现了困境儿童服务的全面覆盖。同时，片区针对人和社区和穗和社区的垃圾分类问题，开展了社区环境整治计划，并举办了宣传活动。

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）蚌湖片区，该片区范围包括：黄榜岭村、新联村、镇湖村、西湖村、建南村、清河村、南方村、蚌湖居委

①建议片区进一步优化 17 类困难群众和特殊群体相关跟进工作。一方面，结合“双百工程”的要求和站点的实际情况优化《探访管理规定》，在人群的具体分类标准、较为详细的跟进流程等方面予以规范；另一方面，加强对困难群众和特殊群体需求的评估，

进一步发挥社工的专业作用。

②建议片区进一步完善需求调研工作。社工站已在社区服务多年，对社区具有一定的了解，对于当下的需求调研，建议可以适当聚焦社区问题，探索社区问题的关键性成因，为后续策划更适切的服务计划奠定基础。

③建议片区加强完善服务计划。社工在干预“交通安全”和“溺水安全”2个社区问题的计划中，主要通过社区宣传教育和组建志愿者队伍的方式进行倡导，对问题解决带来的效果较为有限；建议社工对该问题产生的原因能够进行深度探究，以问题解决或缓解为导向考虑服务设计，结合可行性和资源情况等考量介入策略。

（2）凤和片区，该片区范围包括：矮岗村、凤和村、高增村、明星村、汉塘村、横沥村、民强村、太成村、西成村、新兴村

①片区的需求调研结论与上周期相比无深化的趋势，对新阶段服务开展的指导作用有待加强。建议社工针对上一服务周期开展工作时遇到的痛点、难点问题开展服务需求调查，改进服务策略。

②片区需关注服务内容及服务工时的执行情况，及时提升服务质量。新周期的服务协议要求小组不少于8小时/节，个案辅导不少于7小时/节，社区活动平均为30小时/次，探访不少于3小时/户，电访不少于1小时/户，以上工时指标设定背后的逻辑是购买方对服务设计、执行质量的深切关注，也是对社工专业服务规范的

约束。凤和村长者居家安全支持小组、残疾人照顾者支持小组、“睦邻安居”拆迁长者适应融合活动等服务设计的深度不足、核心有效信息传递有限，专业成效难以明确，在工时投入和成效两方面均有提升空间；困难群众和特殊群体的跟进服务落地质量有待提高，部分探访及电访记录显示服务有待深入，建议根据工时要求不断做深做实困难群众和特殊群体的兜底民生保障工作。

③建议社工站层面加强专业服务质量把控，结合协议要求调整各类服务规范。目前部分个案辅导程序符合要求，但需求或状态评估、目标设定、干预过程有待加强，部分个案服务深度不足，部分与常规的兜底跟进策略无明显区别(档案编号 0*1—R**G—CE—E*—FH—2024092、0*2—R**G—CE—F*—FH—2024092*)，建议社工明确个案纳入标准及服务质量监督。另外，部分困难群众和特殊群体的探访频次不符合评估指标要求(档案编号 20**44011**0320**02)。

(3) 鸦湖片区，该片区范围包括：鸦湖村、东华村、人和村、人和居委、穗和居委、秀水村、方石村、大巷村、鹤亭村、岗尾村

①建议服务团队进一步完善“三图”的绘制，提升该工具在服务中的功能。《社区资产地图》利用可视化的形式从“人、文、地、景、产”五个方面呈现社区资产的状态、结构以及彼此间的关系，在确认社区资产情况分布后，进一步筛选和甄别社区资产，在服务

设计和服务实施过程中以更好地实现其价值。同时，社工在制定计划时要考虑如何运用这些资产解决社区问题。在《社区问题地图》的绘制过程中，建议更深入地进行调研和分析，地图中标识和跟踪社区中存在的问题、挑战或需求，明确社区问题清单，确定本年度要解决的问题，服务中回应社区问题的解决，以更好地体现服务成效。

②建议片区逐步完善“一人一案”，体现服务内容的个性化。虽然目前片区对困难群众和特殊群体的分级建档标准有一定的指引，但服务计划的个性化有待提升。建议社工针对服务对象具体情况、具体困难提出更具体的计划。在服务记录中，社工应关注服务计划、服务内容的针对性和聚焦程度，从“身、心、社”等多角度精确记录服务对象的现状和变化，动态评估需求，更有方向性地指导后续服务。

③建议片区进一步明确回访机制，包括常规服务、突发情况服务、意见和建议回访、服务终止回访等方面，明确回访的时间、频次和形式。同时，增加对退出服务的人员的回访机制，确保服务的连续性和有效性。

④目前社工通过问卷调研、访谈、现有资料分析等方式开展需求调研，形式较为丰富，但调研内容深度有待进一步加强。服务需求调研报告缺乏细致具体的数据分析和因果分析，建议社工后续加

强需求调研，深度挖掘更精准的需求。

（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（平安护航——安全教育志愿队伍），并且在镇人民政府完成登记备案工作，组织有方案和推进计划，培育阶段有检视和监测；同时，社工站推动辖区 28 个村（居）设立社区慈善基金。

（2）社工站常态使用志愿者管理系统、发布志愿活动，持续落实活跃队伍维系工作，整理了活动发布清单；结合系统数据和纸质材料审查，社工站新登记注册志愿者 51 人、新培育志愿者骨干 10 名，新培育志愿者队伍 1 支，持续维系活跃志愿者队伍 10 支，总计发布队伍活动 29 场次。

（3）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 96.8%，，大部分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 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）建议社区慈善基金的材料中补充成立协议备案、管委会和监委会的人员架构信息，动态补充本年度所召开管委会的会议纪要，关注社区慈善基金资金信息的及时公开，在材料归档中增加信息公开告示栏的照片佐证；在社区社会组织材料的身份证备案上注明用途。

（2）志愿者骨干的培育档案未实现独立建档，骨干评定的准则要求较低，评选的材料呈现较薄弱；同时，骨干培育较未能体现志愿者骨干培育的个体化，一是建议建立志愿者骨干反馈机制，增加骨干本人的服务感想和总结，推动志愿者骨干培育追踪工作进一步完善；二是建议社工站完善志愿者骨干培育发展的情况，做好志愿调查、需求匹配和骨干评定确认，关注志愿者骨干培育发展的完整性和可延续性。

（3）在服务满意度调查时所收集的意见中，个别提到社工探访前需征求服务对象的同意确认，建议社工关注该情况，及时做好意见征询工作。

（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）社工站在本评估周期内完成探访 807 户次，电访 604 户次，基于“五社联动”服务机制动员社区资源折合价值 362968.26 元，29 个社区慈善基金共募集资金 58689.1 元。总计培育社区社会组织 10 个，开展活动 45 次。同时社工站基于上一期评估反馈，完善了对物资资金折算方式的相关规定，进一步规范了慈善信息管理的相关工作。

（2）社工站制定了 2024—2025 年度服务计划，并针对服务计划的目标制定了较为详细的甘特图，其中甘特图的服务板块制定较为细致，能够协助社工站通过甘特图的方式监控项目的进度实施情况。基于社区需要将计划细化为针对性的服务，例如困难群众和特殊群体的问候关怀服务、微心愿服务、政策宣传服务、助老服务、拆迁安置适应服务、残疾人支持服务、困境儿童服务、交通安全、环境整治、防溺水服务等等，服务细化以应对不同的社区需求。

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）服务的成果及深入程度取决于对社区需求的把握精准度，而社区需求的精准度则依赖于需求调研过程的专业性与严谨性，社工站虽然制定了服务需求评估调研计划书，并在需求调研过程当中采用了多样化的调研方法（问卷、访谈、文献、实地观察等），落实了标准化的需求调研行动，但对调研方法应用的专业度上仍有待进一步学习和改善，例如调研方法应用的顺序存在明显的主体分离现象以及问卷设计的有效性不足等。问卷设计专业度和对收集到的信息分析对服务策略的决定起到重要的引导作用，社工需要加强关注，例如关于社区拆迁老人方面的调研，询问拆迁老人存在的适应性问题、产生的原因以及最需要解决的问题，填写问卷的是涉及不同年龄层的 424 位社区居民，而非最核心的适应性群体，调研所得结论的真实性及有效性存在偏离的风险；同理，社区困境儿童的调研同样存在上述情况。

（2）在需求调研中，关于防溺水方向的调研，针对于溺水事件发生的成因，调研询问了社区 424 位社区居民的反馈，但溺水事件发生是客观事实现象，探寻客观事实数据应该从过往二手资料及事实数据分析角度出发，而非 424 位社区居民的个人感受性反馈以确定“安全意识”是最重要的需求，调研信息来源的准确性将会极

大影响调研结论的有效性。

（3）基于现有的需求调研信息收集、成因分析及需求调研结论，目前社工站在需求调研层面的感受性需求占比较高，例如访谈中收集的反馈认为长者是社区内交通安全意识最为缺乏的群体，同时也是最需要教育的群体，因为该群体较多负责孙辈的上下学接送，但实际上是否如此？成因有哪些？建议社工站对居民的感受性需求应该要进一步进行准确性验证，从不同的层面进行，例如表达性、规范性、对比性等角度持续地验证需求的有效性，例如通过进一步的观察，确定长者是否存在无视交通规则的现象等，多方验证才能确保基于需求所制定的服务策略深入社区、并且从根本上解决问题，进而避免服务仅惯性地回应表层需求。

（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）社工服务态度热情，对镇工作配合度高，积极配合完成任务。

（2）在“五社联动”社区治理模式实践方面有积极的影响，业务作用发挥较明显。

（3）在社区兜底服务工作方面，进行分级管理，定期以探访、

电访等服务方式关注，全覆盖建档后能够动态化管理、及时更新服务档案，社工服务做到位。

2.需要关注的地方

加强社工服务成效及典型案例的提炼，提高宣传的力度。

（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）人员协同方面，项目团队制定了相关合作和转介机制，与事务性岗位社工、服务性岗位社工保持密切的沟通，共同商议制定了项目的年度计划，并在服务推进过程中建立了紧密的合作关系，联动覆盖 28 个社工点，尤其是在个案转介及跟进方面，初步建立了个案管理服务流程，明确“双工”在个案管理中的角色和功能发挥，强化联动效果。

（2）安全管理方面，项目团队制定了较为健全的安全管理制度，包括消防安全管理制度、卫生防疫工作制度、场地安全管理办法、“三防”应急预案、突发事件应急方案等，明确了管理责任人，定期落实安全检查和记录；组织社工对市民公共安全应急指南、安全管理、消防安全、三防等知识进行学习，对安全生产条例进行考

核，利于提高社工安全管理的意识。

2.需要关注的地方

(1) 项目在社工专业能力提升体系建设规划方面，目前仍限于零散的督导计划表及社工个人成长计划，建议项目团队整合运用督导、培训、共学交流等方法，明确团队专业人才的培养目标，制定系统的社工专业能力提升体系建设规划，并强化对实施过程的监控，定期对执行效果进行分析和总结。

(2) 项目在成果宣传方面仍需加大力度。建议项目团队制定宣传计划，有计划有步骤推进服务宣传，重视对外的经验推广，进一步拓展更多国家、省、市级有影响力的电视、网站、刊物等宣传平台，积极推广项目的经验，以提高服务知晓度；同时加强对服务的总结和提炼，提高案例文章的质量，力求在实务研究方面取得突破，推广具有“人和”特色的本土社会工作经验。

(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

社工站项目能通过多种形式开展服务，服务对象满意度和服务指标完成情况较好，社工站链接资源能力较强。

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，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，按要求落实探访及日常跟进服务，提高服务质量水平。

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。本次人和镇社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对人和镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，人和镇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、人和镇人民政府、人和镇社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，人和镇社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区人和镇社工服务站在白云区民政局、人和镇人民政府的



大力支持下，在广州市同心社会工作服务中心的努力下，已成功运营 11 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 11 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，未来人和镇社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站加强资料文书归档工作的执行，厘清、理顺资料整理逻辑，关注文书材料的信息匹配和归档内容的清晰齐全，切实做好材料备案工作，促使各类文书资料建立有效，确保项目资料可追可溯、完备精确。

2. 建议社工站建立站内困难群众和特殊群体的服务跟踪回访机制，扎实做好并落实跟踪回访工作，在服务过程中依据各类情况统一作适用性说明和应对，推动困难群众和特殊群体的全流程工作优化，持续发挥社工的专业作用。

3. 建议社工站基于调研形式和方法丰富多样的前提下，深化年度需求调研工作，在需求结论推导过程中深度剖析和探索问题的关键成因，深度挖掘、多维甄别和交叉验证需求的精确度和有效性，为服务计划和服务策略的制定夯实根基。

附件：1.广州市人和镇“双百工程”社工站购买服务项目指标
完成情况统计表

2.广州市人和镇“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1月6日

