

2025 年度白云区鹤龙街社工服务站 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：广州市白云区鹤龙街道办事处

项目承办方：广州市风向标社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 2 月 17 日



2025 年度白云区鹤龙街社工服务站 末期评估报告

鹤龙街社工服务站（简称鹤龙街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对鹤龙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 名工作人员对鹤龙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。鹤龙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

2025 年 2 月 17 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鹤龙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，对鹤龙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提高项目运营质量和优化服务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

鹤龙街社工站结合《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

评估小组对鹤龙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，对鹤龙街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据鹤龙街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成鹤龙街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及鹤龙街社工站，并由鹤龙街社工站转发给鹤龙街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、鹤龙街道办事处、鹤龙街社工站以及督导中心的反馈意见，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鹤龙街道办事处和鹤龙街社工站。

（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

鹤龙街社工站位于白云区鹤龙街一路208号YH城商业主楼一楼东区A163号（鹤龙街党群综合服务中心），辖内共有11个社区，划分为3个服务片区。于2016年2月开始，由广州市风向标社会工作服务中心负责运营。

截至2025年1月31日，社工站配备社工17名，其中持证社工14名（中级社工师资格5名，助理社工师资格9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2024年3月1日至2025年2月28日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问2344个，入户探访1619个，分别完成协议指标量的142.41%、119.93%；专业个案接案89个，服务532节，结案77个，分别完成协议指标量的98.89%、98.42%和122.22%；完成小组33个，198节，分别完成协议指标量的110%和110%，服务1841人次；完成大型社区活动16次，服务3688人次，分别完成协议指标量的160%、368.8%；完成中小型社区活动44次，完成协议指标量的110%，服务1889人次；新登记志愿者84名，培育志愿者骨干20名，发展志愿者队伍2支，分别完成协议指标量

的 168%、100%和 100%。（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，鹤龙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。

（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，经查看社工档案和核实人员情况，社工目前配备总人数 17 人，其中持证社工 14 人（中级社工师 5 人，助理社工师 9 人），持证社工占比 70%。社工到岗情况：社工应到总人数 220 人次，实到 225 人次；持证社工应到 115 人次，实到 195 人次；非持证社工实到 30 人次。从业两年以上社工 14 人，占社工总数 70%。社工站已建立人事管理制度，社工已签订劳动合同。继续教育方面，社工培训要求时数 1320 小时，实际完成时数 1548 小时，达标率 117.27%。

（2）在专业规范性管理方面，社工站制定了完善的专业规范性管理流程，为社工开展专业服务提供了明确指引。通过抽查个案、小组及社区活动文书，能够清晰反映出相应流程得到了有效落实。

同时，社工站组织社工进行了服务对象合法权益保障考核，强化了社工对服务对象权益保护的重视和执行能力。针对上期评估在项目管理中提出的建议，社工站积极整改。此前指出的个别孤寡独居老人上门探访不足问题，已取得显著改进。在下半年的5个月中，均按时进行上门探访，改进效果良好。

（3）宣传渠道多样性方面，社工站能利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台与阵地，以多种形式、通过多种渠道，广泛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）服务规范性管理方面，对抽查的个案、小组以及社区活动文书进行审查后发现，大部分社工未对副站长和督导提出的意见予以回应，部分虽有简单回应，但未签名确认。这一情况不利于服务规范性的持续优化与问题的有效解决，建议社工站完善。

（2）在社工管理工作中，目前存在未能按照既定周期对社工进行专业伦理价值规范评核的情况，下半年没有进行有关评核，建议社工站确保专业伦理价值规范评核工作常态化开展。

（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：鹤南社区、鹤边社区、鹤北社区、员村社区

①各类指标完成度达标。在建档工作方面，共完成 91 户 100 人的建档工作，建档率达到 100%，并且困难群众和特殊群体名单和信息保持持续更新，更新痕迹清晰可查。分级评估工作落实情况良好，最近一次分级评估于 2025 年 1 月顺利开展，评估过程中收集的材料较为充足。个案服务、小组活动、社区服务、民生政策宣传、探访以及电访等服务指标完成率均达到 100%。

②兜底人群服务较为扎实。在本周期内，社工站积极联动居委会、社会企业、慈善会、医疗单位等多方力量，围绕微心愿项目（涵盖康复训练、上门护理、家居环境改善等具体内容）以及节日慰问等主题开展服务活动。其中，近三分之二比例的残疾困境儿童能够享受到由社工站成功链接的医疗康复训练资源，并且社工站能够较为精准地回应服务对象的个性化诉求，切实满足了兜底人群的实际需求。

③在社区服务方面，通过长者互助社区项目孵化的“爱心帮”

便民服务志愿队伍和“心灵有约”志愿队伍，关注到困境老人在情感慰藉和居家生活中面临的难点问题，并聚焦于情感关怀、家政协助等需求，合理规划服务内容。社工在引导志愿者队伍明确服务重点上发挥了重要的督导作用。全年共为 11 位长者成功搭建结对帮扶关系，采取“社工+志愿者+慈善服务上门”的服务模式，服务人次超过 120 次。“爱心包服务”刚开始实施，目前覆盖 4 名孤寡、独居、空巢且行动不便的长者，所提供的买菜、买药、居家整理等服务扎实有效，成效显著。

（2）二片区，该片区范围包括：尹边社区、彭西社区、彭上社区

①社工对 17 类困难群众和特殊群体的底数清晰，能够根据社工站制定的跟进标准将该群体划分为四个等级地开展日常跟进，能够做到“一户一档”“一人一案”，其中彭上社区应建档 74 份，实际建档 74 份；彭西社区应建档 51 份，实际建档 51 份；伊边社区应建档 21 份，实际建档 21 份。在资料收集中，通过了解生活保障、身体健康、社会支持等方面的情况了解该群体的需求，做好需求分析和定级跟进工作。同时，通过征集和满足微心愿、调动企业和慈善组织资源等服务兜底困境群体，缓解他们面临的困难。

②社工具有良好的服务视角，在开展困境群众和特殊群体身心健康服务中，能够有意识关注到“个人”“家庭”“社区”等三个

维度的情况，通过提升个人对身心健康知识的认识、舒缓家庭照顾者的压力、调动社区多方资源为该群体提供适切服务等，推动问题得到较好缓解。

③社工尝试探索和使用园艺治疗，为社区兜底困境群体的身心健康问题提供服务，让他们在实际参与的过程中了解身心健康情况，为个人情绪的处理提供机会，使得服务能够更好地落地。

④社工关注社区慈善资源作用的发挥，从慈善资源的挖掘、到联动、再到推动共同参与到社区服务中来，为社区慈善平台的搭建奠定基础，营造社区的慈善服务氛围。

（3）三片区，该片区范围包括：黄边社区、乐得社区、时代玫瑰园社区、金碧雅苑社区

①困难群众和特殊群体的建档率达到 100%，其中黄边社区应建档 45 人，已建档 45 份；乐得社区应建档 27 人，已建档 27 份；时代社区应建档 19 人，已建档 19 份；金碧社区应建档 15 人，已建档 15 份。社工能按照困难群众和特殊群体跟进指引开展日常服务，并且及时更新服务记录。

②服务开展实效性较强。一是社工通过“善护·共筑安全网”未成年人保护项目，联动辖区内外多个社会组织和企事业单位，开展了形式多样的活动，如公益夏令营、多元智能兴趣活动以及志愿服务等，这些活动深受服务对象的欢迎。以黄边社区为例，未

成年人安全教育主题贴合实际，涵盖应急安全、消防安全、防溺水等日常安全教育内容；社工鉴于社区开始拆迁改建的处境，组织服务对象开展了安全巡查、标识安全隐患点等行动。二是社工组建培育了一支 17 人的未成年人保护志愿服务队，开展了未成年人保护的宣传教育服务。三是社工通过个案，为居民提供再就业援助，帮助他们解决就业难题；针对精神康复者家庭，介入亲子沟通教育困境；积极链接专业康复资源，为有需要的服务对象提供政策咨询及康复训练服务，并撰写了案例探索困境儿童社区康复新路径。

③社工积极动员社区各主体持续为困难群众和特殊群体提供帮扶，项目周期内共筹集慈善物资和资金折合价值 202114.12 元。项目期间服务获得“触电新闻”“广东社区”等各级媒体报道，也获得服务对象赠送的锦旗，有较好的服务美誉度。

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：鹤南社区、鹤边社区、鹤北社区、员村社区

①建议进一步加强志愿队伍培育工作，加快培育工作进度。在下半年服务周期内，虽新增了识别兜底及困境服务对象情绪问题、

如何进行情绪支持等培训内容，但培训深度有待挖掘。建议补充相关知识体系，加深以提高培育质量。另外，可以增设针对新增服务内容（如代买、陪伴就医等）的专项技能培训，减少服务风险。

②建议进一步深化长者互助社区服务内容，凝练具有辨识度的服务品牌，当前“爱心包”服务存在覆盖面较窄的问题。建议丰富“爱心包”的服务内容，在充实服务内容的基础上，及时提炼并打造具有代表性的服务品牌。

（2）二片区，该片区范围包括：尹边社区、彭西社区、彭上社区

①建议梳理片区服务计划，进一步清晰地呈现。如其中的“园艺焕心”计划和“焕爱融合”计划的具体服务内容存在较大程度的重叠，可在寻找到特定人群具体问题的基础上，结合社区资源情况订立服务策略，再进一步确定具体的服务内容，使项目实施的整体过程更加清晰。

②建议进一步强化服务成效的彰显。社工针对兜底困境人群实施建档工作、开展常态化探访、提供资源支持与协助、组织开展身心健康服务，并充分整合调动社区慈善资源，拓展社区服务领域。服务内容不仅能够高度契合社工站服务清单的各项要求，而且密切关注兜底困境群体的实际状况。另一方面，从最终服务成效的展示层面审视，仍存在提升空间。例如当前打造“健康空间”和“慈善

空间”的规划思路、工作中的服务内容以及所达成的实际成效，均需要以更为详实、扎实的方式予以呈现。

（3）三片区，该片区范围包括：黄边社区、乐得社区、时代玫瑰园社区、金碧雅苑社区

①建议充分利用日常开展服务的契机，持续进行动态化的需求识别与服务响应，例如在个案跟进过程中所发现的共性问题，可融入后续的服务规划中予以回应。多元智能参与平台、未成年人排查预警工作机制的建设和实践有待加强，尤其是识别、监测、介入、联动等事项的指引可进一步完善并落实。

②案例撰写水平仍有提升空间，可以在服务经验提炼、专业方法运用效能、服务介入角色功能、服务特色亮点等方面持续发力。

（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）社工站积极开展培育工作，截至 2025 年 1 月 31 日，社工站新培育了“广州市白云区鹤龙街乐得社区未成年人安全教育志愿服务队伍”和“广州市白云区鹤龙街鹤南社区慈善超市志愿队伍”

2 个社区社会组织，并已在街道备案登记；推动成立社区慈善基金 11 个，街道级慈善基金 1 个，设立社区基金的工作实现全覆盖完成，新培养登记志愿者 83 位，发展志愿者骨干 20 名，新培育志愿者队伍 2 支，活跃志愿者队伍 11 支。

（2）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，受访服务对象总体满意度为 93.2%，服务对象普遍对社工的服务态度及内容表示满意，认为社工在服务过程中展现出友善与耐心的态度，并能够定期给予电访、关怀及慰问服务。

（3）志愿者服务队伍培育记录详实，归档材料包括服务指引、管理流程、团队概况、管理机制及服务记录等，志愿者骨干培育计划较完整，设置有培育计划、服务追踪、培育总结、面试明细及考核评定表等材料。

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）建议进一步完善档案归档及细节管理工作，在志愿者服务队伍方面，建议设置队伍服务队伍一览表，将成立时间、定位及队伍概况等内容用表格的形式呈现，同时统一封面内容，有材料封

面名称为“队伍名称+服务情况”；另外，有档案内容数据截至2023年8月31日，建议定期更新和维护档案信息。

（2）建议进一步完善培育计划与厘清培育档案整理逻辑，可进一步书面成文确定与细化骨干评定培育标准，并补充符合评定要求的佐证材料，以“评定—培育—服务—总结”的培育路径整合档案，同时建议在活动汇总表中增加汇总行以系统呈现志愿者骨干的成长，并完善封面补充服务的社区点与档案编号，另外建议增加志愿者骨干的个人培育总结自述与签字，以便后续进一步完善与细化志愿者骨干的培育计划。

（3）社工站的服务满意度调查方面，有部分服务对象反映希望社工加大对老人与底层人群的关怀力度并增加探访频次，建议社工关注上述服务对象的需求反馈，进一步完善社工日常服务。

（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）“党组织+项目”的方式得到创新拓展。社工站在中期评估后加强了党组织资源的联动，并依托“党组织+项目”的方式积极落地共建服务，联动社区卫生中心党委、广东省工伤康复医院党

委开展的“社区义诊”项目，与各社区党支部合作开展的“展翅飞翔，共童成长”项目和联动广州市慈善会开展的“微心愿”项目等，较好地回应了社区的医疗、健康、生活等困境和需求，初步探索了与辖区党组织联动扶贫助残的公益实践服务。

（2）“善暖聚力”主题明确、推进有力。社工站积极创新“社工+企业”“慈善+艺术”等常态化社区慈善服务，辖内企业、教育等资源与困难群体需求在定期合作的企业、单位等恒常支持下实现了精准对接，自主链接 68 万余元（其中，社区基金募集有 19.86 万元）的慈善服务既撬动发挥了资源主体的优势特长，又保障了家门口的互助帮扶，政府搭台、社会参与、企业单位和居民广泛参与的主题在基层服务中得到了有力推进。

（3）“五社联动”机制较好地促进了社区的多元参与。社工站积极借助广州公益时间、i 志愿等平台挖掘、培育、拓展社区志愿服务，积极培育、促进社区社会组织开展宣传、义卖和服务，积极组建社区慈善基金队伍拓宽基金的筹集渠道，积极搭建社区慈善平台链接社会资源，积极探索“政社协同多元帮扶”的救助服务模式，联动各方主体多元参与。

（4）社工站在优秀案例产出与社会影响力层面实现了稳健增长。社工站积极总结服务中的疑难案例，积极撰写服务资讯，服务在合作方和社区居民中的满意度得到持续提升。“云助福”共助空

间得到了国家民政部、广州市民政局、白云区民政局的高度认可与支持，社工站接连荣获优秀慈善超市、十佳社区慈善基金、优秀慈善单位、优秀慈善社区等多项荣誉，不仅收获了媒体的多次正面报道，还收到了居民赠送的锦旗。

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）党建元素与服务项目的关联融合需要关注。建议社工站明确党和组织的力量在攻坚克难中与社工服务的不同重心，进一步完善项目设计、优化服务安排，着力加快社工站党组织的筹建步伐、加快推动社区基层党组织和党员干部在困境帮扶和社区治理服务中的桥头堡作用。

（2）特色亮点和机制模式的探索仍需加强。建议社工站加大特色亮点的挖掘和经验模式的研究探索，进一步发挥团队和督导对在地资源和专业特长的优势作用，加快具有辨识度的品牌项目开发和亮点服务打造，全面激发成熟案例、成效增长的经验研究和成果推广。

（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) 常态化开展对本街困难群众、特殊群体服务以及开展双
攻联动社区民生活活动服务,促进了我街社区互助融合;

(2) 协助我街打造“云助福·共助空间”成为白云“一区一
品牌”的示范点并获评全国社会救助领域创新实践优秀案例,并完
成多次调研工作,得到各级领导的肯定;

(3) 常态化运营慈善超市,鹤龙街慈善超市被区慈善会评为
“优秀慈善超市”。

2.需要关注的地方

暂无相关意见。

(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) 项目团队在中期评估后完善了社工专业能力提升体系建
设规划,能明确社工成长的需求和目标,制定培训计划、督导计划
和个人成长计划,并配备了多名内部督导,为社工的日常服务和工
作提供指导。同时,项目能及时收集社工的反馈评价,对执行情况

进行总结反思，有利于专业能力提升体系建设进一步优化。

（2）社工站重视双工双岗联动服务，制定了《双工双岗联动机制》，在服务信息更新及互通、政策咨询、服务规划、入户探访、服务开展等方面保持密切沟通与合作，促进服务的有效衔接，有效提升了服务效率与质量，赢得了社区的高度认可。

（3）中期评估后，项目团队能够积极动员和组织项目社工对项目的特色服务和典型案例进行成效提炼和经验总结，尤其重视梳理针对困难群众和特殊群体服务的特色做法，最终形成了多篇案例，汇编成服务案例集，积极提高社工撰写案例文章的能力。

2.需要关注的地方

（1）目前项目社工的专业成长仍主要依托于“双百大讲堂”、行业协会、双百督导等外部资源，建议项目团队充分利用内部督导的专业优势，搭建内部经验分享和学习的平台，优化内部共学机制及网络，以丰富社工的专业成长路径，进一步完善专业能力提升体系。

（2）项目团队在实务研究方面仍未有产出，建议团队在现有服务案例集的基础上，进一步加强社工实务研究的指导工作，提高社工撰写案例文章的质量，拓宽投稿渠道，积极向各类的国家级期刊杂志投稿，力争在实务研究方面有突破，为社会工作领域贡献实践经验。

（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

（1）社工站项目链接资源主体多元丰富，资源链接有较好成效，达到 68 万余元。

（2）社工站美誉度较好，优秀案例产出较高。

2.需要关注的地方

（1）社工站档案归档及细节管理工作有待进一步完善。

（2）社工站需要加强志愿队伍培育工作，培育质量有待提高。

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。本次鹤龙街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，鹤龙街社工站本次末期评估的等级为：优秀。

五、结语

白云区鹤龙街社工服务站在白云区民政局、鹤龙街道办事处的大力支持下，在广州市风向标社会工作服务中心的努力下，已成功运营 8 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 8 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，未来鹤龙街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站加速党组织筹建与服务深度融合的实践策略，将党建元素深度融入服务项目设计，通过“党建+服务项目”等形式，提升服务政治站位与人文关怀，增强服务的社会影响力。

2.建议社工站完善志愿者队伍培育与管理体系，搭建内部经验分享和学习平台，营造社工间“互学、共学”的学习氛围，提升专项技能与案例撰写能力，实施专业伦理价值规范评核，构建高素质、专业化志愿者队伍。

3.建议社工站进一步明确服务定位，积极拓展与利用团队优势与社区资源，在日常活动中动态识别和探索服务需求，创新服务模式。

式，优化服务流程，深化服务内容，完善工作机制，提升鹤龙街社工服务服务成效。

- 附件：1.广州市鹤龙街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市鹤龙街“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
2025年2月17日