

2025 年度白云区龙归街龙归城社工服务站 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：广州市白云区龙归街道办事处

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：2025 年 2 月 26 日

2025 年度白云区龙归街龙归城 社工服务站中期评估报告

龙归街龙归城社工服务站（简称龙归城社工站）中期报告，是专业评估人员通过对龙归城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 名工作人员对龙归城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。龙归城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

2025 年 2 月 26 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龙归城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，对龙归城社工站的项目管理、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

龙归城社工站结合《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

评估小组对龙归城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，对龙归城社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据龙归城社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成龙归城社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及龙归城社工站，并由龙归城社工站转发给龙归街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、龙归街道办事处、龙归城社工站以及督导

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龙归街道办事处和龙归城社工站。

（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

龙归城社工站位于白云区龙归街锦州花苑锦州四街 2 号党群

服务中心，辖内共有 3 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2022 年 9 月开始，由广州市心悦社区发展中心负责运营。

截至 2025 年 2 月 14 日，社工站配备社工 18 名，其中持证社工 18 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 14 名），非持证社工 0 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 8 月 1 日至 2024 年 8 月 31 日），社工站配备社工 20 名，其中持证社工 20 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 16 名），非持证社工 0 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 8 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2791 个，入户探访 1664 个，分别完成协议指标量的 93.03%、65.1%；专业个案接案 55 个，服务 305 节，结案 31 个，分别完成协议指标量的 61.11%、56.48%和 34.44%；完成小组 19 个，107 节，服务 1020 人次，分别完成协议指标量的 63.33%、59.44%和 94.44%；完成大型社区活动 16 次，服务 5093 人次，分别完成协议指标量的 133.33%和 424.42%；完成中小型社区活动 68 次，服务 2113 人次，分别完成协议指标量的 113.33%和 117.39%；新登记志愿者 68 名，培育志愿者骨干 12 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 136%、60%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，龙归城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。建议社工站在下半年加强对个案工作的进度监测，提升服务效能。

(三) 项目管理

1.值得肯定的地方

(1) 社工站能够按照合同要求配备符合资质的社工团队。社工站按照合同要求每月平均配备约 20 名人员，持有助理及以上社会工作职业水平证书的共有 18 人，其中持有助理社工师的 14 人，中级社工师 4 人，持证率为 100%。在 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 2 月 8 日期间，社工站项目负责人为聂远芳，自 2025 年 2 月 10 日起，项目负责人变更为谭桂英，两位社工站负责人专业从业年限均超过 6 年，持有社会工作者职业水平证书，符合评估要求。社工团队中，从业 2 年以上人员共 11 人，占协议要求配备社工（20 人）的 55%，符合评估要求。

(2) 社工站人员到岗情况符合《广州市社工站管理办法》的有关规定，截至 2025 年 2 月 14 日，社工站社工总人数应到 110 人，实到 110 人，持证社工实到人数应大于 55 人，已实到 110 人。未出现保洁、保安占用社工站名额的情况。社工站在评估周期内共有 3 名人员离职，持续在岗人数 18 人，稳岗率为 90%，对比上一期

评估有所提升。

（3）社工站重视社工的专业成长，制定督导与培训计划，各项目标均已达成。在本评估周期内，社工站应培训时数为 660 小时，社工全体参加双百大讲堂共 5 期，累计学习 263 小时，参加其他培训累计 862.5 小时，本周期内社工站总计完成培训时数为 1125.5 小时，完成率为 170.5%。在督导方面，双百督导每月定期前往项目现场开展督导工作，每次督导时长为 2 天，累计共开展个督 9 次，17 小时，团督累计 92 小时。除此之外，为进一步强化内部专业支持力量，社工站配备了 2 名具备专业督导资质的内部督导人员，并严格依照行业规范，在广州市社会工作协会完成了督导登记备案。内部督导制定了详尽且针对性强的督导计划。在本周期内，累计开展内部个别督导 77 小时，团体督导 116 小时。

（4）社工站能够制定并落实相应的服务管理制度，社工站整体运营管理情况良好。首先，各项服务与行政管理制度建设较为完备，能指引社工站各项工作的开展。如社工站建立了个案、小组、社区工作服务流程规范指引、服务质量内控机制等，并能上墙公示。如社工站针对服务对象权益保障部分，能够安排并落实对社工人员的培训、考核与公示，表现出对服务对象权益保障工作的重视。针对社工站及站点的宣传，能够通过宣传栏张贴宣传单张、制定社工站季刊、通过机构公众号及街道视频号等多渠道进行服务的宣传，

并在《社会与公益杂志》发表案例一篇，在本周期亦收到服务对象感谢信 30 封和 1 面锦旗，体现出社工站在各项制度规范指引下服务有序开展，并得到服务对象的肯定。

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）在人事管理上需关注细节，提升人员管理规范性。社工站在本周期共有 3 名退休返聘人员，机构与退休返聘人员签署长期《劳务合同》，享有与其他人员同等的工资福利待遇，保障退休返聘人员合法权益，机构可按实际情况考虑为退休返聘人员购买商业意外险，提升退休返聘人员在工作期间的风险保障及机构的用人安全保障。社工站目前在人员管理上每月进行内部互评的考核机制，对人员的基础表现进行考核，建议可结合社工的《个人成长计划》、专业能力为导向，形成更具有指引性与参考性的考核，督促社工专业成长的同时，为机构储备与使用人才奠定基础。

（2）部分服务管理机制不够明确，服务对象意见反馈渠道受限。社工站已经制定个案、小组、社区服务等专业服务的规范流程和指引，服务回访制度，服务整改机制。但存在部分内容不够清晰的情况。例如针对服务回访，在机制上，《专业服务规范性管理制

度》上仅有针对个案服务设置回访，但在《跟踪回访制度》中写明对所有服务进行跟踪回访，在《服务对象权益保障》中关于服务对象知情权部分写明服务对象所接受的服务需设置回访环节。在查看相关文书时发现，只对个案的服务对象设置回访，只有部分小组设置了服务对象意见反馈渠道，所开展的活动中也缺乏服务反馈收集环节。建议团队在内部进行机制上的梳理与完善，并拓宽服务对象意见收集渠道，在服务实施中设置服务反馈渠道，并定期以座谈等多种方式收集服务对象意见，为社工提供更多的服务反馈及服务方向指引，亦能体现出对服务对象权益保障的落实。

（3）需要关注宣传的加强，结合社区的具体情况与人群特点优化宣传策略与方式。在本周期，社工站通过案例发表、社协网站、街道视频号、机构公众号等多种方式进行宣传，但在查看相关材料过程中发现部分问题，例如，部分的报道无法清晰凸显社工站在其的角色与作用，在街道视频号发布的“安和社区”及“冬至活动”的视频宣传，鲜少看到龙归城社工的身影；在《广东社区报》的报道中，社工站工作被提及，起到示范作用，但报道与宣传的主体不是龙归城社工站。在机构公众号上，无法清晰呈现龙归城社工站的宣传内容。建议社工站能够结合社区的具体情况及人群的特点，优化宣传策略与计划，持续强化宣传，使得服务更深入群众，令更多的群众受益。

（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）龙悦片区，该片区范围包括：龙悦社区

①社工站关注兜底人群服务，制定困难群体和特殊群体跟进机制，为 17 类困难群众和特殊群体提供多种服务。龙悦社区社工点已经实现 100%全覆盖建档，应建档 124 户 232 人，实际建档 124 户 232 人。社工对出现特殊情况的服务对象，能积极发挥作用，服务跟进到位。社工积极根据上周期的评估意见改善了三图一表的制作方式，清晰显示社区资源，有效利用社区资源为困难群体和特殊群体提供贴心服务。

②社工站注重培育社会组织力量参与社区建设。建立了一支 10 人的扶老助残志愿者队伍，为困难群体和特殊群体提供情感关怀以及陪伴，培育了一支“健康优雅形体志愿队”，促进社区文化建设，积极达成美好社区建设的目标。

③社工站有效联动各方资源，美誉度较高。社工为困境儿童设计“小树苗计划”，积极联动各方资源，助力 2 名困境儿童实现拥有书桌的梦想，为 10 名困境儿童争取到营养包。片区通过联动资

源筹集到资金 62390.20 元，同时获得 7 封居民感谢信并得到社区认可。片区以五社联动方式有效促进志愿者以及社区社会组织参与社区治理，成功完成龙悦公共空间改造，服务得以深化并推广，促进社区治理项目品牌建设，撰写了《社工助力深陷困境的人》等服务案例，刊登在《社会与公益》杂志。

（2）龙安片区，该片区范围包括：龙安社区

①龙安片区的社工团队目前已为龙安社区 115 户 125 位困难群众和特殊群体建立了兜底服务档案，建档实现 100%覆盖，并能提供动态的跟进服务。同时，片区社工还通过扫楼走访及和政府相关部门、物业等的沟通合作，排查在册和潜在的困难群众，确保兜底建档无缺漏。

②龙安片区的社工团队工作态度认真，工作有热情，有一定的学习、反思及总结意识。同时，社工团队具有一定的服务敏锐性，能针对该片区独居长者占比较高且存在缓解孤独感的需求，通过安心陪伴的模拟家庭计划提供了心理慰藉、情感陪伴等服务。

③在辖区资源较有限的情况下，龙安片区的社工团队能较积极挖掘及链接社区内外资源，目前链接资源折合人民币 6 万余元，为片区内的 17 类困难群众和特殊群体提供了生活救助、物质支持等扶助，切实改善了困特群体的生活状况。

（3）龙穗、永兴片区，该片区范围包括：龙穗社区、永兴村

回迁房

①片区“一人一案”落实到位，17类困难群众和特殊群体建档33户64份（数据已去重）。社工能结合建档对象实际情况，遵照分级分类要求频次进行跟进，并根据服务对象的实际情况进行等级的动态调整；同时向建档对象提供政策宣传与资源链接，对个别有需要的服务对象提供个案等专业服务，切实解决服务对象存在的问题，增强其支持网络。

②根据上一年的评估建议优化了“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》，认真标注了片区内兜底人群分布、社区资源等各方面整体情况，有利于社工更好地掌握服务对象的总体情况以及社区概况。

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）龙悦片区，该片区范围包括：龙悦社区

①建议对需求调研工作进一步优化，规范调研报告的撰写。经过查阅资料发现，虽然社工使用的调研方式多样，如问卷调查、访谈、焦点小组等，但在调研报告中未体现访谈法的运用，调研计划中方法的使用，需要在调研报告中准确呈现，保持二者一致，注意

调研方法多元化的运用。同时需要进一步提升调研报告撰写的专业性，在分析问题后再形成总结、建议，以更好指引片区全年计划的设计。

②建议进一步夯实对困难群众和特殊群体的服务。首先，在建档方面需要按照编号建档，以方便社工查阅档案，及时更新档案。其次要根据一户多人的情况，针对每个困难群众和特殊群体都要进行服务等级评估，根据服务等级进行服务频次跟进，完善每个兜底人群档案的服务进度表以及阶段性服务成效总结，以凸显困难群众和特殊群体的服务成效。

③建议进一步关注服务成效呈现问题。经查阅资料，部分社区文书档案缺失服务对象签到表，同时也没有服务对象反馈表。建议通过观察法、反馈问卷等多种形式，密切关注服务目标的达成情况，以此关注服务成效呈现的问题。同时建议下半年集中展示特色项目小树苗计划的成效，该计划主要针对困境儿童，且社工采用了联动各方资源的五社联动方式进行帮扶，可设计为针对兜底人群的特色服务项目。在期末特色项目小树苗计划以及美好空间共建计划的成效展示上，方式可更加多元化，可通过动员社会组织参与社区治理视频、小册子等方式来展示成效，使成效更加凸显。

（2）龙安片区，该片区范围包括：龙安社区

①建议进一步完善服务的需求评估，一是关注困难群众和特殊

群体内部的差异分析，为后续精准、个性化的服务奠定基础。二是加强多元评估方式的有效结合，并加强对于需求问题的深入分析，从而明确服务待解决的具体问题、目标及可能的服务路径。

②目前片区服务规划较为简略，较大篇幅被放在规划背景（需求分析）上。社工团队可加强服务的项目管理意识，考虑优化目前规划撰写套表，建议从“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”，进一步明确具体活动的内容及名称、活动类型及数量、成效测评指标等，从而能加强该规划对于后期的服务指引作用，也便于中、末期的服务成效评估。同时，根据最新的评估指标体系的征求意见稿，建议社区治理计划可加强与 17 类困难群众和特殊群体的需求问题的回应，如该片区可采用综合+专项的方式开展兜底服务，以及在专项服务中，对于互助网络的类型可进一步地细分。

③建议完善针对 17 类困难群众和特殊群体分级跟进的建档工作。当前，该片区在册兜底服务的总人数相对较少，社工团队应进一步强化建档信息的准确性，明确评估等级的划分标准，确保建档服务信息前后一致。与此同时，在开展服务过程中，需密切关注对 17 类困特群体的服务覆盖程度。尤其在一些具体活动，如小组工作开展时，应更加注重专业方法在其中的运用。

（3）龙穗、永兴片区，该片区范围包括：龙穗社区、永兴村回迁房

①建议进一步强化文书工作的规范性。针对困难群众和特殊群体的建档资料及相关情况，应做到实时更新与修正，确保内容前后连贯一致，避免引发歧义。同时，需加强对文书服务规范性的管理力度，避免资料缺失、社工签名遗漏等情况。

②调研问卷数据、需求结果分析与服务计划之间的逻辑关联尚不够紧密。建议补充质性研究内容，完善需求调研报告，以此助力更精准地把握兜底服务对象及社区的核心需求，梳理清晰服务逻辑，优化服务设计。

③在本服务周期内，社工开展了多项服务活动。从整体来看，服务效果仍有待进一步彰显。建议社工基于当前服务框架，进一步深入思考并梳理服务内容，适当缩小介入范围与内容范畴，精准聚焦问题核心，以便在后续工作中更有效地呈现工作成效。

（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）经对社工站提供的服务名册，随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，目前服务对象满意度调查结果为 93.6%，服务满

意度良好。

（2）社工站对志愿者队伍、社会慈善资源等信息的台账管理能够做到图文结合，内容详实。

（3）社工站能积极回应上期评估意见，比如补充了志愿者骨干培育相关记录，对相关台账新制作了小标签，进一步提高了档案管理效率。

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）建议社工站完善社区慈善基金会的材料整理归档，动态增加管委会会议纪要等内容，做好该部分内容的系统性归档。

（2）建议继续注意部分材料归档细节，如个别物资签收表未签字，小标签的制作注意按不同活动、不同版块分类标注，进一步提升逻辑性。

（3）在志愿者队伍及骨干的培训方面，培训内容聚焦于注意事项、技能方法等方面的指导，在志愿者培训过程中，提及志愿服务中出现的問題，但没有对问题内容做相关记录。建议社工站完善对典型性问题等内容的记录，并归纳总结解决方式方法。

（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）社工站能够从龙归城党建工作需求分析和社区治理服务需求分析出发制定党建服务目标，将“组织建设、共创和美家园、志愿服务培育、资源汇聚、亮点项目优化等内容纳入引领范畴，确保党的工作全覆盖。服务期内开展了3场党建主题学习活动，14场活动，包括“社区倡导、红色观影、慰问重病老党员、社区探访”等，完成了13场党的民生政策宣传活动，为3名党员社工建立了“党员成长记录”，强化了党员管理；组织“龙归学堂唱歌班”开展的“追寻红色足迹，唱着歌儿走天下”的活动，将党建元素与社区文化融合起来，在愉悦身心的同时，营造了辖区浓郁的红色氛围，项目有新意，服务接地气，值得肯定。

（2）社工站能够立足保障房社区实际，紧扣兜底民生服务主线，在完成辖区户籍人口中17类困难群众和特殊群体合计272户436人全覆盖建档的基础上，将服务向非户籍人群做了一定程度的延伸，提高了服务的受益面；通过分级动态跟进，提高服务的精准度；通过2791人次的“红棉守护”热线服务，听民声，解民困；

落实“双工联动”，开展 1664 人次探访服务，助力 18 户特殊困难群众实现微心愿、帮助 2 名群众圆梦书桌、为 10 人争取到营养包、陪伴 10 人就医、协调解决 5 户居民的邻里纠纷等，收获居民赠送的锦旗 1 面，表扬信 30 封，服务落地亲民。

（3）社工站运用“社区线+服务线”服务模式，围绕“五社联动”互助友好“和美家园”建设主题，搭建服务框架。站层面突出“和美家园”公共空间打造、“开心农场”“慈善超市”运营，将困境帮扶与社区治理相融合。其中，“大雪市集”“社区欢乐市集”“共享绿意”等活动，将绿色生活与社区融合起来，选题有新意，有利于品牌提升。点层面通过“小树苗”成长计划、安心陪伴计划和与邻同行计划回应需求，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）建议继续以下党建工作方面工作，一是组织建设尚存短板，组织生活缺乏依托主体，建议创新形式，加快步伐，完善组织覆盖；二是社工站开展组织学习的名称不规范，不建议在未建党组织的情况下，用“主题党日”的专用名称；三是党员管理不严谨，当前社工站的 3 名党员社工组织关系和工作地分离，影响了按《党

章》要求对其开展教育、管理、监督和服务实效，建议关注；四是党建服务项目的部分文书党建元素不明显，14场活动中就有5场活动不涉及党建内容，建议加强；五是对特殊困难群体的聚焦度不高，建议在突出社区治理的前提下，加大关联度。

（2）服务设计方面，项目化的逻辑和服务理念仍然占据了主导地位，特别是在站层面“党建引领，共建共治共享和美家园”和“开心农场”共享菜园两大项目，辐射整个龙归城社工服务，所投入的资源较多，相对于辖内三个社区和永兴片区服务的亮点特色打造方面，略显头重脚轻，建议在站点两级服务体系中做好平衡，先保障夯实兜底民生服务和社区问题解决的基础和主业，将服务品牌打造与特殊困难群体服务、社区治理做贯通，进一步清晰服务逻辑，优化顶层设计。

（3）“五社联动”成效在项目实施和问题解决中的作用发挥仍需加强，建议以“五社联动”的机制作为策略，进一步凸显“五社”培育和联动成效之间的关系。此外，服务文书的分类归档还不够合理清晰，建议关注；在龙归城保障房社区服务中，要兼顾好非户籍人群的服务需求，积极思考针对占比超过80%的困难群众和特殊群体的普惠性服务措施；主动探索保障房社区的社工站服务模式，值得期待。

（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）社工站能精准识别服务对象需求，并提供个性化服务。

（2）社工站能通过组织社区活动和志愿服务，鼓励居民积极参与社区事务，增强社区凝聚力。

（3）社工站点能与多方积极合作，配合开展困境群体相关服务。

（4）社工站能加强服务品牌和工作亮点打造，共享菜园项目运作良好，有较好的美誉度。

2.需要关注的地方

（1）社工站需增强资源链接能力，拓宽链接渠道，引入资源服务片区兜底群众。

（2）社工站需提升志愿者培训的针对性和进阶性。

（3）社工站需加强社工培训，提升社工专业素养和服务能力。

（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）项目重视社工的专业能力提升。项目团队配备了两名内部督导，与双百督导相互协作，每月通过培训、共学、督导等形式，就需求分析、个案面谈及跟进技巧、成效总结等内容提供专业支持，能够及时回应社工的专业成长需要；同时积极推动多名骨干社工发挥专业优势，带领共学活动，合作产出了共学成果《关于不同人群服务需求挖掘指引》，促进内部经验的梳理和交流学习。

（2）项目能够按规范做好信息公开工作。项目团队能够动态更新项目的基本情况介绍、服务数据、服务项目及成效、人员组织架构图、服务制度、活动预告等服务信息，并在村居公开社工站的地址、社工姓名和联系方式，方便社区居民获悉求助的渠道和方式。

（3）项目致力于推进社工研究能力的提升。机构及项目通过多举措鼓励社工重视经验总结和提炼，如举办案例大赛征集服务案例，同步加强对社工案例书写的指导，促成社工产出多篇社工服务案例，其中《深陷人生困境社工助力奔向阳光》一文发表于《社会与公益》杂志 2024 年 9 月刊，在实务研究产出方面实现了突破。

2.需要关注的地方

（1）建议项目团队进一步优化专业能力提升体系的规划与总结工作，进一步优化以督导、培训、共学、互访交流等为核心的多层次专业能力提升体系，并对社工的反馈进行整体分析，提炼有效的经验做法，并及时反思不足，以不断优化培育方案，促进社工的

持续成长。

(2) 建议项目团队进一步强化项目的服务宣传推广工作，加强与相关单位的沟通及合作，积极整合相关的媒体资源，鼓励社工积极撰稿投稿，加强管理和指导，争取在更多有影响力的电视、网站、刊物上对项目服务经验进行宣传推广，提高项目的社会美誉度和知晓度。

(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) 社工站项目人员配备较稳定，稳岗率与上期评估相比有进步。

(2) 社工站开展“开心农场”“慈善市集”等特色项目，通过多渠道宣传服务，美誉度有提升。

2.需要关注的地方

(1) 社工站项目要加强对项目规范管理，如人事管理细节不足、服务反馈机制不健全、部分建档资料更新滞后等情况。

(2) 社工站项目要加强提升社工专业能力，如加强社工个案能力培训，同时社工站要平衡资源分配，继续做好特殊困难群体的服务。

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。本次龙归城社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，龙归城社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区龙归街龙归城社工服务站在白云区民政局、龙归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2年多时间，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。在这段时间里，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，未来龙归城社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步优化服务设计与资源分配，在服务中平衡



项目化逻辑与“双百”模式的政策导向，优先保障兜底民生服务和社区问题解决的基础工作，同时将服务品牌打造与特殊困难群体服务、社区治理相结合，优化顶层设计，清晰服务逻辑，确保服务体系的均衡发展。

2.建议社工站继续优化服务文书的整理及分类归档，通过统一文书分类与归档标准、完善文书内容与格式、注重文书的逻辑性与连贯性、加强服务记录的完整性与及时性等措施，提高文书管理的规范性、清晰性和实用性。

3.建议社工站进一步加强对于需求调研与服务成效呈现的重视。优化需求调研工作，规范调研报告的撰写，确保调研方法的多元化运用。同时，关注服务成效的呈现，强化成效评估与总结，完善成效追踪机制，并通过多元化方式展示项目成效。

附件：1.广州市龙归街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市龙归街“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3月6日

