

2025 年度白云区嘉禾街社工服务站 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：广州市白云区嘉禾街道办事处

项目承办方：广州市白云恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 2 月 19 日



2025 年度白云区嘉禾街社工服务站 中期评估报告

嘉禾街社工服务站（简称嘉禾街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对嘉禾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 名工作人员对嘉禾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。嘉禾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

2025 年 2 月 19 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嘉禾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，对嘉禾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

嘉禾街社工站结合《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

评估小组对嘉禾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，对嘉禾街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据嘉禾街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成嘉禾街社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及嘉禾街社工站，并由嘉禾街社工站转发给嘉禾街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、嘉禾街道办事处、嘉禾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嘉禾街道办事处和嘉禾街社工站。

（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

嘉禾街社工站位于白云区鹤龙二路 63 号（嘉禾街党群服务中心二楼），辖内共有 9 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2012 年 7 月开始，由广州市白云恒福社会工作服务社负责运营。

截至 2025 年 1 月 31 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 4 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 7 月 15 日至 2024 年 8 月 15 日），社工站配备社工 20 名，其中持证社工 15 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 12 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 8 月 16 日至 2025 年 8 月 15 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 800 个，入户探访 1311 个，分别完成协议指标量的 53.33%、69%；专业个案接案 38 个，服务 189 节，结案 33 个，分别完成协议指标量的 54.29%、58.7%和 58.93%；完成小组 16 个，64 节，服务 508 人次，分别完成协议指标量的 59.26%、59.26%和 94.07%；完成社区活动 50 次，服务 4271 人次，分别完成协议指标量的 66.67%和 237.28%；新登记志愿者 58 名，培育志

愿者骨干 13 名,发展志愿者队伍 3 支,分别完成协议指标量的 116%、65%和 150%。(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,嘉禾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

(1) 人员配置和管理方面,社工站项目协议要求配备人数 20 人,截至 2025 年 1 月 31 日,社工站在岗总人数 21 人,其中持证社工 17 人(中级社工师 4 人,助理社工师 13 人),持证社工占协议要求总人数(20 人)的 85%,从业 2 年以上社工 17 人,占协议要求总人数(20 人)的 85%,未持证社工已接受社会工作行业组织管理培训且获得相关证书或具有相关教育经历。评估周期内,社工站总人数应到 110 人次,实到 112 人次,其中持证社工应到 55 人次,实到 93 人次,非持证社工实到 19 人次。持续在岗人数 19 人,稳岗率 95%。社工继续教育时数按进度要求完成 660 小时,实际完成 817 小时,完成率 123.8%。社工站负责人持有中级社工师资格证,具有 10 年以上工作经验。社工站人员配置符合协议和《广州市社工站管理办法》要求,社工持证率和稳岗率高,从业 2 年以上人员比例高。

(2) 社工站建立项目运营管理制度、专业管理规范机制、服务对象权益保障制度和工作指引,设置意见箱、建议本,建立整改机制,定期工作会议和总结,各项工作制度执行落实情况有据可查。

(3) 项目宣传方面,社工站网络地图信息清晰,通过社区走访、入户宣传、利用村居宣传栏,公众号、微信群、活动宣传单页等多形式、多渠道地宣传和推广,获得省、市、区各级媒体报道,取得一定的社会影响力。

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) 在社工继续教育方面,个别社工继续教育时数不足,建议结合个人成长计划加强学习,提升服务能力。

(2) 在专业规范性管理方面,当前个案服务规范存在过于程式化且笼统的问题,缺乏明确的指引性。例如在个案追踪环节现有规范仅罗列了追踪环节的相关知识,却未明确社工在实际操作中的具体要求,不利于社工参照执行。通过抽查个案服务档案,也进一步证实了社工在回访阶段存在的不足。小组、社区活动相关工作指引在实践中同样需要强化督导。比如在小组背景介绍时,除了进行理论阐述外,还应对服务组员的背景展开深入分析,如此才能使服

务设计目标和计划更加明确，进而提升服务成效。此外，活动中整体目标与分目标的设置应具备清晰的逻辑关系并进行全面分析。例如，某活动将整体目标设定为服务某社区 100 多位老年人，但分目标仅设定为鼓励至少 5 名兜底对象参与活动，这与整体目标的设定不一致，缺乏严谨性，难以确保活动整体的有效推进。

（3）在服务对象权益保障制度文本里，出现了“永平街”社工站相关字眼，该项制度建设的规范性和严谨性有待加强。在抽查困难群众和特殊群体档案时，发现存在服务对象家庭关系基本信息记录矛盾的情况，个案服务中家庭图绘制不规范，建议社工站强化对文书档案工作的管理与督导。

（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）望岗片区，该片区范围包括：望南社区、望北社区、西岭社区

①社工能够及时对上一期评估反馈意见作出回应，目前已建立重点兜底人群动态管理机制，采用不同颜色标识，对新增、退出等不同状态的人群加以区分。针对拒绝接受服务，或因移居外地等原

因不适合按原有服务标准继续接受服务的对象，能及时与民政科室沟通汇报，建立退出机制，并完整留存相关执行记录。

②调研数据信息来源更加丰富，且调研方法更加多元。在信息来源方面，不仅涵盖对当事人的访谈及问卷调查，还包含对工作人员的深度访谈。基于此，调研分析也取得了一定进展，能够依据调研方法获得的信息进行逐一分析，数据分析思路较为清晰。

③在日常服务中能不断增进对重点兜底服务对象的认知与了解，服务对象的分层分类管理在“服务等级”分类基础上得以不断深化，增加了对服务对象“主动参与服务能力”的分类维度，按照能力的弱与强，由外到内依次划分为外圈、中圈和内圈。

④片区落实“天使守护”儿童友好社区共建计划，通过围棋比赛、安全教育等方式促进社区融合，为社区儿童提供来自社区的陪伴。同时，片区在服务实施过程中，重点兜底人群的服务较为扎实，能按照计划完成相应的工作任务和内容，建立了半年度服务回访机制，同时留存了相应的执行记录。

（2）新科片区，该片区范围包括：嘉禾社区、科甲社区、新村社区

①针对上一周期整改意见，片区已做出积极回应并开展整改工作，包括进一步完善了“三图一表”，“三图”内容详实，《家庭信息汇总表》信息及时更新；在片区层面，服务重点进一步明确，

服务方案设计与需求调研结论形成一定呼应。同时，片区提出“温情陪伴”服务计划为困难群众和特殊群体提供心理疏导、情绪支持等服务，增加了志愿队伍培育工作，并指导志愿队伍有序开展探访、情感支持等服务。

②各类指标完成进度合理。周期内共建档 109 户 114 人，建档率为 100%。个案、小组、社区服务、民生政策宣传、探访、电访等服务指标完成率达到 50%。

（3）长红片区，该片区范围包括：长湓社区、双和社区、太和社区

①社工对 17 类困难群众和特殊群体底数掌握清晰，全面实现“一户一档”“一人一案”的建档全覆盖。其中，长湓社区应建档 49 份，实际完成建档 49 份；双和社区应建档 21 份，实际建档 21 份；太和社区应建档 26 份，实际建档 26 份。在资料收集过程中，通过深入了解该群体在生活保障、身体健康、社会支持等方面的状况，精准把握其需求，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，缓解他们的困难。

②社工能够根据上期评估意见，对片区和社工点的服务计划进行重新梳理，针对片区内 3 个社区为城中村、社区居民存在融合方面的问题策划了“邻里共融”服务计划，并借助客家文化、邻里见

面会、睦邻空间打造等，大力推动社区内部居民的互动和认识，回应邻里融合议题。

③片区具体活动内容与服务计划具备较强逻辑性。片区围绕“邻里共融”主题开展服务，通过组织各类旨在促进社区居民相互认识、相互帮扶以及营造公共活动空间的活动，有力推动目标达成，服务计划与活动安排之间逻辑关联紧密。

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）望岗片区，该片区范围包括：望南社区、望北社区、西岭社区

①在需求调研环节，调研材料的完整性与数据分析的深度均有待提升。应完整展示调研数据及相关佐证材料，以此增强调研结论的说服力与可信度。例如，望岗片区选定儿童服务的依据材料、社区问题图中关于社区问题的结论，均需数据作为支撑。此外，在调研数据分析方面，建议在现有分析基础上进一步深化。例如，针对同一主体（如儿童），对通过不同调研方式（如问卷调查、访谈）获取的数据进行对比分析；针对不同主体（如家长与儿童）对于同一数据信息（如对儿童服务的看法）展开对比研究，从而切实保障

调研结论的可靠性。

②服务设计仍有进一步优化空间。应紧密围绕“服务需求”设计服务内容与项目，以确保服务需求与服务内容、项目之间具备紧密的关联性与良好的衔接性。例如，社区资源与社区问题图所呈现的问题，与本年度服务计划、本年度计划中社区组织培育部分工作内容以及群体需求之间，缺乏基于专业逻辑的对应关系。

③社工应在日常服务过程中强化专业性反思。建议充分借助个案、小组、活动等专业工具，对恒常服务中自身专业角色与作用的发挥，以及价值观、方法、策略在服务实践中的运用，进行主动且深入的反思与总结，并在日常服务的痕迹材料中体现社工专业能力的成长历程。

④在整合并引入外部资源的过程中，社工可以紧密结合社区自身特色，着力打造具有社区独特性的服务亮点与品牌，避免简单地将引入的服务品牌直接等同于自身社区的特色与亮点。

（2）新科片区，该片区范围包括：嘉禾社区、科甲社区、新村社区

①建议重视需求调研工作，着力提高调研结论的可靠性，进一步精准把握服务对象需求。经核查发现，新村社工点的调研结论与所发放调查问卷条目涵盖的内容存在不一致情况。例如，问卷中并未涉及关于社区参与意愿（是/否）的相关内容，但在调研结论中

却出现了此内容的详细数据以及饼图分析，且数据来源不明，致使结论缺乏可靠性。此外，问卷针对“您使用智能产品的原因”展开调查，而调研结论却将上述数据错误分析为“使用智能手机的主要障碍”，存在明显的逻辑错误。

②建议进一步关注社工队伍的专业素养建设，站、片层面需要进一步加强专业指导与监督。一是提高个案服务能力，针对紧急个案（如涉及家庭暴力等情况），需制定必要的介入程序指引，以确保社工处置方案的适宜性。对于部分兜底对象转为个案的情形，应在服务深度上与日常探访服务加以区分，精准聚焦问题实施干预；二是要从专业的角度设计小组和社区活动，重点关注专业成效的评估。防止小组、社区活动过度娱乐化，避免单纯以服务满意度或参与人次来衡量服务成果；三是关注服务的受益面，提升服务产出的性价比。目前社区、小组服务的受益人次相对有限。例如，片区在缝纫助老行动中投入较多资源，然而受益人数仅6人次，且专业成效尚不明确。

③疑难或特色案例呈现不足，社工可以思考是否与各类服务在执行过程中深度不够紧密相关，后续在服务过程中可尝试加强深度探索，注重对复杂问题的剖析和创新解决方案的制定，以便更好地培育和展示疑难案例与特色案例，以便提升整体工作的质量和影响力。

(3) 长红片区，该片区范围包括：长湓社区、双和社区、太和社区

①建议进一步明确“三图一表”的作用，并完善图表制作。本年度，社工对“三图一表”进行了整理与完善，整体上更加清晰明了，但社区资源图仍存在优化空间。当前，社工在地图上标注的多为职能部门、企事业单位等“硬件设施”，可结合社区现存问题，进一步挖掘并明确其他方面的资源，以便使社区资源能更有效地服务于问题解决。

②建议进一步细化服务计划，紧密结合需求调研结论，精心策划服务项目，明确服务策略。对于如何凭借具体的服务内容推动问题解决，需具备更为清晰、更具实操性的思路。在指导社工开展工作时，应清晰地明确相关服务内容，以推动服务目标的达成。

(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 1 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 9 个，设立社区基金的工作达到全覆盖完成，新培养登记志愿者 58 位，发展志愿者骨干 13 名，新培育志愿者队伍 3 支，活跃志愿者队伍 10 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，目前的满意度调查结果为 96.2%。

（3）针对上期评估的整改情况，新培育的社会组织已完善培育计划及执行情况表，并附上培训记录表、服务记录表等相关文件，整改成效显著。同时，社工已加入社区层面的社区慈善基金管委会、监委会，补充并更新会议纪要，档案材料较为完备。社工站能较好开展档案管理工作，台账清晰，志愿者服务队伍培育及活动记录详实，归档材料包括：队伍档案表、志愿队伍培育计划及执行情况、队伍章程、线上系统活动记录、培训记录表、签到表及活动照片剪影等。

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）建议社工站持续关注并完善社区慈善基金的材料整理工作。在管委会资料档案中补充辖区内社区慈善基金成立的协议备案

文件，并动态更新本年度管委会历次会议纪要，从系统性角度做好该部分工作的整合与归档事宜。

（2）活跃志愿者队伍的档案中，部分材料有培育计划表及执行情况表，建议在现有培育计划表上加上年度总结表，形成志愿服务队伍年度服务的闭环管理。

（3）在志愿者服务队的志愿者及骨干培训方面，已开展的培训内容主要集中于单次具体活动流程、志愿者守则、志愿服务注意事项以及技能方法讲解。建议进一步明确培育方向，依据志愿者服务队的宗旨与志愿者综合能力设置培训内容，并围绕队伍宗旨开展服务活动。

（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）在党建工作方面，党学习小组（由3名党员、1名积极分子组成）开展了6次政治理论与科学文化知识相关学习活动；参与镇街活动、协助社区党组织开展活动共计7场；开展党的政策宣传活动28场；与嘉禾街社区卫生服务中心签署合作服务协议，针

对辖区内精神障碍患者，在嘉禾街社区康复中心开展了 14 场康复服务活动，累计服务 137 人次。

（2）人群服务方面，进一步夯实民生兜底保障工作，对辖区内 400 户共 435 名兜底困难人群实现动态建档，完成 1311 人次入户探访以及 800 人次电话访问，覆盖 9 个社区与 3 个经济联社。服务周期内，开展 38 个个案服务、16 次小组服务以及 50 场社区活动，累计服务居民 10252 人次，各项服务指标均达到或超过中期评估要求。

（3）在社区培育领域，成功孵化 1 支社区社会组织，即嘉禾社区小小艺术家公益艺术志愿服务队，以及 3 支志愿者队伍，分别为流动妈妈志愿服务队、耆老无忧情暖社区志愿服务队、志愿领聚力服务队；新增培育志愿者 58 人，志愿者骨干 13 人。累计开展 33 场次志愿服务活动，300 人次志愿者参与，志愿服务时长总计达 1577.5 小时；开展 11 场社区慈善宣传活动，联动 9 个职能部门、13 个基层单位（包括 9 个社区党支部与居委会、社区卫生服务中心、3 个村联社）、13 个社会组织、6 所学校及 8 家爱心企业，链接的社区资源折合人民币价值 317913.17 元。

（4）针对上一轮专家意见的回应，社工站在服务成效呈现策略上作出了一些调整。例如，将精神康复服务项目纳入党建服务范畴；聚焦“温情陪伴”项目，深度呈现五社联动机制；在社区基金

募集工作中，进一步发挥主体作用，开展了 11 场宣传活动，募集社区基金 35000 余元；完成了对红棉热线工作制度的修订。

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）党建项目的引领作用有待进一步发挥。将精康患者社区康复服务项目作为党建项目成效主要呈现的策略值得商榷。这个项目的服务受众小，实施过程中没有明显的党建元素，建议在“聚善嘉禾”计划中做更深的探索，呈现以社工站为评估主体在党建引领方面的所作所为。

（2）五社联动的机制有待进一步总结。在五社联动的成效方面，尚需加强对机制的探索和总结。

（3）对社工服务专业性的进一步提升，包括专业态度、专业精神、专业技能需在服务过程中全方位的呈现。

（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

嘉禾社工站各项工作指标完成情况良好，服务进度方面整体把控到位。

2.需要关注的地方

建议大力推进社区慈善基金的募捐力度，进一步打造具有嘉禾特色的慈善广场及慈善超市。

（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）项目团队重视社工专业能力提升，指导社工制定个人成长规划，配备多名内部督导和双百督导相互协作，在整体规划、片区服务和发展、服务技巧和知识、实务疑难等方面提供相应督导支持，并定期对社工的个人成长进行目标检视，推动社工的专业能力进一步提升。

（2）项目团队的信息公开工作执行到位，能够按照要求对项目的基本信息、服务流程、服务内容等进行公开，尤其通过社区宣传栏、微信公众号、《社工站半年刊》等线上、线下渠道对资源链接及使用情况等公示，做到公开透明，接受大众的监督，值得肯定。

（3）项目团队的基础宣传工作较为扎实，制作了项目工作简

报、宣传画册、宣传视频等宣传物料，本评估周期内多次获得省级媒体平台的报道，一定程度上提升了项目知晓度。

2.需要关注的地方

（1）建议进一步加强内部共学，多举措激发社工内部共学的自主性，加强内部社工服务经验的深度总结和学习分享；同时，加强对实施过程和结果的监测评价，对社工个人成长规划目标检视、日常内部督导反馈等结果进行综合分析，总结优秀经验，反思不足，以不断促进社工的专业能力提升。

（2）项目团队暂未取得突出研究成果。建议项目团队强化对社工在文字输出方面的督导和专业支持，提升其经验总结和成效提炼的综合能力，拓宽投稿渠道，力争在实务研究产出方面能够有所突破。

（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）社工站项目各项服务基本能够满足服务对象的实际需求，服务对象满意度高，达到 96.2%。

（2）社工站能迅速响应上一期评估反馈，建立重点兜底人群

动态管理机制，完善“三图一表”，梳理做好片区及社工点的服务计划。

2.需要关注的地方

社工站项目需进一步加强文书档案管理工作，提升跟进服务水平了，通过培训学习提升社工个案等专业服务能力。

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。本次嘉禾街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，嘉禾街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区嘉禾街社工服务站在白云区民政局、嘉禾街道办事处的大力支持下，在广州市白云恒福社会工作服务社的努力下，已成功



运营 13 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 13 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，未来嘉禾街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议强化项目党建引领，结合项目具体服务内容深入挖掘党建元素，将党建理念与社区服务项目有机结合。例如，通过组织党员志愿者参与服务，开展相关党建主题活动，以提升党建引领的可见度和影响力。

2.建议在规范化基础上，加强对于个案服务的指导，明确相关操作要求，并进一步提升、完善资料的收集和分析工作，确保服务精准对接服务对象的实际需求，不断提高服务的针对性和有效性。

3.建议从多维度（如服务及时性、服务对象覆盖、危机响应能力等）总结和呈现服务成效。同时，完善服务成效的回访机制，优化服务设计，确保服务的持续改进和提升。

附件：1.广州市嘉禾街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市嘉禾街“双百工程”社工站购买服务项目社工

到岗情况统计表

