

2025 年度白云区景泰街社工服务站 中期评估报告

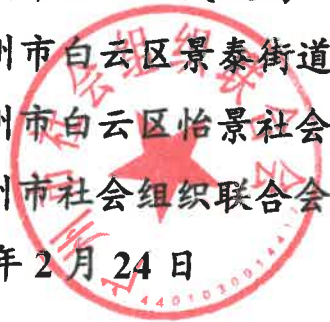
项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区景泰街道办事处

项目承办方：广州市白云区怡景社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 2 月 24 日



2025 年度白云区景泰街社工服务站 中期评估报告

景泰街社工服务站（简称景泰街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对景泰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 名工作人员对景泰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。景泰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 24 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景泰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，对景泰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

景泰街社工站结合《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

评估小组对景泰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，对景泰街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据景泰街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成景泰街社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及景泰街社工站，并由景泰街社工站转发给景泰街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、景泰街道办事处、景泰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景泰街道办事处和景泰街社工站。

（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

景泰街社工站位于白云区景泰街云苑新村云苑三街 31 号（党群服务中心内），辖内共有 17 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2012 年 6 月开始，由广州市白云区怡景社会工作服务社负责运营。

截至 2025 年 2 月 14 日，社工站配备社工 26 名，其中持证社工 19 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 13 名），非持证社工 7 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 25 日），社工站配备社工 26 名，其中持证社工 18 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 12 名），非持证社工 8 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 8 月 26 日至 2025 年 8 月 25 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 4475 个，入户探访 2579 个，分别完成协议指标量的 52.52%、56.56%；专业个案接案 46 个，服务 272 节，结案 39 个，分别完成协议指标量的 51.11%、50.37%和 43.33%；完成专业小组 15 个，75 节，服务 630 人次，分别完成协议指标量的 50%、48.67%和 52.5%；完成社区活动 31 次，服务 2610 人次，分别完成协议指标量的 62%和 129.21%；新登记志愿者 203 名，培

育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 5 支，分别完成协议指标量的 101.5%、60%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，景泰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。建议社工站在下半年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，截至 2025 年 2 月 14 日，社工站社工应到 132 人次，实到 142.5 人次，持证社工应到 55 人次，实到 102.5 人次；持证社工 19 人，占协议要求配备社工人数（20 人）的 95%；从业两年以上社工 17 人，占协议要求配备社工人数（20 人）的 85%；持续在岗 22 人，稳岗率为 110%；人员配备和社工到岗情况符合《广州市社工服务管理办法》的要求，社工队伍非常稳定。在继续教育方面，评估要求时数 660 小时，社工站实际完成时数 1201.5 小时，达 181.97%。

（2）在专业规范性管理方面，社工站制定《专业服务规范流

程》，规范化指引个案、小组及社区服务的开展，抽查的小组及个案文书均能反映流程和指引的落实。社工站每季度组织社工进行专业伦理价值规范评核和服务对象合法权益考核。

（3）在项目宣传方面，社工站宣传渠道多元化，周围路标指引设置较清晰，网络地图信息较具体，项目团队能利用社区公告栏、微信群、公众号等多种方式推广及宣传项目服务，便于服务对象了解和寻求服务。

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）建议社工站进一步优化人员资料管理工作。社工站负责人应具备明确的人事岗位任命相关资料（如任命文件、补充协议等）。同时，建议社工站以制度形式明确项目负责人的岗位职责。

（2）在培训与督导方面，项目购买合同第八项“服务量化指标—服务工时明细表—间接服务”一项中，明确列明督导时数，基于合约精神，建议完善包括但不限于督导频次、主题、内容等记录痕迹，有助于佐证并统计服务的指标完成情况。同时，社工站目前有双百督导、机构外部督导，完善相关记录易于明晰社工接受各类督导的具体情况，更利于呈现完善的专业服务质量内控机制。同时，

建议社工合理规划培训课程的学习时间安排，确保有充裕时间对课程内容进行消化与吸收，避免对学习效果及自身能力提升造成不利影响。

（3）在专业规范性管理方面，建议社工站进一步强化服务对象权益保障制度的教育培训工作，并详实做好相关工作记录。

（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：云苑东社区、云苑南社区、云苑西社区、景泰东社区、景泰西社区、景泰北社区

①该片区项目文书整理相对完备，各社工点均配备详实的调研报告、年度计划与中期总结。同时，整理了一份用于呈现解决社区问题过程的群众联系记录，较为清晰地反映出社工多次协助直聘社工介入社区群众纠纷事件的情况。此外，片区社工提交了疑难案例，分享社工在处理危机个案时的经验与反思。

②该片区半年内的各项服务指标推进情况良好，其中建档工作即便在片区合并后服务对象数量有所增量的情况下，依然实现了全覆盖。片区社工在半年度内新开启个案 19 个，抽查的个案显示，

社工能够熟练运用不同的理论模式对问题及成因进行分析，并制定出合理的干预方案。在个案服务过程中，专业督导指导精准到位，从文字交流记录可以看出，督导与社工之间有着较为充分的沟通。督导所提出的意见与建议，能够切实有效地助力社工反思并提升服务质量。

③该片区社工具备协助困境群体融入社区的意识。片区内各社工点的社工积极邀请所在社区的困境群体参与辖区内丰富多样的社区活动。截至目前，累计带动片区内 17 类兜底困境群体中的 795 人次参与社区活动及慰问活动，切实有效地促进了这一群体与社区的联结，拓展了其社会支持网络。

④该片区社工采用“社工+志愿”模式，积极动员亲子志愿者参与社区困难群体探访工作。通过组建“大手牵小手”亲子志愿服务队，目前队伍已制定相关组织章程。在活动开展进程中，逐步规范亲子志愿者的培训体系、服务实践流程以及持续发展机制。半年内，累计动员 127 人次志愿者，成功开展 5 场志愿服务活动，初步凝聚起社区兜底服务的合力。

（2）二片区，该片区范围包括：竹园社区、隆康社区、平安社区、长安社区、云翠社区、云龙社区

①该片区困境群体的建档工作完成度高，共计对 272 名服务对象完成建档，并持续开展服务跟进工作，其中长安社区 45 人、平

安社区 29 人、竹园社区 60 人、隆康社区 41 人、云龙社区 58 人、云翠社区 39 人。所建立的服务档案严格依照规范和要求，完成了相关资料的全面收集与精准评估，且能够及时为服务对象提供后续跟进及支持服务。

②该片区社工能够依据困境群体的实际状况，制定个性化的服务举措，具体在政策对接、心理情绪支持、经济压力缓解、健康管理与支持等方面，提供精细化服务，助力困境群体解决生活难题，提升其生活质量，整体成效显著。

③该片区能够明确社区服务的重点方向，高度重视与社区居委会、社区社会组织以及志愿者等多元主体构建紧密的沟通联络机制。同时，借助社区议事等方式，广泛收集居民的诉求与意见，积极培育社区骨干力量，逐步拓展社区动员的广度与深度，为夯实社区治理基础奠定坚实基础。

（3）三片区，该片区范围包括：金泰社区、广园中社区、政通社区、大金钟社区、景云社区

①该片区服务执行状况良好，各项指标均能依照中期工作要求达成，其中兜底对象的建档工作均按要求完成，片区应建档 206 户，实际建档 231 份，服务覆盖面达到 100%，其中景云社区应建档 28 户，实际建档 30 份；大金钟社区应建档 88 户，实际建档 102 份；广园中社区应建档 29 户，实际建档 33 户；金泰社区应建档 18 户，

实际建档 21 户；政通社区应建档 43 户，实际建档 45 份。

②在探访服务方面，社工能够依据服务对象相应的评级与既定频率开展电话探访工作。探访记录较为详细地记载了服务对象的最新状况，服务记录中的细节描述能够较好地体现服务的个别化原则。详实的服务记录夯实了兜底对象需求评估的基础，使社工能够及时提供针对性强的服务。

③该片区社工对社区实际状况以及服务对象的需求把握到位。以社区缺乏公共活动空间这一片区共性问题为例，社工具备积极主动解决问题的意识，联动景云社区内一家集养老院和老年大学为一体的养老机构资源，将部分场室免费开放给社区居民使用，在一定程度上有效缓解了社区公共活动空间资源短缺的问题。

④该片区社工在个案及小组等服务中能较好地发挥专业服务能力，例如在某涉及家暴和离婚纠纷的家庭个案（档案编号：JT—24—C—DJZ—001）中，社工针对案主的问题开展了全面且细致的信息收集工作，切实保障需求评估的准确性，避免出现偏差。经过数次辅导，社工与案主夫妻共同明确，其诉求并非离婚，而是改善婚姻关系。随后，社工运用专业理论与技巧，对案主夫妻进行夫妻互动指导。经过一段时间的努力，夫妻关系得到显著改善，丈夫的酗酒行为明显减少，充分彰显出服务成效。此外，片区成立了一个长者交流小组。社工借助小组活动的形式，为有明确社交需求的

长者搭建社交平台，并创造外出游玩的机会。在小组活动过程中，社工成功激发组员潜力，进一步增强了组员间的非正式支持网络。

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：云苑东社区、云苑南社区、云苑西社区、景泰东社区、景泰西社区、景泰北社区

①在调研工作方面，鉴于该片区是由原有的两个片区合并而成，因此在本年度发放至每个社工点的两份问卷中，即针对困境群体需求以及社区居民总体需求的调查中，发现了两个板块丰富多样的服务需求。然而，目前各社工点的调研报告结论未能全面反映上述服务需求。在兜底服务和社区治理这两个板块中，均共同得出居民存在健康需求的结论，但实际上，每个社工点的服务需求绝非仅局限于健康服务。据社工反馈，该结论是与社区专干沟通后得出的结果，同时考虑到调研出的其他需求已存在覆盖服务，或者不具备社工介入的可行性等因素，相关服务需求未被纳入年度计划。这就导致社工在前期调研中所进行的调研设计与分析，基本上未能应用于服务设计以及调研结论。鉴于此，社工站在本镇街已服务多年，对兜底对象服务需求较为熟悉的基础上，需优化调研逻辑。具体来讲，可

以通过对往年服务建档资料、探访记录进行定性分析，从而锁定不同的服务方向，并广泛征询社区意见以达成服务需求共识。随后，通过二次调研深入剖析重点服务对象的需求现状、成因及其影响。

②建议该片区社工继续完善和活化“三图”的动态性功能。其中，《社区问题图》作为群体性需求的补充部分，应反馈社区环境现存的问题。这些问题是社工在社区走访、上门探访等社区探索实践过程中所发现的直观可见性问题，需将其动态地补充至社区问题地图当中，而非仅描述社工点针对群体的调研结果或人口结构特征。同时，《社区资源地图》的有效利用是一个不断挖掘社区资源的持续性过程。例如，社工以健康为主线，有针对性地重点关注与探索社区医疗类、健康类资源，并将其动态记录于《社区资源地图》之中。

③在服务设计方面，该片区各社工点的社工具备主动意识，围绕片区一级“健康”服务项目设计了各具特色的服务内容。目前，总体服务规划以“大健康服务”为主线，将高血压、关节疾病、糖尿病等主要慢性疾病的科普宣教工作分配至不同社工点。这种设计虽能对片区一级服务项目的推进起到响应与支持作用，但未能充分彰显各社工点的独特特色。实际上，各社工点存在大量异质性服务需求，社工点在进行服务规划时，需重点关注这类需求。在围绕片区一级服务主线开展工作的同时，也要注重打造与提升片区一级服

务的“个性化”程度。例如，某社工点的社区居民反馈社区活动设施陈旧，这一现象实际上反映出居民运动场所环境欠佳的问题，导致无法有效促进居民开展体育锻炼，进而对居民健康状况产生负面影响。

④在建档方面，抽查到的档案（2023—JT—JS—YYX—179）为计生特殊家庭老人，（2023—JT—GG—YYX—185）为独居孤寡，这两份档案中社工没有填写紧急联系人及其联系方式，社工需特别注意特殊情况下长者出现联系不上的情况，需要联络其紧急联系人确认服务对象的安全状况。目前，该片区大部分困境长者被分级为四级，例如部分家庭仅有两位老人相互照顾，此类情况在社工评级时应考虑为不稳定支持因素。评级可依据标准赋分进行分级，但对于特殊情况，社工可灵活调整评级及服务频次，针对特殊情况制定超出“每月一次”的服务计划。此外，抽查发现部分分级评估表、需求分析表和服务计划表中，欠缺社工与中心负责人的签名，请及时做好补充签名工作。对于重大节日的兜底服务，除通过公众号推文进行记录外，建议通过服务策划书或建立服务台账等方式留存服务痕迹。

（2）二片区，该片区范围包括：竹园社区、隆康社区、平安社区、长安社区、云翠社区、云龙社区

①建议社工站在该片区困境群体的建档记录中，增添针对重点

困境对象身体与心理状况的现实性记录描述；在服务记录表中，补充关于前期需求有效执行及回应情况的文字记录。以此保障服务跟进具备及时性与连贯性，进而凸显服务逻辑的完整性。

②建议社工站将社区服务的治理着力点进一步细化与具象化。具体来说，从较为宽泛的视角逐步聚焦到具体入微的社区问题层面，以具体问题为切入点，重点关注多元主体的参与、资源投入及落实情况，有助于更高效地解决社区问题，显著提升治理成效。

③建议社工着重梳理和整合治理思路，强化社区动员、组织培育、议事协商与治理行动之间的内在逻辑关联。注重运用以点带面的策略，充分调动多元主体参与到整个治理进程之中，从而进一步推动社区环境问题的有效解决。

（3）三片区，该片区范围包括：泰社区、广园中社区、政通社区、大金钟社区、景云社区

①在兜底对象档案管理工作，该片区目前已实现“一人一案”的管理模式。然而，针对同一家庭中的兜底对象，尚未依据“一户一档”的要求进行档案整理与规范。建议强化这方面的工作力度，确保档案管理严格符合“一户一档”的工作标准。

②该片区的兜底对象多为空巢长者与残疾人。鉴于此类服务对象的特性和需求，建议社工强化对老年常见疾病（例如中风的基础医学常识、中风后的康复护理知识、饮食调理知识等）以及残疾人

相关康复知识与技能的学习和掌握。当长者群体出现上述病症时，短期内可能因缺乏相应知识，引发愈后效果欠佳、康复程度受限、情绪焦虑等问题。此时，社工能够为长者本人及其照顾者及时提供知识普及服务，并介绍社区内可利用的针对性资源，助力其渡过难关。

（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）社工站成功培育了 1 个社区社会组织——景泰街“心力量”心理志愿服务队，且已在街道完成登记备案相关工作。现场材料包括社区社会组织备案登记表、人员名册以及章程。与此同时，辖区内的 17 个社区慈善基金均已在小程序正式上线。

（2）经核查系统后台数据和检查社区志愿者登记材料，社工站新注册志愿者 193 名，新培育志愿者骨干 30 名，新培育志愿者队伍 5 支，持续维系活跃志愿者队伍 16 支，社区志愿者培育数量较为可观。社工站在本评估周期内所维系的活跃志愿者队伍成立队伍账号，常态化应用“i 志愿”“广州公益时间”等线上系统发布

志愿活动，以系统数据呈现队伍联动情况，维系工作落实到位。

（3）社工站制定了完善的社区志愿者骨干管理机制，清晰地梳理了志愿者骨干的认定流程及认定标准，为社工在培育志愿者骨干力量的工作过程中提供了明确的要求与切实可行的指引。在具体落实环节，志愿者骨干遴选过程实现了可视化管理，评定过程的佐证材料完备齐全。

（4）在服务对象满意度方面，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，服务满意度为 92.5%，服务对象对整体服务表示满意。

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）建议社工站在站内已有的“社区志愿者骨干管理机制”的指导下，基于志愿者骨干遴选评定结果，进一步丰富志愿者骨干的成长资料。针对不同类型的志愿者骨干，制定具有针对性的个性化培育成长计划，梳理骨干成长的各个阶段，系统整理骨干参与社区服务的活动记录以及服务感悟，以此最大程度地提升骨干培育过程的完整性。

(2) 在社区慈善基金方面，辖区内的 17 个社区慈善基金虽已全部上线小程序，但现场核查的纸质材料较少，各社区慈善基金的协议复印件、人员架构信息、资金募集动态、信息公开等材料均未呈现，这使得较难体现社工在推动社区慈善基金工作过程中所发挥的作用。建议在下半年度补充完善相应材料。

(3) 建议社工站继续优化材料归档工作，在志愿者骨干材料方面，补充年度所培育的骨干名册一览表、活跃志愿者队伍的目录清单，为骨干培育、活跃队伍维系，联动信息核查监测等工作实现清单化管理。

(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) 社工站于 2011 年 7 月成立怡景党支部。目前，该党支部共有正式党员 9 人，其中在职党员 5 人（含列席党员 1 人），退休党员 3 人。同时，培育入党积极分子 4 人，持续为党组织注入新鲜活力。社工站党支部党员人数较多，管理规范，分类建立了多项专门台账。党支部全年召开党员大会 4 次、支部委员会 12 次、党课 2 次，积极推动党史学习教育常态化、制度化。此外，党支部开展

的“党员政治生日”活动特色鲜明。

（2）社工站服务主题突出，服务规划明晰。本年度，社工站以“爱在身边·宜居景泰”作为服务主题。在党建引领的大框架下，借助“五社联动”机制，精心规划了“暖心家园”与“‘医路同行’暖心福袋”两个项目。通过这两个项目，对“站—片—点”的服务进行了良好统筹，较为充分地调动了辖区内外的诸多资源。截至中期评估，上述两个项目落实执行有条不紊，切实有效地帮扶了辖区内的困难群众与特殊群体。

（3）社工站充分发挥优势，积极夯实 17 类困难群众和特殊群体服务，不断探索和创新“五社联动”机制。社工站建立健全兜底人员服务“社区线+服务线”的工作机制，制定了清晰的《双工联动工作指引》。困难群众和特殊群体的个案服务扎实，能够有效介入疑难案例。截至中期评估，协同工作 574 次，完成 17 类困难群众和特殊群体建档 1352 份，实现 100%全覆盖。

（4）社工站重视“五社联动”机制，资源整合取得较好成效。社工站重视社区培育工作，所培育的志愿者以及社区社会组织等，均能积极投身于社区服务。社工站以“五社联动”为依托，借助“九九公益日”“社区慈善节”以及“社区慈善超市”等平台，开展了诸如“‘云’爱慈善，你我同行”景泰街公益慈善行暨九九公益日义卖活动、景泰街“九九公益日·随手做好事”99 公益随手捐活动、

景泰街“99 公益日”慈善 PK 赛活动等，共计 33 场。活动累计募集资金 101,629.64 元，慈善物资折合人民币 231,478.59 元，两项合计 333,108.23 元。

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）建议社工站进一步优化需求调研工作。首先，结合最新的管理办法要求，考虑弱化对于社区中一般人群的需求调研；其次，针对 17 类困难群众和特殊群体的调研，要充分利用社工站立足社区多年的优势，逐步深入、细致分类地进行具体化分析，避免空泛、浅层的需求调研，从而为 17 类困难群众和特殊群体提供精准服务。

（2）建议社工站进一步完善“红棉守护”热线专门服务台账。首先，《接听台账》中部分服务记录模糊，既无法明晰服务对象的具体需求，也难以知晓社工具体的跟进落实情况。根据系统数据显示，本周期内未填写工单的比例占 12.1%。其次，建议充分利用“红棉守护”热线开展多元化的服务，规范服务类型的选择。据系统数据资料显示，目前情绪支持、志愿服务、物资帮扶和就医送药等服务量占比为 0%。最后，建议有效整合《手工台账》和《系统台账》，避免重复，建议最好统一使用系统台账。

(3) 建议社工站进一步推动社区基金的有效运作。在本周期内，社区基金的募集金额与资金使用规模均较为有限，而社区基金的良好运作是社工站开展服务的重要资源支撑，因此建议给予更多关注。同时，目前社工在介入推动社区基金工作过程中，相关工作痕迹资料留存较少，建议完善基本台账记录。

(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) 社工站能够重视兜底民生服务，通过精准服务、“红棉守护”、入户探访和支持服务等方面，通过“社工+志愿”的方式整合多元力量夯实兜底服务，服务成效明显。

(2) 社工站能发挥“五社联动”作用，积极挖掘街道慈善资源，搭建商企及社会组织参与平台，广泛宣传倡导慈善理念，营造慈善氛围。

2.需要关注的地方

建议社工站加强品牌项目的宣传和推动工作，针对性地为特殊群体提供服务。

(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）项目团队重视对社工的专业支持，邀请 3 名行业资深社工作为项目督导，与“双百工程”督导相互合作，采取“双轨督导”工作模式，联合提供需求调研、服务规划、服务技巧、成效总结、疑难服务等专业支持，能够及时回应社工的专业成长需要。

（2）在街道办的指导下，项目团队积极推动“双工联动”的高质量发展。在统筹联动方面，项目团队积极借助站长、常务副站长组织社区联动会议，提高“双工”思想认识、联动意识，为推动社工站“双工”联动服务夯实基础。在日常服务工作中，项目团队积极与直聘社工联合开展困难群众和特殊群体名单核对、入户慰问、疑难个案跟进、民生政策宣传及慈善志愿活动组织等服务，效果良好，得到社区一致好评。

（3）社工站项目宣传推广工作取得一定的成效。本评估周期内，项目团队能够继续围绕“一老一小”、节假日主题服务、志愿服务、慈善工作等方面加强宣传报道，获得国家、省、市级等媒体报道近 50 次，获得较大社会影响力。同时，项目社工注重对服务经验和成效进行梳理并撰写成文，其中《“社工+慈善”，共同应对低保妇女多重危机》一文发表在《社会与公益》杂志 2024 年 7 月刊。

2.需要关注的地方

建议项目进一步注重骨干人才的能力培育工作，壮大项目的内部督导力量，并积极发挥内部资深社工的专业优势，对已有的共学经验进行总结，持续推动内部共学活动的常态化开展，促进团队内部服务经验的系统学习和深度交流。同时，结合社工对专业能力提升体系建设规划的反馈，加强整体分析、经验总结和反思以不断优化项目人才培养工作。

（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，稳岗率较高，专业规范化管理制度较完善。

（2）社工站开展“暖心家园”与“‘医路同行’暖心福袋”两个项目，切实有效地帮扶了辖区内的困难群众与特殊群体。

2.需要关注的地方

（1）社工站调研工作需进一步优化。

（2）社工站项目要加强对项目规范管理，如人员资料管理工作、培训课程证明、督导情况记录等材料的归档工作等。

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。本次景泰街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，景泰街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区景泰街社工服务站在白云区民政局、景泰街道办事处的大力支持下，在广州市白云区怡景社会工作服务社的努力下，已成功运营 12 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 12 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，未来景泰街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步强化党建引领与制度规范建设。筑牢人员管理制度保障，健全项目负责人岗位职责认定机制，完善人事任命



资料备案；深化党组织标准化建设，严格规范“红棉守护”热线服务台账管理，强化系统台账登记体系，确保服务诉求全流程可追溯；着力提升特殊群体档案动态管理水平，落实“一户一档”建档标准，强化紧急联系人信息采集和风险等级科学评估机制。

2.建议社工站着力提升民生服务精准化水平。深化需求调研改革，针对17类困难群众深入开展分类需求，建立“建档数据+服务记录”需求研判思路，破除调研结论泛化问题；创新服务供给模式，在保持片区共性服务主线的同时，重点打造特色服务品牌；强化专业能力建设，组织社工系统学习完善“理论学习+实践指导”能力提升链条。

3.建议社工站持续深化“五社联动”长效机制。健全社区慈善基金活化机制，规范17个村居基金协议备案、资金公示等基础台账；完善志愿者骨干培育体系，制定分类成长计划，形成“遴选评定—培育赋能—作用发挥”全周期管理模式；强化社区治理资源整合效能，深化“资源链接—多元共治”闭环运作机制，切实提升社区治理及服务水平。

附件：1.广州市景泰街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市景泰街“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3日

