

2025 年度白云区永平街社工服务站 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：广州市白云区永平街道办事处

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 25 日



2025 年度白云区永平街社工服务站 中期评估报告

永平街社工服务站（简称永平街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对永平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 名工作人员对永平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。永平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 25 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永平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，对永平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（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

永平街社工站结合《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

评估小组对永平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，对永平街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据永平街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成永平街社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及永平街社工站，并由永平街社工站转发给永平街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、永平街道办事处、永平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永平街道办事处和永平街社工站。

（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（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

永平街社工站位于广州市白云区永平街白云大道北 886 号安华汇公建楼四楼，辖内共有 22 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 2 月 14 日，社工站配备社工 19 名，其中持证社工 18 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 13 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 7 月 15 日至 2024 年 8 月 25 日），社工站配备社工 20 名，其中持证社工 19 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 14 名），非持证社工 1 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 8 月 26 日到 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 1716 个，入户探访 1277 个，分别完成协议指标量的 68.64%、85.13%；咨询个案结案 11 个；专业个案接案 43 个，服务 206 节，结案 29 个，分别完成协议指标量的 61.43%、58.86%和 41.43%；完成小组 17 个，62 节，服务 684 人次，分别完成协议指标量的 56.67%、68.89%和 126.67%；完成社区活动 52 次，服务 4098 人次，分别完成协议指标量的 86.67%、136.6%；完成座

谈会 4 次，服务 80 人次，完成协议指标量的 100%、200%；新登记志愿者 47 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 94%、50%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，永平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）人员配备方面，截至 2025 年 2 月 14 日，永平街社工站配备有全职工作人员 19 人，其中持证社工 18 人（其中中级社工师 5 人，初级社工师 13 人），在职持证率 94.74%，；持证社工应到 55 人次，实到 104 人次；非持证人员实到 15.5 人次。从业 2 年及以上社工占在职社工总数（19 人）的 100%。社工站副站长（项目主任）持有中级社工职业水平证书，从事社会工作 12 年，符合项目负责人资格要求。社工站持续在岗 18 人，稳岗率 90%，人员队伍总体稳定。

(2) 专业规范化管理方面，社工站进一步完善了运营管理制度和工作机制，例如，拓宽对社工站服务意见和建议的收集渠道，并定期组织内部服务反思讨论会议，每季度组织“双工”服务经验交流会等，促进服务持续改进。机构层面还不断完善和细化员工各项权益保障制度，并落实到位。

(3) 项目宣传取得成效。社工站制定了年度宣传工作方案，并按计划稳步推动落实，利用社区走访、社区报栏、网站、微信群、公众号等多种方式推广宣传项目服务，通过多样化渠道持续扩大社工服务宣传覆盖面，并印制图文并茂的成效册、宣传册等小册子和宣传品提升宣传效果，有效提升社工站的知晓度。完善了附近的路标指引、社区资源地图，定期举办各类服务体验和推广活动，便于服务对象了解和寻求服务。每月至少一次入户宣传，入户人次 1216 人；各大节日举办主题宣传活动 32 场次，民生政策宣传近 80 场次；通过公众号、网络平台发布服务资讯、通讯稿 39 篇次，阅读人次 7600 多人次，获市级以上平台和媒体报道 11 篇次，收到良好的社会反响。

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) 建议社工站继续围绕街道工作需要和项目合同情况，做好人员的管理和培训，着重关注社工站与街道的高效协作，保障日常工作顺畅，确保完成各项服务指标，让充足人力合理投入工作，稳定提升服务质量与效率，为街道居民提供更优质服务。

(2) 建议关注管理制度的严谨性。在运营管理的规划实施方面，能看到社工站按照既覆盖重点服务对象又探索专项服务特色的目标推进，并搭建了相应工作机制。然而，在《广州市永平街“双百工程”社工服务站管理制度手册》中，人员岗位设置的职务名称和职责等相关表述前后不一致，如组织架构图中的“片区主管”，在人员岗位职责中写为“项目主管（项目负责人）”。建议按照现行“站一片一点”岗位设置和职责分工，对现有的绩效考核等管理制度和文件进行补充完善，使其与“双百工程”社工站的架构设置及实际管理相对应、相统一。

(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：官厅窿社区、解放庄社区、东苑社区、新南庄社区、元下田社区、磨刀坑社区、磨溪社区、东

恒社区、集贤庄社区、平中社区

①片区重视困难群众和特殊群体的服务。官厅窿社区社工点应建档 15 户、15 人，已完成 15 户建档工作；解放庄社工点应建档 36 户、40 人，目前已完成 36 户的建档工作；磨刀坑社工点应建档 19 户、20 人，已完成 19 户建档工作；元下田社区社工点应建档 26 户、30 人，已完成 26 户建档工作；磨溪社区社工点应建档 8 户、11 人，已完成 8 户建档工作；新南庄社区社工点应建档 12 户、14 人，已完成 12 户建档工作；集贤庄社区社工点应建档 17 户、18 人，已完成 17 户建档工作；东恒社区社工点应建档 38 户、41 人，已完成 38 户建档工作；东苑社工点应建档 29 户、31 人，已完成 29 户建档工作；平中社区社工点应建档 19 户、23 人，已完成 19 户建档工作。整个片区共 219 户，实现全覆盖建档，同时社工定期进行跟进，提供服务。

②片区社工工作团队精神面貌好，工作认真负责，具有较高的专业素养。在本周期内，片区有两名社工荣获永平街 2024 年度“最美社工”称号。片区设有 10 个社工点，社工们对各自负责的社工点情况了如指掌，通过深入调研，全面摸排了社工点内困难群众、特殊群体的需求，以及社区治理重点关注的青少年儿童身心健康等方面需求，并据此制定了详实且针对性强的年度服务计划，主要包括“五社联动·聚爱帮扶”特殊困难群体帮扶计划和“阳光心晴·青

少年健康成长护航计划”。计划内容具体细致，具备很强的可操作性。截至中期评估，各项计划落实执行情况良好，各项指标完成进度合理。

③片区积极助力政策落实。各社工点均开展3场民生政策宣传活动，还与事务性岗位社工协同服务、进行转介。通过个案服务，成功帮助5名服务对象获得政策支持。

④片区在资源整合工作方面成效显著，服务社会美誉度较高。片区具备较强的资源整合意识，本周期内整合各类资源，价值折合人民币93660.75元。同时，相关服务经验于《广东广播电视台》《南方日报》《广州社工》以及《广州社工双百工程》等主流媒体获得正面且积极的报道。

(2) 二片区，该片区范围包括：云山诗意社区、春庭社区、新兴白云花园社区、云山居社区、白云堡社区、松涛北苑社区、颐和山庄社区

①片区建档工作进展良好，共完成314人的建档任务。其中，新兴白云花园社区196人、云山居社区18人、云山诗意社区24人、春庭社区27人、颐和社区29人、白云堡社区2人、松涛北苑社区18人。站点社工依照服务规范要求收集信息资料，针对新增困境群体逐户上门，从多维度、多角度采集信息，开展后续评估与跟进，认真细致地做好困境群体服务支持工作。

②对于片区的重点服务对象，社工能够根据其现实特性情况，及时提供个案支持，制订适合的工作计划，多角度提供心理辅导、资源对接等服务，陪伴案主逐步走出困境，保障案主的生活得以恢复正常。

③片区积极介入社区公共空间占用问题，运用社区调研、社区议事会的形式，收集社区长者的诉求与建议，并动员长者以小组讨论的形式设计空间改造方案，提出改造模型，为后续的社区微改造的落实提供操作指引。

(3) 三片区，该片区范围包括：蝶云天社区、倚云天社区、新顺社区、凤凰社区、集贤苑社区

①社工关注兜底人群服务，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。各个社工点已经实现 100%全覆盖建档。其中新顺社区点应建档 48 户 60 人，实际建档 48 户 60 人，蝶云天社区点应建档 39 户 54 人，实际建档 39 户 54 人，倚云天社区社工点应建档 35 户 39 人，实际建档 35 户 39 人，集贤苑社区社工点应建档 33 户 37 人，实际建档 33 户 37 人，凤凰社区社工点应建档 5 户 8 人，实际建档 5 户 8 人，合计 163 户 202 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。

②社工的专业服务能力较好。一线社工在个案、小组、社区服

务的专业手法比较成熟，能够为有需要的社区居民开展个案辅导，在个案跟进的过程中能够看到社工在需求分析和问题干预上进行正向努力和尝试，在一定程度上协助当事人及其家庭解决困难，社工在个案、小组、社区服务中专业角色发挥得当。社工服务团队工作认真负责，深入社区落实对困难群众和特殊群体的服务，具有较好的专业服务精神。建立了跟踪回访机制，在个案服务中有效落实跟进回访。

③社工注重品牌服务建设，服务美誉度较高。片区围绕“大邻里小邻里”邻里乐居共建计划，积极发挥五社联动的作用，通过打造善邻行动、亲邻议事厅、乐邻行动，深化“善诚联盟”组织，新增8个组织成员，使“善诚联盟”组织数量达到31个。并通过联动广州市慈善会、广州市志愿者协会等资源，片区联动资源价值超过65450.46元。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1个儿童空间、2处环境美化点的建设，服务得以沉淀与推广。通过撰写《童声共议共筑友好社区》《ADHD少年的重塑支持路》等2篇案例，进一步促进社区治理项目品牌建设，深化对困难群体的服务，获得多方媒体报道。

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：官厅隆社区、解放庄社区、东苑社区、新南庄社区、元下田社区、磨刀坑社区、磨溪社区、东恒社区、集贤庄社区、平中社区

①建议片区进一步深入对片区中困难群众和特殊群体中的儿童青少年的身心健康状况进行补充性的调研，深入发掘他们在这方面的精准需求。在此基础上，将“阳光心晴·青少年健康成长护航计划”有重点地倾向于这些群体，点面结合推进计划，提升服务成效。

②建议片区结合新服务模式，进一步理顺服务。首先，建议注意兼顾“片区”层面。目前整体片区更多是考虑每个社工点的具体服务，需要注意兼顾“片-点”不同层面的服务。其次，建议片区注意进一步聚焦困难群众和特殊群体。目前片区较多的服务指标集中于一般性群体，尤其是小组和社区活动等指标，要注意结合新的模式逐步转型。

③建议片区社工进一步提升专业个案服务能力。目前查阅的多个个案中，存在社工对案主需求界定不清晰、服务目标设定比较随意、跟进成效不足等较多问题，建议社工要注意进一步提升个案服务能力，以便能精准为困难群众和特殊群体提供深度性服务。

（2）二片区，该片区范围包括：云山诗意社区、春庭社区、

新兴白云花园社区、云山居社区、白云堡社区、松涛北苑社区、颐和山庄社区

①建议进一步增强对困难群众和特殊群体跟进档案记录的完整性，可以增加对于对象现实状态的描述，增加服务对象视角下的服务受益过程，确保前期服务计划与服务执行之间的顺畅衔接与对应，有助于提升整体服务的专业性。

②建议社工积极进行社区问题资料的收集，主动梳理整个社区的问题清单与分析，对问题进行分类与分级，探寻治理服务的落点，从而建立长期的治理规划。

③在社区治理的视角下，建议社工用社区治理的思路和逻辑设计和规划整个流程，建立完善的包含政策梳理、问题的调研与原因分析、社会动员和培育、社区议事协商与社区行动等程序的具体方案与行动计划，更加清晰完整地呈现治理的过程和结果。

（3）三片区，该片区范围包括：蝶云天社区、倚云天社区、新顺社区、凤凰社区、集贤苑社区

①片区的需求调研工作需要进一步优化。首先，经过查阅资料，现在只看到社工点的调研计划、调研报告，建议增加片区的调研计划、调研报告等，以更好指引片区社工以“站-片-点”视角建立片区的全年计划。其次，针对调研计划中方法的使用，应确保与调研报告中的方法一致，注意调研方法多元化的运用。

②建议进一步夯实对困难群众和特殊群体的服务。首先，在《服务对象家庭信息汇总表》的使用方面，需要根据社工点的兜底人群情况建立表格。其次要明确兜底人群服务的机制，让每个社工点按照服务机制的探访、电访等服务频次进行服务。最后是优化兜底人群的民生政策宣传，制订每个社工点的宣传计划以及宣传情况总结等，增加服务痕迹资料。

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，同时也未设置服务对象反馈表。建议通过观察法、反馈问卷等多种形式关注服务目标的达成以及服务成效呈现的问题。同时关注特色项目“大邻里小邻里”邻里乐居共建计划成效展示问题，可以以社会组织参与社区治理视频、小册子等方式展示成效，令成效更加凸显。

（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）在指标完成情况方面，截至 2 月 14 日，社工站新培育 1 个社区社会组织、2 支志愿者队伍及 10 名志愿者骨干，维系 10 支

活跃志愿者队伍服务，新增 47 名志愿者。同时，助力所有社区建成慈善基金，实现全覆盖，均符合协议与中期评估要求。

（2）在制度建设方面，社工站制定了志愿者管理制度，包括志愿者守则、权利与义务、登记注册管理等内容，内容较为完善，对日常工作开展有指引性作用。另外，社工站还多次开展志愿者座谈会、团建活动、表彰活动等与志愿者保持良好的关系。

（3）在档案整理方面，社工站对志愿者骨干、志愿者队伍、社区社会组织各项工作的材料都能够做到单独建档，按照较为完善的资料清单对工作材料进行归档，基本能够体现社工对骨干、队伍等的培育过程，能够通过“i”志愿、广州公益时间平台发布志愿活动。

（4）经对服务对象进行满意度调查，得到满意度为 93.6%，服务对象反馈社工很热心负责，接受过电访或探访服务。

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）建议社工站完善志愿者骨干培育成效的呈现材料，建议社工站在现有材料的基础上，补充对骨干个人的服务表现记录，可

以按照单次服务情况或阶段服务情况进行总结，以此回应志愿者骨干培育计划达成情况。

（2）建议社工站注重材料的完整性。经查阅材料，有个别档案的时间记录矛盾、个别需签署的位置未有签名，建议统一相关填写要求，如存在非必填的情况需做好备注说明。

（3）建议社工站补充社区社会组织的培育过程，经了解，社工主要通过其中一名组织成员且为志愿者骨干进行培育，再由该骨干向其他成员进行传达内容，培育的形式较为间接。该社区社会组织已有几次服务记录，建议社工可以在服务前对社区社会组织成员进行简要的培训，充分与社区社会组织成员沟通。

（4）建议社工站加强与服务对象的联系，有一名服务对象表示有医疗的需求，希望能提供更多的公益医疗服务；有三名服务对象表示未接触过社工。

（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）党建工作方面，社工站点共有 2 名党员（在本服务周期内，另有 1 名党员离职），以及 1 名入党积极分子。站点人员积极

投身街镇、社区党组织活动，共计参与 18 场。参与并协助永平街党工委、永平街公共服务办公室、永平党群服务中心以及相关单位召开的联席会议达 35 场。积极助力街道开展“安全防护大行动”以及全街预防登革热等街镇中心工作，累计派出社工 264 人次。组织开展社会救助、社会保险政策以及慈善救助政策等资源宣传活动 77 场次。聚焦困难群体的共性需求，成功孵化“党建红·一个人的故事会陪伴项目”，培育了阳光公益服务队。该服务队现有成员 15 人，其中党员 5 名，累计组织 71 人次志愿者参与服务，其中党员参与 46 人次。通过服务队的努力，为困境长者成功链接 185 份慈善物资，物资折合价值 10065 元，惠及困难群体 345 人次。

（2）整体服务方面，社工站积极联动街道残联、民政、村联社、居委、学校以及网格服务系统等部门，全面开展困难群众和特殊群体的排查与识别工作。截至 2 月，新增需服务人员 152 名，累计已建立服务档案 658 户，涉及 759 人，建档率达 100%。在本服务周期内，共开展入户探访 1216 人次、电访 1716 人次，提供个案服务 43 项，组织专业小组活动 17 次，举办社区活动 52 场，累计服务社区居民 13255 人次，各项服务指标完成情况良好。

（3）五社联动方面，社工参与 25 个社区慈善基金管委会，孵化 2 个社区慈善志愿项目，募集社区慈善基金 18 万余元；新增志愿者 47 人，培育志愿骨干 10 人，培育志愿队伍 2 支、社区社会组

织 1 个；组织开展慈善志愿活动 113 场次，调动志愿者参与 921 人次，服务 6242 人次，志愿服务时数达 2662 小时。链接 40 多个爱心企业和社会组织物资 3168 件，物、财合计折合人民币 37.9 万元，为特殊和困难群体提供多元化的服务，为永平街营造“人人可慈善、处处可慈善、时时可慈善”的良好氛围起到了积极的催化作用。

（4）社工站针对前一周期专家所提出的各项意见，均予以了积极响应。在服务的整体规划、社工站及片区服务点的合理设置，以及“红棉热线”服务闭环机制的设计等方面，均呈现出良好的应对举措与成效。

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）建议社工站加强不同片区的服务侧重与服务需求之间的关联性。片区的服务侧重方向需要由片区服务需求作依据，建议社工站对各片区进行充分的调研，使得片区服务需求与服务方向两者之间的逻辑清晰、合理。

（2）建议党建服务项目的呈现要关注党建元素的嵌入以及党建引领项目的作用发挥。在党建服务项目中，需要更多地呈现党员服务或合作的元素，展现如何通过党建引领发挥作用以及党建元素

发挥的重要作用。

(3) 建议在“五社联动”成效上要关注社工在推进多元主体参与过程中的机制和模式的总结和提炼。社工站可回溯在五社联动实践中所采取的具体举措，深入思考哪些行动能够归纳整合为具有普适性的通用模式。针对“五社”中的每一项要素，需详细梳理社工的具体实践路径，通过分开比较以及全过程的梳理来整合归纳，提炼相关经验或形成模式。

(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

永平街社工站成效显著，聚焦养老、儿童关怀、残障帮扶等领域，开展系列活动，提升居民生活质量；高校整合社区内企事业单位、志愿者团队资源，引入人力、物力助力社区服务；社工团队专业素质过硬，以扎实知识和丰富经验，秉持专业价值观提供个性化服务，处理复杂社区问题能力出色。

2.需要关注的地方

永平街社工站持续深化特色亮点项目打造，深入剖析现有项目，挖掘独特价值，确保与社区长远发展需求契合，拓展专业服务影响力。

（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）在人员协同方面，项目团队与直聘社工保持密切沟通与合作，并邀请其参与社工站“内部”共学活动，特别是针对“一老一小”疑难个案联动介入服务，坚持每季度至少开展一次“双工”线下联席会议和共学活动，结合共学内容开展服务合作与转介联动，促进“双工”在政策申请、审核、办理和服务方面有效衔接，在需求调研、政策宣传、入户探访、社区活动开展、微心愿申请、社区慈善资源链接等方面高度联动，在提升服务精准度与效率方面，效果显著。

（2）项目团队的内部管理制度较完善，建立了较为详细的行政管理制度，并能执行落实到位，此外，并修订完善了项目的恒常服务、宣传、站点意见箱管理等各项管理制度，以及危机事件处理流程等，进一步规范了内部管理的各项工作流程及措施。

（3）项目团队的服务宣传和推广有进一步提升。在本次评估周期内，项目积极拓展主流媒体及行业平台等宣传媒介，在国家、省、市级等平台报道活动信息多次。团队注重典型案例和特色做法的总结和成效提炼，撰写了《永平街“三式”慈善服务》《96岁

高龄独居长者突发摔倒被困家中，广州社工及时联动多方紧急救助解困》等文章，有利于促进专业知识积累，广泛传播项目特色经验做法，扩大项目影响力。

2.需要关注的地方

（1）项目团队的专业能力提升体系的系统性有待进一步强化。建议项目团队进一步完善以督导、培训、共学、互访交流等为核心的全方位、多层次的专业能力提升体系建设规划，进一步发挥内部资深社工的专业优势，常态化开展项目“内部”共学活动，探讨疑难案例及服务困境，促进学用转化；同时加强对项目实施过程和结果的监测评价，定期收集社工、督导等对专业能力提升体系的反馈，总结好的经验和做法，反思不足，以不断优化项目的人才培养工作。

（2）项目团队的实务研究成果质量有待进一步提升。建议项目团队在已有经验梳理的基础上，进一步加强对社工经验总结提炼的指导，提高社工书写的能力以及案例文章的质量，形成具有“永平”特色的实务案例，争取在《中国社会工作》《中国社会报》等国家级杂志期刊上发表。

（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) 社工站项目对困难群众和特殊群体建档、服务跟进记录细致，同时社工站积极参与社区慈善基金运营，策划社区慈善志愿项目。

2.需要关注的地方

(1) 社工站项目要进一步加强提升社工专业能力，个案服务和需求调研深度存在不足。

(2) 社工站项目要继续做好特殊困难群体的服务，按要求落实探电访及日常跟进服务，加强做好服务回应工作。

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。本次永平街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，永平街社工站本次中期评估的等级为良好。

五、结语

白云区永平街社工服务站在白云区民政局、永平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，未来永平街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站提高项目管理能力。一是在制订计划时需精准到跟进人与具体要完成的工作任务，把大目标拆分成小目标，使得计划更加具有可行性与连贯性。二是全面考虑项目相关利益人的参与深度，尽量促使更多的相关利益人参与到项目的规划、执行中来，形成更大的项目推进力量。三是做好项目监测，定期回顾项目执行进度、执行效果，及时调整项目实施计划，保障项目实施符合预期。

2.建议社工站进一步提高对 17 类困难群众和特殊群体的服务质量。一方面，加强需求评估，精准界定需求，可以从“身、心、社”三大方面对服务对象进行评估，运用多种方法摸清服务对象需



求。另一方面，制定详细的服务跟踪回访机制，对回访的时间、方式、内容、回访记录填写等方面进行明确，及时巩固服务成效的同时做好相关文书工作。

附件：1.广州市永平街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市永平街“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4日

