

2025 年度白云区松洲街社工服务站 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：广州市白云区松洲街道办事处

项目承办方：广州阳光社会工作事务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 2 日



2025 年度白云区松洲街社工服务站 末期评估报告

松洲街社工服务站（简称松洲街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对松洲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 名工作人员对松洲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。松洲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 4 月 2 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松洲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，对松洲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 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

松洲街社工站结合《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

评估小组对松洲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，对松洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据松洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成松洲街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及松洲街社工站，并由松洲街社工站转发给松洲街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、松洲街道办事处、松洲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松洲街道办事处和松洲街社工站。

（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

松洲街社工站位于白云区松鹤南路 10 路熙府街 103 室，辖内共有 14 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2024 年 4 月开始，由广州阳光社会工作事务中心负责运营。

截至 2025 年 3 月 14 日，社工站配备社工 23 名，其中持证社工 21 名（中级社工师资格 9 名，助理社工师资格 12 名），非持证社工 2 名。

本社工站服务经费为 213.6507 万元，项目合同期为 2024 年 4 月 21 日至 2025 年 4 月 20 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3639 个，入户探访 2167 个，分别完成协议指标量的 161%、105.26%；专业个案接案 58 个，服务 354 节，结案 54 个，分别完成协议指标量的 100%、101.72%和 101.89%；完成小组 27 个，162 节，服务 1358 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 251.48%；完成大型社区活动 35 次，服务 6347 人次，分别完成协议指标量的 102.94%和 267.82%；完成中小型社区活动 44 次，服务 1430 人次，分别完成协议指标量的 110%和 170.24%；新登记志愿者 449 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 5 支，分别完成协议指标量的 449%、100%和 125%。（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，松洲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）人员配备方面，截至 2025 年 3 月 14 日，社工站项目共配备社工 23 人，社工应到 198 人次，实到 235.5 人次；持证社工 21 人，持证社工占协议配置社工数（18 人）的比例为 116.7%，持证社工应到 99 人次，实到 210.5 人次，从业两年以上社工 18 人，占协议配置社工数（18 人）的比例为 100%。项目团队呈现从业资历长、专业化程度高的特点。社工的继续教育时数整体达标率为 143.27%，且社工的培训档案均包含专业学习反思记录。社工站项目负责人自 2013 年 7 月起从事社会服务，于 2019 年 6 月取得社会工作师职业水平证书，已累计从事社工服务与管理年限逾六年，其专业资质资历和服务年限符合相关要求。

（2）服务管理制度落实情况良好。社工站建立较为完善的专业伦理价值规范和服务对象权益保障机制，通过培训学习、实务考

核等方式确保制度落实。在具体服务实践中，严格遵循个案服务协议签订规范，落实未成年人个案服务监护人知情同意制度。高度重视服务质量持续改进工作，建立科学的整改机制，从制度建设到具体实施均呈现出清晰的改进思路和合理的推进安排，尤其在项目运营和服务质量提升方面的持续整改工作落实较到位。同时，社工站建立多元化的服务意见收集渠道，及时有效地跟进和处理服务对象反馈意见。

（3）社工站建立多元化的宣传渠道并取得明显成效。通过设计制作宣传资讯单张、服务故事集、专业服务刊物等多类宣传材料进行定向派发；定期开展覆盖广泛、参与度高的社区宣传活动，有效提升服务知晓率；同时充分利用新媒体平台，保持微信群及微信公众号的内容更新与维护。此外，社工站的服务影响逐步扩大，累计获得“南方+”、《信息时报》、白云融媒等各级官方媒体专题报道 112 次，较有效果地扩大服务的社会影响力。

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）新入职社工继续教育学时存在未达标现象；离职人员档案信息存在个别数据不一致的情况。建议优化人力资源配置，完善

团队建设机制，健全社工继续教育管理制度，强化学习计划落实与过程监督；规范人事档案管理流程，确保各份离职资料信息的准确性与完整性。

（2）建议进一步优化服务管理工作。在专业能力建设方面，应强化伦理价值规范与服务权益保障的实务培训，通过典型案例分析与新兴议题（如人工智能伦理）研讨相结合的方式提升培训实用性；在质量管控机制方面，应完善服务文书检查的闭环管理，建立“反馈—整改—复核”的全流程监管体系，同时严格执行个案结案后 30 日回访制度，并开展档案质量专项核查，确保服务记录的规范性与完整性。

（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：松南社区、松北社区、桥西社区、螺涌社区

①困难群众和特殊群体服务方面，社工依据应建尽建原则完成建档工作，实现 100%覆盖，一片区全年总计为 304 户 351 人建立服务档案，其中松南社区应建档 100 户，实际建档 100 份；松北社

区应建档 88 户，实际建档 88 份；桥西社区应建档 68 户，实际建档 68 份；螺涌社区应建档 48 户，实际建档 48 份。通过综合开展电访、探访、个案等服务，覆盖困难群众和特殊群体总计 2400 余人次，通过链接整合社区企业、党员、志愿者、社区居委等多元主体资源，为困难群众和特殊群体开展物资帮扶工作，累计链接资源折合价值 48000 余元，有效地缓解了困难群众和特殊群体的经济与生活压力。

②服务整改方面，就中期评估提出的关注事项和建议，一片区均有积极整改和行动回应。其中，关于进一步加强需求数据的收集和整理工作，片区积极建立服务对象需求量化评估，实现服务需求和社会资源供需的精准对接。其次，片区完善探访工作制度体系，针对长期多次无法联系本人的服务对象等特殊情况制定了专项工作指引，规范服务流程。

③社工服务宣传工作执行情况良好，社会影响力与社区美誉度持续提升。一是媒体宣传覆盖面广，一片区各社工点均在“南方+”等主流媒体获数篇报道；其次，社区特色服务宣传具有一定成效，如松南社区“一月一主题”恒常助老社区活动、螺涌社区 4 场健康公益市集活动，促使社区居民了解和认识社工服务，根据活动反馈数据统计显示，服务对象对社工服务的满意度评价持续保持较高水平。

④社工工作态度认真，专业服务能力好，专业角色、功能作用发挥明显。如个案、小组和社区活动等专业服务均能按照规范流程开展，社工人员专业理论扎实，将理论知识有效转化为实务技能，并通过服务反思不断完善工作方法；社工充分发挥专业角色功能，在社区资源整合方面成效突出，如螺涌社区在一年内成功联动 8 家医疗健康类企业和社会组织共同开展社区服务，充分体现社工的资源整合能力。

（2）二片区，该片区范围包括：半岛社区、河畔社区、富林社区、桃园社区

①片区各项服务指标完成情况良好，各项工作依据计划落实到位。针对困难群体和特殊群体，社工建立了系统的跟进服务机制，覆盖 17 类困难群众和特殊群体。具体建档工作完成情况良好，其中河畔社区应建档 32 户 32 人，实际建档 32 户 32 人；半岛社区应建档 36 户 38 人，实际建档 36 户 38 人；桃园社区应建档 22 户 23 人，实际建档 22 户 23 人；富林社区应建档 14 户 16 人，实际建档 14 户 16 人。各社区建档率均达 100%，严格实现“一户一档”管理要求。在服务实施方面，社工为各类服务对象制定详细的服务方案，并运用“三图一表”等专业工具开展服务，确保服务覆盖全面、实施规范。

②片区服务关注民生政策的落实与宣传工作，社工积极开展民

生政策宣传服务，针对存在情绪困扰、人际关系问题、精神健康需求及政策认知不足的社区居民，本年度共开展个案辅导服务 19 例。在个案的跟进过程中，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。

③片区在资源联动性较强，美誉度较高。社工积极联动片区 27 个资源主体，组建一支特色志愿服务队伍，积极参与社区服务，获得社区居委、群众等多方赞许，并且多次在“南方+”等主流媒体上进行专题报道，社会美誉度持续提升。

（3）三片区，该片区范围包括：松鹤社区、团结社区、华糖社区

①片区各项服务指标完成情况良好，已按既定进度落实困难群体和特殊群体的建档工作，其中松鹤社区完成 36 人建档，华糖社区完成 53 人建档，团结社区完成 65 人建档，各社区建档率均达到 100%，严格实现“一人一档”管理要求。社工建立系统的跟进服务机制，为 17 类困难群众和特殊群体提供专业化服务。在服务开展过程中，社工积极运用“三图一表”等专业工具开展服务，确保服务覆盖全面、实施规范，充分体现了服务的专业性和系统性。

②社工依据中期评估意见积极整改落实，针对调研工作方面，创新采用多元化调研方法，并建立“片区—社工点”两级调研成果展示机制；其次，提升专业服务水平，在个案服务中注重专业理论

的应用与成效总结，合理运用专业理论总结个案成效。

③片区注重品牌化建设，建立“公益合伙人”惠老服务项目。通过有效整合社区资源，累计联动社会资金超过8万元，服务获得《广州市老人报》媒体专题报道，项目服务质量和其影响力获得社区居委会及居民的认可，社会美誉度持续提升，具有一定的品牌示范效应。

（4）四片区，该片区范围包括：槎龙社区、阳光社区、西洲社区

①片区完成困难群众和特殊群体的建档工作，为片区总计135户148人建立档案，其中槎龙社区实际建档59户67人，阳光社区实际建档36户38人，西洲社区实际建档40户43人。相关的服务档案按照服务规范进行资料收集，并进行入户进行细致评估，运用多元化的形式提供贴心的支持服务，切实保障困难群众和特殊群体的服务权益。

②槎龙社工点积极开展来穗儿童的融入促进工作，培育“星愿社区志愿服务队伍”逐步承担服务设计与执行的重任，并广泛动员社区资源以支持服务开展，促进儿童融入服务覆盖面广、持续性强、受众群体多，获得社区家长与儿童等群体的认可。

③阳光社工点积极发挥专业优势，协助社区进行邻里空间的改造工作，在实施过程中，前期开展社区有关改造期间的征集工作；

中期建立有效沟通机制，对相关改造工作进行解释与沟通，在过程中逐步凝聚社区居民的改造共识。在改造完成后，站点社工运用该邻里空间持续提供社区服务，推动服务持续扩展与深化，获得社区居民的广泛认可。

④西洲社工点以社区公共照明设施改造为切入点开展专业介入服务，协助社区完成改造工作并进行相关问题的沟通协调，以服务入驻小区从而寻求更多居民的热情参与，在服务过程中发掘并培养社区骨干力量，组建志愿者队伍，为后续的治理介入奠定良好的社区基础。

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：松南社区、松北社区、桥西社区、螺涌社区

①在螺涌社工点的个案服务中发现，社工存在运用微信等即时通讯工具开展服务的现象。需要特别指出的是，基于个案工作的专业性，服务过程中涉及的关系建立、情绪处理、危机干预等核心环节均需通过面对面互动方能有效实施。因此建议：一是严格规范通讯工具使用范围，明确微信仅作为辅助联络手段；二是重点服务

环节如结案面谈等必须采用面对面服务形式；三是加强专业伦理培训，确保服务方式符合个案工作的专业规范要求。

②在兜底服务对象建档工作中，发现存在“一户多人”档案未严格执行“一人一案”标准的情况，例如需求分析和服务计划未能针对每位服务对象进行个别化呈现。建议严格按照“一人一案”规范要求，为每位服务对象建立独立的需求评估；在服务文书中完整呈现每位服务对象的基本情况、问题诊断及个别化服务计划。

③在服务设计与成效管理工作方面，首先，建议清晰界定人群服务与社区服务的不同定位及目标。以桥西社区“生命回响计划”为例，该计划虽成功产出若干生命故事成果，然而从社会效益评估维度来看，其影响主要囿于个体层面，未能充分彰显社区层面的服务成效。故而建议在社区服务设计中着重考量以下要素：构建社区层面的成效评估指标体系；增强服务对社区整体发展的推动作用；重视服务成果的社区传播与共享机制建设，以此切实提升社区服务的社会效益。

（2）二片区，该片区范围包括：半岛社区、河畔社区、富林社区、桃园社区

①建议关注特色服务的亮点呈现问题。片区应着力提升社区治理服务的差异化水平，重点针对兜底人群开展专项需求调研，深入了解其社区参与意愿，并据此设计精准化服务，进一步深化服务。

服务方向方面，建议结合楼盘小区的需求，鼓励周边的小学、亲子家庭等资源建立社区睦邻友好服务平台，为兜底人群提供资源包、服务包等方式，以兜底人群睦邻友好为方向打造服务特色。

②建议优化服务成效呈现工作：首先，应建立多元化的成效展示体系，系统整理社区典型案例进行专题展示；运用视频纪录片、服务成果汇编手册等形式立体呈现服务成效；通过社区骨干成长历程展示服务影响力。其次，在美誉度建设方面，建议重点加强与物业公司、志愿者骨干等核心利益相关方的战略合作，建立常态化的反馈与宣传机制，共同提升服务品牌的社会认知度和专业影响力。

（3）三片区，该片区范围包括：松鹤社区、团结社区、华糖社区

①建议关注需求调研的问题。优化现有调研工具，在保持社区参与度调研的基础上，增设针对兜底长者的专项需求评估模块，建立分层分类的需求指标体系。其次，开展兜底长者群体的专项需求调研；运用需求评估矩阵对服务需求进行优先级排序；从“社区合伙人”视角重构服务框架设计，确保服务供给与长者需求的精准匹配。通过系统化的需求调研，为服务规划提供科学依据。

②建议关注“公益合伙人”惠老特色服务的成效呈现工作，应着力构建多元化的成效展示体系，系统整理具有代表性的社区服务案例形成专题报告；制作服务纪实视频及成果汇编手册进行多维度

呈现；通过受益长者及社区骨干的成长历程展示服务的长效影响。

③建议关注疑难案例的专业写法问题，需具有基本的服务材料佐证服务对象变化，同时在案例成效以及案例反思阶段关注服务对象个体心理、认知等改变，并着力凸显社工以及其他利益相关方如社区、警察等专业角色。

（4）四片区，该片区范围包括：槎龙社区、阳光社区、西洲社区

①在困难群众和特殊群体的跟进全过程中，服务细节的精细化程度需要进一步提升，尤其是对于服务需求和目标的准确描述、对于服务计划和服务执行的细致规划与安排，社工需紧抓专业服务逻辑，明确服务主线，促使服务过程的逻辑性更明确，从而突显出救助帮扶的服务效益。

②片区社区治理过程中多元主体的动员力度有待进一步关注与提升，如前期治理议题的广泛倡导，多元主体对整个改造中不同阶段的参与程度，社区组织、志愿者以及党员、骨干居民在治理服务过程中的培育过程和动机激发历程，上述体现多元主体参与性的内容需要社工提升关注度，在实践当中进行重点落实，壮大社区多元主体的服务参与能力，夯实社区治理的深厚根基。

③片区对于服务效果的呈现完整性需要进一步优化，其中过程资料、经典案例、服务数据等规范性资料呈现不足，难以系统性突

显治理效益。建议社工建构社区治理的专业逻辑框架，明确治理程序，收集全面完善的工作资料，突显社区治理的服务价值。

（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 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，服务监测以下几方面值得肯定：

（1）社工站在本年度新培育 2 个社区社会组织，均在街道完成登记备案工作，两个组织全年共计开展 198 场活动，参与服务累计 397 人 1577 人次，积极服务在地社区。

（2）社会慈善资源方面，社工站依托机构组织载体，在社会组织信息平台上主动公开所接受捐赠的信息（越秀区社会组织信息平台），其使用情况上清晰注明本社工站，公众可从广州市社会组织信息平台上查询相关信息内容。

（3）经核查系统后台和检查社区志愿者的相关登记材料，社工站本年度新登记注册志愿者 449 名，新培育发展志愿者骨干 20 名，新培育志愿者队伍 5 支，持续维系活跃志愿者队伍 11 支，各项培育工作进度达标。

（4）服务对象评价方面，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，社工站本年度的总体服务满意度为 96.5%。

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）社工站培育的其中 1 个社区社会组织虽有登记注册证书，但备案表备案意见一栏遗漏审批意见和盖章，出于社区社会组织持续健康运营和发展的考虑，建议社工站及时补充相关审批签署意见，同时聚焦培育成长过程，思考与社工站合作共建的方向。

（2）社工站在志愿者骨干的培育发展方面，建议补充骨干个体培育计划的制定，优化培育过程呈现，增加阶段性培育的总结，进一步关注培育成果的提炼。

（3）建议社工站在下一年度关注社区慈善基金推动过程的记录完备工作，补充社区慈善基金成立的协议复印件，增加管委会、监委会（监督小组）的人员架构信息，会议纪要等推动材料。

（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）社工站积极配合街道党组织工作，聚焦困境长者和生活难题，积极联动慈善资源助力民生服务。社工站现有党员社工3人，“三会一课”和学习教育开展规范，主题党日活动和“红色观影”等红色教育推进主动，“三级支撑”（建网络、破难题、拓连接）+“双维关怀”（膳食+时光）的服务模式获得了街道党工委和党建办、公服办的指导与支持。

（2）社工站“聚慈力、建善基”的年度主题明确，“党建联抓、难题联解、服务联办”等策略思路清晰，“站一片一点”的服务设计围绕困难群众和特殊群体的帮扶需求逐步深入规划、内容结构较为全面，“幸福食光”“公益合伙人”“村晚”等服务设计契合实际，且较具创新，值得肯定。

（3）“五社联动”在慈善资源链接和联动协同探索方面取得了初步成效。截至2025年3月14日，社工站已自主链接社会慈善资源折合人民币价值80.29万元（其中，资金17474.63元），已协助辖内14个社区筹建16个社区慈善基金（含1个街级社区慈善基金、1个华糖社区惠老慈善服务项目和14个社区级社区慈善基金），筹建率达114%，“善”的主题和目标在困境帮扶和联动合作中得

到了重点关注和有力推动。

（4）服务成效在促进参与、重点需求和疑难问题解决方面较为突出。社工站积极联动社区慈善服务资源，积极探索“慈善+志愿”的服务新模式，在促进邻里互助、在地资源联动、活化社区空间、帮扶学业困境儿童等方面取得了较为明显的成效，社区支持网络和社会美誉度得到了拓展。

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）党建元素在党建项目中的结合体现有待加强。建议社工站聚焦党和组织的力量在促进社区治理、缓解困境帮扶等党建项目中的作用发挥，挖掘党建项目中的红色资源、红色力量、红色文化，着力提升“党建和服务同步关联”的成效。

（2）社区治理和社区问题的解决成效有待进一步凸显。建议社工站重视社区治理、社区问题在前期调研和后期跟进的分析和对比，重点分析解决问题的策略模式和经验做法，全面梳理服务从微观问题回应到宏观社会治理带来的成果影响。

（3）资源整合在平台打造、精准匹配和“自我造血”方面有待进一步完善。建议社工站全力调动辖区内外慈善资源的基础上，

多关注资源的持续、便捷、精准议题，多畅通慈善资源的整合、匹配路径，着力创新类型丰富、“造血”活跃的整合模式。

（4）服务特色和品牌亮点有待进一步打造和探索。建议社工站在项目思路清晰、团队过渡平稳的同时，进一步加强对服务特色、项目重点和模式亮点等内容的内容的专业探讨和顶层设计，全面推进契合实际、松洲元素突出的品牌打造。

（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）政治站位高。高度配合街道党工委、办事处工作部署，有大局观和全局视野，协助街道中心工作。

（2）工作作风扎实，工作成效显著。为辖区四个片区的社区居民群众和 17 类困难群众和特殊群体能提供热心服务，开展各类社区爱心服务活动，获得社区居委、联社居民好评。链接了丰富的慈善资源，将物资、服务等慈善资源悉数传递到有需要的群众手中。

2.需要关注的地方

（1）宣传的方式还有提升空间。工作做了很多，但如何讲好社工站故事，推广宣传亮点的能力还可以加强。

(2) 处理部分应急情况的协同能力有待加强，如在应对辖内偶有出现的流浪人员，在配合街道如何做好劝导指引，关心帮助此类人员等方面仍需加强思考，提升协同配合，做好关爱帮助工作。

(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，能够持续优化服务及管理，完善了《服务备案机制》，明确备案的内容及流程，每月向街道备案新开个案、完成小组及社区服务情况；同时，定期每月向街道分管领导及时汇报项目的推进情况，以便街道动态知悉项目的进展情况，争取得到街道各部门在公益慈善资源、志愿者等方面的支持。

(2) 项目在持续加强经验推广力度，聚焦为老服务、儿童服务、志愿服务、公益慈善等方面的内容，积极在省、市级等有影响力的媒体平台推广工作经验，本评估周期共获得省、市级媒体平台报道超过 100 篇。同时，本服务年度项目加强对服务经验的梳理，推动产出服务案例 6 篇，其中在首届“社区合伙人”社区治理创新实践与经验交流会公开介绍《优势主导型社区合伙人机制在社区治理中的实践——以槎龙社区“村晚”活动为例》的服务经验，《“幸福守门人，共享好‘shi’光”——松洲街困境长者关爱项目》被评

为 2024 年白云区终身学习品牌项目，具有较强的示范性。

2.需要关注的地方

（1）在人员专业提升方面，建议项目团队进一步优化内部共学的落实，充分发挥资深社工的专业特长，搭建内部专业学习平台，丰富专业学习内容，营造“以老带新”和“比学赶超”的团队学习氛围，从而进一步推动社工的专业成长。

（2）在实务研究方面，建议项目团队在现有的基础上，通过撬动项目内外部资源，强化对社工的实务研究的指导和支持，提高实务研究的整体质量，力求在实务研究成果上取得更多突破，并在国家级期刊上广泛推广项目的服务经验，从而提高项目的社会效益。

（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）社工站积极响应上期评估反馈落实整改，完善服务管理制度，提供的服务基本能够满足服务对象的实际需求，服务对象满意度较好。

（2）社工站项目链接资源主体多元丰富，资源链接有较好成效，超 80 万元。

2.需要关注的地方

社工站项目要加强档案管理工作，如人事档案、兜底服务对象建档工作等，进一步加强资料整理和服务总结，促进服务成效更好呈现。

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。本次松洲街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，松洲街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区松洲街社工服务站在白云区民政局、松洲街道办事处的大力支持下，在广州阳光社会工作事务中心的努力下，已顺利运营11个月时间，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 11 个月时间里，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，未来松洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站服务中关注社工队伍专业能力提升。持续优化人力资源配置，完善团队建设机制，保持项目执行人员的项目执行连贯性；同时，进一步加强社工个人成长专业培训，重视各社工继续教育学时的达标，保障服务开展过程专业规范。

2. 建议社工站持续夯实困难群众和特殊群体的工作，推动建档工作精准化，建立档案监测核查程序，确保各档案建立工作呈现标准化、规范化；同时，提升需求描述与目标设定的准确性，推动困难群众和特殊群体服务的精细化。

3. 建议社工站围绕特色亮点和品牌建设持续发力，结合辖内实际特征开展差异化服务设计，通过多维视角立体化呈现服务成效，构建项目全周期特色亮点打造和服务品牌创建工作体系，融合松洲元素，逐步扩大项目影响力和持续提升社工站美誉度。

附件：1.广州市松洲街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市松洲街“双百工程”社工站购买服务项目社工

到岗情况统计表

