

2025 年度白云区石门街社工服务站 末期评估报告

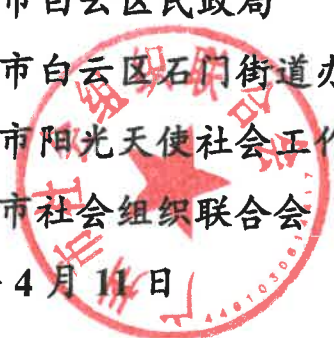
项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区石门街道办事处

项目承办方：广州市阳光天使社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 11 日



2025 年度白云区石门街社工服务站 末期评估报告

石门街社工服务站（简称石门街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对石门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 名工作人员对石门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。石门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 11 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石门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，对石门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

石门街社工站结合《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

评估小组对石门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，对石门街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据石门街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成石门街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及石门街社工站，并由石门街社工站转发给石门街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、石门街道办事处、石门街社工站以及督导

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石门街道办事处和石门街社工站。

（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

石门街社工站位于广州市白云区石沙路石井工业区一横路 12

号石门街党群服务中心内，辖内共有 8 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2024 年 5 月开始，由广州市阳光天使社会工作服务中心负责运营。

截至 2025 年 3 月 31 日，社工站配备社工 19 名，其中持证社工 12 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 7 名），非持证社工 7 名。

本社工站服务经费为 230.4507 万元，项目合同期为 2024 年 5 月 1 日至 2025 年 4 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 4102 个，入户探访 1900 个，分别完成协议指标量的 162.07%、147.04%；专业个案接案 91 个，服务 529 节，结案 80 个，分别完成协议指标量的 101.11%、97.96%和 96.38%；完成小组 32 个，192 节，服务 1707 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 148.17%；完成大型社区活动 26 次，服务 5198 人次，分别完成协议指标量的 260%、742.57%；完成中小型社区活动 107 次，服务 2253 人次，分别完成协议指标量的 116.3%、112.65%；新登记志愿者 57 名，培育志愿者骨干 37 名，发展志愿者队伍 8 支，分别完成协议指标量的 114%、185%和 400%。（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，石门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 31 日，社工站项目目前配备社工 19 人。在出勤方面，社工应到 220 人次，实到 220.5 人次；其中持证社工 12 人，持证社工应到 110 人次，实到 151.5 人次。从业两年以上社工有 10 人，占协议要求配备社工总人数（19 人）的 52.63%，人员配备基本满足需求。且社工持续教育时数整体达标。社工站项目负责人自 2012 年 8 月投身社工工作，2018 年 6 月取得社会工作者职业水平证书，从事社工服务与管理累计年限超 6 年，其资质和资历均符合相关要求。

（2）社工站重视持续整改工作。项目对质量监测制度进行了进一步优化，制度内容详实且具备良好的可执行性。针对上一次评估结果，召开了整改工作会议，制定整改方案并由各小组具体落实。日常还定期召开各方会议，有力地推进了项目进程。在专业伦理价值规范和服务对象权益保障实践管理制度方面，开展了学习教育活动，并有实践操作与考核。特别是在个案服务协议签订、未成年人

个案监护人知情同意以及场室安全巡查等工作中均有切实落实，并在一年两次的知识测试和社工绩效考核中得以体现。

（3）宣传工作开展得力，效果显著。充分利用线上渠道发布服务资讯，微信公众号保持较高的更新频率。服务多次获得“南方+”等各级主流媒体报道，在服务覆盖范围拓展和影响力提升方面表现出色。

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）人员管理方面，建议做好人员配置规划，加大团队建设力度，提高人员工作效能。同时，全面完善人员档案，确保档案资料的完整性与准确性。目前持续在岗人员为 10 人，存在个别人员档案的社保记录资料归档不齐全、个别合同信息不完善的问题。

（2）建议进一步加强制度落实工作。在抽查服务文书时发现，个案结案后未在一个月内进行回访，日常探访与回访工作缺乏侧重点。建议加强个案工作规范指引的落实，优化探访机制和回访机制，明确相关工作的重点与方向。持续整改质量仍需进一步提升，尤其是在人员管理及服务调研等方面。此外，需结合项目已开展的专业伦理价值规范和服务对象权益保障的考核分析，进一步深入落实实

践案例的研习工作。在集体培训方面，需强化个人学习反思，同时加强培训统计表格的填写规范以及数据统计的准确性。

（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：鸦岗南社区、鸦岗北社区

①兜底对象建档工作和服务执行情况良好。片区应建档 741 人，实际建档 741 人，建档率达 100%，严格遵循“应建尽建”“一人一案”原则。在服务执行上，探访、电访、个案、小组、民生政策宣传、社区活动等各项服务指标完成进度均符合末期评估要求。

②片区积极响应中期评估意见并有效整改。针对专业服务比例少问题，下半年新增 3 个专业小组及若干活动，惠及 395 人次社区困难群众；面对个案服务记录不足及结案率低状况，开展 2 场个案撰写培训，28 个个案已结案 26 个，结案率达 93%；中期指出的特困人员探访频次不够、困境儿童未接触本人等问题，在末期评估时均已妥善解决。

③资源链接方面，片区积极联动整合社区多元资源主体，包括广州市善城基金会、鸦岗北社区居委会、广州中包彩塑实业有限公

公司等共 14 个。本服务年度链接资源折合人民币 110266.09 元。其中安居计划为 24 户困难家庭完成居家微改造，投入 10138 元，增添移动马桶、照明灯、扶手等设施，显著提升居家安全性及服务对象幸福感与获得感。

④社区参与方面，本服务周期内社工开展超 31 个小组和活动，为困难群众和特殊群体搭建社区参与平台，增加社区融入机会，共惠及 2594 人次。在推广社区传统文化活动中，如龙舟、醒狮文化宣讲，助力 6 名困难群众和特殊群体受益，有效促进社区融合。

（2）二片区，该片区范围包括：朝阳第一社区、朝阳第二社区、涪心社区、涪心南庄社区

①社区社工点服务框架特色鲜明、条理清晰。各社区基于自身实际情况，围绕困难群众和特殊群体的需求，在残障人士社区融入、困难群众社会支持网络增强、慢性疾病健康管理等方面规划服务，形成了系统且有针对性的服务架构，为精准服务奠定坚实基础。

②部分社区打造出亮点服务并形成典型案例。例如在残障人士服务方面，针对残障人士面临的社区融入难、照顾者压力大等问题，开展了一系列活动，从组织促进残障人士社交的活动，到为照顾者提供心理支持服务，这些实践过程和成果被整理成服务案例，具有很强的借鉴价值。

③各社区沟通记录工作扎实，且对中期评估意见整改到位。在

服务开展过程中，社区社工与居民、居委等各方的沟通记录详实，涵盖需求调研、服务反馈等多方面信息。同时，依据中期评估意见，在服务内容优化、服务逻辑调整等方面积极整改，如针对需求调研不深入等问题进行改进，提升了服务质量。

（3）三片区，该片区范围包括：亭岗社区、联兴社区

①社工对困难群众和特殊群体进行深入摸排，100%完成建档覆盖，应建档153人，实际建档153人（亭岗社工点77人；联兴社工点76人），建档资料详实。团队充分发挥双岗融合、双工联动机制，依据兜底对象实际需求，通过个案服务、恒常探访等方式，提供情绪支持、资源链接、能力提升等服务，累计整合资源37655.14元，开展个案28个，服务164人次，探访793人次，电访1667人次，切实增强服务对象应对困境能力。

②片区结合社区实际及人群需求，聚焦来穗儿童及保障房小区新入住居民的社区适应与融入问题，开展“友邻相融”“朝夕一小时”等特色服务，助力外来人员了解社区资源、熟悉环境、拓展社交，有效营造睦邻友好社区氛围。

③个案小组及活动服务记录详细且专业性强。个案服务主题多元，涵盖资源链接、职业规划、情绪管理等，服务档案中需求分析、目标制定合理详尽。督导对个案的审批细致，意见具有专业指导价值，社工能积极回应督导意见并改进。社工通过“后测问卷”这一

工具评估小组及政策宣传活动的参与效果，能够直观呈现服务成效，充分展现活动开展的实际价值。

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：鸦岗南社区、鸦岗北社区

①建议优化回访机制。当前，17类困难群众和特殊群体的回访工作指引与现有的兜底对象跟进工作要求存在重叠部分，建议进行整合优化。同时，针对退出兜底名单的服务对象，诸如年满18岁的困境儿童以及不再符合“低保”“低收”资格的人员，应制定相应的工作指引并予以补充完善。

②建议优化《社区资源地图》，目前的社区资源地图仅对资源主体单位或社会组织进行了简单标注，缺乏系统的梳理与深入分析。建议参照社区资产理论框架，按照“人、文、地、景、产”等类别对社区内的各项资源进行分类整理，并以表格、文字说明等形式在地图上对资源的可利用程度进行分析展示。

③建议社工与民政局下属的托养机构进行沟通联络，明确双方的期望、合作方式、联络频率等具体内容，严格按照困难群众和特殊群体服务的工作要求开展后续跟进工作，并妥善保存相关的沟通

记录、合作协议等佐证材料。下半年鸦岗北社区新增了 500 多个残疾人服务对象，虽已完成建档工作，但跟进服务的频次与形式（仅有电访）与现行的困难群众和特殊群体跟进服务要求存在差异。

④建议社工加强对专业服务中成效评估工具具体运用的学习，进一步提升专业服务水平。社工在个别小组活动中运用了前后测问卷作为成效评估工具，但在使用过程中存在规范性不足的问题。例如，前测问卷和后测问卷缺乏明显的区分标识，完成前后测问卷后未进行汇总统计工作，也未撰写相关的成效分析及结论。

（2）二片区，该片区范围包括：朝阳第一社区、朝阳第二社区、滘心社区、滘心南庄社区

①建议进一步优化片区的需求调研维度，使其更为严谨。例如，友好社区营造与残健共融的需求存在部分重叠，社区问题层面的需求与困难群众需求也存在重复表述的情况。同时，慢性病管理需求、残障人士照顾者压力减缓需求不应简单归为社区需求。在社区资源地图方面，应进一步对资源利用情况进行分类，以提升其清晰度。

②建议进一步梳理服务逻辑。部分服务在名称、背景、理论、目标、环节等方面存在脱节现象。例如，部分服务的背景阐述与理论依据、目标设定之间逻辑关系不紧密；部分服务的背景、目标与实际开展的流程未能有效关联，对专业概念的理解和运用不够深入。此外，大部分活动和小组虽开展了问卷测评，但未对测评结果进行

分析，或者未将分析结果整理到总结报告中作为服务成效的佐证，且部分问卷问题的设置科学性有待提高。

③建议运用更为丰富多样的理论依据来解决服务对象的不同问题。在开展残疾人服务时，需对残疾人进行分类，因为不同类别的残疾人在现状与需求方面存在显著差异。目前，多个服务项目的理论支撑较为单一，主要依赖社会支持理论。

④建议深化个案介入的深度。大部分个案工作主要集中在资源链接和提供咨询服务层面，应更多地关注资源的使用效果以及案主的深度成长。例如，在朝阳第一社区智力障碍儿童家庭的跟进工作中，可从家庭抗逆力等专业角度进行深入探索，避免仅停留在物资申请等短期改善措施上。在浣心社区照顾者压力个案中，除关注资源链接外，还应给予案主和家属更多情感上的关注与反馈，切实体现助人自助的原则。

（3）三片区，该片区范围包括：亭岗社区、联兴社区

①建议项目持续深化服务需求调研。片区的需求调研工作整体完成情况良好，调研细致深入，涵盖了资料分析、社区居委访谈、兜底人群问卷、外来儿童社交主题问卷等多个方面。但仍需进一步提升调研的深度与精准度。例如，兜底人群的需求总结目前较为笼统且相似，未能充分体现不同类型困难群众和特殊群体之间的差异以及最迫切需求。此外，调研技巧也有待进一步提升，如来穗人员

融入小组访谈提纲中的问题设置相对片面，难以全面了解社区融入过程中的难点与需求，不利于服务方案的针对性设计。

②建议项目继续深化服务，提升品牌打造意识。在做好困难群众和特殊群体定期跟进服务的基础上，片区积极推进社区融入特色服务，服务内容扎实有效。然而，整体的服务逻辑和项目化思路仍需进一步加强。可考虑通过打造品牌化活动来提升项目的影响力，避免服务内容零散，同时对相关服务资料，如“社区资源手册”进行深化和完善，以提升其质量。

③建议项目进一步深化社区组织的培育发展，增强社区多元力量。在五社联动机制中，社区志愿者队伍是社区服务的重要力量。片区已培育了两支志愿者队伍，后续需进一步完善志愿队伍的培育计划和总结，明确队伍的发展方向，促进志愿者的深度参与，使志愿队伍的成长更具规划性，队伍的培育及维持更具持续性。

④建议项目完善风险防范，在困难群众和特殊群体的跟进工作中，对于个别电话联系未能接通的对象，应积极思考并采取有效措施确保其安全，如进行上门探访、与社区居委会沟通协调等，并详细记录相关的跟进工作，以保障服务对象的安全，同时规避社工自身可能面临的风险。（如档案 SM-LX-042 中 2024 年 6 月 20 日和 8 月 30 日的记录情况。）

（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 户服务对象进行满意度调查，统计服务对象满意度调查结果为 95.3%，服务满意度较高。

（2）社工站积极响应中期评估意见，加强志愿服务信息化管理工作。已在广州公益时间平台发布相关活动信息，并对志愿者队伍信息进行了部分补充完善。因该平台功能暂时处于暂停状态，导致志愿者信息未能全部完成补充录入。

（3）在志愿服务工作方面，社工站能够立足全年工作目标，对年度志愿服务进行整体性规划，制定了一系列相关志愿服务机制。同时，就年度服务开展情况进行了系统全面的总结，为后续工作的持续优化提供有力支撑。

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）建议社工站进一步提升档案管理和审核程序的严谨性。在现场查看归档材料时发现，个别志愿者骨干归档资料中，存在填表社工与中心审核负责人签字为同一人的情况；在志愿服务队志愿者登记信息表中，标注“*”的必填项，如志愿者身份证号、通讯地址等，众多登记表处于空白未填状态。建议后续及时补充完善志愿者相关信息，确保档案资料的完整性与准确性。

（2）在社区慈善基金的监督监理方面，社工站制定的《社区慈善基金管理办法》明确规定“管委会会议纪要、年度报告、年度财务预决算报告等重要信息应及时在社区公布”，但档案资料中缺失相应的文件归档。建议尽快补充完善管委会会议纪要、年度报告等归档材料，以强化社区慈善基金管理的规范性与透明度。

（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）社工站在街道党工委和机构党支部的指导引领下，社工站积极联动社区基层党组织、“两企三新”组织、商铺以及志愿组织，全力搭建“党建引领，多元服务”阵地。通过实施“星火红聚

石门”服务计划，从“红色传承”“党暖民心”和“党群共建”三个维度有序开展工作。全年累计完成党建学习和“双百”大讲堂共14场，时长总计1600.5小时；开展惠民活动107场，惠及8441人次特殊困难群众。联动4个党组织与30个资源主体，汇聚慈善力量超46.4万元，成功实现39项微心愿，完成73项微改造，为15户“一老一小”家庭提供生活物资支持，切实达成强思想、强组织、强服务的目标。社工站现有4名党员社工，团队政治结构良好。

（2）社工站紧密结合石门街道辖区实际情况与社工服务重点方向，精心搭建“云善益坊”慈善助力社区的民生治理模式。以多方资源整合为切入点，以慈善超市建设为核心，以慈善活动创新为动力，致力于助力社区治理与保障慈善伙伴培育。积极探索“商业+慈善”和“公益+慈善”新机制，创新超市内活动形式以及线上直播等服务路径。依托“善城暖屋慈善超市”和“善城暖屋慈善空间”两大关键抓手，组建“慈创社企联盟”，营造“慈善空间众创”氛围，为推动社区慈善基金的可持续发展做出了卓有成效的尝试。其中，“商业+慈善”实现收入91万元，公益慈善筹集资金46.4万元，超市内活动服务超2000人次，获得直播、公众号等相关点赞39万次，成绩斐然。

（3）服务成效方面，社工站紧扣兜底民生服务和基层社区治理两条核心主线，为辖区内17类特殊困难群体的994户1043人实

现 100%全覆盖建档及跟进服务。累计完成电访 4102 人次、探访 1900 人次、红棉守护热线服务 1626 人次，有力保障了兜底服务成效。同时，积极打造片区特色亮点服务，结合片区需求共性，开展“薪火相传，芝生书社”“圆月筑梦”和“朝夕一小时”项目服务，聚焦文化传承以及“一老一小一残”群体，成效显著。

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）党建工作方面，社工站尚未依照要求建立项目党组织，且社工党员存在工作岗位与组织关系分离的状况，致使以社工站为主体的党组织战斗堡垒作用无法有效发挥，也不利于依据党章要求对社工党员开展教育、管理、监督与服务工作。建议创新组织建设形式，强化党员管理。此外，当前开展的党建服务三大计划多为常态化恒常服务，尚未形成真正意义上的党建服务项目。建议明确区分常态化服务与项目化服务的差异，围绕特殊困难群体需求，聚焦实际问题，设计并开展党建服务项目，实现党建与服务的深度融合、相互促进。同时，可在“云善益坊”品牌打造中融入党建元素，强化党建引领作用。

（2）当前服务设计所体现的服务策略未能充分展现站、片、

点三层架构，在一定程度上弱化了社工点的服务重心地位。建议从结构层面进行优化调整，以清晰呈现三层服务逻辑为目标，即站层面负责统筹规划、凝练品牌；片层面着力联动各方、打造特色亮点服务项目；点层面立足基础，紧扣兜底服务和社区问题解决两大主题，淡化项目概念。同时，站层面的“多维织梦”应向片、点层面辐射，形成逻辑闭环，实现相互呼应。

（3）“五社联动”成效体现尚不显著。尽管在中期评估后通过拓展渠道、建立资源分配监督机制等举措做出了一定改进与努力，但仍未抓住关键要点。目前，“五社联动”机制主要停留在制度层面，未充分将其作为一种策略方法运用到项目打造、社区问题解决以及疑难案例处理中。建议强化“五社联动”与项目执行、问题解决的关联，切实发挥村（居）委会的作用、社工的搭建平台作用、社区组织与志愿服务力量的主体作用以及社区慈善资源的保障作用，真正落地落实“五社联动”，放大服务成效。此外，社区慈善资源筹集效果仍不够突出，需进一步加强，以更好匹配石门街“云善益坊”空间服务品牌，建议重点关注并以数据支撑工作改进。

（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

该项目创新性地将慈善与社区治理紧密结合，构建“慈善+商业”的模式，不仅为社区居民提供了便利的慈善参与途径，也为社区慈善事业注入了新活力，值得肯定与借鉴。

2.需要关注的地方

(1) 关注社工心理健康、服务压力、工作压力等，通过“情感支撑+专业赋能”帮助社工缓解压力，实现可持续服务。

(2) 保障薪酬待遇，改善薪酬水平，建立薪酬动态调整机制。

(3) 提升服务质量情况，构建“多元协同+可持续”服务生态。

(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) 项目能够结合中期评估意见，进一步推动内部共学活动组织开展，积极发挥资深社工的专业优势，聚焦社工站的服务重点难点，开展内部共学和培训活动，主题内容包括残疾人社会工作、个案社会工作等，对社工的实务专业技能提升有一定帮助。

(2) 项目团队在中期评估后进一步完善了信息公开工作，能够按照要求，及时对项目的服务信息、重要人事变动等进行公示，保障了居民的知情权；同时建立了完善的服务备案机制，保障购买方及时了解项目的推进情况，以争取合作和支持，优化服务质量。

(3) 项目团队高度重视项目的宣传推广，为提升团队成员的宣传能力，组织了针对通讯稿撰写的专门培训活动，激励社工积极书写并踊跃向各类宣传平台投稿，在本评估周期内，多次获得《社会与公益杂志》《南方+》《触电新闻》等市级及以上主流媒体和行业宣传平台的报道，扩大了项目的宣传覆盖面，为项目的品牌推广奠定了基础。

2.需要关注的地方

(1) 在员工成长规划方面，建议项目团队优化内部督导机制，明确督导职责，协助社工清晰梳理成长路径，综合运用个督、团督、现场协同督导等多样化的方式，丰富督导形式和议题，以满足社工的全面成长需求；同时，建立科学的监测机制，定期收集社工对专业能力提升体系的执行反馈和意见，评估目标达成情况，总结经验教训，持续优化项目的人才培养工作。

(2) 在实务研究方面，建议项目团队在积极探索品牌服务建设的基础上，挖掘具有代表性和创新性的服务，积极整合机构内、外部的专业资源，加大对项目实务研究的支持和指导力度，促进实务经验有效转化成实务研究成果，形成可推广的服务模式，并力争在国家级期刊上发表，以推动实务研究的突破。

(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

社工站项目社工能够积极响应上期评估反馈落实整改，完善服务备案机制，服务特色鲜明，创新发展慈善超市，服务对象满意度较好。

2.需要关注的地方

（1）社工站项目要做好安全管理工作，定期全面开展消防安全排查。

（2）社工站要强化团队建设，优化团队稳定性，通过持续培训、服务分享会等，提升社工个案、服务跟进等专业服务能力。

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。本次石门街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，石门街社工站本次末期评估的等级为：良好。



五、结语

白云区石门街社工服务站在白云区民政局、石门街道办事处的大力支持下，在广州市阳光天使社会工作服务中心的努力下，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，未来石门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社工队伍建设工作，构建并持续完善社工人才梯队培养机制。为社工提供丰富多元的发展空间与机会，通过培训、实践锻炼等多种方式，不断提升社工的专业能力与综合素质，在此基础上持续打造高素质、专业化的社工队伍，为服务质量提升提供坚实人力保障。

2.建议社工站着重提升专业服务水平，不断提高需求调研的科学性与精准性。运用科学合理的调研方法，深入了解服务对象及社区需求。同时，建立服务逻辑审查机制，确保服务方案逻辑严谨、切实可行；构建服务成效标准化评估体系，以量化、客观的标准衡量服务效果，为服务优化提供有力依据。

3.建议社工站进一步提升党建引领效能，紧密聚焦服务对象需

求,精心设计打造特色品牌服务项目。可以尝试以党建引领为核心,凝聚各方力量,切实落实“五社联动”机制。通过创新工作方法,提升兜底服务的效能。

- 附件: 1.广州市石门街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市石门街“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4月23日

