

2025 年度白云区石井街社工服务站 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：广州市白云区石井街道办事处

项目承办方：广州市广爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 30 日

2025 年度白云区石井街社工服务站 末期评估报告

石井街社工服务站（简称石井街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对石井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 名工作人员对石井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。石井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 30 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井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，对石井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

石井街社工站结合《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

评估小组对石井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，对石井街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据石井街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成石井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井街社工站，并由石井街社工站转发给石井街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、石井街道办事处、石井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井街道办事处和石井街社工站。

（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

石井街社工站位于广州市白云区石井街兆丰路 140 号，辖内共有 12 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2018 年 10 月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。

截至 2025 年 4 月 14 日，社工站配备社工 20 名，其中持证社工 14 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 6 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 5 月 21 日至 2025 年 5 月 20 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2321 个，入户探访 2263 个，分别完成协议指标量的 175.57%、125.72%；专业个案接案 89 个，服务 574 节，结案 88 个，分别完成协议指标量的 98.89%、127.56%和 97.78%；完成小组 30 个，186 节，服务 1516 人次，分别完成协议指标量的 100%、103.33%和 163.01%；完成大型社区活动 32 次，服务 6430 人次，分别完成协议指标量的 266.67%、535.83%；完成中小型社区活动 77 次，服务 3216 人次，分别完成协议指标量的 160.42%、134%；新登记志愿者 383 名，培育志愿者骨干 37 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 127.67%、102.78%和 100%。（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，石井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) 人员管理方面，社工站协议人数 20 人，截至 2025 年 4 月 14 日，实际在岗人数达 20 人。其中持证社会工作者 14 人（包含中级社工师 6 人、助理社工师 8 人），持证比例为 70%；具有 2 年及以上从业经验的社工 15 人，占社工总数的 75%。未持证社工均接受社会工作行业组织的管理培训，并持有相关专业证书或具备相关专业背景。社工站负责人持有中级社工师职业资格，拥有 6 年以上社会工作从业经验。在社工到岗情况方面，评估年度内应到社工总人次为 220 人次，实际到岗 229.5 人次；持证社工应到岗人次大于 110 人次，实际到岗 161.5 人次；非持证社工实际到岗 68 人次。评估年度内持续在岗人数为 17 人，社工队伍稳定率达 85%。此外，社工继续教育要求完成时数为 1320 小时，根据培训资料统计，实际完成时数达 1589.68 小时，达标率为 120.43%。

(2) 社工站已构建完善的专业服务规范体系，涵盖个案工作、小组工作、社区服务等领域的专业服务规范指引。同时，建立社工专业伦理价值规范的实践管理机制，以及服务对象权益保障制度，并通过组织专项培训与考核，确保规范制度有效落实。

(3) 社工站建立健全意见投诉管理制度，设置多样化反馈渠道，定期开启意见箱收集服务对象及社区居民的建议。同时，构建内部工作整改提升机制、服务质量内控机制、社工成长体系建设机制，并制定专业体系成长计划，全方位提升社工队伍专业素质与服务能力。

(4) 社工站制定年度宣传计划，完善路标指引及网络地图信息标注工作。通过整合社区宣传栏、微信公众号、微信群、QQ 群等线上线下宣传渠道，结合活动宣传单页等形式，全面推广社工站各项服务内容。线下定期组织社区宣传活动，线上累计获得省、市级宣传报道 114 次，收获服务对象感谢信 60 封，在社会影响力与美誉度方面成效显著。

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) 在人员管理方面，抽查发现个别员工继续教育学时的统

计工作不够细致严谨，存在培训学习时间记录错误的情况。在人员服务素质提升方面，虽已制定培养机制，但部分内容未完全落实，如新员工入职培训及阶梯式培育规定，未见相关落实记录。

（2）在专业规范性管理方面，建议进一步落实个案、小组、社区等专业服务规范。例如，个案服务中关于未成年人个案需监护人知情同意并签字的规定，小组服务规范中对服务对象回访的要求，在抽查档案中均存在未落实的情况。此外，社区活动文书中同一份文件出现活动名称不一致的问题。服务对象权益保障制度缺乏对社工教育、培训、考核的相关规定，建议进一步完善。

（3）建议持续推进整改工作，目前意见收集管理规定与实际执行存在偏差，例如制度明确要求每周对意见箱开展开箱检查，但实际执行时仅每月开箱一次。此外，针对中期评估所指出的“个别员工考勤存在较多‘迟到’或‘缺卡’等情况”，既未制定并实施有效的改进措施，也未对特殊情形予以说明，致使下半年员工迟到现象仍持续存在。

（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）第一片区，该片区范围包括：庆丰社区、凰岗社区、新庄社区

①社工对片区内 17 类困难群众及特殊群体的基本情况掌握详实，片区服务对象共计 151 人。严格落实“一户一档”“一人一案”建档要求，实现建档全覆盖，其中庆丰社区应建档 64 份，实建 64 份；凰岗社区应建档 50 份，实建 50 份；新庄社区应建档 37 份，实建 37 份。并常态化开展探访、电访工作。本年度累计整合资源价值 176,182.21 元，有效缓解服务对象生活困境。

②在为 17 类困难群众及特殊群体提供常规服务的基础上，针对片区残疾人占比高、精神类残疾人突出的特点，开展家属照护压力缓解、精神康复人士药物管理指导等专项服务，工作细致到位。

③社工积极落实中期评估意见，系统梳理“社区健康行动三级预防机制”实施路径，明确各级预防目标人群，并采用前后测对比分析法评估服务效果，使项目成效更加直观清晰。

（2）第二片区，该片区范围包括：石井社区、龙腾社区、兴隆社区

①片区服务团队扎实推进 17 类困难群众及特殊群体建档工作，84 名 17 类困难群众及特殊群体建档率达 100%，严格执行“一户一档”管理，其中石井社区应建档 34 份，实建 34 份；龙腾社区应建档 21 份，实建 21 份；兴隆社区应建档 29 份，实建 29 份。社工

能按服务等级要求常态化开展探访、电访，通过“红棉守护”热线发布恶劣天气预警，节假日开展关怀慰问，筑牢兜底保障。

②片区充分发挥片区资源优势，借鉴经验策划“文化同行—石井文化保育服务”项目。整合民政干部、志愿者、居民及慈善资源，强化“五社联动”，有力推动社区文化保育。

③片区服务成效显著，积极培育志愿服务文化，促进服务对象参与社区事务。本周开展4个文化保育小组、8场文化主题活动，服务1300余人次。通过搭建平台、完善机制，重点培育志愿服务队伍，提升志愿力量与社区治理融合度。

④片区项目化成果整理意识突出，服务团队发挥专业优势，做好服务痕迹归档，全面展示成效。在文化保育项目中，以多样形式呈现成果，注重成效评估；撰写服务案例，汇编13个石井文化故事成《寻迹石井故事》手册，制作钥匙扣等可视化宣传产品，提升服务影响力。

（3）第三片区，该片区范围包括：金碧新城社区、顺丰翠园社区、马岗社区

①社工清晰掌握片区17类困难群众及特殊群体情况，服务对象共36人，严格落实“一户一档”“一人一案”，实现建档全覆盖，其中马岗社区应建档5份，实建5份；顺丰翠园社区应建档13份，实建13份；金碧新城社区应建档18份，实建18份。日常

探访、电访规范有序，建档资料详实，为服务对象提供有效帮扶。

②社工针对片区来穗人员多、亲子沟通不畅等问题，结合未成年人保护政策，设计儿童成长、亲子互动类服务项目，贴合社区人群特点与政策要求。

③社工认真落实中期评估意见，在“和谐家园”未成年成长护航计划中拓展服务场景，组织青少年家庭参与垃圾分类等社区治理活动，促进亲子互动，提升未成年人综合能力。

（4）第四片区，该片区范围包括：潭村南社区、潭村北社区、张村社区

①社工精准掌握 17 类困难群众及特殊群体情况，17 类困境服务对象分类分级建档率 100%，共建立 113 份档案（涉及 113 户 122 人）。各服务点按计划开展服务，电访、探访及社区活动数量超额完成协议要求。其中，张村社区建档 41 份（41 户 46 人），潭村南社区建档 27 份（27 户 28 人），潭村北社区建档 45 份（45 户 48 人）。

②片区成功联动政府部门、企事业单位、社会组织及爱心人士等多方资源，与 11 家单位建立合作关系，累计链接资源价值 21.77 万元。通过筹集食品、生活用品、康复辅助器具等物资，为服务对象提供多维度帮扶，切实提升其生活质量与幸福感，充分彰显“五社联动”服务模式优势。

③社工在个案服务中展现出较高专业水准。社工深入了解辖区情况及服务对象需求，凭借良好的沟通能力与服务对象建立信任关系，营造安全开放的服务氛围。针对精神残疾服务对象，设计个性化打卡表辅助其进行药物管理，体现服务的专业性与人文关怀。面对特殊问题家庭及危机事件，社工迅速启动个案介入程序，依据专业流程规范处置，并及时完成《跟踪回访表》，确保服务的连续性与有效性。

④中期评估整改工作成效显著。社工优化个人建档中的个性化服务计划，完善“融爱乐居”随迁老人社区融入项目调研。通过开展小组、社区活动促进随迁老人与本地居民互动，组织政策辅导，增强老人社区归属感，并编制2份《项目推广手册》。

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）第一片区，该片区范围包括：庆丰社区、凰岗社区、新庄社区

①建议强化专业工作能力，特别是个案工作的学习与实践。社工虽能完成个案服务，但在案主及其家庭系统需求评估方面仍有提升空间。建议全面收集资料，深入剖析案主问题成因，以便实施更

具针对性的干预措施，提升个案服务专业性与有效性。

②建议完善项目整体架构与规划。中期评估后，社工已探索“三级预防机制”下的“长者脑卒中服务路径”，但各级预防对应的目标人群、干预重点等仍需明确。建议细化各级预防方案，形成清晰的服务框架，确保服务精准对接目标人群需求。

③建议树立成效导向思维。目前社工多从服务实施角度描述工作，缺乏对服务对象问题改善的深入分析。建议聚焦服务对象改变，运用问卷调查、量表测量等科学方法，呈现服务在生理、心理、社会功能等方面带来的具体成效，增强说服力。

（2）第二片区，该片区范围包括：石井社区、龙腾社区、兴隆社区

建议加强社区问题深度挖掘与差异化总结。当前3个站点对社区问题的总结存在同质化现象。建议立足各站点实际，分析社区独特性，提炼特色问题特征，制定差异化服务策略，进而整合形成兼具片区特色与整体性的服务方案，打造片区服务品牌，提升服务逻辑性与有效性。

（3）第三片区，该片区范围包括：金碧新城社区、顺丰翠园社区、马岗社区

①建议优化项目设计，突出问题导向。在“和谐家园”未成年成长护航计划中，服务内容涵盖未成年人成长、心理健康、亲子关

系、能力提升等多个方面，导致项目系统性不足，不利于服务成效提炼。建议结合长期服务积累的社区问题洞察，聚焦最具社区代表性的核心问题，优化项目设计，增强项目系统性与连贯性，为后续服务成效产出奠定基础。

②建议深化 17 类困难群众和特殊群体服务工作。社工虽已完成建档及日常跟进，但在需求深度挖掘与服务创新层面仍存在提升空间。建议紧密对标穗民〔2025〕16 号文件要求，结合街道实际，探索科学高效的个性化需求调研方法，创新群体服务策划模式，着力提升服务精准度与专业化水平，切实增强服务效能。

（4）第四片区，该片区范围包括：潭村南社区、潭村北社区、张村社区

①建议持续优化“三图一表”工作，在确保信息真实准确的基础上，进一步提升图表的美观性与实用性。重点针对《社区资产地图》，系统梳理社区资产类别、分布、状态、结构及其相互关系，深入分析重点资产使用效能，科学筛选高价值资产，充分释放资产潜力，为社区问题治理、发展规划以及社工服务决策提供精准直观的参考依据与实践指引。

②在建档工作中，建议加强信息质量管理，确保信息准确一致。目前发现个别档案存在信息矛盾问题，如个人信息表与分级评估表中健康状况描述不一致可能导致服务对象等级评估偏差等情况，需

进一步完善信息录入与审核流程。建议建立健全信息交叉核对机制，确保各档案表格信息准确一致，夯实数据基础，为后续服务提供可靠数据支撑，保障服务精准性与有效性。

③建议增强服务品牌建设意识，提升项目品牌化水平。在项目成效总结方面，建议拓宽视角，从社区问题解决程度、服务对象个人改变、实际利益获得、社区环境改善、社区凝聚力提升和社会资本积累等多维度进行全面评估与总结。同时，加大项目可视化成果开发力度，以长者美食小组为例，可组织本地及随迁长者共同制作美食地图，通过“上榜餐厅”等创新形式吸引餐饮商家参与社区公益，拓展社区公益网络。此外，积极探索盘活社区闲置空间，开展常态化健身活动、菜市场长者研学等特色服务，丰富服务供给形式，提升项目知名度与美誉度，打造特色鲜明、具有示范价值的社工服务品牌，为项目可持续发展及推广复制积累经验。

（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）社工站依据中期评估意见积极推进整改工作，参照评估

反馈意见，完善了志愿者骨干遴选评定标准、志愿者骨干自我评价与签名制度，以及志愿者队伍培育回访机制。本年度，社工站服务监测指标完成情况良好，新增志愿者 383 名、志愿者骨干 37 名，新培育志愿者队伍 2 支，持续维系活跃志愿者队伍 10 支，新培育社区社会组织 2 个。社区志愿培育档案资料较为完备，志愿者骨干结合自身发展需求制定培育计划，通过志愿者骨干成长计划及阶段性培育成效评估，完整呈现志愿培育过程。社区社会组织均按相关要求完成街道公服办盖章备案手续。

（2）社工站推动辖区内社区实现社区慈善基金设立全覆盖，及时完成社区慈善基金管委会成员变更工作，并以管委会成员身份参与基金运营。社区慈善基金档案资料较为齐全，涵盖基金管理委员会成员名单、会议记录、捐赠协议、慈善基金账号余额情况表等内容。本年度，社区慈善基金累计筹款约 37.5 万元，链接社会资源折合价值约 88.6 万元。社工站积极借助“99 公益日”“社区慈善助力民生微事实”等公益项目，强化辖区困难群众社会救助保障工作：运用社区慈善基金资助困难群众购买“2025 年穗岁康”保险，提升社会医疗保障水平；联动辖区政府、社会组织、企业等资源实现困难群众微心愿；开展慈善义卖活动，增强居民慈善公益意识，营造社区慈善氛围。

（3）在服务满意度调查工作中，通过对社工站提供的服务对

象名册随机抽取 100 户开展调查，结果显示受访对象总体满意度达 98.2%，充分表明社工服务获得广泛认可。受访对象反馈，社工定期开展探访，在特殊天气及节假日进行问候，并提供实际帮助。具体而言，部分服务对象对沈社工、杨社工、李社工、肖社工的持续关怀表示感谢（同时感谢张村居委许主任）；部分服务对象家属对社工成功与沟通困难的服务对象建立良好沟通关系表达谢意；部分服务对象感谢社工协助链接物资（如电饭煲）；多名受访对象积极参与社工站志愿服务（例如，有家庭的两个孩子获评社工站优秀志愿者，家属与服务对象组成亲子志愿者）。

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）建议社工站持续优化志愿者骨干评定标准的量化指标，加强志愿培育规范化管理，确保志愿者骨干档案信息准确无误，规范“i 志愿”“志愿时”等志愿服务系统平台的登记与归属管理工作。

（2）建议强化社区慈善基金档案规范化管理，完成 12 个社区慈善基金设立协议书的完善工作，并补齐在街道办、白云区慈善会

的盖章备案资料。

（3）在服务满意度方面，根据随机抽取 100 户服务对象的调查反馈，存在以下问题：一名受访对象反映已提交轮椅需求申请但尚未得到批复；一名受访对象提出在图书馆参与志愿服务但服务时长未被记录；两名受访对象表示从未与社工接触；三名受访对象及服务对象家属明确表示不希望社工上门探访。建议社工依据满意度调查反馈，结合服务对象个体实际情况跟进服务，在日常上门探访过程中规范亮明身份，深入了解服务对象实际需求及背后原因，持续提升服务精准度。

（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）党建学习推进有序，“党建+慈善”模式探索成效显著。社工站现有两名党员社工，虽暂未成立独立党支部，但高度重视“三会一课”“第一议题”学习教育工作，积极依托所属机构党支部构建学习平台，中期评估后，进一步深化与辖区内党组织的共建合作，探索“党建+慈善”工作模式，将党建元素深度融入社区服务，实现党建工作与社区服务的有机融合与创新发展。

（2）社工站在中期评估后，进一步优化“红棉守护”热线工作机制。针对无人接听、占线、拒接等特殊情况，完善应对与指引流程，为困难群众和特殊群体提供及时、全面、专业的关怀服务，内容涵盖政策解读、情绪疏导、物资帮扶等，切实解决服务对象的实际困难。

（3）中期评估后，社工站加大社区慈善资金筹集力度，积极依托慈善超市“1+N+X”机制，拓展线上线下多元筹款渠道，创新开展拍卖、义卖等活动，激活社区基金功能。截至评估时，自主链接资源价值达886,123.31元，其中协助筹集社区慈善基金384,298.9元。在慈善项目类型、资金规模、帮扶数量、平台建设及受益范围等方面，较中期评估阶段均有显著提升。

（4）社工站在发挥“五社联动”力量、挖掘资源及精准帮扶方面成果突出。紧扣党建、文化、未成年人保护、健康、慈善等项目主题，明确社工与社区、社会组织、志愿者、慈善资源的联动路径，精准回应社区需求与问题。通过“参与、共建、共融”策略，在联动实践中取得初步成效，项目在辖区内外的社会影响力持续提升。

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）建议提升社工站共性需求梳理与项目设计能力。在完善片区及点位需求调研、项目设计的基础上，强化站点整体需求分析与规划设计。需及时优化调研方案，深化数据分析，清晰界定服务策略与目标，优化项目逻辑架构，提前谋划特色项目内容。

（2）建议强化社区问题需求挖掘与成果总结工作。在持续做好困境兜底服务的同时，应重视社区问题的系统梳理，深入剖析问题成因，定期跟进问题解决进展并开展成效评估，加速社区治理创新案例的整理与成果转化进程。

（3）建议加大服务经验研究与在地特色品牌建设力度。加强对服务经验及工作机制的研究探索，全程关注特色亮点从规划设计、执行落地到成效呈现的各个环节，加快打造具有鲜明石井特色、运用创新专业手法的项目品牌。

（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）工作扎实，有所成效。主动策划，高效开展慈善活动，创新设计义卖捐赠、拍卖、集市等方式，持续扩大慈善影响力。

（2）立足社区实际，组织常态化入户走访、精准帮扶、掌握

和熟悉社区特殊情况，发挥社工力量。

2.需要关注的地方

在社工参与社区治理的模式创新上有提升空间，加强“石井社工”的品牌建设。

（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）在人员提升方面，项目团队能积极参与督导年度计划研讨，每月提前商定议题并积极参与现场督导；同时，通过内部督导、内部学习和培训为社工提供成长支持，并指导社工制订个人成长计划，定期面谈检视社工的个人成长效果，有助于团队专业能力提升。

（2）在服务监控方面，项目团队对日常对应应急个案的程序和做法进行梳理，制定了《社工站服务报备机制》，明确应急个案的报备流程和相关要求，清晰指引社工跟进应急个案服务及报备相关方，便于及时寻求街道的合作与支持。

（3）在项目经验推广方面，项目团队能够聚焦长者群体的服务需求，编制了《脑卒中的识别与预防》《长者脑卒中系列管理手册》《防诈宣传册》《随迁长者来穗资讯汇编》等宣传资料，既加

强相关宣传，又协助社区长者有效提高健康管理和风险防范的意识。此外，团队通过在季报中设立公益活动宣传栏，展示志愿者、爱心个人、爱心企业等名单，以此激励更多居民积极参与社区的公益事业，推动社区活动得到更广泛的关注，效果良好。

2.需要关注的地方

（1）建议项目团队根据团队的工作推进情况，优化内部学习的形式和进度安排，力争扩大学习的覆盖面，并提升内部学习内容的系统性；同时，进一步发挥社工的专业优势，推动内部共学的常态化建设，建立内部激励机制，鼓励社工积极参与，互相学习，营造良好的学习氛围，从而有效推动项目团队整体能力的提升。

（2）建议项目团队结合现有服务案例集，进一步争取机构的专业支持和指导，加强对成效的总结和经验的梳理，提高文稿的质量，并积极向国家级期刊投稿，力争在实务研究产出方面取得突破。

（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）社工站积极参与社区慈善基金运营和开展慈善活动，链接资源能力较强。

(2) 社工站各项基础服务较好，结合不同片区情况提供不同服务，服务对象满意度较高。

2.需要关注的地方

(1) 社工站档案管理规范有待加强，如存在活动文书名称不一致、部分档案信息矛盾等情况。

(2) 社工站要加强对服务清单、服务标准等文件的学习，根据文件及时调整服务内容，提升服务品质，继续打造品牌项目，增强服务效能。

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。本次石井街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，石井街社工站本次末期评估的等级为：良好。



五、结语

白云区石井街社工服务站在白云区民政局、石井街道办事处的大力支持下，在广州市广爱社会工作服务中心的努力下，已顺利运营6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6年时间里，大部分工作是值得肯定的，但还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来石井街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步加强项目和专业规范管理。强化社工专业工作能力培育，例如开展新员工入职培训、实施阶梯式培育计划、完善培育痕迹材料等。同时，充分利用“双督导”资源，组织小组共学活动，优化激励考核机制，全面提升人员专业服务素质，打造高质量、专业性强的服务团队。

2. 建议进一步完善社工站服务档案管理。当前，个案、小组、社区服务档案存在部分材料缺漏、个别档案信息不一致、部分社区问题总结同质化等情况。建议社工站严格落实档案管理机制，完善信息录入审核流程。深入分析社区独特性，精准提炼社区问题，全面深挖社区、困难群众和特殊群体实际服务需求，制定个别化服务计划，从而提高服务精准性。

3. 建议社工站结合深耕石井街多年的服务经验，系统梳理疑难案例，深入提炼服务项目成效。增强品牌服务项目意识，建立激励机制，鼓励社工积极撰写高质量服务案例，并向高级别专业期刊、媒体宣传平台投稿。通过加大社会工作实务研究成果产出，推动特色服务项目品牌化建设。

附件：1.广州市石井街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
2.广州市石井街“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5月15日

