

2025 年度白云区三元里街社工服务站 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：广州市白云区三元里街道办事处

项目承办方：广州市穗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 29 日



2025 年度白云区三元里街社工服务站 末期评估报告

三元里街社工服务站（简称三元里街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对三元里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 名工作人员对三元里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。三元里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 29 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三元里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，对三元里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

三元里街社工站结合《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

评估小组对三元里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，对三元里街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据三元里街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成三元里街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及三元里街社工站，并由三元里街社工站转发给三元里街道办

事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、三元里街道办事处、三元里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三元里街道办事处和三元里街社工站。

（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

三元里街社工站位于广州市白云区机场路 77 号（三元里街未成年人保护示范基地），辖内共有 13 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2024 年 5 月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。

截至 2025 年 4 月 23 日，社工站配备社工 20 名，其中持证社工 15 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 5 月 24 日至 2025 年 5 月 23 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3414 个，入户探访 1187 个，分别完成协议指标量的 113.80%、118.7%；咨询个案结案 63 个，完成协议指标量的 105%；专业个案接案 62 个，服务 381 节，结案 50 个，分别完成协议指标量的 103.33%、105.83%和 104.17%；完成小组 30 个，180 节，服务 1468 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 135.93%；完成大型社区活动 8 次，服务 846 人次，分别完成协

议指标量的 100%、151.07%；完成中小型社区活动 70 次，服务 3512 人次，分别完成协议指标量的 100%、250.86%；新登记志愿者 80 名，培育志愿者骨干 26 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 100%、100%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，三元里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）社工站现有在岗人员 20 名，其中持证社会工作者 15 人（含中级社工师 5 名、初级社工师 10 名），持证率达 75%。从业年限满 2 年及以上人员共 11 人，占比 55%。在评估周期内，社工总人数应到 220 人次，实到 223 人次，持证社工应到 110 人次，实到 152.5 人次，社工站到岗人次情况符合评估要求。社工站主任具备中级社工师资质，拥有 6 年管理工作经验。为满足工作人员职业发展需求，社工站制定并实施员工成长计划，通过定期组织培训、督导等专业提升活动，配合激励机制，促进员工个人成长与职业发

展。评估周期内，累计完成培训时数 1754.15 小时，培训计划完成率达 132.8%。

（2）社工站建立了完善的专业工作规范体系，涵盖专业服务流程、突发情况应急处置等内容，有助于非持证工作人员快速掌握专业工作规范与流程。同时，明确界定专业价值伦理准则、服务对象权益保障机制等内容，通过系统化的指引与考核机制，为规范化、标准化的专业服务流程实施奠定坚实基础。

（3）社工站构建了多维度的服务质量持续改进体系，通过月度工作监测、例会研讨、意见反馈收集等方式，动态监控服务进度与质量。例如，通过定期收集意见箱内居民反馈建议并及时予以回应，在小组活动开展后实施跟踪回访等举措，有效提升了服务对象满意度，为服务质量的持续优化提供有力支撑。

（4）社工站重视社区宣传工作，针对不同服务群体，精心制作宣传手册、视频、推文、海报等多样化宣传资料，充分整合线上线下宣传渠道，扩大服务影响力。评估周期内，累计获得国家、省、市、区级媒体报道 27 篇，有效提升社工站的社会美誉度。

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) 项目周期内持续在岗人员仅 9 人，稳岗率为 45%，本年度二片区人员流动性最高，建议加强对员工需求的关注，从专业支持、绩效分配、团队建设等维度出发，进一步优化激励机制、绩效考核机制等，提升团队稳定性，夯实专业化、持续性服务的人力基础。同时，建立员工信息动态核查机制，确保信息登记的准确性与完整性。

(2) 建议增强机构督导服务与社会工作者实际需求的契合度。当前督导、培训计划执行与规划存在偏差，且社会工作者在册登记的督导时数存在重复计算、数据矛盾等问题。建议以从业年限、持证情况、个人意愿为依据，制定分层分类的督导培训方案，确保培训督导切实促进社会工作者专业成长。

(3) 建议加强专业工作流程全流程监管，严格执行个案知情同意前置制度（如 SYL-松柏岗-C1/7-24 个案）。同时，提升个案（如 SYL-松柏岗-C1/12-2024）及社区活动（如 PB(SYL)-P3/10-26）服务成效评估工具的应用效能，通过专业培训与指导，确保评估结果真实反映服务成效，彰显社会工作服务专业性。

（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: 石榴桥社区、松柏岗社区、机场第一社区、机场第二社区、机场第三社区

①社工全面落实片区 280 户 315 人困难群众和特殊群体的建档工作, 实现片区建档率 100%, 其中松柏岗社区 120 户 135 人、石榴桥社区 38 户 52 人、机场第一社区 59 户 64 人、机场第二社区 50 户 50 人、机场第三社区 13 户 14 人。通过建立详实的“一户一档”, 系统掌握服务对象情况, 并开展定期跟踪评估, 确保服务精准有效。同时, 积极通过多种渠道联系“空挂”对象, 切实保障困难群众和特殊群体服务全覆盖。

②社工能为部分困难群众和特殊群体解决实际困难。本年度, 社工深化与重点兜底群体的信任关系, 针对存在情绪困扰、政策认知不足的社区居民开展个案辅导, 在改善居家环境、协助申请落实福利政策、申请物资等方面取得实效, 充分发挥资源链接者角色作用。

③社工积极整合片区内外资源。本年度组建并维系 5 支志愿队伍, 志愿者达 52 人, 累计服务约 1437 人次; 联动社区内 13 个资源主体开展 20 场社区活动, 累计服务社区居民、志愿者及困难群众和特殊群体 663 人次, 提供物资、场地及志愿者支持, 折合价值 43770 元。

④片区打造的特色项目成效初显。“知野绿洲共建花园”项目将辖区闲置空间转化为社区资源，通过多元主体协同，调动慈善物资捐赠 26758.01 元及各类社区资源，打造多元参与公共空间。社工于该空间开展系列活动，获得社区居民广泛参与。

(2) 二片区，该片区范围包括：梓元岗社区、走马岗社区、中医药大学社区、金桂园社区

①截至 2025 年 4 月 23 日，片区困难群众和特殊群体的建档情况良好，其中走马岗社区应建档 144 户 184 人，实际建档 144 户 184 人；梓元岗社区应建档 118 户 136 人，实际建档 118 户 136 人；中医药大学社区应建档 46 户 49 人，实际建档 46 户 49 人；金桂园社区应建档 8 户 9 人，实际建档 8 户 9 人。

②片区建档覆盖率达 100%，依据中期评估建议，完成 17 类困难群众和特殊群体档案更新，并根据服务对象分级评估开展定期电访和探访，各项指标完成情况良好。从生存环境改善、心理支持和社会支持三个维度梳理困难群体和特殊群体受益及问题解决情况，内容清晰；对小组组员表现进行逐节全面观察记录。

③在特色服务方面，鉴于片区困难长者占总服务人数 81.75%，设计“老人友好”计划，围绕“关系友好”与“环境友好”主题开展服务。直接服务层面，开展长者安全个案服务、居家安全筛选宣传及居家微改造；间接服务层面，在困难长者集中社区培育 2 支初

老志愿服务队，发展 28 名志愿者，以“初老服务老老”模式开展常态化结对探访，已形成节日探访及应急支援服务机制，并编制《长者安全手册》《长者群体政策》等资料。此外，联动社区、社会组织、社区企业、志愿者和社工，丰富老年人社区生活，助力构建环境友好型社区。

④在资源链接上，片区二充分发挥五社联动优势，获社区企业等资源单位筹集 101750 元资金，为困难群体实现微心愿；在社会美誉度方面，收获 3 封感谢信、1 面锦旗，获《老人报》3 次宣传报道，并形成计划生育特殊家庭服务案例。

（3）三片区，该片区范围包括：东约社区、西约社区、飞鹅新村社区、华园社区

①项目团队实现困难群众和特殊群体（东约社区 90 户 105 人，西约社区 110 户 121 人，飞鹅新村社区 224 户 243 人，华园社区 29 人）建档 100%覆盖，建档资料完备，片区总计应建档 498 份，实际建档 498 份；对困难群众和特殊群体进行细致分级评估，实施分层分级管理，体现服务专业性。作为新进驻团队，通过分析过往资料，从个人、家庭、社会三个层面深入梳理困难群众和特殊群体需求，数据详实，为服务开展奠定良好基础。

②项目团队持续跟进困难群众和特殊群体需求，有效缓解其困境。通过常态化、多元化方式开展服务，包括电访 1236 次、探访

417 次、开展个案 21 个，个案服务共计 126 节，及时回应康复资讯、经济救助、情绪支援等需求，整合资源 61148.5 元，帮扶成效显著，并提炼典型案例。如孤寡长者陈姨突发疾病，社工迅速响应，护送就医使其脱离危险，充分展现团队服务效能。

③项目发挥五社联动作用，回应社区共性问题。针对片区老年人口及残疾人群体占比高、健康管理意识薄弱的现状，推出“健康+文化”友好计划，打造“健康角慈善空间”，开展 7 场健康主题活动、3 个健康主题小组，编制健康宣传资料；结合在地文化特色，以“家门口的红色课堂”为载体，依托三元里红色文化场所，开展亲子研学、红色文化体验等活动，增强居民对红色历史的认同感与社区凝聚力。

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：石榴桥社区、松柏岗社区、机场第一社区、机场第二社区、机场第三社区

①建议制定统一的片区服务执行计划与总结方案，明确各站点协作机制，凸显社工点间协同支持作用。同时，提升服务成效总结能力，围绕社区问题与服务对象需求展开，如在志愿服务成效总结

中，着重关注志愿服务对社区问题的解决、重点困难群众和特殊群体的持续帮扶以及特色项目的共建情况，确保总结内容具有针对性、逻辑性与完整性，清晰呈现服务与社区实际需求的关联。

②建议加强对残障群体的关注。尽管本年度编制“聚爱助残”政策手册并开展多项活动，但鉴于残障群体约占兜底人数 70%（共计 220 人），其服务关注度仍需提升。截至末期评估，各站点服务设计与成效中对该群体的重点关注不足。建议从以下三方面改进：一是优化服务设计，结合残障群体需求与特点，定制适配性强、成效显著的服务项目；二是强化服务执行，加大服务资源投入，保障服务质量；三是细化服务成效评估，准确反映对残障群体的关注与帮扶效果，提升其生活质量与社会融入度。

③建议深化社区问题回应机制。虽需求调查工作较为细致，但部分问题回应不足，应关注社区问题对困难群众和特殊群体的影响。以机场第二社区“居民推电动车进入楼道”问题为例，社工虽有问题描述，但应对措施薄弱。建议社工主动介入，联合居委会、物业等多方力量，通过开展安全宣传、制定管理规定等方式积极解决问题，避免以权限和资源不足为由搁置，提高解决社区问题对困难群众和特殊群体的效益。

④建议持续优化“知野绿洲共建花园——全龄友好计划”服务质量。目前共享空间已建成，但在实现全龄友好及后续维护方面仍

有提升空间。建议社工加强后续规划，注重空间使用的持续性，将社区空间共建要素融入日常服务，激发居民参与空间维护与运营的积极性，使共享空间成为全龄友好互动平台。同时，拓展“全龄友好”维度，从残障人士出行、邻里关系、人群发展等方面深入探索。

（2）二片区，该片区范围包括：梓元岗社区、走马岗社区、中医药大学社区、金桂园社区

①建议社工提升项目服务逻辑设计与需求分析能力。以特色子项目为例，其需求分析仅基于 30 户长者居家安全系数抽样访谈，缺乏对居家安全风险因素的深入剖析，导致目标设定与成效梳理不具体，需完善相关分析。

②建议加深个案与社区活动的专业介入程度。当前个案服务多为资讯链接与事务性跟进，理论介入以社会支持理论为主；社区活动主题多为节假日合作活动，专业深度有待加强。

③建议强化社工专业培训与督导。一方面，片区新入职社工较多，在个案与小组工作开展中，亟需专业督导与指导；另一方面，社区层面服务成效提炼较为零散，在服务目标制定、计划推进、文档管理及成效收集等方面均有提升空间。

（3）三片区，该片区范围包括：东约社区、西约社区、飞鹅新村社区、华园社区

①建议进一步完善档案管理规范。第一，部分服务对象评级存

在封面与内页评估级别不一致的情况。第二，个别档案信息缺失，如个案接案表家系图不完整或缺失、婚姻信息空缺等（如档案编号 SYL-飞鹅新村-C2/10-2024）。

②建议项目团队进一步深化困难群众和特殊群体服务。目前，部分困难群众和特殊群体的跟进频率与服务深度不足，有效电访和探访频次较低，且存在过度依赖单向问候式短信的跟进方式，致使与服务对象的互动不足，专业关系难以有效建立。以档案编号“SYL-飞鹅新村-C0154”和“SYL-飞鹅新村-C0158”的孤寡老人为例，二者封面评估登记均为“五级”，分级评估表显示为“3级”，但在过去一年中，前者仅进行1次电访、1次未成功入户的探访及10次短信联系，直至2025年4月才首次通过电访与本人取得联系；后者虽开展12次电访、3次短信联系，但无实地探访记录。此类情况反映出服务介入的深度与持续性不足。此外，部分跟进记录内容简略，未能全面呈现与服务对象的交流细节及服务过程，不利于准确掌握困难群众和特殊群体的实际状况，影响后续服务方案的精准制定与优化。

③建议提升个案专业性及服务深度，在个案服务中更多关注资源整合帮扶，对服务对象个人能力提升与心理状态改善关注较少，需进一步提升个案服务能力，深化服务内涵。

④建议进一步提升需求调研的深度和精准度。项目本年度虽采

用多元化调研方式，综合运用资料分析、个别访谈、问卷调查等手段开展需求调研工作，但仍存在提升空间。第一，在长者健康调研方面，目前仅形成问卷结果总结，缺乏详细的分析过程报告。现有总结分析较为笼统，对具体健康问题的挖掘不够深入，如未明确高血压、糖尿病等慢性疾病在长者群体中的占比，也未深入剖析影响健康问题的内在原因，诸如生活习惯、医疗资源可及性等因素，更未梳理出阻碍健康改善的关键难点。此类分析深度的不足，难以支撑项目进行精准化设计。第二，兜底对象服务需求调研存在同质化与表面化问题，不同个体或群体的需求表述多停留在基础生活保障层面，缺乏对其个性化需求的深度挖掘，亟待开展更细致、深入的调研分析。

⑤建议项目进一步加强项目化视角，提升服务逻辑。本片区“健康+文化”特色项目中，健康主题与红色文化主题缺乏内在逻辑联系，整合生硬。健康板块服务内容丰富但零散，主题宽泛，不利于服务成效聚焦与总结。建议团队聚焦关键问题，设计更具针对性的服务策略。

（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，服务监测有以下几方面值得肯定：

（1）社工站服务监测指标完成情况良好。经“i志愿”系统平台数据核查，本年度新增志愿者 80 名、志愿者骨干 25 名，新培育志愿者队伍 2 支，持续维系活跃志愿者队伍 8 支，同时新培育社区社会组织 2 个。社区志愿服务档案管理规范，已对志愿者骨干实行单独建档，结合实际制定的培育计划科学有效，志愿服务记录详实完备。此外，新培育的社区社会组织均已按要求完成街道公服办盖章备案工作。

（2）社区慈善基金积极探索创新慈善举措，着力提升困难群众社会救助保障水平。通过慈善力量资助兜底服务对象购买“穗岁康”医疗保险，支持长者配餐街道补贴项目，全力打造“善城暖屋慈善超市”慈善品牌。同时，精心设计“医路相伴”陪诊就医帮扶计划、“安心家园”社区治理计划，有效推动社区慈善与社工服务深度融合发展。

（3）通过对社工站提供的服务对象名册进行随机抽样，选取 100 户服务对象开展满意度调查，结果显示服务对象总体满意度达 96%。受访对象普遍反馈，社工能够定期进行联系、探访、慰问，给予充分关心。多名服务对象对社工发出的活动邀请、上门探访服务以及微心愿达成表达了感谢。

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，服务监测有以下几方面需要关注：

（1）建议进一步规范社区志愿服务档案管理，完善档案目录、基础信息、评定表等内容，强化档案管理细节落实。

（2）建议社工站完善 13 个社区慈善基金档案资料，建议采取“一社区基金一建档”的方式，补充完善社区基金设立协议书、管委会和监委会人员架构信息、会议记录以及相关公开公示信息等材料。同时，积极探索活化社区慈善基金的有效途径，提升社工筹款能力，健全立项、筹款、用款、执行、监督的全流程服务体系。

（3）建议细化个别困难群众和特殊群体的服务。根据满意度调查情况，有服务对象反映预约探访后未落实；有视力残障且不懂普通话的服务对象，希望安排社工进行粤语沟通；有服务对象提出羽绒服需求；部分服务对象反馈社工团队更换后，活动频次减少、主动联系不足。建议社工站依据服务对象反馈意见和实际需求，及时跟进并妥善处理相关问题。

（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）社工站党支部坚持党建引领，2025 年 4 月完成党支部书记改选工作，并将社工站副站长发展为预备党员，为深化党建工作提供组织保障。严格落实“三会一课”“第一议题”等学习教育制度，本周周期累计召开 6 次党员大会、开展 5 次党课学习，确保“第一议题”贯穿党员教育全过程；组织 11 次主题党日活动，充分发挥党员先锋模范作用。积极融入街道党建工作体系，参与街道党组织活动 6 次，开展党的政策宣传及红色文化研学活动 8 场，服务 355 人次。同时，与共建单位签订 6 份党组织共建协议，联合开展活动 23 场，动员党员先锋 171 人次参与，依托“红心聚力·无限慈善”“红心筑梦·善行暖心”两大项目，扎实推进困难群众帮扶工作。

（2）社工站积极夯实困难群众和特殊群体的服务。社工站严格落实“一户一档”“一人一案”，实现建档全覆盖。本评估周期内，累计为 6668 人次提供服务，开展专业个案 62 个、咨询个案 63 个，共计服务 567 人次；帮助 158 户困难群众和特殊群体实现微心愿，物资总价值达 58000 元。

（3）社工站通过“五社联动”机制，成功联动 40 个不同主体

参与社区服务。本年度培育的志愿者、志愿者骨干、志愿者队伍及社区社会组织积极作为，累计 873 人次参与志愿服务，服务时长 2329.67 小时，惠及居民 4080 人次。在社会资源整合方面，开展 18 场募捐活动，吸引 810 人次捐款，筹得善款 18282.05 元；撬动至少 16 个社区慈善资源主体，链接物资和资金共计 40.53 万元，有效覆盖各类困难群体和特殊群体。

（4）社工站服务的社会美誉度和社会影响力较高。社工站在党建引领社会工作服务、联动社区多元主体帮扶关爱特殊困难群体、社区公益慈善探索实践、“一老一小”服务等方面获得区级以上宣传报道 27 次，收到服务对象微信感谢 4 次、手写感谢信 6 封、锦旗致谢表扬 4 面等，有较好的社会美誉度和较高的社会影响力。

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）建议社工站完善“红棉守护”热线的台账。一方面，严格落实工单填写制度，对每次热线服务使用后须及时完成台账登记。当前存在 1109 人次服务工单尚未填写的情况，尤其针对呼入服务，若未及时记录工单信息，将难以全面掌握服务对象状况，存在服务风险隐患。另一方面，规范服务类型选择流程，要求工作人员依据

实际服务情况，精准对应《广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）》中的标准服务类型进行选择录入，确保台账信息的准确性与规范性。

（2）建议社工进一步规范服务流程，提升专业服务水平。在参与街道“防轻生‘一警情一帮扶’工作”过程中，需着重加强风险防控意识。严格按照工作规范签订服务协议，建立健全多方联动机制，及时与公安、医疗、社区等相关主体进行信息互通与协作配合。同时，鼓励社工通过专业培训、案例研讨等方式，持续深化专业知识学习，不断提升服务技能与实务能力，切实保障服务质量与服务对象权益。

（3）建议社工站在新的服务周期，以《广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）》为指导依据，科学制定服务规划。聚焦困难群众和特殊群体服务需求，深入调研分析，细化服务内容与服务目标，创新服务方式方法，推动服务向纵深发展，切实增强服务的精准性与实效性，提升困难群众和特殊群体的获得感与幸福感。

（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) 社工站平时工作落实到位，按照协议要求完成工作任务，能够积极为辖区兜底困难群众做好服务工作。

(2) 能够积极配合街道工作，与社区居委会紧密联系，及时缓解群众生活困难。

2.需要关注的地方

购买方暂无相关意见。

(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) 项目团队持续完善团队的人才培养工作，制定了《三元里街“双百工程”社工站专业成长方案》和《三元里街“双百工程”社工站 2024-2025 年度个人成长计划》，明确了团队的成长需求和目标，并通过整合内部督导、双百督导、“双百”大讲堂、行业协会继续教育平台、机构内部培训等资源，为社工的成长提供多元学习平台。

(2) 项目团队和直聘社工在日常工作中联动紧密，沟通顺畅，在协同跟进困难群众和特殊群体服务工作，实现相关救助政策的信息共享和宣传，有效推动政策社区宣传普及，实现从“人找政策”

到“政策找人”的转变；“双工”定期交流探讨困难群众和特殊群体的近况和服务跟进，共同商定疑难个案的跟进策略，优势互补，形成工作合力，共同落实兜底民生服务，效果良好。

（3）项目团队的服务监控落实到位，通过每周提交周简报、每月提供月总结和服务指标进度表等方式，向购买方汇报项目的工作进度，同时聚焦街道民政业务的重点工作，听取街道的指导，争取街道的合作与支持。

2.需要关注的地方

（1）项目团队的内部共学机制有待完善。建议项目团队持续优化内部共学体系，制定清晰的共学执行计划，确立具体的共学主题，推动内部共学的常态化落实，为社工的专业成长和经验交流学习创造更多机会。

（2）项目团队本年度仍未有在国家级期刊上发表文章。建议项目团队进一步重视项目实务研究工作，整合机构的专业资源，加强对成效总结和经验梳理的专业指导，提升文稿的书写质量，争取在实务研究突出成果方面取得突破。

（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) 社工站项目建立服务质量改进体系，不断提高服务质量，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，有效覆盖各类困难群体和特殊群体。

2.需要关注的地方

(1) 社工站对特殊群体的服务关注度及需求调研的深度和精准度需进一步提升。

(2) 社工站要加强对《广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）》学习，根据文件及时调整服务内容，提升服务品质。

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。本次三元里街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对三元里街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，三元里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、三元里街

道办事处、三元里街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，三元里街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区三元里街社工服务站在白云区民政局、三元里街道办事处的大力支持下，在广州市穗星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，但还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来三元里街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议基于各片区服务需求差异及人员流动趋势，建立动态化人员调配机制，预防部分片区人力紧张导致人员流失等状况。同时，建议强化团队协同效能，通过定期组织经验交流、典型案例研讨等活动，促进培训成果向实际工作场景转化，提升团队专业服务能力与岗位适配度。

2.建议聚焦服务对象需求挖掘不足、服务专业性待提升等问题，开展分层分类的深度需求调研。重点针对残障群体等特殊服务对象，定制专属服务方案。建议加强个案管理与社区活动的理论应用深度，

整合多方资源，完善心理支持等专业化服务体系。

3.建议构建全流程服务质量监管机制，严格执行专业工作标准，强化个案服务中的知情同意制度落实。同步完善档案管理规范，建立服务对象信息动态更新机制，确保档案信息的完整性、准确性与时效性，避免出现信息错漏与矛盾。

附件：1.广州市三元里街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
2.广州市三元里街“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9日

