

2025 年度白云区龙归街社工服务站 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：广州市白云区龙归街道办事处

项目承办方：广州市白云区晟康社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 23 日

2025 年度白云区龙归街社工服务站 中期评估报告

龙归街社工服务站（简称龙归街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对龙归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 名工作人员对龙归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。龙归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 4 月 23 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龙归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，对龙归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

龙归街社工站结合《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

评估小组对龙归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，对龙归街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据龙归街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成龙归街社工站中期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及龙归街社工站，并由龙归街社工站转发给龙归街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合白云区民政局、龙归街道办事处、龙归街社工站以及督导

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龙归街道办事处和龙归街社工站。

（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

龙归街社工站位于白云区龙归街鹤龙五路 10 号俊宏商务中心

二楼，辖内共有 11 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2022 年 11 月开始，由广州市白云区晟康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 17 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 3 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 10 月 1 日至 2024 年 10 月 31 日），社工站配备社工 22 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 3 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 11 月 1 日至 2025 年 10 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1565 个，入户探访 1735 个，分别完成协议指标量的 68.94%、72.2%；专业个案接案 53 个，服务 256 节，结案 26 个，分别完成协议指标量的 58.89%、46.38%和 36.11%；完成小组 19 个，114 节，分别完成协议指标量的 63.33%、57.58%；完成大型社区活动 10 次，服务 1154 人次，分别完成协议指标量的 76.92%和 135.76%；完成中小型社区活动 40 次，完成协议指标量的 57.97%；新登记志愿者 49 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 4 支，分别完成协议指标量的 92.45%、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，龙归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的进度监测，提升服务效能。

（三）项目管理

1.值得肯定的地方

（1）社工站按照合同要求配备社工团队，社工到位情况符合要求，社工资质较高。合同规定 2025 年 3 月前配备 20 名社工，3 月后调整为 17 名。评估周期内，社工总人数应到 105.5 人次，实际到岗 107.5 人次；合同要求第三年持证社工占比不低于 2/3，对应持证社工应到 71 人次，实际持证到岗 88 人次。现有持证社工 14 人，持证率 82%（助理社工师 8 人、中级社工师 6 人）；从业 2 年以上人员 14 人，占比 82%，其中副站长持有中级社工师资格证，从业年限 13 年，均符合评估标准。评估周期内，团队离职 5 人，持续在岗 15 人，稳岗率 88.24%。

（2）员工档案管理遵循规范流程，劳动合同、社保证明、资质材料等归档齐全有序。离职人员均按程序完成工作交接并留存书面记录。站点制定绩效考核方案，明确人员绩效管理及激励措施，设立专业成果与案例奖励制度。同时建立社工成长计划，通过共学机制促进团队专业能力建设。

（3）社工团队继续教育情况良好。在岗社工 100%完成“双百

社工大讲堂”培训任务，评估周期内应参训 96 人次，实参训 96 人次，累计培训时长 249 小时；团队成员在继续教育平台累计学习 720.5 小时，继续教育总时长 969.5 小时，达到中期评估要求。此外，社工参与双百督导个督 12 次（时长 23 小时）、团体督导 138 次（时长 292 小时），通过系统化继续教育提升专业服务水平。

（4）站点建立服务整改机制，对上一期评估意见整改情况良好。站点制定服务整改机制，积极改善服务，通过团队内部每月例会，进行工作反思与总结，促进自身服务质量持续改善，对上一期评估建议的整改情况良好，例如通过 3 次内部台账互查，及时发现台账存在问题并整改。对人员管理进行了完善，完善人事档案整理归档。通过督导、共学等形式，对服务对象权益保障制度与工作指引、服务价值观等进行学习，并做到有教育、有培训、有考核，相关工作落实到位。

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）建议完善站点宣传计划，充分发挥计划的指导作用，进一步强化站点及服务宣传工作。社工站依托公众号平台开展每周例行的日常服务宣传，平均阅读量达 300 人次，获得市级、区级等相

关媒体报道共 6 篇。此外，还通过室内外宣传栏张贴服务信息，并制作宣传物料进行发放。然而，仍存在需要完善的部分，第一，目前社工站周围路标设置存在太高或太小，不太容易被发现的情况。如果未来社工站涉及场地的搬迁，建议搬迁后注意社工站迁址的信息宣传工作，并做好新场地的路标指引、网络地图信息更新等。第二，目前社工站制定的宣传计划较为宏观，建议根据一个周期的宣传工作目标具体化宣传的途径、阵地、形式、策略、载体、频率、负责人等内容，更好落实日常宣传工作。

（2）建议社工站进一步健全服务对象服务回访制度，切实重视服务对象意见反馈，充分保障服务对象权益。目前，站点在前台设置服务意见反馈信箱，每月开箱 1 至 4 次，截至目前尚未收到服务对象的意见反馈。站点已建立针对兜底群体及个案的服务对象回访机制，并取得一定落实成效，但针对服务对象座谈会及其他类型服务对象的意见收集工作，尚未开展相关工作，亦无执行记录。建议站点对服务对象回访工作进行系统性梳理，进一步完善回访制度，拓宽居民意见反馈收集渠道，定期进行收集与汇总，以此保障服务对象权益，持续提升服务满意度与服务质量。

（3）建议社工站进一步完善督导等相关资料存档工作，结合社工个人成长计划、员工绩效考核情况等，制定和存档相应的督导计划并实施。站点配备 1 名内部督导，目前缺乏督导资质、登记备

案材料及督导计划，督导人员相关资料未归档。

（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：东湖映月社区、汇雅社区、永兴村

①片区 17 类困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，本年度应建档 192 份，实际完成建档 192 份，其中，东湖映月社区应建档 15 份、汇雅社区应建档 3 份、永兴村应建档 174 份，均实现 100% 建档。在常规探访、电访基础上，联动爱心企业、社会组织及党员等主体，开展节日慰问活动，累计筹集资源 4.6 万元，用于满足该群体微心愿及日常帮扶。

②社工针对上期评估意见，重新梳理片区及社工点服务计划，结合社区打造儿童友好社区的契机和社区儿童的情况，围绕“服务友好”“空间友好”和“儿童参与”三大核心要素，精心设计并推出“童享未来”儿童友好社区项目。同时，针对三个社工点的不同资源禀赋、社区环境和儿童需求，制定差异化、精准化的服务策划方案，并确保各项服务内容有效落地实施。

③社工着力打造“童筑儿童友好空间”和“安全小筑空间”两大实体服务阵地，为儿童提供安全、有趣、富有教育意义的活动场所。此外，通过宣传动员、组织培训等方式，成功培育“萤火虫”亲子志愿服务队，鼓励家长与儿童共同参与社区服务和公益活动，取得切实成果。

（2）二片区，该片区范围包括：园夏村、南村村、金龙社区、南岭村

①社工为 205 户 228 人困难群体和特殊群体建立档案，已按照“一户一档”原则，完成 17 类困难群众和特殊群体的建档工作，建档率达 100%，实现“底数清、情况明”。抽查的建档资料中，家庭关系图绘制清晰细致，既有助于全面掌握服务对象的家庭结构及社会支持网络，也体现了社工对建档对象家庭系统的专业评估能力。从整体工作进展看，片区服务进度指标完成情况良好。

②片区注重品牌服务，以“五社联动”机制为框架，深入调研片区群众在健康管理、社会参与等多方面的实际需求，针对性地开展“巷子里的桑榆晚晴生活”老年友好社区项目和“友关怀·齐共享”困难群众和特殊群体关爱计划。在项目实施过程中，围绕福利政策落地、生活资源链接、居家安全守护等关键环节开展精细化服务，切实回应服务对象切身利益相关的“急难愁盼”问题，逐步构建起具有片区特色的品牌服务体系。

③社工服务记录详实，个案工作过程记录完整，反思内容深入；内部督导与主管批注建议具备专业性与针对性，社工能及时依据反馈修订服务方案并优化跟进流程，值得肯定。

（3）三片区，该片区范围包括：柏塘村、北村村、龙归社区、夏良村

①社工关注 17 类困难群众和特殊群体服务，制定 17 类困难群众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。其中北村村社工点困难群众和特殊群体应建档 36 户 47 人，实际建档 36 户 47 人，柏塘村社工点困难群众和特殊群体应建档 55 户 60 人，实际建档 55 户 60 人，夏良村社工点困难群众和特殊群体应建档 88 户 95 人，实际建档 88 户 95 人，龙归社区社工点困难群众和特殊群体应建档 30 户 37 人，实际建档 30 户 37 人。针对出现特殊情况的服务对象，社工能及时介入，确保服务跟进到位。

②片区服务逻辑清晰，需求调研、计划制定及服务执行工作有序开展，服务过程记录完整，各项指标完成情况达标。社工通过问卷、访谈、焦点小组、文献查阅等多种方式，在片区及 4 个站点开展需求调研，并据此制定服务计划，服务过程记录呈现清晰。

③在品牌服务建设方面，片区有效整合各方资源，推进“百草园”健康共享空间建设项目。该项目以生态改造为核心，联动村委

会、爱心志愿者，培育社区社会组织与志愿队伍，采用“共商共建”模式，建成健康共享空间 1 个，累计链接资源 56105.66 元，推动兜底人群从服务接受者向服务提供者转变。

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：东湖映月社区、汇雅社区、永兴村

①建议优化服务设计，从服务目标达成角度系统规划活动、小组等服务内容，增强服务产出与服务成效的逻辑关联，提升服务针对性与实效性。

②建议重视过程管理思维，社工在开展儿童友好社区创建中打造了可视化的服务阵地、也推动了儿童的参与，但相关过程性资料的呈现较为薄弱，对更好交代和呈现目标的达成情况还有所不足。建议加强过程性资料收集与整理，构建结果与过程相互佐证的服务展示体系，全面呈现服务目标达成情况。

③建议加强社工专业个案服务能力建设，在收集服务对象及其家庭资料基础上，深化需求挖掘与评估工作，增强服务深度与精准度，为服务对象提供更适配的专业服务。

（2）二片区，该片区范围包括：园夏村、南村村、金龙社区、南岭村

①建议优化社区“三图”绘制工作，建议提升《社区问题地图》绘制质量，强化社区问题分析与需求调研报告结论的关联性，采用差异化图标标注社区问题的空间分布情况，直观呈现问题区域特征与聚集态势，为服务规划提供更精准依据。

②建议优化需求调研与服务设计的逻辑架构。以“巷子里的桑榆晚晴生活”老年友好社区项目为例，应明确服务需求来源依据，在服务策划中构建“问题诊断—理论支撑—策略设计—成效预设”的完整逻辑链条，清晰界定服务目标与成效评估维度。

（3）三片区，该片区范围包括：柏塘村、北村村、龙归社区、夏良村

①建议进一步优化需求调研工作以及“三图一表”绘制。虽然社工站使用的调研方式比较多样，如问卷、访谈、焦点小组、文献查阅等，但在报告撰写方面需要提升专业性。如问卷调查方面要罗列出问卷发放、回收的数量，在报告方面要列出焦点小组后的服务意见，在合作方访谈方面要增加聚焦“百草园”健康空间打造的需求问题，优化调研报告的撰写。“三图一表”的制作方面，建议继续优化设计“三图”要，《社区问题地图》要聚焦社区的核心问题，如打造“百草园”健康空间时需对问题进行描述，《社区资源图》

以及《服务对象分布地图》可以补充更加细致的相关信息。

②建议关注 17 类困难群众和特殊群体服务频次，针对以电访为主的残疾人服务，建议下半年增加实地探访次数。在服务过程中，注重记录 17 类困难群众和特殊群体心理、身体及家庭状况变化，突出服务差异化，提升服务精准性。

③建议关注特色亮点服务成效呈现问题。目前“百草园”健康共享空间已经成功打造服务空间，建议从骨干成长、队伍建设、空间运营三个维度，系统展示“百草园”健康共享空间建设项目成效，增加骨干成长以及队伍建立部分。同时，建议以疑难案例的形式呈现特色亮点问题的成效。建议增加 17 类困难群众和特殊群体个案案例的撰写。同时，社工可以通过撰写 17 类困难群众和特殊群体的特色案例和“百草园”健康共享空间打造案例，呈现特色服务项目的专业介入过程。

（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，随机抽取服务对象进行满

意度调查，服务对象满意度调查结果为 94%，服务满意度良好。

（2）社工站高度重视上期评估意见，针对志愿者管理工作进行全面整改：一是完善志愿者档案封面设计及配套表格附件；二是系统梳理志愿者队伍信息，完成志愿者名册更新与汇总工作。

（3）社工站在社会资源整合方面表现突出，社区慈善基金管理工作规范有序。相关档案材料完整详实，涵盖基金成立文件、用款审批流程记录、会议纪要等重要资料，同时形成了系统的工作总结，充分体现了社工站在社区慈善基金运营管理中的专业能力。

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）目前社工站将志愿者队伍建设、志愿服务开展、志愿培训等相关文书按片区分散存档，尽管已根据上期评估意见完成志愿者队伍信息及名册的汇总工作，但仍需进一步完善工作。建议对志愿培育过程、志愿服务成效进行阶段性、系统化总结，全面梳理工作成果，突出整体工作成效。

（2）建议社工站强化文书资料的细节审核工作。在现场档案核查中发现：部分志愿者登记表存在信息填写不规范问题，如紧急

联络人登记为志愿者本人，或未填写紧急联络人联系方式；年龄界定与文书签署规则执行不规范，部分成年人志愿者签署了不需签署的《家长同意书》，部分未成年人却未按规定签署。此类问题需及时纠正，确保文书资料的规范性与准确性。

（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）社工站重视党建引领服务，在新的服务年度，社工站综合运用访谈、问卷调研、文书资料分析等多元方法，面向街道党建办、村居党组织、共建单位、党员群体以及兜底对象开展深入需求调研，系统梳理并确定“资源清单”和“共建清单”。聚焦困境妇女群体关爱，着力打造“一米格子”党建服务品牌，推动党建工作与服务实践深度融合、协同发展。此外，立足“三大引领”工作理念，组建专项学习小组，搭建常态化学习平台，在评估期内成功开展3场政策宣传活动和5次主题学习活动；积极链接政府、企业、社会组织等多元社会资源，构建社区慈善平台，累计开展2场公益慈善宣传活动，成功筹集慈善资源4.2万元，助力实现83个困难群众“微心愿”；通过开展“一米格子”系列服务，搭建困境妇女

关爱平台，助力其实现“微就业”，提升个人价值，期间共完成3个妇女增能小组建设，累计服务132人次，取得积极成效。

（2）服务计划扎实推进。基于前期需求调研成果，社工站制定了层次分明、目标明确的“站、片、点”三级服务计划。站层面以“党建引领”“五社联动”为核心策略，持续深化“一米格子”特色品牌建设；片层面围绕“儿童友好、老年友好和健康生活”三大主题，精心打造“童享未来”“巷子里的桑榆晚晴生活”和“共享百草，耆享健康”等特色亮点服务项目；点层面则重点关注兜底服务和各类主题服务。目前，已完成辖区内574户659人的全覆盖建档工作，并实施分级跟进服务。在服务期内，各项服务指标完成情况良好，整体推进态势良好。

（3）整改提升成果突出。社工站积极响应上一年度评估意见，迅速落实整改措施，在服务提升方面取得显著成效。在党建工作领域，进一步优化工作流程和内容；细化“红棉热线”服务内容与标准，规范服务管理体系。经过半年的实践，服务工作产出了丰富的可视化成果，获得购买方的高度认可，其中“童筑友好空间”和“百草园”等特色服务项目尤为突出。同时，“五社联动”机制不断健全完善，社工站大力培育社区社会组织和志愿者力量，积极投身社区服务，累计参与68场活动，服务时长达到1298.5小时，惠及居民2467人次；在党建引领下，社工站联动66个多元主体共同参与

兜底服务工作，成功链接物资价值 18.93 万元、社区慈善基金及慰问金 26.72 万元，各类资源合计 45.65 万元，完成全年链接社会资源（50 万元）要求的 91.31%。

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，一是社工站尚未建立项目党组织，建议通过吸纳、培育社工党员，整合辖区党员资源，创新形式，加快建立项目党支部进度，完成组织覆盖，为开展“三会一课”“第一议题”奠定组织基础；二是党员管理方面，社工站现有 2 名党员社工，其中一位组织关系与工作地不一致，在一定程度上影响了党员管理。按新修订的指标要求，强化了未成立党组织的社工站，党员要按党章要求接受教育、管理、监督和服务，根据《中国共产党党员教育管理工作条例》和《中国共产党流动党员管理办法》等规定，党员原则上要及时转接组织关系，低于六个月的要履行主动衔接管理责任，流入地党组织要履行双重管理责任，党员要主动参与流入地党组织的党内组织生活。建议通过成立临时党支部或者纳入工作地党组织管理来解决党员教育管理问题。现行的党建学习小组不是基层党组织，所开展的“三会一课”也缺乏依托的组织主体，建议

关注并完善；三是“一米格子”党建服务项目在融入龙归元素、细化项目逻辑、清晰活动设计等方面仍有进一步提升的空间。建议集中资源，突出红色元素，提高地域辨识度，分层递进，凝练品牌。

（2）基于片区层面的服务设计具有一定的人群领域、普惠服务和社区治理元素，在保持原有方向不变的前提下，建议聚焦特殊困难群体服务、聚焦问题需求、聚焦介入视角，突出“童筑空间”“百草园”“桑榆晚晴”生活场景，突出生活气息，根植于村居，“以小见美”，打造有生活气息，能引起共鸣的特色亮点服务。

（3）“社区三图”作为社工点需求调研产出的呈现力尚显不足，存在分而治之的情况，建议统一标准，充分利用技术手段，分别绘制“三图”，以便更好地体现兜底对象分布的精准度，资源的可用性，问题的具体性。此外，“五社联动”成效的呈现不够鲜明，尚停留在单一元素的例举，联动成效可以在项目推动、特色亮点打造和疑难案例的解决中体现。

（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）社工站能深化“五社联动”机制建设，培育志愿骨干、队伍，链接慈善资源，切实提升社区服务效能。

(2) 社工站能创新打造特色服务平台，包括“童筑儿童友好空间”“安全小筑”“百草园空间”等多元化服务阵地，实现服务成效可视化。

(3) 社工站能扎实开展兜底服务工作，开展精准帮扶，完善服务对象回访机制，形成完整闭环。

(4) 社工站在品牌建设和宣传推广方面有较大提升，供稿内容更聚焦于有温度的服务故事和专业的工作成效。

2.需要关注的地方

(1) 社工站需进一步提升内部工作交接质量，重点加强文档格式、数据准确性和内容完整性的细节把关。

(2) 社工站需进一步细化社区“三图一表”，准确定位服务对象、社区资源、社区问题。

(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) 项目能够进一步完善内部共学机制，丰富了共学的组织形式，组织外出参访交流学习，有助于拓展社工的专业视野；且能够发挥社工骨干作用，推动内部共学活动，促进内部的服务经验分享，如邀请骨干社工梳理《社会工作价值伦理的应用》的理论知识

及实践经验，合作带领内部共学，有利于促进项目内部“传帮带”内部赋能体系建设。

（2）项目团队深化了“双工联动”的深度和广度。本评估周期内，项目“双工联动”更加密切，专业服务领域的联动明显增强，并取得一定的成效。如联动金龙社区社工点服务性岗位社工跟进独居孤寡长者紧急就医的疑难个案，以及联动夏良、南岭、北村等社工点，着重培育辖区银龄志愿者队伍，获得社区的普遍认可。

（3）项目团队能够落实服务监控职责。社工站每月通过月总结向购买方汇报项目的人员配置、服务开展、资金使用等情况，同时积极参与购买方定期组织的联动会议，报告项目的运营管理情况，并争取相关资源支持。

2.需要关注的地方

（1）项目团队的专业能力提升体系有待优化。建议项目团队持续完善督导内部管理机制，明确督导的频率、内外部督导的职责、督导内容、督导要求等内容，为项目的督导工作提供指引；同时制定科学的监测体系，加强对专业能力提升体系执行情况的监测和社工专业成长的测评，以更有效地评估社工成长的目标达成情况，以持续优化项目的人才培养工作。

（2）项目档案的规范化管理有待加强。建议项目团队完善项目的档案管理制度，加强日常管理，确保所有项目资料能够得到及

时归档和妥善保管。同时，应定期对档案资料进行核查和整理，确保档案的准确性和完整性。

(3) 项目的成果宣传仍有较大的提升空间。建议项目团队深入分析项目宣传成果不足的原因，并采取有效的举措拓宽服务宣传平台，提高宣传力度。同时，积极对项目的典型服务和特色做法进行成效总结和经验梳理，争取在国家级期刊发表文章，以更好地展示项目的成果和价值，从而提高项目的社会知晓度和影响力。

(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，各片区服务特色鲜明，服务对象满意度较好。

2.需要关注的地方

社工站项目需加强各项工作进度监测，如本期内个案结案指标未能达到预期，并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。本次龙归街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，龙归街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区龙归街社工服务站在白云区民政局、龙归街道办事处的大力支持下，在广州市白云区晟康社会工作服务中心的努力下，已顺利运营2年多时间，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。在这段时间里，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，未来龙归街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站构建系统化的宣传管理机制，通过规范物理标识设计、制定分层分类的宣传策略、融入在地文化特色等方式，全方位提升品牌辨识度与服务覆盖面，增强居民对社工服务的认知与认同。

2.建立“过程管控—结果评估”双维度质量控制机制，强化服务策划、执行、评估的全流程逻辑闭环。规范服务过程管理，统一文书档案制作标准，完善服务案例收集整理与数据统计分析工作，及时总结提炼服务成效，形成可复制、可推广的实践经验。

3.建议社工站优化社区调研与工具应用，优化“三图一表”绘制标准与呈现方式。在项目推进、特色服务打造和疑难案例处置过程中，充分发挥“五社联动”机制优势，强化多元主体协同合作，切实提升社区服务效能。

附件：1.广州市龙归街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市龙归街“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6日