

2024 年度白云区人和镇社工服务站 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：广州市白云区人和镇人民政府

项目承办方：广州市同心社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 8 月 30 日



2024 年度白云区人和镇社工服务站 末期评估报告

人和镇社工服务站（简称人和镇社工站）末期报告，是专业评估人员通过对人和镇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 名工作人员对人和镇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。人和镇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

2024 年 8 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人和镇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，对人和镇社工站的项目管理、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（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促进项目运营质量和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

人和镇社工站结合《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

评估小组对人和镇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，对人和镇社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据人和镇社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成人和镇社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及人和镇社工站，并由人和镇社工站转发给人和镇人民政府。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、人和镇人民政府以及人和镇社工站的反馈意见，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人和镇人民政府和人和镇社工站。

（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（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

人和镇社工站位于白云区人和镇人和大街 52 号 2 楼，辖内共有 28 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2013 年 9 月开始，由广州市同心社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 8 月 30 日，社工站配备社会工作者 21 名，其中持证社工 19 名（中级社工师资格 9 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 2 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 9 月 18 日至 2024 年 9 月 17 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2444 个、家庭探访 3969 个，分别完成协议指标量的 122.2%、107.27%；个案接案 61 个，结案 61 个，服务 355 节，分别完成协议指标量的 101.67%、98.61%和 127.08%；完成小组 30 个、180 节，服务 1619 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 179.89%；完成大型社区活动 9 次，服务 2845 人次，分别完成协议指标量的 100%、316.11%；完成中小型社区活动 82 次，服务 6028 人次，分别完成协议指标量的 101.23%、186.05%；发展志愿者 100 名，培育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 200%、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，人和镇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 2024 年 8 月 30 日，社工站项目共配备社工 21 人，社工应到 220 人次，实到 245 人次，其中，持证社工 19 人，持证社工应到 110 人次，实到 218.5 人次，从业两年以上社工 18 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 90%，持续在岗 20 人，稳岗率为 100%，人员配备情况良好。社工站项目负责人自 2013 年 11 月起任职社工，2017 年 6 月取得社会工作者职业水平证书，2019 年 6 月起被任命为社工站项目主任，资质和资历符合要求。

(2) 社工站重视站点安全管理，针对消防安全、服务安全等进行了相关的培训和演练。服务对象权益保障的制度内容比较具体，分别对服务对象权益保障、志愿者权益保障等进行阐述和规定。社

工站定期召开工作会议，推进工作事项。社工有序参加“双百”大讲堂和行业协会提供的专业培训，继续教育总时数完成情况良好。社工有制作意见箱开箱记录，能通过活动反馈收集服务建议。

（3）社工站的宣传工作比较到位。社工站在街边位置设置了站点标识。社工站地理定位在网络地图上可搜索、可导航到达。社工站的微信公众号能保持一定频率的服务信息更新，持续对外发布活动资讯。部分服务获官方媒体报道，服务经验文章在行业刊物发表。社工积极通过以上各渠道的宣传工作，不断提高项目的服务知晓度。

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）人员管理方面，针对中期评估建议的整改工作未到位。个别调出人员虽补充《调任通知》，但调任时间信息有误；在合同规范性方面，对社工在本项目的岗位确认和职责说明、部分社工的服务参与度较低、工资范围未达法定最低工资水平的合同条文等整改建议的跟进力度不足，仍需进一步加强。除此之外，人事资料归档不完善，部分人员的资质资格等资料存在归档缺失，个别社工的考勤记录表未归档，建议检视社工的人事档案，及时归档相关人事

资料。

(2) 建议加强服务管理制度的落实。服务持续改善工作有待加强，尤其是在党组织建设、服务需求评估和计划拟定、服务对象分层分类的准确性及服务对象评估分级表的整理等事项上，建议加强落实整改工作。建议继续充实专业伦理价值规范的管理制度内容，评估周期内进行了两次相关知识的测验，内容较为显浅；站点对专业伦理价值管理制度中的《广州市社工服务站管理办法》所提及的内容，如开展学习会、考核、案例研习、形成具体可行的实践管理制度等，暂时未见较好的落实；通过月度绩效考核进行落实，仍需斟酌专业伦理价值规范所涉及的考核标准是否适用，现有内容虽有相关性，但针对性有待提高。抽查服务文书发现，未成年人个案未有监护人签署“接受服务同意书”，服务文书设置的部分栏目留空未填写，个案回访记录中签署的时间早于结案时间，活动物资签收未列明签收的物资类型和数量，个别集体培训记录中“接受培训人员签名”留空、培训类型信息出错等情况，建议社工检视现有服务文书质量和服务流程执行的情况，规范服务签署。

(3) 建议加强对服务标准的理解，注意制度落实情况的材料归档、资料信息的准确性，较好地呈现社工站的运营管理水平。

(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）凤和片区，该片区范围包括：矮岗村、东华村、凤和村、高增村、明星村、汉塘村、横沥村、民强村、太成村、西成村、新兴村

①服务质量整改落实方面，社工能针对中期评估意见进行针对性的整改，一是进一步补充了 17 类兜底对象和特殊群体的需求分析，调研结论的可靠性有所提升；二是建档 161 户 241 人，其中档案及“三图一表”的信息有持续更新的痕迹，档案信息准确率进一步提高；三是对 17 类兜底对象和特殊群体的探访服务基本落实到位，探访过程影像及文字资料详实，佐证了相关服务的真实性。

②服务成果方面，各类服务的总体覆盖面达到 100%，个案服务的专业成效明确，社工在残疾人的就业协助方面持续发力，已形成一定的服务受惠面。特色服务“拆迁村长者社区适应计划”根据长者的社区融合需求开展了多项普惠性的文娱康乐活动、义诊和技能培训等服务，还有以“一对一”方式安排志愿者精准配对服务，服务开展频次较高。服务对象满意度较高，片区主办的“帮帮邻”行动获得“南方网”“粤学习”媒体平台报道，一老一小服务等便民公益活动获得区级媒体平台的报道，具有一定的美誉度。

③社工专业角色发挥方面，专业服务程序规范，资源整合能力较佳；较好践行“在地化”理念，与各村（居）委会、企业党组织、新市医院、民营口腔中心、小区物业公司、药企等紧密联动，具体的服务与需求的关联性较好，体现了社工从服务规划到服务落地过程中较好的专业素养。

（2）鸦湖片区，该片区范围包括：鸦湖村、人和村、人和社区、穗和社区、秀水村、方石村、大巷村、鹤亭村、岗尾村

①鸦湖片区包括9个社工点，共有17类困难特殊群众共计154户232人，目前社工已完成建档工作和完成《服务对象家庭信息汇总表》，持续开展日常跟进服务。片区的17类群体以残疾、低保、困境儿童为主，数据（未去重）显示，共有128人残疾，占比55%，“低保、低收入边缘、特困”等群体有125人，占比53%；困境儿童73人，占比31.4%。社工做到“一户一档，一人一案”，档案整理较为清晰，从记录中看社工能够基本按照每月固定频次进行跟进，及时回应服务对象在生活中遇到的各种问题。

②鸦湖片区联动资源回应困难群体需求，资源联动能力较强，落实民生兜底工作。片区能够以17类群体的需求为导向，联动广州市慈善会、白云区慈善会、人和商会、广州镇泰慈善基金会、广州农商银行、广州新机场穗和集团有限公司等主体资源，共链接物资约20万元用于困难学生助学、微心愿和探访慰问活动等等，在

物质和资源方面向 17 类群体提供实质帮助，缓解一定的生活压力。同时，片区各个社工点共针对 17 类群体开展个案 23 个，从政策帮扶、情绪管理等方面提供专业服务，向困难特殊群体提供了较大的支持。

③片区设计“困境儿童融乐计划”，并在各社工点落地实施，具有一定的服务成效，实现了全镇 73 名困境儿童的建档与探访服务的全覆盖。其次，片区各个社工点的社工开展面向困境儿童的专业服务，如开展“成长指路标”困境青少年心理健康小组、“阳光绽放”青少年升学适应小组等，均邀请困境儿童参加，经过片区统计困境儿童全年的参与人次达到 169 人次，使困境儿童受益于社工服务。针对有需要的困境儿童，社工链接康复资源，累计为 12 名儿童提供共 144 课时的康复训练，给困境儿童及其家庭带来实质性的帮助。在资源链接方面，社工链接各类社会资源折合价值总计约 177826 元。

（3）蚌湖片区，该片区范围包括：黄榜岭村、新联村、镇湖村、西湖村、建南村、清河村、南方村、蚌湖社区

①蚌湖片区共有 17 类困难群众和特殊群体 122 户 175 人，社工能够做到“底数清，建档全”，能够根据实际情况撤销和新增建档；社工站还制定了《探访管理规定》，指导社工开展日常工作，社工对建档对象的跟进频率基本能够满足要求。

②片区社工在社区服务多年，对社区情况较为了解，能够针对社区离镇中心较远、服务资源不足等情况，推动多方资源向片区居民倾斜，通过开展节庆活动、友爱共融服务等活动增加对社区弱势群体的关注，推动社区内部互动，促进社区的共融。

③社工能够积极链接爱心企业、白云区慈善会、镇街商会、基金会等爱心资源，为成长儿童、困境对象等群体提供帮助，全年度共计链接各项资源合计 199121 元，服务效果良好。

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）凤和片区，该片区范围包括：矮岗村、东华村、凤和村、高增村、明星村、汉塘村、横沥村、民强村、太成村、西成村、新兴村

①建议继续完善需求调研和细化问题分析，细化 17 类人群的人群特点，结合过往工作经验提炼 17 类人群服务的痛点难点问题，并在今后开展服务的过程中聚焦难点问题的发现与解决。

②针对残疾群体，建议关注“一户多残”“老养残”的情况，逐步铺排服务（如志愿服务、专业社工服务、家居康复保健服务等），做好该类人群兜底服务需求的预判（如养老规划、生活自理能力、

社区社会融入等）。

（2）鸦湖片区，该片区范围包括：鸦湖村、人和村、人和社区、穗和社区、秀水村、方石村、大巷村、鹤亭村、岗尾村

①建议继续完善 17 类群体的分层分类机制，补充群体分级的依据，形成跟进服务计划。首先，在查看档案时发现，服务对象档案中缺少需求评估分级表，站点现有建档表中对服务对象的分级评估依据性不足。其次，以目前站点的分层分类机制，片区共 232 人，其中一级 0 人、二级 184 人、三级 48 人，相应的分级标准、服务频次与目前广州市的标准存有差异。最后，在跟部分进服务对象时，存在未能进行全面系统地评估或无法呈现与服务对象或多方进行详细面谈的过程。而直接跟进服务对象提及的需求的情况，跟进的过程较为缺乏规划性与全面性，如跟进一名肢体残疾二级服务对象过程中，服务记录更多为了解其儿子就业的情况。

②建议关注服务过程中的规范性以及服务对象权益保障，规避服务风险。在查看相关的资料以及与社工访谈过程中了解到，涉及未成年人的个案，有案主本人的服务知情同意书的签署但没有其监护人的签署。其次，在跟进未成年人个案中应进行全面和多方面的评估，制定相应的服务目标与计划进行跟进，避免跟进时出现被动状况和规避服务风险，如社工在跟进一名 16 岁智力残障三级的服务对象时，服务对象表示不想上学，想工作体验生活，社工随后协

助其到某工厂进行工作，但不久后服务对象由于无法适应工作压力及工作环境而辞职，但又由于已申请休学而暂未能恢复学业，目前服务对象处于既未就学又未就业的处境中。即便社工在过程中保持与服务对象家属的沟通，但仍然建议社工在跟进未成年服务对象时应征得其监护人的同意，对未成年人本身及其家属进行全面的沟通与评估后，制定相应的跟进目标与计划再实施行动，并签署相关的服务协议、记录与归档相关的面谈记录等资料，提升服务规范性，规避服务风险。

③建议关注片区各个社工点的社区问题的调研，立足社区问题完善社工点的服务计划。片区能够制定相应的服务方向与重点，并在各个社工点进行落地实施，但首先各个社工点的困境儿童数量不均衡，如穗和社区只有4名困境儿童；其次各个社区都会存在该社区的主要问题与群众特性等等，穗和社区中的2名儿童无法融入社区不能代表整个穗和社区都存在类似的问题。建议各社工点后续可以关注与挖掘社区自身的治理问题以及发展需求，立足社区需求来设计社工点的服务计划。最后，各个社工点的服务计划有待优化完善，目前服务目标设置仍将进一步细化，避免对服务实施的指引性有限，产出难以达到目标，影响服务成效呈现等问题。例如方石村的计划中涉及“联合专业医疗资源力量，给予老人更专业系统的健康知识”，目标欠缺“明确、具体、可衡量”元素，无法评估其可

行性，而实际产出一场关爱长者的游园活动的开展，未能指向目标产出成效。

（3）蚌湖片区，该片区范围包括：黄榜岭村、新联村、镇湖村、西湖村、建南村、清河村、南方村、蚌湖社区

①建议进一步优化 17 类困难群众和特殊群体相关跟进机制；社工站虽然制定了《探访管理规定》，并把 17 类困难群众和特殊群体分为 3 个级别进行跟进，但规定较为简单，目前缺乏相对应的套表协助社工进一步收集建档对象的细致资料，不利于将大量的对象进行分级以及后续针对性跟进。

②建议加强对“双百工程”模式下对社工站服务的理解，进一步做好片区和社工点的整体服务设计；一方面，通过前期多种形式的调查掌握各个社工点的情况，寻找较能代表片区情况的问题进行设计和干预；另一方面，结合片区内社区多的情况，根据资源情况、服务基础等尝试推动个别社工点服务特色的打造。

（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) 截至 2024 年 8 月 30 日，社工站新培育了 2 个社区社会组织，并已在街道备案登记；推动成立社区慈善基金会 28 个，实现社区慈善基金会覆盖完成；本年度在广州公益时间、i 志愿平台新登记志愿者 100 名，新培育志愿者骨干 30 名。

(2) 经过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，满意度调查结果为 91%，服务满意度较高。

(3) 社工站的培育工作质量和效果较好，新增志愿者队伍的归档材料中有服务推进表，服务主题、内容及形式记录明确，部分志愿者服务记录从资源整合情况、服务宣传情况、服务对象反馈等方面进行反思总结；活跃志愿者服务队伍有活动方案、社会活动意见反馈表和物资签收表，能够通过“服务策划—开展—反馈”的思路记录服务过程。

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 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，服务监测在以下几方面需要关注：

(1) 首先建议社工站在未来加大对 i 志愿和广州公益时间的使用，利用志愿者管理平台规范志愿者和志愿队伍的管理，同时利用平台进行活跃志愿者队伍的发布等维系工作，在平台的日常使用

中注意志愿者队伍名称和实际队伍名称保持一致，减少文字差错。

（2）建议社工站在未来完善相关材料的整理，一是完善社区社会组织档案，备案登记表的时间落款用铅笔填写，建议改用黑色签字笔，另外在档案内附上社区社会组织负责人的身份证复印件等信息；二是部分活动记录表内的内容要点、服务照片与活动主题三者的匹配度不高，部分活动记录表的内容记录不完整；三是新培育志愿者队伍中建议在反思总结中增加对下一步队伍培育发展计划。

（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）社工站制定了《红棉热线管理规定》，明确接线流程、坐席安排和接线工作要求。从导出的记录来看，红棉热线的执行情况良好，服务台账清晰完整。

（2）社工站建立了基于社工站层面的《五社联动机制》，明确指导思想、总体目标、工作任务、工作职责等，社工站党建引领，深化五社联动服务机制，打造多元社区治理平台，依托 28 个村（居）委及社区企业单位为载体，整合资源 572565.61 元，其中物资资源折合 466722.01 元，资金资源 105843.6 元，回应社区困难群众和特

殊困难群体及社区的共性需求。

（3）社工站积极发挥五社联动机制，借助社工、社区社会组织、社区志愿者及社区慈善的力量共同解决社区问题，开展党建引领善暖耆童行服务、同心有爱困境群体服务、耆乐安居长者适应计划、困境儿童融乐计划、“同心有爱·希望之树”牵手计划等服务。对困难群众和特殊群体实行分层分类援助，做到服务精准化，为提高“五社联动”成效奠定了较好的基础。

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，服务成效有以下几方面需要关注：

（1）建议社工站进一步关注党组织建设的工作，社工站现有3名党员，分别是社工站主任及两名片区负责人，暂未成立社工站党组织，目前是以机构党支部批复成立的党小组开展相关的党建学习和党建工作，建议社工站不断完善党组织建设，尽快开展申请社工站党支部的建立工作。

（2）建议社工站建立社区慈善捐赠相关的管理制度，从制度层面规范接收捐赠、出入库及捐赠使用过程中的痕迹管理。目前社工站捐赠出入库及发放上有登记和记录，但在接收捐赠层面的证明材料规范性上有待进一步完善，存在部分没有明确发票、供货单的

物资，在进行资金折算时未能保留折算依据，部分资金捐赠签收在物资表上，存在一定的合理性风险。

（3）社工站制定了《人和镇双百工程社工站 2023-2024 年度服务计划》，提出了“党建引领 5+1+N”服务策略，计划中对服务内容的描述主要是服务概述，建议补充更多有指引性的服务计划，以便呈现整个社工站作为一个项目或项目集的完整的逻辑架构。社工站设计的年度服务计划缺少项目管理执行计划的必须要素，尤其缺少目标衡量指标。同时目前设计的目标更多是“产出”，需要进一步关注“成果”，建议社工进一步了解执行计划的设计要求和标准。

（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）对镇工作配合度较高。

（2）社区兜底服务工作做得比较到位，建档 100%，并能及时动态管理。

（3）“五社联动”的社区治理模式有积极的影响和效果。

2.需要关注的地方

（1）需要加强宣传，提炼典型案例。

（2）提升社工的专业支持，让社工开展专业服务时促进社区更主动、更深度的参与。

（八）督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务保障工作的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

（1）中期评估后，项目团队能够进一步优化双岗双工联动机制，并依据人和镇地域广、村居多的本土情况，成立了和村（居）的联络员沟通小组，制定了联络员沟通机制，由联络员通过线上、线下等形式和各个村居保持紧密联系，促进服务信息共享和交流，提高了服务的效率和质量。

（2）项目团队的内部管理制度较为完善，制定了《人和镇社工服务站制度手册》，涵盖了基础运营、服务提供、服务安全管理、品质传递等四大板块的内容，各项制度执行情况良好，促进了社工站的安全、有序运作。

（3）项目团队能持续重视服务经验推广工作，在省级媒体平台宣传项目服务动态和经验。本评估年度内，项目团队成员能积极

总结个案服务经验，撰写案例文章，并发表于国家级刊物，值得肯定。

2.需要关注的地方

项目专业能力提升体系规划的系统性有待进一步提升。建议项目团队通过多元的方式收集社工的成长需求并进行分析，在指导社工制定个人成长计划的同时，由社工站进行整体统筹，对社工的专业成长进行科学、系统的规划，整合采取督导、培训、共学、外出交流学习等多种方式，为社工的成长提供专业支持，并定期进行检视和反思，促进规划的不断完善。

（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

社工站项目能按要求及时配备社工，有做好兜底人群建档服务工作，注重志愿服务力量培育，本周资源链接有较好成效，达到57.25万元。

2.需要关注的地方

（1）社工站项目需结合评估意见，优化分层分类、服务跟进频次等有关制度，加强站点内部人员管理、规范档案资料。

(2)社工站项目要加强对新管理办法服务要求及模式的把握，做好片区和社工点的整体服务设计。

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。本次人和镇社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对人和镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，人和镇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、人和镇人民政府、人和镇社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，人和镇社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区人和镇社工服务站在白云区民政局、人和镇人民政府的大力支持下，在广州市同心社会工作服务中心的努力下，已成功运营10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10年时间里，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，未来人和镇社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站继续推进党组织建设工作，加快党支部建立进程，完善党建引领计划和常态化党建学习机制，做到党建学习内容与时俱进、常学常新、常悟常进，在扎实做好党建工作的基础上，激发站内专业服务精细化、常态化和多样化的潜质。

2.建议社工站继续加强站点内部管理和材料整理工作，一是要加强人员管理，按照相关法律规定及评估标准，修订社工的劳动合同信息，完善社工个人档案材料中资质和资格资料；另一方面优化志愿活动记录表、接受捐赠证据等材料的规定和整理，做到有序可循。

3.建议加大对社工团队的培育力度，通过优化和落实社工站《专业伦理价值规范的管理制度》，开展常态化开展专业技巧学习、研讨赋能、经验分享等学习工作，持续提升社工的专业服务能力，增强社工下沉社工点服务的精细化程度，更细致地分析和表述需求评估和服务计划过程，并依照需求和目标，更有系统性的指引后继跟进，突显跟进的价值与效益。

附件：1.广州市人和镇“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市人和镇“双百工程”社工站购买服务项目社工
到岗情况统计表

