

2023—2024 年度天河区棠下街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区棠下街道办事处

项目承办方：广州粤穗社会工作事务所

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 12 月 18 日



2023—2024 年度天河区棠下街社工服务站 末期评估报告

棠下街社工服务站（简称棠下街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对棠下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 名工作人员对棠下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。棠下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

2024 年 12 月 18 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对天河区棠下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，对棠下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 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

棠下街社工站结合《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

评估小组对棠下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，对棠下街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据棠下街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成棠下街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及棠下街社工站，并由棠下街社工站转发给棠下街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、棠下街道办事处以及棠下街社工站的反馈意见，形成最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给棠下街道办事处和棠下街社工站。

（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

棠下街社工站位于广州市天河区棠下街华景北路279-281号二层，辖内共有22个社区，划分为4个服务片区。于2024年1月开始，由广州粤穗社会工作事务所负责运营。

截至2024年11月30日，社工站配备社工25名，其中持证社工17名（中级社工师资格4名，助理社工师资格13名），非持证社工8名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2024年1月11日至2025年1月10日。评估统计时间为2024年1月11日至2024年11月30日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问16983个，入户探访5298个，分别完成协议指标量的235.88%、277.38%；专业个案接案100个，结案92个，分别完成协议指标量的100%、92%；完成小组35个，完成协议指标量的100%；完成大型社区活动27次，完成协议指标量的108%；完成中小型社区活动36次，完成协议指标量的144%；新登记志愿者100名，培育志愿者骨干22名，发展志愿者队伍3支，分别完成协议指标量的200%、110%和150%。（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，棠下街社工站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) 社工站目前配备在岗全职人数 25 人，其中持证社工 17 人（中级社工师 4 人，助理社工师 13 人），持证比例为 85%，从业 2 年以上社工 11 人，占协议要求配备社工总人数的 55%，未持证社工接受社会工作行业组织管理培训且获得相关证书或相关专业。截至 2024 年 11 月 30 日，社工站总人数应到 220 人次，实到 241.5 人次；持证社工应到 110 人次，实到 135 人次；非持证社工实到 106.5 人次。社工站主任持有社工师职业资格水平证书，有 8 年以上的社会工作服务经验。社工继续教育培训时数累计完成 1744.5 小时，达标率为 132.16%。

(2) 专业规范化管理方面，社工站制定有个案、小组、社区服务等专业服务流程和指引，对中期评估提出的问题进行了整改，在不断深入摸排社区情况的基础上，完善“1 站 4 片 22 点”的组

织架构，针对 9 个城中村社区、8 个商品房社区、5 个保障房社区的社区特点，优化和调整了服务措施，强化了服务的机制，例如针对老年人服务提升了服务的级别和频次。同时，根据服务对象多、地域广的社区特点，加强了与社区居委会、物业等组织和团体的合作，建立和完善探访机制。在专业服务管理中，坚持落实例会和月度总结制度，从机构、双百督导、社工站管理层三个维度强化服务的监测和指导，确保对社工服务及时的专业支持。

(3) 项目宣传方面，社工站制定了年度宣传计划，通过社工站微信公众号、视频号、各级网站发布各类服务信息，每月落实至少 1 次到社区开展宣传活动，全年开展社区宣传活动 136 场次，发布服务信息和通讯稿 350 余次，进一步提升了项目的知晓度和扩大了服务覆盖面。

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) 人员配备和管理方面，持续在岗 6 人，稳岗率 30%，未达到评估要求。针对棠下街服务对象需求多样化，工作量大，但社工人力有限的情况，为了更有效地减缓团队工作压力，确保服务的质量，建议团队继续思考和深化在党建引领下“五社联动”参与社

区的服务实践，更广泛地联动社区党组织、在职党员、物业管理人
员、志愿者等各方资源，根据服务对象的不同需求有针对性地组建
并培育志愿服务团队，完善联动工作机制，鼓励和吸引社区居民、
社会组织等力量积极参与社区治理。

(2) 建议继续加强员工《劳动合同》的规范性，作为落实人
员配备的重要依据，目前新签订的《劳动合同》中没有写明工作地
点为本社工站，建议后续写明。

(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) 东一片区，该片区范围包括：棠德北社区、棠德东社区、
棠德南社区、广棠社区

①该片区能摸清困难群众和特殊群体底数，能够为各类困境服
务对象分类建档，困难群众和特殊群体建档率达 100%，共完成困
难群众和特殊群体“一户一档”建档工作 612 户 750 人，其中，棠
德东社区应建档 149 户，实际建档 149 份；棠德北社区应建档 282
户，实际建档 282 份；棠德南社区应建档 173 户，实际建档 173 份；
广棠社区应建档 8 户，实际建档 8 份。社工通过不定期更新特殊困

难群体名单及相关信息，以及每月跟进服务，能够及时了解服务对象的动态需求和提供帮扶。

②该片区充分发挥了“党建引领+五社联动”机制优势，有效整合了社区资源，为服务对象提供了丰富的服务内容。例如通过联动多元主体，以微心愿的形式为困境群体提供精准帮扶，促进了困境群体生活困境的解决。同时，社工还通过链接资源，为社区儿童、长者等群体提供了丰富的活动空间和关爱服务。又如棠德北社工点的应急志愿队伍培育、儿童友好空间营造等项目，不仅改善了社区环境，还提升了居民的安全意识和幸福感。此外，社工还通过尝试打造居民议事空间、开展社区活动等方式，提升了居民的社区参与意识，推动了居民自治有助于构建更加和谐友爱的社区氛围。

③片区能聚焦服务需求，打造社区治理服务项目，如“儿童友好空间营造项目”、棠德南社工点“睦邻空间计划”、棠德东社工点“党建引领童心向党计划”、棠德北社工点“多元共治，红色传承计划”和广棠社工点“绿美广棠计划”，社工积极探索服务特色。

(2)东二片区，该片区范围包括：泰安社区、棠悦社区、天安社区、丰乐社区、东南社区

①兜底人群服务方面，东二片区为所有兜底对象建立了以户为单位的档案，实现了全覆盖建档，全年共建档323份，符合“一户一档”的要求。“一人一案”方面，东二片区积极回应中期评估的

建议，优化完善了服务对象需求评估的工作，增加了服务对象情况的细节描述和社工的分析，基本能达到“一人一案”的要求。

②多元主体参与社区事务方面，片区目前取得良好的成效，其中东南社工点最为突出，其联动了学校、医院、企业等13个社区参与主体，而且企业的数量占据的比例较高，说明联动企业方面开展了相当有效的工作。

③社会美誉度方面，东二片区多次收到服务对象的感谢信，相关服务获得服务对象的认可和获得多次《广州日报》等市级媒体的报道。

④政策落实工作方面，泰安、东南、丰乐等社工点能够结合节日游园活动、进学校活动等方式扩大政策宣传的覆盖面，让更多的社区居民能够了解到救助政策。

(3) 中片区，该片区范围包括：达善西社区、达善东社区、祥龙社区、荷光东社区、荷光西社区、东升社区

①中片区完成了困难群众和特殊群体的全覆盖建档工作，全年共建档152份，符合评估要求。服务方面，中片区本年度累计为兜底人群提供了探访服务415人次，电访服务2528人次，并且通过微心愿、个案服务等满足部分困难群众和特殊群体个别化需求。

②资源整合方面，中片区社工善于整合本辖区的红色文化资源，借助红色文化阵地，打造了一支红色文化宣讲志愿队，同时协同学

校、企业等有关团体，共同推动红色文化的传播，服务覆盖面较广。

③服务创新方面，中片区社工关注到近年社区中心心理危机问题频发的现实情况，创新性地引入戏剧治疗，在青少年群体中开展心理剧小组，为提升青少年的自我认知与心理健康水平作出积极的服务探索。

④社会美誉度方面，中片区社工的服务能够切实解决问题，如某休学青少年在社工提供辅导后成功返校稳定上学，获得服务对象的认可。片区服务得到《广州日报》“南方 Plus”等权威媒体报道达 5 次。

(4) 西片区，该片区范围包括：华景东社区、华景西社区、华景北社区、尚景社区、邮电社区、枫叶社区、加拿大花园

①片区共有困难群体和特殊人群 329 户 349 人。截至 11 月 30 日，社工完成了以上 349 名困难群体和特殊人群的信息搜集与整理工作，并结合建档机制分层分类地开展常态化探访、电访以及重大节日的慰问等工作，对于独居、孤寡、特困人员等能做到每月至少 1 次的探访。

②社工能够下沉社区、多元协同，联动多家单位和链接社区内外资源开展居民喜闻乐见的重大节庆活动、亲子活动、志愿活动等服务，提升社工的曝光率，打通社区居民参与社区服务的通道，提升了居民对社工角色的正向认知，为各类法制、安全、健康、红色

宣教工作奠定了良好的群众基础。

③社工能够以社区为阵地，依托7个社区慈善基金，盘活社区34个慈善资源，将慈善服务触角向基层延伸，打造以慈善基金为主轴，各类慈善活动为载体，带动社区、社区慈善组织、爱心商户、居民等多方发力的社区慈善生态，积极营造慈善氛围的有关服务获得市级媒体的报道，形成一定的影响力。

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，服务质量有以下几方面需要关注：

(1)东一片区，该片区范围包括：棠德北社区、棠德东社区、棠德南社区、广棠社区

①建议进一步完善建档工作，虽然对困难群众和特殊群体的分层分类标准比较明晰，但对社工的实际操作的指引性有待提升，目前存在部分服务对象的服务目标和计划较为笼统、家庭信息收集不全（如缺少恩格尔系数、入户环境情况）等情况。建议社工在现有已确定基本的探访频次基础上，针对困难群体和特殊人群的具体困难、具体情况提出更具体的服务计划，体现“一人一案”的服务逻辑和服务内容的个别化。

②建议进一步关注服务细节。如未成年人更换监护人的程序需

要合法合规。居家安全排查志愿者服务队的培训需要安排具备专业资质的人员开展，从而使志愿者具备居家安全初步排查的能力。

③建议进一步优化跟踪回访工作。回访机制可以从服务对象常规服务、突发情况服务、意见和建议回访、服务终止回访等方面明确回访时间、回访频次、回访形式等内容。可以尝试增加从兜底人群名单中退出的人员的回访机制，确保服务的连续性和有效性。社工在服务过程中也应根据回访机制要求及时开展跟踪回访服务。

④建议针对社区问题更深入地进行调研和分析，列出社区问题清单，明确要介入的社区问题，聚焦社区问题的解决，从而设计服务项目，探索出适合当地实际情况的治理模式和服务特色。

(2) 东二片区，该片区范围包括：泰安社区、棠悦社区、天安社区、丰乐社区、东南社区

①邻里互助队在本年度开展服务过程中曾遇到长者突发意外、生病等情况，建议社工在未来志愿者培育工作中增加意外状况和突发疾病的应对、急救等方面的知识技能培训，提升志愿队伍在应对突发事件时的综合能力，更好地为社区孤寡老人群体提供服务。

②在特色亮点打造方面，东二片区的各个社工点已开展特色服务的探索，形成特色服务的雏形。建议社工继续提升项目化思维、努力关注项目在社区影响力层面相关工作，建议社工继续加强对社区治理、社区服务项目设计与管理等方面的学习。

③政策宣传工作的成效总结方面，目前社工只简单统计活动场次和服务人次，难以良好地反映该项工作的成效，建议社工后续可以收集因社工政策宣传后成功享受政策便利的案例信息以及困难改善的情况。

④“鲲鹏展翅”残疾人互助项目的服务对象和服务目标已经初步确定，但从服务执行情况看，目前项目执行存在部分偏离目标的现象，建议可针对主要受众残障儿童及青少年进行一个社区参与主题的调研，更精准地把握该群体的需求，并以此结果指引新一年的工作方面和制定合适的服务策略。

(3) 中片区，该片区范围包括：达善西社区、达善东社区、祥龙社区、荷光东社区、荷光西社区、东升社区

①困难群体和特殊群体的需求收集与更新工作方面，建议社工及时在相关的服务表格中呈现服务对象的新需求和调整服务的计划。

②在社区的特色亮点服务方面，建议中片区在本年度服务的基础上在项目设计、品牌营造等方面继续发力，可围绕本年度的社企联动、青少年心理健康、红色文化等服务重点，做好社区问题的聚焦、资源的联动、优化成效评估与成效指标设计等工作，更好地突出特色亮点服务的成效。

③片区民生政策宣传工作方面，建议社工在成效总结的部分除

除了列出活动场次、覆盖人次等信息外，更关键地是收集和呈现政策落地的成效，基于社工可收集信息的范围内，重视政策宣传落地的数量统计和服务成效的文字描述等，例如统计顺利办理和解决的服务对象数量，记录服务对象解决所遇到的困难的方式和途径等。

（4）西片区，该片区范围包括：华景东社区、华景西社区、华景北社区、尚景社区、邮电社区、枫叶社区、加拿大花园

①建议进一步明确调研方向、聚焦调研群体，以便精准化识别兜底对象的需求。在调研对象上，除了兜底人员代表和居委工作人员代表外，建议拓展到兜底对象家属及照护者、社区组织代表、党员代表等，听取多方声音；调研内容上，聚焦于兜底对象生存环境、心理健康、社会支持等方面，通过分层分类的调研及需求预估，对兜底对象的需求进行精准化识别。

②建议进一步聚焦兜底民生工作，保证各项服务的输出有理有据，时刻关注兜底对象急难盼的疑难问题的解决情况。如本年度片区开展了多场垃圾分类活动、文明实践活动，但与社工在实地走访中观察到社区“干净整洁”不相符；各类文明实践服务在兜底工作及社区治理中的急难程度有待梳理、兜底对象受益情况不明显，建议梳理清楚兜底服务/社区治理的问题、利益相关方、介入策略及介入成效等问题，并制订具体且重点突出的服务计划、合理地分配人力，增强服务成效。

③建议优化“三图”，分别标识出兜底对象分布情况、社区问题及社区资源情况，除用不同图标标识外，可附加各类社区问题影响的群体、影响的范围，表示各类社区资源的分布、资源的可利用情况等，活化“三图”，有效发挥“三图”的作用。

（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）本周期社工站共新培育志愿者 100 名，培育志愿者骨干 23 名，新培育志愿者队伍 3 支，均在志愿者管理平台进行注册和登记。

（2）社工站新培育了 2 个社区社会组织，分别是“邻里互助”志愿服务队和“红色基因，薪火相传”志愿者培育小组，均在街道完成备案工作。社区社会组织档案资料当中包含培育登记表、新闻稿、培训记录、服务情况记录表等详实的材料。

（3）关于满意度调查，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，受访服务对象总体满意度为 93%，服务对象普遍对社工的服务态度、服务内容感到满意。

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）建议社工站继续完善志愿者骨干档案材料，可以补充志愿者骨干评定表、志愿者骨干服务记录和志愿者骨干的自述或过程感受等材料，以丰富志愿者骨干的材料，见证骨干的成长。

（2）建议加强志愿者队伍的志愿系统管理工作，提前做好队伍的系统注册工作，保持在志愿者平台发布活动，以体现社工站在志愿队伍中发挥的作用。

（3）志愿者培育方面，志愿者骨干和志愿者队伍均缺少培育计划和培育记录，建议社工站加大对志愿服务力量的培育力度，根据各志愿队伍的服务方向和志愿者骨干的特长，制定有针对性的培育计划，以更好呈现社工对志愿者的培育工作。

（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）社工站重视红色文化的资源挖掘、联动与传承，积极与街道、区相关部门开展传承和弘扬“甘棠树下”等红色文化活动，学习教育推进有力，支部工作与社工的服务较好地互相结合，值得肯定。

（2）在资源整合方面，“五社联动”机制成效相较于中期评估进步明显，本年度已自主链接社会慈善资源共 565110.28 元，其中，物资折合 418711.85 元，资金 146398.43 元，链接的社会资源主体多样，社工积极与学校、爱心企业、志愿者和社区居委会等主体联动，开展困境帮扶、公益慈善等方面合作。

（3）在服务质量方面，社工更加重视疑难案例的关注和跟进，尤其对紧急、特殊个案的关爱和干预更为积极主动，在情绪疏导、精神慰藉、心理关爱、关系调试和能力建设等方面较好地发挥了社工的专业优势，服务成效和美誉度等情况优于中期评估。

（4）在服务成果在宣传和推广方面，社工站积极拓展宣传阵地，主动提炼研究服务经验和模式机制，并积极投稿、发表，已在全国学术会议发表（在行业资深出版社待刊印）论文一篇，在区级以上媒体获得正面报道 100 多次，承接机构在宣传工作方面管理和支持有力。

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）社区问题清单和项目化设计仍待进一步完善，建议社工站重视前期需求调研对社区问题或“985”社区在不同社区治理重点上的挖掘、筛查和溯源分析，合理优化“站一片一点”对特色服务项目的专业设计，不断理顺项目逻辑，优化服务成效的保障机制。

（2）“五社联动”机制在资源精准匹配、基金筹建和助力基层治理方面有待进一步加强。建议社工站在积极拓展慈善资源的同时，关注前期帮扶需求的类型、数量的摸查和后期定向、精准回应的合理匹配，关注主动参与社区慈善基金的空间拓展，关注社工在“五社联动”中对社区基层治理等的专业优势，以做实做大联动服务。

（3）项目具有辨识度的特色和亮点有待进一步提升和打造。建议社工站关注“站一片一点”各层级在前期服务特色的专业设计、关注后期对各层级项目的特色元素的分析梳理，加大对与辖区实际和群体特征契合的专业服务探索，加大具有辨识度的服务品牌的打造进程。

(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) 完成 17 类人群的建档，链接资源，不断加大服务力度。
- (2) 配合街道完成一些重点工作。
- (3) 发挥社工的专业技能，主动跟进一些突发性个案，跟踪到位。
- (4) 积极联系他街社工站，协同解决非户籍特殊群体的服务需求。

2.需要关注的地方

- (1) 加强 17 类人群的排查力度。
- (2) 加大 17 类人群志愿服务队伍的培育力度，增加特殊群体服务人才资源。
- (3) 增强参与社区治理的主动性，为社区提供专业支持。
- (4) 打造具有棠下特色的服务品牌。

(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) 在人员协同方面，在中期评估后进一步完善了“双工”合作机制，保障每周均有沟通联系，合作更加密切和规范。项目社工与事务性岗位社工在服务对象信息及动态互通、兜底民生政策宣讲及落实、个案服务转介及等方面能够实现恒常联动；与服务性岗位社工建立“一社区一社工”工作机制，合作紧密。此外，双工能参与共学，积极探讨疑难个案的服务策略和研究社区服务的分工安排，共同落实兜底民生服务，成效显著。

(2) 在安全管理方面，项目制定了较完善的管理制度，包括《员工安全保障制度》《社工站场地安全管理制度》《消防安全管理制度》《消防应急疏散预案》《突发事件应急预案》《信息安全和保密机制》等。项目结合场地共享的实际情况，积极完善场地管理和协调机制，确保日常服务的持续顺畅，并有效落实安全管理工作。

(3) 在项目经验推广方面，项目制定了年度宣传计划，每月制作简报和服务宣传资料在外展服务中派发，并通过运营公众号、视频号等自媒体平台进行线上推广，有利于提高项目的知晓度；同时，将“积极撰写及发表服务通讯、案例文章”等纳入社工绩效考核范围，正向激励社工宣传推广及提炼总结，值得肯定。

2.需要关注的地方

(1) 在人员专业提升方面，建议项目进一步完善社工专业能力提升体系建设。可加强对社工团队的整体成长需求进行分析，制定执行方案，形成工作小组及执行机制，整合内外部督导、培训、共学交流、专业研究、保障激励机制等内容完善体系，丰富学习形式，形成“需求分析—目标设定—计划执行—定期检视—成效总结”的闭环管理，更全面地激发社工专业能力提升动力。

(2) 在成果宣传方面，建议项目进一步发挥机构专业优势，立足本项目实践经验开展实务研究，书写案例文章，总结服务模式，向更多国家级期刊、杂志投稿发表；本年度项目服务信息稿件刊登平台较为单一，建议项目拓展更多宣传渠道，向各类国家、省、市级等有影响力的电视、网站、刊物上推广工作经验，扩大项目影响力。

(九) 监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站项目管理、服务满意度及督查整改落实情况的评估反馈如下：

1.需加强广州市社会工作智慧平台工作管理和使用，对服务对象信息、服务记录审阅、经费支出比例等信息及时有效进行处理。

2.需进一步提高 17 类困难群众和特殊群体建档质量和服务水平，针对困难群众和特殊群体实际需求调整服务计划，更精准回应困难群众和特殊群体服务需求。

3.需完善回访服务机制，明确回访期限，评估回访服务对象服务成效。

4.需进一步梳理本辖区社区资源，建立社区资源清单，结合“五社联动”机制有效活化社区资源。

5.稳岗率为30%。需社工站及承接机构加强人员管理，重视人员配置和团队建设，提高服务队伍稳定性，保障服务成效延续性。

7.抽查社工劳动合同，合同协议工作岗位、工作地址未具体明确，需按照相关法律法规要求规范员工劳动合同。

8.需加强社工站安全管理制度、应急预案建设、消防安全管理制度等规范化管理。建立消防、安全管理、应急处理小组架构，将安全责任落实到岗到人，及时更新安全管理责任小组成员信息。

9.需加强社工站社区慈善基金运作管理，提高社工站劝募能力，加大“社工+慈善”融合发展公益项目力度。

10.需进一步提炼项目服务成效，加大宣传力度，拓宽宣传覆盖面，提高民生政策宣传精准性，提高居民群众知晓度和满意度。

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。本次棠下街社工站的反馈如下：

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

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，天河区民政局、棠下街道办事处、棠下街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，棠下街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区棠下街社工服务站在天河区民政局、棠下街道办事处的大力支持下，在广州粤穗社会工作事务所的努力下，已成功运营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，未来棠下街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站继续深入细致地做好社区和服务对象的需求调研工作，关注社工点和片区的服务需求调研和年度服务规划，继续完善调研的方法和整理服务的现实依据，细化项目间内容关联性描述，提升特殊困难群体服务广度和深度。

2. 建议社工站加强团队成员稳定性，稳定的成员是持续、有序



开展服务的基础，建议机构、社工站重视人员流动性问题，尽快保持稳定的服务团队，减少对服务开展的影响。

3.建议社工站继续加强困难群众和特殊群体服务跟进，完善档案基础信息，加强服务跟进记录，拓展服务深度，做好兜底对象的服务工作。

附件：1.广州市棠下街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市棠下街“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
2024年12月30日

