

2023—2024 年度天河区元岗街社工服务站 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：广州市天河区元岗街道办事处

项目承办方：广州市北斗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 2 月 27 日



2023—2024 年度天河区元岗街社工服务站 末期评估报告

元岗街社工服务站（简称元岗街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对元岗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 名工作人员对元岗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。元岗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 2 月 27 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元岗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，对元岗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

元岗街社工站结合《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

评估小组对元岗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，对元岗街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据元岗街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成元岗街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及元岗街社工站，并由元岗街社工站转发给元岗街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、元岗街道办事处、元岗街社工站以及督导中心的反馈意见，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元岗街道办事处和元岗街社工站。

（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

元岗街社工站位于广州市天河区元岗北街 120 号，辖内共有 5 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2012 年 7 月开始，由广州市北斗星社会工作服务中心负责运营。

截至 2025 年 2 月 14 日，社工站配备社工 17 名，其中持证社工 15 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 11 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 2024 年 3 月 17 日至 2025 年 3 月 16 日。评估统计时间为 2024 年 3 月 16 日至 2025 年 2 月 14 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2165 个，入户探访 793 个，分别完成协议指标量的 110.01%、158.6%；专业个案接案 99 个，服务 441 节，结案 66 个，分别完成协议指标量的 99%、88.2%和 88%；完成小组 35 个，175 节，服务 1486 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 141.52%；完成大型社区活动 15 次，服务 3393 人次，分别完成协议指标量的 250%、565.5%；完成中小型社区活动 49 次，服务 2090 人次，分别完成协议指标量的 204.17%、174.17%；新登记志愿者 293 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 3 支，分

别完成协议指标量的 146.50%、133.33%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，元岗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）人员配置和管理方面，经逐一查看社工档案和核实人员情况，社工站目前配备社工总人数 17 人，其中持证社工 15 人（中级社工师 4 人，助理社工师 11 人）持证社工占协议要求配备社工总数（20 人）的 75%，从业两年以上社工 11 人，占协议要求配备社工总数（20 人）的 55%。社工总人数应到总人数 220 人次，实到 223 人次；持证社工应到 110 人次，实到 192.5 人次；非持证社工 30.5 人次。社工站有建立人事管理制度，社工有签订《劳动合同》。继续教育方面，社工按评估进度要求需完成培训 1320 小时，实际完成时数 1922.5 小时，达标率 145.64%。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定专业规范性管理流

程，对社工开展专业服务有指引，抽查的个案、小组、社区活动文书能反映出有落实相应的流程。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范和服务对象合法权益保障的培训和考核。社工站重视社工专业服务能力的提升，定期召开个案研讨会，对社工个人成长和专业服务能力的提升有帮助。社工站针对上期评估在项目管理方面提出的建议已进行整改。

（3）在宣传渠道多元化构建方面，社工站充分整合社区宣传栏、网络公众号以及微信等多元平台与阵地资源，通过丰富多样的形式与途径，广泛且深入地宣传社工站所开展的各项服务信息。

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）人员配置方面，评估期内社工站持续在岗 12 人，稳岗率仅达 60%，虽然部分人员流失有客观原因，但建议社工站继续做好人员的管理和培训，着重关注社工站与街道的高效协作，保障日常工作顺畅，确保完成各项服务指标，为街道居民提供更优质服务。

（2）服务规范性管理方面，抽查的个案、小组、社区活动文书，社工有回应副站长和督导的意见，但没有签名和写时间，建议完善。抽查的个案中，有 2 份未成年人个案(黄*昕，刘*盈)的《服

务知情同意书》均没有监护人签名，也没有监护人签名栏，建议改进，以保护社工、社工站和机构的权益。在对兜底对象分级评估表进行抽查时发现，购买社工及直聘社工的姓名呈现形式为打印。为切实体现“双百社工”的“双工联动”工作模式，建议相关社工本人签名。查看重点服务对象名册，在 131 个重点服务对象中，备注为有空挂户 30 人、备注为人户分离 23 人，抽查其中 2 份服务档案，社工均有为其提供服务，建议在名册备注栏中补充社工站提供服务数据，以便全面呈现服务情况。

（3）社工站已针对中期评估意见展开整改工作，但仍存在个别问题未能及时完成整改，例如社工《劳动合同》中工作地点的相关信息表述模糊。建议社工站对该问题予以完善，确保合同信息的准确性与清晰度。

（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）片区一，该片区范围包括：上元岗社区、下元岗社区

①该片区能够针对中期评估所提出的意见，切实开展有效整改工作。中期评估结束后，补充开展了儿童安全、邻里关系、亲子关

系等 3 个主题的需求调研活动,进一步明晰了社区服务需求。在“社区三图”可视化建设方面取得了显著改善,制定了《元岗街社工站社区地图绘制指引》,为后续开展此项工作提供了切实有效的操作指引。

②建档情况上,元岗社区社工点,应建档 26 户,实际建档 26 户;下元岗社区社工点,应建档 38 户,实际建档 38 户。该片区能够较好地完成困难群众和特殊群体的兜底服务。该片区能够对困难群众和特殊群体实现 100% “一户一档”的建档工作和分级分类管理,每月上门探访全覆盖社区“9 类”重点困难群体,针对 20 名有需求的兜底服务对象开展个案服务,内容涵盖资源链接、情绪支持、家庭关系调整、政策落实等,有效协助服务对象增强自身应对困境的能力,缓解其困境。

③该片区通过多样化的服务形式,致力于提升儿童安全状况。社工组织开展了 7 场安全教育类服务活动,活动内容涵盖健康安全、交通安全、禁毒知识、消防安全等多个领域,累计服务儿童达 749 人次。活动结束后的调查结果显示,80%的参与儿童至少掌握了 2 条安全知识,切实有效地提升了儿童应对生活中潜在危险的能力。

④该片区在社会动员与资源链接方面成效显著。片区社工充分发挥五社联动机制作用,联动社会组织、党组织、志愿者团队以及社区居民等共计 22 个多元主体,累计开展活动 13 场、小组活动 4

次、中心层及片区探访 3 次，直接惠及服务对象 3155 人次。在资源链接方面，成功链接各类资源，价值折合人民币 221349.99 元，基于这些资源开展的服务覆盖 5029 人次，其中惠及社区困难群众和特殊群体达 65 户以上，涉及服务人次 3155 人次。

（2）片区二，该片区范围包括：中人社区、天源社区

①片区在对 17 类困难群众和特殊群体的建档工作中认真细致。片区总计建档 10 户，共 11 人。在针对服务对象实施“一户一档、一人一案”的分级建档跟进工作时，团队能够积极联动岗位社工，开展全覆盖的定期探访以及电话服务。

②片区在服务实施进程中，紧密结合片区实际状况，开展了具有辖区特色的“益慈元爱”平台共创公益慈善服务项目。在项目推进落实阶段，积极运用五社联动服务方法，联动辖区内企业、社会组织以及居民等多元主体，充分盘活社区慈善资源，精准回应辖区内困境群体的需求，有力推动社区的可持续发展。

③片区在资源联动方面能力突出且成效显著。团队通过培育志愿者队伍、建立企业资源库，并定期开展慈善主题义卖活动等方式，广泛集结社区资源，为辖区内困难群众和特殊群体及新业态就业群体提供服务。本年度，成功培育了一支社区社会组织和一支企业员工志愿者队伍，新动员 21 家企业参与。共筹集到价值 4 万余元的慈善物资及资金，累计链接到总价值超 8 万元的资源用于服务相关

群体，且这些资源的受益范围覆盖整个社工站服务区域。

④片区二社工团队专业能力较强，对服务具备良好的反思意识，服务成效显著。在本服务年度内，团队能够借助专业个案工作和小组工作，为困难群众和特殊群体提供个案跟进、物质帮扶、资源链接等服务，在缓解服务对象困境、恢复其社会功能方面发挥了积极作用；同时，团队充分发挥社工专业优势，有效回应社区问题，获得了服务对象的高度肯定。总计开展了 11 个个案服务、10 个小组活动以及 16 场社区活动，共获得 8 次媒体报道，其中国家级 1 次、省级 3 次、市级 1 次、区级 2 次、街道级 1 次。

（3）片区三，该片区范围包括：南兴社区

①困难群众和特殊群体的服务记录详实。每次服务均有明确的服务方向，对服务对象的个人状况、人际互动以及外在支持情况予以全面关注。尤其是针对住院托管的兜底对象，能够切实落实服务及入院探访工作，密切关注其在院生活状况与需求，同时积极协调并保持与家人的紧密联系，推动家人给予关爱与支持。从抽查的兜底档案来看，服务对象的状况因社工服务介入均得到了不同程度的改善。

②片区结合社区实际情况，聚焦于居家安全以及长者友好社区的营造工作。通过联动社区、社区慈善资源、社区社会组织以及志愿者资源，以“普及造势—需求摸排—改造行动—巩固成效—宣传

倡导”的行动闭环模式，充分激发志愿者和社区资源的活力。项目重点关注居家安全意识提升、环境安全改造、社区支持网络构建这三个核心内容。在实践过程中，所链接的资源和服务范围得以拓展，覆盖到其他片区。共计为 13 名本片区以及 13 名其他片区的高龄、残疾、独居、身体状况欠佳的服务对象实施了居家安全改造，改造合计费用为 5301.34 元。通过对改造前后的情况进行对比，能够清晰地观察到相应隐患已被有效规避。同时，在服务过程中高度重视服务对象的安全意识培养，针对安全意识淡薄的服务对象开展具有针对性的工作，并联动志愿者资源进行重点结对帮扶服务。该项目在社区参与度提升、社区氛围营造以及服务对象满意度方面均取得了显著成效，值得予以认可。

③志愿者队伍培育的针对性与延续性、管理的规范性与发展性，以及志愿者作用的发挥均有较为明显的体现。为推动志愿者队伍参与社区治理，提升其凝聚力与社区服务能力，发展了具备不同功能的志愿者队伍，如长者问安队伍、居家安全社区宣传推广小组等。志愿者团队在片区的兜底服务及居家安全服务中发挥了积极作用，成效显著。在工作过程中，也十分重视收集志愿者的参与意见与服务反馈，志愿者队伍的活力与积极性得到了提升。

④团队的服务态度积极，执行力强。团队对建档的兜底对象情况掌握详尽，直聘社工与购买服务社工联动、协作顺畅高效。在社

区内，团队多次开展形式多样、主题各异的兜底政策宣传活动。在具体工作事项上，团队与居委紧密协作，并通过统计表的形式直观呈现相关工作成果，获得了居委和街道的高度评价。团队所提供的服务还获得了国家级及其他不同级别媒体的报道，产生了良好的社会影响力。

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，服务质量有以下几方面需要关注：

（1）片区一，该片区范围包括：上元岗社区、下元岗社区

①建议进一步梳理服务逻辑，加强服务落实。一是细化年度计划，加强年度目标跟服务需求的对应性，将服务内容细化成具体的个案、小组、社区活动等服务指标，凸显服务指标跟项目目标之间的逻辑关联。二是在服务执行时，注意小组、社区活动的目标跟年度目标之间的关联性，加强服务对象覆盖的精准性。

②建议进一步完善建档工作。其一，注重建档资料的准确性。在评估现场，发现个案对象中的兜底群体资料与建档资料存在不一致情况，例如同一服务对象，在个案背景记录中显示其居家环境存在安全隐患，然而在建档对象的等级评估中，其居家环境评级却为较好。其二，针对“一户多人”的建档对象，需注意完善“一人一

案”工作。

③建议强化服务特色亮点的塑造。在本服务周期内，片区尚未提交服务经验的典型案例。建议对社工构建“艺术+社工+慈善”联动机制的实践进行总结，即联动广州美术学院教师及青年艺术家，动员民间艺术专才志愿者，整合盘活社区美育场地资源，邀请困境儿童与边缘儿童共同开展“彩绘梦想”元岗艺术联展系列活动，将此经验与工作模式梳理形成案例文章，以此加强项目的宣传推广力度。

（2）片区二，该片区范围包括：中人社区、天源社区

①片区应强化对多元方法的运用能力，熟练掌握多种手段以深入挖掘并总结社区问题。建议持续深化对站点所涉社区问题的梳理工作，高度重视“三图一表”在呈现社区特征方面的作用。期待社工专业团队持续发挥在资源挖掘与整合方面的优势，为辖区内困难群体提供更为专业、优质的服务。

②片区团队应持续聚焦于服务成效的总结与成果输出工作。着重推动服务成果及疑难案例的产出，尤其要梳理出典型案例，以此彰显对社区治理过程中各类社区问题的关注与回应。同时，在社区慈善资源的挖掘与联动过程中，突出项目的特色与亮点。

（3）片区三，该片区范围包括：南兴社区

①在困难群众和特殊群体的服务成效总结方面，相较于单纯记

录所提供物资及服务形式的量化内容，需增强对社工所开展工作对服务对象影响的关注。尤其是服务对象因这些服务所获得的改变及其具体表现，应在总结中予以重点呈现。

②从抽查的个案情况来看，在制定个案目标时，应着重强化对案主参与度的重视，密切关注相关问题对案主产生的影响以及案主对于解决问题的态度。在结案阶段，需重点留意问题的解决程度。对于尚未进行干预或解决不彻底的问题，同样要给予明确回应，并制定相应处理方案，可结合跟踪回访机制确保问题得到妥善跟进。

③在片区服务设计维度，兜底服务主要聚焦于个性化、个别化服务，社区治理则以群体性服务为主。这两块服务在形成合力及联动方面仍存在提升空间。整体服务目标需进一步深入考量，以此强化片区服务的整体性与逻辑严谨性。特别是针对困难群众和特殊群体的群体性服务目标，需要更加聚焦，从而提高兜底服务的成效与监管效能。

（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）服务监测板块的各项服务指标已全部完成。社工站新培育的 2 个社区社会组织，已在街道办事处完成盖章备案手续。社工站目前累计新培育 293 名志愿者、20 名志愿者骨干，成功组建 3 支志愿队伍，并持续维系 11 支志愿队伍的活跃状态。同时，社工站在参与社区慈善基金运作过程中，运行情况良好。

（2）相关志愿档案材料整理规范、条理清晰。各项培育工作保持连贯性，社工已撰写完成下半周期的阶段性总结报告。报告详细记录了当前培育工作的实际现状、存在的问题，以及社工的反思和后续工作计划。社工站高度重视志愿者的培训与指引工作，制定了相关志愿平台的操作指南。此外，社工站申报的特色志愿服务项目获得广州市志愿者协会的资助，相关志愿活动正逐步推进落实，工作成效值得肯定。

（3）在满意度调查方面，依据社工站提供的服务对象名册，针对 100 名服务对象开展了满意度调查。调查结果显示，受访服务对象的总体满意度为 95.8%。受访对象反馈社工能够定期对其进行联系、关心和慰问。

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）建议社工站强化志愿培育材料的整理工作，完善材料细节。首先，“元梦之星”志愿服务队申请表的审核原因处为空白；然后，企业志愿服务队存在一份服务反馈表，缺少姓名等个人信息；最后，新培育志愿队伍汇总表的表头存在错误。

（2）建议社工关注社区社会组织的持续培育工作。目前，两个社区社会组织所处的发展阶段均界定为“发展期”。后续可继续聚焦社区社会组织的成长与成熟过程，并梳理往年服务中培育的社区社会组织以及辖区内已成熟的社区社会组织。在后续下一年度的服务规划中，可将与社区社会组织合作，共同为兜底服务对象提供服务作为工作方向之一。

（3）在满意度调查过程中，有 1 名服务对象及 1 名服务对象家属表示不了解社工，另有 4 名服务对象经两次电话联系均未能接通。后续社工可依据服务对象的实际情况持续跟进，切实保障兜底对象的安全。

（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）社工站在街道党工委的正确领导下，紧密围绕元岗街民生服务工作重点，开展“三星”党建服务。以“星旗帜”强化思想引领、“星堡垒”增强组织力量、“星先锋”提升服务水平，致力于打造“星耀元岗”党建服务品牌。党支部严格执行“第一议题”学习制度，组织了4场红色学习教育活动，积极参与上级党委部署的专项行动，协助申报“百千万工程”服务项目，开展党建政策宣传12场次，服务1500余人次，营造良好的学习氛围。社工站与12个党组织开展红联共建活动，实施“星月守护”计划，成功链接资源5.92万元，重点聚焦兜底服务领域。持续推进“元侨楼”治理工作，成功解决了水电表分户安装、雨污分流工程、门禁改造以及电动车停放等二十余个社区问题，充分凸显“星先锋”作用。此外，社工站将党建引领下的服务机制、架构、内容进行公示上墙，以可视化形式呈现，成效值得肯定。党的组织全覆盖和党的工作全覆盖工作完成情况良好。

（2）结合街道的历史背景、社区分布、类型以及人口构成等因素，对片区进行划分，形成“一站三片五点”的服务布局。在站点层面，明确以“党建引领，五社联动”为统领，以“三星党建”和“大美元岗”社区环境美化项目为工作抓手。在片区层面，聚焦困境儿童及家庭正向发展的“元穗同心”支持服务、聚焦公益慈善

的“益慈元爱”平台共创项目，以及聚焦长者居家改造的“耆乐安居”社区治理服务，打造三大片区的亮点与特色。五个社工点以“暖心守护”计划和“残疾人护能”计划为支撑，为兜底服务提供保障，且各点均有明确的服务侧重点。在服务期内，完成对 107 户共 131 位兜底对象的建档造册工作，实现“一户一档、一人一案”，覆盖率达百分之百。累计开展入户探访 793 人次，开通红棉热线 23 条，记录信息 1788 条，为居民答疑解惑，并提供买药等服务。开展政策宣传活动 33 场次，服务 1960 人次，助力 32 人次实现角色转换，参与服务社区工作。同时，开展残疾人能力提升服务，有效促进了残疾人的社区参与。总体而言，兜底服务开展得扎实且富有成效。

（3）“五社联动”机制完善健全，成效显著。联动机制公示上墙，执行有力，服务成效及时更新展示。以“大美元岗”社区环境美化项目为切入点，充分体现了社区党支部引领协调、社工联动资源统筹、社区组织及志愿者凝聚力量参与推动实施、社会慈善力量助力的联动策略。在“五社”合力之下，完成了 300 平米墙面美化工作成果，相关工作分别被“学习强国”、《信息时报》等权威媒体报道，有效推动了社区和谐发展。

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）建议优化以下党建工作，一是党支部规范化建设仍需强化。具体而言，“三会一课”和“主题党日”活动执行不够严谨，开展频次未达标准，且缺乏“主题党日”开展情况的相关书面资料。各项党建工作机制有待进一步健全，建议严格按照“两新党支部规范化建设指导标准”要求，加强党组织建设。二是社工站在册党员社工的组织关系与工作地相分离，导致党员教育管理出现空白区域。尽管已建立党员档案，但无法完全履行对党员教育、管理、监督和服务的组织职能。建议予以关注，并尽快妥善解决该问题。三是常态化党建服务与项目化打造的界限不够清晰，项目活动在维度、层次及逻辑方面不够严密，略显宽泛。建议精准选择介入点，可尝试深化“红色主题竹编画”活动，将传统文化与红色教育有机融合；也可将“星月守护”项目聚焦落地，切实体现党建服务的民生特性，以此打造特色党建服务品牌。

（2）在服务设计中，社区类型与片区亮点特色服务之间的关联可进一步强化，建议补充相关说明内容。“红棉热线”服务的数据分析缺乏系统性与全面性，建议进一步深入分析，充分发挥其对服务开展的指引作用，使其如同雷达一般为服务方向提供精准参考。在疑难案例解决过程中，社会工作专业作用的发挥不够深入，建议社工关注这一问题，并进一步提升兜底服务的专项介入力度，持续

深化兜底服务。此外，特色亮点服务的品牌影响力不够突出，例如在“益慈元爱”元岗街公益慈善服务品牌打造方面，可从“慈善超市、微公益、微创投”等多种方式立体切入，进行综合提炼与塑造。

(3)在 AI 人工智能时代，以数字化形式呈现“特殊困难群体、社区资源、社区问题”的“社区三图”，其场景化交互性将是可预见的新型服务形式。社工可以思考如何将这类工具的运用融入社工服务领域，以便在智慧社工服务站的探索示范过程中，能够抢占先机，走在前列。

(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) 综合素质高，业务能力强。
- (2) 普及范围广，与社区协作融洽。
- (3) 以街道为中心，大局观念强。

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）项目团队重视社工专业能力建设，建立了社工专业能力提升体系，通过培训、督导、共学、互访及交流等途径为社工队伍赋能，其中不断探索《疑难个案研讨》主题的系列共学模式，有一定成效，值得肯定。

（2）项目的内部管理机制较为完善，安全管理、规范办公、信息公开和服务监控等工作落实到位。其中，信息公开的内容完整、及时，版面整洁；项目团队定期开展安全教育，不断强化队伍安全生产意识；项目团队注重内部监测与外部监测相结合，内部能够根据项目进度进行自查并适时提供支持，外部能通过积极向购买方、监督方定期报告，争取更大支持。

（3）项目团队重视服务经验推广。一是项目团队创新制作了服务海报及手册、宣传视频、服务文创产品等多种宣传材料，尤其组织志愿团队创作多样慈善义卖产品，吸引较多社区居民参与慈善服务，传播了“社工+慈善”融合理念；二是项目团队积极开拓《社会与公益》《学习强国》等多个宣传平台，有效推广了服务经验；三是项目积极梳理政策汇编成宣传手册，既能为社区居民提供便民服务，也能为社工开展服务提供系统且清晰的指引，扩大政策宣传效能性。

2.需要关注的地方

（1）项目的人员协同工作需进一步加强重视，建议项目团队切实落实双岗双工联动机制，培育双岗双工服务力量，尤其是关注与事务性岗位社工的日常联动工作，确保定期联动到位，提高联动水平，共同落实政策，做好兜底民生服务。

（2）项目团队暂未产出实务研究成果，建议充分发挥机构专业资源和资深社工的综合优势力量，进一步鼓励并支持社工梳理服务经验，及时总结服务亮点，提炼有效的服务模式，撰写专业服务文章并争取在国家级期刊杂志上发表，推广“双百工程”社工站服务经验，深化社会工作服务价值。

（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.稳岗率 60%，需关注项目团队稳定性建设。
- 2.加强广州市社会工作智慧平台工作管理和使用，及时有效对服务对象管理、项目基础信息、社工信息、17类困特群体服务信息等进行更新和维护。
- 3.加强社区慈善基金项目化运营管理，推动辖区内社区慈善基金启动全覆盖，增强社工站慈善资金募集能力，通过“社工+慈善”有效助力社区兜底民生服务。

4.优化社区三图绘制，提炼社区问题，凸显社区资源和服务对象分布情况，强化三图功能性和实用性；完善消防安全管理制度，及时更新消防安全组织机构小组责任人。

5.结合项目深耕街区多年服务经验，加强提炼服务特色亮点，推广品牌服务模式，争取拓宽专业领域刊物及学术杂志等高质量宣传渠道，提升“双百工程”社工站社会影响力。

6.根据7月督导月报反馈，社工站针对防汛物质需补充、部分场室墙体有裂缝的问题已完成整改。需社工站加强场所安全管理和使用，定期排查安全隐患，落实场地安全生产规范要求。

7.加强落实社工站内部督导工作机制，进一步做好社工站内部督导团队建设、考核、评价等工作，加强与市双百督导有关专业服务方面的沟通共学，提高服务团队专业能力。

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。本次元岗街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，元岗街社工站本次末期评估的等级为：优秀。

五、结语

天河区元岗街社工服务站在天河区民政局、元岗街道办事处的大力支持下，在广州市北斗星社会工作服务中心的努力下，已成功运营 12 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 12 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，未来元岗街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站构建全周期培育体系，建立标准化流程框架，与全流程留痕机制，确保培育痕迹可追溯可验证，有效规避执行偏差；同步建立培育成熟度分级评估机制，针对不同培育阶段的社会组织、志愿队伍制定差异化的赋能方案，推动转型升级，并根据实际情况及时调整培育策略，最终使培育成效切实回馈到民生服务中。

2.建议社工站立足“三图一表”工具深化社区问题诊断能力，通过典型案例系统提炼服务对象改变轨迹与社区治理范式，重点构建兜底服务精准干预与群体性治理协同推进的双轨机制，统筹资源整合挖掘、服务成效显化与问题解决闭环管理三大维度，同步推动

民生服务靶向化升级与基层治理体系化进阶，形成以需求洞察为根基、以成效转化为导向、以机制创新为引擎的可持续发展生态。

3.建议社工站基层建设抓住关键升级，将日常会议活动流程、台账记录等文书工作规范化，运用好数据分析系统，以精准匹配各片区需求，重点探索数字技术在基层的应用，切实反馈出社群困难群体分布、资源点位等内容，提高服务效率和质量，打造出具有公益慈善品牌的特色亮点服务。

附件：1.广州市元岗街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市元岗街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

