

2023—2024 年度天河区珠吉街社工服务站 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：广州市天河区珠吉街道办事处

项目承办方：广州市广爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 3 月 13 日

2023—2024 年度天河区珠吉街社工服务站 末期评估报告

珠吉街社工服务站（简称珠吉街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对珠吉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 名工作人员对珠吉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。珠吉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 3 月 13 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珠吉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，对珠吉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

珠吉街社工站结合《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

评估小组对珠吉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，对珠吉街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据珠吉街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成珠吉街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及珠吉街社工站，并由珠吉街社工站转发给珠吉街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、珠吉街道办事处、珠吉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珠吉街道办事处和珠吉街社工站。

（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

珠吉街社工站位于天河区金地5街8号3楼，辖内共有11个社区，划分为4个服务片区。于2024年4月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。

截至2025年2月28日，社工站配备社工19名，其中持证社工13名（中级社工师资格5名，助理社工师资格8名），非持证社工6名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2024年4月1日至2025年3月31日。评估统计时间为2024年4月1日至2025年2月28日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问3891个，入户探访2035个，分别完成协议指标量的389.1%、203.5%；咨询个案接案50个，完成协议指标量的100%；专业个案接案50个，服务324节，分别完成协议指标量的100%和129.6%，结案46个；完成专业小组36个，184节，分别完成协议指标量的102.86%和105.14%；完成中小型社区活动121次，完成协议指标量的242%；新登记志愿者61名，培育志愿者骨干20名，发展志愿者队伍2支，分别完成协议指标量的122%、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，珠吉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，经查阅社工档案并核实人员信息，社工站的项目协议配备人数为 20 人，截至 2025 年 2 月 28 日，社工总人数为 19 人，其中持证社工数为 13 人（中级社工师 5 人、助理社工师 8 人），持证社工占比为 65%。社工到岗情况方面，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 158.5 人次；非持证社工实到 64.5 人次。从业两年以上社工 16 人，占协议要求配备人数（20 人）的 80%。社工站建立人事管理制度，社工均签订《劳动合同》。在继续教育方面，根据评估进度要求，社工需完成的培训时数为 1320 小时，而实际完成培训时数达 1445 小时，完成率为 109.5%。

(2) 专业规范性管理方面，社工站制定专业规范性管理流程，对社工开展专业服务有指引，所抽查的个案、小组、社区活动的文

书能反映其落实相应的流程，社工对督导的意见有回应。

（3）宣传渠道多样性方面，社工站积极利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务信息。

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，本评估周期内，社工站的持续在岗社工人数仅 12 人，稳岗率为 60%，建议社工站重视社工稳岗情况，多措并举加强人员效能，确保服务得以延续。

（2）服务规范性管理方面，经查阅站内重点服务对象名册，辖区内的孤寡独居老人数量较少，且大部分孤寡独居老人被评定为四级，建议社工多关注该部分人群。同时，经抽查服务档案，1 名孤寡独居老人的评估等级不一致，名册定为四级，但档案中的两次评估将其评定为三级（潘*馨，75 岁），建议社工站关注档案存在不一致的情况，核查清晰并将档案予以更改完善。在重点服务名册中，残疾人的探访分级情况大部分评定为三级，建议社工站根据服务需求再次甄别服务等级。另一方面，社工站在下半年未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，建

议社工站及时做好相关培训考核工作。

（3）服务持续改进方面，社工站虽多方面、多维度收集服务对象的意见，但仍未对所收集的意见进行汇总、跟进和改进资料，建议社工站做好服务对象意见收集的后续跟进工作。

（4）社工站对中期评估意见进行了相应的整改，但仍有个别问题未及时整改，例如所收集的意见无跟进和改进的资料，建议社工站重视整改意见，做好材料完备工作。

（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）第一片区，该片区范围包括：珠村南社区、珠村北社区、文华社区

①片区社工在困难群众和特殊群体建档工作及指标完成方面表现良好。该片区困难群众和特殊群体共计 124 户，其中珠村南社区 64 户、珠村北社区 29 户、文华社区 31 户，已完成 124 个建档工作，建档率达 100%。社工针对每户困难群众和特殊群体均落实了“一户一档”“一人一案”。此外，片区基础工作扎实，服务指标完成率较高，个案、小组、活动等服务指标均符合项目协议要求。

②对比中期评估意见，片区整改成效显著。片区完善了服务机制，增添了困难群众和特殊群体档案的准入与退出机制、服务等级评估情况说明等资料与措施，促使服务开展更趋规范与专业。

③片区社工稳定性良好，扎根社区持续开展服务。在面临“机构变更、模式变更、场地变更”的情况下，片区社工坚守岗位，服务稳定且具传承性。在评估过程中，社工积极与专家交流，结合专家意见，主动思考服务的可持续提升路径。

（2）第二片区，该片区范围包括：吉山东社区、吉山西社区、岐岗社区

①片区依据相关规范与要求，开展困难群众和特殊群体的基础资料收集工作，其中，吉山东社区完成建档 33 户 34 人，吉山西社区完成建档 26 户 27 人，岐岗社区完成建档 22 户 23 人。站点社工依照规范要求，进行资料收集与分级评估，并实施多元化跟进策略，以保障服务质量。

②片区社工注重服务下沉，积极推动服务普及与政策倡导宣传，回应困难群众和特殊群体的实际问题，增强了社区多方主体对社工服务的关注与支持，逐步推进协同高效的社区关爱体系构建。

③片区社工针对重点服务对象的实际情况，制定具体贴心措施，采用个案服务等多样化形式，在政策对接、心理情绪支持、经济压力缓解、健康管理与支持等方面提供精细化服务，协助其解决生活

困境难题，整体效果显著。

（3）第三片区，该片区范围包括：安厦保障房社区

①片区的困难群众和特殊群体应建档 138 户 181 人，实际建档 138 户 181 人，建档率为 100%。针对困难群体和社区问题，第三片区开展了“守望相助—福祉跃升关怀计划”和“宠我做起—社区文明养宠计划”。

②片区各项指标完成情况良好，部分指标超额完成，其中完成专业个案 23 个，咨询个案 16 个，小组 9 个，政策宣传 6 场，社区活动 20 场，志愿者 15 人和骨干志愿者 5 人。片区专项成立了关注社区文明养宠的志愿服务队伍，并链接资源折合价值 63525 元。在服务后期，片区开展的小组活动和社区服务紧扣专业服务需求，如针对社区孤寡老人情绪问题开展长者情绪管理小组、针对社区残疾人家庭开展《“护励前行”残疾人家庭照顾者支持小组》，并形成《长者情绪管理宣传手册》《老年人居家健康安全应急手册》等服务成果。

③片区积极回应中期提出的社区问题解决建议，重点围绕社区养宠引发的相关问题，整合社区内外资源（动物卫生监督所、宠物医院、卫生所、居民志愿者等），搭建事务沟通协商平台，建立多元主体议事机制，促进社区居委、物业管理人员、志愿者和社工等就社区养宠相关问题进行充分讨论。同时，开展“线上+线下”文

明养宠宣传，组织社区志愿者进行社区倡导服务。通过线上征集文明养宠标语 235 条。在服务效果随访中发现，社区养宠重灾区的宠物粪便、狗毛等问题显著减少，充分体现了社工从中观视角参与社区问题解决的成效。

④相较于中期评估，片区社工整体专业服务手法有显著提升，在小组、社区服务中对社区困难群体的情感问题、社会支持网络问题以及行动参与问题等的回应程度有所提高。在服务美誉度方面，片区获得服务对象赠送的锦旗 1 面、感谢信 4 封。

（4）第四片区，该片区范围包括：翠屏苑社区、金龙社区、悦景社区、均和社区

①片区依据相关规范要求，针对辖内困难群众和特殊群体开展建档工作，其中，翠屏苑社区实际建档 9 户 9 人，金龙社区实际建档 7 户 7 人，悦景社区实际建档 12 户 12 人，均和社区实际建档 6 户 6 人。片区社工依照相关规范要求，进行资料收集与分级评估，并实施多元化跟进策略，切实提供高效的跟进支持服务。

②片区着重培育社区志愿者，开展志愿培育小组及志愿服务活动。通过将培育与实践相结合的方式，积极推动志愿者队伍建设，提升志愿者个人能力，增强志愿者对社区的参与感，赋能组织参与，为营造和发展社区志愿服务氛围奠定坚实基础。

③社工积极践行社区基础动员的策略，以社区多样化的服务活

动作为载体，吸引社区各类群体通过参与活动，激发参与热情，初步搭建邻里之间交流互动平台，促进多元主体对社区关注的提升。

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）第一片区，该片区范围包括：珠村南社区、珠村北社区、文华社区

①建议在需求调研环节，深化对困难群众和特殊群体的需求剖析。当前，针对社区困难群众和特殊群体的需求调研，内容涵盖健康管理、情感支持、社会支持等多个方面，关注范畴宽泛，致使后续工作开展缺乏聚焦点，工作内容较为松散，难以精准定位并切入困难群众和特殊群体的核心需求，无法有效提供精准服务。建议社工选取困难群众和特殊群体的某一项需求，展开深入分析，系统归纳其需求要点。例如，针对健康管理需求深入探究，了解困难群众和特殊群体在健康管理方面面临的困难以及需求未满足的状况，剖析是因健康意识欠缺，还是健康知识匮乏等原因所致，并进行细致的分析与调研。

②建议针对“乞巧文化”项目进行优化。因其服务内容松散、体系化不足，且已在社区开展多时，应紧扣“乞巧文化”主题，提

炼完善现有服务内容，划分不同模块开展服务，从而系统展现服务打造思路。

③建议更加准确、合理地完成服务档案和文书资料的整理工作。例如，珠村南社区的“三图”中，社区名字出现明显错误。此外，建议优化文书归档方式，比如在个案文书中，将个案文书跟进一览表置于开案表之后，以便清晰呈现个案服务开展的逻辑顺序。

（2）第二片区，该片区范围包括：吉山东社区、吉山西社区、岐岗社区

①片区在对困难群众和特殊群体的跟进过程中，建议进一步细化服务评估逻辑的系统性构建，提高对服务需求判断的准确性，增强服务计划制定的程序性与可行性。同时，在服务记录中增加对服务对象的描述及受益分析，这有助于增强服务跟进的针对性，提升服务效益。

②片区各社工点采用多种方式收集资料用于服务调研，但对服务信息的梳理与分析时，建议进一步聚焦。社工应在服务诉求甄别、分析视角统一、服务需求紧迫性排序等方面加以优化，这有助于各社工点缩小服务范围，避免服务泛化，从而开创服务新局面。

③片区在服务成效的梳理与总结方面，建议进一步强化可视化策略。可综合运用服务前后对比、服务对象问题解决数量统计、重点服务对象改善情况案例分析等方法，增加服务成效的可视化呈现，

使其更具系统性。

（3）第三片区，该片区范围包括：安厦保障房社区

①建议第三片区的回访机制重点关注服务目标的达成情况，以文字描述形式体现服务效果的巩固状况。

②建议深化小组和活动的服务目标设定，将重点聚焦于服务对象在情绪、关系、能力、行动等方面的改变，而非仅局限于知识层面的理解。

③建议社工进一步提炼针对困难群众和特殊群体服务以及解决社区问题的服务模式，总结社工应对老百姓“急难愁盼”问题的方式方法。社工可结合典型案例，梳理针对不同困境群体的服务流程和介入策略，形成可复制的标准化服务模块。

（4）第四片区，该片区范围包括：翠屏苑社区、金龙社区、悦景社区、均和社区

①建议提高对 17 类困难群众和特殊群体的服务针对性，不断细化服务计划和服务过程记录。

②建议聚焦服务信息的梳理与分析，优化服务诉求甄别、统一分析视角、合理排序服务需求紧迫性，明确服务重点。

③建议提升片区和社工点服务整体规划中组织化的密度与广度。社区动员组织化策略应增添依托载体，从目标群体动员视角出发，着重构建适配长者、青少年、妇女、亲子家庭等不同主体的组

织形式，以此拓宽社区动员广度，增强各群体参与热情与持续性，为后续社区治理筑牢社区资本根基。

（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）本年度，社工站新培育 2 个社区社会组织，并强化组织管理，积极推动其登记备案注册工作。同时，社工站协助珠吉街组建共计 12 个社区慈善基金，其中街道级慈善基金 1 个，辖内各社区级社区慈善基金 11 个。依据中期评估意见，社工站完善了各社区慈善基金的材料，补充了协议复印件，确保信息变更材料齐全，人员架构信息清晰。

（2）本年度，社工站新登记志愿者 61 名，新培育志愿者队伍 2 支，培育发展志愿者骨干 20 名。中期评估后，社工站增设了志愿者骨干评定选拔工作，制定了骨干评定标准，实施赋分机制说明。对志愿者从成为潜在志愿者骨干到发展为志愿者骨干的过程，跟进记录登记清晰，能够清晰区分骨干的成长阶段。较中期而言，培育过程记录的完整度提升显著。

（3）服务对象评价方面，经对社工站提供的服务对象名册，随机暂时抽取 100 名服务对象进行满意度调查，珠吉街社工站的服务满意度为 94.35%。

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）建议社工站重视志愿者管理系统的使用，梳理平台系统发布活动的操作流程和指引，推动各社工规范统一地发布活动。同时，已培育的志愿者队伍及维系的活跃志愿者队伍，需在系统上创建子队伍账号或挂靠社工站总账号，并以队伍为单位发布活动、统计数据，通过系统数据展现队伍互动轨迹，增强队伍间的联动效应，持续推动系统数据统计功能的有效发挥。

（2）建议社工站在未来服务工作中，一方面明确志愿者队伍培育方向，精准投入志愿培育力量；另一方面在培育过程中关注材料呈现的适宜性，比如将培育小组、活动参与记录转化为培育发展阶段的材料。从队伍视角管理和维护队伍，强化队伍内生动力，逐步提升队伍活跃度，并及时进行回顾、总结与反馈，推动队伍联动效能不断提升。在末期评估现场，志愿者队伍材料中缺乏以队伍视

角呈现的参与服务总结，以及以社工为核心的队伍培育成效分析。

（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）社工站在中期评估后及时补充完善了需求清单，服务设计对“站一片一点”的层次安排做出进一步优化。社工站重视中期评估建议，及时对困难群众和特殊群体的需求清单和社区治理的问题清单予以补充梳理，对服务在不同层次的工作重点做了进一步优化和完善，需求的清晰化和计划的完整度得到提升，值得肯定。

（2）在“强基计划”和“慈善计划”中，党的组织覆盖与工作覆盖得以快速推进。站点更换前后，红色阵地均得到有序打造，政策宣传通过主题推文、群众科普等方式得以强化。尤其值得一提的是，“四共模式”（队伍共训、活动共办、难点共解、资源共享）创新性地深化了组织共建与服务的关联性。

（3）资源链接成效显著，社工站积极主动与辖区内企业、医院、银行等资源主体的在地化结合主动、深耕积极。社工站重视与辖内慈善资源主体的持续合作，主动结合居民的健康、娱乐、成长、安全等需求精准匹配相关资源，截至评估时，社工站已自主链接社

会资源折合价值 506951.968 元、已协助 11 个社区慈善基金筹集资金 296541 元。

(4) 相较于中期评估，社区培育成效进步显著。社工站注重促进志愿参与，在“展能”服务中，紧密结合义诊、乞巧等贴近居民生活的需求，推动志愿骨干和志愿队伍的组织与参与。清晰的培育思路以及志愿服务在后期持续发挥“社工+志愿”的整合优势，促使社区志愿活动持续活跃开展。

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) 建议社工站在整体服务设计过程中，着重关注“需求—目标—计划”内在逻辑的一致性，着力完善主题明确、结构合理、设计专业的项目规划，从而更好地理清服务思路、抓住服务重点。目前服务设计在对前期发现的需求和问题的回应方面，以及运用项目化思维解决问题的能力上，仍有待进一步提升。

(2) 建议社工站在“五社联动”工作中，使成效紧密围绕服务主题和治理项目，重点关注社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源这五“社”力量所发挥的具体作用及带来的影响，以更全面地促使联动的过程成效和结果成效同步提升。“五

社联动”的“五个要素”在明确具体内容的基础上，需关注各要素各自发挥的作用以及实际联动产生的成效。

（3）建议社工站重视项目整体对目标达成、问题解决和亮点特色的定期总结和提炼呈现，除关注感谢信、满意度等方面外，更多地关注项目在不同区域（条块）、不同时间阶段（前后）等横向和纵向上带来的变化，并着力增强对机制模式、特色做法的创新信心，以加速服务高质量发展的进程。目前服务成果和特色创新需加强打造力度。

（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）社工站团队成员专业素质过硬，工作态度认真，不仅能够及时响应服务对象的需求，还能主动发现并努力解决社区中存在的潜在问题。

（2）社工站能够积极配合街道开展各项社区服务工作，为社区的和谐稳定做出了积极的贡献。

2.需要关注的地方

希望承接机构能够新的服务年度做好社工站各项工作。

（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）项目始终将安全管理作为项目管理的关键任务，通过制度化、常态化举措切实筑牢安全防线。日常管理中严格落实场室消毒、安全巡查、消防检查及隐患排查等机制，并结合季度规范化督导查漏补缺，保障全年无重大安全隐患。项目本年度累计开展4次应急演练，涵盖消防安全、安全生产、“三防”应急及医疗急救等方面，有效提升团队风险处置能力。

（2）项目团队持续优化《双工联动机制》，明确职责与服务流程，有效指导项目团队与直聘社工全年保持高频次、高质量的协作互动，在实践过程中，围绕政策落实、心理疏导、资源链接等多个维度开展帮扶工作，充分发挥“双工”的优势，实现互补共进。通过制度化的协作模式和常态化的服务响应，持续提升了民生服务的精准度，切实为服务对象提供了更优质、高效的服务。

2.需要关注的地方

（1）项目专业能力提升体系中的阶段性成效评估机制尚不完善，主要表现为对总体计划实施成效的分析不够深入，个人成长总

结与总体成效总结之间缺乏紧密的关联性。建议构建“需求分析—分层培养—动态评估”的执行机制，精准定位团队能力提升需求，结合项目与机构优势落实计划，定期评估，系统性反馈评价并分析执行效果，形成有效可行的能力提升体系。

（2）在本服务周期内，项目的专业研究成果相对较少。建议项目团队进一步立足本项目实际，充分发挥机构的专业优势，加大对社工实务研究能力的支持和激励力度，鼓励社工积极开展实务研究，持续产出高质量的实务研究成果，并向具有较高影响力的杂志期刊投稿，提升项目的知名度和社会影响力。

（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.强化广州市社会工作智慧平台的管理使用，有效对服务对象管理、服务记录审阅、预警处置管理等进行信息化运用，确保服务对象、项目基础信息、经费支出比例等数据更新的及时性和准确性。

2.关注人员稳岗情况。社工站中期人员稳岗率为 70%，末期稳岗率为 60%，未达标准要求。建议社工站及承接机构加强专业服务队伍建设和人员管理，通过构建科学的团队管理架构，实施有效的薪酬与绩效激励机制，提供必要的团队心理支持等多渠道提升服务队伍稳定性和服务持续性，为开展社区服务提供坚实的团队保障。

3.进一步提升社工专业素养。建议社工站进一步加强内部督导团队建设及社工人才培养力度，通过组织系统培训学习加强对新服务模式和评估指标体系的认识和把握，适时调整服务策略，推动社工共学交流，进一步完善档案管理、“三图一表”绘制、需求调研分析等服务细节，促进社工专业服务能力和水平整体提升。

4.加强服务成效总结宣传。社工站需加强项目服务成效总结，深入挖掘与提炼具有在地特色的服务经验和模式（如“乞巧文化”项目服务等），积极撰写典型案例，形成实务研究成果；需积极争取机构层面资源支持，争取向更高级别媒体平台和专业领域学术刊物投稿宣传，有效提升项目影响力。

5.根据督导工作月报（2024年11月）反馈，社工站存在新搬场地导致消防器具未摆放到位的问题，目前已完成整改。建议社工站进一步加强场地生产安全管理，落实消防安全管理制度要求，确保各项安全措施落实到位。

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。本次珠吉街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，珠吉街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区珠吉街社工服务站在天河区民政局、珠吉街道办事处的大力支持下，在广州市广爱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，但也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来珠吉街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站关注社工队伍的稳定性问题，重视社工的人员稳岗情况，综合考虑社工在项目团队中的工作成长、激励举措、凝聚归属等多元因素，多举并措保障项目人员稳定，确保服务的连续性和有效性。

2.建议社工站深入开展需求调研工作，深度挖掘服务对象需求，针对所收集的信息等进行多维分析及科学推导，推动需求分析、需求评定等工作得以准确判断及有效落实，为服务计划及服务策略的



制定夯实根基。

3.建议社工站力促“五社联动”要素有机结合，有效发挥实际联动成效，关注过程和结果的双效提升，积极构建特色服务打造和亮点服务创新的工作体系，提升服务质量、总结服务经验和凝练服务成果。

附件：1.广州市珠吉街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市珠吉街“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3月24日

