

2023—2024 年度天河区林和街社工服务站 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：广州市天河区林和街道办事处

项目承办方：广州市风向标社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2025 年 4 月 11 日

2023—2024 年度天河区林和街社工服务站 末期评估报告

林和街社工服务站（简称林和街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对林和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 名工作人员对林和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。林和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 4 月 11 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林和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，对林和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

林和街社工站结合《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

评估小组对林和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，对林和街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据林和街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成林和街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及林和街社工站，并由林和街社工站转发给林和街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、林和街道办事处、林和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林和街道办事处和林和街社工站。

（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

林和街社工站位于天河区天河东路 75 号禄鼎记旁首层，辖内共有 13 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2019 年 5 月开始，由广州市风向标社会工作服务中心负责运营。

截至 2025 年 3 月 31 日，社工站配备社工 20 名，其中持证社工 16 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 4 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 5 月 1 日至 2025 年 4 月 30 日。评估统计时间为 2024 年 5 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 5784 个，入户探访 1864 个，分别完成协议指标量的 260.54%、207.11%；专业个案接案 108 个，服务 606 节，结案 84 个，分别完成协议指标量的 108%、101%和 84%；完成小组 38 个，228 节，服务 1775 人次，分别完成协议指标量的 108.57%、108.57%和 145.02%；完成社区活动 62 次，完成协议指标量的 310%，服务 4467 人次；完成社区座谈会 14 次，完成协议指标量的 350%，服务 186 人次；新登记志愿者 111 名，培育志愿者骨干 26 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 222%、

130%和 100%。（以上数据由社工站提供，各指标完成情况见附件 1）

从以上数据可知，林和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。建议社工站在下一年加强对个案工作进度监测，提升服务效能。

（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）社工人员配备方面。本服务周期内，社工站协议要求配备社工 20 人，实际配备社工 20 人；其中，持证社工 16 人（中级社工师 6 人，助理社工师 10 人），持证社工占比为 80%；从业两年以上社工 17 人，占协议配置社工总人数（20 人）的 85%；持续在岗社工 18 人，稳岗率为 90%。社工到岗情况方面，社工应到 220 人次，实到 220 人次；持证社工应到 147 人次，实到 191 人次；社工站的人员配备情况符合协议要求。社工站项目负责人从业年限逾 10 年，并于 2013 年 6 月取得社会工作师职业水平证书，任职资历符合要求。社工站建立人事管理制度，规范签署《劳动合同》。社工继续教育和培训方面，社工站本年度的评估要求时数为 1320 小

时，实际培训时数 1570.4 小时，培训时数完成率为 118.97%，实际完成情况符合评估要求。

(2) 专业规范管理方面。社工站严格遵循相关规范要求，积极结合上期评估建议，系统完善各项管理制度、服务规范和工作指引，重点修订完善《社工站意见申诉管理制度》《社工站服务反馈收集机制》《内部服务质量管理机制》等，通过制度优化，持续提升专业服务标准化水平，切实保障服务对象的合法权益，同时维护社工自身的职业权益，确保专业服务过程的规范性和有效性。

(3) 项目宣传推广方面。社工站搭建多元化宣传矩阵，采取“线上+线下”双轨并行的宣传策略，通过整合宣传平台、主流媒体报道、社区实地走访及外展宣传等渠道，实现宣传效能的最大化。同时，社工站注重项目经验的总结提炼与示范推广，取得一定的宣传成效。本年度服务期内，社工站累计获得国家级媒体平台报道 5 次，省级媒体报道 4 次，市级媒体平台报道 17 次；项目官方公众号发布活动资讯 82 篇，较有效地扩大项目的社会影响力。

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) 针对个别个案记录中出现同一日“电访+探访”的情况，

社工应厘清服务逻辑，将“电访”明确为“需求预评估”或“服务前沟通”环节，应将其与“正式探访”的“介入实施阶段”作清晰区分。建议社工站进一步强化专业服务管理的规范性建设，着力围绕专业服务的全流程管理，充分发挥服务指引的实务工作导向价值，规避专业服务流程混淆、环节重叠等情况。

(2) 社工站虽结合各次评估意见开展服务反思，建立“评估—反馈—优化”的良性循环机制，从制度设定方面至服务落实情况，持续优化运营管理和专业服务等各项制度，但制度建设的系统化仍需进一步提升。建议社工站针对已优化的管理制度和服务规范进行专业汇编，增设分类索引目录等检索工具，强化行政查阅便利程度，与此同时，为社工提供高效的实务指引，助力问题解决与服务提质增效。

(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：天河北社区、润和社区、天寿社区、林和西社区

①一片区社工团队工作作风严谨务实，秉持社会工作专业理念，

通过深入社区进行社区需求调研，与服务对象、居委、志愿者、企业等多元主体建立优良的信任关系。在服务规划方面，片区制定了逻辑严密的年度服务计划，有效结合服务对象的日常生活开展相关工作。在建档工作方面，片区建档工作较规范完整，建档具体情况为林和西社区实际建档 49 户 59 人，润和社区实际建档 35 户 36 人，天寿社区实际建档 45 户 50 人，天河北社区实际建档 39 户 42 人。

②一片区服务成效较显著，服务总结及成果呈现系统、清晰。本年度片区共计开展个案服务 38 例，涵盖多元服务类型，介入层次持续深化，服务内容涉及政策落实、社会心理支持等精细化专业干预。在政策倡导方面，创新宣传模式，编制标准化政策宣传手册，形成可推广的工作经验。资源整合成效尤为突出，充分发挥社会工作专业优势，有效链接并优化配置各类社会资源，构建多元协同的服务支持网络。

③一片区社工团队严格落实中期评估整改意见，整改效果明显。针对润和社区回迁房小区特殊需求，社工面向居民开展补充性调查研究，形成专项调查报告并更新《社区问题地图》，并以此为基础制定“润泽一方、和谐邻里”社区营造计划，通过举办系列主题活动促进社区融合，与此同时，各社工点完成服务案例撰写工作，实现服务过程的规范化记录与经验提炼总结。

(2) 二片区，该片区范围包括：德荣社区、雅康社区、恒怡

社区、花生寮社区、天誉社区

①二片区有效落实中期评估意见及进行服务系统性优化。针对“片区服务计划的落地实现率”问题，二片区强化服务逻辑与目标关联適切性，确保服务执行与年度计划保持较高的贴合度；针对“政策宣传形式创新性结合”建议，二片区结合困难群众和特殊群体的需求和问题，围绕政策宣教、资讯提供，关注困难群众和特殊群体的个别化需求，开展涵盖助餐、助洁、防诈骗等主题的政策宣教服务，注重融合长者及未成年人群体偏好元素，实现宣教形式多元化和社区活动主题区分，有效拓宽服务对象群体的覆盖面和惠及度；针对“服务成效凝练待提升”意见，二片区及各社工点积极尝试典型案例撰写和项目亮点提炼，充分呈现片区及各社工点的服务特色。各项整改措施均具有较明显的成效，切实提升片区服务质量和专业服务水平。

②二片区有机结合各社工点及困难群众和特殊群体的需求，挖掘片区及各社工点的社区社会资本，依托地域优势，打造社区特色，创新构建“社工+慈善+志愿”服务模式，联动商业慈善资源精准对接兜底民生服务需求，有效落实“五社联动”机制，重点推进居家环境改造、人居环境整治及消防安全宣传等专项服务，促使片区服务得到广泛传播和积极参与，进一步提升社区参与度与服务覆盖面，力促社区正向氛围的营造。

③二片区已实现困难群众和特殊群体建档工作 100%覆盖。机构和社工站层面建立较完善的“双工双岗”联动服务机制，机制内容的界定规范，社工在服务回访、恒常跟进频次等环节均严格依据机制执行。同时，基于疑难案例的处理情况，二片区积极挖掘和关注困难群众和特殊群体的阶段性深度需求，所开展的专业个案服务切实回应困难群众和特殊群体在生活保障、社会支持等多维度的复杂需要，呈现出较高的专业服务水平。

④二片区及各社工点聚焦兜底民生服务和社区核心议题，着力构建可持续发展服务模式，一方面通过社区慈善基金的有效运作和资源整合，以及志愿骨干和服务队伍的可持续培育，切实打造片区服务特色，以凸显服务效能。另一方面通过典型案例申报和媒体宣传等方式，着力提升服务的社会美誉度，获得服务对象的高度认可及致谢，进一步提升服务的社会价值与社会影响力。

(3) 三片区，该片区范围包括：侨庭社区、华新社区、紫荆社区、禺东西社区

①三片区高度关注困难群众和特殊群体工作，建立困难群众和特殊群体工作跟进机制，全面覆盖其多类型的服务需求。社工严格依据机制，规范建档工作执行，扎实为困难群众和特殊群体建立服务档案，具体完成情况为：禺东西社区应建档 80 户 97 人，实际建档 80 户 97 人；侨庭社区应建档 23 户 23 人，实际建档 23 户 23 人；

紫荆社区应建档 29 户 32 人，实际建档 29 户 32 人；华新社区应建档 16 户 16 人，实际建档 16 户 16 人；三片区总计建档 148 户 168 人，根据“一户一档”的标准执行。与此同时，三片区各社工点建立“三图一表”，较为清晰地呈现各社工点困难群众和特殊群体的分布全貌以及个体特征。在服务跟进过程中，针对具有特殊情况的服务对象，社工积极发挥“双工”联动机制优势，实施精准跟进策略，确保服务跟进到位。

②三片区的服务整改情况落实良好，针对中期评估意见中所提出的“困难群众和特殊群体的服务频率”问题，通过科学评估服务对象等，动态调整探访频次与介入强度，并根据实际评估级别，加大对部分困难群众和特殊群体的探访力度，以探访的形式推动困难群众和特殊群体在“身”“心”“社”“灵”多维度的改善；针对“加强服务成效呈现”方面，三片区“慈善助力消防安全计划”特色项目实现完整的服务闭环，服务历程为前期需求调研、服务方案设计、服务过程以及成效总结，尤其是通过阶段性的服务总结突出服务成效展示。社工以侨庭社工点“单车棚消防安全问题”为切入点，通过议事会、民意调查行动、联合宣传等多样化形式推进“单车棚消防安全问题”解决，初步探索并建立“单车棚消防安全问题”解决的路径（调研—议事—行动—评估—宣传），产出消防宣传小册子等可视化成果，积极进行服务沉淀以及宣传推广。

③三片区资源链接联动能力强，社会美誉度良好。依托片区商业资源优势（涵盖太古汇、东方宝泰、环贸中心等商业综合体），通过“慈善助力消防安全计划”，三片区联动大华银行、广药白云牙膏有限公司、雅诗阁服务公寓等多家爱心企业、资源主体参与社区公益慈善活动，链接社会资源累计折合价值 79328.56 元，积极发挥“社工+慈善”协同效应。同时，三片区的服务获得多方认可和赞许，累计获得社区居民的感谢信 9 封、锦旗 3 面，并得到辖区内 4 个居委会的书面肯定，片区社会影响力及社会美誉度提升明显。

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：天河北社区、润和社区、天寿社区、林和西社区

①润和社区新增设的社区营造计划虽基于前期调研设立，但在实施过程中存在服务定位偏差，主要表现为侧重“需求”导向而弱化“问题”导向。具体而言，现有服务模式偏重通过多样化活动满足居民参与需求，但在问题聚焦方面存在不足，导致服务缺乏针对性、系统性和可持续性，影响整体服务成效的彰显。建议调整服务策略，转向以社区核心问题和困难群众和特殊群体需求为双重导向，

重点选取评估中发现的突出社区问题或特定群体困境，设计系统性、持续性的介入方案，通过项目化运作实现精准服务与长效改善。

②一片区应规范建档文书管理，家庭结构图绘制应遵循社会工作专业规范，完整呈现三代家庭成员关系网络，清晰标注年龄、家庭重大事件（婚变、重大疾病等）、成员关系状态（疏离、冲突等）等重要信息要素。同时，对于部分建档表的相关空白信息，一片区需对可获得的信息予以补充完善，针对确实无法获取的信息需要备注缺项原因，确保资料追溯时的呈现更清晰、完整。

③一片区的个案服务资料虽已完成初步梳理，但内容详略程度、专业性呈现等情况参差不齐，未能有效地提炼个案案例的独特背景、关键过程、核心经验结论等，总体上缺乏规范性和专业性。建议一片区重点突出个案案例背景独特性、介入策略专业性以及服务成效示范性等维度，形成更具推广价值的专业服务案例，并争取公开发表。

（2）二片区，该片区范围包括：德荣社区、雅康社区、恒怡社区、花生寮社区、天誉社区

①二片区兜底民生跟进质量和服务精细化管理有待提升。一是现阶段二片区对于困难群众和特殊群体的跟进方面，虽实现动态更新分级评估、计划，但建档表、分级评估表、需求和服务计划表等表格间信息内容存在部分不一致现象；建议二片区建立文书质量三

级核查机制（社工自检、片长审核和内部督导复核），关注相关服务文书填写的精准性和逻辑关联性。二是当前服务对象的问题或相对显著需求维度缺乏具体说明和分析，导致难以凸显服务精准性，其中如慢性疾病、居家环境差等内容备注缺失；动态评估后的分级评估表赋分产生变化，但评估表无分数变化的具体说明，建档表亦无修改更新，导致无法有效说明和支撑相关动态评估后服务对象产生改变的影响因素；建议社工站在动态评估工作上，完善相关工作流程指引，例如除了半年周期因素以外，对于何种情境的发生进行动态更新评估？如评分改变，是否需要其他的信息（表格）配套填写、更新（补充说明）？继而建立“评估—记录—计划调整”的闭环管理流程。三是虽建档或分级评估等工作中能够识别服务对象的个别化需求，但服务计划制定过程中存在其与服务对象个别化需求脱节的情况，无针对性跟进导致个别化服务衔接不畅；建议二片区在需求评估后，强化服务计划和服务执行的关联性；同时，社工在电访的过程中，加强对于个别需求的回应和服务记录的具体撰写，以强化对个体需求的识别与回应，并完善服务记录标准。

②二片区团队的综合服务能力应持续关注和加强。一是社区资源整合应用能力：当前二片区虽建立《社区资源地图》，但缺乏社区特色呈现和有效使用转化，建议结合社区资源整合工作、需求调研分析工作、片区及社工点的年度计划方向，对资源方（已合作/

潜在合作)实施分类呈现及管理,促使《社区资源地图》能够有效运用于服务计划、执行乃至成效呈现中,强化“挂图作战”作用。

二是需求调研工作执行能力:二片区虽运用多种研究方法收集不同服务对象与其他利益相关方对服务的意向观感,但需加强调研专业性;当前问卷调查工作难以直观体现调研的科学性与严谨性,导致一定程度上影响问卷数据结论及对服务设计的指导性,问卷调查方法的运用(问卷设计、抽样、派发与回收、信效度检验)应更为科学、合理;另外,质性研究中重点强调二手资料信息的分析,是较具挑战性及复杂性的工作,当前二片区社工的分析与归纳能力有待提升;综合以上有关需求调研的工作,建议社工站与内部督导持续关注社工调研相关专业能力。

三是服务成效管理能力,当前二片区年度计划设计缺乏一定的调研数据有效支撑,年度计划需建立基线数据,完善“量质并重”的成效指标体系,重点规范前后测工具的统一性及数据分析方法,以期在实质服务过程中有效收集用以支撑成效的数据,严谨地呈现服务成效。

四是个案和小组介入能力,针对精神健康、家庭关系调适等复杂个案,社工应在督导的支持下持续提升个案服务介入深度和专业性;与此同时,社工虽在社区活动或小组的成效评估中运用前后测方法,但前后测工具使用不统一,缺少有效的前后测对比分析,后续应加强前后测工具的规范使用及使用后的分析工作。

③二片区当前虽有意识和行动尝试撰写疑难复杂案例，但片区及各社工点在年度目标制定过程中应关注持续收集案例和选取分析，并在现有案例撰写的基础上，对具有示范价值的典型案例进行专业打造和有效推广传播，通过内部交流、学术发表等渠道实现经验转化，切实提升服务成果的专业呈现与传播效益。

(3) 三片区，该片区范围包括：侨庭社区、华新社区、紫荆社区、禹东西社区

①经查阅服务档案材料，当前三片区的困难群众和特殊群体的服务存在评估等级所划定次数与服务计划不匹配的情况；建议三片区进一步关注困难群众和特殊群体的建档规范性，按照最新发布的相关要求逐步调整服务计划当中的探访及电访服务的频次，以更好地推动困难群众和特殊群体服务的落实，推动困难群众和特殊群体服务成效的进一步展示。

②当前三片区特色项目“慈善助力消防安全计划”虽通过议事会、民意调查行动、联合宣传等多样化形式推进“单车棚消防安全问题”解决，但在成效展示方面忽略了队伍建设元素，未来针对困难群众和特殊群体的社区问题解决路径，均需关注问题解决过程中的团队建设核心问题；建议三片区系统梳理过程中的团队建设要素，在现有服务资料中补充团队架构、运作机制及服务情况、参与解决问题程度等关键内容，全面展示多元主体参与问题解决的过程，着

重呈现社会组织参与社区问题解决的专业路径；其次，鼓励三片区将社区问题解决形成专业案例，关注服务模式的创新性、团队协作的有效性和社区解决的可持续性，强化特色亮点服务成效的呈现。

③经查阅个案服务案例资料，三片区部分个案的理论使用存在难以指引实际服务开展的情况；建议社工持续关注个案的专业性问题，强化理论指导实务的能力，结合督导的建议和支持持续改善理论运用能力，提升专业个案过程中社工专业手法运用的適切度，以更好地解决服务对象在生理、心理、社交、家庭、社区等不同层面的问题。同时，建议三片区完善疑难案例的编写，突出呈现社工在理论指导下的专业手法、介入步骤等，疑难案例成效应从个体、家庭、社区系统等多维度予以展示。

（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）社区社会组织培育工作的逻辑主线清晰。社工站在本年度新培育 2 个社区社会组织，均在街道完成登记备案工作。培育过

程中，制定阶段性培育计划，建立动态追踪机制，定期总结培育成果，形成逻辑清晰、执行有序的培育工作体系。

（2）社会慈善资源信息公开执行情况良好。社工站依托机构组织载体，在天河区社会组织公共服务信息平台主动公示捐赠物资接收情况，详细标注物资使用去向。公众可通过市、区两级社会组织公共服务信息平台，便捷查询相关信息。

（3）经核查系统后台和检查社区志愿者的相关登记材料，社工站本年度新登记注册志愿者 111 名，新培育发展志愿者骨干 26 名，新培育志愿者队伍 2 支，持续维系活跃志愿者队伍 10 支，各项培育工作完成情况良好。

（4）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，服务满意度为 95.2%，服务对象对社工服务的总体满意度较高。

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）建议社工站协助活跃志愿者队伍于前期完成子队伍账号注册或挂靠社工站总账号，并以队伍为主体进行活动发布与数据统

计，通过记录队伍活跃度数据，动态呈现志愿服务联动轨迹。

(2) 建议社工站在下一年度服务规划中，结合片区服务重点，明确志愿骨干培育方向，可尝试培育社区专才志愿者，精准对接社区需求，进一步提升服务质量与效率，强化志愿培育工作效能。

(3) 服务整改落实方面，社工站在社区慈善基金推动过程记录材料中，虽已补充部分社区慈善基金成立协议复印件，但仍有部分社区慈善基金相关材料未在本周期内完成补充。建议社工站制定专项推进计划，明确时间节点，持续加快该项工作进度。

(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积极提升、深化党建与服务同步关联。社工站重视中期评估建议的跟进，积极与辖区党组织开展共建合作，围绕合作形式、内容及频率等核心要素，签订具有较高可行性的共建协议。依托“3个1”困境帮扶项目，持续强化党建资源与红色力量在服务执行过程中的深度融合，红联共建工作取得显著进展，成效值得肯定。

(2) 社工站在中期评估后及时补充了社区资源及其可行性分

析、积极优化了项目设计。社工站在中期评估后及时结合社区实际情况及特色优势，系统梳理并补充社区资源可行性分析报告，针对各项目中资源整合与应用环节进行优化完善，并着力通过“2314”的“五步工作法”加快了“商圈共享，林和共善”项目和志愿培育等服务进度，较好地实现了“林和共善，商圈慈善，营造人人公益，商商慈善社区参与氛围”的目标成效。

（3）社工站资源整合与项目优化成效显著。社工站以“慈善+”为服务策略，着力关注困难群众特殊群体的帮扶清单，积极深化资源整合、优化精准帮扶，截至末期评估，成功自主链接辖区内外医疗健康、生活改造、心理支援等专业资源，协同13个社区慈善基金累计整合社会资源价值约609102元（其中协助社区慈善基金筹集资金232731元），成功构建以社工站为核心、商圈与社区为支点的慈善生态圈，工作成果值得认可。

（4）社工站多方联动协作效能显著提升。社工站以“社区+社工”为引领，以社区慈善为切入点，积极拓展“正式资源+非正式资源”多元联动模式，构建多方参与、协同合作的公益慈善体系。聚焦人的全面发展，加强社会组织培育与深度参与，联合社区发挥基础保障功能，提升“适老化”“适童化”兜底服务温度，尤其在地企业协作优势较以往有明显提升。

（5）社工站的特色探索开始发力。社工站自中期评估后积极

加大了对社区治理社区服务的在地特色的探索力度，及时挖掘社区消防安全、楼栋改造、文明养宠、出行无碍、“一平米阅读空间”、“一盏灯守护”等成效较为显著的服务案例。随着“榜样项目”影响力不断扩大，媒体报道、群众致谢等社会反馈持续增加，服务品牌社会影响力稳步提升。

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，服务成效有以下几方面需要关注：

（1）建议社工站重视前端调研和顶层设计的同时，加速明确服务高质量发展的重点和方向，加强对后期亮点和项目品牌的及时总结和梳理，并着力加快对高显示度、高辨识度项目的亮点挖掘和品牌打造。社工站具有辨识度和高显示度的亮点品牌可着力加强探索。

（2）建议深化社工站“五社联动”机制的在地模式创新和经验研究。建议社工站进一步明确“五社”（社工、社区、志愿者、社会组织、社区慈善）力量在“三阶五共”（共参、共善、共享三个阶段，共建、共治、共享、共融、共生五个维度）治理框架中的阶段性定位与角色分工，细化其在“2314”服务策略中的具体职责与实施路径。围绕“一街道一特色、一支部一品牌、一站点一五社”

目标，加强“五社联动”在地模式创新实践，系统总结提炼可复制推广的经验模式，推动社区治理服务效能提升。

（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）社工站重视党建引领服务。

（2）为辖内服务对象提供专业的社工服务，关注社区内不同问题，推进项目开展，起到一定成效。

2.需要关注的地方

（1）继续加强与各社区联动。推进社区基金发挥作用，帮扶社区困难群众及特殊群体，继续加强慈善动员，打造林和“社工+慈善”服务品牌。

（2）加大企业资源支持，探索持续固定合作机制。

（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) 项目重视人员专业能力提升工作，建立了社工专业能力提升体系规划，项目配置多名内部督导，开展专项督导工作，有效地支持社工服务的开展；同时，结合成长需求调研结果，联动“双百”督导，推进了两期考证培训、3次个案共学活动开展，有效提升了社工专业技能。

(2) 项目建立并有效落实双岗融合、双工联动机制。项目社工下沉社区，结合困难群众和特殊群体的需求，联动事务性和服务性岗位社工共同开展个案帮扶、节日慰问、入户探访等服务，值得肯定。

(3) 项目团队持续落实成果宣传工作，中期评估后，持续推进“社区e家通”公众号平台报道项目服务，项目团队打造的品牌《“一平米书桌”花生寮城中村来穗儿童阅读空间改造项目》案例获评“2024年度广州社工项目榜样”，社工服务经验得到有效推广。

2.需要关注的地方

在人员专业提升方面，建议项目进一步优化社工专业能力提升体系的成效测评工作，定期收集社工的评价与反馈，形成更系统的成效分析与评估。同时，充分结合机构、项目优势，发挥内部督导功能作用，打造学习型团队，推动内部共学常态化、自主化运作，促使项目团队专业实务能力与研究能力进一步提升。

（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.截至评估当月，社工站在广州市社工站综合管理平台系统中存在多条3月服务记录待审核的情况，建议社工站加强平台的管理和使用，及时有效对项目基础信息、经费支付情况、服务对象情况、档案管理、服务跟进记录信息等进行更新及维护；同时，片区专业个案结案率较低，建议社工站加强服务监测，在开展个案服务中关注个案质量的同时提高专业个案结案率。

2.需强化服务场所安全管理。本项目年度内广州社工“双百工程”督导5月和7月工作月报中均反馈社工站存在安全管理方面的问题，本次评估实地检查发现有部分服务场室墙砖脱落、地板砖空鼓松动的情况，建议社工站强化民政服务机构安全管理主体意识，健全与完善场所安全管理制度，落细落实常态化演练培训和安全巡检，保障服务安全。

3.建议社工站立足社区多年服务经验，在日常服务过程中挖掘服务对象需求，提高服务与需求的适配性，并及时跟进服务对象需求落实情况；同时加强服务经验提炼总结。社工站团队虽有研究热情，但目前实务研究成果较少，建议社工站下一阶段继续借助好内部督导与双百督导作用，采取激励、考核、督导、培训等方式多渠道

道锻炼提升社工团队专业研究能力和水平，积极产出典型案例和实务研究成果，进一步提升项目影响力。

4.根据广州社工“双百工程”督导工作月报（2024年5月）、督导工作月报（2024年7月）反馈，针对社工站一楼停放1辆三轮车，有1辆电动车在充电的问题已现场整改完毕；二楼志愿者之家墙体出现裂缝、社工站宣传计划每月主题和重点未能明确的问题，街道已按要求报送相关整改情况。根据天河督导组10月督导情况反馈，针对社工站党建引领社会工作服务板块的上墙内容需进一步规划的问题，机构已按要求报送相关整改情况。建议社工站持续强化安全管理，完善宣传策划流程，加强人员培训，建立长效管理机制，巩固整改成效，提升服务规范化水平。

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。本次林和街社工站的反馈如下：

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