

广州市白云街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局
项目购买方：广州市越秀区白云街道办事处
项目承办方：广州市越秀区思媛社会工作服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2025年7月10日

广州市白云街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市白云街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区筑南大街8号（白云街党群服务中心）3楼，自2024年8月起由广州市越秀区思媛社会工作服务中心承接运营。经越秀区白云街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年8月4日至2025年8月3日。社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了2个片区开展社会工作专业服务。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知》（穗府办〔2023〕7号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）〉等文件的通知》（穗民〔2025〕16号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

（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。评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，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，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，做出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则。评估要求评委要本着提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，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。评估要求评委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。评估要求评委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；评估要求评委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）评估团队

受越秀区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于2025年7月10日到白云街社工站进行现场评估。

（四）评估方式

1.听取介绍。由社工站购买服务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观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（五）评估结果说明

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为100分，其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比10%，项目购买方（镇人民政府/街道办事处）评估分值占比20%，市督导中心评估分值占比15%，第三方评估机构评估分值占55%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估

分值 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。

三、监督方评估（越秀区民政局）

值得肯定的地方：

1.承接机构为社工站配备了符合资质的项目负责人，具有较丰富的工作经验，能够带领团队较好地开展服务和工作。

2.社工站服务团队能够积极配合街道开展各项重点和中心工作，发挥社工专业优势，在儿童友好街区建设中发挥作用。

3.社工站日常能够按照要求，及时提交各类服务数据和报表。

需要关注的地方：

建议社工站结合评估意见，持续扎实推进兜底服务；发掘街区优势，深化社区慈善事业发展。

四、购买方评估（白云街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

社工站能够积极配合街道开展相关工作，项目负责人能够带领团队较好地开展服务、及时调整优化人员分工，保障服务开展；能够结合党群服务驿站阵地积极推进社区慈善公益活动等。在儿童友好街区建设中发挥了一定作用。

（二）需要关注的地方：

建议加强对典型服务和特色项目做法的提炼总结，加强宣传推广力度，并持续发挥专业社工的优势，不断提升各项民生

服务成效。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目社工与社区居委会、直聘社工沟通联动紧密，能够持续协同完善困难群众和特殊群体的建档与提供精细化服务，共同开展服务信息共享、政策宣传、慈善活动宣传等各项工作，联动效果良好。

2.项目社工积极落实安全管理工作，制定了安全管理制度、应急预案等各类制度，并按照相关要求配备了应急设备和物资，定期开展场地安全检查、安全设施维修、安全消防培训和应急演练等工作，提高社工应对突发事件的能力。

3.项目团队重视服务的宣传，制作了长者生活健康指南宣传册、社工服务宣传报刊、宣传视频、典型案例集等宣传材料，聚焦社区儿童服务经验推广，其服务多次获得了国家、省、市级等主流媒体平台的报道，一定程度上提高了项目的社会知晓度和影响力。

（二）需要关注的地方：

1.项目的社工专业能力提升体系建设工作有一定提升空间。建议项目团队立足实际，对社工的学习需求进行全面分析，聚焦成长目标，制定具有针对性和可操作性的人才培养计划，完善成效监测机制，以科学检视计划的落实情况 and 社工的成长情况，以切实促进社工的成长。同时，建议项目加强对内部督导的培养，明确督导的培养机制，以持续整合督导的支持力量，有效促进社工团队专业能力的提升。

2.目前项目团队与社区居委会负责人的定期对接工作尚未实现全覆盖。建议项目社工进一步优化与社区居委会书记、主任的沟通机制，实现社区沟通对接的全覆盖，通过建立定期会议、信息报告等常态化联络机制，积极争取社区层面的政策支持和资源配合。同时，要不断拓展与社区联动的深度和广度，在现有合作基础上探索创新协作模式，共同推动兜底民生服务政策的精准落实，持续完善对困难群众和特殊群体的关爱服务体系，切实提升辖区兜底民生服务效能。

3.项目团队的实务研究成果有待突破。建议项目团队发挥资深社工的优势，深入挖掘项目在困难群众和特殊群体服务方面的特色服务和典型做法，并进行系统的经验梳理，撰写成案例文章。同时，积极争取机构内外部的专业支持，提高案例质量，力争获得国家级期刊的报道，在实务研究领域实现突破。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2024 年 8 月 4 日至 2025 年 8 月 3 日，末期评估周期为 2024 年 8 月 4 日至 2025 年 6 月 30 日，共计 11 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工站能根据购买协议要求配备社工，截至评估末月，社工站配备的社工中，持有社会工作师资格证书的有 6 名，持有助理级社会工作师资格证书的有 6 名；社工站副站长持有社会工作师资格证书，具备 6 年以上社工服务经验。以上各项均能达到或者超过评估指标要求。

2.在社工专业服务年限及继续教育方面，从业3年及以上社工实际到岗人次占社工总到岗人次的72%；评估期内先后在社工站任职的31名社工中，有30名社工所接受的继续教育或社会工作相关培训均能达到或超过每月6小时的有关要求。

3.社工站在专业规范性管理方面，有相对完善的制度保障，例如在服务对象权益保障工作方面，社工站已开展相关培训；在专业伦理价值规范等方面，社工站开展相关培训并定期考核；在服务持续改进方面，社工站能定期开展服务对象座谈会，收集并及时回应服务对象提出的意见建议等。

4.社工站在项目宣传方面，设置有周围路标指引，完善网络地图信息，能够定期开展各类宣传活动。

需要关注的地方：

社工站的部分规范性管理工作尚有提升空间，例如在社工接受继续教育方面，部分在社工站开展的线上培训记录不全，缺少培训人等相关信息。

（二）社工站总体服务开展情况

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）社工站能够尽快适应调整要求，在原有服务机构的基础上逐步推动社工站按照新要求进行过渡，本年度成立的党支部能够积极发挥作用，一方面能积极带动站内社工落实兜底民生服务，发挥了党员先锋模范作用；另一方面积极联动辖区内各党组织，推动辖区内党员结对帮扶困难群众和特殊群体，推动了党建与服务同步关联，相互促进。

(2) 社工站依托街道实际情况发挥创造性，以沿江东党群服务驿站群众休闲娱乐集中的特点推动了“五元便利店”公益项目，积极带动居民闲置物品进行交换并形成了固定模式，继而吸引了商家加入，逐步形成了该地区具有特色的恒常慈善活动。在本地资源利用方面具有较好的创新性尝试，并以群众喜闻乐见的形式，带动居民积极参与到公益活动中，营造了社区慈善氛围。

(3) 在街道的大力支持下，社工站积极参与儿童友好社区建设，为儿童提供了形式多样的社区活动，其中针对困儿打造的“生日微心愿”能够突出回应困境儿童在兴趣爱好方面的需要，突出了针对困儿的儿童友好社区精神，提升了兜底民生服务的品质。

需要关注的地方：

(1) 建议继续发掘白云街潜在优势，打通资源流转渠道，推动社区慈善深度发展。目前推动服务过程存在资源分布不平均，潜在资源开发缺乏策略等问题，对服务未来的持续发展存在挑战。目前特色亮点服务中存在资源较为单一，项目深化发展存在瓶颈的情况，建议可以积极发挥本地资源优势，搭建资源流通渠道，例如通过沿江东党群服务驿站进行引流，为不同人群提供有偿或低偿服务，甚至结合儿童友好社区发展提供儿童绘本阅读等体验式服务，一方面有利于深化社区慈善公益推动，从单纯的受惠者逐步到参与者、建设者角色转变；另一方面可以增强特色亮点服务的影响力，并将已经建设好的资源用到实处，例如儿童图书馆等优势资源，从而让项目能够获得持

续的支持，推动可持续项目发展。此外，可以进一步探索各党群服务驿站的潜在优势，推动符合区域情况的慈善品牌，例如针对二沙岛高端人群集中区域，可以深挖其慈善社交需要，联动党群服务驿站、高端楼盘会所等场域打造“社区慈善名片”的方式，以慈善社交聚会吸引高素质人才加入，从而提升社区慈善高度，打造有影响力的慈善品牌。

(2) 建议继续扎实推动困难群众和特殊群体的服务开展，加大各社工点（片）对直接服务需求收集力度，积极发挥辖区内资源优势，突出社工站为社工点（片）统筹资源的作用，强化社工站与社工点（片）之间的服务联动。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站本年度建档 996 份，完成电访 4672 个，探访 1777 个，分别完成协议指标量的 100.00%，197.38%，129.99%；个案接案 40 个，服务 310 节，完成 36 个，分别完成协议指标量的 100.00%，96.88%，112.50%；完成专业小组 16 个，开展 96 节，服务 537 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，93.23%；完成大型社区活动 5 个，服务 466 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，116.50%；完成中小型社区活动 41 个，服务 1531 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，93.35%。

（以上数据统计共计 11 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1）

（三）各社工点服务开展情况

社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买

方需求，划分了2个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

一片区：筑南社区、广九社区、永胜上沙社区、东湖新村社区；

二片区：花园新村社区、海印社区、东船上社区、大沙头社区、二沙岛社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）在服务基础与服务设计方面，片区由4个社区构成，困难群众和特殊群体共计526位。社工团队由5人构成，均具有3年以上专业服务经验并持社工证上岗，其中2人持中级社工师证，团队服务资质总体较好。团队需求调研、“三图一表”绘制均按要求完成，服务计划划分为困难群众和特殊群体多层次帮扶（基础服务）与护童服务（特色服务）两大部分。上述服务基础与服务设计工作能对后续专业服务发挥指引作用。

（2）在服务执行过程方面，片区专业指标均如数或超额完成，推进进度情况较好。团队能够按照新要求对困难群众和特殊群体进行六级分类与符合频次的日常跟进，有个别化服务体现。本评估期内开展政策宣传活动共计24场，结合入户、社区摊位、线上公众号等方式展开，涉及助老助残等政策内容。各类专业服务完成数量如下：开展个案16例、小组7个、社区活动24场，以上服务覆盖困难群众和特殊群体的情绪支持、能力提升、社会融合、资源链接与志愿者培育等需求，相关文书记录能够体现困难群众和特殊群体参与或受益。一片区特色服务

开展了儿童友好社区服务，其中为困境儿童提供电访探访服务271人次，链接物资折合价值6000余元，服务内容包括能力提升、社区参与等，能够体现困难群众和特殊群体受益，值得称赞。

(3) 在服务成效方面，片区服务团队与31个资源方保持合作，包括街道各职能部门、各类企业商户、公益慈善基金会等，链接物资折合价值合计超过29万元。已梳理两例疑难案例，分别为联动多部门协助特困长者清理垃圾以及为低保单亲妈妈提供经济与社会参与支持，上述服务能展示团队多部门联动、及时回应困难家庭基础需求以及服务经验与成效提炼输出的意识与相应能力。

需要关注的地方：

(1) 在服务设计方面，第一，《社区资产地图》中，社区资源可按困难群众和特殊群体的需求类别进行进一步归类，并结合当前运用情况分析，为片区或服务点后续资源链接服务提供明确的方向指引。社区问题分析可更多关注困难群众和特殊群体生活设施、社区公共空间的环境改善需求或者社区氛围营造，可与服务对象基本需求归纳形成一定区分。

(2) 在服务执行过程建议方面，第一，建议社工团队在人员稳定性不断提高的前提下，适当增加入户探访频次，增进对服务对象的熟悉度；探访内容和需求评估的吻合程度，以及探访工作的定期成效总结有待进一步完善。当前电访频次占比相对较多，部分探访内容和需求评估结论不能完全一致。第二，个案服务中服务策略和成效评估方式还有优化空间，建议丰富

个案服务的跟进策略，评估手段的运用注意主客观相结合。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）中期评估后社工站调整片区划分，当前二片区包括了花园新村、东船上等五个社区，社区性质各异，但总体来说辖区交通便利、生活方便、各类配套设施比较完善，自身困境的困难群众和特殊群体数量相对较少。在本服务周期，片区在人员优化精简、日常驿站值班、协助街道其他服务的客观环境下，能够按照新模式的要求推进相关服务，在“三图”绘制、兜底建档、恒常跟进、民生政策宣传等方面的服务开展及完成情况达到末期评估的要求。

（2）在兜底服务方面，二片区已实现对困难群众和特殊群体的全部建档，并按照最新分级标准重新定级。社工能够结合社区走访、探电访等形式，逐步增强对兜底对象家庭情况、心理状态、社交及个性需求等情况地把握，并能够结合自身专业及相关资源通过个案等形式为有需要的兜底对象提供政策协助、社区参与、物资帮扶等方面的服务。社工结合要求逐步填写与更新《服务对象家庭信息汇总表》和智慧系统中的内容，能够呈现较为真实、清晰的持续跟进过程。有切实帮助服务对象解决困难、缓解压力的案例。

（3）二片区结合辖区特点，结合“五社联动，共助民生”社区支持计划与“五元便利店”便民慈善空间打造计划，着力推动“五社联动”机制在社区服务中作用的发挥，利用党群服务驿站这一重要服务阵地，积极联动各类主体，活化社区慈善

资源，打造义诊、义剪、义修等便民服务平台，一方面通过服务回应了困难群众和特殊群体的实际需求，一方面调动与整合了社区内外的各类慈善资源，另一方面也培育、助力了相关志愿服务队伍的发展，这些都为后续服务的深入与品牌的打造奠定了基础。

需要关注的地方：

（1）片区经过社区重组及人员调整优化之后，在新的服务周期需要从需求调研与服务设计开始，打好服务的基础：一是在现有困难群众和特殊群体的基础上增强对重点服务对象的识别与服务回应，通过精准化需求调研增强对重点服务对象“身一心一社”等方面特点与需求的把握，通过“个案管理”的形式，基于困难群众和特殊群体的个性化需求确定针对性、阶段性、实效性强的服务目标和服务方案，以问题解决为导向专注于解决困难群众和特殊群体当下的实际困难，并定期进行个别化服务的成效归纳与服务检视。二是做好服务的设计，在现有的服务人手及服务环境下，建议重点围绕基础性兜底服务和片区内困难群众和特殊群体共性需求服务这两个维度进行服务的设计与呈现，一个从微观层面个别化地解决困难群众和特殊群体的具体问题，一个是从中观层面运用项目化服务思维来回应困难群众和特殊群体的共性问题，侧重于服务机制的构建、服务队伍的培育和服务平台的搭建等。

（2）片区社工还需要进一步提升对兜底服务成效提炼与总结的意识与能力：一是加强对典型服务案例的总结与归纳，重点梳理在服务对象面临困境的情况下社工是如何联动多元主

体、链接各方资源、发挥专业服务作用帮助他们解决问题，提升案例的可读性，能够引起普通居民的共鸣；二是加强对社区层面服务的提炼与总结，可进一步理顺相关内容间的逻辑关系，围绕服务阵地拓展、服务机制构建、服务平台搭建、服务队伍培育和可视化服务成果产出等方面进行服务探索。

七、评估结果

（一）评估分数

1.购买方评估 得分：19.50分

2.监督方评估 得分：9.50分

3.督导中心评估 得分：12.30分

4.第三方评估 得分：45.37分

以上四项总得分：86.67分 等级：良好

（二）重点存在问题

1.目前部分片区存在电访频次占比较多，探访内容和需求评估吻合程度不高等问题，社工站要适当增加入户探访的频次，并加强各社工点（片）对直接服务需求的收集力度。

2.社区资源整合与项目可持续性不足。特色项目“五元便利店”存在资源分布不均、潜在资源开发缺乏策略的问题，深化发展遇瓶颈。需打通资源流转渠道，探索“公益+服务”模式，推动慈善资源闭环运作。

八、结语

广州市白云街社工服务站在越秀区民政局、白云街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是进

驻服务的第一年，服务团队基础扎实，执行高效，团队与居委会联动紧密，落实安全管理和宣传工作，服务获多级媒体报道。通过“五社联动”打造便民平台，助力志愿服务发展，党支部带动党员落实兜底服务，联动党组织结对帮扶。创新开展“五元便利店”公益项目，营造社区慈善氛围。儿童友好服务中“生日微心愿”项目成效佳。

下阶段，社工站要需进一步加强典型服务提炼与宣传，继续完善社工能力提升体系及督导机制，健全与社区居委会联动，实现对接全覆盖。希望社工站进一步探索目前社区慈善公益项目存在的难点，打造有影响力的慈善品牌。

附件：

- 1.广州市白云街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市白云街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

