

2023—2024 年度天河区员村街社工服务站 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：广州市天河区员村街道办事处

项目承办方：广州市天河区启智社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 4 月 26 日



2023—2024 年度天河区员村街社工服务站 末期评估报告

员村街社工服务站（简称员村街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对员村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 名工作人员对员村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。员村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 4 月 26 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员村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，对员村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（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材料或记录，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

员村街社工站结合《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

评估小组对员村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，对员村街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据员村街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成员村街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及员村街社工站，并由员村街社工站转发给员村街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、员村街道办事处以及员村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员村街道办事处和员村街社工站。

（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（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

员村街社工站位于广州市天河区黄埔大道 186 号员村街党群服务中心 2 楼，辖内共有 16 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2018 年 10 月开始，由广州市天河区启智社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 4 月 14 日，社工站配备社工 20 名，其中持证社工 14 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 6 名。

本社工站服务经费为 120 万元，项目合同期为 2023 年 11 月 6 日至 2024 年 5 月 5 日。评估统计时间为 2023 年 11 月 6 日至 2024 年 4 月 14 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1560 个，入户探访 505 个，分别完成协议指标量的 297.71%、123.17%；咨询个案结案 31 个，完成协议指标量的 110.71%；专业个案接案 68 个，服务 413 节，结案 34 个，分别完成协议指标量的 226.67%、275.33%和 113.33%；完成小组 10 个，50 节，服务 536 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 119.11%；完成大型社区活动 8 次，服务 1855 人次，分别完成协议指标量的 100%和 231.88%；完成中小型社区活动 26 次，服务 2031 人次，分别完成协议指标量的 123.81%和 483.57%；新登记志

愿者 111 名，培育志愿者骨干 7 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 111%、140%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，员村街社工站的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，社工站协议人数 20 人，评估期内有社工 20 人，其中持证社工 14 人（中级社工师 4 人，助理社工师 10 人），持证社工比例达 70%。社工到岗情况，社工应到总人数 110 人次，实到 110 人次；持证社工应到 55 人次，实到 77 人次；非持证社工 33 人次；从业两年以上社工 11 人，占社工总数 55%。社工站持续在岗 20 人，稳岗率达 100%。社工站主任任职资历符合要求。社工站有建立人事管理制度，社工有签订劳动合同。人员配备和社工到岗情况符合《广州市社工服务管理办法》的要求。继续教育方面，社工培训要求时数符合评估要求。

(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，对个案、小组、社区活动有服务指引，抽查的个案、小组、社区活动文书能反映出服务指引的落实。

(3) 项目宣传方面，社工站能利用社区宣传栏、微信公众号、微信群等平台 and 阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务内容。

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) 人员配备方面，部分社工劳动合同的工作地点条款并未填写本社工站，建议以补充协议的形式纠正。个别社工的社保关系仍在原单位，建议按社工“四有”要求改进。

(2) 专业规范性管理方面，社工站有组织社工进行专业伦理价值规范评核和服务对象合法权益考核，但没有评分，未能检查社工掌握相关知识情况，并且服务对象合法权益考核内容较少，建议完善。社工站抽查的个案、小组、社区活动文书，部分文书督导意见批注时间是在社工签注时间之后，建议社工及时回应。社工站《双工联动工作记录表》没有直聘社工签名。抽查兜底对象档案，部分分级评估表中评估分数与评定等级不符（李思琦、何金冰），并且

分级评估仅由一个社工进行，没有片长或直聘社工复核签名，建议完善。抽查兜底对象上门探访记录表，没有直聘社工签名，建议完善。查看社工站的《人员协同情况汇总表》，部分填写的内容太简单，没有反映出具体联动情况（新墟社区 2023.11—2024.1，新村社区 2024.1—2024.3 填的内容是“商谈活动合作”或“沟通兜底对象”“了解服务对象情况”之类），建议改进。

（3）社工站内部定期反思、总结机制仍有提升空间，建议定期在社工站层面上组织社工及时总结、反思，及时分享案例、分析问题，以不断促进社工专业服务水平的提高。服务持续改进方面，建议完善提供社工站收集服务对象意见及汇总、跟进、改进的资料。

（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）A 片区，该片区范围包括：天福社区、山顶社区、新墟社区、美林社区。

①A 片区社工能摸清困难群众和特殊群体的底数，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%，做到“一户一档”（其中天福社区应建档 4 份，实际建档 4 份，共 4

户 6 名困难群众和特殊群体；山顶社区应建档 8 份，实际建档 8 份，共 8 户 8 名困难群众和特殊群体；新墟社区应建档 7 份，实际建档 7 份，共 7 户 7 名困难群众和特殊群体；美林社区应建档 10 份，实际建档 10 份，共 10 户 10 名困难群众和特殊群体）。

②片区服务思路清晰，采用“三护”计划的项目，致力于向困难群众和特殊群体提供的服务，涵盖“护康、护心、护家”三大方面，确保服务全覆盖。此外，每个社区的治理项目均展现出独特的差异性，同时成功设立了 3 个社区慈善基金会，累计资金达到 3.7 万余元。同时，社工为更有效地解决社区问题，运用了“五社联通”工作模式，构建了社区共建联盟，共同应对并处理社区内的各类挑战，本周期内完成与 2 个社区公益联盟的签约工作，培育了一支专业的社区共建服务队。

③社工所开展的个案工作展现出较好的专业性，能够灵活应对各种紧急、复杂和困难的情况，处理得当，记录详细，确保了服务的连续性和针对性。通过个案工作的精心开展，切实地帮助服务对象走出了困境，取得了显著的服务成效。

（2）B 片区，该片区范围包括：二横路社区、侨颖社区、华颖社区、绢麻社区。

①B 片区的社工团队具有较好的服务意识及服务态度，在新的服务模式之下，能积极转变及探索服务思路，关注了片区内各站点

所存共性及其差异性情况。

②社工对于服务站点的社区、人员等基本情况了解清楚，能根据目前所掌握的信息情况，联动“双工”，对片区内的困难群众和特殊群体实现 100%覆盖服务。同时，相关服务文档也能够按照新的评估要求有序归类，索引清晰。目前侨颖社区应建档 15 户 16 人，实建档 15 户 16 人；华颖社区应建档 35 户 36 人，实建档 35 户 36 人；绢麻社区应建档实建档 26 户 28 人，实建档 26 户 28 人；二横路社区应建档 15 户 15 人，实建档 15 户 15 人，以上社区均有“三图一表”。

③在片区服务的开展过程中，社工团队能积极链接及运用人、财、物各类资源助力服务，如“护家行动”中，通过物质帮扶、政策宣传、居家排查等，保障片区困难群众和特殊群体的基本生活；又如在社区地图的绘制中邀请及促进居民的社区参与，帮助他们更好地了解及利用社区资源等。

（3）C 片区，该片区范围包括：程界西社区、程界东社区、南富社区、怡景社区。

①C 片区社工能摸清困难群众和特殊群体的底数，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%，做到“一户一档”（其中程介西社区应建档 23 份，实际建档 23 份，共 23 户 29 名困难群众和特殊群体；程介东社区应建档 8 份，实际

建档 8 份，共 8 户 9 名困难群众和特殊群体；南富社区应建档 7 份，实际建档 7 份，共 7 户 10 名困难群众和特殊群体；怡景社区应建档 8 份，实际建档 8 份，共 8 户 13 名困难群众和特殊群体）。

②服务思路清晰，以“三护”计划的项目对困难群众和特殊群体服务全覆盖；在社区治理方面，社工多方联动，盘活社区资源，并成立 3 个社区慈善基金，金额达 3500 多元，培育 1 支社区公共空间盘活志愿队等，推动社区不同群体融合。

③服务团队专业性强，对每个活动的服务设计非常清晰，在具体活动组织中能合理运用各种服务载体，尤其能充分运用“非遗”资源，融合社区融合理念（服务促融合、空间促融合），对社区治理服务进行了有益探索。

（4）D 片区，该片区范围包括：新村社区、昌乐园社区、新街社区、四横路社区。

①需求摸排较全面、深入。社工能综合运用多种调查方式、结合过往服务经验，使用量化数据支撑相关调查结论，调研结论可靠性较佳。针对片区层面及服务对象个体层面，社工均有进行多维度的需求评估，片区层面的服务重点明确，个体层面的服务计划能较好体现在档案中，结论可信度好。资产地图、问题地图、服务对象分布地图“三图合一”，规范上墙。

②服务计划逻辑清晰，社工能按照计划要求做好服务落实。四

个社工服务点持续新建、完善档案 156 户、190 人，建档率为 100%。社工分别形成 4 份服务计划，服务逻辑清晰，框架设计合理。各类服务 100%覆盖特殊困难人群，个案、小组、社区服务、兜底民生政策宣传等指标完成 100%，完成进度合理。四个社工服务点的指标投放比较均衡、合理。个案服务总体质量较好。

③社工对特色亮点打造意识强，能服务主动，积极作为。四片区以“三护一护康、护心、护家行动”及“社区守护联盟—社区总动员计划”作为特色亮点服务。护家行动过程中精准识别到 13 名兜底 17 类服务对象，为其落实了政策身份；联动社会组织、爱心企业、颐康中心、社区党员、社区志愿者等资源为 400 余人次提供了生活物资和居家安全排查服务。社区守护联盟能聚焦居民互动互助这一现实需求，通过大量的专业服务如志愿者队伍培育、社区慈善动员等形成了有一定规模的影响力。

④社工能较好运营过往服务沉淀服务居民。社工能动员已培育的志愿者队伍参与到新周期的电访、探访、社区议事等工作中，有意识地巩固、发挥原有服务成果。

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) A 片区，该片区范围包括：天福社区、山顶社区、新墟社区、美林社区。

①建议 A 片区精准对应回访机制与实际回访工作，确保服务的连贯性和有效性。目前社工注意到小组反馈表和社区活动反馈表也作为回访资料归档，但这些表格的使用主要集中在活动结束后，并未严格遵循设定的回访时效（即 30 天至 45 天）。建议社工进一步完善小组和社区活动的回访表，以更加系统、全面地捕捉和记录服务对象在接受服务后的阶段性的改变。通过深化这一环节，可以为未来的服务设计提供更为坚实的数据支撑，从而优化服务策略，提升服务的针对性和实效性。

②建议社工进一步体现“双工”联动机制的有效执行，其相关内容必须明确呈现在服务记录表（如探访表等）中。此记录表应由事务社工和直聘社工亲自签署，并注明签名日期，以此作为工作联动和责任归属的明确佐证。

(2) B 片区，该片区范围包括：二横路社区、侨颖社区、华颖社区、绢麻社区。

①建议 B 片区进一步完善需求评估，尤其是片区兜底服务对象，可加强对过往服务情况检视、探电访的档案整理、服务对象的调查访谈以及相关主体的走访等多元信息的情况呈现，在此基础上再进行需求分析的汇总和关注兜底服务群体可能存在的内部差异。

②建议加强“护康、护心、护家”三护服务计划的落地呈现。目前“三护计划”的服务理念及目标设定尚可，但在实际操作中，需要继续补充系统性的服务支撑。建议关注该类兜底服务的系统化设计，例如建设不同类型街坊联盟（个人、志愿者、互助、邻里等）；建立居家健康监测的机制、管理队伍人员等，具体呈现落地性服务，而限于建档跟进或个案服务，力争让片区服务所兜的底更实、更牢。

③建议社工加强服务成效的评估意识，如加强民生政策宣传的覆盖面及深度，尤其是针对兜底对象的服务；在一些社区活动中，对于计划原定服务目标达成情况进行有效评估。同时，在困境人群、特殊群体的一户一档、一人一案的建档工作服务中，对于需求情况的收集及分析，负责社工需要更加细致。

（3）C 片区，该片区范围包括：程界西社区、程界东社区、南富社区、怡景社区。

①建议社工进一步优化社区资产地图、社区问题地图以及服务对象社区分布地图，增强其工具性功能，例如社区资产地图应利用可视化手段，从“人、文、地、景、产”五个维度全面展现社区资产的状态、结构及其相互关系，并深入分析重点资产的使用情况。而社区问题地图则应当清晰标识并实时跟踪社区中的各种问题、挑战和需求，为社区成员、决策层以及相关利益方提供共享信息的平

台，使他们能够直观了解社区问题的分布情况，并协同努力寻求解决方案。此外，服务对象社区分布地图应精准展示困难群众和特殊群体在社区中的具体分布情况，从而使服务设计者能够更准确地把握服务需求，进而制定和调整更具针对性的服务策略。这样能够更有效地整合社区资源，解决社区问题，提升服务质量和成效。

②在社区治理项目方面，建议聚焦于资源的深入挖掘与服务覆盖面的广泛扩展。社工应致力于加大社区资本的挖掘力度，不断丰富服务手段，积极调动更多资源投入服务之中，从而逐步扩大服务的覆盖面。同时，充分发挥多方参与的平台作用，引导各利益相关者积极参与持续的项目服务，形成多方联动、共同参与的局面。此外，还应进一步强化服务与品牌意识，加强项目的可视化产出，以凸显服务的成效，并努力打造具有鲜明特色和亮点的服务项目。

（4）D 片区，该片区范围包括：新村社区、昌乐园社区、新街社区、四横路社区。

①建议进一步优化探访服务的工作方法。经抽查，部分重点服务对象未满足每月一次探访的服务量（抽查编号 1315、1349、1434），如遇有服务落实困难的案例，应及时调整服务策略，通过日常活动邀请、朋辈支持网络构建等方式进一步建立信任关系，明确专业服务关系，达成日常探访目标、意义层面的共识。

②建议社工加强服务过程专业评估工具的使用，重视专业成效

评估。个案服务层面，要有意识使用专业评估工具或量化的数据呈现一般常态化跟进与专业个案服务在服务深度上的层次变化。涉及家居环境改造，建议增加材料佐证所提供之改造方案的合理性。

（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）截至 2024 年 4 月 14 日，社工站新培育了 2 个社区社会组织，并已在街道备案登记，推动成立社区慈善基金 14 个，设立社区基金比例约 88%。本周期内，社工站在 i 志愿等志愿平台新培养登记 111 个志愿者，还培育并发展了 7 个志愿者骨干。社工站还制定有志愿者管理标准操作程序、志愿者骨干培育指引、社区社会组织培育指引等服务指引，有一定的指引作用。

（2）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 92.2%，服务对象普遍对社工的服务态度、服务内容感到满意，表示社工能友善地开展服务，给予关心和慰问。

（3）志愿培育工作文书详实，社工能总结培育工作，形成了

培育过程记录表和培育总结报告，文书当中培育的目标和培育的计划撰写充分，并且社工站内部督导对培育工作有进行过程督导和指引。各项培育文书均有手写签名和落款日期。

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）首先建议社工站未来加大对 i 志愿和广州公益时间的使用，利用志愿者管理平台规范志愿队伍的管理，加快推进志愿队伍的系统登记，同时利用平台进行活跃志愿队伍活动发布等维系工作。

（2）建议社工站进一步加强对社区社会组织和志愿者队伍的认识，需要进一步注意两者的区别，明确发展的路径。同时建议完善关于“志愿力量培育”相关材料的整理，补充材料细节，首先社会组织登记备案表，要严格按填报要求，附上社区社会组织的成员名册；其次志愿者骨干培育过程记录和督导记录可后附过程照片，并且在志愿者骨干筛选访谈提纲、志愿者培育需求调查表，骨干培育反馈表、骨干培育评估表当中增加时间、签名等信息；最后建议拓展补充《志愿者服务活动开展情况表》，除了汇总实际开展的活动数据，还可以添加志愿培训的数据汇总、志愿培训的数据汇总和

志愿团建的数据汇总。

（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）党的组织覆盖规范，工作覆盖全面。社工站建立有党支部，现有党员社工7人，制定有“三红三引”的党建工作计划，积极丰富学习教育形式提升党员社工的觉悟素养，主动创新管理模式增强党员社工的服务活力，积极打造“圆梦一平米”、微心愿、慈善超市等助困服务品牌，红色资源联动共建合作取得了较好的成效，值得肯定。

（2）服务设计分主题的需求调研和分片区的“联盟计划”思路清晰。社工站的需求调研分报告能对辖区困难对象、社区治理和社区资源做出主题梳理，分片区的服务设计能对四个“联盟计划”在各片、各点的下沉做出具体安排，且可行性和执行性较高，值得肯定。

（3）“红棉守护”热线能结合机制展开宣传，能结合实际及时填报“平时”“战时”服务的台账记录，且内容填写能结合表格对基本情况和跟进服务情况做出具体反馈，归档有序，值得肯定。

（4）社会慈善资源链接有力。截止评估时，辖区内 16 个社区已有 14 个成立了社区慈善基金，已自主链接有 40 余万元公益慈善资源，“五社联盟”策略打通资源壁垒、锁住资源主体的方法较为切实可行，值得肯定。

（5）“五社联动”积极探索“联中动”的新模式。社工站积极探索以党建为抓手、以需求为导向、以联盟为策略的联动路径转化和拓展，社区守护联盟较好地驱动了“五社”之间的要素关联与合作，志愿服务参与和民生服务精准等在半年来取得了较为丰硕的成绩，值得肯定。

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）党建工作需加强对共建社区的治理和服务项目关注，建议社工站结合与社区党组织的访谈和共建实际，进一步明确治理重点和共建主题，加强共建资源和党组织力量在解决社区难点痛点问题上的覆盖工作。

（2）服务设计需多关注需求的分层分类评估和设计的项目与安排，建议社工站在分主题展开调研的同时，注重对不同片区、不同对象、不同社工点和不同问题的交叉分析，并做好党建服务项目、

特色服务项目、特色志愿服务项目和“五社联动”服务项目的主题规划，明晰点、片在“需求—目标—计划”上的层次区分，以进一步做实、做细、做全、做强各层次服务。

（3）服务成效需多关注站层面解决社区问题、发挥社工专业作用、促进社会多元参与的成效产出，建议社工站加强对基础个案和社区治理的专业介入，加强对社工专业作用发挥的结合反思，加强对社区治理联动经验的模式总结，以更好地打造富有员村特色的服务亮点和品牌项目。

（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）服务策略设计合理，服务计划逻辑清晰，能够分层分类，能结合员村街城乡结合的这一特性，按社区属性不同分四个片区管理。

（2）宣传意识较强，能够借助媒体报道、公众号、居民微信群等多渠道进行宣传。

（3）能够精准识别兜底服务对象，并做好“一户一档”、服务记录，建立完整的困难群众兜底服务台账。

2.需要关注的地方

（1）应严格按照有关法律法规规定，负责其服务人员的“五险一金”等薪酬待遇保障，杜绝少列或虚列人员的行为。

（2）主动思考社区痛点、难点，介入解决社区问题，更好地参与社区治理，切实加强与合作社区的联动合作，下沉社区，做好社区居民的服务。

（3）加强与街道请示报告以及社区居委会的协作、沟通。

（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）项目重视社工专业能力提升体系的建设。能够分层分类制定计划及执行，包括新社工入职培训、专题培训、朋辈学习以及督导支持等内容，通过培训、督导、共学、个案研讨会及外出交流等形式推进落实；同时，项目配置2名内部督导，与“双百工程”督导协力支持社工专业成长。

（2）项目制定了《“双岗融合、双工联动”工作机制》，较为全面、清晰及可操作性强，能够对社工开展相关工作有较高的指引性。

（3）按照省级标杆示范站创建标准，项目注重社工站服务阵地一体化设计，上墙资料美观、清晰；制作项目海报、品牌服务手册、宣传视频及项目文创产品等可视化宣传资料，有效宣传社工站服务成果；积极组织或参与服务经验交流活动，如接待来访、参与市标杆社工站建设分享交流会等，有效推广社工站服务经验，扩大社工站影响力。

2.需要关注的地方

（1）在服务力量方面，项目需进一步加强社工专业能力提升体系建设规划的成效总结工作，实现“计划、执行、评估、优化”工作闭环；可进一步探索“三级”共学路径，打造“内部”共学示范站；在人员协同方面，优化与事务性岗位社工日常合作和转介的工作机制，及时做好服务台账管理。

（2）在内部管理方面，需要按要求及时进行信息公开，如重大人事变动的对外公示；不断完善优化档案管理机制并加强落实，确保档案记录内容全面、客观，且及时动态更新，如确保与居委会每周对接沟通台账完整、双工联动协同记录无误。

（3）在成果宣传方面，建议进一步梳理及提炼兜底民生服务经验模式，以及“双百工程”建设的标准、成效等，凝聚机构及团队资深社工等力量，探讨社会工作本土化知识生产，通过课件、案例及论文等推广传播，更好发挥社会工作专业上的标杆示范引领作用

用。

（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管理平台”和“广州社工‘红棉守护’热线”2个信息化平台的运用，及时有效将项目资金、服务数据等进行信息化管理。

2.需进一步做好服务及日常工作细节把控，做好服务痕迹材料的整理归档，提高社工站工作规范性。

3.服务已至末期，个案结案率 50%，社工站在注重服务质量的同时也需提高个案跟进进度。

4.员工劳动合同协议工作地址与实际不符或未写明具体工作地址，应按照相关法律法规规范员工劳动合同，同时关注个别社工社保购买问题。

5.建议在站内上墙消防疏散图上增加消防灭火器材等位置标识，进一步保障落实安全生产工作。

6.需进一步加强宣传能力，发挥“双百”标杆社工站作用，对社工站重点服务、特色亮点服务多渠道进行宣传。

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。本次员村街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，员村街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区员村街社工服务站在天河区民政局、员村街道办事处的大力支持下，在广州市天河区启智社会工作服务中心的努力下，已成功运营5年多时间，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5年多时间里，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，未来员村街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：



1.建议社工站进一步加强档案资料的管理，提升社工服务的规范性与有效性。一是需重视回访资料及活动文书的补充整理工作，完善兜底对象档案以及双工联动协同的具体情况记录。二是依照要求做好志愿力量培育的材料整理补充工作，以图文并茂的形式进行工作留痕，直观呈现工作进展，推动志愿队伍的规范化管理。三是优化档案管理机制并加强落实，动态更新档案资料并按要求进行信息公开，确保档案工作的标准化和科学化。

2.建议社工站注重社工专业能力的提升工作，发挥社工在社区治理层面的专业作用，以达成各项服务指标量。社工站可通过对社工进行专业考核及定期组织社工总结反思等方式促进社工获得专业成长，通过对需求进行分层分类评估、注重专业评估工具的使用及量化数据的呈现等方式加强专业介入，提升服务成效。

3.建议社工站持续加大资源链接力度，通过多种方式整合社区内外资源。一是利用互联网信息平台引导多方参与项目服务，二是优化社区资产地图以有效挖掘整合社区资源，三是关注项目的品牌化打造，通过对过往服务经验的总结和提炼，结合在地特色，尝试打造充满员村元素的特色亮点项目，并通过刊登发表、课件宣讲等形式推广项目经验，提升项目的影响力。

附件：1.广州市员村街“双百工程”社工站购买服务项目指标

完成情况统计表

2.广州市员村街“双百工程”社工站购买服务项目社工
到岗情况统计表



附件1

广州市员村街“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表（数据统计起始日期：2023年11月6日至2024年4月15日）

服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档			电访			入户探访			咨询个案			专业个案								
		协议个数	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	协议书数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比
片区1	4	/	31	/	31	144	464.52%	32	37	115.63%	5	5	100%	5	7	140%	25	43	172%	5	5	100%
片区2	4	/	91	/	181	491	271.27%	69	87	126.09%	7	7	100%	10	12	120%	50	76	152%	5	5	100%
片区3	4	/	62	/	81	238	293.83%	69	85	123.19%	5	6	120%	5	18	360%	25	104	416%	10	13	130%
片区4	4	/	190	/	231	687	297.4%	240	296	123.33%	11	13	118.18%	10	31	310%	50	190	380%	10	11	110%
合计	16	/	374	/	524	1560	297.71%	410	505	123.17%	28	31	110.71%	30	68	226.67%	150	413	275.33%	30	34	113.33%
服务片区	投入社工人数	专业小组									大型社区活动						中小型社区活动					
		协议个数	完成量	百分比	协议书数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比
片区1	4	2	2	100%	10	10	100%	90	129	143.33%	1	1	100%	100	105	105%	4	7	175%	80	695	868.75%
片区2	4	2	2	100%	10	10	100%	90	91	101.11%	3	3	100%	300	708	236%	5	5	100%	100	278	278%
片区3	4	3	3	100%	15	15	100%	135	174	128.89%	1	1	100%	100	102	102%	6	7	116.67%	120	584	486.67%
片区4	4	3	3	100%	15	15	100%	135	142	105.19%	3	3	100%	300	940	313.33%	6	7	116.67%	120	474	395%
合计	16	10	10	100%	50	50	100%	450	536	119.11%	8	8	100%	800	1855	231.88%	21	26	123.81%	420	2031	483.57%
总服 务	协议内容				指标要求	完成量	百分比	协议内容			指标要求	完成量	百分比	所在街道户籍人口（52786人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数318户，建档人数374人；评估期内入户探访总人数505人次，服务总人数384人；通过社工专业服务共服务社区居民32430人次。								
	志愿者	新增志愿者			100	111	111%	社区调研			3	16	533.33%									
		新增志愿者骨干			5	7	140%	协助街道介入和解决的社区公共问题			1	2	200%									
		新增志愿队伍			2	2	100%	社会资源链接			500000	402924	80.58%									

项目服务采购周期：2023年11月6日至2024年5月5日
年度服务协议时间：2023年11月6日至2024年5月5日

类型		序号	姓名	职位	岗位资格/证书	合同期限	2023年11月			2023年12月			2024年1月			2024年2月			2024年3月			2024年4月			人员统计小计	符合从业2年以上的社工统计小计	备注
							人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放			
村居社工	1	杨开顺	井下站4村	社会工作师	2013.11.17-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
	2	罗泽建	2井区长	社会工作师	2016.07.01-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
	3	文惠慧	4井区社工	助理社会工作师	2018.03.01-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
	4	陈海燕	井上	社会工作师	2015.10.06-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
	5	谭吉敏	社工	助理社会工作师	2016.03.01-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
	6	张露通	社工	社会工作师	2020.01.02-2026.01.01	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	7	卢子强	1井区井长	助理社会工作师	2018.10.08-2024.10.09	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	8	李金钟	1井区社工	助理社会工作师	2023.11.13-2026.11.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	9	李映兰	3井区长	助理社会工作师	2022.02.14-2025.02.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	10	吴旭华	3井区社工	助理社会工作师	2022.07.11-2025.07.10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	11	黄福田	3井区井上	助理社会工作师	2022.06.13-2025.06.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	12	叶福海	4井区长	助理社会工作师	2021.11.25-2024.11.23	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	13	朱美莹	4井区社工	助理社会工作师	2022.02.14-2025.02.14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	14	曾燕梅	4井区社工	助理社会工作师	2023.11.16-2026.11.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
小计							14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	64	72			
持证社工有效人数小计							14			14			14			14			14								
非村居社工	15	林国行	1井区社工	社会工作专业	2023.10.16-2026.10.10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
	16	许纪	1井区社工	已接受社会工作行业知识培训，并取得取得相关证书	2022.04.01-2025.03.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023年8月接受培训，并获证明为需中在		
	17	陈国群	2井区社工	社会工作专业	2023.09.18-2026.09.18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
	18	陈保国	2井区社工	已接受社会工作行业知识培训，并取得取得相关证书	2023.11.06-2026.11.01	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023年11月接受培训		
	19	林霞	2井区社工	社会工作专业	2023.11.06-2026.11.01	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
	20	张明周	3井区社工	社会工作专业	2023.11.06-2026.11.01	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
小计							6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	36	42				
非持证社工有效人数小计							6			6			6			6			6								
总计																											
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计							20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	120	144	
社工有效人数小计（即持证社工及非持证社工有效人数总和）							20			20			20			20			20								
社工持证情况（非持证在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）							100%																				