

广州市金花街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区金花街道办事处

项目承办方：广州市北达博雅社会工作资源中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年12月22日

广州市金花街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市金花街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区金花街道金花直街95号、金花街道桃源街48号，自2018年起由广州市北达博雅社会工作资源中心承接运营。经广州市荔湾区金花街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年7月9日至2024年4月30日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了4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〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97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

受荔湾区民政局委托，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2023年12月22日到金花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（荔湾区民政局）

值得肯定的地方：

1.社区慈善基金较有成效，尤其在“微心愿”、应对突发事件及适老化改造方面发挥较好。

2.对困难群众和特殊群体的服务细致到位，切实解决困难群众“急难愁盼”问题。

3.评估期内，获得居民的多面锦旗和感谢信，接受服务的困难群众对社工的认可度较高。

需要关注的地方：

本次评估监督方无提出需要关注的地方。

四、购买方评估（金花街道办事处）

值得肯定的地方：

1.社工团队对困难群众和特殊群体的服务跟进密切，切实解决了困难群众的实际问题。

2.在发生高温、寒潮等特殊情况，社工站能及时为有需要的服务对象提供物资和服务。

3.协助街道开展老年大学等工作，主动参与到街道养老保障体系建设工作中。

4.社工站的服务团队在金花街已经有几年的服务基础，对服务对象熟悉，能切实解决困难群众的实际问题，有较好的成效。

需要关注的地方：

“双百工程”实施后，社工站继续扩大覆盖面，转变为对17类困难群众和特殊群体的关注与跟进。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.项目重视督导力量发挥，项目社工与督导人员共同制定并签署年度计划，每月主动与督导人员协商次月督导日期、议题安排等，及时总结督导成效和社工反馈。此外，还积极推动常态化开展“双岗双工联动”共学，为“双工”共同做好兜底民生保障工作提供专业基础。

2.项目积极推动“双工双岗联动”，在街道办事处领导下，积极推进“双岗双工联动”机制的建立；项目与事务岗直聘社工密切沟通联动，保持每月至少2次沟通联动，并实现与辖内12个社工点服务岗直聘社工沟通全覆盖，能够开展恒常性服务合作，保持每周至少1次沟通联动，有效促进服务信息互通、兜底民生政策的落实、困难群众和特殊群体的个案转介及跟进等服务。

3.项目服务管理规范有序，安全管理工作制度和工作机制健全，社工站基本信息、活动预告、困难群众和特殊群体数据、服务对象受益情况等能做到定期更新公示。督导人员在全覆盖走访金花街辖内12个社区时，也能看到每个社工点都有公示项目社工和服务岗直聘社工的相关信息。

需要关注的地方：

1.面临新一周期服务的开始和转型，未来需加强对社工的培训支持，尤其是关于片区服务、新模式运作等方面内容的指导

及内部研讨，以便促进站点服务开展。

2.目前项目报道多为服务活动信息，建议结合服务探索和实践，积极梳理及提炼经验，鼓励社工书写，积极投稿，争取在有影响力的期刊杂志上进行发表，强化服务研究成果产出，扩大影响力。

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2023 年 7 月 9 日至 2024 年 4 月 30 日，本次评估考核期为 2023 年 7 月 9 日至 2023 年 11 月 30 日，共计考核 5 个月。

值得肯定的地方：

（1）在人员到岗方面，持证社工应到岗 50 人次，实到岗 86 人次，超配 36 人次；非持证社工均能按要求，接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。截至评估末月，社工站共配备 18 名持证社工，2 名非持证社工，共计 20 名社工。

（2）在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 5 名中级社工师、13 名助理社工师；其次，社工站项目负责人持有中级社工师证书，并具有 6 年以上的社工服务管理经验。在稳岗率方面，在评估期内共有 18 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 90%。以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

（3）在项目宣传方面，社工站能利用公众号、微信群等多种方式推广、宣传项目服务，让居民群众更好地了解站点的各项工作和服务，获得了一定的社区宣传效果，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议社工站在运营管理方面，加深对新评估指标体系的理解和探索。目前，社工站的各类制度基本齐全，并有相关台账记录。然而，大部分运营管理制度未能及时更新，仍沿用“家庭综合服务中心”和“113X”指标体系期间的制度。为提升管理制度的针对性和实用性，建议社工站结合“双百工程”社工服务站运营管理的相关要求进行适当调整和补充。此外，建议社工站进一步完善和优化服务质量的内控机制，定期对社工的专业伦理价值规范、服务对象权益保障等方面进行针对性培训和评核。同时，定期收集、梳理服务对象意见，制定意见建议本，以促进社工站自身服务质量的持续改善。

(2) 截至评估末月，社工站配备的社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 100 人次，实到岗 99 人次，缺岗 1 人次，需引起关注。

(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) 本年度是金花街实施“双百”社工模式的首年。社工站采用多种方法开展调查，建立了“三图一表”，并能延续到每个社区都有“三图一表”。社工站年度服务主题为：“友善金花、多元共治”。随着“113X”模式向“双百工程”的转变，站点能够及时地制定项目发展策略，主要包括三大策略：点面结合（驻点社工+专才社工+双工服务+片区管理，织密兜底网）；多方联动统筹慈善资源；多元共治着力打造品牌项目。总体上看，社工站能提供总体服务设计、社区需求调研分析、年度计

划书、社会评价等相关服务材料。服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，并能够通过各个站点的社区服务使得计划得到初步的落实。

(2) 社工站目前有中共党员 1 人。社工站积极通过机构党支部以及依托街道党组织形式，加强对社工的思想教育，执行“三会一课”“主题党日活动”等学习教育制度。评估期内，召开思想教育活动 2 场，党课 3 次，宣传政策活动 2 场。社工能够积极参与街道党组织开展的活动和配合街道开展党建工作。社工站党员成为金花街南片区及西华路“微改造”共同缔造委员会成员，为金花街第二次大规模“微改造”工程提出建议。评估期内，承接机构党支部（北达博雅社工党支部）与 1 个党组织签署结对共建协议；与 18 家合作的党组织，在困境帮扶、社区治理等方面开展合作服务 41 次，积极发挥党组织及党员先锋模范作用。

(3) 社工站积极打造和实施“五社联动”模式，并以“五社联动”统筹社区各个站点的服务。站点力图通过“社工+社区+社区组织+社区志愿者+社区慈善”的联动为社区困难群众和特殊群体提供社会支持服务，为社区提供解决问题的服务。“五社联动”的实施方面，社工站从“惠民济困”暖人心计划、“居家微改造”帮扶计划、“社区公益日”服务计划、社区公益慈善资源整合以及为老志愿服务队的培育等方面，加以部署和实施。

(4) 社工站的服务成果有一定显示。其一，社工站对困难群众和特殊群体中的 6 类重点对象 854 人建档全覆盖，并将数

据纳入了《服务对象家庭信息汇总表》，进行了分类分级。评估期内，电访、探访 2988 人次；为困难群体提供 39 个个案工作、9 个小组工作、30 项社区活动，对各个片区困难人群的服务情况得到有效呈现。其二，社工站注重“社工+志愿服务”。评估期内，社工站为 90 名志愿者注册，新增 2 支社区志愿服务队伍，分别是“益心护老”志愿服务队和金花街“巧手慧心”志愿服务队；新备案 1 个社区社会组织，即荔湾区金花街为老志愿服务队。社工站按照“一队伍一建档”进行管理，活跃的志愿者队伍为 10 支以上。面向困难群众和特殊群体服务、社区治理服务、公益慈善服务，开展志愿服务活动 71 场次，志愿者服务时数累计 2629.4 小时。其三，评估期内，社工站获得了《人民日报》《信息时报》等各类媒体报道 28 篇；站点服务获得合作方及服务对象的认可，收到了服务对象的锦旗和感谢信。

需要关注的地方：

（1）社工站要进一步完善社区站点和服务对象的服务计划。目前社工站服务分了片区和社区，对每个社区的服务对象也能分层分类，但社工站为四大片区和 12 个社区设计的服务计划均为“惠民济困”暖人心计划和“五社联动”聚合力计划，显得雷同和抽象。期待社工要紧紧密结合片区，尤其是每个社区服务对象需求特点和社区面临的特殊社区问题，制定具体的服务计划，每个计划下面有服务目标、服务需求和服务路径分析。

（2）社工站要进一步紧密结合“双百”服务要求，聚焦困难群众和特殊群体的服务，同时兼顾对社区问题的解决，完善《服务对象家庭信息汇总表》和《社区问题分析图》。其一，

社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，首先要把握困难群众和特殊群体的底数。目前已摸排了15类，还有2类没有纳入进来；其次，要重视一些家庭重要成员的信息完善，需要增加监护人或者不可或缺的照顾者信息录入，便于了解情况对接服务；在《服务对象家庭信息汇总表》中的服务成效要具体描述，呈现越具体越好；社工站对四个片区的困难群众和特殊群体的服务情况及其服务成效要从总体上进行总结；对其建档及服务有待完善，进一步拓展困境人群服务的深度和覆盖面。其二，12个社工点均建立了《社区问题分析图》，在处理社区问题时，需要进行深入的调查和分析，以确定问题的本质、紧迫性以及解决思路和途径。建议优先考虑与困难群众和特殊群体相关的社区问题，例如隆庆社区社工所描述的社区公共设施不足问题，是否聚焦到残障人、老年人的安全出行等公共设施不足问题，将服务社区困难群众和特殊群体与解决社区问题两者有机地结合起来。

（3）建议社工站建立“五社联动”机制，整合有限资源用以服务困难群众和特殊群体、解决社区问题。社工站对“五社”的五个维度都需要结合辖区情况加以定位和具体分析，目前社工站对社区社会组织、社区志愿者队伍、社区慈善方面的建设及成效都有显示，站点要弥补社区这个维度，如与居委会合作的情况、社区资源运用情况，社工与直聘社工的协作情况、社区居民参与情况等。尤其要强调社区居民的参与，社区联动是以社区为平台，以社区居委会为联动，但最有力的社区支撑力量是社区居民。站点已经对辖区社区居民的参与进行了全面调

查，接下来要确定社区居民参与的定位，例如在“金花朵朵开”的特色项目中确定社区居民参与和互助的主题，更明确地发挥居民在公益慈善中的积极作用。社工站从总体上要建立“五社联动”的机制，围绕“五社联动”的目标，建立联动团队，分工定位；进行需求分析，制定合作规划；确定“五社联动”的实施方案、联动方法等，为12个站点开展“五社联动”提供具体指导。

(4)社工站要加大对社区慈善资源链接的力度。评估期内，5个月链接资源折合人民币价值约7万元，距离评估要求尚有较大的距离。此外，社工要在辖区积极宣传社区慈善基金，协助12个社区建立社区慈善基金，以拓宽社工服务的资源。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社工20名。本年度建档897份，完成电访2550个，探访438个，分别完成协议指标量的100.22%，106.16%，62.57%；个案接案37个，开展186节，结案26个，分别完成协议指标量的54.41%，45.59%，45.61%；完成小组9个，开展42节，服务339人次，分别完成协议指标量的56.25%，52.50%，52.97%；完成大型社区活动5个，服务1409人次，分别完成协议指标量的71.43%，201.29%；完成中小型社区活动25个，服务1122人次，分别完成协议指标量的60.98%，85.65%。（以上数据统计共计5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“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了4个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

片区一：蟠虬社区、吉祥社区、隆庆社区；

片区二：小梅社区、龙源社区、陈家祠社区；

片区三：锦绣社区、桃源社区、三甫社区、和安社区；

片区四：林苑社区、世纪社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 服务设计方面，片区一包括蟠虬、吉祥和隆庆三个社区，团队通过街道和社区多个职能部门人员访谈、居民问卷和文献分析等方法收集了社区在困境人群服务、慈善与志愿服务参与方面的主要需求，服务计划包括困境人群帮扶和“五社联动”两大板块，总体设计符合社区老龄化和困境人群数量多的实际需求，设计有合理性。

(2) 服务执行方面：首先，三个社区均绘制和汇总了“三图一表”，其中社区问题反映出社区存在资源分布不平衡和公共空间有待改善两类问题。其次，团队对288名困难群众和特殊群体已建档，档案资料可见服务对象具体信息、评估等级、服务目标与计划，以及按月跟进记录，资料较为齐备完整。再次，团队通过入户探访和社区活动的摊位宣传，面向各类居民宣传了养老、居家安全和防诈骗等相关政策和知识。在个案、小组和社区活动中能够展示对困难群众和特殊群体的关注和帮扶，比如个案对多例困境人群提供了危机介入、心理关怀、医

疗救助政策链接和居家“微改造”等服务，服务成效有一定展示。片区一服务指标推进合理，进度把控好。

(3) 有关服务效果，片区一服务团队在服务过程中能联动从社区到街道、政府各级职能部门积极参与，中小学、各类社会组织和不同企业也以多元化形式提供支持，《人民日报》《广州日报》、合作方公众号、荔湾区政府网站等均有相关服务报道，也收获服务对象锦旗和感谢信，服务的社会美誉度有较高层次和多元化方式展现。

需要关注的地方：

(1) 建议团队结合“双百”社工定位，工作方向进一步聚焦社区困难群众和特殊群体，例如需求调研环节增加对困境群体访谈或问卷摸查，在小组和社区活动中以困境人群需求或关联性社区治理问题为服务主题和内容。

(2) 部分档案中呈现，对服务对象跟进以电访和短信等方式为主，内容有一定同质性，建议加大入户探访的跟进频次，匹配适合服务对象多元化需求的具有差异性服务内容。

(3) 针对困难群众和特殊群体的服务设计，建议结合《社区问题分析图》，有一定侧重点设计，并结合评估指标体系在“片区服务特色亮点”和“疑难问题解决”方面进行提炼和呈现，当前在对社区问题的回应和服务特色，以及难点问题需求回应方面还有一定提升空间。

2. 片区二、片区四社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二中龙源社区驻点社工熟悉社区情况，能够从社

区发展的角度分析目前存在的社区问题，对社区情况把握较为准确。同时能够结合自身探访中发现的服务对象情况，例如由于老旧单位楼房存在共厕共厨、楼宇维护不当、屋内安全保障不足等问题进行分析说明，在一定程度上能够反映困难群众和特殊群体生活实际困难，值得肯定。

(2) 片区能够跟进社区情况，初步完成社区片的划分工作，划分有一定合理性。

需要关注的地方：

片区二、四社工点应尽快调整工作方向，聚焦主责主业。目前受到过往服务模式的影响，驻点社工工作开展情况存在问题：

(1) 工作清单未清晰。根据查阅资料与访谈发现，目前片区二暂无残疾人、空巢老人、支出困难型家庭、计划生育困难家庭等服务名单。片区四暂无空巢老人、单亲特困母亲、计划生育困难家庭等名单，而残疾人名单虽然已经获得，但未能全面建档，底数不清。故建议能够根据《广州市社工服务站管理办法》相关要求，在社工站站长、常务副站长的统筹下做好“双工联动”工作，确保落实政策所关注的群体名单，并争取在末期达到建档与服务全覆盖。

(2) 探访指标落实不到位。根据《服务对象家庭信息汇总表》，目前未能落实政策要求对于低保对象、低保边缘家庭成员、特困人员、困境儿童、孤寡老人、独居老人、特殊困难重度残疾人等重点对象每月探访；由于名单不全，全年实现困难群众和特殊群体入户探访覆盖率 100% 的任务难以实现。同时，

在探访工作中发现，社工站仍按过往领域社工探访的方式进行，未能按驻点社工落实探访任务的形式开展，导致驻点社工对于困难群众和特殊群体的情况了解不够深入，服务需求把握未能精准的情况，建议按照“双百工程”对于社工点的工作要求，由驻点社工深入了解服务对象情况，逐步实现全覆盖，找准服务需求，提供直接服务。

(3) 建议逐步区分社工站与社工点的主要职责，逐步形成“站、片、点”三级管理模式。根据相关服务记录与上文分析，目前社工站受过往服务模式影响，仍有较多的一般群众服务。建议将相关工作逐步移交社工站统筹以“五社联动”机制培育的方式开展，社工点应将精力聚焦在主责主业，按照文件相关要求加强对困难群众和特殊群体服务，特别是加强探访服务开展方面，而“五社联动”相关服务以片区协助的方式开展，从而体现“双百工程”社工站的工作要点。

3. 片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 各服务点能够开展系统摸排，与街道职能部门、社区专职工作人员、社区居民开展充分交流调查，了解服务购买方、合作方、需求方各自诉求，认真完成调研报告撰写及社区“三图一表”的基础信息采集汇总工作，图表绘制情况良好。尤其是三甫社区、和安社区在图表绘制中还结合社区观察拍摄图片，分类区分服务对象图示，图文并茂清晰呈现出社区问题与资产为本导向，便于后期服务设计与资源联动。

(2) 片区三社工均为相关专业本科学历，工作经验在一年

半以上，具有较好的服务意识及服务成长性，能够在专业服务中充分联动各方解决服务对象问题，坚守专业伦理，较好地维护服务对象及其他居民权益，各项指标完成情况良好。

(3) 社工驻点社区充分发动居民开展志愿服务。与中小学开展充分合作，组建志愿者队伍并培育骨干，系统设计专业小组为志愿者赋能，传承志愿服务精神，提升青少年社区参与能力和参与意识，促进社区融合，获得较好成效。

(4) 推动社区社会组织充分发挥作用，围绕健康管理工作的开展丰富的活动内容，涵盖讲座、义诊等多种类型，可进一步打造为服务特色亮点。

需要关注的地方：

(1) 问题摸排与居民需求分析方面需要进一步加强。目前存在前期绘制基础资料中所发现的问题未能较好地进行针对性服务设计与回应的现状，服务逻辑未能理顺。

(2) “一户一档”“一人一案”完成情况待加强。残疾人、空巢老人、计生特殊家庭等人员建档工作未开展，新旧建档转换工作及建档对象问题分析可更深入，建议结合建档对象群体特征与个体需求，做好服务分析与方案设计。

(4) 探访服务待走细。目前跟进工作以电访、微信、短信为主，与新指标要求有较大差距。现有探访服务未能满足重点服务对象每月一次全覆盖，重要节日探访跟进待落实。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.00 分

(二) 监督方评估 得分：8.80 分

(三) 督导中心评估 得分：13.00 分

(四) 第三方评估 得分：43.43 分

以上四项总得分：84.23 分 等级：良好

八、结语

广州市金花街社工服务站在荔湾区民政局、金花街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，在金花街扎根服务进入第六个年头。本年度是北达博雅社工团队在金花街实施“双百工程”模式的第一年，社工站能够按照“双百工程”社工站模式进行转变，按照“社工站—社工片—社工点”的服务框架做好服务规划，建立了“三图一表”。社工站能提供总体服务设计、社区需求调研分析等相关服务材料。服务设计能够积极回应社区需求和问题，并能够通过各个站点的社区服务使得计划得到初步落实。社工站积极打造和实施“五社联动”模式，并以“五社联动”统筹社区各个站点的服务。站点服务获得合作方及服务对象的认可，服务的社会美誉度有较高层次和多元化方式展现。

下阶段，建议社工站进一步完善社区站点服务计划和服务对象的服务计划的制定，以更聚焦、更有针对性的方式开展服务。此外，社工站应进一步夯实和加强对困难群众和特殊群体的服务，同时兼顾对社区问题的解决；进一步完善困难群众和特殊群体的建档工作，为其提供更有针对性的服务；持续拓展困境人群服务的深度和覆盖面；同时，社工站应加强制度建设和项目化运营思维，围绕“五社联动”的目标，建立联动团队，分工定位，制定合作规划，促进社区治理水平的提升。

附件：

- 1.广州市金花街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市金花街社工服务站工作人员情况统计表



广州市金花街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

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	协议案数	接案完成数	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比
片区1	3	299	299	100.00%	700	780	111.43%	215	142	66.05%	0	0	0.00%	19	11	57.89%	114	64	56.14%	19	11	57.89%
片区2	3	204	204	100.00%	620	604	97.42%	172	109	63.37%	0	0	0.00%	14	6	42.86%	84	31	36.90%	11	4	36.36%
片区3	6	314	316	100.64%	905	961	106.19%	258	159	61.63%	0	0	0.00%	33	19	57.58%	198	87	43.94%	26	11	42.31%
片区4	4	78	78	100.00%	177	205	115.82%	55	28	50.91%	0	0	0.00%	2	1	50.00%	12	4	33.33%	1	0	0.00%
合计	16	895	897	100.22%	2402	2550	106.16%	700	438	62.57%	0	0	0.00%	68	37	54.41%	408	186	45.59%	57	26	45.61%
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	协议节数	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	3	6	3	50.00%	30	13	43.33%	240	106	44.17%	1	1	100.00%	100	51	51.00%	11	11	100.00%	500	685	137.00%
片区2	3	1	0	0.00%	5	0	0.00%	40	0	0.00%	1	1	100.00%	100	440	440.00%	9	5	55.56%	270	155	57.41%
片区3	6	9	6	66.67%	45	29	64.44%	360	233	64.72%	4	2	50.00%	400	773	193.25%	16	7	43.75%	440	243	55.23%
片区4	4	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	1	1	100.00%	100	145	145.00%	5	2	40.00%	100	39	39.00%
合计	16	16	9	56.25%	80	42	52.50%	640	339	52.97%	7	5	71.43%	700	1409	201.29%	41	25	60.98%	1310	1122	85.65%
总体服务	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/镇户籍人口（4.9万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档人数856人；评估期内入户探访总人数461人次，服务总人数12140人；通过社工专业服务共服务社区居民23991人次。									
	新增志愿者			90	50	180.00%	社区调研															
	新增志愿者骨干			12	24	50%	协助街道介入和解决的社区公共问题			0	1	100.00%										
	新增志愿队伍			2	2	100%	/	/	/													

广州市金花街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

	指标要求	完成情况	完成百分比
党建-思想教育（场）	3	2	66.67%
党建-结对共建（家）	2	1	50.00%
党建-资源链接（家）	9	6	66.67%
党建-微心愿（人次）	10	5	50.00%
五社联动-社区志愿者： 新增志愿者（人数）	50	90	180.00%
五社联动-社区志愿者： 志愿者骨干（人数）	24	12	50.00%
五社联动-社区志愿者： 志愿者队伍	2	2	100.00%
五社联动-社区志愿者： 维系志愿者队伍	3	3	100.00%
五社联动-社区志愿者： 志愿者服务居民	20	10	50.00%
五社联动-社区慈善基金： 管委会会议（次）	3	1	33.33%
五社联动-社区慈善基金： 向广州市慈善会报告基金运作情况（份）	3	1	33.33%
五社联动-社区慈善基金： 完善社区基金运行制度（次）	1	1	100.00%
五社联动-社区慈善基金： 困境群体调研（人次）	50	26	52.00%
五社联动-社区慈善基金： 社区公示栏公示（次）	3	2	66.67%
五社联动-社区慈善基金： 网络上进行公示（次）	5	5	100.00%
五社联动-社区慈善基金： 商铺走访（户）	10	10	100.00%
五社联动-社区慈善基金： 接收物资的清点、登记与发放（次）	2	32	1600.00%
五社联动-社区慈善基金： 合作面向兜底群体的服务（次）	3	3	100.00%
特色服务- 绘制社区公益慈善资源图（份）	1	1	100.00%
特色服务- 定期与相关企事业单位沟通（次）	1	1	100.00%
特色服务- 创建金花街为老志愿服务队伍（支）	1	1	100.00%
特色服务- 发展专才志愿者为队伍成员（名）	10	28	280.00%
特色服务- 发布宣传居家微改造服务的推文（份）	2	0	0.00%
特色服务-联动社区内的爱心企业，合作开展 社区“社区公益日”（家）	3	2	66.67%
长者便民服务（次）	150	117	78.00%
长者健康监测服务（次）	10	5	50.00%
节气养生（次）	10	5	50.00%
恒常服务-法制教育（次）	4	0	0.00%
恒常服务-心理健康（次）	4	0	0.00%
恒常服务-抗逆力学堂	4	2	50.00%
恒常服务-430学堂	20	9	45.00%

广州市金花街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2019年5月1日至2024年4月30日

年度服务协议时间：2023年7月9日至2024年4月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	7月			8月			9月			10月			11月			人员到岗小计	符合从业2年以上的社工到岗小计	备注
						人员到位	社保购买	工资发放															
持证社工	1	林楚燕	社工站主任 第四片区区长	社会工作者	2010.9.19- 2026.9.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	2	欧雪雁	社工站副主任 兼任第一片区区长	助理社会工作者	2018.8.13- 2023.7.31	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	5	5	返聘人员
	3	黄丽云	第四片区社工	社会工作者	2018.4.23- 2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	—	√	√	—	√	√	5	5	2023.10.9-2024.4.3 产假	
	4	刘小萍	第二片区区长	社会工作者	2017.6.27- 2023.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	5	黄清彦	第三片区社工	助理社会工作者	2018.12.12- 2024.11.30	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	5	5	2023.5.26-2023.12.19 产假
	6	詹佳惠	第四片区区长	社会工作者	2021.1.12- 2024.1.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	7	林泳坚	第二片区社工	助理社会工作者	2019.1.2- 2024.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	8	李嘉章	第三片区区长	助理社会工作者	2020.11.12- 2026.11.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	9	凌柳萍	第三片区社工	助理社会工作者	2021.1.14- 2024.1.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	10	贺静丹	第一片区社工	助理社会工作者	2021.12.14- 2024.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	11	牟欣	第三片区社工	助理社会工作者	2022.4.15- 2025.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	7月			8月			9月			10月			11月			人员到岗小计	符合从业2年以上的社工到岗小计	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			
持证社工	12	许锐滢	第三片区社工	助理社会工作者	2022.6.1-2025.5.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		
	13	区钰儿	第一片区社工	助理社会工作者	2022.7.1-2025.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		
	14	林丽丽	第一片区社工	助理社会工作者	2018.4.1-2024.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	15	彭亦歆	第二片区社工	助理社会工作者	2023.7.1-2026.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		
	16	严秀灵	第二片区社工	社会工作者	2023.2.13-2026.1.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	17	姚嘉文	第四片区社工	助理社会工作者	2023.11.1-2026.10.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	1	1	
	18	郭淑娴	第三片区社工助理	助理社会工作者	2018.4.1-2024.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
小计						16	16	17	16	16	17	16	16	17	15	16	17	16	17	18	86	61	
持证社工有效人次小计						17			17			17			17			18			86	61	
非持证社工	19	赵丽琼	第一片区社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2018.4.1-2024.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	20	霍锦瑜	第二片区社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.8.10-2025.12.31	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0		
	21	严炜铭	第四片区社工助理	社会工作专业	2022.7.7-2025.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0.5	—	√	4	0	2023年11月10日离职、行业外	
小计						2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2.5	2	3	13	5		
非持证社工有效人次小计						2			3			3			3			2			13	5	
总计																							
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						18	18	19	19	19	20	19	19	20	18	19	20	18	19	21	99	66	
社工有效人次小计（即持证社工及非持证社工有效人次总数）						19			20			20			20			20			99	66	
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						90.00%																	