

广州市海龙街社工服务站

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：广州市荔湾区海龙街道办事处

项目承办方：广州市大同社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023 年 12 月 25 日

广州市海龙街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市海龙街社工服务站（以下简称“社工站”）位于海龙街龙溪中路亿澜街5号二楼，自2011年起由广州市大同社会工作服务中心承接运营。经广州市荔湾区海龙街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年4月8日至2024年4月7日，年度项目服务经费为240万元。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，划分了四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25日到海龙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：

社工结合辖区困难群众和特殊群体的特点及社区的情况，整合社区资源，为困境儿童提供公益课程，满足困境儿童的获得感，提升自信心。

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（海龙街道办事处）

值得肯定的地方：

广州市大同社会工作服务中心承接运营海龙街道社工站项目中，工作人员素质、工作手法、服务成效等整体评价满意。

需要关注的地方：

建议社工站进一步在媒体报道、打造服务品牌、社会影响力方面加强相关工作。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.社工站制定了《内部督导机制》，组建内部资深社工进行“以老带新”，建立内部督导团队，与“双百”督导共同开展督导工作，并通过机构组织培训、项目内部经验分享工作坊，多路径、多力量协助项目社工实现专业成长。

2.内部有健全的疫情防控及安全管理工作和工作机制，

有相关工作指引，有规范、有效的信息安全和保密工作机制，制度健全、责任明确，能够定期开展安全检查、安全教育、安全预防、应急演练等安全工作措施。

3.项目注重宣传推广，宣传渠道相对广泛，能够通过新闻媒体、行业平台、自媒体公众号平台、社区宣传栏等渠道推广服务；可视化宣传资料丰富，包括服务宣传视频、《“六识”海龙月刊》《海龙社区慈善小册子》《河涌保护卡套》《家庭沟通卡牌》等。并善于总结反思，积极参与区级优秀服务案例征集活动，项目副主任参与撰写的《城镇化进程中“村改居”社区亲职教育的社会工作介入研究》入选《2023年7月中国社会学年会——社会治理共同体：理论与实践探索论文集》。

需要关注的地方：

1.需进一步加强落实项目社工参与“双百大讲堂”培训工作，建议全体购买服务项目社工，联动直聘社工均按要求参与学习及签到，争取签到及培训率100%。同时建议定期收集社工对培训成效的反馈，及时根据社工的需求完善培训规划，进一步提升社工的专业能力。

2.项目社工需要继续强化与直聘社工的联动频次，拓展与服务性岗位社工联动服务的深度和广度，形成更强的服务合力，共同做好兜底民生保障服务工作。同时，要及时做好相关台账管理工作。

3.建议项目进一步梳理项目的经验和成效，撰写案例文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，扩大项目的影响力和社会效益。

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2023 年 4 月 8 日至 2024 年 4 月 7 日，中期评估周期为 2023 年 4 月 8 日至 2023 年 11 月 30 日，计 8 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和社工站年度服务协议要求。持证社工应到岗 80 人次，实到岗 108 人次，超配 28 人次；社工（含持证+非持证）应到岗 160 人次，实到岗 164 人次，超配 4 人次；截至评估末月，4 名非相关专业背景的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。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 3 名中级社工师、12 名助理社工师。在人员稳定性方面，评估期内共有 16 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 80%。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。

（2）在社工接受继续教育方面，相关资料能够按照“一人一档”的方式完成归档，培训记录内容清晰。评估期内，社工接受继续教育时数符合年度服务协议要求。

（3）社工站根据《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）和《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）等文件的要求，制作各类制度，档案指引清晰，并有相关的记录台账。社工站建立了健全且完善的专业服务规范流程和指引以及专业伦理价值规范的实

践管理机制等，并能定期对社工的专业伦理价值规范遵守的表现进行评核和教育，相关工作落实到位。

需要关注的地方：

（1）本评估期内，有 5 名社工提前解除劳动合同，1 名社工试用期离职，人员流动性较高。建议社工站下阶段能够在保持整体稳岗率的基础上，进一步关注片区社工流动性问题。另外，建议社工站进一步增加对新评估指标体系的理解。

（2）在档案管理方面，经过评估现场查阅资料发现，提前解除劳动合同的社工档案中欠缺相关佐证资料，建议社工站能及时更新人员档案。

（3）本评估期内，从业两年以下的社工到岗人次占本站点社工实际到岗人次的 57.92%。建议社工站继续加大督导与培训的支持力度，为社工提供更多专业支持。

（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）本年度是社工站按照新管理办法服务的第一年，社工站能够在短时间内转变并努力适应新周期服务模式的变化，以搭建居民参与平台和资源整合平台为依托，围绕“红色生态”“慈善生态”“绿色生态”和“民生生态”开展服务；与街道公服办合作联动摸排困难群众和特殊群体，针对辖内 362 名困难群众和特殊群体开展建档、电访和探访服务；社工站设定了“五社联动”机制，探索“党建引领 1145 生态型‘五社联动’模式”。能够按照新管理办法要求，推进“社工站—社区片—

社工点”的服务框架搭建，做好服务规划。

（2）在党建工作方面，社工站已成立社会组织联合党支部，落实“三会一课”制度，按照要求主题教育学习，组织开展了党的二十大报告和方针政策等主题学习8次，开展“红色”教育外出参观学习和入户慰问困境家庭等主题党日活动，相关会议记录及学习记录较为清晰。社工站党员积极参与街道及社区党组织召开的党建活动，在社区游园活动、长者生日会、环保宣传活动、爱心集市和应节活动等工作中发挥协助支持作用。党建工作服务执行能够贯彻到兜底服务和各个社区中，并能够关注覆盖面和服务成效。

（3）在服务规划方面，社工站正处于模式转型期。站点按照新管理办法的说明和要求，结合辖区基本情况以及对社区资产的分析，整合并聚焦辖内困难群众和特殊群体的共性需求和个别化需求，提炼社区治理介入问题，设定年度总体规划目标和阶段性服务目标。站点有较好的服务规划意识，在站点总体服务计划基础上，结合辖区需求和特点，制定了分片区和社工点的服务计划，并予以执行。服务主要划分为兜底民生保障及社区治理等两大类服务，兜底民生保障服务依托四个片区（9个社工点）开展综合性服务；社区治理服务围绕道路出行安全微治理、绿水行动和社区社会组织培育开展。社工站服务兼顾个人、家庭、学校和社区多层面，有系统，有重点。

（4）兜底服务方面，社工站结合辖内困难群众和特殊群体情况，在街道公服办的支持和指导下，结合“一户一档、一人一案”的要求，尽力为困难群众和特殊群体建立《服务对象家

庭信息汇总表》。社工站按照要求和服务对象分级，与社区通过“双岗联动”跟进困难群众和特殊群体，开展个案服务、“红棉守护”热线、入户探访、社区驻点和“微心愿”等服务，有相应的服务记录，为服务推进奠定基础。在社区服务方面，社工站能够根据服务对象分布的情况，有针对性地开展服务，本年度聚焦“一小一老”，开展“金太阳之海龙互助联盟”服务和“七彩灯塔”困境儿童公益课程服务。

（5）社工站开设“红棉守护”热线2条，均为工作人员手机，将日常的8小时热线服务与应急的24小时守护热线结合。社工站将电访与热线对接，强化服务对象对热线电话的熟悉并促进其使用，在社工站公众号上积极宣传“红棉守护”热线。社工站电访内容较多为询问近况、节日问候、活动通知和恶劣天气温馨提醒等，“红棉守护”热线能发挥基本作用，相关台账记录清晰。

（6）在服务成果方面，社工站正处于模式转型期。目前，社工站的服务框架和服务内容正在调整，各方面需要磨合，服务覆盖9个社区，服务的统筹和协调正在形成中，社工站在延续服务方面进行了较多的思考；对于服务对象的困难问题、社区需求及问题，社工站均有进行关注和后续规划。社区参与方面，本年度发展社区志愿者84人，新培育社区社会组织2个，即绿色蓝天环保守护者志愿队和分享美好故事之队。评估期内，社工站获得省市级媒体报道49篇，有困境儿童和残疾人等疑难个案成功介入案例以及社区人居环境提升社区治理案例。在重点打造“五社联动”“慈善生态”特色亮点服务方面，社工站

从慈善文化培育和慈善帮扶行动两条线规划服务，前者主要围绕“海龙慈爱宣传队”慈善组织培育和社区文化爱心集市开展，后者主要打造慈善基金平台，构建社区资源库和实施具体帮扶服务项目等。评估期内，开展“腾讯 99 公益日”海龙街特殊儿童安全出行服务，产出一本《海龙社区慈善手册》，服务成效较为突出，值得肯定。

（7）在“五社联动”方面，社工站有一定的服务设计，设定了“五社联动”服务机制，围绕“四个生态”，联动了社区居委会、社会组织、社区志愿者和爱心企业等多方力量，以共建或合作协议方式，开展慰问关怀困难群众和特殊群体，以及为困境儿童提供公益课程等服务，共同推动社区公益慈善氛围营造，增强了社区凝聚力。

需要关注的地方：

（1）党组织自身建设方面，由于社工站联合党支部书记刚刚更替，为确保党支部的正常运转和发挥其应有的作用，联合党支部需严格遵循党支部的规范要求，进一步加强党支部的日常党务工作，如定期召开组织生活会、民主评议和党费收缴工作。

（2）社工站要进一步加大对兜底服务的关注，夯实兜底服务。新管理办法更多关注困难群众和特殊群体，如何按照新管理办法要求开展相应的更聚焦、更有针对性的服务，还需要社工站和社工团队做更多的探索，尽快完成转型磨合。新管理办法消解了原来硬性规定的框架，不再划分重点服务对象和一般服务对象，服务的重心下移到社区，并聚焦到困难群众和特殊

群体，需要分清表（《服务对象家庭信息汇总表》）、档（为服务对象建档案）、案（“一人一案”）。社工在以往服务过程中对辖区基本情况已有一定了解，在前期摸排困难群众和特殊群体的统计数据后，要加大电访和探访工作的力度，实现全覆盖。其一，社工站在确定辖区困难群众和特殊群体人数方面，应更多地采用入户探访和扫楼相结合的方式，以确保从专业服务角度准确掌握相关底数。同时，应加强对片区困难群众和特殊群体需求的把握，明晰情况。其二，社工站可设定站点整体探访计划和分片区探访计划。在机制和计划指引下，提升对服务监督和管理重视，落实电访、探访工作，丰富服务记录。其三，社工站应采用更为恒常和丰富的方式，加大“红棉守护”热线宣传。

（3）社工站在专业服务方面仍有进一步提升空间。其一，在资源整合统计方面，社工站要进一步做好接受资源捐赠和分发工作，列明物资折算标准，做好物资入库记录和物资签收记录，并附相应完整佐证材料。其二，在社区志愿者骨干和社区社会组织培育方面，社工站应加大对新登记志愿者参与服务情况的归档记录。在社区社会组织培育方面，要有明确的培育目标和培育路线，设定持续的培育计划，持续推动志愿者队伍和社区社会组织服务，呈现其在社区服务参与和社区治理方面的贡献。其三，“五社联动”机制初具雏形，社工站要提升“党建引领1145生态型‘五社联动’模式”联动方的多元性，加强模式探索和联动成效呈现。

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，完成建档 300 份，完成电访 1495 个，探访 729 个，分别完成协议指标量的 146.34%，112.83%，96.81%；完成咨询个案 52 个，完成协议指标量的 98.11%；专业个案接案 66 个，开展 301 节，结案 44 个，分别完成协议指标量的 66.00%，60.20%，44.00%；完成小组 28 个，开展 154 节，服务 1121 人次，分别完成协议指标量的 80.00%，73.33%，106.76%；完成大型社区活动 27 个，服务 4627 人次，分别完成协议指标量的 142.11%，243.53%；完成中小型社区活动 60 个，服务 2952 人次，分别完成协议指标量的 107.14%，144.71%（以上数据统计共计 8 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，划分了四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：海北社区、西浦社区；

片区二：增滢社区、步漱社区；

片区三：龙溪社区、凤池社区；

片区四：江北社区、大和社区、龙湾社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区社工团队整体素质较高，社工精神面貌佳。片区一的 5 位社工中有 3 位助理社工师，1 位社会工作本科毕业 8 年

的非持证专业人员，1 位已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书。

（2）片区社工通过进村入户走访、座谈交流、个别访谈、焦点小组等方式开展社区调查，基本摸清了社区主要问题，与居民建立了良好的沟通关系。绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，建立了《服务对象家庭信息汇总表》，基本摸清了社区问题和需求，以及社区资源、社区服务的情况。社工基本掌握困难群众和特殊群众底数，辖内有低保生活保障对象 6 个家庭、残疾人 48 人（不含重残）、困境儿童 3 人（含孤儿、事实无人抚养儿童等）、孤寡老人 9 人、独居老人 3 人、失能老人 1 人、重残老人 29 人、计划生育特殊家庭老人 3 人。社工能够为困难群众和特殊群体分类建档，共建立 102 份档案，实现建档全覆盖，并做到了“一户一档”，“一人一档”。

（3）服务设计符合“SMART”原则，社工能够结合“一户一档”“一人一案”等服务要求开展调研，开展了 6 次文献分析、个别访谈，焦点访谈等方式的需求调研工作。在此基础上，制定了“金太阳之海龙互助联盟”困境家庭互助行动计划、“彩虹家园”服务计划、“健康伴我行”困境长者计划、“Cooling 小先锋”领袖培育计划等系列服务计划。年度计划目标较为清晰，具体可行。

（4）服务实施有序开展。评估期内，开展兜底民生政策宣传 4 次。服务性岗位社工、事务性岗位社工、居委会等联合对困难群众和特殊群体开展全覆盖服务，实现每月不少于一次的

电访或探访，特别是中秋、国庆等重大节日，探访能做到 100% 的覆盖。社工专业服务规范，服务中能够重视角色和作用发挥，较好地将专业价值观、方法、策略应用到专业服务中。建立了服务跟踪回访机制，通过定期电访或实地回访进行成效跟踪和巩固。评估期内完成个案 18 个、小组 7 个、社区活动 26 个，各项服务指标高于年度服务协议的进度要求。

（5）片区取得了一定的服务成果。评估期内与广州市泓伟水产贸易有限公司等 5 家企业或单位签订了合作协议；募集和整合社区内外资源折合价值 82302 元；受益服务对象达 2072 人次。评估期内获《广州日报》等媒体宣传报道 18 次，扩大了项目的社会影响力。社工结合社区的特点，发挥社会工作的专业优势，打造了针对困难长者的“金太阳之海龙互助联盟”行动计划特色亮点项目，培育了辖区内 14 位长者志愿者，在社区为困难长者开展志愿服务，参与社区治理，实现“助人自助”。通过开展社区“微治理”专项服务解决了部分社区环境脏乱差和道路安全隐患等社区问题。

需要关注的地方：

（1）需求摸排工作有待进一步完善。一是建议按片区完善《社区资产地图》等社区地图。二是建议进一步摸准困难群众和特殊群体底数，如空巢老人数等。

（2）建议完善对困难群体和特殊群体的需求评估工作。从生存环境、心理健康、社会支持等方面分层分类开展困难群众和特殊群体的需求服务评估，为后续开展个案等专业服务介入提供依据。

(3)解决疑难案例的能力有待提升，特别是通过开展个案、小组等专业服务解决服务对象中的各种疑难问题。

2.片区二、片区四社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二与片区四共有五个社区，各社区的类型与特点比较明显，片区二的增滘社区与步滘社区为农转居社区，片区四的大和、龙湾、江北三个社区均为商住楼社区。本评估期在服务模式转型的背景下，社工站能够及时调整人手和优化分工，目前已能够明确各社工点的对接社工。社工能够在过往服务经验和前期摸排的基础上，对辖区困难群众和特殊群体的分布与基本情况进行把握，目前已能实现对登记在册的困难群众和特殊群体 100%建档和定期关注。各社工点分别设计“爱在身边”障碍人士社会支持计划等服务项目，加强对困难群众和特殊群体的针对性、系统性的服务回应，能够从恒常跟进、资源链接、危机介入、赋能帮扶等方面为各类困难群众和特殊群体提供服务，服务思路清晰，服务策略合理。

(2) 通过现场资料查阅，片区二与片区四的《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》能够在社工站总图当中进行呈现。社工能够根据要求填写《服务对象家庭信息汇总表》，并能够同步为服务对象建立纸质档案，动态记录服务跟进的过程，利于服务的持续推进，值得肯定。

(3) 片区社工能够发挥资源链接与整合的优势，联动社区党组织、街道各部门、各居委会、医院等主体，为困难群众和特殊群体链接各类物资资源，联动志愿者入户派发，在一定程

度上回应了部分服务对象的切实需求。

（4）在社区层面的服务中，各社工点的社工能够针对辖区主要问题，充分运用“五社联动”，组织、调动辖内志愿者群体的参与积极性，为辖区党员、有能长者等搭建社区参与的平台，为接下来的服务打下良好基础。

需要关注的地方：

（1）在新管理办法下，各社工点的社工要聚焦面向困难群众和特殊群体的服务。社工需要尽快转变服务思路，下沉社区，做好街道职能部门、居委、直聘社工的对接工作，恒常性地开展社区走访、入户探访、电话慰问，进一步摸清辖内困难群众和特殊群体的详细情况，做好分级与动态服务跟进。

（2）在上述工作的基础上，与恒常跟进的困难群众和特殊群体要建立好服务关系，加强生理、心理、社会支持等多维度的针对性评估，进而准确、全面地了解他们的个性化需求。接着，需要根据每户建档对象的实际情况，以问题解决为导向、结合社会工作的“全人观”制定具体的服务目标和服务策略，因人施策，把服务做实做细。同时，建立针对困难群众和特殊群体服务的跟踪回访机制并严格执行，定期检视为困难群众和特殊群体服务的成效。

（3）片区社工普遍比较年轻，入行不久，需要中心及督导层面加大对社工专业服务方面的支持力度。未来一段时间内，社工的专业服务主要通过个案服务来体现，这就需要督导进一步协助社工提升个案服务中的问题诊断、服务回应、跟进策略、成效检视等方面的专业能力，协助社工用“全人观”“资源观”

的视角分析问题、介入服务。在现有空间下，不断提升服务的专业性，树立“双百”社工踏实、努力、热情、专业的良好形象。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）凤池社区能关注本社区残障人士的需求，运用问卷调研、文献查阅等方式，对在册残障人士开展需求调研，并对所得的资料进行整理分析，撰写了较为规范的需求调研报告，基本了解本社区残障人士的整体情况、面临的问题及其主要的需求。

（2）片区三能基本掌握辖区在册的 11 类困难人员的底数，并在过往服务的基础上，通过电访、探访等方式，为新增的在册困难人员建立了初步的个人服务档案。能定期通过电访、探访等方式为在册困难人员提供关怀服务，链接政府相关职能部门、辖区爱心企业等资源，为在册困难人员提供节日生活物资慰问、恒常关爱、兴趣发展、政策咨询等方面的服务，资源折合人民币价值共 103638.23 元，一定程度上满足了在册困难人员的生活及成长发展的需求。

（3）片区三针对困境儿童的成长发展需要，与辖区内两家儿童成长发展类培训机构签订合作协议，为辖区有需要的困境儿童提供内容丰富的文体兴趣培育课程，共 17 人受惠，其中 3 人考取了古筝二级证书。与龙溪小学合作，为在校困境儿童开展“智星星”儿童友好小组，培育 3 名同伴志愿者，共同帮助困境儿童（自身困境）适应小学的生活、学习、交友，一定程

度上促进了困境儿童的成长发展。

（4）评估期内，片区三的社工能关注辖区青少年社区参与的需求，通过开展志愿者培育小组、志愿者岗前培训等服务，提升青少年志愿者的服务策划能力、与人沟通的能力，增强青少年志愿者的服务能力，并能组织青少年志愿者开展防溺水宣传、困难儿童探访、活动协助等志愿服务，深化了青少年社区参与的程度。

需要关注的地方：

（1）建议该片区社工加强对广东省及广州市关于“双百”社工站相关政策文件的学习，以及对片区在册困难群众和特殊群体的了解，切实落实“一户一档，一人一案”，完善困难家庭信息汇总表的内容，增强社工对困难群众和特殊群体在册困难人员需求评估的能力，精准掌握服务对象的需求，提高服务介入计划和服务目标的针对性，从而提高日常跟进服务的有效性，通过入户探访、社区宣教的方式加强兜底民政救助政策的宣教服务，切实强化在册困难人员的正式与非正式支持网络。

（2）建议片区三社工进一步加强对片区在册困难群众和特殊群体的共性且紧急重要问题的筛查，并分析其问题产生的关键性成因，评估其需求，绘制《社区资产地图》《社区问题地图》及《服务对象社区分布地图》，以社区照顾模式为指导，发挥“五社联动”的作用，增加对困难群众和特殊群体的服务资源的投入，探索设计并开展片区三的特色亮点服务。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：18.00 分

（二）监督方评估 得分：8.40 分

（三）督导中心评估 得分：12.35 分

（四）第三方评估 得分：44.06 分

以上四项总得分：82.81 分 等级：良好

八、结语

广州市海龙街社工服务站在荔湾区民政局、海龙街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第 13 年，也是按照新管理办法服务的第 1 年。社工站能够按照新管理办法要求，搭建“社工站—社工片—社工点”的服务框架，结合辖区需求和特点，制定了分片区和社工点服务计划，并予以执行，年度总体服务规划设计思路清晰。社工站党建工作服务执行能够贯彻到兜底服务和各个社区，能够关注覆盖面和服务成效。社工站按照“一户一档、一人一案”的要求为辖内困难群众和特殊群体建立档案，并实行分级管理，与社区通过“双岗联动”开展多项服务。“红棉守护”热线能发挥基本作用，相关台账记录清晰。社工站通过“五社联动”围绕四个生态，开展慰问关怀困境群体和为困境儿童提供公益课程等服务，共同推动社区公益慈善氛围营造。

下阶段，建议社工站要加强对新管理办法的理解，服务进一步聚焦辖内困难群众和特殊群体，加大电访和探访工作力度，要通过多种方式相结合的形式摸准困难群众和特殊群体底数；社工站要进一步设定整体和分片区的探访计划，针对困难群众和特殊群体的共性问题，探索各片区的服务重点，打造服务亮点。同时，社工站要提升“党建引领 1145 生态型“五社联动”

模式”联动方的多元性，加强模式探索和联动成效的呈现。最后，建议加大服务的可视化产出，加强对服务经验的总结提炼能力，撰写并发表相关服务案例，增强对服务的宣传报道力度。

附件：

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



广州市海龙街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

社区事务会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	94	84	89.36%
社区走访	指标要求	完成情况	完成百分比
	135	125	92.59%
常规工作坊	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	5	125.00%
学校驻点	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	33	82.50%
通用培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	14	18	128.57%
发展志愿团队	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
维系志愿团队	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	6	60.00%
志愿者服务次数	指标要求	完成情况	完成百分比
	39	42	107.69%
社区行走	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	12	100.00%
社区驻点	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	38	95.00%
恒常服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	250	285	114.00%
红棉守护/前台当值	指标要求	完成情况	完成百分比
	100	100	100.00%
党群服务中心协助	指标要求	完成情况	完成百分比
	125	146	116.80%
需求调查	指标要求	完成情况	完成百分比
	9	9	100.00%

广州市海龙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3月15日至2023年3月15日
年度服务协议时间：2023年4月8日至2024年4月7日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	4月			5月			6月			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	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	1	檀季花	站点主任	社会工作者	2012. 07. 10 -无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	2022年12月19日至2023年6月14日产假		
	2	徐金霞	站点副主任	社会工作者	2011. 04. 01 -无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8			
	3	梁雪	站点助理主任	社会工作者	2014. 01. 02 -无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8			
	4	梁燕琼	片区四	助理社会工作者	2012. 02. 16 -无固定	√	√	√																				1	1	2023. 04. 30, 个人原因离职, 行业外		
	5	董耀桑	片区三	社会工作者	2016. 11. 21- 2024. 03. 14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√									5	5	2023. 08. 18, 个人原因离职, 行业内		
	6	洪颖怡	片区三	助理社会工作者	2017. 08. 15- 2024. 03. 14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8		
	7	邓燕飞	片区四	助理社会工作者	2018. 08. 21- 2024. 03. 14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8		
	8	钟杏冰	片区一	助理社会工作者	2020. 09. 09- 2024. 03. 14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8		
	9	朱倩婷	片区一	助理社会工作者	2021. 07. 22- 2024. 03. 14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	4		
	10	何洁琼	片区二	助理社会工作者	2021. 12. 01- 2024. 04. 07	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	0		
	11	梁晓华	片区三	助理社会工作者	2021. 12. 21- 2024. 04. 07	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	0		
	12	温源材	片区四	助理社会工作者	2022. 08. 11- 2024. 04. 07	2023年6月前为非持证社工						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	2023. 06取得助理社工师证			
	13	余顺意	片区三	助理社会工作者	2022. 11. 14- 2024. 04. 07	√	√	√	√	√	√																	2	0	2023. 05. 21个人原因离职, 行业内		
	14	杜嘉颖	片区二	助理社会工作者	2023. 02. 13- 2024. 03. 17	2023年6月前为非持证社工						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	2023. 06取得助理社工师证			
	15	杨洁	片区二	助理社会工作者	2023. 07. 04- 2024. 04. 07										√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0			
	16	陈杰英	片区一	助理社会工作者	2023. 08. 01- 2024. 04. 07													√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0			
	17	吴豪贤	片区二	助理社会工作者	2023. 08. 15- 2024. 04. 07													√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0			
	18	吴楚婷	片区三	助理社会工作者	2023. 09. 11- 2024. 04. 07																√	√	√	√	√	√	√	3	0			
小计						12	12	12	11	11	11	12	12	12	13	13	13	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	108	58	
持证社工有效人次小计						12			11			12			13			15			15			15			15			108	58	

年度服务协议时间：2023年4月8日至2024年4月7日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			人员岗小计	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	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
非持证社工	19	林冬娣	片区一	社会工作专业	2015. 10. 16-2024. 03. 14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8				
	20	赖俊杰	片区四	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2021. 08. 02-2024. 03. 14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	3				
	21	蔡杰华	片区四	社会工作专业	2022. 06. 21-2024. 04. 07	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023. 08. 22, 个人原因离职, 行业外			
	22	张水连	片区四	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022. 08. 11-2024. 04. 07	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	0				
	同12	温源材	片区四	助理社会工作者	2022. 08. 11-2024. 04. 07	√	√	√	√	√	√	2023年6月起为持证社工																		2	0			
	23	梁芷晴	片区三	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023. 04. 13-2024. 04. 04	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	0			
	24	刘恩语	片区一	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022. 09. 19-2024. 04. 07	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	0				
	25	韦文秀	片区二	社会工作专业	2023. 06. 01-2024. 04. 07							√	√	√															1	0	2023. 06. 01到岗, 6. 21试用期间离职			
	同14	杜嘉颖	片区二	助理社会工作者	2023. 02. 13-2024. 03. 17	√	√	√	√	√	√	2023年6月起为持证社工																		2	0			
	26	麦娟文	片区四	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2017. 10. 22-2024. 03. 14	√		√	√		√	√		√	√		√	√		√	√		√							6	0	返聘人员 2023. 09. 30, 离职		
小计						9	8	9	9	8	9	8	7	8	7	6	7	7	6	7	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	56	11	
非持证社工有效人次小计						9			9			8			7			7			6			5			5							
总计																																		
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						21	20	21	20	19	20	20	19	20	20	19	20	22	21	22	21	20	21	20	20	20	20	20	20	20	20	164	69	
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）						21			20			20			20			22			21			20			20							
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						80.00%																												