

广州市金花街社工服务站 末期评估报告

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：2024年4月2日

广州市金花街社工服务站 末期评估报告

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2024年4月2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）

（一）值得肯定的地方：

1.社区慈善服务成效突显，尤其在适老化改造，对应突发事件等方面取得较好的成效。

2.服务细致到位，切实解决困难群众和特殊群体的急难愁盼问题。

3.接受服务的困难群众对社工的认可度较高。

（二）需要关注的地方：

本次评估监督方没有提出需要关注的地方。

四、购买方评估（金花街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站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、寒潮等特殊情况时，社工站能及时为有需要的服务对象提供物资和服务支持。

3.协助街道开展老年大学金花街分教点等工作，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多年的服务基础，对服务对象熟悉，能切实解决困难群众的实际问题，有较好的服务成效。

（二）需要关注的地方：

“双百工程”实施后，社工站扩大了面向困难群众和特殊群体的服务覆盖面，需继续密切对困难群众和特殊群体的关注与跟进。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目积极发挥“双百工程”督导优势，与督导人员共同制定年度计划并签署，每月主动与督导人员共同协商次月督导日期、议题等，并邀约直聘社工参与督导、培训、学习，初步探索每月半天常态化“双工”内部共学活动机制，本项目期内，共组织了9次“双工共学”，有利于促进“双工”达成认知共识，构建合作基础。

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”机制的建立及落实执行，中期评估后，全面聚焦兜底民生保障工作，落实困难群众及特殊群体建档和服务全覆盖工作，共同做好兜底民生保障工作。

3.项目注重宣传报道及经验总结梳理，组织开展的“便民日”“公益日”常态化服务活动，获得《人民日报》《广州日报》《信息时报》及其融媒体《微社区 e 家通幸福金花》多次报道，提升了社工站的社区知晓度。项目社工撰写的《社工助力“小改造”撬动幸福“大民生”》发表于《中国社会工作》（总第545期），《凝聚“五社联动”力量，社工助力困难群众和特殊群体改造居家安全环境》发表于《广州社工》（总第96期），有一定研究成果产出。

（二）需要关注的地方：

1.面临新周期服务调整，建议加强对社工的针对性督导、培训支持，尤其是项目社工与社区基层的沟通能力和技巧方面。同时，结合前期实践经验，健全“内部”共学活动的长效机制，打造“内部”共学示范站，培育学用示范标兵，不断提升学用转化水平。

2.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，增强社工站影响力。

3.需进一步完善及优化沟通及报备机制，按要求落实项目实施进度情况、资金使用等常态化报告，及时更新广州市社会工作智慧管理平台信息，保证社工站及购买服务项目基础信息、社工服务记录、项目经费使用等底数清、情况明；同时，加强档案管理，确保归档及时性，并保证档案安全性与完整性。

六、第三方专业评估

（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2024年3月31日，共计考核9个月。

值得肯定的地方：

1.在人员到岗方面，持证社工应到岗90人次，实到岗158人次，超配68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名助理级社工师；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，评估期内共有18名社工持续稳定在岗，稳岗率为90.00%。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。

需要关注的地方：

1.建议承接机构结合新管理办法的相关要求，进一步关注团队发展。一是截至评估末月，社工站配备的社工（含持证社工和非持证社工）应到岗180人次，实到岗179人次，缺岗1人次，需引起关注。二是社工站因应新管理办法要求，将3名行政、后勤人员调整为“社工岗位”，建议在签订补充协议后，明确其相关工作职责，并加强对他们的督导与培训，进一步提升他们的专业水平和服务能力，促使团队更好地适应新评估指标体系的工作要求。

2.目前社工站运营管理方面的资料仍未能按照新评估指标体系进行调整和更新。评估现场查阅资料发现，部分社工站管理制度仍沿用2020年制定的制度，大部分管理制度未能紧扣“双百工程”社工服务站运营管理的相关要求进行调整和补充。另外，部分资料和文书记录仍有进一步改善和提升的空间，如个别社工的继续教育时数记录错误、未见服务意见建议本、部分宣传资料仍按照领域进行划分等，对中期评估发现的运营相关问题未及时整改到位。建议社工站进一步加强对新评估指标体系内容的理解和探索，结合相关指标要求，梳理目前适用于社

工站的各项工作制度及工作指引，在现有基础上进一步完善和更新。

（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）在党建服务方面，社工站能积极参与街道及社区党组织召开的党建活动。社工站在困难帮扶、社区治理等方面与党组织紧密合作，共开展服务 45 次，有效发挥党建引领和示范作用。评估期内，社工站与 23 个党组织合作共建，确保党建工作服务执行能够贯彻到兜底服务和各个社区中。能够关注服务覆盖面，确保服务成效。

（2）在服务规划方面，社工站能结合“双百”社工站的服务要求，聚焦困难群众和特殊群体服务，针对社区的共性问题，完善《服务对象家庭信息汇总表》和《社区问题地图》。社工站对 12 个社工点的困难群众和特殊群体的生存环境、心理健康、社会支持、服务需求等方面的情况进行调研，制定了片区和社工点的服务计划，如“惠民济困”暖人心计划、“乐安家”龙源困难家庭“双微”行动、“携手行”龙源街坊发展计划、“龙经济”社区商户公益慈善支援计划、“关爱同行·共筑希望”计划。

（3）在“红棉守护”热线服务方面，社工站开设了“红棉守护”热线，均为社工手机，“平时”8 小时热线服务，“战时”24 小时服务，“红棉守护”热线能保持畅通。社工站将电访工作与“红棉守护”热线进行对接，强化服务对象对热线电话的

熟悉。同时，建立了“红棉守护”热线专门服务台账，记录清晰。

(4) 服务质量方面，运用“五社联动”机制，构建“四个一”特色服务。包括制作一份有金花特色的社区公益慈善资源地图；组织一支由专才志愿者组成的为老志愿服务队，协助街道开展为老志愿服务活动 14 次，累计服务 1315 人次；在每个片区打造了至少一个“居家微改造”服务典型案例；每季度开展至少一次的“社区公益日”活动，开展居家“微改造”达 19 户，帮扶超过 32 人次，为 10 栋无法安装电梯且长者居民占比高的老旧楼宇加装扶手；开展 3 次“金花朵朵开，社区公益日”活动，累计服务 489 人次。

(5) 在服务成果方面。评估期内，社工获得了锦旗 5 面、感谢信 3 封。以上荣誉均由服务对象在社工为他们提供专业服务后赠送，体现服务对象对社工们用心用情专业服务的认可。另外，媒体报道达 50 篇，包括《中国社会工作》1 篇、《人民日报》4 篇、《广州日报》3 篇、广州市文明网 1 篇、《善城广州》2 篇，区政府官网 24 篇、《信息时报》11 篇等。

(6) 在“五社联动”工作方面，社工站以“友善金花”为核心，积极推动社区、社会组织、社工、志愿者、社区等主体进行资源共享，优势互补，互相增益。并建立了“五社联动”机制。在资源链接方面，社工站链接社会资源折算人民币价值约为 38.5 万元。此外，社工站还解决社区安全问题 1 个，实现“微心愿” 31 个。同时，通过线上线下慈善超市的运营，能够开启“社区公益日”，形成人人参与慈善的良好氛围。

需要关注的地方：

(1) 为确保党的组织和工作有效覆盖，建议社工站尽快成立党支部。确保社工站的党员队伍得到有效管理和教育，进一步提升社工站党员的政治觉悟。同时，还能够引导社工站紧密结合党的方针政策和社区需求，推动社工服务的创新和发展。

(2) 建议社工站尽快按照新的评估要求，对服务内容 and 计划进行相应的调整，以确保与新的评估标准相契合。此外，社工站 12 个社工点的服务计划均为“惠民济困”暖心计划和“五社联动”聚合计划，在服务设计上存在较高的相似性。期望社工站能够根据各“片、点”的实际情况，制定更具特色的服务计划，提供更有针对性的服务。

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。本年度完成困难群众和特殊群体建档 2025 个，电访 4352 个，探访 1075 个，分别完成协议指标量的 172.34%，181.18%，153.57%；个案接案 70 个，开展 372 节，结案 54 个，分别完成协议指标量的 102.94%，91.18%，94.74%；完成小组 16 个，开展 78 节，服务 688 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，97.50%，107.50%；完成大型社区活动 11 个，服务 4483 人次，分别完成协议指标量的 157.14%，640.43%；完成中小型社区活动 45 个，服务 2538 人次，分别完成协议指标量的 109.76%，251.29%；（以上数据统计共计 9 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：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）片区一的社工团队较为稳定，具有多年的服务的经验，工作态度认真负责，对辖区及服务群体的基本情况、特点了解清晰，也具有较好的服务总结及反思意识。社工团队通过建档、探访、电访及个案服务等工作，为困难群众和特殊群体提供了全覆盖的服务。

（2）片区一的社工团队在片区服务规划上，体现出一定的整体服务意识，能将困难群众和特殊群体帮扶服务和“五社联动”服务两大板块进行一定程度的结合。在具体服务的开展中，也有较好的社会资源链接意识。评估期内，团队运用社区慈善基金平台，挖掘社区资金及志愿者资源，为社区治理工作提供了较有力的支持。

（3）在社工所介入的服务案例中，片区社工能积极联动志愿者及不同资源，通过长者紧急就医、居家“微改造”、养老安排及政策落实等服务，及时、切实地为困难群众和特殊群体解决了他们在生活上遇到的难题。

需要关注的地方：

(1) 与上期评估意见一致，建议片区进一步完善服务的需求评估，注重将不同调研方式所获取的信息进行整合分析，尤其是重视困难群众和特殊群体的需求，从而保证对在册的兜底服务对象有一个较全面及深入的了解及分析。

(2) 年度服务计划可加强具体化的呈现。建议片区针对社区困难群众和特殊群体的共性问题进行深入的原因分析，明确具体的服务目标及指向，从而加强兜底服务的整体设计及服务力度。同时，进一步完善困难群众和特殊群体的建档服务，提高个人基础信息的完整性及需求分析、评估计划表的补充工作等。

(3) 社工点的服务资源投放，可进一步向困难群众和特殊群体进行倾斜。同时，加强小组、社区等活动与其他服务关联，加强对该群体的服务覆盖面及受益程度的呈现力度。另外，可加强服务专业技巧的运用，如对小组服务中服务环节进行细分，利于服务成效的提升。

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、片区四均能按照中期评估意见，加强了对困难群众和特殊群体的摸排力度。其中，片区二困难群众和特殊群体底数从 191 名增加到 483 名，片区四从 72 名增加到 182 名，已经初步达到困难群众和特殊群体全覆盖建档的目标。

(2) 在积极落实探访相关要求后，两个片区针对在辖区居住的困难群众和特殊群体进行了较为全面的探访工作。在过程

中，有效解决了以往接触不充分的问题，通过社工实地观察能够积极发掘各类需求，如片区二经过探访后发掘了 23 户潜在个案对象。目前，已经对 15 户对象开案跟进。此外，能够成功识别和发现居家安全问题，例如发现了电线老化等安全隐患，降低了老旧住宅的火灾风险，并提高了困难群众和特殊群体的安全意识。在服务过程中，社区居委会工作人员能联动亲力亲为一起为服务对象解决困难，并进一步加强了与网格员之间的互动合作关系。

(3) 社工在发现居民具体需求后能够及时跟进。在跟进过程中，社工能耐心地解决各类问题，如帮助失独长者做好养老安排，协助独居老人协调居住问题等。社工在服务中能够以困难群众和特殊群体的实际问题出发，针对政策范围外的实际困难进行介入，效果较好。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步深入需求调研，提升入户调研的作用。一是对于尚未实现入户调研的对象，争取实现全面入户调研。对于辖区拒绝入户调研的对象，建议采取其他渠道如社区访谈、邻居了解等方式，获取其具体情况。对于辖区外的服务对象，应对其进行风险评估，加强对存在风险的服务对象跟进力度，从而更为精准把握困难群众和特殊群体的具体需求。

(2) 建议进一步强化“站一片一点”作用，逐步明确和区分各自的工作重点。目前，随着需求不断深挖，社工点的社工由于面对多样化的服务群体，难以单凭个人努力做到面面俱到。因此应重视“站一片一点”的分工，社工点的社工应加强与服

务对象的接触，及时发现服务对象的异常情况。对于具有较好专业能力的社工点社工，可以对该异常情况进行专业评估，并及时处理；当发现异常情况超过社工点社工的能力范畴，应及时上报到社工片，由资深社工提供必要的支持与协助。当社区片也无法有效处理时，应及时向社工站求助，从而形成“需求点发现，处理分级走”的工作模式。

（3）建议进一步聚焦主责主业，突出民政领域社会工作内容。建议进一步优化目前社区层面的服务，逐步将其重心向民政领域社会工作转移，突出主责主业。

3. 片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区社工有一定专业服务经验，工作能力较强，对社区情况熟悉。团队能够根据中期评估意见，及时全面摸排社区的困难群众和特殊群体的底数及基本情况，努力做到全覆盖建档，并更新完善了“三图”的绘制，工作态度值得肯定。

（2）片区团队能够联合直聘社工，为困难群众和特殊群体开展定期的电访、探访服务，为困难群众和特殊群体提供个别化的专业个案服务支持。涉及资源链接、情绪疏导、能力发展、危机介入等内容，较好地解决了困难群众和特殊群体的问题。社工的用心服务赢得服务对象肯定，赠送锦旗、感谢信等表示感谢。

（3）评估期内，片区社工充分发挥“五社联动”的作用，成功整合了社区资源，通过节日慰问、政策宣传、社区活动、便民服务等措施，成功搭建社区参与和融合平台，有效营造了

良好的社区氛围。评估期内，片区链接了慈善公益资源折合人民币价值3万多元，并将这些服务资源有效地向困难群体倾斜，值得肯定。目前，各项服务指标完成情况均符合末期评估进度要求。

需要关注的地方：

（1）建议片区进一步加强困难群众和特殊群体的建档工作。虽然片区在中期评估后，加强了对困难群众和特殊群体的基本情况摸排工作，但是片区服务对象基数较大，存在《困难群众和特殊群体家庭信息汇总表》中服务需求、服务目标、服务跟进、服务成效等内容雷同的问题，在一定程度上影响了服务的针对性及精准性。建议片区结合“一户一档”“一人一案”的要求，做好困难群体的需求摸排、服务跟进、成效总结等各环节的基础性工作，进一步提升兜底服务的质量。

（2）建议加强发挥片区的统筹作用。目前，社工站在“站一片一点”三级管理已有一定的基础，但片区统筹层面的作用发挥尚不明显，各社工点服务呈现相对分散的状态。建议片区根据辖区群体显著特征和社区共性问题，加强项目化思维，优化困难群众和特殊群体服务和“五社联动”方面的服务设计，以更好地总结、呈现服务成效。

（3）加强兜底民生政策宣传工作。一方面总结过往的服务资源和经验，转化为新模式下的服务手册；另一方面，可在社工站或片区层面，制定每月的政策宣传主题，以线上公众号、线下活动、宣传栏张贴等多种形式开展民生政策宣传，扩大政策宣传的服务覆盖面。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：20.00 分

(二) 监督方评估 得分：8.60 分

(三) 督导中心评估 得分：14.75 分

(四) 第三方评估 得分：42.90 分

以上四项总得分：86.25 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，进驻辖区服务第六年，本年度也是按照新模式服务的第一年。中期评估后，社工站针对进一步夯实和加强困难群众和特殊群体的服务，完善建档工作等意见进行了调整和跟进，较好地拓展了服务的深度和广度。社工团队在片区服务规划上有一定的整体意识，能将服务和“五社联动”服务进行一定程度的结合，为社区治理工作提供了较有力的支持。社工站服务基本覆盖了辖区的困难群众和特殊群体。同时，社工能够积极联动志愿者、慈善资源，及时为有需要的服务对象解决生活上遇到的困难，为社工站服务打下了坚实的基础。

下阶段，建议社工站持续优化需求评估机制，系统整合各类调研手段获取的信息，确保对在册兜底服务对象有更为全面分析。在服务方面，要深化对社工站新管理办法内涵及要求的理解，进一步强化“站一片一点”之间的作用，逐步区分其工作重点。从而形成“需求点发现，处理分级走”的工作模式。此外，建议社工站进一步聚焦主责主业，突出民政领域社会工

作内容。不断优化目前社区面向的服务，逐步将其重心向民政领域社会工作转移。同时，建议社工站根据辖区群体显著特征和社区共性问题，加强项目化思维，优化在困难人群服务和“五社联动”方面的服务设计，以更好地总结呈现服务成效。

附件：

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

广州市社会工作协会
2024年4月9日

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	协议接案数	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	653	218.39%	700	1314	187.71%	215	374	173.95%	0	0	0.00%	19	22	115.79%	114	127	111.40%	19	18	94.74%	
片区2	3	483	483	100.00%	620	1065	171.77%	172	300	174.42%	0	0	0.00%	14	15	107.14%	84	67	79.76%	11	7	63.64%	
片区3	5	314	707	225.16%	905	1553	171.60%	258	298	115.50%	0	0	0.00%	33	31	93.93939394	198	165	83.33%	26	27	103.85%	
片区4	4	78	182	233.33%	177	420	237.29%	55	103	187.27%	0	0	0.00%	2	2	100.00%	12	13	108.33%	1	2	200.00%	
合计	15	1174	2025	172.49%	2402	4352	181.18%	700	1075	153.57%	0	0	0.00%	68	70	102.94%	408	372	91.18%	57	54	94.74%	
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	6	100.00%	30	30	100.00%	240	280	116.67%	1	5	500.00%	100	3080	3080.00%	11	16	145.45%	500	796	159.20%	
片区2	3	1	1	100.00%	5	3	60.00%	40	21	52.50%	1	1	100.00%	100	100	100.00%	9	9	100.00%	290	705	243.10%	
片区3	5	9	9	100.00%	45	45	100.00%	360	387	107.50%	4	4	100.00%	400	1158	289.50%	16	15	93.75%	110	763	693.64%	
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	5	100.00%	110	274	249.09%	
合计	15	16	16	100.00%	80	78	97.50%	640	688	107.50%	7	11	157.14%	700	4483	640.43%	41	45	109.76%	1010	2538	251.29%	
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2025人；评估期内入户探访总人数1075人次；通过社工专业服务共服务社区居民9029人次，服务总人数12805人。组织志愿者参与社区服务1608人次，共服务社区群众284812人次。										
	志愿者	新增志愿者			50	113	226.00%	社区调研			0	1											100.00%
		新增志愿者骨干			24	24	100%	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%				/	/											/

附件1-2

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	3	100.00%
党建-结对共建（家）	2	2	100.00%
党建-资源链接（家）	9	9	100.00%
党建-微心愿（人次）	10	10	100.00%
五社联动-社区志愿者： 新增志愿者（人数）	50	113	226.00%
五社联动-社区志愿者： 志愿者骨干（人数）	24	24	100.00%
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	10	333.33%
五社联动-社区志愿者： 志愿者服务居民	20	20	100.00%
五社联动-社区慈善基金： 管委会会议（次）	3	2	66.67%
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	3	100.00%
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	50	100.00%
五社联动-社区慈善基金： 社区公示栏公示（次）	3	4	133.33%
五社联动-社区慈善基金： 网络上进行公示（次）	5	8	160.00%
五社联动-社区慈善基金： 商铺走访（户）	10	10	100.00%

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
五社联动-社区慈善基金： 接收物资的清点、登记与发放（次）	2	37	1850.00%
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	2	100.00%
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	3	100.00%
长者便民服务（次）	150	209	139.33%
长者健康监测服务（次）	10	9	90.00%
节气养生（次）	10	9	90.00%
恒常服务-法制教育（次）	4	2	50.00%
恒常服务-心理健康（次）	4	2	50.00%
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

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			12月			2024年1月			2月			3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															
持证社工	1	林楚燕	社工站副站长	社会工作者	2010.9.19-2026.9.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9	
	2	欧雪雁	社工站副主任	助理社会工作者	2020.08.01-2026.7.31	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	9	9	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	√	√	√	√	√	√	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	√	√	9	9	2023.10.9-2024.4.3 产假	
	4	刘小萍	第二片区片区主管	社会工作者	2017.6.27-2026.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9		
	5	黄清彦	第三片区社工	助理社会工作者	2018.12.12-2024.11.30	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	√	√	9	9	2023.5.26-2023.12.19 产假
	6	詹佳惠	第四片区片区主管	社会工作者	2021.1.12-2027.1.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9		
	7	林泳坚	第二片区社工	助理社会工作者	2019.1.2-2024.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9		
	8	李嘉章	第四片区社工	助理社会工作者	2020.11.12-2026.11.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9		
	9	凌柳萍	第三片区社工	助理社会工作者	2021.1.14-2027.1.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9		
	10	贺静丹	第一片区社工	助理社会工作者	2021.12.14-2024.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	4		
	11	牟欣	第三片区社工	助理社会工作者	2022.4.15-2025.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	0		
	12	许锐滢	第三片区社工	助理社会工作者	2022.6.1-2025.5.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	0		
	13	区钰儿	第一片区社工	助理社会工作者	2022.7.1-2025.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	0		
	14	林丽丽	第一片区社工	助理社会工作者	2018.4.1-2024.4.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9		
	15	彭亦歆	第二片区社工	助理社会工作者	2023.7.1-2026.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	4		
	16	严秀灵	第二片区社工	社会工作者	2023.2.13-2026.1.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9		
	17	姚嘉文	第一片区片区主管	助理社会工作者	2023.11.1-2026.10.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9		
小计						16	16	17	16	16	17	16	16	17	15	16	17	16	17	18	17	17	18	17	17	18	17	17	18	17	17	18	158	121			
持证社工有效人次小计						17			17			17			17			18			18			18			18										

广州市金花街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

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			12月			2024年1月			2月			3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	人员到位	社保购买	工资发放				人员到位
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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9	
	20	霍锦瑜	第二片区活动助理	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	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	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	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	9	
非持证社工有效人次小计						2			3			3			3			2			2			2			2									
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	18.5	19	21	19	19	20	19	19	20	19	19	20	19	19	20				
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			20			20			20			179	130					
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%																														