

广州市中南街社工服务站

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：广州市荔湾区中南街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年4月23日

广州市中南街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市中南街社工服务站（以下简称“社工站”）位于中南街道增南路 80 号海南赤岗联谊会 3 楼，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区中南街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 9 月 18 日至 2024 年 9 月 17 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，划分了两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23日到中南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.能按照新的社工站管理办法的要求及时转变服务思路与服务侧重点，尽快熟悉社区情况和调查需求并制定服务方案。
- 2.社工服务意识较好，定期开展政策宣传、电访探访，并及时回应和处理相关问题；社工站对辖区困难群众和特殊群体全覆盖建档，建立服务指引，分级评估制度、个案联动机制。
- 3.社工站积极参与街道的重点工作。

（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（中南街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

- 1.社工站能积极配合街党工委、办事处工作，落实好民生服务，与街道各职能部门、社区居委会、辖内党组织、学校、企事业单位等沟通合作良好，受到广大居民欢迎。
- 2.服务宣传较好，获得《新华网》《南方日报》等国家、省、市级媒体报道，服务影响力较好。
- 3.能扎实进入社区，了解居民需求开展服务。

（二）需要关注的地方：

- 1.社工站工作人员的稳岗率有待提升。
- 2.期望新的团队维持好，持续扎实推进民生服务，创新服务

特色，提升社区居民公共服务品质。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目建立内部督导机制，配备4名内部督导人员，与“双百工程”督导人员积极联动，探索“双督导”协作机制，为一线社工提供实务支持，协助新建团队融合发展，并逐步提升一线社工专业服务质量。

2.项目建立《双工联动合作机制》，确定联动内容包括政策宣传、入户探访、个案政策服务业务办理转介、民生服务台账信息共享等，联动效果良好，同时，项目能够积极联动社区各项资源，推动困难群众和特殊群体的兜底民生服务。

3.项目不断健全各项安全管理工作制度和工作机制，积极善用办公场所及墙面空间，因地制宜完善信息公开情况，做到社工站基本信息、人员组织架构图、服务对象数据长期上墙并动态更新，活动预告、社工站服务对象情况能够定期更新公示，有效提升社工站的社区知晓度。

（二）需要关注的地方：

1.建议从社工站整体层面完善社工专业能力提升的建设规划，完善社工专业成长和培训督导的管理机制，对社工专业成长需求进行分层分类支持，并探索建立“内部”共学长效机制，通过恒常化的共学，通过“老带新”“传帮代”等方式，支持团队稳定且不断自我学习及提升。同时，需积极组织社工参加“双百”大讲堂培训，争取参训率和签到率100%覆盖。

2.建议进一步完善“双工”联动机制，深化与直聘社工的联

动合作，加强服务力量协作，将过程中好的做法和经验形成中南街社工站自身的服务流程和制度。

3.本评估周期内，暂无突出研究成果发表，建议项目积极发掘成功案例，总结服务经验，主动撰写相关文章，积极投稿，争取在国家级期刊杂志上进行发表，提升项目影响力。

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 9 月 18 日至 2024 年 9 月 17 日，本次评估考核期为 2023 年 9 月 18 日至 2024 年 3 月 31 日，共计 6.5 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》有关规定和协议要求。其中，评估期内持证社工应到岗 65 人次，实到岗 99 人次，超配 34 人次；社工即“持证社工+非持证社工”应到岗 130 人次，实到岗 130 人次；其中，目前在岗的 5 名非持证社工中的 4 名非相关专业背景的社工均已接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。

2.在人员配备方面，截至评估末月，社工站团队配备持证社工 15 人，非持证社工 5 人，共计 20 名社工，其中配备社会工作师 2 人，助理社会工作师 13 人；社工站项目负责人持有社会工作师资格证书，从业经验超过 6 年；在社工接受继续教育方面，社工平均每人每月接受继续教育超过 6 小时。以上各项指标均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

3.社工站的宣传工作有较好的落实，社工站周围有路标指引

设置，主流网络地图 app 能查询定位到站点，社工站亦能利用洗楼、社区宣传栏、qq 群、微信群、媒体报刊等多种形式宣传服务。

需要关注的地方：

1.社工站个别项目管理方面的工作有提升的空间，例如个别员工档案中的社工职业资格证书未非最终纸质版复印件导致超过电子证书使用有效期；个别社工的培训记录存在同时间段参与多个培训，培训时长不符合常理等情况。建议承办机构就此类问题加强完善。

2.本次评估期内，社工站出现了较大的人员变动情况，截至评估末月，已有 13 名社工提前解除劳动合同，4 名社工调出本站点，评估期内持续稳定在岗的社工仅有 9 人，稳岗率为 45%，距离评估指标体系关于稳岗率不低于 80%的要求有较大差距。建议承办机构加强团队建设，稳定人员。

（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开展服务的第一年，街道通过竞标更换了服务机构，有原来服务机构的社工留在服务站点，项目点组建了新的服务团队，经过几个月的磨合，社工站服务推进比较顺利，工作局面能够打开，与区民政局、街道办、公服办、社区和辖区内社会组织建立了关系，值得肯定。中南街属于转制型社区，辖区有 3 个社区，组成 2 个片区，社工站按照新管理办法开展了针对 3 个社区、困难群众和特殊群

体、社区资源等的需求调研评估，走访了购买方、相关职能部门、3个社区、困难群众和特殊群体以及一般社区居民，对社区状况及困难群众和特殊群体的需求调研比较深入。社工站在人员配置和服务开展方面做了很多工作，将年度服务主题定为“民生服务、社区参与、关怀治理”，用“1234”回应中南街道、社区和服务对象服务需要，符合中南街道的实际状况，“1”即党建引领；“2”即两个平台；“3”即党建、民生服务、环境治理；“4”即社区培育、社会动员、多方联动、服务深化。

（2）在党建工作方面，社工站目前有2名党员，1名流动党员。党员社工在服务中积极作为，以身作则，起先锋模范作用，执行落实“三会一课”等学习教育，社工站正与辖区社会组织筹建联合党支部，积极与辖区内社会组织党支部建立更多的联系和合作，将党建工作融入各个社区的服务项目中，聚焦社会慈善资源培育、困难群众和特殊群体具体服务等，提升慈善资源对接困难群众和特殊群体需要的精准度，海南、海中、南丫困难群众和特殊群体的服务都有党组织和党员志愿者的参与，社工站通过与党组织合作调动党员志愿者和资源服务困难群体，能够体现服务的扎实有效。

（3）在需求分析方面，社工站进行了社区全覆盖的调研和评估，社工站按照购买方要求和服务开展的要求，针对3个社区（2个片区）、多个合作方、不同的服务对象分别走访调研，梳理出各个社区共性和个性的不同需求、服务对象分布和构成，与购买方共商困境人群服务和“五社联动”、社区治理，社工站结合服务对象的问题和需要，将困难群众和特殊群体的资料

收集、建档、探访、问题梳理、服务设计落到实处。社工站能够与社区直聘社工紧密合作开展建档工作，中南街困难群众和特殊群体包含低保 7 人，残疾人 139 人，困境儿童 13 人，孤寡老人 6 人，独居老人 1 人，重残老人 47 人，去重之后最新统计 154 人。社工开展了全方位的服务对象建档、电访、探访等服务，在《服务对象家庭信息汇总表》、“一户一档”、“一人一案”中努力按照服务规范完善资料，在社区层面，社工站重视“三图”绘制，做好新模式的基础工作，按照专业规范推进个案、小组、社区活动等专业服务，协助服务对象更好地解决问题和困难。

（4）在制定计划方面，社工站能够聚焦社区 154 名困难群众和特殊群体，按照片区、社工点梳理清晰服务对象，进行了分类合并之后再推进《服务对象家庭信息汇总表》、困境人群建档等工作，每个片区社工点均针对困难群众和特殊群体的建档、需求和问题进行了分析，并按照要求分级，在规范的基础上关注专业服务。海南社工点，社工开展了“风雨同舟，扶弱助困”海南社区关怀计划，完成建档、分级探访等服务工作，链接资源折合价值接近 7.5 万元，设计了残疾人群能够参与的各类社区活动，受到众多媒体报道。南丫社工点，社工开展了“情暖南丫”服务计划，链接社会资源折合价值超过 2 万元，为服务对象提供社会支持，受到服务对象锦旗感谢。海中社工点，社工开展了“风雨同舟、社区关怀计划”，社工链接折合价值接近 3 万元的资源对服务对象进行帮扶。三个社工点的服务均能够根据社区状况，组织社会组织、志愿者团队介入河涌治理、

公园环境改善、社区环境美化等服务，值得肯定。

（5）社工站按照规定开设的“红棉守护”热线服务，有工作座机1台和移动手机1部，社工站通过排班值日的方式（每天2个社工值班），记录“红棉守护”热线接收的求助热线和呼出热线，合计1616次。工作手机和社工手机能够保证工作时间热线畅通，社工站工作手机在特殊时期24小时能够开通。社工能够在政策解答、心理辅导、困境协助、服务申请等众多方面进行及时的解答。极端天气下服务对象能够通过热线求助。热线呼出主要涵盖服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、服务通知提醒等，有清晰的服务记录，单独成册，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

（6）在服务成果方面，3个社区（2个片区）的服务推进能够关注到社区状况、社区特色和服务对象的情况，服务的针对性、扎实性都有呈现。通过“双工联动”摸排困难群众和特殊群体的需求问题，努力做到服务对象底数清情况明，“五社联动”能够与党建引领结合，聚焦公益慈善多方联动。个案服务能够协助服务对象解决困难和问题，社工扎实做服务的态度与情怀值得表扬，社工服务与宣传、服务的受益面均能够覆盖3个社区，“社工站——社区片——社工点”服务的统筹和协调正在形成中，社工站与区民政局、街道相关职能部门、社区村居和资源合作方的沟通联系都有完整详细的服务记录，社工站能够在辖区努力拓展社会慈善资源汇集的渠道和平台，进一步扩大困境服务对象的受益面，服务对象的困难问题和社区的需求社工站有重点关注服务推进。

（7）社工站评估期内新培育社区志愿者 42 人，志愿者骨干 7 人，社区社会组织 1 个，志愿者服务队 2 支，维系活跃志愿者团队 5 支。获各级媒体报道近 20 次，有服务对象赠送锦旗、感谢信、表扬信。在服务亮点方面，主要体现在社工站积极协助 3 个社工点成立社区慈善基金（正在走流程），每个社工点都有社会慈善资源调动的意识，将资源链接汇总统筹，真实性透明度高；社工站努力拓展资源主体，直接支持了困难群众和特殊群体的服务；提升了专业服务的号召力和社会影响力。

（8）社工站关注服务管理规范，注重用多种方式推进项目宣传发挥作用。社会慈善资源链接方面经过社工站的多方联动和购买方、社区等努力促进，将社区慈善资源、企业联动等与专业服务结合起来，评估期内汇集慈善资源折合价值超 25 万元，提升了服务质量。在“五社联动”社区治理方面，社工站有具体的需求调研和服务设计，主要体现在党建引领社区慈善资源筹措，针对不同片区服务对象的具体需要设计有适切性的服务等，能够与相关政府部门、社区、社会组织合作，推进社区慈善氛围的形成等，服务有成效。

（9）社工站能够努力促进需求为本服务领先，在半年的时间能够达成服务团队持证率和服务经验、团队结构等建设，社工熟悉各个社工点的情况，为服务设计和服务推进奠定了服务基础。

需要关注的地方：

（1）由于新管理办法中服务重点下移，更加侧重于社区照顾模式，如何建立“社工站——社区片——社工点”的联动和

服务的有效管理，面对3个社工点2个社区片统筹服务与服务指标的完成等存在众多矛盾和摩擦，需要社工站做出更多的努力。作为新开启的社工站，面临新管理办法、新要求、新团队，社工站的总体统筹能力需要提升：社工站需要强化与购买方、社区、合作方的外在关系的统筹合作，更需要研究中南街道社工服务的实际需求，服务对象人数不多，残疾人占比高，建议在本土化的基础上进行专项性初筛的项目研究，探索残疾人群体和长者群体的服务项目。社工点作为社工站服务的立足之本，需要按照规范要求深化服务。建立“社工站统筹全局——社区片协调服务——社工点深入服务”的三层服务分工合作，理顺内在逻辑关系，以扎实的兜底服务为本，推进行行之有效的服务计划。

（2）社工站需要结合街道的重点工作和社区状况、服务对象的需要，进一步理解新管理办法对于服务对象专业服务的调整。“五社联动”、社区治理项目需要围绕主责主业开展，将服务聚焦到困难群众和特殊群体，要研究探索突出重点服务和精细服务结合。项目的总体设计和服务计划有改善空间，服务计划要围绕社区片开展，注意避免服务计划和服务推进的碎片化现象，服务资料的整理要注意汇总和数据的准确度，克服零散化的现象，在本土社区文化培育的实际需求下，建议社工站引导社会组织强化项目设计和志愿者团队的推进，培育社区自治力量，加强服务聚焦，强化社工站专业服务的针对性和成效性。

（3）社工站新模式对于社工站、购买方、社区都是挑战，

需要加强服务规划和统筹管理，也要注意一线社工的专业能力提升，一线社工从原来的长者、家庭、青少年的分门别类服务转向社区多面型服务，需要加强社工对社会工作基础服务的理解，用社会工作的全人观、人与环境互动的理念和方法开展个案服务，协助服务对象解决问题；用社区社会工作的理念和方法推进“五社联动”项目发展（号召参与提升参与能力、链接社会资源解决社会问题、改善社区关系搭建人际支持网络），需要机构和项目点开展有针对性的培训，同时建议将前期服务的经验和资源形成社工站新模式服务的资源手册，促进服务的有效性。

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 158 份，完成协议指标量的 100.00%；完成电访 648 个，入户探访 486 个，分别完成协议指标量的 54.00%，54.00%；个案接案 56 个，服务 201 节，完成 55 个，分别完成协议指标量的 56.00%，123.58%，55.00%；完成小组 19 个，服务 61 节，服务 348 人次，分别完成协议指标量的 54.29%，58.10%，110.48%；完成社区活动 36 个，服务 3545 人，分别完成协议指标量的 90.00%，253.21%。（以上数据统计共计 6.5 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

社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了两个片区开展社会工作专业服务。各社工点分

片情况如下：

海南片区：海南社区、南丫社区；

海中片区：海中社区。

1.海南片区社工点服务情况（海南社区）

值得肯定的地方：

（1）社工站为海南社工点配置有 6 名社工，其中 3 人持助理社工师证，2 名社工在地服务时间超过 6 年。社工团队主动学习、解读新模式，积极走进社区、扎根社区，熟悉社区情况，绘制有《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，“三图”能较好的呈现社区问题和资源、困难群众和特殊群体分布等信息。

（2）海南社区困难群众和特殊群体底数共 56 户、63 人，做到初次探访全入户，实现建档全覆盖，底数清且每月定期跟进、更新台账。现有服务对象实行分级管理，目前二级对象 3 人，其他主要以三、四级跟进为主。社工能与社区直聘社工积极合作，开展电访、探访，开展民生政策宣传 3 场次，并及时回应和处理跟进中发现的问题，为服务对象开展个案服务共 15 个。

（3）在前期调研的基础上，并结合海南社区特点，制定有社区服务计划，主要包括“风雨同舟，扶弱助困”海南社区关怀计划和“五社联动，绿水长流”海南河涌保护计划。“风雨同舟，扶弱助困”海南社区关怀计划重点关怀困难群众和特殊群体，开展日常探访、资源链接、活动覆盖、个案跟进等服务；“五社联动，绿水长流”海南河涌保护计划，通过开展社区河

涌环境治理的主题活动等宣传环境保护和河涌保护的知识，成立有一支河涌巡查志愿者队伍，由 10 名青少年组成，初步形成治理小组，建立微信沟通群，初步建立与河长办的社区走访整改沟通机制，并联合原有志愿者队伍如夕阳红服务热线志愿服务队、绿色小卫士等开展电访、街头小广告铲除等社区志愿服务，积极参与社区。链接市慈善会、社区居委会等资源折合价值共计 74602 元，服务获《人民日报》、荔湾区人民政府等媒体宣传报道共 6 次，也尝试梳理和总结服务案例 1 篇，待进一步投稿发表。

需要关注的地方：

（1）社工站按照新管理办法推进服务不久，关于新管理办法的理解和消化仍需要一些时间，社工服务团队都很新，专业服务经验不足两年的社工过半，新管理办法对新的承接机构新的团队提出较大挑战，对社工的综合专业素质和能力提出较高要求，社工要积极按新管理办法要求，适应专业角色的转变，同时，机构和管理团队也要在新管理办法解读、微观个案服务、困难群众和特殊群体需求梳理和服务设计、“五社联动”等方面给予服务团队更多更有针对性的专业支持和指导。

（2）海南社区困难群众和特殊群体共 56 户、63 人，其中残疾人 58 人，建议结合辖区困难群众和特殊群体经济不困难、基本生活无忧的特点，在日常跟进中进一步深入梳理其个人和家庭的问题和需求，如家庭照顾压力等，做好分层分类的工作，做好兜底服务的设计，为残疾群体的服务对象提供更有针对性的帮扶和支持。

(3) 专业服务方面，一是海南社区选取河涌保护作为社区治理的切入点，建议加强项目的规划和设计，以社区工作模式来指导河涌治理思路，将河涌巡查与居民意识提升、能力建设、参与行动相结合，建立多方参与的联动机制，调动河长办、街道、居委会和污水治理相关专业人士的参与，以最终达到改善环境的目标。二是社工要加强对个案工作基本概念的理解，避免咨询个案专业化，要从社会工作视角做到解决案主问题和提升案主能力并重，而不是简单地解决案主当下的某个具体问题。

2.海南片区社工点服务情况（南丫社区）

值得肯定的地方：

(1) 需求摸底工作落实到位，基本摸清了社区的各类情况。通过入户探访、社区走访等方法基本摸清了社区主要问题，绘制了《社区资产地图》和《社区问题地图》，地图较清晰地标识出社区的主要资源和存在的困难群众居家环境安全等社区问题。较准确地摸清了困难群众和特殊群体底数，能够为各类困境服务对象分类建档，详细绘制了《服务对象社区分布地图》，分别对社区困难群众和特殊群体开展了基本特征分析，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。截至评估末月，本辖区有低保生活保障对象 3 人，特困三无人员 0 人，低保边缘家庭成员 0 人，残疾人 44 人，困境儿童 4 人，孤寡老人 1 人、重残老人 0 人、计划生育特殊家庭老人 0 人，社工完成了“一户一档” 41 份，“一人一案” 48 份，困难群众和特殊群体建档率达到 100%。

(2) 依据服务需求制定的服务计划基本能够满足服务对象的需求。通过开展个别访谈等需求调研方式并结合“一户一档”

“一人一案”的相关资料全面评估困难群众和特殊群体的服务需求，完成了南丫社区的需求调研报告，在此基础上制定了较为详细的南丫社区年度服务计划。

（3）发挥党建引领作用，“五社联动”开展了社区服务。通过“情暖南丫”社区关怀计划和“五社联动，绿美南丫”公园环境提升计划为困难群众和特殊群体以及片区居民开展互助关爱等提升居民身心健康水平的各类专业服务。

（4）社工点取得了良好的服务效果。开展民生政策宣传，协助落实社会救助等兜底民生政策，本评估期社区开展了兜底民生政策宣传3次，150人次参加了宣传活动。对困难群众和特殊群体开展了全覆盖的定期探访，实现每月不少于一次的电访或探访，特别是中秋、国庆，春节等重大节日探访实现100%的覆盖。

（5）服务实施体现了社工的专业能力和理念。文书体现社工专业服务较规范，服务中能够重视角色和作用发挥，完成电访192次、入户探访144次、个案开案20个、小组1个、社区活动10个，受益服务群体达926人次。募集和整合社区内外资源折合价值20435元，直接受益服务对象达86人次。专业服务得到服务对象的认同，获1面锦旗等好评，扩大了项目的社会影响力。

（6）能够注意解决社区疑难问题，有意识地打造片区亮点项目。结合社区特点，发挥社会工作的专业优势，打造了特色亮点项目“五社联动，绿美南丫”公园环境提升计划，通过链接社区相关社会组织和社区志愿者主体提供志愿服务，在公园

种了 50 棵树木，改善了公园的环境，项目有意识地培育了一批本土志愿者骨干和志愿者组织，带领志愿者参与社会治理服务，实现助人自助。

需要关注的地方：

（1）建议完善《社区资产地图》《社区问题地图》。目前《社区资产地图》以呈现有形资产为主，尚未将发掘出来的无形资产绘入地图。《社区问题地图》较宽泛地标识了几个社区问题，没有将存在于居民生活需求和社区治理中的各类社会问题绘入地图，建议完善。

（2）建议完善年度服务计划。目前年度服务计划按 1 个社区设计，服务目标与社工站总体目标没有呈现“站—片—点”的设计理念，不利于后续服务的有效开展，建议完善。

（3）专业服务水平有待进一步提升。目前开展的个案和小组专业服务，尤其是特色亮点和解决疑难案例的专业服务中，存在服务重点不够突出，总结概括提炼能力不足的问题，建议不断提升。

3.海中片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工点设有 6 名社工，均持证上岗，服务意识强，能较快地根据新模式新要求重新整理的资料开展服务，并立足社区实际，重视社区调研，已经初步绘制了《社区资源地图》《社区问题地图》《服务对象分布图》，基本上能够呈现这社区资产、社区问题以及服务对象的基本分布情况。《服务对象家庭信息汇总表》制作地比较完整，能较好地呈现社区内困难群众

和特殊群体的基本情况和服务跟进情况，并且在电子表格中能够较快速地筛选出重点需要关注的群体或者是服务所需要的资料，兜底档案资料的整体记录也较清晰。

（2）服务点有较好的分层分类的意识，通过分级的评估表基本摸清服务对象的生存环境、心理健康及生存支持等方面的情况，并按照四级划分提供相应的服务，社工在需求评估的基础上为服务对象制定了比较有针对性的跟进计划。

（3）在服务实施方面，一是团队整合了来自海中居委会、残联、海中社区党支部等主体的爱心资源，折合价值共计 29950 元，在一定程度上满足困难群体和特殊群体“身、心、社”等方面的需求。二是评估期内团队共为 10 名有需要的困难群众和特殊群体开展个案服务，占总开案数的 66.7%，涉及居家养老、健康管理、资源链接、政策解读等内容，一定程度上解决了服务对象的困难，服务的指标推进情况符合中期评估的要求。

（4）在服务质量方面取得了一定成效的。一是立足海中社区的特点，团队仔细梳理社区的问题和需求，并有针对性地制定服务计划。聚焦人居环境改善及社区河涌治理等环境问题，积极酝酿实施“五社联动，绿美海中”社区环境提升计划，培育一支爱林护林社区志愿队伍，开展社区环保、河涌保护宣传、“清河”改善等环境治理系列活动，初步形成社区环境治理小组、与河长办建立社区走访整改的沟通机构，在社区环境改善和居民社区参与意识提升方面取得了一定的成效。二是主动介入疑难问题的典型案例，比如在跟进一名无法正常与外界沟通、生活环境极差的独居孤寡长者的个案里，社工充分发挥专业，

联动公服办、颐康中心、医院等多部门及长者的姐姐和熟人，为服务对象提供正式与非正式支持，协同满足长者在生活照顾、身体健康及居家安全等方面的需求。此外，本评估期内共获新华网报道 1 次、市社协报道 5 次、区人民政府网报道 5 次、信息时报微社区 e 家活力中南公众号报道 1 次，美誉度较高，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）个案的开案数量达到了指标的要求，但是要关注部分个案主要聚焦在咨询性的资源链接需求上，缺少专业个案的开展。建议未来可以聚焦在困难群众和特殊群体的多重需求，关注辅导个案成效。

（2）社工点已建立 4 支志愿服务队，服务队的活跃度较高。建议进一步加强对志愿者队伍的培育，加强组织化、主题化的方向发展，聚焦志愿者的成长，增强志愿服务的培训和服务的成效性。

（3）进一步加强兜底民生政策宣传的工作，目前政策宣传主题是较为分散的。建议社工点能与街道进一步沟通，并结合社区困难群众和特殊群体的需求，制定每月一次的政策宣传主题，以线下线上相结合的形式开展民生政策的宣传，形成政策宣传手册等，扩大政策宣传的服务覆盖面，更好地落实民生的政策。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.00 分

（二）监督方评估 得分：7.80 分

(三) 督导中心评估 得分：12.50 分

(四) 第三方评估 得分：45.06 分

以上四项总得分：84.36 分 等级：良好

八、结语

广州市中南街社工服务站在荔湾区民政局、中南街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是更换新承接机构运营的第一年，新机构能迅速组建服务团队，经历了数月的团队磨合期后，现在的服务团队服务有一定推进，与各相关方能建立良好的沟通合作关系，通过与购买方的沟通与下社区实地摸查，建立本年度的需求调研方案与服务计划，按照新模式要求建立“三图一表”，打下服务基础。在建档方面，社工站进驻仅半年时间就完成了建档全覆盖工作；服务指标完成情况符合中期评估进度。

下阶段，社工站面临新模式、新要求、新团队，社工站的总体统筹能力需要提升。对新模式的理解有待进一步加强，社工点作为社工站服务的立足之本，需要按照规范要求深化服务。理顺内在逻辑关系，以扎实的兜底服务为本，推进行之有效的服务计划。

附件：

- 1.广州市中南街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市中南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5月7日

广州市中南街“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表（2023年9月18日至2024年3月31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			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
海南片区	11	112	112	100.00%	800	448	56.00%	600	336	56.00%	67	40	59.70%	201	155	77.11%	67	39	58.21%
海中片区	6	46	46	100.00%	400	200	50.00%	300	150	50.00%	33	16	48.48%	99	46	46.46%	33	16	48.48%
合计	17	158	158	100.00%	1200	648	54.00%	900	486	54.00%	100	56	56.00%	300	201	123.58%	100	55	55.00%
服务片区	投入社工人数	专业小组									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			
海南片区	11	23	12	52.17%	69	40	57.97%	207	248	119.81%	27	23	85.19%	945	2026	214.39%			
海中片区	6	12	7	58.33%	36	21	58.33%	108	100	92.59%	13	13	100.00%	455	1519	333.85%			
合计	17	35	19	54.29%	105	61	58.10%	315	348	110.48%	40	36	90.00%	1400	3545	253.21%			
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	所在街道户籍人口（10673人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数138户，建档人数158人；评估期内入户探访总人数486人次，服务总人数131人；通过社工专业服务共服务社区居民5083人次。					
	志愿者	新增志愿者			51	43	84.31%	社区调研			4	4	100.00%						
		新增志愿者骨干			21	12	57.14%	社区问题地图			3	3	100.00%						
		新增志愿者队伍			3	1	33.33%	社区资源地图			3	3	100.00%						
		活跃志愿者队伍			11	9	81.82%	社区特殊困难服务对象分布地图			3	3	100.00%						
		志愿者团建			2	4	200.00%	社区特殊困难群体家庭信息汇总表			3	3	100.00%						
		志愿者培训			6	5	83.33%	社区社会组织培育			2	1	50.00%						
		志愿者表彰			1	1	100.00%	/											

广州市中南街“双百工程”社工站指标完成情况统计
及投入人员对照表（2023年9月18日至2024年3月31日）

党建服务困难群众和特殊群体服务项目	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
协助建立社区慈善基金	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	3	100.00%
社工点特色亮点服务打造	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	1	33.33%
疑难案例解决	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	3	50.00%

广州市中南街“双百工程”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9月18日至2024年9月17日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	9月			10月			11月			12月			2024年1月			2024年2月			2024年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			
持证社工	1	余婉雯	社工站主任	社会工作者	2023.11.1-无固定期限	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	2023年11月1日入职 2023年12月31号离职
	2	潘秉升	社工站主任	社会工作者	2024.1.18-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	2.5	2.5	2024年1月18日入职，前单位为其购买24年1月社保
	3	顾玉珊	社工站副主任	助理社会工作者	2024.1.6-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	3	2024年1月6日入职
	4	陈诗曼	社工站副主任	社会工作者	2024.2.19-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	√	√	√	√	√	1.5	1.5	2024年2月19日入职
	5	徐韵清	一线社工	助理社会工作者	2023.9.1-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5	2023年9月从华林社工站调入
	6	黎敏玲	项目主管	助理社会工作者	2023.9.19-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5	前单位已购买23年9月社保。
	7	雷金梅	项目主管	助理社会工作者	2023.9.19-无固定期限	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5	前单位已购买23年9月社保。
	8	黄玉云	一线社工	助理社会工作者	2023.9.19-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5	前单位已购买23年9月社保。
	9	梁少峰	一线社工	助理社会工作者	2023.9.21-无固定期限	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	因员工个人原因无法购入9月社保。
	10	梁玉莲	一线社工	助理社会工作者	2023.9.19-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5	前单位已购买23年9月社保。
	11	黄燕娜	一线社工	助理社会工作者	2023.9.19-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5	前单位已购买23年9月社保。
	12	原妙芳	一线社工	助理社会工作者	2023.9.18-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5	前单位已购买23年9月社保。
	13	谢宛珊	一线社工	助理社会工作者	2023.11.23-无固定期限	—	—	—	—	—	—	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4.5	4.5	2023年11月23日入职
	14	张金玲	社工助理	助理社会工作者	203.12.1-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0	2023年12月1日入职
持证社工	15	郭金连	一线社工	助理社会工作者	2024.1.2-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	3	2024年1月2日入职
	16	敖国容	一线社工	助理社会工作者	2024.1.2-2026.9.17	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	—	√	√	—	√	√	—	√	3	3	聘用退休人员，2024年1月2日入职，2023年3月31日离职。
	17	袁晓倩	一线社工	助理社会工作者	203.12.1-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	—	—	—	2.5	2.5	2024年2月21日从中南社工站调至华林社工站
	18	苏杏琪	副主任	社会工作者	2023.9.18-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	前单位已购买23年9月社保。2023年11月10日离职，行业内
	19	刘晓楠	一线社工	社会工作者	2023.9.25-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	前单位已购买23年9月社保。2023年11月9日离职，行业内
	20	吴瀚飞	副主任	社会工作者	2023.9.18-无固定期限	0.5	√	√	√	√	√	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	2023年11月10日离职，行业内
	21	莫金华	一线社工	社会工作者	2023.9.19-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.5	2.5	前单位已购买23年9月社保。2023年11月16日离职，行业内
	22	梁丹盈	一线社工	社会工作者	2023.9.19-无固定期限	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.5	2.5	前单位已购买23年9月社保。2023年11月16日离职，行业内

广州市中南街“双百工程”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9月18日至2024年9月17日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	9月			10月			11月			12月			2024年1月			2024年2月			2024年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
	23	庄雨婷	一线社工	社会工作者	2023.9.19-无固定期限	0.5	——	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2.5	2.5	前单位已购买23年9月社保。2023年11月18日离职，行业内			
	24	周上媚	一线社工	社会工作者	2023.9.18-无固定期限	0.5	——	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2.5	2.5	前单位已购买23年9月社保。2023年11月30日离职，行业内				
	25	李佳怡	一线社工	社会工作者	2023.9.19-无固定期限	0.5	——	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	3.5	3.5	前单位已购买23年9月社保。2023年12月21日离职					
	26	梁淑谊	一线社工	社会工作者	2023.12.11-无固定期限	——	——	——	——	——	——	——	——	0.5	√	√	——	——	——	——	——	——	——	0.5	0	2023年12月15日离职，行业内				
	27	马兰	一线社工	社会工作者	2023.11.20-无固定期限	——	——	——	——	——	——	0.5	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	1.5	0	2023年12月31日离职				
	小计						7.5	2	16	16	16	16	17	19	19	15	15	15	15	13	15	15	15	16	15	14	15	99	93	
持证社工有效人次小计						7.5			16			16.5			14.5			14.5			15			15						
非持证社工	29	朱永娴	一线社工	社会工作专业	2023.09.25-无固定期限	0.5	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	0	前单位已购买23年9月社保。
	30	杨柳丽	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.10.11-无固定期限	——	——	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	31	郭嘉雯	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	2023.9.19-无固定期限	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	0		
	32	沈学梅	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2023.12.14-无固定期限	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2023年12月14日入职	
	33	黎雯琳	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.1.2-无固定期限	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	0	2024年1月3日入职	
	34	郭诗琳	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2023.12.1-无固定期限	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	1	1	2024年1月1日从中南社工站调至花地社工站	
	35	张佩贤	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2023.9.19-2026.9.17	0.5	——	√	√	——	√	√	——	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2.5	2.5	聘用退休人员 2021年11月16日离职		
	36	禤继红	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	2023.10.1-2026.9.30	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	——	√	——	——	——	——	——	1	0	聘用退休人员，2024年2月1日从中南社工站调至冲口社工站		
	37	梁韦贤	社工助理	社会工作专业	2023.9.25-无固定期限	0.5	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	0.5	0	2023年10月1日从中南社工站调至多宝社工站			
小计						2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	31	7.5			
非持证社工有效人次小计						2			4			4			5			6			5			5						
总计																														
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						9.5	4	20	20	19	20	21	21	21	20	20	20	21	18	21	20	20	21	20	19	20	130	100.5		
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）						9.5			20			20.5			19.5			20.5			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%）						45.00%																								