

# 广州市石围塘街社工服务站

## 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：广州市荔湾区石围塘街道办事处

项目承办方：广州市心明爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年5月13日

# 广州市石围塘街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市石围塘街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区芳村大道中 668-1 号，由广州市心明爱社会工作服务中心承接运营。经广州市荔湾区石围塘街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 10 月 9 日至 2024 年 10 月 8 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，划分了三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5月13日到石围塘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.在困难群众和特殊群体服务衔接方面，没有因为承接机构变更而出现服务断层，能做到困难群众和特殊群体每月服务全覆盖。

2.联动社区企业的资源，减轻了困难群众和特殊群体的生活压力。

3.社工通过撬动各方资源，盘活党群服务驿站，同时利用阵地资源加强与各方联动，为社区困难群体提供恒常便民服务。

4.应对突发事件时社工紧急介入，挽救服务对象生命，搭建紧急救助平台。

#### **（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（石围塘街道办事处）**

#### **（一）值得肯定的地方：**

石围塘街道社工站日常管理到位，能按照合同约定开展各项活动。定期对辖内困难群众进行回访联系，根据困难群众反馈的需求，链接企业进行解决；对于社区的反馈，能充分发挥社工站的专业知识，及时建档处理，为困难群众排忧解难。

#### **（二）需要关注的地方：**

建议加强社工站工作人员专业知识的培训，提高服务质量。

另外可以结合街道的重点工作，多开展活动。

## 五、督导中心评估

### （一）值得肯定的地方：

1.项目重视发挥“双百工程”督导优势，积极与督导人员共同制定年度计划，每月主动与督导人员协商次月督导日期、议题等，并及时总结本月的督导成效和社工的反馈。项目设立内部督导，与“双百工程”督导分工协力，推动社工的专业能力提升，同时通过定期开展督导满意度调查，及时了解社工对督导的评价与期望，及时调整督导方向，以更切合社工需求。

2.本评估周期内，项目社工积极与辖内 15 个社区建立关系，联动直聘社工及社区各方力量，在多个疑难案例处理上有所突破，得到了社区居委会的好评。同时，促进了“双工”认识与了解，探索形成《“双百工程”石围塘街社工服务站双工联动机制》，有效促进服务融合、优势互补。

3.项目注重服务宣传推广，通过“线上”“线下”结合的形式，在社区开展多场主题活动，积极借助信息时报微社区“e家通”平台、《广州日报》《广东电视台》等媒体进行传播，有助于新项目团队打开工作局面，提升社工站在社区的知晓度和美誉度。

### （二）需要关注的地方：

1.项目可建立健全“内部”共学长效机制，常态化开展共学活动，明确共学目标、规划、频率、流程、分工等，以实践中遇到的问题和困难为主要议题，引导讨论，启发梳理解决策略，推动产出共学成果。同时，要重视“双百大讲堂”的参训及签

到，保障全员参与。

2.项目需继续强化与各方的沟通报告，如积极听取购买方、监督方对于社工站项目服务开展、政社关系建设的意见，争取更大合作和支持。

3.项目需进一步加强服务研究与经验推广，梳理社工站品牌服务与特色，提炼经验，撰写案例文章，争取在国家级期刊发表文章、推广服务经验和研究成果。

## **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 10 月 9 日至 2024 年 10 月 8 日，本次评估考核期为 2023 年 10 月 9 日至 2024 年 4 月 30 日，共计考核 7 个月。

#### **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》相关规定和协议要求。在人员到岗方面，持证社工应到岗 70 人次，实到岗 94 人次，超配 24 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 140 人次，实到岗 146.5 人次，超配 6.5 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 14 名持证社工、10 名非持证社工，共计 24 名社工。

2.在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 3 名中级社工师、11 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。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，社工站根据实际情况，制定合适的宣传方案，并积极利用社区宣传栏、公众号、微信群等多种方式推广和宣传项目服务，让居民群众更好地了解社工站的各项工作和服务。另外，社工站注重扩大服务的社会影响力，制作了《石围塘街社工服务简报》《社工站宣传简介折页》《石围塘纪念书签》等宣传作品派发给社区居民，获得了较好的宣传效果，值得肯定。

#### **需要关注的地方：**

1.建议承接机构和社工站加强对服务团队稳定性的关注。评估期内，共有9名社工提前解除劳动合同，其中有2名社工试用期离职；另有2名社工调入，3名社工调出，11名社工新入职，整体人员的流动性较大。其次，在稳岗率方面，评估期内有14名社工持续稳定在岗，稳岗率为70.00%，暂未符合评估指标体系关于人员稳岗率不低于80%的要求。建议承接机构和社工站努力保持团队的稳定，以确保服务质量的持续提升。

2.评估期内，社工站从业经验2年以上的社工在岗69人次，占总社工在岗人次的47.09%，暂未符合50%的要求。鉴于目前部分社工的专业服务从业年限较短，专业服务经验较少，建议社工站重视专业能力培育工作，加强对新社工的督导与培训，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服务模式的工作要求。

## **（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) 本年度是社工团队在石围塘街实施新模式服务的第 1 年。新的开局，社工站从辖区到社区展开调查，在每个社工点均建立了“三图一表”。随着“113X”模式向新服务模式的转变，社工站能够及时地制定“悦助”石围塘项目发展策略，总体上通过“五社联动悦建”资源整合计划，建立社会资源整合平台，形成社会工作资源网络。针对困难群众和特殊群体，从总体上实施“悦享”资源优化计划，将困难群众和特殊群体的需求分为共同需求和特殊需求。针对共同需求实施“悦爱”计划；针对特殊需求，三大片区分别实施“悦能”“悦护”“悦安”三大计划。总体上看，社工站能提供社区情况调研分析、总体服务设计、对困难群众和特殊群体服务的设计、年度计划书、社会评价等相关服务材料。新服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，并通过各社工点的社区服务让计划得到初步落实。

(2) 社工站目前有党员 3 名。社工站积极通过党小组的引领，并依托街道党组织的指导，严格执行“三会一课”“主题党日活动”等学习教育制度，加强了对社工的思想教育，相关学习活动有记录。此外，社工积极协助街道党建办开展党建驿站的激活与优化工作。社工站采取“党建+社工+社区+志愿”的服务运行模式，以石围塘党群服务的八大驿站为辐射点，致力于为辖区内的困难群众和特殊群体提供便利的社工服务。目前，已在驿站内开展服务超 50 场。

(3) 社工站积极构建和实施“五社联动”模式，带动社区多元主体参与“社区悦建计划”，并以“五社联动”统筹各社

工点的服务。在“五社联动”实施方面，其一，社工站注重培育社区社会组织，实施“社工+志愿服务”。评估期内，社工站备案1个社区社会组织，即石围塘健康科普服务组织，并新增了1支社区志愿服务队伍，新注册志愿者74人；目前，活跃的志愿者队伍为10支义演队伍。其二，社工积极联动事务性岗位社工开展民生服务，评估期内“双工”联动420次，合作开展服务超60场。其三，社工站致力于盘活社区公益资源，在成立了街镇级社区慈善基金的基础上，积极推动15个社区级社区慈善基金的申请工作，并已提交到区慈善会等待审批。其四，社工站积极链接资源，整合了23个社会资源主体，评估期内筹集资源折合人民币价值约为43万元。社工站对“五社联动”的成效进行了总结。

（4）社工站的服务成果有一定的显示。其一，在服务的覆盖面和受益面上，社工站已实现困难群众和特殊群体的建档全覆盖，并建立了《服务对象家庭信息汇总表》，15个社区的全覆盖，累计受益达到7479人次。其二，在需求回应或问题解决方面，评估期内成功为19户困难家庭实现“微心愿”，改善了42户困难家庭的居家环境，为48户困难家庭申请了“食物银行”援助，为10户困难家庭提供了防寒物资，为6名困难群众申请政策支持，为8名困难群众提供就诊帮扶等服务。从总体上，能够呈现出社工站对困难人群和特殊群体的服务情况及其服务成效。其三，在社会知名度、美誉度方面，评估期内，社工站获得广东电视台、《广州日报》、广州文明网等市级以上媒体报道22篇；社工站的服务获得购买方、合作方及服务对象的认

可，据调查和反馈，15个社区的满意度很高，获得服务对象的锦旗和感谢信。

(5) 社工团队工作积极努力，能够按协议推进服务，指标能够按中期进度完成。

### **需要关注的地方：**

(1) 建议社工站着力加强党组织建设，成立社工站党支部，并进一步紧密结合“双百”服务要求进行党建服务项目的设计。党建服务要突出党组织和党员的主体作用，设计具有特色的党建服务，并通过制定具体计划确保服务落实到位。此外，社工站要进一步强化党群服务阵地的功能，驿站值班记录要呈现出党建服务的内容和成效。

(2) 建议社工站进一步做好服务调研，完善“社工站—社区片—社工点”服务设计，为困难群众和特殊群体制定合适的服务计划。在服务调研方面，一是要结合服务主题和需要解决的问题进行专题调查；二是要加强针对性，基于《服务对象家庭信息汇总表》分析和探访中所发现的需求和问题，明确服务对象并制定出相应的服务方案。在服务计划制定方面，要厘清总体设计的逻辑框架，构建“党建引领——五社联动——困难群众和特殊群体服务”的逻辑体系。目前，社工站三个片区分别制定了三个服务计划，期望按照计划落实具体实施的社工点，并以计划统筹服务内容、服务活动、服务资源等。对于“悦爱”计划，可以在一段时期内聚焦为专项服务；凸显“五社联动”的“悦建”计划则需要每个社工点进一步呈现其成效目标，避免雷同和抽象。社工应紧密结合片区，尤其是各社工点的服

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，以及对计划实施预期成效的设定。

（3）社工站要紧密围绕“双百”服务要求，聚焦困难群众和特殊群体的服务，同时兼顾社区问题的解决。此外，进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》和《社区问题分析图》。其一，对于《社区资源地图》，社工应对每个社工点的资源做出分析和整合，按照服务需求和要解决的问题对资源进行分门别类。其二，社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，重视一些家庭重要成员的信息完善，需完善家庭重要成员信息，特别是监护人或关键照顾者的信息，以便于了解家庭情况并提供精准服务；在《服务对象家庭信息汇总表》中的服务记录和服务成效需按照要求进行呈现，不能省略。其三，社工为15个社工点均制作了《社区问题地图》，建议社工通过调查罗列问题，分出轻重缓急，确保所列问题均为社工可解决的实际问题，并明确问题的确定依据、紧迫性、解决方案及实施路径。其中，建议优先与困难群体相关的社区问题，例如杉栏社区社工所描述的社区房屋建筑老旧、设施老化的问题，通过实施“悦安”计划优先为困难群体解决上述问题，将服务社区困难人群和解决社区问题两者有机地结合起来，值得肯定。

（4）社工站应持续完善“五社联动”机制。社工站在初步定位“五社”五个维度的基础上，还要进一步结合辖区情况深入分析和加以定位，发挥各维度的主体作用。社工站应构建“五社联动”的组织架构，围绕其目标建立联动团队，分工定位；

对各方进行需求分析，制定合作规划；确定“五社联动”的实施方案、联动方法等，为15个社区实施“五社联动”提供具体指导。为进一步提升“五社联动”成效，一是多元化培育志愿队伍，志愿服务的产出及成效要得到有效显示；二是加大社区慈善基金链接的力度；三是系统梳理与社区联动的服务成效，包括社区资源链接、活动开展、个案转介和服务满意度等。

## 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24名。本年度完成困难群众和特殊群体建档1253个，电访5257个，探访1027个，分别完成协议指标量的358.00%，202.19%，60.41%；个案接案62个，开展248节，结案35个，分别完成协议指标量的62.00%，125.03%，43.75%；完成小组20个，开展114节，服务774人次，分别完成协议指标量的57.14%，54.29%，122.86%；完成大型社区活动19个，服务747人次，分别完成协议指标量的95.00%，186.75%。（以上数据统计共计7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，划分了三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：芳盈社区、逸彩社区、岭南社区、万盛社区，濠口社区；

片区二：山溪社区、山村社区、秀水社区、南塘社区、芳

雅苑社区；

片区三：塞坝口社区、桥东社区、如意社区、杉栏社区、芳彩社区。

### **1.片区一社工点服务情况**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 片区社工团队年轻、有朝气、有责任心。

(2) 能够根据协议和评估指标规定完成相应的工作。同时，还绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》。

(3) 片区社工愿意投入大量时间跟进个案，始终保持认真负责的工作态度。

(4) 亮点设计基本能结合社区特点和社区需求。

#### **需要关注的地方：**

(1) 片区制定的服务计划可行性、针对性、实效性呈现各有差异，且与服务需求调研的匹配度不高。服务设计缺乏具体的工作措施、明确的时间节点以及人员保障等详细规划。同时，对于服务计划的执行与落实，缺乏监督跟进机制，对服务成效的说明过于模糊。

(2) 当前，片区对服务需求的把握不够全面、精准。探访和电访过程中收集的信息应转化为服务对象的具体需求，为后续工作提供方向。服务需求应当被确立为社会工作服务的基本出发点。服务计划、服务方法及服务渠道应紧密围绕满足服务对象的需求展开，以提升其针对性和实效性。

(3) 探访和电访工作缺少机构或社工站层面的指引和监管。片区社工对探访和电访工作的作用及意义理解不足，流于

形式化。建议要加强对片区社工关于探访、电访工作重要性和开展方式等方面的培训。

(4) 在与志愿者等其他主体合作推动服务的过程中，片区社工对于自己角色、职能的理解比较模糊。此外，社工活动和文体活动之间的界限不够清晰，相关概念混淆，专业性呈现不足。

## 2. 片区二社工点服务情况

### 值得肯定的地方：

(1) 在服务设计方面，片区二包括芳雅苑社区、山溪、山村、秀水、南塘 5 个社区，困难群众和特殊群体共计 523 人。片区团队由 5 名社工组成。片区社工清晰地绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，相关标注很清晰。团队通过社区漫步、社区访谈、《服务对象家庭信息汇总表》统计分析等方式开展需求调研，了解到困难群众和特殊群体的需求集中于经济支持、健康管理、情感支持、各类社区照顾资源链接等方面。团队所拟定的服务计划和目标、需求能体现一致，总体设计有合理性。

(2) 在服务执行方面，片区二的服务指标已按期完成，进度把控较好。困难群众和特殊群体建档已实现全覆盖，档案资料记录了服务对象的具体需求、服务目标与计划、分级评估依据，以及月均一次的跟进记录与服务成效，能体现“一人一案”。片区共计开展 16 次民生兜底政策宣传，社工通过社区摊位与入户宣传等方式，宣传助残与助老政策。评估期内，开展专业个案 22 个（已结案 5 个），其中围绕困难特殊群体开案 16 个，

服务集中于情绪疏导、政策咨询、居家安全、健康管理等方面。小组和社区活动共计 13 个，围绕健康管理、居家安全、困难居民探访、节日活动等展开。

(3) 在服务成果方面，服务过程中片区二联动各社区、医疗护理机构、学校、公益基金、志愿者团队等合作开展服务。服务获得“e家通”社区公众号报道，得到合作方和居民好评，收获感谢信一封。片区对服务特点、亮点和疑难案例进行了初步的梳理。特色、亮点围绕健康管理资源整合，能体现片区困难群众和特殊群体的突出需求，疑难案例能有一定服务成效。

#### **需要关注的地方：**

(1) 在服务设计方面，一是《社区问题地图》反映的问题（如垃圾处理、活动空间匮乏、出行不便等）与困难群众和特殊群体的关联性不强，建议保持与需求调研结论的一致性；二是小组和社区活动需要体现困难群众和特殊群体的参与人数和参与内容；三是困难群众和特殊群体的跟进工作，需要适当增加入户探访的比例，在重大节日期间，要联动志愿者资源保障入户探访频率。

(2) 在服务成果与质量方面，尚缺乏较高层次媒体报道。特色亮点服务内容有待落实，片区二困难群众和特殊群体中老年残障居民占比较高，要提高医疗、康复、照顾类政策与服务资源的链接与应用。此外，还需要进一步提升疑难案例撰写的专业性程度，以及确保团队社工与服务点有专人对接。

(3) 要进一步提高个案服务目标拟定的精准性，提升成效评估工具和结果呈现的清晰度。

### 3.片区三社工点服务情况

#### 值得肯定的地方：

(1) 片区三包括如意、桥东、杉栏、芳彩、塞坝口五个社区，各社区的特点较为鲜明，资源较丰富。评估期内，社工团队面临新的服务模式和环境，各项工作较快上手，能够规范、有序推进各项服务；同时，积极对接各社区，不断加深对社区情况和服务对象的熟悉程度，为接下来的服务打下良好基础。

(2) 新社工团队进驻以来，逐步明确新模式下服务的主要形式和侧重点。片区社工前期通过文献查阅、社区走访、社区访谈、入户探访等形式，撰写需求调研报告、绘制《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》《社区问题地图》，增加了对社区的了解；另外，片区社工积极参与和协助社区的各项工作，在社区开展安全宣传类、节庆类、政策推广类活动，提升了居民对社工的认知，有利于后续服务的开展。

(3) 在兜底服务方面，片区各社工点均已对登记在册困难群众和特殊群体全覆盖建档。片区社工能够根据分级管理的要求进行恒常探访、电访跟进，并及时在《服务对象家庭信息汇总表》和个人纸质档案中记录、更新服务情况。片区社工在“悦爱”“悦建”“悦安”的服务框架下，开展政策宣传、资源链接、情感支持、危机介入、志愿帮扶、居家安全等多种服务，为部分兜底服务对象解决了实际困难，值得肯定。

(4) 社工团队有较好的资源链接与整合的意识，注重在服务中发挥“五社联动”的作用。评估期内，社工联动社区、社区社会组织、辖区企业等多个主体单位，链接广州市慈善会、

广州市志愿者协会、“食物银行”、口腔医院等多个资源，共整合各类资源折合人民币价值合计 144329 元；同时，社工在服务中也注重志愿者的挖掘和志愿队伍的培育。评估期内，已培育志愿者 21 名、志愿者骨干 4 名、亲子志愿队 1 支。

### **需要关注的地方：**

（1）评估期内，社工站面临新的服务模式、新的服务机构和新的服务团队，给社工服务带来新的机遇和挑战。对片区社工来说，需要增强对以下两个方面的熟悉与把握：一是加强对社区的熟悉，包括辖区各类服务对象的分布与特点、辖区内外各类资源的分布情况、辖区公共问题和群众共同关切的问题等；二是加强对新服务模式的把握，包括新模式下的服务重点、服务策略、工作模式等，需要社工及时转变服务思维，明确服务策略、优化服务设计。

（2）接下来，各社工点的核心工作就是进一步加强对辖区困难群众和特殊群体个性化需求的精准把握。建议片区制定具体、详细的探访计划，不断下沉社区，对接社区直聘社工，增加与困难群众和特殊群体的面对面接触，运用科学的方法加强对其生理、心理、社会支持等多维度的针对性评估，分级动态管理。建议片区社工以户为单位，制定具体的服务目标和跟进策略，服务跟进要回应服务目标，通过整合各类正式和非正式资源，帮助服务对象解决实际困难，切实把兜底服务做实做细。

（3）片区三的社工团队年轻有活力、专业背景多元，但服务经验、专业服务能力还有进一步提升的空间。同时，机构、社工站、督导加强对社工在资源链接、主体联动、服务技巧等

方面的专业支持和助力，推动相关服务持续和专业地开展。

## 七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.00 分

（二）监督方评估 得分：7.00 分

（三）督导中心评估 得分：12.60 分

（四）第三方评估 得分：42.00 分

以上四项总得分：80.60 分 等级：良好

## 八、结语

广州市石围塘街社工服务站在荔湾区民政局、石围塘街道办事处的大力支持下，全体社工进驻辖区为居民提供优质服务。本年度是社工团队按照“双百”社工站新模式服务的第一年。社工站通过详细的社区调研，建立了“三图一表”，增加了对社区的了解；社工点均已完成对登记在册困难群众和特殊群体建档全覆盖，并及时在《服务对象家庭信息汇总表》记录和更新服务情况。三大片区分别在“悦能”“悦护”“悦安”服务框架下开展多种服务，积极回应社区需求和问题，并能够通过各个社工点的社区服务让计划得到初步的落实。社工站积极打造和实施“五社联动”模式，带动社区多元主体参与“社区悦建计划”，实现了社区服务的创新与发展。社工站不仅注重培育社区社会组织和志愿服务队伍，还积极链接社会资源，筹集资金，为社区居民提供了丰富的服务内容。此外，社工站的服务成果有一定的显示度，得到了社区居民、媒体以及合作方的认可。

下阶段，建议社工站进一步加强党组织建设，并结合新模式要求设计有特色的党建服务项目，并进一步强化党群服务阵地的功能，确保驿站值班记录能够反映党建服务的内容和成效。社工站要进一步做好服务调查，完善“社工站—社区片—社工点”的服务设计，紧密结合“双百”服务要求聚焦困难群众和特殊群体的服务，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》。此外，要加强对新服务模式的把握，包括新模式下的服务重点、服务策略、工作模式等，及时转变服务思维，明确服务策略、优化服务设计。

附件：

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



广州市石围塘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			民生政策宣传			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	协议结束数	完成量	百分比
片区1	5	120	390	325.00%	867	1917	221.11%	567	341	60.14%	30	20	66.67%	34	20	58.82%	204	91	44.61%	27	11	40.74%
片区2	5	120	460	383.33%	867	1303	150.29%	567	344	60.67%	30	16	53.33%	34	22	64.71%	204	44	21.57%	27	6	22.22%
片区3	6	110	403	366.36%	866	2037	235.22%	566	342	60.42%	30	18	60.00%	32	20	62.50%	192	113	58.85%	26	18	69.23%
合计	16	350	1253	358.00%	2600	5257	202.19%	1700	1027	60.41%	90	54	60.00%	100	62	62.00%	600	248	125.03%	80	35	43.75%
服务片区	投入社工人数	专业小组									社区活动						中小型活动					
		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	5	12	7	58.33%	72	42	58.33%	216	245	113.43%	7	8	114.29%	140	249	177.86%	/	/	0.00%	/	/	0.00%
片区2	5	12	7	58.33%	72	36	50.00%	216	245	113.43%	7	6	85.71%	140	200	142.86%	/	/	0.00%	/	/	0.00%
片区3	6	11	6	54.55%	66	36	54.55%	198	284	143.43%	6	5	83.33%	120	298	248.33%	/	/	0.00%	/	/	0.00%
合计	16	35	20	57.14%	210	114	54.29%	630	774	122.86%	20	19	95.00%	400	747	186.75%	0	0	0.00%	0	0	0.00%
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（95608人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1253户，建档人数1426人；评估期内入户探访总人数1027人次，服务总人数486人；通过社工专业服务共服务社区居民10164人次。									
	志愿者	新增志愿者		100	74	74.00%	社区调研			4	15	375.00%										
		新增志愿者骨干		20	10	50.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			/	/	/										
		新增志愿队伍		2	1	50.00%				/	/	/										

广州市石围塘街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

探访	指标要求	完成情况	完成百分比
	1700	1027	60.41%
电访	指标要求	完成情况	完成百分比
	2600	5257	202.19%
小组	指标要求	完成情况	完成百分比
	35	20	57.14%
个案	指标要求	完成情况	完成百分比
	100	62	62.00%
民生政策宣传	指标要求	完成情况	完成百分比
	90	54	60.00%
社区活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	19	95.00%
重点困境服务对象服务建档及管理	指标要求	完成情况	完成百分比
	350	1253	358.00%
“洗楼”宣传服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
社会组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
培育志愿骨干	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	12	60.00%
新增志愿者	指标要求	完成情况	完成百分比
	100	74	74.00%
发展志愿队伍	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
培育管理社区基金及社区捐赠站点	指标要求(小时)	完成情况	完成百分比
	300	180	60.00%
公益时间银行平台管理与维护工作	指标要求(小时)	完成情况	完成百分比
	200	120	60.00%
社区地图绘制	指标要求	完成情况	完成百分比
	15	15	100.00%
社区漫步	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	24	60.00%
街道、居委定期沟通	指标要求(次)	完成情况	完成百分比
	192	436	227.08%
职能部门、合作方沟通及资源对接	指标要求(次)	完成情况	完成百分比
	50	30	60.00%
党建引领服务	指标要求(小时)	完成情况	完成百分比
	200	120	60.00%
社会救助工作	指标要求(小时)	完成情况	完成百分比
	1700	1020	60.00%

广州市石围塘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10月9日至2024年10月8日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证、资质	合同期限	2023年10月			11月			12月			2024年1月			2月			3月			4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	于麟华	社工站主任	社会工作者	2023.10.09-2026.10.08	√	√	√	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1.5	1.5	2023年11月10日离职，11月有购买医保社保																		
	2	庄盛珠	社工站副主任	社会工作者	2023.10.23-2026.10.08	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5	2023年10月23日入职，10月的医保社保为上一																
	3	林淑妍	社工站副主任	助理社会工作者	2023.11.20-2026.10.08	—	—	—	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	4	2023年11月20日入职，11月的医保社保为上一														
	4	张庆龙	社工站副主任	助理社会工作者	2019.03.20-2026.3.19	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	2024年03月01日从机构内部调入													
	5	郭敏燕	社工站主任	社会工作者	2024.1.25-2026.1.24	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	2024年03月01日从机构内部调入												
	6	骆妍	部长	助理社会工作者	2018.09.06-2025.9.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	4	2023年10月09日从滨江街社工站调入；2024年											
	7	卢添路	片区社工	社会工作者	2023.3.3-2025.5.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	4	2023年10月09日从机构内部调入，2024年02月										
	8	张斌	片区社工	助理社会工作者	2023.3.1-2025.2.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	0	2023年10月09日从机构内部调入										
	9	侯小冰	片区社工	助理社会工作者	2023.10.09-2026.10.08	0	—	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	0	2023年10月19日离职，10月没有购买医保社保								
	10	霍嘉慧	部长	助理社会工作者	2023.10.09-2026.10.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	7									
	11	黎佳莹	副部长	助理社会工作者	2023.10.09-2026.10.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	7							
	12	沈春妮	片区社工	助理社会工作者	2023.10.09-2026.10.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	0						
	13	成敏捷	片区社工	助理社会工作者	2023.10.09-2026.10.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	7						
	14	王程泽	片区社工	助理社会工作者	2023.10.09-2026.10.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	0					
	15	陈妙娣	片区社工	助理社会工作者	2023.10.09-2026.10.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	7					
	16	钟清雯	片区社工	助理社会工作者	2023.10.23-2026.10.08	0	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	0	2023年10月23日入职，10月没有购买医保社				
	17	陈少霞	片区社工	社会工作者	2023.11.01-2026.10.08	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	2023年11月01日入职				
	18	宋嘉杰	片区社工	助理社会工作者	2023.11.01-2026.10.08	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023年11月01日入职			
	19	梁燕娜	片区社工	助理社会工作者	2020.6.22-2026.6.21	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	4	2024年01月01日从机构内部调入		
	20	王则钦	片区社工	助理社会工作者	2024.03.04-2026.10.08	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	0
小计						11	10	13	14	1	15	14	14	14	15	15	15	12	12	12	15	15	15	14	14	14	94	62																					
持证社工有效人次小计						10.5			14			14			15			12			14.5			14																									

广州市石围塘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10月9日至2024年10月8日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证、资质	合同期限	2023年10月			11月			12月			2024年1月			2月			3月			4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
非持证社工	20	马啟强	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2021.6.21-2024.6.20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	7	2023年10月09日从机构内部调入，2023年08月11日面授完成培训考试并已取得证书，证书日期：2023.08.17		
	21	曾咏琪	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.6.6-2024.6.5	0	√	√	0	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年10月09日从机构内部调入，2023年12月01日网上完成培训考试并已取得证书，证书日期：2023.12.22
	22	苏欣	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.3.1-2025.2.28	0	√	√	0	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年10月09日从机构内部调入，2023年12月28日网上完成培训考试并已取得证书，证书日期：2023.12.29
	23	麦苗苗	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.10.13-2026.10.08	0	√	√	0	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	0	2023年10月13日入职，2023年11月26日网上完成培训考试并已取得证书，证书日期：2023.12.22
	24	杨晓楠	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.10.13-2026.10.08	0	√	√	0	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年10月13日入职，2023年12月08日网上完成培训考试并已取得证书，证书日期：2023.12.22
	25	梁薇薇	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.10.13-2026.10.08	0	√	√	0	√	√	0.5	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0.5	0	2023年10月13日入职，2023年12月08日离职，2023年12月08日网上完成培训考试并已取得证书，证书日期：2023.12.22；12月有购买医保社保
	26	黄玉仙	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.10.13-2026.10.08	0	√	√	0	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	3	0	2023年10月13日入职，2023年12月08日网上完成培训考试，2023年12月11日第二次考试（考试成绩没有截图成功，致电社协表示再考一次），已取得证书，证书日期：2023.12.22；2024年2月29日离职
	27	谢汶诺	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.10.23-2026.10.08	0	---	√	0	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年10月23日入职，10月没有购买医保社保；2023年12月04日网上完成培训考试并已取得证书，证书日期：2023.12.27
	28	莫斯咏	片区社工	社会工作专业	2023.11.01-2026.10.08	---	---	---	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2.5	0	2023年11月01日入职，2024年01月11日离职，1月有购买医保社保

广州市石围塘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10月9日至2024年10月8日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证、资质	合同期限	2023年10月			11月			12月			2024年1月			2月			3月			4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
	29	洪卓枫	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.11.01-2026.10.08				0	√	√	√	√	√	√												2	0	2023年11月01日入职，2023年12月07日网上完成培训考试并取得证书，证书日期：2023.12.29；2024年01月31日离职，1月有购买医保社保			
	30	文祥兰	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.01.01-2026.10.08									√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0	2024年01月02日入职，2024年01月16日网上完成培训考试并取得证书，证书日期：2024.01.17			
	31	杜忠存	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.02.01-2026.10.08											√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	0	2024年02月01日入职，2024年01月22日网上完成培训考试并取得证书，证书日期：2024.01.23				
	32	陈莹	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.02.19-2026.10.08											0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2.5	0	2024年02月19日入职，2024年02月04日网上完成培训考试并取得证书，证书日期：2024.02.05				
	33	黄春晓	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.02.19-2026.10.08											0.5	√	√	√	√	√					1.5	0	2024年02月19日入职，2024年02月04日网上完成培训考试并取得证书，证书日期：2024.02.05，2024年3月29日离职				
	34	龙晓桐	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.3.19-2026.10.8														0.5	√	√					0.5	0	2024年03月19日入职，2024年02月04日网上完成培训考试并取得证书，证书日期：2024.02.05，2024年3月29日离职				
	35	袁丽娜	片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.4.8-2026.10.8																	√	√	√		1	0	2024年04月08日入职，2024年04月07日网上完成培训考试并取得证书，证书日期：2024.04.07				
小计						1	7	8	2.5	10	10	9	10	10	9.5	10	10	10	11	11	10.5	11	11	10	10	10	53	7				
非持证社工有效人次小计						1			2			9.5			9.5			10			10.5			10								
总计																																
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						12	17	21	17	11	25	23	24	24	25	25	25	22	23	23	25	26	26	24	24	24						
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）						11.5			16			23.5			24.5			22			25			24			146.5	69				
社工站稳岗率（持续在岗社工数，协议要求在岗社工数*100%）																											70%					