

广州市岭南街社工服务站

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：广州市荔湾区岭南街道办事处

项目承办方：广州市北斗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年5月14日

广州市岭南街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市岭南街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区光复南路 123 号扬仁里五号之六，由广州市北斗星社会工作服务中心承接运营。经广州市荔湾区岭南街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 1 月 25 日至 2024 年 8 月 31 日，年度项目服务经费为 144.5 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14日到岭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.党建引领，“社工+N”战略布局下，助推社区基层公共服务提质增效。

2.构建“双工联动”协同服务机制，切实强化“双百”任务落实与责任担当。

3.加强宣传推广，积极争取社会认可，不断提升项目美誉度。

4.聚焦兜底民生服务，整合慈善资源，以“微心愿”服务对接提供个性化救助。

（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（岭南街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站发挥社工专业优势，以“五社联动”模式开展多样化的民生保障服务及社区治理服务，积极打造“岭里相医”健康行项目、“百人助百户”关爱民生服务、岭南红色文化研学服务等品牌，做好服务宣传工作，不断提升服务的知晓度及覆盖面。

2.社工站对 17 类困难群体和特殊群众实现建档、服务全覆盖，并根据困难对象的服务需求分级分类跟进，切实为困难群体提供及时的帮助，聚焦民生服务保障，扎实开展精细化服务，

兜底服务跟进到位。

（二）需要关注的地方：

建议社工站继续发挥“五社联动”作用，开展“双百工程”社工专业服务，持续打造品牌服务，进一步提升服务品牌的社会影响力。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目配备内部督导，与“双百工程”督导人员共同搭建“三级督导网络”，协同为一线社工提供服务支持，同时建立团队共学机制，定期开展服务交流工作坊，为新入职社工提供学习交流的平台，营造团队良好的学习氛围，加强社工之间的服务支持，有效提升社工的专业能力。

2.项目积极发挥“双岗”“双工”联动的优势，与事务性岗位社工通过共享资源、交流信息、合作开展活动等方式保持恒常沟通联系，促进跨部门合作，提升困难群众和特殊群体的服务效率；与服务性岗位社工保持较高的联动频率，实现8个社工点服务联动全覆盖，定期开展入户探访、节庆活动、个案跟进服务，合力为困难群众和特殊群体提供正式支持和非正式支持，增强其社会支持网络，织密扎牢民生兜底保障安全网。

3.项目重视服务宣传与推广，利用自媒体平台 and 传统平面媒体等结合方式，积极拓展《羊城晚报》《新快报》、“南方 Plus”等省、市主流媒体，以及市社会工作协会、市志愿者协会等行业平台报道渠道，对社工站的兜底民生服务、社区公益慈善服务等进行报道宣传。此外，项目还制作《志愿者为您退休生活

开启更多的可能》“初老”志愿者服务推介视频，参与第六届全国社工微电影大赛，宣传推广效果良好。

（二）需要关注的地方：

1.项目需进一步重视社工专业能力提升体系的建设，持续探索建立及推行“内部”共学机制，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，引导讨论和分享实践经验，推动共学产出。

2.建议项目根据街情，结合实践过程“双工联动”中好的做法和经验，持续深化“双工联动”的机制，继续拓展“双岗双工”联动深度，聚焦兜底民生服务，探索岭南街本土化的“双工”联动模式。

3.项目服务的研究仍有待进一步加强。建议项目在前期经验总结的基础上，进一步提高社工的研究和书写能力，对项目品牌进行系统梳理，并撰写成案例文章，积极向有影响力的期刊平台投稿，促进实务研究成果产出，以更好地推广项目成效，提高项目影响力。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2024 年 1 月 25 日至 2024 年 8 月 31 日，中期评估周期为 2024 年 1 月 25 日至 2024 年 4 月 30 日，计 3.5 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》有关规定和合同要求。在人员配备方面，截至评估末月，社工站

共配备 23 名社工，其中 16 名持证社工（2 名持证社工于 4 月底入职，未购买社保，按“四有原则”要求不计算人次），7 名非持证社工。非相关专业的非持证社工能按要求接受社会工作行业组织管理、培训，并取得相关培训证书。在人员到岗方面，社工站全职社工（含持证+非持证）应到岗 70 人次，实到岗 72.5 人次，超配 2.5 人次；持证社工应到岗 35 人次，实到岗 48.5 人次，超配 13.5 人次。

（2）在人员资质方面，社工站共配备 8 名中级社工师、8 名助理社工师；评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 61.5 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 84.83%。其中，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 名社会工作者持续稳定在岗（1 人于 4 月 22 日调出，不计算稳定在岗），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）社工站在专业规范性管理方面，建立了较为完善的相关制度，并有一定的教育、培训、考核和落实。评估期内社会工作者的培训时数符合协议要求。社工站能够定期收集、梳理服务对象意见，促进自身服务质量持续改善。

需要关注的地方：

（1）社工站及承办机构要进一步落实人事管理制度，对于提前解除劳动合同的员工，按要求办好离职手续，并注重做好服务工作的交接。重要人事变动要及时做好对外公布。

（2）社工站在专业规范性管理方面还有提升的空间，目前

在专业伦理价值规范和服务对象权益保障方面，有以问卷形式进行考核，但没有列明考核时间、考核对象名单以及考核结果，建议进一步落实考核制度，及时反馈结果，以更好发挥评核的作用。

（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岭南街实施新模式的第1年。新的开局，社工站采用多种方法开展调查，每个社区均建立了“三图一表”。社工站结合社区资源类别与志愿队伍提供的服务内容，以“菜单式”服务对接，织牢困难群体的生活应急保障网、救助资源保障网和友邻互助保障网；结合社区资源特色及社会组织功能，多元共治着力打造特色项目。总体上看，社工站能提供总体需求调研资料及分析报告、总体服务设计、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，并能够通过各个社工点的社区服务使服务计划得到初步落实。

（2）社工站目前有中共党员3人。本年度社工站的党建工作在调查的基础上设计了三大计划。围绕“红聚岭南”组织建设计划，社工站通过机构党支部以及依托街道党组织形式，积极参与“两学一做”学习教育活动，执行“三会一课”学习教育制度。社工能够积极配合街党建办和党群服务驿站，开展“岭里相伴党旗红”品牌项目的系列活动、红色文化与中医药文化主题研学服务、红棉学堂服务，以及健康惠民主题服务，共计5

场。围绕“红传岭南”星星向党计划，项目组织党员志愿者带头，收集党史相关内容，设计红色文化主题活动，合计开展7场活动，服务236人次；联动导赏队成员完善了4条红色文化研学路线。围绕“红润岭南”共建服务计划，本评估期内社工站依托承接机构党支部与8个党组织签署结对共建协议。党建工作内容丰富，各类主题党日活动形式多样，发挥了社工站党员的先锋模范作用。

（3）社工站积极打造和实施“五社联动”模式，并以“五社联动”统筹社区各社工点的服务。社工站力图通过“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。

在“五社联动”的实施方面，其一，社工站重视社区社会组织培育工作，本评估期内新培育并备案“繁星相聚 岭南公益”志愿服务队、中医药文化与健康推广志愿服务队等2个社区社会组织，开展了6次公益性活动。其二，实施“社工+志愿服务”策略。本评估期内，社工站新增注册72名志愿者，新增建立2支社区志愿服务队伍，分别是“邻里有爱”志愿服务队和“有法帮你”党群志愿服务队；社工站按照“一队伍一建档”进行管理，目前活跃的志愿者队伍为9支。本评估期内开展志愿服务活动13次，志愿者服务时数累计3024.85小时，服务涵盖社区治理、扶贫帮困、社区慈善、助老服务等方面。其三，社工站积极与社区沟通合作，8个社区服务对接合计104次，服务联动开展服务13次；“双工”联动完成“微心愿”53个。其四，积极整合社区公益资源，在街道成立社区慈善基金的基础上，8

个社区级社区慈善基金均已提出申请，并提交到区慈善会待审批；社工站在合计 3 个月的评估期内，筹集资源折合价值约 16.45 万元，其中社区慈善基金 1775 元；结合困难人群需求，资源整合为生活福包、学习福包、健康福包、伴行福包和应急福包五大类。“五社联动”通过“岭里相医”健康行项目得到具体实施，获得一定效果。

（4）社工站服务成果有一定的显示度。其一，服务覆盖面方面，社工站对 17 类困难群众和特殊群体 1753 人建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》，本评估期电访 5651 人次，探访 2736 人次；为困难人群开了 29 项个案工作、4 个小组工作、19 场活动。其二，需求回应或问题解决方面，本服务期社工通过满足“微心愿”、个案工作、小组工作、宣传工作等服务活动，回应服务对象在政策资讯、健康管理、情绪支持、朋辈社交、知识技能增强等方面的需求。其三，社会知名度、美誉度方面，本服务期获得了《羊城晚报》《新快报》、广州文明网等市级以上媒体报道 26 篇；社工站的服务获得购买方、合作方（如残联、工疗站对残疾人对象服务内容的肯定、社区居委会对未成年人保护服务内容的肯定）及服务对象的认可，收到表扬证书 3 份。

（5）社工团队工作积极努力，能够按协议推进服务，指标按进度完成或超额完成，能够达到中期评估要求。

需要关注的地方：

（1）目前社工站、社区片、社工点的服务计划制定有进一步完善的空间。从总体上，社工站可设计为重点人群服务和社

区问题解决的宏观、中观和微观服务体系，宏观层面主要突出党建引领；中观层面为“五社联动”机制，微观层面做好社区对重点人群的基础服务工作和社区专案服务。宏观层面的党建引领和中观层面的“五社联动”都要在社区民生服务和社区治理服务方面得到落实。社工站所制定的片区服务计划，对社区片所属的社工点，从面上有指引作用，但是各个社工点要紧密结合每个社区的服务对象需求特点、社区面临的特殊社区问题来制定具体的服务计划，每个计划下面要有服务目标、服务计划、服务指标、服务内容、服务路径，并呈现各项服务的成效；在上述各个环节之间需形成闭合效应。

建议社工站要关注以下方面：一是注意服务计划的实施步骤和策略，加强对服务执行具体过程和完成情况的目标管理，注意各项服务指标的分配，应对各项服务计划进行有效回应；二是要对各个社工点服务执行的具体情况，在资料方面需加以完整呈现，对服务内容、服务效果要加以总结和评估，以更充分地体现服务成效。

（2）社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》和《社区问题分析图》。其一，社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，要重视家庭重要成员的信息完善，尤其对监护人或者不可或缺的照顾者的信息要加入进来，以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；其二，8个社工点均建立了《社区问题分析图》，需要完善的是，社区问题是如何确定的，其解决的紧迫性，以及解决的思路和途径，等等，需要社工做出

调查和分析。建议优先考虑与困难人群相关的社区问题，可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。

（3）社工站要进一步紧密结合“双百”服务要求，聚焦 17 类困难群众和特殊群体的服务，显示服务的成效。一是提高电访、探访的实效，社工要注意通过电访、探访发现和收集梳理服务对象的需求及问题，通过系统列表显示并加以回应。二是要加强分层分类服务，对重点对象（一、二级对象）需在服务建档的基础上，做到“一人一策”，实行精准对接服务。三是可将困难群众和特殊群体的需求分为共性需求和特殊需求，针对较普遍的共性需求可实施项目化服务，以拓展对困难人群服务对象的覆盖面。每个社工点采用更为多元化的计划和方法，为困难群众和特殊群体服务，除了探访、电访等基本服务的呈现之外，对其所开展的个案、小组、社区活动、资源运用、社区参与等等的社工服务，也要通过服务资料和台账加以成效呈现。在对困难群众和特殊群体服务建档全覆盖的基础上，要进一步呈现受益面以及解决问题的成效。

（4）社工站要进一步健全“五社联动”机制。社工站对“五社”五个维度能够加以初步定位，还要进一步结合辖区情况加以定位和具体分析，发挥“五社”各维度的主体作用。社工站从总体上要建立“五社联动”的组织架构，围绕“五社联动”的目标，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、联动方法等等，为“五社联动”在 8 个社区的实施提供具体指导。

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 23 名。本年度为 17 类困难群众和特殊群体完成建档 1753 份，电访/探访 8387 个，分别完成协议指标量的 219.13%，149.77%；个案接案 29 个，开展 144 节，结案 29 个，分别完成协议指标量的 48.33%，48.00%，48.33%；完成小组 11 个，开展 55 节，服务 385 人次，分别完成协议指标量的 52.38%，52.38%，73.33%；完成大型社区活动 6 个，服务 800 人次，分别完成协议指标量的 75.00%，100.00%；（以上数据统计共计 3.5 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：扬仁东社区、扬仁西社区；

片区二：十三行社区、故衣街社区、沙基社区；

片区三：冼基社区、清平社区、和平社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区社工团队对于服务社工点的社区、人员等基本情况了解。社工团队能根据目前所掌握的信息情况，对片区内 17 类困难群众和特殊群体建档全覆盖，完善了服务群体的基础信息。评估期内片区各项服务指标完成进度达到中期评估要求，服务文档也能够按照新评估要求进行归类整理。

(2) 片区社工团队能积极发动、链接片区及多方资源，如市慈善会、市志愿者协会、居家养老服务中心、爱心企业等 15 个资源主体，参与到了社区困难群体和特殊群众的帮扶服务中，为该群体提供了政策咨询、情感关怀、物质支持、服务转介等服务，在一定程度上缓解了该群体的生活困难。

(3) 片区社工团队在本评估期内获得了各级媒体平台及行业官方公众平台的报道，包括“南方+”、荔湾区政府网、广州市社工协会等，较好提升了社工服务的社会知晓度及美誉度。

需要关注的地方：

(1) 目前社工点的需求调研报告略简单，尤其是对于困难群众和特殊群体的了解。建议进一步完善社工点的需求调研工作，加强在开展困难群众和特殊群体需求调研时进一步综合使用多元的评估方法。同时，目前评估维度及指标的选取较为粗略，建议要注重从“全人观”角度出发进一步完善，以加强服务依据的呈现及服务的聚焦。

(2) 在社工点的服务规划上，可强化片区服务意识，突显片区特点（如志愿服务资源），整合目前的兜底服务与志愿服务。建议社工团队要通过下沉社工点，更扎实地去把握片区各社工点中服务对象占比较大的残障人士、困难长者等特殊群体在日常生活中存在的照顾需求，加强“左岭右社”计划对片区需求问题回应的针对性，持续提升对困难群体服务的关注度。

(3) 加强对服务成效的管理工作，如对于志愿者电访服务的质量监测、片区空挂户建档跟进机制的完善以及 17 类困难群众和特殊群体的细致建档等。此外，片区目前所开展的个案，

大多数是基于对社区资源及相关政策了解度低等原因，因此建议片区对与长者、残障等群体相关的法规及优惠政策进行系统梳理，制定出长者、残障服务资源政策手册，并积极培育相关政策宣传的志愿队伍，以更好为这些群体的生活提供便利。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工站为片区二配置 6 名社工，做到每个社区有专人对接和驻点。社工团队按新模式要求，立足每个社区实际，绘制有《服务对象分布图》《社区问题地图》和《社区资产地图》，“三图”能较直观呈现社区特点。

（2）片区的社工点能按照新模式要求，努力摸清 17 类困难群众和特殊群体底数和情况，故衣街、十三行和沙基三个社区的 17 类困难群众和特殊群体共 473 户、578 人，每个社区都建立有《服务对象家庭信息汇总表》，做到建档全覆盖，每月定期跟进及更新台账。对现有服务对象开展了分级评估，实现分级管理，其中一级对象 6 人、二级对象 15 人。能与社区直聘社工积极合作，开展电访、探访服务，并及时回应和处理跟进中发现的问题，其中为困难群体开展个案服务共 11 个，点亮“微心愿” 26 个，开展民生政策宣传 9 次。

（3）片区的三个社工点，经访谈社区居委和梳理往期服务资料，分社区制定有服务计划。三个社区的服务计划主要分为两大部分，一个是针对 17 类困难群众和特殊群体的关爱民生系列困难群体行动计划，另一个是党建引领下的社区红色文化相关项目。片区社工开展探访服务，并依托“红棉守护”热线电

访关爱兜底群体，为有需要的服务对象提供个案服务，在政策资源、情绪支持等方面给予较多帮助；整合街道、各社区，并链接市志愿者协会、辖区企业、爱心商家等资源折合价值超过5.4万元，用于探访慰问、爱心代餐等，一定程度上缓解服务对象的经济压力。片区培育了社区社会组织和志愿者队伍各1个，即“繁星相聚岭南”公益志愿服务队和“有法帮你”党群志愿服务队，招募志愿者190人次，服务困境群体约230人次，累积志愿服务时长658小时。服务获《羊城晚报》、“南方+”等省市级媒体宣传报道共8次。

需要关注的地方：

（1）新模式刚推进不久，建议片区社工团队加强对新模式的理解和消化，按照新模式要求，进一步夯实兜底服务工作。接下来要做到以下三点：一是《服务对象家庭信息汇总表》中服务对象信息有重复，需真正落实以户为单位建档的基本要求；二是在初步实现建档全覆盖的基础上，至少做到初步上门探访全覆盖，在分级评估的基础上，结合社工的观察和专业判断，实现更合理可行的分级管理和有效跟进；三是对于原八类兜底对象，要按照新模式要求完成“一户一档”的建档和每月跟进工作。

（2）辖区人口老龄化严重，且服务对象多面临经济困难、家庭照顾不足、社会支持薄弱等问题，建议进一步重视社会爱心资源的整合和链接，更多用于帮扶兜底对象，以及思考如何调动社区多元主体的积极性，为困难群体搭建社区支持网络。

（3）现有服务对象的电访、探访较多以常规问候等形式为主，对服务需求的识别及有效关怀相对不足，而个案服务主要

是政策解答、资源链接、情绪支持，对案主的问题和需要缺乏深入的剖析和回应。建议机构和社工站重视社工能力的提升，一线社工从原来的分领域服务转向社区综合型服务，需要加强对社会工作基础服务的理解，用社会工作“全人观”，人与环境互动的理念和方法开展专业服务。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区社工团队在本社工站工作时间较长，熟悉片区的社区情况，能运用定性与定量相结合的方式，对现有在册 17 类困难人员的服务资料进行整理分析、收回社区志愿者问卷共 108 份，对片区中三个社区的主要资源持份者开展结构式访谈等，能对所收集的资料进行整理分析，形成较规范的需求调研报告，基本掌握辖区 17 类困难人员的数据、共性问题 and 需求、片区资源和特色，年度服务计划的内容能回应服务需求，有较高的可行性。

（2）片区能在过往兜底性服务对象建档的基础上，依据新模式要求，通过走访居委会、电访及探访服务对象等方式，新建个人服务档案共 385 份，累计为 17 类困难群众和特殊群体建立个人服务档案 679 份，基本实现建档全覆盖，能对服务对象进行分级管理，定期通过电访、探访等方式了解服务对象的情况，链接政策资源、爱心救助资源等满足服务对象的基本生活需要，评估期内片区三链接社会资源折合人民币共超过 5.77 万元。

（3）片区能积极动员社区志愿者资源，通过开展社区志愿

者探访活动、协助开展社区节庆日活动、宣传中药文化活动等方式，评估期内新发展志愿者共 60 人，初步培育了 9 名志愿者骨干，新培育了一支志愿者队伍，能发挥志愿者的力量参与社区困难群体服务，一定程度上强化了困难群众和特殊群体的非正式支持网络。

（4）片区通过组织青少年、社区居民等参与辖区中药文化的探索与宣传活动，链接社区医院的医护人员为辖区长者开展慢性疾病健康管理讲座，将中药保健与公益慈善相结合制作慈善义卖品参与公益义卖，一定程度上增加了社区居民对辖区中药文化的了解，提升了社区居民对常见长者慢性疾病的相关知识的掌握程度。

需要关注的地方：

（1）建议片区在现有服务档案的基础上，增加对 17 类困难群众和特殊群体家庭情况的了解，强化与新增困难类型家庭的关系建立，“以户为单位”进一步完善现有服务档案，完善《服务对象家庭信息汇总表》中家庭成员的相关信息和需求分析，进一步夯实建档工作。

（2）建议片区结合本年度社区的资源、服务对象的需求、社工站投入的人力、物力等，进一步明确片区本年度的成效目标，调整片区特色服务的过程目标，将“中药+健康管理+食疗”三者相结合，进一步联动专业志愿者的资源，为辖区困难群众和特殊群体的健康管理需要，提供更有针对性的健康管理服务，切实发挥社区资源的优势，帮助他们改善健康管理意识和能力。

（3）建议片区进一步加强个案工作的专业性，尤其是在个

案需求评估的精准性、个案介入过程中的专业辅导技能的发挥等方面，需要进一步地提升专业敏感性和技巧的运用能力，从而提升片区的个案服务的成效。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.95 分

（二）监督方评估 得分：8.60 分

（三）督导中心评估 得分：13.00 分

（四）第三方评估 得分：45.19 分

以上四项总得分：86.74 分 等级：良好

八、结语

广州市岭南街社工服务站在荔湾区民政局、岭南街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员齐心协力，进驻辖区为居民提供服务。本年度是社工团队在岭南街实施新服务模式的第一年，社工站按照要求划分片区，采用多种方法开展需求调查，服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，并能够通过各个社工点的社区服务使计划得到初步落实。各社工点均建立了“三图一表”，结合社区资源类别与志愿队伍提供的服务内容，织牢困难群体的生活应急保障网、救助资源保障网和邻里互助保障网。社工站坚持党建引领，积极打造和实施“五社联动”模式，并以“五社联动”统筹社区各个社工点的服务，在社区社会组织、志愿者培育、社会资源链接等取得一定成效。服务指标完成进度能够达到中期评估要求。

下阶段，社工站要进一步完善“社工站—社区片—社工点”

服务计划的制定，在总体上可设计为重点人群服务和社区问题解决的宏观、中观和微观服务体系。在服务执行方面，要注意服务计划的实施步骤和策略，加强对服务执行具体过程和完成情况的目标管理，并对社工点服务执行的具体情况和资料加以完整呈现。在服务成效方面，社工站要紧密结合“双百”服务要求，聚焦 17 类困难群众和特殊群体的服务，在对困难群众和特殊群体服务建档全覆盖的基础上，要进一步呈现受益面以及解决问题的成效。此外，要进一步健全“五社联动”机制，充分发挥“五社”五个维度的主体作用。

附件：

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



广州市岭南街社工站购买服务项目指标完成情况统计表（2024年1月25日至2024年4月30日）

服务 片区	投入社 工人数	17类困难群众 和特殊群体建档			17类困难群众 和特殊群体电访/探访服务			非17类困难群众 和特殊群体群体 电访			非17类困难群众 和特殊群体群体 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	6	800	1753	219.13%	5600	8387	149.77%	38	24	60.00%	20	12	60.00%	60	29	48.33%	300	144	48.00%	60	29	48.33%
片区2	7							30	20	66.67%	20	15	75.00%									
片区3	7							20	15	75.00%	30	35	116.67%									
合计	20	800	1753	219.13%	5600	8387	149.77%	88	59	67.05%	70	62	88.57%	60	29	48.33%	300	144	48.00%	60	29	48.33%
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	6	5	3	60.00%	25	15	60.00%	125	75	60.00%	2	2	100.00%	200	200	100.00%	10	8	80.00%	300	362	120.67%
片区2	7	8	4	50.00%	40	20	50.00%	200	120	60.00%	3	2	66.67%	300	200	66.67%	10	17	170.00%	300	568	189.33%
片区3	7	8	4	50.00%	40	20	50.00%	200	190	95.00%	3	2	66.67%	300	400	133.33%	10	16	160.00%	300	575	191.67%
合计	20	21	11	52.38%	105	55	52.38%	525	385	73.33%	8	6	75.00%	800	800	100.00%	30	41	136.67%	900	1505	167.22%
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（3.07万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1437户，建档人数1753人； 评估期内恒常入户探访17类群体2296人次，服务总人数575人；特殊天气17类群体重点对象入户摸查440人次； 评估期内恒常电话探访17类群体4712人次（含红棉热线平台），特殊天气17类群体重点对象电访回访939人次，服务总人数1178人； 通过社工专业服务共服务社区居民10263人次。								
	新增志愿者				70	72	102.86%	社区调研			3	3	100.00%									
	新增志愿者骨干				24	24	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			/	/	/									
	新增志愿队伍				3	2	66.67%															

广州市岭南街社工站购买服务项目指标完成情况统计表（2024年1月25日至2024年4月30日）

	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
党建引领项目	共建协议*3份	共建协议6份	200.00%	党史学习教育*4次	党史学习教育2次	50.00%	党员主题活动*3次	党员主题活动3次	100.00%
社区治理 （发展）	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比			
	助力街道重点工作及社区公共服务，共计300小时	24小时值守庇护站（含暴雨天气、法定节假日）*25天	200.00%	发展社区社会组织2支	新增2个社区社会组织且完成备案	100.00%			
志愿者管理及培训	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比			
	通用性培训 5次	通用性培训3次；	60%	志愿者团队维系6个	志愿者团队维系10个	166.00%			

广州市岭南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：2024年1月25日至2024年8月31日

[illegible]

广州市岭南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：2024年1月25日至2024年8月31日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/ 资质	合同期限	2024年1月（计0.5）			2024年2月			2024年3月			2024年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			
	16	沈凤丹	第三片区社工	助理社工师	2020/6/1- 2024/5/31	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	3.5	
	17	梁丹盈	第三片区社工	助理社工师	2024/4/26- 2025/4/25	——	——	——	——	——	——	——	——	——	0.5	√	√	0.5	0.5	2024年4月26日到岗， 机构买社保
小计						7	14	14	14	14	14	14	14	13.5	14	16	48.5	45		
持证社工有效人次小计						7			14			14			13.5					
非持 证社 工	18	邓志钊	第一片区社工	社会工作专业	2021/7/27- 无固定期	0.5	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	1.5	1.5	2024年2月29日离职
	19	黄灼棠	第一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训 且获得相关证书	2013/10/1- 2024/9/20	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	3.5	
	20	李芷君	第一片区社工	社会工作专业	2024/3/22- 2025/3/21	——	——	——	——	——	——	0.5	√	√	√	√	√	1.5	0	2024年3月22日入职， 3月自己购买社保
	21	马颖欣	第二片区社工	社会工作专业	2022/3/3- 2025/3/2	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	1	
	22	曾子龙	第二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训 且获得相关证书	2022/11/9- 2024/11/8	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	0	
	23	李焯富	第二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训 且获得相关证书	2022/3/1- 2025/2/28	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	3.5	
	24	杨静文	第三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训 且获得相关证书	2021/11/11- 2024/11/10	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	3.5	
	25	胡燕兰	第三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训 且获得相关证书	2021/12/1- 2024/11/30	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	3.5	
小计						3.5	7	7	7	7	7	6.5	7	7	7	7	24	16.5		
非持证社工有效人次小计						3.5			7			6.5			7					
总计																				
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						10.5	21	21	21	21	21	20.5	21	21	20.5	21	23	72.5	61.5	
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）						10.5			21			20.5			20.5					
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%														