

广州市茶滘街社工服务站

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：广州市荔湾区茶滘街道办事处
项目承办方：广州市广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7月23日

广州市茶滘街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市茶滘街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区悦成路 29-1 号，由广州市广爱社会工作服务中心承接运作。经荔湾区茶滘街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 8 月 31 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 3 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7月23日到茶滘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.社工站以社区为核心，创新采用“五社联动”模式，精准识别并把握困难群众和特殊群众的服务需求，提供精准的“五社联动”服务。

2.在党建引领下，社工站聚焦于“乐·茶滘”，围绕“乐联、乐助、乐善、乐邻”四大服务板块，通过“五社联动”机制，动员多元力量参与、实施多样化项目，为“一老一小”“一残一困”及其困难家庭提供关爱服务，同时促进居民邻里融合与社区微治理等民生关怀系列服务，营造了“人人参与、人人尽责、人人享有”的社会治理氛围。

3.社工积极加强与街道、居委会的沟通联系。社工团队稳定，专业素质较高。

4.社工站按规定制作“三图一表”，注重资源的深入挖掘与服务覆盖面的扩展，实现了对辖区内困难群众和特殊群体服务需求的全面覆盖。

（二）需要关注的地方

1.需完善困难群众和特殊群众的分层分类服务管理，提升精准服务效果。

2.加强民政领域社工的专业培训，进一步提升社工专业技能，不同程度满足困难群体的多样化需求。

3.在日常资料的报送方面，需多注意时间节点，并需要进一步加强与业务指导单位的沟通联系。

四、购买方评估（茶滢街道办事处）

（一）值得肯定的地方

1.社工站服务团队专业性较强，能够根据片区特色探索“乐助茶滢”“乐联茶滢”“乐善茶滢”以及“乐邻茶滢”的“五社联动”服务模式，切实服务困难群众和特殊群体，在推动社区参与方面发挥专业作用。

2.社工站团队对困难群众和特殊群体的服务跟进工作较为密切，能够积极解决困难群众和特殊群体各类急难愁盼问题，并获得了多名服务对象的肯定。

3.社工站与街道、社区保持紧密沟通，积极协助街道开展各时期重点工作及未保站服务、庇护站值班、流浪人员关怀、党群服务中心二楼日常管理工作，积极响应，广泛动员，值得肯定。

（二）需要关注的地方

社工站组建了“家电义修队”“义剪志愿服务队”等特色志愿队伍，建议进一步壮大队伍，扩大社区影响范围，惠及更多辖内群众。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方

1.项目团队在服务力量建设方面的工作落实较好。一方面，团队重视内部社工专业能力提升工作，制定了较完善的社工专业能力提升体系的建设机制，充分发挥内部督导与“双百”督导优势，积极强化了督导、培训、共学，全方位为一线社工提供成长支持。另一方面，项目团队加强了与直聘社工的合作，

建立了“双工联动”机制，合作开展困境人群的慰问探访、个案服务等工作，较好促进了兜底社工服务任务落实。

2.项目团队内部管理工作落实扎实。能按照相关规定履行信息公开、服务监控、安全管理、规范办公等方面职责，健全各项管理制度，落实各项管理要求，较好确保了服务活动安全、规范实施。

3.社工站重视项目经验推广，制作了项目推广手册、政策小册子、服务汇编、宣传视频等多种宣传资料，其中，《永不消逝“爱的电波”》视频入围中国社会工作联合会主办的“美亚联创杯”第六届社工微电影大赛100强，《与坏情绪和解》视频获荔湾区2024年健康科普微视频大赛作品一等奖，值得肯定。

（二）需要关注的地方

项目服务的实务研究产出不足，建议项目团队进一步加强实务研究工作，注重对社工服务的经验总结和成效提炼，督促和指导社工及时对项目的典型服务进行梳理，撰写成文章并积极投稿，争取在中国社会报、中国社会工作等国家级期刊上发表。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期是2023年9月1日至2024年8月31日，本次评估考核期为2023年9月1日至2024年6月30日，共计10个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工配备情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规

定和《广州市茶滘街社工站购买服务项目协议》有关要求。在人员到岗方面，持证社工应到岗 100 人次，实到岗 115 人次，超配 15 人次；社工（含持证+非持证）应到岗 200 人次，实到岗 205 人次，超配 5 人次；非持证社工能够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。在人员配备方面，截至评估末月，团队共配备 1 名高级社工师、3 名中级社工师、7 名助理社工师及 9 名非持证社工，共计 20 名社工。在人员稳定方面，在评估期内共有 17 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 85.00%，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。

2.在社工继续教育方面，社工站能够结合省民政厅开展的“双百大讲堂”及社工站内部督导，为社工提供培训，社工的培训资料能够按照“一人一档”的要求进行归档。评估期内社工接受继续教育时数，符合协议要求。

3.在服务运营方面，社工站能够按照新管理办法及相关配套文件的有关要求落实项目管理相关工作，资料归档较为齐全详实。如在服务规范方面，个案、小组、社区服务等专业服务有规范流程与指引；社工站定期开展内部恒常工作会议并有相应记录；撰写年度工作总结及下阶段重点工作规划，及时整改中期评估所发现的问题。

需要关注的地方：

目前社工站拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 135 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 65.85%，已符合评估指标体系关于 2 年以上从业经历的社工到岗人次占本社工站社工到

岗人次不低于 50%的要求。但社工站部分社工从业年限较短，建议继续关注和加强新入职社工专业服务能力的提升。对于 2 年以下从业经历的社工建议社工站及承接机构增加匹配新评估办法的培训课程，并结合以老带新的方式，进一步提升社工的综合能力，以更好地推动社工队伍的成长。

（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）在党建工作方面，评估期内，社工站有党员 3 名，有 11 名社工提交了入党申请。在街道公共服务办牵头下，与街道卫生服务中心、慈桦医院成立了茶滘街道养老服务提升项目临时联合党支部，并常态化制度落实“三会一课”“第一议题”等学习，按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务。定期召开组织生活会，民主评议、坚持开展主题党日活动，积极参与上级党委组织的学习和活动。在社工站层面，社工站成立了党建学习阵地，开展了党建教育 10 场，建立了已申请入党社工的思想汇报制度，评估周期内，共收到 34 份思想汇报。社工站对辖区内的企业和党组织进行党建共建的需求调研，与 4 家党组织签订共建协议，今年共开展 34 场共建活动。同时，还根据党建共建需求调研的情况，制定了“红色动力，领航公益”党建引领服务计划，搭建慈善公益参与平台，发挥党组织联合共建作用，聚焦帮扶困难群众和特殊群体，促进党组织、党员参与慈善公益服务。开展“微心愿”和“微改造”，解决了 5 户“微改造”和实现了“微心愿” 371 人次。

(2) 在服务设计方面，服务团队进驻并扎根辖区十一年，本年度是社工站按照新管理办法的第一年，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。社工站根据新的管理办法，逐步推进“社工站—社工片—社工点”三级服务模式；设置了3个片11个社工点，撰写了12份社区调研报告和12份服务计划书。服务计划能围绕服务对象需求和社区实际情况来设计服务目标。社工站以构建“乐茶溜”的美好生活共同体的目标，以兜底民生关怀的“乐助”常规服务为基础，以“乐联”“乐善”“乐邻”主题板块作为服务的切入点，通过“五社联动”搭建“一小一老一残一困”的社区关系服务平台，打造人人参与的美好生活社区。服务计划做到有分有合，在社工站层面，以“乐助茶溜”为主线，对社区内“一老一小一残一困”群体提供关爱服务，三个片区根据社区特点设计服务项目：如一片区根据困难群众特殊群体分布比较集中的特点，联动热心志愿者积极开展“五社联动，乐联茶溜”互助计划；二片区根据商品房居多，高收入人群比较多，居民行善意愿较高的特点，开启“五社联动，乐善茶溜”互助计划；三片区根据城中村，混合型社区，中小学校较多，邻里之间联系不多等特点，开展“五社联动，乐善茶溜”友好计划。

(3) 在“红棉守护”热线服务方面，社工站能按照要求正常运营“红棉守护”热线。社工站开通21条“红棉守护”热线，其中，19条工作时间保持畅通，2条在特殊时期24小时保持畅通。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和促进作用。在评估周期内接受服务对象和社区居民电话有

4881 条。主要服务内容：服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、服务通知、政策咨询、心理辅导、服务的申请等等。社工都能及时解答，服务态度好，问题得到妥善解决。有清晰的服务记录，服务台账，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

(4) 在服务成果方面，社工站处于模式转型期，各方面仍需磨合，服务的覆盖面和受益面能够覆盖到 11 个社区，服务人群从原来的 8 类人群覆盖到现在的 17 类人群，已全部完成建档跟进工作。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及社区需求的问题，社工站均有关注和后续规划。社区参与中，社工站能够调动各方力量，筹措社会资源爱心物资折合人民币价值超过 55 万元，培育社区社会组织 3 支，培育发展志愿者骨干 30 人，新登记志愿者 219 人，新培育志愿者队伍 2 支，活跃的志愿者队伍有 10 支。累计开展志愿服务 21 次，服务人次 1344 人。在评估周期内，社工站有制定宣传视频，还有对宣传视频参与“美亚联创杯”第六届全国社工微电影大赛和荔湾区 2024 年健康科普视频大赛，1 本案例汇编，社工站获得市级报道 74 次，区级报道 10 次。社工站撰写案例 16 篇，其中国家级发表 1 篇，市级发表 8 篇，行业发表 7 篇。社工站收到锦旗 7 面，感谢信 46 封。购买方、合作方，服务对象满意度均在 95 分以上。

(5) 在“五社联动”方面，社工站设计和实施了“五社联动+志愿者培训计划”，建立以社会工作人才为引领“社工+志愿者”联动机制，有效整合了零散的志愿者资源，通过广州“公

益时间”与“i志愿”平台双重驱动。本评估周期内，共发布活动招募信息 1066 次，累计服务时长超过 38000 小时，服务约 50 万人次，彰显了志愿服务的广泛影响力。同时，社工站还创新运用“533”（“五社联动”“三个层面赋权”“三个平台培育”）模式，打造以社区为平台，社会组织为载体，社区志愿服务队伍为依托，社会慈善资源为助推的“五社联动”志愿服务行动。通过为他们提供志愿培训，培育他们成为关注社区问题的专才志愿者，让他们参与到议事和服务平台中，率领更多的居民参与社区治理中。社工站通过“五社联动”模式，整合 6 个党建资源，23 家爱心企业，7 个社会组织资源，219 名志愿者以及 11 个社区居委会，4 个职能部门资源，共同为社区引入价值超过 55 万元的慈善资源。社工站用公益集市传递“党建+社工+志愿+慈善”的公益概念，通过多场公益集市，社区基金募集资金逾 2.9 万元。

（6）社工站能积极配合街道做好多个时期工作，如协助街道常态化管理街道便民中心，协助健康单位和健康社团，根据寒潮预警，开放庇护站，配合社区开展体检、创文、和谐社区创建、定期居养回访等工作。

需要关注的地方：

（1）新模式的转型对于社工的专业能力提出了更高要求，社工从以前的长者、家庭、青少年的领域服务转向社区全能型服务，需要加强社工对社会工作基础服务的理解，这种转变需要机构和社工开展针对性的培训，同时机构内部督导方法也要有所调整，不断促进社工成长，提升服务质量。

(2) 建议在服务设计中把部分碎片化的服务，设计为服务项目，以项目化管理来打造特色服务，逐步形成服务品牌，扩大专业服务的社会影响力。

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名。本年度建档1135份，完成电访4575个，探访2182个，分别完成协议指标量的1135.00%，190.63%，234.62%；个案接案102个，完成67个，服务497节，分别完成协议指标量的102.00%，67.00%，99.40%；完成小组25个，开展131节，服务1291人次，分别完成协议指标量的100.00%，104.80%，206.56%；完成大型社区活动31个，服务5647人次，分别完成协议指标量的775.00%，1411.75%；完成中小型社区活动95个，服务3177人次，分别完成协议指标量的190.00%，453.86%。（以上数据统计共计10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3个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

一片区：茶滢新村社区、芬芳社区、金兰社区、葵蓬社区；

二片区：永安社区、乐怡居社区、花苑社区；

三片区：合兴苑社区、红棉社区、汾水社区、凤溪社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 在社区情况摸排与服务规划方面，一片区社工积极吸纳中期评估对“三图”绘制的建议，对“三图”进行了完善，更加精美；立足社工点，通过“双岗联动”及与社区各方保持沟通等方式，摸排社区情况，对社区基础数据有一定的把握。结合片区内四个社区的特点，通过前期与社区居民进行需求访谈，制定了“乐助·茶溜”关爱计划和“五社联动·乐联”互助计划，并在四个社工点分别开展“乐助·政策帮扶能力提升”计划、“乐助·悦心解压同行”计划、“乐助·颐养晚年”计划和“乐助·康复赋能”计划，侧重点不同的服务计划，实现了“社工站-社工片-社工点”之间的联动。

(2) 在兜底服务方面，一片区社工对于困难群众和特殊群体的数据掌握较为清晰，对群体的特征有基本了解和认识。社工按相关分级跟进的要求，对已建档的服务对象开展日常电探访、个案辅导和困难帮扶等服务，相应服务记录清晰。在39个个案服务中，社工的问题解决意识较强，在协助服务对象进行残疾服务申请、就业辅导、陪伴紧急就医、居家安全改造和危机干预等方面发挥了较好的专业作用。同时，社工针对以前未纳入重点服务对象的残障人士，积极收集残疾人及家庭信息，做好残疾人建档工作。片区社工还通过派发宣传单张、宣传手册和讲解政策等方式，在社区积极宣传低保、养老、残疾人、医疗救助和未成年人保护等政策。总体来说，兜底服务较为扎实，值得肯定。

(3) 在服务成效和特色方面，社工积极发挥资源链接者角色，注重资源链接用于服务中，社工链接的资源主体较为多元，

包括广州市慈善会、广州市节能协会党支部和社区居民等。在评估期内，社工在志愿者队伍的培育方面发挥了较好的作用，成功培育了两支志愿服务队，分别是茶滘新村党群志愿服务队和“暖心守护”电访志愿队，两支队伍积极协助开展政策宣传和电访服务。本评估期内社工组织了较多义诊、义剪和健康宣传等社区服务，致力于提升服务对象的社区融入。除此以外，社工还开展了较为丰富的专业小组和社区活动，如妇女花艺活动、减压小组和亲子活动等，相关文书归档齐整。一片区社工特别注重“双工联动”机制的完善，联合网格员和直聘社工，协同开展入户探访等服务。在服务美誉度方面，一片区社工本年度收获锦旗2面，居委会表扬信2封，居民感谢信11封和服务对象的多次服务肯定。在服务总结方面，片区社工撰写了2个专业案例，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 片区社工在服务规划方面仍有进一步提升空间。其一是需求调研，本年度需求评估主要针对茶滘街居民开展，相关访谈提纲设计较为笼统。建议社工进一步完善需求评估工作，考虑针对不同群体或社区治理方向，收集社区居民和社区合作方等多渠道的多样化需求和建议。其二，在做好兜底服务外，建议片区进一步着力于社区治理方面特色项目的打造。片区社工对社区共性问题及社区居民反映的问题有一定的了解，本年度也发挥社区治理参与者角色，跟进了一些问题的解决进程，希望能在服务的整体设计上体现出社区治理服务的完整性，并做好社区治理的服务计划和服务记录。

(2) 建议进一步优化民生政策宣传服务，重视政策解读和传递效果。政策是开展服务的重要基础和指引，鉴于一片区困难群众和特殊群体较多的状况，服务要将政策宣传、倡导、落实与日常电探访服务联系起来。社工应深入了解服务对象对于政策宣传的具体需求；建立政策库，以更好地关注并掌握政策的更新情况；制定年度片区民生政策宣传计划，以入户探访、社区活动或在线宣传等方式，开展恒常政策与专题政策的倡导，以便于提供更符合服务对象需求的宣传服务，并加强对政策宣传服务的成效评估。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 二片区包括永安、花苑、乐怡居社区，片区负责的社工团队工作经验较丰富，对于辖区及人群的基本情况了解，工作态度认真投入。对于片区的困难群众和特殊群体的人数底数清，共有 134 户 155 人，建档评估能够实现全覆盖，并有定期的电、探访跟进。

(2) 二片区的社工团队能较好地发挥“五社联动”作用，通过“社工+社区”“社工+志愿者”“社工+社会组织”以及“社工+慈善”的方式，建立慈善福利资源库，编织互助互惠的社区网络，力图打造“万人”共创的慈善模式，不仅能撬动社区的内生资源，而且较有效地将社区治理服务与困难群众和特殊群体的兜底服务进行了有机链接。

(3) 二片区的社工团队能积极培育社区资本，有效搭建社区志愿者的参与平台，在本服务周期内共链接物资和资金资源

折合人民币价值超过 24 万元；链接志愿者人力资源约 370 小时，为公益服务可持续开展奠定了良好基础。

需要关注的地方：

（1）在片区的年度服务规划中，建议可以更加紧密地回应及结合需求调研的结果，按照既定的“支持类型”，进行服务规划的内容维度划分，并明确相应的服务方式、内容及服务数量等，更为具体地梳理及构建兜底困难群体的“社区支持网络”，使得服务框架及服务路径更加清晰，也增强了社区支持网络的力度。

（2）在服务成效评估过程中，可加强对于服务执行情况的检视，如服务实施与之前服务需求之间的回应程度；服务资源及服务指标在兜底服务与社区治理服务两者中的分配情况；以及困难群众和特殊群体兜底服务的覆盖广度等。

（3）建议二片区的社工团队可进一步关注建档服务的细节，提升建档质量，持续完善基本信息的收集及填写；服务跟进中对于问题需求评估的有效回应；以及增加对于独居长者的居住环境、服药情况的评估。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工有多年的在地服务经验积累，能较快地依据新的管理办法重新整理该片区的资料开展服务，能立足社区实际，重视社区调研，能结合过往服务经验和新模式的服务标准；通过入户探访重新摸排了困难群众和特殊群体，撰写了 4 份调研报告，对片区环境及困难群众和特殊群体的数量、分布、基本

特征都有比较好的把握，绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》，“三图”绘制用心，标识清晰明了，做到情况清、底数明。社工团队能够以社工点为单位总结不同类别兜底群体的共性需求和社区问题，设计了片区和社工点的服务计划，服务能够向“双百工程”社工站服务模式调整，整体进度推进合理，值得肯定。

(2) 三片区包含合兴苑、红棉、汾水、凤溪四个社区，在原有兜底群体建档的基础之上，根据“双百”新模式的要求，稳步全面开展入户探访或建档工作。本年度建档数量 326 份，对困难群众和特殊群体进行了全覆盖的建档，做到“一户一档”“一人一案”。四个社区都建立有详细的《服务对象家庭信息汇总表》，按月记录服务跟进过程，同步更新服务对象纸质档案，有较为清晰的服务记录呈现。评估期内内，片区社工开展个案服务 40 个，专业小组服务 10 个、社区活动 40 个，服务手法容比较多样，产出比较丰富，社工也把日常服务中发现的非困难群众和特殊群体纳入服务跟进，能体现社工的服务用心努力，值得肯定。

(3) 在资源联动和组织培育方面，三片区与 4 个社区签订了共建协议，推动辖区党组织参与社区服务，新培育 3 个社区组织和 2 支志愿队伍，培育社区骨干 20 人，吸纳了 20 名居民加入“能人库”，善美义剪队从 15 人增至 25 人，志愿者和队伍较为活跃，能够恒常参与服务，为服务补充力量。社工联动了广州市慈善会、辖区党组织和爱心企业的资源，中期评估后资源量有较大提升，共整合资源折合人民币价值约 21 万元，为

辖区服务对象提供生活物资、陪伴就医、精神慰藉、政策善用等服务，有效帮助有需求的困难群众和特殊群体解决实际困难，在延伸政府的服务覆盖，化解矛盾纠纷方面有一定的帮助。

(4) 三片区合理安排了6名社工，由资深副主任带领团队开展服务，团队社工虽然专业服务经验较短，但能认真学习新模式的要求，有较好的学习能力，工作认真。一是与事务岗社工沟通互动良好，定期开展政策宣传、上门走访等服务，针对困难群众有较好的服务合作转介，共同跟进个案服务，较好地落实兜底民生的政策；二是服务有延续、有拓展，评估期内开展电访探访服务2228人次，能够及时回应和处理电访探访中发现的问题，疑难的情况会通过个案的方式去进行跟进，涉及危机介入、心理疏导、临时救助等；三是社工团队能够积极配合街道和各居委开展各项和谐社区创建、创文、垃圾分类等服务，获得社区的认可。

(5) 在服务覆盖与美誉度方面，三片区的全覆盖探访、电访次数、兜底民生政策宣传、各服务指标完成情况等均已符合末期评估的要求，大部分超额完成，值得肯定。同时，服务对象反馈较好，多次收到居民的感谢信和感谢状，服务也收到荔湾区人民政府网、广州社协、“微社区e家通”等单位的宣传报道，有一定的美誉度呈现。

需要关注的地方：

(1) 目前服务正处于服务转型期，服务规划有提升的空间，目前社区服务内容较多，但对于社区问题的回应及社区治理工作方面稍弱，需要将现有较为零散的服务规整，凸显社区治理

的作用。建议下一年的服务规划方面，要着重片区的协调作用，发挥现有较好的“五社联动”基础，在服务设计上进一步引导现有的团队服务，服务进一步向困难群众特殊群体进行倾斜，结合现有较为扎实的服务基础和优势，以项目化的方式逐步打造片区服务的品牌，以更好地推动和实现社工点兜底服务做精做细，社区治理服务能够呈现社区特色。

(2) 社工团队需要进一步提升总结服务能力，建议根据片区、社工点的环境和人员特点，可多进行服务方面的总结与反思，基于典型案例分析的基础上，提炼可复制和推广的做法和经验。例如：危机个案服务流程和协同机制的探索；社工在面对“抗拒型”服务对象时的专业身份和服务边界问题等，这需要机构层面加大对社工专业能力的培养，帮助社工更好成长。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.72 分

(二) 监督方评估 得分：9.00 分

(三) 督导中心评估 得分：13.00 分

(四) 第三方评估 得分：49.75 分

以上四项总得分：91.47 分 等级：优秀

八、结语

广州市茶滘街社工服务站在荔湾区民政局、茶滘街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是社工站进驻辖区服务的第十二年，也是开启新模式服务的第一年。社工站根据新的管理办法，逐步推进“社工站—社工片—社工

点”三级服务模式，以“乐助茶滘”为主线，对社区内“一老一小一残一困”群体提供关爱服务，服务计划能围绕服务对象需求和社区情况来设计服务目标。社工站设计和实施了“五社联动+志愿者培训计划”，建立以社会工作人才为引领“社工+志愿者”联动机制，有效整合了零散的志愿者资源。

下阶段，社工在服务规划方面仍有进一步提升空间，建议社工站继续推进“社工站—社区片—社工点”有效联动和服务管理；社工在提升总结服务能力方面仍有进一步提升空间，建议社工可以根据片区、社工点的环境以及人员特点，进一步做好服务的总结与反思，并不断加强社工对社会工作基础服务理解，提升社工专业服务能力。

附件：

- 1.广州市茶滘街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市茶滘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7月30日



广州市茶滘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			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
片区1	7	60	649	1081.67%	1200	2265	188.75%	530	1012	190.94%	/	39	/	/	217	/	/	30	/
片区2	5	15	160	1066.67%	500	689	137.80%	180	563	312.78%	/	23	/	/	96	/	/	12	/
片区3	8	25	326	1304.00%	700	1621	231.57%	220	607	275.91%	/	40	/	/	184	/	/	25	/
合计	20	100	1135	1135.00%	2400	4575	190.63%	930	2182	234.62%	100	102	102.00%	500	497	99.40%	100	67	67.00%
服务片区	投入社工人数	专业小组									工作坊								
		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
片区1	7	10	10	100.00%	50	55	110.00%	250	526	210.40%	/	/	/	/	/	/	/	/	/
片区2	5	5	5	100.00%	25	25	100.00%	125	224	179.20%	5	5	100.00%	15	15	100.00%	75	161	214.67%
片区3	8	10	10	100.00%	50	51	102.00%	250	541	216.40%	5	5	100.00%	15	16	106.67%	75	159	212.00%
合计	20	25	25	100.00%	125	131	104.80%	625	1291	206.56%	10	10	100.00%	30	31	103.33%	150	320	213.33%
服务片区	大型社区活动						中小型社区活动						所在街道户籍人口约3.7万人，评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数906户，建档人数1106人（不含退出及去世等）；评估期内入户探访总人数2182人次，电访总人数4575人次；通过社工专业服务共服务社区居民19576人次。						
	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	/	/	1006	/	10	29	290.00%	200	966	483.00%							
片区2	2	14	700.00%	200	1691	845.50%	12	19	158.33%	240	417	173.75%							
片区3	2	12	600.00%	200	2950	1475.00%	28	47	167.86%	260	1794	690.00%							
合计	4	31	775.00%	400	5647	1411.75%	50	95	190.00%	700	3177	453.86%							
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							
	志愿者	新增志愿者			100	219	219.00%	社区组织培育			2	3	150.00%						
		新增志愿者骨干			30	30	100.00%	志愿者平台管理 (公益时间和I志愿平台)			1	1	100.00%						
		新增志愿队伍			2	2	100.00%	调研开展及报告撰写			3	12	400.00%						

广州市茶滘街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

与辖区党组织建立合作关系并签订协议	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100.00%
社区基金培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
公共服务（台风、寒潮、创文、值守等公共服务）	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100.00%
公共服务（“红棉守护”热线服务）	1	1	100.00%
公共服务（居民来访接待、服务推广、便民服务咨询）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%

广州市茶滘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9月1日至2024年6月30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			2月			3月			4月			5月			6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	林宇婷	社工站副站长	社会工作者	2022/7/11-2026/7/10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	2	胡燕	社工站主任	高级社会工作者	2012/3/26-2026/3/25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	2023.9.18-2024.4.12休产假	
	3	黄凤鸣	社工站副主任	社会工作者	2018/9/21-2024/9/20	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	2023年11月1日调入		
	4	郑爱玲	第三片区合兴苑社工点	社会工作者	2013/1/5-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	5	莫翰文	第二片区永安社工点	助理社会工作者	2015/11/16-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	6	林智薇	第一片区茶滘新村社工点	助理社会工作者	2019/12/2-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	7	徐珮珊	第三片区合兴苑社工点	助理社会工作者	2021/7/9-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	7	2024.3.31离职	
	8	吴秋婵	第一片区葵蓬社工点	助理社会工作者	2022/11/14-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0		
	9	吴湛洪	第一片区金兰社工点	助理社会工作者	2018/6/19-2026/6/18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	10	陈舒慧	第一片区芬芳社工点	助理社会工作者	2023/9/4-2025/9/3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	11	余涵	第三片区凤溪社工点	助理社会工作者	2023/7/25-2026/7/24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0	
	12	何智铭	第一片区金兰社工点	助理社会工作者	2021/7/13-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	13	梁晓彤	第一片区芬芳社工点	助理社会工作者	2024/6/21-2026/6/20	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	0	2024.6.21入职
小计						11	11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	115	95			
持证社工有效人次小计						11			11			12			12			12			12			12			11			11			11								
非持证社工	14	李东红	第三片区凤溪社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2021/10/8-2024/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	15	余翱程	第三片区合兴苑社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2021/9/22-2024/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	16	梁艳芬	第二片区花苑社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2020/4/2-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	17	梁健霖	第三片区汾水社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/1/5-2025/1/4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0	
	18	郑凯达	第二片区永安社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/3/15-2025/3/14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	0	2024.5.16离职

广州市茶滘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9月1日至2024年6月30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			2月			3月			4月			5月			6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														
非持证社工	19	黎宁	第三片区红棉社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/8/28-2026/8/28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0			
	20	吴嘉曼	第二片区永安社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024/5/8-2025/5/7	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	0	2024.5.8入职	
	21	何小斐	第二片区乐怡居社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/9/1-2026/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0		
	22	梁子浩	第一片区茶滘新村社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/9/11-2024/9/10	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	0		
	23	徐澜珂	第一片区葵蓬社工点	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2017/9/1-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	2024.2.29--2024.8.24休产假
小计						8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	90	40	
非持证社工有效人次小计						8			9			9			9			9			9			9			10			9										
总计																																								
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						19	19	19	20	20	20	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	20	20	20	21	21	21	20	20	20	205	135		
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			21			21			21			21			21			20			21			20							
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）																																				85.00%				