

广州市桥中街社工服务站

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：广州市荔湾区桥中街道办事处

项目承办方：广州市越秀区思媛社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年8月12日

广州市桥中街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市桥中街社工服务站（以下简称“社工站”）位于红楼路8号东海岸创意产业园3栋10号之一，自2024年起由广州市越秀区思媛社会工作服务中心承接运营。经荔湾区桥中街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年9月27日至2024年9月26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4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8月12日到桥中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）

值得肯定的地方：

1.强化了社工团队的沟通协作，显著提升了工作效率，同时展现出较高的资源链接能力，通过深入挖掘资源并扩大服务覆盖面，有效为辖区内的困难群众及特殊群体提供了实质性的帮助与支持。

2.社工站以地区发展模式 and “五社联动”机制为核心服务理念，成功实施“三能”“五社联动”计划，实现了社区人员、关系与资源的全面整合，作为资源使能者与链接者，积极联动多方力量，共同参与社区治理，显著增强了困境服务对象的社会支持网络。

需要关注的地方：

1.需要进一步提升项目服务，扩大服务覆盖面，并着力提升服务的满意度。同时，应强化服务群众的意识，特别是要确保困难群众和特殊群体的建档工作实现全覆盖，以提供更加精准、有效的服务，满足群众多元化需求。

2.在慈善资源的挖掘、拓展及运用上需进一步加大力度，盘活现有资源，构建社区公益生态圈，促进资源的高效、合理利用。

四、购买方评估（桥中街道办事处）

（一）值得肯定的地方

1.过去一年，承接机构进驻桥中街道社工站后，表现出色，值得肯定。在党建工作方面，坚持党的领导，践行党的宗旨，密切联系群众，展现了坚定的政治方向。积极参与街党组织的活动，配合街开展党建工作，服从并服务于街的中心任务，协助开展各种民生服务，体现了团队的配合意识和服务主动性。

2.在服务满意度方面，社工表现良好，工作执行力较强，主动提供高质量的服务，赢得了社区居民的高度评价。在工作支援方面，社工站协助街完成了多项重点任务，与社区居委的合作也比较默契，及时参与公共应急事件的处理，表现出良好的专业素养。

3.服务宣传工作方面，社工站制作了丰富的服务宣传资料，并在社区内积极开展宣传，取得了良好的效果。在服务成效方面，通过强化党建引领，成功解决了个体、家庭、群体及社区的问题。

（二）需要关注的地方

1.需要加强对社区便民服务的业务知识，积极协助配合社区各项便民服务。

2.在服务宣传的持续创新和多样化上可以进一步加强，确保更多的社区居民能够了解并参与到社工服务中。

3.加强对非户籍困难群众和特殊群体的关心关爱。

4.服务积极性需继续加强，更积极主动融入社区各项工作。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方

1.项目团队积极与直聘社工合作落实兜底民生服务。“双工”

定期沟通和协作，共同制定兜底民生服务的工作目标和计划，联动开展民生政策宣传、“微心愿”、疑难个案服务、入户探访等服务，实现了 17 类困难群众和特殊群体的服务全覆盖，有效推动“双工”服务融合、优势互补，成效良好。

2.项目的内部管理工作落实到位。项目的内部管理相关制度较为完善，涉及信息公开、安全管理、规范办公与服务监控的工作均能依照要求执行，且与购买方建立了良好的合作关系，定期向购买方汇报兜底疑难个案情况、社区慈善资源需求情况等，争取购买方的指导与支持，有效保障社工站的顺畅运作。

3.项目社工进驻本街道一年，能够积极制作服务宣传单、宣传视频、项目文创产品、内部刊物等，同时结合“洗楼”式探访，不断提高社区居民对社工服务的知晓度和参与率。

（二）需要关注的地方

1.项目社工专业能力提升体系还需进一步完善。项目缺乏系统的社工专业能力提升体系建设规划，建议项目团队以整体视角分析社工团队成长需求，结合项目发展需要，强化内部督导力量，并重视内部共学机制的搭建，定期收集社工反馈并反思总结不足，不断优化能力提升体系以及执行效果。

2.项目团队在本评估周期内未有实务研究成果产出。建议项目团队充分发挥机构专业资源优势 and 资深社工的力量，强化实务研究工作，鼓励并支持社工梳理服务经验，总结服务亮点，提炼有效的服务模式，撰写专业服务文章并争取在国家级期刊杂志上发表，以提高项目的专业影响力。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

桥中街社工站本年度协议期为 2023 年 9 月 27 日至 2024 年 9 月 26 日，末期评估周期为 2023 年 9 月 27 日至 2024 年 7 月 31 日，计 10 个考核月份。

1.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《广州市桥中街社工站购买服务项目协议》有关要求。其中，持证社工应到岗 100 人次，实到岗 180 人次，超配 80 人次；社工（含持证+非持证）应到岗 200 人次，实到岗 210 人次，超配 10 人次。非持证社工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，社工站配备 19 名持证社工、1 名非持证社工，共计 20 名社工。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 5 名中级社工师、14 名助理级社工师。评估期内拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 162 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 77.14%。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，社工站结合“双百大讲堂”以及内部督导等资源，为社工提供多样化培训，社工的继续教育资料能够按照“一人一档”的要求完成归档。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，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，个别社工积极考取心理咨询师等相关专业证书，提升专业服务能力，

社工站定期开展社工片，社工点的恒常会议，并有相关材料佐证。

2.需要关注的地方：

稳定的团队是持续开展服务的基础，建议社工站及承接机构下阶段继续关注服务团队的人员的流动性问题。据统计，评估期内共有 9 名社工提前解除劳动合同、3 名社工调出，截至目前有 12 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 60.00%，人员稳岗率暂时未达到评估指标体系“稳岗率不低于 80.00%”的要求。

（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）今年是桥中街社工站面对新模式、新机构、新团队，所开展服务的第一年，各方面工作推进顺利，呈现出良好的局面。项目能够较快与区民政局、街道办、公服办、社区和辖区内社会组织等建立关系，社工团队结合购买方要求和新管理办法模式，进行服务模式转换，下沉到辖内 8 个社区开展专业服务，从人员配置、服务能力、社工服务经验和持证率等方面，都提供了较高层次和质量的服务供给，购买方满意度高。

（2）社工团队按照新管理办法的要求，开展了 8 个社工点、17 类困难群众和特殊群体、社区资源等的需求调研评估报告，梳理分析社区状况和服务对象需求，党建工作现状、社区慈善资源的状况分析、需求调研，推进社区慈善基金和公益慈善氛围等，服务扎实。社工团队通过下沉社区，调研与服务结合，建立关系与服务推进联动等众多方式，推动服务纵深发展。社

工站将年度服务主题定为“和谐桥中”，用“三能”“五社联动”计划，回应桥中街道的需求，“桥中温度，友邻相伴”特殊人群支援计划、“银发守护，相助桥中”长者关爱服务计划、“建设新桥中”回迁融合计划、“安全家园，你我守护”安全社区共创计划等回应桥中街道辖内各社区和兜底服务需要，服务设计符合桥中街道的实际状况。

（3）在党建工作方面，桥中街社工站的正式党员和预备党员积极参与街道、社区、机构的党建工作，在服务中发挥重要作用。社工站党员在服务中积极作为，以身作则，起先锋模范作用，执行落实“三会一课”等学习教育制度，社工站与社区、学校、企业、社会组织等党组织建立关系，签署共建协议 15 份，促进党员志愿者队伍建设和发挥作用。党建工作针对社区服务对象的实际需要，采取“党组织+项目”“党员+慈善”的方式，协助服务对象点亮“微心愿” 43 个，党建聚焦社会慈善资源培育、共建合作关系建立，提升慈善资源对接困难群众和特殊群体需要的精准度，社工站各片区服务都有联动社区党组织、党员志愿者参与，通过党建共建协议在社会慈善资源筹措中发挥了重要作用，社工站在织密筑牢兜底保障网的年度目标中较好发挥党建引领的作用，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，服务的扎实有效能够体现。

（4）在需求分析方面，桥中街社工站扎扎实实进行了社区全覆盖、各类服务对象和社区资源、社区问题的调研和评估，社工站针对 8 个社区、多个合作方、不同的服务对象分别做了深度访谈、焦点小组、座谈会、问卷、资料梳理分析，梳理出

各个社区共性和个性的不同需求，形成调研报告。项目与购买方共商兜底服务和五社联动、社区治理，社工站根据桥中街道困难群众和特殊群体的情况，结合服务对象的问题和需要，将服务对象资料收集、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，桥中街困难群众和特殊群体 264 人。社工开展了全方位的服务对象建档、电访、探访等服务。在社区层面，社工站绘制“三图”，做好相关基础工作，按照专业规范进行个案、小组、社区活动等推进专业服务，协助服务对象更好地解决问题和困难。

（5）在制定计划方面，社工站能够聚焦社区的困难群众和特殊群体，按照四个片区梳理清晰 17 类服务对象，进行了分类合并之后再推进《服务对象家庭信息汇总表》和建档等工作，每个片区都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。第一片区的党组织和党员志愿者活跃，推进“暖心守护、共筑美好”兜底服务计划、“邻里同心，共创和谐”兜底服务计划等服务计划，在深化兜底服务的同时，链接资源协助服务对象缓解困难。第二片区内企事业单位多，社区片联动众多资源，筹措资源为服务对象提供支持。第三片区服务对象中的困境长者占比高，社区片推进系列服务，撬动社区医疗资源、善医助老，推进青少年志愿者宣传慢病防治等服务，为服务对象排忧解难。第四片区属于拆迁回迁社区，空挂户多，社区片推进“回迁共融”计划，通过“暖心支援”“空间营造”等推进社区共建。社工站能够根据社区片的实际情况开展相应的服务，值得肯定。

（6）社工站按照规定开设的“红棉守护”热线服务，覆盖了辖内所有社工点，通过排班值日规范化的方式，详细记录“红棉守护”热线接受的求助热线和呼出热线的情况，无法通过热线解决的问题转为线下跟进，操作规范。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使用，对打入和呼出电话进行了分类，规范了操作，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。热线呼出覆盖了困难群众和特殊群体，主要有服务宣传、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。

（7）在服务成果方面，社工站努力将需求调研服务设计与服务推进同步结合，4个片区的服务推进都能够关注到社区状况、社区特色和服务对象的情况，由于桥中街道在册的困难群众和特殊群体人数占比不高，项目能够在扎实服务的同时，更多关注社区需要，通过“五社联动”和社区治理等多种方式为社区排忧解难，介入停车乱象治理、社区充电安全等问题，促进6个停车棚建设，300个充电桩建设等，服务的针对性、扎实性都有良好呈现。通过“双工”联动摸排兜底服务对象的需求问题，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，服务逻辑和服务框架比较清晰。个案服务能够协助服务对象解决困难和问题，在推进公益慈善氛围中，社工团队主动担当，7位社工成为社区慈善基金管委会成员，1位社工成为社区慈善基金监委会成员，

为规范社区慈善基金运作发挥作用。社工服务与宣传覆盖到每个社区，“社工站—社区片—社工点”服务的统筹和协调不断提升，社工站与区民政局、街道相关职能部门、社区居委和资源合作方保持沟通联系，都有完整详细的服务记录，社工站能够在辖内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。

（8）社工站本年度培育社区志愿者 500 人（其中“i 志愿”新增登记 110 人），志愿者骨干 24 人，新培育志愿者服务队 2 支，维系活跃志愿者服务队 11 支。累计志愿者培训 15 场次，志愿服务很活跃。社工站新培育社会组织 2 个。评估期内，社工站获得媒体报道，其中国家级 3 篇、省级 2 篇、市级 19 篇，服务对象赠送锦旗和感谢信表扬信一批。社工站采用多种宣传方式向社区居民推介社工站的服务。在服务亮点方面，主要体现在社工团队的社区状况和服务对象的分析梳理，做出有针对性服务的设计，每个社区片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；社工团队强化了规范公益慈善氛围的责任担当等，提升了专业服务的号召力和社会影响力。

（9）社工站新周期模式转型的关注服务管理规范，社区社会组织培育、服务开展；志愿者骨干和志愿者团队培育、使用的制度建立、规范管理、服务开展记录等都纳入服务规范管理的范畴。社工站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，购买方和社区等努力促进，将社区慈善资源、企业联动等与专业服务结合起来，本年度汇集慈善资源超 51 万元，提升了服务质量。辖内 8 个社区慈善基金的成立资源收集等工作已经完成，正在审批流程中。在“五社联动”和社区治理方面，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，针对各片区服务对象的具体需要，设计具有适切性的服务等，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。

（10）社工站能够根据中期评估的意见和建议、购买方的建议等进行优化，促进项目的进步，值得肯定。本年度努力推进需求调研关系建立，特别是服务团队下沉社区社工点的服务扎实，服务推进、服务调整和团队整合的速度较快。服务扎实有效，需求为本服务领先，服务团队持证率超过 95%，服务经验、团队结构等都比较合理，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很好的服务基础，社工站有服务指标意识，服务指标完成度达到末期评估要求，并能够体现服务成效。

需要关注的地方：

（1）建议社工站关注新模式的综合性介入和专项性初筛，做好项目化设计，目前社工站的“桥中温度，友邻相伴”特殊人群支援计划等服务设计比较粗浅。综合性介入指的是困难群众和特殊群体的共性需要，应透过服务进行综合性回应，以长者服务为例，应从生理、心理、社会三个层面的“全人观”、

人与环境（系统）互动优化的多层次需求满足，进行服务设计和综合性介入服务。困难群众和特殊群体中的长者群体，由于年龄增长导致自我照顾能力弱化，社工站组织志愿者对他们在生活照顾、看病陪护、心理辅导、社会支持网络建立、生活环境优化（如适老化改造、旧楼宇安装电梯等）整合资源推进，就是综合性介入的项目化；“以老养残”的喘息服务，关注到重症残疾人的长者照顾者需求则是专项性初筛项目。这些项目设计都是针对困难群众和特殊群体的共性需求，提供综合服务或者专项（单一）需求的服务。

（2）项目即将开启新一个服务年，建议社工站与街道办、公服办、社区根据实际情况和需要，设计新一年的服务内容，譬如可结合新一年辖内居民回迁任务重、压力大的情况，在做好聚焦困难群众和特殊群体的主责主业的服务基础上，积极回应需求，协助街道做好重点工作——回迁安置中出现的社区融入、冲突调解、矛盾化解等工作的专业服务，并将该类服务纳入服务合同的“社区应急公共服务”板块，规范购买服务的内容和指标，减少因临时需要社工介入而与服务指标产生冲突，让社工站更加有计划、有目标地协助社区解决问题。

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 19 名。本年度建档 305 份，完成电访 3785 个，探访 2155 个，分别完成协议指标量的 109.71%，140.19%，119.72%；个案接案 84 个，完成 65 个，服务 483 节，分别完成协议指标量的 98.82%，92.86%，94.71%；完成小组 30 个，开展 181 节，服务 1479 人次，分别

完成协议指标量的 100.00%，100.56%，136.94%；完成大型社区活动 25 个，服务 2813 人次，分别完成协议指标量的 108.70%，152.88%；完成中小型社区活动 29 个，服务 1519 人次，分别完成协议指标量的 103.57%，180.83%。（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“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 4 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

第一片区：江悦社区、东海社区；

第二片区：双桥社区、坦尾社区；

第三片区：长安社区、颐和社区；

第四片区：恒海社区、河沙社区。

1.第一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）该片区在服务提供上保持了一定项目化的设计思路，能较为系统性地回应服务对象的需求。这体现在片区能根据社区调研结果，制定了针对性的服务计划，并通过绘制《社区资源地图》《社区问题地图》和《服务对象分布地图》等“三图”，有效地整合了社区资源，精准定位服务对象，确保了服务的有序开展和高效实施，社工们对在册 100 名困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，并定期跟进，确保了兜底服务的全面性和深入性。通过电访、探访、“微心愿”等，社工们展现了较强服

务意识，积极链接资源，服务成效显著，为困难群众提供了实质性帮助。

（2）该片区通过“五社联动”，增强了居民及外界对社工服务的认识，有效提升了服务的扎实性和有效性。此外，社工们还积极通过媒体报道宣传服务工作，获得了社会的认可和好评，社会美誉度逐步提升。

（3）该片区根据中期评估的建议，进一步促进提升社工的专业能力，对服务辖区内的困难群众和特殊群体进行深入的个性化需求和共性需求的了解。

需要关注的地方：

（1）该片区服务策略和社区调研仍有持续深化空间。片区在服务策略上已有一定进步，下阶段仍需继续深入挖掘和利用社区内的资源优势 and 特色，通过项目化的方式进一步细化服务需求，包括识别社区中的潜在资源，如文化、教育、医疗等，并探索如何将 these 资源与服务对象的需求相对接，提供更加个性化和多元化的服务。

（2）该片区的区域协调作用尚需继续强化，目前两个社区的资源优势在服务中未能得到充分利用，如江悦社区的较为完善的基础设施和东海社区的多元文化背景，可进一步将这些资源转化为服务设计的亮点，建议加强社区之间的协调与合作，通过整合各自的优势资源，形成互补，共同设计和实施服务项目，将资源优势具体化、服务化，形成具有片区特色的服务项目。

2.第二、第四片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）第二、第四片区各配置了 5 名社工开展服务，基本具备助理社工师及以上专业资格证书，人力资源充足，专业资质较好。社工驻点社区开展工作，能够实现“一社区两社工”的服务下沉，与居委、直聘社工联动开展服务，及时回应兜底群体及社区需求，服务指标完成情况良好，能达到末期评估要求。

（2）本年度两个片区能够针对困难群众和特殊群体和社区问题开展较扎实的需求调研，并结合两个片区的特征设计相应的服务项目，如关注困难群众和特殊群体的社会交往和社会支持，第二片区设计“桥中温度，友邻相伴”计划，第四片区设定“桥中温度”暖心兜底服务计划，本年度两个片区均已按照要求实现困难群众和特殊群体的建档全覆盖，并在分级基础上按要求开展电访、探访跟进；在社区问题方面，第二片区关注社区安全问题，第四片区关注回迁融合问题，服务项目的设计都能较好体现片区特点并取得一定的成效。

（3）第二、第四片区有较好的资源整合和多元主体联动意识，评估期积极联动社区内企事业单位、社区组织等 14 个资源主体共同开展服务，积极培训社区志愿队伍和志愿者共同参与困难群众和特殊群体服务和社区问题的解决，其中本评估期内第二片区新培育 57 名志愿者、3 名志愿者骨干和 2 支志愿者队伍，链接资源价值 22.76 万余元，为社区困难群众和特殊群众提供服务；第四片区培育志愿队伍 3 支、志愿者骨干 6 名，链接资源折合价值超过 3.76 万元为辖区困难群众提供支持。

（4）在服务成果转化和社会美誉度方面，两个片区服务获

得社区居民、志愿者的肯定，同时将服务成果积极转化并争取媒体报道，扩大服务影响力。如第二片区产出长者慢性病知识小册子和消防安全小册子各 1 本，获得感谢信 2 封，获国家级媒体新华网报道 2 篇、市级媒体报道 1 篇；第四片区产出“漫步河沙”社区宣传小册子 1 份，收到困难群众感谢信 1 封，获市级媒体报道 5 篇，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）“社工站—社区片—社工点”的联动方面有待进一步提升。从现有的服务资料看，第二、第四片区的社区有较强的共性，在册的困难群众和特殊群体人数都较少，服务设计上可以考虑整合片区之间的共性问题与优势资源，从片区联动上来设计兜底服务，加强服务和资源的整合。

（2）片区能够根据上期评估意见进行整改，但片区服务的整体性设计和项目化思维仍继续加强，其中在服务计划的设计优化、共性问题的分析与具体年度目标、年度服务计划设计、服务计划的执行等方面，还有较大的优化空间。如第二片区的兜底服务设置了 4 个服务计划，但该片区的困难群众和特殊群体仅有 34 名，通过这么多服务计划进行覆盖，合理性有待斟酌。目前各服务计划的内容以个案、小组为主，且每个服务计划的覆盖人次偏少，服务目标和服务任务是否互斥等，需要进一步思考与整合。

（3）两个片区在社会工作服务的专业性、阶段性服务目标设定、服务成效总结等方面还有提升空间。如对于困难群众和特殊群体和社区问题的分析，除了分析问题的表现，还要分析

问题的原因，既要关注个体和家庭的原因，也要关注社区、社会和其他因素的影响，将个体、群体与社区问题置于具体的情境中进行分析，找到问题产生的根源，并联动相应的资源主体、责任主体开展介入行动。而在服务成效的提炼上，建议多关注在本年度服务开展后服务对象和社区的改变，关注阶段性目标与成效的达成，以及社工的介入与服务对象的成长之间的关联。

3.第三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）服务设计方面，第三片区包括长安、颐和两个社区，团队配备5名社工均持证上岗，多数为社工相关专业背景，团队资质较好。第三片区团队通过文献以及包括困难群众和特殊群体在内的多类主体开展访谈，进行需求调研，后续设计的三个服务计划均与调研结论保持一致，体现片区所开展专业服务能够按逻辑推进，“三图一表”数据清晰、资料完整，能对后续服务形成指引。

（2）服务执行方面，在困难群众和特殊群体的建档资料中，实现“一户一档，一人一案”，服务目标和计划清晰，探访跟进方式和频次得当，不同对象有差异化服务体现。第三片区以驻点、入户和社区摊位等形式，聚焦医保、助老助残、救助类政策等主题开展12次政策宣传。在社区和小组活动方面，围绕长者、青少年等困难群众和特殊群体，以及志愿者等人群开展，其中所开启个案23例中有17例围绕困难群众和特殊群体的资源链接、居家安全、心理关怀、社交等需求回应展开，文书撰写详细，督导批阅细致，有服务成效展示。服务指标进度能够

达到末期评估要求。

（3）服务质量方面，本评估期内，片区三服务团队与各类企业商会、医疗机构、居委会等保持密切合作，培育四支志愿者队伍参与公益服务，多方参与有体现。当前服务也在市社协网站和街道“e家通”媒体有报道，收获服务对象一封感谢信和两面锦旗，美誉度有体现。另外，团队归纳出“长者关爱服务计划”作为特色亮点，涉及长者健康、文娱与志愿者培育内容；归纳典型案例1例，围绕高龄独居长者居家安全等需求开展服务。以上说明团队具备服务经验总结归纳和输出的相应意识。

需要关注的地方：

（1）当前服务以困难群众和特殊群体，以及一般普惠群众作为服务对象，建议更多聚焦困难群众和特殊群体，比如可在社区、小组等专业服务的计划、签到和总结等环节体现该群体参与的数量和具体方式。

（2）特色亮点服务打造相对不够突出，建议结合困难群众和特殊群体的主要类型，如老年残障者的突出需求，有针对性设计服务，不同阶段呈现不同的服务侧重点。另外，社区问题地图中收集的问题是如何跟进，效果又如何，也缺乏相应说明，可以考虑与特色亮点服务打造相结合。团队输出的典型案例，从人群来看较为典型，但是没有疑难点，建议社工勇于发掘或接收具有一定服务难度的疑难案例，探索并提炼服务模式和服务经验。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：18.00 分

（二）监督方评估 得分：7.90 分

（三）督导中心评估 得分：12.80 分

（四）第三方评估 得分：47.03 分

以上四项总得分：85.73 分 等级：良好

八、结语

广州市桥中街社工服务站在荔湾区民政局、桥中街道办事处的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，新周期经历承接机构变更，进驻一年以来，组建新团队的持证率较高，服务开局迅速，配合街开展各项重点工作，购买方评价较高。社工站按照新管理办法要求，社工服务下沉扎实，对辖内的困难群众和特殊群体的底数掌握清晰，实现建档全覆盖。社工站开展了需求调研较深入，服务设计符合辖区状况，积极推进“五社联动”，为辖区的困难群众和特殊群体提供帮扶，评估期内获得一定美誉度，相关服务指标完成度能达到末期评估要求。

下阶段，社工站要继续推进在地党组织建设，在项目管理方面，要稳定服务团队，加强对新管理办法和评估指标体系的学习与理解。在服务方面，要继续整合片区之间的共性问题与优势资源，持续完善“社工站—社区片—社工点”三级框架，理顺内在逻辑关系，优化服务设计水平，提升服务专业性；要进一步探索并提炼服务模式和经验，产出更具深度的疑难案例，打造本土服务品牌。

附件：

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



广州市桥中街“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27日至2024年7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			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
东海江悦片区	4	100	100	100.00%	720	1287	178.75%	480	719	149.79%	/	/	/	24	24	100.00%	144	131	90.97%	20	15	75.00%
双桥坦尾片区	5	34	34	100.00%	720	961	133.47%	480	487	101.46%	/	/	/	23	22	95.65%	138	129	93.48%	19	16	84.21%
长安颐和片区	5	113	118	104.42%	720	997	138.47%	480	589	122.71%	/	/	/	23	23	100.00%	138	143	103.62%	19	23	121.05%
恒海河沙片区	5	31	53	170.97%	540	540	100.00%	360	360	100.00%	/	/	/	15	15	100.00%	90	80	88.89%	12	11	91.67%
合计	9	278	305	109.71%	2700	3785	140.19%	1800	2155	119.72%	/	/	/	85	84	98.82%	510	483	94.71%	70	65	92.86%
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
东海江悦片区	4	8	8	100.00%	48	49	102.08%	288	430	149.31%	6	8	133.33%	480	693	144.38%	7	8	114.29%	210	384	182.86%
双桥坦尾片区	5	8	8	100.00%	48	48	100.00%	288	412	143.06%	5	5	100.00%	400	434	108.50%	7	7	100.00%	210	240	114.29%
长安颐和片区	5	8	8	100.00%	48	48	100.00%	288	395	137.15%	6	6	100.00%	480	1180	245.83%	8	8	100.00%	240	655	272.92%
恒海河沙片区	5	6	6	100.00%	36	36	100.00%	216	242	112.04%	6	6	100.00%	480	506	105.42%	6	6	100.00%	180	240	133.33%
合计	19	30	30	100.00%	180	181	100.56%	1080	1479	136.94%	23	25	108.70%	1840	2813	152.88%	28	29	103.57%	840	1519	180.83%
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（20971人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数242户，建档人数282人；评估期内入户探访总人数2155人次，服务总人数932人；通过社工专业服务共服务社区居民9888人次。								
	志愿者	新增志愿者			80	500	625.00%	社区调研			8	14	175.00%									
		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			15	15	100.00%				/	/	/									

广州市桥中街“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27日至2024年7月31日）

志愿者工作坊	指标要求	完成情况	完成百分比	志愿者培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	8	15	187.50%		15	16	106.67%
志愿者团建/表彰	指标要求	完成情况	完成百分比	红色宣传	指标要求	完成情况	完成百分比
	15	15	100.00%		9	9	100.00%
共建协议	指标要求	完成情况	完成百分比	协商沟通和资源链接	指标要求	完成情况	完成百分比
	15	15	100.00%		90	108	120.00%
微心愿	指标要求	完成情况	完成百分比	服务公示	指标要求	完成情况	完成百分比
	35	43	122.86%		30	30	100.00%
兜底政策宣传	指标要求	完成情况	完成百分比	单位/团体/党员共建档案	指标要求	完成情况	完成百分比
	48	48	100.00%		16	16	100.00%
社区慈善基金	指标要求	完成情况	完成百分比	居民议事会	指标要求	完成情况	完成百分比
	28	28	100.00%		16	16	100.00%
双岗双工联动/居委沟通	指标要求	完成情况	完成百分比	双百三图	指标要求	完成情况	完成百分比
	96	325	338.54%		24	24	100.00%
红棉守护热线	指标要求	完成情况	完成百分比	服务宣传稿	指标要求	完成情况	完成百分比
	256	2044	798.44%		90	91	101.11%
宣传资料制作	指标要求	完成情况	完成百分比	法律政策咨询	指标要求	完成情况	完成百分比
	8	8	100.00%		8	8	100.00%
心理支援	指标要求	完成情况	完成百分比	/			
	15	15	100.00%				

广州市桥中街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2023年9月27日至2026年9月26日

年度服务协议时间：2023年9月27日至2024年9月26日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2023年10月			2023年11月			2023年12月			2024年1月			2024年2月			2024年3月			2024年4月			2024年5月			2024年6月			2024年7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	社保购买	工资发放				
持证社工	1	陈晓珩	社工站主任	社会工作者	2018.04.11-无固定期																			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2024.04.01调入		
	2	陈祖辉	恒海河沙片社工	社会工作者	2012.06.04-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	3	梁敏妍	恒海河沙片区长	社会工作者	2017.03.27-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	4	黄燕仪	恒海河沙片区社工	助理社会工作者	2023.10.07-2025.10.06	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	5	何淑怡	恒海河沙片区社工	助理社会工作者	2023.10.07-2025.10.06	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	6	李瑞琪	恒海河沙片区社工	助理社会工作者	2023.10.10-2025.10.09	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	7	陈联锦	江悦东海片区长	助理社会工作者	2021.09.13-2024.09.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	8	梁丽洁	江悦东海片区社工	社会工作者	2023.10.07-2025.10.06	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	9	何佳贤	江悦东海片区社工	助理社会工作者	2023.10.13-2025.10.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	10	陈佳欣	江悦东海片区社工	助理社会工作者	2024.02.26-2026.02.25																	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	11	陈帼慧	长安颐和片区长	助理社会工作者	2017.04.01-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	12	钟庆文	长安颐和片区社工	助理社会工作者	2018.06.01-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	13	吴春霞	长安颐和片区社工	社会工作者	2024.07.10-无固定期																					√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2024.04.15调入	
	14	潘逸雅	长安颐和片区社工	助理社会工作者	2024.01.17-2026.01.16																						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2024.04.15调入
	15	李艳莎	长安颐和片区社工	助理社会工作者	2023.10.07-2025.10.06																					√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2024.04.15调入
	16	李伟	双桥坦尾片区长	助理社会工作者	2024.07.04-2026.09.26	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	17	陈泳龙	双桥坦尾片区社工	助理社会工作者	2023.10.07-2025.10.06	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0		
	18	曾俊明	双桥坦尾片区社工	助理社会工作者	2022.07.03-无固定期																					√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2024.04.15调入
	19	汤洁莹	双桥坦尾片区社工	助理社会工作者	2022.07.01-无固定期																					√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2024.04.15调入
	20	王媛	社工站主任	社会工作者	2015.04.20-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√													6	6	2024.03.31调出	
	21	杨岚	双桥坦尾片区社工	助理社会工作者	2023.04.12-2025.04.11	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√														5	0	2024.02.29解除劳动合同（行业外）	

