

广州市岭南街社工服务站 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8月26日

广州市岭南街社工服务站 末期评估报告

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8月26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.社工站深入挖掘历史文化资源，特别是中医药文化，通过宣传服务提升社区知晓度和参与度。同时，积极培育社区社会组织，如中医药文化与健康推广志愿服务队等，促进类型多元化，增强居民参与。

2.深化“五社联动”服务模式，推行“社区+N”理念，为困难群众和特殊群体提供分层分级的群众性服务与个性化服务。社工站配合街道，利用多方资源开展多元化服务活动，如帮扶工作、文化研学、卫生健康服务等，以满足不同需求。

3.重视社区慈善工作，结合街道文化特色制作手工义卖品，通过各类平台开展公益慈善活动，扩展服务覆盖面，不仅提升居民参与度，还增强了居民对社区服务的认可度。

（二）需要关注的地方

1.需进一步充分善用现有以及潜在可调动的社区优势和资源，聚焦辖区内困难群众和特殊群体需求，提供更深入的服务与支持。

2.需进一步加强与基层党组织的合作，共同做好兜底民生服务保障工作，确保服务到位，切实改善民生。

四、购买方评估（岭南街道办事处）

（一）值得肯定的地方

1.社工站能紧扣“双百工程”社工站兜底保障服务方向，对17类困难群众和特殊群体的服务扎实，能切实帮助困难对象，及时跟进街道或居委转介的个案。

2.社工站依托社区慈善基金搭建“福至岭南”社区公益慈善平台，围绕平台联动居民、居委会、党组织、企业、社区社会组织等社区多元主体，开展多元化的慈善活动，链接社会资源，为困难群体解决实际困难。

3.社工站有明确的服务品牌定位，持续深化社工站特色服务，品牌服务“岭里相医”健康行、“福至岭南”计划有清晰的服务定位，确保服务内容与社区需求紧密贴合，形成独特的品牌特色。注重打造特色项目，通过创新服务模式和提供个性化服务，形成自己的服务品牌。

（二）需要关注的地方

1.社工站应加强特色服务项目成效提炼，不断探索创新服务模式，提供更具个性化的服务设计方案，形成可复制的服务路径。

2.社工站应加强社工队伍的专业培训和能力提升，提高队伍持证率，提升服务质量和专业水平。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队重视服务力量的强化工作，一方面根据中期评估意见，进一步完善了社工专业能力提升体系，持续提升内部督导、共学和培训工作的，较好促进了团队社工专业能力持续提高；另一方面，项目团队持续强化“双工”“双岗”联动服务，

与事务性岗位社工、服务性岗位社工保持密切的沟通与合作，促进信息共享，服务转介和协同，共同落实政策宣传、个案跟进、资源链接、社区调研等方面的兜底民生服务工作，发挥了双方的合作优势，提升了专业服务的效率和质量。

2.项目团队内部管理工作落实扎实，不断健全各项内部管理制度和工作机制，认真落实规范化建设，定期对场地进行安全检查，定期开展消防培训和应急演练。项目建立了较健全的服务持续改进、定期反思及总结等机制，有助于促进服务质量持续改善；同时能通过积极与购买方、监督方沟通项目实施情况，争取各方的支持和合作。

3.项目团队的服务经验推广工作持续稳步落实，一是能充分制作各种宣传资料，利用站点场地、宣传栏等，不断强化基本的服务推广宣传；二是能充分利用各大媒体宣传报道亮点服务经验，持续扩大项目服务的美誉度和知晓度。

（二）需要关注的地方：

本服务周期内暂无突出的实务研究成果，建议项目后续积极运用机构资源寻求更多指导和支持，同时深入挖掘项目的特色服务和典型服务案例，并对服务成效和服务模式进行提炼，形成具有一定经验总结的案例文章，提高项目实务研究案例的产出数量和质量，从而进一步提高项目的社会影响力。

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，末期评估周期为 2024 年 1 月 25 日至 2024 年 7 月 31 日，

计 6.5 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《广州市岭南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 65 人次，实到岗 84.5 人次，超配 19.5 人次；社工（含持证+非持证）应到岗 130 人次，实到岗 132.5 人次，超配 2.5 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，社工站共配备 12 名持证社工、8 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、7 名助理社工师。评估期内拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 100.5 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 75.84%。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，为社工提供培训，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，社工站建立了较为规范的专业规范性管理，并积极开展服务对象座谈会，相关工作材料较为齐全。

2.需要关注的地方：

（1）评估期内共有 5 名社工提前解除劳动合同，4 名社工调出，截至目前有 15 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 75.00%，

人员稳岗率暂时未达到评估指标体系 80.00%的要求。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稳定性问题。

(2) 在服务持续改进方面，社工站的内部服务质量监测机制部分表述仍沿用“113X”服务模式，例如机制中出现“领域”“项目主任”等字眼。在服务运营方面，对于社工是否符合从业 2 年以上的标准，还需要进一步的学习与理解，建议社工站下阶段要进一步加强《社工服务站管理办法》及配套文件的要求解读，不断提升服务水平。

(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) 本年度是承接机构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”。根据中期评估建议，各社工点进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，增进对重点群体家属的了解并进行建档，逐步完善补充家庭成员信息，对《社区问题地图》的问题划分进行了梳理。社工站根据新模式要求进行服务框架的设计，制定了社工站、社区片的服务计划，主要按照三个片区划分相应的服务内容，并能够在相应的社区社工点予以落地，试图结合社区资源特色及社会组织功能，着力打造片区特色服务，其中：第一片区为“左岭右社”组织培育，第二片区为“慈善服务助力红色文化”，第三片区为“邻里相医”健康行项目。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、服务对象服务数据、服务成果资料等相关服

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，使计划得到初步落实。

（2）社工站目前有中共党员 3 人，本年度党建工作在调查的基础上设计了三大计划，一是通过“红聚岭南”组织建设计划，社工站依托机构党支部以及街道党组织，积极推进“两学一做”学习教育常态化制度化，落实“三会一课”制度。社工能够积极配合街道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；二是通过“红传岭南”星星向党计划，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 10 场活动，服务 348 人次，并联动导赏队成员完善了 4 条红色文化研学路线；三是通过“红润岭南”共建服务计划，本评估期内依托机构党支部与 9 个党支部签署结对共建协议，开展了一些合作活动。

（3）社工站积极打造和实施“五社联动”模式，并以“五社联动”统筹社区各个社工点的服务。其一，社工站重视社区社会组织培育工作，本期新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 2 个社区社会组织，开展了 10 次公益性活动。其二，实施“社工+志愿”服务策略，社工站在评估期内新增注册志愿者 281 名，分布在三个片区；新培育社区志愿服务队伍 3 支，分别是“邻里有爱”志愿服务队、“有法帮你”党群志愿服务队和“童心桥梁”关爱儿童志愿服务队；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。本期开展志愿服务活动 18 次，服务涵盖为老助老、

关爱困境儿童、社区治理、文化传承、环境美化、未成年人保护等多样化服务，向居民提供志愿服务超过 890 人次。其三，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 个社区级慈善基金均已提出申请并提交到区慈善会待批；在 6.5 个月的评估期内，社工站筹集资源折合价值约 27.9 万元，其中社区慈善基金募集金额 3130 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“邻里相医”健康行项目得到具体实施，取得一定效果。

（4）社工站服务成果有一定的显示度。其一，在服务覆盖面方面，社工站对困难群众和特殊群体 1544 户 1744 人，实现了建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》。本服务期社工电访探访 12178 人次；为 49 名困难人群提供个案服务；开展了 48 场民生政策宣传服务；培育一支“邻里有爱”志愿服务队为辖区内空挂的三、四级群体进行电访服务，在电访前进行相应的培训，让其了解电访的内容与所需收集的信息并做好记录。其二，在需求回应或问题解决方面，评估期内社工通过实现“微心愿” 99 个，另提交了 125 项“微心愿”申请并已获批；对困难群众和特殊群体所开展的个案工作、资源运用等的社工服务，能够通过服务资料和台账加以成效呈现；编辑了案例集和疑难案例解决的范例；加强了以“五社联动”模式匹配 17 类困难群众和特殊群体的服务。其三，在社会参与度方面，对街道、社区居委、社会组织、医疗机构以及企业的沟通合作情况能够以资料呈现。其四，在社会知名度及美誉度方面，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，如街道残联、工疗站对残疾人服务的肯定，社区居委会对未成年人保护服务内容的肯定，以及服务对象的认可，收到表扬信 6 封。

（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，能够达到末期评估要求。

需要关注的地方：

（1）社工站要进一步紧密结合新模式要求，加强党建工作。社工站目前有中共正式党员 3 人，要加强党组织建设，尽快成立社工站党支部。在归纳党建资料时，要注意将由社工开展的服务与党建工作要求的服务区别开来，党建服务要突出党组织、党员的主体作用。

（2）社工站要进一步按照困难群众和特殊群体的构成及其面临需求及风险的情况，加强对困难人群的分层分类，做好评级工作，按照级别加强服务对接。对重点对象（一、二级对象）需在“一户一档”的基础上，做到“一人一策”，实行精准对接服务；对重点人群，如对辖区占困难群体人口结构数量较多的残疾人士、困境长者，社工在一定时期内要聚焦重点人群需要解决的问题，集中资源力量，开展项目化服务，以更好地显示服务的成效。社工站可在社区片层面的困难人群服务板块中，根据重点人群的特殊需求，设计专项服务来满足这类人群的需求。在服务提升方面，一些基础性的服务，如服务调查工作、电访/探访服务、“红棉守护”热线等有待提升专业服务水平。

（3）社工站要进一步健全“五社联动”机制，发挥“五社”

五个维度的主体作用。首先，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。其次，“五社联动”作为新模式服务体系中的枢纽平台，其运行需预先做出计划，以及依据计划确定相应的服务内容，总体上要建立“评需求—建机制—定计划—显成效”的“五社联动”工作流程。再次，社工站要对“五社联动”成效加以完整呈现，目前社工站对社区社会组织、社区志愿者队伍、社区慈善资源方面的建设及成效都有显示，社工站要弥补社区这个维度的情况，包括与居委合作的情况、社区资源运用情况，社工与“双工”的协作情况、社区居民参与情况等等。其四，社工站要加强“五社联动”的管理和资源运作，对新增志愿者不仅是数量的增加，还要注意新加入志愿者的服务投入和队伍组建，避免流失或停滞；志愿者骨干需要满足每年新增培育的要求，要加强对当年志愿者骨干的培育及志愿者骨干的认定；目前两个新增社区社会组织中约一半成员是重复交叉，活动服务时间安排容易存在冲突；社工站要加大社区慈善基金的运转和运用，以取得实际成效。

（4）承接机构扎根岭南街服务十二年，要积极打造社工站的服务品牌，将一些好的做法，通过系统运作，加以提炼为品牌项目。例如社工站依托社区文化资源特色开展文化传承服务，利用中医药资源与红色文化资源，助力困难群众和特殊群体中“一老一小”的健康管理与文化学习，将特色资源与对困难人群的问题解决结合起来，值得进一步挖掘提升，以打造岭南社

工站的品牌项目。

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。本年度为 17 类困难群众和特殊群体完成建档 1544 份，电访/探访 12178 个，分别完成协议指标量的 193.00%，217.00%；个案接案 56 个，开展 280 节，结案 56 个，分别完成协议指标量的 93.33%，93.33%，93.33%；完成小组 21 个，开展 105 节，服务 670 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，127.62%；完成大型社区活动 9 个，服务 1106 人次，分别完成协议指标量的 112.50%，138.25%；完成中小型社区活动 58 个，服务 1852 人次，分别完成协议指标量的 193.33%，205.78%。（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：故衣街社区、十三行社区、沙基社区；

片区三：和平社区、冼基社区、清平社区。

1.片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一的社工对于服务片区的社区、人员情况均较了

解，能结合中期评估意见，积极探索及调整服务方向，例如下半年加强了兜底服务与“左邻右舍”计划的关联。片区服务文档也能够按照评估要求有序归类，索引清晰。在本评估期内，社工团队根据目前掌握的信息情况，对 17 类困难群众和特殊群体实现了建档全覆盖。

（2）片区一能够发挥资源链接的角色，整合和利用社区周边资源，联动多方的物资、人力及资金资源，较好满足了困难群众和特殊群体在政策咨询、情感关怀、物质支持等方面的需要，缓解了相关群体的生活困境。

（3）片区一能针对片区“老城区老街坊”的片区特点，积极组建社区志愿者队伍，培育志愿者骨干，以功能化的志愿服务队伍为目标，培育了“爱心有领护街队伍”“爱心手工队”“新青年党员志愿服务队”和“邻里有爱志愿服务队”4 支队伍，能够在社区治理中较好地发挥参与作用。

需要关注的地方：

（1）片区需进一步完善对于 17 类困难群众和特殊群体的需求信息收集及分析工作：一是加强信息收集中调研主体与调研方法的多样性；二是在需求问题的了解上可更加细致及深入；三是对于片区人数占比较大的残障人士，建议加强对其分层分类的细致分析，以对后续服务发挥更好的方向指引作用。

（2）片区服务设计有进一步优化完善的空间。目前兜底服务的专业过程呈现不足，服务内容稍显零散化、碎片化，建议在服务设计上，可加强对于需求评估发现问题的全面回应；其次，针对服务总目标，需明确服务子目标的具体指向；再次，

可优化目前社工点的年度计划，进一步细致具体活动内容及名称、活动类型及数量等，以更好地呈现“关爱保障网”的建构。

（3）建议加强兜底服务的精细化、精准化程度。首先，要进一步完善困难群众和特殊群体建档，尤其是基本情况信息、需求分析表的填写，及时更新建档表；对服务对象服务需求的明确跟进，提高服务的敏锐度等。其次，在服务细节上，要关注小组活动中对服务流程的时间管控，以及组员互动、小组动力以及组员成长的关注。最后，在服务开展中，注意聚焦兜底服务，将片区服务资源更多地向困难群体倾斜。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区开展了需求摸排工作，完成了故衣街、十三行、沙基三个社工点的 17 类困难群众和特殊群体的建档工作。通过问卷调查、入户探访、文献研究等方法与居民建立了关系，基本摸清了社区主要问题，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》，能够对困难群众和特殊群体的基本特征进行分析，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。评估期内共完成了“一户一档”527 份，“一人一案”578 份，建档率达到 100%。

（2）片区全面评估了 17 类困难群众和特殊群体的服务需求，并结合社区实际情况，开展了分层分类服务评估。三个社工点分别围绕困难群众和特殊群体与社区治理服务两个板块，制定了年度服务计划，服务计划内容较具体，基本能够满足居民的需求。

(3) 专业服务较规范，各项服务指标完成较好。服务中能够重视角色和作用发挥，较好地将专业价值观、方法、策略应用到专业服务中。发挥党建引领作用，以“五社联动”机制开展社区服务。通过“探索美好岭南”社区漫步活动、“非遗手作—油纸伞彩绘活动”和“聆听你的心声”风铃手工DIY活动等系列服务，为片区居民提升了身心健康。本服务期开展了兜底民生政策宣传18次，与居委直聘社工共同开展上门探访，与14家单位建立了合作关系，募集和整合社区内外资源折合人民币9万多元，直接受益服务对象达897人次。收到感谢信1封，获得媒体报道20多篇，扩大了项目的社会影响力。

(4) 着力打造特色服务，解决社区部分疑难问题。结合片区二的社区特点，发挥社会工作的专业优势，大力打造“社区慈善+志愿服务”模式。片区以“悦善岭南堂”公益暖心服务等系列活动为载体，为17类困难群众和特殊群体提供志愿服务，培育了多支志愿服务队伍，解决了社区困难群体的实际困难，完成了一定数量的疑难个案。

需要关注的地方：

(1) 建议完善《社区资产地图》和《社区问题地图》。目前《社区资产地图》以呈现有形资产为主，未将发掘出来的无形资产绘入地图；《社区问题地图》宽泛地标识了几个社区问题，未有效呈现与居民生活和社区治理相关的各类社会问题，建议进一步加强对社区资源和社区问题的挖掘，以更全面了解社区情况。

(2) 建议完善片区年度服务计划。目前年度计划是按照三

个社工点分别制定的，没有片区的整体服务计划，难以发挥片区对社工点的协调作用，建议按照“社工站—社区片—社工点”的服务分工，进一步完善片区服务设计，以利推动后续服务的有效开展。

（3）建议提升特色亮点的打造能力。片区需要在现有专业服务基础上，依据本片区的特点，进一步总结归纳服务经验，探索服务模式，突出服务亮点，形成特色品牌。特别是在系统研究 17 类困难群众和特殊群体中共性问题的基础上，以案例的形式探索不同群体疑难问题的解决方法，逐步推广到社区问题的解决中，实现社区的共建共治共享。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区重视上期评估意见，积极进行调整。评估期内对 604 户 687 人实现了建档全覆盖，在下半年一方面加强了对重点群体家庭的信息了解，并以家庭为单位，补充完善了相关建档资料；另一方面完善了《服务对象家庭信息汇总表》，能够做到“一户一档”“一人一案”，对 17 类困难群众和特殊群体的服务需求评估和目标较为精准、恰当，服务记录和服务成效总结较为详细、到位，能较好地回应困难群体的需求。服务持续改进较好，值得肯定。

（2）片区评估期内能够整合社区中医药文化资源，建立医企联盟资源库，通过上门问诊、康复训练，发动中医药健康服务队伍上门探访独居长者，派发健康宣传资料等，一定程度上提升困难群众和特殊群体的健康管理意识和能力。

(3) 片区注重发挥“五社联动”作用，积极整合各方资源，评估期内共链接物资、资金等资源超 10 万元，服务资源能较好地投入到困难群众中。社工服务获得省、市、区级等多次媒体报道，以及居委会表扬信 1 封，社会影响力与美誉度有一定的呈现。

需要关注的地方：

(1) 需要加强片区在中观层面的协调作用，包括对片区服务需求的把握、整体服务规划、服务协调开展、服务成效梳理等，更好地发挥承上启下的作用，实现往上能向社工站反馈社工点的服务需求或问题，往下能组织协调各社工点深入开展服务。此外，片区的困难群众和特殊群体空挂户超过 50%，建议片区对“户在人不在”服务对象的探访覆盖工作进一步探讨研究，细化相关服务机制，以提升困难群体兜底保障服务的水平和质量。

(2) 需要进一步优化片区的服务设计。在兜底保障服务板块中，建议片区对 17 类困难群众和特殊群体做好“综合性介入+专项性初筛”的精准服务设计。如在综合性介入方面，为 17 类困难群众和特殊群体提供恒常电访、探访、政策普及、“微心愿”链接等综合性服务；在专项性初筛方面，针对重点人群如独居长者多的情况，设计专门化的介入服务，从而精准回应重点人群的服务需求。在社区治理的服务板块中，建议找准服务对象，聚焦服务群体的需求，从需求出发，结合资源情况进行服务设计，进一步完善“中医药健康服务”计划。

(3) 需要优化完善“三图”工作。建议社工加强对“三图”

的理解和运用，《社区资产地图》可以结合“人、文、地、产、景”等方面进行资源挖掘和梳理，形成服务资源库，以更好地在片区内甚至社工站层面进行资源匹配；《社区问题地图》可结合服务对象获取资源的困难或问题，将困难群体服务与社区问题解决两者有机结合起来，更好地提升困难群众和特殊群体的服务质量。此外，在政策宣传方面可进一步拓展线上宣传的渠道和形式，扩大服务覆盖面。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.9 分

（二）监督方评估 得分：8.63 分

（三）督导中心评估 得分：13 分

（四）第三方评估 得分：44.61 分

以上四项总得分：86.14 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，在全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务 12 年。本年度是社工团队在岭南街实施新服务模式的第 1 年，社工站根据新模式要求进行服务框架的设计，制定了社工站的服务计划，按照三个片区划分社区服务内容，并试图结合社区资源特色及社会组织功能，着力打造片区特色服务。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。社工站坚持党建引领，积极打造和实施“五社联动”模式，以“五社联动”统筹各个

社工点的服务，在社区社会组织、志愿者培育、社会资源链接等方面均有呈现。“五社联动”通过“邻里相医”健康行项目得到具体实施，取得一定效果。社工站服务成果有一定的显示度，服务指标完成进度能够达到末期评估要求。

下阶段，社工站要结合新模式要求，加强党建工作，尽快成立社工站党支部，突出党组织、党员的主体作用。在服务设计方面，要完善片区的服务规划，更好地发挥其协调作用；在服务开展方面，要加强对困难人群的分层分类，做好评级工作，按照级别加强服务对接，提升基础性服务的专业水平；在服务成效方面，要加强“五社联动”的成效呈现，挖掘提升好的服务做法，积极打造服务品牌。

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

广州市社会工作协会
2024年9月6日

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7月31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总覆盖情况探访服务（入户/电访）			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	413	193.00%	5600	3283	217.00%	38	38	110.00%	20	22	110.00%	60	56	93.33%	300	280	93.33%	60	56	93.33%
片区2	7		527			4058		30	32	106.67%	20	23	115.00%									
片区3	7		604			4837		20	25	125.00%	30	38	126.67%									
合计	20	800	1544		5600	12178		88	95	107.95%	70	83	118.57%	60	56	93.33%	300	280	93.33%	60	56	93.33%
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	5	100.00%	25	25	100.00%	125	256	204.80%	2	2	100.00%	200	200	100.00%	10	11	110.00%	300	402	134.00%
片区2	7	8	8	100.00%	40	40	100.00%	200	212	106.00%	3	3	100.00%	300	300	100.00%	10	27	270.00%	300	798	266.00%
片区3	7	8	8	100.00%	40	40	100.00%	200	202	101.00%	3	4	133.33%	300	606	202.00%	10	20	200.00%	300	652	217.33%
合计	20	21	21	100.00%	105	105	100.00%	525	670	127.62%	8	9	112.50%	800	1106	138.25%	30	58	193.33%	900	1852	205.78%
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1544户（1744人）； 评估期内恒常入户探访17类群体4249人次，服务总人数617人；特殊天气、应急服务17类群体重点对象入户摸查560人次； 评估期内恒常电话探访17类群体7929人次（含红棉热线平台），服务总人数1127人； 通过社工专业服务共服务社区居民16086人次。								
	志愿者	新增志愿者			70	102	145.71%	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	3	100.00%															

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7月31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8份	266.00%	党史学习教育*4次	党史学习教育4次	100.00%	党员主题日活动*3次	党员主题日活动4次	133.00%
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）*35天	280.00%	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5次	100.00%	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

项目服务采购周期：2024年1月25日至2026年8月31日
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			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			
持证社工	1	刘敏茹	社工站主任 （“双百”副站长）	中级社工师	2012/6/28-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
	2	刁莹	社工站副主任 （分管第三片区）	中级社工师	2012/9/17-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
	3	蔡转结	社工站主任 （“双百”副站长）	中级社工师	2016/5/16-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3.5	3.5	2024年4月30日解除劳动合同（行业外）	
	4	叶素素	社工站主任 （分管第一片区）	中级社工师	2024/4/25-2025/4/24	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	—	√	√	√	—	—	—	—	—	—	1	1	2024年5月31日解除劳动合同（行业内）	
	5	黄宇静	社工站副主任 （分管第一片区）	中级社工师	2019/12/2-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3.5	3.5	2024年4月22日调岗	
	6	苏少环	第一片区社工	中级社工师	2024/5/1-2026/4/30	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	2	2	2024年6月1日调入	
	7	张世惠	第一片区社工	助理社工师	2023/3/28-2025/3/27	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3.5	0	2025. 5. 1调出	
	8	关杏莹	第一片区社工	助理社工师	2014/9/9-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.5	2.5	2024年3月19日离职	
	9	符家立	第一片区社工	中级社工师	2013/5/1-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
	10	何琪	第一片区社工	助理社工师	2024/4/22-2025/4/21	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	0	2024年4月22日到岗	
	11	郭蔼仪	第二片区社工	助理社工师	2019/4/1-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
	12	王嘉欣	第二片区社工	助理社工师	2022/11/1-2024/10/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	1		
	13	罗晓琪	第二片区社工	助理社工师	2023/5/15-2025/5/14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
	14	黄晓君	第三片区社工	中级社工师	2020/9/15-2024/9/14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
	15	陈思如	第二片区社工	中级社工师	2023/3/1-2025/2/28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3.5	3.5	2024. 4. 30离职	
	16	廖丽娜	第三片区社工	助理社工师	2016/8/1-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
	17	沈凤丹	第三片区社工	助理社工师	2020/6/1-2024/5/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
	18	梁丹盈	第三片区社工	助理社工师	2024/4/26-2025/4/25	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	3.5		
小计						7	14	14	14	14	14	14	14	14	13.5	14	16	12	12	12	12	12	12	12	12	84.5	72.5		
持证社工有效人次小计						7			14			14			13.5			12			12			12			84.5	72.5	

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			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			
非持证 社工	20	邓志钊	第一片区社工	社会工作专业	2021/7/27- 无固定期	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	1.5	1.5	2024年2月29日离职		
	21	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	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	6.5	6.5			
	22	李芷君	第一片区社工	社会工作专业	2024/3/22- 2025/3/21	——	——	——	——	——	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4.5	0	2024年3月22日入职		
	23	张利坚	第一片区社工	社会工作专业	2023/5/30- 2025/5/29	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	——	——	——	——	——	——	1	0	2024. 5. 1调入5. 31调 出	
	24	马颖欣	第二片区社工	社会工作专业	2022/3/3- 2025/3/2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	3			
	25	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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	0			
	26	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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	3			
	27	朱润红	第二片区社工	社会工作专业	2023/7/5- 2025/7/4	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	——	——	——	——	——	——	1	0	2024. 5. 1调入5. 31调 出
	28	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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
	29	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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5		
30	张嘉惠	第三片区社工	社会工作专业	2024/7/1- 2025/6/30	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	1	1	
小计						3.5	6	7	7	6	7	6.5	6	7	7	6	7	9	9	9	7	7	7	8	8	8	48	28	
非持证社工有效人次小计						3.5			7			6.5			7			9			7			8			48	28	
总计																													
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						10.5	20	21	21	20	21	20.5	20	21	20.5	20	23	21	21	21	19	19	19	20	20	20	132.5	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）						10.5			21			20.5			20.5			21			19			20					
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						75.00%																							