

广州市华林街社工服务站

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：广州市荔湾区华林街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年8月20日

广州市华林街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市华林街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区兴贤坊 35 号，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区华林街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 9 月 26 日至 2024 年 9 月 25 日，年度项目服务经费为 240 万元。社工站本年度按照新模式，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 8 月 20 日到华林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.社工站聚焦“一老一小”服务，链接社区内外资源，提供多元化服务，包括健康类、志愿关爱及未成年人关怀等。同时，通过文化导赏项目，增强居民社区认同感与文化参与度，推动本土文化发展。

2.构建了“社工+慈善+志愿”综合服务体系，社工站动员社会力量参与民生兜底，融合社工、慈善与志愿服务，精准对接困难群众和特殊群体需求，建立有效跟进机制。同时，实施常态化服务项目，增强社区居民凝聚力与归属感。

3.社工站重视多渠道宣传服务经验与成效，提升社会认知度与影响力，吸引更多资源投入与公众参与，促进服务持续优化与创新。

（二）需要关注的地方：

1.需提升社工专业性和稳定性，通过加强人员管理和提供专业的培训，确保规章制度健全并得到严格执行，以提升团队整体效能。

2.需要进一步深入调研辖区内困难群众和特殊群体的实际需求，紧扣其痛点与需求调整服务计划，确保服务内容的针对性和有效性，同时，加强服务实施的跟踪与评估。

3.建议完善服务记录与动态管理工作，加强对服务对象日常服务的相关工作记录，不仅有助于及时掌握服务对象的动态变化，还能为后续的服务调整与优化提供数据支持，进一步提升

服务质量和效率。

四、购买方评估（华林街道办事处）

（一）值得肯定的地方

1.社工站日常管理规范，结合“双百工程”社工站的工作，以“社区慈善（志愿服务）工作站”为平台，积极链接社会资源，组建志愿者服务队，开展了义剪、义诊、义卖等各类慈善志愿系列活动，发挥了“社工+志愿者+慈善”作用，有效地推动了“五社联动”和关怀“一老一小”服务，帮扶社区困难群众和特殊群体。

2.社工站能依托街道党群服务中心，为服务对象提供文娱康乐、健康保健、心理辅导等服务，比如开展长者书法学习活动、智能手机学习班等活动。

3.社工站除了联动社区外，还能联动街道未成年人保护工作站、街道妇联、残联、文化站、团工委、退役军人服务站、退管站等职能部门，为社区居民提供适切的服务，提升了居民的获得感、幸福感和安全感。

（二）需要关注的地方

本次评估购买方暂无提出需要关注的地方。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方

1.中期评估后，项目团队社工专业能力提升工作持续加强。项目进一步强化内部督导及“双百”督导协作，提供社工专业支持。同时，形成片区共学机制并扎实落实，常态化开展内部

共学，主题涉及社工的自我保护、社会工作理论、政策学习、疑难个案研讨等内容，进一步提升了社工专业服务能力。

2.项目社工积极联动事务性岗位社工和服务性岗位社工，共同落实兜底民生服务政策与服务。项目社工与直聘社工能够建立恒常沟通机制，实现 12 个社工点全覆盖联动，联动内容包括互通困难群众和特殊群体的动态情况、政策宣传及落实、上门探访、疑难案例跟进、个案转介、社区活动开展等，推动“双岗”“双工”服务融合、优势互补，值得肯定。

3.项目不断健全各项内部管理工作制度和机制，保障社工站的顺利运营。项目建立健全安全管理工作制度和工作机制，工作指引详细；服务对象数据及相关服务信息公开及时，能在社工站办公场所、居委会宣传栏、社工站微信公众号等平台公示资源链接情况，有效提升社工站的社区知晓度。

（二）需要关注的地方

本服务周期内，项目暂无实务研究成果产出。建议项目积极运用机构资源，发动资深社工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 2023 年 9 月 26 日至 2024 年 9 月 25 日，本次评估考核期为 2023 年 9 月 26 日至 2024 年 7 月 31 日，

计 10 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《广州市华林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 177.5 人次，超配 77.5 人次，社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 200 人次，实到岗 200.5 人次，超配 0.5 人次；2 名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。截至评估期末月，社工站共配备 17 名持证社工，3 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 6 名中级社工师、11 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 142 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 70.82%。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，并落实每名社工每年不少于 72 小时的继续教育，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。个别社工积极考取社区治理职业技能等级证书等相关专业证书，提升自身专业服务能力，社工站有建立较为完善的沟通协调机制，对服务对象及机构内部有良好的沟通机制并相应落实。

需要关注的地方：

稳定的团队是确保服务持续性的基础。建议社工站及承接机构，在下阶段重点关注服务团队的运营管理，并继续关注团队人员的流动性问题。据统计，评估期内共有 3 名社工提前解除劳动合同，3 名社工试用期离职，1 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%，暂时未达到评估指标体系关于“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）党建工作方面，社工站现有 3 名党员。社工站党员不断提升思想认识，积极参加街道组织的党员学习教育和主题党日活动。社工站本年度与 12 个社区党组织签订了共建协议，开展共建活动 31 场；协助做好荔湾文商旅活力区党群服务中心的运营管理工作。其中，2 名社工加入党群中心讲解团；推动“党建+慈善+志愿”服务项目，开展“社区便民日”服务，提供义卖、义剪和义诊等便民志愿服务 17 场，促进了党员与社区的融合；联动广州市慈善会、社区党组织和爱心企业等主体，推进“点亮微心愿”服务，为困难群众和特殊群体圆梦“微心愿”109 个，努力推动党建与服务融合。此外，社工站还协助街道开展了“星光计划”流浪乞讨人员关怀行动，参与关怀流浪人员行动 39 次；协助应急庇护站开放服务，参与应急庇护站值班服务 20 次，为服务对象提供政策咨询、情绪疏导、个案转介和资源链接等服务；开展无偿献血知识系列主题宣传活动 28 次，向社区居民发放宣传单，邀请社区居民参与献血。

（2）服务设计方面，社工站采用访谈法和文献法，从困难群众和特殊群体、社区居民、社区居委、相关职能部门、残联和妇联处收集需求信息。社工团队结合需求调研结论和街道中心工作，根据社区及人群特点，在过往服务基础上，将 12 个社工点划分为三个片区，以“党建引领，五社汇爱”关爱“一老一小”计划和“善美华林，友爱同行”困难群众和特殊群体服务计划为主线，统筹开展党建引领、社区融入、社区志愿、社区营造以及三大片区服务，整体服务设计较为清晰。

（3）兜底服务方面，社工站团队全面梳理了辖区 12 个社区困难群众和特殊群体的基本情况，完成了 1061 份建档表，跟进服务。中期评估后，社工站积极采纳中期评估意见，精心制作了更易保存的“三图一表”，图表美观，较好地起到了服务指引的作用。社工站开通了两条“红棉守护”热线，并在上门探访和社区活动中积极宣传，将电访服务与热线服务对接，呼入总量 523 次，呼出总量 6700 次，积极为社区居民提供日常关怀、政策咨询、资源链接和情绪疏导等服务，有效满足了居民的个别化需求，相关工作记录清晰，服务改善明显。

（4）“五社联动”方面，社工站制定了“善美华林，志愿共建”社区志愿服务计划和“善暖华林，益动社群”社区营造服务计划，积极培育社区社会组织，组织社区志愿者，整合公益慈善资源。评估期内，社工站层面共计完成 2 个社区社会组织的备案工作，即社区爱心关怀志愿服务队和“情暖送健康”社区义诊志愿服务队；新登记志愿者 191 名，培育骨干 20 名，新培育“墨润华林”书法志愿服务队和“非遗童梦”启航志愿

服务队等 2 支志愿者服务队，提供关爱“一老一小”、社区便民、帮困助残和协助文娱康乐活动等志愿服务，组织 1159 人次志愿者参加共计 360 次志愿服务，服务社区居民 6592 人次，志愿总时数达 3650 小时，增强了社区的自我服务能力，为社区带来了积极的社会影响。资源整合与社区慈善方面，社工站资源较为丰富，资源主体较为多样，有广州市慈善会、广州市志愿者协会、企业、爱心商家等。社工站通过组织“线上+线下”募捐服务，开展主题式募捐义卖、公益集市以及接受爱心企业物资捐赠等方式，共链接资源折合人民币价值超 52 万元，增强了社区的可持续发展能力。

（5）服务成效方面，社工站重视对服务总结和成效梳理。本年度，社工站、社区片和社工点三个层面均有年度总结报告。同时，社工站通过发放《服务成效评价调查表》，从社区居民、志愿者与合作方处收集了年度服务反馈。在典型案例方面，化解独居高龄长者就医危机、保障残康家庭困境儿童学前教育和“多方联动”协助特困失能独居长者，构建生活保障安全网等个案服务成效显著，受到服务对象好评。社工站有较强的可视化成果产出意识。本年度，制作和优化了宣传单张和服务手册，包括《志愿者服务指引手册》《认知症小知识手册》《悦读西关——认识锦纶会馆和香云纱研学手册》、社工站宣传折页和“未保站”宣传折页等，社工站还编写了一本《典型案例集》，值得肯定。

（6）宣传及美誉度方面，社工站重视服务宣传，制定了宣传管理制度和年度宣传计划，撰写了年度宣传总结，宣传渠道

较为多样，通过 1 个中心宣传栏、12 个社工点宣传栏、1 个公众号、2 个微信号、50 个微信群和 1 个微博等宣传平台，积极宣传活动并推送新闻稿，有序推进宣传工作，显著提升了服务的知名度和社会认可度。先后获得《信息时报》、新花城和“南方 plus”等市级媒体报道 37 次。良好的服务也获得了居民的认可，社工站获得受益对象感谢信 23 封、锦旗 2 面，也得到购买方及合作方的较高评价，为社工站树立了优质的口碑。

需要关注的地方：

（1）党建方面，一是社工站已有 3 名党员，达到成立党支部的基本要求。建议社工站积极吸纳党员加入团队，进一步加快在地党组织建设。二是本年度社工站联动党员参与的服务主要侧重于义修、义剪和义教等志愿服务，所开展的活动亮点相对不足。建议从社工站角度聚焦问题，考虑党建资源、辖区资源和特点，积极打造有影响力的党建服务品牌。

（2）社工站总体服务设计方面，新模式不仅聚焦困难群众和特殊群体，同时兼顾片区问题的解决。目前，社工站服务主要围绕党建引领、兜底服务、社区融入、社区志愿和社区营造展开，片区服务则聚焦于困难群众和特殊群体、“一老一小”群体，对于社区共同性问题的关注较为不足。建议社工站以问题为导向，开展社区问题需求调研，总结梳理亟待解决的社区问题，从“五社联动”角度对于问题的解决制定具体的服务方案并予以落实。

（3）社工在专业服务方面仍有进一步提升空间。其一，社工在电访过程中与居民的接触及访问技巧需要加强，部分“红

棉守护”热线记录的准确性和内容丰富性有待提高。其二，本年度社工站的特色项目以社区为依托，分别围绕“为老照顾支持”“儿童赋能成长”和“长者安居守护”开展，这些服务在设计规划和执行方面的专业特色体现不够充分。其三，在志愿者骨干培育方面，社工站虽然制定了骨干评审标准，但在执行时未能严格按照标准落实。同时，社工对于志愿队伍培育以及志愿队伍提供服务的区分不够清晰，部分新组建的志愿者队伍所参与的志愿服务活动不多。因此，建议社工加大对新组建志愿者队伍和新备案社区社会组织的关注，多培育和推动这些队伍积极参与社区服务，并尽快向自治方向发展。

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。本年度完成困难群众和特殊群体建档 1319 个，电访 11603 个，探访 1507 个，分别完成协议指标量的 100.00%，966.92%，167.44%；个案接案 101 个，开展 372 节，结案 101 个，分别完成协议指标量的 101.00%，124.00%，101.00%；完成小组 36 个，开展 122 节，服务 1132 人次；分别完成协议指标量的 102.86%，116.19%，359.37%；完成大型社区活动 1 个，服务 120 人次；完成协议指标量的 100.00%，120.00%；完成中小型社区活动 93 个，服务 6959 人次；完成协议指标量的 232.50%，497.07%；（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：福安社区、河傍社区、湛露社区、怀远社区；

片区二：兴贤社区、连登社区、曾巷社区、彩园社区；

片区三：光复社区、德星社区、荔广社区、寺前社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一的四个社区均为典型的广州老城区，辖内生活资源丰富，楼宇老旧、道路狭窄，人口老龄化程度高，困难群众和特殊群体的空挂率高，其中残疾人、高龄长者的占比高，社区照顾的需求较为凸显。评估期内，片区一的服务团队相对比较稳定，社工能够明确自己负责的社区，在对辖区情况逐步了解的基础上，不断更新和优化《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》《社区问题地图》等“三图”；能够结合辖区的实际情况和服务对象的实际需求开展服务。中期评估后，社工能够逐步调整、优化服务方向，逐步将服务重心往困难群众和特殊群体进行转移。目前，整体服务状况基本符合新周期服务模式的要求。

（2）评估期内，片区一的服务指标完成情况良好。社工通过与直聘社工的联动，结合探访、电访等形式，逐步完成对辖区困难群众和特殊群体的全部建档，初步掌握部分困难群众和特殊群体的情况和需求，社工能够利用《服务对象家庭信息汇总表》和机构的相关系统，对困难群众和特殊群体建档和跟进

记录进行完善、更新，按照分级管理和每月恒常跟进，能够整合各类资源为困难群众和特殊群体解决实际困难。同时，社工能够通过社区摆摊、上门宣传等方式进行相关社会救助政策的宣传，并协助部分困难群众和特殊群体申请办理相关手续，值得肯定。

（3）片区一基于辖区困境长者的共性需求，结合“社工+志愿者”的服务模式，整合辖区内外的各类资源，致力于为辖区困境长者解决实际生活问题，培育义剪、义修、义诊、电访等专才志愿者，运用上门、社区外展等多种服务形式开展服务，在一定程度上提升了辖区困难长者的幸福感和获得感，推动了社区的互助与和谐。

需要关注的地方：

（1）当前，社工站已全面进入新服务模式，社工需要进一步强化对新服务模式的理解和把握，重点围绕困难群众和特殊群体设计与开展服务，建议做好以下三个方面的工作：

第一，各社工点对辖内情况及各类困难群众和特殊群体的情况，还需要进一步摸查与跟进，社工需要积极对接街道、社区居委会等职能部门与直聘社工等相关人员，制定具体的社区走访和入户探访计划。在不断优化“三图”的基础上，进一步按照分级管理机制，甄别出需要恒常跟进（问题明确、非空挂等）的服务对象，重点从生理、心理、社会支持等多个维度进行针对性评估，进而掌握每户建档对象的情况和其个性化需求。建议要以“问题解决”为导向，制定具体的服务目标和跟进计划，因人施策，精准服务，做好服务留痕，确保服务真正能够

帮助服务对象解决实际问题，不断提升兜底服务的适切性、精准性和实效性。另外，建议社工站加强对一线社工服务的督导与监测，建立并严格执行针对困难群众和特殊群体的跟踪回访机制和服务成效检视机制，持续夯实兜底服务的基础，将兜底服务进一步做实做细。

第二，在夯实兜底服务的基础上，加强对辖区困难群众和特殊群体共性问题与需求的梳理与归纳，并基于项目化思维从社区片层面（中观）对服务进行整体设计，具体落到各社工点执行推进。另外，社工还需要进一步强化“五社联动”的思维，一方面梳理各项正式与非正式资源，使之精准对接到困难群众和特殊群体的需求；另一方面，进一步培育和助力各类志愿队伍，在骨干培育、队伍组建、制度构建、平台搭建、激励维系、包装宣传、成效总结等方面努力，推动各类志愿服务队伍专业性、恒常性、持续性地参与到为困难群众和特殊群体的服务中。

第三，新服务模式下对社工的微观服务能力提出了更高的要求，社工要克服畏难心理，积极介入服务对象在情绪支持、心理疏导、关系协调等方面的服务需求；同时，建议机构及社工站，加强对社工微观服务能力的提升和支持，尤其是在个案服务上，建议在服务目标、介入策略、服务技巧、跟进频率、结案标准等方面给予社工更多具体的指导和帮助。

2.片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区二包含彩园社区、连登社区兴贤社区和曾巷社区四个社区，在册困难群众和特殊群体 330 户 409 人。基于多年

的服务积累和前期的摸排调研，片区社工基本摸清了辖区环境及困难群众和特殊群体的数量、分布、基本特征。能够以社工点为单位，对困难群众和特殊群体的共性问题 and 需求进行归纳，撰写了 4 个社工点的调查报告和片区的调研报告，并以社工点为依托设计相关服务内容，值得肯定。

（2）服务执行方面，片区已实现对辖区困难群众和特殊群体的服务全覆盖，4 个社工点制作了《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》，《服务对象家庭信息汇总表》能够按照规定指引进行填写，新增的困难群众和特殊群体使用“双百”社工站相关服务信息档案表、评估表进行建档，原有兜底对象的服务建档资料进行服务信息更新，有比较清晰的服务佐证痕迹记录，电访、探访、各类活动开展符合协议要求。

（3）服务产出与成效方面，片区二社工充分发挥了资源链接与整合的能力，为 79 户困难对象链接爱心鸡蛋 158 篮，为 2 名困境儿童链接助学金 6000 元。社区社工为辖区服务对象提供爱心物资、健康义诊、政策咨询、就医协助等服务，切实帮助一部分兜底对象解决实际困难。评估期内，片区社工与街道、居委、残联、企业等多元主体保持密切联动，共同落实民政兜底政策宣传，收到了 1 面锦旗、13 封感谢信，服务也获得荔湾区人民政府网、信息时报微社区“e 家通”等单位和媒体平台的宣传报道，有一定的美誉度呈现。

（4）片区二的困难群众和特殊群体的人数较多，社工站合理安排了 5 名社工，社工均持证上岗，工作态度好，对社区情

况熟悉，有较好的服务推进意识。中期评估后，能积极按照评估意见对“三图一表”进行完善修改，探访服务频次也有所增加。

需要关注的地方：

（1）随着社工站服务模式的转型，需要社工进一步尽快加强对新服务模式的理解和把握，将服务的重点转移到困难群众和特殊群体上来：

第一，片区社工对辖区情况及各类困难群众和特殊群体对象的情况还需要加强，建议社工不断深入社区、家庭，对接街道、居委、直聘社工，合理安排电访、探访的时间分配，加大走访的力度，在前期已经做到服务全覆盖的基础上，进一步按照分级管理机制，细致筛选出那些需要长期关注（即问题明确、非形式化存在）的服务对象，并针对其生理健康、心理状态及社会支持网络等多方面进行更为深入的个性化评估。同时，根据每户建档对象的实际情况，针对已建档的服务对象，应立足其实际情况，秉持问题导向的核心原则，量身定制服务目标与实施计划。通过实施差异化、精准化的服务策略，确保能够切实有效地解决他们所面临的难题。另外，要做好服务的痕迹记录，以更好呈现兜底服务成效。

第二，现有的《社区问题地图》《社区资源地图》对于社区实际情况的呈现不足。另外，在服务开展方面，片区开展了大量针对一般群体的社区参与活动，需要进一步加大对困难群众和特殊群体的服务资源倾斜力度。建议下一个服务年度，片区二在统筹考虑“社工站—社区片—社工点”的基础上，优化服务设计，要能够凸显片区二困境长者、残疾人多，社区照顾

突出的特点，继续发挥资源链接的优势，以项目化的方式进行服务落地，切实回应困难群众和特殊群体的个性及共性需要。

第三，社工需要进一步提升专业服务能力，经查阅服务资料发现，目前片区二的大部分专业个案以物资链接、政策善用为主，服务深度稍弱，服务成效的提炼也有待加强。建议社工站进一步加强对专业服务的指导和监督，提升社工在个案服务中专业理论、目标制定及专业技巧、过程跟进的能力，确保个案服务成效目标的有效达成。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区三包括荔广、光复、德新、寺前四个社区，困难群众和特殊群体共计 466 人。社工服务团队通过社区走访、文献梳理和个别访谈开展需求调研，也通过“三图”对社区资源、服务对象分布和社区问题进行了梳理归纳，《服务对象家庭信息汇总表》详细，上述工作对后续服务的开展能够起到一定指引作用。

（2）服务执行方面，片区三服务指标已按进度完成。目前已对 466 名困难群众和特殊群体进行了建档，基本信息摸排相对完整，跟进级别有动态调整，服务跟进频次和内容能够契合困难群众和特殊群体基本需求。片区三围绕就业，养老，社保等主题，以活动摊位和入户等形式，开展政策宣传共计 24 场。个案 34 例，其中 33 例围绕困难群众和特殊群体生活照顾、资源链接、能力提升和社区参与等需要展开，有一定成效。12 个小组和 30 场活动，部分能够体现困难群众和特殊群体参与或受

益。文书记录较为详细，能体现督导指导意见。

（3）服务质量方面，片区三团队服务过程可见区、街、社区各级职能部门和社区内外社会组织、企业、医疗机构以及志愿者的充分参与资源链接。服务也在区妇联网站、信息时报微社区“e家通”、合作方网站有报道，收获服务对象5封感谢信，美誉度有体现。社工团队围绕长者安居守护计划和特困长者帮扶，失能老人照顾等服务案例对特色亮点和疑难案例进行了初步梳理，具有服务经验总结意识。

需要关注的地方：

（1）服务设计方面，需求调研增加直接面向困难群众和特殊群体的需求调研，以增强调研的时效性。另外，建议《社区问题地图》《社区资源地图》能够按照困难群众和特殊群体的需求及特点进行有针对性的归纳与提炼。

（2）服务执行方面，建档资料中部分服务目标较为雷同，需要关注需求差异性。各类专业服务中，需要进一步提升部分服务的目标清晰性和介入策略的适当性。政策宣传、社区活动和小组设计需要进一步聚焦困难群众和特殊群体，体现关联度。

（3）特色亮点提炼和疑难案例解决方面还有提升空间，当前特色亮点服务涉及长者的一般性服务，侧重点和服务特色还有待发掘。疑难案例方面，建议社工进一步提升专业服务能力，围绕“难在哪里，如何破解”进行有针对性的案例撰写和提炼。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：8.73 分

（三）督导中心评估 得分：13.00 分

（四）第三方评估 得分：45.20 分

以上四项总得分：86.93 分 等级：良好

八、结语

广州市华林街社工服务站在荔湾区民政局、华林街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第六年，本年度也是按照“双百”社工站新模式服务的第一年。社工站在党建引领下，深化党员学习教育，强化与社区党组织共建，推动“党建+慈善+志愿”模式，促进党员与社区深度融合，开展便民服务及困难群体帮扶活动。服务设计上，社工站结合需求调研结论，以“党建引领，五社汇爱”关爱“一老一小”计划和“善美华林，友爱同行”困难群众和特殊群体服务计划为主线，统筹开展服务。整体服务设计较为清晰。兜底服务方面，社工站全面梳理困难群众和特殊群体情况，优化建档跟进，热线服务也能满足居民个别化需求。社工站通过“五社联动”，积极培育社区社会组织与志愿者队伍，整合多方资源，增强了社区的可持续发展能力。社工站重视对服务成效的梳理和总结。能多渠道推广社工站服务，荣获多家媒体报道，得到居民的认可，树立了良好的口碑。

下阶段，建议社工站进一步加快党支部建设，并打造有影响力的党建服务品牌。同时，社工站应优化服务设计，兼顾困难群众和特殊群体与社区共同性问题，通过需求调研制定针对性服务方案。此外，还需提升社工专业服务能力，加强电访技巧，提高电访记录质量。同时，进一步展现特色项目的专业特

色，并加大对新志愿者队伍和社会组织的培育，推动其积极参与社区服务，并向自治方向发展。

附件：

- 1.广州市华林街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市华林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8月27日



广州市华林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			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
片区1	7	/	403	100.00%	400	3534	883.50%	300	440	146.67%	/	/	/	34	34	100.00%	102	120	117.65%	34	34	100.00%
片区2	7	/	430	100.00%	400	4050	1012.50%	300	499	166.33%	/	/	/	33	33	100.00%	99	122	123.23%	33	33	100.00%
片区3	7	/	486	100.00%	400	4019	1004.75%	300	568	189.33%	/	/	/	33	34	103.03%	99	130	131.31%	33	34	103.03%
合计	21	0	1319	100.00%	1200	11603	966.92%	900	1507	167.44%	0	0	0.00%	100	101	101.00%	300	372	124.00%	100	101	101.00%
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	7	12	12	100.00%	36	44	122.22%	108	400	370.37%	/	/	/	/	/	/	14	38	271.43%	490	1900	387.76%
片区2	7	12	12	100.00%	36	41	113.89%	108	397	367.59%	0	1	100.00%	/	120	120.00%	12	25	208.33%	420	2412	574.29%
片区3	7	11	12	109.09%	33	37	112.12%	99	335	338.38%	/	/	/	/	/	/	14	30	214.29%	490	2647	540.20%
合计	21	35	36	102.86%	105	122	116.19%	315	1132	359.37%	1	1	100.00%	100	120	120.00%	40	93	232.50%	1400	6959	497.07%
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（ 44731 人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数 1061 户，建档人数 1319 人；评估期内入户探访总人数 1507 人次，服务总人数 1507 人；通过社工专业服务共服务社区居民 21693 人次。								
	志愿者	新增志愿者			50	95	190.00%	社区调研			4	12	300.00%									
		新增志愿者骨干			20	20	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			0	1	100.00%									
		新增志愿队伍			2	2	100.00%															

广州市华林街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

一社区一社工（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	12	100.00%
与社区沟通记录（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	576	480	83.33%
社会组织培育（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
招募志愿者参与志愿者服务（人次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	500	1159	231.80%
志愿者队伍维系（队）	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	10	100.00%
志愿者平台管理（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
社区慈善基金运营和管理（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
庇护站值班（人次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	20	200.00%
关怀流浪人员行动（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	24	39	162.50%
无偿献血宣传和值班（人次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	24	28	116.67%
党群服务中心值班（人次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	250	249	99.60%
继续教育（小时）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1440	1561.5	108.44%
督导（小时）	指标要求	完成情况	完成百分比
	720	612	85.00%
会议（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	24	20	83.33%
合计（条）	指标要求	完成情况	完成百分比

评估（次）	2	2	100.00%
广州社工“红棉守护”热线服务与管理（人次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	400	494	123.50%
广州市社会工作智慧管理平台运营与管理（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
协助开展民生政策宣传（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	72	72	100.00%
建立《服务对象家庭信息汇总表》	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
绘制《社区资产地图》、《社区问题地图》、《服务对象社区分布地图》	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	12	100.00%

广州市华林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26日至2024年9月25日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	10月			11月			12月			2024年1月			2月			3月			4月			5月			6月			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	肖莹滢	社工站主任	社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10				
	2	谢晓敏	社工站副主任	社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10				
	3	梁莉珩	社工站副主任	社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10				
	4	何晓君	第一片区社工主管	社会工作者	2023.10.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10				
	5	陈昕	第一片区社工	社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	6	封冠宇	第一片区社工	助理社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0			
	7	陆秀雯	第一片区社工	助理社会工作者	2024.01.22-无 固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6.5	6.5			
	8	黄桥花	第一片区社工	助理社会工作者	2024.05.22-无 固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	2.5	2.5	
	9	徐西子	第一片区社工	社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	9.5	9.5	2024年月7月12日离职			
	10	周冠成	第一片区社工	助理社会工作者	2023.10.08-无 固定期限	√	√	√	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1.5	0	2023年11月10日试用期离职		
	11	陈肖愉	第二片区社工主管	社会工作者	2023.10.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	8	8	2024年5月22日调出华林		
	12	卢桂萍	第二片区社工	助理社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	1			
	13	林敏仪	第二片区社工	助理社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0		
	14	谢晓桐	第二片区社工	助理社会工作者	2023.12.01-无 固定期限	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	0		
	15	邓静文	第二片区社工	助理社会工作者	2023.10.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	16	袁晓倩	第二片区社工助理	助理社会工作者	2023.12.01-无 固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5	2024年2月21日调入华林	
	17	尹双洁	第二片区社工	助理社会工作者	2023.10.08-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	1	2024年1月26日离职		
	18	何晓思	第三片区社工主管	社会工作者	2023.10.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	19	杨柳	第三片区社工	助理社会工作者	2023.10.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	20	张伟生	第三片区社工	助理社会工作者	2023.10.12-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0		
	21	杨淑而	第三片区社工	助理社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	6		
	22	潘思颖	第三片区社工	助理社会工作者	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	2023年11月30日离职		
小计						18	18	18	17.5	18	18	17	17	17	17.5	18	18	17.5	18	18	18	18	18	18	18	18.5	19	19	18	18	18	17.5	18	18	177.5	122				
持证社工有效人次小计						18			17.5			17			17.5			17.5			18			18			18.5			18			17.5							

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	10月			11月			12月			2024年1月			2月			3月			4月			5月			6月			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			
非持证社 工	23	张曼尧	第一片区社工助理	已于2023年8月接受社会 工作行业组织管理、培 训且获得相关证书	2023.09.26- 2026.9.25	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	√	——	√	10	10	
	24	张晓彤	第一片区社工助理	已于2023年12月接受社会 工作行业组织管理、 培训且获得相关证书	2023.12.15- 2025.12.14	——	——	——	——	——	——	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2	0	2024年1月31日试用期离职	
	25	吴祉僖	第三片区社工助理	已于2023年8月接受社会 工作行业组织管理、培 训且获得相关证书	2023.09.26-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	26	欧嘉睿	第三片区社工助理		2024.07.01-无 固定期限	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	1	0	2024年7月31日试用期离职
小计						2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	23	20	
非持证社工有效人次小计						2			2			3			3			2			2			2			2			3								
总计																																						
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						20	19	20	19.5	19	20	20	19	20	20.5	20	21	19.5	19	20	20	19	20	20	19	20	20.5	20	21	20	19	20	20.5	20	21	200.5	142	
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）						20			19.5			20			20.5			19.5			20			20			20.5			20			20.5			200.5	142	
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%																																