

广州市龙津街社工服务站 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：广州市荔湾区龙津街道办事处
项目承办方：广州市荔湾区逢源人家服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2024年9月6日

广州市龙津街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市龙津街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区龙津东路六甫水脚 76 号二楼、荔湾区光复北路五桂南 22 号 107 之一，自 2023 年起由广州市荔湾区逢源人家服务中心承接运营。经荔湾区龙津街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 10 月 22 日至 2024 年 10 月 21 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9月6日到龙津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.社工站始终将党建引领作为工作核心，全面统筹并高效推进各项服务与社区组织培育工作。本年度成功培育了聚爱助残先锋队与文化联盟志愿队两大社区社会组织，不仅壮大了社区志愿服务力量，还通过举办丰富多彩的公益活动和文化宣传，显著提升了社区居民的参与热情与幸福感，有效激发了社区内在活力，构建了和谐共融的社区氛围。

2.针对困难群众及特殊群体，社工站精准施策，深化“五社联动”机制，积极整合社会资源，开展了一系列针对性强、覆盖面广的服务项目，增强了服务成效，进一步提升了居民对社区服务的满意度与信任度。

3.社工站高度重视项目经验成果的总结与宣传推广，通过多渠道、多形式的宣传手段，积极展示服务成效。

（二）需要关注的地方：

1.建议社工站深化社工专业培训，提升服务能力与精准度，进一步提升社工的专业技能与服务水平，确保他们能够精准对接并满足不同困难群体的多样化需求，从而提供更加贴心、高效的服务。

2.建议进一步优化资源配置，促进社区资源深度融合，社工站需积极探索建立资源共享机制，促进各类资源在社区层面的深度融合与优化配置，为社区居民提供更加丰富多元的服务与

支持。

3.建议社工站强化资料报送管理，加强与业务指导单位的沟通协作。社工站需重视资料报送工作，严格把握时间节点，确保各类资料能够及时、准确地提交。同时，加强与监督方、业务指导单位的沟通联系，建立良好的工作协调机制。

四、购买方评估（龙津街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

聚焦重点有行动，处理个案有实效，链接资源有优势，社工服务有担当。

（二）需要关注的地方：

继续提高，加强协作。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.中期评估后，项目团队进一步优化了与直聘社工的联动机制，双岗双工在信息共享、政策落实、社区服务规划、社区活动合作、危机疑难个案等方面进行广泛的沟通、合作，双岗双工共同推进落实了17类困难群众和特殊群体服务全覆盖的工作进程。此外，能够及时有效地回应及解决社区多起突发安全危机事件，如精残服务对象突袭他人、婚姻纠纷等，社工的服务精神和专业能力得到街道、社区居委和服务对象家属的高度认可。

2.项目的内部管理落实较好。中期评估后，项目团队能不断完善服务阵地的规范化建设，按要求做好社工站的信息公开工

作；涉及安全管理、规范办公、服务监控等方面的工作也能持续依要求推进，保障了社工站的有序运作。

3.项目团队注重服务宣传推广，本服务周期内在广东珠江、羊城晚报、“微社区 e 家通活力龙津”、广州市社会工作协会官网等省市级平台发布多篇新闻动态。此外，社工站服务案例《多方联动，龙津社工助力急病流浪长者重燃生存希望》获 2024 年广州市社会力量参与救助服务联动机制社会工作案例及故事征文活动三等奖，有效提升了社工站的美誉度。

（二）需要关注的地方：

1.项目社工专业能力提升体系需要进一步完善。社工站制定的《2023-2024 年度职员成长提升计划》缺乏对项目社工专业能力现状及专业成长需求的调研分析，本服务年度内，较缺乏针对站点社工的共性需求设定的专业培训、内部共学等安排，建议项目根据社工成长需要及项目发展进度，聚焦兜底民生服务，针对性规划社工专业能力提升体系并落实执行，注意做好社工反馈评价与实施成效的总结，适时调整和完善规划，提升社工的成长自主性。

2.本服务周期内，项目尚未有较好的研究成果，建议未来需持续加强社工服务研究能力，及时总结与梳理服务经验，促进实务成果转化，鼓励产出更多高质量文章，并争取在国家级专业期刊杂志上发表。

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 10 月 22 日至 2024 年 10 月

21日，本次评估考核期为2023年10月22日至2024年8月31日，共计10.5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。社工（含持证及非持证）应到岗210人次，实到岗221.5人次，超配11.5人次；其中，持证社工应到岗105人次，实到岗171人次，超配66人次。截至评估末月，社工站共配备16名持证社工，5名非持证社工，共计21名社工。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备7名中级社工师、9名助理社工师；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。评估期内拥有2年以上从业经历的社工实际到岗178人次，占本社工站社工实际到岗人次的80.36%。在人员稳定性方面，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.在社工接受继续教育方面，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，社工接受继续教育的档案资料能够按照“一人一档”的方式进行归档。评估期内社工接受继续教育时数，符合年度服务协议要求。

3.在专业规范性管理方面，社工站服务质量内控机制健全有效，专业服务有规范流程与指引，个别社工积极考取心理健康社会工作职业技能培训证书等相关专业证书，提升专业服务能力。社工站内部定期开展社区片、社工点的恒常会议，并有相关佐证材料。

需要关注的地方：

经过现场查阅资料，社工站仍需加强对继续教育归档资料归档的管理工作，个别社工的培训记录表出现日期时间不相符的情况，建议下阶段继续加强相关资料的整理。

（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，社工站目前有中共党员 3 名（党组织关系在机构和街道），社工站党员能积极参加机构党支部党员学习，党员社工、入党积极分子每月带领其他社工学习党和国家有关政策文件，并能提交学习心得。社工站积极参与街道党组织活动，配合街道开展党建工作。协助街道党建办恒常开放羊城红骑手爱心驿站，联合龙翔社区党委、洪寿社区党支部开展“为民服务·党旗红”消防安全宣传活动和“春风送暖·党旗红”2024 年龙津喜迎元宵文化科普游园等 4 场居民活动，参与街道党建主题活动 6 场，配合街道举办“燃情五月·党旗红”龙津街文化集市活动、“群众需求·号手响应”龙津街道青年文明号文化志愿服务集市活动；社工站还围绕困难群众和特殊群体的服务需求，与 10 个党组织签订了共建协议；与荔湾区口腔医院党支部开展了健康义诊活动；与广州自来水加工厂党支部开展了安全隐患大排查行动，上门排查 50 户服务对象的居家安全隐患，与广州侨光财经专修学院党支部开展文化导赏活动，与中国共产党广州市荔湾区市场监督管理局龙津市场监督管理所支部委员会定期为困难群众和特殊群体提供缝补衣服、剪裁

裤脚、修钉纽扣等公益服务。

(2) 在“红棉守护”热线服务方面，社工站能够按照要求恒常运营“红棉守护”热线。社工站开通了 21 个社工“红棉守护”热线账号，每天安排 2 个社工值班，保持“平时”工作时间热线畅通，“战时”状态 24 小时畅通。社工站将电访服务与热线对接，强化服务对象对热线电话的熟悉并促进作用。社工能够认真、耐心解答居民提出的问题，本评估周期内，通话总量达 4396 人次；通话内容主要为政策解答、心理辅导、困难救助、服务申请、服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、服务通知等方面。电访有清晰的服务记录，单独成册，能够发挥“红棉守护”热线服务作用。

(3) 在服务设计方面，本年度是社工站按照新管理办法开展服务的第一年，社工站根据《广州市社工服务站管理办法》对服务框架进行梳理，对服务模式进行调整，逐步推进“社工站—社区片—社工点”的三级服务模式，社工站服务主题是“龙津急先锋，志愿为人人”，致力打造“龙津急先锋”志愿服务品牌，聚焦“一老”“一小”“一困”“一残”“一流浪人士”，设计了“平安龙津·急先锋聚智安居计划”“温情龙津·急先锋聚心帮困计划”“志愿龙津·急先锋聚爱助残计划”，回应辖区老、幼和特殊困难群体的迫切需求。同时还根据片区的特点，采用“一片区一特色”策略，如利用一片区文化底蕴深厚的特点，培养居民对社区的认同感和归属感，开展“赓续历史·龙津拾趣”文化保育项目；二片区培育社区社会组织和志愿者，开展羊城红骑手驿站应急响应服务；三片区，针对旧房子存在

比较多的安全隐患，开展壹基金国家安全项目，服务正在积极向新服务模式转型。

（4）在服务成果方面，社工站处于模式转型期，各方面正在磨合，3个片区均能够关注社区状况、兜底服务和“五社联动”项目。服务能覆盖10个社工点，解决独居孤寡高龄长者、急病流浪者和残疾长者临终特殊困难群体疑难个案。协助解决社区下雨天积水、天台杂物乱放和阻塞安全通道等社区问题。在社会参与度上，社工站联动42个资源主体参与社区服务，开展102场居民活动。开展15场公益便民志愿服务，志愿者参与90人次，联合爱心企业合作开展困难群众帮扶、消防安全宣传、禁毒防邪、助老助残等方面服务，参与志愿者1447人次，志愿服务受益近5000人次。在社会美誉度上，本评估期内社工站共产出宣传折页1套，半年宣传刊1套，收到6名服务对象和1个合作单位对社工服务的好评，获媒体报道共121篇，其中省级9篇，市级44篇，区级47篇，街道21篇。

（5）在“五社联动”成效方面，社工站在本评估周期内，新培育发展了聚爱助残先锋队和文化联盟志愿队2支社区社会组织，推动10个社区筹建成立社区慈善基金，链接社会资源折合价值46.6万元，新培育发展志愿者骨干22名，新登记志愿者140人，新培育“龙津文化保育导赏志愿队”和“龙津急先锋志愿服务队”，维系活跃志愿者队伍10支。社工站建立健全“五社联动”机制、每月召开工作例会制度，通过“五社联动”，开展了60多次民生政策宣传和便民惠民活动，解决16名困难群众和特殊群体面临的困境。社工站还针对辖区小巷多、卫生

差、房屋老旧、消防安全等社区公共问题，联合消防中队、环卫站、执法办、社区志愿者、社区社会组织开展“每月一净”“每日一净”整治行动。社工站还针对服务对象居家安全问题，开展“普及安全用电，爱心守护龙津”居家用电改造行动，通过认领“微心愿”的方式，动员志愿者上门帮4户困难群众加装漏电开关；社工站积极链接社会资源5万元，解决部分困难群体房屋漏水、渗水、发霉等难题。发动社区社会组织和志愿者先后为4户困境对象修缮房屋，改善他们的居住环境。社工站运用“社工+志愿者”服务策略，利用广州“公益时间”、“i志愿”等平台积极撬动志愿服务力量，在广州“公益时间”发布信息119次，在“i志愿”平台发布信息121次，开展45场志愿活动和8场志愿者培训。

需要关注的地方：

（1）建议根据新评估指标体系要求，尽快建立社工站党支部。

（2）建议社工站在下一年服务周期，认真做好服务需求调研、分析，以及服务项目设计，理清“社工点—社区片—社工站”服务需求、服务设计内在逻辑关系，服务内容必须回应服务需求，特别是服务需求分析，注意用数据分析作为依据，杜绝用大部分、大多数等不确定性的术语，分层分类，分门别类，提升服务针对性，真正做到解决社区和困难群体急、难、困的实际问题。

（3）随着社工站按照新的管理办法推进服务，社工从原来的专项服务转为综合性服务，对社工专业能力的要求更高。因

此，建议社工机构要加大对社工的专业支持和培训，开展交流学习、同辈督导等，促进社工成长，提升服务成效。

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 21 名。本年度建档 1611 份，完成电访 4827 个，探访 2031 个，分别完成协议指标量的 100.00%，111.43%，96.71%；个案接案 92 个，完成 55 个，服务 593 节，分别完成协议指标量的 92.00%，78.57%，98.83%；完成小组 35 个，开展 140 节，服务 975 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，232.14%；完成大型社区活动 19 个，服务 2100 人次，分别完成协议指标量的 95.00%，105.00%；完成中小型社区活动 40 个，服务 1778 人次，分别完成协议指标量的 111.11%，104.59%。（以上数据统计共计 10.5 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 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：龙翔社区、洪寿社区、长寿社区；

二片区：洞神坊社区、华福社区、锦龙社区；

三片区：龙津东社区、三元坊社区、人民中社区、六甫社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 需求摸排工作扎实。完成了龙翔、洪寿、长寿三个社区在册困难群众和特殊群体的建档工作。通过问卷调查、入户探访、社区走访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》，分别对在册社区困难群众和特殊群体开展了基本特征分析，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。本评估期内本辖区有在册低保生活保障对象 67 人、低保边缘 11 人，特困人员 29 人、残疾人 275 人，困境儿童 9 人，重度贫困残疾人 8 人、独居 3 人、孤寡 59 人、计划生育特殊家庭老人 39 人。完成了“一户一档” 454 份，“一人一案” 500 份，在册困难群众和特殊群体建档率达到 100%。

(2) 能够结合“一人一案”等服务需求全面评估困难群众和特殊群体的服务需求，制定了内容较为具体的本片区年度服务计划，基本能够满足居民的需求。

(3) 能够发挥党建引领作用，“五社联动”开展了社区服务。专业服务较规范，各项服务指标完成较好。片区社工整体资质较高，服务团队中 3 人持社会工作师证和 1 人持助理社会工作师证。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。通过开展“赓续历史，龙津拾趣”文化保育项目和“党群合力，扶弱助困”兜底帮扶服务两大服务项目，为片区困难群体和居民提供专业服务。通过“寻觅龙津地名计划”等系列服务宣传龙津传统文化等。有意识地培育了一支志愿者队伍，为困难群众和特殊群体解决了困难，提升了片区居民的幸福感。本评估期内电访 1547 人次、

入户探访 555 人次、个案开案 27 个，开展小组 7 个、社区活动 19 个。与 20 个单位建立了合作关系，募集和整合社区内外资源折合价值超过 17 万元，直接受益服务对象达 2500 人次。获服务对象赠送锦旗 4 面，扩大了服务的社会影响力。

(4) 开展了打造片区亮点项目和解决社区部分疑难问题的专业服务。一片区结合辖内社区特点，发挥社会工作的专业优势，打造了“赓续历史，龙津拾趣”文化保育项目和“津”心守护党旗红·聚智安居先锋行——荔湾老房子漏水改造公益项目两个特色亮点项目。通过挖掘社区慈善资源，调动社区志愿者力量的服务模式为困难群众和特殊群体解决实际生活问题，广泛宣传社区传统文化，动员并培育了多支志愿服务队伍，老房维修项目目前已经完成 3 户，还有 2 户正在进行中，取得了一定的服务成效。

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，未将发掘的无形资产绘入地图。《社区问题地图》较宽泛地标识了几个社区问题，没有将存在于居民生活需求和社区治理中的各类社会问题绘入地图，建议进一步加强对社区资源和社区问题的挖掘，全面了解社区情况。

(2) 在社区加强开展兜底民生救助相关政策的专题宣传工作。目前政策宣传工作针对性不强，不利于发现和解决困难群众和特殊群体的实际生活问题。

(3) 建议提升疑难案例的解决能力。在现有专业服务基础

上，依据本片区的特点，总结归纳服务经验，探索服务模式，特别是在系统研究困难群众和特殊群体存在的共性问题的基础上，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，实现社区的共建共享。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）二片区的三个社区均为典型的广州老城区，辖内房屋老旧、道路狭窄，资源相对有限，人口老龄化程度高，困难群众和特殊群体中残疾人、高龄长者的比重高，社区照顾的需求较为凸显。本评估期内二片区的服务团队比较稳定，社工明确自己负责的社区，中期评估之后通过加强社区走访与上门探访的力度，逐步提升对辖区情况的把握，现阶段片区社工绘制了较为清晰、具体的《服务对象分布图》《社区资产地图》《社区问题图》，对困难群众和特殊群体的数量、分布等有较好的了解。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与特殊群体进行转移，目前整体服务状况基本符合新管理办法服务模式的要求。

（2）本服务年度社工结合探电访等形式，逐步完成对辖区575名困难群众和特殊群体的建档，初步掌握部分困难群众和特殊群体的情况及需求，推进“幸福龙津关怀计划”，按照分级管理进行恒常的跟进与关注，跟进记录撰写真实，能够整合各类资源为困难群众和特殊群体解决实际困难。社工积极联动各资源主体、链接与整合各类外部资源，赋能社区困难群体，本评估期内整合折合价值超过8万元的资金和物资。本评估期内

获得锦旗一面，媒体报道 30 余次，值得肯定。

（3）二片区服务工作量比较饱满，指标完成情况良好。本评估期内，二片区积极配合和协助街道的工作，通过开展“幸福龙津成长计划”和“羊城红骑手爱心驿站响应服务”，面向辖区各类居民提供了内容丰富、形式多样的服务，致力于培育和助力志愿服务队伍，在一定程度上提升了辖区居民的幸福感和获得感，推动社区的互助与和谐。

需要关注的地方：

（1）聚焦主责主业。片区社工对辖区情况及各类困难群众和特殊群体的情况还需要进一步摸排与跟进，社工需要积极对接街道、居委会、直聘社工等职能部门与相关人员，制定具体、详细的调研计划，加强与服务对象的面对面接触，切身增强对服务对象个性需求与社区共性需求的感知；在筛选出需恒常跟进的服务对象后，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適切性、精准性和实效性。另外，建议社工站加强对片区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服务的跟踪回访机制和服务成效检视机制，确保兜底服务做实做细，不断夯实兜底服务的基础。

（2）在夯实兜底服务的基础上，建议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中观的社区片层面对服务进行整体设计与推进，做好服务的规划。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，使之精准对接各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。

(3) 新管理办法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；建议承接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。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 三片区包括三元坊、龙津东、人民中和六甫四个社区，辖内共计 536 名困难群众和特殊群体。社工服务团队现有 8 人，目前已初步绘制“三图一表”，并通过合作方访谈和文献梳理开展需求调研，能对当前服务起到一定指引。

(2) 目前已对困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，并能体现社工按月跟进的服务记录。政策宣传以入户和摊位宣传为主，围绕助老助残开展 12 次服务。各类专业服务可见困难特殊居民参与或受益，服务内容聚焦于该群体政策资源链接、生活照顾、居家安全以及相应志愿服务等，有一定成效体现。

(3) 三片区服务过程可见政府相关职能部门、社区组织、企业、志愿者等多元主体参与，当前服务在省市级媒体以及区

政府官网等有报道，收获服务对象 2 封感谢信，美誉度有良好呈现。团队初步总结了包括“孤寡长者文物保护住所修缮”在内的多例服务，作为成效突出案例，也以安全家园项目作为特色亮点打造服务，提升社区居民的灾害应急能力，有一定服务经验总结输出意识。

需要关注的地方：

（1）在服务设计方面，建议《社区资产地图》能够结合本片区困难群众和特殊群体的需求特点予以分类归纳。需求调研环节可补充面向三片区困难群众和特殊群体的访谈资料，当前调研方式和调研对象尚有改善空间。

（2）在服务过程中，建档资料有待优化，建议及时更新套表内容，补充分类评估依据，体现服务精准性。各类专业服务在服务目标、跟进策略、评估方式以及服务成效方面尚有提升空间，建加强服务质量把控。

（3）目前欠缺民生兜底政策宣传次数数据，建议予以补充。疑难案例解决在疑难点发掘和服务策略提炼方面有待进一步优化。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：8.40 分

（三）督导中心评估 得分：12.90 分

（四）第三方评估 得分：47.37 分

以上四项总得分：88.67 分 等级：良好

八、结语

广州市龙津街社工服务站在荔湾区民政局、龙津街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是由新的社工团队进驻并按照新管理办法开展服务的第一年，社工站根据新管理办法对服务框架进行梳理，对服务模式进行调整，逐步推进“社工站—社区片—社工点”的三级服务模式，将辖内社区划分为3个片区。本年度社工站服务主题为“龙津急先锋，志愿为人人”，致力打造“龙津急先锋”志愿服务品牌，各片区均能够关注社区状况、兜底服务和“五社联动”项目，并取得了一定的服务成效。

下阶段，建议社工站认真做好服务需求调研、分析，服务项目设计，理清“社工站—社区片—社工点”服务需求、服务设计内在逻辑关系，分层分类，分门别类提升服务时效性，切实解决社区和困难群体急、难、困问题。新管理办法服务模式下，对社工提出了更高的要求，建议承接机构和社工站通过多元化的方式加大对社工的专业支持及培训，促进社工的成长，以提升服务成效。

附件：

- 1.广州市龙津街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市龙津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14日



广州市龙津街“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10月22日至2024年8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
片区1	6	500	500	100.00%	1310	1547	118.09%	598	555	92.81%	/	/	/	30	27	90.00%	180	174	96.67%	21	17	80.95%
片区2	6	575	575	100.00%	1350	1425	105.56%	647	608	93.97%	/	/	/	35	33	94.29%	210	223	106.19%	25	18	72.00%
片区3	8	536	536	100.00%	1672	1826	109.21%	855	805	94.15%	/	/	/	35	32	91.43%	210	196	93.33%	24	20	83.33%
合计	20	1611	1611	100.00%	4332	4827	111.43%	2100	2031	96.71%	/	/	/	100	92	92.00%	600	593	98.83%	70	55	78.57%
服务片区	投入社工人数	小组活动									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	7	7	100.00%	28	28	100.00%	84	206	245.24%	9	8	88.89%	900	821	91.22%	10	11	110.00%	490	560	114.29%
片区2	6	20	20	100.00%	80	80	100.00%	240	538	224.17%	4	4	100.00%	400	500	125.00%	11	12	109.09%	540	543	100.56%
片区3	8	8	8	100.00%	32	32	100.00%	96	231	240.63%	7	7	100.00%	700	779	111.29%	15	17	113.33%	670	675	100.75%
合计	20	35	35	100.00%	140	140	100.00%	420	975	232.14%	20	19	95.00%	2000	2100	105.00%	36	40	111.11%	1700	1778	104.59%
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（45283人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1611户，建档人数1611人；评估期内入户探访总人数2031人次，服务总人数1064人；通过社工专业服务共服务社区居民12304人次。									
	新增志愿者			120	140	116.67%	社区调研			6	6	100.00%										
	志愿者培训			8	8	100.00%	党支部共建			10	10	100.00%										
	维系志愿队伍			10	10	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			2	2	100.00%										
	培育志愿队伍			2	2	100.00%	社区社会组织培育			2	2	100.00%										

