

广州市站前街社工服务站 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：广州市荔湾区站前街道办事处

项目承办方：广州市心明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9月27日

广州市站前街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市站前街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区站前路9号站前街党群服务中心，由广州市心明爱社会工作服务中心承接运营。经广州市荔湾区站前街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年9月25日至2024年9月24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，划分了两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27日到站前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）社工站构建了“双工双岗联动”机制，致力于在社区困难群众和特殊群体提供建档、电访、探访、个案等提供服务。聚焦“一老一小”“一残一困”联合开展人文关怀服务，有效推动了社工服务与志愿服务的深度融合与协同发展。

（2）社工站积极整合社区内外资源，深入挖掘并培育社区社会组织、志愿者骨干及志愿队伍，构建了“五社联动”沟通合作机制。不仅促进了社区参与，还有效提升了服务效率与质量。

（3）社工站致力于扩大服务的社会影响力。通过《新快报》《信息时报》等主流媒体的宣传推广，以及多样化的宣传方式和渠道，有效提升了服务的社会认知度与影响力。

（二）需要关注的地方：

（1）当前，社工站面临人员流动性较大的问题，导致稳岗率有待进一步提升。建议社工站进一步加强团队建设，增强团队凝聚力，通过各项积极有效的举措，吸引并留住优秀社工，确保社工队伍的稳定性。

（2）在资源整合方面，社工站需进一步深入挖掘并活化社区资源，充分发挥资源优势，加强对服务需求的精准识别与覆盖。

四、购买方评估（站前街道办事处）

（一）值得肯定的地方

社工站能够积极落实社会救助、政策宣传、慈善链接等工作，并配合完成街党工委、街道办事处交办的任务。

（二）需要关注的地方

本次评估购买方没有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.项目进一步完善了社工专业能力提升体系。项目结合中期评估建议，制定和完善了社工能力提升制度体系，包含培训、督导、内部共学等多个制度，强化了培训、督导等相关活动的组织管理与支持力度，通过定期开展督导满意度调查，了解社工对督导的评价与期望，及时调整督导方向，使项目社工对专业的投入度和工作思考也加深，促进了社工专业能力的提升。

2.项目团队内部管理工作落实到位。团队建立了较为完善的管理工作制度，涉及信息公开、安全管理、规范办公等方面的各项管理工作落实较到位，能够确保团队服务项目有序、规范运营落实。

3.项目团队经验宣传推广工作落实较好。团队制定了宣传计划，通过微信公众号推文、宣传视频、服务手册《站前号》月刊、活动宣传单及海报，以及每月在社区宣传栏张贴活动预告、“洗楼”等多种方式开展宣传工作，使社区居民、相关方能及时了解社工站服务的最新动态，扩大社会工作专业服务的影响力和覆盖面。

（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 2023 年 9 月 25 日至 2024 年 9 月 24 日，本次评估考核期为 2023 年 9 月 25 日至 2024 年 8 月 31 日，共计考核 11 个月。

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》相关规定和协议要求。评估期内，持证社工应到岗 110 人次，实到岗 160 人次，超配 50 人次；全职社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 220 人次，实到岗 251.5 人次，超配 31.5 人次；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。截至评估末月，社工站共配备 18 名持证社工，9 名非持证社工，共计 27 名社工。

（2）在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 6 名中级社工师、12 名助理级社工师；此外，社工站项目负责人持有中级社工师证书，并具有 6 年以上的社工服务管理经验。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。

（3）社工站能根据中期评估意见，结合行政管理规范和资料整理制度，较好地完成了人员档案及相关管理制度的归档和

整理工作。并在此基础上，社工站进一步对原有的档案和管理制度进行了较为全面的梳理，针对中期评估发现的缺失环节，进行了必要的补充。目前，社工站各项运营材料和人事管理制度基本健全，相关工作落实比较到位。

需要关注的地方：

（1）中期评估过后，社工团队的流动性问题依然突出，社工站在强化服务团队稳定性方面存在显著的改进空间。评估期内，总计有 53 名社工在本社工站提供专业服务，其中，有 22 名社工提前解除劳动合同，离职率达 41.51%，另外还有 10 名社工在试用期离职，人员流动性大对服务团队的服务延续性和凝聚力会带来不小的影响；此外，评估期内团队共计有 11 名社工调入、4 名社工调出，也影响了团队结构的稳定性。尤其值得关注的是，在人员稳岗率方面，评估期内仅有 3 名社工持续稳定在岗，社工站稳岗率仅为 15.00%，远低于评估指标体系 80.00% 稳岗率的要求。建议承接机构和社工站深入剖析造成此现状的根本原因，并制定切实有效的措施，从根本上解决服务团队流动性过高的问题。

（2）在社工从业经验方面，拥有 2 年以上社会工作从业经历的社工在岗人次为 96.5 人次，占总在岗社工人次的 38.36%，暂未符合评估指标体系关于 2 年以上社会工作从业经历的社工在岗人次不少于 50% 的要求。数据也从侧面反映出部分社工的社会工作从业年限相对较短，专业服务能力尚浅。建议社工站在下阶段加大对社工团队专业能力培育的投入力度，通过系统性培训，全面提升社工的专业素养与服务能力，确保团队能够

满足新评估指标体系下的各项工作要求。

（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）在党建工作方面，社工站成立了党支部，目前有党员3名、流动党员1名，另有5人提交入党申请。党支部建立了议事规则、民主生活会和党员教育培训等制度，组织党员和社工常态化落实“三会一课”“第一议题”等学习教育，社工站党员还认真学习《中国共产党章程》《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》等，严格按照党章要求对党员社工进行管理监督和服务。社工站党建工作能深入到各个服务项目中，在链接社会渠道、培育社区社会组织和社区志愿者、社区治理和社区困难群众和特殊群体的服务中发挥积极作用。社工站党支部积极搭建互联共建平台，联动多个社区党支部，开展“一社区一特色”特色服务，与其中4个社区党组织签订共建协议，组织“红棉老兵”为社区志愿者开展一系列互动式培训，组织社区党员开展“为民服务，党旗红”社区义剪活动、“红色启航，童心向党”红领巾微课堂。社工站将党建工作，与社区的困难群众和特殊群体的服务紧密结合起来，真心为群众办实事，取得了一定成效。

（2）在需求评估方面，社工站能够根据购买方和服务需求，通过入户走访和社区调研，从社工点、社区片、社工站对困难群众和特殊群体以及社区的需求进行摸查，根据他们的实际、情况和需求，对困难群众和特殊群体及社区问题进行认真分析，

梳理出困难群众和特殊群体层面、社区问题层面的共性和个性需求；依据服务对象分布和构成绘制出《服务对象分布地图》。社工站能够与社区直聘社工紧密合作开展建档工作。站前街道在册的困难群众和特殊群体共 917 人，已全部实现“一户一档、一人一案”，并将相关信息录入《服务对象家庭信息汇总表》，根据困难群众和特殊群体问题的严重、紧急程度，进行分级分类管理和提供服务。

（3）在制度服务计划方面，社工站能够聚焦困难群体和特殊群体 917 人，根据困难群众和特殊群体在物资援助、精神慰藉、健康管理、政策支持和家居安全支持等方面的需求，制定了“益·聚站前一巷口公益慈善项目”，南片区开展“前行公益同心圆”社群困境健康互助项目以及北片区开展“志愿护航·护老同行”助老安全项目。6 个社工点落实开展“星光·同行惠民”关爱支持项目，解决困难群众和特殊群体的需求，扎实做好兜底服务；同时，社工站还立足社区的需求，设计了“红色·领航”—红色慈善文化项目、“爱·守护”特殊困难群体个案管理跟进计划、特殊困难群体资源联动支持计划、“齐·共融”特殊困难群体互助共融计划。两个片区共 6 个社工点都能根据困难群众和特殊群体的需求，为他们提供政策支持、心理疏导、资源链接、社会融入等各类服务。

（4）在“红棉守护”热线方面，社工站按照规定，开设了“红棉守护”热线服务，1 条社工站座机、20 条社工工作手机，保证工作时间热线畅通，在特殊时间 24 小时能够开通。为了强化服务对象对热线服务电话的熟悉和促进作用，社工将平时电访工作和

“红棉守护”热线服务结合起来。在评估周期内，“红棉守护”热线接入和呼出电话共 9253 通次，社工在政策解答、心理辅导、困境救助、服务申请方面予以解答，用心解困。在极端天气下，社工通过“红棉守护”热线，为服务对象提供服务和帮助、极端天气提醒。“红棉守护”热线有专人负责、专门服务台账，服务较规范、“红棉守护”热线能发挥基本作用。

（5）在服务成果方面，本年度是新机构承接社工站服务的第一年，也是社工站新模式服务的第一年，各方面也正在磨合。社工服务与宣传的覆盖面、受益面均覆盖 6 个社区。对于服务对象的困难和社区需求及问题，社工站均有关关注和后续服务机制，“社工站—社区片—社工点”服务的统筹和协调正在形成中。在社区参与中，社工站联动社区各方力量 26 个，其中包括社会组织 10 个、学校 4 所、医院 2 所、企业 10 家，新培育“岁月如歌”舞蹈队、“岁月如歌”合唱团等 2 个社区社会组织；辖内 6 个社区全部建立了社区慈善基金，新培育志愿者骨干 20 人，新登记志愿者 113 人、新培育且活跃的志愿服务队 4 支。在评估周期内，社工站透过微信公众号发布推文 133 篇、张贴活动预告 66 张、派发宣传折页及活动传单约 2200 份，新制作《站前号》宣传月报，评估期内新快报、信息时报等媒体宣传报道 22 篇，其中省级 1 篇、市级 17 篇、区级 4 篇，社工站服务的社会影响力持续提升。

（6）在“五社联动”成效方面，社工站建立了“五社联动”服务机制，持续深化“五社联动”服务模式，社工站链接广州市慈善会资源，开展“‘微心愿’·善暖万家”服务项目，为社区

24 户困难家庭实现“微心愿”；联合社区志愿者共同开展“送福到家”活动，为 100 名困难群众送上新春关爱慰问礼包。在街道办事处指导下，社工站联动事务性岗位社工，各社区、5 个社会组织和 10 多个爱心企业，为社区的困难群众和特殊群体提供关怀、慰问和资金支持，共链接物资折合人民币价值 583262 元。社工站运用“五社联动”机制，链接社区医院、为老服务平台、慈善组织、爱心企业、社区志愿者等，开展“痛·无忧”社区长者缓痛服务项目，开展 9 期慢性病系列主题讲座，1 期缓痛义诊活动，服务超过 500 人次。在评估期内，社工站开展圆梦“微心愿”、关爱慰问活动、春节慰问等活动 20 场，帮扶困难群众和特殊群体超 1000 人次，开展志愿服务 136 场，志愿服务时数达 4788 小时，累计服务超过 5000 人次。

需要关注的地方：

（1）社工站能按照新的服务模式做好“社工站—社区片—社工点”的服务需求调研分析，但在服务对象和社区需求的描述不够严谨准确，如“困难群体占比大”“大多数患有慢性病”“大部分居民在健康方面有较大需求”等表述，建议在下一年度，能够认真做好服务需求调研，利用服务需求摸查数据，做好需求分析，分层分类地进行服务设计。

（2）建议下阶段，社工服务站要结合新管理办法的要求，服务需进一步聚焦于困难群众和特殊群体服务的主责主业，还需要调整服务策略，将普惠性服务逐步转变为培育社区社会组织、志愿者等开展。社工站服务重点需聚焦困难群众和特殊群体，以凸显社工的专业性。

(3) 经现场查阅，与党组织签署共建协议的协议期、签发日期、续期等需进一步规范，同时对于共建协议，建议附上共建服务项目的相应计划和服务内容。

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 27 名。本年度建档 828 份，完成协议指标量的 207.00%；完成电访 7453 个，入户探访 2234 个，分别完成协议指标量的 212.94%，159.57%；个案接案 100 个，服务 556 节，分别完成协议指标量的 100.00%，92.67%；完成小组 36 个，服务 216 节，分别完成协议指标量的 102.86%，102.86%；完成社区活动 41 个，完成协议指标量的 205.00%。（以上数据统计共计 11 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，划分了两个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

北片区：西站社区、站西社区、克山社区；

南片区：流花社区、陈岗社区、侨苑社区。

1.北片区社工点服务情况（站西社区、克山社区）

值得肯定的地方：

(1) 本年度是团队进驻的第一年，两个社工点的服务能够通过电访、探访等方式，与服务对象建立关系，持续跟进两个社区服务对象的情况，并及时做好跟进记录。站西社区已建档

149 户 166 人，克山社区建档 58 户 63 人，针对生活较为困难的服务对象，链接企业、慈善会等资源，为其提供生活救助类物资，缓解其生活困境。

（2）社工团队已实现对辖区困难群众和特殊群体的服务全覆盖，2 个社区均制作了《社区资产地图》《服务对象分布地图》《社区问题地图》，中期评估后及时进行服务调整，《服务对象家庭信息汇总表》能够按照服务规定指引进行填报，兜底对象引用双百工程社工站相关服务信息档案表、评估表进行建档，有比较清晰的服务佐证痕迹记录，服务进度合理，电访、探访、各类活动开展符合协议要求。

（3）两个社工点能合理安排人力资源，社工工作态度好，工作认真负责，有较好的服务反思精神，表现在：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，也参与社区巡查，协助社区及时发现消防安全隐患，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、有改善，中期评估后，服务能够及时进行调整，侧重点有意识向兜底群体倾斜，完善了《服务对象家庭信息汇总表》《服务建档表》等资料，对服务对象的情况了解更为清晰，疑难的情况会通过个案的方式去进行跟进，涉及居家改造、心理疏导、临时救助等。

（4）在服务产出与成效方面，片区社工有较好的资源链接与整合的能力，例如克山社区整合街道退役军人服务站、荔湾区中医院、红棉老兵志愿队等资源，为 66 户困难对象提供物资支持和义诊服务，链接广东三棵柚公益基金，为 40 名困境长者

提供“健康包”，评估期内北片区（三个社工点）整合物资、基金等折合约 28 万元，切实帮助部分兜底对象解决实际困难。片区社工与各方主体（街道、居委、志愿队等）的保持密切，有意识地调动个人、家庭、社会组织等通过各种形式参与到辖区各类兜底服务及社区安全巡查服务，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）社工需要进一步夯实困难群众和特殊群体的探访工作，做好相关的电访、探访计划，及时感知服务对象的变化，在现有兜底服务基础上，进一步甄别出需要恒常跟进、重点跟进的服务对象，例如高龄孤寡长者、患病行动不便长者、残障人士等，因人施策制定服务计划，分层分类做好服务，提升在册困难群众和特殊群体的恒常跟进服务的针对性、有效性以及服务资源投放的精准性，夯实困难群众和特殊群体的基本服务。

（2）评估现场查阅资料发现，本年度开展了较大比例的社区活动主要面向一般群体，与服务设计目标回应程度仍需提升，同时，社区层面在组织培育方面有一定成效，但社区组织参与解决社区问题的回应度不足。建议社工要进一步深入社区，提升需求调研的有效性、针对性，在服务设计方面要统筹考虑，重点回应辖区困难群众和特殊群体的需求，发挥社区组织的优势以承担更多普惠性服务，将社工的服务精力聚焦在兜底服务上。

（3）评估现场查阅服务资料发现，目前社工点协助居委跟进处理了复杂疑难个案，也协助居委化解居民矛盾，但个案成效总结较弱，未形成特色服务案例，同时部分个案服务的开案

标准、跟进策略也有提升的空间，建议社工站加强对社工的督导培训工作，帮助社工提升专业服务能力，特别是个案管理的能力，在应对复杂个案的时候，充分发挥服务性岗位社工及事务性岗位社工的优势，提升个案服务的专业性和服务成效，及时总结服务经验。

2.北片区社工点服务情况（西站社区）

值得肯定的地方：

（1）完成了需求摸排工作。通过入户探访、社区走访和问卷调查等方法基本摸清了社区主要问题，绘制了《社区资源地图》和《社区问题地图》，地图标识出了社区的主要资源、辖区内存在的困难群体居家环境安全等社区问题；较准确地摸清了困难群众和特殊群众底数，能够为各类困境服务对象分类建档，并实现建档全覆盖，绘制了《服务对象社区分布地图》，建立了《服务对象家庭信息汇总表》，按照“一户一档、一人一案”要求落实工作。

（2）服务计划基本能够满足服务对象的需求。结合相关资料全面评估了困难群众和特殊群体的服务需求，同时在开展文献研究的基础上完成了西站社区的需求调研报告，所制定西站社区社工点年度服务计划较为详细。服务计划能够回应各类人群的服务需求。

（3）社工与街道、村委、居委会等社区政府、企业和社会组织建立了良好的合作关系，与片区内服务对象建立了良好的专业关系。本评估期内社区开展了兜底民生政策宣传6次，参加宣传活动733人次。对困难群众和特殊群体开展了全覆盖的

定期探访，实现每月不少于一次的电访或探访，特别是重大节日探访实现覆盖。北片区三个社工点募集和整合社区内外资源折合人民币价值 28 万元，专业服务得到服务对象的认同，获 2 面锦旗和 1 封感谢信等好评。

（4）关注解决社区疑难问题，有意识地打造片区特色项目。结合社区特点，发挥社会工作的专业优势，打造了“居家安全改造”特色项目，通过开展个案服务和链接资源为 8 户困难群众和特殊群体开展了居家安全改造，派发了 60 多份灭火器等安全设备，志愿者培育小组有意识地培育了一批本土志愿者骨干和志愿者队伍，带领志愿者参与为困境长者服务的志愿服务。

需要关注的地方：

（1）社工点要不断提升专业服务项目质量。辖内多为老旧小区，房屋多年失修安全隐患严重，人口老龄化严重，且服务对象多面临经济困难、家庭照顾不足、社会支持薄弱等问题，建议进一步加大社会资源的整合和链接力度，更多用于帮扶困难群众和特殊群体，以及思考如何调动社区多元主体的积极性，为困难群体搭建社区支持网络，打造好特色项目。

（2）现有服务对象的电访、探访较多以常规问候等形式为主，对服务需求的识别及有效关怀相对不足，而个案服务主要是政策解答、资源链接对案主的心理情绪辅导等问题，缺乏深入的剖析和回应，建议进一步提升服务质量。

（3）专业服务归纳总结的能力有提升空间。建议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中存在的共

性问题的基础上，以特色项目和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.南片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）南片区在册的困难群众和特殊群体共计 415 名，团队服务态度好，已初步开展需求调研，绘制了“三图一表”，能对服务开展起到一定指引。

（2）片区服务指标已基本完成，进度把控较好。困难群众和特殊群体的建档资料实现全覆盖，具体跟进服务能够回应困难群众和特殊群体在物资链接、心理关怀、社会参与等方面的一般性需求。片区内所开展政策宣传次数及内容符合评估要求。各类专业服务中部分能体现出困难特殊群体的参与或受益。

（3）南片区服务过程链接了政府职能部门、医疗及养老企业、学校、慈善组织等多主体积极参与，链接资源折合人民币价值合计接近 30 万元，片区服务收获了困难特殊居民好评及 2 封感谢信，美誉度有一定呈现。团队也初步整理了 2 例典型案例，并设计推进了长者缓痛项目作为特色亮点服务，有服务经验总结和输出意识。

需要关注的地方：

（1）南片区各社区需求调研结论相对宽泛，且有一定雷同性，具有针对性和具体化的需求摸排需要进一步加强。《社区资产地图》建议按照困难特殊人群的需求进行分类归纳，提升对具体服务的指引性。

（2）建档资料中服务对象信息的完整性、分级评估的精准性方面还有较大幅度提升空间，当前还存在信息不清、评估失准现象，建议不断提升工作的严谨性。各类专业服务仍需聚焦困难群众和特殊群体的主责主业，提升其参与比例，呈现受益数量与受益层面。个案服务仍需提升社工团队对医疗救助、支出型困难家庭认定等相关社会救助政策的熟识度与运用能力，以便及时为困难特殊群体提供所需服务。

（3）当前梳理出的案例具有典型性，但并非疑难，建议进一步提升团队发掘并解决疑难案例的能力以及案例提炼撰写的相应素养。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.50 分

（二）监督方评估 得分：8.17 分

（三）督导中心评估 得分：13.00 分

（四）第三方评估 得分：45.60 分

以上四项总得分：86.27 分 等级：良好

八、结语

广州市站前街社工服务站在荔湾区民政局、站前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，本年度是新承接机构的第一年。社工服务团队积极下沉社区，配合街道和居委交办的各项兜底民生服务。社工站成立了在地党组织，并按照新管理办法及相关要求，划分了两个片区、6个社工点，基于需求调研和情况摸排，完成“三图一表”绘制以及困难群

众和特殊群体的全覆盖建档工作；“红棉守护”热线落实较规范，积极发挥“五社联动”机制作用，链接社会资源并推进帮扶助困，取得较大成效。社工站能够针对中期评估意见，有一定整改落实，促使服务质量较上半年有所提升，总体指标完成进度能达到末期评估要求。

下阶段，社工站团队要提升项目管理的规范性，重点关注人员稳定性，以保障服务持续稳定开展；进一步加强对社工团队专业能力培育的投入力度，持续提升社工的专业技能素养。在服务方面，社工站要继续夯实各项工作，建议进一步加强探访工作，摸清服务对象情况，提升建档资料中服务对象信息的完整性，做好查漏补缺；要强化需求分析，做好服务设计的分层分类；继续推动“五社联动”工作，拓展社会资源渠道，提升链接能力，要调整服务策略，进一步将社工站的工作重心聚焦于困难群众和特殊群体服务的主责主业，提升服务计划的精确性，以更好体现服务的专业性、成效性和有效性。

附件：

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



广州市站前街“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25日至2024年8月31日）

专业个案	指标要求	完成情况	完成百分比
	100	100	100.00%
专业小组	指标要求	完成情况	完成百分比
	35	36	102.86%
家庭探访	指标要求	完成情况	完成百分比
	1400	2234	159.57%
电访	指标要求	完成情况	完成百分比
	3500	7453	212.94%
社区活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	41	205.00%
重点困境服务对象服务建档及管理	指标要求	完成情况	完成百分比
	400	828	207.00%
民生政策宣传服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	36	36	100.00%
恒常服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	48	80	166.67%
“洗楼”宣传	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
新增志愿者	指标要求	完成情况	完成百分比
	100	113	113.00%
培育20名志愿者骨干	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	18	90.00%
培育志愿者队伍2支	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	4	200.00%
社区地图绘制	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%
社区漫步	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	111	277.50%
定期沟通	指标要求	完成情况	完成百分比
	270	286	105.93%
社会救助工作	指标要求	完成情况	完成百分比
	1700	1548	91.06%
社区调查研究（报告或建议）	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%

广州市站前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25日至2024年9月24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			2024年2月			2024年3月			2024年4月			2024年5月			2024年6月			2024年7月			2024年8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	人员到位	社保购买	工资发放																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
持证社工	1	何清颖	社工站主任	社会工作者	2021.9.22-2027.9.21	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

广州市站前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25日至2024年9月24日

[illegible]

广州市站前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25日至2024年9月24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			2024年2月			2024年3月			2024年4月			2024年5月			2024年6月			2024年7月			2024年8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	人员到位	社保购买	工资发放																											
非持证社工	44	吴艳玲	北片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.10.13-2026.10.12																														0	0	2023年11月30日离职																												
	45	张杨月	北片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.1.22-2026.10.15												√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	0																													
	46	周泰然	南片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.7.6-2024.7.5												√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	0	2024年2月1日调入																												
	47	何明亮	北片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.2.19-2026.10.15											0.5	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√										2	0	2024年4月16日离职																												
	48	陈敏娜	南片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.3.1-2026.10.15													√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0																													
	49	彭翠芬	北片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.3.18-2026.10.15													0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	5	0	2024年8月15日调出																											
	50	周丽明	南片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.3.18-2026.10.15													0.5	√	√	√	√	√	0.5	√	√									2	0	2024年5月11日离职																												
	51	林延芝	南片区社工	社会工作专业	2024.3.11-2026.10.15														√		√														0	0	2024年3月15日离职																												
	52	雷曦晨	南片区社工	社会工作专业	2024.3.27-2026.10.15														√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0																												
	53	倪妮	南片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.4.10-2026.10.15																	√	√	√	√	√	√	√	√	√						4	0	2024年8月5日调出																											
小计						1	1	1	1	1	1	8.5	8.5	9	7	6	7	8.5	8	8	12	10	12	13	12	13	13	12	13	11	10	11	11	10	11	9.5	9.5	9.5	91.5	12																									
非持证社工有效人次小计						1			1			8.5			7			8.5			10			12.5			11.5			11			11			9.5																													
总计																																																																	
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						8	8	8	13	13	13	24	24	24	23	22	23	25	24	26	25	25	25	28	27	28	19	18	19	20	20	21	19	20	21	22	21	22	251.5	96.5																									
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）						7.5			13			22.5			22.5			25.5			24.5			27			26.5			27.5			27.5			27.5																													
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						15.00%																																																											