

广州市海龙街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区海龙街道办事处

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：2025年1月6日

广州市海龙街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市海龙街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区海龙街龙溪中路亿澜街5号二楼，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区海龙街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年5月22日至2025年5月21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，划分了四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 2025 年 1 月 6 日到海龙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.社工站高度重视联动机制的运用与资源网络的构建，密切关注并积极响应社区内困难群众和特殊群体的服务需求，有效促进了社工服务与志愿服务、资源利用的深度融合与发展。

2.社工站积极发掘公益慈善资源，通过组织社区慈善基金募集、“微心愿”认领、慈善义卖等多种形式的公益活动，利用多平台、多渠道推动慈善帮扶服务切实落地。

（二）需要关注的地方：

1.社工站需要进一步健全场地管理、财务管理、资产管理、档案管理等制度，并进行落实。

2.社工站服务指标完成率有待进一步提高，完善日常服务及管理等相关工作记录台账。

3.关于满意度情况，需要进一步拓宽服务覆盖面，发挥良好服务效果，以实现对接区内居民服务需求的全面深入覆盖。

四、购买方评估（海龙街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

社工站能坚持街道的发展路线和宗旨，积极联动社区开展各类服务活动，联动社会资源开展慈善公益活动，协助做好兜底民生保障服务工作。

（二）需要关注的地方：

期待社工站能持续充分发挥社工力量，进一步打造服务品牌，提升社会影响力。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队持续联动“双工”“双岗”开展服务。项目社工新进驻社区，能够与直聘社工建立恒常沟通机制，实现社工点联动全覆盖，促进信息共享、服务转介和协同，能够快速熟悉社区，摸排 17 类困难群众和特殊群体的情况，并广泛联动街道职能部门、社区居委、辖区企事业单位、社区社会组织和志愿服务队伍等，合作开展了丰富多样的兜底民生服务。

2.项目有健全的安全生产管理制度和机制，且落实执行，能够有效防范和化解风险。同时，能够指引有效回应及跟进处理社区多起突发安全危机事件，如双相情感障碍患者突发疾病的处理，孤寡长者因感染登革热导致生活无法自理的难题，社工能够迅速启动应急机制，与多方主体高效联动，确保受助者得到及时、有效的救助。

3.项目团队能积极主动与街道办事处、各村（居）委会等单位保持常态沟通，定期汇报，建立了良好的合作关系，广泛争取资源和支持，为社区慈善事业注入了新的活力，有助于推进社区兜底民生服务。

（二）需要关注的地方：

1.项目的社工专业能力提升体系建设方案及实施有待进一步完善。建议项目从团队整体层面分析总结社工的专业成长需求，并结合个人特点，重视并充分发挥内部资深社工的专业优

势，开展有针对性的内部督导、共学活动，定期检视执行成效，更有效地助力社工的专业发展。

2.项目暂无研究成果产出，建议项目积极发掘成功案例，总结服务经验，主动撰写相关文章并投稿，争取在国家级期刊上进行发表，扩大项目的社会影响力。

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 5 月 22 日至 2025 年 5 月 21 日，中期评估周期为 2024 年 5 月 22 日至 2024 年 12 月 31 日，共计 7.5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工配备情况符合有关规定和协议要求。本年度，社工站项目由新机构承接运营，原项目的 6 名社工留任，在一定程度上，有利于服务的延续。在人员配备方面，截至评估期末月，社工站共配备 15 名持证社工、5 名非持证社工，共计 20 名社工。目前在岗的 5 名非持证、非相关专业背景人员能按要求，取得岗前培训证书。在人员到岗方面，社工站持证社工应到岗 75 人次，实到岗 111 人次，超配 36 次；全职社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 150 人次，实到岗 150.5 人次，超配 0.5 人次。

2.在人员资质方面，社工站共配备 6 名社会工作师、9 名助理社会工作师，社工整体专业资质较好。其中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，能较好地带领同事提升专业服务水平。评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 80.5 人次，占本社工站社会工

作者实际到岗人次的 53.48%。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.社工站已建立相对规范的管理制度，并在一定程度上予以贯彻实施，如以培训、考核等方式，落实专业伦理价值规范和服务对象权益保障工作。社工站较为重视社工的继续教育，积极通过“双百大讲堂”、继续教育网络课程等学习平台，不断加强社工团队的专业学习，社工每月的人均培训时数符合协议要求。

需要关注的地方：

1.评估期内，社工站共有 5 名社工调出项目（1 名社工调出半个月后又调入社工站），4 人提前解除劳动合同。评估期内，社工站持续稳定在岗 11 人，稳岗率仅为 55%，未达到评估指标体系规定的人员稳岗率不低于 80%的要求。机构和社工站需要加强重视人员的稳定性。此外，经查阅资料发现，3 名提前解除劳动合同的社工在日常的继续教育工作上存在不足，其个人培训时数未达到规定要求，需要社工站加强日常的管理工作。

2.社工站在专业规范性管理方面还有提升空间。在服务持续改进方面，目前仅依靠意见箱收集意见，且该渠道收集的意见数量为零，收集意见渠道较为单一。为此，建议社工站结合服务开展的实际情况，如以电访、探访、座谈会等形式，收集服务对象意见和建议，定期对工作进行反思、总结及改善，以促进服务质量的持续提升。

（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) 2024—2025 年度是新机构承接社工站项目服务的第一年。新的机构、新的团队认真按照新模式要求，组建服务团队，组织社工深入社区，熟悉社区情况，工作认真踏实，走访兜底对象，努力摸清兜底对象和社区问题及需求，将辖区划分为四大片区，并对辖区内 9 个社区做了梳理分析和规划。整体来说，经社工站的统筹协调，社工团队努力作为，社工站推进“社工站—社区片—社工点”的服务框架搭建。本年度社工站以“水秀花香，和谐美好海龙”为目标，根据海龙街道的社区治理发展战略，发挥社会工作专业优势，做好服务规划。提供民生福利服务和搭建社区治理平台，推动服务下沉，做到各社区均有专人对接。在党建工作方面，社工站共有党员 4 人，其中流动党员 3 人，目前已成立了联合党支部，由社工站副站长担任支部书记。重视社工站党员的管理、教育和培训，落实主题党日活动等。同时，社工站还积极配合街道党建工作部署，服务并配合街道的重点工作，配合度高，获街道购买方高度肯定。社工站在评估期内与辖区党组织签订了 9 份共建协议。

(2) 在需求分析和 service 计划方面，新模式新机构，重视需求调研对服务设计的指引作用。由社工站统筹调研工作，社工团队积极走进社区，熟悉社区特点、人口构成、资源、优势和不足，梳理分析各社区的问题和需要，共完成调研报告 10 份，重点摸清困难群众和特殊群体状况，对不同困难群众和特殊群体的特点、问题和需求有较充分的了解，值得肯定。社工站和各社工点服务计划突出回应兜底群体的需求，在兜底对象个人

层面，注重整合资源帮扶困境，缓解兜底对象家庭经济压力和照顾压力。在社区层面，片区一“耆乐菜园共融陪伴计划”、片区二“搭建社区志愿者平台计划”、片区三“守望家庭资源中心计划”、片区四“和睦邻里”睦邻友爱服务项目，做到“一片区一特色项目”。

（3）社工站重视兜底群体的建档及服务跟进工作。在新模式下，服务对象范围扩大，加上海龙街的城乡二元结构人口构成多元化的特点，一定程度增加了兜底工作的难度。社工站重视“三图”绘制，做好新模式服务的基础工作，9个社区均绘制有《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》和《社区资产地图》。服务团队通过与居委和直聘社工合作，做到“双岗”融合、“双工”联动，摸排兜底服务对象的真实具体情况，完成初步建档和《服务对象家庭信息汇总表》。困难群众和特殊群体服务对象合计345户、397人，均已完成建档工作。值得肯定的是，社工站将居住在辖区的非户籍困难群体纳入建档和跟进对象中，工作主动性好，服务意识强。兜底服务实行分级管理机制，社工按不同级别，有序开展跟进服务，跟进有所侧重，跟进中不断完善相关信息资料。按照专业规范有序推进个案、小组和社区活动等专业服务。本年度，社工站开展电访1333人次，入户探访1155人次，共开展个案服务67个，其中疑难个案8个。小组21个，社区活动139场，服务共计4233人次。同时，积极链接社区党员和居民等资源，恒常开展兜底群体入户探访和电话慰问，并在生活方面给予一定必要的帮扶，减轻家庭经济压力和负担。本年度，社工站共收集并点亮困难家庭“微心

愿” 39 个。

（4）社工站按照规定开设有三条“红棉守护”热线，其中移动热线两条、固话热线一条。每天安排 2 名社工轮值，确保工作时间保持畅通。遇到如台风、寒潮等极端天气，安排社工轮值，保证了服务通道的 24 小时畅通。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。评估期内，社工以电访等形式拨出电话 1241 条，用于日常问候、服务通知、极端天气提醒等。接收服务对象和社区居民咨询为主的热线 41 条，在政策咨询、服务申请和情绪支持等方面进行了及时的解答和介入处理，能发挥“红棉守护”热线的守护作用。

（5）在服务成效方面，社工站正处于新机构、新团队、新模式的适应期，各方面正处于磨合中，4 个片区均能重点地投入兜底服务对象的摸排、建档和跟进中去，也能在这个过程中进一步熟悉和摸清各社工点状况特点，为进一步的精准对接兜底群体需求及项目化的设计打下基础。“社工站—社区片—社工点”服务的统筹和协调也在形成中。社工站注重整合辖区居委、妇联、残联等各类社会资源，链接的社会资源折合人民币价值共计 320288.7 元，资源使用能够向困难群众和特殊群体倾斜，以夯实民生兜底服务。社工站重视社区社会组织的培育工作，现有 1 个社区社会组织正在培育中。志愿者骨干和志愿者团队培育使用等既注重新生力量的挖掘，也重视原有队伍的维系。评估期内，社工站新培育社区志愿者 73 人，志愿者骨干 19 人，新增志愿者服务队 2 支，维系活跃的志愿者服务团队 10 支，通过广州“公益时间”和“i 志愿”平台发布志愿活动共 243 次，

参与服务 1291 人次，服务时数积累有 5117 小时。社工站服务获广东广播电视台、《广州日报》等市级以上媒体报道 36 篇，撰写内部服务案例 4 篇，获服务对象感谢锦旗 2 面。

需要关注的地方：

（1）新模式下社工站的服务统筹和协调需要进一步加强，由于新模式服务重点下移，社工站要在建立“社工站—社区片—社工点”的联动和服务的有效管理，面对四大片区 9 个社工点统筹服务与服务指标的完成等存在的矛盾和摩擦方面，需要做出更多的努力。新模式对于社工站的管理能力和统筹能力是重大挑战，党建引领、“红棉守护”热线、社区志愿者、社会组织、人力资源管理、责任分工等内在部分需要统筹，与购买方、社区、合作方的外在部分需要统筹。片区的协调能力如何充分发挥，也需要社工站管理层进一步思考。

（2）社工站要进一步完善“三图一表”建设，发挥“三图一表”的实际功能。首先，9 个社区均建立了《社区问题地图》，需要思考的是，社区问题的界定依据，它们是否该社区面临的亟待解决的紧迫问题，以及针对这些问题的解决策略、思路和途径等。需要社工进一步调查和分析。建议优先考虑与困难群众和特殊群体相关的社区问题；可将服务社区困难群众和特殊群体和解决社区问题两者有机地结合起来。其次，对于《社区资产地图》，社工要更全面系统地对社区资源进行梳理，尤其是对社区无形资产的挖掘，并按照服务需求进行分类打包，旨在促进资源的运用整合和流动。

（3）社工站要紧密结合新模式的服务要求，进一步完善“社

“一站—社区片—社工点”三个层级服务计划的制定。新模式聚焦困难群众和特殊群体的服务，同时兼顾对社区问题的解决。因此从社工站层面上，可设计为困难群众和特殊群体服务和社区问题解决的宏观、中观和微观服务体系，宏观主要突出党建引领；中观为“五社联动”机制，微观做好社区对困难群众和特殊群体服务工作和社区治理服务。在片区层面上，要结合困难群众和特殊群体在社区层面突出的共性需求，以项目化的设计、积极引导“五社联动”来回应。现有的片区项目设计缺乏项目化的载体，项目服务执行也浮于表面，未有针对性回应兜底群体的共性需求。

（4）社工站对“五社联动”的建设及成效需进一步完善。首先，目前社工站在“五社联动”方面的各类服务记录规范性不足，需要引起重视。目前存在培育的社区社会组织备案材料不规范，时间与服务开展时间逻辑混乱，社区志愿者队伍资料欠缺，未见汇总表，部分服务签到表无签名，服务照片重复及不足以呈现服务等问题。海龙街9个社区均成立有社区慈善基金，但是未见有基金运营和管理的相关服务记录和痕迹，仍有6个社区慈善基金由上一承接机构任管委会成员等，建议社工站重视交接处理。在“五社联动”建设方面，社工站从总体上要建立“五社联动”的组织架构以及联动团队机制，围绕“五社联动”的目标，进行需求分析，做好分工定位，制定合作规划，确定“五社联动”的实施方案，联动方法等。关于“五社联动”成效方面，要具体结合五个维度即社工、社区、社区社会组织、社区志愿者队伍、社区慈善资源，加以系统呈现。

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。本年度建档 420 份，完成电访 1333 个，探访 1155 个，分别完成协议指标量的 100.00%，88.87%，165.00%；个案接案 67 个，开展 340 节，结案 49 个，分别完成协议指标量的 67.00%，68.00%，49.00%；完成小组 21 个，开展 105 节，服务 830 人次，分别完成协议指标量的 60.00%，60.00%，94.86%；完成大型社区活动 14 个，服务 2436 人次，分别完成协议指标量的 155.56%，270.67%；完成中小型社区活动 87 个，服务 5234 人次，分别完成协议指标量的 97.75%，117.62%；（以上数据统计共计 7.5 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，划分了四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：海北社区、西浦社区；

片区二：增滢社区、步激社区；

片区三：龙溪社区、凤池社区；

片区四：江北社区、大和社区、龙湾社区。

1.片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）在服务设计方面，片区一包括海北、西浦两个农转居社区，困难群众和特殊群体共计 122 人。服务团队由 5 名持证

社工组成。目前，片区社工已经通过问卷、访谈、服务资料分析等多种手段开展了需求评估，并将困难群众和特殊群体需求归类为共性和差异化需求两类，“三图一表”已初步绘制或汇总，服务计划相对合理，能够看到团队在摸清社区特点、把握居民需求方面的相应举措。

（2）在服务执行方面，全覆盖的建档资料可见服务团队在较为密集的探访过程当中，能将多样化的服务匹配给不同级别服务对象。民生兜底政策宣传围绕养老、助残、救助等主题展开，形式较为多样。个案、小组、社区活动围绕困难群众和特殊群体的健康管理、关系协调、居家安全、社区共融等基本需要展开，能够体现相应效果，服务记录较为完整。

（3）在服务质量方面，片区服务过程能够联动多类型的企业、社区商户、志愿者团队和社区各职能部门参与服务，提供支持。片区服务获得了服务对象所赠锦旗一面；在区政府、市社协网站有多篇报道，美誉度有呈现。团队还通过“耆乐菜园—共融陪伴计划”和重病重残家庭服务案例，体现出打造片区特色亮点和介入疑难案例的意识和能力。

需要关注的地方：

（1）片区还需进一步提升数据及相关信息的准确性，例如“三图”资料、片区各级服务对象汇总信息、建档资料基本信息、分级评估表相关信息等，应当尽可能完整准确、避免错漏。

（2）部分小组目标拟定、个案成效评估还有提升空间。建议小组目标围绕困难群众和特殊群体的需求进行展开，个案评估的工具应当清晰明确，且体现出多元方式相结合，避免过多

依靠主观描述。

（3）特色亮点服务可以进一步聚焦，例如以“农转居”社区园艺、农耕特色为基础，整合社区共融的需求进行展开。针对疑难案例的撰写，应当更加系统化，提炼并凸显专业元素。

2.片区二、片区四社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区二、片区四的社工能根据社区居委提供的名单，并按照“双百”社工站的要求，初步完成了困难群众和特殊群体的建档工作。基本掌握片区二、片区四的困难群众和特殊群体的情况，能定期通过电访、探访等方式跟进服务对象的情况，为服务对象提供日常关怀、物资慰问等服务；同时，通过社区走访，以及与社区居委会相关工作人员、社区主要资源持份者面谈，初步制定了《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》，对社区有了一定的了解，有助于后续服务的开展。

（2）片区二、片区四能在原有服务的基础上，结合重要的传统节日，开展多种主题的社区活动，包括亲子活动、社区文化类活动、社区公益慈善类活动、生活便民类活动等。在一定程度上，丰富了社区居民的文化生活，促进居民间的互动与交流，增加居民间、居民与社区间的熟悉程度。

（3）片区二在本评估期内能关注片区长者的健康管理需要，以开展慢病管理知识讲座、健康生活习惯养成小组等方式，为片区长者提供健康管理类的服务。在一定程度上，增加了长者对老年人常见慢性病相关知识的了解，强化了科学管理自身

慢性病的意识和能力。

（4）片区四有较强的资源链接意识，评估期内能充分发掘社区的在地资源，有效联动社区的企业、商铺、爱心人士、政府相关职能部门、社区慈善基金等资源，链接物资、资金共计折合人民币价值 142960.16 元，值得肯定。同时，片区四在本项目期新培育了一支由 8 人组成的社区睦邻文化宣传志愿队伍，并组织队伍成员参与开展多场社区文化活动的志愿服务。

（5）片区二、片区四能结合片区困难群众和特殊群体政策资源运用的情况。评估期内，主要以现场主题宣传活动的方式开展多场政策宣传活动，政策内容包括医疗救助政策、社会保障政策、“长护险”等民生救助政策，能增加社区居民对民政救助政策的了解，扩大社区的宣传覆盖面。

需要关注的地方：

（1）建议片区二、片区四社工能进一步加强与片区困难群众和特殊群体的专业信任关系的建立，通过各种有效的途径收集服务对象及其家庭的信息，提升档案信息内容的准确性和完整性，完善《服务对象家庭信息汇总表》，强化对服务对象家庭系统的了解和评估，精准评估服务对象的需求，使得服务计划和服务内容更能符合服务对象的需要，从而提升服务成效，进一步夯实困难群众和特殊群体的恒常性服务。

（2）建议片区二、片区四能进一步加强社区治理类的服务计划与片区困难服务对象的共性问题或需要间的吻合度，调整具体服务内容，使其能有效回应并缓解片区困难群众和特殊群体的需求或共性问题。如片区二开展的“搭建社区志愿者共享中心”需要把工作重点放在培育并发展专业健康管理类的志愿

者，充分发挥专业志愿者的作用为片区困难群众和特殊群体中的残疾人、失能长者、独居长者等提供入户等方式的专业健康管理服务，切实回应在册困难群众和特殊群体的健康管理需求，提升服务成效。

（3）片区二、片区四现所开展的个案，可以呈现出社工在面对问题复杂的个案时，能与社区居委会、社区民警等建立良好的合作关系，共同为复杂的个案提供紧急介入服务，服务过程中社工表现得有耐心，但社工仍需要进一步加强个案辅导、复杂个案的个案管理的能力，从而更好地评估案主及其家庭的需要，找到更符合案主需求的个案辅导的切入点，增强个案辅导技巧的运用能力，从而提升个案的服务成效。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区三社工能够积极介入危机个案，及时处理发现的特殊情况，体现了社工的专业精神。在服务对象精神病复发期及时跟进与耐心引导，帮助其逐步回归正常工作，效果较为明显；而对于面临重大疾病影响的家庭，社工一方面协助其处理各类的医疗支持，争取各方面的补助，帮助其渡过难关；另一方面能够适当关注其家庭精神状态和心理健康情况，提升家庭心理健康水平。

（2）针对困难群众和特殊群体中的长者群体，社工能够积极链接资源提供居家安全“微改造”，在一定程度上关注了长者的居家防跌安全情况，能够较好搭建长者群体的沟通桥梁，为下一步的工作提供基础。

（3）能够关注困境儿童在学校生活中的情况，积极为其提供协助，尝试通过“家校社”联动提升困境儿童，特别是自身困境儿童的生活水平。

需要关注的地方：

（1）继续增强辖区内困难群众和特殊群体的需求调研，扎实推进困难群众和特殊群体的兜底服务。目前，社工能够尽快与困难群众和特殊群体进行接触，但根据《服务对象家庭信息汇总表》中反馈的情况，仍需要继续深入了解，例如健康问题，应聚焦到特定的健康问题，如慢性病风险、重大疾病风险等；如情绪压力，应有具体的表现，例如失眠、体重变轻等情况；又如居家安全，除了防跌外，可以针对老楼常见的用电、用火等问题进行关注。故建议社工应继续加强与服务对象的接触，了解其日常状态，多通过观察、倾听等方式去了解服务对象的需求。此外，建议将社工目前观察到的以铜线代替保险丝、乱拉电线等风险现象加入关注的需求中，提升兜底性需求评估能力。

（2）在处理过程中，除了关注外部资源链接外，建议能够进一步推动家庭自身支持系统的改善。例如发现有六个子女的独居老人存在生活不便。除了社工服务外，建议能够推动非恒常照顾的家人加入与关注，发挥各自潜能，提升其家庭支持系统能力。

（3）建议在增强需求调研后，对服务进行优化设计，提升整体服务成效。目前，服务能够有效与困难群众和特殊群体建立联系，但受到需求调研的影响，导致服务成效不足，故在改

善需求调研后优化服务设计，以服务对象的改变作为重要成效指向，帮助服务提升服务成效。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.00 分

（二）监督方评估 得分：7.60 分

（三）督导中心评估 得分：12.70 分

（四）第三方评估 得分：42.93 分

以上四项总得分：82.23 分 等级：良好

八、结语

广州市海龙街社工服务站在荔湾区民政局、海龙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，本年度是新机构承接海龙街社工站项目的首年。社工站能按照要求配备符合资质的服务团队，深入社区，走访兜底对象，并对各社区进行细致梳理分析，搭建起“社工站—社区片—社工点”服务框架。以“水秀花香，和谐美好海龙”为目标，推动服务下沉至各社区。在需求分析和服务计划上，社工站重视需求调研，完成 10 份调研报告，制定了较有针对性的服务计划。社工站重视总结提炼和成效推广，积极发表文章，获媒体报道多次，取得良好的社会反响。

下阶段，建议社工站根据评估意见和评估指标体系要求，进一步强化“社工站—社区片—社工点”的联动机制，找准方法解决社区片、社工点在服务统筹与指标完成上的矛盾；进一步提升服务管理统筹能力，加强与购买方、社区及合作方紧密

协作；进一步完善“三图一表”绘制和应用，确保《社区问题地图》精准定位困难群众和特殊群体的问题；继续增强辖区内困难群众和特殊群体的需求调研，扎实推进困难群众和特殊群体服务，并对服务进行设计优化，全面提升社工站服务效能。

附件：

- 1.广州市海龙街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市海龙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

2025年1月13日

广州市海龙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			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			
第一片区	5	123	123	100.00%	400	329	82.25%	200	475	237.50%	29	22	75.86%	145	132	91.03%	29	20	68.97%			
第二片区	4	79	79	100.00%	350	327	93.43%	150	189	126.00%	21	13	61.90%	105	66	62.86%	21	9	42.86%			
第三片区	5	118	118	100.00%	400	351	87.75%	200	380	190.00%	29	23	79.31%	145	104	71.72%	29	18	62.07%			
第四片区	4	100	100	100.00%	350	326	93.14%	150	111	74.00%	21	9	42.86%	105	38	36.19%	21	2	9.52%			
合计	18	420	420	100.00%	1500	1333	88.87%	700	1155	165.00%	100	67	67.00%	500	340	68.00%	100	49	49.00%			
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
第一片区	5	10	6	60.00%	50	30	60.00%	250	307	122.80%	2	7	350.00%	200	1020	510.00%	28	28	100.00%	1400	1461	104.36%
第二片区	4	8	4	50.00%	40	20	50.00%	200	158	79.00%	2	2	100.00%	200	295	147.50%	19	12	63.16%	950	1317	138.63%
第三片区	5	11	8	72.73%	55	40	72.73%	275	261	94.91%	2	2	100.00%	200	471	235.50%	27	18	66.67%	1350	753	55.78%
第四片区	4	6	3	50.00%	30	15	50.00%	150	104	69.33%	3	3	100.00%	300	650	216.67%	15	29	193.33%	750	1703	227.07%
合计	18	35	21	60.00%	175	105	60.00%	875	830	94.86%	9	14	155.56%	900	2436	270.67%	89	87	97.75%	4450	5234	117.62%
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	海龙街道常住人口（65736人），户籍人口（25949人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数366户（其中户籍户数是345户，非户籍常住户数21户），建档人数420人（其中户籍人数397人，非户籍常住人数23人）；评估期内入户探访总人数1155人次，服务总人数4233人；通过社工专业服务共服务社区居民14285人次。								
	志愿者	新增志愿者			51	78	152.94%	志愿者会议			24	19	79.17%									
		新增志愿者骨干			21	22	104.76%	志愿者团建			4	2	50.00%									
		新增志愿队伍			2	2	100.00%	志愿者表彰			1	1	100.00%									
		维护活跃志愿者队伍			10	8	80.00%	社区调研			10	10	100.00%									
		志愿者培训			12	9	75.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			2	1	50.00%									

广州市海龙街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

社区政策宣传活动	指标要求（个）	完成情况（个）	完成百分比	服务人次
	54	38	70.37%	2674
社区社会组织培育	指标要求（个）	完成情况（个）	完成百分比	
	2	2	100.00%	
志愿者平台管理	指标要求（个）	完成情况（个）	完成百分比	
	2	2	100.00%	
社区慈善基金培育与管理	指标要求（个）	完成情况（个）	完成百分比	
	9	9	100.00%	
投稿2篇省级以上媒体报道	指标要求（篇）	完成情况（篇）	完成百分比	
	2	1	50.00%	
三图一表 （服务对象分布图、社区资产地图、社区问题地图、困难和特殊群体家庭信息汇总表）	指标要求（份）	完成情况（份）	完成百分比	
	9	9	100.00%	

广州市海龙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：2024年5月22日至2025年5月21日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			人员到岗小计	符合从业2年以上的社工到站	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						
持证社工	1	潘秉升	副站长	社会工作者	2024.01.18-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	7.5	2024年5月22日调入海龙街社工站								
	2	陈肖愉	第一片区长	社会工作者	2023.10.01-无固定	0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7	7	2024年5月22日调入海龙街社工站，当月已在华林街社工站计算1人次								
	3	李兴婵	第二片区一线社工	社会工作者	2024.10.08-2025.10.07	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	3									
	4	叶素素	第三片区长	社会工作者	2024.06.03-无固定	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7	0									
	5	黄文峰	第三片区一线社工	社会工作者	2023.10.19-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	7.5	2024年5月22日调入海龙街社工站								
	6	陈炳强	第四片区长	社会工作者	2024.08.12-2025.08.11	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	5	5									
	7	李晓红	社工站一线社工	社会工作者	2024.09.13-2025.09.12	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	2024年10月1日调入海龙街社工站；2024年11月1日出调海龙街社工站								
	8	凌冬	社工站宣传主管	助理社会工作者	2024.06.11-无固定	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6.5	0	2024年6月11日入职；2024年10月16日出调海龙街社工站；2024年11月1日调入海龙街社工站								
	9	钟杏冰	第一片区一线社工	助理社会工作者	2024.05.22-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	7.5									
	10	陈杰英	第一片区一线社工	助理社会工作者	2024.05.23-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	0									
	11	杜嘉颖	第一片区一线社工	助理社会工作者	2024.05.22-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	0									
	12	何洁琼	第二片区长	助理社会工作者	2024.05.22-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	7.5									
	13	孙冬蕾	第二片区一线社工	助理社会工作者	2024.06.13-无固定	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	5	0	2024年10月31日离职（行业外）								
	14	彭国昌	第二片区一线社工	助理社会工作者	2024.07.01-2025.06.30	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	0	2024年9月30日出调海龙街社工站								
	15	徐珮珊	第三片区一线社工	助理社会工作者	2024.05.29-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	7.5									
	16	宋佳晋	第三片区一线社工	助理社会工作者	2024.06.03-无固定	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7	7									
持证社工	17	李泳梅	第三片区一线社工	助理社会工作者	2024.05.23-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	0										
18	谢丽珍	第四片区一线社工	助理社会工作者	2024.06.17-无固定	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6.5	6.5										
小计						4	9	9	14	14	14	15	15	15	15	16	16	16	16	16	17	17	17	15	15	15	15	15	15	111	67				
持证社工有效人次小计						4			14			15			15			16			17			15			15								
非持证社工	19	刘恩语	第一片区一线社工	已于23年8月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.05.22-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	4										
	20	赖俊杰	第二片区一线社工	已于23年8月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.05.22-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7.5	7.5										
	21	张水连	第二片区一线社工	已于23年8月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.05.22-2025.05.21	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2.5	0	2024年7月20日离职（行业外）									
	22	郭凤燕	第二片区社工助理	已于24年5月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.06.11-无固定	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7	0										
	23	邓修晋	第三片区社工助理	已于2024年4月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.05.08-无固定	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2.5	0	2024年5月22日调入海龙街社工站；2024年8月1日出调海龙街社工站									
	24	糊维红	第四片区一线社工	已于23年10月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2023.10.01-2026.9.30	0.5	—	—	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.5	0	退休返聘。2024年5月22日调入海龙街社工站；2024年8月1日出调海龙街社工站									
	25	李昕陶	第四片区一线社工	已于23年5月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.06.03-2025.06.02	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1	0	2024年6月30日离职（行业外）									
	26	申仲仪	第四片区一线社工	已于23年8月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.11.4-2025.11.3	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	2024年12月15日离职									
非持证社工	27	梁凤仪	第四片区社工助理	已于24年6月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.06.14-无固定	—	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7	0											
小计						2.5	4	5	8	7	8	7	6	7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	39.5	13.5					
非持证社工有效人次小计						2.5			8			7			4			4			4			5			5								
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						0	13	14	22	21	22	22	21	22	19	20	20	20	20	21	21	21	20	20	20	20	20	20	150.5	80.5					
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）						6.5			22			22			19			20			21			20			20								
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）																																			
						55.00%																													