

广州市逢源街社工服务站

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：广州市荔湾区逢源街道办事处

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：2025年1月17日

广州市逢源街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市逢源街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区文昌北路何家祠道8号，由广州市荔湾区逢源人家服务中心承接运营。经广州市荔湾区逢源街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年5月1日至2025年4月30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 2025 年 1 月 17 日到逢源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.社工站作为符合“双百工程”标杆社工站申报条件的社工站之一，紧扣省市“百千万工程”工作部署和总体规划，围绕建设“工作基础扎实、管理运作规范、服务成效显著、专业引领突出、品牌特色鲜明、群众口碑良好”的广州本土标杆典范目标，注重人才队伍建设、形成内部共学机制，发挥“双岗联动”服务机制优势，弘扬慈善服务文化，为困难群众和兜底群体开展“耆扩社交计划”“耆享健康计划”及“耆乐安居计划”等，组建长者服务、青少年儿童服务和特殊困难残疾人服务小组，积极提升社工专业服务能力和服务水平。

2.重视服务经验的宣传工作，成果经验推广情况良好。

3.规范推进服务成效发挥和落实，按照“一户一档”“一人一案”要求完成建档工作。

（二）需要关注的地方：

1.社工站服务指标完成度有待进一步提高，需要落实完善日常服务及管理等相关工作记录台账。

2.应细化深化应急预案、场地管理、财务管理等制度的建设及落实情况，为社工站服务阵地建设提供。

四、购买方评估（逢源街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

逢源街社工站扎根社区多年，服务团队专业性强，能融入社区，依托逢源街地区的实际情况开展服务。社工站坚持党建引领，深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，打造“一片区一特色”服务品牌，关注“一老一小”需求，推动“红棉守护暖耆心”五社联动项目，打造“课后支援”服务、“西关友约”文旅志愿服务项目。社工站积极协助街道重点工作，依托逢源街“穗救易·共助空间”，成立“逢源街爱老助残服务联盟”，分层分类提供救助服务，并推动社区慈善。

（二）需要关注的地方：

逢源街社工站应持续提升团队社会工作专业能力，加强服务品牌推广。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目社工与直聘社工能够建立恒常沟通机制，实现社工点联动全覆盖，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、个案转介、社区活动开展等，推动“双工”服务融合、优势互补，成效良好。

2.项目团队内部管理规范到位。团队能按照社工站的规范要求持续完善各项管理制度，涉及信息公开、服务监控、规范办公、内部安全等方面的各项管理落实到位，较好保障项目的规范、安全运作。

3.项目团队持续强化项目的服务宣传和实务研究工作。项目团队通过线上、线下相结合的宣传策略，制作宣传册子、宣传单、视频、西关文化文创产品等宣传资料，并借助社区宣传栏、

自媒体平台发布信息，提高项目服务的知晓度；同时积极拓展各级媒体宣传渠道及行业平台，提高了服务宣传报道的数量和质量，项目社工撰写服务手记《面对有“武力值”的上访户》被刊登于《中国社会工作》2024年7月上刊。

（二）需要关注的地方：

项目需进一步强化社工专业能力提升体系的建设规划、实施与成效检视，建议明确共学需求及目标，制定分层分类的能力建设规划，以便有针对性地为不同社工提供成长支持，并定期对社工专业能力进行评价和检视，不断优化内部共学机制。

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1日至2025年4月30日，中期评估周期为2024年5月1日至2024年12月31日，计8个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工站能够按照《广州市社工服务站管理办法》有关规定和购买项目协议有关要求配备人员。在人员到岗方面，协议要求本年度配备持证社工比例应不低于五分之三，评估期持证社工应配备不少于96人次，实到岗133次，超配37人次；社工（含持证社工及非持证社工）应到岗160人次，实到岗160.5人次，超配0.5人次。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备中级社工师8名、助理级社工师9名及非持证社工3名，共计20名社工。其中，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。本评估期内，共有18名

社工持续稳定在岗，稳岗率为 90%。服务团队中拥有 2 年以上从业经验的社工实到 109 人次，占社工站社工实到人次的 67.91%。以上各项在评估期内均符合评估指标体系及服务协议的要求，落实情况良好。

2.在社工继续教育方面，社工站能够结合“双百”大讲堂、行业协会课程等，为社工提供多样化的继续教育资源，评估期内社工接受继续教育时数能够符合协议要求。

3.社工站根据评估指标体系的要求，制定了各项基础制度，服务规范等较齐全。评估期内，开展了一次有关专业伦理价值观及服务对象权益保障的考核工作。团队有服务持续改进意识，能够定期开展内部沟通、会议等，针对上期意见撰写了专门的整改回应报告。

4.服务团队有丰富的在地运营经验，社工站的周边路标指引清晰，主流网络地图定位准确，评估期内制作了最低生活保障边缘家庭、特困人员救助供养、孤儿及事实无人抚养儿童、特困人员救助供养等 4 份办事指南，印刷精美，利于服务对象进一步了解和掌握相关政策。

需要关注的地方：

1.社工站目前已涌现一批资深社工，其中有多名骨干成员从业经验达 10 年以上。据统计，团队中部分新晋社工的从业资历较浅，专业服务能力仍有提升空间，承接机构和社工站要加强对新晋社工的专业支持，通过“以老带新”等形式提供更及时、有效的工作指导。

2.在项目运营管理方面仍有完善空间：一是评估期内所进行

的“专业伦理价值观与服务对象权益保障”考核问卷，以“是非题”直接或间接考核形式的比例高达 70%，建议进一步优化该考核问卷，促进社工更深入地掌握、运用和巩固相关知识，更好地实现“知行合一”，以保障社工在服务过程中更好地发挥专业角色。二是经现场抽查，社工站对社工继续教育（包含公益性培训在内），每场培训前需填写《申请表格》，培训后需填写《反馈表格》，培训前后均需主管签名，相关流程较为冗杂，文书工作量大；此外，目前以《反馈表格》直接代替培训记录表的形式，不利于社工呈现继续教育成果和巩固个人知识体系，建议进一步完善相关表格和管理流程。

3.在宣传渠道方面，目前逢源街社工站依托承接机构的微信公众号，不定期发布服务动态和活动预告。经抽查发现以下待完善之处：第一是菜单栏个别内容，仍为上周期的服务模式思路，需及时更新；第二是抽查活动预告，部分内容在发布时已显示额满。由于目前以“本周推送下周服务内容”的形式，提前发布服务预告的时间周期偏短，建议社工站在现有基础上，进一步丰富和完善居民获取服务资讯的途径。

（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，目前社工站有党员 5 名，发展对象 1 名，入党积极分子 1 名，并已成立了党支部。党支部能严格按照党章规定推动日常党建工作，确保各项目点开展党员教育活动、主题党日活动。社工站结合建党节、国庆节等主题，组织

“为群众办实事”活动。党支部认真落实“三会一课”制度，每月开展第一议题学习。党支部积极参与街党工委、办事处主办的“穗港口述历史剧联合汇演”、邻里节等活动，配合街道及社区开展街道“穗救易·共助空间”的筹建。党支部通过联动辖内党组织、在职党员以及社区骨干，配合街道做好登革热筛查及宣传工作。党支部按照“六个一”探索完善支部党建活动室设置，为党员提供学习平台，协助上级党委优化在册党员档案整理工作。党支部把党建工作与社工服务结合起来，助力“百千万工程”实施。在评估周期内，开展8场“红色”活动，共服务130多人次，与企业单位和事业单位党支部签署了7份党建共建协议，开展了党员志愿服务50多人次。2024年2月，党支部被中共广东省社会组织委员会纳入第二批广东省社会组织党建工作示范单位。

（2）在服务需求调研方面，社工站采用文献、问卷、访谈等方式进行，调研工作依照“规划—执行—分析”流程开展，围绕残疾老人和困境儿童、一般服务对象和社区资产与社区公共问题等需求进行调研。服务对象的主要需求为紧急的帮扶、生活照料、居家安全、心理情绪支援、健康管理等。在社区问题需求方面，主要表现为消防安全、居家“微改造”和文化遗产的服务需求。服务需求调研能够从“站—片—点”进行，形成16份报告。

（3）在服务设计方面，社工站以“红棉守护暖耆心”为服务主题，服务管理从宏观层面，社工站发挥党建引领和统筹规划服务，为社工点提供专业的服务支持；从中观层面，片区发

挥了片区团队互助精神，开展主题服务；从微观层面，社工点直接开展服务。社工站统筹开展党组织共建、社会组织培育和志愿者维系等工作，推动“社工+慈善+志愿服务”融合发展。片区一针对残疾老人、独居长者及一般性长者较多、支持网络较弱的情况，设计“耆扩社交计划”；片区二针对老年人及残疾人多的情况，设计“耆乐安居计划”；片区三针对困难长者占本片区困难群众和特殊群体 60%的情况，设计“耆享康健计划”。

（4）在“红棉守护”热线方面，社工站能够按照需求，开展“红棉守护”热线服务，目前社工站共设置了 22 条“红棉守护”热线服务，其中 20 条是社工手机，2 条是社工站电话。每天安排 2 名社工在线上值班，保证平时和紧急均 24 小时畅通。社工把“红棉守护”热线和电访工作相结合。本评估期内“红棉守护”热线电话呼入和呼出共计 7067 次，主要内容有日常关怀、服务需求、服务邀约、政策咨询、物质支援、预约上门服务、重大节日问候和特殊天气的提醒。社工在接听电话时，能耐心解答，服务态度好，用心解困。有清晰的服务记录，设有专门的台账，发挥了“红棉守护”热线电话的作用。

（5）在服务成果方面，社工站按照《广州市社工服务站管理办法》重新调整了服务策略，把 12 个社区划分为三个片区，建立了以“社工站统筹全局—片区协调服务—社工点深入服务”的三层服务体系，聚焦为社区困难群众和特殊群体提供精准性服务。在评估期内，为困难群众提供救助帮扶服务，新培育 1 个社区社会组织，即逢源街爱老助残服务联盟；12 个社区全部

成立了社区慈善基金；社工站以服务困难群众、文化推广为主题，新培育社区志愿者骨干 23 名；新培育了 251 名志愿者；新培育了 3 支志愿者服务队。社工站共收到 2 封服务对象的表扬信及锦旗；社工站服务经验《荔湾区“1+1+N”逢源街多元主体联动 共织未成年人保护网》在“广州儿童福利和权益保护”微信公众号发布；社工站服务获得央广网、文旅中国等国家级媒体报道 4 次，市级媒体报道 9 次；接待陕西、上海、香港、江门等地参访团 6 批；社工手记《面对有“武力值”的上访户》被刊登在《中国社会工作》；社工撰写《当失明长者突然失去照料……》在“中国社会工作”微信公众号夜听栏目发布。

（6）在“五社联动”成效方面，社工站建立了“五社联动”工作机制，定期召开“五社联动”沟通会议，针对每个时期服务对象和社区需求，开展“五社”合作。社工站针对 6 至 12 岁的困境儿童、单亲儿童，联合社区、志愿者、企业、慈善组织一起开展“课后支援服务”，提供课后补习、晚餐、学习用品，开展体育活动等，服务 2780 人次。在评估期内，共开展了 210 场志愿服务，发动志愿者 1198 人次，服务 4431 人次；开展探访、“微心愿”、健康咨询、上门康复等服务，为 69 名困难群众圆梦“微心愿”；社工站链接物资和资金资源折合人民币价值共计 315816 元。

需要关注的地方：

（1）建议健全志愿者骨干培育机制，如增加培育计划、志愿者骨干考察制度、社区骨干参与社区志愿服务的过程，逐步形成规范的志愿者培育流程。同时，建议完善志愿者队伍服务

的活动记录，活动的佐证材料要进一步健全，注意做好归档工作。

（2）社工站在做好服务统筹全局方面还有进一步提升的空间，特别是在服务需求调研工作中，首先要明确统一规范的调研框架、规范调研内容。其次，在“站一片一点”三个层面上加强分析，对服务需求进行数据分析，把服务需求分类，理顺服务逻辑，找出共性和个性需求。对于社区问题，要结合实际，分清危、急重问题，分阶段解决。最后，针对服务需求设计服务项目，使社工服务更加精准，针对性更强。

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 2185 个，红棉热线服务 6752 次，家庭探视服务 754 户，分别完成协议指标量的 121.39%,96.46%,107.71%；个案接案 63 个，开展 355 节，结案 54 个，分别完成协议指标量的 63.00%，118.33%，75.00%；完成小组 26 个，开展 127 节，服务人次 997 人次，分别完成协议指标量的 74.29%，72.57%，71.21%；完成大型社区活动 10 个，服务人次 1757 人，完成协议指标量的 125.00%，219.63%；完成中型社区活动 5 个，服务人次 338 人，完成协议指标量的 83.33%，112.67%；完成小型社区活动 22 个，服务人次 466 人。（以上数据统计共计 8 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：马基涌社区、惠城社区、厚福社区、隆城社区；

片区二：富力东社区、富力西社区、耀华社区、逢源北社区；

片区三：华贵社区、源胜社区、泰兴社区、何家祠社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一有较强的需求调研意识，能通过对片区在册的困难群众和特殊群体的基本情况进行分析，筛选出困境长者普遍存在的共性问题，通过查阅现有服务资料、社区居委会访谈、服务对象访谈、社区漫步等方式，收集相关资料，并对所得资料进行整理分析，产出一份片区的需求调研报告及各社工点的需求调研报告，能基本掌握片区、各社工点的在册困难人员的基本情况和存在的共性需求。

（2）片区一在项目期上半年，能有效联动辖区学校的资源，初步培育了1支学生志愿者队伍开展“长幼牵手计划，快乐月月见”服务，每月组织学生志愿者入户探访在册困难服务对象，让服务对象感受到来自青年学生的活力与热情，缓解孤独的负面情绪。

（3）片区一有较强的资源链接意识，在上半年能有效联动辖区学校、企业、公益组织、社区慈善基金等资源主体的资源，为有需要的在册困难服务对象提供物资或资金帮扶，如片区能与辖区一家素食茶楼建立合作关系，茶楼向辖区内有需要的困难人员提供了为期三天的中秋家宴及每周一次的爱心午餐，片

区一在本项目期上半年，共链接资源折合人民币价值 79554.41 元，资源大部分用于帮扶在册困难人员的基本生活，改善其生活质量。

（4）片区一社工能够按照社会工作个案服务的专业规范，为片区内有个别需求的服务对象提供专业的个案辅导服务，能与案主建立良好的专业信任关系。能与街道各部门建立较好的个案管理合作关系，与街道相关职能部门、学校联动及时介入危机个案并有效处理危机，值得肯定。

（5）片区一的服务有一定的创新性，如所开展的口述历史剧演出的活动获得了央视新闻等主流媒体的宣传报道，服务有一定的社会美誉度。

需要关注的地方：

（1）建议该片区能在现有建档服务的基础上，按照新模式的要求，落实以户为单位建档。加强对服务对象家庭成员、家庭结构、家庭系统的了解，评估服务对象的家庭功能，补充完整服务对象的政策资源使用信息和服务对象分级评估表，提升分级评估的客观性和精准性，及时更新服务对象的档案信息，进一步夯实困难群众和特殊群体恒常建档及跟进服务。

（2）建议该片区依据现有需求评估报告，进一步改善年度服务计划，提升年度服务计划的问题、需求、成效目标和服务策略之间的逻辑关系。改善“五社联动”中困难群众和特殊群体共性需求的服务设计，使其更能回应服务需求，增加参加服务的困难群众和特殊群体数量，切实改善片区一困难群众和特殊群体存在的共性问题，确保服务成效。

(3) 建议该片区围绕困难群众和特殊群体存在的政策资源需求，运用多种有效的方式，开展有针对性的民生救助政策宣传活动，提升政策内容与服务对象需求之间的吻合度，帮助在册困难服务对象更好地了解并掌握政策资源申请的方式，扩大社区居民对民生救助政策的知晓度。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 在需求评估方面，社工在本年度采用问卷法，通过上门探访，开展以困难群众和特殊群体服务需求为主题的问卷调查，收集困难群众和特殊群体基本生活和居家安全等方面的信息，问卷设计较为规范，据此完成了 4 份社工点调研报告，体现出社工在需求评估方面较好的专业素养。在调研基础上，社工制定了 4 份社工点年度服务计划，以兜底服务和社区治理服务两条线并进，分别包括“红棉守护”计划、“耆乐安居”计划和“西关友约”计划。“红棉守护”计划主要开展困难群众和特殊群体服务跟进、“红棉守护”热线、恒常与节庆日探访、政策宣传等服务；“耆乐安居”计划主要围绕居家安全，开展系列综合性服务；“西关友约”计划主要提供文化导赏、文创设计和“CityWalk”等活动。总体来说，社工点年度计划框架较为清晰，策略合理，为后续服务的开展提供了较好的指引。

(2) 在兜底服务方面，社工对于困难群众和特殊群体底数较为清晰，努力做到建档全覆盖，及时做好跟进记录，填写了《服务对象家庭信息汇总表》。尤其是针对前期未纳入重点服务对象的残障人士，片区社工尽量做好残疾人建档工作。社工

还通过电话和上门派送物资等方式，不断提升对困难群众和特殊群体分布情况及特点的把握。同时，社工完成了“三图一表”的绘制，“三图”精美清晰，为服务的持续推进提供了依据。

（3）在服务执行与亮点方面，其一，半年来社工通过社区摆摊讲解等方式，开展了长者和残疾人等政策宣传活动，提高了服务对象对政策的认识 and 了解，增强了他们的权益意识。其二，社工在个案、小组和社区服务方面均发挥了一定的专业角色。在个案方面，社工为服务对象提供紧急入院陪护、居家安全“微改造”和资源链接等服务，满足个别化需求，个案服务记录清晰；小组和社区活动设计用心，内容丰富。社工开展了钩针制作、书画小组、节庆探访、居家安全讲座、社区游园、认知症脑力训练、长者防诈骗宣传、绘画体验等小组和社区活动，体现社会工作在提升服务对象能力和增进社区福祉上的专业价值。其三，社工站积极培育志愿者队伍，如富力东社区协助组建逢源暖阳志愿队，为空巢独居、孤寡长者等困难群众和特殊群体提供探访志愿服务，志愿服务总时长达 338 小时，志愿者服务能力较强，志愿服务记录清晰具体。

（4）在美誉度与服务影响力方面，片区社工服务受到合作方与社区居民认可，获得 2 封服务对象手写感谢信。同时，社工积极撰写服务简讯，总结服务案例。截至中期评估末月，社工成功在《中国社会工作》上发表一篇专业文章，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）社工在服务规划及兜底服务方面仍有进一步提升空间。其一，各社工点服务计划方面，虽然小组和社区活动较为

丰富，但是社区活动存在碎片化现象，活动与活动之间的逻辑不强，活动对服务对象需求的回应不够突出，致使服务成效难以体现。其二是电访、探访服务，片区社工可梳理探访对象“人户一致”、接受电访或探访服务意愿和接受服务可行性等情况，制定片区探访机制。针对不同对象制定有重点、有步骤的电访、探访计划，采取个别化服务策略，提高兜底服务的精准性。

（2）在服务成效与亮点打造方面，一是建议社工采用线上和线下相结合的方式，梳理以往开展的政策宣传，摸清服务对象最关注的政策。统筹政策宣传服务，可考虑制定政策宣传制度和推进计划，制作政策资源库，更有针对性地开展宣传。同时，做好政策宣传的相关成效数据统计，总结政策宣传成效。二是社工站有较好的服务基础，积累了一定的服务素材，需要片区社工从深化服务内容、创新服务手法、服务包装、服务宣传及总结提炼等方面进行更深入地思考。

3. 片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）基本摸清了片区三内 4 个社区的在册困难群众和特殊群体的基本情况，完成了建档工作。通过入户探访等方式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》。建立了服务对象家庭档案和《服务对象家庭信息汇总表》。本辖区有在册低保生活保障对象 102 人、特困 30 人、低保边缘家庭 13 人、残疾人 452 人，单身特困母亲 4 人、困境儿童 18 人、孤寡老人 45 人、空巢老人 28 人、独居老人 29 人、重残老人 181 人、失能老人 21 人。

计划生育特殊家庭老人 57 人。目前完成了“一户一档”574 份，“一人一案”682 份，对在册困难群众和特殊群体实现全覆盖建档。

（2）各项服务指标完成情况较好，取得了一定的服务成效。片区三现有华贵社区等 4 个社工点，共配备了 5 位社工，其中社会工作师 2 人，助理社会工作师 2 人，非持证社工 1 人。团队整体持证率较高，且有 3 位专业社工在逢源街服务 10 多年，非常熟悉社区情况，与片区内服务对象建立了良好的专业关系。服务中能够重视社会工作角色和作用的发挥，重点开展了针对困难长者的心理疏导和家庭支持系统建立等专业服务。节假日开展在册困难群众和特殊群体的入户探访（电访）覆盖率达 100%，提升了服务对象的幸福感。本评估期，完成电访 3033 人次、入户探访 343 人次，开展个案 24 个、小组 10 个、开展兜底民生社会救助政策宣传 23 场。

（3）社工整合资源能力较强，与 19 家医疗单位、广州市慈善会等 10 家非医疗单位签订合作协议。募集和整合辖区内外资源折合人民币价值为 45846.78 元，服务总人次 1885 人次。其中，为困难群众和特殊群体服务 522 人次，解决了困难群众和特殊群体一定的经济困难问题。专业服务获服务对象锦旗 1 面。片区开展媒体宣传报道 6 次，扩大了服务的影响力。

（4）打造了特色项目“百医护老——耆享健康”。在片区内的四个社工点分别开展了“健康预防针、健康指南针、健康降落伞和健康温度计”四项长者健康系列服务。通过为长者链接名医义诊活动、开展专业辅导个案、专业支持小组等专业服

务，解决了困境长者急需解决的各类需求。为了提升服务成效，片区三目前培育和管理了 3 支志愿者队伍，通过开展培育学习提升了居民的志愿服务意识。志愿者在社工的指导下，有计划地开展了系列护老服务，为长者链接资源，打造社区支持平台，开展了各项丰富多彩的社区融入专业服务，把关爱长者服务落到了实处。

（5）开展了多个疑难个案。服务中能够重视社会工作角色和作用的发挥。本服务期，已开展的 24 个个案中，有多个涉及独居长者面临心理障碍和家庭成员关系紧张等问题的复杂个案。社工能够勇于面对挑战，调动多方专业力量联合开展个案管理工作。目前，也能及时开展阶段性的案例分析研究，为实现该类个案的服务目标、顺利结案做了大量的专业服务工作。

需要关注的地方：

（1）建议进一步完善困难群众和特殊群体的建档工作。目前已完成的档案中，存在部分档案内容填写空缺和不准确的问题，建议不断提升档案信息的完整性和准确性。

（2）完善社工点服务计划。目前，社工点的服务计划较宽泛，只是在几个大服务方面做了计划，没有进一步的具体内容。建议依据片区总体服务计划，再次开展服务对象分层分类调研，细化社工点量化服务目标，进一步细化社工点服务计划。

（3）完善志愿者队伍管理机制。片区三培育和管理了“微笑大使”志愿者服务队等 3 支志愿者服务队，配合项目开展了大量的志愿服务。但是，目前还没有建立完善的相关机制。建议实现志愿者队伍管理的制度化、规范化和科学化，最大限度

地发挥志愿者队伍在专业服务中的作用。

（4）建议提升疑难案例总结能力。建议在现有专业服务基础上，依据本片区困难群众和特殊群体的需求，总结提炼开展个案服务中的共性问题，以案例的形式探索困难群众和特殊群体疑难问题解决的专业技巧，逐步推广到片区其他问题的解决。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：8.63 分

（三）督导中心评估 得分：14.90 分

（四）第三方评估 得分：48.75 分

以上四项总得分：92.28 分 等级：优秀

八、结语

广州市逢源街社工服务站在荔湾区民政局、逢源街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第十四年，本年度也是社工站按照新服务模式开展服务的第二年。社工站党支部积极开展各类社区活动。同时，社工站党支部还被纳入广东省社会组织党建工作示范点。在服务需求调研方面，社工站采用多种方式，围绕服务对象和社区问题进行调研，形成 14 份调研报告。服务设计以“红棉守护暖耆心”为主题，从宏观、中观、微观层面开展服务，根据片区服务群体需求设计服务计划。“红棉守护”热线服务畅通，有效满足群众需求。社工站建立了以“社工站统筹全局一片区协调服务—社工点深入服务”的三层服务体系，聚焦为社区困难群众和特

殊群体提供精准性服务。服务得到居民认可，并受到多家媒体报道。此外，社工站建立了“五社联动”工作机制，针对服务对象和社区需求开展合作，为困难群众解决了实际问题。

下阶段，建议社工站建立规范的志愿者骨干培育机制，完善志愿者队伍服务记录与归档工作；此外，社工站需提升服务统筹能力，明确调研框架，加强“站一片一点”分析，理顺服务逻辑，同时，强化困难群众和特殊群体的建档工作，提升分级评估的客观性与精准性，及时更新档案信息，并依据需求评估报告，改善年度服务计划，增强服务设计对需求的回应性，切实改善共性问题；提升疑难案例总结能力，提炼共性问题，探索专业技巧，将优秀经验进行提炼和推广。

附件：

- 1.广州市逢源街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市逢源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24日



服务 片区	投入社 工人数	困难群众 和特殊群体建档			红棉热线服务次数			家庭探视服务户数			专业个案									专业小组								
		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	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
片区1	6	600	765	127.50%	2400	1965	81.88%	250	188	75.20%	36	21	58.33%	108	116	107.41%	24	18	75.00%	12	10	83.33%	60	49	81.67%	480	366	76.25%
片区2	5	600	738	123.00%	2300	1754	76.26%	200	223	111.50%	31	18	58.06%	93	100	107.53%	24	19	79.17%	10	6	60.00%	50	31	62.00%	400	233	58.25%
片区3	5	600	682	113.67%	2300	3033	131.87%	250	343	137.20%	33	24	72.73%	99	139	140.40%	24	17	70.83%	13	10	76.92%	65	47	72.31%	520	398	76.54%
合计	16	1800	2185	121.39%	7000	6752	96.46%	700	754	107.71%	100	63	63.00%	300	355	118.33%	72	54	75.00%	35	26	74.29%	175	127	72.57%	1400	997	71.21%
服务 片区	投入社 工人数	大型社区活动						中型社区活动						政策宣传						小型社区活动								
		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	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	3	3	100.00%	300	300	100.00%	2	1	50.00%	100	80	80.00%	24	12	50.00%	105	541	515.24%	/	4	/	/		80	/		
片区2	5	2	3	150.00%	200	336	168.00%	2	2	100.00%	100	148	148.00%	24	17	70.83%	480	551	114.79%	/	13	/	/		277	/		
片区3	5	3	4	133.33%	300	1121	373.67%	2	2	100.00%	100	110	110.00%	24	23	95.83%	480	694	144.58%	/	5	/	/		109	/		
合计	16	8	10	125.00%	800	1757	219.63%	6	5	83.33%	300	338	112.67%	72	52	72.22%	1065	1786	167.70%	/	22	/	/		466	/		
五社 联动	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	协议内容			指标 要求	完成量	百分比	所在街道/镇户籍人口（6万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1800户，建档人数1800人；评估期内入户探访总人数754人次，服务总人数1021人；通过社工专业服务共服务社区居民16914人次。									
	党建引领慈善活动			4	4	100.00%	志愿者	培育社区骨干			20	23	115.00%	摸底需求			12	12										100.00%
	社区社会组织培育			1	1	100.00%		发展志愿者团体			2	2	100.00%															
	五社联动品牌项目			3	3	100.00%		发展个人志愿者			50	67	134.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			2	2										100.00%
	协调购买方及社区居委会沟通会议			4	4	100.00%		活跃志愿者团队			10	12	120.00%															

广州市逢源街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

典型案例（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	5	83.33%
专业培训（小时）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1440	1419.5	98.58%
项目会议（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	8	66.67%
项目评估（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	0	0.00%
半年刊制作及派发（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%

广州市逢源街镇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1日至2025年4月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年5月			2024年6月			2024年7月			2024年8月			2024年9月			2024年10月			2024年11月			2024年12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			
持证社工	1	黄郁雯	社工站副站长	社会工作者	2012.08.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	承接机构聘为管理岗位按女性55岁退休	
	2	陈辅华	社工站副主任	社会工作者	2013.11.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8		
	3	何凤群	第三片区主管	社会工作者	2011.01.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8		
	4	杨艺	第一片区主管	社会工作者	2012.05.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8		
	5	陈晓丽	党建服务社工	社会工作者	2012.07.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8		
	6	陈翠霞	第二片区主管	社会工作者	2019.02.18-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	
	7	余惠宝	第一片区社工	社会工作者	2018.07.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	2023年12月6日至2024年6月30日休产假	
	8	谢燕桃	第三片区社工	社会工作者	2024.04.29-2027.04.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	0		
	9	邓红英	第三片区社工	助理社会工作者	2012.12.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	
	10	莫倩君	党建服务社工	助理社会工作者	2013.10.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	
	11	黄颖	第二片区社工	助理社会工作者	2020.10.09-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	2024年6月24日至12月18日休产假
	12	彭亦歆	第二片区社工	助理社会工作者	2024.07.08-2027.04.30	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	13	蔡佳萱	第一片区社工	助理社会工作者	2022.09.01-2025.08.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	4	
	14	朱丽芳	第一片区社工	助理社会工作者	2023.02.14-2026.02.28	【分段计算】非持证社工						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	2024年6月16日考取助理社会工作者证	
	15	蔡思雅	第二片区社工	助理社会工作者	2023.03.23-2026.03.31	【分段计算】非持证社工						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	2024年6月16日考取助理社会工作者证	
	16	屈家璇	第二片区社工	助理社会工作者	2024.05.11-2027.04.30	【分段计算】非持证社工						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	2024年6月16日考取助理社会工作者证	
	17	梁伶利	第三片区社工	助理社会工作者	2024.05.21-2027.04.30	【分段计算】非持证社工						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	2024年6月16日考取助理社会工作者证	
	18	马羽君	第二片区社工	助理社会工作者	2022.07.25-2025.07.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	3	3	2024年7月31日离职
	19	谢瑞萍	第一片区社工	助理社会工作者	2024.03.04-2027.04.30	【分段计算】非持证社工						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	4	0	2024年6月16日考取助理社会工作者证 2024年10月29日离职	
小计						13	13	13	13	13	13	19	19	19	18	18	18	18	18	18	18	17	17	17	17	17	17	133	93			
持证社工有效人次小计						13			13			19			18			18			18			17			17					
非持证社工	同14	朱丽芳	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	2023.02.14-2026.02.28	√	√	√	√	√	√	【分段计算】持证社工																	2	0	2024年6月16日考取助理社会工作者证	
	同15	蔡思雅	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	2023.03.23-2026.03.31	√	√	√	√	√	√	【分段计算】持证社工																	2	0	2024年6月16日考取助理社会工作者证	
	同16	屈家璇	第二片区社工	社会工作专业	2024.05.11-2027.04.30	√	√	√	√	√	√	【分段计算】持证社工																	2	0	2024年6月16日考取助理社会工作者证	
	同17	梁伶利	第三片区社工	社会工作专业	2024.05.21-2027.04.30	0.5	√	√	√	√	√	【分段计算】持证社工																	1.5	0	入职当月计0.5人次， 2024年6月16日考取助理社会工作者证	
	同19	谢瑞萍	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	2024.03.04-2027.04.30	√	√	√	√	√	√	【分段计算】持证社工										——	——	——	——	——	——	2	0	2024年6月16日考取助理社会工作者证		

广州市逢源街镇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1日至2025年4月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年5月			2024年6月			2024年7月			2024年8月			2024年9月			2024年10月			2024年11月			2024年12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
非持证 社工	20	陈靖琳	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	2014. 12. 01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8					
	21	伍春花	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	2018. 04. 16-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8					
	22	张翌蓓	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	2024. 11. 04-2027. 04. 30	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2	0				
小计						6.5	7	7	7	7	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	27.5	16				
非持证社工有效人次小计						6.5			7			2			2			2			2			3			3								
总计																																			
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						20	20	20	20	20	20	21	21	21	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	160.5	109				
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）						19.5			20			21			20			20			20			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%）						90.00%																													