

# 广州市中南街社工服务站

## 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：广州市荔湾区中南街道办事处

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3月27日

# 广州市中南街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市中南街社工服务站（以下简称“社工站”）位于中南街道增南路 80 号海南赤岗联谊会 3 楼，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区中南街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 9 月 18 日至 2025 年 9 月 17 日。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，划分了一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 3 月 27 日到中南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：**

社工站积极探索创新，致力于构建完善且高效的协调沟通机制。在日常工作中，注重与政府部门、社区组织、志愿者团队等多方力量的联动与协作。通过定期的沟通会议、信息共享平台等举措，形成工作合力，有效推动各项服务工作顺利开展。

#### **（二）需要关注的地方：**

社工站在服务成效的总结和提炼方面仍有待加强。目前，社工站在品牌提炼方面缺乏系统性的梳理与升华。建议社工站进一步重视总结工作，深入挖掘服务过程中的亮点与特色，将服务成效进行精准提炼，形成具有鲜明特色的服务品牌，以提升社工站的社会影响力。

### **四、购买方评估（中南街道办事处）**

#### **（一）值得肯定的地方：**

1.社工站工作人员能扎实进入社区，了解居民实际需求开展服务，包括重大节日和特殊天气，响应迅速，跟进服务落实到位。

2.社工站能积极招募、发展志愿者，培育志愿者队伍。

### **（二）需要关注的地方：**

1.确保社工团队具备必要的专业知识和技能，通过培训提升团队素质，以更好地满足服务需求。

2.期望继续积极招募志愿者，加强志愿者管理和培训，提高志愿者的服务能力和水平。

## **五、督导中心评估**

### **（一）值得肯定的地方：**

1.项目团队注重内部督导培养，配置多名内部督导，以社工的需求为导向，与“双百”督导协同支持社工服务开展与能力提升；同时，项目社工与直聘社工联动落实兜底民生政策、入户探访、资源链接等民生兜底服务，提升服务有效度，值得肯定。

2.项目团队内部管理规范到位，社工团队能按照有关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；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，较好保障了项目的规范、安全运作。

### **（二）需要关注的地方：**

1.人员专业提升方面，建议项目根据社工团队的实际情况，及时调整专业能力提升体系的规划，并做好实施情况的监测、总结和反思，定期收集反馈与评价，检视实施效果，及时发现不足，以推动社工人才培养工作的持续优化。

2.项目的成果宣传工作有待加强。一是建议优化宣传计划及积极落实，强化服务宣传；二是项目尚无突出研究成果发表，建议积极挖掘成功案例，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发表，以提升项目的影响力。

## **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 9 月 18 日至 2025 年 9 月 17 日，中期评估周期为 2024 年 9 月 18 日至 2025 年 2 月 28 日，共计考核 5.5 个月份。

#### **值得肯定的地方：**

1.本年度是社工站按照新管理办法提供服务的第二个年度。在人员配备方面，社工站配备了符合资质的项目负责人，持有中级社工师证书，并具有 10 年以上的社工服务管理经验。截至评估末月，社工站共配备 4 名社工，其中 1 名中级社工师，2 名助理社工师，1 名非持证社工。该名非持证、非相关专业教育的社工，能按要求接受社会工作行业组织管理、培训且取得岗前培训证书。本评估期内，从业 2 年以上社工实际到岗人次占总社工到

岗人次的 86.07%。

2.社工站建立有各项详细的管理制度及服务指引，涉及项目管理、社工专业能力提升、服务管理、服务指引、服务内控及服务整改机制等，制度覆盖面广，可在社工开展服务及工作时提供一定的参考性和指引作用。

### **需要关注的地方：**

1.由于项目发展需要及各方因素影响，本评估期内共计 6 名社工调出本项目，16 名社工提前解除劳动合同，服务团队调动频繁，流动性较大，评估期内只有 3 人持续稳定在岗。社工站目前在岗的 4 名社工中，有 1 人休产假、1 人工伤，服务人手较为不足。建议承接机构和社工站引起重视，想方设法调动相关力量，协助解决站点人手不足的问题，采取有力措施保障服务的持续开展。

2.社工站在管理方面仍有一定提升空间。查阅资料发现部分已离职社工的继续教育工作未按相关要求开展，如个别社工培训时数不达标、督导时数为零等，需要社工站加强对社工的日常管理，及时做好继续教育的相关监督落实工作。此外，社工站在 2025 年的 1、2 月度绩效考核中，部分表格出现填写错漏，建议机构及社工站进一步加强日常管理，避免此类管理机制流于形式。

## **（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) 本年度是社工团队在中南街实施新模式的第2年。社工站按照“社工站+社工点”二级服务模式，在社工站下面设了海南、南丫和海中三个社工服务点。新的年度社工站采用多种方法开展调查，对所在辖区的三个社工点均进行了调查，共撰写调查报告4份，每个社区均建立了“三图一表”。社工站总体上构建了以“1234”为服务策略的运作模式。社工站根据社工点的特点、共性和个别需求制定服务计划：海南社工点的“风雨同舟，扶弱助困”关怀计划和“五社联动，绿水长流”保护河涌计划；南丫社工点的“情暖南丫”关怀计划和五社联动“互助南丫”社区资源平台建立计划；海中社工点的“风雨同路”海中社区关怀计划和“五社联动，绿美海中”社区环境提升计划。总体上看，社工站能提供总体需求调研资料及分析报告、总体服务设计、年度计划书、社会评价等相关服务材料。“社工站服务架构—社工点服务计划”的服务体系基本形成，并在人员大量减少的情况下，社工推动年度服务计划在中期能够得到初步落实。

(2) 社工站评估期内在职党员有2人（目前已先后离职）。社工站通过机构党支部以及依托街道党组织的形式，积极参与“两学一做”学习教育，落实“三会一课”“主题党日活动”等学习教育制度。社工能够积极配合街道党建工作，本期开展了12场民生政策宣传活动，共服务宣传超过538人次。本期社工站与社区医院党支部合作，开展“百岁健康”特殊群众和困难群

体健康支持服务；与社区党支部合作，打造“微心愿惠弱群”专项服务，完成困难人群“微心愿”12个，链接资源折合价值约2000元；结合主题党日活动，与海中经济联社党总支部联合开展系列普惠性主题社区活动、社区卫生环境改善活动、爱绿植绿护绿活动。社工站积极发动党员志愿者参与社工站志愿服务，本期内党员志愿者250人次共参与了社工站的29场活动志愿服务，志愿服务时长超1000小时，很好地发挥了社区党组织及党员的积极模范作用。

（3）社工站积极打造和实施“五社联动”模式。其一，社工站注重实施“社工+志愿”服务策略。社工站本评估期为70名志愿者在平台注册，新增2支志愿服务队伍，分别是荔湾南收费站党群服务队和中南街“粤心安”志愿服务队；社工注重培育专才志愿者，补充社工专业人力资源，在团队变动的情况下维持志愿者队伍活跃度，目前活跃的志愿者队伍为10支，服务涵盖健康帮扶、服务热线、义剪义诊、环境保护等方面。其二，社工积极与社区居委保持沟通合作，居委成员积极参与社工社区节假日探访活动；社工积极联动直聘社工开展民生服务，本期双工双岗联动52次。其三，积极链接资源，目前中南街已成立了3个社区级社区慈善基金，覆盖率100%。社工站充分撬动了社区资源，并借助活动维系拓展资源合作方，本期5个月资源链接折合价值约85.6万元。

（4）社工站对17类困难群众和特殊群体服务成果有一定的

显示度。其一，在服务覆盖面方面，社工站对 17 类困难群众和特殊群体共 131 户 152 人实现建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》，开展探访 741 人次、电访 575 人次；“红棉守护”热线通话量 1338 次。社工为困难人群提供个案服务 40 个，开展小组工作 11 个、社区活动多场，还结合服务场地不足等情况，将服务阵地延伸到服务对象家中。其二，在需求回应或问题解决方面，本评估期社工通过实现微心愿 33 个、个案工作、小组工作、宣传工作等服务活动，回应服务对象在政策咨询、健康管理、情绪支持、社会社交、能力增强等方面的需求，初步统计解决问题 27 项。其三，在社会知名度、美誉度方面，本评估期社工站获得市级媒体报道 4 篇，收到服务对象赠送锦旗 3 面；社工站的服务获得购买方、合作方及服务对象的认可，通过调查问卷回访，受调查对象对社工站的服务质量满意度达 95% 以上，比较认可的工作有探访慰问、社区活动、志愿服务等。

（5）社工团队工作积极努力，积极应对情况变化带来的挑战。社工站能够按协议推进服务，指标按中期进度基本完成或超额完成。

#### **需要关注的地方：**

（1）社工站要进一步完善和提升社工站、社工点服务计划，对服务主题及其内容要按照“双百”服务要求以及结合人员变动情况进行调整。首先在社工站总体层面：社工站总体上构建了以“1234”为服务策略的运作模式：即聚焦一个核心引领，搭建两

个关键平台，深化三个主要内容，发挥四项功能。建议总体服务模式要明确将“五社联动”机制纳入进来，取代属于运营管理的督导支持机制和继续教育机制。社工站从总体上可设计为困难人群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，微观做好对困难人群的基础服务和社区治理服务，包括三个项目：“百岁健康”特殊困难群体健康支持服务、特殊困难群体社区支持服务、绿美中南社区环境提升项目。这样，总体服务由“1234”模式转为“153”模式，使得服务逻辑更顺畅，服务内容更聚焦。其次在社工点的层面：三个社工点对困难人群的服务计划内容都是基础性的服务，内容大致相同。建议将“照顾者喘息服务”作为社工站对困难人群的专项服务重点体现出来，作为社工站为困难人群服务打造的一个特色亮点。另一方面，三个社工点的社区治理服务在一定时期内可聚焦社区面临的某个重点问题，通过“五社联动”通力合作来做，不需要做成三个服务项目。

（2）社工站要进一步紧密结合“双百”服务要求，聚焦 17 类困难群众和特殊群体的服务，显示服务的成效。其一，社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，按照原表的要求规范填写，注意不要出现信息有误的情况，要注意完整涵盖关键要素，如服务评估的需求分析、问题描述、服务方式、服务过程及效果评估等；要加强信息核实，尤其要重视一些家庭重要成员的信息完善，对监护人或者不可或缺的照顾者的信息要加入进来，

便于了解情况对接服务。其二，提高电访、探访的实效，社工要注意通过电访、探访服务，发现和收集梳理服务对象的需求及问题，通过系统列表显示并加以回应。其三，是要加强分层分类服务，对 17 类服务对象中的重点对象，在“一人一档”的基础上，做到“一人一策”，实行精准对接服务。总之，在对困难群体实现建档全覆盖的基础上，社工服务要进一步呈现受益面以及解决问题的成效。

（3）社工站社区治理服务项目要注意服务实效。针对社区问题的改善，本年度社工站主要针对海南社区河涌保护、南丫社区公园环境提升、海中社区卫生黑点改善这三个社区问题。从项目目前开展的情况来看，宣传、教育、倡导活动较多，解决问题的投入资源、实践活动较少。下一步建议：一是注意项目服务计划的实施步骤和策略，加强对服务执行具体过程和完成情况的目标管理；二是要注意各项服务资源的分配，对各专项服务计划的有效回应，聚焦某一主题形成系列性实践活动，发挥社区社会组织、志愿团队以及居民更多地参与环境的实质改善活动，以更充分地体现服务成效。另外，对资源整合特别多的项目，如资源链接超 67 万元的“百岁健康”特殊困难群体健康支持服务项目，要有专门的社工服务设计，对捐赠方提供的保健品需有质量保障合格证书。

## **2.服务指标完成情况**

评估期末月，社工站本年度完成电访 575 个，入户探访 741

个，分别完成协议指标量的 47.92%，82.33%；个案接案 40 个，服务 179 节，完成 38 个，分别完成协议指标量的 51.28%，57.37%，48.72%；完成小组 11 个，服务 57 节，服务 455 人次，分别完成协议指标量的 52.38%，54.29%，72.22%；完成社区活动 36 个，服务 1200 人，分别完成协议指标量的 60.00%，271.67%。（以上数据统计共计 5.5 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，划分了一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：海南社区、南丫社区、海中社区。

#### **片区一社工点服务情况**

##### **1.值得肯定的地方：**

（1）本年度，社工通过问卷调查、焦点小组、相关方访谈和社区走访观察等方式，围绕 17 类困难群众和特殊群体的需求和社区环境卫生开展调研，总结出三个社工点的共性需求：提升身体健康素质、扩大支持系统和提升社区环境。据此，完成了 3 份社工点调研报告。在调研基础上，社工制定了 3 份社工点年度服务计划。根据困难群体服务和社区治理两条主线，社工在海南社工点设定了“风雨同舟，扶弱助困”关怀计划和“五社联动，绿水长流”保护河涌计划；在南丫社工点设定了“乐活南丫”

——村社地区支援计划，具体包括“情暖南丫”关怀计划和五社联动“互助南丫”社区资源平台建立计划；在海中社工点设定了“风雨同路”海中社区关怀计划和“五社联动，绿美海中”社区环境提升计划。总体来说，年度计划的制定为后续服务的开展提供了一定的指引。

（2）社工绘制的“三图一表”能基本呈现社区资产、社区问题以及服务对象的分布情况。在兜底服务方面，社工努力做到底数清，全覆盖建档，并动态更新档案，填写《服务对象家庭信息汇总表》。此外，社工还通过电话和入户探访等方式，不断提升对各类困难群众和特殊群体分布情况及特点的把握。截至中期，社工在海南社工点完成了180人次的探访和360人次的电访；在南丫社工点完成了314人次的探访和122人次的电访；在海中社工点完成了247人次的探访和93人次的电访。三个社工点共计为40名有需要的困难群众和特殊群体开展了个案咨询或个案辅导服务，涉及跟进孤寡长者照顾、协助适老化改造、培育志愿者、回顾生命故事、情绪支持、预防网络诈骗、消防安全宣传、协助建立健康生活方式和申请“微心愿”等内容，满足服务对象多层次需求。个案服务跟进记录较为清晰，部分个案的成效较为明显，值得肯定。与此同时，社工积极整合广州市慈善会、荔湾区科学技术协会、荔湾慈善会和何香凝纪念学校等资源主体，链接物资提供帮扶，完成了33个微心愿和配备108个消防安全器具，为社区困难群众和特殊群体提供了物质支持和安全保障，切

实解决了居民需求。

（3）在服务执行方面，半年来社工在海南社工点开展了公益电影进社区 6 次和节庆活动 6 次，在活动过程中进行了居家养老服务申请、平安通、未保法、心理健康宣传、百医护老等政策的宣传；南丫社工点结合文化活动开展了 2 次政策宣传，提升了服务对象对相关政策的认识 and 了解。在社区治理方面，社工在海南社工点的“五社联动，绿水长流”保护河涌计划中，开展了社区河涌卫生环境治理服务，如组织绿美环境守护小组，提高居民的爱河护河环保意识，推动形成并培育了 1 支社区志愿队伍；同时，尝试运用“五社联动”模式，制定了绿水长流保护河涌机制。在五社联动“互助南丫”社区资源平台建立计划中，社工开展了 2 次公园环境维护活动，推动形成了 1 支慢性病义诊志愿队；同时，联动润博医院和颐康中心，成功开展了 2 个健康养生类小组和 2 场义诊类活动，提升了居民的健康意识。在“五社联动，绿美海中”社区环境提升计划中，社工培养了 7 名志愿者骨干，完成了 2 处环境卫生黑点的整治，增强了居民对环境卫生保护的意识并提升了对其的关注度。此外，社工在小组和社区服务方面均发挥了较好的专业角色。半年来，社工用心设计了内容丰富的小组和社区活动。在小组服务方面，开展了烘焙、志愿者培育、健康管理和照顾者喘息等活动。在社区活动方面，组织了应节活动、消防安全活动、健身活动、便民活动、健康科普活动、生日会活动、探访慰问和游园活动等，体现了社会工作在赋能服务对象和

促进社区福祉上的专业价值。

## **2.需要关注的地方：**

（1）三个社工点在需求评估和服务规划方面有进一步提升空间。首先，海中社工点社工在需求调研中，问卷设计不够严谨，评估现场未见所开展的问卷原始填答痕迹和访谈记录，调研报告未对问卷中关于残疾人的需求进行细致的数据分析和结论，导致需求调研的结论与社工点年度计划的匹配度不高，计划设计缺乏科学依据，服务策略也较为笼统。南丫社工点社工虽制定了需求调查计划，但调研目标不够聚焦，评估现场未见调研计划中提及的问卷和访谈提纲，原始调研资料缺失。需求调研报告中将需求调研方式总结为梳理过往建档资料和开展利益相关方访谈，与需求调研计划中所述调研方式不一致。海南社工点仅针对调研计划中的困难群众和特殊群体访谈主题撰写了调研报告，而其余调研计划中提及的问卷或访谈未见针对性总结和原始调研资料。其次，三个社工点的“三图”均存在绘制不够细致的问题，未能深入到社区中梳理总结社区资源和社区问题。针对上述问题，建议社工理顺服务思路，使服务能更好地匹配社区兜底人群的构成特点和需求。

（2）社工在兜底服务的精准性方面存在以下问题：其一，在《家庭信息汇总表》填写方面，部分服务跟进采用邀请参与服务等方式，但对服务对象的回应记录较少，导致电访成效不清晰。其二，社工站所开展的部分活动对于困难群众和特殊群体的覆盖

度不高，导致兜底对象参与率低。其三，在兜底民生政策宣传方面，目前所开展的 9 次宣传主要采用社区摆摊方式。然而，由于三个社工点的 17 类困难群众和特殊群体主要是残障人士，摆摊方式能接触的残障人士人数有限，且在 9 次宣传中聚焦康复政策或辅助器具政策等与残障人士相关主题的较少，导致政策宣传的成效难以凸显。其四，部分个案兜底服务对象在结案后，社工需要注意通过回访了解服务对象的持续改变情况。希望社工严格按照针对困难群众和特殊群体的服务要求，切实做好兜底工作。建议社工在后期调整宣传方式，多采用入户探访和社区外展形式，以使政策真正触及到服务对象，并提升兜底服务对象对政策的了解程度。

（3）社工要注意提升服务文书质量，具体问题如下：首先，文书表述存在不一致性，例如社工片、社区、社工点三者存在混用现象。其次，南丫社工点在社区层面有“乐活南丫”——村社地区支援计划，在海南社工点和海中社工点则没有类似表述。再次，在自评报告中，南丫社工点的计划名称前后不统一，前述为“情暖南丫”关怀计划和五社联动“互助南丫”社区资源平台建立计划，后变为“情暖南丫”——困难群众和特殊群体支持服务和村郊远“触”——南丫社区健康支援计划。此外，部分指标落后于中期评估要求，希望社工站尽快签订补充协议，合理安排指标完成进度。

## **七、评估结果**

(一) 购买方评估      得分：19.50 分

(二) 监督方评估      得分：8.40 分

(三) 督导中心评估    得分：11.80 分

(四) 第三方评估      得分：45.54 分

以上四项总得分：85.24 分      等级：良好

## 八、结语

广州市中南街社工服务站在荔湾区民政局、中南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，进入新模式的第二年。新的年度社工站采用多种方法开展调查，根据社工点的特点、共性和个别需求制定服务计划，总体上构建了以“1234”为服务策略的运作模式，并在人员大量减少的情况下，社工推动年度服务计划在中期能够得到初步落实。社工站注重培育专才志愿者，在团队变动的情况下维持志愿者队伍活跃度，并充分撬动社区资源，借助活动维系拓展资源合作方。社工站对 17 类困难群众和特殊群体服务成果有一定的显示度，通过“微心愿”、个案工作、小组工作、宣传工作等服务活动，回应服务对象在政策咨询、健康管理、情绪支持、社会社交、能力增强等方面的需求。

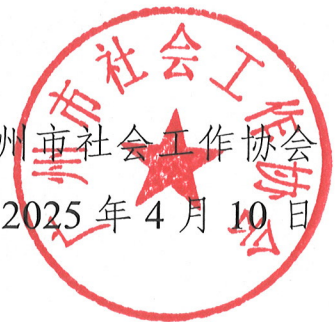
下阶段，建议社工站要进一步完善和提升社工站、社工点服务计划，对服务主题及其内容要按照“双百”服务要求以及结合人员变动情况进行调整，使得服务逻辑更顺畅，服务内容更聚焦。在困难群众和特殊群体服务方面，要提高兜底服务的精准性，加强电访、探访的实效，发现和收集梳理服务对象的需求及问题，

进一步呈现受益面以及解决问题的成效。在“五社联动”方面，要注意服务实效，提升项目服务计划的实施步骤和策略，加强对服务执行具体过程和完成情况的目标管理，加强各项服务资源的分配，形成各专项服务计划的有效回应。

附件：

- 1.广州市中南街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市中南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4月10日



附件1-1

广州市中南街社工站购买服务项目指标完成情况统计表（2024年9月18日至2025年2月28日）

| 服务<br>片区 | 投入社<br>工人数 | 困难群众<br>和特殊群体建档维护 |                |         | 电访       |     |         | 入户探访           |     |        | 专业个案      |           |         |                                                                                                        |      |         |           |     |        |
|----------|------------|-------------------|----------------|---------|----------|-----|---------|----------------|-----|--------|-----------|-----------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|-----------|-----|--------|
|          |            | 协议<br>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<br>接案数 | 接案<br>完成数 | 百分比     | 协议<br>节数                                                                                               | 完成量  | 百分比     | 协议<br>结案数 | 完成量 | 百分比    |
| 海南片区     | 11         | 在册对象<br>100%覆盖    | 在册对象<br>100%覆盖 | 100.00% | 800      | 482 | 60.25%  | 600            | 494 | 82.33% | 54        | 27        | 50.00%  | 216                                                                                                    | 126  | 58.33%  | 54        | 25  | 46.30% |
| 海中片区     | 6          | 在册对象<br>100%覆盖    | 在册对象<br>100%覆盖 | 100.00% | 400      | 93  | 23.25%  | 300            | 247 | 82.33% | 24        | 13        | 54.17%  | 96                                                                                                     | 53   | 55.21%  | 24        | 13  | 54.17% |
| 合计       | 17         | 在册对象<br>100%覆盖    | 在册对象<br>100%覆盖 | 100.00% | 1200     | 575 | 47.92%  | 900            | 741 | 82.33% | 78        | 40        | 51.28%  | 312                                                                                                    | 179  | 57.37%  | 78        | 38  | 48.72% |
| 服务<br>片区 | 投入社<br>工人数 | 专业小组              |                |         |          |     |         |                |     |        | 社区活动      |           |         |                                                                                                        |      |         | /         |     |        |
|          |            | 协议<br>个数          | 完成量            | 百分比     | 协议<br>节数 | 完成量 | 百分比     | 协议<br>人次       | 完成量 | 百分比    | 协议<br>次数  | 完成量       | 百分比     | 协议<br>人次                                                                                               | 完成量  | 百分比     |           |     |        |
| 海南片区     | 11         | 15                | 7              | 46.67%  | 75       | 37  | 49.33%  | 450            | 290 | 64.44% | 44        | 21        | 47.73%  | 880                                                                                                    | 1810 | 205.68% |           |     |        |
| 海中片区     | 6          | 6                 | 4              | 66.67%  | 30       | 20  | 66.67%  | 180            | 165 | 91.67% | 16        | 15        | 93.75%  | 320                                                                                                    | 1450 | 453.13% |           |     |        |
| 合计       | 17         | 21                | 11             | 52.38%  | 105      | 57  | 54.29%  | 630            | 455 | 72.22% | 60        | 36        | 60.00%  | 1200                                                                                                   | 3260 | 271.67% |           |     |        |
| 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     | 所在街道户籍人口（10673人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数138户，建档人数158人；评估期内入户探访总人数486人次，服务总人数131人；通过社工专业服务共服务社区居民5083人次。 |      |         |           |     |        |
|          | 志愿者        | 新增志愿者             |                |         | 50       | 38  | 76.00%  | 社区调研           |     |        | 3         | 3         | 100.00% |                                                                                                        |      |         |           |     |        |
|          |            | 新增志愿者骨干           |                |         | 20       | 12  | 60.00%  | 社区问题地图         |     |        | 3         | 3         | 100.00% |                                                                                                        |      |         |           |     |        |
|          |            | 新增志愿队伍            |                |         | 2        | 2   | 100.00% | 社区资源地图         |     |        | 3         | 3         | 100.00% |                                                                                                        |      |         |           |     |        |
|          |            | 维系活跃志愿者队伍         |                |         | 10       | 10  | 100.00% | 社区特殊困难服务对象分布地图 |     |        | 3         | 3         | 100.00% |                                                                                                        |      |         |           |     |        |
|          |            | 为志愿者开展服务          |                |         | 6        | 4   | 66.67%  | 新增社会组织培育       |     |        | 2         | 0         | 0.00%   |                                                                                                        |      |         |           |     |        |
|          |            | 志愿者平台管理           |                |         | 2        | 2   | 100.00% | 政策宣传           |     |        | 21        | 12        | 57.14%  |                                                                                                        |      |         |           |     |        |

广州市中南街社工站购买服务项目指标完成情况统计表  
( 2024年9月18日至2025年2月28日 )

|                   |      |      |        |
|-------------------|------|------|--------|
| 继续教育              | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比  |
|                   | 1440 | 549  | 38.13% |
| “双岗” “双工” 联动沟通    | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比  |
|                   | 72   | 52   | 72.22% |
| 与购买方沟通联动          | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比  |
|                   | 12   | 7    | 58.33% |
| 社工站工作会议、评估等服务保障工作 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比  |
|                   | 24   | 12   | 50.00% |

附件2:

广州市中南街社工服务站购买服务项目工作人员（全职）情况统计表

年度服务协议时间：2024年9月18日至2025年9月17日

| 类型   | 序号 | 姓名  | 职位    | 岗位资格证/资质 | 合同期限                  | 9月   |      |      | 10月  |      |      | 11月  |      |      | 12月  |      |      | 1月   |      |      | 2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 |        |                 |                        |
| 持证社工 | 1  | 顾玉珊 | 社工站主任 | 助理社工师    | 2024.01.06-无固定期限      | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5    | 3.5             | 2024年12月31日离职          |
|      | 2  | 冯敏  | 社工站主任 | 中级社工师    | 2024.12.10-2025.12.09 | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | 3      | 3               |                        |
|      | 3  | 黎敏玲 | 项目主管  | 助理社工师    | 2024.09.19-2025.09.18 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5    | 3.5             | 2024年12月27日离职          |
|      | 4  | 雷金梅 | 项目主管  | 助理社工师    | 2024.09.19-2025.09.18 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5    | 3.5             | 2024年12月27日离职          |
|      | 5  | 黄玉云 | 社工    | 助理社工师    | 2024.09.19-2025.09.18 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5    | 3.5             | 2024年12月27日离职          |
|      | 6  | 梁少峰 | 社工    | 助理社工师    | 2024.09.21-2025.09.20 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5    | 3.5             | 2024年12月27日离职          |
|      | 7  | 梁玉莲 | 社工    | 助理社工师    | 2024.09.19-2025.09.18 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5    | 3.5             | 2024年12月27日离职          |
|      | 8  | 黄燕娜 | 社工    | 助理社工师    | 2024.09.19-2025.09.18 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5    | 3.5             | 2024年12月27日离职          |
|      | 9  | 原妙芳 | 社工    | 助理社工师    | 2024.09.18-2025.09.17 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | 5.5    | 5.5             |                        |
|      | 10 | 谢宛珊 | 社工    | 助理社工师    | 2023.11.23-2025.11.21 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | 5.5    | 5.5             | 2.28起休工伤               |
|      | 11 | 张金玲 | 社工    | 助理社工师    | 2023.12.01-2025.11.30 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | 4.5    | 0               | 2025年2月1日调出            |
|      | 12 | 郭金连 | 社工    | 助理社工师    | 2024.01.02-无固定期限      | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5    | 3.5             | 2024年12月31日离职          |
|      | 13 | 彭国昌 | 社工    | 助理社工师    | 2024.07.01-2025.06.30 | —    | —    | —    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 1      | 0               | 2024年10月31日离职          |
|      | 14 | 凌冬  | 社工    | 助理社工师    | 2024.06.11-无固定期限      | —    | —    | —    | 0.5  | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 0.5    | 0               | 2024年10月16日调入；10月31日调出 |
|      | 15 | 伦达荣 | 社工    | 助理社工师    | 2024.09.13-2025.09.12 | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | 0.5  | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 2      | 2               | 2024年11月12日离职          |
|      | 16 | 方瑞美 | 社工    | 助理社工师    | 2024.11.04-2025.11.03 | —    | —    | —    | —    | —    | —    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 2      | 2               | 2024年12月18日离职          |
|      | 17 | 蔡燕婷 | 社工    | 助理社工师    | 2024.04.07-无固定期限      | 0.5  | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5    | 3.5             | 2024年12月27日离职          |

附件2:

广州市中南街社工服务站购买服务项目工作人员（全职）情况统计表

年度服务协议时间：2024年9月18日至2025年9月17日

| 类型                             | 序号 | 姓名  | 职位 | 岗位资格证/资质                 | 合同期限                  | 9月     |      |      | 10月  |      |      | 11月  |      |      | 12月  |      |      | 1月   |      |      | 2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 |        |                                |    |
| 持证社工                           | 18 | 元晓燕 | 社工 | 中级社工师                    | 2024.09.08-2025.09.07 | 0.5    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5  | 3.5    | 2025年1月1日调出                    |    |
|                                | 19 | 陈优霞 | 社工 | 助理社工师                    | 2024.10.08-2025.11.03 | —      | —    | —    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | 4    | 4      | 2025年2月1日调出                    |    |
|                                | 20 | 李晓红 | 社工 | 中级社工师                    | 2024.09.13-2025.09.12 | —      | —    | —    | —    | —    | —    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | 2    | 2      | 2025年1月1日调出                    |    |
| 小计                             |    |     |    |                          |                       | 7      | 14   | 14   | 17   | 17   | 17   | 17   | 17   | 17   | 17   | 17   | 5    | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 65   | 59     |                                |    |
| 持证社工有效人次小计                     |    |     |    |                          |                       | 7      |      |      | 16.5 |      |      | 16.5 |      |      | 17   |      |      | 5    |      |      | 3    |      |      |        |                                |    |
| 非持证社工                          | 21 | 黎雯琳 | 社工 | 广州市社工服务站社会工作服务从业人员岗前培训证书 | 2024.01.03-无固定期限      | 0.5    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5  | 0      | 2024年12月31日离职                  |    |
|                                | 22 | 郭嘉雯 | 社工 | 广州市社工服务站社会工作服务从业人员岗前培训证书 | 2023.09.19-无固定期限      | 0.5    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 0.5  | 0.5    | 2024年9月30日离职                   |    |
|                                | 23 | 沈学梅 | 社工 | 广州市社工服务站社会工作服务从业人员岗前培训证书 | 2023.12.14-2025.12.13 | 0.5    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | 5.5  | 5.5    | 2025. 2. 24-2025. 9. 19休产假     |    |
|                                | 24 | 朱永娴 | 社工 | 社会工作专业学位证书               | 2024.09.25-2025.09.24 | 0.5    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3.5  | 3      | 2024年10月起满2年社工经历；2024年12月31日离职 |    |
|                                | 25 | 杨柳丽 | 社工 | 广州市社工服务站社会工作服务从业人员岗前培训证书 | 2023.10.11-无固定期限      | 0.5    | √    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 0.5  | 0      | 2024年9月30日离职                   |    |
|                                | 26 | 禤继红 | 社工 | 广州市社工服务站社会工作服务从业人员岗前培训证书 | 2023.10.01-2026.09.30 | 0.5    | —    | √    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 0.5  | 0      | 退休返聘，2024年9月30日调离社工站           |    |
| 小计                             |    |     |    |                          |                       | 3      | 5    | 6    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 14   | 9      |                                |    |
| 非持证社工有效人次小计                    |    |     |    |                          |                       | 3      |      |      | 3    |      |      | 3    |      |      | 3    |      |      | 1    |      |      | 1    |      |      |        |                                |    |
| 总计                             |    |     |    |                          |                       |        |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |                                |    |
| 每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计          |    |     |    |                          |                       | 10     | 19   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 20   | 6    | 6    | 6    | 4    | 4    | 4    | 79     | 68                             |    |
| 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）    |    |     |    |                          |                       | 10     |      |      | 19.5 |      |      | 19.5 |      |      | 20   |      |      | 6    |      |      | 4    |      |      |        |                                |    |
| 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% |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |                                |    |