

广州市华林街社工服务站 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：广州市荔湾区华林街道办事处

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10日

广州市华林街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市华林街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区兴贤坊 35 号，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区华林街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 9 月 26 日至 2025 年 9 月 25 日。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暂行办法的通知》（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10日到华林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：

社工站通过“启能——培能——传能——展能”路径培育和发展社区志愿者，并深入探索“社工+志愿者”协调发展模式，拓展志愿者展能空间，优化提升志愿者服务质量。

（二）需要关注的地方：

加强社工站人员心理疏导，保持社工团队稳定性，为提升社工站服务质量提供坚实保障。

四、购买方评估（华林街道办事处）

（一）值得肯定的地方

1.社工站能根据工作需求，提供长者配餐宣传、老年人体检、社区慈善空间建设、关怀流浪人员等相关工作的支持，配合意识和执行力较高。

2.社工站日常管理规范，积极链接社会资源，组建志愿者队伍，开展了义剪、义诊、义修等各类慈善志愿系列活动，发挥了“社工+志愿者+慈善”作用，有效地推动了“五社联动”和关怀“一老一小”服务，帮扶到社区特殊困难对象。

3.社工站能依托街道党群服务中心，联动各社区、未保站、妇联、残联、退军站、退管站等职能部门为社区居民提供文娱康乐、健康保健、心理辅导等適切服务，比如组织志愿者一对一教社区长者学习智能手机的使用方法，为社区困难儿童提供课业辅导等活动来进一步提升了居民的获得感、幸福感和安全

感。

(二) 需要关注的地方

购买方本期评估未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.项目社工与直聘社工能够建立恒常沟通机制，实现12个社工点全覆盖联动，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、疑难案例跟进、个案转介、社区活动开展等，推动“双岗”“双工”服务融合、优势互补，取得了较好的成效。

2.项目不断健全各项安全管理工作制度和工作机制，动态更新服务对象数据及信息，及时在社工站办公场所、居委会宣传栏、社工站微信公众号等平台公示资源链接情况，有助于社工站的规范化和顺畅运作，值得肯定。

3.项目有意识推进服务宣传，通过自媒体、主流媒体、社区活动宣传等“线上”“线下”相结合形式，积极拓展高校资源，深入挖掘项目的特色服务和典型服务案例，提高了服务宣传报道的数量和质量，增强了项目的知晓度和美誉度。

(二) 需要关注的地方

1.建议项目继续重视社工团队的专业成长，强化对社工专业能力提升的统筹工作，对社工的专业成长需求开展分层分类调研，并定期对督导、培训、内部共学等工作进行检视，结合团队整体的成长目标反思社工站专业成长体系的执行效果，总结

经验和不足，以进一步提升社工团队的专业能力水平。

2.项目在本项目期内暂无突出研究成果产出，建议社工站充分发挥承接机构专业资源优势，结合前期服务经验梳理，进一步加强对实务研究总结工作的指导和支持，提高项目研究产出的质量，争取在国家级期刊上发表，提升项目服务的社会影响力，扩大社会效益。

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26日至2025年9月25日，本次评估考核期为2024年9月26日至2025年2月28日，计5个考核月份。

值得肯定的地方：

1.持证社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和购买服务项目协议的要求。本年度社工站要求持证比率不低于1/2，即10人。评估期内持证社工应到岗大于50人次，实到岗92人次；截至评估末月，在岗的1名非持证非相关专业背景的社工已接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。

2.在专业规范性管理方面，社工站的基本管理制度齐全，例如服务对象权益保障工作根据相关制度开展服务对象意见收集工作；另一方面，社工站的宣传渠道能按要求落实，在主流网络地图软件中能准确定位社工站等。

3.在人员管理与继续教育方面，社工站团队配备持证社工18人，非持证社工1人，共计19名社工；配备的持证社工中，

有社会工作者 7 人，助理社会工作者 11 人；社工站副站长持有社会工作者资格证书，从业经验超过 6 年时间；评估期内，社工站有 16 名社工持续稳定在岗；社工平均每人每月接受继续教育超过 8.3 小时，以上各项评估指标均能满足相关要求。

需要关注的地方：

1.社工站的全职社工即“持证社工+非持证社工”到岗人次稍有不足。评估期内应到岗 100 人次，实到岗 97 人次，尚缺 3 人次。

2.社工站的项目管理制度仍有进一步优化的空间，目前部分管理制度成文于 2023 年，例如在服务规范等方面，建议承办机构针对当下社工站相关政策以及实际情况，进一步完善项目管理制度。

（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）社工站进入“双百”社工站新模式服务的第二年，服务团队在第一年服务摸索的基础上总结经验，结合上期评估意见，对新模式的理解不断深入。本年度以“和美华林”为主题，坚持党建引领，整合辖区内外资源，挖掘培育志愿者队伍，服务困难群众及特殊群体，以“美好生活共同体”为目标，构建美好生活社区。华林街辖区共有 12 个社区，对 12 个社区做了梳理分析和规划，划分为三个片区，加强了社工站的统筹协调，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，做好服务规划，推动服务下沉。

(2) 在党建方面，社工站现有 3 名党员社工。社工站党员不断提升思想认识，积极参加机构党支部的教育学习活动，参加党员大会 4 次，书记讲党课 2 次，主题党日活动 4 次。在机构党支部的指导下，社工站共与辖区 12 个社区党委签订有共建协议，积极参加街道党组织活动，协助各社区党委开展非遗活动、上门探访和政策宣传等主题活动，评估期内开展共建活动 24 场次。联动广州市慈善会、企业、社区党组织、党员等，开展点亮“微心愿”系列活动，根据兜底对象的个别化需求，共点亮“微心愿”148 个，帮扶兜底困难群体，提升慈善资源对接困难群众和特殊群体需要的精准度。围绕辖区特色，开展有“党建+研学”系列活动 3 场，推动红色文化宣传。

(3) 在上一年服务探索的基础上，社工站以片区为单位，对辖区 12 个社区的人口数据、社区概况、困难群众和特殊群体基本情况、社区中存在的资源及问题进行了调查和分析，社工站和片区撰写了 4 份调查报告，制作了“三图一表”。根据调研制定了社工站和片区的服务计划。社工站层面制定了“党建引领，五社汇爱”关爱“一老一小”服务计划和“善美华林，友爱同行”困难群众和特殊群体服务计划，并以此统筹三个片区的服务计划。三个片区针对困难群众和特殊群体分别设计有基础服务、特色服务和社区服务三大服务版块，聚焦困难群众和特殊群体的需求同时，对社区性问题也有关注。整体来说，社工站从需求调研到服务设计，及“站一片一点”的年度计划，思路相对清晰。

(4) 社工站重视困难群众和特殊群体的建档及服务跟进工

作。服务团队通过与居委和直聘社工等合作，做到“双岗融合”“双工联动”，摸查兜底服务对象的真实具体情况，对12个社区的困难群众和特殊群体做到建档全覆盖，累计建档560份，现跟进413户552人。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，跟进中按需动态调整级别，现有一级对象13个，二级对象8个。按照专业规范有序推进个案、小组和社区活动等专业服务，本年度开展电访5798人次，入户探访1254人次，共开展咨询个案和专业个案共43个，其中对困难群众和特殊群体开展个案34个，小组13个，社区活动60场。社工站开通了两条“红棉守护”热线，将电访服务与热线相结合，呼出总量3374次，呼入总量332次，主要有服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、服务通知提醒等，能够发挥红棉守护热线的作用。

(5) 社工站积极打造和实施“五社联动”模式，本年度初见成效。一是搭建社会组织培育平台：社工站本年度新培育社区组织2个，分别是顺心如意舞蹈义演队和“智叻耆英”手机教学志愿服务队，开展活动共9次；二是积极开展志愿服务：评估期内新培育2支志愿队伍，分别是“耆趣课堂”讲师志愿服务队和政策宣传志愿服务队；新培育志愿者共57人，其中38人在平台注册，培育志愿者骨干20人，目前活跃志愿者队伍有10支。本年度社工站开展志愿服务247场，志愿者参与服务829人次，服务时数2662.6小时；三是在社区联动方面，积极与社区沟通合作，“双岗双工”联动积极落实打通为民服务“最后一米”，推动政策找人，开展兜底民生政策宣传36次；四是在

社区慈善资源方面，在华林街社区慈善基金成立的基础上，12个社区级社区慈善基金均已全部成立，本年度街道社区慈善基金筹集善款8808.21元。社工站评估期内筹集的各类社会资源折合人民币价值共计427598.91元。总体上看，“五社联动”分别在各个社工点得到实施，在民生服务和慈善社区方面发挥积极的作用。

(6) 在“双百”新模式服务推进的第二年里，社工站重视服务宣传，制定了宣传管理制度和年度宣传计划，依托线下宣传栏和线上微信、微博等宣传平台，广泛宣传社工站各类服务活动，有效提升了服务的知晓度。在社会知名度美誉度方面，服务获“广东电视台民生频道”，以及《广州日报》《信息时报》等宣传报道53篇，其中省市级报道32篇；获服务对象感谢信16封，锦旗3面。《“智叻耆英”长者智能手机学习志愿项目》被评为“2024年度广州社区志愿服务项目榜样”。

需要关注的地方：

(1) 在党建方面，社工站现有党员社工3人，可考虑有策略推进成立功能型党支部，以更好发挥党建引领的核心作用。在党建引领服务方面，在现有“党建+慈善”的“微心愿”系列活动的基础上，建议立足社工站现有服务基础，结合辖区特点、党建资源和社会资源，加强对“党建引领，五社汇爱”关爱“一老一小”服务计划的设计，进一步完善项目内容，同时，思考如何进一步盘活社会慈善资源和力量，助力社区公益慈善服务。

(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，社工站要进一步完善《服务对象家

庭信息汇总表》，要重视完善家庭重要成员的信息，如监护人或紧急联系人或照顾者的信息，便于更好地了解情况对接服务；其次，《社区资产地图》，在列出有形资源的基础上，还要梳理无形资源，并按服务需求分类，思考如何用于兜底服务中去。

（3）在现有困难群众和特殊群体建档工作的基础上，社工站要进一步紧密结合“双百”服务要求，做好困难群众和特殊群体的评估和服务工作，关注解决问题的成效。首先，要结合入户探访进一步完善兜底对象的信息，如居家环境、家庭关系和家庭支持方面的记录等，做到重要信息重点记录，为进一步科学、合理的分级管理提供更充分依据；其次，社工要提高电访探访的实效，积极收集和掌握服务对象信息，有效识别兜底对象个人及家庭存在的问题及需求，有针对性制定服务目标和服务计划，做到“一人一策”，实行精准对接服务，突出解决问题的服务成效。

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 19 名。本年度完成困难群众和特殊群体建档 560 个，电访 5798 个，探访 1254 个，分别完成协议指标量的 115.96%，250.80%；专业个案接案 24 个，开展 111 节，结案 22 个，分别完成协议指标量的 57.14%，52.86%，52.38%；完成小组 13 个，开展 67 节，服务 871 人次；分别完成协议指标量的 61.90%，63.81%，138.25%；完成中小型社区活动 60 个，服务 4985 人次；完成协议指标量的 150.00%，623.13%；（以上数据统计共计 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：福安社区、河傍社区、湛露社区、怀远社区；

片区二：兴贤社区、连登社区、曾巷社区、彩园社区；

片区三：光复社区、德星社区、荔广社区、寺前社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 社工能够通过积极发挥社区慈善支持作用，围绕困难群众和特殊群体生活实际需求，开展“助医服务、助安服务、助乐服务、助困服务、助剪服务”等“一片五助”服务，为出行不便群体开展上门服务，在一定程度上缓解了生活不便，成效较好。

(2) 能够积极关注照顾者的生活情况，在记录中能反映社工认真倾听照顾者诉求，在一定程度上起到了较好的情绪支持作用，鼓励照顾者坚持做好照顾工作，对于家庭关系促进有一定正面作用。

(3) 根据老社区的特点积极链接各类资源为居民提供安全改造，例如为老旧楼道加装扶手保障高龄独居长者出行安全，为破损房屋提供修缮保障了困难家庭的居家安全，能够在一定程度上提升困难群众和特殊群体的安全保障。

需要关注的地方：

(1) 建议继续深入发掘困难群众和特殊群体的需求，提供

更为适切的服务。一是继续加大辖区内困难群众和特殊群体的上门评估力度，切实掌握其不同情况。由于辖区内居住的困难群众和特殊群体约占名册的 35%，数量较少，建议要深入了解其实际情况，例如现时提及照顾者存在压力方面的需求，但并无具体需要关注的对象数量与具体影响程度，又如提及政策方面的需求，但未对困难群众和特殊群体进行政策排查，故建议下一步应针对现时发现的多发问题，选取适当的困难群众和特殊群体进行全覆盖排查，从而摸清该问题在本街的具体情况；二是在过程中要提升社工对于需求的调研能力，要强化对于困难群众和特殊群体的生活情况的分析能力，找准发生问题的原因进行关注。例如有照顾者向社工抱怨说照顾残障人士导致身体疼痛，社工仅能想到为其提供医疗资源，而未能针对其疼痛发生的原因，例如照顾技巧不足或缺乏辅助等情况进行关注，导致需求发掘存在局限性。

(2) 建议进一步优化服务内容与计划，提升困难群众和特殊群体服务效果和慈善项目的影响。一是由于需求摸查不足，建议在强化需求摸查后根据问题产生的原因，找准需要改变的环境因素或行为因素，通过增加便民服务内容或提供针对性的服务计划，从而为困难群众和特殊群体提供更加适切的服务；二是建议现时社区服务要进行转型，可考虑通过公众较为关注的问题提升社区慈善氛围，开展社区慈善项目，例如电动车问题社区较为关注，尝试以此为切入点设计社区慈善项目。

(3) 建议进一步提升服务效果。建议在服务过程要强调环境的转变或服务对象自身的改变，从而让问题可以有效缓解或

解决。例如加装扶手后，还要观察加装扶手是否真的有利于长者出行，他们对于扶手使用情况是否达到预期等评价；关注照顾者问题，应关注其压力状态是否改善，例如失眠情况是否改善作为成效依据，现时对于服务成效的观察较少，不利于体现服务效果。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二包括彩园、连登、兴贤、曾巷四个社区，属于典型的老城区社区，社区面积较小、人员密集，社区长者、残疾人居住较多，“人户分离”现象比较突出。服务团队在华林街有多年的服务经验，能运用定性与定量相结合的方式，对现有困难群众和特殊群体的服务资料进行整理分析、收回社区居民关于社区美化方面的问卷，对片区中4个社区的主要资源持份者开展结构式访谈等，能对所收集的资料进行整理分析，形成片区的需求调研报告，绘制了各个社工点的《社区资产地图》《服务对象社区分布图》《社区问题地图》，基本掌握辖区困难群众和特殊群体的数据、共性问题 and 需求、片区资源和基本问题，并根据调研情况设计了片区的服务计划和4份社工点服务计划。

(2) 在服务执行方面，片区能在过往兜底性服务对象建档的基础上，依据新模式要求，通过走访居委会、电访及探访服务对象等方式，更新和新建个人服务档案，累计为困难群众和特殊群体建立个人服务档案180份，服务对象名单能够按月核对更新，基本实现建档全覆盖，定期通过电访、探访等方式了

解服务对象的情况，有相应的服务记录呈现，评估期内，完成辅导个案服务 7 个，小组服务 4 个，社区活动 19 个，服务进度符合协议要求，服务内容比较丰富，受到服务对象的好评。尤其值得肯定的是，社工团队能够把走访中发现的有需求的非兜底对象纳入跟进管理，开展细致用心的服务，能够较好呈现社工的专业素养。

（3）片区能积极动员社区志愿者资源，通过开展社区志愿者探访活动、协助开展社区节庆日活动、宣传社区安全知识等方式推动社区居民参与，特色服务“童心相助”儿童成长支持计划组织大学生志愿者恒常开展周六儿童学业辅导活动，一定程度上强化了困境儿童的非正式支持网络，链接政策资源、爱心救助资源等满足服务对象的基本生活需要，评估期内片区二链接社会资源折合人民币价值约 13 万元，服务也获得《信息时报》，以及“广东广播电视台民生频道”等大众媒体的宣传报道 16 次，收到服务对象感谢信多封，有一定的美誉度呈现。

（4）社工有较强的服务意识，一是能尽快融入工作，进入社区开展了社区走访观察，摸排社区问题和资源，撰写调研报告，为服务开展做铺垫；二是定期与事务岗社工合作联动，开展民生政策宣传活动，较好地落实兜底民生的政策；三是能积极配合街道和社区开展各项民生服务，包括登革热宣传、合适未成年人服务、老年人体检等内容，较好帮助服务对象获取信息，一定程度上解决了服务对象的困难。

需要关注的地方：

（1）片区二的兜底性服务工作需要进一步细化，目前片区的探访服务频率虽符合工作要求，但未有根据服务对象的实际

情况进行甄别，服务针对性不足，《服务对象家庭信息汇总表》中家庭成员的相关信息和需求分析也有欠缺，建议社工需要进一步夯实兜底服务对象的探访工作，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和有效性。另外，可以积极发挥社区组织的优势和资源，整理服务资源库，推动社区组织更好承担社区公益服务，将社工的服务精力聚焦在兜底群体服务上，释放社工的服务压力。

另外，针对“人户分离”的对象，可以考虑探讨服务转介与联动机制，以进一步将兜底服务做得更扎实。

(2) 目前服务正处于服务转型期，服务规划有提升的空间。从现时的服务开展情况来看，现有服务活动量较多，但主题比较分散，与社区问题与服务目标的回应程度不足，没有发挥出片区层面在服务设计、服务统筹、资源分配等方面的作用。建议社工进一步深入社区，加强需求评估工作，可选取困难群众和特殊群体中的某一个或某几个类别开展更有针对性的调查，在梳理现有调研资料基础上，厘顺各社工点兜底服务对象的共性需求或共性社区问题进行片区层面服务项目的设计，进一步明确片区层面的特色服务项目。

(3) 本周期片区社工变动较大，部分社工入职时间较短，面对服务模式的转变，社工在服务规划、服务成效提炼，个案

服务等方面的能力有提升空间，机构要加大对服务团队的支持，同时强化服务监督，帮助社工提升专业服务能力。

3. 片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区三四个社区位于街道东北部，拥有较为丰富的商业和历史文化资源，但是除荔广社区外，其他三个社区居民聚集区小巷纵横交错，道路狭窄，基础设施相对陈旧，人居环境相对较差，辖区自身困境群体的数量较多。当前三片区共有4名社工在岗，能够做到“一社区一社工”，本服务周期服务团队比较稳定，大部分社工在本街道服务一年以上，已对辖区的各类情况比较熟悉。本服务年度社工能够按照“双百”服务模式的要求按部就班地推进“三图”绘制、建档、定期跟进、民生政策宣传等服务，服务进度与指标完成情况良好，值得肯定。

(2) 本服务年度社工结合兜底对象的实际需求和辖区居民的人员构成实际，开展居家安全和社区反诈专题调研，为后续服务设计与开展奠定基础。目前片区三已实现对登记在册的211名困难群众和特殊群体全部建档，能够较为准确地掌握他们的年龄、类别、居住地等情况，社工围绕“温暖相伴困境群体支持计划”，在政策协助、物资链接、情感支持、安全维护等方面为兜底服务对象提供服务，链接各类物资折合人民币价值9万余元，值得肯定。

(3) 社工通过探访、“微心愿”、居家“微改造”等形式做到对建档对象的恒常关注，能够较为具体、规范、真实地填

写《服务对象家庭信息汇总表》及服务跟进记录，较为客观地呈现服务对象的基本情况和社工的跟进情况；针对大部分兜底服务对象不在辖区的情况，社工能够联动居委、直聘社工等单位和人员，结合巡察、物资发放等契机开展上门探访，不断延伸兜底服务的广度，并有意识地介入部分空挂兜底对象的紧急支援等服务中，值得肯定。

（4）片区社工有一定的“五社联动”意识，能够联动多方主体、整合各方资源投入兜底服务中，初步培育社区居家安全服务志愿队和手机教学志愿服务队两个社区志愿者队伍，并恒常开展着长者手机学习和长者合唱系列活动，本服务年度片区社工围绕长者的多元需求开展多场居家安全、社区反诈、兴趣拓展和社区融入的活动，不断丰富着辖区长者的日常生活，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）片区社工需要进一步理解和把握民政领域社会工作的服务重点与服务策略，在明确服务对象的基础上，结合精细化入户探访等举措不断增强对重点兜底对象情况的全面了解和掌握，按照服务对象的需求与问题迫切程度科学定级，以问题解决为导向提供服务，综合运用正式资源、非正式资源、自身专业资源为重点兜底服务对象提供个性化、适切性、实效性服务，真正帮助服务对象解决实际问题。同时，加强对典型服务案例的总结归纳与呈现，主动对外进行服务的宣传与展示，让更多人看到社工的付出与价值。

（2）辖区内自身困境群体的数量多，社区照顾的需求突出，

而资源又相对有限，这就需要社工要做更多的“赋能”工作。具体来说，社工要不断提升多元主体联动与资源链接的能力，致力于服务平台的打造和各类服务资源库。如“政策库”“资源库”“资金库”、“人才库”等的构建，链接和培育各类志愿团队，不断充实兜底服务的服务力量和服务资源，确保兜底服务可以持续、有效地开展。

(3) 片区“人户分离”的困难群众和特殊群体比重大，对社工的兜底服务带来较大的挑战，社工可进一步探索针对“人户分离”兜底对象服务的具体做法和经验，例如可围绕兜底对象户籍地社工站与现居地社工站在服务协同机制、服务转介机制、资源共享机制、风险管理机制等方面进行服务的探索与总结，注重服务案例的挖掘与总结。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：20.00 分

(二) 监督方评估 得分：8.50 分

(三) 督导中心评估 得分：13.90 分

(四) 第三方评估 得分：47.51 分

以上四项总得分：89.91 分 等级：良好

八、结语

广州市华林街社工服务站在荔湾区民政局、华林街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第七年，本年度也是按照“双百”社工站新模式服务的第二年。本年度服务团队坚持以党建引领为核心，深入贯彻新管理

办法要求，聚焦社区治理与困难群体需求，持续深化“五社联动”机制创新。本年度通过统筹片区服务、培育志愿者力量、整合慈善资源等举措，有效提升社区服务效能，切实增强居民获得感与归属感，为构建“和美华林”奠定了坚实基础。指标完成情况符合中期评估要求。

下阶段，建议社工站进一步强化党建引领作用，优化服务机制设计，深化社区特色挖掘，探索品牌化服务路径；注重社工团队专业能力建设，推动需求调研与成效转化精准衔接；持续完善“五社联动”协同机制，激发多元主体参与活力，为打造共建共治共享的和谐社区注入更多专业动能，助力华林街社工站服务迈向更高水平。

附件：

- 1.广州市华林街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市华林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3月21日

广州市华林街社工站购买服务项目指标完成情况统计表（2024年9月26日至2025年2月28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	/	166	100.00%	1667	1880	112.78%	167	271	162.28%	12	6	50.00%	15	9	60.00%	75	40	53.33%	15	8	53.33%
片区2	7	/	180	100.00%	1666	1904	114.29%	166	493	296.99%	12	6	50.00%	12	7	58.33%	60	33	55.00%	12	6	50.00%
片区3	6	/	214	100.00%	1667	2014	120.82%	167	490	293.41%	12	7	58.33%	15	8	53.33%	75	38	50.67%	15	8	53.33%
合计	19	0	560	100.00%	5000	5798	115.96%	500	1254	250.80%	36	19	52.78%	42	24	57.14%	210	111	52.86%	42	22	52.38%
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
片区1	6	7	4	57.14%	35	22	62.86%	210	372	177.14%	/	/	/	/	/	/	13	23	176.92%	260	1546	594.62%
片区2	7	7	4	57.14%	35	22	62.86%	210	316	150.48%	/	/	/	/	/	/	14	19	135.71%	280	2111	753.93%
片区3	6	7	5	71.43%	35	23	65.71%	210	183	87.14%	/	/	/	/	/	/	13	18	138.46%	260	1328	510.77%
合计	19	21	13	61.90%	105	67	63.81%	630	871	138.25%	/	/	/	/	/	/	40	60	150.00%	800	4985	623.13%
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（44731人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数420户，建档人数560人；评估期内入户探访总人数1254人次，服务总人数560人；通过社工专业服务共服务社区居民13076人次。									
	新增志愿者			50	57	114.00%	社区调研			3	3	100.00%										
	新增志愿者骨干			20	11	55.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			0	1	100.00%										
	新增志愿队伍			2	2	100.00%																

广州市华林街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
(2024年9月26日至2025年2月28日)

一社区一社工 (个)	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	12	100.00%
与社区沟通记录 (次)	指标要求	完成情况	完成百分比
	576	240	41.67%
社会组织培育 (个)	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
社会组织服务活动开展情况 (次)	指标要求	完成情况	完成百分比
	8	25	312.50%
维系活跃志愿者队伍 (支)	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	10	100.00%
为志愿者开展服务 (次) (培训、团建、答谢会等)	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%
招募志愿者参与志愿服务 (人次)	指标要求	完成情况	完成百分比
	500	829	165.80%
志愿者平台管理 (个)	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
社区慈善基金运营和管理 (个)	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
开展公益慈善活动情况 (次)	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	3	50.00%
协助开展民生政策宣传 (次)	指标要求	完成情况	完成百分比
	72	37	51.39%
关怀流浪人员行动 (次)	指标要求	完成情况	完成百分比
	24	18	75.00%
继续教育 (小时)	指标要求	完成情况	完成百分比
	1440	812.5	56.42%

广州市华林街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
(2024年9月26日至2025年2月28日)

督导（次数）	指标要求	完成情况	完成百分比
	300	187	62.33%
共学（次数）	指标要求	完成情况	完成百分比
	36	15	41.67%
会议（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	24	20	83.33%
评估（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
广州社工“红棉守护”热线服务与管理（人次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	480	234	48.75%
广州市社会工作智慧管理平台运营与管理（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
建立《服务对象家庭信息汇总表》	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
绘制《社区资产地图》、《社区问题地图》、《服务对象社区分布地图》	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	12	100.00%

附件2

年度服务协议时间：2024年9月26日至2025年9月25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			2025年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			
持证社工	1	肖莹滢	社工站主任	社会工作者	2024.09.26-2025.09.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	2	谢晓敏	社工站副主任	社会工作者	2024.09.26-2025.09.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	3	梁莉珩	社工站副主任	社会工作者	2024.09.26-2025.09.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	4	元晓燕	社工站副主任	社会工作者	2024.09.08-2025.09.07	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	2	2	2025年1月1日调入华林
	5	陈昕	第一片区社工	社会工作者	2024.09.26-2025.09.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	6	黄桥花	第一片区社工	助理社会工作者	2024.05.22-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	7	王莉莉	第一片区社工	助理社会工作者	2024.10.08-2025.10.07	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	8	何洁琼	第一片区社工	助理社会工作者	2024.05.22-无固定期限	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0.5	√	√	√	√	√	1.5	1.5	2025年1月16日调入华林
	9	何晓君	第一片区社工主管	社会工作者	2024.10.01-2025.09.30	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	3	3	2024年12月31日离职行业内	
	10	陆秀雯	第一片区社工	助理社会工作者	2024.01.22-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	3	3	2024年12月31日离职行业内	
	11	林敏仪	第二片区社工主管	社会工作者	2024.09.26-2025.09.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	12	谢晓桐	第二片区社工	助理社会工作者	2024.12.01-2025.11.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	13	朱茵贤	第二片区社工	助理社会工作者	2024.08.01-2025.07.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	14	邓静文	第二片区社工	助理社会工作者	2024.10.01-2025.09.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	15	杨淑而	第二片区社工	助理社会工作者	2024.09.26-2025.09.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	

附件2

年度服务协议时间：2024年9月26日至2025年9月25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			2025年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
	16	卢桂萍	第二片区社工	助理社会工作者	2024.09.26-2025.09.25	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	3	3	2024年12月31日离职行业内				
	17	袁晓倩	第二片区社工助理	助理社会工作者	2024.12.01-2025.11.30	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	3	3	2024年12月31日离职行业内				
	18	陈杰英	第二片区社工	助理社会工作者	2024.05.23-无固定期限	---	---	---	---	---	---	---	---	0.5	√	√	√	√	√	1.5	0	2025年2月28日离职行业内				
	19	何晓思	第三片区社工主管	社会工作者	2024.10.01-2025.09.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5					
	20	吴祉僮	第三片区社工	助理社会工作者	2024.09.26-2025.09.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5					
	21	杨柳	第三片区社工	助理社会工作者	2024.10.01-2025.09.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5					
	22	张伟生	第三片区社工	助理社会工作者	2024.10.12-2025.10.11	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5					
小计						19	19	19	19	19	19	19	19	19	17	18	18	18	18	18	92	75.5				
持证社工有效人次小计						19			19			19			17			18								
	23	邓修晋	第一片区社工助理	已于2024年4月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.05.08-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0					
小计						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	0					
非持证社工有效人次小计						1			1			1			1			1								
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	20	20	20	20	18	19	19	19	19	19	97	75.5			
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）						20			20			20			18			19								
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						80.00%																				