

广州市白鹤洞街社工服务站

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：广州市荔湾区白鹤洞街道办事处

项目承办方：广州市新跨越社会工作综合服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年3月25日

广州市白鹤洞街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市白鹤洞街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区鹤翔里大院鹤翔社区图书室，由广州市新跨越社会工作综合服务中心承接运营。经广州市荔湾区白鹤洞街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 9 月 10 日至 2025 年 9 月 9 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 3 月 25 日到白鹤洞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.社工站积极打造“心心向阳”关爱未成年人特色项目，有效缓解未成年人心理困境，搭建未成年人社会支持网络，促进家校社协同合作。

2.社工站擅长引领多样志愿服务队伍，开展特色鲜明、内容丰富的志愿服务活动。

（二）需要关注的地方：

为强化社工人员的专业素养，建议加大对社工专业技能的培训力度，以期全面提升其专业服务能力，确保服务质量和效果达到更高的水平。

四、购买方评估（白鹤洞街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

社工站依托“白鹤红心汇”等平台，围绕社区治理、民生保障及特殊群体帮扶三大核心领域开展专业化服务，整体运行成效显著。通过实施“五社联动”工作机制，成功打造了白鹤青梓汇之“心心向阳”支持计划，白鹤延益汇之“居有所安”守护计划，助力“一老一小”服务提质增效。积极构建多元合作网络，与学校、社区组织紧密合作，有效整合资源，精准对接群众需求。

（二）需要关注的地方：

下一步建议加强业务培训学习，不断提高专业素养和服务

质量；进一步挖掘社区资源优势，打造更多的本地特色品牌，满足居民多元化需求。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队重视服务力量的建设。一方面，依照专业能力提升计划开展社工团队的成长支持工作，并对团队提升的成效进行检视、总结；另一方面，项目社工与直聘社工联动密切，双方能共享信息和服务动态，合作开展政策宣传、入户探访、个案辅导等服务，值得肯定。

2.项目团队能持续落实内部管理工作。项目团队定期对场地、消防器材、应急物资等进行检查，社工站基本信息、困难群众和特殊群体数据信息上墙并实现动态更新；每月与街道公服办沟通服务开展情况以及未来工作计划，每周与社区沟通联络，相关台账记录清晰，且能及时更新。

3 在项目经验推广方面，项目团队持续通过宣传视频、服务刊物、宣传折页等多种宣传资料对项目进行宣传，同时，注重拓展主流媒体宣传渠道，获得省、市级媒体报道多篇，提高了社工的知晓度和美誉度。

（二）需要关注的地方：

项目团队的实务研究成果产出不足。建议项目团队进一步重视实务研究工作，采取措施激发和调动团队全员实务研究工作的意识和积极性，进一步加强对项目服务经验的研究梳理，不断提升本土实务经验和知识的积累，以便促进团队人员的专业成长和提升实务研究成果产出。

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 10 日至 2025 年 9 月 9 日，末期评估周期为 2024 年 9 月 10 日至 2025 年 2 月 28 日，计 6 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.在人员资质与稳岗率方面。截至评估末月，社工站团队配备持证社工 15 人，非持证社工 1 人。持证社工包含中级社会工作者 6 人，助理级社会工作者 9 人，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。其中社工站副站长持有中级社会工作者资格证书，从业超过 6 年时间；评估期内，社工站有 16 名社工持续稳定在岗，超过评估指标相关要求。

2.社工站能积极回应上期评估建议，完善继续教育统计口径，社工站按照协议要求落实社工继续教育工作，本次评估周期内社工平均每人每月接受继续教育超过 6.8 小时。

3.社工站大部分项目管理相关制度均能定期更新，并有相关工作痕迹验证落实情况。

需要关注的地方：

1.社工站应在尽快与项目购买方就社工站架构调整等变化签订补充协议同时，进一步完善人事管理相关资料的梳理与补充。

2.社工站的个别管理制度仍有进一步优化的空间，例如服务管理制度中的专业规范性管理相关内容，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。

3.社工站开展了形式较为多样的宣传，但应注意个别主流网络地图中仍未能正确定位社工站准确位置，建议及时更新。

（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，目前社工站有正式党员 3 名、流动党员 4 名，入党积极分子 1 名。社工站能够积极参与街道、社区党组织党建学习，依托机构党支部党建工作推进“三会一课”“两学一做”学习教育常态化。社工站针对基层党组织、合作单位、社区党员、社区群众开展党建工作的服务需求调研，制定了服务计划。开展“领航先锋”思想引领计划和“白鹤红心汇”——“鹤聚微光”服务引领计划，完成“微心愿”，扎实做好民生实事，提升群众获得幸福感、安全感。鼓励党员社工佩戴党员徽章“亮身份”，在日常工作和服务中扎实开展“我为群众办实事”实践活动，发挥党员先锋模范作用。在评估周期内，在 10 个社区共计开展了 30 场政策宣传活动；走访共建单位 25 次，与 10 个企事业单位党支部签订了共建协议。社工站积极推动党员参与社区志愿服务 10 场，覆盖困难群众和特殊群体 500 人次；开展 5 次党建主题学习；配合街道和社区开展党史学习与党史知识活动 3 场；通过开展我为群众办实事“微心愿”善暖万家之圆梦困境家庭“微心愿”活动，推进“党建+慈善+社工”民生保障服务，为 94 名困难群众和特殊群体实现“微心愿”。党建工作按照年度服务计划有序推进服务，并超

额完成了各项服务指标。

（2）在服务设计方面，社工站针对社区情况、社区设施、文化传承、社区居民需求等进行需求调研，同时针对儿童青少年情绪高危问题较为突出这一情况，开展了对白鹤洞儿童青少年情绪问题进行专题调研。服务设计以“126”服务模式框架为指引：“1”是坚持党建引领；“2”是社区发展的两个平台，即社区慈善平台和社区参与平台；“6”是“白鹤红心汇”“白鹤青梓汇”“白鹤延益汇”“白鹤喜乐汇”“白鹤洁羽汇”和“白鹤亮翅汇”六个民生保障服务。社工站还根据服务需求、社区情况和社工站工作要求，制定了服务计划、宣传计划和团队成长计划。完善各类制度，确保社工站的服务设计质量保障，为有需要的服务对象提供精确服务。

（3）在“红棉守护”热线方面，社工站有18条热线，包含1条社工站固定座机、1条社工站手机、16条社工的手机。并建立热线值班制度，每天安排2名社工值班，保证工作时间和战时24小时畅通。社工站一方面通过宣传栏、“暖心卡”、公众号、微信等方式向市民宣传“红棉守护”热线，另一方面，社工结合恒常的服务，如探访、个案、电访、活动等宣传“红棉守护”热线。同时，通过开展30场“红棉守护”热线宣传活动，普及“红棉守护”热线的功能、电话号码和拨打方式等。在评估周期内，“红棉守护”热线通话服务为2360次，其中2133个“红棉守护”热线的内容为日常关怀、服务对象近况、特殊天气提醒；66个“红棉守护”热线内容为资源帮扶，如生活物资、“微心愿”等；45个是志愿服务资讯；32个是政策帮扶，

如租房政策、公立养老等，社工都能认真解答，服务跟进协助解决服务对象的困难。“红棉守护”热线服务有专门台账，服务有清晰记录，有规范流程，充分发挥了“红线守护”热线服务的作用。

（4）在服务成果方面，社工站由原来的4个片区14个社工点调整为3个片区10个社工点，社工服务覆盖了10个社区。社工通过个案、小组、社区活动等形式，为困难群众和特殊群体提供情感、政策、物资等社会支持网络。社工站按照服务协议指标要求，服务指标完成良好。及时发现和解决39名情绪高危学生的问题，防患于未然。新培养1个社区社会组织；10个社区成立了社区慈善基金；新培育志愿者骨干8名；新培育志愿者66名；新培育志愿者队伍1支；活跃志愿者队伍10支。在评估周期内，社工服务在新闻媒体报道数量达95次，其中有省级6次，市级12次，区级2次，公众号68次（阅读量4374次），市社协平台7次（阅读量1649次）。收到服务对象感谢信2封，锦旗1面。

（5）在“五社联动”成效方面，社工站建立健全联动机制，明确了“五社”各自的工作内容和角色，制订共同沟通、“双工”联动、服务合作、资源整合、解决问题工作机制，确保社区、社会组织、志愿者、社工和社区慈善基金建立良好的合作关系，发挥“五社联动”作用。社工站针对白鹤洞儿童青少年情绪高危问题，开展了白鹤洞青梓汇之“心心向阳”支持计划，为辖区内小学和初中阶段未成年人群体提供“成长加油”（危机干预、情感关怀和朋辈支持）、“家庭加油站”（关系调适、

知识驿站）、“社区加油站”（社区教育、网络搭建）系列服务，累计服务 2656 人次。在评估周期内，开展 6 场慈善义卖；在广州“公益时间”平台发布志愿服务信息 35 条，招募志愿者 1307 人次，服务工时 5438 小时，共服务 5660 人次；利用“i 志愿”平台发布志愿服务信息 36 条，招募志愿者 241 人次，服务时数 602 小时，服务 4556 人次。社工站积极联动 10 个居委会，19 个企事业单位，筹集社会慈善资源折合人民币价值共计 255673 元。

需要关注的地方：

（1）社工站服务需求调研和服务设计有提升的空间。建议社工站首先要规范服务需求调研框架，其次在各片（各点）需求调研的基础上，做好数据收集、数据整理与分析，按需求优先进行排序，如按紧急程度，共性和个性需求等，从数据中提炼出关键的服务需求，把服务需求进行分层分类，精准识别服务对象的需求。最后，根据服务需求调研分析报告内容，提出服务建议，设计有针对性的服务项目。

（2）目前，社工站在培育社区社会组织，志愿者骨干和志愿者队伍达不到评估指标体系要求。建议完善培育社区社会组织、志愿者骨干和志愿者队伍的机制，加大培育力度，充分发挥社区社会组织、志愿者骨干和志愿者队伍在社区服务中的作用。

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 16 名。本年度建档 1429 份，完成协议指标量的 107.44%；完成电访 2292 个，入

户探访 987 个，分别完成协议指标量的 57.30%，56.08%；个案接案 22 个，服务 126 节，完成 14 个，分别完成协议指标量的 50.00%，57.27%，46.67%；完成小组 7 个，服务 37 节，服务 324 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，52.86%，77.14%；完成大型社区活动 4 个，服务 564 人，分别完成协议指标量的 66.67%，94.00%；完成中小型社区活动 12 个，服务 602 人，分别完成协议指标量的 75.00%，107.50%。（以上数据统计共计 6 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：

第一片区：鹤洞社区、鹤翔社区、山顶社区；

第二片区：鹤园社区、金道社区；

第三片区：观御社区、华尚社区、曼宁社区、荔信社区、荔勤南社区。

1.第一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）完成了困难群众和特殊群体的建档工作。本服务期一片区有困难群众和特殊群体共 553 户 634 人，其中本辖区低保生活保障对象 100 人、特困人员 26 人、低保边缘家庭 27 人、残疾人 337 人，单身特困母亲 3 人、困境儿童 24 人、孤寡老人 22 人、空巢老人 51 人、独居老人 80 人、重残老人 136 人、计

划生育特殊家庭老人 51 人，完成“一户一档”553 份，“一人一案”634 份，目前已完成所有困难群众和特殊群体的建档工作。

（2）需求调研形式多样，服务计划具体可行。社工团队按新模式要求和一片区年度服务计划安排开展了多次多形式的需求调研，特别是针对困难群众和特殊群体中的长者的问卷调研；为加强和居委会的沟通合作开展了三个居委会的居委会主任访谈调研；为开展困难群体中残疾人照顾服务在困难群众的残疾人及家属中开展了残疾人及家属的问卷调研以及入户探访工作，深入到服务的三个社区中的困难长者和残疾人系列调研工作形成了信息较丰富的需求调研报告，并在此基础上制定了具体可行的年度服务计划。

（3）社工团队与相关组织建立了良好的合作关系，服务指标超额完成。新跨越机构扎根白鹤洞街开展社会工作专业服务 13 年，机构与片区内相关政府组织、社会组织和企业建立了良好的专业合作关系，为开展各项专业服务奠定了坚实的服务基础。一片区有鹤洞、鹤翔和山顶社区三个社工点，目前共配备了 3 位助理社会工作师，团队整体持证率较高，与片区内服务对象建立了良好的专业关系。三位社工在完成全年困难群众和特殊群体大量建档工作的前提下，通过为长者链接名医义诊活动、开展辅导个案、小组、社区工作等专业服务，特别重视政策宣传工作，开展了兜底性民生救助政策宣传 10 场次，困难群众和特殊群体和社区居民都能踊跃地参与到政策宣传的活动中，通过专业服务落实相关救助政策，解决了困难群众和特殊群体急需解决的各类问题，取得了良好的服务成果。评估期内

完成电访 1800 人次，入户探访 780 人次、个案开案 8 个、小组 2 个、社区活动 5 个。社工整合资源能力较强，本服务期一片区链接资源物资折合人民币价值 7908 元，解决了困难群众和特殊群体一定的经济困难问题，收到服务对象的感谢信 4 封。

（4）社工站服务团队打造了白鹤亮翅汇之“携手同行”支持计划特色项目。在片区内的三个社工点分别开展了“传承非遗文化，品味浓情中秋”山顶社区中秋游园活动、“中秋谁与共孤光，每因时节忆团圆”白鹤红心工疗站观影活动、“漫步生态园林，感受岭南文化”残疾人出游活动和“同心同行”残康家属支持小组等系列专业服务与社工站共同为片区培育和管理了“邻里敲门”“爱心阳光”“暖阳”等多支志愿者队伍，不仅提升了居民的志愿服务意识和志愿者服务水平，而且提高了入户探访内容和质量。服务中能够重视社会工作角色和作用的发挥，为独居长者链接资源打造了支持平台，让长者服务融入丰富多彩的社区活动中，将义诊送入高龄困境长者家中，逐步提升困境长者和残疾人的健康生活方式，真正将“携手同行”落到实处。

（5）个案服务能力较强，完成了一个疑难案例。社工在服务中充分发挥专业优势，将服务价值观、方法、策略有效地运用于服务中，本服务期完成了 8 个辅导个案，其中有多多个涉困难群众家庭成员困难紧急介入等问题的复杂个案，社工能够积极调动多方专业力量联合开展个案管理工作，并且及时开展案例分析研究，实现了个案的服务目标，解决了服务对象的疑难问题。

需要关注的地方：

（1）建议完善“一人一案”的建档工作和跟进服务。目前完成的困难群众和特殊群体档案中由于机构表格设计过于简单和困难群众和特殊群体信息掌握不足的原因，导致存在部分内容不准确和不完整以及服务等级评估欠科学的情况，建议动态跟进发掘困难群众和特殊群体的实际情况，特别是现在片区困难群众和特殊群体“人户分离”高达 50%，针对这类人群如何开展有效服务值得探讨。建议通过加大探访力度不断提升困难群众档案的准确性和完整性以及“人户分离”困境群体的电探访服务的有效性。

（2）建议对现有已开展的特色项目服务进行再提炼。从充分挖掘一片区内外资源优势、探讨困境群体共性需求和提升志愿者服务成效等方面进一步的优化现有专业服务，重新制定针对性强和亮点更加突出的特色项目计划，打造亮点突出的特色项目。

（3）建议进一步提升疑难案例解决能力。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疑难问题开展更多个案、小组和社区工作等专业服务，积极总结提炼共性问题，以案例的形式探索不同群体疑难问题的解决方法，逐步推广到更多片区疑难问题的解决中。

2.第二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区能清晰掌握片区困难群众和特殊群体的底数，及时完成新增人员的建档工作，能定期通过电访、探访等方式了

解服务对象的基本情况，为服务对象提供日常关怀服务，依托社工站“白鹤红心汇”、广州市慈善会等链接资源，为 129 名困境人员提供生活救助物资，实现 49 名困难服务对象的“微心愿”，一定程度上满足服务对象的基本生活需要。

（2）片区在评估期内能通过线下摊位活动宣传、入户宣教等方式，为困难群众和特殊群体和社区居民提供民生救助政策宣教服务，其中通过入户个别宣教的方式协助 13 名长者申请如居家养老、平安通、优待卡、养老院申请等相关养老政策资源，成功帮助 1 名困境长者获得意外医疗赔偿，帮助 1 名残疾人成功申请一辆电动轮椅，一定程度上保障了服务对象的基本生活，进一步完善其正式支持系统。

（3）片区能在过往服务的基础上，持续加强对片区志愿者队伍的培育工作，通过开展志愿者培育小组，组织志愿者开展片区困难长者的探访志愿服务，其中金道社区初步实现了 11 名社区志愿者与 55 名困境长者的结对帮扶，由社区志愿者自主每月为结对的社区困境长者提供 2 次的社区探访服务，及时了解服务对象的情况和需要，并能及时向社工反馈临时陷入困境的服务对象的需求，联动社区的力量，及时为困境长者提供紧急介入服务，缓解服务对象面临的问题，降低危机发生的次数。

（4）片区在评估期内开始关注片区困境长者的应急服务需求，针对长者常出现的居家安全问题，以小组的方式为 25 名困境长者提供居家安全教育小组，增强长者对居家安全的识别和应对能力；链接外部资源为 7 名困境长者安装报警器，一定程度上增强了困境长者的居家安全系数。

需要关注的地方：

（1）建议片区服务团队能进一步改善片区需求调研的科学性，针对片区困境长者常见的危机事件、其自身家庭系统、社区应急系统等存在的问题，开展需求调研，并对所得的资料进行有效分析，提升需求调研的精准性，使其能为片区年度服务计划的设计提供有力的依据；在此基础上，进一步细化片区年度服务计划中“应急守护计划”的设计，聚焦应急服务计划需解决的问题，针对重点问题和需要明确应急守护计划的成效目标，细化年度服务计划的内容，提升片区年度服务计划的逻辑性。

（2）建议片区能在现有困难群众和特殊群体档案、《服务对象家庭信息汇总表》的基础上，继续完善服务对象档案和《服务对象家庭信息汇总表》中家庭成员信息、服务对象基本信息等方面的内容，及时更新档案的内容，提升服务对象分级表评估表的科学性，精准评估困难服务对象的需求，提升恒常电探访服务的针对性和有效性，进一步夯实困难群众和特殊群体的建档及恒常跟进服务。

3.第三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区三属于广钢新城片区，辖区新楼盘林立，交通便利，居住环境较好，属于白鹤洞街的新城区，困难群众和特殊群体 145 人，以残障人士为主，评估期内社工团队虽面临较大变动，但服务能稳步推进，能够全面开展入户探访或建档工作，通过资料分析、访谈和问卷调查基本摸清了辖区环境及资源，

完成了社区“三图”，能够以社工点为单位归纳不同类别兜底群体的共性问题和需求，以社工点为依托设计相关服务内容，值得肯定。

（2）在兜底服务方面，片区社工对社区情况及困难群众和特殊群体的数量、分布、基本特征都有较好的把握，实现对辖区 145 名困难群众和特殊群体全覆盖建档，摸排兜底数服务工作开展比较扎实，做到“一户一档”“一人一案”，以电访、探访或个案辅导等方式实施服务全覆盖，社工能够按照分级管理的要求动态跟进，及时更新《服务对象家庭信息汇总表》和个人电子档案信息，有具体的过程跟进记录呈现，服务跟进记录较为清晰。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。

（3）专业服务较规范，各项服务指标完成较好。社工服务积极努力，专业能力较好，能够较好地将专业价值观、方法、策略应用到专业服务中。开展个案服务 6 个，社工能秉承社会工作专业价值理念，尊重接纳服务对象，开展细致周到的服务，如个案服务方面促进学业困难儿童回归学校、协助残障儿童入学适应、处理长者就医问题等，部分个案服务难度较大，社工能够迎难而上，开展细致贴心的跟进服务；小组活动和社区活动形式多样，开展亲子关系成长小组、志愿者服务小组，社区活动包含节庆活动、社区公益活动 and 政策宣传活动等，服务受到服务对象的好评，体现出社工的用心努力。

（4）着力打造特色服务，解决社区居民的需求。结合片区三和社区特点，发挥社会工作的专业优势，大力打造“社区慈

善+志愿服务”模式，能够以“五社联动”机制开展社区服务，通过“悦公益”青梓展能小组、“年味公益集市恒常服务”和“红领巾学堂”冬令营等系列服务，为片区居民提供了社区活动参与的平台。评估期内开展了兜底民生政策宣传 15 次，与居委直聘社工共同开展上门探访 100 人次，发展社区社会组织 1 个，培育志愿者 11 人，募集和整合社区内外资源折合人民币价值约 2.8 万元。

需要关注的地方：

（1）建议完善《社区资产地图》和《社区问题地图》。目前《社区资产地图》以呈现有形资产为主，未将发掘出来的无形资产绘入地图；《社区问题地图》宽泛地标识了居民对政策获知的需求，未有效呈现与居民生活和社区治理相关的各类社会问题，建议进一步加强对社区资源和社区问题的挖掘，以更全面了解社区情况，进一步优化“三图”。

（2）查阅资料发现，评估期内开展了较多针对一般群体的社区参与的活动，与服务设计目标回应程度有待提升，同时，社区层面在组织培育方面有一定的成效，但社区组织参与解决社区问题、回应兜底群体需求方面回应不足，建议社工要进一步深入社区，利用好现有的调研资料，在服务设计方面要统筹考虑“社工站—社区片—社工点”，重点回应辖区兜底人群的需求，发挥社区组织的优势去承担普惠性服务，将社工的服务精力聚焦在兜底群体服务上。在服务成效方面，建议相关服务产出数据在片区层面定期汇总和呈现，例如困难群众和特殊群体受益数量和服务占比等。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：8.70 分

（三）督导中心评估 得分：13.00 分

（四）第三方评估 得分：47.23 分

以上四项总得分：88.93 分 等级：良好

八、结语

广州市白鹤洞街社工服务站在荔湾区民政局、白鹤洞街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，今年迎来了服务辖区的第十三年，也是新服务模式实施的第二年。服务团队聚焦社区治理创新与困难群体精准服务，推动社会工作专业化、精细化发展。本年度通过优化片区统筹、创新特色项目、强化资源整合等举措，有效提升服务效能，切实增强社区凝聚力与居民获得感。通过培育志愿服务队伍、拓展社区慈善资源、联动多元主体参与，进一步激发社区共建共治活力，为构建和谐社区注入新动能。

下阶段，建议社工站进一步强化党建引领作用，完善服务机制设计，推动需求调研与成效转化精准衔接，探索特色化、可持续的社区治理路径；加强社工团队专业能力建设，提升疑难案例解决能力与实务研究水平，为打造更具示范性、影响力的社会工作服务品牌持续努力，助力社工站专业服务建设迈向新高度。

附件：

- 1.广州市白鹤洞街社工站购买服务项目指标完成情况统计
表
- 2.广州市白鹤洞街社工站购买服务项目社工到岗情况统计
表



广州市白鹤洞街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
(2024年9月10日至2025年2月28日)

党建-微心愿	指标要求	完成情况	完成百分比
	80	94	117. 50%
党建-大型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100. 00%
党建-中型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	4	400. 00%
党建-共建单位走访维系	指标要求	完成情况	完成百分比
	38	25	65. 79%
党建-组织共建	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100. 00%
五社联动-个案	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	2	50. 00%
五社联动-小组	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50. 00%
五社联动-大型社区活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50. 00%
五社联动-中小型社区活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	2	66. 67%
五社联动-社区教育	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	6	50. 00%
五社联动-工作会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100. 00%

广州市白鹤洞街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
(2024年9月10日至2025年2月28日)

五社联动-资源维系	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	16	53.33%
五社联动-社区走访	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	12	60.00%
五社联动-外展宣传	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	3	50.00%
五社联动-驻校服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	21	70.00%
社区组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
志愿者岗前培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	10	50.00%
志愿者通识培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	4	66.67%
志愿服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	18	60.00%
志愿者维系	指标要求	完成情况	完成百分比
	5	3	60.00%

广州市白鹤洞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9月10日至2025年9月9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			2025年1月			2025年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	曾洁	社工站主任	社会工作者	2013. 06. 25-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	2	董婵艺	社工站副主任	社会工作者	2022. 3. 28-2027. 3. 27	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	3	张雪梅	主任助理	社会工作者	2019. 8. 5-2026. 10. 19	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	4	黄耀斌	社工主管	助理社会工作者	2021. 7. 17-2027. 7. 16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	5	伍劲文	社工	社会工作者	2021. 8. 1-2025. 9. 9	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	退休返聘，仅可购买社保中工伤险
	6	卫静敏	社工主管	社会工作者	2021. 12. 20-2026. 12. 19	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	7	梁雅芝	社工	助理社会工作者	2022. 3. 3-2027. 3. 2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	8	陈艳婷	社工	助理社会工作者	2023. 3. 15-2028. 3. 14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	9	黄雯倩	社工组长	助理社会工作者	2022. 6. 6-2027. 6. 5	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2	2	2024. 10. 31离职
	10	邹良欢	社工组长	助理社会工作者	2022. 10. 18-2027. 10. 17	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	11	林月	社工	助理社会工作者	2023. 7. 10-2025. 7. 9	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2	0	2024. 10. 31离职
	12	李秀谊	社工	助理社会工作者	2019. 8. 20-2025. 10. 31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	13	黄宇静	社工站主任	社会工作者	2024. 9. 23-2027. 9. 22	√	——	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2	2	2024. 9. 23入职 2024. 11. 15离职
	14	陈诗欣	社工	助理社会工作者	2024. 8. 26-2027. 8. 25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	15	李伟杰	社工	助理社会工作者	2024. 9. 1-2027. 8. 31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	4	0	2025. 1. 1转出到昌华社工站
	16	钟燕妮	社工	社会工作者	2017. 8. 18-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2024. 9. 1昌华社工站转入
	17	彭文霞	社工	助理社会工作者	2024. 10. 21-2027. 10. 20	——	——	——	√	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0	2024. 10. 21入职

广州市白鹤洞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9月10日至2025年9月9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			2025年1月			2025年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			
	18	黄颖璇	社工	社会工作师	2024.10.8-2027.10.7	——	——	——	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	1	1	2024.10.8入职 2024.10.31离职	
	19	梁瑞欣	社工	助理社会工作师	2024.11.8-2027.11.7	——	——	——	——	——	——	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	2	2	2024.11.8入职 2025.1.1转出到居 养项目	
	20	汪钰	社工	助理社会工作师	2024.11.25-2027.11.24	——	——	——	——	——	——	√	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	3	2024.11.25入职	
	21	刘毅琳	社工	助理社会工作师	2012.9.3-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
小计						17	16	17	19	18	19	18	17	18	17	17	17	15	15	15	15	15	15	98	82	
持证社工有效人次小计						16			18			17			17			15			15					
非持证社 工	22	唐佳燕	社工	社会工作专业	2024.10.24-2027.10.23	——	——	——	√	——	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	2	0	2024.10.24入职 2025.1.1转出到昌 华社工站	
	23	叶丽丽	社工	已接受社会工作行业组织 管理、培训且获得相关证 书	2019.6.17-2027.6.17	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	4	4	2024.12.31离职	
	24	刘李婕	社工	已接受社会工作行业组织 管理、培训且获得相关证 书	2023.4.25-2025.4.24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	26	何思蓉	社工	社会工作专业	2024.6.11-2027.6.10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	2	0	2025.1.1转出到居 养项目
小计						3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	14	10		
非持证社工有效人次小计						3			3			4			4			1			1					
总计																										
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						20	19	20	23	21	23	22	21	22	21	21	21	16	16	16	16	16	16	112		
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			21			21			21			16			16					
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						70.00%																				