

广州市多宝街社工服务站

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：广州市荔湾区多宝街道办事处

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21日

广州市多宝街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市多宝街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区恩宁路多宝街 18 号、多宝路 121 号，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区多宝街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 9 月 13 日至 2025 年 9 月 12 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 21 日到多宝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.社工站擅长挖掘并有效调动各类社会资源，精心构建社区慈善“资源库”，为困难群众和特殊群体提供坚实的社会支持，全力增进社会整体福祉。

2.社工站通过建立“和美多宝·友邻互助”服务项目，成功打造了一个涵盖“聚能-集能-有为”的公益慈善闭环服务图，初步实现了社区服务的良性循环。

（二）需要关注的地方：

为保障社工团队的稳定与高效，建议社工站加强对社工人员思想动态的密切关注，及时提供必要的支持与指导。

四、购买方评估（多宝街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.坚持党建引领，围绕街道中心工作开展服务。全力支持多宝街党工委牵头的“助困缮居”项目和“百医护老”党旗红项目。

2.社工站通过与街道、各社区保持良好的沟通互动，有效地促进了民生兜底工作的开展，特别是运营街道未保站和“穗救易·共助空间”，在困难群众和特殊群体的服务上做深做实。

3.社工站依托市慈善会、社区慈善基金等慈善平台载体，开展群众性慈善文化活动，传播公益慈善理念，提升大众慈善参与意识，打造了“和美西关·乐善年年”的公益义卖品牌。同

时推动辖内 10 个社区级社区慈善基金的发展，搭建多位一体的公益慈善支持网络。

（二）需要关注的地方：

建议提升团队的稳定性，保持服务的延续性。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队建立了《广州市多宝街社工服务站“双岗双工”联动工作机制》，项目社工与直聘社工共同落实兜底民生保障政策，协同做好残疾人补贴政策、困境儿童服务保障等工作，联动效果良好，同时，项目能够积极联动社区多项资源主体，进一步提高兜底民生服务的效率。

2.项目的内部管理体系较为完善，涉及信息公开、安全管理、规范办公和服务监控的相关工作均有落实到位，同时能够根据社工站建设要求，及时调整更新相关的管理制度，帮助团队养成良好的工作习惯，保障社工站的顺畅运作。

3.项目持续强化实务研究，联动高校资源，推动研究成果产出。其中，项目经验文章《一个非遗文化特色街道的志愿服务发展》刊登于《中国社会工作》2024 年 9 月上期（总第 565 期）；论文《利益还是情感：居民为何持续参与社区公共活动——以广州市D街为例》，在“中国社会工作教育协会华南片区 2024 年会暨新发展阶段下社会工作实践与理论创新研讨会”征文大赛中荣获二等奖。

（二）需要关注的地方：

项目的社工专业能力提升工作需要继续强化。建议充分依

托社工团队的成长需求情况，不断优化内部督导和内部共学的主题或形式设置，提高一线社工在成长体系制定和执行过程中的参与度，不断提升社工团队学习的积极性和投入度，逐渐构建更为成熟、合适的专业成长体系。

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 13 日至 2025 年 9 月 12 日，本次评估考核期为 2024 年 9 月 13 日至 2025 年 2 月 28 日，共计考核 6 个月。

值得肯定的地方：

（1）本年度为社工站实施新模式的第二个服务年度，根据购买项目协议的要求，持证社工比例本年度不低于 1/2，即持证社工应到岗不少于 60 人次。评估期内，社工站持证社工实到岗 98 人次，超配 38 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 120 人次，实到岗 122 人次，超配 2 人次。配备的 3 名非持证社工中，2 人为社会工作专业，1 人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。

（2）在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 16 名持证社工，包括 7 名中级社工师、9 名助理级社工师；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。评估期内，社工站从业 2 年以上的社工到岗 93 人次，占总社工到岗人次的 76.23%。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）社工站能定期进行内部服务总结反思，本年度能组织

社工围绕专业伦理价值规范、服务对象权益保障等方面进行共学、考核。此外，社工站的周边路标指引清晰，主流网络地图定位准确。

需要关注的地方：

（1）社工站在管理制度上仍有进一步完善的空间。目前，社工站所执行的《管理制度》最初于 2023 年 9 月制定，并于 2025 年 1 月进行修订。现场查阅发现如下不足：一是现行制度虽然涵盖了 40 余项管理条款，但制度多从机构整体角度进行撰写，未能充分贴合社工站的实际需求，建议进一步优化调整；二是个别表述存在滞后性，部分制度中仍保留“行政岗位人员”“项目主任”等表述。鉴于社工站即将根据优化布局方案进行工作调整，建议以此为契机，对相关制度进行及时的更新和修订，以更好地适应未来工作的需要。

（2）社工站在公众号的信息更新时效性和宣传效能方面，仍有优化提升的空间。经现场查阅，一是发现社工站公众号内容更新存在滞后性，部分内容仍沿用“113X”模式分领域服务的表述，未根据新模式进行同步更新；个别联系电话已失效，尚未进行调整。建议社工站建立信息动态更新机制，针对服务内容和联系方式等内容进行及时的更新。二是信息发布频率未达制度要求。依据社工站现行《管理制度》要求，公众号需保持“每日更新”或“每周至少更新三条推文”的发布频率。经核查，社工站实际更新频次为每月 4 至 5 次，与制度要求存在差异。建议社工站关注优化相关管理制度，并根据实际情况，科学调整公众号信息发布频率。

（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）社工站现有党员 3 名，其中 1 名党员依托机构党支部，参与“两学一做”学习教育；2 名党员通过跟组方式，参与多宝街社会组织联合党支部的党课学习，党员还积极参与多宝微学堂学习和 6 场主题党日活动，社工站党员带领社工开展 3 场党建主题学习，相关记录清晰。社工站开展党建引领困境群体帮扶服务项目，较好地保障了党建服务的开展。同时，社工站积极参与街党工委组织的多宝街送暖长者慰问活动、百医护老党旗红活动和助困缮居困难家庭走访专项行动，协同社区党委开展观看红色电影和参观珠江红船等主题党日活动。截至中期，社工站与 9 个党组织持续开展社区探访和民生微实事等共建活动，邀请 11 名社区党员认领 10 个“微心愿”，促进党建融合服务质量提升。

（2）本年度，社工团队绘制的《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》美观清晰。社工主要采用问卷法、访谈法和文献法，从困难群众和特殊群体、社区居委会、合作单位、社区志愿者和社区社会组织等处收集健康、服务及合作需求信息，完成了 1 份多宝街层面、3 份片区层面和 3 个特色项目的需求调研报告。社工站根据需求调研结论和街道中心工作，在社工站层面制定了“党建引领·组织建设”计划、“党建共建·关怀社群”计划和“小风铃”党建引领未成年人赋能服务项目；片区一制定“邻里守望，绿美家园”社区共融

计划；片区二制定“老有所依”长者安居乐享项目；片区三制定“志愿同舟”志愿服务计划。此外，针对困难群众和特殊群体，片区一制定了“温暖到家”困境群体精准帮扶计划和“互助同行”关爱一老一残服务计划；片区二制定了“心心守护”计划和“融爱同行”残康服务计划；片区三制定了“逆境同行”困难群众帮扶计划和“赋能同心”助残服务计划。社工站努力提升服务与需求的适配度，值得肯定。

（3）在兜底服务方面，社工站按照规定开设两条“红棉守护”热线，借助社工站公众号宣传热线电话。评估期内，社工以电访等形式主动呼出量为 2562 次，用于极端天气提醒、日常关怀、政策解读和邀约活动等。接收热线呼入量为 181 次，对服务对象问题进行及时解答和介入处理，能基本发挥“红棉守护”热线作用。社工站通过“双工”联动机制，开展协同入户探访、数据对接更新、活动合作和跟进反馈等工作。半年来，社工站累计开展入户探访服务 1239 人次，提供个案服务 36 个，组织专业小组 11 个，举办社区活动 54 场和政策宣传 40 场。这些服务凸显了社会工作在社区支持中的专业效能。

（4）在“五社联动”方面，社工站积极实施“和美多宝·邻里互助”服务项目和特色服务项目。在“聚能·志愿培育”计划中，社工站新登记志愿者 85 人，发展志愿者骨干 20 人，新培育 2 支志愿者服务队，即“绿美社区守护志愿服务队”和“多宝多元义教志愿服务队”，持续维系 11 支志愿者队伍。此外，社工站发布志愿活动 88 次，组织 688 人次志愿者参与社区服务，服务社区居民 3926 人次，累计志愿服务时数达 2015.7 小时。在

“集源·公益慈善”计划中，社工站尝试打造“和美西关·乐善年年”慈善公益品牌。本评估期内，开展筹款活动6次，动员3个志愿队和176人次志愿者参与，筹得款项32365.86元；10个社区级社区慈善基金通过广益联募平台和民生微实项目筹款10695.43元。社工站还积极整合资源，链接广州市慈善会、广东狮子会、荔湾区民政局、正佳慈善基金会、医疗机构、养老机构、街道、居委会和爱心企业等多家资源主体，链接资源折合价值总计35.25万元，相关记录较为清晰。在“有为·友邻互助”计划中，开展“暖心行动”困境人士关怀服务、“宜居多宝”居家安全微改造服务、关爱困境“一小一老”服务和“善治多宝”社区社会组织培育服务。在本评估期内，社工站层面共完成了2个社区社会组织的备案，即多宝街魅“荔”非遗联盟和多宝街消防宣教志愿服务队。上述举措有效增强了社区的自我服务能力，为社区带来了积极的社会影响。

（5）在亮点服务方面，社工站本年度开展“小风铃”党建引领未成年人赋能服务项目，实施了需求调研，设定了年度计划，分为“童心向党”“童心守护”和“童心向善”三个子计划，开展了3场非遗主题研学活动、5次学业义教服务、5场社区活动，组建“益”童成长亲子义卖志愿服务队，开展3场义卖品制作活动和2场义卖活动，有力推动了党建引领社区慈善氛围的营造。

（6）在宣传及美誉度方面，社工站通过有效的宣传和媒体互动，提升了服务知名度和社会认可度。截至评估末月，社工站服务获得《广州日报》《信息时报》《老人报》和“文明广

州”等市级媒体报道 21 次，荔湾区人民政府、荔湾政法和荔湾工会等区级报道 16 次。在评估期内，社工站收到服务对象赠送的锦旗 6 面，感谢信和表扬信 13 封，同时得到了购买方及合作方的高度评价，这些都为社工站树立了良好的口碑。在专业成果输出上，社工站社工积极总结服务经验，撰写了 9 篇专业文章，制作了一份案例汇编，其中 1 篇发表于《中国社会工作》专业期刊和公众号上，为推动社会工作服务的专业化发展贡献力量。

需要关注的地方：

（1）在需求评估及服务设计方面有提升空间。其一，本年度社工站依托社工点通过问卷与访谈所挖掘的需求与服务计划所设定的服务内容之间存在一定脱节现象。例如，片区一的问卷和访谈主要围绕健康摸查、服务参与、志愿服务和社区参与开展，但片区一的服务计划中针对长者健康管理的具体服务是邀请长者参与免费体检，服务计划和执行中未能呈现需求收集的信息。希望社工站进一步做好服务调研，提升需求评估结论与服务设计之间的匹配精准度。其二，社工站在服务计划表述上未能取得一致，例如片区一和片区三各有 3 个子计划，片区二有 3 个子项目，反映出社工对计划和项目的差异不够清晰，后期需要加以调整。

（2）社工站应进一步重视兜底工作。其一，社工站对于部分服务对象在 2025 年 2 月后跟进频次明显下降，跟进方式采用群发短信，未能很好地保障服务对象的权益。其二，查阅《服务对象家庭信息汇总表》，发现部分服务跟进采用短信祝福、

极端天气提醒或邀请参与服务等方式，对服务对象的回应记录较少。其三，针对兜底服务，短信或电访占比相对较高，入户探访占比较低，未能很好地从“人在环境中”角度掌握服务对象的情况和需求。其四，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，困难群众和特殊群体的参与率低。希望社工严格按照市里对困难群众和特殊群体的服务要求，切实做好兜底工作。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站本年度完成困难群众和特殊群体建档 1155 个，电访 6213 个，探访 1239 个，分别完成协议指标量的 115.50%，103.55%，123.90%；个案接案 36 个，开展 225 节，分别完成协议指标量的 51.43%，75.00%；开展政策宣传活动 40 场，完成协议指标量的 66.67%；完成小组 11 个，开展 56 节，服务 604 人次，分别完成协议指标量的 55.00%，56.00%，120.80%；完成大型社区活动 8 个，服务 1290 人次，完成协议指标量的 80.00%，129.00%；完成中小型社区活动 46 个，服务 1381 人次，完成协议指标量的 92.00%，138.10%。（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：

片区一：宝源社区、莲塘社区、恒宝社区；

片区二：永庆坊社区、恩宁社区、泰华社区、丛桂社区；

片区三：谊园社区、天佑社区、御景社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区困难群众和特殊群体基础建档工作较好，前期调研形式多样、参与主体丰富。该片区配备3名工作人员，通过与居委会主任和党建组织员、颐康中心、羊城家政服务站等相关人员及合作方访谈、困难群众和特殊群体问卷调查、社区观察等，以多样化的方式与各方建立关系，摸清社区问题和服务对象群体需求，对片区内357户419人的困难群众和特殊群体做好建档工作，实现“一户一档”建档全覆盖，持续跟进开展关心关怀的探访、电访服务。能够依据社区平面图绘制完成基础服务“三图一表”，基本呈现社区内现存问题和服务对象分布情况、社区内可用资源及优势，为服务设计和实施打好基础。

（2）片区在开展服务中“双工双岗”联动性强，政策宣传落实工作切实有效。针对片区内过半数受访对象提及了解政策法规的需求，该片区积极推进“双工”联动落实兜底民生政策宣传服务，并邀请中国人寿、平安通、颐康中心等合作方工作人员深入社区，累计开展9场户外政策宣传活动，做好政策法律知识、长者饭堂、穗岁康惠民保、医疗保障等内容宣传工作，为有需要的居民做好申请登记、政策解读等专业指导，提高了兜底民生政策的知晓度和对困境群体的支持力度，有效提高了困境群体的社区归属感。

(3) 针对片区内社区环境改善需求，片区从志愿者队伍建设、氛围营造、意识提升等方面分别设计服务内容，具有较强的针对性。在社区服务中通过发掘 1 名专才志愿者、培育 1 支青少年志愿队，开展 1 个长者书法小组、2 场垃圾分类主题实践活动，举办 3 场便民利民服务，丰富了困境群体的日常生活，增强了居民沟通交流频次与垃圾分类环境保护的意识，培育了社区环境改善的青年力量，营造了环保氛围，从而较好地提升了社区的凝聚力和向心力，推动社区环境改善的可持续发展。

需要关注的地方：

(1) 建议提高服务专业性，增强督导支持性，精心设计专业服务内容。在片区一“一老一残”服务中可聚焦老年群体健康管理需求，广泛联动资源，深入细致开展健康讲座、健康档案、照护技巧等服务，提高老年群体健康管理意识与健康管理技能。在残疾人服务中要突破以工疗站服务为主的局限性，提高残疾人服务受益面，丰富助残服务内容，提高专业服务精细化程度。督导文书批阅留痕待加强，服务支持力度待提高。

(2) 建议在服务案例及特色亮点打造方面继续发力。疑难案例个案介入策略与介入方式有效性待提升，与服务对象关系建立、问题分析、介入目标专业性有待加强。片区特色服务支撑材料较单一，在服务内容、形式以及受众面等方面均可更丰富，以更好地打造服务特色亮点，彰显服务成效。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二由永庆坊社区、恩宁社区、泰华社区和丛桂社

区四个社区组成，现有服务团队由 6 名社工组成，均持证上岗，人员相对稳定。该片区能按照新模式要求，努力摸清困难群众和特殊群体的底数和情况，辖区困难群众和特殊群体共 281 户 354 人，均以户为单位建档，做到建档全覆盖。社工能与社区直聘社工积极合作，开展电访、探访服务，恒常跟进了解情况，本评估期内共开展电访服务 3333 人次、探访服务 649 人次、兜底个案 13 个，以及政策宣传活动 18 场次，做到重点关注和持续跟进，并在政策支持、资源链接和情绪支持等方面提供专业帮助。

（2）片区在上年度新模式服务探索的基础上，能够重视需求调研工作，梳理困难群众和特殊群体的建档和跟进资料，通过问卷调查和访谈等多种方式开展调研，对片区服务需求和社区工作重点有较好的了解和掌握。针对困难群体除了设计有“心心守护”项目外，还设计有“融爱同行”残康服务项目、“小风铃”党建引领未成年人赋能服务项目和“老有所依”长者安居乐享项目，一定程度能回应残障人士、困境儿童和长者群体的需求。

（3）片区在服务执行中有较好的资源意识，积极撬动各类社会资源投入服务，链接的资源价值折合人民币价值共计 43059.11 元，积极调动社区各类资源帮扶困难群体，共实现“微心愿” 46 个，缓解其家庭经济压力。在社区层面，为困难长者提供 20 件适老化资源包，修缮加固楼梯扶手 1 次，开展消防安全排查活动 1 场，服务 36 人次。片区服务获《广州日报》《信息时报》等市、区级媒体报道共 12 篇，获服务对象感谢信 6 封、

锦旗 3 面，形成内部服务案例 4 个。

需要关注的地方：

（1）建议进一步完善“三图一表”的建设，发挥“三图一表”的实际功能。《社区问题地图》要在汇总梳理各社区问题的基础上，思考并突出呈现对困难群众和特殊群体生活影响大、较为突出的共性的具体问题；《社区资产地图》，在列出有形资源的基础上，建议补充梳理无形资源，并按服务需求分类，思考如何应用于兜底服务中，以更好地发挥其作为兜底服务基础性信息的作用。

（2）要进一步夯实困难群众和特殊群体的服务，优化服务策略，提升服务的精准度。一是过半的困难群众和特殊群体居住在辖区外，建议梳理重点对象，并制定有针对性的服务策略；二是在兜底服务的恒常跟进中，除日常问候、关怀外，还要注重对困难群众和特殊群体个人、家庭、生活环境等多维度的信息收集，做到重要信息重点记录，跟进计划要系统、切实可行，避免服务跟进浅表化以致问题反复出现。

（3）建议继续加强对新模式的学习、解读和研讨，按照新模式要求，优化片区服务框架。片区现有“融爱同行”残康服务项目、“小风铃”党建引领未成年人赋能服务项目和“老有所依”长者安居乐享项目这三个项目太多且散，以服务人群来划分，项目内容缺乏系统化的设计，缺乏项目的内涵。建议结合片区需求调研的情况，及困难群众和特殊群体的构成、特点，立足片区资源，做好社区服务项目的规划和设计，推动“五社联动”重点服务社区困难群体，引导社区志愿者等多元力量参

与到项目中，打造片区服务特色。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区三共有 4 名社工在岗，服务人手相对比较充足和稳定，大部分社工在本街道服务一年以上，较为熟悉辖区的各类情况。本服务周期社工基本能够按照新模式的要求，开展“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。

（2）本评估期社工结合多种手法面向服务对象、利益相关方等进行调研，归纳出辖区困难群众和特殊群体在物资支持、情感陪伴、政策宣传、社区参与等方面的需求，设计并开展“逆境同行困难群体帮扶”“赋能同心助残服务”“志愿同舟志愿服务”三大服务计划，服务的框架比较清晰。社工能够整合相关资源，联动居委会、企事业单位、商家、社会组织等多方主体，在辖区内开展了多场形式多样、内容多元的服务，分别回应了困难群体、残障人士、志愿者等不同对象的多样服务需求。

（3）片区共为 249 户困难群众和特殊群体建立档案，社工能够较为准确地掌握他们的年龄、类别及分布等基本情况，对服务对象分级动态管理，及时更新《服务对象家庭信息汇总表》和服务对象档案中的跟进记录，能够较为清晰地呈现服务的跟进情况。社工结合“红棉守护”热线、上门探访、“微心愿”征集、个案服务等形式，在政策帮扶、物资链接、心理疏导、社区参与等方面，为困难群众和特殊群体提供个别化服务，评估期内收到锦旗 2 面、感谢信 6 封，获区级以上媒体报道 9 次。

需要关注的地方：

（1）片区在片区层面的服务整体设计、逻辑梳理、服务呈现、文书归纳、成效总结等方面还有进一步优化提升的空间。当下，片区的主要服务对象已明确为困难群众和特殊群体，片区服务可以围绕两个维度进行服务的设计与开展：一是针对困难群众和特殊群体开展基础性兜底服务；二是针对辖区占比较大的重点群体的共性需求设计专项服务，例如长者健康、长者安全、残疾人展能等，让片区的整体服务框架与逻辑更加清晰，服务成效更加凸显。

（2）片区在重点对象（例如一、二级）的针对性、精细化兜底服务方面还有较大的提升空间。建议片区结合精细化入户探访等举措，不断增强对重点对象的识别与需求把握，首先整理出各社工点需要重点关注的困难群众和特殊群体名单，其次梳理和归纳其在一定阶段的真实需求和面临的迫切问题，最后以问题解决为导向，综合运用正式资源、非正式资源、自身专业资源为重点对象提供适切性服务，确保真正帮助服务对象解决实际问题，并定期对兜底服务进行自我的检视与评估，逐步形成针对兜底困难群众和特殊群体个性化服务的“需求－目标－跟进－成效”全流程闭环。

（3）辖区内自身困境群体的数量多，社区资源相对有限，需要社工要做更多的资源链接与整合来“赋能”社区。具体来说，社工要增强对外联系的主动性与积极性，进一步梳理与链接辖区内的各类资源，致力于打造服务平台和构建各类服务资源库（政策库、资源库、资金库、人才库等），以自主开展

服务为目标，以挖掘骨干、完善制度、服务引导、维系激励等方式培育各类志愿团队，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、有效地推进。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：7.80 分

（三）督导中心评估 得分：14.90 分

（四）第三方评估 得分：45.82 分

以上四项总得分：88.52 分 等级：良好

八、结语

广州市多宝街社工服务站在荔湾区民政局、多宝街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第十年，也是按照新模式实施服务的第二年。社工站根据需求调研结论和街道中心工作，在社工站层面和片区层面分别制定了具体的服务计划，努力提升服务与需求的适配度。社工站开展党建引领困境群体帮扶服务项目，较好地保障了党建服务的开展，本年度开展“小风铃”党建引领未成年人赋能项目，服务成效较为突出，有力推动了党建引领社区慈善氛围的营造。在“五社联动”方面，社工站积极实施“和美多宝·友邻互助”服务项目和特色服务项目，通过培育志愿者、维系志愿者队伍，并努力打造“和美西关·乐善年年”慈善公益品牌，有效增强了社区的自我服务能力，为社区带来了积极的社会影响。

下一步，建议社工站加强需求评估及服务设计，提升需求

评估结论与服务设计之间的匹配精准度，进一步聚焦优化服务设计。在困难群体服务方面，要严格按照市里对困难群众和特殊群体的服务要求，加大入户探访的频率，提高服务跟进的针对性和精细化，提升困难群众和特殊群体的服务覆盖面。在服务成效方面，要不断充实兜底服务的服务力量和服务资源，推动兜底服务持续、有效开展，着力打造服务案例及特色亮点。

附件：

- 1.广州市多宝街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市多宝街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市多宝街社工站购买服务项目指标完成情况统计表（2024年9月13日至2025年2月28日）

服务 片区	投入社 工人数	建档维护			电访/短信/微信联系			入户探访			个案						政策宣传活动			/		
		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 次数	完成量	百分比			
片区1	3	300	424	141.33%	1800	1316	73.11%	300	271	90.33%	21	12	57.14%	100	69	69.00%	18	9	50.00%			
片区2	6	400	419	104.75%	2400	3333	138.88%	400	649	162.25%	28	13	46.43%	100	93	93.00%	24	18	75.00%			
片区3	4	300	312	104.00%	1800	1564	86.89%	300	319	106.33%	21	11	52.38%	100	63	63.00%	18	13	72.22%			
合计	13	1000	1155	115.50%	6000	6213	103.55%	1000	1239	123.90%	70	36	51.43%	300	225	75.00%	60	40	66.67%			
服务 片区	投入社 工人数	小组服务									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	3	6	3	50.00%	30	15	50.00%	150	143	95.33%	3	3	100.00%	300	406	135.33%	15	8	53.33%	300	170	56.67%
片区2	6	8	4	50.00%	40	21	52.50%	200	221	110.50%	4	3	75.00%	400	683	170.75%	20	22	110.00%	400	744	186.00%
片区3	4	6	4	66.67%	30	20	66.67%	150	240	160.00%	3	2	66.67%	300	201	67.00%	15	16	106.67%	300	467	155.67%
合计	13	20	11	55.00%	100	56	56.00%	500	604	120.80%	10	8	80.00%	1000	1290	129.00%	50	46	92.00%	1000	1381	138.10%
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	在街道户籍人口（41025人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数962户，建档人数1155人；评估期内入户探访总人数1239人次，服务总人次18818人；通过社工专业服务共服务社区居民10947人次。								
	志愿者	新增志愿者			50	85	170.00% <th colspan="3">社区调研</th> <td>4</td> <td>4</td> <td>100.00%</td>	社区调研			4	4	100.00%									
		新增志愿者骨干			20	20	100.00% <th colspan="3" rowspan="2">协助街道介入和解决的社区公共问题</th> <td rowspan="2">/</td> <td rowspan="2">3</td> <td rowspan="2">/</td>	协助街道介入和解决的社区公共问题			/	3	/									
		新增志愿队伍			2	2	100.00%															

广州市多宝街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
(2024年9月13日至2025年2月28日)

维系活跃志愿者队伍	指标要求	完成情况	完成百分比
	10队	11队	110.00%
社会组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2个	2个	100.00%
继续教育	指标要求	完成情况	完成百分比
	20人（1440小时）	819小时	56.88%
督导	指标要求	完成情况	完成百分比
	20人（360小时）	340小时	94.44%
红棉热线	指标要求	有效呼入量	呼出量
	/	181	2562

广州市多宝街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2023年9月13日至2026年9月12日

年度服务协议时间：2024年9月13日至2025年9月12日

[illegible]

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	19	周晓琳	三片区社工	助理社会工作者	2024.9.13-2025.9.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	4	4	2024.12.31离职	
	20	徐雨茵	一线社工	助理社会工作者	2024.9.13-2025.9.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	21	谢丽珍	一线社工	助理社会工作者	2024.6.17-无固定期	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	—	—	—	1	1	2025.1.7调入 2025.2.1调出	
	22	黄文峰	一线社工	社会工作者	2024.10.19-2025.10.18	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	—	—	—	1	1	2025.1.7调入 2025.2.1调出	
	23	张金玲	一线社工	助理社会工作者	2024.12.1-2025.11.30	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	1	0	2025.2.1调入	
小计						17	16	17	16	15	16	16	15	16	16	15	16	17	16	17	16	15	16	98	83	
持证社工有效人次小计						17			16			16			16			17			16					
非持证社工	1	禚继红	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.10.1-2026.9.30	—	—	—	√	—	√	√	—	√	√	—	√	—	—	—	—	—	3	3	退休返聘；2024.10调入；2025.1调出	
	2	李静红	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	2024.9.13-2025.9.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	3	吕诗恩	二片区社工	社会工作专业	2024.7.1-无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0		
	4	梁韦贤	三片区社工	社会工作专业	2023.9.25-2025.9.24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0		
	5	吴晓雯	一片区社工	社会工作专业	2024.10.8-2025.10.7	—	—	—	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	2	0	2024.10.8入职 2024.11.30离职	
	6	赖俊杰	社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.5.22-无固定期	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	—	—	—	1	1	2025.1.7调入 2025.2.1调出	
小计						3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	24	10	
非持证社工有效人次小计						3			5			5			4			4			3					
总计																										
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						20	19	20	21	19	21	21	19	21	20	18	20	21	20	21	19	18	19	122	93	
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			21			21			20			21			19					
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						75.00%																				