

广州市昌华街社工服务站

末期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区昌华街道办事处

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：2024年8月9日

广州市昌华街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市昌华街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区龙津西路逢源正街 66 号，自 2012 年起由广州市新跨越社会工作综合服务中心承接运营。经荔湾区昌华街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 9 月 26 日至 2024 年 9 月 25 日，年度项目服务经费为 240 万元。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 3 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2024年8月9日到昌华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.社工站有效整合社区资源，依托“一元一心慈善汤”微项目，通过精准定位、社区广泛参与、个性化服务、有效反馈及慈善基金支持等多元化策略，构建了资源支持网络，成功联动多方力量参与，形成多元资源支持体系。

2.创新实施“社工+慈善+志愿”服务模式，实现了社会救助从单一物质援助向“物质+服务”综合型、发展型模式的转变，显著提升了基层治理的效能与服务质量。

3.综合服务平台得到有效利用，积极推动了综合型、发展型服务的深化发展，宣传工作与项目经验推广成效显著，为项目可持续发展奠定了坚实基础。

（二）需要关注的地方：

1.应充分利用“双百大讲堂”与“双百督导”等学习平台，进一步提升民政领域社工为困难群众和特殊群体提供专业化服务水平。

2.安全管理工作需进一步细化与强化，明确安全管理责任，完善安全管理机制，为项目的顺利推进提供坚实保障。

四、购买方评估（昌华街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.2024 年 5 月，社工站积极协助街道做好暴雨天气下，困

困难群众和特殊群体的住房情况摸排工作，有力保障辖内困难群众和特殊群体的住房安全。

2.能较好地对工作进行宣传报道，对提升街道的知名度和居民满意度做出了有力的贡献。

（二）需要关注的地方：

建议继续围绕两个百分百做好兜底群体的服务，并进一步优化，多出服务亮点。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队在社工的专业能力提升方面的工作落实较扎实。一是能根据社工的个性化需要，协助每位社工制定个人的年度成长计划；二是并配备内部督导，与“双百”督导形成合力，为社工日常的服务提供专业支持和情绪支持；三是能积极组织社工开展共学、参与培训，不断促进社工的专业能力提升。

2.项目团队的内部管理工作落实较好。本次评估期内，项目团队按照相关规定完善了内部的各项管理制度，落实了涉及信息公开、服务监控、安全管理和规范办公等各项常态化的管理工作，较好确保了项目的安全、平稳运营实施。

3.项目服务宣传工作较中期评估时显著增强。项目团队制作社工站季刊、服务视频以及宣传单页等多种宣传资料展示社工站服务，并拓展主流媒体和官方网站等媒体平台发布服务动态，有效提升了社工站在社区中的知名度与美誉度。

（二）需要关注的地方：

项目团队的实务研究产出不足，建议项目团队关注和重视

实务研究工作，进一步采取有效措施，不断强化项目服务的研究工作，加大力度支持社工做好相关实务研究工作，鼓励社工对项目的典型服务案例和特色亮点服务进行总结梳理，撰写成案例文章，积极向《中国社会报》《中国社会工作》等国家级期刊上投稿争取发表文章，促进研究成果有较好产出。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期是 2023 年 9 月 26 日至 2024 年 9 月 25 日，本次评估考核期为 2023 年 10 月 1 日至 2024 年 7 月 31 日，共计 10 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.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《广州市昌华街社工站购买服务项目协议》有关要求。其中，持证社工应到岗 100 人次，实到岗 164.5 人次，超配 64.5 人次；全职社工(含持证+非持证)应到岗 200 人次，实到岗 204.5 人次，超配 4.5 人次；截至评估末月，3 名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，社工站共配备 16 名持证社工，4 名非持证社工，共计 20 名社工。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 7 名中级社工师、9 名助理社工师；评估期内拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 173.5 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 84.84%。在稳岗率方面，在评估期内共有 18 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 90.00%。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。

2.在社工继续教育方面，社工站结合“双百大讲堂”以及内部督导等资源，为社工提供培训，社工的资料能够按照“一人一档”的要求完成归档。评估期内社工接受继续教育时数，符合协议要求。

3.在服务运营方面，社工站能够结合新评估指标体系的要求进行资料归档，各类制度较为齐全。例如一是在服务持续改进方面，社工站积极开展内部恒常例会，并注意做好相关记录；设置了社工个人成长计划并有跟进情况记录。二是在项目宣传方面，社工站每季度制定活动报刊，并通过微信公众号、社区报栏等多种途径宣传项目服务，扩大了服务的覆盖面。

需要关注的地方：

社工站整体专业服务年限较长，社工持证率高，团队较为稳定，具有开展专业服务的优势。建议下一阶段社工站要持续学习及深入理解对于新评估指标体系的指标及要求，持续提升专业服务能力。

（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，昌华街社工站是由广州市新跨越社会工作综合服务中心承接的项目，社工站属于新跨越党支部第二党小组，目前社工站拥有4名正式党员和1名预备党员。社工站根据街道党建工作的文件，以“学党史、办实事”为基石，以思想引领，服务承接为二大抓手，通过党建服务项目的需求调

研评估，有针对性制作了党建“1+2”党建党史学习计划和党建“1+N”我为群众办实事计划；社工站通过学校和社区完善了社工站党建阵地建设，培育了一支全能型红色教育宣讲队，共同为社区党员和社区开展常态化党史知识宣传学习服务。社工站通过“党建 1+N”我为群众办实事计划，新跨越党支部与 12 个社区党组织签订了 12 份合作协议，与 7 个爱心组织建立了合作关系并定期开展服务，搭建了社区资源平台，强化“党建+公益”，开展了“爱心汤水”周三护理日“微心愿”等爱心服务，切实解决了困难群众和特殊群体的实际困难。社工站党员积极作为，以身作则，积极参加街道和机构党支部“三会一课”党建主题教育和远程教育相关学习记录和会议记录清晰。开展党员大会 6 次，支部委员会 10 次，党组会 21 次，党课学习 3 次。组织社工开展远程教育 20 次，开展党建主题教育培训 6 次。社工站党建工作服务执行能够贯彻，兜底服务和社区中并能够关切覆盖面和服务成效。

（2）在服务设计方面，本年度是社工站按照新管理办法服务的第 1 年，社工站能够在短时间内转变并努力适应新周期服务模式的变化。对服务框架进行梳理，对服务模式进行调整。逐渐推进“社工站—社工片—社工点”三级服务模式，设置了 3 个片区、6 个社工点，并撰写了社区调研服务和服务计划。社工站围绕做好了兜底民生保障服务，缓解社区居民生活焦虑及压力建设，以“社工+慈善+志愿者”模式和搭建社区互助支持网络，推进社区发展，打造绿色共享型社区。一是设计服务计划：

开展协助改善、安全监护、社会支持、能力拓展、自我实现等服务；二是开展宣传计划：通过媒体宣传，网络视频制作等，扩大社工站的社会宣传影响力；三是制定团队成长计划：定期安排督导培训，促进社工的专业成长，辅助情感支持及压力疏导，通过建设专业团队确保社工整体服务质量保障。

（3）在“红棉守护热线”方面，社工站能按照要求开设“红棉守护热线”，社工站每日至少安排2名社工24小时在线待命，做好“平时”工作时间畅通，“战时”24小时畅通。社工站将和电访等热线对接，强化服务对象对热线电话的熟悉和促进作用。社工站为了加大“红棉守护热线”建设，印制了“红棉守护热线”宣传单及名片，通过社区活动上门探访社区外展形式向服务对象派发宣传单。在评估周期内，“红棉守护热线”电话打出打入5326人次，主要的内容有日常关怀和资源链接，还有政策咨询，情绪支持服务转介，应急救助，碰到极端天气远程物质帮扶，有服务记录，单独成册服务比较规律。发挥了“红棉守护热线”电话的作用。

（4）在服务成果方面，社工站进入新的周期，对于服务模式转型各方面还在磨合，社工站需要服务的困难群众和特殊群体共有1151人，通过对困难群众和特殊群体进行摸查和建档工作，做到“一户一档”“一人一案”。评估期内，对困难群众和特殊群体提供家访服务1752人次，电访服务4066人次。社工站还积极配合街道开展应急排查、危房、居家安全和电线老化等问题排查和跟进工作。同时还联动社工与直聘社工共同开展困难群众和特殊群体上门探访、个案转介，协助解决困难群

众和特殊群体实际困难，推动了服务融合和互补作用的发挥。在评估周期内，社工站共登记了志愿者 139 人，培育了社区社会组织 2 支即“粉马甲”未成年人关爱联盟和西关粤韵团。新培育发展志愿者骨干 20 名，社工站还制定了《志愿者隐私制度》，在培育志愿者骨干中有一套完整的培育流程和做法，志愿者要通过三级考核才能晋升为志愿者骨干，保证了志愿者骨干的质量。新培育志愿者队伍 2 支，活跃志愿者队伍有 10 支，共开展志愿服务 194 场次，志愿时数 2133 小时，服务居民 5618 人次。同时，社工站还开展每月主题宣传 16 次，服务 1896 人次；获得各类媒体报道共 69 篇，其中省级 2 篇，市级 49 篇，区级 18 篇，还有感谢信 8 封，锦旗 1 幅。

（5）在“五社联动”成效方面，社工站能根据社区实际情况完善“五社联动”机制的组织和服务机制，明确“五社联动”中制度和责任和具体参与服务中的定位，并结合各时期工作要求定期或不定期召开“五社联动”相关人员或联席会议，社工“五社联动”推动多元力量聚力引导基层党组织资源及社区资源服务社区，打造党建引领“党建+公益”工作模式。社工站的服务辖区是广州市老城区，是典型“2 老”社区，老人多，老房多，困难群体和特殊群众多，社工站运用“五社联动”机制搭建的社区为平台，社区社会组织为载体，社会工作为支持，社会慈善资源为补充设计了昌华“慈善基金”和“善城暖屋”两个“五社联动”服务项目。“善城暖屋”项目为困难群众和特殊群体提供服务，缓解了他们的经济压力。社工站还在联动事业单位和社会方面出力，共链接资金、物资等社会资源折合人

民币价值 55 万余元，为开展社区服务提供了良好的基础。

需要关注的地方：

（1）社工站要进一步按照新的管理办法开展服务。当前每个社区点都做特色项目，服务设计和服务内容容易碎片化。建议一是社工站要认真做好服务需求调研，扎实开展基础民生服务；二是社区片要结合本片区社工点服务需求调研，找出服务对象面临的共性问题，开展项目化服务，逐步打造特色服务；三是社工站要统筹各片区的需求和调研和服务计划，形成年度服务计划。

（2）社工站进一步明确新服务模式，调整对服务对象的专业服务，服务要更加聚焦困难群众和特殊群体，建议把“一般服务”逐渐引导到社区社会组织或志愿者开展，并强化社工的专业服务产出，提升工作效率。

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。本年度建档 1184 份，完成电访 4066 个，探访 1752 个，分别完成协议指标量的 118.40%，164.62%，108.15%；个案接案 91 个，完成 74 个，服务 461 节，分别完成协议指标量的 91.00%，105.71%，92.20%；完成小组 29 个，开展 141 节，服务 1134 人次，分别完成协议指标量的 96.67%，94.00%，151.20%；完成大型社区活动 3 个，服务 622 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，207.33%；完成中小型社区活动 20 个，服务 2763 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，394.71%。（以上数据统计共计 10 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3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：西关大屋社区、泮塘社区；

二片区：昌华苑社区、逢庆社区；

三片区：荔湖社区、如意坊社区；

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）一片区社工能够清晰掌握辖区内困难群众和特殊群体的基本情况，通过建立和维护困难群众和特殊群体的个人服务档案，实现了对服务对象的全面了解和跟踪服务，基本实现了建档全覆盖，为困难群众和特殊群体提供精准服务打下了坚实的基础。

（2）该片区展现了强烈的资源链接意识，通过“善城暖屋”有效整合了来自不同渠道的资源，包括生活救助物资、居家“微改造”和专业志愿服务等，有效满足了服务对象的多样化需求。通过与广州医科大学附属第三医院的合作，成功引入医疗资源，为服务对象提供了包括血压、血糖测量和问诊在内的义诊服务，显著提升了服务对象获取医疗资源的便利性。

（3）该片区注重培育和发展社区志愿者，通过组织志愿者参与各类服务活动，如电访慰问、探访、节日活动协助等，不仅强化了社区非正式支持网络，也提高了服务对象的社区归属感。

(4) 该片区积极回应中期评估的意见，针对需求评估中的共性问题开展相关的服务，在推动社区治理和共建共享方面发挥了积极作用，通过“五社联动”等机制，促进了社区内不同主体的合作与协同，共同推动了社区的发展和进步，营造了和谐、友好的社区氛围。

需要关注的地方：

(1) 该片区展现出了积极的服务态度，但在社区资源有效利用和问题解决方面，仍有提升空间。建议片区在现有工作基础上，进一步深化对社区资源的梳理与分析，构建起系统化、动态化的资源管理体系。通过精准对接社区资源与服务需求，实现服务项目的最优化设计和实施，进而提升社区服务的整体效能，更好地满足社区居民的多元化需求，促进社区的和谐发展。

(2) 该片区需在下一周期的服务实施中，需进一步强化服务项目的整合性和协同效应。通过服务设计的顶层规划，将各个独立的服务项目串联起来，形成一个有机的服务系统，使得每项服务都能在满足个体需求的同时，为构建更加和谐的社区环境贡献力量。这种系统性的服务设计不仅能够提升服务对象的获得感，也能够增强社区服务的品牌效应，为社区的可持续发展奠定坚实基础。通过顶层设计的引入和实施，将能够更好地回应社区居民的复杂需求，实现服务效能的最大化。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区基本摸清了片区主要问题，100%完成了目前在册

的困难群众和特殊群体“一户一档”“一人一案”工作。通过入户探访、社区走访、文献研究等方法基本摸清了社区主要问题，下半年开展了计划生育特殊家庭老人的专项访谈调研，为下一年度该特殊群体开展专业服务提供了前提保障；进一步修订完善了《社区资源地图》和《社区问题地图》，地图较清晰地标识出社区的主要资源和社区存在的困难群众居家环境安全等社区问题。较准确地摸清了片区内的困难群众和特殊群众底数，能够为各类困境服务对象分类建档，详细绘制了《服务对象社区分布地图》，分别对社区内的困难群众和特殊群体开展了基本特征分析，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。本评估期内，社工站完成了“一户一档”278份，“一人一案”365份，困难群众和特殊群体建档率达到100%。

（2）片区服务设计目标较清晰。依据上半年服务开展情况，及时修改完善了下半年的服务计划，能够结合昌华苑社区和逢庆社区2个社工点的特点，依据社工站的总体服务目标制定片区和社工点服务计划，融入“站一片一点”资源共享等设计理念，有利于提升服务开展的成效。

（3）片区开展了民生政策宣传工作。协助落实社会救助等兜底民生政策，本评估期内，片区开展了兜底民生政策宣传18次，参加宣传活动717人次。对困难群众和特殊群体开展了全覆盖的定期探访，实现每月不少于一次的电访或探访，特别是中秋、国庆，春节等重大节日探访实现100%的覆盖。

（4）片区服务实施体现了专业能力和理念。二片区团队人员专业资质较高。6位社工中有社会工作师2人，助理社工师2

人，片区组长同时又是社工站主管，在本社区工作达 6 年熟悉片区情况。文书体现了社工专业服务规范，服务中能够重视角色和作用发挥，较好地将专业价值观、方法、策略应用到专业服务中。片区通过“共筑安心社区”社区支持计划和“追寻文化根脉”社区传承计划为困难群众和特殊群体和片区居民开展了“乐安心”社区困境群体关爱服务、“乐互助”社区支持服务等互助关爱服务，提升了居民的身心健康。本年度完成电访 1095 次、入户探访 705 次、个案开案 28 个、小组 9 个、社区活动 7 个，受益服务群体达 3274 人次。片区募集和整合社区内外资源折合人民币价值 160000 余元，直接受益服务对象达 2513 人次。社工的专业服务得到服务对象的认同，获 5 封感谢信等好评，扩大了社工站的社会影响力。

（5）片区着力解决社区疑难问题和打造片区亮点项目。结合社区困境群体特点，发挥社会工作的专业优势，在第二片区打造了“追寻文化根脉”社区传承特色亮点项目，广泛宣传和发掘社区内优秀历史文化，提升社区居民的整体文化意识和社区环境的文化氛围。目前已经通过“红棉守护”热线和居家探访了 705 人次，发掘了困难群众和特殊群体居家安全隐患问题，组织社区志愿者提供志愿服务，解决了社区困境群体的实际困难。意识地培育了一批本地志愿者，实现“助人自助”。本年度通过“乐安心”居家安全项目已为片区内 78 户困难群众和特殊群体改造居住环境安全。

需要关注的地方：

（1）建议通过专项社会救助政策宣传和入户探访服务覆盖

更多的困难群众和特殊群体，切实解决片区内困难群众和特殊群体的实际问题。

（2）建议提升特色亮点服务的打造能力，在现有专业服务基础上，依据本片区的特点，总结归纳服务经验，探索服务模式，突出服务亮点，形成服务特色。

（3）建议不断提升对疑难案例解决能力。特别是在系统研究困难群众和特殊群体中存在的共性问题的基础上，以案例的形式探索不同群体疑难问题的解决方法，逐步推广到社区问题的解决中，实现社区的共建共享。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）三片区包括荔湖与如意坊两个社区，团队有 6 名社工，持证率和专业背景情况均较为理想，团队成员工作态度认真、积极。在资料分析、多主体走访和困难特殊居民访谈的基础上，三片区服务团队对社区和困难特殊居民的需求开展调研，相关结论吻合该群体基本需要。“三图一表”已经结合中期反馈意见，及时进行调整，数据清晰，标识明确。

（2）服务执行过程中，指标推进符合要求，片区已经对 299 名困难群众和特殊群体进行建档，跟进方式和频率符合评估指标要求，有多样化跟进服务呈现，资料完备详实。政策宣传以入户和社区摊位宣传为形式，两社区共计开展 14 次，符合末期评估要求。27 例个案中有 17 例围绕困难群众特殊群体如在养老规划、社区参与、助残政策落实等方面的需求开展，有服务效果体现。小组和社区活动均能明确体现困难群众特殊群体参加

或受益，主题涉及居家安全、政策宣传、困难群体关怀等。各类文书资料详细，内部督导较为详细地批阅。

（3）三片区服务可见市级慈善、街居各职能部门与志愿组织、各类企业党支部和居民志愿者等资源主体的广泛参与，团队链接生活物资折合人民币价值超过 140000 元。当前服务在市社协和老人报等市级网站有报道，也收获了来自困难群众特殊群体在内的居民 2 封感谢信和 1 面锦旗，美誉度有体现。另外，团队围绕“一元一心慈善汤”困境长者关怀服务和“多元部门协力解决黑户家庭困难案例”，进行了特色亮点和疑难案例归纳，能够体现团队在服务经验梳理和疑难案例解决方面的意识和能力。

需要关注的地方：

（1）在需求调研方面尤其是社区公共问题部分，调研对象多元，调研主题宽泛，导致调研的结论具体指导意义不强，建议带着问题意识或服务聚焦意识开展需求调研，使得调研结论具有针对性，并对服务方向产生清晰指引。

（2）个别个案目标比较模糊，建议具体化，疑难案例提炼还有优化空间，比如增加疑难点分析，梳理背景理论或介入模式，说明成效评估方式等。

七、评估结果

- | | |
|-----------|------------|
| （一）购买方评估 | 得分：19.80 分 |
| （二）监督方评估 | 得分：9.07 分 |
| （三）督导中心评估 | 得分：13.00 分 |
| （四）第三方评估 | 得分：47.43 分 |

以上四项总得分：89.30 分 等级：良好

八、结语

广州市昌华街社工服务站在荔湾区民政局、昌华街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是进入“双百”社工新模式的第1年。社工站能够在短时间内转变并努力适应新周期服务模式的变化，对服务框架进行梳理，对服务模式进行调整。逐渐推进“社工站—社区片—社工点”三级服务模式，并撰写了社区调研服务和服务计划。社工站通过建立和维护个人服务档案，实现了对服务对象的全面了解和跟踪服务，基本实现了建档全覆盖，为困难群众和特殊群体提供精准服务打下了坚实的基础。

下阶段，建议社工站要进一步根据新管理办法的要求，进一步做好服务需求调研，扎实开展基础民生服务；进一步深化对现有资源的梳理与分析，构建起系统化、动态化的资源管理体系；进一步通过精准对接资源与服务需求，实现服务项目的最优化设计和实施。

附件：

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



广州市昌华街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

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	7	400	514	128.50%	1000	1685	168.50%	700	636	90.86%	/	/	/	40	36	90.00%	200	177	88.50%	28	31	110.71%
片区2	7	300	365	121.67%	735	1095	148.98%	460	705	153.26%	/	/	/	30	28	93.33%	150	150	100.00%	21	20	95.24%
片区3	6	300	305	101.67%	735	1286	174.97%	460	411	89.35%	/	/	/	30	27	90.00%	150	134	89.33%	21	23	109.52%
合计	20	1000	1184	118.40%	2470	4066	164.62%	1620	1752	108.15%	/	/	/	100	91	91.00%	500	461	92.20%	70	74	105.71%
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	7	12	12	100.00%	60	56	93.33%	300	529	176.33%	1	1	100.00%	100	113	113.00%	8	8	100.00%	280	1997	713.21%
片区2	7	9	9	100.00%	45	45	100.00%	225	382	169.78%	1	1	100.00%	100	177	177.00%	6	6	100.00%	210	400	190.48%
片区3	6	9	8	88.89%	45	40	88.89%	225	223	99.11%	1	1	100.00%	100	332	332.00%	6	6	100.00%	210	366	174.29%
合计	20	30	29	96.67%	150	141	94.00%	750	1134	151.20%	3	3	100.00%	300	622	207.33%	20	20	100.00%	700	2763	394.71%
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（30006人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数936户，建档人数1151人；评估期内入户探访总人数1752人次，服务总人数1151人；通过社工专业服务共服务社区居民65389人次。								
	志愿者	新增志愿者			100	105	105.00%	社区调研			6	8	133.33%									
		新增志愿者骨干			20	20	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			/	/	/									
		新增志愿队伍			3	3	100.00%															

广州市昌华街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

党建项目-微心愿	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	38	380.00%
党建项目-小组	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
党建项目-大型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	3	100.00%
党建项目-中小型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
党建项目-共建单位走访维系	指标要求	完成情况	完成百分比
	24	44	183.33%
党建项目-工作会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100.00%
社区发展部-小组	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100.00%
社区发展部-大型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
社区发展部-中小型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	5	5	100.00%
社区发展部-社区宣传	指标要求	完成情况	完成百分比
	36	32	88.89%
社区发展部-工作会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	26	86.67%
社区发展部-资源维系	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	36	90.00%
社区发展部-社区走访	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	35	87.50%
社区发展部-工作坊	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	3	100.00%
社区发展部-发展社区社会组织	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	3	100.00%

广州市昌华街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

社区发展部-社区社会组织会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
社区发展部-社区社会组织沟通维系	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	10	100.00%
新晋志愿者面谈	指标要求	完成情况	完成百分比
	100	105	105.00%
志愿者骨干面谈	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	38	95.00%
骨干档案更新	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	38	95.00%
志愿信息发布	指标要求	完成情况	完成百分比
	88	82	93.18%
通用性培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	5	83.33%
服务环境和岗位的培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	18	90.00%
为志愿者提供服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	30	100.00%
志愿者团建	指标要求	完成情况	完成百分比
	5	4	80.00%
团队档案更新	指标要求	完成情况	完成百分比
	8	9	112.50%

广州市昌华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：2023年9月26日至2024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			2024年1月			2024年2月			2024年3月			2024年4月			2024年5月			2024年6月			2024年7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	人员到位	社保购买	工资发放					
持证社工	1	钟燕妮	副站长	社会工作者	2020.8.18-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10			
	2	何维捷	三片区社工	社会工作者	2023.9.26-2026.9.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	3	彭海谊	二片区社工	社会工作者	2021.7.1-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10		
	4	容丽敏	一片区社工	助理社会工作者	2023.11.30-2026.11.29	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	2024年5月31日离职 （行业未知）	
	5	张少欣	三片区片区长	助理社会工作者	2023.9.26-2026.9.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	6	梁乐诗	三片区社工	社会工作者	2023.9.10-2026.9.9	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	7	梁洁珊	二片区片区长	社会工作者	2023.10.26-2026.10.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	8	李庆辉	一片区社工	助理社会工作者	2023.3.29-2025.3.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	9	高嘉文	三片区社工	助理社会工作者	2024.6.1-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	10	欧伟梅	一片区社工	助理社会工作者	2023.9.26-2026.9.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	11	苏锦芬	一片区片区长	助理社会工作者	2023.7.1-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	12	李莉	三片区社工	社会工作者	2021.9.26-2024.9.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	13	雷艳童	一片区社工	助理社会工作者	2024.7.1-2027.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	14	付向华	二片区社工	助理社会工作者	2023.11.14-2025.11.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0	
	15	谢欣欣	一片区社工	助理社会工作者	2022.7.11-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	
	16	张玉莉	二片区社工	助理社会工作者	2022.6.27-2024.6.26	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2.5	2.5	2023年12月15日离职 （行业内）	
	17	林玉婷	二片区社工	助理社会工作者	2023.12.21-2026.12.20	——	——	——	——	——	——	0.5	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	0	2023年12月23日入职	

广州市昌华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：2023年9月26日至2024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			2024年1月			2024年2月			2024年3月			2024年4月			2024年5月			2024年6月			2024年7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	人员到位	社保购买	工资发放																										
持证社工	18	罗瑞琪	一片区社工	助理社会工作者	2024.2.1-2025.1.31	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	4	0	2024年2月1日入职 2024年5月31日离职 （行业外）																										
	19	刘泉	一片区社工	助理社会工作者	2024.4.29-2027.4.28	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	---	√	√	√	√	---	√	---	---	---	1	1	2024年4月29日入职 2024年6月11日离职 （行业内）																										
	20	黎诗敏	一片区社工	社会工作者	2024.6.14-2027.6.13	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	2	2	2024年6月14日入职																										
	21	何诗琪	二片区社工	助理社会工作者	2024.7.22-2027.7.21	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	---	√	0	0	2024年7月22日入职																									
小计						16	16	16	16	16	16	15	16	17	16	16	16	17	17	17	17	17	17	18	17	18	18	18	18	17	16	17	17	16	17	164.5	143.5																								
持证社工有效人次小计						16			16			15.5			16			17			17			17			18			16			16																												
非持证社工	22	董嘉欣	三片区社工	社会工作专业	2023.5.29-2025.5.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0																								
	23	张璐丝	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	2023.9.26-2026.9.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10																								
	24	林志远	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	2024.2.17-2027.2.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10																								
	25	刘伟峰	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	2023.9.26-2026.9.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10																								
小计						4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	30																								
非持证社工有效人次小计						4			4			4			4			4			4			4			4			4																															
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	21	20	20	20	21	21	21	21	21	21	22	21	22	22	22	22	21	20	21	21	20	21	204.5	173.5																								
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			19.5			20			21			21			21			22			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%																																																							