

广州市花地街社工服务站 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：广州市荔湾区花地街道办事处
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：2024年8月23日

广州市花地街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市花地街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区花地大道中瓦土地直街12号之一106，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区花地街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年9月8日至2024年9月7日，年度项目服务经费为240万元。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23日到花地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.社工站发挥了“五社联动”机制作用，围绕“一老一小”核心需求，策划并执行多元化的服务活动，以增进居民对社区的认同感与归属感。

2.注重社工队伍的专业化建设，通过持续的培训、团队活动及服务分享会，提升社工的专业服务能力，并加强团队内部的沟通与协作，增强团队凝聚力。

3.社工站高度重视服务成果的宣传工作，利用案例集、期刊、学习强国平台及新媒体等多种渠道，广泛传播社工站的创新性项目、实务研究成果及优秀服务经验，以扩大社会影响并促进经验交流与复制。同时，社工站的高持证率，为个性化服务的提供奠定坚实基础。

（二）需要关注的地方：

1.社区资源有待进一步整合活化，需更深入调研社区服务需求，充分发挥资源优势，加强资源挖掘和服务覆盖面扩展，实现对辖区内居民服务需求的深层覆盖。

2.需进一步强化品牌服务方面工作，努力打造特色亮点项目。

3.加强党员的培育工作，推动党支部的建设。

四、购买方评估（花地街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.在党建引领方面，社工站积极参与街道党组织活动，配合街道开展党建工作，服从街道工作安排，配合度高、主动性强、执行能力强。

2.在内部管理方面，社工站日常管理规范、人员较为稳定，项目实施能按计划开展。全年没收到居民、合作方的投诉。在镇（街）监督检查中未发现问题。

3.在服务落地方面，社工站充分参与到街道公卫委、妇联、未保站、残联、百医护老等重点工作中，与社区居委会沟通紧密，做到资源共享、信息互通，服务落到实处，切实落实街道民生惠民工作，能即时介入危机时间，提供社工专业服务。

4.在宣传影响方面，社工站线上线下宣传资料丰富，传播度广。全年获得正面媒体报道国家级 7 篇、市级 25 篇、区级 46 篇，获得国家级奖项 1 个、国家级期刊发布文章 1 篇。社工站服务项目创新性高、示范性强，实务研究成果突出。

（二）需要关注的地方：

本次评估购买方无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.项目团队重视服务力量建设。项目配置多名内部督导，与“双百”督导分工协作为社工团队解难答疑。同时，项目社工与直聘社工能够建立恒常沟通机制，实现社工点联动全覆盖，

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、个案转介、社区活动开展等，推动“双工”服务融合、优势互补。

2.项目团队不断健全各项安全管理工作制度和工作机制，积极善用办公场所及墙面空间，做到社工站基本信息、人员组织架构图、服务对象数据长期上墙并动态更新，活动预告、社工站服务对象情况均能定期更新公示，有效提升社工站的社区知晓度。

3.项目团队不断强化社工的实务研究和经验总结能力，发挥督导及资深社工的专业优势，进一步梳理项目经验和成效，促进了实务研究成果产出。本年度服务周期内，项目社工参与撰写的《党建引领社工站“三角模式”的探索》一文发表在国家级期刊《社区》8月上刊，值得肯定。

（二）需要关注的地方：

项目团队社工专业能力提升工作质量仍有改善空间。现阶段项目团队的内部共学仍需强化提升，内部督导工作的检视和整改工作机制尚未完全建立，建议项目团队后续进一步以社工专业成长的需求为导向，适时社工优化专业能力提升体系规划，不断提升相关规划的针对性，强化落实内部督导、内部共学等支持力量，并加强执行监测和定期检视，确保各项能力提升工作持续优化落实，以便更有效地促进社工的专业能力提升。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为2023年9月8日至2024年9月7

日，本次评估考核期为 2023 年 9 月 8 日至 2024 年 7 月 31 日，共计考核 11 个月。

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》相关规定和协议要求。其中，持证社工应到岗 110 人次，实到岗 216 人次，超配 106 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 220 人次，实到岗 220.5 人次，超配 0.5 人次。截至评估末月，社工站共配备 20 名持证社工。

2.在人员资质方面，截至评估期末月，社工站配备了 4 名中级社工师、16 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。在稳岗率方面，评估期内共有 16 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 80.00%。拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 181 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 82.08%。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.在项目宣传方面，社工站能积极利用社区宣传栏、公众号、微信群等多种方式推广和宣传项目服务，让居民群众更好地了解社工站的各项工作和服务。另外，社工站注重扩大服务的社会影响力，制作了《2023-2024 年度服务案例汇编》《初心磐石 2024 年党员故事》等宣传资料，获得了较好的宣传效果，值得肯定。

需要关注的地方：

1.与中期评估意见相近，建议承接机构和社工站加大对服务团队稳定性问题的关注力度。尽管当前社工站项目社工的稳岗

率达到评估指标体系要求，然而末期评估的稳岗率较中期评估还是有所下滑。本评估期内，共有 5 名社工提前解除劳动合同，2 名社工调出本项目。建议承接机构和社工站深入剖析原因，积极采取措施以保持团队的稳定性，从而确保服务质量能够持续提升。

2.社工站在专业规范性管理方面仍有进一步提升的空间。目前，社工站能够按规定，对社工专业伦理价值规范和服务对象权益保护等方面进行培训和考核。根据社工站提供的材料，全体社工的考评成绩均达到了满分。然而，在与社工的交流后，发现他们对相关知识的掌握仍不够牢固和扎实。因此，建议社工站进一步完善考核的测评与反馈机制，并合理地增加培训的频次，适当拓宽考核的深度，以更有效地促进社工队伍在服务规范方面的提升。

(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) 本年度是承接机构在花地街服务的第十二年，也是实施“双百”社工新模式的第 1 年。社工站扎根花地街多年，对辖区情况熟悉。评估期内，对辖区 8 个社区的需求进行了调查和分析，结合各片区调研情况，确定了社工站重点服务工作与困难群众和特殊群体重点服务对象（残疾人士、困境长者和困境儿童）；制作了“三图一表”。根据新管理办法要求，社工站进行了服务框架的设计，制定了社工站、社区片到社工点的服务计划；主要按照三个片区划分社区服务内容，根据自身社

区特点与需求设计子服务，力图显示每个片区的服务特色，并能够在相应的社区落地。总体上看，社工站能提供总体服务设计、需求调研报告、年度计划书、“三图一表”“五社联动”材料、社会评价等相关服务材料。在新服务周期的首年，社工站各项服务能够有序推进，为下一年度推进服务打下了良好基础。

(2) 社工站现有正式党员 2 名。在党建工作方面，社工站以“红心共建，多元共治”为主题，制定了“红星闪闪”“红色芯片”和“星火燎原”三个计划。社工站党员及社工依托辖内党组织参与思想学习，在本期参与了 9 次思想学习活动，有活动记录；收集和撰写“红色”故事 8 篇；动员社区党员以党带团、党带群、党员亲子等多种形式参与社区基础服务，通过“老党员+新党员+少先队”的模式共开展社区服务 12 场；组建一支“恒心党员志愿服务队”，针对困难群众及特殊群体开展政策送到家的志愿服务。评估期内，社工站党建服务联合社区党组织实现困难人群“微心愿” 156 个。

(3) 社工站积极打造和实施“五社联动”模式，本年度初见成效。其一，社工站本年度新培育社区组织 2 个，新培育 2 支志愿队伍，为 68 名志愿者注册，目前比较活跃的志愿者队伍有 10 支。本年度志愿者 856 人次参与志愿服务，时数 2473 小时，服务约 4207 人次。其二，社区联动方面，积极与社区沟通合作，获得社区的资源支持；社工协助社区开展多种活动；其三，社区慈善资源方面，社工站积极链接资源，开展了 18 场慈善筹款或社区慈善基金宣传活动。本服务期 11 个月，筹集资源

折合人民币价值约 47 万元，其中社区慈善基金 8294 元。社工积极搭建“长期照护物资流转平台”，让爱心永流转，营造互助共享的友好社区氛围。“五社联动”制定了“荔”人励他服务计划、“益动社群”社区互助发展计划和守护“一老一小”服务计划，分别在三个片区实施，“五社联动”在民生服务和社区治理方面发挥了积极的作用。

(4) 社工站服务成果有一定的显示度。其一，社工站的服务覆盖面及其受益面方面，社工站对困难群众和特殊群体（去重后）1020 人建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》。评估期内，电访 7339 人次，探访 1078 人次；对困难群众和特殊群体服务与“五社联动”模式均能覆盖 8 个社区。其二，需求的满足或问题的解决方面，社工站完成“微心愿”156 个；开展政策宣传活动 36 场，开展个案服务 68 个，链接 24 万资源为辖内困难人群服务，占资源链接的 51%。其三，社会知名度、美誉度方面，评估期内社工站区级以上媒体报道 74 篇，社工撰写的《党建引领社工站“三角模式”的探索》一文在《社区》杂志刊发。评估期内，社工站共收到感谢信 11 封、锦旗 2 面，日常服务回访、活动反馈均获得较好的服务评价。

(5) 社工团队人员较为稳定，工作积极努力，能够按协议推进服务，指标按末期评估进度完成或超额完成。

需要关注的地方：

(1) 社工站的总体服务逻辑框架要进一步完善。社工站对社工站的总体服务计划进行了梳理，把服务分为党建引领、困难群众和特殊群体、“五社联动”社区服务三大部分。这种设

计使得三者之间缺乏内在逻辑联系。建议从社工站层面上，设计为困难群众和特殊群体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；微观做好社区对困难群众和特殊群体服务工作和社区治理服务。宏观党建引领和中观“五社联动”都要在社区民生服务和社区治理服务方面得到落实。此外，社工站的年度服务主题“党建引领，关注困难群众和特殊群体，五社联动，助推一老一小服务”，也应调整为“党建引领五社联动，关注困难群众和特殊群体，助推一老一小服务”，以突出党建引领，通过“五社联动”链接资源为困难群众和特殊群体服务，以及为“一老一小”服务。总之，服务设计要完整地将“社工站—社区片—社工点”三个层级的纵向联系体现出来。

（2）社工站要进一步完善《社区问题地图》，体现发现问题、解决问题的过程。8个社工点均建立了《社区问题地图》，需要完善之处在于明确社区问题的界定依据、紧迫问题的评估解决策略及解决的思路和途径等，需要社工做出专门调查和回应。建议优先考虑困难群众和特殊群体相关的社区问题；可将服务社区困难人群和解决社区问题两者有机地结合起来。

（3）社工站要进一步做好困难群众和特殊群体的评估和服务工作。社工要提高电访、探访的服务质量，积极收集和掌握服务对象的第一手资料，了解其家庭成员的构成情况，尤其是相关监护人或照顾者的情况；要进一步根据建档材料做好需求分析，尤其是要加强对困难群众和特殊群体所切入的问题分析，做好服务的回应工作，将电访、探访的基础服务提升为能够纾

缓或解决问题的专业服务。另一方面，要按照困难群众和特殊群体的构成及其面临需求及风险的情况，做好困难群众和特殊群体的分层分类工作，按照级别加强对接服务；对重点对象（一、二级对象）需在“一人一档”的基础上，做到“一人一策”，实行精准对接服务；对重点人群，残疾人士、困境长者和困境儿童，在一定时期内聚焦重点需要解决的问题，集中资源力量，开展项目化服务，以更好地显示服务的成效。

（4）社工站要加强“五社联动”机制建设，完整呈现服务成效。首先，总体上社工站对“五社联动”的体系要从资料体现出来，主要包括“五社联动”的机制、“五社联动”的培育计划及方案、“五社联动”的服务计划及对应的服务内容、“五社联动”成效，以此构成一个完整体系；“五社联动”具体的服务资料则在片区或社工点得到呈现。其次，社工站要从总体上要建立“五社联动”的机制，对“五社”五个维度都需要结合辖区情况加以定位和具体分析，围绕“五社联动”的目标，进行需求分析，制定合作规划；建立联动团队，分工定位；并加强“五社联动”的相关制度建设。再次，社工站要对“五社联动”成效加以完整呈现。目前，社工站对社区社会组织、社区志愿者队伍、社区慈善资源方面的建设及成效都有显示。社工点要弥补社区这个维度的情况，包括与社区居委会合作的情况、社区资源运用情况，社工与“双工”的协作情况、社区居民参与情况等。社工站还要注意收集合作方、服务对象对“五社联动”社工服务的评价，以检测服务的成效。

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 20 名。本年度完成困难群众和特殊群体建档 1024 个；电访 7339 个，探访 1078 个，分别完成协议指标量的 611.58%，119.78%；个案接案 98 个，开展 406 节，分别完成协议指标量的 98.00%，135.33%；完成个案 90 个；完成小组 35 个，开展 108 节，服务 874 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，102.86%，291.33%；完成社区活动 119 个，服务 6944 人次，完成协议指标量的 297.50%，496.00%。（以上数据统计共计 11 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：恒荔湾畔社区、新隆沙社区、明心社区；

片区二：中市社区、民治社区、花地城社区；

片区三：小策社区、怡芳苑社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一的恒荔湾畔社区为商品房社区，明心路及新隆沙社区正处于城市更新中。辖区内困难群众和特殊群体的数量虽然较多，但人户分离情况较为普遍，空挂率高，服务的客观环境较为特殊。中期评估后，片区能够优化人员配置，因应服务模式的转变做到“一社区一社工”，服务进一步向困难群众

和特殊群体倾斜。目前，社工已实现对登记在册 378 名困难群众和特殊群体的全部建档，社工围绕“心手相牵，扶弱助困服务计划”，在生活协助、健康关怀、政策普及、技能提升、社区融入等多个方面为各类兜底服务对象提供服务，服务有一定的针对性和适切性，服务策略较为合理，值得肯定。

(2) 片区一的社工在社区调研与走访的基础上，绘制了《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》，能够较为清晰、具体地呈现出困难群众和特殊群体、各类资源的分布情况，有助社工提升对社区的熟悉程度。兜底服务方面，社工通过探访、电访等形式，基本能够做到针对建档对象的每月恒常跟进，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，能够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，社工能够联动社区居委会、直聘社工等单位 and 人员，开展上门探访，目前对 259 户空挂户已探访覆盖 114 户，并积极介入空挂兜底对象的危机介入和紧急支援等服务中，值得肯定。

(3) 片区社工有较好的“五社联动”意识，服务过程中能够积极整合、利用各类资源，联动各类政府单位、医疗机构、公益组织、爱心团队等多个主体，并积极发掘和培育长者、亲子等志愿队伍，推动更多社区群体关心关爱辖区困难群众和特殊群体。同时，社工通过“携手同行，共同成长”计划，为辖区残疾人提供多样化的增能服务，推动残疾人的社区参与，一定程度上实现残疾人的社区共融，值得肯定。

需要关注的地方：

在新服务模式的统一要求下，片区一面临的服务局面较为特殊，需要社工在进一步理解和把握新模式下社工服务重点和服务策略的基础上，加强对以下两点的服务推进与思考：

第一，专注于主责主业，提升对困难群众和特殊群体服务的针对性、適切性和实效性。这就要求社工进一步加大社区走访、上门探访的力度，对接好社区居委会、残联、妇联等职能部门，加强与直聘社工的联动与协同，逐步实现对建档对象的全覆盖探访，进而精确识别出需要恒常跟进（有服务需求）的服务对象，并尝试与之建立良好的关系，在对其进行生理、心理、社会支持等多维度评估的基础上，准确、全面地把握他们的个别化需求。然后，结合社会工作的“全人观”确定具体的服务目标和服务策略，致力于为困难群众和特殊群体解决实际问题。同时，建立并严格执行跟踪回访机制，定期检视服务成效。

第二，片区一困难群众和特殊群体中“人户分离”的比重较大，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，有意识地打造花地的特色服务品牌。

2.片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 重视与居民建立关系，完成了在册困难群众和特殊群体的建档工作。通过问卷调查、入户探访、社区走访、文献研究等方法与居民建立了关系，基本摸清了社区主要问题，绘制了《社区资产地图》和《社区问题地图》。中期评估后，片区社工对二份地图进行了修改完善。详细绘制了《服务对象社区分布地图》，对在册社区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》。评估期内，本辖区在册低保生活保障对象 70 户 90 人，低保边缘 6 户，特困三无人员 7 人，残疾人 194 户 22 人，困境儿童 6 户 11 人，单身困难母亲 3 人、孤寡老人 24、空巢 44 人、独居老人 14 人、失能老人 3 人、重残老人 74 人、计划生育特殊家庭老人 18 户 32 人。完成了“一户一案” 328 份，“一人一档” 387 份，在册困难群众和特殊群体建档率达到 100%。

(2) 开展了分层分类服务评估，制定了年度服务计划。结合“一人一案”等服务要求，全面评估了困难群众和特殊群体的服务需求，结合社区居民实际情况，开展了分层分类服务评估。分别按照困难群众和特殊群体与“五社联动”社区服务二个层面制定了年度服务计划，服务计划内容较具体，基本能够满足居民的需求。

(3) 专业服务较规范，各项服务指标完成较好。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。发挥党建引领作用，“五社联动”开展了社区服务。通过“心手相牵，扶弱助困服务计划”“宣政策·惠民生”宣传计划、“益动社群”社区互助发展计划、“护航长

者健康，关注养老生活”社区支援计划、“携手‘童’行，伴爱成长—妇女儿童关爱行动”社区共融计划等系列服务，为困难群众和特殊群体、片区居民开展互助关爱、提升身心健康的各类服务。评估期内，片区开展了兜底民生政策宣传6次，287人参加了宣传活动。完成困难群众和特殊群体建档387份、电访2867次、入户探访460次、个案开案44个、小组13个、社区活动47个。与16个单位建立了合作关系，募集和整合社区内外资源折合人民币价值82512.4元，直接受益服务对象达6634人次。片区团队发表研究论文1篇，获服务对象赠送锦旗1面，感谢信2封，年度发表媒体报道20多篇，扩大了项目的社会影响力。

(4) 开展了打造片区亮点项目和解决社区部分疑难问题的专业服务。结合片区二社区特点，发挥社会工作的专业优势，打造“微协商”计划的片区亮点服务。同时以片区系列活动为载体，为困难群众和特殊群体提供志愿服务，解决了他们的实际困难，完成了一定数量的疑难个案，并有意识地培育了一批居民志愿者，实现“助人自助”。

需要关注的地方：

(1) 建议开展困难群众和特殊群体的专项服务。选出困难群众和特殊群体中的重点群体开展专项需求调研，明确该重点群体的需求，开展需求分析制定有针对性、操作性强的专项服务计划。通过总结这类专项服务所形成的服务模式，并向其他群体推广，不断提升针对困难群众和特殊群体的重点服务的服务质量。

(2) 提高对困难群众和特殊群体的每月一次的电访、探访

质量和多渠道挖掘，准确掌握困难群众和特殊群体的数量。通过专项兜底性社会救助政策宣传和入户探访等方式，发掘更多有需要的服务对象，让辖区内的困难群体都能享受到政府的关怀和温暖。

(3) 建议提升个案服务技巧，特别是疑难案例的解决能力。在现有专业服务基础上，依据本片区社区居民的特点，总结归纳服务经验，特别是在开展困难群众和特殊群体的个案服务中找到存在的共性问题，以案例的形式探索不同群体疑难问题的解决方法，逐步推广到社区问题的解决中，实现社区的共建共治共享。

3. 片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区团队成员相对稳定，在地化程度较高，对社区服务有热忱，有思考。

(2) 服务开展相对有序，指标完成情况良好，完成规定服务对象建档，建档率达到 100%。探访、电访指标基本完成，服务覆盖了片区 17 类困难群众和特殊群体。

(3) 片区服务能够在一定程度上，回应所涉及服务群体的需求，服务有亮点。能为片区居民链接照护物资，建立照护物资资源平台，为容易摔倒的独居老人解决照料与居家安全问题等。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步提升服务设计的精准性，片区服务计划与服务特色要与需求调研结论相匹配，建议片区与社工点更好进

行协调，理顺社工点与片区的服务定位。

（2）建议扎实做好困难群众和特殊群体的建档与探访工作，特别是优化、细化需求评估，做好动态跟进。

（3）建议片区进一步提升服务的专业性，加大对社工的督导支持力度，加强个案服务及其文书写作的专业性。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：8.87 分

（三）督导中心评估 得分：14.90 分

（四）第三方评估 得分：46.23 分

以上四项总得分：90.00 分 等级：优秀

八、结语

广州市花地街社工服务站在荔湾区民政局、花地街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第十二年，也是开启“双百”社工站新模式服务的第一年。团队扎根社区多年，有较为深厚的社区基础，对8个社区的需求进行了调研分析，根据新服务模式进行了服务框架的设计，制定了“社工站—社区片—社工点”的服务计划，科学规划服务框架与片区特色项目，确保服务精准落地，为新年度的工作奠定了坚实基础。党建工作以“红心共建，多元共治”为引领，实施红星系列计划，强化党员先锋作用，带动社区参与，实现了党建与社区服务的深度融合，为服务对象达成多项“微心愿”。同时，积极打造“五社联动”模式，成功培育了社区社会组织

与志愿队伍，激活了社区慈善资源，推出多项服务计划，有效促进了民生改善与社区治理。服务成果较为显著，实现对困难群众和特殊群体的全面覆盖与深度帮扶，获得社会各方的赞誉与评价。团队人员较为稳定，能按照协议推进服务，各项指标均能按时完成。

下阶段，建议社工站进一步全面优化服务逻辑框架，将服务设计为困难群众和特殊群体服务、社区问题解决的宏观、中观和微观服务体系，确保各环节紧密衔接。在困难群体服务方面，要进一步聚焦困难群众与特殊群体，助推“一老一小”服务。在社区问题解决方面，需深化“三图”的科学性，明确问题识别、紧迫性评估及解决路径，将服务社区困难人群和解决社区问题两者有机地结合。在服务执行上，提升对困难群众和特殊群体的评估与服务精准度，强化电访、探访质量，加强对困难人群的分层分类，按照级别加强对接服务，对重点对象实施“一人一策”，并集中资源开展项目化服务以增强服务成效。在“五社联动”方面，要加强机制建设，明确各维度定位与合作规划，建立健全相关制度，全面展现“五社联动”在社区治理与服务中的成效，特别是要注意收集各方评价，科学评估服务成效。

附件：

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



广州市花地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			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	/	378	/	/	2823	/	/	365	/	/	34	/	/	139	/	/	32	/
片区2	7	/	387	/	/	2867	/	/	460	/	/	44	/	/	184	/	/	40	/
片区3	5	/	259	/	/	1649	/	/	253	/	/	20	/	/	83	/	/	18	/
合计	19	0	1024	0.00%	1200	7339	611.58%	900	1078	119.78%	100	98	98.00%	300	406	135.33%	/	90	/
服务片区	投入社工人数	小组									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			
片区1	7	/	12	/	/	36	/	/	334	/	/	39	/	/	1488	/			
片区2	7	/	13	/	/	42	/	/	318	/	/	47	/	/	2775	/			
片区3	5	/	10	/	/	30	/	/	222	/	/	33	/	/	2681	/			
合计	19	35	35	100.00%	105	108	102.86%	300	874	291.33%	40	119	297.50%	1400	6944	496.00%			
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（2.8万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数851户，建档人数1020人；评估期内入户探访总人数1069人次，服务总人数535人；通过社工专业服务共服务社区居民17192人次。						
	新增志愿者			50	68	136.00%	社会组织培育			2	2	100.00%							
	新增志愿者骨干			20	20	100.00%	团建、表彰、培训			9	9	100.00%							
	招募志愿者参与志愿服务人次			500	856	171.20%	社区调研			4	4	100.00%							
	新志愿队伍培育			2	2	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			/	/	/							
	旧志愿队伍维系			8	8	100.00%				/	/	/							

广州市花地街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

	指标要求	完成情况	完成百分比
社区慈善基金培育	/	运营街级社区慈善基金1个，本评估期内筹得善款7588.56元。协助街道各社区居委筹建社区级社区慈善基金，已推动8个社区能成立社区慈善基金，其中4个社区级社区慈善基金已经筹得资金	/
协助街道、公卫委、未保站、文化站、居委、社区治理、平安建设等民生服务工作	指标要求	完成情况	378
	/	评估期内积极协助街道开展公卫委、文化站、未保站、居委节庆活动、社区自理、平安建设等民生服务工作，得到街道的肯定。	387
台风、寒潮、创文、应急救援等应急公共问题	指标要求	完成情况	完成百分比
	/	在严寒酷暑的天气，社工站组织志愿者通过“红棉热线”对困难群众和特殊群体进行需求收集，及时链接防寒、降暑等资源派送到有需要的困难对象家中，满足其需求。	/

