

# 广州市中南街社工服务站 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：广州市荔湾区中南街道办事处

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9月2日

# 广州市中南街社工服务站 末期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市中南街社工服务站（以下简称“社工站”）位于中南街道增南路 80 号海南赤岗联谊会 3 楼，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区中南街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 9 月 18 日至 2024 年 9 月 17 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，划分了两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9月2日到中南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. 社工站注重团队建设，提升社工专业能力与服务水平，同时规范运营管理，建立健全管理机制，确保专人专责，提升整体运营效率。

2. 社工站构建“社工站—社区片—社工点”三层服务网络，强化多方沟通协调，通过多样方式扎实开展兜底服务。各社区则依托自身特色发挥“五社联动”作用，创新服务模式，优化社区环境，增强社区凝聚力。

3. 社工站重视项目经验的总结与推广，宣传工作进展顺利，有效提升了项目的社会认知度和影响力，为社区服务的持续优化和拓展奠定了良好基础。

#### **（二）需要关注的地方：**

1. 社工到岗情况稳定性有待提升，需加大管理力度，完善人

员管理制度，包括稳岗措施，以提高社工队伍的稳定性。同时，需关注场地管理、财务管理、资产管理、档案管理等制度建设及落实情况，确保各项管理工作细化完善。

2.社区环境整治服务需进一步强化，重视“五社联动”机制，鼓励居民积极参与，共同提升社区环境的可持续发展能力。通过增强居民参与度和责任感，推动社区环境的长远改善。

3.兜底民生服务工作需进一步深化，紧密围绕社工的主责主业，聚焦困难群众和特殊群体的实际需求。通过研究探索，打造重点化、精细化的服务品牌项目，以提供更加精准、有效的服务支持，提升服务质量和居民满意度。

#### **四、购买方评估（中南街道办事处）**

##### **（一）值得肯定的地方：**

1.社工站能积极配合街道党工委、街道办事处工作，落实民生服务，能够联动街道各部门和各社区、辖内党组织、学校、企事业单位，做好居民服务，受到广大社区居民欢迎。

2.社工能扎实进入社区，了解居民需求开展实际服务，包括重大节日和特殊天气响应迅速，跟进服务落实到位。

3.能积极招募志愿者、发展志愿者，培育志愿者队伍。

##### **（二）需要关注的地方：**

1.期望社工站持续扎实推进民生服务，围绕各社区特色文化，依托机构优势和本地资源、创新服务特色，把党和政府民生福利政策更好地落实到社区居民上。

2.人员稳岗率有待提升，社工持证率还需进一步提高。

## 五、督导中心评估

### （一）值得肯定的地方：

1.项目团队社工的专业能力提升工作持续加强。团队制定了相对完善的培训和督导支持机制，由5名内部督导与“双百”督导联动，分工合作支持社工开展专业服务。同时，项目依据中期评估建议，新增了共学机制并逐步落实，指导社工制定年度人员专业提升计划，并每年对社工专业提升成效进行检视、总结，值得肯定。

2.项目团队进一步完善了“双岗双工”联动工作机制，与街道公服办、事务性岗位社工和服务性岗位社工保持紧密沟通合作。项目与事务性岗位社工每月至少进行两次联动，与服务性岗位社工保持每周沟通，恒常开展“双工”协同服务，双方共享信息和服务动态，在宣传和落实兜底民生政策、开展入户探访、链接社区资源、组织社区活动和服务转介方面均有较为密切的合作。

3.项目内部管理规范有序。项目的安全管理、场地设施设备和物资管理工作制度完善健全，信息公开及时，每月定期开展场地、消防、器材、药品等安全检查工作，检查记录完善。社工站能够充分利用社工站场地和社区各个宣传栏进行服务宣传和信息公开，社工站基本信息、活动预告、困难群众和特殊群体底数、社工站人员组织架构图、服务对象受益情况能依要求定期更新公

示。

## **（二）需要关注的地方：**

本服务周期内，项目暂无相关实务研究成果发表在国家级刊物上，建议项目发挥资深社工的优势，通过多种方式，鼓励、协助社工对经验进行深入剖析和总结提炼，挖掘项目的特色服务、典型服务案例的经验做法，形成案例文章并积极向国家级期刊投稿，促进项目服务经验的推广，提高项目的社会影响力。

## **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 18 日至 2024 年 9 月 17 日，末期评估周期为 2023 年 9 月 18 日至 2024 年 8 月 31 日，计 11.5 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》有关规定和协议要求。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备 15 名持证社工、6 名非持证社工，共计 21 名社工。目前在岗的 6 名非持证社工中，5 名非相关专业背景人员能按要求取得岗前培训证书。在人员到岗方面，社工站持证社工应到岗 115 人次，实到岗 173.5 人次，超配 58.5 人次；全职社工（含持证+非持证）应到岗 230 人次，实到岗 230.5 人次，超配 0.5 人次。

2.在人员资质方面，社工站共配备 3 名中级社工师、12 名助

理社工师，专业资质较好；评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 177 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 76.79%。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.社工站继续教育工作落实较好，能够利用“双百大讲堂”、广州市社会工作协会网络课程等进行专业学习，不断地提升社工团队的专业服务水平，人均培训时数每月超过 6 小时，符合服务协议要求。社工站宣传工作落实较好，社工站周围有路标指引设置，能够利用社区宣传栏、微信交流群、媒体报道等多渠道，积极开展服务推广活动，值得肯定。

#### **需要关注的地方：**

1.评估期内稳定在岗的社工仅有 8 人，社工稳岗率为 40%，不符合评估指标体系关于人员稳岗率不低于 80%的要求，不利于团队稳定和服务沉淀，中期评估后项目负责人也进行了调整，目前项目负责人未持有中级社工师资格证。承办机构需加以重视，加强团队建设，努力稳定社工团队，并尽快提升项目负责人的专业资质。

2.社工站在项目管理方面还有较大提升空间。一方面，要加强人员档案的规范性整理，及时将社工的《入职登记表》《离职交接清单》等资料，规范放入档案内。另一方面，在专业规范性管理方面，要加强服务质量内控机制、服务对象权益保障制度、服务整改机制的执行和落实，并做好相关工作资料的整理呈现，

以更好地保障专业服务质量，提升服务水平。

## （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）社工站是新机构承接第四周期服务的第一年，新机构、新团队开展了新模式服务，经过近一年的磨合，社工团队进行了优化组合，服务推进比较顺利，购买方对承接机构和服务团队的服务开展满意度高。中南街辖区面积较大，有3个转制型社区，组成2个片区。社工站在服务开展初期进行了需求调研评估，走访购买方、相关职能部门、社区、困难群体和一般社区居民，对社区状况以及困难群众和特殊群体的需求调研比较深入。社工站在人员配置和服务开展方面做了很多工作，逐步稳定了团队，下沉服务比较扎实，特别是节假日、周末、夜晚的紧急跟进服务，受到购买方和服务对象的好评。社工站将年度服务主题定为民生服务、社区参与、关怀治理，构建了“1234”运作模式，回应中南街道、社区和困难群体服务需要，符合中南街道的实际状况。

（2）在党建工作方面，中南社工站目前有党员3名，其中含有1名流动党员。社工站党员在服务中积极作为，以身作则，起模范带头作用，落实“三会一课”制度；社工站积极参与街道、社区党建工作，与辖区内社会组织党支部建立较为紧密的联系和合作，推进公益慈善资源链接和筹措，提升中南街民生兜底服务

质量，社工站党建工作融入各个社区的服务项目中，聚焦社会慈善资源挖掘、开展困难群体具体服务等，提升慈善资源对接困难群体需要的精准度。海南、海中、南丫三个社工点的困难群众和特殊群体服务都有党组织和党员志愿者的参与，社工站通过与党组织合作，调动党员志愿者和资源服务困难群体，服务扎实有效，社工站层面链接资源超过了 15 万元。

(3) 在需求分析方面，中南街社工站进行了社区全覆盖的调研和评估，制定了社工站三年的服务主题和推进策略，社工站根据中南街困难群众和特殊群体的服务总量与街道重点工作，与购买方共商困境人群深化服务，通过“五社联动”、社区治理协助街道重点工作，积极推进社区环境改造，将服务对象资料收集、建档、探访、问题梳理、服务设计落到实处。社工站能够与社区直聘社工紧密合作开展建档工作，中南街困难群众和特殊群体中，包含低保 7 人，残疾人 140 人，困境儿童 13 人，孤寡老人 6 人，独居老人 2 人，重残老人 47 人，去重之后最新统计 155 人。社工以社区片为单位，为服务对象开展了全方位的建档、电访、探访等服务，在《服务对象家庭信息表》中努力按照“一户一档”“一人一案”的服务规范来完善资料。在社区层面，社工站重视“三图”绘制，做好新模式的基础工作，按照服务对象等级分类开展探访电访，专业规范地推进个案、小组、社区活动等专业服务，协助服务对象更好地解决问题和困难。

(4) 在制定计划方面，社工站能够结合片区、社工点的情

况开展服务。一是海南社工点服务对象 63 人，社工开展了“风雨同舟，扶弱助困”关怀计划，完成建档、分级探访等服务工作，运用“五社联动”模式，制定“绿水长流，保护河涌”机制，关注河涌清洁环境美化，链接资源超过 16 万元。二是南丫社工点服务对象 49 人，社工开展了“情暖南丫”关怀计划，为服务对象提供社会支持；五社联动“互助南丫”社区资源平台建立计划促进志愿者协助服务对象解决问题和困难，链接资源超过 7 万元。三是海中社工点服务对象 52 人，社工开展了“风雨同路”海中社区关怀计划，“五社联动，绿美海中”社区环境提升计划，链接资源超过 11 万元。三个社工点的服务都能够围绕困难群众和特殊群体的需要夯实服务基础，根据街道重点工作、社区状况，组织社区社会组织、志愿者团队介入河涌治理、公园环境改善、社区环境美化等服务，值得肯定。

(5) 社工站按照规定开设“红棉守护”热线服务，社工站通过排班值日，以及开通 24 小时热线的方式，接收求助热线和呼出热线，超过 1000 人次。特别是节假日、周末、夜晚服务对象的求助社工都能够及时呼应，受到购买方的好评。社工能够在紧急救助、政策解答、心理辅导、困境协助、服务申请等众多方面进行及时的解答和行动。极端天气下服务对象能够通过热线求助。热线呼出主要有服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、服务通知提醒等等，有清晰的服务记录，单独成册，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

(6) 在服务成果方面，社工站开展将近一年的服务，目前已经走上了正轨，对困难群众和特殊群体的服务从基础建档探访到协助服务对象解决问题，有成功介入的经典案例。由于服务对象人数不多，在完成基础服务的基础上，社工站能够与街道重点工作相结合，关注社区状况、社区特色，推进社会组织和志愿者培育服务，介入河涌治理和社区环境美化，服务的针对性、扎实性都有呈现。社工站能够调动社区资源“双工联动”摸排兜底服务对象的需求问题，发挥“五社联动”与党建引领结合，聚焦公益慈善联动，协助服务对象解决困难和问题，社工扎实做服务的态度与情怀值得表扬。社工服务与宣传能够覆盖3个社区，受益面覆盖3个社区。社工站与区民政局、街道相关职能部门、社区村居和资源合作方的沟通联系都有完整详细的服务记录，对街道社区和相关职能部门的协同工作有详细的记录，社工站能够在辖区努力拓展社会慈善资源汇集的渠道和平台，进一步扩大了困难群体的受益面。

(7) 社工站一年来新培育社区志愿者64人、志愿者骨干23人、志愿服务团队6支、社会组织2个，维系活跃志愿者团队12支，志愿者服务超过5000工时。社工站服务获得了国家级、省级、市级、区级媒体报道超过70次，收到服务对象赠送锦旗2面和感谢信、表扬信一批。在服务亮点方面，主要体现在社工站积极协助3个社工点成立社区慈善基金，每个社工点都有社会慈善资源调动的意识，将资源链接汇总统筹，真实性、透明度高。

社工站努力拓展资源主体，直接支持了困难群众和特殊群体的服务，提升了专业服务的号召力和社会影响力。在“五社联动”社区治理方面，与社会组织和志愿者团队合作推进河涌治理和社区环境美化等。

（8）社工站关注服务管理规范性，注重运用多种方式推进项目宣传发挥作用。在社会慈善资源链接方面，经过社工站的多方联动和购买方、社区等共同努力，将社区慈善资源、企业联动等与专业服务结合起来，服务期内汇集慈善资源超过 51 万元，提升了困难群众和特殊群体的服务质量。在“五社联动”社区治理方面，社工站有具体的需求调研和服务设计，主要体现在党建引领社区慈善资源筹措，针对不同片区的具体需要，设计有确切性的服务等，能够与相关政府部门、社区、社会组织合作，推进社区慈善氛围的形成等，服务有成效。

（9）社工站能够努力实践需求为本、服务领先的服务原则，社工团队比较熟悉各个社工点的情况，为服务设计和服务推进奠定了服务基础，社工站重视团队人员配置和督导培训，有服务指标推进意识，指标完成达到了末期评估要求。

#### **需要关注的地方：**

（1）社工站困难群众和特殊群体的数量不多，需要配合街道的重点工作开展社区服务，“五社联动”、社区治理要结合社区的需要，转制型社区环境问题比较突出。建议社工站在项目设计中考虑将社会组织培育、社区志愿者服务与社区资源链接结合

起来，综合设计项目，体现服务成效。首先要通过多方联动，与街道、社区、村居、企业、学校、商户等，从净化环境和社区居民的习惯方面开展宣传倡导工作。例如门前7包：净化、绿化、亮化、美化、设施、秩序、文明与垃圾分类。其次要提高社会组织志愿者的参与，链接资源美化社区环境，运用中南街的社区资源，如花卉市场，花农、花村等设计美丽社区；通过积分入户、积分入学等方式，促进外来人员加盟志愿服务。第三，要提升服务成效意识，与街道办对中南街的环境整治、环境美化的目标结合起来，协助政府做好社区治理的工作。

（2）社工站专业服务还有提升空间，困难群众和特殊群体的服务要求是规范性，但专业要求是成效性。社工站要体现专业性，则需要运用“全人观”“人与环境互动”的理论，开展个案、小组服务，设计有实际内容的综合性服务和专项性初筛的项目，按照社会工作专业规范开展服务，才能更好帮扶服务对象。

## 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21名。本年度建档163份，完成协议指标量的100.00%；完成电访1856个，入户探访1076个，分别完成协议指标量的154.67%，119.56%；个案接案102个，服务402节，完成99个，分别完成协议指标量的109.68%，145.65%，106.45%；完成小组36个，服务145节，服务1188人次，分别完成协议指标量的102.86%，138.10%，377.14%；完成社区活动77个，服务7036人，分别完成协议指

标量的 192.50%，502.57%。（以上数据统计共计 11.5 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，划分了两个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

海南片区：海南社区、南丫社区；

海中片区：海中社区。

#### **1.海南片区社工点服务情况（海南社区）**

**值得肯定的地方：**

（1）在服务设计方面，海南片区海南社工点现有困难群众和特殊群体 61 人，其中残障人群占比超过九成。服务团队由 7 名社工组成，人员数量相对充足，工作较为认真。团队通过文献分析和合作方访谈等开展需求调研，并绘制了相对清晰的“三图一表”作为服务指引，服务计划分为困难群众服务和“五社联动”河涌治理两部分，总体服务设计具有合理性。

（2）服务开展过程当中，建档资料完整，服务目标、计划和跟进频次得当，能够体现多元化服务匹配给不同困难群众。兜底民生政策宣传共计 6 场，受益群众达 420 人次，内容涉及就业、养老服务资讯与未成年人保护等。社工开展个案服务 38 例，其中 31 例以困难群众和特殊群体及其家属为案主，内容涉及情绪

支持、养老安置、健康管理、资源链接等。小组和社区活动的主题多样，开展过程有困难特殊群体参与或受益。文书撰写规范完整，有相应服务成效体现。本社区服务指标均已如数或超额完成，进度把控好。

（3）服务过程可见街道多个职能部门、社区居委与党支部、养老机构与企业的积极参与，并提供多元化资源服务。当前服务在《人民日报》、区政府网站、市社协等不同层级的媒体中有报道，收获1面锦旗和3封感谢信，美誉度有较好呈现。服务团队还梳理了事实“以老养残”家庭服务、寒潮危机介入个案等3例个案，作为疑难案例呈现；特色亮点打造以河涌环境治理为主题，服务内容能体现党建引领、“五社联动”，以及困境儿童参与。

#### **需要关注的地方：**

（1）服务设计有提升空间。因海南社区的困难群众和特殊群体数量相对较少，建议补充一对一的困难群众和特殊群体访谈，作为需求调研的主要方式；同时社区内残疾人所占比重较高，建议《社区问题地图》《社区资源地图》以及服务计划和各类专业服务，要进一步聚焦残障人群的需求特点和服务需要，体现一定的服务侧重。

（2）服务执行过程需进一步完善。个别分级评估资料存在失真和不准确情况，探访方式在灵活机动方面也有提升空间，建议团队不断提升服务精准程度和个性化程度。小组和社区活动中暂时缺少困难群众和特殊群体参与的痕迹，建议在服务计划、签

到或总结等环节，体现其参与或受益数量、服务类型，定期汇总以展示片区服务成效。部分个案在服务深度方面还有提升空间，个案表格也有改进余地，比如补充回访表、案主签名等。

(3) 服务质量需加强，特色亮点服务的特色和疑难案例的难点，还有待进一步提炼和呈现。

## 2.海南片区社工点服务情况（南丫社区）

### 值得肯定的地方：

(1) 南丫社区是典型的农转居社区，保留了原有的村落形态，居民居住集中，房屋设施老旧，公共服务设施及各类资源较为缺乏，困难群众和特殊群体中以残疾人为主。当前，社工服务团队人手充足，社工通过恒常性的社区走访和上门探访，逐步加强对社区情况及服务对象情况的了解和把握；片区的《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》和《社区问题地图》比较清晰，基本能够比较准确、客观地呈现出社区的情况和面貌。

(2) 在新管理办法下，片区服务能够进一步聚焦于困难群众和特殊群体，通过开展“情暖南丫”关怀计划，为兜底服务对象开展日常关怀、政策咨询、精神慰问、心理疏导、资源链接等服务。目前已为辖区的困难群众和特殊群体实现100%建档，并分类动态跟进，能够呈现清晰的服务跟进记录，社工跟进频率高、探访的比重大，能够为部分服务对象解决实际困难，值得肯定。

(3) 片区社工在服务过程中，较好地发挥了多元主体联动和社会资源整合的功能，整合社会资源折合74585.26元，能够

较为充足地支持到社工开展的探访等服务中，同时联动辖内润博医院、颐康中心等医疗资源，深入村居开展多场义诊服务。社工服务中也注重居民自助互助队伍的培育，先后培育出以辖内居民为主的义诊志愿队和环境维护志愿队各 1 支，致力于推动社区居民的社区参与，营造良好的社区环境和氛围，值得肯定。

### **需要关注的地方：**

（1）辖区困难群众和特殊群体的数量少，兜底服务压力相对较小，但这也对兜底服务的精细化和专业化提出了更高的要求。在新的服务周期，建议社工制定详细、具体的调研计划，通过与辖区不同的人接触了解和社区走访与漫步，加强对社区及服务对象真实情况和需求的把握，注重对调研结果进行归纳、总结和分析，进一步细化、完善社区的“三图”，一方面归纳总结出片区对象面临的公共问题和共性需求，另一方面重点把握好需重点跟进服务对象的个别化需求，致力于为兜底服务对象提供细致、专业、有效的服务。

（2）在对辖区兜底群体共性问题、需求及本地的优势特色进行梳理与归纳的基础上，基于项目化思维从社工片层面（中观）对服务进行整体设计，具体落到微观层面的各社工执行推进。另外，社工还需要进一步强化“五社联动”的思维，一方面梳理各项正式与非正式资源，搭建各类资源汇入平台，使各类资源能够精准地赋能社区；另一方面，进一步培育和助力各类志愿队伍，为各类志愿服务队伍参与社区服务搭建多元化、固定化的平台和

机制，使之更好地参与到社区各类为兜底对象的服务中。

### 3.海中片区社工点服务情况

#### 值得肯定的地方：

(1) 该片区配有 6 名社工，均持证上岗，人员配置合理，能够做到专人驻点、专人对接，切实扎根社区，稳定地推进社工服务。社工按照新管理办法要求绘制《社区资源地图》《社区问题地图》《服务对象分布图》，能够呈现社区资产、社区问题以及服务对象的分布情况。该片区困难群众和特殊群体的底数共 45 户 52 人，已建有较为完整的《服务对象家庭信息汇总表》，较好呈现困难群众个人及家庭的基本情况和跟进情况；共建档 52 份，实现建档全覆盖，每月能定期更新台账；对现有服务对象实行分级管理，其中一级 1 人、二级 0 人、三级 27 人、四级 21 人。

(2) 在服务质量方面，片区取得了一定成效。社工基于深入的需求评估分析，针对困难群众和特殊群体的具体需求，策划并实施了“风雨同路”海中社区关怀计划。同时，针对社区居民卫生环境意识较低的问题，社工还积极推动“五社联动，绿美海中”社区环境提升计划，两大计划均取得了显著成效。

在“风雨同路”海中社区关怀计划的实施过程中，一是成功整合了来自海中居委会、海中经济联社、广州市志愿者协会、金花街道工会、慧基金等多个主体的爱心资源，折合价值共计 118261 元，实现了 49 个“微心愿”，有效满足了困难群体和特

殊群体在“身、心、社”等多方面的需求。二是在服务执行层面，社工团队在服务期内完成了电访 866 人次、入户探访 422 人次，为 18 名有需要的困难群众与特殊群体开展个案服务，占总开案数的 69%。个案服务涵盖了情绪疏导、健康管理、资源链接、政策解读等多个方面，一定程度上解决了服务对象的实际困难。总体来看，服务指标的完成情况符合末期评估的要求。三是社工团队还特别关注长期患病的困难群众与特殊群体，联合有资质的医疗机构举办了 6 次医疗健康卫生知识讲座、4 次义诊以及 3 场社区户外活动。此外，还为 6 名兜底对象及 2 名社区居民提供了 27 次一对一的上门义诊服务，通过微信群不定期向目标群体发送了 36 次健康卫生科普资讯，在一定程度上增强了长期患病困难群众与特殊群体的自我健康管理能力，提高了他们的生活质量，同时也有效促进了社区居民对卫生健康知识的了解和重视。

在“五社联动，绿美海中”社区环境提升计划的实施过程中，社工充分发挥了“五社联动”的机制优势，与居委会进行了 48 次深入沟通，有效调动了 4 支社区志愿队伍和 20 名社区志愿者深入家庭、学校和社区等多个层面，共成功开展了 6 次社区行动，服务覆盖了 1258 人次；同时，社工还联动海中村联社、海中居委会以及环卫站等多个部门，共同对社区内的 3 处卫生黑点进行了有效整治，改善了社区环境卫生状况。这一系列行动不仅增强了居民对环境卫生保护的意识，还提升了他们对这一问题的关注度。此外，通过该计划的实施，社工还成功培育了 1 支社区社会

组织，为社区环境卫生的长期维护和提升注入了新的活力和动力。

（3）片区在评估期内共获新华网报道 1 次、市社协报道 6 次、荔湾区人民政府网报道 8 次、信息时报“微社区 e 家活力中南”公众号报道 1 次，获得困难群众和特殊群体家属赠送锦旗 2 面，美誉度较高，值得肯定。

#### **需要关注的地方：**

（1）进一步加强兜底民生政策的宣传工作，特别需要关注政策宣传在实际执行中存在的问题。片区的政策宣传往往与其他活动合并进行，但在整体活动设计上显得不够合理，主次关系模糊，导致政策宣传所占比重不足，宣传效果大打折扣。针对这一问题，建议社工点在制定宣传计划时，应紧密结合社区困难群体和特殊群体的实际需求，明确每月的政策宣传主题，确保宣传内容具有针对性和实效性。同时，宣传形式也应注重创新，采取线下、线上相结合的方式，充分利用各种渠道和资源，提高政策宣传的覆盖面和影响力。为便于居民了解和掌握政策内容，建议制作政策宣传手册等辅助材料，为居民提供便捷的政策查询途径。

（2）在个案服务方面，社工展现出了对服务对象表层问题及需求的敏锐洞察与及时响应能力，但在深入挖掘服务对象多重需求方面，尚存在一定的提升空间。建议社工要不断提升个案专业能力，并着力增强个案记录的专业深度，确保更全面、深入地理解和满足服务对象的需求，以进一步提升服务质量。

(3) 建议进一步拓展服务内涵。如在“风雨同路”海中社区关怀计划中，建议完善线上宣传服务，可考虑建设专门的健康宣传公众号，或在社工站的公众号中开设健康宣传专栏，这样不仅可以使宣传内容更加系统、专业，还能够利用数据直观了解宣传的覆盖率、阅读量、互动情况等，从而更准确地评估宣传效果。在“五社联动，绿美海中”社区环境提升计划中，目前的社区行动主要集中在宣传类活动，建议可增加环境美化、环保设施改善等实际行动，让居民更直观地感受到环境提升的成果；也可考虑引入环保教育课程，定期为居民提供环保知识的学习和培训，提高他们的环保素养和实践能力；还可设计更多深入家庭、学校和社区的实践活动，如家庭垃圾分类挑战、学校环保主题日、社区绿化带维护等，让居民更深入地参与到环境提升中来，形成持续的环保行动习惯等。

## 七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.50 分

(二) 监督方评估 得分：8.60 分

(三) 督导中心评估 得分：13.00 分

(四) 第三方评估 得分：45.84 分

以上四项总得分：86.94 分 等级：良好

## 八、结语

广州市中南街社工服务站在荔湾区民政局、中南街道办事处的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，进入新机构承接运营的第一年。社工站能迅速组建并优化服务团队，扎实下沉各社工点开展服务，并积极配合街道重点工作。社工站将年度服务主题定为民生服务、社区参与、关怀治理，构建了“1234”运作模式，回应街道、社区和困难群体服务需要，符合街道的实际状况。社工站根据辖区困难群众和特殊群体的服务总量与街道重点工作，与购买方共商困境人群深化服务，在完成基础服务的基础上，结合街道重点工作，介入河涌治理和社区环境美化，服务的针对性、扎实性都有呈现。社工站关注服务管理规范，注重运用多种方式推进项目宣传发挥作用，并与相关政府部门、社区、社会组织合作，推进社区慈善氛围的形成。社工站服务指标完全情况达到了末期评估要求。

下阶段，建议社工站在服务设计中，要将社会组织培育、志愿者服务与社区资源链接结合起来，综合设计项目，提升服务成效意识。在困难群众和特殊群体服务方面，要加强需求调研和服务侧重，提升服务的精细化和专业化程度，提升个案服务的深度；在社区治理方面，要继续强化“五社联动”思维，搭建资源汇聚平台，促进志愿服务参与，丰富拓展服务内涵，以更好地打造特色服务。

附件：

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



广州市中南街社工站购买服务项目指标完成情况统计表（2023年9月18日至2024年8月31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			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
海南社工点	7	63	63	100.00%	400	560	140.00%	300	310	103.33%	34	38	111.76%	102	140	137.25%	34	36	105.88%
南丫社工点	5	48	48	100.00%	400	430	107.50%	300	344	114.67%	33	38	115.15%	99	164	165.66%	33	37	112.12%
海中社工点	6	52	52	100.00%	400	866	216.50%	300	422	140.67%	26	26	100%	75	98	130.67%	26	26	100.00%
合计	18	163	163	100.00%	1200	1856	154.67%	900	1076	119.56%	93	102	109.68%	276	402	145.65%	93	99	106.45%
服务片区	投入社工人数	专业小组									社区活动						所在街道户籍人口（10849人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数138户，建档人数158人；评估期内入户探访总人数1076人次，服务总人数158人；通过社工专业服务共服务社区居民7351人次。		
		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			
海南社工点	7	12	12	100.00%	36	48	133.33%	108	342	316.67%	14	29	207.14%	490	1983	404.69%			
南丫社工点	5	10	10	100.00%	30	46	153.33%	90	412	457.78%	13	23	176.92%	455	1948	428.13%			
海中社工点	6	13	14	107.69%	39	51	130.77%	117	434	370.94%	13	25	192.31%	455	3105	682.42%			
合计	18	35	36	102.86%	105	145	138.10%	315	1188	377.14%	40	77	192.50%	1400	7036	502.57%			
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	协议内容			指标要求	完成量	百分比	
	志愿者	新增志愿者			51	64	125.49%	志愿者培训			6	8	133.33%	社区特殊困难服务对象分布地图			3	3	100.00%
		新增志愿者骨干			21	23	109.52%	志愿者表彰			1	1	100.00%						
		新增志愿者队伍			3	6	200.00%	社区调研			4	4	100.00%	社区特殊困难群体家庭信息汇总表			3	3	100.00%
		活跃志愿者队伍			11	12	109.09%	社区问题地图			3	3	100.00%						
		志愿者团建			2	3	150.00%	社区资源地图			3	3	100.00%	社区社会组织培育			2	2	100.00%

广州市中南街社工站购买服务项目指标完成情况统计表(2023年9月18日至2024年8月31日)

党建服务困难群众和特殊群体服务项目	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
协助建立社区慈善基金	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	3	100.00%
社工点特色亮点服务打造	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	3	100.00%
疑难案例解决	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	7	116.67%



### 广州市中南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18日至2026年9月17日

年度服务协议时间：2023年9月18日至2024年9月17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			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			2024年8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 买	工 资 发 放	人 员 到 位	社 保 买	工 资 发 放																																
持证 社工	19	莫金华	一线社工	社会工作 师	2023.9.19- 无固定期限	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓																									2.5	2.5	前单位已购买23年9月社保。2023年11月16日离职，行业内				
	20	梁丹盈	一线社工	助理社会 工作师	2023.9.19- 无固定期限	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓																								2.5	2.5	前单位已购买23年9月社保。2023年11月16日离职，行业内					
	21	庄雨婷	一线社工	助理社会 工作师	2023.9.19- 无固定期限	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓																								2.5	2.5	前单位已购买23年9月社保。2023年11月18日离职，行业内					
	22	周上媚	一线社工	助理社会 工作师	2023.9.18- 无固定期限	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓																								2.5	2.5	前单位已购买23年9月社保。2023年11月30日离职，行业内					
	23	李佳怡	一线社工	助理社会 工作师	2023.9.19- 无固定期限	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																					3.5	3.5	前单位已购买23年9月社保。2023年12月21日离职					
	24	余婉雯	社工站主 任	社会工作 师	2023.11.1- 无固定期限						✓	✓	✓	✓	✓																					2	2	2023年11月1日入职 2023年12月31号离 职					
	25	梁淑谊	一线社工	助理社会 工作师	2023.12.11- 无固定期 限								0.5	✓	✓																					0.5	0	2023年12月15日 离职，行业内					
	26	马兰	一线社工	社会工作 师	2023.11.20- 无固定期 限						0.5	✓	✓	✓	✓																					1.5	0	2023年12月31日 离职					
	27	敖国容	一线社工	助理社会 工作师	2024.1.2- 2026.9.17										✓		✓	✓		✓	✓															3	3	聘用退休人员， 2024年1月2日入 职， 2023年9月31日离 职					
	28	袁晓倩	一线社工	助理社会 工作师	203.12.1- 无固定期限								✓	✓	✓	✓	✓	✓	0.5	✓	✓															2.5	2.5	2024年2月21日从 中南社工站调至华 林社工站					
	29	潘秉升	社工站主 任	社会工作 师	2024.1.18- 无固定期限										0.5		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0.5	✓	✓					4	4	2024年1月18日入 职，前单位为其购 买24年1月社保； 2024年5月22日调 岗						
	30	徐韵清	一线社工	助理社会 工作师	2023.9.1- 无固定期限	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9.5	9.5	2023年9月从华林 社工站调入；2024 年6月30日调岗至 供销社					
31	黄梓豪	一线社工	助理社会 工作师	2024.6.17- 无固定期限																															1.5	1.5	2024年7月31日 离职						
小计						7.5	2	15	16	16	16	17	19	19	15	15	15	15	13	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	173.5	163				
持证社工有效人次小计						7.5		16			16.5			14.5			14.5			15			15			15			14.5			15			15								
非持 证社 工	32	朱永娴	一线社工	社会工作 专业	2023.09.25- 无固定期 限	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11.5	0	前单位已购买23 年9月社保。			
	33	杨柳丽	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	2023.10.11- 无固定期 限				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11	0			
	34	郭嘉雯	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	2023.9.19- 无固定期限	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11.5	2			

## 广州市中南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18日至2026年9月17日

年度服务协议时间：2023年9月18日至2024年9月17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			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			2024年8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															
非持证社工	35	沈学梅	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	2023.12.14-无固定期限								√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	9	2023年12月14日入职					
	36	黎雯琳	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	2024.1.2-无固定期限											√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	0	2024年1月3日入职					
	37	禩继红	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	2023.10.1-2026.9.30													√		√															√	√	2	0	聘用退休人员，2024年2月1日从中南社工站调至冲口社工站，2024年8月1					
	38	郭诗琳	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	2023.12.1-无固定期限								√	√	√																						1	1	2024年1月1日从中南社工站调至花地社工站					
	39	张佩贤	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	2023.9.19-2026.9.17	0.5	√	√		√	√		√																								2.5	2.5	聘用退休人员 2021年11月16日离职					
	40	梁韦贤	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	2023.9.25-无固定期限	0.5	√	√																													0.5	0	2023年10月1日从中南社工站调至多宝社工站					
小计						2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	57	14.5		
非持证社工有效人次小计						2		4			4			5			6			5			5			5			5			5			6									
总计																																												
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						9.5	4	20	20	19	20	21	21	21	20	20	20	21	18	21	20	20	21	20	19	20	20	20	20	20	21	21	20	20	20	21	20	21	230.5	177				
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）						9.5		20			20.5			19.5			20.5			20			20			19.5			20			20			21									
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）																												40.00%																