

广州市金花街社工服务站 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：广州市荔湾区金花街道办事处

项目承办方：广州市广爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年1月20日

广州市金花街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市金花街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区金花街道金花直街 89 号、金花街道桃源街 48 号，由广州市广爱社会工作服务中心承接运营。经广州市荔湾区金花街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 8 月 1 日至 2025 年 7 月 31 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2025年1月20日到金花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.社工站紧密围绕深度融入社区的核心目标，依托“五社联动”机制，精心绘制了包括《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》《社区问题地图》等在内的 36 幅地图，促进了对困难群众和特殊群体服务需求的精准识别与全面覆盖，有效提升了社工站的服务效能，确保了困难群众和特殊群体服务的“底数清晰、情况明确、资源精准”。

2.社工站重视服务资源的链接与整合，构建了“社区党委+社区在职党员+社区志愿者+社区资源+党员社工”的多元化联动格局。作为桥梁与纽带，社工站积极投身社区志愿服务，携手华南师范大学、广州大学等高校志愿者团队，以及广州酒家、建设银行等企业党员志愿者，还有红十字会劝募志愿队、广州粤晖家电义修队等专业志愿者团队，为社区居民提供了包括义务理发、义务维修、义务清洗等在内的多项服务活动，在困境群体支持方面提供了充足的人力与物资援助。

3.社工服务项目经验宣传推广情况良好，共有 2 篇专题文章在《广深社会工作者参与社会治理案例精选》及《中国社会工作联合会》省级期刊上成功发表。

（二）需要关注的地方：

1.社工站服务指标的完成度尚需进一步提升，需加强日常服务及管理工作的记录与台账完善工作。

2.需要更加重视把握社工人员日常工作动态，做好考勤情况记录。

3.应细化并深化应急预案、场地管理、财务管理、档案管理制度的建设及落实情况，为社工站服务阵地建设提供良好保障。

四、购买方评估（金花街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

合作期间，街道社工站团队展现出了较高的执行力。对困难群众和特殊群体的服务跟进密切，能切实解决困难群众的实际问题；社工站积极主动协助街道推进各项重点工作，取得了良好成效；联合社区及社会组织，广泛开展公益与慈善活动，组建志愿者队伍，为社区发展注入强大动力。

（二）需要关注的地方：

建议社工站继续整合各类资源，健全壮大志愿者队伍，深度挖掘“慈善+社工”的协同力量；充分利用线上线下多种渠道，加大服务宣传力度，提高居民对社工服务的知晓度与参与度。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目制定了“双工双岗”联动工作机制，双岗双工联动紧密。本评估周期内，项目社工与事务性岗位社工就政策宣传、服务对象台账共享、资源链接等服务进行常态化沟通合作，较好地联动落实了兜底民生服务；同时，项目社工能做到与辖内12个社区服务性岗位社工全覆盖沟通，并进行恒常合作，内容

包括服务对象信息互通、协同入户、疑难个案跟进、社区活动组织等，为有需要的困难群众和特殊群体提供了实际的帮助和支持。

2.项目团队内部管理工作落实扎实，不断健全各项内部管理制度和工作机制。项目能按照社工站的规范要求持续完善各项管理制度，涉及信息公开、服务监控、规范办公、内部安全等方面的各项管理落实到位，较好保障了项目的规范、安全运作；同时能通过积极与购买方、监督方沟通项目实施情况，争取各方的支持和合作。

3.项目重视服务经验的梳理和总结，社工撰写的案例《社区困境长者居家安全支持系统构建的实务探究——以广州S街长者居家安全项目为例》入选《广深社会工作者参与社会治理案例精选》，案例《领航·赋能·提效：党建引领社会工作赋能社区社会组织助力基层治理效能提升的创新实践》在中国社会工作联合会的第二届全国社会工作党建创新典型案例征集活动获得二等奖，产生了一定的行业影响力。

（二）需要关注的地方：

1.项目团队需重视社工专业能力提升体系执行的结果检视工作，有效评估社工能力培养的成效，定期收集社工的反馈评价，结合规划目标做好社工团队整体能力提升的自我测评，并结合多元评估结果相应调整执行计划，不断优化社工专业能力提升的相关工作。

2.建议项目团队持续做好实务研究工作，重视知识管理和经验产出，立足于本土服务实践，进一步提炼具备较高推广性的

服务模式，撰写成文并争取在国家级期刊杂志上发表，进一步提升专业影响力。

六、第三方专业评估

(一) 项目管理

社工站本年度协议期为 2024 年 8 月 1 日至 2025 年 7 月 31 日，本次评估考核期为 2024 年 8 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，共计考核 5 个月。

值得肯定的地方：

(1) 社工站能够按照《广州市社工服务站管理办法》相关规定和购买项目协议相关要求配备人员。在人员到岗方面，持证社工应到岗 50 人次，实到岗 66 人次，超配 16 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 100 人次，实到岗 104 人次，超配 4 人次；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。截至评估末月，社工站共配备 15 名持证社工，7 名非持证社工，共计 22 名社工。

(2) 在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 6 名中级社工师、9 名助理级社工师；其次，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。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) 在社工继续教育方面，社工站能够结合“双百大讲堂”、行业协会课程等，为社工提供多样化的继续教育资源，评估期内社工接受继续教育时数能够符合协议要求。

需要关注的地方：

(1) 评估期内，社工站共有 7 名社工提前解除劳动合同，

6名社工新入职，3名社工调入，1名社工调出，团队整体流动性较大。此外，社工站共有14名社工持续稳定在岗，稳岗率为70.00%，未能满足评估指标体系中“稳岗率不低于80%”的要求，需要机构和社工站加强对人员稳定性的关注。此外，评估期内，服务团队中拥有2年以上从业经历的社工实到70人次，占社工站社工实到人次的67.31%，该数据虽然能够达到评估指标体系的要求，但从侧面反映出社工站团队有部分社工的资历较浅，专业服务能力有提升的空间。建议承接机构和社工站要加强对新晋社工的专业支持，通过“以老带新”等形式，提供更及时、有效的工作指导。

(2) 社工站在服务持续改进方面仍有提升空间。尽管社工站设置了意见箱以收集各方意见，并成功收集了部分服务对象的建议。但在评估现场，尚未发现社工对这些意见进行系统性回应及跟进的记录。建议社工站加强并完善后续跟进工作的记录体系，对每一条意见都进行妥善回应和做好相关记录，从而有效推动服务质量的全面提升。

(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) 在党建工作方面，社工站有正式党员1名、流动党员4名，成立了在地党支部。党支部能按照要求，对社工站党员进行教育、监督和服务。社工站党支部认真落实“三会一课”制度、民主评议和党支部书记党建工作述职评议考核等制度。严格遵循“第一议题”制度，定期召开民主生活会，坚持开展主

题党日活动，积极参与上级党委组织的学习和活动。制定党建服务计划，联动社区开展“党群连心，情暖重阳”主题党日活动、党建成效展演活动等，党支部与蟠虬社区党委、广州酒家集团连锁公司党支部签订三方共建协议，党员通过下沉社区服务、点亮“微心愿”、困难群体和特殊群体帮扶等，明确了共建方向，达成了共建合作的重要协议。党支部围绕关爱社区困难群众和特殊群体及促进社区发展两个主题，与社区党委和辖内 12 家企业党支部建立合作关系，开展了 16 场多元化服务活动，服务覆盖 4500 人次。此外，党支部还开展 2 场主题教育和 2 场党建培训。

(2) 在服务设计方面，本项目是新标期的第一年，社工站通过以往的资料和《服务对象家庭信息汇总表》对困难群众和特殊群体进行需求调研。同时，通过问卷调查，访谈和焦点小组，对社区问题进行调研，从社工点、社区片到社工站，产出了 16 份需求调研报告。社工站围绕“多元共治、多彩金花”服务主题，设计“六色金花”服务项目。服务设计了三年服务目标和每年的分目标。社工站通过党建服务，结合困难群众和特殊群体服务和社区治理，设计并统筹开展“红色动力、领航公益”服务计划，“五社联动 慈善助困”服务计划和“赋能发展 志愿同行”服务计划。各片区根据不同的群体分别设计了“小苹果”社区康复融合计划，“爱满安护”困境长者安全系统支持计划和睦邻乐居活力社区发展计划。服务设计比较系统，有三年服务目标，服务内容设计有分有合，重点相对突出。

(3) 在“红棉守护”热线方面，社工站按照要求设立了“红

棉守护”热线，并制定了《“红棉守护”热线运作服务机制》。目前，社工站有 20 条“红棉守护”热线，均是社工手机。每天安排 2 名社工在线值班，保证平时工作时间和紧急状态 24 小时畅通。社工把电访和“红棉守护”热线结合起来。在评估周期内，热线呼出呼入共 4365 条，主要内容有日常关怀、资源链接、政策帮扶和咨询、志愿服务、心理疏导、服务评价、就医送药和极端天气提醒、应急救助等。在极端天气下，服务对象能够通过热线等到帮助。“红棉守护”热线有服务记录，单独成册，服务比较规范，能发挥作用。

(4) 在服务成果方面，社工站能按照《广州市社工服务站管理办法》的要求，通过入户走访、访谈、问卷调研等方法，完成了 12 个社区的《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》以及《社区问题地图》等“三图”绘制，完成全街 1749 户、2032 人的档案，做到建档全覆盖。社工站还根据新周期服务模式的要求，逐步推进“社工站—社区片—社工点”的三级服务模式，社工站服务能够关注辖内 12 个社区的困难群众和特殊群体。协助 12 个社区全部成立了社区慈善基金；协助街道党建服务中心值班；配合工疗站日常管理及服务开展和社区体检、“百医护老”、养老服务及联动开展各项工作；面对台风及强对流恶劣天气时，服务困境群体 220 人次。在评估期内，共开展了 36 场政策宣传活动，覆盖 1500 人次。新培育 1 个社区社会组织（即“紫韵金花”助老志愿服务队），培育志愿者骨干 20 名，新登记志愿者 106 名，新培育志愿者队伍 2 支；维系活跃志愿者队伍 8 支。社工服务得到各方面的认可，收到服务对象锦旗一面，

服务对象感谢信 11 封，合作方表扬信 10 封，购买方评价满意度较高。社工站获得省级报道 1 次，市级报道 33 次，区级报道 12 次。社工撰写《社区困境长者居家安全支持系统构建的实务探究——以广州 S 街长者居家安全项目为例》，已发表于《广深社会工作者参与社会治理案例精选》；《领航·赋能·提效：党建引领社会工作赋能社区社会组织助力基层治理效能地提升的创新实践》在第二届全国社会工作党建创新典型案例二等奖。

（5）在“五社联动”成效方面，社工站通过“五社联动”模式，整合 6 个党建资源，12 家爱心企业慈善资源，9 个社会组织，107 名志愿者的资源以及 12 个社区居委会，4 个街道职能资源，参与“五社联动”，共同为社区注入社会资源（含资金和物资）折合人民币超过 26.48 万元。为 43 人次困境儿童链接了学习用品，为 54 户的长者提供扶手、灭火器和坐便椅；为 60 位独居老人送上节日礼包；为 44 户残疾人送上食品；为 100 户特殊长者链接“清凉暖心包”；为 54 户困难家庭进行居家“微改造”；为 103 名困难群众和特殊群体圆了“微心愿”。社工站还通过“社区能人”资源库，发挥志愿者的专长，满足服务对象不同的需要，如助残志愿服务队伍教残疾人学习纸浆画制作；大学生志愿者为困境儿童提供课后辅导；为老志愿者队伍协助困境长者进行居家排查等。社工站利用“i 志愿”“广州公益时间”等平台，开展 23 场志愿服务活动；566 人次参与，累计服务时长 1879 小时，服务 1.8 万人次居民。

需要关注的地方：

（1）社工站党支部与辖内 12 家企业的党支部建立了合作

关系，但目前签订的党建共建协议仅有 1 份。建议社工站党支部要加大党建共建力度。同时，在签订党建共建协议时，附上共建计划，逐步推进共建内容的落地，以更好地发挥党建共建的作用。

(2) 本次评估是服务周期第一年的中期评估。服务需求调研和服务设计是社工站做好服务的基础。建议社工站要厘清社工点、社区片、社工站服务需求调研的逻辑关系。目前，社工点、片、站服务需求调研内容相对分散，关联性不大。建议社工站要规范调研报告框架、内容。在社工点需求调研报告的基础上，社工站要做好服务需求的统计、分类、分析和研判，找出共性和个性需求，明确服务内容对标设计服务项目，提升服务针对性，呈现服务的成效。

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 22 名。本年度完成困难群众和特殊群体建档 1788 个，电访 7626 个，探访 1033 个，分别完成协议指标量的 1788.00%，190.55%，114.78%；个案接案 50 个，开展 215 节，结案 22 个，分别完成协议指标量的 50.00%，43.00%，22.00%；完成小组 17 个，开展 86 节，服务 767 人次，分别完成协议指标量的 48.57%，49.14%，243.49%；完成大型社区活动 6 个，服务 1838 人次，分别完成协议指标量的 300.00%，919.00%；完成中小型社区活动 54 个，服务 1971 人次，分别完成协议指标量的 67.50%，131.40%；（以上数据统计共计 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：蟠虬社区、吉祥社区、隆庆社区；

片区二：小梅社区、龙源社区、陈家祠社区、林苑社区、世纪社区；

片区三：锦绣社区、桃源社区、三甫社区、和安社区；

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一团队凝聚力强，社工服务精神风貌好，在工作中能秉承社会工作价值观，服务态度端正，工作量饱满，服务进度推进合理，各项服务文书撰写规范，值得肯定。

（2）需求评估方面，本年度社工结合以往服务资料和服务对象建档资料，采用问卷法和访谈法，通过电访、探访、与街道职能部门及居委访谈等方式，开展以残障人士需求为主题的社区调研。原始资料保留完整，调研方案、问卷和访谈提纲较为规范，据此完成了3份社工点调研报告，体现出社工在需求评估方面较好的专业素养。在调研基础上，社工制定了1份片区年度服务计划和3份社工点年度服务计划，本片区所制定的服务分别包括“五社联动 慈善助困”服务计划和“小苹果”社区康复融合计划。前者主要开展资源链接、情绪支持、政策宣传等服务；后者主要围绕残疾人，开展系列小组和社区活动。总体来说，社工点年度计划框架较为清晰，策略合理，为后续

服务的开展提供了较好的指引。

（3）兜底服务方面，社工完成了“三图一表”的更新绘制，“三图”清晰精美，夯实了服务的持续推进基础。片区一内困难群众和特殊群体数量较多，社工努力做到“底数清”，实现全覆盖建档，及时做好跟进记录，并填写了《服务对象家庭信息汇总表》，并做好个别化服务。尤其是针对前期未纳入重点服务对象的残障人士，片区社工尽量做好残疾人建档工作。社工还通过电访和上门派送物资等方式，不断提升对困难群众和特殊群体分布情况及特点的把握。尤为值得肯定的是，蟠虬社区社工针对精康人士制定了精神残疾分级跟进机制，加强了对社区精神障碍人士的科学管理；与社区精康医生共同开展随访服务，助力服务对象康复。与此同时，片区社工积极整合社区资源，为困难群体链接物资提供帮扶，共链接资源约 95799 元，相关记录较为细致。

（4）服务执行方面，其一，半年来社工通过社区外展或讲座等方式，开展了长者和残疾人等政策宣传及便民服务活动，提高了服务对象对政策的认识 and 了解，增强了他们的权益意识。其二，社工在个案、小组和社区活动方面均发挥了一定的专业角色。专业个案方面，社工为服务对象提供协助清理囤积杂物、陪伴就医、资源链接和物质帮扶等服务，满足个别化需求，个案服务记录清晰。其中，部分个案需要解决的问题较为复杂，挑战性强，难度大，社工能非常耐心且细致地遵循社工伦理原则尽力提供服务，发挥了较好的专业角色，值得肯定；小组和社区活动设计用心，内容丰富。半年来，社工开展了手工技能

提升小组、慈善小组、点亮梦想体验小组、围巾编织小组和园艺小组，组织了运动休闲、长者慰问、绘画体验、节庆探访、长者居家“微改造”和志愿者培育等社区活动，体现社会工作在提升服务对象能力和增进社区福祉上的专业价值。

（5）服务美誉度方面，片区社工服务得到合作方、街道相关部门、居委会与社区居民认可，获得1面锦旗。同时，社工积极撰写服务简讯，总结服务案例，获得“广州社工”等公众号推送报道8次，荔湾区人民政府公众号推送报道4次，值得肯定。服务亮点方面，在“小苹果”社区康复融合计划中，片区社工充分发挥“五社联动”模式，为残疾群体提供学习交流的平台，促进服务对象与社区的交流融合。例如，片区社工以非遗纸浆画等手工为载体，持续联动华南师范大学志愿者助残服务队，教导残疾人士制作纸浆画，并赋能残疾人士参与公益服务，共同向社区居民宣传小苹果杂货铺计划和开展社区义卖活动，筹得善款825.18元，为残疾人士提供展示自我、实现价值的平台，增进社区对残障群体的关注与理解。

需要关注的地方：

（1）片区的服务规划方面仍有进一步提升空间。各社工点需求评估和计划主要还是以社区为单位完成，社工对于“站—片—点”的理解还需更加深入。社工虽然制定了分社区服务计划，但仍需进一步加强中观层面规划，片区与社工点之间的服务逻辑方面的呈现，以及社区活动与目标之间的对应略有不足。

（2）片区的兜底服务方面仍有提升空间。片区社工可梳理探访对象“人户一致”、接受电访或探访服务意愿和接受

服务可行性等情况，制定片区探访机制和针对不同对象，开展有重点、有步骤的电访、探访计划，采取个别化服务策略，提高兜底服务的精准性。

2.片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工能够及时整理交接资料尽快做好基本的“三图一表”，能够基本上掌握困难群众和特殊群体的基本情况，有利于整体工作开展。

（2）积极借助各类节日慰问与群众喜爱的活动去建立服务关系，逐步加深对困难群众和特殊群体的服务链接，在启动阶段工作较为顺畅。

（3）在发现个别需要及时介入的问题，片区社工积极介入，能够尽快进入兜底性民生服务角色。

需要关注的地方：

（1）建议片区社工加强入户探访，加大需求排查力度。评估发现，目前需求调研与《服务对象家庭信息汇总表》中服务需求、服务目标等的雷同度高，未能体现兜底民生服务需求特点。例如目前部分困难群众和特殊群体开展了居家安全情况了解，建议进一步制定相关的排查计划，有计划地对有需要的困难群众和特殊群体逐步实现全覆盖，从而切实做好风险排查工作。同时，可以结合辖区发现的问题，例如结合目前发现家属无力照顾，或者自身身体条件不适宜独居等家庭照顾风险问题，可以进一步纳入排查中，从而体现从实际工作发现需求的作用。其次，建议需求调研工作应主要由社工承担，目前部分居家安

全排查工作由学生志愿者单独执行，由于受制于其实际能力，对于风险排查未能体现足够的专业性，不利于做好专业评估，不利于发现切实风险。

(2) 建议片区在补充需求调研后，及时调整服务计划与内容，以进一步聚焦于困难群众和特殊群体的主责主业。建议在深入了解困难群众和特殊群体的实际需求后，有针对性地改变现有的服务内容与服务计划，可以进一步针对居家安全、家庭照顾等问题设计服务内容与服务计划，从而体现聚焦兜底性民生服务方向，体现民政领域社会工作价值。

(3) 兜底服务工作成效呈现尚有提升空间。由于受到需求调研与服务设计影响，目前除了个别突发事件能够及时介入体现了兜底性民生服务效果，其余服务开展的成效还停留于服务关系建立阶段，未能有效推进解决困难群众和特殊群体的具体问题。建议下一步可以逐步增加对该方面的关注，围绕服务对象行为、情景等方面改变，做好服务成效产出。

3. 片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区三配备了 6 名社工，其中 4 名社工持证。片区主管具有 10 年以上社工服务经验。新的服务年度，片区社工团队虽然有变动，但能积极开展困难群众和特殊群体的摸排建档工作，完成了困难群众和特殊群体的建档全覆盖工作。各社工点对服务群体底数清晰，能够做好服务群体的基础数据分析。同时，社工平时驻点社区办公，与社区联动较好。

(2) 片区社工服务较为用心，特别在专业个案服务方面，

评估期内提供个案服务 16 个，协助困难群体和特殊群众解决资源链接、政策普及等问题，服务能够发挥一定的专业性角色发挥，内部督导对新入职社工指导意见中肯、比较到位。

（3）片区社工资源联动较好，能够推动 23 个社区社会组织参与、支持民生服务和社区治理。评估期内，链接各类资源超过 10 万元，其中用于困难群众和特殊群体服务超过 6 万元，能较好地向困难群众和特殊群体倾斜服务资源。

需要关注的地方：

（1）片区还需要进一步扎实推进兜底性服务。一是需要提升入户探访率。经查阅资料发现，部分“人户一致”的孤寡独居长者，社工电访多次却未有上门探访，需要增强风险意识，关注其居家安全性问题。二是服务对象服务评级与实际不符，片区目前一、二级均为 0 人，三级 17 人，近九成服务对象评为四级。查阅资料发现，部分多重困境的服务对象，未能很好评估其实际情况，服务评级不够客观全面。三是在《服务对象家庭信息汇总表》中服务需求存在摸查不够准确，如服务对象服务需求多数雷同，如一户长者低保家庭（58 岁、70 岁）存在就业支持需求等情况，合理性有待斟酌。以上，需要社工加强服务的敏感度和服务的细致度，扎实推进基础性的兜底服务。

（2）需求摸查与服务设计有待优化。一是在做好困难群众和特殊群体需求摸查的基础上，要筛选出重点服务群体，如占较大重度残疾人或者患有慢性病的长者群体，需要评估其核心服务需求，以通过专项化服务回应需求。二是要加强服务设计的逻辑，对摸查出来的服务需求，要加强服务目标、服务内容、

服务成效等方面的匹配与对应，使其在逻辑上保持一致性。三是要加强片区的统筹协调作用，发挥片区对各社工点整体情况、服务群体、服务需求、服务设计、服务成效等方面的梳理与分析，在片区层面凝聚各社工点的力量，打造片区服务特色。

（3）片区团队为新组建的服务团队，部分社工入职不久，需要加快对社区情况和服务对象情况的熟悉；另有2人为非持证社工，也需要加快提升专业服务能力，以更全面地为片区困难群众和特殊群体提供更为优质的服务。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00分

（二）监督方评估 得分：8.37分

（三）督导中心评估 得分：12.85分

（四）第三方评估 得分：44.30分

以上四项总得分：85.52分 等级：良好

八、结语

广州市金花街社工服务站在荔湾区民政局、金花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，进驻辖区服务第一年。本年度社工站按照新模式要求，积极开展困难群众和特殊群体的摸排建档工作，完成了困难群众和特殊群体的建档全覆盖工作。社工站党支部与社区党委及企业党支部合作紧密，为服务对象提供多元化服务。社工站围绕“多元共治、多彩金花”主题，系统规划三年目标及分目标，各片区服务各有侧重，形成合力。“红棉守护”热线服务规范，记录完整。

社工站能够按照要求完成“三图一表”的制作，并逐步推进“社工站—社区片—社工点”的三级服务模式，社工站能较好地发挥“五社联动”作用，整合多方资源，解决困难群众和特殊群体的实际问题，促进服务对象与社区的交流融合。

下阶段，建议社工站党支部要加大党建共建力度，逐步推进共建内容的落地，发挥党建共建的作用。社工站需厘清社工点、社区片、社工站服务需求调研的逻辑关系，规范调研报告框架，提升服务针对性。社工在服务规划和兜底服务方面仍有提升空间，建议加大入户探访和需求排查力度，调整服务计划与内容，进一步聚焦兜底性民生服务。此外，社工站需要加强片区的统筹协调作用，发挥片区对各社工点整体情况、服务群体、服务需求等方面的梳理与分析，打造服务特色。

附件：

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



广州市金花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			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			
片区1	6	35	628	1794.29%	1334	2180	163.42%	300	380	126.67%	32	16	50.00%	160	72	45.00%	32	7	21.88%			
片区2	6	35	577	1648.57%	1334	2536	190.10%	300	329	109.67%	36	18	50.00%	180	76	42.22%	36	8	22.22%			
片区3	6	30	583	1943.33%	1334	2910	218.14%	300	324	108.00%	32	16	50.00%	160	67	41.88%	32	7	21.88%			
合计	18	100	1788	1788.00%	4002	7626	190.55%	900	1033	114.78%	100	50	50.00%	500	215	43.00%	100	22	22.00%			
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	6	11	5	45.45%	55	25	45.45%	100	259	259.00%	/	/	/	/	/	/	25	22	88.00%	750	721	96.13%
片区2	6	13	6	46.15%	65	32	49.23%	115	215	186.96%	1	2	200.00%	100	223	223.00%	30	18	60.00%	900	635	70.56%
片区3	6	11	6	54.55%	55	29	52.73%	100	293	293.00%	1	4	400.00%	100	1615	1615.00%	25	14	56.00%	750	615	82.00%
合计	18	35	17	48.57%	175	86	49.14%	315	767	243.49%	2	6	300.00%	200	1838	919.00%	80	54	67.50%	1500	1971	131.40%
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	所在街道户籍人口约4.9万人，截止至12月31日，社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1788户，建档人数2077人；评估期内入户探访总人数1033人次，服务总人数2077人；通过社工专业服务共服务社区居民18406人次。							
	志愿者	新增志愿者			100	107	107.00%	社区组织培育				2	1	50%								
		新增志愿者骨干			30	15	50.00%	志愿者平台管理 (公益时间和I志愿平台)				2	2	100.00%								
		新增志愿队伍			2	2	100.00%	社区调研				4	13	325.00%								

广州市金花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
社区基金培育	12	13	108.33%
社区慈善工作站运营管理	12	12	100.00%
与辖区党组织建立合作关系并签订协议	2	2	100.00%
台风、寒潮、创文、登革热、值守“红棉守护”热线等公共服务	1	1	100.00%
居民来访接待、服务推广、便民服务咨询	500	267	53.40%

广州市金花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8月1日至2025年7月31日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年8月			2024年9月			2024年10月			2024年11月			2024年12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					
持证社工	1	黄凤鸣	社工站副站长	社会工作者	2022/9/21-2026/9/20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5			
	2	王兴龙	社工站主任	社会工作者	2024/4/15-2026/4/14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	3	李婉君	副主任	社会工作者	2024/5/22-2026/5/21	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	4	钟婉琪	1片区片长	社会工作者	2024/8/1-2026/7/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	5	黄思萌	1片社工	社会工作者	2022/8/15-2026/8/14	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2024年8月25日从琶洲街社工站调入	
	6	麦芷滢	2片区片长	助理社会工作者	2024/7/23-2026/7/22	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	7	罗宇慧	2片社工	助理社会工作者	2024/7/10-2026/7/9	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	8	凌炜煊	1片社工	助理社会工作者	2024/8/1-2026/7/31	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2	0	2024年9月23日离职
	9	吴思恩	3片社工	助理社会工作者	2024/7/16-2026/7/15	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	10	林泳坚	2片社工	助理社会工作者	2024/8/1-2025/7/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	2024年12月25日离职
	11	林丽丽	1片社工	助理社会工作者	2024/8/1-2026/7/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	12	陈嘉怡	3片社工	助理社会工作者	2024/7/23-2025/7/22	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	3	0	2024年11月12日离职
	13	李海云	1片社工	助理社会工作者	2024/9/24-2026/9/23	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	3	2024年9月24日入职
	14	陈杏嫦	3片社工	社会工作者	2024/10/8-2026/10/7	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	2	2	2024年12月4日离职	
	15	刘浩坚	3片社工	助理社会工作者	2024/11/4-2026/11/3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	2	0	2024年11月4日入职
	16	吴欢婷	3片社工	助理社会工作者	2024/11/4-2026/11/3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2	2024年11月4日入职
	17	黄晓君	3片区片长	社会工作者	2024/11/5-2026/11/4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2	2024年11月5日入职
	18	黄雯倩	2片社工	助理社会工作者	2024/12/12-2026/12/11	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	1	1	2024年12月12日入职
小计						11	11	11	12	12	12	13	13	13	15	15	15	15	15	15	66	49			
持证社工有效人次小计						11			12			13			15			15							
	19	花永沛	3片社工	社会学专业	2024/7/12-2026/8/11	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	1	0	2024年8月23日离职		
	20	李晓悦	1片社工	社会工作专业	2024/7/23-2025/7/22	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	1	0	2024年8月23日离职		
	21	潘燕雯	2片社工	社会工作专业	2024/7/10-2025/7/9	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		

附件2

广州市金花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8月1日至2025年7月31日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年8月			2024年9月			2024年10月			2024年11月			2024年12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				
非持证社工	22	肖卓萃	2片社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024/6/3-2025/6/2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		
	23	吴欣怡	1片社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024/8/1-2025/7/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		
	24	梁静仪	1片社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024/4/2-2026/4/1	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	25	沈艳兰	3片社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024/2/22-2026/2/21	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	26	吴应桃	3片社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024/7/1-2026/6/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	3	3	2024年11月15日调离	
	27	余欢瑜	2片社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/8/1-2025/7/31	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2024年8月25日从琶洲街社工站调入, 2024年12月31日	
	28	姚佳岑	3片社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/1/5-2025/1/4	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2024年8月25日从琶洲街社工站调入	
小计						8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	38	21		
非持证社工有效人次小计						8			8			8			7			7			38	21		
总计						19			20			21			22			22			104	70		
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						19	19	19	20	20	20	21	21	21	22	22	22	22	22	22	22	104	70	
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			20			21			22			22			104	70		
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%																		