

广州市彩虹街社工服务站

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：广州市荔湾区彩虹街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年3月3日

广州市彩虹街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市彩虹街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区西华路冼家庄 17 号 101，由广州市中大社工服务中心承接运营。经广州市荔湾区彩虹街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 8 月 31 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 3 日到彩虹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.社工站重视服务经验的总结与智慧成果的提炼工作，积极形成并输出了一系列具有指导意义的服务案例，不仅展示了社工站在社会工作领域的专业能力与服务水平，还有效扩大了项目的社会影响力，提高了社会公众对社工站的认知与信任。

2.社工站以居民群众需求为导向，通过提供扎实、细致、贴心的服务，赢得了广大居民群众的广泛认可与好评。在日常咨询、困难帮扶还是特殊群体关爱方面，社工站能够迅速响应、精准施策，确保每一位居民群众都能感受到温暖与关怀。

（二）需要关注的地方：

1.社工站相关制度建设有待进一步完善，为确保社工站工作的规范化、制度化运行，建议社工站对现有相关制度进行全面梳理与评估，针对存在的问题与不足进行修订与完善。特别是要加强制度之间的衔接与配合，形成一套科学、合理、高效的制度体系，为社工站的长远发展提供坚实保障。

2.社工站财务管理需进一步规范，建议进一步规范社工站的财务管理，确保经费使用的合规性、透明性与高效性。同时，还要建立健全财务管理制度，明确经费使用的审批流程、监管机制，从源头上防范财务风险的发生。

四、购买方评估（彩虹街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

社工站能积极参与到街道的民政工作，参与兜底民生服务。社工站通过“五社联动”，与各个社区有效协作，发挥志愿服务的力量，链接爱心资源，多方共同关爱困难群众，帮助其解决实际问题，获得居民的好评。

（二）需要关注的地方：

进一步发挥社区慈善基金的作用，培育更多志愿服务力量，打造具有我街特色的兜底民生服务品牌。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队制定了《专业能力提升计划》且落实执行。项目团队配备了多名内部督导为社工提供专业支持，且每次督导后进行评分和社工反馈，不断优化督导效果；同时，项目组织社工参与“双百大讲堂”、区民政局和行业协会等组织的各种培训，定期开展项目内部共学和组织多次参访交流活动，开拓服务视野，促进共同成长。

2.项目团队能积极主动与街道办事处、各村（居）委会等单位保持常态沟通，定期汇报，建立了良好的合作关系；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，有助于扩大兜底民生服务力量。

3.项目团队持续强化项目服务的宣传和推广。项目团队通过线上、线下相结合的宣传策略，制作宣传册子、宣传单、视频等推广资料，同时积极拓展国家级、省级、市级等多家媒体平

台，提升了服务宣传报道的数量和质量；此外，项目书写的服务案例《广州彩虹街道：“七色彩虹”志愿服务，助推社区治理发展》刊登于《社会与公益》2024年第8期（总第159期），服务案例《以家为圆心，社区为半径，共绘儿童“成长圈”》也被收录在《荔湾区儿童友好工作案例》中，增强了项目的知晓度和影响力。

（二）需要关注的地方：

建议项目持续优化内部共学策略，鼓励团队成员主动参与共学组织工作，以实践中遇到的难题和困难作为主要共学议题，推动产出共学成果，并将共学成果应用到实际工作中，实现学用的有效转化，进一步提高社工服务的质量和效果。

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1日至2025年8月31日，中期评估周期为2024年9月1日至2025年2月28日，共计6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《广州市社工站购买服务项目协议》的要求。本年度社工站要求持证比率不低于2/3，即14人。评估期内持证社工应到岗大于84人次，实到岗89人次；社工即“持证社工+非持证社工”应到岗120人次，实到岗123人次；截至评估末月，在岗的3名非持证非相关专业背景的社工均已接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。

2.社工站专业规范性管理方面。基本管理制度齐全，例如能够开展服务对象意见收集工作等；另一方面，社工站的宣传渠道能按要求落实，在主流网络地图软件中能准确定位社工站等。

3.在人员配备方面与继续教育方面，社工站团队配备持证社工 14 人，包括中级社会工作者 4 人，助理级社会工作者 10 人；社工站副站长持有中级社会工作者资格证书，评估期内，社工站有 19 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 95.00%；社工平均每人每月接受继续教育超过 8.1 小时，以上各项评估指标均能满足相关要求。

需要关注的地方：

1.社工站副站长从业年限尚不足 6 年（即 72 个月），希望承办机构为社工站提供更为充分的专业支持。

2.社工站的项目管理制度仍有进一步优化的空间，例如在服务对象权益保障、专业伦理价值规范的实践管理制度等方面，建议承办机构针对当下社工站相关政策以及实际情况，进一步完善项目管理制度。

3.社工站目前的继续教育工作与培训工作有一定混淆，部分培训内容与社会工作继续教育存在差异，部分不适宜作为继续教育的时数记录在案，建议承办机构和社工站进一步厘清社工的继续教育工作，保障社工的继续教育权益。

（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）今年是社工站进入“双百”新模式服务的第二年，服

务团队总结第一年服务探索经验，结合彩虹街特点和实际，坚持党建引领，以社会工作者为关键和纽带，搭建“三平台”，建立“三机制”，推进“两项行动”，制定有“彩虹家园”邻里友爱社区发展计划，打造“3+3+2”兜底民生服务体系，致力于创建互助参与的邻里友爱型社区。社工站对辖内 11 个社区做了梳理分析和规划，共划分为三大片区，加强了社工站的统筹协调，社工团队努力作为，社工站推进“社工站—社区片—社工点”的服务框架搭建，做好服务规划，推动服务下沉。

（2）在党建工作方面，彩虹街社工站目前有正式党员 3 人，社工站所在社区成立有功能型党支部——驷马涌民间河长党支部，由社工站党员担任支部书记一职。社工站注重加强对社工的思想教育，执行“三会一课”和“第一议题”等学习教育制度，评估期内社工站党员参与机构和社区党组织所组织的主题党日活动 8 次、党员大会 2 次、组织生活会 2 次、党课学习 1 次，主题教育学习 1 次，常态化学习 6 次。目前社工站与辖区 11 个社区签订党建共建协议，联动街道各职能部门党员和回社区报到的在职党员，参与街道党工委主办的困难群众和特殊群体慰问关爱活动和“微心愿”认领等系列活动，共点亮“微心愿”117 个，有利于提升慈善资源对接困难群众和特殊群体需求的精准度。

（3）社工站团队积极深入社区，在梳理总结第一年服务资料经验的基础上，对辖区 11 个社区的人口数据、社区概况、困难群众和特殊群体基本情况、社区中存在的资源及问题进行了调查和分析，撰写并产出 12 份调查报告，完成“三图一表”的

制作，即《社区资源地图》《困难群众和特殊群体对象分布地图》《社区问题地图》和《服务对象家庭信息汇总表》。社工站根据调研情况制定了年度服务计划，在社工站层面制定了党建引领、兜底民生和社区品牌三大主题板块服务，总体上看，社工站“自下而上”的需求调研，到“自上而下”的服务设计，一定程度体现了三级服务体系中的“社工站统筹作用”的发挥。

（4）社工站对辖内 11 个社工点的困难群众和特殊群体 1111 户 1330 人做到建档全覆盖。每个片区都对困难群众和特殊群体的建档、需求和问题进行了分析，并按照社工站分级指引开展落实评级定级工作。本评估期电访 5321 人次，探访 1940 人次，对困难群众和特殊群体的政策宣传与入户探访相结合，另外开展外展政策宣传活动 52 场，均能覆盖到 11 个社区。本评估期内为困难群众和特殊群体开展个案服务 29 个，跟进服务 159 节次。

“载梦前行，学习无忧”困境儿童发展支持项目，成功申请到市慈善会“善美百千万”公益“微创投”项目资金支持 3.7 万元，各类服务资源使用能向困难群众和特殊群体有效倾斜。

（5）社工站“红棉守护”热线，能够根据最新要求开设服务热线 2 条、社工手机热线 19 条，能够保证工作时间热线畅通，非工作时间安排人手轮值，特殊时期 24 小时畅通。社工站将电访与热线相结合，强化服务对象对热线电话的熟悉和促进使用。评估期内，累计呼入和呼出电话超过 1716 次，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) 社工站积极打造和实施“五社联动”模式，有一定成效。一是制定了“五社联动”工作机制，积极盘活社区资源，调动社区多元主体参与兜底服务和社区治理。二是搭建了社会组织培育平台，评估期内社工站新培育冼家庄社区星光艺术团、冼家庄社区彩虹艺术团等 2 个社区组织，承担常规服务和一定主题活动；新培育趣童部落导师专才志愿者队等 4 支志愿队伍，新培育志愿者 91 人均在相关平台注册，培育志愿者骨干 30 人，目前活跃志愿者队伍有 15 支。评估期内社工站开展志愿服务 53 场，志愿者参与服务 751 人次，服务时数 1066.5 小时，服务居民 3331 人次。三是在社区慈善资源方面，在成立街道级社区慈善基金成立的基础上，11 个社区级社区慈善基金均已全部成立，评估期内街道级社区基金筹集 5913.77 元，社区级社区基金筹集 73995.84 元。共计 5 个月的评估期内，筹集资源折合人民币价值约 40.65 万元。总体上看，各个社工点能够积极实施“五社联动”策略，在民生兜底服务和社区慈善方面发挥了积极的作用。

(7) 在新周期模式服务推进的第二年里，随着驻点社区的时间增加，社工对各个社工点的熟悉情况不断深入，为服务设计和服务推进奠定了良好的服务基础。社工团队工作积极努力，能够按协议要求推进服务，指标按中期进度完成或超额完成。社会知名度美誉度方面，本评估期社工站服务获《人民日报》《广州日报》等市级以上媒体报道 67 篇，其中国家级报道 1 篇、省级 5 篇、市级 61 篇；社工站收到服务对象感谢信 6 封、锦旗 6 面。在《社会与公益》杂志上公开发表文章 1 篇，撰写荔湾区儿童友好工作案例 1 个，形成内部服务案例 3 个。

需要关注的地方：

（1）社工站服务设计方面，目前的“站一片一点”的三级设计逻辑框架，仍有待进一步完善和加强。首先，在社工站层面上，可设计为具有宏观、中观和微观层面的服务体系，宏观层面主要突出党建引领，中观层面为“五社联动”机制，微观层面做好对困难群众和特殊群体服务工作。宏观层面的党建引领，中观层面的“五社联动”都要在兜底民生服务等方面得到落实。其次，在片区层面上，目前的服务内容和服务设计比较相似，建议要加强片区的专项服务设计，现有“牵手并肩护彩虹”发展支持计划作为社工站层面统筹的社区治理服务，建议结合三大片区的兜底人群特点和需求，按片区分别制定片区服务项目，实现“一片区一特色”。再次，在社工点层面上，除了完成综合性的服务内容、服务指标之外，还要协助做好片区的专项服务的落地与执行。总之，社工站总体服务设计要完整地将党建引领、“五社联动”、对困难群众和特殊群体服务三个层级的纵向联系体系体现出来，并进一步理清社工站、社区片和社工点的关系。

（2）在现有的建档工作基础上，社工站要继续做好困难群众和特殊群体的基础信息收集和评估工作，以进一步夯实兜底服务。首先，社工站要进一步完善“三图一表”建设，发挥“三图一表”的实际功能，其中《社区资产地图》建议社工要注意整合社区的无形资产，要对社区资源按照服务需求进行分类打包，使资源进一步运用整合起来；《社区问题地图》建议优先考虑与困难群众和特殊群体相关的社区问题，突出呈现社区内

对困难群众和特殊群体生活影响大、较为突出的共性的问题，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。其次，社工站要结合入户探访进一步完善困难群众和特殊群体的建档信息，如居家环境、家庭关系和家庭支持方面的记录等，做到重要信息重点记录，为进一步科学、合理的分级管理提供更充分依据。再次，社工要提高电访、探访的实效，恒常跟进之余，建议积极收集和掌握服务对象的需求及存在的问题并呈现在《服务对象家庭信息汇总表》中。

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 19 名。本年度困难群众和特殊群体建档 1111 份，完成协议指标量的 101.00%；专业个案接案 29 个，服务 159 节，完成协议指标量的 58.00%，53.00%；开展专业小组 12 个，服务 63 节，完成协议指标量的 60.00%，63.00%，服务 329 人次；开展大型社区活动 10 个，完成中小型社区活动 21 个，分别完成协议指标量的 83.33%，70.00%。大型社区活动参与 3366 人次，中小型社区活动参与 1194 人次。（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：环彩社区、冼家庄社区、西园社区；

片区二：周门社区、园中园社区、中兴社区和宝石社区；
片区三：党恩社区、荔景社区、幸福社区和荔溪社区。

1.片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）评估期内，本片区社工通过问卷、访谈和过往服务资料分析等方式开展年度需求调研，梳理了困难特殊群体在兜底性服务与发展性方面的需求。

（2）评估期内，片区为 321 户 377 名困难群众和特殊群体完成建档，建档资料相对完整，实现全覆盖。依据“一人一案”的工作机制，形成动态跟进，探访、电访频率和次数符合要求。评估期内，围绕生活照顾、家政服务、健康管理开展了 9 次政策宣传，个案和社区工作能够较好地覆盖困难群体和特殊群体。

（3）片区服务能够联动社区、志愿者和相关社会组织，为困境长者、残障群体提供居家安全与健康宣传等服务；依托公益创投项目，与 2 个课程资源方合作，为 5 名困境儿童提供载梦学习包和公益课程包服务。

需要关注的地方：

（1）建议片区在需求调研和服务设计上，对主要困难群众和特殊群体的共性问题有更好聚焦，片区有较大比例为残障人士和残障长者，建议围绕重点群体的共性问题进行主题调研，结合各社区问题分析，形成片区整体服务方案，使群体需求与服务设计之间达成更好契合。

（2）个别的个案工作和小组工作，在目标订立和成效评估的合理性有待进一步提升，建议社工站为社工提供更多专业支

持。

(3) 片区年度服务亮点有待进一步挖掘和凝练，使之与需求调研和社区问题建立起更好的内在关联。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 在本评估期内，片区二的社工能与直聘社工、退管办、残联、颐康服务中心等单位 and 部门保持较密切的联系与沟通，每月结合街道公服办的更新变动数据，对社区困难群众和特殊群体进行了动态跟进。截至 2025 年 2 月 28 日，片区二共计完成 406 份建档，跟进困难群众和特殊群体 497 人，实现了对困难群众和特殊群体实现建档全覆盖。

(2) 在日常服务的跟进中，片区二的社工能针对服务对象的需求，联动多个单位及部门，结合中国传统节日节气，开展了探访慰问及爱心认捐活动，为片区的困难群众和特殊群体提供了物资、情感支持及关怀问候。

(3) 在具体服务的开展中，片区二的社工团队对于辖区情况掌握较好，片区长对于辖区服务有着一定深度的服务思考。团队能针对片区内存有的“老养残”家庭照顾风险等问题，开展“老养残”家庭座谈会、残障人士出游、生日会和手工制作等活动，不仅较好关注到家庭照顾者的能力提升、咨询获取等情况；而且在活动中也提升了残障人士独立行动及社会融入的能力。

需要关注的地方：

(1) 服务的需求评估仍有进一步完善的空间，建议：一是

进一步关注困难群众和特殊群体内部的差异分析，为后续精准、个性化的服务奠定基础。二是要加强多元评估方式的有效结合，加强对于需求问题的深入分析，从而明确服务待解决的具体问题、目标及可能的服务路径。三是在片区层面，需要对各社工点的需求信息及分析进行汇总，以加强片区服务意识。

（2）目前片区服务规划较为简略，社工团队可加强服务的项目管理意识，考虑优化目前规划的撰写套表，建议从“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”，进一步来细致具体活动的内容及名称、活动类型及数量、成效测评指标等，从而能加强该规划对于后期服务的指引作用，也便于中、末期的服务成效评估。同时，根据最新的评估指标体系的征求意见稿，建议社区治理计划可加强与困难群众与特殊群体需求问题的回应，如该片区可采用“综合+专项”的方式开展兜底服务。

（3）片区社工的专业服务能力有待进一步加强：一是要继续完善对于困难群众和特殊群体的建档工作和分级跟进，社工团队可加强建档信息的完整性，入户建档比率的提升等；二是在服务开展中关注对于困难群众和特殊群体的覆盖程度，以及在一些具体活动中，一线社工对于服务的专业目标仍需进一步明确化、具体化，避免表述过于含糊。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区三能在实现困难群众和特殊群体的建档的基础上，持续更新服务对象的档案，定期对服务对象进行动态的分级评估，及时调整级别，能较好地评估服务对象的需求，定期

通过社区探访、电访等方式为服务对象提供恒常服务，服务内容能较有效地回应服务对象在生活照顾、情绪疏导、养老规划、资源链接等方面的需求，值得肯定。

（2）片区三在评估期能结合困难群众和特殊群体的需求，通过专业小组的方式共培育了 4 支志愿者队伍，新增 22 名志愿者，建立了一个志愿阵地，其中恒常探访志愿者队伍中已经初步实现了 13 名社区“初老”志愿者与 12 名社区困难长者的结对式帮扶，并组织开展结对探访服务，评估期内共探访 68 人次，通过结对式的恒常探访能及时帮助困难长者满足情感关怀、临时生活帮扶等需求，强化了社区困难长者的非正式支持网络。

（3）片区三在本评估期内能与直聘社工建立良好的合作关系，根据片区不同社工点的实际情况，联动直聘社工在每个社工点平均开展 4 场以上的民生救助政策宣传活动，以入户讲解的方式帮助困难群众和特殊群体更好地了解政策内容，帮助有需要的服务对象申请政策资源，如申请公办养老院的资源等，一方面能帮助有需要的困难服务对象及时申请政策资源确保其基本生活需求，另一方面提升民生救助政策的社区知晓度。

（4）片区三社工熟悉服务对象的情况，与服务对象建立了良好的专业信任关系，通过服务对象自我求助的方式共开展专业辅导个案 14 个，社工在个案辅导过程中有耐心，能倾听服务对象表达的需求，通过澄清、同理等技巧的运用，有效发挥社工辅导者、经纪人、教育者等角色作用，帮助案主有效缓解负面情绪、改善家庭关系、增强照顾者的康复技能、链接儿童康复训练资源、帮助长者制定养老规划等，部分个案目标达成情

况较好。

（5）片区三有较强的资源链接意识，评估期内通过各种有效的方式，积极链接辖区内外资源，资源主体包括广州市慈善会、政府各职能部门、企业、热心居民等，满足片区困难群众和特殊群体的“微心愿”、生活物资救助、儿童助学金等，资源折合人民币价值共超过 12.9 万元，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）该片区要按照新周期的“一户一档，一人一案”的要求，落实以户为单位，做好困难群众和特殊群体的服务档案归档，完善《服务对象家庭信息汇总表》中家庭成员信息和政策资源信息的内容，加强对服务对象家庭系统和家庭功能的了解和评估，更好地了解服务对象及其家庭的情况和资源，增强家庭功能以缓解服务对象存在的问题或困难。同时，片区需要进一步完善《社区资产地图》，明确标出社区正式资源与非正式资源的内容和所在位置、使用情况等，帮助社工更好地掌握并运用社区的资源。

（2）建议该片区能在现有“五社联动”中志愿者培育服务的基础上，进一步加强各志愿者队伍与困难群众和特殊群体的需求的对接，切实发挥各队伍的专业作用，满足片区困难群众和特殊群体中困难长者和残疾人较多且普遍需要生活服务帮助、医疗服务帮助的需求，进一步提升本片区“五社联动”的服务成效。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：9.00 分

（三）督导中心评估 得分：15.00 分

（四）第三方评估 得分：45.85 分

以上四项总得分：89.85 分 等级：良好

八、结语

广州市彩虹街社工服务站在荔湾区民政局、彩虹街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第十三年。社工站的人员配备情况良好，团队积极下沉社区，完成“三图一表”绘制，对困难群众和特殊群体底数掌握清晰，实现建档全覆盖。本年度社工站成立了功能型党支部，积极打造和实施“五社联动”模式，培育社区志愿者、社区社会组织等力量，联动多元主体参与民生兜底服务和社区慈善，服务成效较好，获得相关方的肯定和媒体报道，具有美誉度，服务指标完成进度能符合评估要求。

下阶段，社工站和承接机构要持续优化相关制度，进一步完善工作落实，提升运营管理的规范性。在服务设计方面，进一步理清“站—片—点”三级服务框架，提升服务设计水平。在服务落实方面，继续夯实兜底工作基础，强化困难群众和特殊群体的基础信息收集和评估工作，提升服务开展对需求回应的精准度。

附件：

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



广州市彩虹街社工站购买服务项目指标完成情况统计表（2024年9月1日至2025年2月21日）

服务 片区	投入社工 人数	困难群众 和特殊群体建档			电访探访			社区探访			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	
片区一	6	1100	321	29.18%	10000	1543	15.43%	2000	559	27.95%	/	/	/	50	8	16.00%	300	38	12.67%	/	/	/	
片区二	6		406	36.91%		1849	18.49%		564	28.20%	/	/	/		7	14.00%		39	13.00%		/	/	/
片区三	6		384	34.91%		1929	19.29%		817	40.85%	/	/	/		14	28.00%		82	27.33%		/	/	/
合计	18	1100	1111	101.00%	10000	5321	53.21%	2000	1940	97.00%	/	/	/	50	29	58.00%	300	159	53.00%	/	/	/	
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 数	个 完成量	百分比	协议 数	节 完成量	百分比	协议 次	人 完成量	百分比	协议 数	次 完成量	百分比	协议 次	人 完成量	百分比	协议 数	次 完成量	百分比	协议 次	人 完成量	百分比	
片区一	6	20	4	20.00%	100	20	20.00%	/	109	/	12	2	16.67%	/	420	/	30	9	30.00%	/	198	/	
片区二	6		3	15.00%		15	15.00%		87	/		4	33.33%		1877	/		6	20.00%		572	/	
片区三	6		5	25.00%		28	28.00%		133	/		4	33.33%		1039	/		6	20.00%		424	/	
合计	18	20	12	60.00%	100	63	63.00%	/	329	/	12	10	83.33%	/	3336	/	30	21	70.00%	/	1194	/	
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（3.5万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数 1116户，建档人数 1309人；评估期内入户探访总人数 1940人次，服务总人数 13460人；通过社工专业服务共服务社区居民 5018人次。									
	志愿者	培育新志愿者			50	92	184.00%	社区调研			11	12	109.09%										
		新增志愿者骨干			20	30	150.00%	协助街道介入和解决 的社区公共问题			/	/	/										
		新增志愿队伍			2	4	200.00%				/	/	/										

广州市彩虹街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
(2024年9月1日至2025年2月21日)

持续培育跟进志愿者队伍	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	21	210.00%
新注册社区组织	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
双工联动站点	指标要求	完成情况	完成百分比
	528	486	92.05%
内部会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	48	27	56.25%
社区基金管委员会	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	2	50.00%
与购买方、合作方等开展的沟通会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	16	77	481.25%
专业培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	1440	967.5	67.19%

广州市彩虹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10月18日至2026年8月31日

年度服务协议时间：2024年9月1日至2025年8月31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			2025年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	1	蔡仲姬	运营总监	社会工作师	2015. 11. 1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	2	黄艺林	副站长	社会工作师	2024. 8. 1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	3	苏杏琪	项目副总监	社会工作师	2024. 2. 26-2026. 2. 25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6			
	4	邓露	片区一：社工主任	助理社会工作师	2023. 9. 7-2026. 9. 6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	5	黄启珉	片区二：社工主任	社会工作师	2023. 9. 28-2026. 9. 27	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	6	陈海鹏	片区三：社工主任	助理社会工作师	2023. 11. 1-2025. 10. 31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	7	黎家玲	片区一社工	助理社会工作师	2023. 9. 7-2026. 9. 6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	8	伍莉婷	片区一社工	助理社会工作师	2023. 6. 13-2025. 6. 12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0		
	9	梁诗淇	片区一社工	助理社会工作师	2023. 7. 11-2025. 7. 10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0		
	10	梁美娟	片区一社工	助理社会工作师	2023. 7. 6-2025. 7. 5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	√	5	5	2025/2/7解除劳动合同（行业内）
	11	黄静敏	片区二社工	助理社会工作师	2023. 9. 7-2026. 9. 6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	12	李艳芬	片区二社工	助理社会工作师	2023. 10. 7-2025. 10. 6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	3		
	13	谭雨婷	片区三社工	助理社会工作师	2024. 5. 8-2027. 5. 7	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0		
	14	林慧仪	片区三社工	助理社会工作师	2023. 6. 12-2025. 6. 11	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0		
	15	谭杰怡	片区三社工	助理社会工作师	2023. 7. 13-2026. 7. 12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
小计						15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	14	14	15	89	62		
持证社工有效人次小计						15			15			15			15			15			14					

广州市彩虹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10月18日至2026年8月31日

年度服务协议时间：2024年9月1日至2025年8月31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			2025年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			
非持证 社工	16	赵沛文	片区一社工	社会工作专业	2024. 1. 15-2026. 1. 14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	17	郑晴婷	片区二社工	社会工作专业	2023. 12. 11- 2025. 12. 10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	18	黄隆	片区二社工	已接受社会工作行业组织 管理、培训且获得相关证书	2023. 9. 7-2026. 9. 6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	19	刘凤珍	片区二社工	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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	20	陈凤超	片区三社工	已接受社会工作行业组织 管理、培训且获得相关证书	2023. 6. 10-2026. 6. 9	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	-	-	4	4	2025年1月1日从彩虹街 社工站调出浣村街社工 服务站
	21	汤忠妮	片区三社工	已接受社会工作行业组织 管理、培训且获得相关证书	2023. 9. 7-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
小计						6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	34	22		
非持证社工有效人次小计						6			6			6			6			5			5					
总计																										
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	20	20	20	19	19	20	123	84	
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）						21			21			21			21			20			19					
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						95.00%																				