

广州市茶滘街社工服务站 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：广州市荔湾区茶滘街道办事处

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3月13日

广州市茶滘街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市茶滘街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区悦成路29-1号，由广州市广爱社会工作服务中心承接运营。经广州市荔湾区茶滘街道办事处采购，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3月13日到茶滘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（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.社工站创新“慈善+志愿”服务模式，构建慈善资源集成、专业社工服务、社工与志愿者联动机制及社区慈善帮扶的综合服务平台，夯实民生保障基础。

2.注重项目成果经验推广，其中《领航·赋能·提效：党建引领社会工作赋能社区社会组织的创新实践——以基层治理效能提升为例》《广州荔湾“梦想杂货铺”：为残障人士铺设职业梦想之路》等5篇文章获国家级期刊报道。

（二）需要关注的地方：

需加强社工站运营管理体系建设，进一步完善财务管理、资产管理等制度机制，为民生兜底保障服务提供坚实支撑。

四、购买方评估（茶滘街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站以“乐·茶滘”为年度服务主题，总体服务设计框架合理，对社区服务对象、服务内容、服务重点等定位清晰，服务质量较高。

2.社工站能积极培育服务亮点品牌如“小苹果创艺之家”“红色‘励’童心项目”且成效显著，在宣传推广、品牌文创等延展方面表现较佳。

（二）需要关注的地方：

1.在新服务周期人员调整变动较大的背景下，社工站要及时

做好服务内容、服务方向等策略调整，尽可能减少人员变动带来的影响。

2.强化社工站的工作内容与街道重点工作尤其是民政工作相结合，要更多思考将服务品牌放到街道重点工作中去定位、谋划和推动。

3.进一步拓展宣传渠道，利用微信公众号、荔湾门户网站、党媒信息公开平台等渠道进行服务宣传，提升社工站的影响力和服务质量。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目社工注重“双工”联动，与直聘社工建立恒常沟通机制，实现社工点联动全覆盖。项目社工能够推动“双工”共同开展政策宣传及落实、上门探访、个案转介、社区活动开展等服务，推动“双工”信息互通、服务融合、优势互补，成效良好。

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化沟通，定期汇报，建立了良好的合作关系，促进业务协同与资源整合。

3.项目的经验推广工作开展扎实。项目团队能充分利用站点、宣传栏和媒体等平台宣传服务亮点经验，服务案例《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》荣获第二届全国社会工作党建创新典型案例二等奖，较好地提升了服务的知晓度和美誉度。

（二）需要关注的地方：

1.项目社工专业能力提升体系建设方案有待进一步完善。建议项目从团队整体层面分析社工的专业成长需求，充分发挥内部资深社工的专业优势，开展有针对性的内部督导、共学活动，定期检视执行成效，更有效地助力社工的专业发展。

2.项目在本项目期内，未能在国家级期刊杂志上发表文章，建议社工站充分发挥承接机构专业资源优势，结合前期服务经验梳理，进一步加强对实务研究总结工作的指导和支持，提高项目研究产出的数量和质量。

六、第三方专业评估

(一) 项目管理

社工站本年度的协议期是2024年9月1日至2025年8月31日，本次评估考核期为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.承接机构为社工站配备了符合资质条件的项目负责人，团队骨干成员有多年在地服务经验。按照《广州市社工服务站管理办法》规定和项目采购协议要求，评估期内配备持证社工应大于60人次，实际配备87人次，超配27人次；非持证社工能够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。

2.在社工继续教育方面，社工站能结合“双百大讲堂”、行业协会课程等资源，社工的培训资料能够按照“一人一档”的要求进行归档。评估期内社工接受继续教育时数每人每月平均超过6.7小时。以上各项能够达到评估指标的要求，落实情况良

好。

3.在服务运营方面，社工站本年度能够落实服务对象权益保障、社会工作伦理价值规范等相关内容开展教育、培训和考核工作，有相关落实痕迹。

4.社工站周边的路边指引清晰、主流网络地图定位准确，能够利用“洗楼”、社区公告栏、微信公众号等渠道宣传服务。

需要关注的地方：

1.本评估期内，虽然社工站拥有2年以上社会工作从业经历的社工到岗比例达到评估体系要求，但有部分社工的从业年限较短，建议继续关注新晋社工专业服务能力的提升，强化专业支持和工作指导。另外，对于社工站在岗的非持证、非相关专业背景的社工，建议鼓励持续自我提升，争取考取全国社会工作职业资格证书，进一步提升团队的专业力量。

2.根据现场抽查资料，个别资料仍有完善空间。譬如评估期内的每月例会记录中，出席人员仅表述为“社工站全体人员”，难以反映实际参与人员情况，建议完善，进一步提升运营管理资料的规范性。

（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，社工站目前有正式党员3名，社工站与街道公共服务办、社区卫生服务中心成立了茶滘街道“百医护老”党旗红惠民工程临时党支部。临时党支部严格遵循“第一议题”制度，落实“三会一课”制度，民主评议，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，每季度开展学习活动和定期交流分享学习心得。联合辖内企事业单位党组织，设立党员先锋公益岗，带头组织居民参与募捐、义卖等活动。协助广州老年大学“红棉学堂”出具教学课程，策划并执行七一建党节和国庆节等庆典活动。协助完成街道党群服务中心管理、未成年人保护工作站服务及迎检、“粤心安”服务、家庭教育访谈、“家校社”建设等12项工作。在评估周期内，社工站开展和参与党课培训学习共4场，收到10份入党积极分子思想汇报，并能按照“七有”标准落实党建阵地建设；有专属场所承载党建活动，有完善设施支撑学习交流，有鲜明标志彰显党性光辉，有党旗高挂引领方向，有健全制度规范运行，有清晰组织架构与岗位职责明确责任，更有及时更新的信息发布与政策宣传窗口。社工站以“契约化”共建为抓手，持续完善党组织联动机制，在巩固原来4家党建共建单位的基础上，与葵蓬社区党支部、中国联通荔湾分公司党支部等5家企业党支部新签订共建协议。社工站累计与9个社区党组织及企事业单位建立党建共建，联合开展服务32场，服务覆盖1752人次，实现“组织共建、资源共享、难题共解”的目标。

(2) 在服务设计方面，社工站围绕困难群众和特殊群体的生存环境、心理、居家安全、防诈骗、权益守护、社区治理等问题，通过电访、入户探访、问卷调研等方式进行需求调研。社工站服务设计以构建“乐·茶滘”为主题的党建引领多元共治服务，以兜底民生关怀的“乐助”常规服务为基础，以“乐护”“乐善”“乐邻”主题为服务为切入点。由社工站统筹开

展“乐助·茶滢”关爱计划和“五社联动·乐行茶滢”志愿培育计划；片区一实施“五社联动·乐护安全”宜居共建计划；片区二实施“五社联动·乐善茶滢”互惠计划；片区三实施“五社联动·乐邻茶滢”友好计划。实现从“邻里互惠”到“邻里互助”的社区氛围，促进辖内居民对社区的关注、认同和热爱，构建一个“乐·茶滢”家园共建的和谐格局。

（3）在“红棉守护”热线服务方面，社工站制定了“红棉守护”热线运作服务机制，共开通“红棉守护”热线14条。其中社工站手机热线1条，社工手机热线13条。14条“红棉守护”热线工作时间畅通，社工站手机确保休息日和特殊时期24小时保持畅通。社工站还建立了“红棉守护”热线服务值班、服务评估、服务反馈和服务跟进制度。社工站将电访与热线结合起来，为服务对象提供日常关怀、物资帮扶、政策咨询、政策帮扶、资源链接、情绪支持、服务宣传、极端天气提醒等，社工都能及时解答，跟进服务对象的需求，工作认真，服务态度好。在评估周期内，“红棉守护”热线电话播出、拨入电话4825个，有专门服务台账，并有“红棉守护”热线服务总结，有清晰的服务记录，服务比较规范，有效发挥了“红棉守护”热线的作用。

（4）在服务成果方面，本次评估为社工站按照新管理办法提供服务的第二年中期，服务的覆盖面和受益面均能覆盖3个片区11个社区。为困难群众和特殊群体动态更新档案，建档户数995户，人数1148人，入户探访总人数1553人次，电访总人数3893人次；完成个案33个。社工对于服务对象的需求和社

区问题都有关注和跟进。社工站还通过“双岗双工”联动机制，积极做好民生政策宣传工作，共开展了33场政策宣传，宣传覆盖超1000人次；新培育社区社会组织2个；新登记志愿者66名；培育志愿者队伍2支，活跃志愿者队伍10支；成立社区慈善基金11个。评估周期内，社工站收到合作方表扬信5封和锦旗1面，获得服务对象锦旗1面和感谢信16封。购买方、合作方、服务对象满意度均在95分以上。社工站针对社工服务通过抖音、小红书及视频号进行宣传，共发布视频50个。社工站在机构及相关行业微信公众号、网站共发布推文267篇；与中国日报网，“南方+”，《广州日报》，荔湾区人民政府网站和社工观察等单位平台合作，共发表宣传推广43篇次；服务研究成果11篇，其中，国家级媒体文章《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》编入《第二届全国社会工作创新典型案例选编》，在市级媒体发表4篇。另外，有2篇案例在“社工观察”App上发表。

(5) 在“五社联动”成效方面，社工站积极发挥“五社联动”作用，一方面充实探访关爱服务力量，形成一支由网格员、家庭医生、社工、社区社会组织、慈善工作者、志愿者、社区党员组成的关爱队伍，为困难群众和特殊群体提供关爱服务；另一方面推出邻里互助，“初老+老老”等服务模式，倡导结对帮扶，实现资源的有效循环利用。社工站充分利用“99公益日”这一契机，携手11个社区慈善基金共同开展筹款活动，共筹集资金53456元。在评估周期内，社工站累计开展志愿服务83场

次，惠及超过 2 万人次。社工站链接了 9 个党建资源、26 家爱心企业资源、5 个社会组织、66 名志愿者资源、11 个社区居委会和 4 个街道职能部门资源，折合人民币价值为 461947 元。

(6) 社工站针对“一小一老一残”困难群体，链接慈善资源，实现“微心愿”79 个，精准帮扶 15 名儿童改造了学习环境；社工站根据残障人士的康复需要，开展“筑梦匠心坊”——“小苹果”创艺之家创业实训项目，积极参加荔湾区首届“公益创投”，获得 14 万元资助，为 564 人次残康人士提供能力提升服务，约 60 名人士与“小苹果”建立了稳定的联系，135 名残康人士情况稳定，与社区保持良好关系。

需要关注的地方：

(1) 社工站服务需求调研和服务设计有提升的空间。建议社工站在收集各片区服务需求调研的基础上，认真做好数据整理和分析，把服务需求优先级进行排序，如急、难、盼需求或生存、发展、精神需求，还有共性和个性需求。为项目设计和服务计划提供依据。使服务目标更加清晰，更好地呈现服务成效。

(2) 根据社工站对培育志愿者骨干的标准，本评估周期内，培育和发展新志愿者骨干需参与 6 次以上志愿服务及 3 次以上的志愿培训，但现场佐证材料不足。建议社工站加大培育发展志愿者骨干力度。目前，社工站面临购买服务项目优化布局调整，社工站需要调整服务框架，普惠性服务建议通过培育社会组织和志愿者，以辅导其开展服务的方式，去满足服务需求。建议社工站集中力量，把服务聚焦到社区困难群众和特殊群体

服务上，做好困难群众和特殊群体的服务。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站完成困难群众和特殊群体建档 995 个，电访 3893 个，探访 1553 个，分别完成协议指标量的 99.50%，97.33%，77.65%；个案结案 33 个，完成协议指标量的 66.00%；完成工作坊 6 个，开展 19 节，服务 265 人次，分别完成协议指标量的 150.00%，158.33%，441.67%；完成小组 4 个，开展 20 节，服务 216 人次，分别完成协议指标量的 80.00%，80.00%，172.80%；完成大型社区活动 25 个，服务 2756 人次，分别完成协议指标量的 312.50%，344.50%；完成中小型社区活动 66 个，服务 2341 人次，分别完成协议指标量的 110.00%，130.06%；（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：茶滢新村社区、芬芳社区、金兰社区、汾水社区；

片区二：永安社区、乐怡居社区、花苑社区；

片区三：合兴苑社区、红棉社区、葵蓬社区、凤溪社区。

1.片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一包括茶滢新村社区、汾水社区、芬芳社区和金

兰社区，片区团队凝聚力较强，社工服务精神风貌好，在辖区困难群众和特殊群体数量较多的情况下，仍然保持积极的服务态度，秉承社会工作价值观开展服务，工作量饱满，服务指标进度达到中期评估要求。服务文书撰写较为规范，值得肯定。

（2）需求评估方面，本年度社工采用问卷法和访谈法，开展长者居家安全和残疾人政策掌握的主题调研，原始调研资料保留齐整，问卷和访谈提纲的设计较为规范，据此完成了1份片区调研报告和4份社工点调研报告，体现出社工在需求评估方面认真的专业态度。在调研基础上，社工制定了1份片区年度服务计划和4份社工点年度服务计划。社工根据兜底服务和社区治理两条主线，在片区层面设定“乐助·茶滢”关爱计划和“乐护·安全”宜居共建服务计划，并在4个社工点予以落实。总体来说，片区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）社工绘制的“三图一表”比较美观，要素齐全，信息详细，能清晰地呈现社区资产、社区问题以及服务对象的分布情况。同时，社工持续优化“三图一表”，不断提升对各社工点的熟悉程度，为服务推进奠定了良好的基础。在兜底服务方面，社工努力做到底数清，全覆盖建档，并动态更新档案，及时做好分级电访、探访跟进记录，细致填写《服务对象家庭信息汇总表》，并做好个别化服务。社工还通过电访和上门派送物资等方式，不断提升对各类困难群众和特殊群体分布情况及特点的把握。截至中期，社工完成电访2545人次、入户探访693人次，为12名有需要的困难群众和特殊群体开展个案服务，涉

及协助解决家庭纠纷、居家“微改造”、重疾家庭未成年人照顾落实和失独长者居家照料等内容，满足服务对象多层次需求，个案服务跟进记录较为清晰。与此同时，片区社工积极整合广州市慈善会、广州市志愿者协会、广州太古汇、蓝马甲公益、医疗单位和爱心企业等资源主体，链接物资提供帮扶，折合人民币价值达 13.6 万余元，完成“微心愿” 38 个，为社区困难群众和特殊群体提供物质支持和保障，切实解决了居民需求。

（4）在服务执行方面，半年来，社工通过社区外展等方式，根据社区对政策的个别化需求，开展了居家养老、长寿金、低保、公租房、残疾人两项补贴和辅助器具等政策宣传活动，提高了服务对象对政策的认识 and 了解。社工在小组和社区服务方面均发挥了较好的专业角色。小组和社区活动设计用心，内容丰富。半年来，社工开展了长者手机摄影、社区治理志愿者培育、义剪志愿者技能提升等 4 个小组及工作坊，组织慰问探访、困境儿童户外拓展、妇女手工技能提升等 27 场社区活动。针对困难群众和特殊群体服务对象的活动覆盖率较高，体现社会工作在赋能服务对象和促进社区福祉上的专业价值。

（5）在服务影响力方面，片区一获得了荔湾区人民政府等官方公众号的 7 次推送报道，获赠 1 面锦旗、1 封感谢信和 1 封表扬信。在服务亮点方面，片区在“乐护·安全”宜居共建服务计划中，采用“五社联动”形式，强化与社区的沟通；联动消防、医疗、公益组织等 12 家单位，构建“预防—干预—赋能”安全防护体系；新吸纳 5 名中青年志愿者，参与消防通道划分、义剪和防诈骗宣传等服务；创新性地开拓公益课程捐赠合作模

式，为社区慈善基金募集到 1779.7 元；积极动员社区企业、社会组织和居民捐赠物资，营造良好的社区慈善氛围，取得较好的服务成效。

需要关注的地方：

（1）片区一在服务规划方面仍有进一步提升空间。目前，片区服务计划在分解到社工点的逻辑不够顺畅，导致社工点年度服务计划的目标设定和成效呈现不够清晰。片区一应进一步深入理解“站—片—点”三层服务框架，加强对各社工点的共性需求与差异化需求的分析，制定更有针对性的社工点计划，使“站—片—点”三层逻辑框架更加整合。

（2）社工在兜底服务的精准性方面仍有优化空间。首先，虽然社工站制定了建档探访跟进机制，但机制中对二级和三级服务对象跟进要求的设定不够严谨，希望根据服务的现实情况，修订探访跟进机制。其次，部分服务对象对于探访服务存在婉拒现象，建议社工对婉拒情况进行具体记录，以做好服务备案工作。同时对于服务对象的婉拒，也做好探访服务的专业反思，如分析被拒绝的多重原因，思考服务对策，制定具体应对方案，努力提高服务对象的接受度，更好地夯实探访服务。最后，少部分“人户一致”的二级和三级服务对象的入户探访频率不高，希望社工严格按照分级分类标准加大探访频次，多关注服务对象的生态系统。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区二包括永安、花苑、乐怡居社区，片区社工团队

工作经验较丰富，具有较好的工作态度及学习精神。对于上期评估意见认真汲取，积极改善。在新一年的服务规划内容，设计了为片区困难群众和特殊群体提供物质支持、信息支持、评价性支持和情感支持的四个维度的兜底服务。较之上一年，服务框架及服务路径清晰了不少，增强了对困难群众和特殊群体的社区支持力度。

（2）片区二的社工团队能较好地发挥“五社联动”的作用，继续通过“社工+社区、社工+志愿者、社工+社会组织以及社工+慈善”的方式，丰富慈善福利资源库，编织互助互惠的社区网络，打造“万人”共创的慈善模式，不仅撬动了社区的内生资源，而且较有效地将社区治理服务与困难群众和特殊群体的兜底服务进行了有机链接。

（3）片区二的社工团队在服务中，能对兜底服务和社区治理服务的资源需求进行较详细的评估，按照需求的轻重缓急及实际情况，合理安排了相应的人力、物力和财力资源，不仅强化了与其他社会组织、公益机构等的密切合作，提供多元服务，也扩大了兜底服务的覆盖广度。

需要关注的地方：

（1）片区二的社工团队可进一步完善服务的需求评估，在目前关注困难群众和特殊群体内部的差异分析基础上，可加强多元、多主体评估方式的有效结合。尤其是可加强对于一些需求问题的深入了解及分析，例如政策认知与获取不足的原因、家属照顾者的压力来源以及社区慈善参与的动力等，从而更好地明确服务待解决的具体问题、目标及可能的服务方向、路径。

(2) 在目前已修正的片区年度服务规划中，服务总目标还是稍显大。对于年度达成的可行性需考量。建议社工团队分阶段、分步骤去化解目标。同时，在相应支撑的服务内容的呈现上，仍可进一步针对服务子目标进行具体化，以更好地呈现支持网络的打造。

(3) 关注服务细节，提升专业能力，例如服务对象的精准化；服务目标的聚焦；服务理论的指引；服务流程的具体化设计及活动分享环节的关注；个别服务的回访工作等。同时，在困难群众和特殊群体的建档过程中，可留意服务对象信息记录的及时更新。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 社工能够积极关注困境儿童家庭照顾能力不足问题，积极通过链接“微心愿”、助学金资源，提供志愿者学业辅导，鼓励就读特殊教育学校等支持方式，改善困境儿童成长环境，从而在一定程度上，弥补其在照顾能力父母或无适当教育环境等成长方面的不足问题，从案例中能发现该支持成效较好，不单有利于帮助困境儿童适应学校、学习等环境要求，同时也有利于困境儿童心理健康成长。

(2) 社工能够关注个别社区交通不便、社区资源分布不均衡等影响困难群众和特殊群体生活的问题。通过便民服务将义剪、义诊等服务，输送到服务对象身边，方便了残疾人、长期卧床或高龄等各类情况，使出行不便人群得到适当的社区照顾服务，获得服务对象好评。

(3) 社工能够重视慈善资源的发掘与应用，积极联动了辖区的医疗、学校等各类单位，带动了医务志愿者、家庭志愿者、长者志愿者等热心居民参与到公益慈善活动中，链接了慈善资源，购买“福袋”等慰问品关心困难群众和特殊群体，营造了良好的社区慈善氛围。

需要关注的地方：

(1) 建议片区继续深挖困难群众和特殊群体的需求，适当做好需求排查工作。目前，提及困境儿童家庭照顾不足问题多以个案形式进行跟进，未能对辖区困境儿童进行全面摸排，从而切实掌握该问题在社区总体情况，故建议可以针对目前多发问题进行需求排查，从而切实掌握相关问题在辖区内的需求情况。同时，社工应提升自身需求发现的能力，目前《服务对象家庭信息汇总表》中“服务需求”的精准度不足，内容较为空泛，故社工应注意加强对服务对象的观察，从规范性、感受性、比较性等方面增强需求了解，从而提升需求评估精准度，为开展適切服务提供依据。

(2) 建议社工能够根据市民政局指导意见优化服务内容，加强慈善项目整合与开发力度。由于社工站历史悠久，原有服务基础扎实，社区居民关系基础好，目前开展的服务丰富多样，既有居民议事等深入居民参与项目，又有“家校社”联动等多元参与项目。建议积极运用良好的服务基础，通过慈善项目运作的方式，整合各方资源，围绕服务指引、服务清单等工作指引优化服务内容，推动兜底性、基础性、普惠性民生服务开展，促进整体工作转型，增强社区慈善氛围。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.93 分

(二) 监督方评估 得分：8.80 分

(三) 督导中心评估 得分：13.90 分

(四) 第三方评估 得分：50.39 分

以上四项总得分：93.02 分 等级：优秀

八、结语

广州市茶滘街社工服务站在荔湾区民政局、茶滘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，本年度是社工站进驻辖区服务的第十三年，也是开启新模式服务的第二年。社工站以党建引领为核心，构建多元共治服务格局，成立“百医护老”党旗红惠民工程临时党支部。社工站建立“乐·茶滘”服务体系，涵盖兜底民生关怀、社区安全、邻里互助等四大模块，分片区实施“乐助”“乐护”“乐善”“乐邻”专项计划，实现从“邻里互惠”到“邻里互助”的社区氛围。社工站构建“五社联动”服务网络，不仅强化了与其他社会组织、公益机构等的密切合作，提供多元服务，也扩大了兜底服务的覆盖广度。

下阶段，社工需在服务需求调研和服务设计的精准化、体系化层面深化提升，深入理解“站一片一点”三层服务框架，加强对各社工点的共性需求与差异化需求的分析，制定更有针对性的社工点计划，并把服务需求优先排序，为项目设计和服务计划提供依据。同时，在相应支撑的服务内容的呈现上，仍可进一步针对服务子目标进行具体化，以更好地呈现支持网络

的打造。建议社工能够根据市民政局指导意见优化服务内容，加强慈善项目整合与开发力度。通过慈善项目运作的方式整合各方资源，围绕服务指引、服务清单等工作指引优化服务内容，推动兜底性、基础性、普惠性民生服务开展，促进整体工作转型，增强社区慈善氛围。

附件：

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



广州市茶滘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			工作坊								
		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
片区1	5	600	575	95.83%	2400	2545	106.04%	1000	693	69.30%	20	12	60.00%	1	2	200.00%	3	6	200.00%	15	34	226.67%
片区2	4	150	167	111.33%	600	404	67.33%	300	463	154.33%	15	9	60.00%	2	2	100.00%	6	6	100.00%	30	36	120.00%
片区3	5	250	253	101.20%	1000	944	94.40%	700	397	56.71%	15	12	80.00%	1	2	200.00%	3	7	233.33%	15	195	1300.00%
合计	14	1000	995	99.50%	4000	3893	97.33%	2000	1553	77.65%	50	33	66.00%	4	6	150.00%	12	19	158.33%	60	265	441.67%
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	5	2	2	100.00%	10	10	100.00%	50	105	210.00%	3	5	166.67%	300	588	196.00%	20	22	110.00%	600	724	120.67%
片区2	4	1	1	100.00%	5	5	100.00%	25	35	140.00%	2	14	700.00%	200	1530	765.00%	20	17	85.00%	600	440	73.33%
片区3	5	2	1	50.00%	10	5	50.00%	50	76	152.00%	3	6	200.00%	300	638	212.67%	20	27	135.00%	600	1177	196.17%
合计	14	5	4	80.00%	25	20	80.00%	125	216	172.80%	8	25	312.50%	800	2756	344.50%	60	66	110.00%	1800	2341	130.06%
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（6.6万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体动态更新建档总户数951户（不含退出、死亡），建档人数1148人；评估期内入户探访总人数1553人次，电访总人数3893人次；通过社工专业服务共服务社区居民约2万人次。									
	志愿者	新增志愿者		50	66	132.00%	社区调研			4	12	300.00%										
		新增志愿者骨干		20	11	55.00%																
		新增志愿队伍		2	2	100.00%																

广州市茶滘街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

与辖区党组织建立合作关系并签订协议	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	5	125.00%
社区基金培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
公共服务（台风、寒潮、创文、值守等公共服务）	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	2	50.00%
公共服务（“红棉守护”热线服务）	1	1	100.00%
公共服务（居民来访接待、服务推广、便民服务咨询）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%

广州市茶滘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			2025年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												
持证社工	1	林宇婷	社工站副站长	社会工作者	2022/7/11-2026/7/10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	2	胡燕	社工站主任	高级社会工作者	2012/3/26-2026/3/25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	3	郑爱玲	第三片区合兴苑社工点社工	社会工作者	2013/1/5-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	4	莫翰文	第二片区永安社工点社工	助理社会工作者	2015/11/16-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	5	林智薇	第一片区茶滘新村社工点社工	助理社会工作者	2019/12/2-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	6	吴秋婵	第一片区葵蓬社工点社工	助理社会工作者	2022/11/14-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	7	吴湛洪	第一片区金兰社工点社工	助理社会工作者	2018/6/19-2026/6/18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	8	陈舒慧	第一片区芬芳社工点社工	助理社会工作者	2023/9/4-2025/9/3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	9	余涵	第三片区凤溪社工点社工	助理社会工作者	2023/7/25-2026/7/24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	10	何智铭	第一片区金兰社工点社工	助理社会工作者	2021/7/13-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	5	5	2025.1.31离职
	11	梁晓彤	第一片区芬芳社工点社工	助理社会工作者	2024/6/21-2026/6/20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	5	5	2025.2.7离职	
	12	李东红	第三片区凤溪社工点社工	助理社会工作者	2021/10/8-2026/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	5	5	2025.1.31离职	
	13	余翱程	第三片区合兴苑社工点社工	助理社会工作者	2021/9/22-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	14	何小斐	第二片区乐怡居社工点社工	助理社会工作者	2023/9/1-2026/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	5	0	2025.2调至金花	
	15	吴晓绵	第一片区芬芳社工点社工	助理社会工作者	2024/9/2-2026/9/1	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	5	0	2025.2调至金花		
	16	阮海玲	第二片区乐怡居社工点社工	助理社会工作者	2024/10/28-2026/10/27	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	2	2	2024.12.27离职	

广州市茶滘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			2025年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			
小计						15	15	15	15	15	15	16	16	16	16	16	16	15	15	15	10	10	10	87	71	
持证社工有效人次小计						15			15			16			16			15			10					
非持证社工	17	梁艳芬	第二片区花苑社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2020/4/2-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	18	梁健霖	第三片区汾水社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/1/5-2026/1/4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	2	
	19	黎宁	第三片区红棉社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/8/28-2026/8/27	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	20	吴嘉曼	第二片区永安社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024/5/8-2025/5/7	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	21	刘永承	第一片区乐怡居社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024/8/28-2025/8/27	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	0	2024.10.25已离职
小计						5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	8	
非持证社工有效人次小计						5			5			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	20	20	20	20	19	19	19	14	14	14	113	79	
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			20			20			19			14					
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%																				