

广州市岭南街社工服务站 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：广州市荔湾区岭南街道办事处

项目承办方：广州市北斗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年3月6日

广州市岭南街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市岭南街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区光复南路123号扬仁里五号之六，由广州市北斗星社会工作服务中心承接运营。经广州市荔湾区岭南街道办事处采购，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6日到岭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（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：

社工站重视服务宣传推广工作，通过多渠道、多形式的宣传手段，积极向社会公众介绍和展示服务内容、服务成效及服务特色。有效提升了社会对社工站服务工作的认知度和认可度，还进一步增强了社会对社工站服务品牌的信任。

（二）需要关注的地方：

为了进一步提升服务质量和水平，建议社工站进一步重视专业团队的建设。结合机构现有的培训资源，不定期地开展主题作坊分享、专业技能培训等活动，为社工提供持续的学习机会。

四、购买方评估（岭南街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

社工站积极与街道、社区等相关部门合作，整合各方资源，为困难群众和特殊群体提供更加全面、深入的服务，组织开展多样化的民生保障服务及社区治理服务，切实解决困难群体和特殊群体所需。积极培育社区社会组织和志愿服务队伍参与各项民生服务，协助街道打造“邻里相医”健康行特色品牌服务项目，提升项目的覆盖面及受益面

（二）需要关注的地方：

建议社工站继续探索多元化的服务方法及模式，助力街道

高质量民生服务。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目“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每月至少沟通2次，共同开展政策落实、疑难个案跟进、资源链接、名单信息互通等服务；与服务性岗位每月沟通4次，辖内社工点全覆盖，合作内容包括协同入户、开展活动等，“双工”合作顺畅，有效整合了服务力量，提高了兜底民生服务的质量和效率。

2.项目团队认真落实规范化建设，联动街道定期对场地进行安全检查，开展消防培训和应急演练，并建立了较为健全的服务持续改进机制，定期反思及总结经验和不足，有助促进内部管理工作的持续改善，保障社工站的安全、顺畅运作。

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、视频等宣传资料，同时积极拓展国家级、省级、市级等多家主流媒体平台，提高了服务宣传报道的数量和质量；此外，项目书写的服务案例《岭南街社区慈善基金的资源整合实践探索——以“福至岭南”项目》刊登在《社会与公益》上，推广了社区基金运营经验和模式。。

（二）需要关注的地方：

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，定期收集社工的反馈评价，采用适合的方式评估社工成长情况，对照目标检视社工团队整体能力提升计划实施效果，及

时总结执行的经验和教训，不断完善人员能力提升实施方案，提高能力建设的针对性和有效性。

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，本次评估考核期为 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日，共计考核 6 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》有关规定和购买项目协议有关要求配备人员。本年度为社工站项目的第二个服务年度，根据购买项目协议的要求，持证社工比例本年度不低于 1/2，即配备持证社工不少于 10 人。评估期内，社工站持证社工应到岗不少于 60 人次，实到岗 92 人次，超配 32 人次；全职社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 120 人次，实到岗 124 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 14 名持证社工，6 名非持证社工，共计 20 名社工。

2.在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 5 名中级社工师、9 名助理级社工师；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。评估期内，社工站从业 2 年以上的社工人次到岗为 102 人次，占总社工到岗人次的 82.26%。在人员稳岗方面，评估期内社工站持续稳定在岗的社工共有 17 名，社工稳岗率达到 85.00%。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.社工站能定期进行内部服务总结反思，本年度能组织社工围绕专业伦理价值规范、服务对象权益保障等方面进行共学、考核。此外，社工站的周边路标指引清晰，主流网络地图定位准确。

需要关注的地方：

1.社工站在公众号的运营及宣传推广上，仍有进一步提升的空间。当前，社工站公众号有 1418 名粉丝，但推文的阅读量和点赞数持续处于较低水平，平均每篇推文的阅读量不足 50 人次，阅读率为 3.5%。鉴于本街道的常住人口和外来务工人员规模合计为 10.56 万人，公众号的受众基层理应更为广泛，目前的情况显示出社区居民对公众号的关注度较为不足。因此，建议社工站结合日常服务对公众号进行宣传和推广，使更多社区居民能够及时、有效地了解到社工站的服务与工作情况，提升社工站的知名度和影响力。

2.社工站在继续教育方面仍有提升空间。尽管社工站能依托“双百大讲堂”及外部课程等资源，提升社工的专业能力，并确保继续教育时数达到规定要求。但经评估现场核实，社工站将消防安全知识培训及社工站应急演练等内容纳入社会工作继续教育范畴中，与社会工作内容的关联性不高。其次，个别社工的《个人培训记录表》内容记录过于简略，仅记录课程标题，缺乏学习心得和学习反思内容。建议社工站进一步厘清社会工作继续教育的要求，并优先选取社会工作者继续教育主管部门或备案机构举办的培训，确保继续教育内容紧密围绕社工专业

能力和服务工作指导展开。同时，社工站应定期对社工的培训记录进行抽查，以确保社工的学习质量。

（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）社工站重视党建工作，现有党员 3 名，并于 2025 年 1 月成立功能型党支部。党支部组织建设规范，严格落实“三会一课”“第一议题”制度，推进“两学一做”学习教育常态化制度化 6 场，主题党日活动 3 场，带领社工站全体社工开展党史学习 2 场。党支部还定期召开支委会和党员大会，结合党的政策探讨社工站服务，相关会议记录清晰完整。党支部为社工站党员建立个人档案，社工站党员参与党课学习和主题党日等活动等记录清晰。同时，党支部带领社工站党员积极参与和配合街道多个职能部门开展的各类服务，如“岭里相伴党旗红”系列主题党建活动、爱国教育主题活动、主题党日活动、节日慰问活动、“微心愿”对接服务、“岭里”系列品牌活动、“百千万工程”和未成年人保护工作站建设等，努力推动党建与服务深度融合，获得街道肯定。社工站通过开展党建服务需求调研，制定党建引领服务计划，保障了党建领域服务的精准性、实效性和可持续性。社工团队拥有多年在地服务经验，对辖区党建资源较为熟悉。截至中期评估，社工站与 11 个党组织签订共建协议，通过深入打造“‘微心愿’及生活服务包”“红色文化服务包”和“政策宣传服务包”，深化主题党日活动服务品牌；同时，邀请企业党员参与社区问题的解决，深化党建合

作。总的来说，社工站通过加强党员队伍建设、落实常态化学习机制、积极开展党建融合服务及拓展共建合作，有效推动党建工作高质量发展。

(2) 在服务设计方面，社工站主要采用问卷法、访谈法和文献法，从困难群众和特殊群体、社区居委会、合作单位、社区志愿者、社区社会组织等处收集需求信息，完成了一份岭南街社区导向报告、三份片区和八份社工点需求调研报告。社工团队结合“三图一表”、需求调研结论和街道中心工作，在社工站层面制定了“党建引领+‘五社联动’”：“岭里相医健康行”计划；每个片区设定两个计划，分别是片区一的“牵手你我”困难群体支持计划和“左‘岭’右‘社’”组织培育服务计划；片区二的“关爱民生”困难群体暖心服务计划和“益路同行”红色历史文化遗产服务计划；片区三的“汇爱同行”困境群体支援计划和“医路相伴”中医药文化服务计划，并在八个社工点落实。社工站努力提升服务与需求的适配度，值得肯定。

(3) 在兜底服务方面，团队梳理了辖区八个社区困难群众和特殊群体的基本情况，完成了 1861 份兜底对象的建档和服务跟进工作，《服务对象家庭信息汇总表》记录详细。社工站按照规定开设了两条“红棉守护”热线，每天安排至少 2 名社工轮值，确保工作时间保持畅通。社工站重视“红棉守护”热线的宣传工作，借助社工站微信公众号宣传热线电话。评估期内，社工以电访等形式，主动呼出量为 6780 次，用于日常关怀、资源链接、政策咨询和情绪支持等。接收热线呼入量为 786 次，

对服务对象问题进行及时解答和介入处理，能基本发挥“红棉守护”热线的守护作用。社工站通过“双工联动”机制，开展数据对接更新、活动合作、服务跟进反馈、疑难个案转介与跟进工作。本年度，社工站累计开展入户探访 4159 人次，提供个案服务 37 个，组织专业小组 20 个，举办社区活动 83 场。这些服务充分地展现了社工在精准服务和个性化关怀方面的成效，也凸显了社会工作在社区支持中的专业效能。

（4）在“五社联动”方面，社工站积极实施“邻里相医”健康行项目，开展中医适宜技术体验、健康咨询、慢性病管理和中医药养生讲座等活动，联动中医药文化推广社区社会组织定期入户走访，链接辖区内公益慈善资源，组织志愿服务队提供“健康相伴包”，制作中医药特色主题文创产品，组织参观岭南街中医药文化景点，打造社区中医药文化角和设计文化研学路径等多样化活动，探索全方位健康服务。同时，社工站积极培育社区社会组织，组织社区志愿者。在服务期内，社工站层面共完成 3 个社区社会组织的备案，即“岭南幸福之声”惠民志愿服务队、中医药文化宣传志愿服务队和“她力量”志愿服务队；系统新登记志愿者 83 人，发展志愿者骨干 24 人，新培育 3 支志愿者服务队，即安全守护先锋志愿服务队、居家安全志愿服务队和“岭聚力”暖心志愿服务队。此外，社工站发布志愿活动 120 次，组织 1347 人次志愿者参与社区服务，服务社区居民 6755 人次，累计志愿服务时数达 3038 小时。这些举措有效增强了社区的自我服务能力，为社区带来了积极的社会影响。

(5) 在社区慈善方面，社工站开展公益市集 6 场及义卖活动 18 场；协助推动 8 个社区建立社区慈善基金，进一步增强了社区的可持续发展能力。服务期内，社工站积极整合资源，链接广州市红十字会、广州市志愿者协会、广东狮子会、穗华口腔医院、永旺天河城、街道、居委会和爱心企业等多家资源主体，链接资源折合人民币价值总计 28.7 万元，有力推动了社区慈善氛围的营造。

(6) 在社工站宣传及美誉度方面，社工站通过有效的宣传和媒体互动，提升了服务知名度和社会认可度。社工站制作了 1 本宣传手册。截至中期，社工站服务获得《人民日报》等国家级媒体报道 5 次、省级媒体报道 4 次和市级媒体报道 10 次。在评估期内，社工站收到服务对象赠送的锦旗 1 面，感谢信和表扬信 33 封，同时得到了购买方及合作方的高度评价，这些都为社工站树立了良好的口碑。在专业成果输出上，社工站社工积极总结服务经验，撰写了 14 篇专业文章，制作了一本服务案例汇编，其中 1 篇发表于《社会与公益》专业杂志上，为推动社会工作服务的专业化发展贡献力量。

需要关注的地方：

(1) 在兜底服务方面，需要从以下几方面提升服务质量：一是社工站对《社区资产分布地图》的标注主要围绕公共服务资源，不能完全反映社区资产情况。建议社工站从“人文地产景”角度重新优化，提高《社区资产分布地图》对服务的指引作用。二是社工站虽然针对“红棉守护”热线服务制定了相应的管理制度，但制度有一定的迟滞性，建议社工站及时更新管

理制度，增加对服务介入、转介流程、电话漏接、无人接听和跟踪回访等方面的具体指引。

(2) 在需求评估及服务设计方面，其一是本年度社工站的总体需求访谈提纲与上一年度相比未能呈现访谈问题的差异，设计相对笼统，希望社工站结合服务的变化趋势，重视对访谈提纲的设计，挖掘服务对象的深度需求。其二，社工对“站—片—点”的三级服务框架的理解还需进一步深化，要理顺服务逻辑，明确社工站层面宏观、片区层面中观和社工点层面微观的服务设计，加强社工站层面对三个片区和八个社工点的统筹安排，突出各层级的服务重点和特色。例如，三个片区均有一个针对困难群众和特殊群体的服务计划，在计划名称表述方面略有不同，但三个片区服务计划策略方面未有明显差别。建议在社工站层面增加针对困难群众和特殊群体对象的服务计划，结合现实服务情况，在社区片和社工点予以落实，以更有力地形成服务成效。

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 1628 个，电访 6780 个，探访 4159 个，分别完成协议指标量的 106.41%，75.33%，138.63%；完成民生政策宣传 50 次，社区调研 3 个，分别完成协议指标量的 104.17%，100.00%；个案接案 37 个，开展 185 节，结案 37 个，分别完成协议指标量的 61.67%，61.67%，61.67%；完成小组 20 个，服务 733 人次，分别完成协议指标量的 74.07%，108.59%；完成大型社区活动 6 个，服务 759 人次，分别完成协议指标量

的 100.00%，126.50%；完成中小型社区活动 77 个，服务 2869 人次，分别完成协议指标量的 140.00%，173.88%；（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：扬仁东社区、扬仁西社区；

片区二：故衣街社区、十三行社区、沙基社区；

片区三：和平社区、冼基社区、清平社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一社工团队对于服务社工点的社区、人员及特点等基本情况熟悉了解。社工团队通过与社区居委会的结对共建，对片区内困难群众和特殊群体建档全覆盖，并完善了困难群众和特殊群体的基础信息，能及时掌握该群体的动态，予以相应的服务提供。

（2）片区一的社工团队在本服务周期内，能较积极发动、链接片区的多方资源，如扬仁东社工点依托岭南街社区慈善基金，社工与志愿服务队伍定期举办公益义卖活动，筹集资金支持社区安全应急服务项目，以及通过节日慰问、入户探访等为困难群众和特殊群体提供了物资支持等。

(3) 本服务周期内，片区一的社工团体能较好地关注片区志愿服务力量的壮大，如扬仁西社工点着力培育新增的安全守护志愿服务队，从岭南街辖区内选拔骨干志愿者与青少年志愿者，打造了一支专注居家安全探访、监测及消防知识社区宣传的专业队伍。

需要关注的地方：

(1) 可进一步完善服务的需求评估，一是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。二是加强多元评估方式的有效结合，尤其是需加强对于需求问题的深入了解及分析，从而明确服务待解决的具体问题、目标及可能的服务路径。

(2) 目前片区服务规划仍有待进一步梳理及完善，社工团队可加强服务的项目管理意识，厘清及细分服务目标，明确服务策略点的指向以及细致相应的具体服务内容、名称、类型及数量等。同时，加强片区服务意识，关注从下而上汇总社工站的服务需求，再从上而下地进行社工站的服务安排。另外，根据最新的评估指标体系的征求意见稿，建议整合目前片区的两个分目标，可采用支持性的综合服务加发展性的专项服务来开展片区的兜底工作，以加强社区治理服务对于困难群众和特殊群体问题的具体回应。

(3) 片区一“人户分离”的现象较普遍（接近六成），建议制定关于“空挂户”的建档、跟进及风控机制，以及在地困难群众和特殊群体建档时可关注其基础信息的完整性，针对“一人一案”需求的计划制定及服务跟进等。其次，片区所开展的

个案中有不少是与社区资源及相关政策的了解度低有关，因此建议社工团队除了制定长者、残障服务资源政策手册，还可积极培育一些相关政策宣传的志愿队伍，以更好为这些群体的生活提供便利。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二包括故衣街、十三行和沙基三个社区，属于典型的城老区社区，社区面积小、道路狭窄，兜底群体占比较大，老龄化程度高、空挂率高，社区问题比较复杂。服务承接机构在岭南街有多年的服务积累，社工团队结合新模式的服务要求，通过梳理以往服务档案、访谈片区困难群众和特殊群体、社区居委会代表等方式，了解并总结不同类别兜底群体的共性需求及社区问题，共撰写了片区和三个社工点的调研报告，并据此设计了特色计划和三个社工点的年度服务计划。同时，片区已完成《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》和《服务对象家庭信息汇总表》，基本掌握了兜底对象的底数、分布，值得肯定。

(2) 片区二社工能在过往兜底性服务对象建档的基础上，加大了电访和探访的服务频次，对档案进行更新和新建，累计为困难群众和特殊群体建立个人服务档案 589 份，服务对象名单能够按月核对更新，实现建档全覆盖，能对服务对象进行分级管理，定期通过电访、探访等方式了解服务对象的情况，有相应的服务记录呈现。评估期内，完成个案服务 16 个，小组服务 5 个，社区活动 35 场，服务进度符合协议要求，服务内容比

较丰富，受到服务对象的好评。尤其值得肯定的是，社工团队能够积极跟进居住在辖区外的兜底对象，与事务岗社工共同联动跟进的个案服务，能够较好呈现社工的专业素养。

（3）服务产出与成效方面，片区能积极动员社区志愿者资源，评估期内通过培育孵化了两支志愿者队伍，一支队伍完成了备案，志愿者能够积极参与到社区探访活动、协助开展社区节庆日活动、宣传民生政策等服务，一定程度上强化了困难群众和特殊群体的非正式支持网络；在资源链接与整合方面，片区社工与各方主体（街道、居委会、志愿队等）保持密切，调动各方资源。本评估期内，链接资源折合人民币价值约9万元，收到服务对象感谢锦旗1面，服务也获得知名媒体的多篇报道，有一定的美誉度呈现。

（4）片区二配备了5名社工，均有两年以上服务经验，工作态度认真，有较好的服务意识。一是与事务岗社工沟通互动良好，定期开展政策宣传、上门走访等服务，针对困难群众有较好的服务合作转介，共同跟进个案服务，较好地落实兜底民生的政策；二是积极配合街道开展垃圾分类、党建工作、社区文化传承方面等工作，在协助街道、社区开展普适性服务方面有较好作用。

（5）特色服务结合片区二的“红色”文化的特点，发挥社会工作的专业优势，大力打造社区慈善项目，以“益路同行”红色文化助力公益慈善服务等系列活动为载体，为困难群众和特殊群体链接资源，提供帮扶和社区融入服务，受到社区居民的欢迎。

需要关注的地方：

(1) 片区的兜底服务有提升的空间，查阅建档资料发现，目前部分建档资料中家庭成员信息欠完整，问题和需求评估也较为相似，建议片区在现有服务档案的基础上，增加对困难群众和特殊群体家庭情况的了解，强化与新增困难类型家庭的关系建立。进一步完善对困难群众和特殊群体建档中的基本情况、信息填写的完整性，以及加强对“一人一案”需求评估的针对性。社工也需要进一步确定需要恒常跟进的服务对象，因人施策，做好相应的动态评估和服务痕迹记录，定期检视服务成效，以确保服务能够有效帮助服务对象解决问题。

(2) 服务规划有提升的空间。目前服务内容较多，但对于社区共性需求的回应稍弱，年度计划是按照三个社工点分别制定的，没有片区的整体服务计划，社区片的整合和统筹作用难以发挥，建议社工要进一步强化需求调研的针对性，可选取困难群众和特殊群体中的某一个或某几个类别开展更有针对性的调查，按照“社工站—社区片—社工点”的服务分工，片区服务计划与社工站年度服务计划之间的逻辑性要更加清晰，片区突出服务统筹与资源分配，社工点注重对重点人群服务落实，特色服务与现有的兜底性服务基本重合，与社区层面的服务项目要求有一定的差距，建议聚焦困难群众和特殊群体的社区照顾的需求，有针对性调整服务设计，以利推动后续服务的有效开展。

(3) 社工需要进一步加强专业服务能力。目前，社工个案服务的层次较浅，个案服务多为政策善用、物资链接为主，建

议社工站加强对社工的专业服务指导，提升社工在个案服务目标制定、策略善用、成效总结方面的能力。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区配备了 6 名社工，均有较好专业服务背景。片区社工在评估期内能够对 664 户困难群众和特殊群体做到了建档全覆盖，动态更新建档信息，定期开展服务等级评估，能够按服务等级要求定期做好电访、探访跟进服务，填写完善《服务对象家庭信息汇总表》，能够做到“一户一档”“一人一案”，服务需求评估和服务计划较为精准、恰当，一定程度上回应了困难群体的需求。尤其是在个案跟进方面，社工能够较好地发挥专业角色，对某患精神病独居老人的个案跟进比较到位，能够联动居委会、派出所等部门介入，并有意识地推动家人加强关怀，负起赡养责任。

(2) 片区评估期内倾斜了较多的精力在中医药项目，能够链接社区中医药资源，开展义诊、讲座、中医药等主题服务，并持续维系了一支中医药文化宣传与推广志愿服务队，协助开展义卖服务等。评估期内共链接物资、资金等资源折合人民币价值超 10 万元，较好地用于困难群众。此外，社工服务获得国家、省、市、区级等多家媒体报道 20 次，社会影响力与美誉度有一定的呈现。

需要关注的地方：

(1) 片区团队成员有调整，片长新入职，还需要加强团队合作，明晰片区与社工点之间的不同分工。目前片区层面资料

缺乏整理，各社工点资料分散，不利于从整体把握片区情况。需要片区加强发挥对各社工点的统筹协调作用，掌握片区各社工点困难群众和特殊群体的基本情况，全面细致摸清服务对象的需求，在此基础上针对片区的突出需求，结合社工站年度服务主题，进行片区的整体服务项目设计，将服务计划铺排落实到各社工点开展，最后提炼形成片区整体服务成效。此外，片区服务资料按社工点进行分类归档，服务呈现不够聚焦，建议按服务计划、服务主题等逻辑进行梳理，加强服务成效的呈现。

（2）需要加强需求调研工作。一是片区目前的调研问卷多为基本信息摸排，内容设计较为简单，针对性不强，需要围绕专题内容进一步优化问卷设计和调研分析。二是片区需要优化完善“三图”，特别是要加强对社区资源的发掘梳理，注意形成服务资源库；社区问题则要优先排序与困难群众和特殊群体相关的问题，注重将服务资源与困难群众需求进行匹配，以更好地指导片区的服务设计。此外，在政策宣传上有部分与兜底民生不相关的宣传内容，如登革热、消防安全、垃圾分类等，不建议纳入。社工应加强对民生相关政策的聚焦，以“线上+线下”等方式进行宣传，进一步做好救助政策的转化工作。

（3）片区的中医药健康服务项目有一定的服务基础，建议进一步聚焦困难群众和特殊群体的服务需求，优化项目的服务设计。例如一方面找准服务群体与片区中医药资源的结合点，如困难群体的健康管理、中医药惠民服务；另一方面在中医药与慈善融合方面发力，打造医药慈善示范点、开展医药慈善活动等，助力打造片区乃至社工站的特色品牌服务。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：20.00 分

(二) 监督方评估 得分：8.70 分

(三) 督导中心评估 得分：14.80 分

(四) 第三方评估 得分：48.56 分

以上四项总得分：92.06 分 等级：优秀

八、结语

广州市岭南街社工服务站在荔湾区民政局、岭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，进驻辖区服务 13 年。本年度是社工团队在岭南街实施新服务模式的第 2 年，社工站重视党建工作，并成立功能型党支部，常态化开展“两学一做”学习教育及主题党日活动，推动党建与服务深度融合。在服务设计方面，社工站采用多种方法收集需求信息，完成多份需求调研报告，结合“三图一表”、需求调研结论和街道中心工作，制定“党建引领+‘五社联动’”服务计划，并在八个社工点落实，有效提升服务与需求的适配度。在兜底服务方面，社工站完成全覆盖建档和服务跟进工作。同时，开设了“红棉守护”热线，为服务对象提供日常关怀、资源链接等服务。“双工联动”机制发挥了一定的作用，能充分地展现了专业社工在精准服务和个性化关怀方面的成效。在“五社联动”方面，社工站积极联动社区社会组织、志愿者等资源，开展多样化健康服务活动。同时，社工站积极总结服务经验，撰写专业文章，为推动社会工作服务专业化发展贡献力量。

下阶段，建议社工站在需求评估及服务设计上，进一步细

化访谈提纲，挖掘深度需求，深化对“站—片—点”三级服务框架的理解，明确各层级服务重点与特色，并加强服务需求评估的精准性与个性化。此外，进一步完善片区服务规划，加强项目管理意识，整合服务目标，明确策略指向与内容细节，同时关注社区内“人户分离”现象，制定“空挂户”建档及风控机制。在服务规划方面，需强化需求调研针对性，建议聚焦困难群众和特殊群体社区照顾的需求，有针对性调整服务设计，以利推动后续服务的有效开展。最后，建议社工站加强对社工的专业服务指导，提升社工在个案服务目标制定、策略善用、成效总结方面的能力。

附件：

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



广州市岭南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28日）

服务片区	投入社工人数	17类困难群众和特殊群体建档（去重）			电访服务			入户探访			民生政策宣传			社区调研			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	410	432	105.37%	2600	1662	63.92%	800	1285	160.63%	12	12	50.00%	1	1	100.00%	60	37	61.67%	300	185	61.67%	60	37	61.67%
片区2	6	520	532	102.31%	3000	2250	75.00%	1000	1284	128.40%	18	18	100.00%	1	1	100.00%									
片区3	8	600	664	110.67%	3400	2868	84.35%	1200	1590	132.50%	18	20	111.11%	1	1	100.00%									
合计	20	1530	1628	106.41%	9000	6780	75.33%	3000	4159	138.63%	48	50	104.17%	3	3	100.00%	60	37	61.67%	300	185	61.67%	60	37	61.67%
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	7	6	85.71%	175	256	146.29%	2	2	100.00%	200	254	127.00%	15	12	80.00%	450	759	168.67%						
片区2	6	9	5	55.56%	225	165	73.33%	2	2	100.00%	200	225	112.50%	18	35	194.44%	540	1311	242.78%						
片区3	8	11	9	81.82%	275	312	113.45%	2	2	100.00%	200	280	140.00%	22	30	136.36%	660	799	121.06%						
合计	20	27	20	74.07%	675	733	108.59%	6	6	100.00%	600	759	126.50%	55	77	140.00%	1650	2869	173.88%						
总体服务	协议内容			协议量	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（3.07万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数 1603户（1745人）； 评估期内恒常入户探访 17类群体 3918人次，服务总人数 645人；特殊天气、应急服务 17类群体重点对象入户摸查 470人次； 评估期内恒常电话探访 17类群体 6780人次（含红棉热线平台），服务总人数 1100人；政策宣传服务 720人次；公益 义卖宣传服务 1200人次；资源链接服务 1637人次；志愿者岗前培训及通用性培训 900人次；流浪救助人员街面巡查 及宣传 120人次。 通过社工专业服务共服务社区居民 15816人次。												
	新增志愿者			100	83	83.00%	通用性培训			3	3	100.00%													
	新增志愿者骨干			24	24	100.00%	团队维系			10	10	100.00%													
	新增志愿队伍			3	3	100.00%																			

广州市岭南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28日）

	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
党建引领项目	共建协议*3份	共建协议3份	100.00%	党史学习教育*4次	党史学习教育2次	50.00%	党员主题日活动*3次	党员主题日活动2次	67.00%	调研报告*1	1	100%
社区治理 (发展)	助力街道重点工作及社区公共服务，共计1500小时；（包括24小时庇护站服务不少于30天，羊城暖湾场地维护及恒常跟进每周5天，未保站场地维护等）	1、24小时值守庇护站（含暴雨天气、法定节假日）*25天； 2、羊城暖湾场地维护及恒常跟进每周6天，并协助开展流浪救助人员街面巡查40天。	100.00%	发展社区社会组织2支	新增2个社区社会组织且完成备案	100.00%	社区义卖及公益宣传	1、每月开展恒常公益义卖及慈善宣传至少3次； 2、开展街社区慈善基金管委会会议2次； 3、参与社区级慈善基金项目沟通；	100%			

广州市岭南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	2024年9月			2024年10月			2024年11月			2024年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				
持证社工	1	刘敏茹	社工站主任（“双百”副站长）	中级社工师	2012/6/28--无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	2	刁莹	社工站副主任（分管片区服务规划）	中级社工师	2012/9/17--无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	3	赖学明	社工站主任（“双百”副站长）	中级社工师	2024/8/1--2025/7/31	√	√	√																0.5	0.5	2024年9月13日解除劳动合同（行业外）	
	4	黄雪儿	社工站副主任（分管片区服务实务）	中级社工师	2024/4/12--2025/4/11				√	√	√	√	√	√	√									3	3	2024年12月24日解除劳动合同（行业外）	
	5	廖丽娜	第一片区社工	助理社工师	2016/8/1--无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	6	符家立	第一片区社工	中级社工师	2013/5/1--无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√											3	3	2024年11月30日调出	
	7	何琪	第一片区社工	助理社工师	2024/4/22--2025/4/21	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	8	李芷君	第一片区社工	助理社工师	2024/3/22--2025/3/21	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	9	张慧超	第一片区社工	助理社工师	2024/9/2--2025/9/1	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√									4	0	2024年12月31日解除劳动合同（行业外）	
	10	郭蔼仪	第二片区社工	助理社工师	2019/4/1--无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	11	王嘉欣	第二片区社工	助理社工师	2024/11/1--2026/10/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	12	罗晓琪	第二片区社工	助理社工师	2023/5/15--2025/5/14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	13	曾子龙	第二片区社工	助理社工师	2024/11/9--2026/11/8	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	4	
	14	刘楠铭	第三片区社工	中级社工师	2024/11/21--2025/11/20							0.5		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	3.5	2024年11月21日入职，上一个机构有购买社保，当月计算0.5人次
	15	沈凤丹	第三片区社工	中级社工师	2024/5/31--无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	16	梁丹盈	第三片区社工	助理社工师	2024/4/26--2025/4/25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	17	张嘉惠	第三片区社工	助理社工师	2024/7/1--2025/6/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	18	利国	第三片区社工	助理社工师	2024/9/10--2025/9/9	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√									4	0	2024年12月31日解除劳动合同（行业外）	
	19	周言杰	第三片区社工	中级社工师	2024/5/15--2026/5/14													√	√	√	√	√	√	√	2	2	2025年1月1日调入
小计						16	16	16	16	16	16	16.5	16	16.5	16	16	16	14	14	14	14	14	14	92	70		
持证社工有效人次小计						15.5			16			16.5			16			14			14			92	70		

广州市岭南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	2024年9月			2024年10月			2024年11月			2024年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						
非持证社工	20	黄灼棠	第一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024/9/21--2025/9/20	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	6	6				
	21	胡燕兰	第一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024/12/1--无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6				
	22	马颖欣	第二片区社工	社会工作专业	2022/3/3--2025/3/2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6				
	23	李焯富	第二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2022/3/1--2025/2/28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6				
	24	杨静文	第三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024/11/11--无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6				
	25	张利坚	第三片区社工	社会工作专业	2023/5/30--2025/5/29	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	2	2	2025年1月1日调入		
小计						5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	32	32				
非持证社工有效人次小计						5			5			5			5			6			6								
总计																													
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						21	20	21	21	20	21	21.5	20	21.5	21	20	21	21	21	21	21	21	21	21	124	102			
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）						20.5			21			21.5			21			20			20								
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						85.00%																							