

广州市昌华街社工服务站

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：广州市荔湾区昌华街道办事处

项目承办方：广州市新跨越社会工作综合服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025 年 3 月 20 日

广州市昌华街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市昌华街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区龙津西路逢源正街 66 号，自 2012 年起由广州市新跨越社会工作综合服务中心承接运营。经荔湾区昌华街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 9 月 26 日至 2025 年 9 月 25 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 3 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20日到昌华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.社工站通过实施“一元一心慈善汤”项目，积极动员社区健能长者，为困境长者提供持续、贴心的恒常服务。

2.社工站积极构建“站一片一点”三级服务体系，创新性地实现社区服务的精准化、高效化。

（二）需要关注的地方：

建议社工站根据街道对“双百工程”社工站的建设要求，不断优化工作流程，强化团队协作，以高标准、严要求全面达成“双百工程”社工站的各项任务指标。

四、购买方评估（昌华街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.能够常态化做好辖区困难群众和特殊群体的服务保障，做到“底数清”“情况明”。

2.积极协助街道做好流浪乞讨人员救助工作，例如 2024 年 12 月协助街道完成 1 名流浪乞讨人员救助送医及返乡工作。

（二）需要关注的地方：

建议加强宣传工作，在更加权威的媒体上宣传社工站的工作亮点。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队持续重视社工专业能力提升工作，制定《培训制度》《督导制度》《员工个人成长计划》《内部督导培养制度》以丰富社工专业能力提升体系，整合外部培训、“双百”督导和内部督导等专业力量资源，推动团队在专业服务理论、服务政策、服务规划、服务技巧等方面的进一步学习，助力团队提供更贴合需求的服务。

2.项目团队建立了“双岗双工”联动机制，指引“双工”恒常开展沟通和合作。项目社工与直聘社工定期互通服务对象的动态信息，共同开展党群共融活动、政策宣传与申办、个案介入等服务，优势互补，共同推动兜底民生专业服务工作。

3.项目的经验推广工作落实到位。团队通过微信公众号和视频号、抖音号等自媒体平台，并编印季刊、案例集等宣传资料，借助社区宣传栏张贴，社区走访派发等形式开展恒常宣传工作，同时积极拓展《信息时报》《老人报》等市级媒体平台推广社工站服务经验和服务项目，提升了项目的社会影响力，效果显著。

（二）需要关注的地方：

1.项目需进一步完善社工专业能力提升体系的建设，一方面需加强构建“内部”督导和共学的支持系统，常态化落实相关工作，切实协助社工团队研讨及梳理解决问题的策略；另一方面，需加强对社工专业人才成长规划实施情况的监测、总结和反思，定期收集反馈与评价，检视实施效果，及时发现不足，以推动社会工作人才培养体系的持续优化。

2.项目团队未能在国家级期刊杂志上发表文章，建议加强在实务研究方面的工作支持，善用内外部专业资源，协助社工团队进一步梳理社工站品牌服务与特色，提炼经验，撰写案例文章并在国家级期刊发表，进一步推广服务经验和研究成果。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期是 2024 年 9 月 26 日至 2025 年 9 月 25 日，中期评估考核期为 2024 年 9 月 26 日至 2025 年 2 月 28 日，共计 5.5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.本年度是社工站进入新服务周期的第二年，按照《广州市社工服务站管理办法》相关规定和采购协议要求，应配备持证社工不低于 1/2（即不少于 10 名持证社工）。评估期内，持证社工应配备 55 人次，实际配备 91.5 人次，超配 36.5 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 110 人次，实到岗 110 人次；共有 19 名社工持续稳定在岗，稳岗率 95%，团队人员稳定性高。

在人员资质方面，社工站负责人持有中级社工师证书、拥有 6 年以上社工服务和管理经验。截至评估末月，社工站团队配备社工 20 人，其中持证社工 16 人，包含中级社会工作师 7 人、助理级社会工作师 9 人；另外配备 4 名非持证社工，包含 1 名为相关专业，3 名非持证、非相关专业社工均能按要求，接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。评估期内拥有两年以上从业经历的社工实到 90.5 人次，占社工总在岗人

次的 82.27%。

2.在社工继续教育方面，社工站指导社工制定了个人成长计划，并结合“双百大讲堂”、行业协会等社会工作继续教育资源为社工提供专业支持，社工平均每人每月接受继续教育接近 8 小时，相关学习记录以“一人一档”进行归档，以上各项能够达到评估指标的要求，落实情况良好。

3.在专业规范性管理方面，社工站制定了各类工作流程和服务指引，评估期内围绕服务对象权益保护、社工专业伦理价值开展教育、培训和考核，有相关落实痕迹。

4.在服务宣传方面，社工站周边的路标指引清晰，网络地图定位准确，并能够利用社区宣传栏、微信公众号、微信沟通群、抖音号等多种方式推广宣传服务，本评估期内产出《昌华社工》（2024 年第四季度内刊），刊物设计精美，内容丰富且能够清晰公布社工站地址、“红棉守护”热线等信息。

需要关注的地方：

1.截至评估末月，社工站在岗人员中有 4 名非持证社工，也有一定比例的社工为 2 年以下的从业经验，建议承接机构和社工站加强关注，尤其对新晋社工要提升专业支持和工作指导的力度，鼓励自我提升，积极考取社工资格证书，进一步提升服务团队的专业力量。

2.经现场查阅资料，社工站现有的运营管理制度、服务制度有继续完善空间：一是建议在《档案管理制度》的现有档案类型的基础上，增加对困难群众和特殊群体建档和服务跟进的资料管理工作细则，另外对保存时效期满的档案销毁工作，现有

表述为“经项目负责人、机构总干事批准后执行销毁”，建议结合现有工作架构和要求进行规范完善；二是部分服务指引和工作制度，仍有不属于本服务周期的内容和字眼表述，而制度中“定人定岗”的表述，对离职和调岗的人员应及时更新名单。

（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）本年度是承接机构团队在昌华街实施新周期服务模式的第2年。社工站从人群需求和社区需求进行了年度调查，包括对三个片区和6个社工点的情况调查和分析，在此基础上概括出社工站总体情况和总体需求分析，形成了“三图一表”，即《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》，并形成5份调查报告。社工站按照“双百工程”要求，建立了“社工站统筹—社工片协调—社工点落实”的三级服务框架：在社工站层面制定了本年度的整体服务计划，包括服务计划、宣传计划和团队成长计划；三个社区片层面，围绕辖区内困难群众和特殊群体的共性需求、资源特点，每个片区层面均设计了两项服务计划，以体现片区的主要服务内容；在社工点层面，每个社工点针对社区情况，设计了相应的具体服务计划。总体上看，“站一片一点”三级都有计划，并能够从多方面开展社工服务。社工团队扎根社区多年，服务成果有一定积累和发展。

（2）社工站属于承接机构党支部的第二党小组，现有党员社工4人、预备党员1人。围绕党建理念“学党史、办实事”，

制定了两个计划并得到有效落实。社工站通过“党建 1+2”党史学习计划，在社工站、学校、社区三个阵地落实党史学习教育制度；通过“党建 1+N”我为群众办实事计划，构建“党建引领·五社协同”社区慈善新模式。目前社工站依托承接机构党支部，与 12 个社区党组织建立了组织共建关系，开展组织合作活动 35 次，合作主要内容是对困难群众和特殊群体开展多项服务，如“一元一心慈善汤”项目、“周三护理日”项目、“微心愿”项目等，还通过开展社区公益服务、社区惠民服务、红色教育服务等多种活动，形成了“党建+公益”惠民工作模式。

（3）社工站积极打造和实施“五社联动”模式，即“社工+社区+社区社会组织+社区志愿者+社区慈善”。在“五社联动”的实施方面：其一，社工站注重培育社区社会组织，目前社工站有社区社会组织 11 支，本期与社区社会组织沟通维系 20 次；新培育了 2 个社区社会组织，分别是广州凤凰粤剧团、飞帆艺术团，开展义演活动 15 场；其二，社工站积极实施“社工+志愿”服务，本期新增培育 2 支志愿服务队伍，分别是暖手匠心编织志愿队和资源对对碰探访志愿队，为 64 名新增志愿者在平台完成注册；目前维系的活跃志愿者队伍为 10 支。本评估期组织社区志愿者参与公益慈善活动 504 人次，提供志愿服务 1205 小时；其三，社工积极联动直聘社工开展民生服务，本评估期“双工联动”123 次；其四，社工站通过“五社联动”积极打造“善城暖屋”项目特色，项目创新“定点服务+流动帮扶”双轨模式，通过入户探访与恒常开放相结合，整合慈善资源物资，满足辖区困难群众和特殊群体的需求；打造“温暖到家”特色

服务，联动社区居委及志愿者队伍，为行动不便群体提供上门配送服务。社工站还通过“一元一心慈善汤”社区慈善基金项目服务，统筹分配资源，将区域充足的资源向资源匮乏的区域调整，以一碗“爱心汤”为媒介，组织社区健能长者为困境长者提供恒常营养汤水服务；其五，在街道成立社区慈善基金的基础上，6个社区级社区慈善基金均已成立。社工站积极链接资源，本评估期内，筹集物资资源折合人民币价值约58万元。社工站通过流动集市、义卖小组、社区慈善基金宣传等主题活动，募集善款3834.96元。

（4）社工站对困难群众和特殊群体的服务成果有一定的显示度。其一，关于服务的覆盖面和受益面，社工站对困难群众和特殊群体共计1159人实现建档全覆盖，入户探访1135人次，电访2943人次；其二，在需求回应或问题解决方面，通过社工服务，提供心理情绪支持7790人次，资源链接和协助解决生活问题886人次，恶劣天气关怀提醒2356人次；其三，社工通过个案工作、小组工作、政策宣传及落实等综合性服务，为困难人群提供个别化针对性服务，汇编产出案例集；其四，社工通过开展三个专项服务，满足困难人群的共同需求或要解决的共同问题，包括健康管理服务、居家安全服务、消防安全服务。社工站着力打造“善城暖屋”特色项目，本年度开展专场活动7场，服务辖区困难群众和特殊群体322人次，派发爱心物资2241件，降低受助困难群众和特殊群体穿着等生活用品的支出。

（5）在社会知名度、美誉度方面，本评估期社工站获得各类媒体报道32篇；收到服务对象赠送的锦旗1面、感谢信8封，

获得了购买方及服务对象的认可。

（6）社工团队工作积极努力，团队能够按协议推进服务，指标按中期进度完成或超额完成。

需要关注的地方：

（1）社工站的服务设计逻辑框架有进一步完善的空间，“站—片—点”之间关系及服务设计要进一步明晰。

首先，在“站—片—点”纵向层级架构方面：一是在社工站层面，主要是进行总体服务架构的搭建和统筹，可设计为重点人群服务和社区问题解决的宏观、中观和微观服务体系，宏观主要突出党建引领，中观为“五社联动”机制，微观做好社区对困难群众和特殊群体的服务（重点）和社区治理服务。宏观服务的党建引领和中观服务的“五社联动”都要通过社区片专案服务和社区基础服务方面得到落实。为此，社工站顶层设计起着党建引领社工服务的作用，通过“五社联动”发挥培育社区社会组织及志愿者团队、整合资源的功能。二是在社区片层面，社工服务设计主要是专项服务，即聚焦于困难群众和特殊群体的重点需求或重点问题，开展调查和服务设计。三是社工点层面的任务是进行需求细化，深入社区，通过入户走访、问卷调查、社区活动等方式，进一步细化了解困难群众和特殊群体的具体需求、存在的困难及问题，开展本地服务，促使服务落地。

其次，社工站还要从横向方面打通服务通道，逐步厘清“点内服务、片内服务、点点之间链接服务、片片之间联动服务、社工站总体协同开展服务”等不同途径的作用与范围。宏观服

务的党建引领尽管要落实到社工站的各项工作中，但党建工作也要突出自身的服务内容和核心模块；中观服务搭建“五社联动”平台是在社工站层面完成的重点任务，包括围绕“五社联动”的目标，建立联动团队，进行需求分析，确定“五社联动”的实施方案以及联动方法，为辖内6个社工点开展“五社联动”提供资源力量，但“五社联动”最终都需要在片区专项服务和社区点民生服务以及社区治理服务方面得到落实。从社区片的层面上要对各个社工点的服务进行协调，如片区专项服务主要针对的是服务对象的共同问题，因此也可以服务于其他片区有着同样需求的困难人群，需要片区与片区之间加以协调共同开展相关服务，以拓展服务的覆盖面和受益面，提升服务成效。

总之，服务设计要完整地将“社工站—社区片—社区点”三个层级的纵向联系以及各片区、社工点的横向合作体现出来。

（2）社工站要进一步提升对困难群众和特殊群体的服务质量水平，要注意拓展社工对困难群众和特殊群体服务的深度，加强服务内容的创新。以困难长者的服务为例，社工要在调查的基础上，进一步搞清楚服务的难点和重点所在。

如对辖区重残老人（目前有278人）服务，关键是社工要善于借用专业服务力量和方法：一是基本照料服务，包括居家照顾和社区日间照料服务，可以链接专业的护理人员，照顾其生活起居，组织一些适合其身体状况的活动，比如在室内进行简单的手工制作活动，同时也有一定的社交互动；二是康复护理服务，社工可以联系医疗团队提供上门医疗服务，包括基本的健康检查、送药等。同时，帮助老人和家属了解医保政策，

争取更多医疗费用报销，减轻经济负担；三是心理关怀服务，可邀请专业心理咨询师为老人提供心理辅导，或组织重残老人支持小组，让他们在小组中分享自己的经历和感受，互相鼓励和支持；四是挖掘社区养老机构的资源，为困境老人提供持续的专业照顾与服务。具体对重残老人重点提供上述什么样的专业服务，社工在分类分级的基础上，一方面要通过分析，协助街道跟踪调查的情况，尤其是加大探访的力度来确定需求；另一方面可借助于民政部颁布的《老年人能力评估规范》进行测评，以更有针对性地选择适宜的专业服务或申请相关保障政策。

另外，就社工站目前对困难群众和特殊群体的服务设计来看，建议：一是加强对困境残障人士的关注，二是对辖内“人户分离”过半数的困难群众和特殊群体，社工站需制定专门的服务方案。

（3）社工站要进一步提高资源管理和运用水平。目前，社工站评估期内的资源链接折合人民币价值约 58 万，但资源结构单一，衣物及配饰居多（折合人民币价值约 44.5 万元），资源的运用相对受到限制。下一步建议进一步拓展资源渠道，针对服务需求加强资源的链接，形成资源包与专门服务需求形成对接；要加大推进社区慈善基金的运用环节，实现社区慈善基金从“筹”起来到“用”起来，进一步提升社区慈善基金的运用效率。

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。本年度建档 1159 份，完成电访 2843 个，探访 1335 个，分别完成协议指

标量的 100.00%，70.88%，66.75%；专业个案接案 27 个，完成 19 个，服务 130 节，分别完成协议指标量的 50.00%，47.50%，48.15%；完成小组 6 个，开展 30 节，服务 204 人次，分别完成协议指标量的 60.00%，60.00%，81.60%；完成大型社区活动 4 个，服务 1531 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，255.17%；完成中小型社区活动 13 个，服务 649 人次，分别完成协议指标量的 65.00%，111.90%。（以上数据统计共计 5.5 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 3 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

一片区：西关大屋社区、泮塘社区；

二片区：昌华苑社区、逢庆社区；

三片区：荔湖社区、如意坊社区；

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）一片区包括西关大屋社区和泮塘社区，片区团队凝聚力和稳定性较强，社工服务精神风貌好，在片区内的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，服务指标完成进度达到中期评估要求。各项服务文书撰写较为规范，值得肯定。

（2）在需求评估方面，本年度社工主要采用访谈法，围绕

医养服务和社会支持开展主题调研，从居委会和困难群众和特殊群体等收集需求信息，访谈提纲的设计较为规范，访谈记录较为细致，需求分析较为到位，原始调研资料保留齐整，据此完成了 1 份片区调研报告和 2 份社工点调研报告，体现出社工在需求评估工作的认真、专业态度。在需求调研基础上，社工制定了 1 份片区年度服务计划和 2 份社工点年度服务计划。社工根据需求评估结论及问题界定，在片区层面设定“西泮资源共享”整合提升计划和“颐养天年”资源联动计划；在西关大屋社区社工点设定“有事你我帮”社区支持计划和“健康安全盾”医养结合计划；在泮塘社区社工点设定“社区帮帮团”社区支持计划和“健康无烦恼”医养结合计划。总体来说，需求评估的开展和年度计划的设定为后续服务的开展提供了一定的指引。

（3）片区所绘制的“三图”美观，从“人、文、地、产、景”角度梳理社区资产，对社区问题也有一定的分析。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，社工对困难群众和特殊群体努力做到“底数清”，全覆盖建档，并动态更新档案，及时做好分级的电访、探访跟进记录，完成《服务对象家庭信息汇总表》的填写，并做好个别化服务。社工还通过电访、探访和派送物资等方式，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。截至中期评估，社工完成电访 1113 人次、入户探访 579 人次，为 11 名有需要的困难群众和特殊群体开展个案服务，涉及协助掌握医疗政策、提升健康管理能力、

居家养老等内容，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、广州市接收社会捐赠工作站、广州市残疾人福利基金会和广州市红十字会等资源主体，链接物资提供帮扶，折合人民币价值达29.3万余元，完成“微心愿”47份，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）服务执行方面，评估期内社工通过社区外展和上门派发服务季刊等方式，开展居家养老政策、长者饭堂、“长护险”、“长者长寿金”、“银龄安康”、医保定点和公立养老院申请等政策宣传活动，提高了社区居民对政策的认识 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较为用心，内容丰富。评估期内社工在泮塘社区根据“社区帮帮团”社区支持计划，组织了社区新春游园、社区贺元宵、同伴冬令营和同伴志愿者团建活动；根据“健康无烦恼”医养结合计划，组织了探访志愿服务、医养结合服务、医养服务宣传和医疗监测培育小组；社工在西关大屋社区根据“健康安全盾”医养结合计划，组织了“心连心，健康行”志愿服务、医养结合义诊、医养服务理疗和探访、电访志愿服务岗位培训等社区活动和医疗政策宣传小组；根据“有事你我帮”社区支持计划，开展了家庭教育公益讲座、“浓浓汤圆香，暖暖冬至情”社区支持、电访技巧岗位培训和电访志愿服务等社区活动，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，一片区获得了“广州社工”等官方公众号的5次推送报道、3封感谢信和表扬信。在服务亮点方

面，一片区的健康管理服务开展得可圈可点，为困难群众和特殊群体建立了近 50 份健康监测档案卡，搭建医养结合社区支持网络，开展“健康汤水送上门”医疗政策宣传小组和“健康监测小能手”医疗监测培育小组，培育“资源对碰探访志愿服务队伍”，在提升医养政策知晓率、健康管理能力和促进社区互助网络等方面取得较好的服务成效，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）片区在服务规划方面有进一步提升空间。片区制订了两个与资源相关的计划，两个社工点各制订了两个服务计划，但片区计划与社工点计划之间的逻辑关系不够顺畅。建议社工进一步深入理解“站—片—点”三层服务框架，理顺片区计划和社工点计划之间的逻辑，使目前服务框架更具整合性。

（2）片区在兜底服务的精准性方面仍有优化空间。首先，经抽查部分服务对象的电访记录，电访更多是极端天气提醒或活动邀约，记录中对服务对象的互动记录得偏少。其次，一片区部分接收捐赠物资来源于广州市慈善会、广州市残疾人福利基金会等单位，在资源整合计入时未能列示受赠物资的品牌、单价以及物资使用的追踪情况，建议对以上信息加以规范完善。再次，在政策宣传方面，目前缺乏对各项政策宣传效果的监测与评估。建议片区重视服务对象最关注的政策以及政策的更新情况，制定清晰标准测量服务对象对宣传内容的知晓率等，进一步提高政策宣传服务质量。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）二片区的社工团队工作态度认真，服务意识好，能够扎根所服务的社区，对于社区及服务对象的基本情况了解、掌握较好。社工团队已通过电访、探访实现困难群众和特殊群体建档全覆盖。

（2）本评估期内，二片区的社工团队在“善城暖屋”服务里，为片区 30 户特殊困难家庭链接了生活必需品；通过链接市慈善会资源、红十字会新春慰问资源，为片区 13 户特殊困难家庭提供了米面等爱心物资，以及促进资源精准化匹配的“微心愿”满足等服务，促使服务对象获得了生活物资及政策支持等，帮助其应对所处的生活困境。

（3）在服务开展过程中，二片区的社工能秉承以服务对象需求为本，针对片区问题进行针对性的服务介入。如，昌华苑、逢庆两个社工点的困难群众和特殊群体所居住的公房建筑年久失修，存在空间狭小、电路老化、雨天漏水等安全隐患，片区所实施的社区居家安全计划，能够较好协助困难群众和特殊群体开展排查居家安全隐患，提升居家安全意识以及改善居家安全环境等。

需要关注的地方：

（1）在社工点及片区的需求评估过程中，建议社工进一步提高调研的全面性，关注利益及行动相关多方的广泛参与，不仅更好地把握问题信息，且便于后期服务推进中能更好地挖掘及调动潜在资源；其次，还要关注个别需求结论得出的严谨性。

（2）建议片区进一步梳理服务框架，优化服务设计：一是采用“综合+专项”的服务模式来整合目前的两个服务计划，避

免服务计划之间出现重叠，以及常规服务的疏漏。二是“居家安全网络”的服务目标仍较为庞大，涉及的服务内容较多样，需根据细化的服务目标来明确具体相应的服务内容、数量及服务方式等，以更好地促进一线社工的服务执行以及中、末评的成效评估。

（3）片区的兜底服务的精细化、精准化仍需继续加强，建议在困难群众和特殊群体的建档上，关注服务信息的及时更新；“一人一案”的服务目标及计划制定要进一步加强针对性；对于片区存有较大比例的“人户分离”现象，建议社工点进行分类服务管理，制定相关的风险防控机制。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）在服务规划方面，承接机构在昌华街道已有多年服务积累，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、问卷调查等方式，把握并总结不同类别服务对象的共性需求及社区问题，共产出了1份片区调研报告及2份社工点调研报告，并根据上期评估意见，对社区问题梳理的针对性有提升，由此设计了片区年度服务计划和2份社区社工点年度服务计划。同时，片区制作了《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》，图表绘制较为完整、美观，能够反馈实际情况，值得肯定。

（2）在兜底服务方面，片区社工对社区情况及困难群众和特殊群体的数量、分布、基本特征都有较好把握，社工能够按

照分级管理的要求动态跟进，及时更新《服务对象家庭信息汇总表》和个人电子档案信息，实现对辖区 300 名困难群众和特殊群体全覆盖建档，做到“一户一档”“一人一案”，以电访、探访或个案辅导等方式实施服务全覆盖，服务跟进记录较为清晰。社工团队根据困难群众和特殊群体的个别化需求，所开展服务涵盖了物资帮扶、就医协助、政策申请等内容，评估期内完成个案服务 8 个、小组服务 2 个、社区活动 4 个，切实回应了部分服务对象的迫切需求，值得肯定。

（3）在服务产出与成效方面，片区三社工能够积极利用广州市接收社会捐赠站的资源，社工为辖区服务对象提供爱心物资、健康义诊、政策咨询、就医协助等服务，切实帮助一部分困难群众和特殊群体解决实际困难。片区社工与街道办、广州市残疾人福利基金会、广州市慈善会、热心居民等多元主体保持密切联动，评估期内链接资源折合人民币价值约 14.6 万元，收到了 3 封感谢信。

（4）在服务特色方面，片区三社工以“助力安全”为主题，通过志愿队伍培育、社区消防安全知识宣传的服务去提升居民消防安全意识，开展了派送安全物资、居家“微改造”和安全排查探访等活动，赋能社区居民成为志愿者，在社区组织联动和培养方面成效较为明显，通过小组服务培育“社区安全小卫士”，队伍能够上门观察独居长者的居家环境，一定程度上有助于发现困境群众的居家消防安全问题，为服务做好铺垫，服务活动比较丰富，受到居民的好评。

（5）片区配备 6 名社工，社工团队氛围较好，工作态度端

正，对社区及服务对象情况熟悉，受到服务对象好评，具体表现在：一是与事务岗社工有较好的交流联动，定期开展政策宣传、上门走访等服务，针对困难群众和特殊群体有较好的服务合作转介，较好地落实兜底民生的政策；二是在下沉社区开展驻点服务的同时，片区社工能尽力做好文书撰写工作，文书资料规范、详实。

需要关注的地方：

（1）片区的服务规划方面，仍有优化空间。服务设计应进一步统筹考虑“社工站—社区片—社工点”，同时能够凸显片区的特点，回应辖区兜底人群的需求，目前社工点服务计划各有两个计划，中观和微观层面的服务区分度不大，具体的服务目标与服务执行策略也不够清晰。社工应进一步利用好现有的调研材料，梳理片区及社工点年度服务计划，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，使得片区服务计划与社工点服务计划之间的逻辑性更加清晰；而在特色服务方面，可考虑将“志愿队伍培育+服务开展+资源配置”三者相结合，进一步调动志愿者的积极性，切实发挥社区资源的优势，为辖区残障人士及高龄独居长者提供更有针对性的居家消防安全服务，注重服务的执行落实与问题的解决。

（2）片区兜底服务的精准性有进一步提升空间。目前兜底服务以物资派送、电访、探访等基础服务为主，服务区分度与针对性稍弱，社工应进一步摸清困难群众和特殊群体的“人户一致”、接受服务意愿和接受服务形式等情况，确定重点跟进和恒常跟进的服务对象，实施相应的电访、探访策略，做好对

服务对象跟进情况的专业分析，为跟进服务提供更好的指引作用，夯实兜底服务。

（3）目前片区资源来源与结构比较单一，社工需要提升资金与物资的筹集和运用效率，进一步优化资源结构、使用的有效性和专业性，通过项目化的形式使更多的资源使用向困难群众和特殊群体倾斜。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.80 分

（二）监督方评估 得分：9.30 分

（三）督导中心评估 得分：12.90 分

（四）第三方评估 得分：49.20 分

以上四项总得分：91.20 分 等级：优秀

八、结语

广州市昌华街社工服务站在荔湾区民政局、昌华街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是进入“双百”社工新模式的第2年。社工站的人员配备情况良好，团队稳定性高，社工下沉社区，积极配合街道中心工作；社工站构建“站—片—点”三级服务体系，各社工点完成“三图一表”绘制，社工对困难群众和特殊群体底数掌握清晰，实现建档全覆盖。社工站积极打造和实施“五社联动”模式，培育社区志愿者、社区社会组织等力量，打造“一元一心慈善汤”“周三护理日”等项目，形成了“党建+公益”惠民工作模式。社工站对困难群众和特殊群体的服务成果有一定的显示度，获得服

务对象较高评价，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。在服务设计方面，要进一步理清“站—片—点”三级服务框架，提升服务设计水平；夯实兜底服务基础，提升对困难群众和特殊群体的服务质量水平，加强服务深度。进一步提高资源管理和运用水平，做好资源与服务需求精准对接。

附件：

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

广州市社会工作协会

2025年4月1日

广州市昌华街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
(2024年9月26日至2025年2月28日)

一片区困难群众和特殊群体 建档更新（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	480	289	60.21%
二片区困难群众和特殊群体 建档更新（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	360	168	46.67%
三片区困难群众和特殊群体 建档更新（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	360	300	83.33%
党建项目-微心愿	指标要求	完成情况	完成百分比
	55	101	183.64%
党建项目-小组	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
党建项目-大型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
党建项目-中小型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	7	4	57.14%
党建项目-社区宣传	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	18	45.00%
党建项目-工作会议	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	5	50.00%
党建项目-共建单位维系	指标要求	完成情况	完成百分比
	60	35	58.33%
党建项目-社区走访	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	6	50.00%
党建项目-恒常服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
党建项目-发展社区社会组织	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
志愿者骨干面谈	指标要求	完成情况	完成百分比
	60	44	73.33%

骨干档案更新	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	18	45.00%
团队档案更新	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	10	50.00%
通用性培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	4	66.67%
服务环境和岗位的培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	11	55.00%
为志愿者提供服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	14	46.67%
志愿者团建	指标要求	完成情况	完成百分比
	5	3	60.00%

广州市昌华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26日至2026年9月25日

年度服务协议时间：2024年9月26日至2025年9月25日

[illegible]

