

广州市冲口街社工服务站

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：广州市荔湾区冲口街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年3月28日

广州市冲口街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市冲口街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区芳村大道东陇西直街60号之一（冲口街党群服务中心二楼），由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区冲口街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年10月4日至2025年10月3日。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28日到冲口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：

社工站通过志愿服务活动进行多元赋能，不仅丰富了社区文化生活，更有效激发了社区的内生动力与活力，促进了社区的和谐发展。

（二）需要关注的地方：

为确保“双百工程”社工站的高效运行，建议社工站依据街道的要求，加强团队协作，确保及时、高质量地完成各项既定工作。

四、购买方评估（冲口街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

社工站日常运营管理规范，积极配合街道工作，开展活动形式新颖，兜底性保障工作完善，个案跟进及时有效，记录台账详尽。

（二）需要关注的地方：

社工站需要及时提炼一些成效显著的项目做法，并将其在更广泛的范围内进行推广，以惠及更多社区和群体。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目建立了社工专业能力提升体系，涉及培训、督导、个人成长及内部共学等多种成长支持计划。项目配置多名内部督

导，针对社工站年度服务需求调研及规划，日常的个案小组、探访等实务工作开展恒常指导，积极支持项目服务的开展，支持社工成长。

2.项目社工注重服务力量联动协同，与街道办事处各职能部门、街道残疾人联合会和妇女联合会等保持紧密沟通与合作，同时与直聘社工恒常联动，双工协同开展兜底民生服务，在共享信息和服务动态、宣传和落实兜底民生政策、开展入户探访、链接社区资源、组织社区活动和服务转介等方面均能有效联动，推动服务发展。

3.项目团队重视信息公开工作。项目团队能定期更新公示项目活动预告、困难群众和特殊群体底数、社工站人员组织架构图、服务对象受益情况等，每个社工点站点牌匾上墙，有公示项目社工和服务岗直聘社工的相关信息，并能充分利用项目场地和社区各个宣传栏进行服务宣传和信息公开，值得肯定。。

（二）需要关注的地方：

1.1.建议项目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，强化内部共学及各类成长支持计划的组织管理工作，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.建议项目团队重视实务研究，建议充分发挥机构专业资源优势，结合前期服务经验梳理，鼓励社工积极书写，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质量，争取在国家级期刊上发表文章，提升项目服务的社会影响力。

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 10 月 4 日至 2025 年 10 月 3 日，本次评估考核期为 2024 年 10 月 4 日至 2025 年 2 月 28 日，共计考核 5 个月。

值得肯定的地方：

1.本年度为社工站实施新模式的第二个服务年度，根据购买项目协议的要求，本年度持证社工占比不低于 1/2，即持证社工应到岗不少于 10 人。评估期内，社工站持证社工应到岗 50 人次，实到岗 73 人次，超配 23 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。

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、10 名助理级社工师；评估期内，拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 77 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 77.39%。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 16 名，社工稳岗率达到 80.00%。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.在项目宣传方面，社工站能积极利用社区宣传栏、公众号、微信群等多种方式推广和宣传项目服务，让居民群众更好地了解社工站的各项工作和服务。此外，社工站注重扩大服务的社会影响力，在社工站层面及三个片区均制作了《特色服务案例集》等 4 本宣传资料，获得了较好的宣传效果，值得肯定。

需要关注的地方：

1.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，确保继续教育时数达到规定要求。但经评估现场核实，发现个别社工的《培训学习记录表》内容记录过于简略，学习心得和学习反思内容仅用一句话进行记录；个别社工撰写学习心得时，使用了“AI工具”辅助润色，虽然内容显得专业和详细，但不利于反映社工自身心得体会和想法，较难体现出社工个人的继续教育学习的实际情况。建议社工站定期对社工的培训学习记录进行检查和指导，加强质量管理，以确保继续教育学习质量。

2.在项目运营管理方面，社工站虽然能够按照有关要求，落实项目管理工作，但仍存在进一步完善的空间。目前，社工站所执行的《广州市冲口街社工站管理制度》最初于2018年制定，并于2023年12月进行修订。经过审阅，该制度存在以下需要改进的地方，一是内容比较冗长，涵盖了40余项制度，且制度多从机构或供销社的角度进行撰写，可能未能充分贴合“双百”社工站的实际需求；二是部分制度内容仍然出现“行政人员”“家庭综合服务中心”等字眼。建议社工站根据实际情况，对相关制度进行及时的更新和调整，以更好地应对未来的工作需要。

（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）本年度是荔湾恒福社工团队在冲口街实施新模式的第二年。社工站对辖区及每个社区的情况进行了调查和分析，建

立了“三图一表”，撰写了4份调查报告。社工站依据需求调研分析情况，分别制定了社工站、社区片以及社工点三个层级的服务方案。社工站将年度服务主题定为“聚力守护·融合发展”：强调守护困难群众和特殊群体，又突出了多方参与、“五社联动”的融合发展。社工站积极构建服务的三大策略，一是“聚力冲口，筹措资源，共筑守护之基”；二是“扶难救急，融合发展，共筑安心之网”；三是“创新特色，融合发展，共筑幸福之桥”。在总体服务设计的基础上，三个片区设计了各自的特色计划：第一片区为“星光启航”困境儿童赋能培育计划和“睦邻友好”社区发展计划；第二片区为“文化赋能·增能反哺计划”和“一席生日宴”——“社企联动”关爱困难群体陪伴计划；第三片区为“乐享居家·多元收纳关怀计划”和“乐龄聚乐部”社交与情感支持计划。社工站的片区计划既关注困难群众和特殊群体的支持维度，又重视困难群众和特殊群体的发展维度，对困难群众和特殊群体的服务进行了拓展和提升。各项计划能够得到执行和落实，总体上各项服务较上期有一定推进。

(2) 社工站现有正式党员5名，其中流动党员3名，社工站党员加入联合党支部。社工站注重加强自身党建思想常态化学习，落实“三会一课”制度和“党课”学习教育，开展主题学习活动5场。积极配合街道党建活动，协助街道开展10件重要工作。社工站积极推动党建服务项目——“党建引领·聚美参与”，充分发挥社区党员骨干及“两新”党组织的优势，为困难群众和特殊群体提供关爱服务，包括捐赠爱心物资及资金、

结对帮扶、开展菜单式匹配社区志愿服务等。自 2024 年 10 月至今，党组织开展了 5 场帮扶活动，总计服务了 366 人次，党建引领项目取得了一定成效。

(3) 社工站积极构建和实施“五社联动”机制，本年度“五社联动”初见成效：其一，社工站注重“社工+社区社会组织+志愿服务”。社工站本年度新培育社区组织 1 个；新培育志愿队伍 2 支；新招募志愿者 34 人（系统注册）；目前活跃的志愿者队伍为 10 支。评估期内，开展了 123 次志愿活动，服务时长为 2845 小时。志愿服务涵盖探访慰问、结对帮扶、爱心义卖、环境卫生、义剪服务等方面。以结对帮扶为例，27 名志愿者结对 80 名困难群体，每月恒常服务，累计服务 366 人次。其二，在社区联动方面，社工积极与社区、直聘社工沟通合作，以社区为平台开展各种服务活动；同时加大与辖区内机团单位的合作获得社区资源支持，包括“校社”联动、“医社”协同等。其三，在社区慈善资源方面，通过“慈善会‘微心愿’平台和社区需求清单”精准对接，惠及 358 人。社工站积极链接资源，与 39 个资源主体建立联结。评估期内，筹集物资资金资源折合人民币价值约 23.9 万元，其中筹集社区慈善基金 42334 元。总体上“五社联动”的实施取得了较好的效果。

(4) 社工站对困难群众和特殊群体服务成果有一定的显示度。其一，在社工服务覆盖面和受益面方面。评估期内，社工站为困难群众和特殊群体 856 人、720 户建档全覆盖，并纳入了《服务对象家庭信息汇总表》。本期电访 3423 人次，探访服务 2028 人次；社工站开展政策宣传活动 30 场，宣传覆盖超 1328

人次。通过“微心愿”活动助力社区困难群众和特殊群体，本期圆梦“微心愿”114个、为19位困境长者办了“长护险”、为4名困境儿童打造学习空间、为7户困难家庭定制收纳柜、为76户困难家庭进行“微改造”；其二，在需求回应或问题解决方面，本年度社工针对困难群众和特殊群体，通过开展个案工作、小组工作、各种社区活动以及项目化服务，回应服务对象在健康维护、居家安全、精神慰藉、能力提升、资源链接、社会融入和参与等方面的需求；据社工站统计，评估期内满足困难群众和特殊群体需求或问题解决达939个。社工站编辑了《冲口社工站优秀案例集》。

（5）在社会知名度和美誉度方面，社工站通过微信公众号发布了86篇推文；本服务期获得了《羊城晚报》《广州日报》《信息时报》等多家媒体报道18篇。社工站的服务获得服务对象的认可，收到感谢信1份，锦旗6面。

（6）社工团队工作积极努力，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）社工站要加强“五社联动”机制建设，发挥“五社联动”的主体作用，完整呈现服务成效。社工站要从总体上建立“五社联动”的机制，包括组织机制、培育机制、保障机制等。在组织机制方面，社工要围绕“五社联动”的目标，进行需求分析，制定合作规划；建立“五社联动”团队和组织，对“五方”进行分工定位；在培育机制方面，对志愿者骨干的确认要进一步按照遴选标准落实，建立一套专才志愿者培育考核的具

体方案；在保障机制方面，需要有资金资源保障、人才队伍保障、监督评估保障、信息共享保障等。同时，在信息共享保障方面，要求社工积极搭建“五社联动”信息管理平台，实现“五社”之间的信息互联互通，提高“五社联动”的工作效率和精准度。总体上，社工站对“五社联动”的体系要从资料体现出来，主要包括“五社联动”的机制、“五社联动”的培育计划及方案、“五社联动”的服务计划及对应的服务内容、“五社联动”成效等，以此构成一个完整的“五社联动”服务体系。

（2）社工要善于借助社区空间资源开展服务。经查阅社工制作的《社区资源表》，发现冲口街拥有丰富的社区公共空间，如聚龙社区，拥有聚龙广场、聚龙公园、招村祠堂、党群驿站等资源。除借助社区广场、活动室等空间开展社区活动和便民服务外，社工还可结合服务项目，打造有品质和服务实效的社区社工服务空间。具体可从以下方面着手：一是从困难群众和特殊群体对社区服务空间的功能需求开展调查和评估，根据社区现有资源和设施，进行空间规划与设计与资源整合配置；二是针对主要困难群众和特殊群体需求，确定不同社区空间的社工服务主题、服务内容与项目开发；三是招募并组织社区内的志愿者，包括具有专业技能的志愿者，如教师、医生、心理咨询师、律师等，为社区服务空间提供社会支持网络。此外，社工要通过多种渠道，宣传社区社工服务空间的功能、服务内容和活动安排，提高居民尤其是困难群众和特殊群体的知晓度和参与度。社工站应注意打造社工服务空间的优势和特色，充实社区空间的社工服务内容，推动互动空间向互助空间拓展。

(3) 社工站应进一步深化实务服务经验的总结工作，突出创新做法。建议可从梳理服务流程、对比分析传统模式等方面入手。首先要对服务流程进行梳理，挖掘独特之处：全面回顾已开展的项目和服务，详细记录每个环节，包括服务对象的招募与筛选、需求评估方式、服务措施的实施过程等。从这些流程中寻找与常规做法不同的地方，例如在开展乐龄俱乐部活动时，为了吸引困难群众和特殊群体参与，可以采取创新的奖励方法。其次对比分析传统模式，明确创新优势：将创新思维及做法与传统社工服务内容进行对比，分析创新带来的优势和效果提升。比如政策传统宣传活动，一般是面对面开展，而创新不仅采取“入户宣讲+定点宣传+活动嵌入”的线下方式，并结合采用线上的形式，突破了时间和空间限制，服务人数增多，覆盖范围扩大，通过对比数据凸显创新做法的价值。社工站内部要组织经验分享会，使一线社工能够充分深入分享在实务中的创新想法和实践感受。通过集体讨论，进一步挖掘实务服务项目创新做法的内涵和潜在价值，积极打造社工站的特色项目。

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 856 个，电访 3423 个，探访 2028 个，分别完成协议指标量的 100.00%，53.85%，51.79%；咨询个案结案 15 个，完成协议指标量的 50.00%；个案接案 33 个，开展 161 节，结案 29 个，分别完成协议指标量的 55.00%，53.67%，48.33%；完成小组 12 个，开展 64 节，服务 683 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，53.33%，94.86%；完成大型社区活动 8 个，服务 1361 人次，分别完成协

议指标量的 88.89%，170.13%；完成中小型社区活动 28 个，服务 1659 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，99.94%；（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：坑口社区、沙涌社区、怡苑社区、罗涌社区；

片区二：联合围社区、聚龙社区、兄弟园社区；

片区三：杏花社区、汇兴社区、鹤松社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区的基础工作扎实。在需求调查方面，完成了困难群众和特殊群体的一个综合性调查报告，还完成了与“适老化”改造相关的一个专项调查报告。另外，以每个社工点为单位完成了“三图”制作以及 183 名困难群众和特殊群体全覆盖的建档工作。制作的《服务对象家庭信息汇总表》所列信息翔实。

（2）在深化“五社联动”服务机制建设上，特别是在构建社区志愿服务队伍上成效显著。如片区培育四支正在运作的志愿服务队，包括“智启未来”科技志愿服务队、“睦邻互助”志愿服务队、“学海领航”志愿服务队、“同盟社区”志愿服务队等。

(3) 关注践行项目化的服务方式。把片区分为三个项目化的服务领域，包括“星光启能”困境儿童服务、“乐龄安居”困境长者服务、“睦邻社区”多方联动服务。

(4) 在行动服务的基础上，关注服务案例的总结和提炼，如完成了《片区一特色服务案例集》的撰写工作，有利于提升服务层次与宣传服务成果。

需要关注的地方：

(1) 在推行新服务模式之后，以片区和社区为单位的服务方式凸显，在文书撰写上，需要考虑适当突出居委会服务单元，同样也需要更加凸显片区服务单元。

(2) 需要加强对文书细节的关注。如在单个社区活动文档归类上，需要呈现包含活动图片在内的完整文书资料。

(3) 社工在政策倡导的服务上，可以有更大的作为。如针对非婚单亲困境家庭及其子女的社会政策支持，可以开展更高层次的政策倡导工作。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 在服务规划方面，片区二包括三个社区，困难群众和特殊群体共计 334 人。五名社工组成服务团队，人员稳定，工作积极认真。团队已通过多元化手段开展需求调研，服务计划分为一个基本服务与两个特色服务共计三部分。“三图一表”梳理清晰完整。上述工作能对后续服务起到较好指引。

(2) 在服务执行方面，探访服务能够体现为困难群众和特殊群体匹配个别化服务，政策宣传次数与内容符合要求。各类

专业服务较好地聚焦服务人群，在健康管理、生活安置、关系协调、教育康复等方面体现成效。文书记录完整规范。

(3)在服务质量方面，片区二服务获得市级媒体多次报道，与政府职能部门、公益慈善组织、企业在内的 14 个资源方保持合作，获得困难群众和特殊群体所赠感谢信与锦旗共计三份。片区二两个特色服务分别在街道和片区层面展开，在服务对象精神关怀、社区参与、文化赋能方面能够发挥积极作用。通过“受诈骗长者多维服务介入”与“困境儿童走出厌学休学困境”两例个案，反映出团队疑难案例跟进意识与能力。

需要关注的地方：

(1)在探访服务方面，分级评估的动态资料应完整归档，体现服务的连贯性。分级评估表的准确使用（如纳入一级的情形）和对跟进频率的指导作用，应当体现。当前分级评估资料在严谨和准确方面还有提升空间。

(2)部分个案服务的目标设定和成效评估手段运用方面还有待提高。

(3)特色亮点服务建议不仅关注服务的丰富多彩，更关注深入持久服务在困难群众和特殊群体增能、增收方面的实际作用发挥。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1)片区的困难群众和特殊群体的建档率达 100%。评估期内，片区有困难群众和特殊群体 339 人，完成“一户一档”274 份，“一人一案”339 份。社工为片区内困难群众和特殊群

体开展了生存环境、心理健康、社会支持等方面的全面评估。通过评估，片区有一级服务对象 1 人、二级服务对象 13 人、三级服务对象 280 人、四级服务对象 45 人。根据新服务模式的工作要求，社工对不同等级的服务对象，开展了不同频率的探访和电访。

(2) 服务计划符合“SMART”原则。通过入户探访、问卷调查、过往文献资料分析等方式，进行了困难群众和特殊群体的需求调研。基本摸清了社区主要问题，绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》，分别对在册困难群众和特殊群体开展了基本特征分析，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。同时加强了与居委会的沟通合作，与三名居委会主任开展了访谈调研，并在此基础上制定了具体可行的年度服务计划。

(3) 社工团队与相关组织建立了良好的合作关系，取得了一定的服务成效。片区三有杏花、汇兴、鹤松三个社工点。目前配备了 4 位社工，其中助理社会工作师 3 人，非持证社工 1 人。片区为典型的老旧居民小区和城乡结合部，片区人口老龄化严重，目前处于拆迁改造的关键阶段，片区内拆迁户中的长者安置问题多且难度大，社工与片区内相关政府组织、社会组织和企业建立了良好的专业合作关系，与片区内服务对象建立了良好的专业关系。

(4) 社工在服务中能够重视角色和作用发挥，较好地将专业价值观、方法、策略应用到专业服务中。开展了“乐融关怀·多维守护计划”“乐享居家·多元收纳关怀计划”和“乐龄聚乐

部”社交与情感支持计划三大服务项目。为片区困难群众和特殊群体以及片区居民提供了丰富的专业服务。评估期内，片区开展政策宣传 9 次，完成电教访 1588 人次、入户探访 750 人次、辅导个案结案 9 个、小组 4 个、社区活动 8 个；与单位建立了合作关系，募集和整合社区内外资源折合人民币价值为 47754.57 元，直接受益服务对象达 314 人次。其中，服务困难群众和特殊群体 104 人次，获服务对象赠送锦旗 1 面，年度媒体报道 4 次，扩大了项目的社会影响力。

(5) 打造了“乐享居家·多元收纳关怀计划”和“乐龄聚乐部·社交与情感支持计划”两个特色项目。结合片区三老龄化程度高和困境长者数量多的特点，片区注重发挥社会工作的专业优势，通过多元联动，挖掘社区慈善资源，培育和调动社区志愿者力量的服务模式，为困难群众和特殊群体解决实际生活问题，动员培育了多支志愿服务队伍，开展的“乐享居家·多元收纳关怀计划”从精准识别与消除隐患入手，传授专属收纳技巧，通过资源链接，稳步推进服务，为 14 户困难家庭链接了储物箱让原本狭窄的空间变得宽敞明亮。为 7 户高风险家庭完成了安全隐患消除改造。社工坚守“助人自助”的专业目标，受益困难家庭家属 15% 成为社区宣传员，带动邻居自主优化居家环境，服务对象中有 120 人次参加了志愿者服务，把关爱和温暖送入困难群众家中。“乐龄聚乐部·社交与情感支持计划”为困难群众和特殊群体打造了三个社区“聊天吧”，“聊天吧”成为居民的社交支持平台，实现了走出家门融入社区，增强了困难群众和特殊群体的社区凝聚力和归属感。

(6) 个案服务能力较强。本服务期完成了“从手术签字难题到社区支持网络的建立个案”和“特困独居老人多重危机干预与安置服务”两个个案案例。案例均是在完成的复杂个案基础上提炼出来的，为今后开展此类困难群众和特殊群体个案服务提供了专业支持。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步完善特色项目。建议对现有已开展的特色项目服务进行再提炼，提炼出能够反映片区资源优势、困境群体共性需求，进一步优化完善项目服务计划，培育和链接更多本片区居民志愿者参与到困难群众和特殊群体中的残疾长者、失独家庭长者和独居长者服务中，打造更多亮点服务。

(2) 建议进一步提升疑难案例解决能力。在现有专业服务基础上，依据本片区困难群众和特殊群体的疑难问题，开展更多个案、小组和社区工作等专业服务，积极总结提炼共性问题，以案例的形式探索不同群体疑难问题的解决方法，逐步推广到片区疑难问题的解决中。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：20.00 分

(二) 监督方评估 得分：9.1 分

(三) 督导中心评估 得分：12.8 分

(四) 第三方评估 得分：48.97 分

以上四项总得分：90.87 分 等级：优秀

八、结语

广州市冲口街社工服务站在荔湾区民政局、冲口街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区为居民提供服务。本年度是荔湾恒福社工团队在冲口街实施新模式的第二年。社工站深入调查和分析每个社区的情况，撰写调查报告，并据此制定了三个层级的服务方案，确定“聚力守护·融合发展”为年度服务主题，构建了三大服务策略，并设计了各具特色的片区计划，有效拓展和提升了服务质量。在党建方面，社工站党员注重加强自身党建思想常态化学习，积极配合街道党建活动，推动“党建引领·聚美参与”项目。同时，社工站积极构建和实施“五社联动”机制，并初见成效，通过“慈善会微心愿平台+社区需求清单”精准对接，积极链接资源，取得了较好的效果。在服务成果方面，社工站的服务覆盖面广，通过“微心愿”和“微改造”，有效满足部分困难群众和特殊群体的需求，社会知名度和美誉度有所呈现。

下阶段，建议社工站加强“五社联动”机制建设，发挥主体作用，完整呈现服务成效。围绕“五社联动”的目标，进行需求分析，制定服务计划及对应的服务内容等，以此构成一个完整的“五社联动”服务体系。同时，社工要善于借助社区空间资源，评估困难群众和特殊群体需求，确定服务主题与内容，打造社工服务空间的优势和特色，充实社区空间的社工服务内容，让互动空间向互助空间拓展。此外，社工站需进一步总结实务服务经验，突出创新做法。通过梳理服务流程、对比分析传统模式，挖掘实务服务项目创新做法的内涵和潜在价值，积

极打造社工站的特色项目。难案例解决能力，总结提炼共性问题，以案例形式探索解决方法，逐步推广到片区疑难问题的解决中。

附件：

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



广州市冲口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			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1	4	183	183	100.00%	972	405	41.67%	1224	510	41.67%	10	5	50.00%	18	11	61.11%	90	56	62.22%	18	11	61.11%
片区2	5	334	334	100.00%	2672	1430	53.52%	1336	768	57.49%	10	5	50.00%	21	11	52.38%	100	52	52.00%	20	9	45.00%
片区3	5	339	339	100.00%	2712	1588	58.55%	1356	750	55.31%	10	5	50.00%	21	11	52.38%	100	53	53.00%	20	9	45.00%
志愿宣传组	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
合计	17	856	856	100.00%	6356	3423	53.85%	3916	2028	51.79%	30	15	50.00%	60	33	55.00%	300	161	53.67%	60	29	48.33%
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	4	8	4	50.00%	40	23	57.50%	240	369	153.75%	3	2	66.67%	200	474	237.00%	15	12	80.00%	540	685	126.85%
片区2	5	7	3.5	50.00%	35	18	51.43%	210	141	67.14%	3	4	133.33%	300	642	214.00%	14	10	71.43%	560	667	119.11%
片区3	5	7	3.5	50.00%	35	18	51.43%	210	136	64.76%	3	2	66.67%	300	245	81.67%	14	6	42.86%	560	307	54.82%
志愿宣传组	3	2	1	50.00%	10	5	50.00%	60	37	61.67%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
合计	17	24	12	50.00%	120	64	53.33%	720	683	94.86%	9	8	88.89%	800	1361	170.13%	42	28	66.67%	1660	1659	99.94%
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（59000人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数720户，建档人数856人；评估期内入户探访总人数3916人次，电访人数为6356人次，服务总人数856人；通过社工专业服务共服务社区居民9369人次。									
	新增志愿者			50	34	68%	社区调研			4	4	100.00%										
	新增志愿者骨干			20	16	80%	协助街道介入和解决的社区公共问题			2	2	100.00%										
	新增志愿队伍			2	2	100%																

广州市冲口街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

协助落实政策	指标要求	完成情况	完成百分比
	60	30	50.00%
三图一表	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	40	100.00%
活跃志愿队参与服务次数	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	35	87.50%
社会组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
志愿者管理（团建、表彰、培训、会议）	指标要求	完成情况	完成百分比
	13	8	61.54%
协助街道、公卫委、未保站、文化站、居委、社区治理、平安建设等民生服务工作	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	30	100.00%

广州市冲口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10月4日至2025年10月3日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	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	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	林晓燕	社工站主任	社会工作者	2024.10.4-2025.10.3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	2	阮海容	社工站副主任	社会工作者	2024.10.4-2025.10.3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	3	李双雨	三片区长	助理社会工作者	2024.10.4-2025.10.3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	4	彭佳	一片区长	社会工作者	2024.10.4-2025.10.3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	5	梁静雯	二片区长	社会工作者	2024.10.4-2025.10.3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	6	郭颖欣	二片区社工	助理社会工作者	2024.10.4-2025.10.3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	7	姚海文	二片区社工	助理社会工作者	2024.10.4-2025.10.3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	8	钟楚雯	一片区社工	助理社会工作者	2023.10.16-2025.10.15	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	9	黄俊婷	三片区社工	助理社会工作者	2023.10.19-2025.10.18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	10	刘厚泽	志愿者组社工	助理社会工作者	2023.10.23-2025.10.22	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	11	陈智业	二片区社工	助理社会工作者	2024.4.22-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	12	王燕媚	一片区社工	助理社会工作者	2024.7.8-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	13	张委婉	志愿者组社工	助理社会工作者	2024.7.15-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	3	3	2024年12月31日离职，行业外
	14	王莉	二片区社工	助理社会工作者	2024.3.14-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	15	陈肖愉	志愿者组社工	社会工作者	2024.10.1-2025.9.30	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	2	2	2025年1月7日调入
	16	钟杏冰	三片区社工	助理社会工作者	2024.5.22-无固定期限	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	2	2	2025年1月7日调入
	17	徐珮珊	一片区社工	助理社会工作者	2024.5.29-无固定期限	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	---	---	---	1	0	2025年1月7日调入 2025年1月31日离职
小计						14	14	14	14	14	14	14	14	14	16	16	16	15	15	15	73	67	
持证社工有效人次小计						14			14			14			16			15					
非持证社工	18	梁韵婷	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	2023.10.16-2025.10.15	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	19	麦浩伦	一片区社工	社会工作专业	2023.12.1-2025.11.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	20	劳俊贤	二片区社工	社会学专业	2024.7.15-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	21	李宝燕	三片区社工助理	社会工作专业	2024.10.8-2025.10.7	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	3	0	2024年10月8日入职 2024年12月31日离职，行业外
	22	张榆潼	三片区社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.10.16-2025.10.15	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	3	0	2024年10月16日入职 2024年12月15日离职，行业外
	23	梁启明	一片区社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证	2024.10.23-2024.10.22	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	2.5	0	2024年10月23日入职 2024年12月15日离职，行业外
	24	禩继红	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	2023.10.1-2026.9.30	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	---	---	---	1	0	2025年1月1日调入 2025年2月1日调离

广州市冲口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10月4日至2025年10月3日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	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	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			
	25	刘恩语	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	2024.5.22-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	—	—	—	1	0	2025年1月7日调入 2025年1月31日离职
	26	郭凤燕	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	2024.6.11-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	—	—	—	1	0	2025年1月7日调入 2025年1月31日离职
小计						5.5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	26.5	10	
非持证社工有效人次小计						5.5			6			6			3								
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	22	22	22	18	18	18	99.5	77	
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）						19.5			20			20			22			18					
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						80.00%																	