

广州市逢源街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区逢源街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区逢源人家服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年3月17日

广州市逢源街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市逢源街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区文昌北路何家祠道8号，由广州市荔湾区逢源人家服务中心承接运营。经广州市荔湾区逢源街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年5月1日至2025年4月30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 17 日到逢源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：

社工站积极构建文旅志愿者培育体系，联动多元资源主体形成传播合力，通过口述历史剧、活动等多维形式，系统化推进西关文化保育工程，深化历史认同，激发传承活力，传播西关文化。

（二）需要关注的地方：

建议社工站精准对接困难群众和特殊群体需求，构建分层服务体系，强化民政领域社工服务效能，深化精准帮扶机制，织密民生保障网络。

四、购买方评估（逢源街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

逢源街社工站扎根社区多年，服务团队专业性强，能融入社区，依托逢源街地区的实际情况开展服务。社工站坚持党建引领，深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，打造“一片区一特色”服务品牌，关注“一小一老”需求，推动“红棉守护暖耆心”五社联动项目。社工站积极协助街道重点工作，依托逢源街“穗救易·共助空间”，成立“逢源街爱老助残服务联盟”，分层分类提供救助服务，并推动社区慈善。

（二）需要关注的地方：

逢源街社工站应持续提升团队社会工作专业能力，加强服

务品牌推广，继续与社区居委会共同推进社区慈善项目实施。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目社工专业能力提升体系的实施与成效检视工作进一步优化。项目团队依据中期评估意见，强化内部共学的规划与组织，并对社工个人成长情况和提升体系的实践效果进行检视，同时积极整合“双百”大讲堂、行业平台等学习资源，进一步为社工提供专业支持。

2.项目团队能积极主动与街道办事处、各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，同时能在《“双工”联动合作机制》指引下，推动“双工”“双岗”联动开展服务。项目社工与事务性岗位社工、服务性岗位社工保持密切的沟通与合作，促进信息共享，开展服务协同，提升了专业服务的效率和质量。

3.项目成果宣传工作落实较好。项目团队能够积极围绕社区服务重点工作和特色项目进行宣传推广，获得省、市级主流媒体的多次报道，并在国家级期刊《中国社会工作》上推广服务经验，提高了项目的专业影响力。

（二）需要关注的地方：

项目团队的实务研究工作需继续强化提升。建议项目团队进一步发挥内部资深社工优势，不断提升团队的实务研究工作能力 and 水平，结合实际积极开展相关研究，强化专业服务经验的挖掘和积累，不断通过实务研究提高团队的成果产出和知识管理，以便持续提升项目服务质量和扩大服务的影响力。

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 5 月 1 日至 2025 年 4 月 30 日，本次评估考核期为 2024 年 5 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日，共计考核 10 个月。

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。本年度逢源街社工站要求持证比率不低于 1/2，即 10 人。评估期内持证社工应到岗大于 100 人次，实到岗 168 人次；全职社工即“持证社工和非持证社工”应到岗 200 人次，实到岗 200.5 人次；截至评估末月，在岗的 2 名非持证非相关专业背景的社工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.在继续教育方面，社工站按照协议要求，落实社工继续教育工作。评估周期内，社工平均每人每月接受继续教育超过 8.2 小时，符合相关要求。

3.在人员资质方面与稳岗率方面，社工站团队配备持证社工 18 人，非持证社工 2 人，共计 20 名社工；配备的持证社工中，有社会工作师 8 人，助理社会工作师 10 人；社工站项目负责人持有社会工作师资格证书，从业经验超过 6 年时间；评估期内，社工站有 16 名社工持续稳定在岗，稳岗率达到 80%。以上各项符合评估指标体系要求。

需要关注的地方：

1.社工站的服务持续改进工作可进一步优化提升。例如，目

前该项工作暂无形成制度化的流程与工作要求；又如，意见箱开箱表从今年以来，一直未有相关意见记录，可考虑结合服务对象座谈会等多种渠道，拓宽服务对象意见征集的范围，为服务质量的提升提供相关依据。

2.社工站的项目管理制度仍有进一步优化的空间。例如，部分服务指引及参照标准已有一定的年份。建议承办机构针对当下社工站的相关政策以及实际情况，进一步完善项目管理制度。

（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，广州市荔湾区逢源人家服务中心已成立了党支部，现有正式党员 11 名，发展对象 1 名，7 名入党积极分子。其中，社工站有正式党员 5 名，发展对象 1 名，入党积极分子 1 名。党支部严格按照党章推动日常管理工作，坚持“以党建引领专业，以专业推动党建”，把党建工作融入社会工作服务中。社工站党员积极发挥先锋模范作用，主动参与街道登革热入户调查和宣传工作，做好“双微行动”的落实，通过党组织共建的形式，鼓励在职党员“下社区”参与服务。党支部认真落实“三会一课”制度，每月开展第一议题学习，发挥党支部对党员及机构的思想引领作用。党支部还依托各项目点开展主题党日活动，结合党建日、国庆节等主题，组织为群众办实事活动。党支部协助上级党委优化在册党员管理。社工站党员参与了街党工委办事处的穗港口述历史剧联合汇演、邻里节、耀华剧社开幕及医疗体系签约等活动。与 7 家企事业

单位党支部签署了共建协议，共同开展在职党员“下社区”服务，培育关爱困难“互助联盟”，积极发展志愿者和团队。党支部组织党员、团队和志愿者参与了不同的主题活动，共开展了10场“红色”活动，服务200多人次。

（2）在服务需求调研方面，社工站在2024年1月至4月，通过采用文献、问卷、访谈等方式进行调研，了解社区和服务群体的需求，社区呈现“老龄化程度较为突出、困难群众多”的特点，“一老一小”问题较为突出。如残疾老年人由于身体原因限制，在获取慢性病相关资讯中存在困难，存在日常关怀、居家安全、照顾等需求；其他服务对象需求集中在困难帮扶、生活照料、居家安全、心理情绪支援等方面；社区需求主要是解决消防安全和居家“微改造”问题。

（3）在服务设计方面，社工站本年度以“红棉守护暖耆心”为服务主题，社工站主要是统筹规划整体服务，为团队提供资源和专业支持；社区片发挥片区团队互助作用，助力服务开展和宣传；社工点直接开展服务。三个片区根据各自片区的服务需求，分别开展“耆扩社交计划”“耆乐安居计划”和“耆享健康计划”。社工站统筹开展“组织和服务引领”党组织共建项目，推动“社工+慈善+志愿服务融合发展”。

（4）在“红棉守护”热线服务方面，社工站为了确保服务对象在紧急与非紧急情况下，均能及时提供帮助，制定了“双百工程”社工服务站“红棉守护”热线服务规范，在接听礼仪、记录与转接、疑难情况处理、保密原则、持续改进等方面作出明确的要求。社工站共设置了22条“红棉守护”热线，其中20

条社工手机热线，2条社工站热线。社工站每天安排2名社工在线值班，确保工作时间“红棉守护”热线畅通。在突发事件、恶劣天气或其他紧急情况下，“红棉守护”热线实行24小时服务，以满足特殊事情的服务需求。社工站把“红棉守护”热线和恒常电访结合起来。在评估周期内，“红棉守护”热线电话呼入和呼出共8845人次，主要内容有日常关怀、服务需求、通知和邀约、政策咨询、物质支援和特殊天气提醒。“红棉守护”热线服务有专人负责，有专门台账，有清晰的服务记录，发挥了“红棉守护”热线的作用。

（5）在服务成效方面，社工站在本街道服务17年，本年度也是社工站按照《广州市社工服务站管理办法》实施新模式的第一年。社工站把12个社区划分为三个片区，理顺了以“社工站统筹全局、社区片协调服务、社工点直接服务”的三级服务体系。社区服务覆盖了12个社区，并且能围绕街党工委、办事处的重点工作和任务，协助推进街道救助站筹建、各社区筹备社区慈善基金成立、慢性病健康管理、慢性病综合防控示范区创建等工作。对于陷入困境的对象，通过发挥“双岗”和“双工”作用，联合多部门和社会资源助力服务对象摆脱困境。在评估周期内，新培育2个社区社会组织，12个社区全部成立了社区慈善基金，新培育社区志愿者骨干23人、221名志愿者、3支志愿者队伍，维系活跃志愿者队伍11支。收到服务对象的感谢信六封和锦旗三面。社工站服务经验《荔湾区：“1+1+N”逢源街多元主体联动，共织未成年人保护网》于广州儿童福利和权益保护微信公众号发布。社工手记《面对有“武力值”的上

访户》被刊登于《中国社会工作》，社工撰写《当失明长者突然失去照料.....》在中国社会工作微信公众号夜听栏目发布。社工站服务获得央广网、文旅中国等国家级媒体报道 4 次，市级媒体报道 8 次。

（6）在“五社联动”成效方面，社工站建立了“五社联动”机制以及志愿者骨干培育和考察制度。社工站通过“五社联动”开展“西关友约”项目，培育志愿者并联合社会组织等社会资源，开展城市漫步、口述历史剧和义卖活动。社工站还借助街道“穗救易·共助空间”平台，推动成立“逢源街爱老助老服务联盟”，为困难群众和特殊群体开展义演、义剪、义诊、探访等服务。截至评估末月，社工站共开展了 263 场志愿服务，参与社区服务的志愿者 1491 人次，受惠服务 5363 人次，为 70 名困难群众实现了“微心愿”。社工站链接文昌慈善会、广东金秋慈善基金会、尚善爱心服务队、广州唯品会信息科技有限公司、汇丰控股有限公司等资源主体以及社区慈善基金，筹集资源（含物资和资金）折合人民币价值达 46 万元。

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。建议社工站统一规范调研框架和调研内容，在各片区做好服务需求调研的基础上，做好数据整理与分析，从数据中提炼出关键需求，并优先排序。找出急难愁盼问题，以及共性和个性需求，为服务设计提供依据，提升服务的针对性。

（2）在地党支部已成立了 15 年，社工站在逢源街服务也有 17 年。但到目前为止，签订党建共建协议仅 7 个单位党支部。

建议社工站对本街内党建资源进行摸查，加大党建共建力度，争取更多的机团单位党支部参与党建共建工作中，并在党建共建工作中，附上共建活动计划，使共建服务更加具体和落地。

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 2145 个，电访 8250 个，探访 858 个，分别完成协议指标量的 119.17%，117.86%，122.57%；个案接案 87 个，开展 469 节，结案 85 个，分别完成协议指标量的 87.00%，142.99%，118.06%；完成小组 33 个，开展 155 节，服务 1302 人次，分别完成协议指标量的 94.29%，88.57%，93.00%；完成大型社区活动 11 个，服务 1892 人次，分别完成协议指标量的 137.50%，236.50%；完成中型社区活动 9 个，服务 645 人次，分别完成协议指标量的 150.00%，215.00%；完成政策宣传 69 次，服务 2140 人次，分别完成协议指标量的 95.83%，200.94%；完成小型社区活动 31 个，服务 706 人次，协议无作指标要求。（以上数据统计共计 10 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：马基涌社区、惠城社区、厚福社区、隆城社区；

片区二：富力东社区、富力西社区、耀华社区、逢源北社

区；

片区三：华贵社区、源胜社区、泰兴社区、何家祠社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一能动态更新辖区内在册困难群众和特殊群体的底数，并为服务对象建立基本的个人服务档案。在中期评估后逐步完善了片区低保家庭、困境儿童家庭的《服务对象家庭信息汇总表》内容。片区社工能定期通过电访、探访等方式了解服务对象的情况和需要，及时链接相关资源并提供专业服务，为服务对象提供生活救助资源、政策资源链接、情感关怀等服务，在一定程度上保障了服务对象的基本生活。

（2）评估期内，片区一能有效联动辖区学校公益服务资源，开展“长幼牵手计划”“快乐月月见——志愿者上门探访计划”等服务，发展学生成为志愿者。从2024年9月到2024年12月期间，每半月组织学生志愿者以入户的方式，为辖区有需要的困境长者提供探访服务。一方面，为学生提供了恒常的参与社区公益服务的渠道，并增强学生志愿者的公益意识和社会责任感；另一方面，通过让学生与困境长者的互动，让服务对象感受到来自青年学生的活力与热情，缓解孤独的负面情绪，并通过向学生讲述自己的人生经验，强化其自我效能感。

（3）评估期内，片区一能有效联动辖区内的爱心企业、志愿者的资源，开展“周周有约”困境长者结对帮扶服务计划；服务以小组的方式培养了一支共8人的社区志愿者队伍，结对帮扶片区15名困境长者。在社区爱心企业的资源支持下，固定

每周四由志愿者为 15 名困境长者提供入户探访服务，并派发爱心午餐，建立恒常的结对帮扶关系。在一定程度上，强化了 15 名困境长者的社区非正式支持网络，值得肯定。

（4）评估期内，片区一针对片区长者人数较多的特点，结合片区困境长者的社区交往、缓解孤独情绪的需求，开设“耆扩社交”服务项目。项目内容包括“老友”同乐会、康龄学堂、大型公演等，为一般长者和困境长者搭建互动交流的平台，增加困境长者参与社区服务的次数，缓解困境长者的负面情绪。

（5）片区一在中期评估后，能进一步摸查片区困境服务对象的政策资源使用情况，并结合服务对象对养老服务政策、残疾人救助帮扶政策等方面的需求，以主题宣传的方式为片区在册困难群众和特殊群体服务对象、一般社区居民提供为老政策服务资源、助残政策服务资源等方面的政策宣传。在一定程度上，强化了服务对象对相关救助政策资源的了解，提升了民生救助政策资源的社会知晓度。

需要关注的地方：

（1）建议该片区能在现有《服务对象家庭信息汇总表》的基础上，持续完善其他类型的困境服务对象的家庭信息；同时，需要按照“双百”社工站的要求，落实以户为单位进行建档，落实“一户一档、一人一案”的要求。加强对服务对象家庭成员、家庭结构、家庭系统的了解，评估服务对象的家庭功能，改善服务对象分级评估的依据，提升分级评估的客观性和精准性，提升服务档案信息的精准性和完整性，进一步夯实困难群众和特殊群体服务档案管理工作。

(2) 片区社工熟悉片区的情况，与在册困难群众和特殊群体、相关合作单位建立了较好的专业信任关系。片区社工需要在此基础上，进一步强化个案工作中对案主需求的评估能力，精准掌握服务对象的需求，找到案主问题产生的关键性原因，提升个案介入的针对性和有效性。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二的四个社区均为较为典型的人口密集型居住社区，辖内生活便利，西关历史文化资源比较丰富，但也面临着社区设施老化、老龄化程度高、困难群众和特殊群体中自身困境群体的数量多等客观现实。目前，片区二共有 5 名社工在岗，能够做到“一社区一社工”。评估期内，社工能够按照新模式要求在“三图”绘制、困难群众和特殊群体分级与建档、探访、电访恒常跟进、兜底民生政策宣传、“五社联动”助力兜底服务等方面有序、规范推进，值得肯定。

(2) 在兜底服务方面，片区二已实现对登记在册 734 名困难群众和特殊群体的全部建档和恒常跟进，社工通过探访、电访、“微心愿”、结对探访等形式，做到对建档对象的恒常关注，能够较为规范、真实地填写《服务对象家庭信息汇总表》及服务跟进记录，较为客观地呈现服务对象的基本情况和社工的跟进情况；片区社工结合辖区困难群众和特殊群体的多元需求开展政策协助、资源链接、节日游园、居家改造、健康关怀等服务，为部分服务对象解决实际问题，本评估周期共收到服务对象感谢信四封。

(3) 社工在服务中重视“五社联动”作用的发挥，有意识地联动多方主体、链接各类资源投入片区各项服务中。片区二在服务过程中，培育了一支 32 人的暖阳志愿服务队，为困境长者开展结对探访服务，共结对 21 组，服务总时长 424.5 小时。目前，相关服务能够有序、自主地推进，有一定的服务成效，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 片区二还需要提升片区层面服务的整体性设计和呈现，进一步发挥片区层面在服务协调、资源整合、成效归纳、文书整理等方面的统筹作用。在进一步加强对社区特点把握（“三图”优化）的基础上，结合困难群众和特殊群体的基础性兜底服务、基于困难群众和特殊群体共性需求的片区特色服务两个维度，进行片区层面的服务整体性设计与推进。注重服务过程中的“五社联动”和多元主体调动，做好服务产出（问题解决情况、典型案例）的整理和服务成效的总结，多维度收集与呈现服务对象的正面反馈。

(2) 片区二的服务还需要进一步紧贴新服务模式的要求，聚焦主责主业，将大部分的服务时间与精力倾斜到困难群众和特殊群体身上。评估期内，片区二的服务团队有一定变动，新调入社工对社区及服务对象的熟悉程度还有提升的空间。接下来，建议片区针对困难群众和特殊群体服务需求，结合精细化调研工具开展详细、具体的调研。社工要创造更多与服务对象面对面接触的机会，切实增强对重点对象（需求迫切、问题突出）个性化需求的感知和把握，不断细化和明确家庭档案中的

服务需求和服务目标，以问题解决为导向，有针对性、有目的性地开展服务，并定期进行服务的自我检视，确保真正能够帮助服务对象解决实际问题。

（3）社工站虽已扎根街道多年，但服务基础的沉淀、服务阵地的打造、恒常服务团队的维系、各类资源的活化均尚有提升的空间。建议在接下来的服务中，社工能够在“五社联动”的指引下，不断探索适合本辖区的服务内容，以打造服务品牌为目标，围绕搭建多样化的兜底服务平台、完善各类资源库、培育社区居民、亲子、高校等多元化的志愿组织等方面不断探索，构建多元参与、资源汇聚、机制完善的恒常化兜底服务体系。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工团队与相关组织建立了良好的合作关系。承接机构扎根逢源街 17 年，机构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，为开展各项专业服务奠定了坚实的服务基础。片区三现有华贵、何家祠、泰兴和源胜等四个社工点，共配备了 4 位社工，其中社会工作师 1 人，助理社会工作师 2 人，非持证社工 1 人。评估期内，该片区的人员稳定，团队整体持证率较高，有 2 位社工在逢源街服务 10 余年，熟悉社区情况，与片区内服务对象建立了良好的专业关系，本服务期有 13 家医疗等单位与街道、5 家与社工站签订了党组织共建协议。

（2）需求调研形式多样针对性强。社工团队按新模式要求

和片区三年度服务计划，开展了多次多形式的需求调研，特别是针对困难群众和特殊群体中的长者开展“健康需求”问卷调研针对性强；为完善志愿者服务，开展了志愿者聚焦小组需求调研；为提升与医疗队伍的合作质量，邀请广州市荔湾区中医院老年病科等合作医疗机构开展聚焦小组；为加强与居委会的沟通合作，开展了四个居委会的主任访谈调研；为提供困难群体长者健康服务，开展了困难群众和特殊群体长者代表的聚焦小组调研；为帮助残疾人家属减轻照顾压力，开展了残疾人家属访谈调研以及入户访谈工作，深入服务四个社区中的每一位长者，系列调研工作形成了信息较丰富的需求调研报告。

（3）建档和电访、探访工作扎实，服务成效较为显著。评估期内，在册困难群众和特殊群体共 570 户 678 人，目前已经完成所有在册困难群众和特殊群体的建档工作，并且按照评估等级开展了不同频率的电访、探访服务。为长者链接名医义诊活动、开展辅导个案、小组、社区工作等专业服务，特别重视政策宣传工作，本评估期内共开展兜底性民生救助政策宣传 24 次，困难群众和特殊群体、社区居民都踊跃地参与到政策宣传的活动中，通过专业服务落实相关救助政策，解决了困难群众和特殊群体急需解决的各类问题，取得了良好的服务成果。评估期内，通过电访服务 3815 人次，入户探访服务 364 人次，开展个案 29 个、小组 12 个、社区活动 14 个。社工整合资源能力较强，评估期内，片区三链接物资资源折合人民币价值 61402.65 元，解决了困难群众和特殊群体一定的困难。社工站重视媒体宣传工作，发表 6 篇宣传报道，收到服务对象的感谢信 2 封和

锦旗 2 面。

（4）特色项目“百医护老—耆享健康”已形成了一定的社会影响力。在片区内的四个社工点分别开展了“健康预防针”“健康指南针”“健康降落伞”“健康温度计”四个长者健康系列服务项目。片区培育和管理了三支志愿者队伍。中期评估后，重点开展了志愿者队伍的制度建设和学习培育工作，提升了居民的志愿服务意识和志愿者服务水平，提升了入户探访内容和质量。服务中能够重视社会工作角色和作用的发挥，为独居长者链接资源打造支持平台，让长者服务融入丰富多彩的社区活动中，将义诊送入高龄困境长者家中，以志愿集市、健康讲座、上门康复指导的服务为困难长者进行健康监测，拍摄视频，传授照顾技巧，倡导长者树立健康管理意识、逐步提升困境长者健康生活方式，真正将“百医护老”落到实处。

（5）个案服务能力较强。社工在服务中充分将专业服务价值观、方法、策略有效地运用于服务中。本评估期完成了 29 个辅导个案，其中有多数涉困难群众和特殊群体家庭成员心理障碍等情绪问题和家庭关系紧张等沟通障碍问题的复杂个案，社工能够勇于面对挑战，调动多方专业力量联合开展个案管理工作，并且及时开展案例分析研究，实现了个案的服务目标，解决了服务对象的实际困难。

需要关注的地方：

（1）建议进一步结合辖区特点打造亮点服务。建议对现有特色项目进行提炼，从四个分项目中提炼出能够反映片区资源优势、困境群体共性需求和服务对象成效的服务项目，作进一

步的优化，重新制定针对性强和亮点更加突出的特色项目。

（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：8.60 分

（三）督导中心评估 得分：15.00 分

（四）第三方评估 得分：48.76 分

以上四项总得分：92.36 分 等级：优秀

八、结语

广州市逢源街社工服务站在荔湾区民政局、逢源街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第十四年，本年度也是社工站按照新模式开展服务的第二年。社工站在逢源街道深耕服务多年，对社区情况有着较为深入的了解，能够与片区服务对象建立了良好且稳固的专业关系。本年度，社工站以党建为引领，推动党建工作与专业服务进行融合，坚持“以党建引领专业，以专业推动党建”，有一定的工作成效。在服务设计中突出“五社联动”效能，联动街道、社会组织、慈善机构及志愿者团队，重点聚焦“一老一小”服务痛点及消防安全等民生问题，通过“穗救易”平台开展专业服

务。此外，还构建“社工站统筹—片区协调—社工点服务”三级服务体系，创新实施“红棉守护暖耆心”主题服务计划，分片区三大项目，精准识别社区问题和痛点。在服务中充分发挥社工的专业服务价值观、方法、策略，获得服务对象的好评。

下阶段，建议社工站深化需求调研与服务设计的精准性，强化数据整理分析，提炼急难愁盼问题及共性与个性需求，为服务设计提供科学依据。同时，需加大党建共建力度，争取更多机团单位参与，推动共建服务落地见效。持续完善《服务对象家庭信息汇总表》，加强家庭系统评估，提升档案精准性与完整性。进一步优化“三图”，把握社区特点，从兜底服务与特色需求两个维度推进服务，聚焦主责主业方面。此外，持续打造辖区服务品牌，提升疑难案例解决能力，总结共性经验形成可推广模式，切实增强服务实效。

附件：

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



广州市逢源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			红棉热线服务次数			家庭探视服务户数			专业个案									专业小组								
		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 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	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	733	122.17%	2400	2163	90.13%	250	232	92.80%	36	31	86.11%	136	154	113.24%	24	28	116.67%	12	12	100.00%	60	60	100.00%	480	526	109.58%
片区2	6	600	734	122.33%	2300	2272	98.78%	200	262	131.00%	31	27	87.10%	93	132	141.94%	24	30	125.00%	10	9	90.00%	50	39	78.00%	400	291	72.75%
片区3	4	600	678	113.00%	2300	3815	165.87%	250	364	145.60%	33	29	87.88%	99	183	184.85%	24	27	112.50%	13	12	92.31%	65	56	86.15%	520	485	93.27%
合计	15	1800	2145	119.17%	7000	8250	117.86%	700	858	122.57%	100	87	87.00%	328	469	142.99%	72	85	118.06%	35	33	94.29%	175	155	88.57%	1400	1302	93.00%
服务 片区	投入社 工人数	大型社区活动						中型社区活动						政策宣传						小型社区活动								
		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	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	3	4	133.33%	300	435	145.00%	2	2	100.00%	100	130	130.00%	24	24	100.00%	105	796	758.10%	/	7	/	/	148	/			
片区2	6	2	3	150.00%	200	336	168.00%	2	5	250.00%	100	405	405.00%	24	21	87.50%	480	635	132.29%	/	16	/	/	341	/			
片区3	4	3	4	133.33%	300	1121	373.67%	2	2	100.00%	100	110	110.00%	24	24	100.00%	480	709	147.71%	/	8	/	/	217	/			
合计	15	8	11	137.50%	800	1892	236.50%	6	9	150.00%	300	645	215.00%	72	69	95.83%	1065	2140	200.94%	/	31	/	/	706	/			
五社 联动	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	协议内容			指标 要求	完成量	百分比	所在街道/镇户籍人口（6万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1832户，建档人数2145人；评估期内入户探访858户，服务总人次1189；通过社工专业服务共服务社区居民20307人次。									
	党建引领慈善活动			4	4	100.00%	志愿者	培育社区骨干			20	23	115.00%	摸查需求			12	12								100.00%		
	社区社会组织培育			1	1	100.00%		发展志愿者团体			2	2	100.00%	协助街道介入和解决 的社区公共问题			2	2								100.00%		
	五社联动品牌项目			3	3	100.00%		发展个人志愿者			50	69	138.00%															
	协调购买方及社区居委会沟 通会议			4	4	100.00%		活跃志愿者团队			10	12	120.00%															

广州市逢源街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

典型案例（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%
专业培训（小时）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1440	1577	109.51%
项目会议（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	10	83.33%
项目评估（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
半年刊制作及派发（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%

广州市逢源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5月1日至2025年4月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年5月			2024年6月			2024年7月			2024年8月			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	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	黄郁雯	社工站副站长	社会工作者	2012.08.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10									
	2	陈辅华	社工站副主任	社会工作者	2013.11.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10								
	3	陈绮侨	社工站副主任	社会工作者	2011.11.01-无 固定期限	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	1	1	2025年2月1日调入					
	4	何凤群	第三片区主管	社会工作者	2011.01.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10							
	5	杨艺	第一片区主管	社会工作者	2012.05.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10							
	6	陈晓丽	党建服务社工	社会工作者	2012.07.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10						
	7	陈翠霞	第二片区主管	社会工作者	2019.02.18-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10						
	8	余惠宝	第一片区社工	社会工作者	2018.07.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	2023年12月6日至2024 年6月30日休产假					
	9	谢燕桃	第三片区社工	社会工作者	2024.04.29- 2027.04.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	9	0	2026年1月26日离职							
	10	邓红英	第三片区社工	助理社会工作者	2012.12.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10						
	11	莫倩君	党建服务社工	助理社会工作者	2013.10.01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10					
	12	黎钰茹	第二片区社工	助理社会工作者	2016.07.11-无 固定期限	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	1	1	2025年2月1日调入		
	13	郑绮霞	第二片区社工	助理社会工作者	2020.04.13—无 固定期限	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	1	1	2025年2月1日调入
	14	黄颖	第二片区社工	助理社会工作者	2020.10.09-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	2024年6月24日至12月 18日休产假			
	15	彭亦歆	第二片区社工	助理社会工作者	2024.07.08- 2027.04.30	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	8	2025年2月16日离职			
	16	蔡佳萱	第一片区社工	助理社会工作者	2022.09.01- 2025.08.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	7			
	17	朱丽芳	第一片区社工	助理社会工作者	2023.02.14- 2026.02.28	2024年7月前为非持证社工						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	1	2024年6月16日考取 助理社会工作者证					
	18	蔡思雅	第二片区社工	助理社会工作者	2023.03.23- 2026.03.31	2024年7月前为非持证社工						√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	0	2024年6月16日考取 助理社会工作者证					

广州市逢源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5月1日至2025年4月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年5月			2024年6月			2024年7月			2024年8月			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	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																											
	19	梁伶利	第三片区社工	助理社会工作者	2024. 05. 21- 2027. 04. 30	2024年7月前为非持证社工						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8	0	2024年6月16日考取 助理社会工作者证																										
	20	屈家璇	第二片区社工	助理社会工作者	2024. 05. 11- 2027. 04. 30	2024年7月前为非持证社工						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	——	——	——	7	0	2025年1月26日离职 2024年6月16日考取 助理社会工作者证																									
	21	马羽君	第二片区社工	助理社会工作者	2022. 07. 25- 2025. 07. 31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	3	3	2024年7月31日离职																										
	22	谢瑞萍	第一片区社工	助理社会工作者	2024. 03. 04- 2027. 04. 30	2024年7月前为非持证社工						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	4	0	2024年10月29日离职 2024年6月16日考取 助理社会工作者证																										
小计						13	13	13	13	13	13	19	19	19	18	18	18	18	18	18	18	18	18	17	17	17	17	17	17	17	17	17	18	18	18	168	122																									
持证社工有效人次小计						13			13			19			18			18			18			17			17			17			18																													
非持证 社工	23	陈靖琳	第三片区社工	已接受社会工作行业 组织管理、培训且获 得相关证书	2014. 12. 01-无 固定期限	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10	10																										
	24	伍春花	第一片区社工	已接受社会工作行业 组织管理、培训且获 得相关证书	2018. 04. 16-无 固定期限	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10	10																										
	25	张翌蓓	第一片区社工	已接受社会工作行业 组织管理、培训且获 得相关证书	2024. 11. 04- 2027. 04. 30	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	3	0	2025年1月26日离职																										
	同17	朱丽芳	第一片区社工	已接受社会工作行业 组织管理、培训且获 得相关证书	2023. 02. 14- 2026. 02. 28	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2024年7月后为持证社工																		2	0	2024年6月16日考取 助理社会工作者证																														
	同18	蔡思雅	第二片区社工	已接受社会工作行业 组织管理、培训且获 得相关证书	2023. 03. 23- 2026. 03. 31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2024年7月后为持证社工																		2	0	2024年6月16日考取 助理社会工作者证																														
	同19	梁伶利	第三片区社工	社会工作专业	2024. 05. 21- 2027. 04. 30	0. 5	✓	✓	✓	✓	✓	2024年7月后为持证社工																		1. 5	0	2024年6月16日考取 助理社会工作者证																														
	同20	屈家璇	第二片区社工	社会工作专业	2024. 05. 11- 2027. 04. 30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2024年7月后为持证社工																——			——	——	2	0	2024年6月16日考取 助理社会工作者证																											
	同22	谢瑞萍	第一片区社工	已接受社会工作行业 组织管理、培训且获 得相关证书	2024. 03. 04- 2027. 04. 30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2024年7月后为持证社工												——			——	——	——	——	——	——	2	0	2024年6月16日考取 助理社会工作者证																											
小计						6. 5	7	7	7	7	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	32. 5	20																									
非持证社工有效人次小计						6. 5			7			2			2			2			2			3			3			2																																
总计																																																														
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						19. 5	20	20	20	20	20	21	21	21	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	200. 5	142																								
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			21			20			20			20			20			20			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%）						80. 00%																																																								