

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：2024年4月9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”）位于荔湾区文昌北路何家祠道8号，自2010年起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2023年5月1日至2024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管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了四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2024年4月9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（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.逢源街社工站于 2023 年 5 月被广东省民政厅评为“广东兜底民生服务社会工作双百工程”标杆社工站，能够根据要求和工作部署，做好标杆社工站的建设工作。

2.社工站重视人才队伍建设，形成内部共学机制，定期开展共学，促进团队专业成长。

3.能够通过各种方式监测服务质量和成效。

（二）需要关注的地方：

本次评估监督方没有提出需要关注的地方。

四、购买方评估（逢源街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.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。社工站通过“五社联动”模式服务困难群众和特殊群体，聚焦“一小一老”开展了红苗行动、课后志愿服务、慢性病健康管理等服务；积极协助街道重点工作，成立西关文化保育联盟，在推动社区参与方面发挥专业作用。

2.逢源街社工站作为标杆社工站申报点，能紧扣“百千万工程”工作部署和总体规划推进服务，做好标杆社工站的建设，积极参与粤港澳大湾区社会工作服务交流和行业交流。

（二）需要关注的地方：

逢源街社工站应加强服务总结能力，强化服务宣传意识。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目注重社工专业能力成长，内部制定详细的成长计划和朋辈支持机制，社工个人每年根据自身情况和职业发展做好成长规划，资深社工为一线社工提供朋辈督导支持，促进社工专业成长，并通过文书自检和考核等方式监测服务质量和成效，定期完成成长规划检视和督导满意度调查，为优化专业能力成长规划体系提供参考。

2.项目继续保持“双岗”“双工”常态化联动，与事务性岗位社工保持每月至少2次联动，及时互通信息、共享政策资讯及服务对象服务动态；与服务性岗位社工保持每周至少联动1次，合作开展探访慰问、个案跟进等服务，联合多部门、多资源助力服务对象摆脱困境，无缝衔接、高效协同，共同织密织牢兜底群体服务网。

3.项目团队在实务过程中，不断总结提炼专业服务，运用社会工作相关理论知识撰写服务案例，服务宣传推广效果明显，并积极通过开放参访、主题分享等方式推动经验交流，本年度评估周期内，积极参与大湾区社会工作交流，并参与多场“双百工程”社工站兜底民生服务经验交流，起到一定的带领和示范作用，扩大社工站社会影响力。

（二）需要关注的地方：

1.项目可进一步挖掘团队的优势和资源，结合社工能力提升

体系，建构自主、互助的共学模式和氛围，积极总结人才培养经验，打造“内部”共学示范社工站。

2.建议进一步梳理及提炼兜底民生服务经验模式，以及“双百工程”建设的标准、成效等，凝聚机构及团队资深社工等力量，探讨社会工作本土化知识生产，通过课件、案例及论文等推广传播，更好发挥社会工作专业上的标杆示范引领作用。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为2023年5月1日至2024年4月30日，本次评估考核期为2023年5月1日至2024年3月31日，计11个考核月份。

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》有关规定和社工站项目采购合同要求。社工（含持证+非持证）应到岗220人次，实到岗220人次；其中，持证社工应到岗110人次，实到岗172人次，超配62人次。截至评估末月，社工站共配备16名持证社工，6名非持证社工，共计22名社工；6名非持证社工均按要求，接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备10名中级社工师、6名助理社工师。在稳岗率方面，评估期内共有16名社工持续稳定在岗，稳岗率为80.00%，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。

2.在社工继续教育方面，社工站结合“双百大讲堂”以及内部督导等资源，为社工提供培训，社工接受继续教育的资料能

够按照“一人一档”的方式完成归档。评估期内，社工接受继续教育时数符合年度服务协议要求。

3.社工站能够根据上一期的评估意见，结合新评估指标体系，对资料进行归档。各类制度齐全，并有相关的记录台账。社工站内部已建立专业规范性管理机制，制定专业服务的规范流程和工作指引。同时，内部有健全的服务对象权益保障制度、专业伦理价值规范的实践管理机制，并定期对社工进行评核。

需要关注的地方：

评估现场查阅人员档案发现，个别社工签订的合同内容中岗位为家综项目助理，但实际已根据新管理办法要求，转岗为专业社工岗。建议通过签订补充协议等方式，调整合同明晰工作职责等内容。

（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）逢源街社工站本年度采用的是“双百工程”社工服务站模式。新模式的开局年，社工站采用多种方法开展调查，建立了“三图一表”。社工站在每个社区安排驻点社工，了解居民需求和开展社区走访活动，以评估各个社区情况。总体上从个人、家庭和社区层面对本年度着重关注的议题进行了概述。社工站本年度延续“党建引领 幸福逢源”的服务主题，通过推动“五社联动”，组建社区支援网络，为困难群体提供关怀与支持；搭建联动平台，共同解决社区问题。社工站管理分三个层次：第一层在社工站，发挥党建引领和统筹规划整体服务作

用，为团队提供专业支持；第二层在片区，开展片区主题服务和政策宣传；第三层在社工点，社工下沉社区开展服务。围绕上述三个层面，社工站制定了三个层级的基本计划。总体上看，社工站能提供总体服务设计、需求调研报告、年度计划书等相关材料。新服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，并能够通过各个社工点的社区服务使得计划得到初步落实。

（2）社工站已成立党支部。目前，社工站有党员5人。党建服务从三个方面得到落实。一是通过“党建引领传薪火计划”，加强社工站党组织建设，能够落实“三会一课”制度，开展主题党日活动等，按照党章要求对社工站党员进行教育、管理和服服务；开展了11场“红色”活动，服务150多人次；二是通过“党建引领聚星火计划”，积极参与街道党组织开展的活动，并配合街道开展党建工作；社工站与其他党支部签订共建协议7份，增强了与辖内党组织、党员志愿服务队伍等团体的联系，开展了迎“七一”主题党日活动系列活动；三是通过“党建引领燃灯火计划”，发动近100名党员为残疾青少年筹集电动轮椅；链接社区资源，为居民提供义诊服务，受益群众达200多人。2023年末，机构党支部被纳入第二批广东省社会组织党建工作示范单位。

（3）社工站总体上通过整合社区资源，培育社区组织，构建“社区+社工+社区组织+社区志愿者+社区慈善资源”的“五社联动”共治网络，积极打造和实施“五社联动”模式，制定了《五社联动机制》，运用“五社联动”的服务模式，链接社区、广州市荔湾区文昌慈善会、学校、志愿团队等主体，在节

假日开展大型的困难人群慰问服务。通过“培志计划”募集爱心包等，共筹集了折合人民币价值为5万多元的物资，服务困难群众500多人。2024年1月开展新春送福活动，链接社区资源服务困难群众和特殊群体200多人。

(4) 社工站的服务成果已呈现出一定的成效。其一，社工站的服务覆盖面符合“双百”服务目标，对困难群众和特殊群体建档全覆盖，本期探访943人次，电访1826人次；评估期内，通过“红棉守护”热线服务困难群众和特殊群体3588人次，建有相关台账；“下社区”开展政策宣传活动105场次。其二，社工站注重“社工+志愿服务”。评估期内新增398名志愿者，新培育3支志愿队伍，新备案4个社区组织。社工站按照“一队伍一建档”进行管理，活跃的志愿者队伍为10支，有服务记录。其三，本年度12个社区均已递交社区慈善基金申请资料，社工也分别加入了社区慈善基金的管委会。社工站积极链接资源，评估期内，筹集资源折合人民币价值约46万元，其中，链接广州市荔湾区文昌慈善会的资源折合价值为2.4万元。其四，评估期内，获得了《人民日报》、广东广播电视台、《广州日报》等媒体报道42篇次；社工服务获得合作方及服务对象的认可，获得服务对象赠送的锦旗、感谢信等。

需要关注的地方：

(1) 社工站要进一步紧密结合新管理办法的要求，进行总体服务设计。新模式聚焦困难群众和特殊群体的服务，同时兼顾对社区问题的解决。因此，社工站从总体上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；微观做好社区对重点人群的基础服务工作和社区共建服务。宏观党建引领和中观“五社联动”都要在社区的基础服务和社区的共建服务方面得到落实。目前，社工站在“片区服务亮点”和“五社联动”项目如何更紧密地结合12个社工点的实际情况、对困难群众和特殊群体的服务，以及针对社区问题的解决方面制定具体的服务方案等方面，均需要进一步向新管理办法的服务要求转向。对于已有的特色服务，例如西关文化，应当结合新管理办法中重点关注困难群众和特殊群体的服务要求，进行必要的调整。增加慈善公益文化和邻里互助文化的内容。

（2）社工站要进一步加强“三图一表”的建设，尤其要注意完善《服务对象家庭信息汇总表》和《社区问题地图》，为服务打下良好基础。其一，社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，提升对困难群众和特殊群体的服务质量水平。要按照实际情况做好对基数较大的困难群众和特殊群体的分级评估，注意按照惯例分为四级；要重视一些家庭重要成员的信息完善，尤其要加入监护人或者不可或缺的照顾者的信息，便于了解情况对接服务；在《服务对象家庭信息汇总表》中的服务成效要具体描述，呈现越具体越好。其二，对社区问题的分析要呈现调查的依据，区分社区问题的轻重缓急，呈现在图表上的社区问题，既是社区目前要解决的重点紧迫问题，也是社工有可能解决、缓解或转介的问题。

（3）社工站要进一步完善“五社联动”机制。社工站对“五社”的五个维度，都需要结合辖区情况加以定位和具体分析。

目前，社工站对社区社会组织、社区志愿者队伍、社区慈善资源方面的建设及成效都有显示。需弥补社区这个维度的情况，包括与社区合作的情况、社区资源运用情况，社工与直聘社工的协作情况、社区居民参与情况等。社工站从总体上要建立“五社联动”的组织机构，围绕“五社联动”的目标，建立联动团队，分工定位；进行需求分析，制定合作规划；确定“五社联动”的实施方案、联动方法等，为12个社工点开展“五社联动”提供具体指导。

(4) 社工站从总体面上，需要建立一套主要包括前馈和反馈的控制协调机制。例如对困难群众和特殊群体，一方面要求实施普遍性介入制度，“一户一档”“一人一案”实现全覆盖；另一方面，需要社工点按照服务对象所面临的风险和困难情况，开展专门精准服务。各个社工点需要对困难群众和特殊群体的服务成效进行周期性总结，在此基础上做出社工站层面的总结。

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22名。本年度完成困难群众和特殊群体建档1877个，电访1826个，探访943个，分别完成协议指标量的100.00%，127.69%，129.18%；个案接案96个，开展636节，结案87个，分别完成协议指标量的96.00%，106.00%，119.18%；完成小组36个，开展202节，服务1740人次，分别完成协议指标量的102.86%，115.43%，124.29%；完成大型社区活动35个，服务6701人次，分别完成协议指标量的291.67%，558.42%；完成中型社区活动26个，服务1537人次，分别完成协议指标量的216.67%，256.17%；完成

小型社区活动 70 个，服务 1728 人次，分别完成协议指标量的 94.59%，116.76%。（以上数据统计共计 11 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，划分了四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：泰兴社区、惠城社区、源胜社区；

片区二：华贵社区、何家祠社区、耀华社区；

片区三：马基涌社区、逢源北社区、厚福社区；

片区四：富力西社区、富力东社区、隆城社区。

1. 片区一、片区四社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一和片区四人手分配合理，各配置了 4 名社工。社工对片区的在册困难群众和特殊群体类别和底数有清晰的了解，能够在原有 6 类兜底服务对象档案基础上，通过电访、探访等方式收集新增服务对象的相关信息。基本完成了《服务对象家庭信息汇总表》的填写工作，根据“三图一表”的要求，绘制了两个片区各社区的《社区资产地图》《社区问题地图》与《服务对象分布图》，对在册困难群众和特殊群体的情况有较为全面的了解。

（2）社工团队定期为在册困难群众和特殊群体提供电访、探访等服务，为其提供关怀慰问，及时了解其需求，链接来自

相关政府职能部门、慈善会、热心居民等主体的资源，为其实现“微心愿”、提供节日物资慰问等服务，在一定程度上，满足了困难群众和特殊群体的个人基本生活需要。两个片区均有较好的资源链接能力，合计链接各类资源折合人民币价值超过31万元。

（3）中期评估后，片区社工能够积极正面地看待评估指标体系和工作内容的转变。服务有意识地向困难群众和特殊群体倾斜。评估期内，两个片区的社工通过主动挖掘、部门转介等方式开展个案服务共计48个，案主大部分是困难群众和特殊群体，服务内容涵盖长者急病就医、老养残家庭照顾、儿童情绪及行为问题处理等，社工能够耐心跟进，协助服务对象解决困境，指标完成情况符合协议要求。

（4）片区一和片区四的过往服务有一定的延续性。片区一关注辖区青少年的成长性需求，通过与辖区内学校的合作，联动相关职能部门的资源，在学校及社区为儿童青少年开展增加专注力、青春期相关知识、“红色”教育、消防知识等方面的服务，一定程度上促进了儿童青少年的正向成长与发展。片区四关注逢源西关文化保育的需求，有效联动了10个资源主体成立了西关文化保育联盟，共同开展西关文化保育活动。例如，开展了逢源文化主题日、研学团、社区文化节等西关文化特色活动，成功培育了38名志愿者骨干及28名本土导赏员，产出8款文创产品，7个宣传视频。服务获得省级媒体报道3次，市级媒体报道2次。在一定程度上提升了西关文化的宣传面，服务有一定的社会美誉度。

需要关注的地方：

(1) 目前来看，社工点的工作计划、工作机制的可操作性、服务成效不够突出。社工站需要进一步强化对调研计划等工作的支持，提升社工或片区制定工作计划的专业能力。建议片区一、片区四的社工深入研究广州市“双百工程”社工站的相关文件，依据两个片区困难群众和特殊群体的类别和数量，开展有针对性的调研。选取科学有效的调研方法，提升调研的精准性。明确片区在册困难人员普遍面临的共性问题及其背后的需求，以社区照顾模式为指导，有效发挥“五社联动”的作用。制定两个片区的年度服务计划，提升片区治理服务的针对性和有效性，切实回应困难群众和特殊群体的个性及共性需要，强化其社区照顾系统。

(2) 在人员分工方面，评估期内，片区一的人员变动较大，已有两名社工提前解除劳动合同，一人调出一人休产假。因此，部分月份的工作跟进频次不足。为确保工作顺利衔接，社工站需加大服务监督力度。

(3) 针对辖区情况以及困难群众和特殊群体的调研工作，片区社工应当进一步加强。建议社工不断深化对社区和家庭的了解，加强与街道、社区、直聘社工的对接，合理规划电访、探访的时间分配，加大走访的力度。在已完成服务全覆盖的基础上，落实“一户一档、一人一案”的要求，完善服务对象需求等级评定的维度，强化对其生理、心理、家庭系统、社会支持等多维度的评估。根据评级结果，制定具体的服务目标和服务计划，因人施策，提升对在册困难群众和特殊群体的恒常服

务跟进的针对性与有效性。此外，社工站需加强对社工的专业支持，以帮助社工适应服务模式的转变，更好提升服务质量。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二社工在中期评估后，重新梳理了困难群众和特殊群体的建档情况，逐步补充建立新增类型的困难服务对象的档案。共建在册困难群众和特殊群体个人服务档案 656 份，完成《服务对象家庭信息汇总表》，基本实现建档全覆盖。片区社工通过电访、探访等方式了解跟进服务对象的情况，动态更新档案的内容，能基本了解辖区困难人员的情况。

(2) 片区二社工团队较为稳定，工作有耐心，熟悉辖区的情况，与社区、服务对象建立了良好的专业信任关系。评估期内，通过服务对象自主求助、社区转介、社工发掘等方式共开展个案 27 个，个案类型包括链接政策资源、处理长者被家暴的问题、帮助长者解决家庭赡养的问题、协调家庭关系、改善长者的负面情绪等。社工在个案辅导过程中，能够有效运用倾听、同理等技巧，准确评估案主的需求，能够在专业辅导理论的指导下开展个案服务，部分个案成效目标达成情况较好。

(3) 评估期内，片区二能够关注到辖区困难人员中长者及残疾人较多的现象，意识到其普遍存在健康管理需求。为此，与辖区内 5 家专业医疗机构建立恒常合作关系，联动医生以“活动+入户探访”相结合的方式，为辖区长者提供常见老年人慢性疾病相关健康管理知识的宣教活动、义诊服务。此外，还为三名行动不便的困难长者提供康复理疗入户服务。在一定程度上，

增加了长者的健康管理意识与能力，提升行动不便困难长者获取医疗康复资源的便利性。

（4）片区二有较强的资源链接意识和能力，能够全面分析社区资源，结合辖区困难群众和特殊群体的需求，有效链接辖区爱心企业、志愿者队伍、热心居民、政府相关职能部门等资源。资源类型涵盖生活救助物资、爱心资金、政策资源等，折合人民币价值 52433.58 元，在一定程度上满足了困难群众和特殊群体在生活、健康管理等方面的需求。

（5）片区二能够有效联动社区、志愿者等资源，通过“线上宣传+线下社区宣教+入户宣教”的方式为在册困难群众和特殊群体、社区居民提供共 14 次政策宣教服务。其中，“线下社区宣教”活动 10 次。在一定程度上，帮助在册困难群众和特殊群体更好地了解政策资源的内容和申请条件、程序等，扩大民政救助相关政策在社区的知晓度。

需要关注的地方：

（1）建议片区二社工继续加大对新模式中困难群众和特殊群体的建档要求，切实做好“一户一档”“一人一案”，并提升档案内容的精准性和完整性，同时及时跟进服务，强化社工与在册困难群众和特殊群体家庭的相互信任，巩固提升基础服务品质。

（2）建议片区二的三个社区在现有特色服务设计基础上，充分考虑各社区特点、在册困难人员的普遍问题和需求，进一步明确各自特色服务的成效目标和阶段性成效指标，调整服务策略的内容，使其更能针对困难群众和特殊群体面临的共性需

求，从而使特色服务惠及更多群体。

(3) 建议片区二能加强服务经验总结与提炼能力，撰写并发表典型案例，加强与社会主流媒体的合作，以增加社会主流媒体对该片区服务的宣传报道力度，提升片区服务的社会美誉度。

3. 片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 评估期内，片区三社工团队能与社区保持紧密合作。目前，已为困难群众和特殊群体全面建立档案，并能够动态更新档案。在中期评估后，团队能够结合中期评估意见，及时优化服务分级评估工具。

(2) 片区三的社工团队能够大力推动“五社联动”。评估期内，团队积极链接、整合社会组织、企业、社区慈善资源、社区等主体的资源，链接了捐赠金额 19240 元和 1033 人次志愿者资源，服务惠及 226 名困难群众和特殊群体。

(3) 片区三的社工团队对于所在服务片区的三个社工点基本情况了解。服务团队针对片区长者居多的特点，通过与社区卫生服务中心专业医疗医院建立联系，为长者提供了慢性病管理小组、社区义诊等健康服务，并主动邀请困难群众和特殊群体参与。同时，各项服务文档严格按照新评估要求进行分类整理，索引清晰。

需要关注的地方：

(1) 在服务对象的需求评估方面，可以进一步做得更加细致及扎实，关注各类需求调研方法所获的信息及其分析。片区

内残疾人群体占比较大，针对残疾类型和等级存在较大差异的现象，建议加强分层分类的细致分析。

(2) 需进一步完善困难群众和特殊群体“一户一档”“一人一案”的建档工作。对原困难保障群体的分级评估、服务跟进及记录工作进行优化；加强服务对象问题需求、服务计划、服务过程记录之间的一致性。

(3) 目前对于困难群众和特殊群体的兜底服务规划，仍比较粗略。建议片区对困难群众和特殊群体的需求进行深入了解及分析。在此基础上，明确兜底服务的具体目标，细致规划相应服务活动及相应的数量和成效指标等，从而更好地织密、织牢该群体的兜底网络。同时，在实际服务过程中，应注意引导片区服务资源向该群体倾斜。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：20.00 分

(二) 监督方评估 得分：8.80 分

(三) 督导中心评估 得分：12.75 分

(四) 第三方评估 得分：46.17 分

以上四项总得分：87.72 分 等级：良好

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，进驻辖区服务第十三年，本年度社工站按照“双百”社工站新模式服务开展服务，采用了多种方法开展调查，建立了“三图一表”，本

年度延续“党建引领 幸福逢源”的服务主题，通过推动“五社联动”，组建社区支援网络，为困难群体提供关怀与支持。社工站围绕“社工站—社工片—社工点”的三个层面，制定了三个层级的基本计划。社工站结合辖内困难群众和特殊群体情况，在街道公服办的支持和指导下，结合“一户一档、一人一案”的要求，为其建立《服务对象家庭信息汇总表》；积极打造、实施、运营“五社联动”服务模式。同时，社工站能够根据要求运营和管理“红棉守护”热线。

下阶段，建议社工站针对困难群众和特殊群体，进一步巩固和完善兜底服务。“片区服务亮点”以及“五社联动”项目如何紧密结合12个社工点的情况、对困难群众和特殊群体的服务等方面，均需要关注新服务模式的相关工作要求并相应转向。社工需加强“三图一表”的建设，根据实际情况对基数较大的困难人群进行分级评估，提升服务的精准性；进一步完善“五社联动”机制，进行需求分析，制定合作规划。此外，建议提高服务总结能力，加强服务宣传意识。

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			电访			入户探访			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
党建	1	/	/	/	50	101	202.00%	30	45	150.00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
片区1	4	422	422	100.00%	345	485	140.58%	205	288	140.49%	26	23	88.46%	156	144	92.31%	20	27	135.00%	8	9	112.50%	40	47	117.50%	320	386	120.63%
片区2	5	569	569	100.00%	345	495	143.48%	205	249	121.46%	30	29	96.67%	180	203	112.78%	25	29	116.00%	9	9	100.00%	45	47	104.44%	360	406	112.78%
片区3	5	568	568	100.00%	345	372	107.83%	205	235	114.63%	19	19	100.00%	114	117	102.63%	14	14	100.00%	12	12	100.00%	60	60	100.00%	480	615	128.13%
片区4	5	318	318	100.00%	345	373	108.12%	85	126	148.24%	25	25	100.00%	150	172	114.67%	14	17	121.43%	6	6	100.00%	30	48	160.00%	240	333	138.75%
合计	20	1877	1877	100.00%	1430	1826	127.69%	730	943	129.18%	100	96	96.00%	600	636	106.00%	73	87	119.18%	35	36	102.86%	175	202	115.43%	1400	1740	124.29%
服务片区	投入社工人数	大型社区活动						中型社区活动						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									
党建	1	2	5	250.00%	200	1295	647.50%	2	2	100.00%	100	100	100.00%	2	3	150.00%	40	57	142.50%									
片区1	4	3	7	233.33%	300	877	292.33%	1	8	800.00%	50	491	982.00%	15	18	120.00%	300	417	139.00%									
片区2	5	1	3	300.00%	100	428	428.00%	3	8	266.67%	150	460	306.67%	19	21	110.53%	380	603	158.68%									
片区3	5	3	7	233.33%	300	913	304.33%	3	4	133.33%	150	238	158.67%	16	12	75.00%	320	326	101.88%									
片区4	5	3	13	433.33%	300	3188	1062.67%	3	4	133.33%	150	248	165.33%	22	16	72.73%	440	325	73.86%									
合计	20	12	35	291.67%	1200	6701	558.42%	12	26	216.67%	600	1537	256.17%	74	70	94.59%	1480	1728	116.76%									
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（4.6人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数 1877户，建档人数2247人；评估期内入户探访总人数 943人次，服务总人数943人；通过社工专业服务共服务社区居民 21245人次。															
	新增志愿者			100	128	128.00%	社区调研			12	12	100.00%																
	新增志愿者骨干			36	37	102.78%	协助街道介入和解决的社区公共问题			4	4	100.00%																
	新增志愿队伍			3	3	100.00%																						

广州市逢源街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

与党组织建立共建关系（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	5	5	100.00%
资源库动态对接表（1份）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
开展党员社工、志愿先锋者的主题学习（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	11	91.67%
社区社会组织培育（支）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	4	200.00%
消防及其他安全培训（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	3	75.00%
西关文化保育宣传品制作（小时）	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	30	100.00%
服务环境和岗位的培训（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	21	105.00%
组织志愿服务专项活动（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	50	95	190.00%
维系团队建设（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	11	12	109.09%
志愿者主体参与活动（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	44	146.67%
驻校活动（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	45	50	111.11%

广州市逢源街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

开放场室（天）	指标要求	完成情况	完成百分比
	230	229	99.57%
典型案例（个）	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	9	150.00%
下社区时数（小时）	指标要求	完成情况	完成百分比
	14112	17022	120.62%
随约系统活动信息发布（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	72	76	105.56%
协调购买方及社区居委会沟通会议开展（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
会议（小时）	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	11	91.67%
评估（小时）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
季刊制作及派发开展（次）	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	3	75.00%

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：2023年5月1日至2024年4月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2023年5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			2024年1月			2月			3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	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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11				
	2	陈辅华	社工站副主任	社会工作者	2013.11.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11				
	3	何凤群	第二片区区长	社会工作者	2011.01.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11				
	4	雷建芳	第一片区区长	社会工作者	2014.12.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11	2024年3月18日解除劳动合同（行业外）			
	5	杨艺	第三片区区长	社会工作者	2012.05.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11				
	6	陈晓丽	第三片区社工	社会工作者	2012.07.01-无固定期限													√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	7	2023年9月1日调入			
	7	黄致芳	第四片区社工	社会工作者	2022.10.10-2025.10.31																√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023年10月1日调入			
	8	陈翠霞	第四片区区长	社会工作者	2019.02.18-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11				
	9	易泳思	第一片区社工	社会工作者	2016.07.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√													7	7	2023年12月11日调出			
	10	朱敏滢	第一片区社工	社会工作者	2016.07.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√													5	5	2023年9月20日解除劳动合同（行业外）			
	11	黎诗敏	第一片区社工	社会工作者	2024.02.01-2025.01.31																												√	√	√	√	√	√	2	2				
	12	余惠宝	第一片区社工	社会工作者	2018.07.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11	2023年12月6日至2024年6月30日休产假
	13	邓红英	第二片区社工	助理社会工作者	2012.12.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11				
	14	莫倩君	第四片区社工	助理社会工作者	2013.10.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11	
	15	黎雅琦	第四片区社工	助理社会工作者	2016.07.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√																									4	4	2023年8月31日解除劳动合同（行业外）			
	16	马羽君	第二片区社工	助理社会工作者	2022.07.25-2025.07.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11	
	17	黄颖	第四片区社工	助理社会工作者	2020.10.09-无固定期限	2023年6月前为非持证社工			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10	2023年6月11日考取助理社会工作者资格证
	18	蔡佳萱	第一片区社工	助理社会工作者	2022.09.01-2025.08.31	2023年6月前为非持证社工			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0	2023年6月11日考取助理社会工作者资格证
	19	何婉微	第三片区社工	助理社会工作者	2023.02.21-2026.02.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	0	
小计						14	14	14	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	15	15	15	15	15	15	16	16	16	16	16	16	172	151				
持证社工有效人次小计						14			16			16			16			16			16			16			15			16			16											
同17	黄颖	第四片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2020.10.09-无固定期限	2023年6月起为持证社工			√	√	√																															1	1	2023年6月11日考取助理社会工作者资格证	

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：2023年5月1日至2024年4月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2023年5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			2024年1月			2月			3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	人员到位	社保购买	工资发放			
非持证社工	同18	蔡佳萱	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	2022.09.01-2025.08.31	√	√	√	2023年6月起为持证社工																								1	0	2023年6月11日考取助理社会工作者资格证						
	20	陈靖琳	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	2014.12.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11	
	21	伍春花	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	2018.04.16-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	11	
	22	朱丽芳	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	2023.02.14-2026.02.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	0	
	23	蔡思雅	第四片区社工	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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	0	
	24	黎羽盈	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	2024.03.04-2024.04.30																															√	√	√	1	0	
	25	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	2024.03.04-2024.04.30																															√	√	√	1	0	
小计						6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	48	23	
非持证社工有效人次小计						6			4			4			4			4			4			4			4			6											
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	20	20	20	20	20	20	20	20	20	19	19	19	19	19	19	20	20	20	22	22	22	220	174	
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			20			20			20			19			19			20			22					
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%					