

广州市茶滘街社工服务站

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：广州市荔湾区茶滘街道办事处
项目承办方：广州市广爱社会工作服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2024年3月20日

广州市茶滘街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市茶滘街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区悦成路 29-1 号，由广州市广爱社会工作服务中心承接运作。经荔湾区茶滘街街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 9 月 1 日至 2024 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“双百工程”模式，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2024年3月20日到茶滘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. “暖心党建+慈善志愿服务”，以慈善助力兜底保障。
2. 创新“五社联动”机制，助力形成共建共治共享发展新格局。

（二）需要关注的地方

本次评估监督方暂无提出需要关注的地方。

四、购买方评估（茶滘街道办事处）

（一）值得肯定的地方

1. 社工站能够根据街道工作需求和社区发展重点，提供相关支持，如提供庇护站应急服务，协助汾水、永安社区创建“和谐社区”，培养红棉社区居民力量，及时根据街道需求调整服务计划并组织开展相应活动。

2. 社工站能够把街道时期性重点工作与社工站服务有效融合。关注“一老一小”重点工作，结合街道特色，打造茶滘街未成年人保护工作站的品牌项目——红色“励”童心项目，推动街道未保站建设，进一步健全街道未成年人服务体系。

（二）需要关注的地方

1. 注重宣传工作的时效性，及时对社工站开展的活动进行宣传总结，便于群众获悉工作动态。

2. 进一步拓展宣传渠道，利用公众号，荔湾门户网站等渠道

进行服务宣传，提升社工站影响力和服务质量。

3.近半年社工站与街道沟通次数减少，无法及时反馈服务开展及存在问题，应加强社工站与街道沟通合作，及时调整工作重点，以确保双方合作能够持续有效进行。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方

1.项目的社工专业能力提升体系建设比较规范、全面，有助于提升社工的服务能力。项目制定了《专业能力提升体系的建设机制》，从专业知识培训、实践操作培训、职业素养、持续学习支持等方面支持社工的专业成长；并制定了《督导管理制度》，配备内部资深社工对社工进行督导，有详细具体的督导计划，并能定期进行督导满意度检视；每位社工均制定了《个人年度成长计划》，拟定了个人成长目标、行动计划，从督导支持、团队共学、个人自学等多种途径提升专业服务能力。

2.项目制定了《双岗双工联动工作机制》，对社工岗位职责、联动工作要求、联动工作内容等进行明确。项目社工保持每周与事务性岗位社工、服务性岗位社工联动，互通服务对象数据及服务动态信息，共同探访慰问困难群众和特殊群体、合作跟进社区疑难个案、共同开展社区活动、链接社区资源点亮微心愿等服务，联动效果明显。还获得汾水社区、金兰社区居委会关于对驻点社工的表扬、肯定。

3.项目有健全的安全管理工作制度，含人员安全管理制度、场地设施安全、物品安全、消防安全、信息保密安全、突发事件应急处理工作机制，安全管理各项措施落实到位，管理规范

有序。

(二) 需要关注的地方

1.建议重视“双百大讲堂”培训及签到率，确保全员参与。同时，发挥督导及资深社工的专业优势，建构积极、自主的内部专业支持网络，不断提升社工服务技能，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，探讨社会工作本土化知识生产，通过课件、案例等推广传播。

2.建议加强社工的项目研究和经验总结能力，打造一支“能想、能做、能说、能写”社工骨干，梳理和总结站点服务品牌与特色，撰写服务案例及文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，提高实务研究成果产出的数量和质量，进一步扩大项目的影响力和社会效益。

六、第三方专业评估

(一) 项目管理

社工站本年度协议期是2023年9月1日至2024年8月31日，本次评估考核期为2023年9月1日至2024年2月29日，共计6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》有关规定和合同要求。其中，持证社工应到岗60人次，实到岗70人次，超配10人次，社工（含持证+非持证）应到岗120人次，实到岗123人次，超配3人次；非持证社工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 12 名持证社工、9 名非持证社工，共计 21 名社工。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 1 名高级社工师、3 名中级社工师、8 名助理社工师。在稳岗率方面，在评估期内共有 19 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 95%，符合评估体系关于“稳岗率不低于 80%”的要求，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，社工的继续教育资料能够按照“一人一档”的要求完成归档。评估期内社工接受继续教育时数，符合协议要求。

3.在专业规范性管理方面，社工站有结合“双百工程”对于社工站运营管理的相关要求进行适当调整，保障社工站日常运营和服务质量。

需要关注的地方：

1.在服务持续改进方面，建议社工站进一步完善和优化服务质量的内控机制，定期收集、梳理总结服务对象意见或建议，制定意见建议本，有助于后续服务深入开展。

2.目前社工站处于新旧模式转换期间，社工站要继续适应与深入理解新评估办法，社工站从业 2 年以下社工较多，资质尚浅，建议社工站能多增加有关新评估办法的培训课程等，增加社工专业能力。

(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) 2023-2024 年度是荔湾区茶滘街社工站开启新模式服务的第一年，社工站服务团队能够认真解读新模式，积极适应新变化，本年度服务以党建引领为核心，服务主题定位为“乐助·乐联·乐善·乐邻”，重点关注 17 类困难群众和特殊群体，积极推动“五社联动”，以构建“乐·茶滘”的美好生活共同体为目标。对辖区内 11 个社区做了梳理分析和规划，按照社区特点划分为三个片区，片区划分逻辑清晰。整体来说，加强了社工站的统筹协调，社工团队努力作为，推进搭建“社工站—社区片—社工点”的服务框架，做好服务规划，推动服务下沉。

在党建工作方面，在街道公服办的牵头下，成立茶滘街道养老服务提升项目临时联合党支部，并依托机构党支部，在社工站层面成立有党建阵地，也联动辖区内社区党组织来落实党员社工的管理、教育和培训。重视党员社工的发展，上半年有 1 名社工提交了入党申请书，现累计有 10 名社工提交了入党申请，积极向党组织靠拢。社工站积极参与街道党建相关工作，配合、参与到街道、社区的“创文”、“和谐社区”创建、居家养老回访和便民中心轮值等工作。针对社区服务对象的实际需要，链接社会慈善资源帮扶困难群体，提升慈善资源对接 17 类困难群众和特殊群体需要的精准度。

(2) 在需求分析和 service 计划方面，新模式新周期，社工站重视需求调研对服务设计的指引作用，发挥团队在地服务多年的优势，对辖区特点、资源、优势和不足均有较好的了解和掌握，由社工站统筹，分社区开展调研，采用往期资料回顾、访谈等方式，面向购买方、社区居委和兜底对象等开展调研，也

充分发挥兜底建档工作扎实的优势，重点摸清 17 类困难群众和特殊群体状况，在需求调研的基础上，由社工站统筹，从整体上把握 17 类困难群众和特殊群体的需求、社区治理层面的需求两类，以“乐助·茶滢”为主线，三个片区分别以“乐联”、“乐善”和“乐邻”主题板块为切入点，设计相应主题的服务计划，再结合各个社区具体状况来制定各社工点的服务计划。

（3）社工站重视困难群众和特殊群体的建档及服务跟进工作。在新模式下，服务对象范围扩大，社工站能够与社区居委和直聘社工等合作，推动“双岗融合”“双工联动”，摸排服务对象的真实具体情况，完善家庭信息表和建档。17 类困难群众和特殊群体合计 887 户 1063 人，社工有分级管理的意识，按要求开展服务对象建档、电访、探访等服务，在《服务对象家庭信息表》努力按照“一户一档、一人一案”等规范完善资料，跟进策略各有侧重，跟进记录详细、清晰。

在社区层面，社工站重视“三图”绘制，做好新模式的基础工作。按照专业规范有序推进个案、小组和社区活动等专业服务，本年度开展电访 2173 次，入户探访 1050 次，共开展个案服务 49 个，其中兜底个案 38 个。同时，积极联动市慈善会、正佳慈善基金、党组织等主体，在重大节日对兜底人群进行入户探访和电话慰问，在生活方面给予一定必要的帮扶，缓解家庭经济压力和负担，评估期内共收集并点亮困难家庭“微心愿”61 个，完成 3 户“微改造”。

（4）社工站按照规定开设的“红棉守护”热线是对三年疫情服务需求的延续，社工站“红棉守护”热线保持畅通，平时

每周一至日每天安排两名社工在线负责热线接听工作，遇到如台风、寒潮等极端天气，做到 24 小时畅通。社工站将电访与热线对接，强化服务对象对热线电话的熟悉和促进使用，半年来社工站通过红棉热线提供日常关怀为主，在资源链接、政策咨询、政策帮扶、情绪支持和志愿服务等方面为居民提供及时必要的帮助。半年来，“红棉守护”热线针对特殊困难群体提供服务共计 1991 人次，有清晰的服务记录，单独成册，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

(5) 在服务成效方面，进入新周期，社工站正处于服务模式的转型，各方面正在磨合，3 个片区分层能够关注到社区状况，兜底服务和“五社联动”项目与宣传都能够覆盖辖区所有社区，受益面覆盖度较好，“社工站-社区片-社工点”服务的统筹和协调正在形成中。注重增加社会慈善资源汇集的渠道，搭建志愿服务平台，运用“社工+志愿者”“社工+资源”的策略开展服务。新培育社区志愿者 88 人、志愿者骨干 15 人，新培育社区社会组织 1 个（即红棉艳舞飞扬志愿队），新增善美义剪志愿者队、广州校友艺术团等志愿者服务队 2 支，维系比较活跃的志愿者服务团队 10 支。半年来通过广州“公益时间”和“i 志愿”发布活动招募信息 651 次，服务时数累计 24313 小时，在 2023 年广州“公益时间”的年度报告中，获“最活跃社工服务站”第一名。重视服务宣传和经验推广，重视在公众号、视频号、抖音、小红书等新媒体平台的服务宣传工作，半年来社工站获得市、区级媒体报道 64 篇，撰写服务案例 11 篇，分别发表于《中国社会工作》期刊、行业相关公众号等。服务对象和社

区的满意度较高，评估期内收获锦旗 5 面、表扬信 25 封。

(6) 社工站社区社会组织的培育和服务开展情况均有记录，而志愿者骨干和志愿者团队培育方面，既注重新生力量的挖掘，也重视原有队伍的维系。在社会慈善资源链接方面，经过社工站的努力和多方联动促进，半年的评估期内，汇集慈善资源超过 29 万元，资源汇集按片区进行统计，保证资源使用向困难群体倾斜，以夯实民生兜底服务。成立有街道层面的社区慈善基金，开展慈善公益集市 5 场次，共筹集善款超过 2 万元。社工站正在与购买方和社区合作，努力推进社区慈善基金的成立，目前已有进展，社工参与到 5 个社区慈善基金的管委会中。探索打造“万人”共创慈善模式，拓展慈善参与渠道，推进社区慈善氛围的形成，初显成效。

(7) 社工站半年来努力推进“113X”模式向新周期服务模式平稳过渡，服务调整和团队整合的速度较快。社工站服务团队持证率和服务经验、团队结构等都比较合理，团队稳定性好，每个社区有专人驻点对接，社工熟悉各个社区社工点的情况，为服务设计和推进奠定了很好的服务基础。社工站在机构、购买方和双百督导的支持下，进行了很多有益的探索，对新模式服务的方向亦有较好把握。

需要关注的地方：

(1) 在新周期背景下社工站的服务统筹和协调需要进一步加强，由于服务重点下移，更加侧重于社区照顾的功能发挥，如何建立“社工站-社区片-社工点”的联动和服务的有效管理，面对 11 个社工点统筹服务与服务指标的完成等存在众多矛盾和

摩擦，需要社工站做出更多的努力。新模式对于社工站的管理能力和统筹能力是重大挑战，党建引领、红棉热线、社区志愿者、社会组织、人力资源管理、责任分工等内在部分需要统筹，与购买方、社区、合作方的外在部分需要统筹。片区的协调能力如何充分发挥，也需要社工站管理层进一步思考。建议社工站从“点—线—面”三层结构上进一步梳理统筹、管理3个片区的服务，探索共性服务与规范要求，兼顾各个社区片的工作。如兜底服务分级管理方面，目前社工站的五、六级管理跟进频率不符合新模式要求，建议社工站统筹制定兜底服务的分级管理机制，各片区、社工点的兜底服务真正实现动态化的四级管理。

(2) 社工站需要结合街道的重点工作和社区状况、服务对象群体的需要，进一步理解新模式对于服务对象专业服务的调整。兜底服务拓展、聚焦到17类困难群众和特殊群体，服务对象底数有较大增幅，要求覆盖到本街道11个社区，对此要进一步突出重点服务和精细服务结合；上个周期的服务模式中，针对一般服务对象的服务计划和项目需要进行调整，建议逐步引导社区社会组织、志愿者队伍去开展。“五社联动”推进的内容建议从社区层面考量，以扎实的兜底服务为本，关注社区突出问题、群体需求，资源汇集和群体服务的内容，并往社区照顾、社区支持的方向进一步探索和推进。

(3) 新模式的转型对于社工站、购买方、社区都是挑战，在加强服务规划和统筹管理的同时，也要注意一线社工的专业能力提升。一线社工从原来的领域分类服务转向社区全能型服

务，需要转变工作思维和服务理念，加强社工对社会工作基础服务的理解，用社会工作的全人观、人与环境互动的理念和方法开展个案服务，协助服务对象解决问题；用社区社会工作的理念和方法推进“五社联动”项目发展（号召参与、提升参与能力；链接社会资源，解决社会问题；改善社区关系、搭建人际支持网络），这种转变需要机构和社工站开展有针对性的培训和支持。

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 14 名。本年度建档 1063 份，完成电访 2173 个，探访 1050 个，分别完成协议指标量的 1063.00%，90.54%，112.90%；个案接案 49 个，完成 31 个，服务 233 节，分别完成协议指标量的 49.00%，31.00%，46.60%；完成小组 13 个，开展 67 节，服务 544 人次，分别完成协议指标量的 52.00%，53.60%，87.04%；完成大型社区活动 14 个，服务 1677 人次，分别完成协议指标量的 350.00%，419.25%；完成中小型社区活动 56 个，服务 2854 人次，分别完成协议指标量的 112.00%，356.75%。（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“双百工程”模式，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：茶滘新村社区、芬芳社区、金兰社区、葵蓬社区；

二片区：永安社区、乐怡居社区、花苑社区；

三片区：合兴苑社区、红棉社区、汾水社区、凤溪社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）一片区服务团队人员稳定，专业背景和服务精神风貌好，服务态度端正。面临服务模式的转变，一片区社工能够在站点以及在督导指导下及时转变服务思路，按“双百”模式进行片区服务调整，值得肯定。

（2）服务规划方面，其一是“三图一表”的制作，一片区社工完成了《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》和《服务对象家庭信息汇总表》，图表标注清晰，绘制精美，体现了社工的用心。其二是需求评估，一片区社工通过文献法、问卷法和访谈法，针对社区居民、困难群众、社区居委会工作人员和社区志愿者收集需求信息，形成了以社工点为单位的调研报告，报告中梳理了社区17类困难群众和特殊群体情况及服务对象特征，分析了社区群体需求和社区问题，提出了相应的服务建议，为后续服务开展提供了依据。其三是一片区服务设计，社工在需求评估基础上，制定了片区年度服务计划，设计了“乐助·茶滢”关爱计划和“五社联动”乐联互助计划，服务思路较为清晰，有较好的针对性，有利于推动片区整体服务发展。

（3）服务实施方面，其一是电访探访服务推进合理，兜底服务较为扎实。片区社工对于17类困难群众和特殊群体底数清晰，能做到全覆盖“一户一档”，档案文书记录详实；社工将

服务对象进行分级管理，并及时做好跟进工作，通过电访了解服务对象情况和邀请参加活动，通过探访向重点服务对象送上慰问物资和问候。社工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，为后续服务打下有利基础。其二是协助落实政策，片区社工借助电访、入户探访和社区活动等形式，积极宣传残疾人辅具和老年人医疗等政策，协助落实政策指标达到中期评估要求。其三是服务执行与产出，一片区社工能尽力落实服务计划，完成协议指标，截至中期评估，一片区跟进辅导个案 20 个，其中结案 14 个；开展 5 个小组和 17 场社区活动。其四是专业作用评价，社工努力发挥资源链接者角色，注重整合资源用于服务中，如广州市志愿者协会、广州市慈善会、荔湾区审计局和广州市节能协会，联合开展“微心愿”、爱心待餐券和节日慰问等服务，营造社区公益慈善氛围。其五是社工在个案服务、小组服务和社区服务方面均发挥了一定的专业角色。个案记录较为清晰；小组和社区活动设计用心，内容丰富，如“共创社区资源图成长小组”、“最美宝妈成长小组”、“美妆知识小组”、“手机增能小组”、“八段锦学习小组”、义修、义剪、义诊、长者趣味运动会、妇女花艺、重阳节活动、文化传承亲子活动、社区便民集市和志愿队团建表彰等。

（4）服务成果和质量方面，截至中期，一片区社工收获服务对象感谢信 5 封、锦旗 1 面，受到荔湾区人民政府网和“广州社工”等多家单位或行业公众号的新闻报道及推送，服务有一定美誉度。值得肯定的是，服务对象对于片区社工所提供的紧急介入服务以及物资精准帮扶服务满意度高，服务成效较好。

需要关注的地方：

(1) 一片区社工要进一步加强服务规划能力。其一，“三图”中《社区问题地图》和《社区资产地图》的绘制可更加精细，最好能结合社区问题的解决以及兜底保障服务来绘制，以更好地为社工所用。同时，《社区资产地图》可采用更为丰富的形式提供给社区居民，提升居民对社区资源的了解和使用程度，切实发挥地图的作用。其二，需求评估方面，问卷和访谈提纲的深入性都有待加强。社工可考虑结合片区实际情况、人口结构和兜底人群分布特点确定更为细化的调研主题，将需求评估做得更深入。其三，一片区年度计划由两个子计划组成，服务设计的“线条”较粗，“乐助·茶滘”关爱计划还可根据不同人群再细分为2-3个子计划，以提升服务针对性。

(2) 一片区社工要进一步加强服务的精准化及专业化程度。其一，社工站将兜底对象分为六级，与广州市分为四级的要求存在不一致，社工要以市级政策为标准，科学地做好服务对象评估等级的划分。其二，探访服务方面，片区社工可考虑制定片区探访计划，梳理探访对象人户一致、接受服务意愿和接受服务可行性等综合情况。对于广州市有探访频率要求的服务对象，社工要熟悉相关政策，严格秉承政策要求，做好更精准的服务。其三，在个案辅导和小组工作方面，社工在专业性上也有进一步提升空间。

(3) 服务成效与亮点打造方面，社工站已有多年服务经验，有较好的服务基础，一片区社工既要加强对“五社联动·乐联互助计划”的落实，加强内外部资源的整合，进一步丰富资源

主体；也要加强社区问题意识，以解决问题为导向积极参与社区治理，努力打造特色项目或亮点服务；社工要加强可视化成果产出，多总结服务经验，加强对专业实务的研究，积极撰写服务案例，争取在专业期刊或杂志上发表文章。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）在服务设计方面，二片区包括永安、花苑、乐怡居三个社区，社工团队通过文献分析和访谈对片区的困难群众和特殊群体进行了需求梳理，集中于情感支持、多元化生活帮扶和社会支持网络拓展等方面，社区需求集中于居民互惠氛围营造和社区参与等方面，并制定了相应的服务计划。“三图”绘制较为完整，服务对象家庭信息汇总表内容具体清晰，能对服务开展基本形成指引，总体社区需求摸排和服务设计规范、细致。

（2）在服务执行方面，二片区已经对 17 类困难群众和特殊群体共 146 人建立档案，档案资料对基本情况、服务需求、服务目标和计划以及跟进过程的记录较为完善，跟进频率基本实现每月一次，能够为困难群众和特殊群体匹配不同类型服务资源；团队也通过社区摊位宣传和入户等形式宣传了社会救助、助老助残等相关民生政策，共计 9 次；个案、小组和社区活动能够展示社工团队为困境人群提供的精神慰藉、政策与医疗等资源链接、家庭支持强化、娱乐社交、慈善互助等服务内容，也通过“五社联动”与便民服务点、万人共创慈善模式、慈善福利资源库等形式，体现了社区居民参与、互助与融合。

（3）在社会参与度与美誉度方面，二片区服务过程中，社

工团队与基层政府不同职能部门（街道残联、公服办）、市级慈善会、企业基金会、教培机构、居民等保持密切合作，收获 1 面锦旗和 5 封感谢信，服务得到居民好评，在市社协网站有报道，美誉度有一定呈现。

需要关注的地方：

（1）服务成效的展示还有优化空间，建议对照二片区需求评估结论，将内容丰富的探访、个案、小组、社区工作等服务内容进行分类组合，开展片区中观层面的成效测评（前后测或服务周期结束阶段的座谈、问卷、访谈）等，清晰呈现二片区服务在回应各类别需求方面，做了多少、做了什么、做得怎么样，以此理清服务逻辑和服务成效。对照新周期评估指标体系，二片区服务中的特色亮点、疑难案例解决暂时未有体现，建议中期评估后予以进一步规划落实。

（2）资料建档还有提升空间，例如站点对困境人员增设五、六级分类层次，但是分级的量化程度不够，因此有人员分级标准的模糊性存在，建议强化人员分级的量化评定，提升分级科学和精准程度。五、六级跟进频率为三个月或六个月跟进一次，与评估指标体系每月一次有不符，需及时调整。

（3）团队成员的专业背景还有改善空间，目前 4 名成员仅 1 人持有社工证，均非专业背景，建议通过继续教育和督导培训不断提升团队服务能力。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区三包含合兴苑、红棉、汾水、凤溪四个社区，社

工有多年的在地服务积累，能结合过往服务经验和新模式的服务标准，通过入户探访重新摸排了 17 类困难群众和特殊群体，撰写了 4 份调研报告，对片区环境及 17 类困难群众和特殊群体的数量、分布、基本特征都有比较好的把握，能够以社工点为单位总结不同类别兜底群体的共性需求和社区问题，设计了“五社联动·乐邻茶滢”友好计划，服务能够向新周期“双百”社工站服务模式调整，整体进度推进合理，值得肯定。

(2) 三片区已实现对辖区 17 类困难群众和特殊群体 256 户 300 名完成建档，以探访、电访服务全覆盖，服务跟进记录相对详实，制作了 4 个社区的《社区资产地图》《服务对象分布地图》《社区问题图》；《服务对象家庭信息汇总表》和建档表、需求评估表填写比较规范，做到“一户一档、一人一案”。评估期内，三片区社工开展个案服务 20 个，专业小组服务 5 个、社区活动 38 个，服务产出比较丰富，社工也把日常服务中发现的非政策兜底对象纳入服务跟进，兜底服务比较扎实，能体现社工的服务用心努力，值得肯定。

(3) 资源联动和多方参与方面，三片区与三个社区签订了共建协议，推动辖区党组织参与社区服务，吸纳了 20 名居民加入“能人库”，壮大了“善美义剪队”，队伍能够恒常参与服务，为服务补充力量。社工联动了广州市慈善会、辖区党组织和爱心企业的资源，共整合资源接约 8.3 万元，为辖区服务对象提供生活物资、陪伴就医、精神慰藉、政策善用等服务，有效帮助有需求的兜底对象解决实际困难。本服务周期内片区“双工联动”成效较好，社工持续与各方主体（街道、居委、企业

等)的密切沟通,有意识地调动居民个人、家庭、社区组织等通过各种形式参与到各类兜底服务及社区治理中,在延伸政府的服务触角,化解矛盾纠纷方面有一定的帮助。

(4)三片区合理安排了6名社工,由经验资深的副主任带领团队开展服务,团队社工虽然专业服务经验较短,但能认真学习新模式的要求,有较好的学习能力,工作认真,能够联动事务性岗位社工开展服务,受到服务对象的好评,多次收到居民的感谢信和感谢状,服务也收到荔湾区人民政府网、广州社协等单位的宣传报道,有一定的美誉度。

需要关注的地方:

(1)三片区的兜底性工作虽然基础良好,但在服务需求评定、服务分配方面有优化的空间,建议社工要进一步夯实兜底服务对象的探访工作,做好相关的电访、探访计划,及时感知服务对象的变化,对接好街道、居委、直聘社工,优化分级管理机制,提升分级的精准性,进一步甄别出需要恒常跟进、重点跟进的服务对象,做好相应的动态评估跟进记录和服务痕迹记录,定期评估服务成效,确保服务真正能够帮助服务对象解决问题,把兜底服务做精做实。

(2)建议三片区进一步加强对社区问题的识别和资源的整合,服务设计应凸显地区特点,回应辖区特殊人群的需求,三片区残障人群数量占比较大,“五社联动·乐邻茶滘”友好计划更多关注家庭教育、邻里互助方面的需求,开展了大量的兴趣小组和一般居民的服务的活动,与服务设计目标回应程度有待提升,对于困境群体的资源投放倾斜度不足,仍需加强。建

议站点加强对片区服务的指导和支持，从整体上加强对辖区内
外各类人、财、物、政策资讯等资源的管理，使各类资源能够
精准对接到有需求的服务对象，要结合困难群众和特殊群体的
需求打造更多的恒常服务平台，聚焦特殊群体的社区照顾与社
区支持的需求，以服务项目为落地载体，结合已有的服务基础
和优势，围绕兜底对象进行服务的设计与推进，促使各类资源
主体都能发挥优势，真正发挥“五社联动”的作用，打造双百
服务的品牌。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.60 分

（二）监督方评估 得分：8.00 分

（三）督导中心评估 得分：13.00 分

（四）第三方评估 得分：48.18 分

以上四项总得分：88.78 分 等级：良好

八、结语

广州市茶滘街社工服务站在荔湾区民政局、茶滘街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是社工站进驻辖区服务的第 13 年，也是开启新模式服务的第一年。社工站的人员资质优良，服务团队稳定，对在地情况熟悉，并能够配合街道重点工作。社工站采取多元化方式进行需求调研，所制定服务计划完整，能够积极适应新周期变化，划分为三个片区，社工驻点居委“下社区”服务扎实。社工站对 17 类困难群众和特殊群体的底数掌握清晰，实现建档和服务跟进全覆盖；

积极推动“五社联动”，在志愿者和社区社会组织培育、资源链接取得一定成效，包括服务对象、合作方和媒体等正向评价好，服务美誉度较高。

下阶段，建议社工站继续努力建立“社工站—社区片—社工点”联动和服务的有效管理，结合街道的重点工作和社区状况、服务对象群体的需要，进一步理解新模式对于服务对象专业服务的调整；持续加强对社区问题的识别和资源的整合，完善困难群众和特殊群体的建档和等级评估，夯实兜底服务基础；在加强服务规划和统筹管理的同时，多开展有针对性的培训和支持，以提升一线社工的专业能力，促进社工团队的成长。

附件：

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



附件1-1

广州市茶滘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								
		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
片区1	7	/	617	/	/	986	/	/	644	/	/	20	/	/	101	/	/	14	/
片区2	5	/	146	/	/	489	/	/	153	/	/	9	/	/	31	/	/	4	/
片区3	8	/	300	/	/	698	/	/	253	/	/	20	/	/	101	/	/	13	/
合计	20	100	1063	1063.00%	2400	2173	90.54%	930	1050	112.90%	100	49	49.00%	500	233	46.60%	100	31	31.00%
服务片区	投入社工人数	专业小组									工作坊								
		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	7	/	5	/	/	27	/	/	173	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
片区2	5	/	3	/	/	15	/	/	160	/	/	3	/	/	9	/	/	86	/
片区3	8	/	5	/	/	25	/	/	211	/	/	3	/	/	9	/	/	72	/
合计	20	25	13	52.00%	125	67	53.60%	625	544	87.04%	10	6	60.00%	30	18	60.00%	150	158	105.33%
服务片区	大型社区活动						中小型社区活动						所在街道户籍人口约3.7万人，评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数887户，建档人数1063人；评估期内入户探访总人数1050人次，服务总人数1062人；通过社工专业服务共服务社区居民9046人次。						
	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	/	/	/	/	/	/	/	17	/	/	1473	/							
片区2	/	6	/	/	727	/	/	9	/	/	160	/							
片区3	/	8	/	/	950	/	/	30	/	/	1221	/							
合计	4	14	350.00%	400	1677	419.25%	50	56	112.00%	800	2854	356.75%							
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			
	志愿者	新增志愿者			100	88	88%	社区组织培育			2			1			50%		
		新增志愿者骨干			30	15	50%	志愿者平台管理 (公益时间和I志愿平台)			1			1			100%		
		新增志愿队伍			2	1	50%	调研开展及报告撰写			3			12			400%		

附件1-2

广州市茶滘街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

与辖区党组织建立合作关系并签订协议	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	3	75.00%
社区基金培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
公共服务（台风、寒潮、创文、值守等公共服务）	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100.00%
公共服务（“红棉守护”热线服务）	1	1	100.00%
公共服务（居民来访接待、服务推广、便民服务咨询）	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%

广州市茶滘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9月1日至2024年8月31日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	9月			10月			11月			12月			2024年1月			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	林宇婷	社工站副站长	社会工作者	2022/7/11-2024/7/10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	2	郑爱玲	社工站副主任	社会工作者	2013/1/5-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	3	黄凤鸣	社工站副主任	社会工作者	2018/9/21-2024/9/20	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2023年11月1日调入
	4	胡燕	第二片区花苑社工点社工	高级社会工作者	2012/3/26-2026/3/25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023.9.18-2024.4.12休产假
	5	莫翰文	第二片区永安社工点社工	助理社会工作者	2015/11/16-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	6	林智薇	第一片区茶滘新村社工点社工	助理社会工作者	2019/12/2-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	7	徐珮珊	第三片区合兴苑社工点社工	助理社会工作者	2021/7/9-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	8	吴秋婵	第一片区葵蓬社工点社工	助理社会工作者	2022/11/14-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	9	吴湛洪	第一片区金兰社工点社工	助理社会工作者	2018/6/19-2024/6/18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	10	陈舒慧	第一片区芬芳社工点社工	助理社会工作者	2023/9/4-2025/9/3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	11	余涵	第三片区风溪社工点社工	助理社会工作者	2023/7/25-2024/7/24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	12	何智铭	第一片区金兰社工点社工	助理社会工作者	2021/7/13-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
小计						11	11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	70	52	
持证社工有效人次小计						11			11			12			12			12			12			70	52	
非持证社工	13	李东红	第三片区风溪社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2021/10/8-2024/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	5	
	14	余翱程	第三片区合兴苑社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2021/9/22-2024/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	5	
	15	梁艳芬	第二片区花苑社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2020/4/2-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	16	梁健霖	第三片区汾水社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/1/5-2025/1/4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	17	郑凯达	第二片区永安社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/3/15-2025/3/14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	
	18	黎宁	第三片区红棉社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/8/28-2024/8/28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0	

广州市茶滘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9月1日至2024年8月31日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	9月			10月			11月			12月			2024年1月			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	
	19	何小斐	第二片区乐怡居社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/9/1-2024/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0				
	20	梁子浩	第一片区茶滘新村社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023/9/11-2024/9/10	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0				
	21	徐澜珂	第一片区葵蓬社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2017/9/1-2025/8/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2024. 2. 29—2024. 8. 24休产假			
小计						8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	53	22				
非持证社工有效人次小计						8			9			9			9			9												
总计																														
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						19	19	19	20	20	20	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	123	74			
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			20			21			21			21			21									
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						95.00%																								