

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：2024年4月8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2023年10月4日至2024年10月3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2024年4月8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（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. 社工站通过搭建“五社联动”机制，为社区解决急难愁盼问题。

2. 社工站推动社区慈善事业全面升级，联动资源、培育志愿力量、汇集爱心助力。

3. 社工站通过深度参与、资源整合和关注需求，为社区居民及兜底群众提供了优质、专业的服务。

（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（冲口街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1. 社工站积极配合街道的各项工作，耐心、细致和专业地完成街道交付的工作任务，提供了有力的支持。

2. 社工站的服务形式较为多样，能用丰富的专业知识和实践经验，帮助困难群体解决各类急难愁盼问题。

（二）需要关注的地方：

本次评估购买方没有提出需要关注的地方。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1. 项目建立内部督导机制，配备内部督导 5 名，与“双百工

程”督导人员积极联动，形成督导协同机制，及时根据社工反馈总结督导成效，调整督导策略，有效为一线社工提供督导支持，协助社工团队提升专业能力。

2.项目与街道公服办、各社区社工点建立了良好的关系，能够恒常密切沟通联动，调动社区资源服务辖区困难群众和特殊群体，如跟进困境儿童疑难案例时，通过“双工”联动，开展多部门联席会议，联同街道公服办、未保站、派出所等，协助服务对象获得积极有效的支持，取得一定成效。

3.项目内部管理规范有序，安全管理工作制度和工作机制完善健全，站（点）积极善用办公场所及墙面空间，因地制宜完善信息公开情况，做到社工站基本信息、人员组织架构图、服务对象数据长期上墙并动态更新，活动预告、社工站服务对象情况收益能够定期更新公示。

（二）需要关注的地方：

1.建议加强社工培训管理工作管理，从社工站整体层面继续完善社工专业能力提升的建设规划，对社工专业成长需求进行分层分类支持，以不断提高社工的专业服务能力。同时，重视“双百大讲堂”签到及参训率，确保全员按要求参训及签到。

2.项目需进一步完善“双岗”“双工”联动机制，保障联动频率，深化与直聘社工的联动合作，加强服务力量协作，并将过程中好的做法和经验通过制度和指引确定，形成冲口街社工站服务经验和模式。

3.项目需进一步加强社工站宣传推广及经验总结梳理，完善项目的年度宣传计划，重视项目社工宣传意识和能力的培养，

特别聚焦民生兜底服务的成效宣传，以提高服务曝光率，提升项目服务的知晓度；同时，持续提升社工的项目研究和经验总结能力，鼓励社工进一步梳理项目的经验和成效，撰写案例文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，提高项目的研究产出，扩大社会效益。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2023 年 10 月 4 日至 2024 年 10 月 3 日，本次评估考核期为 2023 年 10 月 4 日至 2024 年 3 月 31 日，共计考核 6 个月。

值得肯定的地方：

（1）在人员到岗方面，持证社工应到岗 60 人次，实到岗 93.5 人次，超配 33.5 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。截至评估末月，社工站前后共配备 16 名持证社工，6 名非持证社工，共计 22 名社工，人员到岗 20.5 人次。

（2）在人员资质方面，截至评估末月，社工站先后配备了 7 名中级社工师、9 名助理社工师；评估期内，拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 97 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 81.17%。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。

需要关注的地方：

（1）建议承接机构和社工站加强对服务团队稳定性的关

注。评估期内，共有 10 名社工提前解除劳动合同，1 名社工调入，14 名社工新入职，整体的人员流动性较大。另外，截至评估末月，社工站配备的社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 120 人次，实到岗 119.5 人次，缺岗 0.5 人次。在人员稳岗方面，评估期内共有 14 名社工持续稳定在岗，人员稳岗率为 70.00%，未符合评估指标体系关于人员稳岗率 80.00% 的要求。建议社工站努力保持团队的稳定，以确保服务质量的持续提升。

（2）评估期内，社工站的新入职社工占比较大。建议社工站重视新入职社工的专业能力培育工作，加强督导与培训，进一步提升他们的专业水平和服务能力，促使团队更好地适应新评估指标体系的工作要求。

（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）本年度是社工站实施新模式服务的第一年。经过法定程序，广州市荔湾恒福社会工作服务社成功中标，成为社工站的承接机构。原工作团队的大部分成员仍选择留在社工站继续贡献力量。中期评估期内，得益于机构和街道办的大力支持，社工站的服务推进速度较为迅速。同时，社工站积极与区民政局、街道购买方、街道公共服务办、社区以及辖区内的社会组织建立联系，确保了工作的高效衔接与顺利推进。冲口街共 10 个社区，分成 3 个片区。社工站按照新模式要求，对 10 个社区、服务对象及购买方进行需求调研评估，采用了问卷调查、深度访谈、焦点小组、座谈会、文献综述相结合的方式，对服务内

容进行梳理和研讨。社工站将年度服务主题定为“五社联动”、文化赋能、打造聚美冲口。片区一的服务设计关注困境儿童，开展童心守护困境儿童陪伴成长计划；片区二的服务设计关注困难群体，开展文化赋能、增能反哺计划；片区三服务设计关注困境长者和残疾人群众，开展困难群体健康守护计划。各项服务设计均符合冲口街道各片区的实际状况。

（2）在党建工作方面，社工站目前拥有2名党员，并与辖区社会组织成立了联合党支部，社工站党员担任党支部书记。社工站党员在服务中积极作为，以身作则，发挥模范带头作用，严格执行“三会一课”等学习教育制度。社工站党建工作针对社会组织、社区服务对象的实际需要，聚焦社会慈善资源培育与共建合作关系的建立，旨在提升慈善资源对接困难群众和特殊群体需求的精准度。在各个片区的实际服务中，党组织和党员志愿者积极参加并发挥作用。社工站积极与政府相关职能部门、社区社会组织、企业、学校、医疗单位等众多党组织开展合作，有效调动了党员志愿者和资源服务困难群体，能够体现服务扎实有效地开展。

（3）在需求分析方面，社工站实施了社区全覆盖的调研和评估工作。社工站根据购买方及服务开展的需求，针对10个社区、多个合作方及不同的服务对象，组织了深度访谈、焦点小组、座谈会、问卷、资料梳理分析。梳理出各个社区共性和个性的需求，配合街道的重点工作，通过“五社联动”、社区治理，调动本土资源开展服务。社工站通过“双工”联动，确保困难群众和特殊群体资料收集、建档、探访工作落到实处。社

工团队开展了全方位的服务对象建档、电访、探访等服务，在《服务对象家庭信息汇总表》中，能根据“一户一档”和“一人一案”的服务规范完善资料。在社区层面，社工站重视“三图”绘制，为新模式奠定坚实基础，确保专业服务的规范开展。

(4)在制定计划方面，社工站能够聚焦社区兜底服务对象，将困难群众和特殊群体分类合并，再推进《服务对象家庭信息汇总表》建档等后续工作。各片区针对困难群众和特殊群体的建档、需求和问题进行了分析，并根据要求进行分级，同时在遵守规范的前提下，注重专业服务。片区一服务对象共计158人，结合“儿童友好街道”打造的重点工作，在做好困难群众和特殊群体的基础上，重点关注困境儿童的服务，“学海领航”、学习空间改造、“童心创客”等计划推进顺利。圆梦“微心愿”11个，连接资源折合人民币价值超过2.1万元。社工服务获得服务对象赠送锦旗1面，媒体报道9篇。片区二服务对象共计337人，在做好困难群众和特殊群体服务的基础上，推进“安心守护、文化赋能服务计划”，促进服务对象融入社区，通过文创产品义卖反哺社区，链接资源折合人民币价值超过3.6万元，有效提高服务对象的社区社会支持。片区三服务对象共计342人，其中长者、残疾人和低保家庭占比较高。片区推进“安心守护计划”，健康驿站和志愿者服务回应需求，连接资源折合人民币价值超过4.1万元，圆梦“微心愿”23个，发放“暖心包”47个，服务推进扎实。

(5)社工站依据规定设立“红棉守护”热线服务，包括2条移动热线和1条座机热线。每天安排2名社工轮值，详细记

录热线接收与拨打的情况。对于热线无法解决的问题，转为线下跟进，确保操作规范。座机热线保证工作时段畅通，移动热线在特殊时期 24 小时服务。社工站将电访与热线对接，增强服务对象对热线电话的熟悉，促进热线使用。评估期内，接受服务对象和社区居民的咨询，包括政策解答、心理辅导、困境协助、服务申请等。在极端天气下，服务对象可通过热线求助。评估期内，热线打出电话超过 2289 条，主要包括服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、服务通知提醒等。热线服务记录清晰，单独成册，服务比较规范，充分发挥“红棉守护”热线的作用。

(6) 在服务成果方面，新机构的加入成功整合了既有的服务团队、经验与资源，实现了三个片区的服务均衡推进，确保了服务对社区状况、特色及服务对象需求的全面关注，从而实现了服务的顺利衔接。通过“双工”联动摸排兜底服务对象的需求问题，不断完善建档工作。此外，“五社联动”与党建引领、社区治理紧密结合，为服务对象提供了有效的个案服务，解决了他们的困难和问题。社工服务、受益面与宣传已覆盖 10 个社区，“社工站—社区片—社工点”服务的统筹和协调正在形成中。社工站与区民政局、街道相关职能部门、社区村居和资源合作方的沟通联系都有完整详细的服务记录。此外，社工站还积极在辖区拓展社会慈善资源汇集的渠道和平台，进一步扩大困难群众和特殊群体的受益面，能重点关注服务对象的困难问题和社区的需求。

(7) 评估期内，社工站培育社区志愿者 97 人，志愿者骨

于 20 人，培育志愿者服务队 2 支，维系活跃志愿者团队 8 支。社工站新培育社会组织 1 个。社工站重视宣传推广服务，评估期内获得各级媒体报道 16 篇，社工站公众号服务宣传 77 篇，获得服务对象赠送锦旗和感谢信、表扬信。在服务亮点方面，主要表现为各社区片均具备社会慈善资源调动的意识，将资源链接汇总统筹，真实性透明度高；社工站有几年服务耕耘积累，服务并未因为服务机构更换而断裂。社工站努力拓展资源主体，为困难群众和特殊群体提供直接支持，从而提升专业服务的号召力和影响力。

（8）社工站在推进服务宣传方面采取了多种方式，并发挥了作用。在社会慈善资源链接方面，得益于购买方的支持和社工站的多方联动努力，成功将社区慈善资源、辖区企业联动等与专业服务结合起来，评估期内积累慈善资源折合人民币价值超 23 万元，提升了服务质量。在“五社联动”社区治理方面，社工站有具体的需求调研和服务设计。主要体现在结合街道“儿童友好社区”打造的“困境儿童陪伴成长”“知心姐姐”“文化赋能”“增能反哺”和“困难群众和特殊群体健康守护”等多元化服务。社工站积极与相关政府部门、社区、社会组织合作，推进社区慈善氛围的形成。

（9）评估期内，社工站致力探索新的服务模式，并调整 and 适应各项服务。冲口街地处老城区和城乡结合部，困难群众和特殊群体较为集中，服务开展面临挑战。社工熟悉各个社工点的情况，为服务设计和服务推进奠定了很好的服务基础。

需要关注的地方：

(1) 由于新模式服务重点下移，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 10 个社工点统筹服务与服务指标的完成等诸多矛盾和摩擦，社工站需要付出更多更多努力。新服务模式相较于“113X”框架和内容存在较多的变化。因此，社工站需要做进一步的学习和探索。在社工站的统筹能力方面：一是社工站需要强化与购买方、社区、合作方的外在关系的统筹合作，二是要关注新模式对社工站的内在统筹和管理的要求。社工站的服务要兼顾两个方面，一是要与冲口街重点工作结合；另一方面，在新模式要求下保持平衡。社区片的服务设计和协调能力要充分发挥，在各个社工点开展需求调研后，结合各社工的共性与个性设计社区片的服务计划，需要社区片回应挑战，做出特色。作为社工站服务的立足之本，社工点需要按照规范要求深化服务。总的来说，要建立社工站“统筹全局—社区片协调服务—社工点深入服务”的三层服务分工合作体系，梳理内在逻辑关系，进一步优化总体思考和总体设计。

(2) 社工站应结合街道的重点工作和社区状况、服务对象群的需求，深入理解新模式对于服务对象专业服务的调整。服务的主责主业需要聚焦到困难群众和特殊群体，研究探索突出重点服务和精细服务结合。对于普惠性的一般服务对象的需求及服务要逐步引导社区社会组织、志愿者团队去开展。根据冲口街的特点特征，建议增强社会组织、志愿者团队培育和推进，如“知心姐姐”项目，引导社会组织掌握项目设计和实施，培育社区自治力量，提升服务聚焦度，强化社工站专业服务的针

对性和成效性。

(3) 社工站新模式对于社工站、购买方、社区、一线社工都是挑战，需要加强服务规划和统筹管理，要重视一线社工的专业能力提升。一线社工从原来的长者、家庭、青少年的分门别类服务向社区全能型服务转型，需加强社工对基础服务的理解，运用社会工作的“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。同时，以社区社会工作理念和方法推进“五社联动”项目发展，包括号召参与、提升能力、连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，需要机构和社工站开展有针对性的培训。建议将前期服务经验和资源整合，形成社工站新模式服务的资源手册，以提高服务效能。

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”837 份，电访 3793 个，探访 1928 个，分别完成协议指标量的 100.00%，57.77%，55.43%；个案接案 52 个，开展 226 节，结案 50 个，分别完成协议指标量的 52.00%，75.33%，50.00%；完成小组 18 个，开展 90 节，服务 872 人次，分别完成协议指标量的 51.43%，85.71%，276.83%；完成大型社区活动 9 个，服务 1305 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，145.00%；完成中小型社区活动 35 个，服务 1818 人次，分别完成协议指标量的 85.37%，108.21%；（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）片区社工能够尽快适应新机构与新管理办法的要求，努力完成“三图一表”工作，其中《服务对象家庭信息汇总表》中能将服务对象基本情况详细列出，作为工作的参考依据。

（2）片区积极解决困难群众和特殊群体所面临的具体问题，如困境儿童的学习适应性困难、重残人员的生活改善，以及临时缺乏照顾儿童的干预等，在一定程度上，提升帮助困难群众和特殊群体的生活质量，确保他们的正常生活秩序。

（3）针对片区存在学困儿较多的情况，社工开展了“困境儿童学习空间改造”计划，共计收集了23户改造需求。目前，已经实现10户的改造任务。此外，社工开展了“周末学习伴读”和科普兴趣活动等带动困儿学习兴趣，在一定程度上能够缓解困儿缺乏家庭影响问题。

需要关注的地方：

（1）建议进一步深入了解辖区困难群众和特殊群体的具体需求，深化需求评估作用。目前，根据前期了解，社工能够基

本把握困难群众和特殊群体的基本情况，并以此开展了一定的需求评估。然而，现有需求依据多为服务对象表达性需求，社工未能综合考虑服务对象日常的生活情况、家庭情况、社会支持情况等进行深入分析，深入、把握服务对象问题产生的原因与关键要素。建议社工应重视问题取向，提升需求评估能力，深入服务对象生活场景，切身体会其生活现状。通过探访、电访等方式，长期关注困难群众和特殊群体的个别化变化，例如重点分析独居老人在老旧楼房生活中存在的问题、困境儿童在过度使用电子产品后带来的学习、生活问题等，从而提升需求评估的深度，找准服务需求。各社工点应将所负责社区的困难群众和特殊群体的需求进行全面收集，片区应指导其按照“社工站—社区片—社工点”的处理层级进行分类，从而使得需求调研更具有操作指导作用。

（2）建议在充分加强需求调研的基础上，进一步提升整体服务的设计水平。目前，服务设计受“113X”模式的影响，多采取社区氛围营造、提供体验服务等方式，导致未能有效干预困难群众和特殊群体具体行为模式。建议在找准需求后，将改变困难群众和特殊群体的具体情景为重要目标。例如，针对困境儿童过度使用电子产品问题，应从个人因素、家庭因素、环境因素等多方面寻求突破，切实改变其使用习惯，促使其达到改善学习、生活等实质性改善。

（3）建议强化后续成效观察，打造典型案例。虽然目前已经初步缓解了困难群众和特殊群体的实际困难，但服务成效仍需加强观测。例如“困境儿童学习空间改造”项目为例，尽管

已达成改造目标，但仍需要关注困境儿童的实际使用情况，特别是关注其学习习惯方面的改变，从而将服务措施落到实处，切实改变困境儿童的未来发展。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 该片区能清晰掌握片区在册的困难群众和特殊群体的底数和名单，通过探访、电访等方式，为 287 户困难人员家庭建立了 337 份个人档案，基本实现了建档全覆盖。片区社工对服务对象进行分级管理，及时跟进服务对象的情况，调整级别。并在此基础上完成《服务对象家庭信息汇总表》，能够及时回应困难群众和特殊群体在生活、就医等方面的需求，提升了服务资源配对的精准性和有效性。

(2) 片区社工通过组织青少年开展社区漫步、社区文化资源挖掘等服务，进一步加深对社区情况的了解和掌握，制定了《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》。

(3) 片区社工有较强的资源链接意识，能根据在册困难群众和特殊群体的需求，链接广州市慈善会、广州市志愿者协会、基金会、爱心企业、政府相关职能部门等资源，为其提供入户政策解读，协助申请如申请长者饭堂的送餐服务等相关救助政策，满足其基本生活需要。同时，链接生活救助物资、义教等专业志愿服务，有效回应困难群众和特殊群体的个性化生活、学习需求。其中，通过非正式支持网络链接物资折合人民币价值共计 36868 元，值得肯定。

(4) 片区社工工作认真、有耐心，能及时回应求助的困难群众和特殊群体的需求。社工通过危机介入的方式，帮助独居高龄长者及时就医。针对有个别需求的服务对象，社工为其提供资源链接、居家改造、紧急就医、强化家庭照顾功能、改善家庭关系、困境儿童成长辅导、情绪疏导等个案服务，部分个案目标达成情况较好。

需要关注的地方：

(1) 建议该片区能进一步增强对在册困难群众和特殊群体情况的了解。一方面，要进一步细化在册不同类别困难群众和特殊群体情况的掌握，了解其面临的共性问题，找出问题产生的关键性原因，进一步提升需求评估的精准性；另一方面，在现有困难群众和特殊群体服务档案的基础上，执行“一户一档、一人一案”的要求，提升档案内容的精准性，以便有效评估各家庭成员的服务需求，并提供相应的跟进服务。

(2) 建议该片区的服务设计应进一步强化片区特色，针对在册困难群众和特殊群体中人数较多、存在时间较长且无法通过恒常电访、探访、个案等服务解决的共性问题，结合片区的特色，设计相应的服务策略，以有效解决问题带来的影响。目前，该片区开展的“文化赋能”赋能计划有待进一步加强，以强化困难群众和特殊群体社区非正式支持系统间的直接关联性。同时，片区需进一步加强落实服务的跟踪回访机制，巩固服务成效。

3. 片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区三包括杏花、汇兴、鹤松三个社区。三个社区有较强的同质性，主要为旧厂房宿舍区和安置房，居民区特征为低楼层、无电梯和设施老化等。人口基数较大，困难群众和特殊群体比较集中。片区的五名社工工作认真负责，具有较好的服务意识和较强的服务能力。其中，两名社工在辖区服务多年，对辖区情况比较熟悉，确保服务的顺利交接与过渡。在新服务周期，片区能够聚焦服务对象，调整服务策略，契合新服务模式的要求，值得肯定。

(2) 片区三各社工点能够发挥过往服务经验的优势，通过实地走访、重点访谈等形式，进行服务需求调研。一方面，较为详细、具体地绘制了各社区的《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》《社区问题地图》。另一方面，也概括归纳出社区内困难群众和特殊群体的共性需求和不同类别兜底对象的突出问题，为接下来的服务打下良好基础。目前，各社工点能够将服务聚焦于辖内困难群众和特殊群体，能够比较准确地把握他们的数量、类别、分布、分级等情况。基本能够说出每户建档对象的具体情况和跟进情况，值得肯定。

(3) 各社工点已经实现对在册困难群众和特殊群体建档全覆盖，并能保持对建档对象的每月的恒常跟进。社工及时更新《服务对象家庭信息汇总表》和服务对象纸质档案的信息，服务痕迹明显，跟进记录比较详实，跟进频率高。社工通过“安心守护计划”，结合恒常关怀、应急援助、资源链接、志愿帮扶等多种服务，为困难群众和特殊群体提供具体帮扶、解决实际困难，值得肯定。

(4) 片区三结合辖区困难群众和特殊群体在身体健康方面的共性需求，推进“困难群众健康守护计划”。通过整合辖区内外的医疗康复资源，社工建立了社区健康驿站，为居民建立健康档案，定期为辖区居民尤其是特困群体，开展理疗活动，累计开展理疗服务 15 次，服务 300 多人次；同时，社工链接了岭南药业、冲口街社区医院、元一鹤年健康管理中心和中医研究院等为辖区独居、孤寡、残疾人、计生特殊家庭提供相关健康类服务，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 片区三需要不断夯实兜底服务基础，在前期服务的基础上，进一步链接与梳理各类正式与非正式资源，通过恒常跟进服务，增强对兜底服务对象个性化需求的感知和把握，实现需求与资源的精准对接。充分发挥社工在情绪支持、关系协调等方面的专业作用，回应服务对象在“身、心、社”等多方面的需求，不断提升兜底服务精细化水平。

(2) 片区社工还需要持续推进兜底民生政策宣传及自身服务成效的宣传与推广。一方面，社工要熟悉民政领域的各项社会救助政策，并通过多种形式在社区内普及和宣传；另一方面，社工要积极主动地向外界展示服务成效，例如，可通过小故事、小视频、感谢信、锦旗、图片展等形式与载体，常态化地在街道、社区、普通居民中展示服务，让更多人看到社工的付出与成效，树立社工“努力、务实、专业”的职业形象。

(3) 在片区层面的服务设计与推进方面，仍存在提升的空间。目前，片区三以“健康守护”作为服务主题比较明确，也

符合社区的实际情况。接下来，还需要围绕这一主题，进行项目化的设计。进一步做好资源整合、平台搭建、队伍培育、成效总结、品牌包装等工作。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：8.10 分

（三）督导中心评估 得分：12.70 分

（四）第三方评估 得分：46.57 分

以上四项总得分：87.37 分 等级：良好

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，社工站经历了承接机构的更迭，原工作团队的大部分成员仍选择留在社工站继续贡献力量。在短时间内，社工站能够努力适应，并根据新管理办法调整服务。本年度服务主体为“‘五社联动’、文化赋能、打造聚美冲口”。另外，社工站针对 10 个社区、多个合作方、不同的服务对象进行深度访谈和焦点小组讨论，梳理出各个社区共性和个性的需求，并据此撰写了社工站的需求调研报告。在街道公服办的支持和指导下，社工站结合冲口街兜底服务对象情况，努力按照相关要求完成“三图一表”工作，并结合“一户一档”“一人一案”的要求，填写《服务对象家庭信息汇总表》，能将服务对象基本情况列出作为参考依据，为服务对象提供更有针对性的服务。

下阶段，建议社工站进一步加大对新服务模式的学习和探索，构建社工站全局统筹、社区片协调服务以及社工点深入服务的三层分工合作体系，明确内在逻辑关系，并在总体思考与设计方面寻求进一步提升。此外，社工站需要加强服务规划和统筹管理，在进行充分需求调研后，提升整体服务设计水平。目前，服务设计受限于传统模式，主要以社区氛围营造和提供体验服务为主，未能针对困难群众和特殊群体的具体行为模式进行有效干预。建议在准确识别服务对象的确切需求后，做好需求与资源的精准对接，并提供相应的跟进服务，不断提升兜底服务的精细化水平。同时，社工站需要加强后续成效观察，打造典型案例。

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	5	158	158	100.00%	1104	852	77.17%	792	396	50.00%	/	/	/	30	16	53.33%	90	77	85.56%	30	15	50.00%
片区2	6	337	337	100.00%	2726	1391	51.03%	1318	662	50.23%	/	/	/	35	18	51.43%	105	73	69.52%	35	17	48.57%
片区3	6	342	342	100.00%	2736	1550	56.65%	1368	870	63.60%	/	/	/	35	18	51.43%	105	76	72.38%	35	18	51.43%
志愿宣传组	3	/	/	0.00%	/	/	0.00%	/	/	0.00%	/	/	/	/	/	0	/	/	0.00%	/	/	0.00%
合计	20	837	837	100.00%	6566	3793	57.77%	3478	1928	55.43%	0	0	0.00%	100	52	52.00%	300	226	75.33%	100	50	50.00%
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	5	13	7	53.85%	39	35	89.74%	117	392	335.04%	3	3	100.00%	300	500	166.67%	17	14	82.35%	680	814	119.71%
片区2	6	10	5	50.00%	30	25	83.33%	90	218	242.22%	2	3	150.00%	200	420	210.00%	13	12	92.31%	560	536	95.71%
片区3	6	10	5	50.00%	30	25	83.33%	90	194	215.56%	4	3	75.00%	400	385	96.25%	11	9	81.82%	440	468	106.36%
志愿宣传组	3	2	1	50.00%	6	5	83.33%	18	68	377.78%	/	/	0.00%	/	/	0.00%	/	/	0.00%	/	/	0.00%
合计	20	35	18	51.43%	105	90	85.71%	315	872	276.83%	9	9	100.00%	900	1305	145.00%	41	35	85.37%	1680	1818	108.21%
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715户，建档人数837人；评估期内入户探访总人数3478人次，服务总人数837人；通过社工专业服务共服务社区居民9716人次。									
	新增志愿者			50	97	194.00%	社区调研			4	14	350.00%										
	新增志愿者骨干			20	20	100%	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	1	50%																

广州市冲口街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

招募志愿者参与志愿服务人次	指标要求	完成情况	完成百分比
	500	986	197.20%
活跃志愿队服务记录	指标要求	完成情况	完成百分比
	40	30	75.00%
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	7	53.85%
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%

附件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

年度服务协议时间：2023年10月4日至2024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			2024年1月			2024年2月			2024年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
持证社工	1	林晓燕	社工站主任	社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6		
	2	阮海容	社工站副主任	社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	3	李双雨	三片区长	助理社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	4	彭佳	一片区长	社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	5	梁静雯	二片区长	社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	6	黎蕴曦	三片区社工	助理社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	7	陈顺玲	志愿者组主管	助理社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2	2	2023年11月20日离职，行业内
	8	骆嘉蔚	二片区社工	助理社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	5.5	5.5	2024年3月8日离职，行业外		
	9	郭颖欣	二片区社工	助理社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	2	2024年2月起从业2年	
	10	卢洁芳	一片区社工	助理社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2	2	2023年11月30日离职，行业外
	11	邓文雯	一片区社工	助理社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2	2	2023年11月30日离职，行业外
	12	姚海文	二片区社工	助理社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	
	13	陈水连	二片区社工	社会工作者	2023.10.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	

附件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

年度服务协议时间：2023年10月4日至2024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			2024年1月			2024年2月			2024年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			
	14	钟楚雯	一片区社工	助理社会工作者	2023.10.16-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	2	2023年10月16日入职 2024年2月起从业2年
	15	黄文峰	三片区社工	社会工作者	2023.10.19-无固定期限	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5	2023年10月19日入职
	16	陶雪梅	二片区社工	助理社会工作者	2023.10.19-无固定期限	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2.5	0	2023年10月19日入职 2023年12月15日离职，行业外
	17	黄俊婷	三片区社工	助理社会工作者	2023.10.19-无固定期限	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5	2023年10月19日入职
	18	刘厚泽	志愿者组社工	助理社会工作者	2023.10.23-无固定期限	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5	2023年10月23日入职
	19	吴惠霞	二片区社工	社会工作者	2024.1.10-无固定期限	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	2.5	2.5	2024年1月10日入职 2024年3月9日离职，行业内
	20	王茗姝	一片区社工	助理社会工作者	2024.3.18-无固定期限	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0.5	√	√	0.5	0	2024年3月18日入职	
小计						14	18	18	18	18	18	15	15	15	15	15	15	15	15	13	16	16	93.5	82.5		
持证社工有效人次小计						16			18			15			15			15			14.5					
	21	孔繁欣	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	2023.10.1-无固定期限	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2023年12月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书
	22	梁韵婷	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.10.16-无固定期限	√	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6	2023年10月16日入职
	23	宋嘉民	志愿者组社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.10.1-无固定期限	0.5	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0.5	0.5	2023年10月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	
	24	徐道	一片区社工	社会工作专业	2023.12.11-无固定期限	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	0.5	√	√	---	---	---	2.5	0	2023年12月11日入职 2024年2月9日离职，行业外	
	25	张弛	二片区社工	心理学专业	2023.12.14-无固定期限	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	2	0	2023年12月14日入职 2024年1月15日离职，行业外	

附件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

年度服务协议时间：2023年10月4日至2024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			2024年1月			2024年2月			2024年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
非持证社工	26	邱怡蝶	志愿者组社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.12.15-无固定期限							√	√	√	√	√	√						3	0	2023年12月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书 2023年12月15日入职				
	27	麦浩伦	一片区社工	社会工作专业	2023.12.1-无固定期限							√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	4	2023年12月1日入职				
	28	禡继红	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023年10月1日-2026年9月30日											√	√	√	√	√	√	2	0	2023年12月接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书 2024年2月1日从中南街社工站					
	29	王莉	二片区社工	社会工作专业	2024.3.14-无固定期限																√	√	√	1	0	2024年3月14日入职			
	30	陈梓彬	志愿者组社工	心理学专业	2024.3.15-无固定期限																√	√	√	1	0	2024年3月15日入职			
小计						1	1	2	1	1	1	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	26	14.5				
非持证社工有效人次小计						1.5			1			6			6			5.5			6								
总计																													
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						15	19	20	19	19	19	21	21	21	21	21	21	20	21	21	19	22	22	119.5	97				
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）						17.5			19			21			21			20.5			20.5								
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						70.00%																							