

广州市东沙街社工服务站 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：广州市荔湾区东沙街道办事处

项目承办方：广东善缘社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年2月12日

广州市东沙街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市东沙街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区南漵大街1号3楼、金字花园紫荆道58号-20文体活动中心，由广东善缘社会工作服务中心承接运营。经广州市荔湾区东沙街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年9月1日至2025年8月31日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照新模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了两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 2 月 12 日到东沙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：

1.社工站积极构建并强化与各层级、各职能部门的沟通联络机制，确保与街道、社区等部门的高效协作，通过积极参与多方服务合作，最大化发挥服务合力。

2.社工站致力于为困难群众链接广泛资源，不仅拓宽了服务覆盖面，还积极探索并实践了如“东沙慈善森林”等特色慈善服务，致力于打造“慈善+”服务品牌。通过实施就业携行计划、长者慰问、幸福社区活动以及安居计划、“微心愿”等多元、适切的服务项目，提升了居民的幸福感和满意度。

3.社工站拥有一支相对稳定的服务队伍，团队内部凝聚力强，为高效、持续地服务提供了坚实的保障。

（二）需要关注的地方：

1.社工站需进一步加强日常服务及管理工作的记录与台账管理，以确保服务的规范性和可追溯性。

2.社工站需进一步细化并深化应急预案、场地管理、财务管理等关键制度的建设与落实情况，并切实抓好制度的执行与监督，确保社工站运营的规范性和高效性。

四、购买方评估（东沙街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站团队人员稳定，专业性强，积极热情认真配合街道

开展各项工作。

2.社工团队有多年社区工作经验，能结合街情与各部门联动开展符合居民需求的活动，与居委会等各部门沟通良好。

（二）需要关注的地方：

在团队建设，专业培训方面，希望机构给予更多支持。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目能够持续完善社工专业能力提升工作。项目团队根据上期评估建议，针对内部共学制度进行完善，并积极落实，开展针对性的主题共学活动，同时积极整合“双百”大讲堂、行业平台等学习资源，并强化对社工个人成长情况的检视，为未来社工专业能力建设提供完善方向。

2.项目团队推动双工双岗联动开展服务。在双工联动机制的指引下，项目社工与直聘社工能够建立恒常沟通机制，实现社工点联动全覆盖，促进信息共享，服务转介和协同，共同落实政策宣传、个案跟进、资源链接等方面的兜底民生服务工作，发挥了双方的合作优势，有效提升民生兜底服务效能。

3.项目团队内部管理规范到位。团队能按照社工站的规范要求完善各项管理制度，涉及信息公开、服务监控、规范办公、内部安全等方面的各项管理落实到位，较好确保了项目的规范、安全运作。

（二）需要关注的地方：

1.建议从项目整体层面完善社工专业能力提升的建设规划，有机整合现有的督导、培训、共学活动等制度，并设计监测与

评估机制，定期开展能力成长的成效评估，总结专业能力成长体系的实施效果，反思不足，不断促进团队的专业成长。

2.项目可进一步推进研究成果的产出，探索品牌化建设机制，及时梳理、整合服务经验，输出特色服务案例或相关文章，深化和倡导社会工作服务价值。同时，建议拓宽媒体宣传渠道，进一步推广社工站的优质服务。

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 9 月 1 日至 2025 年 8 月 31 日，本次评估考核期为 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 1 月 31 日，共计考核 5 个月。

值得肯定的地方：

（1）社工站能够按照《广州市社工服务站管理办法》有关规定和购买项目协议有关要求配备人员。本年度是社工站按照新管理办法提供服务的第二个年度，在人员到岗方面，根据《管理办法》和购买项目协议的要求，持证社工的比例不低于二分之一，即持证社工应到岗 50 人次。评估期内，持证社工实到岗 90 人次，超配 40 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 100 人次，实到岗 109 人次，超配 9 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，社工站共配备 18 名持证社工，3 名非持证社工，共计 21 名社工。

（2）在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 7 名中级社工师、11 名助理级社工师；本评估期内，共有 21 名社工

持续稳定在岗，稳岗率为 100%；服务团队中从业 2 年以上的社工到岗 104 人次，占总社工到岗人次的 95.41%。其次，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）服务团队有丰富的在地服务经验，能依据辖区的实际情况，制作社工站宣传折页、服务暖心卡，各片区的宣传小册子等宣传资料，宣传品印刷精美、内容丰富，有利于服务对象进一步了解社工站的相关服务。

需要关注的地方：

（1）评估现场，在两大主流地图软件中尝试查找社工站的地址信息，发现其中一款软件提供的社工站地址存在误差，而另一款软件则未能检索到社工站的相关地址信息。鉴于此，建议社工站进一步丰富并优化其在主流网络地图平台上的信息，以确保服务对象在需要时能够迅速且准确地定位社工站，及时获得帮助。

（2）社工站在服务持续改进方面仍有提升空间。尽管社工站已建立服务整改机制，但经现场审查，发现该机制尚存完善空间。具体而言，整改机制缺乏明确的操作规范和指引，其实用性和可操作性有待增强。此外，尽管社工站已针对上次评估反馈的问题采取了整改措施，但评估现场尚未发现对这些意见进行系统性的记录。建议社工站加强并完善后续跟进工作的记录体系，确保整改过程和相关材料得以清晰记录和保存，从而有效推动服务质量的全面提升。

（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）社工站重视党建工作。现有党员 4 名、入党积极分子 1 名，并于 2020 年成立党员先锋队。社工站党员通过严格落实“三会一课”“第一议题”制度，积极参与街党工委、机构党支部及基层党委组织的党员大会、主题党日活动、外出参观等学习教育，相关记录规范完整。同时，党员先锋队带领社工站社工积极协助街道多个职能部门开展各类服务，包括“我为群众办实事”社区系列活动、绿美南潏、党建知识线上问答、党纪教育非遗实践、社区慈善知识宣传等 16 项服务，努力推动党建与服务深度融合，获得街道高度肯定。同时，社工站通过开展党建服务需求调研，制定党建引领服务计划，保障了党建服务的精准性、实效性和可持续性。截至中期评估，社工站以机构党组织为依托，与 5 个辖区内党组织及 1 个辖区外党组织签订共建协议，深化党建合作。总的来说，社工站通过加强党员队伍建设、落实常态化学习机制、积极开展党建融合服务及拓展共建合作，有效推动党建工作高质量发展。

（2）在服务设计方面，社工站基于过往服务资料，主要采用访谈法和社区走访，从购买方、居委会还有困难群众和特殊群体等处收集需求信息，梳理出困难群众和特殊群体在生活保障、健康医疗、教育就业以及社区环境改善和社区活动等方面的需求。在此基础上，社工站完成了 1 份党建领域调研报告和 4 个社工点调研报告。社工团队结合需求调研结论和街道中心工

作，以“五社联动”服务机制为引领，推动社工站整体服务。社工站制定了东沙“慈善+”“志愿+”和“以社区特色为基础的困难人群服务”两大服务策略及党建引领服务计划。同时，金宇社区开展“齐牵手”兜底对象支援计划、“耆安康”安全提升计划；东塍社区开展“齐牵手”兜底对象支援计划和“耆乐安康”社区助力计划；南濠社区开展“齐牵手”兜底对象支援计划和“齐成长”未成年人服务计划；沙洛社区开展“齐牵手”兜底对象支援计划和“就业同行”就业服务计划。四个社区的计划都契合社区情况和特色，社工站也努力提升服务与需求的适配度，值得肯定。

（3）在兜底服务方面，团队梳理了辖区4个社区困难群众和特殊群体的基本情况，完成了598份兜底对象的建档和服务跟进工作。社工站按照规定开设两条“红棉守护”热线，每天安排2名社工轮值，确保工作时间保持畅通。评估期内，社工以电访等形式主动呼出5083次，用于恒常慰问、活动邀约、极端天气提醒等。热线呼入量为452次，社工对服务对象问题进行及时解答和介入处理，能基本发挥“红棉守护”热线的守护作用。同时，社工站通过“双工联动”机制，开展数据对接更新、活动合作及疑难个案转介与跟进工作。

（4）在“五社联动”方面，社工站积极培育社区社会组织，组织社区志愿者，并整合公益慈善资源。在服务期内，社工站层面共完成1个社区社会组织的备案，即广州市荔湾区东沙社区健康教育服务队；系统新登记志愿者26人，发展志愿者骨干5人，新培育2支志愿者服务队，即金宇社区垃圾分类志愿服务

队和东塍社区志愿服务队。此外，社工站发布志愿活动 16 次，组织 342 人次志愿者参与社区服务，服务社区居民 1260 人次，累计志愿服务时数达 778 小时。这些举措有效增强了社区的自我服务能力，为社区带来了积极的社会影响。在社区慈善方面，社工站开展公益市集 1 场和义卖活动 3 场；社工站协助推动 4 个社区建立慈善基金，进一步增强了社区的可持续发展能力。服务期内，社工站积极整合资源，链接中国福利彩票公益金、广州市慈善会、广州市志愿者协会、广州市普瑞眼科医院、广州市正佳慈善基金会、荔湾区图书馆、街道、居委会和爱心企业等多家资源主体，链接资源折合人民币价值总计 22.54 万元，有力推动了社区慈善氛围的营造。

（5）在宣传及美誉度方面，社工站通过有效的宣传和媒体互动，提升了服务知名度和社会认可度。社工站公众号于 2016 年 8 月开通，目前关注用户 1440 人，本服务期新增关注用户 197 人。此外，社工站的服务先后获得市级媒体报道 27 次。在评估期内，社工站收到服务对象感谢信和表扬信 4 封，同时得到了购买方及合作方的好评，这些都为社工站树立了良好的口碑。社工站社工积极总结服务经验，撰写 2 篇专业文章，处于投稿中，努力推动社会工作服务的专业化发展。

需要关注的地方：

（1）在兜底服务方面，需要从以下几方面提升服务质量：一是目前的社区“三图”不能够完全反映社区困难群体及社区公共资源的精准分布，建议进一步优化社区“三图”，使之能更准确地体现特殊困难群体分布、社区资源和社区问题梳理，

提高社区“三图”对服务的指导作用。二是建议社工站针对“红棉守护”热线服务制定相应的管理制度，规范热线服务要求，并对社工就服务介入、转介流程、电话漏接处置及无人接听等情况等内容进行指导。同时，社工站需进一步采用多种形式加大“红棉守护”热线宣传，完善“红棉守护”热线台账，加强热线应答与呼出的记录填写及对“红棉守护”热线服务的总结。三是“双工联动”夯实民生兜底服务方面，双方对接沟通台账的填写需要更加清晰和具体。

（2）在需求评估及服务设计方面，其一是社工点的需求调研方式较为单一，特别是对社区人群共同性问题的调研摸底深入度不够。其二，社工站应明晰新服务模式的服务要求，加强对“站—片—点”服务逻辑的理解，完善“社工站—社区片—社工点”三个层级服务计划。本年度在社工站层面未能确定年度服务主题，服务总目标和项目年度服务目标以服务策略代替服务目标，使得目标的设定未能很好地秉承 SMART 原则。其三，整体服务设计缺乏片区服务计划，“站—片—点”的宏观、中观和微观系统呈现不够充分，服务框架不够清晰。

（3）在社区慈善方面，社工站应借助社区慈善基金建立的契机，进一步协助推动其发展，重点加强机制建设、筹资、资金使用和监督管理工作。在资源整合方面，对于接受捐赠的物资，应采用科学的方法确定其折算价值，列明物资的品牌、数量、单价和规格，确保资源整合测算的准确性和合理性。同时，社区社会组织的备案时间临近中期评估，目前尚未联动开展过服务，后期需要促进社区社会组织更加积极地参与或开展服务。

志愿者骨干的发展数量也落后于中期评估要求，要加快志愿者骨干培育速度，维系好志愿服务队。

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 21 名。本年度完成困难群众和特殊群体建档 598 个，电访 2140 个，探访 459 个，分别完成协议指标量的 112.83%，66.38%，76.50%；个案接案 59 个，开展 328 节，分别完成协议指标量的 59.00%，54.67%；结案 36 个；完成小组 18 个，开展 90 节，分别完成协议指标量的 60.00%，60.00%；小组服务 726 人次；完成大型社区活动 9 个，完成协议指标量的 81.82%，大型社区活动服务 3520 人次；完成中小型社区活动 45 个，完成协议指标量的 48.91%；中小型社区活动服务 1453 人次（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，划分了两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：金字社区、东塍社区；

片区二：南漖社区、沙洛社区；

1.片区一社工点（金字社区）服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一的金字社工点配备 7 名社工，其中有 4 名社工持有专业资格证书，服务经验丰富。该社工点基于多年的服务

基础和恒常的走访调研，社工团队对辖区及服务人群的数量、分布、类别等特点了解清晰，建立有《服务对象家庭信息汇总表》，对于社工点 269 户，325 人的困难群众和特殊群体进行了 100% 的服务建档，做到了“一户一档，一人一案”，并能动态地更新服务情况，符合新模式的服务要求。

（2）金字社工点社工团队的社会资源链接及整合意识较好。在本服务周期内，社工团队联合了中国福利彩票公益基金、广州市慈善会、广州市文化广电旅游局、荔湾区图书馆、东沙街社区居委会等多个部门或单位，链接资金和物质折合人民币价值为 6 万余元，为辖区困难群众和特殊群体提供了适老化设施、食物、生活及活动用品等实实在在的物质支持。

（3）金字社工点的社工团队在服务开展中，能关注社区内在力量及动力的发掘，社工团队在日常服务开展中能注重挖掘及发展志愿者，将兜底对象发展成为志愿者，推动其参与社区服务。例如社工联合街道残联，与事务性社工一起，组织工疗站的学员们参与培训与团建，为辖区高龄独居孤寡老人提供力所能及的居家服务。

需要关注的地方：

（1）建议可进一步完善社工点的服务需求评估，保证需求评估的科学性及严谨性。社工团队可区分不同调研方式的差异，关注不同需求调研方式，从多元主体处所获的信息整合及相应需求资料的具体呈现，尤其需要围绕所聚焦的问题进行全面及深入地了解，避免得出较粗略的需求结论，以便为服务规划及服务实施带来更为明确及具体的服务指引。

(2) 在社工站的服务规划上也可进行完善。目前在该社工点，对于兜底的服务框架，服务主线尚不够清晰，导致部分服务板块重叠，服务内容也显得较为零散。建议团队可在片区层面，梳理综合性服务与专项性服务这两者之间的关系，加强服务整合。同时，建议专项性的服务规划中，能够结合服务指标的分配，具体呈现相应的服务内容，让一线社工能更好地明确所要达成的兜底目标及服务路径。

(3) 进一步加强服务专业方法的运用及成效管理意识的提升。社工站对于个案需求的了解及反馈有待完善，建议在处理个案时，可对其及家庭需求有更为全面和细致的分析梳理，在家庭图的绘制中，也可增加家庭成员关系线的绘制，在服务过程中多加关注个案家属的参与。同时，关注社区服务活动中对困难群众和特殊群体的覆盖程度。

2.片区一社工点（东塍社区）服务情况

值得肯定的地方：

(1) 东塍社工点配备了3名持证社工，均有6年以上的在地服务经验，熟悉辖区情况，并且与街道、居委会及社区居民等建立了较好的关系，能与东塍居委会紧密合作，及时沟通、相互反馈服务对象情况。“三图”绘制清晰，本年度结合实际，更新了社区问题等情况。

(2) 东塍社工点在日常服务跟进中，能够定期以电访和探访的形式，跟进困难群众和特殊群体的情况和需求，及时更新服务对象纸质档案，“一户一档”“一人一案”服务档案整理较为规范，有较为详细的服务跟进记录，本年度共提供电访450

人次，探访 165 人次。服务指标完成情况符合中期评估的进度要求。

（3）本评估期内，东塍社工点共开展了 15 个专业个案服务，其中 10 个为资源链接，帮助服务对象面对，协助其解决困难。本年度，东塍社工点链接各类资源折合人民币价值超过 4.6 万元。其中，为 21 户困难群众和特殊群体实现了“微心愿”，链接小家电、日用物品等，支持服务对象改善生活质量。服务获得服务对象好评，收到居民赠送锦旗 1 面。

需要关注的地方：

（1）需要加强需求评估工作，优化服务设计。东塍社工点本年度的调查问卷设计简单，调查内容主要为服务对象的基本情况，针对性不够强，且缺乏调查结果分析，对服务计划的指导意义不大；对过往服务资料的分析也缺乏数据支撑。建议社工要加强对困难群众和特殊群体的精准化、个别化的需求评估，对服务对象的需求做好数据梳理分析，找出重点服务群体的突出、显著的共性需求，并以此为基础进行针对性的服务设计，让服务逻辑更加清晰。

（2）需要夯实困难群体和特殊群众的基础服务工作。查阅建档资料发现，存在部分纸质基础档案存在手改信息、分级评估表未结合实际及时更新服务等级、纸质档案与《服务对象家庭信息汇总表》的电子版资料不一致、多次电访服务对象联系不上等问题。特别是，某服务对象在 2024 年 9 至 12 月期间电话联系不上，社工未向其家属或照顾者了解情况，也未及时上门，存在一定的风险。社工需要切实加强风险意识，及时更新

相关服务信息，加强电子化信息的运用，进一步夯实兜底服务。

（3）社工专业服务能力有待提高。查阅小组、活动等文书，服务内容对服务目标的回应度不足，如“齐健身，共欢乐”健身小组未有对社交需求的回应设计；“快乐健康，你我同行”健康管理小组则主要是健康操学习，未围绕健康管理的主题进行学习；“眼科义诊走进社区”及养老政策宣传活动——东望专场，没有介绍政策宣传的相关需求和服务目标。以上，需要社工加强专业服务文书的撰写能力，并关注服务逻辑的一致性，为兜底对象提供更加专业的优质服务。

3. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区社工整体资质较高，精神面貌佳。片区共有专职人员 5 人，其中社会工作师 2 人，助理社会工作师 3 人，均为持证社工。片区二有南漵社区和沙洛社区 2 个社工服务点，服务对象居住较分散。工作中，社工能坚持定期入户探访，社工与片区内外政府相关部门、居委会、企业和社会组织等单位建立了良好的合作关系。

（2）片区社工基本摸清了片区二内在册困难群众和特殊群体的基本情况，完成了建档工作。通过入户探访等方式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》。在入户探访和电访的基础上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档案和家庭信息汇总表。目前完成了“一户一档”119 份，“一人一案”151 份，建档率达 100%。

(3) 各项服务指标完成较好，取得了一定的服务成效。社工在开展专业服务中，注重专业服务角色和作用的发挥，能较好地将社会工作专业服务价值观、方法、策略应用于服务实践中，取得了良好的服务成果。本服务期，片区社工开展了困难人员家庭“微心愿”支持服务，面向困境人员开展政策宣传指导等专业服务。全年开展兜底民生社会救助政策宣传 6 场，实现节假日开展在册困难群众和特殊群体的入户探访（电访）覆盖率达 100%。提升了服务对象的幸福感。本服务期完成电访 418 人次、入户探访 125 人次、个案开案 18 个、小组 8 个、社区活动 18 个。社工整合资源能力较强，与广州市慈善会等合作单位募集和整合辖区内外资源折合人民币价值为 95827.32 元，受益服务对象达 1890 人次。获服务对象赠送锦旗 2 面、媒体宣传报道 1 篇，加大了服务的影响力。

(4) 开展了打造片区特色亮点项目的专业服务。片区重点打造了“绿美南潏”“新型就业”两个特色项目，开展了与“友”同行社交小组、“花漾生活”妇女放松小组、南潏社区“民间小林长”课堂，向“义”而行志愿者技能提升学习小组，“快乐成长，安全先行”儿童自护能力提升小组、“让青春飞扬”青春期教育成长小组和多个相关个案和社区活动等系列专业服务，挖掘了社区慈善资源，提升了服务对象的求职技巧，增强了社区居民的凝聚力和归属感。

需要关注的地方：

(1) 建议完善“一人一案”的建档工作。目前完成的困难群众和特殊群体档案中存在部分内容空缺的情况，建议动态跟

进服务对象的实际情况，不断提升困难群体档案的准确性和完整性。

（2）建议调整特色项目。目前开展的“绿美南澳”环境保护和“就业指导”两个特色聚焦困难群众和特殊群体的实际重点需求不足。建议片区社工通过与街道相关部门和社区居委会沟通，再次开展困难群众和特殊群体的专项需要调研，分析研究，重新确定开展本片区困难群众和特殊群体迫切需要解决的实际问题，制定相应的项目计划，充分发挥社会工作专业优势，打造特色项目。

（3）建议提升疑难案例解决能力。目前，片区没有完成疑难案例的工作。建议在现有专业服务基础上，依据本片区社区居民的特点，总结归纳服务经验，特别是在已结案的困难群众和特殊群体的个案服务中，找到存在的共性问题和总结专业服务的经验，以案例的形式探索不同群体疑难问题的解决方法，逐步推广到其他社区问题的解决中。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：8.65 分

（三）督导中心评估 得分：12.75 分

（四）第三方评估 得分：44.89 分

以上四项总得分：86.29 分 等级：良好

八、结语

广州市东沙街社工服务站在荔湾区民政局、东沙街道办事处

处的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务 11 年，本年度是社工站根据新模式提供服务的第二年。社工站团队稳定，专业资质较高，并有多年的在地服务经验，能与辖区内外职能部门、企业和社会组织等单位建立了良好的合作关系。社工站党员积极参与各类教育活动，并带领社工站社工协助街道开展服务，推动党建与服务深度融合，有效推动党建工作高质量发展。在服务设计方面，社工站采用访谈和走访收集需求信息，以“五社联动”机制为引领，制定服务策略及计划，各社区计划均能契合社区特色。兜底服务方面，顺利完成困难群众和特殊群体建档和服务跟进，并开设“红棉守护”热线，及时解答和处理问题。此外，社工站通过有效宣传和媒体互动，提升服务知名度，有效推动社会工作服务专业化发展。

下阶段，建议社工站进一步优化“三图一表”，以更精确地掌握特殊困难群体分布、社区资源及问题，增强其对服务的指导效用。其次，针对“红棉守护”热线服务，建议制定管理制度，以规范服务流程和要求。同时，社工站应持续动态地跟进困难群众和特殊群体的实际情况，确保困难群体档案的准确性和完整性得到不断提升。此外，社工站还需深化对新服务模式的理解，进一步完善“站一片一点”的服务计划，明确服务目标，避免将策略与目标混淆。在此基础上，针对困难群众和特殊群体开展需求调研，深入分析并研究服务对象迫切需要解决的实际问题，据此制定相应的项目计划。通过充分发挥社会工作的专业优势，致力于打造具有片区特色的亮点项目。

附件：

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



广州市东沙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
片区一： 金宇东塍	13	/	447	/	/	1382	/	/	334	/	/	/	/	/	41	/	/	221	/	/	23	/
片区二： 南漖沙洛	5	/	151	/	/	418	/	/	125	/	/	/	/	/	18	/	/	107	/	/	13	/
党建	3	/	/	/	/	340	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
合计	21	530	598	112.83%	3224	2140	66.38%	600	459	76.50%	/	/	/	100	59	59%	600	328	54.67%	/	36	/
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
片区一： 金宇东塍	13	/	10	/	/	50	/	/	441	/	/	6	/	/	2054	/	/	21	/	/	663	/
片区二： 南漖沙洛	5	/	8	/	/	40	/	/	285	/	/	3	/	/	1466	/	/	15	/	/	457	/
党建	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	0	/	/	0	/	/	9	/	/	333	/
合计	21	30	18	60.00%	150	90	60.00%	/	726	/	11	9	81.82%	/	3520	/	92	45	48.91%	/	1453	/
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（19831人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数503户，建档人数598人；评估期内入户探访总人数1400人次，服务总人数398人；通过社工专业服务共服务社区居民12000人次。								
	志愿者	新增志愿者			50	26	52.00%	社区调研			4	4	100.00%									
		新增志愿者骨干			20	5	25.00%	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			3	2	66.67%															

广州市东沙街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

红棉热线支援服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	500	257	51.40%
社区微心愿链接社会资源点	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100.00%
社区微心愿服务人数	指标要求	完成情况	完成百分比
	70	94	134.29%
三会一课常态化教育	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	5	50.00%
签订定共建协议	指标要求	完成情况	完成百分比
	8	6	75.00%
发展社会组织团队	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
志愿者通用性培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	1	16.67%
志愿者服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	13	65.00%
维系团队建设	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	2	33.33%
志愿者服务平台的运营（时间银行、I志愿）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%

广州市东沙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9月1日至2025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			2025年1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			
持证社工	1	梁莉君	负责人	社会工作者	2019.11.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	2	范志挺	负责人	助理社会工作者	2019.09.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	3	黄嘉荃	领域负责人	社会工作者	2019.09.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	4	刘洁贤	领域副负责人	社会工作者	2022.04.03-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	5	黄小燕	中级社工	社会工作者	2020.06.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	6	邓翠娴	领域负责人	社会工作者	2020.03.07-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	7	刘景怡	领域副负责人	助理社会工作者	2020.10.10-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	8	刘苑妮	高级社工	助理社会工作者	2021.07.10-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	9	黄燕苗	高级社工	助理社会工作者	2023.02.25-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	10	苏宝儿	中级社工	助理社会工作者	2022.07.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	11	陈慧娟	高级社工	助理社会工作者	2022.07.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	12	梁滢樱	中级社工	助理社会工作者	2022.01.02-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	13	陈莹	高级社工	助理社会工作者	2022.07.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	14	卢巧慧	中级社工	助理社会工作者	2023.07.02-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	15	冯敏嘉	初级社工	社会工作者	2024.09.06-2026.09.05	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	16	程倩文	高级社工	社会工作者	2019.04.01-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	17	麦嘉佩	初级社工	助理社会工作者	2023.12.19-2025.12.18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	18	黄晓雯	初级社工	助理社会工作者	2024.06.24-2026.06.23	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
小计						18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	90	85		
持证社工有效人次小计						18			18			18			18			18					

广州市东沙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9月1日至2025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			2025年1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				
非持证社工	19	曾淑琼	金字社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2019. 04. 09--无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5			
	20	钟春莲	金字社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024. 03. 01--2025. 02. 28	√	——	√	√	——	√	——	√	√	——	√	√	——	√	5	5	退休返聘		
	21	李文杰	金字社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024. 12. 17--无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5			
	22	林洁莹	金字社工点社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023. 02. 27--2025. 2. 26	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	4	4	2024年12月31日调至东沙颐康中心		
小计						4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	19	19		
非持证社工有效人次小计						4			4			4			4			3						
总计																								
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						22	21	22	22	21	22	22	21	22	21	21	21	21	20	21	109	104		
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）						22			22			22			22			21						
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						100.00%																		