

广州市龙津街社工服务站

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：广州市荔湾区龙津街道办事处

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4月8日

广州市龙津街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市龙津街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区龙津东路六甫水脚 76 号二楼、荔湾区光复北路五桂南 22 号 107 之一，由广州市荔湾区逢源人家服务中心承接运营。经广州市荔湾区龙津街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 10 月 22 日至 2025 年 10 月 21 日。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 4 月 8 日到龙津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：

社工站秉持服务初心，聚焦社区“一老一小一残一困一流浪”等兜底群体的实际服务需求。在服务过程中，不断拓展服务、深化品牌服务内涵，通过一系列服务，为兜底群体送去温暖与关怀，服务获得社区居民肯定。

（二）需要关注的地方：

社工站在专业技能培训方面还有待加强。在面对复杂的服务场景和多样化的服务需求，社工的专业能力需要进一步加强。因此，建议社工站进一步强化专业技能培训，提升社工专业服务能力，以更好地发挥团队整体服务效能，为社区居民提供更优质、更专业的服务。

四、购买方评估（龙津街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

龙津街“双百”社工服务站能够紧贴街党工委的工作部署，积极开展各类民生兜底工作。本年度，社工站能够积极培育龙津急先锋志愿服务团队，聚焦社区“一老一小一残一困一流浪”群体服务需求，开展专业服务，重点推进“津心守护党旗红，志聚智安居先锋行——龙津街困境长者消防安全服务项目”，取得了良好的服务成效。

（二）需要关注的地方：

建议后续工作中，继续依照“双百”工程要求，深化龙津急先锋项目品牌建设，扩大服务影响力，为更多居民带来福祉。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队持续完善了社工专业能力提升体系，结合实务过程遇到的疑难问题，组织开展项目内部共学、培训和外出参访交流活动，开拓服务视野，促进共同成长；同时，项目设立了多名内部督导，恒常为一线社工提供支持，且定期开展督导满意度调查，以社工的需求为导向及时调整督导方向，助力社工能力提升。

2.项目团队进驻社区第二年，能够与直聘社工建立恒常沟通机制，快速熟悉社区，摸排 17 类困难群众和特殊群体的基本情况和需求，实现社工点“双工”联动全覆盖，促进双方的信息共享、服务转介和协同，同时广泛联动街道职能部门、社区居委会、辖区企事业单位、社区社会组织和志愿服务队伍等，针对困境群体的服务需求，以项目合作的方式，开展了丰富多样的兜底民生服务。

3.项目团队能积极主动与街道办事处、各村（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。在街道办事处的指导下，项目除每月组织开展社工站工作例会外，项目负责人还定期参与街道公服办牵头组织的养老工作例会、社区工作例会，初步建立内部管理沟通与外部协作交流的综合性工作机制，通过定期参与这三类例会，构建起社工站与街道办、社区以及养老服务相关主体之间的常态化沟通桥梁，促进各方

在信息传递、资源整合、问题解决等方面的协同合作，实现兜底民生服务工作的整体推进和优化。

（二）需要关注的地方：

在研究成果方面，建议项目团队积极发掘成功案例，发挥资深社工的优势，为社工总结服务经验提供专业支持，主动撰写相关文章并投稿，争取在国家级期刊杂志上发表，进一步扩大项目的影响力和社会效应。

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 10 月 22 日至 2025 年 10 月 21 日，本次评估考核期为 2024 年 10 月 22 日至 2025 年 3 月 31 日，共计考核 5.5 个月。

值得肯定的地方：

1.本年度为社工站实施新模式的第二个服务年度，根据购买项目协议的要求，本年度持证社工占比不低于 60%，即持证社工应到岗不少于 12 人。评估期内，社工站持证社工应到岗 66 人次，实到岗 94 人次，超配 28 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。

2.在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 8 名中级社工师、8 名助理级社工师，共计 16 名持证社工；评估期内，拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 103 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 94.93%；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。在人员稳岗方面，评估期内，社工站持续稳定在岗的社工共有 17 名，社工稳

岗率达到 85.00%。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。

3.社工站能定期进行内部服务总结反思，本年度组织社工围绕专业伦理价值规范、服务对象权益保障等方面进行共学、考核。此外，社工站还设置了服务意见反馈箱和意见本，定期汇总服务对象意见，并进行跟进处理，有效促进自身服务质量的持续提高。

需要关注的地方：

1.社工站在继续教育方面仍有提升空间。尽管社工站能依托“双百大讲堂”及外部课程等资源，确保继续教育时数达到规定要求。但经评估现场核实，发现社工站部分培训内容与社会工作内容的关联性不高。建议社工站进一步厘清社会工作继续教育的要求，并优先选取社会工作者继续教育主管部门或备案机构举办的培训，确保继续教育内容紧密围绕社工专业能力和服务工作指导展开。

2.在项目运营管理方面，社工站虽然能够按照有关要求，落实项目管理工作，但仍存在进一步完善的空间。目前，社工站执行的《龙津街道“双百工程”社会工作服务站内部管理制度》于 2023 年制订。经过审阅，该制度在适用性和内容方面存在需要完善的空间，一是制度内容多从机构整体层面进行规划和撰写，未能充分贴合社工站的实际运营场景和工作需求，建议社工站立足实际业务需求进行调整，确保制度内容更具针对性与实用性；二是部分制度内容仍然出现“行政主任”“中心主任”等字眼。建议社工站结合调整后的工作实际，对相关制度进行

及时修订与更新，以更好地应对未来的工作需要。

（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，社工站有2名正式党员（党组织关系在机构党支部），机构党支部按照相关要求，对在册党员进行规范管理，通过开展“三会一课”“第一课题”及党建主题活动对社工站党员进行教育、管理、监督和服务。协助街道党建办开展“羊城红骑手”爱心驿站及商圈驿站运营，以“社工+志愿者”的方式，落实周一至周五全天值守爱心驿站，为外卖骑手及过往路人提供政策咨询、问路指引、充电取水、热饭休憩以及救急援助等志愿服务。协助开展“月圆国盛，情满龙津”——龙津街道庆祝中华人民共和国成立75周年暨第二届尊老助老文艺汇演活动；联合广东省金秋慈善基金会举办“‘津’心守护党旗红·聚智安居先锋行”——龙津急先锋长者居家健康安全宣传活动。在评估周期内，社工站组织参与机构党支部主题学习6场，参与街道党组织活动4场，与10个机团党组织维系共建合作关系；在共建活动中开展了为居民提供缝补衣服、剪裁裤脚、修纽扣等公益缝补服务共计19场，服务社区居民436人次；与广州市荔湾区口腔医院支部委员会合作开展义诊服务4场，为300名社区居民提供健康咨询，口腔检查等服务。充分利用共建单位资源回应社区居民的需求。

（2）在服务设计方面，社工站本服务年度服务主题是“龙津急先锋，志愿为人人”，采用“党建+社区工作者+志愿者”

的运作模式，致力于帮扶“一老一小一残一困一流浪”，积极回应辖区“老”“幼”、困难群众和特殊群体的迫切需求。片区一开展康复同行支持计划和“赓续历史，龙津拾趣”文化保育项目，为残疾人提供政策信息支持、康复指导、照顾支援、家属喘息等服务。片区二开展“慢生活”健康同行服务及“聚光伴童”计划；为兜底服务对象提供健康管理主题服务。片区三开展“精”“智”计划，“聚力救助”计划及“聚智安居”计划，通过“聚爱助残”；回应社区精神残障及智力残障人士，及其家庭的需求。通过“聚力救助”计划为流浪人员劝导或极端天气庇护服务，通过“聚智安居”计划关注老年兜底困境对象的居家安全需求。

（3）在“红棉守护”热线服务方面，目前，社工站开通了23条“红棉守护”热线，其中18条热线是社工手机，2条热线是社工站工作手机，3条热线是社工站的固话。社工站每天安排2名社工线上接听“红棉守护”热线，保证平时工作时间和紧急情况24小时“红棉守护”热线电话畅通。社工站把“红棉守护”热线电话与日常电访结合起来，提升“红棉守护”热线电话的使用率和增强居民对“红棉守护”热线电话的熟悉。在评估周期内，累计通话总量达2087人次，社工对服务对象提出的政策解读、心理辅导、服务申请、困难救助、服务转介等问题，都能认真积极解答和回应。在特殊天气下，社工站还利用“红棉守护”热线进行提醒和收集服务对象情况。“红棉守护”热线电话有专门台账、服务记录清晰，能发挥“红棉守护”热线服务的作用。

(4) 在服务成果方面，本年度是社工站按照新管理办法开展服务的第二年，对服务模式进行了调整，逐步推进“社工站——社区片——社工点”的三级服务模式，服务能够覆盖到 3 个片区 10 个社工点。社工站开展了 37 个专业个案，20 个小组活动，34 场社区活动，入户探访 1115 户，电访 2543 人次；志愿者培训 8 场，协同街道解决了消防安全以及社区公共问题。在评估周期内，新培育了社区社会组织 1 个；10 个社区全部成立了社区慈善基金；新培育了 39 名志愿者骨干，培育志愿者 65 名，新培育志愿者队伍 2 支；活跃志愿者队伍 10 支。社工站利用洗楼、社区宣传栏、qq 群、微信、媒体报道等多种宣传方式推广社工服务。社工站在机构、街道微信公众号发布 56 篇通讯稿。社工站收到服务对象和合作单位的感谢信 1 封，锦旗 5 面。社工站产出了 2 套宣传刊物。社工站服务获得国家级、省级、市级等媒体报道合计 36 次。

(5) 在“五社联动”成效方面，社工站建立了“五社联动”沟通联络机制。社工站积极撬动街道、社区、志愿者队伍以及基金会和爱心企业等 20 个社会资源，搭建了“慈善资源——受困家庭”的服务平台。协助街道开展“津心守护党旗红，聚智安居先锋行”消防安全“微改造”项目，为 22 户困难群众和特殊群体完成了消防安全“微改造”，使有需要的社区居民实现了“微改造”。社工站利用广州“公益时间”，社区志愿服务点等平台开展了 45 场社区志愿服务活动，参与服务志愿者达 1030 人次，志愿服务受益居民 5000 人次。社工站链接了 40 多个爱心单位、社会资源折合人民币价值 20.9 万元。

需要关注的地方：

（1）根据评估指标体系要求，社工站需要积极发展党员，努力推动社工站党支部成立。

（2）建议社工站要进一步厘清“社工站——社区片——社工点”三级管理中的内在逻辑关系。社工站统筹总体服务，指导社区片（社工点）服务需求调研、服务开展和社区片（社工点）的特色服务。同时，统筹设计服务项目，社区片是协调，上传下达，协调各社工点的服务需求调研、服务开展和片区的特色服务；社工点深入做好兜底群体服务，推动“五社联动”，为兜底服务提供更好的支持和服务资源。

（3）社工站的服务需求调研和服务设计有提升的空间。目前，社区片有服务需求调研、社工站有服务设计，但两者之间是割裂的，尚未完成内在关联。建议社工站服务设计应该在各片区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。在服务对象需求中，明确紧急程度（涵盖生存需求、安全需求、发展需求、精神需求等），并以此进行优先排序，确保服务项目的针对性更强。同时，希望在社工站层面，能提供一个结构清晰、内容全面且实用的调研范本和指南，帮助各片区有效识别服务对象的需求，为服务设计提供依据。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站本年度完成困难群众和特殊群体建档1551个，电访2543个，探访1115个，分别完成协议指标量的100.00%，42.38%，47.51%；完成偶到服务1567个，完成协议指标量的51.21%%；个案接案37个，开展217节，结案22个，

分别完成协议指标量的 46.25%，44.65%，37.93%；完成小组 20 个，开展 80 节，服务 719 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，66.67%，123.54%；完成大型社区活动 11 个，服务 1289 人次，分别完成协议指标量的 55.00%，71.61%；完成中小型社区活动 23 个，服务 1463 人次，分别完成协议指标量的 60.53%，107.57%；（以上数据统计共计 5.5 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：龙翔社区、洪寿社区、长寿社区；

片区二：洞神坊社区、华福社区、锦龙社区；

片区三：龙津东社区、三元坊社区、人民中社区、六甫社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一由龙翔、洪寿和长寿三个社区组成。新机构和团队入驻龙津街一年半以来，能按照新模式要求，努力摸清片区一困难群众和特殊群体底数和情况，辖区兜底对象共 447 户 489 人。目前，均以户为单位建档，做到建档全覆盖。五人服务团队中有中级社工师 3 人、助理社会工作师 2 人，均有多年社会工作服务经验，专业服务基础好。新的社工团队积极走进社区、走访居民，熟悉各社区情况，能够根据上期评估意见要求，

更新完善了“三图”。

（2）评估期内，社工能与社区直聘社工积极合作，开展电访、探访，恒常跟进了解兜底对象情况，通过“红棉守护”热线开展电访 944 人次，探访 315 人次，开展兜底民生政策宣传 9 次，为 40 户困境家庭实现“微心愿”，改善其生活处境，恒常跟进服务覆盖片区全部兜底对象，并确保兜底服务对象得到持续关注和支持。

（3）片区服务团队重视需求调研工作，通过问卷、访谈及往期资料梳理等方式，主要对居住在辖区的兜底对象开展调查，并结合街道残疾人联合会、居委会等相关方的访谈，摸排服务对象需求。需求分析一定程度上能反映部分兜底对象需求，据此制定的片区服务计划也基本能回应其需求。

（4）在服务执行和成效方面，重视党建引领作用的发挥，联动多方资源力量，帮扶兜底关怀困难群众和特殊群体，链接的资源价值折合人民币价值共计 57210 元。评估期内，个案立案 12 个，小组 6 个，社区活动 10 个，服务居民约 1400 人。为 49 户残疾人家庭开展安全排查活动。也摸清有“微改造”服务需求的家庭 20 户，目前已完成 10 户居家安全改造。社区层面的“赓续历史，龙津拾趣”文化保育项目，立足辖区特色，联动至少 5 个资源主体，开展文旅路线绘制、绘画比赛及导赏员培育培训等，宣传龙津传统文化。在社会美誉度方面，服务获市级以上宣传报道 7 篇，其中国家级 1 篇。获服务对象感谢信 1 封、锦旗 1 面。片区主管在街道主办的主题演讲中获三等奖。

需要关注的地方：

（1）要进一步夯实困难群众和特殊群体服务，优化服务策略，提升服务的精准度。一是大概 2/3 的兜底对象居住在辖区外，建议梳理重点对象，并制定有针对性的服务策略；二是要在兜底服务的恒常跟进中，进一步完善建档资料，做到真实信息如实客观全面记录，摸清、补充紧急联络人信息等。除日常问候、关怀外，要注重兜底对象个人、家庭、生活环境等多维度的信息收集，做到重要信息重点记录，跟进计划要有针对性、切实可行，避免泛化。三是分级管理的跟进频次不应低于新模式的要求，目前部分三级对象及四级对象为每季度跟进一次。社工站要加强服务规范管理，从服务管理角度给出清晰指引。

（2）片区的需求调研工作，主要选取居住在辖区范围内的兜底对象进行，其中以残疾人为主，又主要选取肢体残疾人为主，样本缺乏代表性。事实上，有 2/3 的兜底对象居住在辖区范围外，且肢体残疾人也未涵盖全部残疾类型。建议结合调研目的，科学选取调查对象，提高样本的代表性。同时，加强调研分析和总结，以全面精准掌握兜底对象需求为原则，为后续服务设计打好基础。

（3）建议继续加强对新模式的学习、解读和研讨，按照新模式要求，对社区层面的“赓续历史，龙津拾趣”文化保育项目进行迭代升级。新模式下的社工服务要进一步夯实兜底服务，建议整合兜底残疾人群体的服务和文化保育服务两大块，以残疾人群体及家庭的共性突出需求为基础，立足片区资源来设计片区层面的社区服务项目，以项目为载体服务社区兜底群体。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区设有 5 名社工，目前实际开展服务的 4 名社工，持证率为 80%；片区社工能依据社区实际情况，定期更新“三图”，能较直观地呈现各社区的特点；片区困难群众和特殊群体合计共 497 户、538 人，底数清晰，做到建档全覆盖并定期更新资料。

（2）在服务实施方面，一是对现有兜底对象实行分级管理，其中一级、二级 0 人，三级 93 人、四级 445 人，片区社工的服务意识强，积极落实新模式的要求，服务资源多向兜底群体倾斜，为兜底群体整合了来自荔湾区民政局、沃尔玛超市、广州银行等主体的爱心资源，资源折合人民币价值为 40999.34 元，完成“微心愿”8 个。为困难群众和特殊群体提供物资支持、协助顾问和协助解决实际问题等服务；二是评估期内，片区社工完成电访 630 人次、入户探访 294 人次、为 9 名有需要的困难群众与特殊群体开展个案服务（占总开案数的 81.8%），个案跟进记录清晰细致，协助服务对象提供情绪支持、协调亲子关系和链接资源等，满足服务对象个别化需求。服务指标完成情况符合中期评估的要求。

（3）在服务方面取得了一定成效的。一是针对健康管理的需求，实施了“‘慢生活’健康同行服务”，链接龙津街道社区卫生服务中心、德伦口腔、柏德口腔、爱尔眼科、祥光春中医馆等辖内外医疗资源开展健康讲座 2 次、健康宣传活动 4 次、义诊活动 1 次、健康知识小组 2 个，培育 8 名健康同行伙伴，一定程度上丰富了服务对象的健康知识、提升了健康管理的意

识。二是充分利用片区资源，打造“有爱龙津·急先锋聚光伴童计划”，联动了广东省岭南教育慈善基金会、未成年人保护工作站、豆芽苗教育机构、龙津急先锋志愿队等多方资源主体，开展了3个小组，1个活动，联动志愿者44人次，服务人次达233次，内容涵盖亲子管教、志愿服务等内容，一定程度上提升了对片区内困境儿童相关支持力度。此外，片区也积极参与街道党组织活动，配合街道开展党建工作，开展“羊城红骑手”驿站响应服务项目，以“社工+志愿者”组队在驿站开展政策咨询、问路指引等服务。

需要关注的地方：

（1）当前片区兜底对象需求多元，其中残疾人群体规模占比超半数，但目前的调研只覆盖低保低收、独居孤寡、特困、困境儿童等兜底对象，未针对占比最大的残疾人群体开展系统性需求评估，这直接导致服务供给的精准性不足。建议补充残疾人专项需求调研，通过问卷调查、入户访谈、焦点小组等方式，精准掌握残疾人群体在医疗、就业、社交等方面的真实需求，为完善服务设计提供依据。

（2）目前，在片区层面的服务设计是聚集于“一老一小”，与兜底群体的人群构成和特点有一定程度上的不相符。辖区内残疾人的数量较高，达55%以上，而困境儿童只有10人。建议一方面按照新模式的要求和服务重点，根据需求调研的结果回应兜底群体共性、突出的核心需求；另一方面，深入挖掘“有爱龙津·急先锋聚光伴童计划”与兜底对象服务的契合点。比如，可以鼓励儿童参与关怀区内残疾人的活动，通过上门探访、

到工疗站开展互动活动等形式，增强孩子们的责任感和社区归属感；或拓宽服务范围，让“有爱龙津·急先锋聚光伴童计划”的服务，能够辐射到周边更多社区的困境儿童及流动儿童等。

（3）两项特色服务的设计，尚有较大的提升空间，目前的服务设计只有大方向，服务内涵不足。比如，“慢生活”健康同行服务计划虽已初步构建“知识普及——同行守护——个性化服务”三级服务体系框架，但当前框架下，各级服务体系的具体职责分工、预期目标及实现路径界定是不清晰的；“有爱龙津·急先锋聚光伴童计划”也初步构建了服务框架，提升困境儿童的个人能力、搭建儿童参与社区事务的平台，但未进一步明确参与社区事务平台的具体建设与运营方案。建议加强项目管理的思维，梳理服务框架，进一步细化具体的服务内容、名称、活动的类型和数量，成效测评的方法、推进时间表等，提升服务递进性与延续性。

（4）新模式对一线社工有新的要求和挑战，主要表现在：一是要提升现有服务宣传报道的级别，增强服务美誉影响力；二是在个案服务方面，当前社工在个案服务中，虽能对服务对象的表层问题与需求（如基本生活保障、即时情绪疏导等）作出及时回应，但在应对服务对象的多重复杂需求（如行为矫正、社会融入、家庭关系重构等交织性问题）时，仍存在回应不足、服务深度欠缺等问题、建议要进一步提升社工个案专业能力。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区三包括三元坊、龙津东、人民中和六甫四个社区，

辖内共计 524 名困难特殊群众。社工服务团队持续优化“三图一表”，并通过多种形式开展面向孤寡老人、残疾人等困难群众和特殊群体以及志愿者的需求调研，服务计划相对完整，能对当前服务起到一定指引。

（2）目前，困难群众和特殊群体的建档服务，能体现个别跟进特点。民生兜底政策宣传围绕“助老助残”开展 12 次服务。各类专业服务均能体现困难群众和特殊群体参与或受益，内容聚焦资源链接、生活安置、居家“微改造”以及社会参与等，有一定成效体现。

（3）片区三服务过程可见政府相关职能部门、各类公益组织、企业商户、志愿者等主体参与。当前服务获得较高层次媒体的多篇报道，收获服务对象 1 封感谢信与 4 面锦旗，美誉度有良好呈现。团队初步总结了“困境长者居家安全排查项目”的服务经验作为特色亮点服务，以及“特困智残人士社交能力提升”作为典型案例，具有服务经验总结意识。

需要关注的地方：

（1）在服务设计方面，尽管需求调研使用了多元化手段开展，但是调研结论较为普适、松散，缺少对后续服务的系统精准指引。建议在发掘年度服务重心的前提下，提升需求调研精细化程度。

（2）在服务推进方面，建档资料的完整准确程度需要重视，评估现场查阅资料发现当前信息还有错漏。另外，分级评估表需要符合相关要求，比如三级、四级服务对象每季度跟进一次，不符合至少每月跟进一次的要求。政策宣传服务记录过于简单，

对覆盖面和受益数量缺少说明。部分个案在服务目标的系统性和评估工具的应用尚有提升空间，当前服务目标相对单一，评估环节不够清晰，专业性还需要加强。

（3）在服务成效方面，典型案例在疑难点发掘和服务策略提炼方面有待进一步优化，需要进行专门提炼。片区三团队整体在文字表述能力和成效数据收集汇总方面还有待继续加强。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：8.30 分

（三）督导中心评估 得分：13.00 分

（四）第三方评估 得分：44.75 分

以上四项总得分：86.05 分 等级：良好

八、结语

广州市龙津街社工服务站在荔湾区民政局、龙津街道办事处的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，本年度是由新的社工团队进驻并按照新管理办法开展服务的第二年，社工站积极协助街道开展多种中心活动，与辖内党组织合作共建，充分利用共建资源回应居民需要。服务设计以“龙津急先锋，志愿为人人”为主题，采用“党建+社区工作者+志愿者”模式，各片区开展不同服务计划，回应各类特殊群体需求。各片区能积极摸清困难群众底数，持续优化“三图一表”。各类专业服务能体现困难群众和特殊群体的参与或受益，有一定成效体现。

下阶段，建议社工站要进一步厘清“社工站—社区片—社工

点”三级管理中的内在逻辑关系。同时，统筹设计服务项目，协调各社工点的服务需求调研，深入做好兜底群体服务，推动“五社联动”，为兜底服务提供更好的支持和服务资源。在服务设计方面，应该在各片区服务需求调研的基础上，提炼出服务对象的关键需求进行优先排序，进一步提升服务项目的针对性。此外，建议加强项目管理的思维，梳理服务框架，提升服务递进性与延续性。

附件：

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



广州市龙津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			偶倒服务			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	6	489	489	100.00%	2280	944	41.40%	680	315	46.32%	1180	595	50.42%	26	12	46.15%	156	67	42.95%	19	6	31.58%
片区2	6	538	538	100.00%	1410	630	44.68%	630	294	46.67%	610	360	59.02%	24	11	45.83%	144	75	52.08%	17	10	58.82%
片区3	8	524	524	100.00%	2310	969	41.95%	1037	506	48.79%	1270	612	48.19%	30	14	46.67%	186	75	40.32%	22	6	27.27%
合计	20	1551	1551	100.00%	6000	2543	42.38%	2347	1115	47.51%	3060	1567	51.21%	80	37	46.25%	486	217	44.65%	58	22	37.93%
服务片区	投入社工人数	小组活动									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	6	9	6	66.67%	36	22	61.11%	54	207	383.33%	6	3	50.00%	600	537	89.50%	12	7	58.33%	450	884	196.44%
片区2	6	8	6	75.00%	32	26	81.25%	192	268	139.58%	5	3	60.00%	300	318	106.00%	9	5	55.56%	330	170	51.52%
片区3	8	13	8	61.54%	52	32	61.54%	336	244	72.62%	9	5	55.56%	900	434	48.22%	17	11	64.71%	580	409	70.52%
合计	20	30	20	66.67%	120	80	66.67%	582	719	123.54%	20	11	55.00%	1800	1289	71.61%	38	23	60.53%	1360	1463	107.57%
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（45283人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1424户，建档人数1551人；评估期内入户探访总人数1115人次，服务总人数751人；通过社工专业服务共服务社区居民3688人次。									
	志愿者培育	新增志愿者			60	63	105.00%	社区调研		4	4	100.00%										
		志愿者培训			/	8	800.00%	党支部共建		10	10	100.00%										
		维系志愿队伍			10	10	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题		2	1	50.00%										
		培育志愿队伍			2	2	100.00%	社区社会组织培育		2	1	50.00%										

广州市龙津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10月22日至2025年10月21日

[illegible]

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年10月			11月			12月			2025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
小计						9	18	18	18	18	18	18	18	18	17	17	17	16	16	16	16	16	16	94	94		
持证社工有效人次小计						9			18			18			17			16			16						
非持证社工	19	陈春兰	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	2021.09.13--无固定期限	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5			
	20	邓思敏	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	2023.10.27--2026.10.21	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	3.5	3.5	2025年1月26日离职		
	21	李思敏	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	2023.12.12--2026.10.21	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	0			
小计						1.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	14.5	9			
非持证社工有效人次小计						1.5			3			3			3			2			2						
总计																											
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						11	21	21	21	21	21	21	21	21	21	20	20	20	18	18	18	18	18	18	108.5	103	
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）						10.5			21			21			20			18			18						
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						85.00%																					