

广州市海龙街社工服务站

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：广州市荔湾区海龙街道办事处

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：2025年4月24日

广州市海龙街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市海龙街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区海龙街龙溪中路亿澜街5号二楼，由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运营。经广州市荔湾区海龙街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年5月22日至2025年5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 4 月 24 日到海龙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：

社工站通过搭建多元融合平台，针对困境儿童建立多维度的支持网络，通过入户陪伴、小组活动、社区活动等方式，有效促进困境儿童的社会融入，有较好的服务成效。

（二）需要关注的地方：

建议社工站进一步整合社区多方资源，联合辖区企业、公益基金会、高校等丰富的社区资源，建立社区网络支持，推动困难群体帮扶工作从“保基本”向“促发展”升级。

四、购买方评估（海龙街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

社工站始终秉持积极的工作态度，全面响应街道的各项工作部署，为街道各项工作的顺利开展提供了有力支持，也为社区居民提供了优质、专业的服务。

（二）需要关注的地方：

本次评估购买方无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.项目团队初步制定了《专业成长共学制度》《社工个人成长计划》《督导工作制度》，能够积极主动链接外部培训资源、组织内部会议共学交流以帮助社工提升服务能力，学习主题包括《社工站新模式相关问题探讨》《残障平等意识培训》《中

华人民共和国未成年人保护法》等，推动团队间的互相学习和经验分享，促进共同成长。

2.项目团队进驻社区第一年，能够迅速建立“双工”联动机制，推动合作开展包括民生服务台账信息互通、政策宣传、入户探访、个案救助服务办理及转介等服务，并积极联动社区各项资源，有效落实困难群众和特殊群体的兜底民生服务。

3.项目注重服务宣传推广，通过“线上”“线下”结合的形式，在社区开展多场主题活动，积极借助《信息时报微社区 e 家通平台》《广州日报》《广东电视台》等媒体平台宣传服务，有助于新项目团队打开工作局面，提升社工站在社区的知晓度和美誉度。

（二）需要关注的地方：

1.建议项目团队进一步完善社工专业能力提升体系的建设规划并切实抓好执行，结合社工能力水平现状及服务特点，分析社工团队的成长需求，并制定匹配的培养目标，提供相应的专业支持，尤其需要强化内部督导和内部共学的支持力度，定期收集反馈与评价，检视实施效果，及时发现不足，以推动社会工作人才培养体系的持续优化。

2.项目团队需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，深化社会工作服务价值，提高专业影响力。

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 5 月 22 日至 2025 年 5 月 21

日，本次评估考核期为 2024 年 5 月 22 日至 2025 年 3 月 31 日，共计考核 10.5 个月。

值得肯定的地方：

1.本年度是社工站实施新模式的首个服务年度，根据购买项目协议的要求，本年度持证社工占比不低于 1/2，即持证社工应到岗不少于 10 人。评估期内，社工站持证社工应到岗 105 人次，实到岗 128 人次，超配 23 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。

2.在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 4 名中级社工师、2 名助理级社工师；评估期内，拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 98.5 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 57.77%。此外，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.社工站在继续教育方面仍有提升空间。尽管社工站依托“双百大讲堂”及外部课程等资源，提升社工的专业能力和技能水平，但仍存在以下问题，一是社工站对“社工继续教育”的内容界定存在一定程度的偏差，导致在统计学时过程中，将心肺复苏等非社会工作专业内容纳入“社工继续教育”统计范围内。二是经查阅资料，发现个别社工的《培训记录表》中，个人培训收获撰写的内容高度雷同，缺乏深入的个人学习感悟与反思，较难真实反映社工的继续教育学习实际成效。三是自评报告附件 5-1 中《培训情况统计汇总表》记录的实际参训时数

与《社工继续教育个人统计表》中的时数不一致，统计存在误差。建议社工站在下阶段的工作中，应优先选取由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民政领域社工服务工作指导展开，从而确保继续教育的针对性和有效性。此外，建议社工站定期对社工的培训学习记录进行检查和指导，加强质量管理，以确保继续教育学习质量得到有效地监控和提升。

2.社工在项目运营管理方面仍有进一步提升的空间。目前，社工站的运营管理资料存在以下问题：一是资料的完整性不足，内容较为单薄，如缺乏了社工的专业伦理价值规范评核及服务对象权益保障制度工作落实的相关资料，服务整改机制及相关佐证材料；二是档案管理较为凌乱无序、欠缺系统性整理；三是制度适配性低，仅依赖机构通用的管理制度，未结合社工站实际需求制定差异化的内部管理细则，难以有效满足实际工作需要。建议社工站根据实际情况，对相关制度进行及时的补充、更新和调整，优化档案管理，全面提升社工站规范化管理水平，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）本年度是荔湾恒福社工团队在海龙街实施新服务模式的第一年。社工站处于新机构、新团队、新区域、新模式的适应期，以及人员调整时期。社工站根据海龙街的实际情况以及社工站的人力情况，将所服务辖区 9 个居委会划分为 2 个片区。

评估期内，社工对2个片区和9个社区的需求情况进行了摸查和分析，9个社工点均制作了“三图一表”。在调研基础上，确定了社工站主要服务工作与特色项目。社工站根据新模式进行了服务设计。本年度主题为“睦邻友爱，联结你我”。在社工站层面，构建“党建服务”和“五社联动机制”；在两个片区层面，针对困难群众和特殊群体服务方面：片区一有困境人士“居安思微”居家安全服务计划、困境长者健康同行关爱服务计划和困境儿童悦心共融关爱服务计划等3个计划；片区二为红棉暖心帮扶服务计划。“五社联动”服务方面：片区一有耆乐菜园“五社联动”共融陪伴计划和“温暖同行·家有所依”五社联动服务计划等2个计划；片区二有“五社联动”睦邻友爱服务计划。在社工站的设计及其实施当中，能够重点服务三个群体（“老—少—残”），也能抓住困难群众和特殊群体要解决的问题开展服务，通过计划在相应的社区落地。总体上看，在新模式开局年，社工站依据已有服务积累和基础能够将各项服务全面铺开，为推进服务进一步开展打下了良好基础。

（2）社工站成立了联合党支部，社工站现有正式党员3人，其中2名流动党员。社工站党员积极依托党组织参与思想学习，推进“两学一做”学习教育常态化制度化、落实“三会一课”制度。评估期内，社工站党支部组织召开党员学习会议10次，确保组织生活制度化、规范化运行。联合党支部积极与辖内党组织共建，签订共建协议9份，联合开展了17场服务活动，协同社区党组织一起开展邻里互助、政策宣传、便民服务、创卫工作、主题党日活动以及疑难个案的解决等，取得了良好的服

务效果。

（3）社工站积极打造和实施“五社联动”模式，本年度取得了较好的成效。其一，社工站本年度新培育社区组织 1 个。本年度新培育 2 支志愿队伍，为 132 名志愿者在平台注册，培育志愿者骨干 22 人，目前比较活跃的志愿者队伍有 10 支。本年度开展志愿服务活动超 30 场。社工站通过实施“温暖同行·家有所依”五社联动服务计划有效缓解残疾人家属的焦虑情绪，缓解家庭照护压力；以“社工+志愿者”联动模式开展常态化探访慰问服务，累计为 100 余户家庭提供情感关怀和生活帮扶。其二，社区联动方面，积极与社区沟通合作，获得社区的资源支持；本年度“双工双岗”联动 492 次，联动的服务内容和形式多种多样，取得了一定成效，并有翔实的记录；其三，社区慈善资源方面，社工站协助 9 个社区建立社区慈善基金，6 名社工分别担任 7 个社区慈善基金管委会成员。“99 公益日”筹款超过 1 万元。社工站积极链接资源，本服务期 10.5 个月内，筹集资源折合人民币价值约 43.8 万元，其中社区慈善基金 17767 元。“五社联动”在推进社工站各项服务开展方面发挥了积极的作用。

（4）社工站对困难群众和特殊群体 333 户 385 人建档全覆盖。评估期内，社工对困难群众和特殊群体电访服务 1771 人次、探访服务 1811 人次；开展政策宣传 52 场，覆盖 2864 人次。社工评估期通过各种方式解决 12 项个案疑难问题，并把其中 12 个写成案例；通过个案管理，为困境家庭链接医疗救助、辅具适配等资源，改善其生活质量。评估期内，帮助困难群众和特

殊群体实现“微心愿”26个，为3户社区困境儿童改善了学习环境和25位社区困境长者进行了居家安全改造。针对辖区困境长者开展居家安全服务，链接慈善资源，联合志愿者进行居家安全改造68户；对困境儿童开展心理健康关爱服务，对残疾人开展了社区融入服务；针对照护者群体，社工开展系列主题活动和互助支持小组，以缓解照护者的压力及焦虑情绪。

（5）社会知名度、美誉度方面，评估期内社工站获得广东电视台、《新快报》《广州日报》等市级以上媒体报道45篇，有效地提升了社工站的社会影响力；社工站收到服务对象赠送锦旗3面，感谢信1封；社工站服务也获得了购买方的肯定。

（6）社工团队态度积极努力，服务意识较强，在下半年社工团队变动的情况下，社工站根据街道的指引，制定了调整后的工作重点和服务清单，积极推动服务按照协议内容落实，指标按末期进度完成或超额完成。

需要关注的地方：

（1）下一年度，社工站的服务设计需根据新模式的核心理念以及人员构成情况，实行从年度主题到服务设计的调整。首先，社工站提出的“睦邻友爱，联结你我”年度服务主题是社区服务的主题，与困难群众和特殊群体服务的直接联系不强，应当进行主题视角转换。针对辖区困难群众和特殊群体开展“帮扶助困”的邻里服务，引导社区居民向公益慈善方面发展，搭建社区互助平台，在这个过程中打造良好邻里关系。其次，社工站从片区到社工点的服务计划，无论从内涵还是从外延来看，各个层面交叉重叠，服务主线比较模糊。建议从社工站层面上，

设计为宏观、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，微观做好对困难群众和特殊群体服务工作（重点）和社区治理服务。目前，片区专门设计了“五社联动”服务的三个计划，将“五社联动”限制在社区服务的内容，实际上“五社联动”在对困难群众和特殊群体的四个服务计划方面是非常需要的，是不可缺少的。建议在“五社联动”层面，聚焦对困难群众和特殊群体的服务内容，搭建“资源整合平台”“慈善服务平台”和“志愿服务平台”。同时，在设计时，建议将“五社联动”放在中观层面，在微观层面即在对困难群众和特殊群体服务工作（重点）和社区服务的实施中，都有“五社联动”参与。在两个片区层面，主要围绕重点群体（“一老一小”）的服务内容；通过设计专项服务，覆盖全辖区困境长者和困境儿童；在社工点层面，一方面，通过综合性服务开展对困难群众和特殊群体服务的基础性服务。另一方面，承接和落实片区的专项服务。总体上，社工站层面可将“耆乐菜园五社联动共融陪伴计划”作为特色项目打造，但主要针对残障人士开展帮扶服务。总之，社工站的服务设计要按照新模式要求，突出党建引领，通过“五社联动”链接资源为困难群众和特殊群体服务的主导取向，以及突出为困难群众和特殊群体中重点人群（困境长者、困境儿童和残障人士）的重点服务。服务设计要完整地将“社工站—社区片—社工点”三个层级的纵向联系，以及各片区、各社工点的横向合作进行体现。

（2）社工站要进一步聚焦困难群众和特殊群体，提升服务的专业水平。首先是建档工作，社工站要进一步完善《服务对

象家庭信息汇总表》，要重视部分家庭重要成员的信息完善，尤其是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。其次，要做好服务工作，社工就要提高电访、探访的服务质量，积极收集和掌握服务对象的第一手资料，尤其是对服务对象的需求收集，加强对困难群众和特殊群体所面临问题的分析，并做好服务的回应工作，做成服务台账，系统地呈现。将电访、探访的基础服务，提升为能够满足需求或纾缓问题的专业服务。另一方面，专项服务方面，要按照困难群众和特殊群体的构成，及其面临需求及风险的情况，加强对困难群众和特殊群体的分层分类，按照级别加强对接服务；要进一步在需求及问题摸底调查的基础上，做好需求及问题的风险等级分析，区分轻重缓急，做好服务的回应工作，不能停留在表层。例如同样是健康管理的需求，不同的服务对象所面对的困难情况及其风险程度是不一样的。社工在一定时期内，聚焦重点需要满足，以及要解决的问题，集中资源力量，开展健康管理的层级化、深入化服务。要强调的是，由于项目人员调整，对离开本社工站的社工服务，留驻社工要做好相关的接续工作，避免出现空档或断层。

（3）社工站要进一步加强资源管理，提升资源运用的水平。要将资源按照困难群众和特殊群体服务需求以及服务项目，进一步整合为不同的资源服务包。社工站需根据服务计划及对应的服务内容整合服务资源，并在自评报告“附件”资源链接表中呈现出来。例如，专项服务要有专门资源包加以对接。目前，社工站的资源链接排列是以片区为单位呈现的，有的资源与计

划脱节，例如医疗资源放在“五社联动”睦邻友爱服务计划中；“健康有道，乐享生活”长者养生小组归类到睦邻友爱服务计划中。对于大额的资源，社工要注意结合社会工作主题，做好服务方案的策划。对于具有明显商业行为的资源，社工要进行甄别。一是要符合社工服务宗旨和服务目标；二是要遵循道德和法律规范；三是要确保资源使用的透明度，如双方签订服务协议，服务方提供清晰的服务内容和服务流程，社工对服务结果及服务成效进行检测，并对服务对象的反馈进行了解。

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404个，电访1771个，探访1811个，分别完成协议指标量的100.00%，117.67%，241.47%；个案接案76个，开展432节，结案71个，分别完成协议指标量的101.33%，115.20%，94.67%；完成小组26个，开展130节，服务1109人次，分别完成协议指标量的104.00%，104.00%，177.44%；完成大型社区活动9个，服务1730人次，分别完成协议指标量的100.00%，192.22%；完成中小型社区活动90个，服务4238人次，分别完成协议指标量的101.12%，95.24%；（以上数据统计共计10.5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：

城中村片区：海北社区、西浦社区、增滢社区、步滢社区、龙溪社区、凤池社区；

楼盘片区：江北社区、大和社区、龙湾社区。

两个片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

1.目前，社工站的6名在职社工均有投入到片区的兜底服务以及具体的服务中。其中，城中村片区配备了4名社工，均持有社会工作者职业水平证书；楼盘片区配备了2名社工，其中1名为社工站副主任，另1名为非持证社工。社工站社工能在后半评估周期内，克服人员少的服务难点，认真完成本年度的服务计划，态度认真负责，工作较为扎实。

2.两个片区均能开展扎实的需求调研，均已完成“三图一表”的绘制工作，能基本呈现各社工点的服务对象分布、社区资源以及社区问题的基本情况。片区在进行需求分析的基础上，设定服务目标和服务计划，项目设计逻辑较为清晰，符合两个片区自身的特色。其中城中村片区包含6个“村改居”转制社区，社工采用文献分析、焦点小组、访谈、观察等多种方法开展扎实的需求调研，针对片区“老龄化、残障化、需求多元”以及公共服务资源分布不均衡的特点，设计了针对困难群体的困境人士“居安思微”居家安全服务计划、困境长者健康同行关爱服务计划、困境儿童悦心共融关爱服务计划，社区治理方面的耆乐菜园“五社联动”共融陪伴计划和针对残疾人及其家属的“温暖同行·家有所依”五社联动服务计划；楼盘片区为三个楼盘社区，结合片区的配套成熟、资源丰富，居民经济水平和

文化素质相对较高，但外来人口较多，缺少邻里互动平台等特点，设计了针对兜底群体的红棉暖心帮扶服务计划、针对社区问题的“五社联动”睦邻友爱服务计划，服务逻辑清晰，基本符合片区的特点和需求。

3.两个片区均已实现兜底群体的建档全覆盖，电访、探访工作做得比较扎实，记录也比较详细。其中，城中村片区兜底人数相对较多，目前主要通过建档、电访、探访的形式实现服务对象服务全覆盖，并针对有特殊需要的困境儿童和困境长者（海北、增滘、步滘、龙溪四个社区）开展个案、小组以及政策宣传和社区融合活动等。通过链接社区慈善资源和开展居家安全知识科普活动，改善困难群体的居家环境。评估期内，共建档 304 份，电访 1513 人次，入户探访 1475 人次，共链接资源折合人民币价值为 248531.01 元，为片区内有需要的群体提供服务。楼盘社区兜底群体人数较少，目前主要通过分级建档和电访、探访的形式跟进，通过资源链接和落实民政政策，缓解困难群众和特殊群体的经济压力、提升生活质量以及政策资源的申请使用能力。评估期内，共建档 100 份，电访 258 人次，入户探访 336 人次，链接资源折合人民币价值为 189685.16 元，为片区内的群体提供服务。

4.片区内各社工点“双工”联动情况较好，能保持每周沟通并做好沟通记录工作。片区民生政策宣传落实到位。各社工点也有典型服务案例的产出，能关注社区内困难群众和特殊群体疑难案例的问题解决。楼盘片区的社区服务主要关注社区睦邻平台的搭建，通过睦邻友爱志愿服务队伍和邻里兴趣小组培育、

睦邻友爱服务阵地建设等，回应社区居民缺少互动平台以及邻里互动少的问题，能体现社区问题回应与解决的需求。

需要关注的地方：

1.目前服务的开展，主要以兜底群体和社工点的服务为主，片区内各社工点之间的联动设计、资源整合和服务共同开展等方面，还有待进一步关注和提升，建议注重和提升“站一片一点”的联动。

2.在小组和个案目标的设定与成效评估指标的构建、干预过程中，社会工作专业技巧的使用，专业服务反思等方面有待进一步提升。建议片区进一步关注多元评估指标体系，以及多种评估方法结合，更客观地呈现服务成效和社工干预的有效性等。

3.在城中村片区的社区治理与社区问题解决方面，服务设计更多的还是针对特殊群体，对社区的整体性问题以及社区内资源的调动与整合的设计，仍有待进一步提升。如“温暖同行·家有所依”五社联动服务计划，主要是以小组、社区活动、政策宣传和志愿者的形式，为残疾人和家属提供服务，而较少关注残疾人及其家属的社区融入、社区无障碍环境和家庭无障碍设施等公共空间的改善问题。

4.片区在特色亮点、服务模式的凝练方面，还有待进一步提升。比如基于现有的服务经验，可以进一步凝练城中村片区的服务模式以及外来人口聚居社区的服务模式，体现不同社区资源、社区结构和社区类型下的社会工作干预的差异性与特色。每个子项目的设计执行，也需要考虑到项目的覆盖范围，项目的产出以及项目的服务成效（对服务对象和社区带来的改变程

度等)。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：18.50 分

(二) 监督方评估 得分：8.80 分

(三) 督导中心评估 得分：12.70 分

(四) 第三方评估 得分：47.45 分

以上四项总得分：87.45 分 等级：良好

八、结语

广州市海龙街社工服务站在荔湾区民政局、海龙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，本年度是新机构承接海龙街社工站项目的首年。社工团队克服新区域、新模式及人员调整，把海龙街科学地划分两大服务片区，系统开展九个社区的需求调研，并绘制“三图一表”，以“睦邻友爱，联结你我”为年度主题，精准构建“党建服务和五社联动”服务体系，围绕“老—少—残”群体设计实施六大特色服务计划。在党建引领方面，成立联合党支部并规范落实组织生活，有效构建区域化党建服务格局。在“五社联动”机制建设中，通过“社工+”联动模式为服务对象提供精准帮扶。社工站较好地完成了困难群众和特殊群体的建档全覆盖，电访、探访工作比较扎实，服务记录详细。社工站积极响应街道的各项工作部署，为社区居民提供了优质、专业的服务，为推进新服务模式打下了良好基础。

下阶段，建议社工站根据新服务模式的心理理念和人员构

成情况，对服务体系进行重构，构建以党建引领为导向，“五社联动”资源整合机制为支撑，为困难群众和特殊群体精准服务的服务框架。将“五社联动”贯穿各层级服务，在搭建社区互助平台的同时，强化对困难群众和特殊群体帮扶的资源链接功能。片区层面聚焦“一老一小”进行特色专项服务计划，社工点落实基础服务与专项服务衔接，实现“站一片一点”纵向贯通与横向协同。进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》中家庭信息动态建档，强化监护人信息采集与需求分级评估，建立“需求收集—风险分析—服务响应”的闭环机制。同时，进一步凝练城中村片区的服务模式以及外来人口聚居社区的服务经验，提炼服务的特色亮点。

附件：

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



广州市海龙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				
城中村片区	4	304	304	100.00%	1150	1513	131.57%	550	1475	268.18%	65	65	100.00%	325	367	112.92%	65	63	96.92%				
楼盘片区	2	100	100	100.00%	355	258	72.68%	200	336	168.00%	10	11	110.00%	50	65	130.00%	10	8	80.00%				
合计	6	404	404	100.00%	1505	1771	117.67%	750	1811	241.47%	75	76	101.33%	375	432	115.20%	75	71	94.67%				
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	
城中村片区	4	21	22	104.76%	105	110	104.76%	525	939	178.86%	6	6	100.00%	600	1130	188.33%	62	63	101.61%	3100	3288	106.06%	
楼盘片区	2	4	4	100.00%	20	20	100.00%	100	170	170.00%	3	3	100.00%	300	600	200.00%	27	27	100.00%	1350	950	70.37%	
合计	6	25	26	104.00%	125	130	104.00%	625	1109	177.44%	9	9	100.00%	900	1730	192.22%	89	90	101.12%	4450	4238	95.24%	
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	海龙街道常住人口（65736人），户籍人口（25949人），评估末月社工站为本户籍困难群众和特殊群体建档总户数333户385人，除此之外还为非户籍困难群众和特殊群体建档9户21人；评估期内入户探访总人数1811人次，服务总人数4526人；通过社工专业服务共服务社区居民15875人次。									
	志愿者	新增志愿者			51	122	239.22%	志愿者会议			24	35	145.83%										
		新增志愿者骨干			21	22	104.76%	志愿者团建			4	4	100.00%										
		新增志愿队伍			2	2	100.00%	志愿者表彰			1	1	100.00%										
		维护活跃志愿者队伍			10	10	100.00%	社区调研			10	10	100.00%										
		志愿者培训			12	12	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			1	1	50.00%										

广州市海龙街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

社区政策宣传活动	指标要求（个）	完成情况（个）	完成百分比	服务人次
	54	52	96.30%	2864
社区社会组织培育	指标要求（个）	完成情况（个）	完成百分比	
	2	2	100.00%	
志愿者平台管理	指标要求（个）	完成情况（个）	完成百分比	
	2	2	100.00%	
社区慈善基金培育与管理	指标要求（个）	完成情况（个）	完成百分比	
	9	9	100.00%	
投稿2篇省级以上媒体报道	指标要求（篇）	完成情况（篇）	完成百分比	
	2	2	100.00%	
三图一表 （服务对象分布图、社区资产地图、社区问题地图、困难和特殊群体家庭信息汇总表）	指标要求（份）	完成情况（份）	完成百分比	
	9	9	100.00%	

广州市海龙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5月22日至2025年5月21日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			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								
持证社工	1	潘秉升	副站长	社会工作者	2024. 01. 18-2026. 01. 18	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10.5	10.5	2024年5月22日调入海龙街社工站			
	2	陈肖愉	城中村片区主管	社会工作者	2023. 10. 01-2025. 09. 30	0	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7	7	2024年5月22日调入海龙街社工站 2025年1月7日调出海龙街社工站			
	3	李兴婵	城中村片区一线社工	社会工作者	2024. 10. 08-2025. 10. 07	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6	6			
	4	叶素素	城中村片区主管	社会工作者	2024. 06. 03-无固定	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	0			
	5	黄文峰	城中村片区一线社工	社会工作者	2023. 10. 19-2025. 10. 18	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7.5	7.5	2024年5月22日调入海龙街社工站 2025年1月7日调出海龙街社工站		
	6	陈炳强	城中村片区主管	社会工作者	2024. 08. 12-2025. 08. 11	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	5	5	2025年1月7日调出海龙街社工站		
	7	李晓红	社工站一线社工	社会工作者	2024. 09. 13-2025. 09. 12	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	2024年10月1日调入海龙街社工站 2024年11月1日调出海龙街社工站			
	8	凌冬	社工站宣传主管	助理社会工作者	2024. 06. 11-无固定	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	6.5	0	2024年10月16日调出海龙街社工站 2024年11月1日调入海龙街社工站 2025年1月1日调出海龙街社工站		
	9	钟杏冰	城中村片区一线社工	助理社会工作者	2024. 05. 22-无固定	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7.5	7.5	2025年1月7日调出海龙街社工站		
	10	陈杰英	城中村片区一线社工	助理社会工作者	2024. 05. 23-无固定	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	8	0	2025年1月16日调出海龙街社工站
	11	杜嘉颖	城中村片区一线社工	助理社会工作者	2024. 05. 22-无固定	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10.5	0		
	12	何洁琼	城中村片区主管	助理社会工作者	2024. 05. 22-无固定	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	8	8	2025年1月16日调出海龙街社工站
	13	孙冬蕾	楼盘片区一线社工	助理社会工作者	2024. 06. 13-无固定	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	5	0	2024年10月31日离职（行业外）	
	14	彭国昌	城中村片区一线社工	助理社会工作者	2024. 07. 01-2025. 06. 30	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	0	2024年9月30日调出海龙街社工站		
	15	徐珮珊	城中村片区一线社工	助理社会工作者	2024. 05. 29-无固定	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7.5	7.5	2025年1月7日调出海龙街社工站	
	16	宋佳晋	城中村片区一线社工	助理社会工作者	2024. 06. 03-无固定	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	7	7	2025年1月7日调出海龙街社工站		
	17	李泳梅	城中村片区一线社工	助理社会工作者	2024. 05. 23-无固定	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10.5	0			
	18	谢丽珍	楼盘片区一线社工	助理社会工作者	2024. 06. 17-无固定	—	—	—	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	6.5	6.5	2025年1月7日调出海龙街社工站		

广州市海龙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5月22日至2025年5月21日

[illegible]