

广州市西村街社工服务站 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：广州市荔湾区西村街道办事处

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 5 月 13 日

广州市西村街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市西村街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区西湾路 151 号之三，由广州市荔湾区逢源人家服务中心承接运营。经广州市荔湾区西村街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 12 月 11 日至 2025 年 12 月 10 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 5 月 13 日到西村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：

社工站的服务始终聚焦于社区困难群众和特殊群体的需求，精心策划并打造一系列的特色志愿服务项目。项目不仅改善了困难群众和特殊群体的生活质量，还提升了社区居民的幸福感和归属感，构建起“党建赋能、社工增效、志愿自治”三位一体的社区治理新模式。

（二）需要关注的地方：

社工站在服务成效的总结与提炼方面仍有待加强。建议社工站进一步深入挖掘服务过程中的亮点与特色，通过系统梳理和提炼，形成具有鲜明特色和影响力的服务品牌，以进一步提升社工站的社会认知度和美誉度。

四、购买方评估（西村街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

能够按照协议要求，发挥社工站职能，切实做好为居民服务的各项工作，工作成效显著。

（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.项目团队重视社工的专业能力提升工作，能够积极推动项目内部共学实现常态化，尤其是由资深社工根据自身优势开展

不同主题的学习，为项目内部共学长效机制的建立奠定基础，保障共学活动的针对性和有效性。

2.项目的服务监控工作落实到位。项目的管理层能够定期通过线下会议、线上汇报的方式，以月总结、月报、服务简讯、数据报表等资料，及时向购买方、监督方汇报项目的服务进展及情况，以争取相关合作及支持。同时管理层定期与街道办事处开展线下会议、拜访社区居委会，与社区保持稳定的合作关系，及时通报服务情况，更好协助社工下沉社区，提升社区服务效率。

3.项目团队的服务经验推广工作稳步推进落实。项目制作了推广手册、宣传画册、服务汇编、宣传视频、宣传单等宣传资料，还通过微信视频号对外宣传社工站项目服务，同时，本服务周期内获得国家、省、市级等不同媒体平台的报道多篇，提高了项目的社会知晓度。

（二）需要关注的地方：

1.需进一步完善社工专业能力提升体系的建设，根据项目的实际情况制定有针对性、有系统的成长支持体系，并定期检视执行过程，分析、总结、反思学习效果。

2.项目“双工双岗”联动机制需进一步完善，建议项目厘清“事务性岗位社工”与“服务性岗位社工”内涵，发挥“双工双岗”优势，共同落实好兜底民生服务政策，优化兜底民生社工服务的质量和效能。

3.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项目价值。

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 12 月 11 日至 2025 年 12 月 10 日，本次评估考核期为 2024 年 12 月 11 日至 2025 年 4 月 30 日，共计考核 5 个月。

值得肯定的地方：

1.评估期内，社工站持证社工应到岗 65 人次，实到岗 77.5 人次，超配 12.5 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。

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、6 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 71 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 76.76%。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。

3.社工站制定了相对规范的管理制度，并在一定程度上进行落实。在继续教育方面，社工平均每月的个人培训时数为 8.47 小时，略高于继续教育时数要求。社工站周边的路边指引清晰、主流网络地图定位准确。社工日常能够利用洗楼、社区公告栏等渠道，对社工站的服务进行宣传，值得肯定。

需要关注的地方：

1.在服务持续改进方面，仍存在进一步完善的空间。目前，社工站虽然根据相关要求设置了意见反馈箱，并在服务过程中

定期收集服务对象的意见，但经评估现场核实，发现意见在处理和反馈的流程上仍有不足。具体表现为，意见反馈记录本中，虽然记录了服务对象的意见，但缺乏后续的跟进记录，以及社工向服务对象反馈回复的相关内容，导致改进工作未能形成闭环。建议社工站建立闭环反馈机制，做好服务意见反馈情况记录，包括服务对象意见内容、现场回应情况、后续跟进措施、跟进结果、反馈回复内容等，确保服务对象的每一条意见都能得到妥善的跟进和处理。

2.在专业规范性管理方面，社工站对社工的专业伦理价值规范和服务对象权益保护等方面进行了培训和考核，但经评估现场抽查发现，部分社工对考核内容掌握程度不够深入，相关知识点掌握得不够牢固。建议社工站进一步完善考核的测评与反馈机制，以强化社工对相关内容的掌握及运用能力。

（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）在党建工作方面，目前社工站有党员 2 名、发展对象 1 名、入党积极分子 3 名。社工站积极参加机构党支部学习活动和参加在地的民主生活会、专题党课、学习教育。同时，每月组织社工学习西村街党办下发的资料，加强思想认识和理论武装，有效强化社工队伍的党建工作。社工站协助西村街道宣传党的政策，开展了垃圾分类、法律进社区、兜底民生政策等工作 30 场。社工站以社区党群服务驿站为阵地，积极发挥社区党员的先锋模范作用，开展“村暖万家”党建项目，项目包括党

群同乐日、“微心愿”、社区便民服务三部分。其中，通过党群同乐日开展慰问、义演、游园会和植树活动等 25 场活动，服务 1931 人次；为 56 名困难群众和特殊群体实现“微心愿”；每周在各社区党群服务驿站开展 2 次以上的便民服务，包括政策咨询、义剪、义修、义诊、多元兴趣活动内容，共开展了 220 场便民服务，服务居民 2183 人次。在评估周期内，社工站所属机构党支部与辖内 4 个党组织签订了党建共建协议，将社区党组织资源与社区资源有效结合，以更好地服务困难群众和特殊群体。

（2）在服务设计方面，社工站通过问卷调查，社区走访，绘制社区“三图”、专题调研、参与式观察/走访、访谈和分析过往服务资料等方法，对社区、购买方、服务对象需求进行调研，关注困难群众和特殊群体的问题需求和社区服务需求。社工站围绕“党建聚力·村暖万家”服务主题，在宏观层面，以党建引领为核心设计“村暖万家”党建项目；在中观层面，积极推动“五社联动”，设计社区慈善驿站项目；在微观层面，针对困难群众和特殊群体的共性和个性需求，做好兜底保障服务。设计了“温暖守护”和“暖心家园”服务项目。同时，还根据各片区的特色和服务需求，设计不同的服务主题。片区一服务主题是“安全到家项目”，为困难群众和特殊群体构建社区三大安全网，提高居家、出行、信息安全的相关能力，确保服务到位；片区二服务主题是健康家园，了解困难群众和特殊群体的需求和发展；片区三的服务主题是社区共融。

（3）在“红棉守护”热线服务方面，社工站设置了 20 条

“红棉守护”热线。其中，2条是社工站的座机，3条是社工站的手机，15条是社工的手机。社工站建立了“红棉守护”热线值班制度，每天安排2名社工在线值班。保证平时工作时间畅通和紧急情况24小时热线畅通。同时，社工站还把“红棉守护”热线与恒常电访结合起来，强化服务对象对热线的熟悉和使用。在评估周期内，“红棉守护”热线呼出呼入共6332个（其中呼入325个，呼出6007个），主要包括：日常关怀，政策帮扶、资源链接、政策咨询、物资帮扶、志愿服务、心理疏导、生活救助、危机干预和特殊天气提醒等。“红棉守护”热线有记录，社工服务态度好，能逐一解答服务对象的问题，用心解困，能发挥“红棉守护”热线服务的作用。

（4）在服务成效方面，社工站能按照新服务模式提供服务，通过推进“社工站—社区片—社工点”三级服务模式，建立了“三图一表”。困难群众和特殊群体实现“一户一档”“一人一案”。在评估期内，社工开展入户探访1011人次，电访3215个，开展专业个案27个，专业小组5个，社区活动46个，服务3646人次。新培育社区社会组织2个，10个社区全部成立了社区慈善基金；新培育志愿者骨干20名，新培育志愿者77名，新培育社区志愿者队伍2支，活跃志愿者队伍13支。社工服务获得服务对象感谢信3封和锦旗3面。社工站共发布了62篇通讯稿，其中《冬至暖人心，广东金羊发行公司携手荔湾西村街道多个社区开展活动》《社区温暖孤寡老人，锦旗传递感激之情》等报道被《羊城晚报》、羊城派、《老人报》、广东广播电视台等主流媒体广泛转载，社工服务还获得了省级媒体报道2

次、市级媒体报道 5 次、区级媒体报道 30 次。

（5）在“五社联动”成效方面，社工站建立了“五社联动”沟通制度，积极推动“五社”介入，为群众排忧解难，为社区激发动力。联动 11 个社区社会组织力量，满足困难群众和特殊群体需求。在评估周期内，社工站组织志愿者 1856 人次参与各社工点困难群众和特殊群体服务中，开展上门探访、义剪、维修小家电等，服务 4399 人次。10 个社工点社区慈善基金筹款 54353 元。社工站联动社区、爱心人士、企业等资源主体 40 个，为困难群众和特殊群体送上家电、米油、牛奶，生活用品和残疾人辅助器等物件 600 多件，及时缓解困难群众和特殊群体的生活所需。社工站项目还自主链接社会资源（资金、物资）折合人民币价值为 31 万元。

需要关注的地方：

（1）社工站要加强党建工作。建议社工站成立党支部，同时依托承接机构党支部与辖内社区、企业签订的党建共建协议，明确党建共建服务计划，发动在地党员到党群服务驿站开展志愿服务，提升党员在社工服务中的参与度。

（2）社工站的需求调研和服务设计有提升的空间。目前，社工站的需求调研仅停留在单向的共性需求上。建议社工站结合《服务对象家庭信息汇总表》、过往服务资料和入户访谈等信息，对困难群众和特殊群体进行整体服务需求调研，然后根据服务需求调研的结果，进行总结统计和分析，把服务需求分层分类分级处理，提出服务建议，为服务项目设计提供依据，使服务落地，关心、回应服务对象的需求。

(3) 承接机构团队进驻本街道服务 7 年，希望在培育志愿者队伍上能有质的提升。建议培育专业志愿者队伍，如家电、居家改造等专才型志愿者队伍，使专才志愿者成为社工站的助手，解决社工站人手不足的问题。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站完成困难群众和特殊群体建档 1533 个，电访 3215 个，探访 1011 个，分别完成协议指标量的 100.00%，74.59%，72.21%；个案接案 27 个，开展 160 节，结案 19 个，分别完成协议指标量的 67.50%，66.67%，59.38%；完成小组 5 个，开展 25 节，服务 238 人次，分别完成协议指标量的 55.56%，46.30%，88.15%；完成大型社区活动 14 个，服务 1792 人次，分别完成协议指标量的 93.33%，119.47%；完成中小型社区活动 32 个，服务 1616 人次，分别完成协议指标量的 53.33%，53.87%；（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：增埗社区、大岗元社区、长乐社区、西湾东社区；

片区二：广雅社区、环市西苑社区、协和社区、岭南湾畔社区；

片区三：和苑社区、西湾社区。

1.片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区一包括增埗、大岗元、西湾东、长乐四个社区，属于典型的老城区社区，社区面积小、道路狭窄，兜底群体占比较大，老龄化程度高，社区问题比较复杂。社工团队通过问卷调查、入户探访、文献研究等方法，与居民建立了关系，基本摸清了社区主要情况，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》，能够对困难群众和特殊群体的基本特征进行分析，建立了较为详细的《服务对象家庭信息汇总表》。

（2）片区的四个社区困难群众和特殊群体共 742 人。服务执行过程中，指标推进符合要求。片区社工已对 742 名困难群众和特殊群体进行建档，4 月底按照新指标要求，重新进行服务分级评估，跟进方式和频率基本符合评估指标要求，有相应跟进服务呈现，资料完备。政策宣传以线上结合线下方式进行，线下以入户宣传为主，主要宣传相关长者的优惠政策。11 例个案中，有 9 例围绕困难群众和特殊群体在就医帮扶、居家改造、物资链接等方面的需求开展，有服务效果体现。小组和社区活动，有一定量的困难群众和特殊群体参加或受益，主题涉及居家安全、政策宣传、困难群体关怀等。

（3）片区在本服务年度重新调整服务人手，配备了 5 名 2 年以上服务经验的社工跟进工作，其中 4 人持有社会工作者职业水平证书，做到专人驻点、专人对接。整体来说，人员配置合理，社工的精神面貌好，服务意识强，表现在：一是片区社

工与事务岗社工有较好的交流联动，能定期开展政策宣传、上门走访等服务，针对困难群众和特殊群体有较好的服务合作转介；二是在下沉社区开展驻点服务的同时，片区社工能尽力配合街道，做好志愿驿站管理、长者文体队伍培育等工作。

（4）片区一服务可见市级慈善组织、街道各职能部门与志愿组织、企业等 9 家资源主体和热心居民的广泛参与，团队链接生活物资折合人民币价值超过 120000 元。特色服务聚焦社区安全问题，为 12 名困难群众和特殊群体提供了居家安全“微改造”；为 51 名困难群众和特殊群体提供赠报纸服务，并组织志愿者通过巡查报箱了解困难群众和特殊群体的近况。当前服务在广州市社会工作协会和《老人报》等市级媒体有报道，也收获了来自困难群众和特殊群体在内居民的感谢信 2 封，美誉度有一定体现。

需要关注的地方：

（1）建议完善《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》和《社区问题地图》。目前《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》比较粗糙，难以呈现社区的真实、具体情况；《社区问题地图》宽泛地标识了几个社区问题，未对问题进行梳理分析，与服务设计的关联程度不足，建议进一步加强入户探访的工作，对困难群众和特殊群体的问题和需求、社区资源和社区问题进行挖掘梳理，以更全面地了解社区情况，提升需求调研的针对性。

（2）从目前的服务开展和服务呈现情况来看，各社工点的服务落实较为零散，片区的统筹协调运用发挥不足；片区特色

服务与社工站层面的“关爱不倒翁项目”基本重复，且服务内容分散，社工服务压力较大。建议按照“社工站—社区片—社工点”的服务分工，进一步完善片区服务设计，以推动后续服务的有效开展。

（3）要进一步加强落实社会救助等兜底民生政策的宣传工作，尤其是目前各社工点宣传政策开展的方式，是群发宣传资料，宣传的受众和成效较难统计。建议由片区统筹，各社工点按照相关文件的要求，做好政策宣传工作。

2. 片区二、片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区二、片区三能在过往服务的基础上，持续更新服务对象的底数，并及时为服务对象建立个人服务档案，实现两个片区困难群众和特殊群体建档全覆盖，能对服务对象进行动态的分级管理，定期为服务对象提供电访、微信问候、探访等服务，及时了解服务对象的情况，链接相关资源满足服务对象的生活救助需求。

（2）片区二、片区三能通过主题活动、入户宣教等方式开展民生救助政策宣教活动，政策内容涵盖为老救助服务政策、未成年人保护政策、残疾人救助政策等，能帮助有需要的困难群众和特殊群体了解政策的内容和申请的程序，一定程度提升了民生救助政策的社会知晓度。

（3）片区二较关注片区内困难群众和特殊群体的健康管理需求。在本项目期上半年，能有效联动专业医疗机构的资源开展线下义诊活动、老年人常见慢性病管理知识讲座，一定程度

上提升了社区困难群众和特殊群体获取医疗资源的便利性，帮助服务对象更好地了解自身的健康状况，掌握更多的健康管理知识。

（4）片区三能在过往服务的基础上，进一步发挥和苑近邻帮帮队的志愿服务资源，结合片区残疾人社区融合的需求，开展多场节庆日活动、便民活动等，便民服务类型包括义剪、义修等，一定程度上满足了社区困难群众和特殊群体的便民生活需求，促进残疾人与社区居民、社区居民与社区居民间的互动交流，增强了和苑近邻帮帮队成员的服务能力，其中“和苑近邻帮帮队服务”项目在广州市“2024 年度广州社工榜样”活动中获得“社工项目榜样”荣誉称号，服务有一定的社会美誉度。

（5）片区二、片区三有较强的资源链接意识和能力，在掌握片区困难群众和特殊群体的需求基础上，通过各种有效的方法链接辖区内外资源主体的资源，资源主体包括各级慈善会、基金会、社会组织、爱心企业等。评估期内，片区二共募集资金折合人民币价值为 105158.06 元，片区三共募集资金折合人民币价值为 78846.27 元，能有效补充服务对象的正式支持系统外的临时生活救助需求，强化服务对象的社区非正式支持网络。

需要关注的地方：

（1）片区二、片区三均需在现有建档服务的基础上，严格按照“以户为单位”的原则，落实“一户一档，一人一案”，完善服务对象档案的基本信息内容以及《服务对象家庭信息汇总表》中家庭成员的信息、政策资源的信息等。精准评估服务对象及其家庭成员的需求，增加恒常电访、探访服务中的入户

探访的次数，进一步夯实困难群众和特殊群体的建档及恒常跟进服务。

（2）建议片区二、片区三在社工站的指导下，进一步改善《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》和《社区问题地图》，细化各图的内容，摸清各片区、各社工点的服务对象分布情况、社区资源、社区问题和需求、社区服务情况等，为服务的设计与开展提供有力的指引。

（3）建议片区二、片区三进一步改善片区的需求调研，以问题视角出发，分别针对两个片区困难群众和特殊群体普遍存在的问题开展针对性调研，分析问题产生的关键性成因，精准掌握两个片区困难群众和特殊群体的普遍性需求，进一步调整两个片区“五社联动”，满足困难群众和特殊群体共性需要的服务计划，提升计划的整体逻辑性。如片区二需要明确片区内群体存在哪些共性健康需要，并设计有针对性的健康管理介入服务，提升健康管理服务的专业性，推进服务的深化发展；又如片区三的“残健共融”项目，需要清晰掌握片区残疾人在“残健共融”方面存在的普遍性问题，进而精准评估服务需求，聚焦服务内容，提升片区三所开展活动间的逻辑关联性，并需注重运用有效的整体性评估，测评片区三“残健共融”服务的效果，突出服务成效。

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：13.80 分

（四）第三方评估 得分：46.98 分

以上四项总得分：89.08 分 等级：良好

八、结语

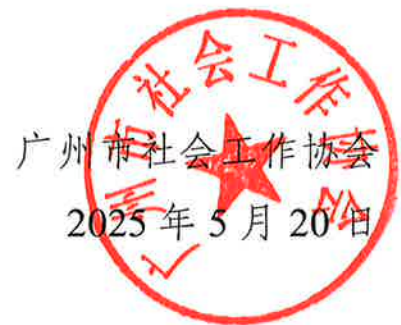
广州市西村街社工服务站在荔湾区民政局、西村街道办事处的大力支持下，在全体社工和管理人员的齐心协力下，在西村街提供服务的第七年，也是实施新服务模式的第二年。社工站以党建引领为核心，创新实施“村暖万家”党建项目，推动社区党建与民生服务深度融合。社工站通过“三图一表”精准定位需求，对困难群众和特殊群体的基本特征进行分析，围绕“党建聚力，村暖万家”主题，设计“温暖守护”“暖心家园”等特色项目。社工团队的“双工”联动意识较强，能与事务岗社工有较好的交流联动，针对困难群众有较好的服务合作转介。同时，社工团队有较强的资源链接意识和能力，能通过各种有效的方法链接辖区内外资源主体的资源，有效补充服务对象的正式支持系统外的临时生活救助需求，强化服务对象的社区非正式支持网络。

下阶段，建议社工站进一步强化党建引领与资源整合，加快推进党支部建设，完善“党建+社工”融合机制，深化与社区、企业的党建共建协议，构建“党建引领、多元参与”的服务格局。其次，优化需求调研与服务设计。突破单向需求服务的模式，建立“入户调研—数据分析—分层服务”的闭环机制。同步完善《服务对象家庭信息汇总表》和“三图”，强化数据动态更新和形成关联分析，为分层分类服务设计提供依据。最后，深化片区统筹与项目整合，按照“站—片—点”三级框架优化

服务分工，进一步完善片区服务设计，以推动后续服务的有效开展。

附件：

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



广州市西村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			入户探访			电访			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
一片区	6	742	742	100.00%	700	538	76.86%	1724	1855	107.60%	/	/	/	16	11	68.75%	96	69	71.88%	13	7	53.85%
二片区	5	431	431	100.00%	400	298	74.50%	1724	862	50.00%	/	/	/	16	12	75.00%	96	71	73.96%	13	8	61.54%
三片区	3	360	360	100.00%	300	175	58.33%	862	498	57.77%	/	/	/	8	4	50.00%	48	20	41.67%	6	4	66.67%
合计	14	1533	1533	100.00%	1400	1011	72.21%	4310	3215	74.59%	/	/	/	40	27	67.50%	240	160	66.67%	32	19	59.38%
服务片区	投入社工人数	专业小组									大型活动						中小型活动					
		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
一片区	6	4	2	50.00%	24	7	29.17%	120	46	38.33%	6	6	100.00%	600	534	89.00%	20	16	80.00%	1000	721	72.10%
二片区	5	4	3	75.00%	24	18	75.00%	120	192	160.00%	4	4	100.00%	400	658	164.50%	20	8	40.00%	1000	533	53.30%
三片区	3	1	0	0.00%	6	0	0.00%	30	0	0.00%	5	4	80.00%	500	600	120.00%	20	8	40.00%	1000	362	36.20%
合计	14	9	5	55.56%	54	25	46.30%	270	238	88.15%	15	14	93.33%	1500	1792	119.47%	60	32	53.33%	3000	1616	53.87%
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（50682人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1342户，建档人数1533人；评估期内入户探访总人数1061人次，服务总人数1533人；通过社工专业服务共服务社区居民30051人次。								
	志愿者	老年志愿队伍培育			2	1	50.00%	社区调研			4	4	100.00%									

广州市西村街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

咨询、偶到服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	1715	858	50.03%
老年志愿队伍培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
联动社区社会组织	指标要求	完成情况	完成百分比
	8	4	50.00%
培训时数	指标要求	完成情况	完成百分比
	1080	783.5	72.55%
会议时数	指标要求	完成情况	完成百分比
	1080	540	50.00%
社区基金培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	11	11	100.00%
评估工作	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
品牌创建工作	指标要求	完成情况	完成百分比
	1715	858	50.03%

广州市西村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12月11日至2025年12月10日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年12月			2025年1月			2025年2月			2025年3月			2025年4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	李洁华	社工站副站长	社会工作者	2010. 01. 01 -无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	2	陈燕静	一片区主管	社会工作者	2014. 07. 01 -无固定期	——	——	——	——	——	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	3	2025年2月1日调入
	3	吴椅兰	社工站副主任	社会工作者	2024. 04. 09 —	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	4	易泳思	二片区主管	社会工作者	2016. 07. 01 -无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	5	黄丽琼	一片区社工	社会工作者	2019. 06. 21 -无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	6	翁敏慧	三片区主管	社会工作者	2019. 10. 22 -无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	7	李旭雯	三片区社工	社会工作者	2022. 03. 01 -无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	8	曾焕玉	三片区社工	社会工作者	2012. 11. 01 -无固定期	——	——	——	——	——	——	√	√	√	——	——	——	——	——	——	1	1	2025年2月1日调入 2025年2月28日离
	9	江顺仪	社工站副主任	助理社会工作者	2024. 02. 01 —	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	10	殷韵聪	一片区社工	助理社会工作者	2024. 11. 04 —	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	11	蔡仲环	一片区社工	助理社会工作者	2023. 12. 11 —	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	12	刘卓雯	二片区社工	助理社会工作者	2022. 08. 25 —	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	13	李肇斐	二片区社工	助理社会工作者	2024. 02. 01 —	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	14	刘菲菲	二片区社工	助理社会工作者	2024. 12. 11 —	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	15	陈淡丰	三片区社工	助理社会工作者	2023. 12. 13 —	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0. 5	√	√	——	——	——	3. 5	0	2025年3月12日离 职
	16	郑舒恩	一片区社工	助理社会工作者	2024. 01. 22 —	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	3	0	2025年2月16日离 职
	17	颜健聪	三片区社工	助理社会工作者	2014. 06. 01 -无固定期	——	——	——	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	2	2	2025年1月1日调入 2025年2月16日离
	18	麦嘉颖	三片区社工	助理社会工作者	2021. 10. 18 -无固定期	——	——	——	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	1	1	2025年1月1日调入 2025年2月1日调出
	19	张玉莉	二片区社工	助理社会工作者	2023. 12. 25 —	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2	2	2025年1月26日离 职
	20	郭嘉琦	二片区社工	助理社会工作者	2024. 03. 22 —	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2	2	2025年1月26日离 职

年度服务协议时间：2024年12月11日至2025年12月10日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年12月			2025年1月			2025年2月			2025年3月			2025年4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			
小计						16	16	16	18	18	18	17	17	17	14	14	14	13	13	13	77.5	61	
持证社工有效人次小计						16			18			17			13.5			13					
非持证社工	21	邵楚婷	一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2023. 12. 25 -	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	22	梁小红	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024. 03. 22 -	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	23	简凯施	一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2023. 12. 12 -	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	3	0	2025年2月16日离职
	24	钟敏希	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024. 03. 22 -	√	√	√	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	2	0	2025年1月26日离职
小计						4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	15	10	
非持证社工有效人次小计						4			4			3			2			2					
总计																							
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						20	20	20	22	22	22	20	20	20	16	16	16	15	15	15	92.5	71	
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）						20			22			20			15.5			15					
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%																	