

广州市文冲街社工服务站

中期评估报告

评估委托方：广州市黄埔区民政局

项目购买方：广州市黄埔区文冲街道办事处

项目承办方：广州市羊城社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2022年11月22日

广州市文冲街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市文冲街社工服务站（以下简称：文冲街社工站）位于黄埔区文冲街祥东环街 20 号 2 楼，由广州市羊城社会工作服务中心承接运作，从 2011 年开始向文冲街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费本年度 240 万元，合同期自 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日。

广州市文冲街社工服务站本年度按照“113X”模式设计服务项目，开展社会工作专业服务，包括：

“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务。

“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，打造社工站服务品牌。本年度社工站所开展的重点服务项目为睦邻行动。

“3”个基础项目——家庭、长者、青少年社会工作服务。

“X”个特色项目——结合辖区实际情况，探索拓展多领域的社会工作服务，打造社工服务机构品牌。本年度社工站所开展的特色服务项目为就业促进计划。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

评估由广州市社会工作协会根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的

通知》《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合中心）项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》等文件要求，同时结合社工站承办机构与购买方签订的合同等，通过实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度抽查等方式，对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估。

（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，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，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促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，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

广州市社会工作协会评估机构，组织专家评委专项评估小组，于2022年11月22日到文冲街社工服务站进行现场评估。

（四）评估办法

1.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。

2.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。

3.沟通访谈。主要与承办机构管理人员、社工站负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

4.社区走访。随机对社工站周边居民进行实地知晓度访谈。

5.服务对象访谈。对站点所提供的服务对象名单进行抽查，对重点及兜底类服务对象30名、一般服务对象20名、站点周边社区居民10名进行知晓度评估；随机访谈15名服务对象、村居委及合作方共5名进行满意度评估。

6.意见交流。收集项目监督方、项目购买方等多方代表意见，

综合形成评估报告。

（五）等级构成

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。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%，第三方专业服务评估分值占70%。

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、购买方评估（文冲街道办事处）

值得肯定的地方：

1.在工作中能贯彻落实党的领导和为群众服务的宗旨，较出色完成街道办事处安排的各项工作，对社区居委、居民群众的相关诉求能积极主动开展工作，并能主动反馈汇报给街道领导和相关科室、社区，在服务群众“最后1米”的工作中发挥了较大的作用，在社区社会组织、团体的管理上有更创新的办法。

2.积极参与街道党工委组织的学习和讨论，政治思想、作风纪律良好，与街道、科室、社区沟通顺畅，善于发挥社工的特长，协助街道完成相关任务和做好疫情防控工作。整体团队管理得当，有较好的执行力和服务意识，希望继续努力，提高新形势下的工作能力。

需要关注的地方：

- 1.建议更积极参与街道组织的学习和其他形式的宣传活动。
- 2.加强新闻媒体的报道工作，增进与委民的和谐关系。
- 3.进一步加强对工作重要性的认识，提高工作及时性。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1.社工站在岗人员稳定，人员配备较足，团队建设较好，并进一步提升了社工持证率。

2.社工站服务亮点多，能够很好地利用辖区社区资源开展特色服务，打造服务品牌。

3.社工站能与购买方街道、社区居委会、职能部门建立有效沟通平台，得到多方的肯定。

需要关注的地方：

1.社工站要进一步加强安全消防防范工作，确保安全防控到位。

2.社工站要加强宣传能力，提炼特色服务总结推广，在行业中形成良性互动。

3.要持续做好特殊困难群体社工服务 100%全覆盖工作，并按照“双百工程”社会工作推进相关服务。

4.要结合街道疫情防控需要，及时做好预案，听从街道指挥，动态调整工作方式方法。

5.要按照市民政局、区民政局相关整改要求，按时、按量落实整改工作。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

文冲街社工站本协议期为 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日，中期评估周期为 2022 年 7 月至 2022 年 11 月，计 5 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）在人员到岗方面，社工站全职工作人员应到 100 人次，实到 103 人次；社会工作者应到 70 人次，实到 74 人次；社会工作专业人员应到 50 人次，实到 72 人次。在人员资历方面，截至 2022 年 11 月，社工站社会工作者中配备 5 名中级社工师和 10 名助理社工师；评估期内从业经验 2 年以上的社会工作者到位 57 人次，占全站社会工作者到位的 77.03%。在人员稳定方面，截至 2022 年 11 月，社工站共有 13 名符合资质的社会工作者稳定在岗，稳岗率超过评估指标体系 80% 的要求，团队整体稳定性高。

（2）社工站能够关注员工的专业成长，给予大力支持。一是鼓励符合条件的社工参加全国社会工作职业水平考试，目前在岗人员中，本年度有 1 人通过中级考试，4 人通过初级考试（含 1 名行政人员）。二是能够按照协议要求落实社工个人的督导及培训，中期评估期内配备 5 名内外部督导，根据协议要求社工应督导 408.1 小时，实际督导 495 小时；应培训 525 小时，实际培训 639 小时。

（3）社工站基础运营能够按照有关要求落实，如能够在多

个网络地图及主流 APP 精准设置定位社工站；重视服务产出，制作多种宣传与资源手册，资料内容丰富；对资金及物资捐赠持续登记记录，并在多个平台做好公开公示。另外，社工站基本能够落实上级有关于对站内的疫情防控、安全生产及“三防”工作的要求，相关执行情况将在安全生产及疫情防控落实情况部分反馈。

需要关注的地方：

（1）建议继续加强人员档案资料的管理工作，目前人员的档案资料虽然齐全，但可进一步按照员工档案清单整理，并可根据资料编号成册。另外要注意做好人员调岗、离岗等关键信息的填写确认及相关材料存档，可结合上期评估意见进行进一步整改。

（2）根据评估现场，社工所填写的无记名督导满意度问卷调查显示，项目社工对机构目前给予的督导支持满意度较高，但部分社工提及希望督导加强实地督导，多提供专业性、实践性及发展性的督导意见，同时在疫情防控常态化下，希望在开展活动的渠道方面有更多的探讨。

2.人员整改落实情况

经统计及核查，文冲街社工站在 2020 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日服务期内，全职工作人员到位欠缺 2 人次；其中在 2020 年 1 月 1 日至 2022 年 5 月 31 日服务期内，全职工作人员到位欠缺 2 人次，按照社工站本年度购买合同要求需在本周期内另外补足 2 人次。截至 2022 年 11 月本评估期内，文冲街社工站全职工作人员应到岗 100 人次，实到 103 人次，超配 3 人次，

已整改 2 人次。《社工服务站工作人员（全职）情况统计表》每月、《社工服务站项目经费收支情况表》每季度及时上报区、街两级相关部门，并有相关佐证记录。

3.安全生产落实情况

经评估现场检查及查阅资料，文冲街社工站现场共配备 20 个灭火器，经随机抽查其中 6 个，未发现过期现象；现场共配备 18 个防毒面具，经随机抽查其中 4 个，未发现过期现象。消火栓、消防栓等安全器械由专人负责定期检查，并有记录台账。本年度上半年尚未开展消防安全培训及演练，建议后期跟进落实。

4.疫情防控落实情况

经评估现场检查及查阅资料，文冲街社工站落实来访人员测温登记、扫码、要求佩戴口罩、健康码和行程卡检查等；定期对社工站公共区域消毒，并建立消毒记录；落实社工健康排查、健康监测等机制；能对站内特殊情况及时上报区、街两级相关部门。本年度尚未开展新冠肺炎疫情的应急演练，建议后期跟进落实。

5.服务对象知晓度抽查情况

经对文冲街社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对站点所提供的服务对象名单进行抽查，访谈重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名。经调查，服务知晓率分别为周边社区居民 90.00%，重点服务对象 93.33%，一般服务对象 95.00%。

（二）服务开展情况

广州市文冲街社工服务站按照党建引领服务，设有核心项目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点服务项目是睦邻行动，特色服务项目是就业促进计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）机构在文冲街社工站的深耕进入第12年。社工站服务团队熟悉辖区8个社区的特征，综合对社区的资源、人口、地域等特征进行了全面梳理，对社工站发展做了长远规划。通过问卷、访谈和文献分析、过往资料梳理总结等方法，与街道、社区居委、社区党组织、辖区企事业单位、居民等利益相关方进行了较为深入全面的调研，总体把握了社区发展和服务群体需求，完成了调研报告7份。社工站根据第四周期的总目标和第五年的服务总要求，运用“社工+”的服务理念，联动辖区的各类资源，推动服务纵深发展，设计了党建引领下的“居委会+社工+社区志愿者+自治组织”的四位一体的服务模式，以“安居、乐居、安业、乐业”为主线构建多元化人群服务体系，推进社工站困境群体和辖区居民的专项服务。服务计划设计遵循“113X”模式，问题解决意识突出，资源链接路径清晰，呈现出立体化的设计体系。核心服务聚焦“社区梦想家——党员志愿服务活动队”，重点服务实施睦邻行动，推进线上“育无忧”和线下“向日葵小屋”，推进“四邻计划”，营造友好共享社区；通过“社工+慈善”、“社工+公益”、“社工+商业”等撬动辖区资源，为精准协助兜底困境群体的需求提供了坚实的资

源基础。服务总体成效比较明显，社工团队敬业爱岗，服务意识强，获得购买方及各方肯定，评估期内获得 3 面锦旗及 4 封感谢信，有一定的美誉度。

(2) 社工站有完善的分级档案系统，建立了《常态化主动探访机制》《中心家访操作指引》等制度，根据“生理、心理、经济、家庭支持和社会支持”等五个维度，对困境群体进行分级建档，并根据类别进行分级探访和动态跟进服务。在兜底人群建档、探访服务方面有较为扎实的基础。社工站开展恒常探访和按需探访相结合，除此之外利用节假日，联合社区网格员、日托管理员等进行综合探访。通过“心理健康支持”“就业服务”“微心愿”“梦想家服务包”等多元化的服务形式，提供资源对接服务。目前完成建档 901 份，其中评估期内完成建档 7 份，探访服务 549 人次，实现探访建档全覆盖。探访建档实现全电子化，数据记录和使用方便高效。通过“微心愿”“羊城益购”、社区慈善基金等资源，为兜底及困境人群解决实质上的问题和困难，兜底服务总体上比较扎实有效。

(3) 社工站有完善的社工“下社区”服务制度，有规范的数据汇总、汇报机制，有完善的沟通制度和工作规范，积极开展多方沟通并成效明显。通过电邮、微信、文件报送等方式，及时向购买方及监督方报送服务开展、经费使用、人员情况等材料，报送及时有签收记录；定期与社区居委、党组织和相关利益方进行会议、电邮等方式沟通，协商社区公共议题介入、服务开展交流等问题，记录完整。“一社区一社工”机制执行到位，服务下沉基础扎实。项目期内，社工“下社区”服务工

时达到 9005 小时，达到直接服务工时的 107.20%。特别是在疫情防控期间，构筑了“党员+社工+志愿者”的疫情防线，共派出社工 1183 人次，组织志愿者 470 人次，服务时长 962.5 小时，协助核酸检测 221037 人次，疫苗接种 3250 人次，数据核查 129763 人次，社区防疫宣传 1560 人次，其他防疫工作服务居民 2500 人次，总服务达到 358110 人次。社工站防疫队伍被称为防疫的中坚力量，工作受到街道、社区和居民的充分肯定。

（4）社工站很强的资源意识和“自我造血”的功能。一是通过社区慈善基金，撬动辖区爱心组织和个人，筹集基金 109157.51 元，救助辖区各类困境人士达到 987 人次，先后为 52 名残障人士和 136 名就业困难妇女提供了就业援助，居家照顾 72 人，资金支出达到 85297.7 元，社会效应明显；二是通过“社工+服务”，利用洋城特惠店、文慧家政店、护工姊妹站、心理咨询等实体组织，开展面向一般居民服务，所产生的收益按照 20%进入社区公益池；三是通过“洋城益购”，链接了区块链的技术支持，助力公益服务转型升级，运用智慧智能有效将困难居民的“微心愿”与社区公益人士的服务实现无缝对接；四是通过打造 8 个社区的特色品牌“生活馆”，帮助居民实现家门口就业，满足社区居民的各种需求，增加社区慈善基金的收益；五是通过培育社区组织和社区志愿队，开展社区支援和服务。服务期内培育了 1 个社区社会组织、1 支志愿者队伍、12 名志愿者骨干，新增志愿者 65 名。社区社会组织和志愿队伍参与服务超过 1000 人次，服务时长超过 1700 小时，受益群体接近 4000 人次。服务期内社工站链接的人、财、物资源折合 315543.91 元。

(5) 社工站的服务总结和推广成效明显。社工站通过编印服务画册、各类服务手册和指引、公众号、宣传视频等进行多元宣传，利用“线上+线下”的方式拓宽宣传辐射面，提升了服务宣传的等级；汇编了《服务案例》《社工站情绪管理手册》《DBT 团辅操作手册》《未成年人保护法漫画》等实用性较强的资料；在《中国社会报》《南方都市报》《广东电视周报》、广东广播电视台、广州电视台等进行了服务的宣传报道，市级以上的宣传报道有 18 次。

需要关注的地方：

(1) 建议社工站进一步理清“社工+”与合作伙伴的界限，建立比较明晰的合作内容及指引，对社工站服务与其他服务之间的合作有较为清晰界定。如心理服务与社工站个案服务的合作要有侧重点和区分，对兜底群体的个案，建议以生态系统理论的视角去关注服务对象的各方面需求，把心理辅导服务作为其中一种介入方法的资源去联动和整合；在“商业+公益服务”中，要思考如何促进双赢共建，推动睦邻共享社区的进一步发展。

(2) 建议社工站进一步加强对服务风险点的排查，完善风险预防管控机制建设。在目前将“羊城益购”对接广州市慈善总会入口，化解资金风险的基础上，建立服务的风险预防机制，进一步梳理现有的“育无忧”“向日葵小屋”等可能存在的安全风险，增强对参与对象的甄别，加大对邻里幼儿互助居家环境的评估，加强社区育儿居家安全照护的培训及宣传，完善线上登记平台的风险监控的识别系统等，最大效能发挥“社工+”

的社会效应。

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会工作者 15 名，完成电访 1329 个，探访 734 个，分别完成协议指标量的 57.78%，52.43%；个案接案 49 个，完成 5 个，服务 242 节，分别完成协议指标量的 59.76%，6.10%，49.59%；完成小组 13 个，开展 67 节，分别完成协议指标量的 54.17%，46.53%，服务 704 人次；完成大型社区活动 7 个，服务 1483 人次，分别完成协议指标量的 53.85%，114.08%；完成中小型社区活动 33 个，服务 4258 人次，分别完成协议指标量的 61.11%，262.84%。（以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件 1）

3.核心服务（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）在组织建设方面，社工站于 2017 年成立在地党支部，2022 年 8 月由文冲家综党支部改名为广州市羊城社会工作服务中心党支部，目前机构党支部共有正式党员 18 名，其中社工站党员 1 名。支部制定有党建工作制度，重视落实“三会一课”制度，半年来开展支部党员大会 1 次，支委会议 4 次，支部书记讲党课 1 次，主题党日活动 4 场。

（2）积极发挥党支部作用，积极参与和配合街道工作，党员社工积极发挥党员的先锋模范带头作用，和社工站社工全力配合街道防疫工作，共投入 305 人次参与核酸检测、疫苗接种和流调等防疫工作 139 场次。支部书记参与街道党工委相关培

训、会议精神学习等共 3 场次，服从、服务街道中心工作，发挥专业优势统筹、链接资源，协同社工站不同服务板块开展兜底困境群体帮扶，助力建设新时代文明实践所，面向社区开展家长讲堂、情绪管理等社区教育及服务，发挥联系群众、服务群众的阵地作用，链接辖区内各类资源价值折合约 5.2 万元。

(3) 社工站发挥党建引领作用，与辖区内社区、企事业单位党组织签订有 11 份共建协议，其中本年度新增 3 份。联动辖区内多个共建党支部，围绕社区居民尤其是兜底困境群体需求，开展关爱帮扶服务，如陪同高龄长者就医拿药、为独居长者安装玻璃窗及修地板等，切实解决特殊群体问题。尤其值得肯定的是，社工站与街道党工委、石化社区党委合作，挖掘社区内有能的退休老党员资源，以项目化的方式探索服务合作，8 月成立“‘党群聚力，扶弱助老’帮帮团”，下设“安倡智囊”“安康养护”“安心相伴”“安居互助”“安悦文体团”5 个志愿服务团队，创新社区养老模式，为社区内不同长者群体提供契合实际需求的助老服务共 26 次，服务 931 人次，服务 198 小时。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步重视组织建设，重视党员的思想教育，考虑到支部党员来自不同工作单位、不同岗位，建议采用“线上+线下”相结合的方式，灵活开展各类党的知识、会议精神的学习，实现学习常态化。同时，要注意相关文书资料归档和记录的规范性，按照党建核心服务的评估指标，清晰界定不同资料的归属。支部工作手册中的会议记录中，参会人员要有亲笔签名。

(2) 建议核心领域要强化成效意识，不仅要扎根社区做服务，还要有较好的呈现服务产出和成效。建议机构、社工站和督导在服务成效梳理和总结方面给予针对性的支持和指导。

(3) 建议总结与石化社区党委项目化的服务合作经验，进一步梳理辖区内学校、企业等不同共建党组织的资源、优势，在现有活动合作的基础上，立足社区突出问题 and 需求，探索项目化的服务合作，以更好调动党组织和党员的积极性。

4.重点服务：睦邻行动

值得肯定的地方：

(1) 该服务结合文冲街辖区人口构成结构和在地特点，及街道购买方的规范性需求，在原来“洋城益购”平台的基础上，对重点服务进行了迭代升级，紧扣新服务周期“113X”模式的要求，以解决和回应社区人际关系改善和社区互助的需求，将“睦邻行动”作为重点服务来定位和设计，契合社区实际，定位合理。

(2) 中心投入5名社工组成重点服务的团队，以创建友好互助社区为目标，以“睦邻行动”为主题，在原“洋城益购”平台的基础上，增加开发“育无忧”线上平台，配合线下的“邻聚力”“邻共治”“邻里乐”和“邻共学”四个主题服务计划。服务逻辑框架清晰，服务设计全面、立体，体现了较好的项目规划和设计能力。

(3) 在服务执行方面，依托“洋城益购”平台搭建困境群体支持网络，平台发展有用户4469人，较好地承担着社区慈善基金筹款、拓展居民参与社区、服务社区的职能，也能为社区

能人提供展能的平台，本年度新上架“微心愿”4个，架上共有“微心愿”20个，本周期内圆梦1个。完成“育无忧”平台的开发，现处于测试待上线阶段。团队面向社区需求，统筹开发有“社区导师惠民计划”“社区团长就业支持”“疫情防控”和“帮帮团”四个服务包，培育有志愿者队伍27个，社区社会组织25个，服务社区居民共5863人次。

(4) 在多方联动和资源链接方面，团队链接有街道、职能部门及居委等主体的各类资源，合计约9万元。服务有较好的美誉度，得到广东广播电视台珠江频道、广州电视台等省市各级媒体宣传报道8次。

需要关注的地方：

(1) 建议团队提升成效导向的项目意识，不仅要扎根社区做服务，还要有较好的呈现服务产出和成效。建议机构、社工站和督导在服务成效梳理和总结方面给予针对性的支持和指导。

(2) 希望社工加强对重点服务的经验进行梳理和总结，更好地凝结提炼服务成效，形成公开发表的文章，扩大服务的影响力。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域服务团队由2人组成，均持有助理社工证，服务经验均超过3年，服务意识强，工作积极负责。在推进专业服务的同时，也恒常参与街道疫苗接种、核酸检测等防疫相关工作，值得肯定。

(2) 领域兜底性服务工作比较扎实，底数清晰，为辖区内 601 名重点兜底困境老人和边缘困境老人建立“一人一档”，实现建档全覆盖，并将老人分为 5 级管理。社工保持恒常电访、探访跟进并做好记录，能够动态掌握兜底性困境老人名单和情况；针对人户分离、离世等老人能够及时更新，体现社工日常工作的用心细致。

(3) 领域服务框架搭建得比较清晰、合理，“耆心助老”特殊老人关爱计划与“耆英惠民”计划、“耆乐文冲·精彩夕阳”老年大学堂分别回应特殊老人、积极有能老人与一般老人的需求。在“耆心助老”特殊老人关爱服务方面，围绕困境老人提供了居家探访、社区照顾、“微心愿”等服务；“耆英惠民”板块下提供了“社区大舞台团建计划”“社区导师培育”“老人志愿队伍培育”服务，为社区热心老人赋能，促进老人积极老龄化；“耆乐文冲·精彩夕阳”旨在搭建社区活动平台，让老人老有所学。总的来说，老人领域服务思路清晰，策略得当，服务设计能够回应辖区老人的实际需求，值得肯定。

(4) 领域能够积极落实上一年度的评估整改意见，与颐康中心的服务做到“有合作、有区分”，社工也链接了丰富的物资、医疗和养老机构资源，满足老人就医、出行、政策咨询等多方面需求，本服务期老人领域链接的资源折合价值约 4.46 万元，搭建多元主体参与老人服务支持系统。

需要关注的地方：

(1) 兜底人群的档案资料目前主要以“一人一档”和电访、探访的跟进记录为主，虽有定期的服务情况分析，但未能起到

总结提升的作用，建议后续可以加强对兜底人群服务的总结，如每半年度对兜底服务对象的基本情况（生理、心理、家庭、经济状况等）进行汇总，评估其变化，动态调整服务级别，以便于总结服务成效及未来的服务需要，也可作为后续服务设计的参考。

（2）领域也要继续发挥资源链接与整合平台的优势，进一步梳理与整合辖区内外的各类为老服务资源，如政策、资金、物质、人力、医疗等，加强与各利益相关方的关系维护，不断汇集更多元、更持续的资源，注重资源要向兜底困难群体倾斜。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域社工将服务分为针对困境家庭的“家庭帮扶计划”和针对全体家庭服务对象的“社区睦邻行动计划”两大板块，并对板块服务作了细分安排，服务工作有一定的思路和想法。社工服务记录认真细致，积极用心为有需要的个人和家庭提供服务。

（2）领域社工能摸清兜底家庭底数，累计建档 256 户，依托档案分级管理系统，根据分级管理情况，联合社区热心居民、志愿者等，以每月 2 次的家访日、节假日等为契机，通过上门探访及电访等方式，动态掌握困境家庭需求状况，共服务 208 人次，电访 351 人次。

（3）领域依托“洋城益购”平台，联合街道各部门、爱心企业等，启动社区慈善基金为困境家庭提供临时性经济保障，缓解生活困境，如提供救助帮扶物资、就业资讯、居家安全改

造等。

需要关注的地方：

(1) 建议领域进一步梳理、更新和完善服务需求分析工作，更好地把握服务对象的服务需求；相关服务活动的内容安排和服务目标，要回应服务对象需求和服务目的，加强服务针对性。

(2) 建议领域进一步优化领域服务设计，根据服务需求，有系统、有计划地，多角度、多层面地设计领域服务内容，完善服务逻辑框架。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域目前有 2 位全职社工，均持证上岗，主管有 5 年以上社会工作服务经验，对社区情况熟悉，开展服务非常扎实和投入。特别是在个案服务开展中，在评估期新开的个案 7 个，其中超过半数为学校服务中发现，涉及的问题难度大，其中含受自我伤害、抑郁症等青少年个案。

(2) 对青少年群体有较好的需求评估意识，调研方式多样，主题聚焦。本年度兜底性青少年关注社区支持网络的搭建问题，一般青少年聚焦中学生心理健康问题，通过主题调研较好掌握了重点服务对象与一般服务对象的需求，撰写了调研报告，较好指导服务设计。

(3) 本年度服务有积累、有延伸，服务总体框架清晰，能针对青少年心理健康方面的新动态，及时推出“梳展羽翼”青少年心理健康关怀服务，开展了 DBT 团辅小组 2 个、专业个案服务 14 个；为困境青少年开展“借我一双翅膀”支持服务，帮

助 3 名困境青少年实现就业；对一般青少年开展“振翅高飞”成长关爱计划，结合“线上+线下”的方式开展青少年的成长支持与自我保护服务，能够积极落实上一年度的评估整改意见，本周期有意识开展青少年的学业规划服务，值得肯定。

（4）领域有较好的资源整合意识与宣传意识，本年度链接资源折合约 3.72 万元，能够有效支持服务开展。同时，领域较好总结了在青少年心理健康关爱服务实践经验，积极撰写案例，印制了《DBT 团辅操作手册》《情绪管理手册》等宣传资料，资料实用性强。

需要关注的地方：

（1）作为服务超过 10 年的站点，青少年领域兜底青少年的服务需要进一步夯实。目前领域对兜底家庭以电访、探访等基础性服务为主，服务层次比较浅，建议该领域能进一步加强兜底性及重点边缘青少年服务对象的分级管理，细化不同等级的服务对象的服务方式，精准把握此类群体的需求并提供有针对性的服务，进一步夯实兜底人群及重点边缘青少年的服务。领域社工可根据现有的量化筛选标准和辖区内服务对象的实际情况，对困境青少年进行分级评定，统筹相应服务跟进，制定结构化探访计划，积极发挥社工在困难群体服务中的专业作用。

（2）领域需要关注与机构现有拓展性服务内容的界定与区分，评估过程发现在专业个案服务方面，14 个个案服务大部分是情绪问题方面的服务，并由心理咨询师介入服务，服务视角更倾向案主个人层面的咨询辅导，建议增加从全人观、生态系统、家庭结构等方面的分析与介入，加强跟进频次与个案服务

的专业要求，逐步在服务管理上厘清服务界限，在实现专业领域、资源合作的基础上，区分服务之间的不同要求，以更好呈现成效服务成效。

8.特色项目：就业促进计划

值得肯定的地方：

（1）特色服务能立足文冲街实际特点，发挥承接机构的资源优势，积极利用洋城特惠店、文慧家政、文冲街羊城家政基层服务站等平台资源，提升服务对象的就业意识、能力，拓宽就业渠道和就业方式。

（2）领域积极探索困境人群的“家门口”就业模式，结合辖区居民日常、零散的生活服务需求，并利用美团等电商平台的技术力量，开发社区就业岗位，促进多名服务对象实现“家门口”就业，工作值得肯定。

需要关注的地方：

建议围绕“就业促进计划”这一服务方向，进一步理清项目服务对象，围绕就业促进的主题完善服务对象需求分析，并积极扩大服务覆盖范围，让更多有就业需求的服务对象进入服务范围内；在服务内容设计方面建议从就业能力提升、就业实现两个方面梳理服务内容，加强服务成效数据的呈现。

（三）服务对象评价

经对文冲街社工站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈 20 名对象，其中核心、重点、特色服务各 2 名，三大基础服务领域共 9 名（涵盖个案、小组、社区手法），村居委及各类

合作方共 5 名。结合服务对象的意见反馈，访谈情况如下：

值得肯定的地方：

1. 受访服务对象对社工团队服务态度表示满意，认为社工在提供服务的过程中具有良好、诚恳、热情的态度。

2. 受访服务对象表示，社工提供了种类丰富的服务，包括个案辅导、心理咨询、学习小组、社区活动、公益讲座和志愿服务等。其中服务对象对于家庭教育类型的活动有着较高的评价，认为这类型的活动可以通过学习到相关的知识和技巧，促进家庭关系和亲子关系的良性发展。

3. 受访合作方表示，社工在交流合作的过程中态度良好，双方沟通畅顺，社工站也能较高地满足合作方的需求，合作效果良好。

需要关注的地方：

1. 受访服务对象表示，希望社工能继续深化家庭教育类的服务，评估服务对象接受服务前后的变化以体现服务成效；此外，希望社工通过家庭教育活动挖掘潜在的服务对象，提供后续跟进服务。

2. 受访居委表示，希望社工可以将活动与服务融入更多党建引领的内容，以更好地体现社区党建引领的元素。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.95 分

（二）监督方评估 得分：9.10 分

（三）第三方评估 得分：64.54 分

以上三项总得分：93.59 分 等级：优秀

七、结语

广州市文冲街社工服务站在黄埔区民政局、文冲街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进入第12年服务年。社工团队整体稳定性高，服务意识强，服务总体成效比较明显，运用“社工+”的服务理念，联动辖区的各类资源，推动服务纵深发展。社工站对困境群体有较为完善的分级档案系统，能够根据类别进行分级探访和动态跟进服务，在兜底人群建档、探访服务方面等有较为扎实的基础。社工站具有较强的资源链接意识和服务意识，积极通过社区慈善基金平台，撬动辖区资源，并创新服务形式；链接了区块链的技术支持，助力公益服务转型升级；链接了人力、财物资源为服务开展提供物质基础。社工站积极配合街道开展中心工作，组建防疫队伍成为防疫的中坚力量，工作受到街道、社区和居民的充分肯定。

下阶段，建议社工站进一步规范做好档案资料的归档和记录，落实站内消防安全防范工作，保障基础运营的持续规范化；进一步理清“社工+”与合作伙伴的界限，加强对服务风险点的排查；进一步优化服务细节，加强对服务的总结宣传，提炼特色服务总结推广，在行业中形成良性互动。

附件：

- 1.广州市文冲街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市文冲街社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会工作协会

2022年11月28日

广州市文冲街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年7月至2022年11月）

| 基础领域 | 投入社工人数 | 电访 | | | 入户探访 | | | 咨询个案 | | | 专业个案 | | | | | | | | | 专业小组 | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---------|------|------|---------|------|-----|---------|------|-----|-----|--------|-------|---------|--------|----------|---------|---------|-----|--------|--------|------|---------|--|-----|--------|------|-----|--------|------|-----|-----|-------|--|--|
| | | 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 | 本年度新接案 | 上年延续个案数量 | 新开个案比率 | 协议完成数 | 完成量 | 百分比 | 协议节数 | 完成量 | 百分比 | 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 | | | |
| 青少年 | 2 | 400 | 165 | 41.25% | 200 | 85 | 42.50% | / | / | / | 26 | 14 | 53.85% | 7 | 7 | 50.00% | 26 | 1 | 3.85% | 156 | 78 | 50.00% | 8 | 5 | 62.50% | 48 | 22 | 45.83% | / | 197 | / | | | |
| 长者 | 2 | 800 | 413 | 51.63% | 600 | 291 | 48.50% | / | / | / | 20 | 10 | 50.00% | 7 | 3 | 70.00% | 20 | 1 | 5.00% | 120 | 53 | 44.17% | 7 | 3 | 42.86% | 42 | 10 | 23.81% | / | 147 | / | | | |
| 家庭 | 3 | 700 | 351 | 50.14% | 400 | 208 | 52.00% | / | / | / | 28 | 17 | 60.71% | 10 | 7 | 58.82% | 28 | 0 | 0.00% | 164 | 81 | 49.39% | 9 | 5 | 55.56% | 54 | 35 | 64.81% | / | 360 | / | | | |
| 党建 | 1 | 0 | 0 | / | 100 | 50 | 50.00% | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | | | |
| 重点 | 5 | 0 | 0 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | | | |
| 特色 | 4 | 400 | 400 | 100.00% | 100 | 100 | 100.00% | / | / | / | 8 | 8 | 100.00% | 3 | 5 | 37.50% | 8 | 3 | 37.50% | 48 | 30 | 62.50% | 0 | 0 | / | 0 | 0 | / | / | 0 | / | | | |
| 合计 | 17 | 2300 | 1329 | 57.78% | 1400 | 734 | 52.43% | / | / | / | 82 | 49 | 59.76% | 27 | 22 | 55.10% | 82 | 5 | 6.10% | 488 | 242 | 49.59% | 24 | 13 | 54.17% | 144 | 67 | 46.53% | 0 | 704 | / | | | |
| 基础领域 | 投入社工人数 | 兴趣小组 | | | | | | | | | 大型社区活动 | | | | | | 中小型社区活动 | | | | | | 所在街道户籍人口（25000人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民7727人次 | | | | | | | | | | | |
| | | 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 | 评估期内协助街道开展防疫工作情况 | | | | | | | | | | | |
| 青少年 | 2 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 2 | 0 | 0.00% | 200 | 0 | 0.00% | 10 | 5 | 50.00% | 300 | 148 | 49.33% | 1. 社工站在疫情期间，充分发挥志愿者作用，累计招募志愿者470人次，志愿者开展防疫相关的志愿活动累计服务工时为817小时，共计为442074人次居民群众提供各类志愿服务。 2. 累计投入社工1183人次协助街道及社区开展疫情防控工作，累计协助开展社区疫情排查核酸检测工作服务221037人次、开展流调工作服务129763人次、协助开展疫苗接种工作服务3250人次、社区防疫宣传1560人次、其他防疫工作服务居民2500人次；以上合计服务居民358110人次。疫情期间累计募集物资371件，折合价值9633元。 | | | | | | | | | | | |
| 长者 | 2 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 2 | 1 | 50.00% | 200 | 120 | 60.00% | 12 | 8 | 66.67% | 360 | 424 | 117.78% | | | | | | | | | | | | |
| 家庭 | 3 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 2 | 1 | 50.00% | 200 | 108 | 54.00% | 10 | 5 | 50.00% | 300 | 601 | 200.33% | | | | | | | | | | | | |
| 党建 | 1 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 1 | 1 | 100.00% | 100 | 300 | 300.00% | 0 | 0 | / | 0 | 0 | / | | | | | | | | | | | | |
| 重点 | 5 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 4 | 2 | 50.00% | 400 | 400 | 100.00% | 10 | 4 | 40.00% | 300 | 400 | 133.33% | | | | | | | | | | | | |
| 特色 | 4 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 2 | 2 | 100.00% | 200 | 555 | 277.50% | 12 | 11 | 91.67% | 360 | 2685 | 745.83% | | | | | | | | | | | | |
| 合计 | 17 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | 13 | 7 | 53.85% | 1300 | 1483 | 114.08% | 54 | 33 | 61.11% | 1620 | 4258 | 262.84% | 评估期内，社工服务站通过社工专业服务、疫情防控等工作，共计服务居民358110人次。 | | | | | | | | | | | |
| 志愿者 | 协议内容 | | | | | | | | | | | | | 指标要求 | | | 完成情况 | | | 完成百分比 | | | 协议内容 | | | 指标要求 | | | 完成情况 | | | 完成百分比 | | |
| | 发展本地志愿者 | | | | | | | | | | | | | 100 | | | 65.00% | | | 0.0065 | | | 通用性培训 | | | 4 | | | 2 | | | 0.5 | | |
| | 服务对象志愿者 | | | | | | | | | | | | | 0 | | | 0.00% | | | / | | | 志愿者与服务对象比例 | | | 0 | | | 0 | | | / | | |
| | 专业志愿者 | | | | | | | | | | | | | 24 | | | 12.00% | | | 0.005 | | | 人均服务时间 | | | 0 | | | 0 | | | / | | |

广州市文冲街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年7月至2022年11月）

| 党建引领 | 投入社工人数 | 常态化学习教育工作 | | | 参与街道党组织活动 | | | 配合街道开展党建工作 | | |
|--------|--------|-----------|------|--------|-----------|------|---------|------------|------|---------|
| | | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 |
| 核心项目 | 1 | 200 | 100 | 50.00% | 80 | 40 | 50.00% | 200 | 100 | 50.00% |
| | | 党支部共建服务 | | | 协议内容5 | | | 协议内容6 | | |
| | | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 |
| | | 400 | 200 | 50.00% | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| 重点项目 | 投入社工人数 | 发展志愿者队伍 | | | 志愿者服务活动 | | | 活动性培训 | | |
| | | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 |
| 睦邻行动 | 5 | 2 | 1 | 50.00% | 5 | 3 | 60.00% | 20 | 10 | 50.00% |
| | | 发展志愿者 | | | 协议内容5 | | | 协议内容6 | | |
| | | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 |
| | | 100 | 65 | 65.00% | 0 | 0 | / | 0 | 0 | / |
| 特色项目 | 投入社工人数 | 协议内容1 | | | 协议内容2 | | | 协议内容3 | | |
| | | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 | 指标要求 | 完成情况 | 完成百分比 |
| 就业促进计划 | 4 | 0 | 0 | / | 0 | 0 | / | 0 | 0 | / |

附件2:

广州市文冲街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议期：2022年7月1日-2023年6月30日

| 类型 | 序号 | 姓名 | 职位 | 所属领域 | 岗位资格证 | 合同期限 | 7月 | | | 8月 | | | 9月 | | | 10月 | | | 11月 | | | 人员到岗小计 | 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 | | | | | | |
| 社会工作专业人员 | 1 | 谢春华 | 社工站主任 | 社工站管理 | 中级社工师 | 2022.01.01-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | | | | |
| | 2 | 莫燕琪 | 社工站副主任 | 社工站管理 | 中级社工师 | 2020.07.06-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | | | |
| | 3 | 匡熙浓 | 社工站副主任 | 社工站管理 | 中级社工师 | 2018.10.16-2023.6.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | | | |
| | 4 | 陈思美 | 领域主管 | 党建领域 | 助理社工师 | 2017.10.15-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | | |
| | 5 | 林丽云 | 领域主管 | 长者领域 | 助理社工师 | 2014.07.24-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 2 | 2022年8月16日离职，行业内。 | |
| | 6 | 朱彤 | 领域主管 | 青少年领域 | 中级社工师 | 2017.01.04-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | 2022年6月持中级电子证书 | |
| | 7 | 王静 | 一线社工 | 家庭领域 | 助理社工师 | 2022.01.01-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | | |
| | 8 | 陈嘉宝 | 领域主管 | 重点领域 | 助理社工师 | 2018.11.20-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | |
| | 9 | 钱彩红 | 领域主管 | 特色领域 | 助理社工师 | 2016.09.01-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | |
| | 10 | 曾蔼华 | 一线社工 | 长者领域 | 助理社工师 | 2018.07.01-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | |
| | 11 | 缪燕钗 | 一线社工 | 特色领域 | 助理社工师 | 2022.03.01-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | |
| | 12 | 郑连梅 | 一线社工 | 特色领域 | 中级社工师 | 2021.1.12-2023.06.30 | --- | --- | --- | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 4 | 2022.8.1从秋滨社工站调入文冲社工站，8月8日实际到岗。 |
| | 13 | 卓诗霖 | 一线社工 | 青少年领域 | 助理社工师 | 2021.12.01-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | 2022年6月持有初级证书，算专业人员 |
| | 14 | 陈红 | 一线社工 | 重点领域 | 助理社工师 | 2021.10.15-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | 2022年6月持有初级证书，算专业人员 |
| | 15 | 陈银虹 | 一线社工 | 重点领域 | 助理社工师 | 2022.02.22-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | 2022年6月持有初级证书，算专业人员 |
| | 16 | 张英枚 | 一线社工 | 家庭领域 | 助理社工师 | 2022.11.14-2023.06.30 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | √ | √ | √ | 1 |
| 小计 | | | | | | | 14 | 14 | 14 | 15 | 15 | 15 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 15 | 15 | 15 | 72 | | | | | |
| 社会工作专业人员有效人次小计 | | | | | | | 14 | | | 15 | | | 14 | | | 14 | | | 15 | | | | | | | | |

附件2:

广州市文冲街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议期：2022年7月1日-2023年6月30日

| 类型 | 序号 | 姓名 | 职位 | 所属领域 | 岗位资格证 | 合同期限 | 7月 | | | 8月 | | | 9月 | | | 10月 | | | 11月 | | | 人员到岗小计 | 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 | | | | |
| 社会工作辅助人员 | 17 | 罗珊 | 社工助理 | 重点领域 | 无 | 2022.08.12-2023.06.30 | --- | --- | --- | √ | √ | √ | √ | √ | √ | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 2 | 22年9月22日离职，行业外 | | |
| 小计 | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | | | |
| 社会工作辅助人员有效人次小计 | | | | | | | 0 | | | 1 | | | 1 | | | 0 | | | 0 | | | | | | |
| 社工站稳岗率（评估期内持续在岗的社会工作者人数/社会工作者协议数*100%） | | | | | | | 92.86% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 其他人员 | 18 | 张茂花 | 社工助理 | 特色领域 | 无 | 2021.10.14-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | 2022年8月1日起产假。 | | |
| | 19 | 黄云燕 | 社工助理 | 家庭领域 | 无 | 2022.03.01-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | | |
| | 20 | 岑嘉欣 | 社工助理 | 特色领域 | 无 | 2022.9.21-2023.6.30 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | √ | --- | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 2 | 2022年9月21日入职 | |
| | 21 | 白小燕 | 社工助理 | 重点领域 | 无 | 2022.10.14-2023.06.30 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 2 | 2022年10月14日入职 | |
| | 22 | 田峻 | 运营专员 | 重点领域 | 无 | 2022.01.01-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | | |
| | 23 | 钟耀烽 | 社工助理 | 行政 | 无 | 2019.10.16-2023.06.30 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 5 | 2022年6月持初级电子证书 |
| | 24 | 陆丽嫦 | 行政后勤 | 行政 | 无 | 2011.08.01-2023.06.30 | √ | --- | √ | √ | --- | √ | √ | --- | √ | √ | --- | √ | √ | --- | √ | √ | 5 | 退休返聘人员。 | |
| 小计 | | | | | | | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 29 | | | |
| 总计 | | | | | | | 19 | 18 | 19 | 21 | 20 | 21 | 21 | 19 | 21 | 21 | 20 | 21 | 22 | 21 | 22 | | | | |
| 全职人员有效人次小计（即社会工作者及其他人员有效人次总数） | | | | | | | 19 | | | 21 | | | 20 | | | 21 | | | 22 | | | 103 | | | |