

广州市夏港街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市黄埔区民政局

项目购买方：广州市黄埔区夏港街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区同人社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年12月6日

广州市夏港街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市夏港街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市黄埔区夏港街青年路300号，自2011年起由广州市黄埔区同人社会工作服务中心承接运营。经黄埔区夏港街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年7月1日至2024年6月30日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了2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

受黄埔区民政局委托，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2023年12月6日到夏港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（镇人民政府/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（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1. 社工站团队较稳定，能够按照购买服务合同约定配备持证社工和非持证社工。

2. 社工站能够较好地发挥资源链接能力，社区慈善基金充足。

3. 社工站能扎根辖区服务 17 类困难群众和特殊群体，建档及入户探访工作完成较好。

需要关注的地方：

1. 进一步加强“双工联动”共同做好兜底服务对象社会工作服务。

2. 针对困难群众和特殊群体“人户分离”的情况，需要进行优化服务策略。

四、购买方评估（夏港街道办事处）

值得肯定的地方：

1. 社工站能响应街道社区治理高质量发展要求，聚焦于民生保障和安全友好环境建设，打造服务品牌。

2. 社工站在困难群众和特殊群体服务方面能搭建“聚合力，解民忧”定制化服务机制，急群众之所急，想群众之所想，努力为困难群众和特殊群体排忧解难，切实解决搭建社区支持和照顾网络。

3.社工站构建“五社联动”机制，依托“千网计划”社区组织培育平台，积极推动多方参与协同共治。社工站共建共治意识较强，能够利用社工专业优势在社区多个领域、整合多方资源，推动多方参与，开展多样化社区服务，共建安全友好社区。

4.社工站能够与购买方和监督方保持良好的沟通和协作，制定“双工双岗”协同机制，在平安社区、儿童友好社区建设、和谐社区建设等方面积极联动。

需要关注的地方：

1.建议社工站进一步学习先进经验，打造社会工作高质量发展品牌项目。

2.加强对社工站的宣传，提升社工服务知晓度与影响力。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.社工站内部重视社工专业成长，与“双百”督导协同组织《“双百”社会工作概要》《民政政策》等共学，并通过设置内部督导，不定期以组织服务会议、个案商讨会等方式促进社工之间积极分享经验，实现社工专业成长与社工站服务质量的提升。

2.社工站制定了《安全保障机制》《“三防”安全工作制度》《信息安全和保密工作机制》等制度，为安全生产提供了制度保障。同时，在服务管理和监控方面，社工站在监控方式、频次、内容等方面均有细则的规定，做到有章可循。

3.社工站在经验总结提炼方面有产出，评估期内，社工站撰写的《党建引领推动社区治理探索——以X街X社区安全社区

建设服务项目为例》《“多方联动，助力长者就医解困”服务案例》分别刊登于《中国应急管理科学》2023年第9期、《中国开发区》2023年17期。此外，评估期内，社工站获得市级以上主流媒体平台报道超过10次，包括“学习强国”《人民日报》“南方号”“广东新闻网”《广州日报》等，服务宣传推广效果明显。

需要关注的地方：

1.未来建议关注购买服务社工与直聘社工的联动，增加与事务性岗位社工的联动频次，形成恒常沟通机制，继续拓展“双工双岗”联动的深度与厚度，共同落实开展民生兜底服务。

2.需要关注做好有关“双工”联动以及与购买方、监督方等相关方的沟通材料存档，并及时做好台账整理。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为2023年7月1日至2024年6月30日，中期评估周期为2023年7月1日至2023年11月30日，计5个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和社工站项目采购合同要求。在人员到岗方面，持证社工应到岗50人次，实到岗86人次，超配36人次；社工即“持证社工+非持证社工”应到岗100人次，实到岗101人次，超配1人次；非持证非相关专业社工能够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。在人员资质方面，截至评估

期末月，社工站共配备 17 名持证社工含 1 名高级社工师、5 名中级社工师和 11 名助理社工师，另外配备 3 名非持证社工，共计 20 名社工。在人员稳岗方面，社工站在评估期内共有 17 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 85.00%，符合评估指标体系关于人员稳岗率 80% 的要求，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。

2.在社工继续教育方面，社工站依据相关要求制定了社工专业提升方案并进行积极落实，同时对开展的相关工作进行了总结。社工的继续教育资料能够按照“一人一档”的要求完成归档，评估期内社工接受继续教育时数，符合项目采购合同的要求。

3.社工站在《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）等文件要求下，各类制度基本齐全、档案指引清晰，并有相关的记录台账。在服务持续改进方面，社工站制定了工作反思、服务总结与整改提升、服务整改等机制，并定期回收服务对象投诉意见表，不断促进服务的持续改善。

需要关注的地方：

1.在档案管理方面，社工站仍有进一步改善的空间。经评估现场查阅资料发现，社工个人的人员档案总存在缺少部分资料的情况，建议社工站按照要求及时更新人员档案，并做好人员档案“一人一档”的归档工作。

2.在专业规范管理方面，社工站仍有进一步改善的空间。根据评估指标体系要求，且结合社工站本次评估期有新入职社工的情况，建议社工站定期对社工开展专业伦理价值规范遵守和实践、服务对象权益保障制度等相关培训。

（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）本年度是社工团队在夏港街实施“双百工程”模式的第1年。新的开局社工站采用了多种方法开展调查，建立了《社区资源图》《社区问题图》《服务对象分布图》和《服务对象家庭信息汇总表》的“三图一表”。社工点能够对服务对象及服务需求实施评估，并形成需求调研报告。社工站依据需求调研情况，制定了三个层级的基本计划；社工站为服务对象制定了具体、详细、有针对性的服务计划，如“聚合力，解民忧”——“5+1+6”民生服务策略，其中“5”为“五位一体”，“1”为“一人一策”，“6”为“六星协同”。通过“五社联动”和“一人一策”介入，以项目化和定制化服务，为社区困难群众和特殊群体提供“心守护”“星帮扶”“新赋能”“心相伴”“馨融合”“星家园”等“六星”服务。在总体上看，社工站能提供总体服务设计、需求调研报告、年度计划书、困难群众和特殊群体数据统计表、社会评价等相关服务材料。“双百工程”服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，并能够通过各个社工点的社区服务使得计划得到较好的落实。

（2）社工站建立了党支部，目前有中共党员4人。党建服

务项目制定了三个计划并得到落实。通过“党建引领，强核心”计划，加强社工站党组织建设，落实“三会一课”和“主题党日活动”等制度，并按照党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务；通过“党建引领，创先锋”计划，积极参与街道党组织开展的活动和配合街道开展党建工作，发挥党组织的先锋模范作用；通过“党建引领，聚合力”计划，与党组织达成共建协议，以党建引领开展“聚合力，解民忧”服务，设计“微心愿”、关爱帮扶等服务聚焦解决困难群众和特殊群体面临的困难，共建友善社区。社工点联动社区党组织、党员先锋队等主体聚焦社区安全隐患排除，营造安全友好社区氛围，共计125人次党员志愿者参与社区安全巡查，助力安全隐患排查，为社区居民安全护航，发挥了党员先锋模范作用，引领社区居民关注社区建设。

(3) 社工站积极打造和实施“五社联动”模式，并以“五社联动”统筹各个社工点的服务。总体上建立了“评需求——建机制——显成效”的“五社联动”工作流程，力图通过“社工+社区+社区组织+社区志愿者+社区慈善”的联动为社区困难群众和特殊群体提供社会支持服务，为社区提供解决问题的服务。经过服务的试验和推广，搭建一个能够带动社区、社工、志愿者（包括网格员、楼层长）、社会组织、社区慈善资源共同参与的社区治理的基层服务网络。“五社联动”的实施在“适老化”改造、居家改造、河涌治理、社区公共空间改造等方面取得了较好的效果。

(4) 社工站的服务成果有呈现。一是社工站的服务覆盖面

和受益面符合服务计划目标，社工点尽可能最大限度地实现服务的全覆盖，能够关注社区情况和社区问题，困难群众和特殊群体服务及“五社联动”模式均能覆盖6个社区。二是社工站注重“社工+志愿”服务。社工站按照“千网计划”对志愿者进行“网格化管理”，通过“育—议—治”的培育路径，按照“分类管理”“赋力培能”“社区启能”“培益展能”四个维度开展对志愿者的服务。社工将队伍划分为起步期、发展期和成熟期三类，按照类型进行培育与管理。评估期内，社工站新注册147名志愿者，新培育2支志愿队伍，新增3个已备案的社区组织。社工站通过搭建“益心共议”服务协商机制，促进社区组织为社区建设建言献策，提升议事协商能力。活跃的志愿者队伍为10支以上，评估期内组织志愿者2773人次，参与了72项志愿服务，共为辖区居民提供了8384.5小时的志愿服务。三是在夏港街道成立社区慈善基金的基础上，进一步推进成立5个社区级的社区慈善基金。社工站积极链接资源，本周期依托“益+工坊”平台，已经与超过31个资源体建立合作，筹集资源共约27万元。累计实现“微心愿”147个。四是社工站在评估期内获得了《人民日报》“学习强国”《新快报》《广州日报》等媒体报道19篇次；服务案例《党建引领推动社区治理探索——以X街X社区安全社区建设服务项目为例》发表于《中国应急管理科学》2023年第9期；服务案例《“多方联动，助力长者就医解困”服务案例》发表于《中国开发区》2023年17期。社工站注重通过自身服务的社会反映，来提升社工站的美誉度，本服务期社工站收到来自黄埔区表彰4次，收到服务对象感谢

信 10 封。

需要关注的地方：

(1) 社工站要注意按照社区服务需求做好人员分工。一方面，目前 6 个社区的具体服务模块有两大类，一是困难群众和特殊群体服务，二是社区服务。每个社区各有 3 名对接社工，但由于社区困难群众和特殊群体的数量不均，有的社区很少，如金碧社区困难群众和特殊群体为 26 人。建议在完成困难群众和特殊群体服务的基础上，社工的服务要更多地转向社区层面以及一般人群的服务。另一方面，在社工人员分工一栏期望能进一步做出明确分工，既有利于社工对接服务内容并由专人负责完成，也有利于服务成效的呈现，社工站要积极探索和建立“社工站——社区片——社工点”服务统筹和协调的机制。

(2) 社工站要提升志愿者队伍的管理水平。目前社工点将已有的志愿队伍都分配到社区，容易出现某个社区的志愿队服务内容与本社区无关的情况。建议将志愿队伍分为一般性的服务队伍与社区服务队伍，一般性的队伍主要满足不同社区服务不同人群的需求，如青年社区的“长者爱心剪纸志愿队伍”实际上是服务整个街道长者人群的；社区志愿队伍则是专门服务某个社区的队伍。社工要进一步梳理志愿队伍，并根据社区人群所面临的一些共同困难或社区问题，组建社区志愿队伍并开展具有针对性的志愿服务工作。

(3) 社工站要将前期积累的服务经验、服务成果传承下来，根据“双百工程”服务模式进行转化和活化。如总体设计的“543”服务模式，社工站需要思考将“五社联动”贯穿于社区的困难

群众和特殊群体服务方面，对于搭建什么平台、组建什么队伍、通过什么步骤，也都需要具体设计，“543”服务模式要适应逐渐“社区化”的“双百”模式。

（4）“双百工程”模式的转型对于购买方、社工站和社区都是新的挑战。从社工服务方面来看，既需要加强统筹管理，也要注意促进一线社工专业能力的提升。一线社工从原来的长者、家庭、青少年分领域服务转向社区全面性服务，由团队统一规划转向“各自为阵”谋划，由社工专业内涵化服务转向社工外向型拓展型服务，都需要社工的各项专业能力和沟通交往能力的增强，这种转变需要机构开展有针对性的培训和督导的有效指导，以及加强各个社工点的相互协调，做到资源共享，经验互传。

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 20 名。本年度建档 371 份，完成电访 1469 个，探访 732 个，分别完成协议指标量的 185.50%，179.15%，162.67%；个案接案 43 个，服务 250 节，分别完成协议指标量的 47.78%，46.30%，完成 33 个；完成小组 15 个，开展 90 节，服务 607 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，50.00%，224.81%；完成大型社区活动 13 个，完成协议指标量的 325.00%，服务 1335 人次，中小型社区活动 46 个，完成协议指标量的 255.56%，服务 1546 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“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了2个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

一片区：青年社区、丽江社区、墩头基社区；

二片区：普晖社区、保税社区、金碧社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）青年社区和丽江社区在社工站的指导下，社工需求调研专业性较高，能够在较大程度上呈现运用过往服务经验对现时服务需求进行分析的作用，过往服务功底扎实。

（2）片区的服务设计较为充分。在社工站的支持下探索社区特色服务，运用社工站的资源，做到“一社区一特色”，在社区内带动了“五社联动”氛围，取得了一定的成效。

（3）片区的服务全覆盖到位。两个社区在“双工联动”方面均有较好合作，能够及时落实新增服务对象的相关信息情况，落实电访、探访等工作，已经查核清楚在社区居住的困难群众和特殊群体的居住情况，做到底数清。

（4）丽江社区“一人一案”工作较为扎实，从服务成效一栏社工能够将各种服务产生的效果尽量归类总结，其中有切实解决服务对象困难的事项，例如协助服务对象做眼科手术等；此外还有关注服务对象精神面貌改变的，能体现社工“全人观”的服务价值。

需要关注的地方：

（1）建议片区继续优化需求调研。需求调研现时主要在群

体特征的角度去进行，目标希望将困难群众和特殊群体均纳入从而发现总体需求，但由于两个社区困难群众和特殊群体总量不多，情况差异较大，分析归类较难发现针对性问题，建议可以更多结合社区现状和服务对象具体情况进行细化的需求调研，例如结合《社区问题图》出现的道路问题和《服务对象分布图》情况从而分析出哪几位服务对象面临较大的出行难题，从而找到更为精准的服务需求。建议可以从社区生活现状、困难产生原因、服务任务需要等方面进行思考。

(2) 建议优化《服务对象信息汇总表》，现时社工站根据工作需要对其进行了修订，虽然便于工作开展与记录，但在规范性检查中存在一定的问题，例如丢失了服务成效一栏，建议在现有基础上，可以通过设计函数公式等方面让表格方便还原到省“双百工程”套表模板，一方面能够方便检查，另一方面也方便工作开展。

2.一片区社工点服务情况（墩头基社区）

值得肯定的地方：

(1) 社工点能够较好适应“双百工程”服务模式的转变，结合新评估指标体系要求，注重以片区协调服务、社工点下沉服务的思维铺开服务。团队能较好地掌握社区的困难群众和特殊群体的底数及基本情况，做到全覆盖建档，《服务对象家庭信息汇总表》记录内容较为详细、具体。得益于过往多年的服务基础，团队能较好地绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，并与社区工作人员进行了访谈，基本摸清社区问题及需求。

(2) 社工点需求调研比较扎实，能够结合建档工作，对新纳入的残疾人等困难群众和特殊群体，围绕“身、心、社”维度开展了需求调研，并结合过往服务资料对社工点的服务对象进行基本情况分析，开展分层分类的服务评估，明确服务的重点对象和服务方向，并在此基础上制定了社工点的年度计划。年度服务设计合理、清晰，针对困难群众和特殊群体服务，社工点以“聚力解忧”计划提供综合性的、定制化服务，并设计了“耆乐安居”计划，一定程度上回应了服务对象的居家安全需求；在社区服务层面设计了“五邻四星”计划，围绕安置房居民的生活适应问题，联动多个资源主体提供义诊、义剪等便民服务，并开展系列情绪支持及邻里互动交流的多元化适应性服务，值得肯定。

(3) 社工点能够联合直聘社工，为 17 类困难群众和特殊群体开展定期的电访、探访服务，累计电访、探访达 870 人次，开展专业个案服务 12 个、居家“适老化”改造 64 个、“微心愿”实现 12 个。社工点较好地发挥“五社联动”作用，评估期内联动 8 个资源主体，整合资源折合人民币价值 2.4 万多元，服务受到合作方和服务对象的好评，并得到国家级、市级等媒体的报道。

需要关注的地方：

(1) 目前墩头基社区尚有部分住在辖区外的服务对象难以接触，建议社工点要进一步思考如何落实政策规定的全覆盖服务，比如建立分层分类的筛选机制，聚焦重大疾病、重残无业、困境儿童、高龄等重点群体，联动直聘社工，落实春节、中秋

等重大节日入户探访的服务要求，通过统筹服务资源，制定针对性帮扶方案，夯实专业化服务的基础。

(2) 建议社工进一步加强民生政策、兜底服务宣传工作，一方面总结过往的服务资源和经验，制定转化为“双百工程”模式下的服务手册；另一方面丰富政策宣传的渠道，可以线上利用微信公众号、线下开展活动和宣传栏等多种形式开展民生政策宣传，进一步扩大政策宣传的服务覆盖面。

3.二片区社工点服务情况(普晖社区、金碧社区、保税社区)

值得肯定的地方：

(1) 社工点人员配置充足，社工态度端正，工作积极认真，有良好的服务意识与能力，在“双百工程”模式下能够及时转变服务思路与服务侧重点，服务的过渡与衔接比较顺畅。服务前期，社工结合多种手段进行了较为细致、充分的调研，一方面对辖区各类资产的分布更为熟悉，另一方面对辖区17类困难群众和特殊群体的个性化需求和共性需求有了较好的把握，为接下来的服务打下坚实的基础。

(2) 三个社区各有特色，社工通过实地走访勘察、资料查阅等方式，联动志愿者群体，共同绘制辖区的《社区资产地图》和《服务对象分布地图》和《社区问题图》，“三图”标识清晰、指引性强，对社工服务有较好的助力。《服务对象家庭信息汇总表》中的各项资料比较完善，能体现动态跟进困难群众和特殊群体的过程，跟进记录及时、详细，并且为每一位兜底对象建立纸质档案，对其进行生理、心理、社会支持等方面的评估，服务扎实、细致。

(3) 社工能够根据社区的特点开展两个维度的服务，一个维度是以“聚力解忧”为核心的兜底服务，关注的是17类困难群众和特殊群体，通过“一人一策，六星协同”机制，解决他们的个性化问题；另一个维度是社区发展层面的服务，三个社区分别开展了“友乐农场”睦邻康乐计划、安全护航计划、“益+工坊”计划，服务过程中注重发挥“五社联动”的优势，充分调动辖区内各主体的参与，链接整合多方资源，推动社区关爱、社区参与、社区共治，营造良好的社区氛围，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 实施“双百工程”服务模式后，针对17类困难群众和特殊群体的服务比重加大，需要社工以解决问题为导向开展更有针对性、更有成效的服务。社工需要进一步加大探访、电访的力度和频率，更加细致、精准地了解每个人的问题与需求，运用社会工作的“全人观”对其进行评估与服务的回应，在制定具体服务目标的基础上，因人施策，精准服务，动态跟进，定期检视，不断提升兜底服务的专业性、及时性、精准性，切实把兜底服务做实做细。

(2) 社工点层面的服务设计可进一步探索及创新，在做好17类困难群众和特殊群体服务的基础上，可结合每个社区的特点进行社区发展层面的服务探索，使之与兜底服务有效衔接，相互促进，打造品牌，树立标杆，不断拓展“双百”社工服务的外延与内涵。

(3) 社工还需要加强不同维度的服务宣传与推广，可以对服务经验、典型案例进行梳理总结，参与行业、学术层面的发

表、评奖；可以通过各种形式展示社工服务前后的变化及服务对象的反馈，提升“双百”社工在街道、居委、企业、居民中的“存在感”；可以通过多种形式，进企业、下社区，加强民生政策、兜底服务、相关咨询信息的宣传，使社工服务能够惠及更多潜在服务对象。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00分

（二）监督方评估 得分：9.00分

（三）督导中心评估 得分：14.55分

（四）第三方评估 得分：50.35分

以上四项总得分：93.9分 等级：优秀

八、结语

广州市夏港街社工服务站在黄埔区民政局、夏港街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，扎根辖区服务12年，本年度是实施“双百工程”模式的第1年。社工站采用多种方法开展调查，制定的“三图一表”标识清晰、指引性强，对社工服务有较好的助力，社工服务覆盖面和受益面符合服务计划目标；社工点积极实现服务全覆盖，能够关注社区情况和社区问题。社工站的困难群众和特殊群体服务及“五社联动”模式均能覆盖6个社区，积极打造和实施“五社联动”模式，并以“五社联动”统筹各个社工点的服务，在多个方面取得了较好的效果；能较好地掌握社区的困难群众和特殊群体的底数及基本情况，做到全覆盖建档。社工站注重调动辖区内各

主体的参与，链接整合多方资源，推动社区关爱、社区参与、社区共治，营造良好的社区氛围。

下阶段，建议社工站继续探索和建立“社工站——社区片——社工点”服务统筹和协调的机制，加强各个环节的相互协调、资源共享、经验互传；要进一步提升志愿者队伍的管理水平，梳理、组建志愿者队伍，根据社区人群所面临的一些共同困难或社区问题，开展具有针对性的志愿服务工作；进一步完善服务的调研与设计，加大民生政策的宣传，不断提升兜底服务的专业性、及时性、精准性，切实把兜底服务做实做细。

附件：

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

广州市社会工作协会
2023年12月12日



广州市夏港街“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表（2023年7月1日至2023年11月30日）

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	协议次数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比										
片区1	10	/	242	/	/	900	/	/	512	/	0	0	0.00%	/	28	/	/	156	/	/	19	/							
片区2	9	/	129	/	/	569	/	/	220	/	0	0	0.00%	/	15	/	/	94	/	/	14	/							
合计	19	200	371	185.50%	820	1469	179.15%	450	732	162.67%	0	0	0.00%	90	43	47.78%	540	250	46.30%	/	33	/							
		专业小组											大型社区活动											中小型社区活动					
服务片区	投入社工人数	协议个数	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	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				
片区1	10	/	7	/	/	42	/	/	412	/	/	7	/	/	420	/	/	25	/	/	820	/	/	820	/				
片区2	9	/	8	/	/	48	/	/	195	/	/	6	/	/	915	/	/	21	/	/	726	/	/	726	/				
合计	19	30	15	50.00%	180	90	50.00%	270	607	224.81%	4	13	325.00%	/	1335	/	18	46	255.56%	/	1546	/	/	1546	/				
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	协议内容		指标要求	完成量	百分比	所在街道总人口约5.39万人，户籍人口（29202人），评估来月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数354户，建档人数371人；评估期内入户探访总人数732人次，服务总人数371人；通过社工专业服务服务社区居民5939人次。													
	新增志愿者		100	147	147.00%	社区调研		6	9	150.00%																			
	新增志愿者骨干		30	20	66.66%	协助街道介入和解决的社区公共问题		/	/	/																			
新增志愿队伍		2	2	100%			/	/	/																				

广州市夏港街“双百工程”社工站指标完成情况统计 及投入人员对照表（2023年7月1日至2023年11月30日）

服务对象建档	指标要求	完成情况	完成百分比
	200个	371个	185.50%
辅导个案	指标要求	完成情况	完成百分比
	90个	43个	47.78%
	540节	250节	46.30%
小组/工作坊	指标要求	完成情况	完成百分比
	30个	15个	50.00%
	180节	90节	50.00%
	270人次	607人次	224.81%
探访	指标要求	完成情况	完成百分比
	450次	732次	162.67%
电访	指标要求	完成情况	完成百分比
	820次	1469次	179.15%
大型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	4个	13个	325.00%
中小型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	18个	46个	255.56%
调研	指标要求	完成情况	完成百分比
	6份	11份	183.33%
培育志愿者骨干	指标要求	完成情况	完成百分比
	30人	20人	66.67%
新增志愿者	指标要求	完成情况	完成百分比
	100人	147人	147.00%
志愿者培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	6次	5次	83.33%
社区社会组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2个	3个	150.00%
新增志愿者队伍	指标要求	完成情况	完成百分比
	2个	2个	100.00%

广州市夏港街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2022年7月1日至2025年6月30日
 年度服务协议时间：2023年7月1日至2024年6月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	7月			8月			9月			10月			11月			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
	13	李少红	一线社工	助理社会工作者	2019.12.3-2024.12.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	14	张雪梅	组长	社会工作者	2022.2.17-2027.2.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	15	陈玲	一线社工	助理社会工作者	2022.12.7-2027.12.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	16	孙倩	一线社工	助理社会工作者	2023.9.1-2024.8.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	2023年9月1日入职	
	17	李敏	一线社工	助理社会工作者	2023.7.31-2024.7.30	√	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2023年7月31日入职	
	18	张婉琪	一线社工	助理社会工作者	2020.12.23-2025.12.22	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	19	李俊辉	一线社工	助理社会工作者	2022.1.25-2027.1.24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2.5	2023年9月8日离职,行业外	
	小计						17	16	17	17	17	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	86	72.5	
	持证社工有效人次小计						16			17			18			18			17					
	22	陈益婷	一线社工	社会工作专业	2023.3.13-2028.3.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	23	陈欣华	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.5.17-2025.5.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	24	严静	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.8.22-2027.8.21	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	小计						3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	0
	非持证社工有效人次小计						3			3			3			3			3					
	总计																							

广州市夏港街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2022年7月1日至2025年6月30日
 年度服务协议时间：2023年7月1日至2024年6月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	7月			8月			9月			10月			11月			符合从业2年以上的社工到岗小计	备注		
						人员到位	工资发放	社保购买	人员到位	工资发放	社保购买	人员到位	工资发放	社保购买	人员到位	工资发放	社保购买	人员到位	工资发放	社保购买				
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						20	19	20	20	20	20	22	21	22	21	21	21	21	21	20	20	20	101	72.5
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）						19																		
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%																		

