

# 广州市文冲街社工服务站 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：2023年12月12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“社工站”）位于黄埔区文冲街祥东环街20号2楼，自2011年起由广州市羊城社会工作服务中心承接运营。经黄埔区文冲街道办事处采购，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3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12日到文冲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.社工站团队相对较稳定，人员配备充足，而且持社工证的社工较多，能保障专业团队力量稳定，较好地开展专业服务。

2.资源链接能力强，能充分运用“五社联动”模式，有效整合多方资源，扎实推进兜底保障社工服务。

3.积极推广服务经验，获得多个研究成果的奖项，加强宣传，进一步扩大了社会影响力。

#### **需要关注的地方：**

1.应按照“双百工程”及新管理办法要求，社工站做好服务对象顶层设计，并统筹社工片和社工点开展专业服务。

2.要对辖区兜底服务对象做到精准、精细服务，通过个案挖掘典型案例，继续打造叫得响的服务品牌。

### **四、购买方评估（文冲街道办事处）**

#### **值得肯定的地方：**

1.社工站能坚持党建引领，坚持以服务居民为宗旨，较好地完成年度工作指标，在辖区居民中反响良好；在日常工作中能积极主动配合街道开展各项工作，对待居民的困难与需求，社工热情关注、积极作为。

2.社工站较好地发挥了社会工作者的专长，为辖区居民解决了许多急难愁盼的事情。

### **需要关注的地方：**

在取得各方面成绩的同时，也希望社工站加强理论宣传方面的工作，更积极主动地配合社区居委会开展居民活动，为“幸福文冲”作出更大的贡献。

## **五、督导中心评估**

### **值得肯定的地方：**

1.项目重视信息公开工作，每季度通过线上线下方式公布资源链接情况和服务对象受益情况，以及公示重要人事变动，在公开内容、公开时效等方面有一定规范性，能够保障公众的知情权及服务衔接。

2.项目能够及时完善安全管理机制及制度，做到责任主体明确、流程清晰规范、执行落实到位，自查自纠台账齐全，能够提供一定的安全服务保障。

3.项目注重宣传推广及研究，取得良好成效。项目社工撰写的《“四位一体”模式下的“安居乐业”项目运作——广东省广州市黄埔区文冲街社工服务站运营与服务》入选《全国社工站建设优秀案例集》，《社工站搭建流动妇女家门口就业平台》《被看见被关怀的女性照顾者》刊登于《中国社会工作》，另有多项服务项目及活动被主流媒体多次报道。

### **需要关注的地方：**

1.项目需进一步加强落实项目社工参与“双百大讲堂”培训工作，建议全体购买服务项目社工均按要求参与学习及签到，争取签到及培训率 100%。同时建议定期收集社工对培训成效的反馈，及时根据社工的需求完善培训规划，进一步提升社工的

专业能力。

2.项目需进一步探索购买服务项目社工与直聘社工的联动机制，继续拓展“双岗双工”联动的联动深度厚度，共同落实开展兜底民生服务。

## **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，本次评估考核期为 2023 年 7 月 1 日至 2023 年 11 月 30 日，共计 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《广州市文冲街社工站购买服务项目协议》要求。其中，评估期内持证社工应到岗 50 人次，实到岗 92 人次，超配 42 人次；社工即“持证社工+非持证社工”应到岗 100 人次，实到岗 102 人次，超配 2 人次；其中，2 名非持证社工均已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，社工站项目负责人持有社会工作师资格证书，从业经验超过 6 年；评估期内拥有 2 年以上从业经历的社工实到岗 77 人次，占本站点社工实到岗的 75.49%。在人员配备方面，截至评估末月，社工站团队配备持证社工 19 人，非持证社工 2 人，共计 21 名社工，其中配备社会工作师 4 人，助理社会工作师 15 人。在人员稳定方面，评估期内持续稳定在岗的社工有 18 人，稳岗率为 90.00%，满足评估指标体系关于人员稳岗率 80.00%的要求。以上各项指标均符合评估指标体系要求，

落实情况良好。

3.社工站的宣传工作落实较好，社工站在周围路标指引设置、网络地图信息设置、多渠道推广等方面均有文字、图片予以呈现。

#### **需要关注的地方：**

1.经评估现场查阅资料发现，社工所接受的继续教育的记录模板与自评报告模板不一致，建议社工站要继续关注完善，避免出现资料呈现不一致的情况。同时，建议承接机构进一步了解社会工作继续教育的相关要求，继续加强对社工站团队的继续教育支持力度，给予社工更多的专业支持。

2.社工站专业规范性管理制度目前已经在较大程度上完成了修订，但在社区服务流程、社工站服务整改制度等方面仍有完善的空间，建议进一步关注。

## **（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）本年度是社工站按照“双百工程”模式服务的第一年，辖区有8个社区，包含小区型、保障房型、单位房型、转制型社区。社工站在评估期内对整体社区、单位社区、困难群众和特殊群体，采取个别访谈、焦点小组、座谈会、问卷相结合的方式，先后进行了三次内容不一的需求调研，并经过社工分析梳理和将建议提交购买方，整体需求调研细致深入。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）推出后，在“113X”模式的基



础上认真解读“双百工程”模式的变化，将“113X”模式与“双百工程”模式融合，特别是针对困难群众和特殊群体的服务，如将建档等文字工作与服务相结合以提高质量、社区需求与社工站品牌服务结合等，做了许多研究探索，不拘泥于“等、靠、要”，积极推进服务创新，值得表扬。社工站年度服务主题为“幸福文冲—特殊困难群体安全保障网”“美丽文冲—友好社区睦邻行动”，以“一社区一品牌”推进服务。社工站将8个社区分为3个片区，将社工团队下沉社区服务与片区协调管理结合起来，推动服务纵深发展，服务有新意、有成效。

(2) 在党建工作方面，社工站2017年成立党支部，目前有多名党员社工，社工站主任吴小荣担任党支部书记，获得“行业优秀党员”称号，党支部组织委员获评为“广州好人”。党员社工在服务中积极作为，以身作则，发挥党员先锋模范作用，执行落实“三会一课”制度等学习教育。社工站与社区、社会组织等党组织建立共建关系，本年度签订共建协议共11份。党建工作针对社区服务对象的实际需要，聚焦社会慈善资源培育和“慈善同盟军”的关系建立，提升慈善资源对接困难群众和特殊群体需求的精准度。同时，社工站党建引领贯还穿到不同的服务领域，如“瑞东好邻居”“夕阳星光·耆乐石化”“向日葵亲子小屋”“骏雅近邻一家亲”等项目都有党组织和党员志愿者的参与，社工站通过与党组织合作调动党员志愿者和资源服务困难群体，服务扎实，能够凸显社工服务的有效性。

(3) 在需求分析方面，社工站进行了三次不同维度、聚焦不一的调研和评估，社工站按照购买方要求和服务开展的要求，

针对 8 个社区、多个合作方、不同的服务对象分别做了单独访谈、焦点小组、座谈会、资料梳理分析，梳理出各个社区共性和个性的不同需求，与购买方共商社区治理。购买方大力支持社工站工作，经常性参与指导社工站“五社联动”社区治理研讨会。社工站结合服务对象的问题和需要，将困难群众和特殊群体的资料收集、建档、探访、问题梳理、服务设计落到实处。在“双百工程”模式下服务对象范围扩大，社工站能够与社区和直聘社工等合作，积极摸排服务对象的具体情况，在尚未有具体建档等指引的情况下，以实事求是、服务为本的工作态度，完善《服务对象家庭信息汇总表》和服务对象建档工作。文冲街困难群众和特殊群体合计 598 户 653 人，占比较重的是老年人和残疾人，社工开展了全方位的服务对象建档、电访、探访等服务，在《服务对象家庭信息汇总表》“一户一档”“一人一案”中积极按照服务规范完善资料。在社区层面，社工站重视“三图”绘制，特别是发挥服务对象如听障残疾人的潜能，参与社区地图绘制，做好“双百工程”模式的基础工作，按照专业规范进行个案、小组、社区活动等推进专业服务，协助服务对象更好地解决问题和困难。

（4）在制定计划方面，社工站能够聚焦 8 个社区 653 名困难群众和特殊群体，按照 3 个片区梳理清晰困难群众和特殊群体的情况，并进行了分类合并之后，再推进完善《服务对象家庭信息汇总表》、困境人群建档等工作，每个片区都对困难群众和特殊群体的建档、需求和问题进行了分析，并按照要求进行分级，在规范的基础上进一步关注专业服务。片区一是转制

型、保障房型社区，困难群众和特殊群体数量较多，共有 378 人，社工站积极推进居家照顾、就业辅助服务，协助困难群体缓解困难，30 名服务对象经过培训获得中式面点师证书、13 人获得陪诊师学习证书、18 人获得工作机会、43 人延续家政服务岗位、160 人获得钟点保洁灵活就业岗位、2 名残疾人成功就业，此外“姐妹护工站”还为 12 名困境长者提供上门服务。片区二老年群体较多，社工站推进“安居互助团”“安倡智囊团”“安康养护团”“安悦文体团”“安心相伴团”的睦邻服务，服务困难群体达到 2419 人次。片区三服务对象相对较少，社区的主要需求是“二孩”以上家庭的照顾压力大，社工站通过“向日葵亲子小屋”，推出“共享父母”“互助带娃”等适合社区互助又很有创意的专业服务。社工站对困难群体就业促进和社区互助家庭照顾服务经验被推广到全国并获得多个奖项，表现了专业服务运筹到社区的价值和魅力，社工站服务设计具有针对性、创新性和成效性，值得推广。

(5) 社工站按照规定开设的广州社工“红棉守护”热线是对三年疫情服务需求的延续，社工站“红棉守护”热线根据最新要求开设服务热线“1+20”条，“1”是社工站座机，在广州市社会工作协会进行了备案，能够保证工作时间热线畅通；“20”是手机连接所有社工，在特殊时期 24 小时能够开通。社工站将电访与热线对接，强化服务对象对热线电话的熟悉和促进使用。评估期内，社工站接受来自服务对象和社区居民咨询为主的热线记录有 39 条，社工能够在政策解答、心理辅导、困境协助、服务申请等众多方面进行及时的解答。在极端天气下，服务对

象能够通过热线求助。评估期内，社工站打出热线超过 3382 条，主要有服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、服务通知提醒等等，电访有清晰的服务记录，单独成册，服务比较规范，能够发挥广州社工“红棉守护”热线的作用。

(6) 在服务成果方面，社工站正处于新旧模式的转型期，各方面正在磨合，3 个片区能够分层关注到社区状况，扎实推进兜底服务和开展“五社联动”项目，特别是根据社区服务基础推进有成效的专业服务，求真务实的社工态度与情怀值得表扬。社工服务与政策宣传能够覆盖 8 个社区，“社工站——社区——社工点”服务的统筹和协调正在形成中。在服务延续方面，社工站能够在转型中努力做好服务延续，将在“113X”模式中有良好成效的特色项目延续下来，并增加社会慈善资源汇集的渠道和平台，进一步扩大困境服务对象的受益面，针对服务对象的困难问题和社区的需求，社工站有重点关注，并推进服务。

(7) 在经验推广方面，社工撰写并在国家级杂志发表的研究论文有 6 篇，在报章杂志推广社工站服务经验有 9 篇，其他服务报道有 10 篇；各级来访参观众多，同时，服务对象和购买方对社工站的满意度较高。在服务亮点方面，经过社工站的多方联动，与购买方和社区等共同努力，推动洋城社区慈善资源与专业服务结合起来，评估期内社工站社会慈善资源汇总折合人民币价值超过 43 万元，直接支持了困难群众和特殊群体的服务，提升了专业服务的号召力和社会影响力，社工站积极推进社会慈善资源的联动，并将资源链接汇总统筹，真实性透明度高。在兜底服务方面，社工站最突出的是梳理需求和问题之后

全力推进服务的有效性，在片区一推进困难群体就业服务获得“南粤家政”第三名奖励；在片区二推进的“五团”服务获得“一站一品牌”称号；在片区三“互助带娃”“共享父母”的服务，在全国范围推广服务经验。

（8）社工站社区社会组织的培育、活动开展情况等都有服务记录，志愿者骨干和志愿者团队培育使用、原有队伍的维系等都有新增加内容。评估期内，社工站新培育社区志愿者 30 人，志愿者骨干 12 人，新增志愿者服务队 1 支，维系活跃的志愿者服务团队 10 支。社工站通过可视化产品、视频等对服务宣传推广发挥了积极的作用。在“五社联动”社区治理方面，社工站有具体的需求调研和服务设计，主要体现在社区慈善资源筹措，针对不同片区服务对象的具体需求，设计了具有適切性的服务，并能够与相关政府部门、社区、社会组织合作，推进社区慈善氛围的形成，服务成效有呈现。

（9）社工站服务扎实有效，需求为本的服务领先，努力推进“113X”模式与“双百工程”模式之间的平稳过渡和磨合，扎根社区，深入服务。在新管理办法出台之前，社工站已经在服务对象层面和社区层面进行了服务探索，服务调整和团队整合的速度较快。社工站服务团队持证率、团队结构等都比较合理，社工熟悉各个社工点的情况，为服务设计和服务推进奠定了很好的服务基础，并进行了很多创新型探索。

#### **需要关注的地方：**

（1）由于“双百工程”模式服务重点下移，面对建立“社工站——社区片——社工点”的联动和服务的有效管理，以及 8

个社工点统筹服务与服务指标的完成等存在众多矛盾和摩擦，需要社工站做出更多的努力。社工站服务统筹和协调需要进一步加强，文冲街的社区构成和人口结构比较复杂，需要社工站做进一步的统筹和与服务计划的结合。社工站需要统筹 8 个社区的需求调研和服务，从“点线面”三层结构上进一步梳理统筹和管理 3 个片区的的服务，并探索共性服务与规范要求，同时兼顾各个社区片的工作。党建引领、“红棉守护”热线、社区志愿者、社会组织、人力资源管理、责任分工等内在部分需要统筹，与购买方、社区、合作方的外在部分也需要统筹，“双百工程”模式对于社工站的管理能力和统筹能力是重大挑战，片区的协调能力要充分发挥，需要社工站管理层回应挑战，做出特色。建立“社工站统筹全局——片区协调服务——社工点深入服务”的三层服务分工合作，理顺内在逻辑关系，以扎实的兜底服务为本，推进行之有效的服务计划，为兜底服务提供更多的支持和资源。

(2) 社工站需要结合街道的重点工作和社区状况、服务对象群的需要，进一步理解“双百工程”模式对于服务对象专业服务的调整。服务聚焦到困难群众和特殊群体，增加了比较多的服务对象，同时还要求覆盖到 8 个社区。面对需要突出重点服务和精细服务结合的要求，建议社工站改变在“113X”模式中针对一般服务对象的服务计划，如各种针对一般服务对象的服务可以逐步引导社区社会组织去开展，强化社工站专业服务的针对性和成效性，“五社联动”推进资源汇集和群体服务的内容往社区支持的方向倾斜。

(3) “双百工程”模式的转型对于社工站、购买方、社区都是挑战，需要加强服务规划和统筹管理，也要注意一线社工的专业能力提升，一线社工从原来的长者、家庭、青少年的分门别类服务转向社区全能型服务，要进一步加强社工对社会工作基础服务的理解，用社会工作的“全人观”和“人与环境互动”的理念和方法开展个案服务，协助服务对象解决问题；用社区社会工作的理念和方法推进“五社联动”项目发展，号召参与提升参与能力、链接社会资源解决社会问题、改善社区关系搭建人际支持网络。服务模式的转变需要机构和社工站开展有针对性的培训，同时建议将前期服务的经验和资源形成社工站“双百工程”模式服务的资源手册，促进服务的有效性。

## 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 21 名。本年度建档 647 份；完成电访 2189 个，探访 532 个，分别完成协议指标量的 64.73%，56.12%；个案接案 54 个，完成 14 个，服务 308 节，分别完成协议指标量的 60.00%，15.56%，57.04%；完成小组 17 个，开展 86 节，服务 944 人次，分别完成协议指标量的 56.67%，47.78%，65.56%；完成大型社区活动 14 个，服务 4578 人次，分别完成协议指标量的 87.50%，183.12%；完成中小型社区活动 65 个，服务 2081 人次，分别完成协议指标量的 112.07%，119.60%。（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3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：文冲社区、瑞东花园社区；

二片区：石化社区、万科城市花园社区、海安社区；

三片区：文冲新村社区、骏雅社区、开元社区。

### 1.一片区社工点服务情况

#### 值得肯定的地方：

(1) 片区一由文冲社区和瑞东花园社区组成，其中文冲社区为转制型社区，瑞东花园社区房源和人口构成多元化，两个社区兜底人群基数多，困难人群有着共性需求，归为一个片区，符合片区的组片逻辑。社工站人员配置合理，为片区一两个社区社工点配置有10名社工，每个社区安排有社区联络员，专人负责对接社区，符合“双百工程”社工站的设置要求。

(2) 两个社区困难群众和特殊群体基数除重后共361户378人，其中文冲社区有283人，瑞东花园社区有95人。两个社区都建立有详细的《服务对象家庭信息汇总表》，做到全覆盖、基数清。由社工站整体统筹，在原有兜底对象建档的基础上，根据“双百工程”模式要求，全面稳步推进开展入户探访后，再进行建档的工作，依托机构的服务对象档案管理系统以实现建档全覆盖为目标，为夯实兜底服务打下坚实基础，值得肯定。社工的服务意识较强，积极与社区直聘社工合作，开展电访、探访，做到每月定期跟进并更新台账，及时回应和处理跟进中发现的问题，为困难群众和特殊群体开展个案服务共14个。



(3) 片区内两个社区的社工均能主动学习、解读“双百工程”模式，熟悉社区特点和人口构成，绘制有《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布图》。片区重视需求调研，在社工站整体调研、摸排社区问题的基础上，立足各社区实际，采用文献查阅、问卷、焦点小组和居委访谈等多种方式，以社区为单位，有针对性开展需求调研，据此制定的社区服务计划，能较好回应社区需求。

(4) 片区能结合社区特点，制定有效的片区服务策略，服务推进显成效。文冲社区作为转制型社区，困难群众和特殊群体以残疾人、老人为主，困难群体基数大，且流动人口多，资源少尤其是随迁女性就业资源少，而瑞东花园社区房源和居民构成多元化，低收入困难家庭较多，社区需求主要体现在共融和就业两个层面。片区社区层面的服务设计包括“社区睦邻行动”和“社区就业促进计划”两个服务计划，其中，“社区睦邻行动”协同街道积极打造社区特色服务阵地，打造有“向日葵亲子小屋”“广州幸福里”等，服务居民的同时，引导居民积极参与社区，促进邻里交流；“社区就业促进计划”致力于打造社区就业支持中心，以社工站和“羊城特惠店”为平台，引入广州市文慧家政服务有限公司，黄埔区广播电视大学，广州市大器职业技能培训学校，广州市越秀区福寿康养老服务中心等职业培训、就业资源，组建有一支由家政人员牵头的社区内失业待业人员就业支持团队，核心成员共 25 名，组织有护理员、育婴员、保洁等培训，服务 167 人次，链接“粤菜师傅”和“陪诊师”的培训资源，共 43 人获得证书，222 人成功就业，

链接的社会资源折合人民币价值共计 48776 元。片区重视服务经验总结和凝练，社工在《中国社会工作》上撰写发表实务文章 1 篇，同时编写的服务案例入选全国社工站建设优秀案例集。

### **需要关注的地方：**

(1) “双百工程”模式刚推进不久，关于“双百工程”模式的理解和消化仍需要一些时间。建议加强对“双百工程”模式的研讨，努力推进“社工站——社区片——社工点”的服务框架、体系的搭建，在现有社工站总体服务规划的基础上，积极发挥片区协调作用，以更好推动和实现社工点的服务下沉。建议以社区为单位优化兜底服务的跟进工作分工，进而片区内实现合作。

(2) “双百工程”模式对一线社工提出新的要求和挑战，建议机构和社工站重视社工能力的提升。一线社工从原来的长者、家庭、青少年的分领域服务向社区全能、综合型服务转型，需要加强对社会工作基础服务的理解，以“社会工作全人观”和“人与环境互动”的理念来开展服务，进一步关注服务对象的社会功能发挥不足的问题，进一步提升个案服务能力。

## **2.二片区社工点服务情况**

### **值得肯定的地方：**

(1) 片区二包括石化社区、万科城市花园社区和海安社区，其中石化社区为典型的单位型社区，辖内资源丰富，困难群众和特殊群体数量较多；其他两个社区为商品房社区，人员素质较高，社区治理与社区参与的需求大。基于多年的服务基础和恒常性的走访调研，当前社工对辖区困难群众和特殊群体的分

布、特点及需求都有比较好的把握，能够根据不同社区的实际情况总结归纳困境群体的共性需求，并通过“弱群支持系统”和“洋城益购”两个项目给予服务的回应，体现了较好的服务规范性与专业性，值得肯定。

（2）片区二已实现对辖区 223 名登记在册的困难群众和特殊群体的服务全覆盖，《服务对象家庭信息汇总表》完整、规范，能够全面反映服务对象的基本情况，呈现服务跟进的过程；片区社工在社区调研与走访的基础上绘制了《社区资产地图》《服务对象分布地图》《社区问题图》，标识清晰，能够准确、客观反映社区的情况；同时，片区二的全覆盖探访、电访访次数、民生政策宣传、各服务指标完成情况等均已符合中期评估的要求，值得肯定。

（3）片区社工能够充分利用社工站已有的线上公益平台——“洋城益购”，以“洋城益购”为载体，打造困境群体个性化需求与社会资源精准对接的平台，为有物质需要的服务对象链接资源，切实帮助其解决实际困难。社工在个案等服务中，能够以“全人观”的视角关注和回应服务对象的多元问题与需求，服务过程中能够看到社工的不断努力与用心服务，值得肯定。

（4）片区社工积极发挥“五社联动”的优势，调动多方主体参与的积极性，根据社区特点，在石化社区开展“夕阳星光·耆乐石化”项目，在万科城市花园社区、海安社区开展“友好社区·睦邻行动”项目。其中，在“夕阳星光·耆乐石化”项目中，社工招募、赋能、助力辖区内的退休职工，为他们提供多

样化的社区服务平台，组建五大社区服务团队，有效参与到各类社区服务和社区治理当中，呈现了较好的服务成效，服务影响力不断提升，值得肯定。

### **需要关注的地方：**

片区服务需要社工提升对“双百工程”服务模式的理解和把握，接下来一段时间需要将服务的重点转移至困难群众和特殊群体，并做好以下两个方面的工作：

第一，在“双百工程”模式下需要社工站进一步明确片区及各社工点的社工，社工则需要进一步加强对自己服务辖区内的困难群众和特殊群体的个性化需求和共性需求的了解和把握，社工需要恒常性地开展社区走访、入户探访，与街道、居委会、直聘社工等做好服务的对接与交代。在前期服务的基础上，社工需要进一步按照分级管理机制，甄别出问题明确且非空挂等，并需要恒常跟进的服务对象，加强对其生理、心理、社会支持等多维度的针对性评估；根据每户建档对象的实际情况，以问题解决为导向、结合社会工作的“全人观”制定具体的服务目标和服务策略，因人施策，精准服务，做好服务留痕，确保服务真正能够帮助服务对象解决实际问题。另外，建议社工要建立并严格执行针对困难群众和特殊群体服务的跟踪回访机制，定期检视为困难群众和特殊群体服务的成效，把兜底服务做实做细。

第二，社工站已有较好的“五社联动”基础，石化社区也已有比较成熟的居民自助团队，建议片区层面的服务设计可进一步引导现有团队的服务向困难群众和特殊群体进行倾斜，充

分结合已有的服务基础和优势，围绕困难群众和特殊群体进行服务的设计与推进，打造“双百工程”服务的品牌。

### 3.三片区社工点服务情况

#### 值得肯定的地方：

（1）片区三配备有4名社工，其中2人在岗的时间超过3年，服务延续性较好。该片区能够积极按照“双百”社工站的要求，分社区定人、定点服务居民，共建立档案46份，做到“一人一档案”定期跟进并及时更新资料。

（2）社工都能较快地依据新的管理办法重新整理该片区的资料开展服务，都已经初步绘制了《社区资源地图》《社区问题地图》和《服务对象分布图》，基本上较好地能够呈现这三个社区的社区资产，社区的问题以及服务对象的基本分布。

（3）社工的服务意识较强，一是定期开展民生政策宣传活动，覆盖638人次，较好地落实民生政策；二是开展定期的电访、探访共服务406人次，能够及时回应和处理电访探访中发现的问题，疑难的情况会通过个案的方式去进行跟进，涉及了情感关怀、儿童社区融入、资源提供、知识技能提升、缓解照顾压力等内容，一定程度上解决了服务对象的困难。

（4）根据“双百工程”模式的要求，社工能找出部分社区的共性问题，并开展了一些有针对性的服务。如针对家长照顾压力、睦邻关系、社区融入等问题，社工能努力尝试打造社区互助服务生态，开展线上“育无忧平台”和线下“向日葵亲子小屋”服务活动，并结合街道2023年度社区治理工作重点要求，持续深化文冲新村社区的“向日葵亲子小屋”服务，并尝试在

其他社区复制服务模式，打造新型“熟人社区”，缓解社区家  
长的照顾压力，并受到 3 次主流媒体的报道，值得肯定。

### **需要关注的地方：**

（1）建议社工站在新的管理办法下，加强对新评估指标体  
系的学习，梳理新的服务框架，在做实做好困难群众和特殊群  
体的恒常服务基础上，加快开展社工点的需求评估和服务计划  
制定，按照规范进一步细化和完善“三图一表”。

（2）建议社工在新评估指标体系各类工作表格的基础上，  
根据工作实际，细化工作表格的记录，如增加家庭中各成员的  
分类等级、定期更新家庭服务需求等，进一步体现服务的过程  
记录。

## **七、评估结果**

（一）购买方评估      得分：19.80 分

（二）监督方评估      得分：9.00 分

（三）督导中心评估    得分：13.75 分

（四）第三方评估      得分：49.15 分

以上四项总得分：91.70 分    等级：优秀

## **八、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，进驻辖区服  
务 12 年。社工服务团队持证率、团队结构等合理，社工熟悉社  
工点情况，社工团队将下沉社区服务与片区协调管理结合起来，  
推动服务纵深发展，并进行了很多创新型探索。社工站年度服

务主题为“幸福文冲—特殊困难群体安全保障网”“美丽文冲—友好社区睦邻行动”，社工站针对不同片区服务对象的具体需求，设计了具有適切性的服务，大力推进兜底服务和“五社联动”项目，服务扎实的有效性能够体现。社工站重视“三图一表”，积极按照服务规范完善资料 and 关注专业服务，片区服务亮点较为突出，服务策略有效，服务成效推进明显，各服务指标完成情况等均已符合中期评估的要求。

下阶段，建议社工站在“点线面”三层结构上进一步梳理统筹和管理片区服务，总体服务规划的基础上，理顺“双百工程”服务模式内在逻辑关系，积极发挥片区协调作用，以扎实的兜底服务为本，进一步推动和实现社工点的服务下沉，同时，按照规范进一步细化和完善“三图一表”，为兜底服务提供更多的支持和资源，把兜底服务做实做细。

附件：

- 1.广州市文冲街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市文冲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15日



广州市文冲街“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	10	/	378	/	/	1247	/	/	284	/	/	/	/	/	22	/	0	105	/	/	/	/
片区2	7	/	223	/	/	744	/	/	181	/	/	/	/	27	/	0	176	/	/	/	/	
片区3	4	/	46	/	/	198	/	/	67	/	/	/	/	5	/	0	27	/	/	/	/	
合计	21	/	647	/	3382	2189	64.73%	948	532	56.12%	/	/	/	90	54	60.00%	540	308	57.04%	90	14	15.56%
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
片区1	10	/	8	/	/	48	/	/	526	/	/	6	/	/	2200	/	/	25	/	/	732	/
片区2	7	/	6	/	/	20	/	/	204	/	/	6	/	/	1868	/	/	4	/	/	85	/
片区3	4	/	3	/	/	18	/	/	214	/	/	2	/	/	510	/	/	10	/	/	691	/
合计	21	30	17	56.67%	180	86	47.78%	1440	944	65.56%	16	14	87.50%	2500	4578	183.12%	58	65	112.07%	1740	2081	119.60%
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	所在街道户籍人口（3.2万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数596户，建档人数653人；评估期内入户探访总人数532人次，服务总人数457人；通过社工专业服务共服务社区居民10600人次。									
	新增志愿者			60	30	50.00%	社区调研			9	9	100.00%										
	新增志愿者骨干			24	12	50.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			1920	960	50.00%										
	新增志愿队伍			2	1	50.00%				/	/	/										



## 广州市文冲街“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）

协议内容1：服务案列或服务手册产出	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
协议内容2：常态化学习教育工作 (小时)	指标要求	完成情况	完成百分比
	48	24	50.00%
协议内容3：参与街道党组织活动 (小时)	指标要求	完成情况	完成百分比
	48	24	50.00%
协议内容4：配合街道开展党建工作 (小时)	指标要求	完成情况	完成百分比
	96	48	50.00%
协议内容5：社区组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
协议内容6：社区组织服务开展	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
协议内容7：志愿者通识性培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	2	50.00%
协议内容8：志愿者活动性培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	25	13	52.00%
协议内容9：志愿者活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	8	5	62.50%

## 广州市文冲街“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：2023年07月01日至2026年06月30日

年度服务协议时间：2023年07月01日至2024年06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			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	吴小荣	社工站主任	社会工作者	2023.07.01-长期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	2	谢春华	社工站执行主任	社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	2023年8月18日解除劳动合同（行业内）
	3	莫燕琪	社工站副主任	社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	4	匡熙浓	社工站副主任	社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	5	黄日英	一线社工	助理社会工作者	2019.11.1-2026.06.30	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	3	2023年9月1日从长洲社工站调任到文冲社工站
	6	缪燕钗	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	7	王静	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	8	黄云燕	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	9	朱彤	一线社工	社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	10	陈思美	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	11	卓诗霖	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	12	钱彩红	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	13	陈红	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	14	陈嘉宝	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	15	张英枚	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	16	岑嘉欣	一线社工	助理社会工作者	2023.07.01-2026.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	17	程晚晴	一线社工	助理社会工作者	2023.07.14-2024.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	18	黄娟	一线社工	助理社会工作者	2013.01.03-长期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	3	3	7、8、9月在文冲社工站2023年10月调任到机构
	19	钟耀烽	一线社工	助理社会工作者	2023.07.14-2024.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	

## 广州市文冲街“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：2023年07月01日至2026年06月30日

年度服务协议时间：2023年07月01日至2024年06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			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	20	李进娇	一线社工	助理社会工作者	2019.10.16-2025.12.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	2	2			
	21	陈旭凯	一线社工	助理社会工作者	2020.10.20-2025.12.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	2	2			
小计						18	18	18	18	18	18	18	18	18	19	19	19	19	19	19	92	72				
持证社工有效人次小计						18			18			18			19			19								
非持证社工	13	田峻	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	2023.7.1-2026.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5				
	14	余跃	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	2023.05.05-2024.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0				
小计						2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	5				
非持证社工有效人次小计						2			2			2			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	20	20	20	20	20	20	21	21	21	21	21	21	102	77				
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			20			20			21			21								
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						90.00%																				