

广州市南岗街社工服务站 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：广州市黄埔区南岗街道办事处
项目承办方：广州市黄埔区普爱社会工作服务社
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2023年12月13日

广州市南岗街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市南岗街社工服务站（以下简称“社工站”）位于黄埔区黄埔东路 3713 号尚品居二楼，由广州市黄埔区普爱社会工作服务社承接运作，从 2011 年开始向南岗街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。经黄埔区南岗街道办事处采购，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 4 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13日到南岗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.社工站能按照合同约定配备社工，团队人员稳定性较高。
- 2.社工站能结合省厅“双百工程”要求，积极做好片区规划开展需求调研，专业服务能力较为扎实。
- 3.社工站资源链接能力较强，能充分利用多方力量整合投入到服务中去，为辖区居民提供多样化服务。

需要关注的地方：

- 1.社工站要鼓励年轻社工多参加专业技能培训，全面提升社工专业服务水平。
- 2.做好兜底服务对象底数摸排工作，确保建档及入户 100% 全覆盖。
- 3.要及时总结兜底服务工作，梳理社会工作服务特色及亮点，打造具有代表性品牌。

四、购买方评估（南岗街道办事处）

值得肯定的地方：

- 1.社工站快速响应“双百模式”并做好转型，服务思路清晰，落实成效明显。
- 2.社工站对 17 类困难群众和特殊群体的服务非常扎实，能切实帮助困难对象，非常配合跟进街道或居委转介的个案。

3.社工站有主动链接资源的意识，5个月链接资源24万余元，能较好帮助到服务对象。

需要关注的地方：

希望社工站能继续保持对17类困难群众和特殊群体的帮扶关怀。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.项目内部重视社工专业成长，建立社工站社工继续教育制度，指导社工制定个人成长计划，通过内部督导及双百督导支持，“双百”大讲堂及普爱大讲堂（包括管理实务课程、专业实践课程培训）等方式，提升社工专业服务能力。

2.项目整体内部运营工作规范、日常管理运作有序，功能场室采用标准化管理，落实责任人；各项制度健全，为安全生产提供了制度保障；且在服务管理和监控方面，从监控方式、频次内容方面均有具体可操作性规定，做到有章可循。

3.项目重视服务成果宣传，系统谋划，通过建立宣传信息队伍、开展名师培训指导、开展内部文书评优、制定投稿机制等有力措施，鼓励社工书写、总结，积极参与行业评优及向主流媒体投稿。项目实施半年以来，服务项目及案例荣获区、市级荣誉共10项，有超过30篇服务信息刊登于各大主流媒体平台，宣传推广效果明显，大大提升了社工服务知晓度及美誉度。

需要关注的地方：

1.在安全管理方面，请定期检查应急药箱药物，防止出现过期、变质药品，保障用药安全。

2.下一步，请持续完善与购买方、监督方等相关方的沟通机制，及时整理汇报材料及台账，及时资料归档。

3.未来需持续加强社工服务研究能力，及时总结与梳理服务经验，促进实务成果转化，鼓励产出更多高质量论文，并且争取发表在国家级专业期刊上。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期是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》有关规定和合同要求。其中，持证社工应到岗50人次，实到岗78.5人次，超配28.5人次；社工（含持证+非持证）应到岗100人次，实到岗102.5人次，超配2.5人次；截至评估末月，非持证社工有3人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，社工站共配备16名持证社工，4名非持证社工，共计20名社工。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备3名中级社工师、13名助理社工师。在稳岗率方面，在评估期内共有18名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为90%。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.在培训工作方面，社工的培训资料能够按照“一人一档”的要求完成归档，并清晰记录培训内容。评估期内社工接受培训时数，符合协议要求。

3.社工站在新评估办法管理下，各类制度基本齐全，各类档案指引清晰，并有相关记录台账。社工站内部有制定较为完善服务整改机制并定期开展部门工作会议，促进服务不断改善，社工站也有制定宣传计划，积极利用多种方式宣传项目服务，进一步扩大服务对象寻求服务的覆盖面。

需要关注的地方：

目前社工站新入职员工较多，评估期内从业两年以下的社工占本社工站社工实际到岗人次的 37.56%，建议社工站能继续加大督导与培训的支持力度，为社工提供更多专业支持，加强对“双百工程”模式的适应。

（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）社工站是“双百社工站”新模式服务的第一年，辖区有 12 个社区，包括小区型、保障房型、转制型（整体拆迁）等，分为四个片区，社区构成多元化。社工站经过调研分析、“双工联动”摸排 17 类困难群众和特殊群体共 1203 人，其中残障人士 1082 人（多重合并）。社工站在“113X”模式的基础上认真解读新模式的变化，努力将“113X”模式与新模式融合，社工站将社区走访、居委访谈、服务对象访谈、“三图”制作等多种方式结合起来，对辖区服务对象的情况进行比较全面的摸排，得出结论：一片区的 17 类困难群众和特殊群体服务对象较少，二片区服务对象老龄化、残疾占比高，三片区由于拆迁安置大部分残疾人搬离该片区及有三个临时安置房，四片区保障

房社区低保低收群体比较集中。通过摸查，社工站梳理了各个片区的服务需求，调整优化服务方案，确定“党建引领+社区慈善双驱动共护航”为年度服务主题。

(2) 在党建工作方面，社工站 2020 年成立党支部，目前站内有 6 位党员，发展对象、入党积极分子、入党申请人一批，党建项目“1+3+X”获得本年度黄埔区“一站一品牌”优秀项目奖。党员社工在服务中积极作为，以身作则，起模范带头作用，执行落实“三会一课”制度，社工站与社区、社会组织等党组织建立关系，本年度签订红联共建协议 3 份，志愿者团队 2 支，引领帮扶项目 4 个，点亮“微心愿” 427 个，链接爱心资源折合价值超过 9 万元。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、慈善同盟的关系建立，提升慈善资源对接 17 类困难群众和特殊群体需要的精准度。党建引领贯穿到服务领域，社工站党支部获评为社工行业“红旗党支部”，党建引领成果突出。

(3) 在需求分析方面，社工站在 9 月份之后按照要求进行了 12 个社区的需求评估，在这个基础上制定 12 份服务计划，社工站和社区片、社工点努力结合年度计划调整优化，补充需求评估和服务计划，使之符合新模式的要求。社工站按照购买方和服务开展的要求，针对 12 个社区、多个合作方、不同的服务对象分别做了走访、访谈、焦点小组、座谈会，结合“三图”绘制，梳理出各个社区共性和个性的不同需求，结合服务对象的问题和需要，将扩大对 17 类服务对象资料收集、建档、探访、问题梳理、开展服务计划调整优化。辖区 17 类困难群众和特殊

群体合计 1203 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”中努力按照服务规范完善资料；在社区层面，社工站重视“三图”绘制，做好新模式的基础工作，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，社工站根据片区服务对象分布、资源分布、社区问题分布的情况制定有適切性的服务计划：一片区服务对象 91 人，社工为 16 名服务对象照顾者家属提供喘息服务、困境儿童成长服务、好家风志愿服务等，链接 25 个资源主体提供社区资源，合计超过 3 万元开展帮扶。二片区服务对象 313 人，其中残障人士 253 人，社工协助 10 名残障人士申领辅具（价值超过 8 千元），联动 22 个资源主体，1 个幸福社区公益联盟，链接资源超过 4 万元开展帮扶。三片区服务对象 645 人，其中残障人士 641 人（多重合并），搬离辖区 412 人，社工采取“慈善+助老”服务方式，联动 15 个资源主体，安心陪护、“微心愿”等，链接折合价值超过 6.3 万元的资源开展帮扶。四片区服务对象 153 人，低保低收家庭为主，社工开展个案服务 10 个，家属喘息服务 20 人次。党建工作与服务结合，联动资源主体 23 个，链接资源折合价值超过 6.8 万元。每个片区都有志愿者团队参与服务，服务的细致扎实值得肯定。

（5）社工站按照规定开设的“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 2（社工站）+20（社工）+4（片区）合计 26 条。社

工站热线和社工手机能够保证工作时间热线畅通，4个片区手机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，半年来接受服务对象和社区居民咨询为主的电话过百条，社工能够在政策咨询、心理辅导、困境协助、服务申请等众多方面进行及时的解答，极端天气下服务对象能够通过热线求助。热线半年来打出电话超过6000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，有清晰的服务记录，单独成册，服务比较规范，能够发挥“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，4个片区分层能够关注到社区状况、兜底服务和“五社联动”项目。在推进社区公益慈善方面，社工站通过深入社区下沉服务，红联共建、建立公益联盟等众多方式，打造特色品牌。社工服务与宣传能够覆盖12个社区，受益面覆盖12个社区，“社工站—社区片—社工点”服务的统筹和协调正在形成中；在延续服务方面，社工站能够在转型中努力做好服务延续，将原有模式的有良好成效的特色项目延续下来，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，服务对象的困难问题和社区的需求，社工站有重点关注服务推进。

(7) 社工站新培育社区志愿者103人，志愿者骨干17人，新增志愿者服务队4支，维系活跃的志愿者服务团队5支。社工站服务受到各级报道37篇，公众号推文218篇。本年度有3位社工获评为黄埔区优秀社会工作者，优秀个案2个，“一站

一品牌”服务项目 1 个，收到服务对象感谢信 7 封、锦旗 1 面，获得“优秀志愿者管理单位”等 6 项荣誉，服务对象和购买方的满意度高。在服务亮点方面，主要体现在按照片区开展多方联动汇集社会慈善资源，将资源链接与服务对象的需求和问题对接，提高了资源使用的透明度。半年来社会慈善资源汇总折合价值超过 24 万元，直接支持了 17 类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。同时社工站在党建引领、红联共建中也有良好表现。

（8）社工站社区社会组织的培育、开展情况有服务开展记录，志愿者骨干和志愿者团队培育使用等都有新增加内容和原有队伍的维系。社工站通过可视化产品、视频等项目宣传、社区慈善氛围等发挥作用。社会慈善资源链接方面经过社工站的多方联动和购买方、社区等努力促进，将分片区资源联动与专业服务结合起来，半年来汇集慈善资源折合价值超 24 万元，提升了服务质量。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，主要体现在党建引领与社区慈善相结合的双驱动，社工站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等，服务有成效。

（9）社工站半年来努力推进旧模式与新模式之间的平稳过渡和磨合，扎根社区服务深入，在新模式管理办法出台之前，社工站已经开始服务对象层面和社区层面的服务探索，服务调整和团队整合的速度较快。服务扎实有效，需求为本服务领先，社工站服务团队持证率和服务经验、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。社工站面对片区拆迁导致较多服务对象人户分离，只有基础信息找不到联系方式的情况，需与购买方沟通，努力推进服务探索。由于新模式服务重点下移，更加侧重于社区照顾模式，如何建立“社工站—社区片—社工点的”联动和服务的有效管理，面对 12 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。

需要关注的地方：

（1）社工站需要加强转型中对服务的统筹和协调，街道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服务计划的结合。社工站需要统筹 12 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，需要在顶层设计上下功夫。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，以及与购买方、社区、合作方的关系建立外在部分需要社工站统筹，新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，找到片区各个社区的共性，探索公益慈善对一线社工的支持，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。

（2）社工站需要结合街道的重点工作和社区状况、服务对象群体的需要，进一步理解新模式对于服务对象专业服务的调整。服务聚焦到 17 类困难群众和特殊群体，增加了比较多的服务对象，要求覆盖到 12 个社区，需要进一步突出重点服务和精细化服务结合。原有模式的针对一般服务对象的服务计划需要

进行改变，各种针对一般服务对象的服务项目建议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）新模式的转型对于一线社工的专业能力提出了高要求，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，需要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、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，如号召参与提升参与能力、链接社会资源解决社会问题、改善社区关系搭建社会支持网络。这种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新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 20 名。本年度建档 1203 份，完成电访 6364 个，探访 413 个，分别完成协议指标量的 100.00%，63.07%，51.30%；个案接案 47 个，完成 12 个，服务 222 节，分别完成协议指标量的 52.22%，42.86%，166.90%；完成小组 19 个，开展 95 节，分别完成协议指标量的 63.33%，63.33%，服务 993 人次；完成大型社区活动 4 个，服务 1600 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，133.33%，完成中小型社区活动 27 个，服务 3286 人次，分别完成协议指标量的 58.70%，410.75%。（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4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：黄电社区、尚城社区、新港社区；

二片区：四航社区、省电社区、南岗头社区、海地社区；

三片区：沙步社区、南岗社区；

四片区：广海社区、南岗圩社区、康南社区。

1.一片区、四片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 一片区与四片区共有六个社区，有单位型社区、商品房社区、保障房社区等不同特征的社区，社区情况多样且复杂。本服务周期面临服务模式的转变，服务对象更加聚焦于17类困难群众和特殊群体，社工能够在过往服务经验的基础上，采用社区走访、深度访谈、文献查阅等方法，梳理、归纳辖区兜底服务对象的共性需求，目前已对辖区内各类困难群众和特殊群体的分布、特点及需求都有比较准确的把握。一片区和四片区分别设计“元气计划”“暖心守望”，从恒常跟进、资源链接、赋能帮扶等方面为各类困难群众和特殊群体提供服务，服务思路清晰，服务策略合理，值得肯定。

(2) 一片区与四片区目前已实现对辖区内能够接触到的困难群众和特殊群体服务全覆盖，《服务对象家庭信息汇总表》

清晰，记录规范，能够客观呈现服务对象的基本情况和社工服务情况；同时社工为每一位困难群众和特殊群体建立纸质档案，并对其进行基本的身、心、社评估，动态记录服务跟进的过程，利于服务的持续推进；片区社工能够调动志愿者参与，在社区调研与走访的基础上共同绘制《社区资产地图》《服务对象分布地图》《社区问题图》，标识清晰，有效提升了社工对社区的熟悉程度，值得肯定。

（3）片区社工能够充分发挥资源链接的优势，联动社区党支部、街道各部门、爱心企业、志愿者等多元主体，利用“微心愿”等公益服务平台，为17类困难群众和特殊群体链接各类物资资源，一片区链接价值共计15872.79元，四片区链接价值共计57389.42元。其中，四片区通过“包解百困”将各类资源归纳为爱心生活包、生活能量包、暖心服务包、康复资源包、政策支持包五个类别，满足不同需求的困难群众和特殊群体。

（4）在社区层面的服务中，各社工点的社工能够针对辖区主要问题，充分运用“五社联动”，调动多方主体参与的积极性，一片区开展“五社联动助力家风润万家”项目，四片区开展“党建+慈善”牵手帮扶、邻里互助项目。在服务过程中，社工注重招募、鼓励、引导一般居民的参与，致力于为他们提供多样化的社区服务平台，组建居民互助团队“家风传承志愿队”“邻居互助服务队”，引导其参与到各类社区服务和社区治理当中，为接下来的服务打下良好基础。

需要关注的地方：

（1）在“双百社工”服务模式，社工兜底服务的压力增

大，需要社工尽快转变服务思路，下沉社区，对接好街道职能部门、居委会、直聘社工，恒常性进行社区走访、入户探访、电话慰问，进一步明确各社工点能够恒常跟进的 17 类困难群众和特殊群体的名单，及时将无法联系、明确拒绝接受服务的困难群众和特殊群体名单上报给居委会及街道，并通过联席、协同机制共同跟进出现特殊情况的服务对象，做好服务的登记与交代。

(2) 社工站要在前面的基础上，与恒常跟进的困难群众和特殊群体要建立好关系，加强生理、心理、社会支持等多维度的针对性评估，进而准确、全面地了解他们的个性化需求。接着，需要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，把服务做实做细。同时，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。

(3) 服务模式的转变带来服务方式和服务重心的变化，片区社工普遍较为年轻，社会阅历较少，未来一段时间，探电访将会成为主要的服务形式，需要中心及督导有侧重地在探电访技巧、与人沟通技巧等方面加强对社工的培训和支

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 二片区包括四航局、省电、海地、南岗头四个社区，17 类困难群众和特殊群体共计 339 人，其中残疾人和各类困境老人居多，片区配备有 5 名社工，能够通过服务对象和关键人

物访谈、文献和社区走访等方式开展需求调研，归纳出片区服务的共性和个性化服务需求，归纳较为精准，团队也拟定了“兜底保障网”和“智慧社区行”服务计划与之对应，总体服务设计较为合理、规范。

(2) 片区服务内容与困境群体结合程度高，“双百”服务转型较为迅速。具体来看，社工分社区手绘了社区资源图、服务对象分布图，对社区问题有较为准确的描述，对339位困境人群均有建档，档案资料可见分级标准、服务计划和较为紧密的跟进记录，社工在探访中能匹配多元化资源帮扶各类困境人员。社工通过12场入户、活动嵌入和线上形式开展了助老助残助困相关政策宣传，个案服务在困境人群危机介入、心理疏导、政策推介、各类资源链接方面能起到积极效果，小组服务维系了空巢长者互助队，社区活动围绕残障群体辅具适配、居家安全、物资链接、便民服务等方面开展了主题聚焦且内容丰富的多样化服务。片区也新培育了一支8人组成的“助老助残志愿服务队”，已参与相关服务协助。服务过程可见服务性社工与事务性社工的合作与联动。

(3) 片区社工在服务过程中整合了政府职能部门、各类企业、学校、志愿者等22个服务主体参与服务，服务不仅收获了合作方、服务对象的多封感谢信、锦旗和服务好评，也在市级媒体和行业组织公众号有报道，多方联动和美誉度有较为突出的呈现。

(4) 社工在疑难案例解决方面展现了服务开展的勇气和能力，例如在一户多残低保家庭和一户多残重病家庭服务介入方

面，社工开展了经济援助、生活安置、政策链接、心理干预等多层面服务，取得一定效果。在网络办事平台应用学习方面，片区团队努力在消除老人和残疾人等困境群体数字鸿沟方面做出服务特色。

需要关注的地方：

(1) 目前服务对象均列在三、四级进行跟进，但是存在差异较大情况，例如个别重病且列为低保的服务对象，目前已有分级标准，建议能够严格执行，确保分级精准。另外目前困境儿童暂无分级，建议社工站统一操作。

(2) 目前疑难案例解决和特色亮点打造有方向、有介入，但是尚缺乏专门归纳和提炼，期待末期评估予以呈现。另外，社区有出行安全和生活不便的治理型需求，建议中期后有服务对接，也可进一步强化对困境人群医保报销等常用政策的熟知程度，为服务对象提供更为及时和精细化服务。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 三片区能够较好适应新服务模式的转变，结合新评估指标要求，注重以片区协调服务、社工点下沉服务的思路铺开服务。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，努力做到建档全覆盖，《服务对象家庭信息汇总表》有定期跟进记录。团队绘制了《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，较好地摸清社区情况。

(2) 片区需求调研比较扎实，能够结合建档工作要求，对

新纳入的残疾人群体开展需求摸排，并结合过往服务资料对 17 类困难群众和特殊群体进行需求分析，并设计了片区的年度服务设计，服务思路较为清晰，其中在 17 类困难群众和特殊群体服务方面设计了“困难群众和特殊困难群体民生保障网”计划，以恒常电、探访服务和帮扶服务，一定程度上回应了服务对象的需求；在社区服务层面设计了“耄耋之年·安心安置”服务计划，通过“安心居住”和“安心助力”两块服务，搭建“五社联动”平台，构建安置中心长者的社会支持网络。

（3）片区三团队服务执行情况良好，能够定期为 17 类困难群众和特殊群体服务对象开展电访、探访服务，累计探访 69 人次、电访 3770 人次，并为 10 名困境对象提供专业个案服务，涉及情感支持、资源链接、居家安全、紧急救助等内容，一定程度上解决了 17 类困难群众和特殊群体的问题。

（4）片区服务成效有一定呈现，能够发挥社工专业优势，重点做好安置房特色服务项目，并发挥“五社联动”作用，积极联动多元主体，评估期内整合资金、物资等资源折合价值 6 万多元，服务受到合作方和服务对象的好评，并得到国家、省、市各级媒体的报道。

需要关注的地方：

（1）需要进一步加强服务覆盖的工作。目前片区 17 类困难群众和特殊群体因拆迁等原因，大部分居住在辖区外，且近 1/3 的服务对象因电话不通难以接触，片区需要进一步思考如何落实政策规定的全覆盖服务要求。比如积极向购买方、残联、居委会等部门反馈沟通，加强多方联动，并建立分层分类的筛

选机制，聚焦重大病、重残、无业、困境儿童、高龄独居等重点群体，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，夯实兜底服务的基础。

（2）需要进一步深挖 17 类困难群众和特殊群体的服务需求。建议片区在《家庭信息汇总表》收集情况的基础上，进一步加强对 17 类困难群众和特殊群体的基本情况和特性分析，比如困境原因、年龄分布、居住情况、自理能力、服务需求等方面，可以图表等方式直观呈现结果，以进一步明确服务群体的重点对象和服务方向。特别是针对占比较大的残疾人群体，需要细化和深挖其核心服务需求，如残疾长者的居家安全和清洁问题、重度残疾人的居家照顾问题、残疾人照顾者压力舒缓等，以更好地回应服务对象的需求。

（3）建议进一步优化服务设计。一是在 17 类困难群众和特殊群体的服务层面上，以“综合+专项”的服务，设计更具有针对性的精准化服务项目，如残疾人专项介入服务，以更好地回应辖区 17 类困难群众和特殊群体的需求；二是在社区服务层面，目前片区将为数不多的少数民族服务纳入安置房服务，服务逻辑不够通顺，建议将该服务放置社工站层面，通过党建引领开展融合服务，以更好地呈现安置房专项服务的逻辑性和服务成效。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：7.80 分

(三) 督导中心评估 得分：12.75 分

(四) 第三方评估 得分：47.62 分

以上四项总得分：88.17 分 等级：良好

八、结语

广州市南岗街社工服务站在黄埔区民政局、南岗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，本年度社工站是“双百社工站”新模式服务的第一年，社工站梳理了各个片区的服务需求，调整优化服务方案，确定“党建引领+社区慈善双驱动共护航”为年度服务主题。社工站根据片区服务对象分布、资源分布、社区问题分布的情况制定有適切性的服务计划，并将原有模式的有良好成效的特色项目延续下来，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。社工站“五社联动”社区治理项目，能坚持党建引领与社区慈善相结合的双驱动，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等，服务有成效。

下阶段，建议社工站加强转型中服务的统筹和协调，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。服务要聚焦 17 类困难群众和特殊群体，进一步突出重点服务和精细化服务结合，推动“五社联动”汇集资源倾斜困难群众服务。新模式的转型，需要社工站为一线社工开展有针对性的培训，加强社工对社会工作基础服务的理解，并将前期服务的经验和资源形成新模式服务资源手册，促进服务的有效性。

附件：

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



附件1-1

广州市南岗街“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	3	92	92	100.00%	640	385	60.16%	100	50	50.00%	/	/	/	25	13	52.00%	150	51	34.00%	8	2	25.00%
片区2	5	317	317	100.00%	2550	1550	60.78%	215	107	49.77%	/	/	/	23	13	56.52%	138	66	47.83%	7	4	57.14%
片区3	5	645	645	100.00%	6000	3770	62.83%	140	69	49.29%	/	/	/	22	10	45.45%	132	32	24.24%	7	2	28.57%
片区4	5	149	149	100.00%	900	659	73.22%	350	187	53.43%	/	/	/	20	11	55.00%	120	73	60.83%	6	4	66.67%
合计	18	1203	1203	100.00%	10090	6364	63.07%	805	413	51.30%	/	/	/	90	47	52.22%	540	222	166.90%	28	12	42.86%
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	3	10	8	80.00%	50	40	80.00%	/	279	/	/	/	/	/	/	/	12	10	83.33%	200	521	260.50%
片区2	5	10	6	60.00%	50	30	60.00%	/	446	/	2	2	100.00%	400	400	100.00%	10	5	50.00%	200	366	183.00%
片区3	5	4	2	50.00%	20	10	50.00%	/	88	/	2	1	50.00%	400	200	50.00%	14	7	50.00%	200	1084	542.00%
片区4	5	6	3	50.00%	30	15	50.00%	/	180	/	2	1	50.00%	400	1000	250.00%	10	5	50.00%	200	1315	657.50%
合计	18	30	19	63.33%	150	95	63.33%	/	993	/	6	4	66.67%	1200	1600	133.33%	46	27	58.70%	800	3286	410.75%
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（42033人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1157户，建档人数1203人；评估期内电访、探访共计6777人次，服务总人数1203人；通过社工专业服务共服务社区居民16183人次。									
	新增志愿者			100	102	102.00%	社区调研			5	5	100.00%										
	新增志愿者骨干			36	17	47.22%	协助街道介入和解决的社区公共问题			/	/	/										
	新增志愿队伍			4	4	100.00%	/	/	/													

广州市南岗街“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）

签订党建共建协议	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	3	75.00%
党支部建设（三会一课、主题党日活动）	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	19	158.33%
志愿者活动性培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	22	15	68.18%
社区走访	指标要求	完成情况	完成百分比
	110	80	72.73%
志愿者岗前培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	3	75.00%

广州市南岗街“双百工程”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：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			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	谢燕荣	项目主任	社会工作师	2022/7/1 - 2025/06/30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	2	陈秀兰	副主任	社会工作师	2023/10/1 - 2026/09/30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	2023/5/4-2023/10/28 产假
	4	谢观彩	副主任	助理社会工作师	2022/7/1 - 2025/06/30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5		
	3	朱钰婷	片区2片长	助理社会工作师	2022/1/1 - 2024/12/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5		
	5	周春月	片区4片长	助理社会工作师	2023/7/1 - 2026/06/30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5		
	6	陈丽红	片区4社工	助理社会工作师	2020/10/15 - 2023/12/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5		
	7	李玉婷	片区1片长	助理社会工作师	2022/02/07 - 2025/02/06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5		
	8	谭昊燕	片区3片长	助理社会工作师	2022/03/01 - 2025/02/28	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5		
	9	张黔芳	片区2社工	助理社会工作师	2022/06/01 - 2025/05/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	4		
	10	刘菊	片区3社工	助理社会工作师	2023/7/1 - 2025/06/30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	2023/7/1新入职	
	11	吕小欢	片区1社工	助理社会工作师	2022/04/13 - 2025/04/12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	0		
	12	区碧婵	片区2社工	助理社会工作师	2022/11/15 - 2025/11/14	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	0		
	13	张小云	片区4社工	社会工作师	2023/07/17 - 2026/07/16	0.5	0.5	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4.5	0	2023/7/17新入职	
	14	陈美伶	片区4社工	助理社会工作师	2023/10/11 - 2026/10/10	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2	2023/10/11新入职	
	15	黄丹霞	片区3社工	助理社会工作师	2022/08/16 - 2025/08/15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	0		

广州市南岗街“双百工程”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：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			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	16	朱炜怡	片区2社工	助理社会工作者	2023/7/1 - 2026/06/30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	17	许彩花	片区2社工	助理社会工作者	2023/07/24 - 2026/07/23	0.5	0.5	0.5	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1.5	1.5	2023/7/24入职， 2023/8/16试用期离职，行 业内
	18	郭丹妮	副主任	助理社会工作者	2022/09/05 - 2025/09/04	0.5	0.5	0.5	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	0.5	2023/7/14调出至穗东
小计						16	16	16	16	16	16	15	15	15	16	16	16	16	16	16	78.5	58	
持证社工有效人次小计						15.5			16			15			16			16					
非持证 社工	19	李诗婷	片区1社工	已接受相关专业教育	2023/01/17 - 2026/01/16	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	0	
	20	凌超文	片区4社工	已于2023年11月接受社 会工作行业组织管理、 培训且获得相关证书	2023/07/03 - 2026/07/02	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	0	2023/7/3新入职
	21	邓泳茹	片区2社工	已于2023年8月接受社 会工作行业组织管理、培 训且获得相关证书	2023/10/1 - 2026/09/30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	22	林马燕	片区3社工	已于2023年10月接受社 会工作行业组织管理、培 训且获得相关证书	2023/08/17 - 2026/08/16	—	—	—	0.5	0.5	0.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3.5	0	2023/8/17新入职
	23	黄秋苗	片区4社工	已接受相关专业教育	2023/10/12 - 2026/10/11	—	—	—	—	—	—	—	—	—	✓	✓	✓	—	—	—	1	1	2023/10/12新入职， 2023/11/3试用期离职
	24	秦洁欣	片区4社工	已于2023年8月接受社 会工作行业组织管理、培 训且获得相关证书	2022/08/16 - 2025/08/15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	3	0	2023/9/30离职，行业 内
	25	吴瑞明	片区2社工	第一次岗前培训期间离 职，未完成培训	2023/07/01 - 2026/05/15	✓	✓	✓	0.5	0.5	0.5	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1.5	0	2023/7/1新入职， 2023/8/11试用期离职
小计						5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	24	6	
非持证社工有效人次小计						5			5			5			5			4					
总计																							
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						21	21	21	21	21	21	20	20	20	21	21	21	20	20	20	102.5	64	
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）						20.5			21			20			21			20					
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%																	