

广州市永和街社工服务站

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：广州市黄埔区永和街道办事处

项目承办方：广州市大德社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年12月18日

广州市永和街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市永和街社工服务站（以下简称“社工站”）位于黄埔区永和街永顺大道1号二楼，自2022年起由广州市大德社会工作服务中心承接运营。经黄埔区永和街道办事处采购，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18日到永和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.人员配备充足，社工团队较为稳定，评估期内共有 17 人稳定在岗。

2.社工站对 17 类困难群众和特殊群体底数较清晰，能积极按照服务规范完善资料。

3.社工站的个案服务能够针对困难群众和特殊群体开展，并体现社会工作服务介入成效。

需要关注的地方：

1.社工站要注重对年轻社工的培养，加大对社工的专业能力提升。

2.要精准服务 17 类困难群众和特殊群体，将工作做精、做专，实现社会工作服务 100%全覆盖。

3.要加强站、片、点服务设计，联动直聘社工做好兜底服务设计及服务，打造品牌特色。

四、购买方评估（永和街道办事处）

值得肯定的地方：

1.人员方面：截至中期评估，社工站在岗工作人员 20 名，评估期内持续在岗社工 17 名，持证率超过二分之一。

2.沟通方面：加强与综合服务中心沟通汇报，每周保持 1—2 次的正式沟通。定期汇报“双百”社工站、未保站、救助站、

慈善站、志愿站工作情况和活动开展情况，召开沟通会议、个案会议，讨论 17 类困难群众和特殊群体工作等，及时解决日常工作难题。

3.合作联动：本着“联动共创、共建双赢”的工作思路，社工站党支部和辖区的广州德爱康纺织内饰制品有限公司党支部、广州林骏汽车内饰件有限公司党支部、广州亚科迈公司的党支部、珠江嘉园社区党支部、绿藤社区党支部、新庄社区党支部、里享家社区党委签订 8 份共建协议，保持共建合作。除此之外，社工站与辖区 20 家企业保持合作，联动企业通过资金、物资、志愿队伍、才艺表演队伍等方式助力社区发展。

4.服务成效：截至中期评估，社工站共计完成特殊群体和困难群众建档 447 个，入户探访 1216 人次，电访 1191 人次，开案 46 个，开展专业小组 16 个，开展大型活动 13 场，中小型活动 75 场，服务社区居民 11214 人次。

需要关注的地方：

1.提高社工专业能力，为辖区群众特别是兜底人群提供更高质量的专业服务。

2.加强社工站的宣传工作，提高社区群众的知晓度，扩大永和慈善公益和社工的影响力。

3.需结合本地居民需求，打造永和特色服务品牌。

4.进一步加强与街道各科室、社区沟通，提供精准化服务，提升基层治理效能。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1. “双工”联动探索比较积极、在街道领导和支持下，联合“双百”督导组组织全体直聘社工和购买项目社工共同开展3场社会救助业务流程指引专题培训。发挥直聘社工业务优势，分享社会救助业务经验，促进购买服务项目社工对政策及业务流程的熟悉和了解。建立“双岗”“双工”联动机制，项目社工能够与事务岗社工定期开展流浪乞讨人员排查和困难残疾人入户慰问等兜底民生服务；与服务岗社工恒常沟通、合作频率较高，合作内容、形式丰富（沟通服务对象信息、核对社区地图、入户探访、节日慰问、合作开展活动或小组等）。

2.项目能够建立与街道、居委沟通汇报及备案机制，并积极按照机制落实，过程痕迹材料完整、清晰。

3.项目经验宣传推广成效明显服务活动信息能够通过自媒体平台及国家、省、市、区级等主流媒体平台进行报道，宣传成效遍地开花，让宣传工作更有影响力；所撰写的《围绕“四个功能”助力未成年人成长发展》发表在《中国社会报》。

需要关注的地方：

1.项目需要持续完善社工专业提升体系规划，结合“双百工程”模式服务转型及个人成长需要，通过多渠道、多形式、多元化等方式及内容，做到培训及督导工作更有规划，并能够进行定期检视及总结，从而推进社工专业能力更上一层楼。

2.建议加强社工的项目研究和经验总结能力，借助机构及项目内部督导力量，注重培养社工的书写能力。通过这些措施，打造一支“能想、能做、能说、能写”的骨干队伍。从而进一步梳理项目的经验和成效，撰写案例文章，扩大项目的影响力

和社会效益。

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.社工站到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》和《永和街社工站购买服务项目协议》有关规定和要求。在人员到岗方面，按照合同要求社工站在本年度内配备持证社工不少于总社工人数的三分之二。评估期内，社工站的社工即“持证社工+非持证社工”应到岗 100 人次，实到岗 103 人次；其中持证社工应到岗 70 人次，实到岗 85 人次，非持证非相关专业社工能按要求接受社会工作行业组织管理、培训并取得相关培训证书。

2.在人员资历方面，截至评估末月，社工站项目负责人持有中级社会工作师资格证书，从业经验超过 6 年；社工站共配备 17 名持证社工，4 名非持证社工，共计 21 名社工。其中在岗的持证社工中配备 4 名中级社工师和 13 名助理社工师；评估期内从业经验 2 年以上的社工到位 60 人次，占总社工人次到位的 58.25%；本年度社工站有 4 名社工通过 2023 年度社会工作者职业水平考试。在人员稳岗方面，评估期内持续稳定在岗的社工共有 17 名，社工稳岗率达到 85%，满足评估指标体系要求 80% 的稳岗率，人员稳定性较上个年度有较大的提升。

3.社工站在《广州市社工服务站管理办法》和《广州市社工

站购买服务项目评估指标体系》指引及要求下，社工站逐步完善各项制度、运营管理整理清晰、详实。在社工继续教育方面，按照协议要求 20 名社工每年需要接受培训和继续教育总时数不低于 72 小时。评估期内，社工应接受培训和继续教育 618 小时，实际接受培训和继续教育 809 小时，能够达到协议要求，此外社工的档案资料能够按照“一人一档案”的要求完成归档。在服务持续改进方面，通过社工个人制定每周工作总结、每月全体社工会议、每季度工作总结等方式，促进社工服务持续改善和推进工作的有效落地。

需要关注的地方：

1.评估期内社工站从业 2 年以下的社工占本站点总社工实际到岗人次的 41.74%，评估现场查阅资料发现，该部分社工继续教育主要以岗前培训及政策培训为主。同时，评估期内社工站管理层亦发生变更，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，以适应新评估指标体系的转变。

2.社工站整体运营较为规范，但在部分运营细节及落实方面仍有改善的空间。在服务规范方面，目前社工站对社工专业伦理价值规范进行了培训和考核，评估现场查阅资料发现，参与测评的 18 人中有 5 人在同一题目上出错；在服务对象权益保护方面，目前社工站对服务对象权益保护也进行了培训和考核，评估现场查阅资料发现，参评的 19 人中有 5 人集中在 2 道题目上出错，建议针对以上两个方面，社工站可以进一步完善考核的测评反馈。在网络地图设置方面，目前街道级社工站在主流

网络地图上设置已更新，根据黄埔区社工站项目服务调整方案，社区级社工站已于去年停止运营，但在主流网络地图上仍显示，建议社工站可进一步关注整改。另外，建议社工站补充关于服务整改的相关台账资料。

（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）黄埔区永和街社工站是“双百工程”模式服务的第一年。辖区有9个社区，分三个片区。永和街社工站经过调研分析、“双工联动”摸排17类困难群众和特殊困难群体403户586人，17类困难群众和特殊群体中长者和残疾人占比高。“双百工程”模式管理办法推出之后，社工站在原有模式的基础上认真解读“双百工程”模式的变化，努力将原有模式与“双百工程”模式融合，社工站按照片区分布的情况在三个片区开展需求评估，将问卷调查、社区走访、居委访谈、服务对象访谈等结合起来，对辖区服务对象的情况进行比较全面的摸排，根据永和街社区资源和爱心企业众多的情况，推进各个片区的特色服务，通过摸排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“善有引力，爱在永和”为年度服务主题。

（2）在党建工作方面，社工站2022年成立党支部，目前站内有党员和流动党员多名，项目负责人是发展对象入党积极分子，党建“红色”能量站能够在服务中发挥作用。党员在服务中积极作为，联动各级党组织共建合作，在资源链接和服务推进中起模范带头作用，执行落实“三会一课”等学习教育，

社工站与社区、社会组织等党组织建立合作关系。本年度共建协议 8 份，党建联动微资讯、“微心愿”“微改造”“微关怀”，链接爱心资源帮扶困境人群。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、慈善联盟的关系建立，提升慈善资源对接 17 类困难群众和特殊群体需求的精准度。党建引领贯穿到服务领域，永和街社工站党建工作能够在服务中发挥引领作用。

(3) 在需求分析方面，永和街社工站按照要求进行了三个片区 9 个社区的需求评估，在这个基础上制定 9 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，使之尽量符合“双百工程”模式的要求。社工站按照购买方要求和服务开展的要求，针对 9 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，梳理出各个社区共性和个性需求，结合服务对象的问题和需求，对 17 类困难群众和特殊群体资料收集、建档、探访、问题梳理、开展服务计划调整优化。永和街 17 类困难群众和特殊群体合计 586 人，其中孤寡长者 11 人、空巢 7 人、独居 43 人、失能 7 人、重残 85 人。低保低收 9 人、特困 2 人、支出性困难家庭 16 人，残障 367 人，困境儿童 39 人。去重之后 444 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，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 140 人，社工联动党建资源、机关单位、爱心企业提供各类型服务，连接资源折合人民币价值超过 11 万元。二片区服务对象 318 人，社工联动多方资源开展普法服务、残康服务、医疗服务、联动资源折合人民币价值近 5 万元推进“一小一老”的服务。三片区服务对象 128 人，社工采取“微心愿”“微改造”等服务方式，链接资源超过 7 万元开展帮扶。各个片区的服务特色有不同聚焦，爱暖永和、残康共融、向阳生长等等，每个片区都有党组织和党员志愿者、社区志愿者团队参与服务。联动资源主体超过 60 个，服务的细致扎实值得肯定。

(5) 社工站“红棉守护”热线根据最新要求开设服务热线合计 22 条。社工站热线和社工手机能够保证工作时间热线畅通，项目主任手机 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 196 次。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地解答。极端天气下服务对象能够通过热线求助。半年来，社工以电访等方式打出热线电话超过 5000 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，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，社工站正处于服务模式的转型期，各方面正在磨合。三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，党建引领“五社联动”众多方式，打造特色品牌。社工服务与宣传能够覆盖9个社区，受益面覆盖9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。在服务延续方面，社工站能够在转型中努力做服务延续，将“113X”模式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，社工站重点关注服务对象的困难问题和社区的需求推进服务。

（7）社工站新培育红藤社区友谊舞蹈队、新庄小学家长护航队2个社区组织；志愿者骨干16人；新培育志愿者250人；新增志愿者服务队6支；维系活跃的志愿者服务团队10支。社工站服务获得各级报道20次。本年度2位社工被评为黄埔区优秀社会工作者，优秀个案1个；收到服务对象感谢信、锦旗一批，社工发表文章2篇，服务对象和购买方的满意度高。在服务亮点方面，推动社区慈善基金成立3个；党建“红色”能量加油站，“四单一体”“微心愿”服务机制（服务对象下单、社工接单、爱心企业接单、服务对象评单），提高了资源使用的透明度。半年来社会慈善资源汇总折合人民币价值超过32万元，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。

（8）社工站社区社会组织的培育方面，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维系原有队伍。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人民币价值超 32 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服务与社区慈善公益氛围推进相结合，社工站能够与相关政府部门、社区、社会组织、爱心企业、医院、学校等合作，服务有成效。

(9) 社工站半年来努力推进“113X”模式与“双百工程”模式之间的平稳过渡和磨合，扎根社区，服务深入。新项目主任到岗时间不长，能够努力适应工作，带领团队不断探索。社工团队比较熟悉服务对象和社区的情况，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。目前，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。由于“双百工程”模式服务重点下移，更加侧重于社区照顾模式，社工站需要努力建立“社工站—社区片—社工点”的联动和服务的有效管理，从而缓解 9 个社工点的服务统筹与服务指标完成等存在的矛盾和摩擦。

需要关注的地方：

(1) 社工站转型中服务的统筹和协调需要加强，永和街的社区构成和人口结构可以分为转制型社区和城市社区。目前，社工站三个片区都包含了转制型社区和城市社区，趋同性较高，不利于片区对服务特色的探索。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 9 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。内在统筹：社工点、社区片的需求调研、服务计

划的统筹，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、责任分工的统筹；外在统筹：与购买方、社区、合作方的关系建立合作联动；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，通过合理的社区分片，找到片区各个社区的共性，探索公益慈善联盟对一线社工的支持，需要社区片管理层回应挑战，做出特色。社工点的服务需要推进精准服务，聚焦 17 类困难群众和特殊群体的需求和问题，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 9 个社区，原有模式的针对一般服务对象的普惠型服务计划需要进行改变，各种普惠型的服务建议逐步引导社区社会组织去开展，社工对社会组织的服务进行指导，不再做直接服务，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也往社区慈善公益为社区照顾提供更多资源的方向倾斜。

（3）“双百工程”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（领域性社工）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；这种转变需要机构和项目点开展有针对性培训。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 449 份；完成电访 1115 个，探访 1284 个，分别完成协议指标量的 55.75%，64.20%；个案接案 46 个，服务 249 节，分别完成协议指标量的 51.00%，44.00%，完成 36 个；完成小组 19 个，开展 114 节，分别完成协议指标量的 63.33%，63.33%，服务 1274 人次；完成大型社区活动 13 个，服务 3326 人次，分别完成协议指标量的 108.33%，277.17%；完成中小型社区活动 71 个，服务 3199 人次，分别完成协议指标量的 72.45%，326.43%。（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，划分了三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：蓝藤、青藤、禾丰社区；

二片区：珠江嘉园、贤江、新庄社区；

三片区：绿藤、永岗、里享家社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）一片区的社工团队较稳定，对于服务片区情况了解，

整体服务步骤完整，服务文档能够按照评估要求有序归类，索引清晰，便于平时督导及评估核查。

(2) 评估期内，一片区的社工团队能根据目前掌握的信息情况，对 17 类困难群众和特殊群体进行服务全覆盖，完善困境群体的数据库。同时，为改善社区亲子家庭的沟通情况，社工积极链接各类资源，开展了较丰富多彩的社区服务活动，如探趣益力多工厂活动、迷你马拉松活动等。

(3) 一片区的社工团队有比较好的资源运用能力，充分联动了社区资源。如广州南洋电缆集团有限公司、羊城家政、广州中樱科技有限公司等，并通过“双岗”联动开展“家访日机制”“微心愿”活动等，动态跟进困难群体的生活需求，在一定程度上缓解了该群体的生活困难。

需要关注的地方：

(1) 在需求评估中，需要多方面了解各相关方主体的需求与服务期望。因此，在需求调研的对象选取上，需加强代表的全面性，对服务需求有更全面及客观的把握。

(2) 在服务框架上，服务目标应结合需求评估的情况，对所发现问题原因有更深入、细致地分析。制定更为具体、切实的服务目标，加强服务规划对于需求问题的回应性。同时，进一步细化规划内容，明确回应服务目标的服务活动名称、类型及数量，从而增强对于兜底服务的力度。

(3) 在服务的专业能力上。首先，进一步完善困难群体、特殊人群的服务建档工作，加强服务跟进信息的及时更新等；其次，加强服务内容对于服务目标的紧密围绕；最后，关注服

务成效的適切评估。鉴于服务意见反馈表的填答率较低，社工可多留意在服务中分享环节的设置及利用。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 社工站能够在获取困难群众和特殊群体名单后尽快开展探访工作，现时入户探访率超过90%，在《服务对象家庭信息汇总表》中有相关的探访记录，内容较为详细具体，能反映社工探访情况。

(2) 现时片区二每个社区均安排了超过2名的社工进行驻点跟进，能够认真绘制《社区资产地图》与《服务对象社区分布地图》，在图中能一定程度上反映困难群众和特殊群体在社区生活中的实际情况，有一定的参考作用。

(3) 个案服务能够针对困难群众和特殊群体开展，为其一定程度上解决具体困难，并产出典型案例。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步针对困难群众和特殊群体强化具体问题的分析研究，突出问题取向。建议在现有的基础上针对困难群众和特殊群体的具体问题进行细化分析，例如根据问卷反映的收入低、失业、医疗费用高等问题，可以按户根据实际情况进行补充；又如可以结合“三图”中的具体情况进行分析，例如《社区资产地图》与《服务对象社区分布地图》结合，得出困难群众和特殊群体在日常出行、就业、生活中可能存在的问题，提升对困难群众和特殊群体的社区问题针对性。

(2) 建议在增强调研的基础上，进一步优化服务设计。受

“113X”模式影响，现时各社工点的小组、社区服务内容多偏向“五社联动”方向，建议能够加强与社工站的沟通，相关内容由社工站统筹开展，从而在街道层面增强社区“五社联动”工作机制；而社工点应进一步突出以问题取向设置相关服务计划，故需要结合困难群众和特殊群体在社区生活中的实际需求进行设计，以问题取向来设计具体服务。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 三片区社工有较强的需求调研意识，能结合三片区不同社区 17 类困难群众和特殊群体的底数和类型，在过往服务的基础上，针对不同社区不同类型的困难人员分别采用问卷、结构式访谈、过往服务资料整理分析、文献分析等需求调研方法，有效收集 3 个社区 17 类困难群众和特殊群体的相关信息。如永岗社区采用问卷的方式对辖区内在册的困难长者、残疾人开展全覆盖的调研，共发放问卷 82 份，有效回收 64 份，并对所得资料进行详细地分析、提炼、总结。较好地了解了三片区 17 类困难群众和特殊群体的基本情况、共性问题及其需求，为年度服务计划的设计提供有力的依据。

(2) 三片区社工与直聘社工有效合作，清晰掌握三片区 17 类困难群众和特殊群体的底数，能在过往服务的基础上，通过开展“家访日”服务，实现 17 类困难群众和特殊群体服务档案建档全覆盖。并能每月以电访或探访的方式跟进服务对象的情况，链接相关政府职能部门、爱心企业等资源为在册困难人员提供物资慰问、情感关怀、“微心愿”等服务，满足其基本生

活的需要；同时，在恒常的电探访中向服务对象个人提供“政策明白卡”服务，帮助有需要的在册困难人员更好地了解政策资源。

（3）三片区社工与辖区 17 类困难群众和特殊群体建立了良好的专业信任关系，通过居委会转介、服务对象主动求助、社工发掘等方式，上半年为有个别化需求的 17 类困难群众和特殊群体开展 10 个专业个案服务。个案内容主要包括资源链接、情绪疏导、提升就业能力、居家微改造等，社工在个案服务过程中能较好地发挥“经纪人”的角色，联动不同的资源主体的资源以满足案主的需求，部分个案成效达成情况较好。

（4）三片区能在过往服务的基础上，联动政府相关职能部门的资源，为辖区内的儿童青少年提供暑期夏令营、社区未成年人保护宣传等青少年儿童成长发展类的服务。一方面满足了辖区双职工家庭在暑假期间的孩子教育需求，另一方面增强了社区家庭对未成年保护的相关法律知识的了解，强化了未成年人的保护意识。

需要关注的地方：

（1）建议该片区能在现有需求调研的基础上，结合三片区各社区的特点和资源，运用社区照顾模式，发挥“五社联动”的作用，探索开展三片区主要困难人员的社区照顾服务模式，突出服务亮点，切实强化 17 类困难群众和特殊群体的社区照顾体系，解决其面临的主要问题。如针对三片区在册残障人员较多，且有不参加社区活动、家属社区支持较弱的问题，可针对残障人士的社区康复、家属支持等，发挥“五社联动”的作用，

强化三片区残障人士的社区照顾体系，缓解残障人士及其家庭面临的困境。

(2) 建议该片区能在现有困难人员《服务对象家庭信息汇总表》及服务档案的基础上，进一步夯实 17 类困难群众和特殊群体“一户一档，一人一案”的服务，强化社工的系统思维，增强对在册困难人员服务需求评估的能力，提升服务提供的精准性和有效性；同时，需提升对 17 类困难群众和特殊群体相关救助政策的了解程度，结合不同社区 17 类困难群众和特殊群体的类型和需求的具体情况，增加三个社区的政策宣教活动，扩大救助政策宣教的覆盖面和知晓度。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：17.50 分

(二) 监督方评估 得分：7.40 分

(三) 督导中心评估 得分：14.62 分

(四) 第三方评估 得分：47.47 分

以上四项总得分：86.99 分 等级：良好

八、结语

广州市永和街社工服务站在黄埔区民政局、永和街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，现承接机构进驻辖区服务 2 年。社工服务团队人员稳定性与持证率比较合理，进入“双百工程”新模式后，社工站在原有模式的基础上认真解读新模式的变化，努力将“113X”模式与“双百工程”模式融合，按照“社工站—社区片—社工点”三个层面转型。

通过对多方分别做了走访、访谈、焦点小组、座谈会，梳理出各个社区共性和个性的不同需求，确定“善有引力，爱在永和”为年度服务主题，对永和街17类困难群众和特殊群体合计586人开展了全方位的服务对象建档、电访、探访等服务，服务完成进度符合中期评估要求。

下阶段，建议社工站在统筹和协调方面需要进一步加强，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，“五社联动”推进资源汇集和群体服务的内容也往社区慈善公益为社区照顾提供更多资源的方向倾斜。

附件：

- 1.广州市永和街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市永和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25日

广州市永和街“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	5	/	103	/	445	249	55.96%	445	262	58.88%	/	/	/	19	9	47.37%	120	49	40.83%	/	7	/	
片区2	10	/	251	/	1110	611	55.05%	1110	755	68.02%	/	/	/	51	25	49.02%	300	141	47.00%	/	20	/	
片区3	4	/	95	/	445	255	57.30%	445	267	60.00%	/	/	/	20	10	50.00%	120	59	49.17%	/	9	/	
合计	19	/	449	/	2000	1115	55.75%	2000	1284	64.20%	/	/	/	90	46	51.00%	540	249	44.00%	/	36	/	
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	5	7	3	42.86%	42	18	42.86%	/	170	/	3	5	166.67%	300	1400	466.67%	21	17	80.95%	210	748	356.19%	
片区2	10	16	7	43.75%	96	42	43.75%	/	528	/	6	5	83.33%	600	1225	204.17%	56	37	66.07%	560	1649	294.46%	
片区3	4	7	9	128.57%	42	54	128.57%	/	576	/	3	3	100.00%	300	701	233.67%	21	17	80.95%	210	802	381.90%	
合计	19	30	19	63.33%	180	114	63.33%	/	1274	/	12	13	108.33%	1200	3326	277.17%	98	71	72.45%	980	3199	326.43%	
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（29859人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数407户，建档人数449人；评估期内入户探访总人数1284人次，服务总人数449人；通过社工专业服务共服务社区居民10198人次。										
	新增志愿者			200	250	125.00%	社区调研			10	10	100.00%											
	志愿者	新增志愿者骨干			30	16	53.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			1	1											100.00%
		新增志愿队伍			2	6	300.00%				/	/											/

广州市永和街“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）

志愿者培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	64	41	64.06%
培育社区社会组织	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	2	66.67%
社区问题地图	指标要求	完成情况	完成百分比
	9	9	100.00%
社区资产地图	指标要求	完成情况	完成百分比
	9	9	100.00%
服务对象社区分布地图	指标要求	完成情况	完成百分比
	9	9	100.00%
服务对象家庭信息汇总表	1	1	100.00%
红棉守护热线	1	1	100.00%
机动服务	1	1	100.00%
党组织合作协议	6	3	50.00%
参加会议	20	20	100.00%
社工沟通对接	1	1	100.00%

广州市永和街“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9月8日—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			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	邝景梦	社工站主任	社会工作者	2023.10.23— 2026.10.22	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	---	√	√	√	√	1.5	1.5	2023.10.23入职，当 月原单位已买社保， 计算0.5人次
	2	张丽	社工站主任	社会工作者	2022.09.21— 2025.09.20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	2023.11.27离职
	3	樊雯丽	一片区社工	助理社会工作者	2022.11.01— 2025.10.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	4	王炜蓉	二片区社工	助理社会工作者	2023.3.1— 2026.2.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	5	朱福儿	二片区社工	社会工作者	2022.09.26— 2025.09.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	6	石彩眉	一片区社工	助理社会工作者	2022.10.09— 2025.10.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	7	王冬梅	三片区社工	社会工作者	2022.10.10— 2025.10.09	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	2021年1月在居委监测 委员会担任主任
	8	郑佩雯	二片区社工	助理社会工作者	2022.10.14— 2025.10.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	9	徐结兰	三片区社工	助理社会工作者	2022.10.14— 2025.10.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	10	麦学玲	三片区社工	助理社会工作者	2022.11.14— 2025.11.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	11	韦天凤	三片区社工	助理社会工作者	2023.3.1— 2026.2.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	

广州市永和街“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9月8日—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			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			
	12	杨云霞	二片区社工	助理社会工作者	2023.3.13— 2026.3.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	13	胡敬双	二片区社工	助理社会工作者	2023.9.21— 2026.9.20	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2.5	2.5	2023.9.21入职，当月有买社保，计算0.5人次，11.20离职
	14	刘幸樱	一片区社工	助理社会工作者	2022.09.13— 2025.09.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年过初级
	15	彭有贵	一片区社工	助理社会工作者	2022.11.01— 2025.10.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年过初级
	16	刘敏宜	二片区社工	助理社会工作者	2022.09.15— 2025.09.14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年过初级
	17	朱诗琪	二片区社工	助理社会工作者	2023.4.3- 2026.4.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年过初级
	18	何文	社工站主任	社会工作者	2020.9.1— 2027.8.31	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2	2	2023年8.18离职，当月有买社保，计算1人次
	19	陈可好	二片区社工	助理社会工作者	2023.3.10— 2026.3.9	√	√	√	√	√	√	√	---	√	---	---	---	---	---	---	2	2	2023.9.7离职，当月没有买社保，不计人次
	20	钟舒萍	三片区社工	助理社会工作者	2020.8.27- 2023.8.26	√	√	√	√	√	√	√	---	√	---	---	---	---	---	---	2	2	2023.9.12离职，当月没有买社保，不计人次
小计						18	18	18	18	18	18	18	16	18	17	16	17	17	17	17	85	55	
持证社工有效人次小计						18			18			15.5			16.5			17			85	55	
	21	刘美艳	一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.10.14— 2025.10.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	2023.8.11已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书

广州市永和街“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9月8日—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			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					
非持证社 工	22	吴柳娟	二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.12.14-2025.12.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023.8.11已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书		
	23	杨帆	二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.12.21-2025.12.20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023.8.11已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书		
	24	黄秀贤	二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.9.01—2026.9.01	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	0	2023.10.20已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证		
小计						3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	5			
非持证社工有效人次小计						3			3			4			4			4			18	5			
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	22	20	22	21	20	21	21	21	21	103	60			
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）						21			21			19.5			20.5			21			103	60			
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%																			