

广州市鱼珠街社工服务站

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：广州市黄埔区鱼珠街道办事处

项目承办方：广州市广爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年12月5日

广州市鱼珠街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市鱼珠街社工服务站（以下简称“社工站”）位于黄埔区鱼珠北街92号，自2018年起由广州市广爱社会工作服务中心承接运营。经黄埔区鱼珠街道办事处采购，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5日到鱼珠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. 社工站能较好发挥社工作用，与“双百”直聘社工进行工作互动，充分调动社工的积极性，协同开展辖区兜底保障服务工作。

2. 社工站人员配备较齐，稳岗率较高，能较好地发挥团队合作精神，提升专业服务能力。

3. 社工站能按照省“双百工程”标杆社工站建设标准，规范相关服务台账资料，抓好兜底服务对象保障服务。

需要关注的地方：

1. 社工站在组织社工参与省民政厅开展的“双百大讲堂”培训工作力度不够，导致出现参训率低的情况。

2. 社工站在宣传方面需要加强，要发挥“双百”标杆社工站的作用，多渠道宣传社工站特色、社会工作重点服务。

四、购买方评估（鱼珠街道办事处）

值得肯定的地方：

1. 在配合工作方面，社工站积极参与街道党组织活动、服从和服务于街道中心工作情况，并协助街道开展民生服务工作。

2. 在服务态度方面，社工站服务态度好，配合意识强，服务主动性高，工作执行力快。

3. 在工作支援方面，社工站积极协助街道完成重点工作，及

时参与街道公共应急事件的处理；社工主动与居委会合作开展工作，居委会对社工服务情况的评价较高。

需要关注的地方：

1.案例的服务经验沉淀要加强，需要重点提升经典案例的宣传和推广，并加强服务案例的包装。

2.需要进一步提高品牌服务的打造力度和扩大社工服务的社会影响力。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.社工站购买服务项目社工能够积极与事务岗、服务岗社工建立工作群组，充分联动，以“1+1+1”即“购买服务社工+事务性岗位社工+服务性岗位社工”的“三工”对接模式，进行服务转介与合作，实现资源与服务协同，共同落实民生兜底服务，有一定效果。

2.在服务监控方面，社工站实施晨会机制，及时交流信息，并主动及时向街道报告，做到“每日一报”“每月汇报”“每季度汇报”，争取更大支持。

3.社工站作为全省“双百”标杆社工站申报单位，购买社工服务项目积极响应区民政局统筹的结对子互访互学交流号召，在服务设计、特色品牌创建等方面深入交流；并积极进行服务活动宣传推广，通过省、市级主流媒体平台进行宣传报道，扩大了社工站服务影响力。

需要关注的地方：

1.需要进一步关注社工站服务经验总结梳理，撰写服务案

例、产出实务研究成果，开拓更多服务宣传渠道，扩大服务宣传效果。

2.需要进一步重视社工站的培训落实，重视“双百大讲堂”的培训签到与参与培训，争取签到及培训率100%。同时建议建立内部共学机制，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。

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.社工站到岗情况符合《广州市鱼珠街社工服务站购买服务项目协议》和《广州市社工服务站管理办法》有关规定和要求。主要表现在：一是在人员到岗方面，社工站在评估期内社工即“持证社工+非持证社工”应到岗100人次，实到岗101人次；其中持证社工应到岗50人次，实到岗64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。二是在人员资历方面，截至2023年11月30日，社工站共配备13名持证社工、9名非持证社工，共计22名社工。其中在岗的持证社工中有6名中级社工师和7名助理社工师；评估期内从业经验2年以上的社工到位76人次，占社工到位总人次的75.24%。三是在人员稳岗方面，评估期内持续稳定在岗的社工共有17名，社工稳岗率达到85.00%，符合评估指标体系

要求。

2.社工站积极落实继续教育，广泛开展了“双百”大讲堂、消防安全、专业伦理价值等培训。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606小时，实际接受培训和继续教育895小时，能够达到协议要求。

3.社工站整体运营较为规范，能够按照评估指标体系、承办机构或社工站内部制度及指引落实有关工作。在服务规范方面，社工站建立了专业伦理价值规范的实践管理机制，评估期内对社工进行了培训与考核，相关工作有痕迹体现，落实较好。在服务对象权益保护方面，社工站内部建立了服务对象权益保障制度及工作指引，评估期内社工站开展了服务对象权益保障培训，并组织社工进行考核，进一步提升了社工对服务对象的权益保护及服务能力。

需要关注的地方：

目前社工站各类制度基本齐全，能够落实项目管理的评估有关要求，建议进一步对照评估指标体系及省、市、区“双百”迎检要求，进一步完善和补充台账资料。

一是目前社工个人的培训资料已按照“一人一档”原则整理，评估现场查阅资料显示当前社工个人培训资料分为“双百大讲堂”及专业和政策等其他培训两个部分，建议进一步根据《广州市民政局关于进一步加强“双百工程”社工培训的通知》要求，整合社工个人的培训资料，可以用评估套表为目录，资料按照岗前、专业及政策培训等进行标签分类整理，既保证了

社工个人的档案整理，也满足了迎检的需求。

二是社工站的宣传计划有进一步完善的空间，建议紧扣“站一片一点”的“双百工程”模式，进一步完善宣传资料。同时可以结合评估指标体系要求增加有关民生政策、兜底服务及广州社工“红棉守护热线”的宣传，尤其是近期市民政局出台了《广州市民政局关于推广使用广州社工“红棉守护热线”的通知》，既规范了社工对“红棉守护热线”的使用，也增强了热线识别度与传播力，应进一步推广让更多的服务对象及社区居民知晓。

（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“双百工程”模式服务的第一年，辖区有9个社区，其中有1个转制型社区。社工站7月份签署本年度服务协议后进行了需求调研和服务计划的设计，《广州市社工服务站管理办法》出台后，社工站在“113X”模式的基础上认真解读“双百工程”模式的变化，努力将“113X”模式与“双百工程”模式融合，立足鱼珠街实际，以“协同、参与、共建”为服务理念来设计社工站的专业服务。社工站将服务重点调整到困难群众和特殊群体的兜底民生服务的深度服务、“五社联动”下的社区特色与品牌。社工站对辖区内的9个社区做了梳理分析和规划，划分为三个片区，进一步加强了社工站的统筹协调。社工团队努力作为，努力推进“社工站—社区片—社工点”的服务框架搭建，做好服务规划，推动服务下沉。在党建

工作方面，社工站于2023年4月成立在地党支部，目前站内有3名党员，党员社工积极作为，以身作则，执行落实“三会一课”制度等学习教育，社工站与辖区内的社区、社会组织等党组织建立关系，共签订有组织共建协议5份。党建工作针对社区服务对象的实际需要，开展有“红心向党·聚力惠民”党建引领社工服务，聚焦社会慈善资源培育，推进“红色鱼珠公益磁场计划”，并开展了一系列的慈善主题活动，以提升慈善资源对接17类困难群众和特殊群体需求的精准度，其中链接了社区党组织、企业党组织认领社区困境家庭的“微心愿”24个。

(2) 在需求分析方面，社工站签订协议后根据“113X”模式面向不同群体开展有调研，《广州市社工服务管理办法》推出后，社工站立足9个社区基本情况和特点，尝试将调研结果灵活运用于“双百工程”模式服务框架中去，做到分片区里按年龄分层，对不同年龄群体及社区层面的问题进行了细致梳理；结合服务对象的问题和需要、社区的具体状况制定各个社区的服务计划，并由社工站进行整体统筹。在“双百工程”模式下，兜底服务对象范围扩大，困难群众和特殊群体合计914人，占比较重的是老年人和残疾人，社工站能够与社区及直聘社工等合作，摸排服务对象的具体情况，并完善《服务对象家庭信息汇总表》和建档工作，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》和“一户一档、一人一案”中努力按照规范完善资料；在社区层面，社工站重视“三图”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。为了协助

服务对象更好地解决问题和困难，社工站针对三个片区 9 个社区，通过整合丰富的正式及非正式资源，分社区开展帮扶救助的方式，缓解其经济压力及增加社会支持网络。

(3) 在制定计划方面，社工站能够聚焦 9 个社区的 914 名困难群众和特殊群体，按照三个片区梳理清晰，进行了分类合并之后再推进《服务对象家庭信息汇总表》和困境人群建档等工作。每个片区都对 17 类困难群众和特殊群体的建档、需求和问题进行了分析，并按照要求实现分级管理，目前主要以三、四级对象为主。目前社工站整合的各类社会资源由社工站统筹，并分社区向困难群体有效倾斜。社工站特色项目有三个，分别是儿童青少年“七色花”服务计划，结合街道儿童友好型社区创建工作，关注儿童保护、青少年教育支持和社区友好空间打造议题；“志在鱼珠·绿美社区”社区问题解决计划和城市更新改造下“活力安置房”社区发展计划，立足鱼珠街的环境背景和实际状况来设计，较为充分地调动起了辖区相关职能部门、社区居委、企业、志愿者队伍和社区居民的参与积极性。

(4) 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 条，分别是社工站座机和公用手机，已在市社协进行了备案。“红棉守护热线”每日安排有专人值班，能够保证工作时间畅通，特殊时期 24 小时能够开通。评估期内，热线打出电话超过 800 个，主要是日常关怀、服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、秋冬疾病防控宣传、服务通知提醒等，也有部分居民和服务对象来电咨询，社工亦在陪医就诊协

助等方面能给予及时的帮助。热线有清晰的服务记录，制作成册，服务比较规范，基本能够发挥“红棉守护热线”的作用。

(5) 在服务成果方面，社工站正处于新旧模式的转型期，各方面正处于探索和磨合中，3个片区分层能够关注到社区状况，兜底服务和“五社联动”项目的宣传都能够覆盖9个社区居委，受益面覆盖9个社区，“社工站—社区—社工点”服务的统筹和协调正在形成中。在延续服务方面，社工站能够在转型中努力做服务延续，将“113X”模式的有良好成效的特色项目延续下来，服务对象的困难问题和社区的需求社工站有重点关注。在社区参与方面，购买方能够发挥指导作用，社工站正与街道、社区、直聘社工建立稳定合作关系，“双百”督导能够积极助力社工站对“双百工程”模式的探索。评估期内，链接的各类爱心资源折合人民币价值共计32.54万元，新增志愿者150人，发展志愿者骨干10人，新培育有社区社会组织1个即“粤韵歌唱队”，新增志愿者队伍1支即“绿美广东生态建设志愿者公益队”，维系有活跃志愿者队伍共4支，在社区恒常探访、健康科普、社区环境治理等方面发挥有积极作用。评估期内，社工站有媒体报道26次，其中省级报道8次、市级报道8次。社工站重视服务经验的总结，撰写制作有《服务案例集》1本。在服务亮点方面，主要体现在以“五社联动”的方式推进社会慈善资源的联动，将资源链接在社工站层面进行汇总统筹，同时以社区为单位下沉社区，精准回应兜底群体和社区服务需求。

(6) 社工站社区社会组织的培育和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内容。在社会慈善资源链接方面，经社工站的多方联动和购买方、社区等努力促进，将鱼珠街丰富的社会资源结合起来，评估期内汇集慈善资源折合人民价值超过 32 万元，提升了服务质量。社工站正在与购买方和社区通力合作推进社区慈善基金会的成立，目前已有进展，协助茅岗社区成立起社区慈善基金，并担任管委会成员。在“五社联动”方面，社工站建立了“五社联动”机制，有关于“五社联动”的运作模式和服务设计，主要体现在党建引领社工服务的项目实施方面，开展有“红色鱼珠公益磁场计划”，搭建慈善公益服务平台，有助于推进社区慈善氛围的形成，服务有成效。

(7) 社工站在评估期内努力推进“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，在《广州市社工服务站管理办法》出台之后，社工站能够积极响应，服务调整和团队整合的速度较快。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。社工站进行了很多探索，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，如何划分片区，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 9 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) “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”模式的服务逻辑和框架方面的研讨，充分结合社区构成和特点、兜底服务落实、人手安排等因素来综合考虑片区划分问题，按照“双百工程”模式来搭建三个片区9个社工点的服务逻辑框架，建立“社工站统筹全局一片区协调服务一社工点深入服务”的三层服务分工合作，以扎实的兜底服务为本，推进“五社联动”，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、服务对象群体的需要，进一步理解“双百工程”模式对于服务对象专业服务的调整。目前服务聚焦到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，需要更好地突出重点服务和精细服务结合。“113X”模式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建议逐步引导社区社会组织去开展，联盟和社区支持的服务要从发展性社会工作、社区资本的培育与社区慈善文化氛围的加强等方面去理解，强化社工站专业服务的针对性和成效性。“五社联动”推进的内容建议从社区层面考量，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、购买方和社区都是挑战，尤其是对社工站的统筹管理和规划提出了更高要求，建议加强服务的规划和统筹管理及一线社工专业能力的提升。一线社工从原来的长者、家庭、青少年的分领域服务向社区全能、综合型服务转型，需要加强社工对社会工作基础服务的理解，用“社会工作全人观”和“人与环境互动”的理

念和方法开展专业服务，用社区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，这种转变需要承办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 22 名。本年度建档 918 份，完成电访 2154 个，探访 1112 个，分别完成协议指标量的 100.00%，85.48%，70.38%；社区调研完成 9 个，完成协议指标量的 100.00%；个案接案 37 个，完成 16 个，服务 154 节，分别完成协议指标量的 61.67%，26.67%，51.33%；完成小组 10 个，开展 51 节，服务 497 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，85.00%，138.06%；完成大型社区活动 13 个，服务 1432 人次，分别完成协议指标量的 130.00%，95.47%；完成中小型社区活动 46 个，服务 1517 人次，分别完成协议指标量的 61.33%，59.68%。（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：鱼珠社区、九沙社区、天虹社区；

二片区：蟹山社区、瓦壶岗社区、鱼木社区；

三片区：茅岗社区、金碧社区、莺岗社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 在需求调研方面，片区能积极发挥“双工联动”的作用，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，团队能较好地完成了《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) 在服务设计方面，团队通过不同服务群体类型的分级评估表，基本摸清 17 类困难群众和特殊群体的生理、心理、社会支持等方面情况，并按四级划分提供相应服务。社工在需求评估的基础上，为兜底服务对象制定了合适的跟进计划。片区团队能够联合直聘社工，为 17 类困难群众和特殊群体开展定期的电访、探访服务，并为 12 名兜底对象提供专业个案服务，涉及学业规划、情绪支持、资源链接、政策落实等内容，一定程度上解决了困难群体的问题。

(3) 片区较好地发挥“五社联动”作用，能够联动辖区社区党委、广州市科城鱼珠投资有限公司、八二八（广州）社区居家养老服务有限公司等资源主体，在安置房服务方面开展了“邻居里·健康之家”系列服务，深化医疗健康服务，累计服务 610 人次，并培育了 1 支 10 人组成的“鱼珠九沙粤韵歌唱队”，

开展恒常服务丰富居民精神文化生活。

需要关注的地方：

(1) 片区需求调研需要进一步完善，建议结合过往服务资料，在目前分层分类调研的基础上，并结合《家庭信息汇总表》的收集情况，加强对困难群众和特殊群体的基本情况和特性分析，如困境原因、居住情况、核心服务需求等方面，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，发挥需求调研报告对服务计划的指引作用。

(2) 在服务设计方面，要加快“双百工程”服务模式的转变，发挥片区协调服务的作用，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，进一步挖掘精准化的专项介入服务项目，更好地回应辖区困难群体的需求；二是建议在社区服务层面，片区要结合各社工点摸排出的共性需求和问题，设计有针对性的精准化服务项目，如结合“安置房”服务需求，进一步打造为片区的特色服务项目。

(3) 片区需要进一步加强兜底民生政策宣传工作，一方面可总结过往的服务资源和经验，转化为“双百工程”模式下的服务手册；另一方面，可在社工站或片区层面，制定每月的民生政策宣传主题，以线上公众号、线下活动、宣传栏张贴等多种形式开展民生政策宣传，扩大政策宣传的服务覆盖面，以更好地落实兜底民生政策。

2.二片区社工点服务

值得肯定的地方：

(1) 片区二包含蟹山、瓦壶岗、鱼木三大社区，基于多年

的服务基础和前期的摸排调研，当前社工对辖区环境及各类困难特殊群体的分布、基本特征都有比较好的把握，能够以社工点为单位归纳不同年龄阶段兜底群体的共性需求，并以社工点为单位进行设计、推进相关服务内容，服务能够较快转变为“双百工程”服务模式，值得肯定。

(2) 片区已实现对辖区 17 类困难群众和特殊群体的建档全覆盖，《社区资产地图》《服务对象分布地图》《社区问题图》和《服务对象家庭信息汇总表》完整、规范，能够严格按照规定进行填写，整体工作推进有序、规范；探电访全覆盖次数、民生政策和兜底服务宣传、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) 片区社工充分发挥了资源链接与整合的能力，蟹山社区共整合资源折合人民币价值共计 1472.91 元，瓦壶岗社区共整合资源折合人民币价值共计 7006.35 元，鱼木社区共整合资源折合人民币价值共计 18370 元，为辖区服务对象提供爱心物资、健康义诊、医疗辅具、政策咨询等服务，切实帮助一部分兜底对象解决实际困难。评估期内，片区社工与街道、居委、城管办等各方主体的沟通联系日益密切，有意识地调动个人、家庭、社会组织等，以各种形式参与到辖区各类兜底服务及社区治理中，值得肯定。

(4) 片区社工基于瓦壶岗社区和蟹山社区在生态环境保护 and 城市治理方面的问题，整合街道城管办的资源，培育本土志愿队伍参与到社区环境问题的巡查、上报、处置的过程，组建志愿队伍 2 支，培育志愿骨干 5 名，开展了多场志愿者培训，

制定完善了管理、激励制度，提升了社区居民对社区环境及社区问题的关注，值得肯定。

需要关注的地方：

服务模式转变到“双百工程”，需要社工进一步强化对“双百”社工服务模式的理解和把握，接下来需要将服务的重点转移到 17 类困难群众和特殊群体上来，需要做好以下三个方面的工作：

第一，片区社工还需要加强对辖区情况及 17 类困难群众和特殊群体的情况了解，经常性地进社区走访，不断地深入社区、家庭，对接好街道、居委、直聘社工，同时加大探电访的力度。在前期已经做到建档全覆盖的基础上，进一步按照分级管理机制，甄别出需要恒常跟进的服务对象，如问题明确、非空挂等，加强对其生理、心理、社会支持等多维度的针对性评估。同时，根据每户建档对象的实际情况，以问题解决为导向制定具体的服务目标和服务计划，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，建立并严格执行针对困难群众和特殊群体的跟踪回访机制，定期对兜底服务对象的服务成效进行检视，把兜底服务做实做细。

第二，片区社工还需要进一步加强对辖区内外各类人力、财力、物力、政策资讯等资源的梳理与整合，使各类资源能够精准对接到有需求的服务对象；利用各种形式加强民生政策、兜底服务的宣传，普及相关政策的救助对象及申请流程；维护好原有的合作关系，不断拓展多元主体参与社区兜底服务，结

合困难群众和特殊群体的需求打造更多的恒常服务平台，使各类主体都能发挥所长，为社工所用，营造良好的社区关爱氛围。

第三，片区社工需要加强不同维度的服务宣传与推广，既可以对经验、案例进行梳理总结，参与行业、学术层面的发表、评奖；又可以通过小故事、小视频、感谢信、锦旗、图片展等形式与载体，在街道、居委、普通居民中进行服务的展示，让更多人看到社工的付出与成效，树立“双百”社工“努力、务实、专业”的职业形象。

3.三片区社工点服务

值得肯定的地方：

(1) 在服务设计方面，片区三包括茅岗、金碧与莺岗3个社区，片区团队通过社区走访、访谈和问卷等方式对不同年龄段困境人群进行了需求调研，对困境儿童、残障人士和困境长者需求有相对完整的梳理，3个社区依据调研结果，有相应服务计划呈现。

(2) 在服务实施方面，3个社区对“社区资产”“服务对象分布”和“社区问题”有绘图展示，也整理出《服务对象家庭信息汇总表》，困境群体建档能做到全覆盖，目前共建档317份，档案资料清晰完备，记录有服务对象的需求评估、服务计划、服务分级、具体跟进、服务成效以及回访情况；在具体服务过程中，目前片区三指标进度推进合理，团队能够通过入户、电访等形式，开展社会救助、残疾人补贴、养老服务等民生政策宣传，开展个案、小组和社区活动，能够体现计生特殊家庭、残疾长者、低保低收等困境人群参与和帮扶；同时在资源链接、

情绪疏导、社区参与、问题解决等层面体现服务效果。

(3) 在服务质量方面，片区三通过“以老养孤”家庭的困境异地户籍儿童入学和生活援助案例、多方联动解决来穗儿童生活安置等案例，体现出团队具有一定的解决疑难案例能力。片区团队服务过程能够联动各级政府职能部门、多类型企业以及不同志愿者队伍等多元化主体的积极参与，服务在省级媒体、市级社会组织平台等有宣传和报道，也收获服务对象多封表扬信，社工服务美誉度有所体现。

需要关注的地方：

(1) 片区服务的逻辑清晰性还有提升空间，建议服务设计进一步聚焦 17 类困难群众和特殊群体，使得《社区问题图》、需求调研与服务计划等环节内容保持高度一致。

(2) 片区服务成效从整体上的归纳和呈现还不足，建议回归困难群众和特殊群体需求调研结论和社区问题，分类梳理和汇总服务成效。另外，片区服务特色亮点打造还有进一步提升的空间，希望接下来能够予以重视。

(3) 片区的服务细节还有提升的空间，需求调研报告的严谨性需要加强，例如调研对象数量、类型可清晰说明、访谈提纲或问卷可一并附上；同时，部分个案跟进间隔时间较长或缺少回访，需要进一步关注。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.50 分

(二) 监督方评估 得分：7.70 分

(三) 督导中心评估 得分：12.75 分

(四) 第三方评估 得分：46.23 分

以上四项总得分：86.18 分 等级：良好

八、结语

广州市鱼珠街社工服务站在黄埔区民政局、鱼珠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 6 年。本年度社工站按照“双百工程”模式，划分了 3 个片区开展社会工作专业服务，以“协同、参与、共建”为服务理念来设计服务，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。社工站建立了“五社联动”机制，运作模式和服务设计主要体现在党建引领社工服务项目的实施，开展有“红色鱼珠公益磁场计划”，搭建慈善公益服务平台，有助于推进社区慈善氛围的形成，服务有成效。团队能较好地完成了“三图一表”，能够严格按照规定进行填写，整体工作推进有序、规范，各服务指标完成情况符合中期评估的要求。

下阶段，建议社工站进一步加强对“双百工程”模式的理解与研讨，建立“社工站—社工片—社工点”的三层服务分工合作，“五社联动”推进的内容从社区层面考量，资源汇集和群体服务的内容往社区支持的方向倾斜；片区服务需要加强需求调研和分析，开展精准化的服务介入，更好地回应辖区困难群体的需求。社工站要以扎实的兜底服务为本，深化推进“五社联动”，为兜底服务提供更多的支持和资源。

附件：

1.广州市鱼珠街“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表

2.广州市鱼珠街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市海珠街“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			电话			入户探访			社区调研			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	6	213	213	100.00%	687	538	78.31%	431	423	98.14%	3	3	100.00%	16	12	75.00%	80	53	66.25%	16	3	18.75%	
片区2	8	388	388	100.00%	917	637	69.47%	575	385	66.96%	3	3	100.00%	22	15	68.18%	110	64	58.18%	22	9	40.91%	
片区3	8	315	315	100.00%	916	979	106.88%	574	304	52.96%	3	3	100.00%	22	10	45.45%	110	37	33.64%	22	4	18.18%	
合计	22	918	918	100.00%	2520	2154	85.48%	1580	1112	70.38%	9	9	100.00%	60	37	61.67%	300	154	51.33%	60	16	26.67%	
专业小组																							
服务片区	投入社工人数	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	协议接案数	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	
片区1	6	3	3	100.00%	18	13	72.22%	144	131	90.97%	4	3	75.00%	400	312	78.00%	20	18	90.00%	600	617	102.83%	
片区2	8	4	4	100.00%	24	24	100.00%	192	263	136.98%	6	8	133.33%	600	919	153.17%	28	16	57.14%	840	509	60.60%	
片区3	8	3	3	100.00%	18	14	77.78%	144	103	71.53%	5	2	40.00%	500	201	40.20%	27	12	44.44%	810	391	48.27%	
合计	22	10	10	100.00%	60	51	85.00%	360	497	138.06%	10	13	130.00%	1500	1432	95.47%	75	46	61.33%	2542	1517	59.68%	
大型社区活动																							
中小型社区活动																							
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（32091人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数891户，建档人数918人；评估期内入户探访总人数1112人次，服务总人数543人；通过社工专业服务共服务社区居民7974人次。									
志愿者		新增志愿者			100	150	150.00%	社会组织培育			2	1	50.00%										
		新增志愿者骨干			20	10	50%	协助街道介入和解决的社区公共问题			4	2	50.00%										
		新增志愿队伍			2	1	50%																

**广州市鱼珠街“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）**

指标要求	完成情况	完成百分比
调研及年度服务规划（社工站）	1	100.00%
红棉热线	228	45.60%
家庭信息汇总	925	92.50%
绘制社区地图	9	100.00%
与辖区党组织建立和维系合作关系，并签订协议	5	125.00%
党组织建设与管理	1	100.00%
党建引领五社联动服务机制	1	100.00%
党建走访沟通	13	43.33%
党建学习教育	2	50.00%
社区走访	19	52.78%
议事会	2	50.00%
志愿者培训	3	50.00%
社区问题线索处理	6	50%
志愿平台管理（公益时间平台和i志愿）	1	100%
社区慈善工作	33	66%
台风、寒潮、创文等应急公共问题	2	50%

广州市鱼珠街“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7月1日至2026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			
持证社工	1	郑仪	社工站主任	社会工作者	2014.08.05-2025.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	2	邹燕清	社工站副主任	社会工作者	2017.04.25-2023.12.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	3	陈建红	社工站副主任	社会工作者	2013.06.18-2024.06.17	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	4	郑园艺	一片区社工	助理社会工作者	2017.08.01-2025.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	5	梁乐文	一片区社工	社会工作者	2023.07.05-2025.07.04	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	6	韦诗琪	一片区社工	助理社会工作者	2020.07.09-2024.07.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	1	1	2023年7月28日解除劳动合（行业外）
	7	林莉	二片区社工	社会工作者	2020.04.07-2024.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	8	秦焕欣	二片区社工	社会工作者	2018.01.29-2025.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	9	陈楚峰	二片区社工	助理社会工作者	2021.01.14-2025.01.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	3	2023年9月28日解除劳动合（行业外）
	10	罗寒雨	二片区社工	助理社会工作者	2022.10.24-2024.10.23	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	11	周燕春	二片区社工	助理社会工作者	2019.07.10-2025.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	12	郭妙娜	二片区社工	助理社会工作者	2016.08.29-2024.08.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	1	1	2023年11月1日从石井社工站调入
	13	陈文惠	三片区社工	助理社会工作者	2018.11.05-2025.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	14	蓝滴洪	三片区社工	助理社会工作者	2021.09.02-2025.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	15	谭彩莲	三片区社工	助理社会工作者	2023.08.01-2025.07.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0	
小计						13	13	13	13	13	13	13	13	13	64	60		
持证社工有效人次小计						13	13	13	13	13	13	12	12	13	13			

广州市鱼珠街“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7月1日至2026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	到岗情况												符合从业2年以上 的社工到 岗小计	备注			
						7月	8月	9月	10月	11月	人员到 岗小计											
非持证社 工	16	彭文霞	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	2023.05.29-2025.05.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		
	17	麦淑燕	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	2022.03.31-2025.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	18	吴应桃	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	2022.07.01-2024.6.30	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	2023年11月1日从花城 社工站调入	
	19	谢海娟	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	2018.11.02-2025.06.30	√	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	20	彭智雄	二片区社工	社会工作专业	2023.07.31-2024.07.30	√	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0	
非持证社 工	21	杨彭康	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	2023.10.13-2024.10.12	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	0	10月聘用，11月获培训 证书，从11月起计算有 效人次	
	22	邹慧	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培 训且获得相关证书	2021.02.01-2024.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	23	赖翠莹	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培 训且获得相关证书	2023.03.23-2025.03.22	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	24	赖春妮	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培 训且获得相关证书	2023.04.14-2025.04.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年7月5日从龙凤社 工站调入 2023年8月4 日解除劳动合同（行业 外）
	25	石钰意	三片区社工		2023.02.20-2024.2.19	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	1	0	
小计						8	6	8	6	7	6	7	8	7	7	8	9	8	9	37	16	
非持证社工有效人次小计						总计												37	16			
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						21	19	21	19	21	20	19	20	19	20	22	21	22	101	76		
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）						85.00%												101	76			
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%												101	76			

