

广州市联和街社工服务站

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：广州市黄埔区联和街道办事处
项目承办方：广州市中大社工服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2023年12月15日

广州市联和街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市联和街社工服务站（以下简称“社工站”）位于黄埔区联和街黄陂新村东二街14栋，自2010年起由广州市中大社工服务中心承接运营。经黄埔区联和街道办事处采购，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15日到联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（黄浦区民政局）

值得肯定的地方：

- 1.社工站能按照有关整改要求，做好站容站貌整改工作，效果较明显突出。
- 2.社工站能按照服务协议配备社工，持证社工占比较高，及时补充专业力量。
- 3.社工站充分链接社区资源，在培育社区社会组织、志愿队伍等参与社会工作服务方面能力较强。

需要关注的地方：

- 1.需进一步紧扣“双百工程”社工站兜底保障服务工作方向，优化服务策略，精准服务目标。
- 2.要关注社工人员流动问题，要思考如何稳定社工团队，在专业服务质量上有进一步的提升。
- 3.要完善困难群众和特殊群体的建档及入户服务，切实做到社会工作服务 100%覆盖。

四、购买方评估（联和街道办事处）

值得肯定的地方：

- 1.协助街道开展经济普查、重点行业和重点领域消防安全检查、电瓶车违法乱停整治行动、和谐社区创建、特殊人群应急处置等各项工作。
- 2.搭建社区慈善平台，整合社区慈善资源，回应困难群众需

求。

3.针对服务对象不同的需求，开展特色服务，拓展服务对象正式与非正式的支持网络。

4.在各项评优评先活动中取得了优异的成绩，提升了社工站美誉度。

需要关注的地方：

1.要进一步加强内部沟通协调，营造积极的工作氛围，增强团队凝聚力，降低人员离职率，提高社工工作主动性和工作效率。

2.对街道提出的要求必须严格执行，面对有时效性的任务应制定计划，确保在规定时间内完成任务，并做好工作台账。

3.强化困难群众服务情况跟踪，社工需要对服务对象个人情况、家庭情况、支持性网络等进一步跟进把握，并及时更新台账。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.项目重视社工专业能力提升，能够构建分层分类的培训体系，分层推进持续性学习机制，有利于社工明确自身成长方向及完善个人技能规划发展。

2.项目安全管理制度、机制、流程清晰规范，并能够及时根据实际需要更新制度，执行落实到位。本项目年度以来，开展多场安全生产培训，如消防安全知识培训、消防灭火培训、防恐防爆演练培训、网络安全知识培训，以及全民健康教育、自杀来电的心理危机干预等专题培训，系统提高了社工安全风险

防范意识及应急能力。

3.项目服务档案、物资管理规范，服务和办公场地、设备干净整洁，上墙信息规范美观且动态更新。

需要关注的地方：

1.购买服务项目社工与事务岗、服务岗直聘社工的联动有待加强，需进一步探索联动机制，形成常态化联动，聚焦主责主业，共同落实兜底民生服务工作。

2.需持续探索与监督方、购买方和居委建立沟通、合作与联动的机制，争取更大协同和支持，并及时做好台账管理。

3.项目研究成果转化方面有待提升，目前宣传推广稿件多为活动报道，建议加强服务经验和典型案例梳理、总结、提炼，强化项目经验的推广宣传，助推社工站高质量服务发展。

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.在人员到岗方面，社工站人员到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和《广州市联和街社工站购买服务项目协议》要求。评估期内持证社工应到岗70人次，实到岗85人次，超配15人次；社工即“持证社工+非持证社工”应到岗100人次，实到岗100人次。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备20名社工，其中配备17名持证社工和3名非持

证社工，非持证社工均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。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 1 名高级社工师，2 名中级社工师、14 名助理社工师。在人员稳定性方面，评估期内社工站共有 16 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 80.00%，符合评估指标体系关于人员稳岗率 80.00% 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.在继续教育方面，社工的继续教育资料能够按照“一人一档”的方式完成归档，记录内容清晰、详实，另有签到表等佐证材料。评估期内，社工个人所接受的继续教育时数，符合协议要求。

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）和《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）等文件指引下，制定的各类制度基本齐全、归档指引清晰，并有相关的记录台账。社工站能够及时根据“双百工程”社工站管理模式更新修订各类管理制度，同时定期召开服务整改会议，以促进服务质量的不断改善。

需要关注的地方：

根据评估现场查阅资料发现，社工站在本评估期内提前解除劳动合同的有 6 人，另有 3 人在试用期离职，整体的人员流动性较大。建议社工站下阶段在保障目前人员稳岗率的基础上，进一步关注片区社工流动性问题；社工团队要继续适应与深入理解新评估办法，并进一步加强服务的建设与宣传。

（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）社工站扎根辖区服务十三年，本周期是项目服务的第五年。社工站与各方建立了密切的合作关系，熟悉辖区的情况和需求。社工站在“113X”服务框架体系上，根据新的管理办法及时进行服务设计及调整，设置了四个片区 12 个社工点，逐步推进“社工站——分片区——社工点”的“点、线、面”三级服务模式。社工站共撰写了 13 份社区调研报告和 13 份服务计划，服务以“‘三事分流’&‘五社联动’”的“三五”模式去推进民生兜底服务。社工站服务获得各方肯定，评估期内成功入选了“广州市儿童友好社区建设试点基地”“广州市社区慈善（志愿服务）工作站典型站点”和“广州市社区志愿服务站点”；3 名社工获评黄埔区优秀社会工作者，案例《“丑小鸭”变身记——一例轻生困境儿童的个案实践》获评为 2023 年黄埔区优秀社会工作个案，以及社工站获评为“黄埔区优秀志愿管理组织”。

（2）评议期内社工站已建立了社工站党支部，有 3 名正式党员社工和 2 名流动党员社工，社工站培育的 3 名党员志愿者获评为“黄埔区优秀党员志愿者”。党组织开展了常态化的组织活动和学习，采用“个人学习+集中学习”的方式开展学习教育活动，活动和学习有计划、有安排、有记录等，较为规范。社工站参加街道组织的兜底政策宣传共 36 场；配合社区垃圾分类宣传倡导共 11 次；配合来穗融合服务 5 场，惠及人群 2259

人次。开展了“联和益家亲困境帮扶计划”，满足“微心愿”268个，惠及343人次的困难群众。社工站与7个党组织签订了共建协议，开展“一组织一主题”服务，在“微心愿”服务、长者健康管理、消防安全服务等方面惠及人群935人次，较好地发挥了党建引领社会工作专业服务的作用。

(3) 社工站根据“双百工程”模式的服务要求，结合商品房社区、村改居社区的特征，积极从原来的服务设计转向聚焦困难群众和特殊群体。在原来六类兜底人员数据的基础上进行了核查和动态调整，核准了困难群众和特殊群体的数量为741人；已完成《服务对象家庭信息汇总表》，建立了414户的档案，走访了1504人次；绘制了36份《社区资产分布地图》《社区问题图》和《社区服务对象分布图》。社工站根据“三五模式”，探索了“123456”的兜底民生服务体系，以困境家庭服务机制建设为基础，积极开展“双工”联动，明确各方职责，联动解决困难群体证件办理、陪医就诊等40个问题；推动帮扶、慈善、志愿平台的建设。

(4) 社工站在党建引领下开展“五社联动”服务，搭建了“五社联动”学院，建立了“五社联动”的相关机制，进一步明确了“五社”的主体角色定位；建立了“五社联动”项目资源库和相关的课程，并通过搭建“五社”的赋能平台、资源平台和参与平台，去探索“五社联动”的服务。社工站辖区有12个社区，已推动建立了4个社区级的社区慈善基金，新培育了2个社区社会组织，开展了5场活动；新登记志愿队伍1支，新登记志愿者101人，其中在系统新登记志愿者28名，新培育志

愿骨干 21 名，评估期内活跃志愿者队伍 10 支；社区社会组织和志愿队伍参与人次超过 3 万人，服务时长超过 10 万小时，其中一支志愿队获评为“黄埔区优秀志愿队伍”。社工站积极撬动了各方资源，资源折合人民币价值接近 30 万元。此外，社工站开通并恒常运营的广州社工“红棉守护”热线，有相应的接拨电话记录台账。

（5）社工站有多年服务基础和积累，重视服务的宣传和推广，先后在各级媒体报道 31 次，其中有关社工站的《广州老人新福祉，35 支老年教育志愿服务团队 16 个康养学游基地上榜》被《人民日报》报道，另有 2 篇文章被省级、10 篇文章被市级媒体报道。社工站建立了“线上+线下”的多元宣传途径，通过宣传单张、海报、宣传栏、服务案例等进行线下宣传，通过视频、微信公众号、微信群等进行线上宣传，较好地提升了社工服务的知晓度和美誉度。

需要关注的地方：

（1）建议社工站要根据《广州市社工服务站管理办法》的要求，厘清“双百工程”模式与“113X”模式内容的异同，进一步梳理社工站的建设任务和要求，加强与街道职能部门的沟通，完善调整原来签订的服务内容和指标要求；进一步按照“双百工程”模式，根据党建引领社会工作高质量发展的总体要求，聚焦困难群众和特殊群体及“五社联动”项目，以兜底群体服务为核心，及时调整原来的服务指标设计，以补充协议的方式确定新的服务要求。

（2）社工站要组织社工学习新的管理办法和评估指标体

系，转变原有的服务设计思维，把服务从原来的以领域为主服务各社区，调整到现在的以社区为基础服务各类人群。服务重点是困难群众和特殊群体的探访、建档及后续的服务设计与回应。社工站要进一步夯实兜底服务的基础，完善“一户一档”和加快“一人一案”的服务；做实“五社联动”学院，完善课程体系建设，并落实具体的项目。

(3) 社工站要调整服务的设计逻辑，要进一步推进兜底困难群体服务，兼顾社区策划模式去推动社区问题解决。要建立统筹思维和管理意识，按照“社工站—分片区—社工点”的“点、线、面”结合的方式进行服务的统筹与管理。社工点要以兜底群体的综合性服务为基础，可以针对兜底群体的特殊性需求的专项性筛查为疑难问题介入，形成困难问题解决的典型案例，并加强服务成效的凝练。

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 741 份，完成协议指标量的 178.55%；个案接案 40 个，完成协议指标量的 44.44%，完成 19 个，服务 144 节；完成小组 15 个，完成协议指标量的 50.00%，开展 79 节，服务 632 人次；完成大型社区活动 3 个，完成协议指标量的 60.00%，服务 705 人次；完成中小型社区活动 50 个，完成协议指标量的 142.86%，服务 4443 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：华沙社区、黄陂社区、富春社区；

二片区：联和社区、天鹿湖社区、峰湖御境社区；

三片区：暹岗社区、玉树社区、开泰社区；

四片区：金峰园社区、龙华社区、科翔社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区一“双工”联动密切，为困难群众与特殊群体设计的恒常活动内容丰富，执行有力。“双工”联动定期和志愿者上门探访困难群众和特殊群体，落实好民生政策宣传，并在家庭教育服务、长者健康管理、青少年心理健康守护方面各有侧重，服务内容丰富形式多样。评估期内片区探访1060人次，完成个案10个，小组5个，社区活动8场，开展民生政策宣传9场。

(2) 片区注重发挥机构优势，整合资源做好链接与宣传，推动多元主体参与，增强困境群体社会支持。片区积极配合广州志愿者协会落实社区志愿者注册与服务开展，培育志愿者45人，招募各类志愿者参与“联和邻里声”社区共治计划，以及链接了煲汤包、灭火球等“微心愿”物资，手册、海报、横幅等宣传物资，盆栽、积木、油画等服务物资参与社区各类服务；联动政府各职能部门、广州市慈善会、广州开发区心理健康协会等各类专业机构，关注困境家庭生活状况、青少年身心健康，

增强困境群体正式支持网络。

需要关注的地方：

(1) 建议片区使用多样化的调研方式，扎实深入了解服务点社区问题需求，做好具有社区特色的服务设计，切实回应社区需求，推进服务落地。片区现有调研局限于居委会访谈及长家青普适性问卷调研，难以摸查相关方合作需求及服务对象个性化需求，各服务的计划设定差异化不足，建议进一步关注。

(2) 建议片区对服务内容及对象特点做好精准分析，设计可行性强、资源优势发挥充分的各类专业服务，并完善服务跟进机制，提高服务成效，逐步打造特色亮点。在民生政策宣传的精准度、影响力及社区资源优势发掘发挥方面还有较大提升空间。

(3) 建议机构及督导加强对服务规范性与专业性的把控，给予社工更多专业支持。评估现场查阅资料发现，社工站及督导文书批阅较为简单，服务建议及指导有待细化，社工服务手法及服务目标设定、服务推进专业性有待提升。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二覆盖联和、天鹿湖和峰湖御境三个社区，现配备3名社工分别对接三个社区开展服务，均持有助理社工师资格证，专业资质较好。虽然3名社工在地服务时间不长，均为本评估期内新到岗，但对社区以及困难群众和特殊群体的基本情况已有较清晰的了解，并且能积极认真地开展服务，社工团

队具有工作热情，服务指标的完成情况较好。

(2) 片区根据新的管理办法，已经初步绘制完成《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布图》《服务对象家庭信息汇总表》的“三图一表”，能较为简单清晰地呈现了三个社区的基本情况。

(3) 在兜底服务方面，片区能按照相应的要求开展电访、探访服务，并在《服务对象家庭信息汇总表》中有记录跟进的基本情况。在社区内有开展民生政策的宣传活动、老年人的健康管理小组、残障人士的增能与支持小组等活动，并针对有需求的服务对象开展个案服务，在一定程度上回应社区群体的需求，有一定的服务成效。片区能培育社区志愿者、动员社区社会组织参与社区活动与兜底服务，有一定的服务覆盖面和社会参与度。

需要关注的地方：

(1) 建议片区根据社工站新的管理办法进一步梳理、完善兜底服务对象的服务档案，建立“一户一档”，尽快完善建档表和相应的服务记录；落实“一人一案”，在认真分析需求、资源和能力的基础上制定服务计划并明确工作措施、具体步骤、时间节点、人员分工和保障机制等。

(2) 现有的需求分析仍以普遍性、规范性的需求为主，较少从社区的区域性特征，以及服务对象的现实处境出发进行分析，暂未依据需求对服务对象进行分层分类。建议后续开展需求调研时既能关注服务对象的问题和需求，同时也能关注服务对象及其周边环境的优势、资源以及解决问题的能力等，强调

从服务对象及其日常生活的真实处境出发；注重挖掘与运用服务对象所在辖区的社区资源，动员和激活服务对象自身及其周边环境的资源、优势来解决服务对象所面临的问题；注重以需求为导向对服务对象进行分层分类，明确不同类别群体的服务重点和干预计划，加强分层分类的差异化服务需求分析和服务设计。

（3）目前片区的个案已经基本建立了回访机制，建议针对一些治疗性、知识教育性为主的小组也建立回访机制，以便了解服务结束后服务对象的改变情况，巩固服务对象的服务成效。同时，片区在特色亮点的打造以及疑难案例的解决方面有提升空间。

3.三片区、四片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）三片区、四片区能清晰掌握困难群众和特殊群体的底数，能在原有服务基础上，持续更新原有的兜底服务对象的档案的档案，针对新增类别的困难人员则完成了《服务对象家庭信息汇总表》的填写，能每月通过电访、探访、活动等方式为困难群众和特殊群体开展跟进服务，为其提供信息资讯、情感关怀、物资救助等服务，一定程度上满足困难人员的基本生活需求。

（2）三片区和四片区能结合片区社区的情况，分别在六个社区开展了 18 场民生政策宣教活动，活动形式包括“线下活动+入户宣教”相结合，一定程度上增加了辖区居民、困难人员对相关救助政策、防诈骗信息等相关知识的了解。

(3) 三片区社工能以个案管理的方式，与直聘社工联动，有效链接政府其他职能部门的资源，帮助案主解决住房、低保申请、医疗赔偿、户政服务等问题，部分个案成效目标达成情况较好。

(4) 片区四能关注辖区消防安全的需求，通过培育消防安全宣教志愿者的方式，协助社工开展社区消防安全宣传服务及入户为困难人员开展居家消防安全宣教服务，一定程度上增强了社区居民、困难人员对消防安全的重视程度和自我防护的意识。

(5) 三片区和四片区社工能关注片区内主要路口红绿灯处较少行人能够遵守交通规则及地铁口电动车停放不规范的问题，有效发挥“五社联动”的作用，通过发展及培育志愿者队伍，组织志愿者每月开展恒常的在主要交通路口进行行人文明通行劝导志愿服务及地铁口电动车文明停放指引的服务，一定程度上减少了行人不文明通行的次数，规范了地铁口的电动车停放，改善地铁口的社区环境。

(6) 三片区、四片区社工有较强的资源链接意识，在本评估期能有效链接辖区内外企业、政府相关职能部门、慈善会、其他社会组织等资源，折合人民币价值共计 133857.85 元，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议片区能在现有调研的基础上，进一步加强对新增的困难群众和特殊群体的总体情况的了解，筛查其面临的主要问题，分析问题产生的关键性因素，评估服务需求，提升样本

的覆盖面和可代表性，并且按照调研方法的规范性要求撰写调研报告，提升调研的精准性和有效性；年度服务计划要结合不同片区在册困难人员的情况、问题、需求和社区资源等的不同，进一步探索不同片区困难群众和特殊群体的服务亮点。

（2）建议三片区和四片区的社工能在现有困难群众和特殊群体档案及《服务对象家庭信息汇总表》的基础上，依据“双百工程”社工站关于“一户一档、一人一案”的要求，为在册的困难群众和特殊群体建立以户单位的服务档案，强化社工的专业分析，夯实困难群众和特殊群体“一户一档、一人一案”的工作。

（3）建议四片区能加强社工在专业个案服务方面的能力，需按照社会工作专业个案的规范开展个案服务，提升社工对案主需求评估的能力，增强社工在个案辅导过程中的专业敏感度，强化专业技能的运用能力，从而提升个案的专业性和成效。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.40 分

（二）监督方评估 得分：7.80 分

（三）督导中心评估 得分：11.90 分

（四）第三方评估 得分：46.35 分

以上四项总得分：85.45 分 等级：良好

八、结语

广州市联和街社工服务站在黄埔区民政局、联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，进驻辖区服

务13年。社工站根据以“‘三事分流’&‘五社联动’”的“三五”模式去推进民生兜底服务，探索了“123456”的兜底民生服务体系，以困境家庭服务机制建设为基础，积极开展“双工”联动。社工站搭建了“五社联动”学院，建立了“五社联动”的相关机制、项目资源库和相关的课程，并通过搭建“五社”平台，探索“五社联动”服务。社工站已经初步绘制完成“三图一表”，基本呈现了片区的情况，注重资源的链接和发动社区多元主体的参与，整合资源做好链接与宣传，增强困境群体社会支持。

下阶段，建议社工站要进一步厘清“双百工程”模式，按照“社工站—分片区—社工点”的“点、线、面”结合的方式进行服务的统筹与管理，及时调整服务设计，并加大服务的执行落实；进一步落实、推进“五社联动”学院，完善课程体系建设，并落实具体的项目，使“五社联动”服务能够进一步聚焦和深入。社工点要进一步夯实兜底服务，完善“一户一档”和加快“一人一案”的服务，扎实深入了解服务对象问题，精准地回应服务需求，推进兜底服务有效落地。

附件：

- 1.广州市联和街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市联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18日

广州市联和街“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			专业个案									专业小组											
		协议个数	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	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			
片区1	4	415	741	178.31%	90	40	44.44%	/	144	/	/	19	/	30	15	50.00%	/	79	/	/	632	/			
片区2	4																								
片区3	4																								
片区4	4																								
党建+五社组	4																								
合计	20	415	741	178.55%	90	40	44.44%	/	144	/	/	19	/	30	15	50.00%	/	79	/	/	632	/			
服务片区	投入社工人数	大型社区活动						中小型社区活动						所在街道/镇户籍人口（5.2万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数673户，建档人数741人；评估期内入户探访总人数1504人次，服务总人数741人；通过社工专业服务共服务社区居民10775人次。											
		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	4	5	3	60.00%	/	705	/	35	50	142.86%	/	4443	/												
片区2	4																								
片区3	4																								
片区4	4																								
党建+五社组	4																								
合计	20	5	3	60.00%	/	705	/	35	50	142.86%	/	4443	/												
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													
	志愿者	发展社区志愿者			148	101	68.24%	社区调研			3	3	100.00%												
		发展社区志愿者骨干			36	21	58.33%	社区社会组织培育			2	2	100.00%												
		发展志愿者队伍			2	1	50.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			2	2	100.00%												

广州市联和街“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）

专业个案	指标要求	完成情况	完成百分比
	90个	40个	44.44%
专业小组	指标要求	完成情况	完成百分比
	30个	15个	50.00%
大型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	5个	3个	60.00%
中小型活动	指标要求	完成情况	完成百分比
	35个	50个	142.86%
发展社区志愿者	指标要求	完成情况	完成百分比
	148个	101个	52.70%
发展社区志愿者骨干	指标要求	完成情况	完成百分比
	36个	21个	58.00%
发展志愿者团队	指标要求	完成情况	完成百分比
	2个	1个	50.00%
社区调研	指标要求	完成情况	完成百分比
	3个	3个	100.00%
社区社会组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2个	2个	100.00%
协助街道介入或解决社区公共问题	指标要求	完成情况	完成百分比
	2个	2个	100.00%
困难群众和特殊群体建档	指标要求	完成情况	完成百分比
	415个	741个	178.31%

广州市联和街“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：2019年7月1日至2024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																
持证社工	1	杨时河	社工站副站长	高级社会工作者	2014.7.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	2	蔡文姬	社工站项目总监	社会工作者	2020.7.1-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	3	张丹丹	社工站项目副总监	社会工作者	2023.07.21-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	4	聂欣	社工站项目副总监	助理社会工作者	2022.7.1-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	5	王云燕	社工站项目副总监	社会工作者	2022.8.1-2024.6.30	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0.5	0.5	2023年7月12日解除劳动合同（行业内），7月份购买社保计0.5人次
	6	林颖	项目主管	助理社会工作者	2022.7.1-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	7	叶建宇	项目主管	助理社会工作者	2022.8.22-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	8	赵青	项目主管	社会工作者	2022.7.21-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2	2	2023年8月31日解除劳动合同（行业内）
	9	严检红	项目主管	助理社会工作者	2022.10.18-2024.6.30	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	1	1	2023年7月31日解除劳动合同（行业内）
	10	梁月馨	项目主管	助理社会工作者	2022.9.1-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	4	4	2023年10月20日解除劳动合同（行业内）	
	11	方贺娟	一线社工	助理社会工作者	2022.3.2-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	12	梁锐倩	一线社工	助理社会工作者	2022.10.26-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	3	3	2023年9月22日解除劳动合同（行业外）
	13	邱秀琼	一线社工	助理社会工作者	2023.10.23-2025.10.22	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	1.5	1.5	2023年10月23日入职，10月份购买社保计0.5人次
	14	赵博雅	一线社工	助理社会工作者	2023.4.13-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	3	3	2023年9月22日解除劳动合同（行业内）	
	15	潘惠清	助理社工	助理社会工作者	2022.12.19-无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	16	李清媚	助理社工	助理社会工作者	2021.3.18-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	17	宾彩雯	助理社工	助理社会工作者	2023.4.13-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	18	曾少华	助理社工	助理社会工作者	2023.7.21-2025.7.20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4.5	4.5	2023年7月21日入职，7月份购买社保计0.5人次
	19	郭健灵	助理社工	助理社会工作者	2023.4.19-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	20	刘烁丽	助理社工	助理社会工作者	2022.6.22-2024.7.31	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2.5	0	2023年9月22日从黄花岗社工站转入联和街社工站,9月份计0.5人次
	21	何雪英	活动助理	助理社会工作者	2021.12.26-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	

广州市联和街“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：2019年7月1日至2024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	22	吴佳茵	助理社工	助理社会工作者	2023.10.10-2025.10.9	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	0	离职（试用期）		
	23	杨嘉敏	助理社工	助理社会工作者	2022.6.27-2023.12.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1		
	24	旋梓娴	助理社工	助理社会工作者	2023.9.18-2025.9.17	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	0	离职（试用期）
	25	王文燕	助理社工	助理社会工作者	2023.9.18-2025.9.17	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	0	离职（试用期）
小计						19	19	19	17	17	17	17	17	19	17	17	17	17	17	17	17	85	70.5					
持证社工有效人次小计						18			17			16.5			16.5			17										
非持证社工	25	胡雪怡	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	2023.4.24-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0		
	26	赵明泽	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	2023.4.19-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	27	刘付慧淇	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	2022.10.20-2024.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
小计						3	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																												
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						22	22	22	20	20	20	20	20	22	20	20	20	20	20	20	20	20	100	70.5				
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）						21			20			19.5			19.5			20										
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						80.00%																						