

广州市龙湖街社工服务站 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：广州市黄埔区龙湖街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区青年社会组织联合会

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年12月25日

广州市龙湖街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市龙湖街社工服务站（以下简称“社工站”）位于黄埔区凤山花园街坊中心3楼308室，自2022年起由广州市黄埔区青年社会组织联合会承接运营。经黄埔区龙湖街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年7月6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25日到龙湖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.通过前期区民政局、评估机构、驻区督导的指导，社工站调整专业服务方向，做好主责主业基础工作。

2.社工团队持证比例达标，团队稳定性较高，比上个年度有提升。

3.能积极链接社区资源，如志愿者资源等，为兜底保障服务助力。

需要关注的地方：

1.社工站要加强做好社工点之间的联动，通过划分片区做好社工点的统筹协调，利用“双工”模式推进兜底人群社会工作服务 100%覆盖。

2.要做好新晋社工的职业规划，并通过加强培训和督导来提升社工综合能力，从而增加社工职业归属感及提高团队凝聚力。

3.要加强“广州社工智慧管理平台”和广州社工“红棉守护”热线 2 个信息化平台的运用，将资金管理、服务数据等进行信息化管理。

四、购买方评估（龙湖街道办事处）

值得肯定的地方：

1.评估期内，社工站团队稳定，服务主动性强，积极配合街道开展工作，日常运营管理规范，能够按照实施进度做好工作

推进。

2.社工站能够根据“双百工程”模式的要求，对街道困难群众和特殊群体建档全覆盖，落实“一户一档”“一人一案”的工作要求，扎实开展精细化服务，服务质量不断提升。

3.通过“五社联动”，发挥社工专业能力，开展“好意投”社区慈善项目，在社区营造公益慈善氛围，培育了“社区能人”，孵化发展了社区社会组织。并通过发动多方主体，链接了丰富的资源。同时，社工站还开展困难群众和特殊群体社区服务项目，做好服务宣传工作，服务取得较好的成效，获得各方认可。

需要关注的地方：

继续加强团队专业能力建设，结合“双百工程”模式的要求，做好服务的调整，提升专业服务水平。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.项目重视人员协同工作，积极推进“双工”联动，制定了《“双工”联动工作指引》，除驻点幸福誉社区外，其他下沉社区工作也较多，和各社区直聘社工保持信息对接、疑难个案跟进研讨和活动开展等方面的合作。

2.项目信息公开内容较为丰富，服务宣传覆盖面广，在社工站、办公场所所在居委及幸福誉社区进行信息公开，以及在各社工点直聘社工办公席位介绍社工联系信息及过往服务情况；社工站宣传阵地能够利用一楼、三楼等办公场所墙面进行项目服务框架、服务对象数据情况、工作流程等内容宣传，以及进行社区地图“挂图作战”。

3.项目服务推广意识强,制作服务介绍单张、长者服务手册、视频等宣传材料开展服务宣传,利用国家级、市级宣传平台和社工站公众号积极推广服务情况。

需要关注的地方:

1.人员专业提升需结合项目发展及团队实际需要,制定阶段性专业成长计划,以便更具针对性;同时对社工专业成长进行阶段性总结反思,适时调整,以便项目团队及社工个人专业取得更大成长。

2.在安全管理方面,需进一步优化完善现有制度及工作机制,使其更具可操作性及指引性,如信息安全保障制度,并同步做好档案管理及优化工作。

3.项目需进一步加强服务研究成果的产出及推广,建议未来注重实务工作的经验总结及梳理,积极撰写服务故事及提炼经验,争取产出服务研究成果,在更具影响力的平台上发表。

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6日至2024年6月30日,本次评估考核期为2023年7月6日至2023年11月30日,共计5个考核月份。

值得肯定的地方:

1.社工站按照《广州市社工服务站管理办法》和《广州市黄埔区龙湖街社工服务站购买服务项目合同》的有关规定和要求组建团队。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1/2,评估期内持证社工应

到岗 50 人次，实到岗 69.5 人次，超配 19.5 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，并具有 6 年以上的社工服务管理经验；社工站共配备 14 名持证社工，6 名非持证社工，共计 20 名社工。社工站配备了 5 名中级社工师和 9 名助理社工师；本年度社工站有 3 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，评估期内社工站持续稳定在岗的社工共有 19 名，社工稳岗率达到 95%，满足评估指标体系关于人员稳岗率 80%的要求，人员稳定性较上个年度有较大的提升。

3.社工站能够按照《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》的要求，逐步完善、落实各项制度。在社工继续教育方面，按照协议要求 20 名社工人均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 600 小时，实际接受培训和继续教育超过 900 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。在专业规范性管理方面，目前社工站对社工专业伦理价值规范和服务对象的权益保护分别进行了考评，有相关工作的落实痕迹。

需要关注的地方：

1.社工站团队经过一年多的磨合，稳定和配合程度逐步提高，建议结合“双百工程”社工站的要求，进一步关注团队发展。一是要及时做好提前解除劳动合同人员的档案存档，按照

人员到位计算的“四有原则”进行规范存档；二是评估现场查阅人员档案发现，部分社工岗位显示为后勤、行政等，建议以补充协议的形式调整岗位设置；三是评估期内，社工即“持证社工+非持证社工”应到岗100人次，实到岗99.5人次，欠缺0.5人次；四是评估期内，社工站从业两年以下的社会工作者人数较多，共52人次，占总社工人次到位的52.26%，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.社工站整体运营能够按照有关规定落实，但在部分运营细节及落实方面仍有改善的空间。在专业规范性管理方面，建议一是社工站可以进一步完善社工专业伦理价值规范和服务对象的权益保护考核的测评反馈，以形成“培训——考核——反馈”的过程；二是按照“双百工程”社工站的要求，进一步完善服务整改机制，并补充关于服务整改的相关台账资料。在项目宣传方面，建议社工站按照“站——片——点”的思维，进一步完善、调整宣传计划和宣传资料，使社工服务宣传进社区进家门，宣传更为立体化，让居民充分认识“双百工程”社工服务。

（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15个社区，包括8个农村社区和7个城市社区，其中有7个农村社区都纳入“城市更新”的范围，其过程主要有安置区的设置，并将不方便随迁的长者和残疾人安置在其中。另外，不少服务

对象随迁居住地不在龙湖街范围。经过调研分析，社工站通过“双工”联动，摸查困难群众和特殊困难群体合计 879 人，其中，长者和残疾人占比较多。新管理办法推出之后，社工站在“113X”模式的基础上解读“双百工程”模式的变化，努力将“113X”模式与“双百工程”模式融合。社工站将辖区的 15 个社区分为三个片区，每个片区均包含农村社区和城市社区。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查。社工站根据人口结构和社区资源分布的情况，推进各个片区的服务，通过摸查梳理了各个社工点的服务需求，不断地调整优化服务方案，并确定“互助共融，和谐共进”为年度服务主题。

(2) 在党建工作方面，社工站所在机构 2016 年成立党支部。由于机构只承接了了龙湖街社工站，所以将机构党支部作为社工站党组织主体。目前机构有党员 6 名和流动党员 3 名，社工站重视党建工作在服务中的作用发挥。党员在服务中积极作为，联动各级党组织开展共建合作，在资源链接和服务推进中起先锋模范作用，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合作关系。本年度党建工作较为活跃，机构党组织联动辖区机团单位、社会组织的党组织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和关系建立，提升了慈善资源对接困难群众和特殊群体需要的精准度。党建引领贯穿到不同的服务中，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，社工站按照要求进行了三个片区 13 个社区的需求评估，由于有 2 个农村社区已经全部拆迁，社区居民都不在辖区范围内居住，所以无法进行现场走访等需求评估调查，社工在这个基础上制定 15 份服务计划。社工站和社工点努力结合年度计划进行调整优化，补充需求评估和服务计划。社工站和社工点按照购买方要求和服务开展的要求，针对 15 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、座谈会等，梳理出各个社区共性和个性的需求；结合服务对象的问题和需要，将扩大的困难群众和特殊群体进行资料收集、建档、探访、问题梳理和服务计划调整优化。龙湖街困难群众和特殊群体合计 879 人，其中低保 101 人、低边 4 人、特困人员 5 人、残疾人 728 人、贫困重度残疾人 33 人、困境儿童 87 人、单身特困母亲 2 人、孤寡长者 25 人、失能长者 21 人、重残长者 149 人、计划生育特殊家庭长者 2 人，去重之后共计 879 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，并按照专业规范开展个案、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、资源分布和社区问题分布的情况制定有適切性的服务计划。各个片区针对不同的服务对象开展了社工服务。片区一包含 2 个城市社区和 3 个农村社区，共有困难群众和特殊群体 459 人。社工采取“五社联动”的方式推进“好意投”社区慈善计划和“同

行互助”计划，链接资源和促进服务对象建立社会支持网络。片区二包含3个城市社区和2个农村社区，共有困难群众和特殊群体116人，社工联动多方资源开展了社区培育、社区治理和志愿者服务，“社区绘享妈妈行动队”“我们的故事会”等引导社区家庭关注社区公共问题。片区三包含2个城市社区和3个农村社区，共有困难群众和特殊群体305人，社工推进“耆乐耆安”项目，搭建“耆趣营”阵地。

(5) 社工站按照规定开设了广州社工“红棉守护”热线，社工站“红棉守护”热线和社工手机能够保证工作时间热线畅通，项目主任工作手机24小时能够开通。社工站将电访与热线对接，强化了服务对象对“红棉热线”的熟悉和促进“红棉热线”的使用。评估期内，接受服务对象和社区居民咨询为主的热线超过200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亦能够通过热线求助。评估期内，社工以电访等方式打出电话超过4000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，电访有清晰的记录，并能够单独成册，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。三个片区能够关注到社区状况，开展了兜底人群服务和“五社联动”项目。在推进社区公益慈善方面，社工站通过下沉社区服务、党建引领“五社联动”等方式，打造特色品牌服务。社工服务与宣传受益面能够覆盖到15个社区，“社工站——社区片——社工点”服务模式的统筹和协调正在

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“113X”模式中有良好成效的特色项目延续下来，并增加了社会慈善资源汇集的渠道和平台，服务对象的问题和社区的需求社工站也有重点关注服务推进，进一步扩大了困境服务对象的受益面。

(7) 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，原有队伍也有进行维系。评估期内，社工站新培育了社区组织4个，新培育志愿者骨干20人，新培育志愿者多名，新培育志愿者团队多支，维系活跃的志愿者服务团队8支。社工站服务受到各级媒体报道13篇，自媒体公众号发布宣传信息93篇，收到服务对象感谢信7封、锦旗5面，服务对象和购买方的满意度比较高。

(8) 在服务亮点和社会慈善资源链接方面，经过社工站的多方联动和购买方、社区等主体努力促进，将分片区资源联动与专业服务结合起来，社工站筹措社会慈善资源折合人民币价值超过32万元，“好意投”的协议签署、经费使用等都有规范记录，提高了资源使用的透明度。评估期内社工站将社会慈善资源筹措直接支持了困难群众和特殊群体，提升了专业服务的号召力和社会影响力。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职能部门、社区、社会组织、爱心企业、医院、学校等合作，服务有一定的成效。

(9) 社工站努力推进“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，社工团队比较重视困难群众和特殊群体的建档等工作，不断探索“双百工程”模式下的服务。社工团队比较熟悉服务对象和社区的情况，社工也熟悉各个社工点的情况，目前社工站服务团队持证率、团队结构等都比较合理，为服务设计和服务推进奠定了很好的服务基础。

需要关注的地方：

(1) 由于“双百工程”模式服务重点下移，社工站需要建立“社工站——社区片——社工点”的联动和服务的有效管理，面对15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。社工站转型中服务的统筹和协调需要加强，龙湖街的社区构成和人口结构分为农村社区包含旧村改造与安置房的服务和城市社区。目前社工站三个片区都包含了农村社区和城市社区，趋同性较高，需要探索困难群众和特殊群体的基础服务与片区特色服务的结合。目前虽然每个社工点都制定服务计划，但容易出现碎片化情况，建议社工站进一步强化社区片的功能发挥。社工站统筹15个社区的需求调研和三个片区的服务设计，可以进一步理顺“点、线、面”三层结构的关系，并在顶层设计上下功夫。即社工站需要内在统筹——社区片和社工点的需求调研、服务计划、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；外在统筹——与购买方、社区、合作方的关系建立和合作联动。总的来说，“双百工程”模式的执行需要强化

社工站的统筹功能，社区片的协调功能，社工点的服务功能，建立“社工站统筹全局——社区片协调服务——社工点深入服务”的三层服务分工合作，进一步理顺逻辑关系。

(2) 社工站需要结合街道的重点工作、社区状况、服务对象群的需要，进一步理解“双百工程”模式对于服务对象所需要开展的专业服务的调整。目前服务需要聚焦到困难群众和特殊群体，增加了比较多的服务对象，并要求覆盖到15个社区，更需要进一步突出重点服务和精细服务结合。建议在“113X”模式中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困难群众和特殊群体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更高的要求，一线社工从原来的长者、家庭、青少年的领域型社工转向社区全能型社工，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”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、连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，这种转变需要机构和社工站开展有针对性的培训，以促进服务的有效性达成。

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 880 份，完成电访 2546 个，探访 1271 个，分别完成协议指标量的 100.00%，68.98%，90.79%；个案接案 45 个，服务 299 节，分别完成协议指标量的 50.00%，55.37%，完成个案 40 个；完成小组 15 个，开展 78 节，服务 1109 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，65.00%，308.06%；完成大型社区活动 2 个，服务 1174 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，293.50%；完成中小型社区活动 28 个，服务 2785 人次，分别完成协议指标量的 93.33%，198.93%。（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：九佛社区、天韵社区、何棠下村、埔心村、迳下村；

二片区：幸福誉社区、幸福悦社区、凤凰湖社区、大涵村、旺村；

三片区：腾飞社区、龙湖社区、汤村、长庚村、黄田村。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区能够积极运用社区资源优势，通过开展安置区服务多次探访部分困难群众和特殊群体，个别服务对象达到半年

内有4次探访的频率，有利于社工点动态掌握该部分服务对象的近况。

(2) 社工点能够实现困难群众和特殊群体建档与服务全覆盖。建档均有根据其不同的困难类型进行单独的分级评估，例如针对残疾人、长者、困境儿童等均有单列的分级评估表，分级工作落实情况较好。

(3) 社工点能够基本落实全年度困难群众和特殊群体的探访任务，经评估现场抽查发现，大部分在本辖区居住的服务对象本年度均有开展探访工作，探访工作落实情况较好。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步聚焦主责主业，加强对困难群众和特殊群体的专业服务开展。现时社工点能够发挥社工站在“五社联动”方面的工作优势，组织志愿者对困难群众和特殊群体进行探访等服务工作，但部分服务对象也存在近半年暂未有社工入户探访服务的情况，建议社工通过全覆盖探访工作，发掘困难群众和特殊群体的精准化服务需要。

同时，建议适当调整下一步服务内容。社工点应以困难群众和特殊群体的服务优先，扎实推进探访工作开展，以社工专业视角去复核服务对象档案、分级、需求等各方面的情况，确保困难群众和特殊群体及时获得支持；而在服务上亦应明确服务目标与预计成效，社工点应围绕问题视角开展服务，以解决问题为核心推动服务开展。在“五社联动”机制方面。建议区分主要服务对象与成效，如面对一般社区居民的服务应由社工站通过“五社联动”的方式开展；而针对困难群众和特殊群体

的服务需要借助“五社联动”机制的，可考虑由社工站统筹、分片区协助、各社工点落实的方式逐步推动；而针对其他领域合作的服务应在完成主责主业的基础上逐步开展。

(2) 建议进一步掌握困难群众和特殊群体的需求，提供更切合的服务。片区需求评估在问题形成原因、问题影响范围、问题影响程度等方面仍需要进一步提升，现时提出的需求均为概述性需求，未能精准到户。建议逐步提升需求评估的精准度，各类问题应以户为单位列明，从而找出主要需求，继而发挥社工站“五社联动”优势，优化服务设计，实现统筹提供专业服务的目的。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 二片区的社工团队较稳定，对于服务片区的社区、人员情况均较了解。服务文档也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，二片区的社工团队能根据目前掌握的信息情况，将片区困难群众和特殊群体建档全覆盖，完善了困境群体的数据库。

(3) 二片区的社工团队在服务开展的过程中，能积极联动社区志愿者、社区物业、社区社会组织等社区各方力量，分工明确，共同推进活动的进展与实施。

(4) 二片区的社工团队能积极搭建志愿服务平台，培育社区社会组织参与社区事务。例如联动社区共同孵化培育出的凤凰湖社区妈妈行动队，为社区中小学生的文化传承活动提供了

有力的支持等。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步规范需求调研报告，关注不同需求调研方式所获信息的整合，加强服务依据的呈现，尤其是对困境人群、特殊群体的建档信息中问题的细致梳理。从而保证对在册的困难群体和特殊群众以及社区所存在的公共问题有更全面、更深入的了解和分析。

(2) 建议进一步完善困难群众和特殊群体的“一户一档”“一人一案”的建档工作，一是加强对在册人员服务需求的切实跟进；二是完善志愿者的协助建档服务；三是及时处理及记录无法联络到的在册困难人员等。

(3) 建议加强片区社工的服务专业能力，针对片区所聚焦的公共问题，需要用项目化的方式予以整体规划，细化服务内容，区分其与服务目标的不同；对于无法直接接触的服务对象，如果采用线上政策宣传，建议使用对服务对象的信息获取及宣传成效的考量有更细致的方法，避免民生政策宣传的形式主义；以及小组工作过程中对于小组动力的关注和社区活动的设计上需要更贴切所要达到的服务目标。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 社工站综合考虑辖区社区村居特点、地理位置和兜底群体分布等来划分服务片区，逻辑思路清晰。为三片区的腾飞社区、龙湖社区和汤村等五个村居社工点配置5名社工，做到每个社区有专人驻点、专人对接。整体来说，人员配置合理，

能切实扎根社区，社工熟悉在地情况，符合“双百工程”社工站的设置要求。

(2) 三片区的五个社工点的社工团队均能主动学习、解读新“双百”模式，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》。扎实摸清辖区困难群众和特殊群体底数共 305 人，并以户为单位进行建档，建档率达到 100%，做到建档全覆盖，落实了“一户一档”“一人一案”的工作要求。每个社区都建立有详细的《服务对象家庭信息汇总表》，做到底数清，结合原有兜底对象档案，定期跟进并更新台账。现有的困难群众和特殊群体中，二级服务对象 13 人，其他均以三、四级管理为主，社工的服务意识强，能及时回应和处理跟进中发现的问题，并开展了个案服务 15 个。

(3) 片区重视需求调研，立足社区实际，采用访谈、问卷和往期资料梳理等方式，以社区为单位，面向村居委、居民和兜底对象分别展开需求调研，并制定有社区服务计划，服务计划有一定的针对性。在服务执行上，各社区、村居社工点的服务均能做到以困难群众和特殊群体的需求为服务重点，开展民生政策宣传 15 场，注重调动社区资源、力量，来助力社工服务，链接有广州市慈善会、龙湖街计划生育协会、村委、社区党委、党员志愿者等资源折合人民币价值共计 54325 元。片区内的长庚村、黄田村拆迁后居民大多集中回迁居住在龙湖社区，三个村居社工点形成服务合力，开展社区节庆日活动、科普活动和系列便民服务，增加居民的社区归属感。汤村兜底群体基数大，占片区兜底总人数的过半比例，片区内社工团队共同承担，切

实做好兜底的建档、日常跟进工作。结合汤村辖区安置区偏僻、服务资源少的特点。片区注重链接大学生志愿者、有能长者和党员志愿者等资源，开展每月恒常探访、安全教育和义剪服务等，打造“耆趣营”活动阵地，增强社会支持。片区服务在评估期内共获媒体报道2篇，其中国家级报道1篇，获合作伙伴和服务对象锦旗3份、感谢信3封。

需要关注的地方：

(1) “双百”社工站新模式刚推进不久，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，按照“双百工程”模式来搭建三片区的五个社工点的服务逻辑框架，进一步发挥片区在社工站和社工点间的承上启下的作用。

(2) 建议在摸清困难群众和特殊群体底数和情况的基础上，按照“双百工程”模式要求，结合三片区社区实际和人群特点，如残障群体人数众多，继续梳理、做好分层分类的工作，做好兜底服务的设计。社工需要积极按“双百工程”模式要求，适应专业角色从领域服务到社区服务的转变，如在个案服务方面，立足社会工作“全人观”，重视“人与环境互动”，并进一步推进“五社联动”，为兜底服务提供更多有针对性的支持和资源。同时，片区还需进一步重视和加大服务的宣传，注重服务经验的总结和提炼，以产出服务案例或实务类文章，以扩大服务的社会影响力。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：20.00 分

(二) 监督方评估 得分：6.90 分

(三) 督导中心评估 得分：12.01 分

(四) 第三方评估 得分：46.10 分

以上四项总得分：85.01 分 等级：良好

八、结语

广州市龙湖街社工服务站在黄埔区民政局、龙湖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2年。社工站持证率较高，团队结构配置合理，团队稳岗率较上年度有所提升。社工站根据人口结构和社区资源分布的情况，推进各个片区的服务。通过摸查、梳理各社工点的服务需求，不断地调整、优化服务方案，并确定“互助共融，和谐共进”为年度服务主题。各个片区针对不同的服务对象提供社工服务。社工点能够发挥社工站在“五社联动”方面的工作优势，组织志愿者对困难群众和特殊群体进行探访，能够实现困难群众和特殊群体建档与服务全覆盖，并推进“三图一表”的落实。

下阶段，建议社工站进一步提升社工的专业服务水平和实践操作技能；立足社会工作“全人观”，重视“人与环境互动”的理念和方法开展社工服务；进一步理顺“双百工程”服务模式的内涵，强化社区片的功能发挥，建立“社工站——社区片——社工点”的联动和服务的有效管理，推进“站、片、点”三级服务模式的有效落地；进一步优化服务设计，调整服务内容，提升服务质量，不断提升困难群众和特殊群体服务的针对

性和成效性，并进一步推进“五社联动”在不同层级的作用发挥，为兜底服务提供更多更具针对性的支持和资源。

附件：

- 1.广州市龙湖街社工站购买项目指标完成情况统计表
- 2.广州市龙湖街社工站购买项目社工到岗情况统计表

广州市社会工作协会

2023年12月27日



广州市龙湖街社工站购买项目指标完成情况统计表(2023年7月6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	协议书数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比	
片区1	7	459	459	100.00%	1924	1173	60.97%	734	726	98.91%	/	/	/	34	15	44.12%	204	108	52.94%	/	10	/	
片区2	7	116	116	100.00%	486	396	81.48%	178	107	60.11%	/	/	/	31	15	48.39%	186	86	46.24%	/	18	/	
片区3	5	305	305	100.00%	1281	977	76.27%	488	438	89.75%	/	/	/	25	15	60.00%	150	105	70.00%	/	12	/	
合计	19	880	880	100.00%	3691	2546	68.98%	1400	1271	90.79%	/	/	/	90	45	50.00%	540	299	55.37%	/	40	/	
专业小组																							
服务片区	投入社工人数	协议个数	完成量	百分比	协议书数	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	协议书数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	
片区1	7	16	9	56.25%	64	47	73.44%	192	731	380.73%	2	1	50.00%	200	174	87.00%	10	14	140.00%	700	1256	179.43%	
片区2	7	6	2	33.33%	24	11	45.83%	72	183	254.17%	2	1	50.00%	200	1000	500.00%	10	7	70.00%	350	705	201.43%	
片区3	5	8	4	50.00%	32	20	62.50%	96	195	203.13%	/	/	/	/	/	/	10	7	70.00%	350	824	235.43%	
合计	19	30	15	50.00%	120	78	65.00%	360	1109	308.06%	4	2	50.00%	400	1174	293.50%	30	28	93.33%	1400	2785	198.93%	
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(5.6万人), 评估来月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数728户, 建档人数880人; 评估期内入户探访总人数1271人次, 服务总人数22861人; 通过社工专业服务共服务社区居民181人次。									
		新增志愿者			200	154	77.00%	社区调研			1	1	100.00%										
		新增志愿者骨干			20	30	150.00%	协助街道介入和解决社区公共问题			/	/	/										
		新增志愿队伍			2	2	100.00%				/	/	/										
大型社区活动																							
中小型社区活动																							

广州市龙湖街社工站购买项目指标完成情况统计表
(2023年7月6日至2023年11月30日)

恒常服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	17	56.67%
志愿者通用培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	3	50.00%
活动性通用培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	41	34	82.93%
社区专案	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%

广州市龙湖街社工站购买项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2022年7月1日至2025年6月30日
年度服务协议时间：2023年7月6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
持证社工	1	黄盼	主任	社会工作者	2022.9.26-2025.9.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	2	郭瑞冰	副主任	社会工作者	2023.7.4-2025.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	3	陈慧敏	副主任	社会工作者	2023.7.4-2025.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	4	陈华英	副主任	社会工作者	2023.9.20-2025.9.30	-	-	-	-	0.5	√	√	√	√	√	√	2.5	2.5	2023.9.20入职
	5	陈秋萍	资深社工	社会工作者	2023.2.27-2026.2.26	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	6	岳爽	一线社工	助理社会工作者	2022.10.19-2025.10.18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	7	黄婧	一线社工	助理社会工作者	2022.8.1-2025.7.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	8	孔彭丹	一线社工	助理社会工作者	2022.8.6-2025.7.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	9	许银香	一线社工	助理社会工作者	2023.7.4-2025.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	10	陈秋怡	一线社工	助理社会工作者	2023.7.4-2025.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	11	禡子豪	一线社工	助理社会工作者	2023.4.1-2026.3.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	12	赵伟鑫	社工助理	助理社会工作者	2022.10.17-2025.10.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	13	丘锐	社工助理	助理社会工作者	2022.11.1-2025.10.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	14	严瑞健	社工助理	助理社会工作者	2023.7.3-2025.7.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023.7.3入职
	15	叶惠婷	社工助理	助理社会工作者	2023.7.5-2025.7.4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	0	2023.7.28入职 2023.8.31离职

广州市龙湖街社工站购买项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2022年7月1日至2025年6月30日
年度服务协议时间：2023年7月6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	
持证社工有效人次小计						14	14	14	14	14	14	13.5	14	14	14	14	14	69.5	42.5		
非持证社工																					
	16	周玉婵	副主任	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.8.15-2025.8.14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023.7.5入职		
	17	汤碧莹	社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.8.29-2025.8.28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
	18	吴远君	社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.6.14-2025.6.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
	19	马玉虹	社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.8.15-2025.8.14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
	20	李中华	社工助理	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2022.8.1-2025.7.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
	21	黄萍	社工助理	社会学专业	2023.7.5-2023.7.4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
小计						6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	5		
非持证社工有效人次小计						6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30	5		
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	20	20	20	99.5	47.5		
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)						20	20	20	20	20	20	19.5	20	20	20	20	20	99.5	47.5		
社工站稳岗率(持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%)																			95.00%		

