

广州市六榕街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区六榕街道办事处

项目承办方：广州市北斗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

广州市六榕街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市六榕街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区中山六路惠吉东 21 号 2 楼（主站），解放北路周家巷 13 号 4 楼（分站），自 2024 年 4 月起由广州市北斗星社会工作服务中心承接运营。经越秀区六榕街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 4 月 13 日至 2025 年 4 月 12 日，年度项目服务经费为 240 万元。社工站本年度按照新管理办法，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

受越秀区民政局委托，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，到六榕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（越秀区民政局）

（一）值得肯定的地方：

1.承接机构于 2024 年新承接本社工站项目，社工工作认真，在新模式、新站点、新团队的基础上尽快实现磨合，推进服务进度情况良好。

2.目前配备的社工持证率较高，项目负责人具有多年服务经验；积极配合社区开展各项活动，有较强的资源链接意识和能力。

3.社工站日常能够按照相关要求及时报送各类数据及报表。

（二）需要关注的地方：

1.服务团队进驻社工站时间不长，尚处于磨合阶段，团队稳定性有待加强。

2.社工站要继续加强对新管理办法的理解，夯实兜底服务，同时应注意不断提升社工的专业能力。

四、购买方评估（六榕街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

积极配合社区开展各项活动，定期上门探访、宣传并及时反馈信息，切实有效帮助困难群众和特殊群体；与辖区机团单位紧密联系，能够多方挖掘资源。

（二）需要关注的地方：

多配合街道各线口工作，协助社区开展党建引领工作，提高居民参与社区建设意识。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队制定了《六榕街“双百工程”社工站专业能力提升体系制度》，指导社工制定个人成长计划，通过共学交流、培训、督导等形式，为团队社工提供多元的专业支持。一方面，项目构建了由站内资深社工、机构专业督导及“双百督导”组成的三级督導體系，内外部督导形成合力，共同为项目社工提供行政性、教育性和支持性督导；另一方面，积极整合“双百”大讲堂、社会工作协会等平台的学习资源，依据实际服务需要开展季度共学和培训，促进社工的专业能力提升。

2.项目团队建立了《六榕街社工站“双岗+双工”联动机制》，明确“双工”的服务协同和沟通机制。项目通过月度总结会议，和直聘社工保持紧密的联系和沟通，及时互通服务对象的信息、政策落实和服务提供的情况，并注重发挥直聘社工熟悉社区和善于链接社区资源的优势，带动直聘社工积极参与社区需求调研和服务规划的研讨和落实，形成分工，协力落实各项兜底民生服务的工作。

3.项目团队内部管理工作落实较好。团队各项管理制度得到持续完善，涉及信息公开、安全管理、规范办公、服务监督等方面的各项管理工作能按照相关要求落实，积极确保了项目服务活动的安全、顺利推进和落实。

（二）需要关注的地方：

1.项目社工专业能力提升体系的评估与反馈机制及实施有待优化。建议项目根据团队的实际情况，对专业能力提升体系的评估和反馈机制进行完善，使其更具可操作性并落实到位，通过定期回顾和评估，不断总结经验，及时发现并解决存在的问题，从而确保评估与反馈机制能够持续有效地发挥作用，推动社工专业能力的不断提升。

2.项目团队目前的实务研究产出不足。建议项目团队进一步发挥内部资深社工的专业优势，挖掘项目的服务亮点经验和典型案例，及时强化实务研究工作，力争撰写并产出高质量的成果文章，争取在国家级期刊上进行经验宣传和推广。

六、第三方专业评估

(一) 项目管理

社工站本年度协议期是2024年4月13日至2025年4月12日，本次评估考核期为2024年4月13日至2024年9月30日，共计5.5个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工站能够按新管理办法及年度服务协议要求配备人员。项目负责人持中级社工师证，且具有多年服务经验，从业年限达6年以上。在人员到岗方面，评估期内，持证社工应到岗55人次，实到岗108人次，超配53人次；全职社工（包含持证社工及非持证社工）应到岗110人次，实到岗114.5人次，超配4.5人次。在人员配备方面，截至评估末月，共配备21名持证社工，2名非持证社工，共计23名社工。在人员资质方面，社工站共配备8名中级社工师，13名助理社工师；2名非持证社

工已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书。

2.本年度是北斗星社工团队进驻社工站服务的第一年，虽然进驻仅半年，但有赖于承接机构具有多年运营经验的优势，项目管理方面各项工作均能够有序且规范开展。一是社工站建立有各项制度，力求促进服务及工作开展规范化；二是人力资源管理方面，对于提前解除劳动合同的社工，能够按流程填写工作交接表，内含工作资料、行政、信息系统、财务、需跟进的工作事项等五大板块内容，有效规避由于未及时进行工作交接导致后续工作环节脱节的情况；三是在进驻的第一年，项目能够重视宣传工作，制定有年度宣传计划，通过扫楼、线上、“双工双岗”联动、线下等四大途径，宣传项目服务。

3.社工站按照新管理办法，建立了“站—片—点”三级服务框架，在社工站、片区长、片区三个层面，均能够定期开展工作会议，确保至少每月一次，因应实际工作情况增加会议开展次数，会议内容包括服务规范、服务进度、工作汇报等多方面的内容，且有照片佐证，会议记录详实，值得肯定。

需要关注的地方：

1.由于机构新承接本社工站项目，目前存在人员流动率大的问题，据统计，有多名社工在评估期内调出调入项目点、提前解除劳动合同等，本评估期内人员稳岗率仅为 30.00%。建议在下半年，承接机构及社工站综合各方因素，为项目配备合适且稳定的社工，并采取有力措施稳定服务团队，以促进服务有序开展。

2.社工站目前处于刚进驻辖区服务的阶段，工作制度及指引

的完善性对服务和工作的开展有一定促进作用。经查阅，目前专业服务流程指引中，仍含有“行政部”等与实际不符的表述字眼，建议结合新管理办法和实际工作情况，对本社工站现有的制度及指引作统一梳理，更新相关内容，以达到通过制度有效规范流程的目的。

（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）本年度是社工站按照新管理办法开展服务的第一年，2024年4月通过公开招投标更换了承接机构，由广州市北斗星社会工作服务中心承接了本社工站的服务。新模式、新机构、新站点启动后，社工站迅速组织团队开展服务，完成新团队的磨合期，将辖内8个社区分为3个社区片，社工团队下沉到社区开展服务。社工站经过调研摸查，努力按照新管理办法对服务内容、服务框架、服务成效的要求进行研究探索，定位“1256”，即“一核心”（党建引领）、“二主动”（主动发现、主动服务）、“五社联动”（社工、社区、社会组织、社区志愿者、社会慈善资源）、“六榕服务”（六个层面）；通过“社工站—社区片—社工点”的框架搭建、与购买方建立关系、尽快熟悉街情民意、与辖区的社会组织形成多元合作等，比较顺利地打开了工作局面。社工站重视社工点的需求调研，社工点将服务对象建档、探访与服务需求的调研结合起来，通过“双主动”和“双岗”联动夯实服务基础。社区片结合需求分析，梳理出共性以及存在的问题，完善《社区资产地图》《社区问题地图》，

结合实际需要扎实开展服务。六榕街六榕片区去重之后困难群众和特殊群体共计 1502 人，长者、残疾人、空挂户较多，约占 50%。社工站推进党建服务的红色阵地、红联共建等党建服务，结合社区的实际情况，推动“六榕暖心计划”在各片区落地，包括片区 1 的“智能相伴·社区和榕”为老助老服务项目、片区 2 的“党建引领·榕益同行”社区关爱服务项目、片区 3 的“乐益善行·共筑榕光”公益慈善文化会客厅项目，服务目标清晰，服务总体设计符合社工站新模式的要求。

(2) 在党建工作方面，社工站 2021 年成立了党支部，目前有 5 名党员社工，党员社工在服务中能够以身作则，能够起党员先锋模范作用。社工站党支部通过红联共建与众多合作伙伴建立关系，联动 5 个党支部 40 多个单位开展党建服务，通过签署合作协议，开展结对服务，协助服务对象圆梦“微心愿”125 个，通过红联共建等方式链接物资和经费资源折合人民币价值超过 8 万元，用于暖心关爱帮扶困难群体。党建工作红色阵地、红联共建和系列暖心服务有需求评估、服务计划和服务执行，能够贯彻到兜底服务和 3 个片区，服务记录规范，党建工作能够关注覆盖面、成效性，并能够下沉到 3 个片区开展党建工作引领服务，汇聚慈善资源，关注困难群体，促进社区发展。

(3) 在需求分析方面，社工站能够根据新管理办法要求建立“社工站—社区片—社工点”的三级架构，结合六榕街的服务对象构成进行需求评估并与服务设计对接。六榕街作为老城区，困难群众和特殊群体中长者多、残疾人群多、空挂户多，人户分离状况突出，社工深入社区，服务细致。片区 1 困难群

众和特殊群体共 338 人，老年人、残疾人较多，社区片根据实际情况开展服务，在全面摸排完成建档的同时，推进“智能相伴·社区和榕”为老助老服务项目，链接众多资源提升服务品质；片区 2 困难群众和特殊群体共 678 人，困境长者、困境家庭较多，社区片在完成服务对象建档的基础上，推进“党建引领·榕益同行”社区关爱服务项目，链接资源提升服务质量；片区 3 困难群众和特殊群体共 486 人，困境长者和空挂户较多，社区片根据社区资源分布的情况，推进“乐益善行·共筑榕光”公益慈善文化会客厅项目，运筹更多的社会资源帮扶困境人群。社工站半年来的服务聚焦在熟悉社区情况、摸排服务对象的情况、与辖区社会组织建立关系、运筹社会慈善资源等方面，服务的成效比较明显。

（4）在制定计划方面，社工站能够聚焦困难群众和特殊群体。评估期内，社工站针对“五社联动”的弱项社会慈善资源的调动，与购买方合作做了大量的工作，将街道和 8 个社区的社区基金会与辖区内的企业联动起来，筹措折合人民币价值超过 30 万元的慈善资源推进服务，值得肯定。

（5）社工站按照要求开设“红棉守护”热线电话服务，服务热线规范操作，一方面确保极端天气和各种意外时服务对象能够拨通热线电话，强化服务对象对热线电话的熟悉和促进使用，另一方面社工的工作手机均成为热线延伸，本评估期内社工呼出热线电话超过 1500 个，能够在政策解答、心理辅导、困境协助、服务申请等众多方面进行及时的解答。呼入和呼出的热线电话均有清晰的服务记录，针对热线呼入电话反映的情况

能够进行服务跟进，热线电话服务记录单独成册，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，评估期内社工能够结合新管理办法的要求下沉社区开展服务，虽然经过了服务调整、人员变动等新站点的困难和问题，但社工团队能够通过建档、探访、电访等服务社工团队能够下沉服务，服务的覆盖面能够惠及 8 个社区的困难群众和特殊群体。在社区参与方面，社工站联动社区资源主体 40 多个，资源链接折合人民币价值超过 30 万元，项目团队非常努力。本评估期新培育社区志愿者 297 人，社区社会组织 1 个，志愿者团队 2 支，维系活跃志愿者队伍 7 支。评估期内六榕街社工站受到省级媒体报道 6 次，市级媒体报道 8 次，区级媒体报道 19 次，街道级媒体报道 5 次，获得服务对象赠送感谢信超过 20 封，服务有成效。在服务亮点方面，社工站能够通过项目运作与各方建立关系，筹措资源支持民生服务，有成功介入针对长者和困境儿童疑难个案的案例。

(7) 社工站有运筹社区慈善资源为服务提供支持的意识，能够利用 8 个社区的社区慈善基金和多方联动的机制，资源链接达到中期评估要求，各种资源能够聚焦到服务的推进中，提升了服务质量。在党建引领、“五社联动”、兜底服务几个方面，社工站有具体的需求调研、服务设计和服务推进。社工站能够与相关政府部门、社区、企业、社会组织等合作，倡导多方联动解决社区问题，经典案例能够清晰呈现个案管理、多方联动的特点。

(8) 社工站在新模式、新站点、新团队的基础上不断推进

服务，进行了很多探索和磨合，经过服务团队前期的不断整合，目前团队在持证率和服务经验等方面，呈现出比较好的状态。社工站为社工配置了督导并提供了相应的培训支持，社工团队能够针对六榕街的实际开展服务，社工站有服务指标意识，服务指标完成达到了中期评估的要求。

需要关注的地方：

（1）六榕街困难群众和特殊群体具有越秀区老城区的特性，第一是人数较多（1502人）社区构成复杂（8个社区）；第二是人户分离现象突出（约43%），第三是长者和残疾人占比高，需要大量的资源投放。六榕街有不少热心企业和居民，针对如何更好地挖掘盘活社区资源，建议社工站做更多的探索，例如从企业提供资源帮扶服务对象转变为企业提供资源的社区微创投，社会组织通过“微创投”项目竞标并组织志愿者团队开展服务，营造社区关注困难群体的社区氛围。通过社区“微创投”的价值反哺社区慈善，为困难群体提供可持续的支持。

（2）社工站需要进一步理解新管理办法对于服务对象服务的民政规范要求，包括《服务对象家庭信息汇总表》的建立、“一户一档”“一人一案”的档案要求、服务对象分级跟进的频次要求，以及社区“三图”的绘制等，和社会工作的“全人观”“人与环境互动”“个案服务与个案管理”等有关专业要求之间的结合，服务指标按照实际需要设置。同时，要加强对社工团队服务督导和专业培训，提高整体团队的服务水平，并注意通过团建等方式提高团队的稳定性。

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 23 名。本年度建档 1306 份，完成电访 2180 个，探访 682 个，分别完成协议指标量的 130.60%，102.44%，104.92%；个案接案 48 个，服务 207 节，个案结案 15 个，分别完成协议指标量的 48.00%，41.40%，15.00%；完成专业小组 18 个，开展 84 节，分别完成协议指标量的 51.43%，48.00%，服务 622 人次；完成大型社区活动 15 个，服务 3638 人次，分别完成协议指标量的 166.67%，404.22%；完成中小型社区活动 43 个，服务 1835 人次，分别完成协议指标量的 61.43%，87.38%（以上数据统计共计 5.5 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

社工站本年度按照新管理办法，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：

片区一：旧南海县社区、文园巷社区；

片区二：兴隆东社区、稻谷仓社区、盘福社区；

片区三：象岗山社区、兰湖里社区、双井社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）一片区社工整体资质较高。片区配置了 8 名社工，全部为持证社工，其中 2 人持社会工作师证，6 人为助理社会工作师，分旧南海县社区和文园巷社区两个社工点开展专业服务。社工团队按新管理办法要求，立足每个社区实际，两个社工点

分别绘制有《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》和《社区资产地图》。

(2) 片区社工能按照新管理办法要求，努力摸清困难群众和特殊群体底数和情况，完成了两个社区共 300 户、338 人的困难群众和特殊群体的全覆盖建档工作，每个社区均建立有《服务对象家庭信息汇总表》，能够每月定期跟进及更新台账。对现有的服务对象开展了分级评估，实现分级管理，与社区直聘社工积极合作，开展电访、探访服务，并及时回应和处理跟进中发现的问题，评估期内开展兜底性民生救助政策宣传 3 次。

(3) 片区的两个社工点，经访谈社区居委会工作人员和梳理往期服务资料，制定了服务计划。服务计划主要分为两大部分，一个是针对困难群众和特殊群体的关爱民生系列困难群体行动计划，另一个是党建引领下的社区文化传承和融合相关项目。片区社工开展探访服务，并依托“红棉守护”热线电访关爱困难群众和特殊群体，为有需要的服务对象提供个案、小组等专业服务；社工在政策资源、情绪支持等方面给予了较多帮助。

(4) 社工整合资源能力较强。与 30 多个合作单位建立了良好的关系，整合街道、各社区资源并链接广州市慈善会、辖区企业、爱心商家等主体的资源折合人民币价值超过 1.5 万元，用于探访慰问等，一定程度上缓解了困难群众和特殊群体的经济压力，服务获省市级媒体宣传报道和服务对象的感谢信表扬。

需要关注的地方：

(1) 社工站刚按照新管理办法推进服务不久，建议片区一

社工团队加强对新管理办法的理解和消化，按照要求进一步夯实兜底性服务。完善“三图一表”的内容，对于原服务的兜底对象，按照新管理办法要求完善“一户一档”和“一人一案”的建档和每月跟进工作。

(2) 特色亮点服务还处于雏形状态。建议确定更具执行性的服务计划。辖区人口老龄化严重，且困难群众和特殊群体服务对象中的老年人多面临经济困难、家庭照顾不足、社会支持薄弱等问题，建议进一步重视社会爱心资源的整合和链接，将链接的资源更多地用于帮扶困难群众和特殊群体，同时要进一步思考如何调动社区多元主体的积极性，共同为困难群体搭建社区支持网络。

(3) 建议不断提升专业服务归纳总结的能力。在现有专业服务基础上，根据本片区的特点，总结归纳服务经验，探索服务模式，特别是在系统研究困难群众和特殊群体中存在的共性问题的基础上，以项目和案例的形式探索不同群体疑难问题的解决方法，逐步推广到社区问题的解决中，实现社区的共建共治共享。

2. 片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 在服务设计方面，片区二包括兴隆东、稻谷仓及盘福三个社区，困难群众和特殊群体规模相对较大，共计 678 名。8 名社工均持证上岗，专业背景对口率较高，团队资质较好。片区二通过文书资料分析与街居工作人员及合作方访谈，初步理顺了困难群众和特殊群体及社区整体性需求，初步呈现了《社

区资产地图》等“三图一表”，能对后续服务开展起到一定引导作用。

(2) 在服务落实方面，目前已对困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，有服务分级及逐月跟进服务记录，对于部分需求相对突出的服务对象，能及时转为个案予以密切跟进。各类专业服务能体现社工团队在困难群体危机介入、资源链接、能力提升及志愿者培育方面的认真投入，并取得一定服务成效，例如目前片区内的社区各培育 1 支志愿者队伍，在长者、残障者探访及宣传教育方面发挥作用。评估期内本片区共计开展兜底政策宣传 11 场，数量符合指标要求。

(3) 在服务质量方面，片区二服务过程中链接了政府各级职能部门、企业、非营利组织、学校等多元主体参与服务，服务获市级、区级媒体报道 6 篇次，收获服务对象好评，美誉度有体现。特色亮点打造和疑难案例解决有初步思路和呈现。

需要关注的地方：

片区二服务团队工作积极努力，在新评估指标体系的适应和运用方面，尚有如下关注点：

(1) 在服务设计方面，需求调研中建议补充困难群众和特殊群体的抽样访谈。另外，服务计划的全面、准确，以及《社区问题地图》反映的问题与困难群众和特殊群体的关联程度，均可进一步优化。

(2) 在建档跟进服务方面，建议团队关注基本信息资料的完整性和分级评估的精准性，补充通过入户探访形式落实跟进服务，当前部分信息有缺乏，目前 678 名困难群众和特殊群体

分级集中于三、四级，无一、二级，此外，跟进方式以短信、电访居多，在了解困难群众和特殊群体状况与需求方面有一定局限。

(3)在服务落实及质量方面，个案服务仍有较大提升空间，例如，个别个案不同节次跟进记录存在雷同，成效达成不明确；小组和社区活动实际有困难群众和特殊群体参与，但在服务文书中体现不明显；特色亮点打造和疑难案例解决尚需要专门梳理和提炼，目前暂时未有展示。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1)社工站为片区三的兰湖里、象岗山和双井三个社区社工点共配置5名社工，做到每个社区均有专人驻点对接。新机构新的社工团队积极学习、解读新管理办法，首先进入社区，走访居委会、相关方和居民，熟悉社区基本情况，根据困难群众和特殊群体名单，摸清底数，按要求绘制了“三图”即《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》。

(2)评估期内，社工摸清了片区内三个社区的困难群众和特殊群体共408户486人，做到初步建档全覆盖。推进落实“一户一档、一人一案”，三个社区均建立有较为详细的《服务对象家庭信息汇总表》，做到定期跟进并更新台账。实行分级管理，现有困难群众和特殊群体主要以三、四级管理为主，与直聘社工“双工联动”，积极合作，通过电访、探访和个案服务等方式跟进，评估期内，开展个案服务16个，点亮“微心愿”15个，开展民生政策宣传共11场次。跟进中发现的问题做到及

时回应，在资源链接、政策帮扶和情感支持等方面给予专业帮助。

（3）片区重视需求评估，项目开始初期，熟悉社区与需求调研工作同步进行，综合了解社区，以及困难群众和特殊群体的特点、问题和需求，按照新管理办法要求，分社区完成需求调研分析和制定社区服务计划。同时，片区层面总结片区需求调研结论，制定有“乐益善行·共筑榕光”公益慈善文化会客厅项目，一定程度上体现了社工站统筹下的片区协调作用的发挥。服务中注重调动多资源主体的参与积极性，链接的各类资源折合人民币价值共计 32658.59 元，获服务对象感谢信 10 封。

需要关注的地方：

（1）兜底服务的基础性信息方面有进一步完善、优化空间。一是社区“三图”有进一步完善的空间，《社区资产地图》建议补充社区人文类即无形资产，《社区问题地图》建议突出呈现社区内对困难群众和特殊群体生活影响大、较为突出的共性的问题，为后续的服务设计提供更多依据。二是困难群众和特殊群体的恒常跟进除日常问候、活动邀请、台风天气提醒外，要注重增加对服务对象的了解和更多资料的收集，以及推进专业关系的发展。

（2）建议在摸清困难群众和特殊群体底数和情况的基础上，结合社区实际，继续梳理、做好分层分类的工作，进一步做好兜底服务的设计，重点关注独居、高龄、重残老人等多重困境的困难群体生活中的潜在危险因素，由片区牵头协调，从社区中观层面进行项目化的服务设计，为片区的公益慈善文化

会客厅项目提供落地的项目化载体，进一步落实推进“五社联动”，调动社区资源，以夯实兜底服务。

(3) 在新模式下，新机构新的服务团队入驻六榕街，评估期内人员流动性大，服务团队的磨合需要时间，机构和社工站要关注人员稳定性的问题。对一线社工来说，无论是对新管理办法的理解，还是对服务理念、专业知识储备和工作方法策略等方面都提出新的要求，建议机构和社工站重视一线社工专业能力的提升，开展针对性的培训，给予充分、必要的专业支持。具体到个案服务方面，专业能力有提升空间，在回应案主表层需求的基础上，建议结合案主处境，深入分析问题成因和挖掘深层次需求，提升案主的社会功能。

七、评估结果

(一) 评估分数

1. 购买方评估 得分：18.50 分

2. 监督方评估 得分：9.60 分

3. 督导中心评估 得分：12.90 分

4. 第三方评估 得分：46.35 分

以上四项总得分：87.35 分 等级：良好

(二) 重点存在问题

1. 建议加强服务团队稳定性。由于承接机构新进驻社工站等多方面的因素，评估期内团队流动率较大，稳岗率低，建议通过团建等多种方式，加强稳定性。

2. 有待提升服务的精细化水平。一是目前部分个案服务记录中，不同服务节次的记录内容雷同，工作进度不明显；二是目

前对于困难群众和特殊群体的服务跟进，较多以电访、短信联系居多，在了解困难群众和特殊群体状况和需求方面存在局限。

八、结语

广州市六榕街社工服务站在越秀区民政局、六榕街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是社工站按照新管理办法开展服务的第一年。2024年4月起，社工站更换了新的承接机构，新团队进驻后，能够迅速开展符合，将辖内社区划分为三个片区，并重视需求调研工作，社工站能够搭建“站一片一点”服务框架，与购买方建立关系，并尽快熟悉街情，摸清辖内困难群众和特殊群体底数，梳理困难群体和社区的需求，在需求调研的基础上设计服务，较顺利地打开了工作局面。社工站具有较强的资源链接意识和能力，积极链接慈善资源推进服务，提升服务质量。

下一阶段，建议承接机构和社工站关注团队稳定性。服务方面，注意需求调研要补充困难群众和特殊群体的抽样访谈；加强基本信息资料的完整性和分级评估的精准性，建议通过加强入户探访的方式，以全面、深入了解困难群众和特殊群体的情况及需求。同时，建议加强重视服务跟进的记录工作，体现工作进度，提升服务精细化水平。

附件：

- 1.广州市六榕街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市六榕街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

