

广州市大塘街社工服务站

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：广州市越秀区大塘街道办事处

项目承办方：广州市白云区岭南社会服务发展社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024 年 12 月 3 日

广州市大塘街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市大塘街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区文德北路 74 号 3 楼，自 2015 年起由广州市白云区岭南社会服务发展社承接运营。经越秀区大塘街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 6 月 14 日下午至 2025 年 6 月 14 日上午，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 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，于2024年12月3日到大塘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.社工站能够按照管理办法和年度服务协议要求配齐配足社工，稳岗率符合评估指标体系要求。
- 2.社工站能够积极配合街道推进共助空间、慈善超市等重点工作；与社区合作紧密，共同开展兜底服务。
- 3.社工站日常能够按照要求及时报送各类服务数据和报表。

（二）需要关注的地方

- 1.建议加强经验梳理等工作，撰写案例，积极投稿，扩大社会影响力。
- 2.建议结合评估意见，完善总体服务设计，服务进一步聚焦困难群众和特殊群体。

四、购买方评估（大塘街道办事处）

（一）值得肯定的地方

- 1.能按照要求配齐配足社工，持续发展和培育社会组织，凝聚资源提升困难群体服务质量。
- 2.能够积极配合街道推进共助空间、慈善超市、暖心家园等重点项目的建设和运营，不断优化人员分工，保障服务开展。
- 3.能够结合日常工作创新和挖掘亮点项目，全省首创“一日店长”项目得到了上级肯定，爱心晚餐、“绿色温情传递站”等项目能不断扩大困难群体的帮扶覆盖面。

（二）需要关注的地方

1.案例撰写、经验推广、理念提炼、对外宣传等方面还需提升，需加强人员的配置，补齐短板。

2.工作落实效率需提高，社区慈善基金的项目进展较慢，需协调解决的事项反馈不够及时。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方

1.“双岗双工”紧密合作开展兜底服务。项目团队与直聘社工开展服务合作，内容包括入户探访、政策咨询及宣传、疑难个案探讨与个案跟进、服务对象救助帮扶等。同时，双方共同开展业务培训，以提升服务质量和水平。

2.服务监控到位。项目团队制定了《广州市大塘街“双百工程”社工站服务汇报及备案机制》，明确和监督方、购买方、社区居委会以及街道各科室的线上和线下沟通机制，通过多方工作沟通群、定期邮件汇报、月度对接会等方式，与各方沟通工作疑难，推动多方工作的有效衔接和配合。

3.项目团队积极开展服务宣传工作。项目有月刊、宣传三折页、暖心卡、宣传视频、公众号文章、文创产品等多种宣传资料，并与市慈善会、腾讯公益、腾讯视频合作，宣传推广大塘街社区慈善基金；此外，项目服务获得《南方都市报》《羊城晚报》《广州日报新花城》等省、市新闻媒体的多次报道。

（二）需要关注的地方

1.项目的社工专业能力提升体系建设有待优化。建议项目团队进一步优化社工站的专业能力提升体系建设的规划，聚焦社

工成长需求，明确团队整体的人才培养目标，合理规划内容，加强对规划的执行，持续整合培训、督导、共学、互访交流等多种专业支持方式，促进社工的专业成长。

2.社工站目前在实务研究产出方面比较薄弱，建议项目团队加强对项目特色服务的经验梳理，撰写案例文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，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

大塘街社工站本年度协议期为2024年6月14日下午至2025年6月14日上午，末期评估周期为2024年6月14日下午至2024年11月30日，共计6个考核月份。

值得肯定的地方：

1.本年度是社工站按照新管理办法推进服务的第二年，故本年度持证社工比例应高于1/2，年度服务协议要求持证社工比例应高于2/3，社工站能够按照新管理办法和年度服务协议要求配备社工。在人员到岗方面，按照新管理办法要求，持证社工应到岗应大于60人次，实际到岗109.5人次；社工（含持证社工及非持证社工）应到岗120人次，实到岗127.5人次。在人员配备方面，截至评估末月，服务团队共配备19名持证社工，3名非持证社工，共计22名社工。在人员稳定性方面，本评估期内，共计17名社工持续稳定在岗，稳岗率为85.00%。以上各项均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

2.社工站项目负责人持中级社工师证，从业6年以上。服务团队资质方面，截至评估末月，服务团队中共计6人持中级社

工师证，13 人持助理社工师证。社工从业年限方面，截至评估末月配备的 22 名社工中，18 人为从业 2 年以上，其中 12 人从业 6 年以上；从业 2 年以上的社工到岗 108.5 人次，占社工实际到岗人次的 85.10%。

3.社工站能够通过定期开展中心会议和队长会议，与社工进行季度面谈。同时，通过机构中心主任会议等方式，把控人员配备、工作进度、重点工作等情况。项目负责人能够在中心主任会议中及时传达区层面的会议精神，并在季度面谈工作中，与社工共同探讨工作期望和工作过程需关注的问题，为持续提升社工站服务质量做出了努力。

需要关注的地方：

1.社工站在人员管理方面的工作有待进一步提升，一是建议提升劳动合同签订的规范性。目前，存在多名社工因变更工作内容而需重新签订劳动合同的情况，但新旧合同间存在期限重叠但时间不一致的情况，特别是工作岗位和薪酬构成均有所不同。若旨在通过重新签订合同，而变更其工作岗位和薪酬结构，建议在新合同中应补充说明重新签订合同的缘由；或可通过签订补充协议的方式予以调整，并将原合同作为附件。二是目前存在因社工个人不需要，而无出具《离职回执》的情况，建议在处理社工提前解除劳动合同的过程中，应按流程出具相关证明或回执，并敦促社工及时签收和领取，以规避风险。

2.服务规范方面的工作有提升空间。一是社工站在本年度开展了两次社工专业伦理、价值观测试，但两次测试内容完全相同，建议适时调整测试内容，以确保测试能够真实评估社工对

该方面知识的掌握和理解程度。二是部分社工在去年和今年的测试结果中，分数均较低，呈现出该社工可能对伦理价值规范方面的知识较为薄弱。建议社工站对社工过往分数予以分析，并结合社工内部督导和培训等资源，为社工提供专业支持，不断提升社工的专业能力。三是目前缺乏专业伦理价值规范的实践管理机制，建议补充。

（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）本年度是社工团队在大塘街按照新模式实施服务的第二年。社工站运用多种方法开展调查，建立了“三图一表”，即《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》和《服务对象家庭信息汇总表》。社工站、社区片、社工点均有调查报告，共撰写调查报告 18 份。社工站以片为单位，以困难人群为对象聚焦社区问题，设计服务项目及服务内容。本年度，社工站以“共助共建共治”为年度服务主题，通过五社联动“慈善+”等服务，致力营造“乐融大塘公益慈善生态社区”。总体上看，社工站能够提供总体服务设计、需求调研分析、年度计划书、社会评价等相关服务材料。服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，并能够通过各项服务使得服务计划得到初步落实。

（2）目前，社工站有流动党员 3 人，成立了大塘街社工服务站党小组。社工站积极通过承接机构党支部，加强对社工的思想教育，执行“三会一课”“主题党日活动”等学习教育制度。

社工站制定了“红联共建”计划、“乐融大塘”慈善服务计划。本评估期，社工站依托广州市白云区岭南社会服务发展社党支部与 15 个党组织签署共建协议（包括续签和新签）。广州市白云区岭南社会服务发展社党支部（大塘街社工服务站党小组）携手东平社区党委、北横社区党委和东皋社区党委，开展“党建引领聚合力，携手共筑健康梦”红联共建及社区健康讲座、义诊活动党日活动。通过党建慈善服务引领，带动社区党员和党员志愿者参与“双微”行动，积极发挥党组织及党员先锋模范作用。

（3）社工站积极打造和实施“公益慈善”服务模式，并以“五社联动”统筹社工站的各项服务。社工站力图通过“社工+社区+社区组织+社区志愿者+社区慈善”的联动为社区困难群众和特殊群体提供社会支持服务，为社区提供解决问题的服务。在“五社联动”实施方面，其一，社工站本评估期新备案 2 个社区社会组织，即八段锦志愿服务队和大塘善食志愿服务队，并加大了对 6 个已完成备案登记的社区社会组织的支持，为其提供服务场地，必要的服务经费和人员培训，推动街道社区社会组织示范点和培育基地建设。其二，社工站注重“社工+志愿”服务，评估期内为 84 名志愿者注册，新增 2 支志愿服务队伍，即“慈善超市志愿服务队”和“文德社区志愿服务队”；活跃的志愿者队伍为 10 支。面向困难群众和特殊群体、社区治理、公益慈善等多种维度开展志愿服务活动 45 场次，志愿者服务 22505 人次，时数累计 2466.8 小时。其三，社工站以大塘街共助空间为公益阵地，依托大塘街社区慈善基金（含大塘街 13 个社区慈

善基金)，积极调动社区多元慈善参与，致力打造大塘街共助联盟，根据困难群众和特殊群体的多元化需求，提供针对性的救助服务，力图建立“慈善+救助”“就业+救助”“物质+服务”的模式，形成“爱老护幼扶弱”的资源保障力量。本评估期 5.5 个月内，社工站整合资源折合价值约为 55 万元，其中社区慈善基金募集 20.3 万元。

（4）社工站对困难群众和特殊群体的服务成果有一定的显示度。社工站对 1624 名困难群众和特殊群体实现建档全覆盖并纳入了《服务对象家庭信息汇总表》，进行了分类分级。经现场查看资料，社工对困境儿童、精神残障人士的监护人建立了专门的档案材料，便于对接服务。本评估期，社工电访探访 7345 人次；为困难群众和特殊群体开展了 43 个个案工作；“红棉守护”热线服务 25150 人次；帮助 615 人次困难群众和特殊群体满足“微心愿”。社工积极下沉社区以及入户开展政策宣传，取得了一定的效果，例如服务对象对医疗救助政策的知晓度得到提升，80%的受访者能了解医疗救助的使用流程和报销流程。

（5）社工站注重服务成果积累和推广。通过项目服务设计制作了 18 款文创产品。本评估期获得了《南方都市报》《羊城晚报》等各类媒体报道 27 篇次；社工站服务获得购买方及服务对象的认可，收到了服务对象的锦旗 1 面和感谢信 10 封。拓展了社工站的社会影响力，提升了社工站的美誉度。

需要关注的地方：

（1）社工站要进一步完善总体服务设计，将扁平分散的服务设计转变为立体整合的服务架构。目前，社工站设计包括“党

建引领”“社区互动”“五社联动”、社区安全防护网构筑、文化大塘服务、生命教育服务等“六大计划”，这种罗列式的扁平设计存在层次不清、重点不突出等问题。建议社工站总体设计要明确层次与模块：社工站从总体上可设计宏观、中观和微观三个层级的服务体系，宏观主要突出党建引领；中观为“五社联动”机制，微观做好社区对困难群众和特殊群体的服务以及社区治理服务两大模块。片区和社工点的服务设计是建立在上述社工站总体架构设计基础之上的。其次，设计要重点聚焦对困难群众和特殊群体的服务，建立关联与流程，可按照重点服务对象重点需求或要解决的问题，进一步划分服务层次和服务模块，比如，对困难群众和特殊群体的服务设计可分为基础性服务（电访、探访、需求分析等）、增值性服务（政策落实、“微心愿”满足等）和高层次服务（个案工作、项目策划、社区援助等），在三个层次的社工服务过程中，尽管各个服务环节存在先后顺序或交互关系，但逻辑线索应是清晰的。社区治理模块服务设计可从两方面优化服务策略：一是对涉及困难群众和特殊群体需求或问题，社工需直接开展社区工作服务；另一方面是将普惠性的社区服务项目通过培育社区社会组织来承担或完成。

（2）社工站要加强党组织建设，成立社工站党支部。在党建引领方面，要更多地发挥辖区“红色”文化资源丰富的优势，以及2017名社区党员和党员志愿队伍的积极作用，通过开展党建主题活动，为辖区困难群众和特殊群体提供强有力的服务力量。社工站可将“文化大塘”的项目服务内容纳入党建工作，

打造党建服务的特色亮点。

（3）社工站要进一步紧密结合新管理办法要求，聚焦困难群众和特殊群体的服务。其一，社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，要按照汇总表要求做好每项内容的填写工作，如服务需求分析、服务跟进记录、服务成效呈现等；其二，建议优先考虑与困难群众和特殊群体相关的社区问题，可以将服务社区困难人群和解决社区问题两者有机地结合起来；其三，社工站对困难群众和特殊群体的服务要做好管理工作，提高专业服务水平。总体来看，社工站对困难群众和特殊群体的服务主要分为两大维度，即综合性服务和专项性服务。社工站的“综合性服务”主要完成的是例行的恒常性服务，如电访探访、个案工作、小组工作等，主要是满足困难群众和特殊群体多样化的个性化需求，通常以社区社工点为单位开展服务。社工站的“专项服务”项目通常是依据重点人群的重点需求和重点问题进行设计，虽然也会以片区或社区社工点为单位来完成，但由于项目的服务对象及其要解决的问题涉及辖区所有与项目相关联的目标困难群众和特殊群体，因此需要各片区及社工点协同开展，这就需要社工站立足顶层设计，根据项目目标人群确定相应的服务队伍、服务资源或服务平台，组织协调落实，并拓展实施的覆盖面和惠及面。总之，各片区及社工点既要明确各自的职责，做好分工，又要做到统筹协调，资源共享，相互合作。社工站对困难群众和特殊群体的服务情况及其服务成效要从总体上进行总结；服务逻辑由上至下，服务成效总结由下至上，即社工站总体的成效来自4个片区乃至13个社工点服务成

效的汇集。

(4) 社工站要进一步健全“五社联动”组织机制，呈现“五社联动”成效。围绕“五社联动”的目标，社工要积极组建联动团队，分工定位；进行需求分析，制定合作规划，确定“五社联动”的实施方案，真正发挥“五方”的积极主动作用。社工站对“五社”的成效要从社区、社区社会组织、社区志愿者队伍以及社区慈善等四个方面加以呈现。如“社区联动”的成效，主要包括社工与居委会的沟通和合作、社区资源的运用，“双工双岗”协作情况、社区居民参与情况等。“五社联动”在 13 个社工点可采取多种多样形式进行落实。

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 1640 份，完成电访 979 个，探访 1146 个，分别完成协议指标量的 410.00%，89.00%，99.31%；完成咨询个案 757 个，完成协议指标量的 35.84%；专业个案接案 43 个，完成 24 个，服务 194 节，分别完成协议指标量的 43.00%，26.67%，32.33%；完成专业小组 16 个，开展 92 节，服务 716 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，95.83%，83.84%；完成兴趣小组 5 个，开展 30 节，服务 217 人次，分别完成协议指标量的 25.00%，25.00%，18.08%；完成大型社区活动 17 个，服务 3186 人次，分别完成协议指标量的 85.00%，199.13%；完成中小型社区活动 15 个，服务 480 人次，分别完成协议指标量的 75.00%，60.00%。（以上数据统计共计 6 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 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：东平社区、东皋社区、北横社区；

二片区：德政北社区、豪贤社区、芳草社区、东方里社区；

三片区：龙腾社区、德政中社区、秉政社区；

四片区：朝阳社区、大塘社区、文德社区。

1.一片区、四片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区社工团队在本社工站工作时间较长，熟悉片区的具体情况，能运用定性与定量相结合的方式，对现有在册困难群众和特殊群体的服务资料进行整理分析、对社区居民开展消防安全问卷调查，对片区中 6 个社区的主要资源持份者开展结构式访谈等，并对所收集的资料进行整理分析，形成了 6 个社工点的需求调研报告，绘制了各社工点的《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》，基本掌握辖区困难群众和特殊群体的数据、共性问题和需求、片区资源和基本问题，并根据调研情况设计了 2 份片区的特色服务计划和 6 份社工点服务计划。

（2）片区在过往兜底性服务对象建档的基础上，依据新管理办法要求，通过走访居委会、电访及探访服务对象等方式，更新和新建个人服务档案，累计为困难群众和特殊群体建立个人服务档案 741 份，基本实现建档全覆盖，服务对象名单能够

按月核对更新，并对服务对象进行分级管理，定期通过电访、探访等方式了解服务对象的情况，有相应的服务记录呈现。本评估期内，开展个案服务 22 个，专业小组 5 个，兴趣小组 3 个，社区活动 15 个，服务进度符合协议要求，服务内容比较丰富，获得服务对象的好评。尤其值得肯定的是，社工团队能够把走访中发现的有需求的非兜底对象纳入跟进管理，开展细致用心的个案服务，能够较好地呈现社工的专业素养。

（3）片区积极动员社区志愿者资源，组织志愿者协助开展入户探访活动、社区节庆日主题活动、社区消防安全知识宣传等服务。评估期内，通过小组服务培育青少年志愿者，初步培育了 1 支社区消防安全志愿者队伍，发挥志愿者的力量参与社区困难群体服务，一定程度上强化了困难群众和特殊群体的非正式支持网络，链接政策资源、爱心救助资源等满足服务对象的基本生活需要，评估期内一片区链接社会资源折合价值约 4.6 万元，四片区链接社会资源折合价值约 5.5 万元。

（4）社工有较强的服务意识，一是进入社区开展了社区走访观察，收集合作方的想法，摸排社区问题和资源，撰写调研报告，为服务开展做铺垫；二是定期开展民生政策宣传活动，较好地落实兜底民生的政策；三是开展定期的电访、探访服务，能够及时回应和处理电访探访中发现的问题，对于疑难状况会通过个案的方式进行跟进，涉及情绪支持、政策解读、物资帮扶等内容，一定程度上解决了服务对象的困难。

需要关注的地方：

（1）片区的兜底服务有提升的空间，现场查阅建档资料发

现，目前部分建档资料中家庭成员的信息欠完整，本周期对服务对象评估的情况也未呈现。建议片区在现有服务档案的基础上，增加对困难群众和特殊群体家庭情况的了解，强化与新增困难类型家庭的关系建立，“以户为单位”进一步完善现有服务档案，以及《服务对象家庭信息汇总表》中家庭成员的相关信息和需求分析，夯实建档工作。社工也需要进一步确定需要恒常跟进的服务对象，因人施策，做好相应的动态评估和服务痕迹记录，定期评估服务成效，以确保服务真正能够帮助服务对象解决问题。另外，针对“人户分离”的对象，可以考虑探讨服务转介与联动机制，以进一步将兜底服务做得更扎实。

（2）目前社工站正处于服务转型期，服务规划有提升的空间，目前服务内容较多，但对于社区问题的回应及社区治理工作方面稍弱，社区片的整合和统筹作用也不明显，需要将现有较为零散的服务归整，凸显社区治理的作用。建议片区结合社区的资源、服务对象的需求、社工站投入的人力、物力等，进一步明确片区本年度的成效目标设计，要将服务重点聚焦社区消防安全问题的解决。另外，四片区特色服务项目安宁疗护（晚晴规划）已实施多年，已有较好的服务基础，现有服务更多以个案管理的方式进行，服务设计与社区层面的服务要求有落差，建议调整四片区的服务项目，通过联动专业志愿者资源的方式开展晚晴规划服务，重新选取科学有效的调研方法，明晰四片区在册困难群众和特殊群体普遍面临的共性问题及其背后的需求，立足社区照顾功能发挥，有效发挥“五社联动”的作用，梳理新的服务框架，针对辖区困难群众和特殊群体的社区照顾

需要，提供更有针对性的服务。

（3）现有且大部分社工入职时间较长，有较好的专业服务经验，但面对服务模式的转变，社工在服务规划、服务成效提炼，个案服务等方面的能力尚有提升空间，机构要加大对服务团队的支持，同时强化服务监督，帮助社工提升专业服务能力。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）二片区内有4个社区，共配备了5名社工，其中社会工作师1人，助理社会工作师3人，非持证社工1人；多数社工有多年在本片社区服务的经验，社工团队熟悉片区情况。社工团队按新管理办法要求，与片区内政府相关组织和片区内外企业等建立了良好的合作关系。

（2）基本完成了需求摸底工作。本评估期完善了《社区问题地图》和《社区资产地图》。能够为困难群众和特殊群体服务对象建档，并绘制了《服务对象社区分布地图》，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。截至评估末月，二片区有低保生活保障对象54人，独居79人，特困人员22人，残疾人258人，困境儿童11人，孤寡老人48人，计划生育特殊家庭长者34人，失能老人8人，空巢老人13人，重残老人37人，去重后共计422人；完成了“一户一档”61份，“一人一案”422份，在册困难群众和特殊群体建档率达到100%。

（3）取得了一定的服务效果。对困难群众和特殊群体开展了全覆盖的定期探访，实现每月不少于一次的电访或探访。通过政策资源链接、开展个案服务缓解服务对象困境问题，以及

培育志愿者服务队等服务方式给予服务对象较多帮扶，特别是“文明养宠”服务项目围绕核心主题，通过对辖区居民开展线上线下针对性教育，以及多样化的宣传渠道，对辖区基础设施进行了完善，并强化了社区互助与示范等社区宣传工作；同时，开展“社区宠缘·文明出行”关注小组、“宠爱有芳”宣传设计小组等专业服务，推行“文明养宠”项目，并组建了“宠爱有芳”志愿服务队，增强社区居民文明养狗意识。本评估期，片区各社工点开展兜底民生社会救助政策宣传共 12 场，服务 385 人次；电访 200 人次、入户探访 335 人次，开展个案 13 个、专业小组 5 个、社区活动 8 个，共服务 3932 人次。社工整合资源能力较强，片区与辖区内外学校、企业等数十个组织建立良好的合作关系。本评估期，片区募集和整合辖区内外资源折合价值 68796.68 元，为困难群众和特殊群体解决了部分的经济生活困难问题，获服务对象感谢信 1 封的好评。

需要关注的地方：

（1）建议完善“一户一档”和“一人一案”的建档工作。目前存在部分档案内容空缺和不准确的情况，建议多渠道发掘提升档案记录的准确性和完整性。

（2）建议简化电访探访记录的表格形式。目前记录为单独的表格另外存放，且每次重复记录电访探访服务对象的基本情况信息。建议将困难群众和特殊群体电访探访记录表附在该服务对象档案后，以台账的形式，删除原表格中与档案内容一致的服务对象个人信息及家庭信息内容，详细记录电访探访的具体谈话内容和跟进服务情况的内容。

（3）建议调整特色服务。目前的特色服务项目为“文明养宠”，服务内容丰富，但是存在未充分聚焦重点服务困难群众和特殊群体的问题，建议在现有专业服务基础上，依据本片区的特点，修改特色项目服务计划，针对片区困难群众和特殊群体存在的共性问题制定和开展特殊项目的专业服务，紧紧围绕困难群众和特殊群体开展服务，突出亮点做出项目特色。

3.三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）该片区与各社工点的直聘社工建立良好的合作关系，能及时掌握片区困难群众和特殊群体的底数，实现建档全覆盖，且能对服务对象进行分级管理，定期通过电访、探访等方式跟进服务对象的情况，实现困难群众和特殊群体服务的动态化管理，及时回应其个性化的需求。

（2）该片区能有效联动片区的在地企业、医疗机构等资源主体方的资源，围绕重大的传统节日、困难群众和特殊群体的共性需求，联合资源主体的资源在辖区开展节日主题大型活动、义诊活动、长者教育类服务等，一定程度上满足了辖区长者及困难群众和特殊群体的健康管理需求，发展其兴趣爱好，丰富闲暇生活，促进居民间的互动与交流。

（3）该片区较注重发挥片区“五社联动”中片区志愿者的力量。在本项目期，通过志愿者培育小组培养专项志愿者队伍，增强志愿者的能力，组织志愿者参与困难群众和特殊群体的探访慰问服务、居家安全宣传与评估的服务、慈善超市运营等志愿服务，其中上半年累计组织 43 人次志愿者参加安全防护网的

服务，志愿服务时数达 116.5 小时。

（4）该片区有较强的资源链接意识，通过运用多种有效的方式链接辖区内外资源，包括广州市慈善会、辖区内的中学、爱心企业、爱心居民、机团单位等方面的物资及资金，折合价值共计 62483.84 元，一定程度上夯实了困难群众和特殊群体的生活救助服务，强化了他们的社区非正式支持网络。

需要关注的地方：

（1）建议片区社工进一步加强关于“三图一表”相关要求的學習。在“双百”督导、机构内部督导的指导下，进一步改善“三图一表”的内容，使得“三图”能有效发挥战略指导的作用，并以家庭为单位建立并完善《服务对象家庭信息汇总表》。同时，需要进一步加强对已建档的困难群众和特殊群体的服务需求的评估，清晰记录对服务对象及其家庭的跟进记录，完善服务档案。

（2）针对该片区有较多在册困难群众和特殊群体均属于“人户分离”的状态，建议该片区加强对“人户分离”中困难群众和特殊群体整体情况的了解和掌握，根据共性的问题和服务需求，有重点地开展“人户分离”的困难群众和特殊群体服务，并强化与其常住社区所属的社工站的关系建立，探索户籍所在地和常住地社工站双站联动开展困难群众和特殊群体服务的服务模式。

（3）建议该片区围绕常住在本片区的困难群众和特殊群体的居家安全改造的需要开展针对性的调研，调整片区特色服务项目的整体服务设计，明确过程目标、阶段性成效指标和项目

的整体性成效目标，有重点、有步骤地推进特色服务项目，扩大项目服务中困难群众和特殊群体的实际受益人数，深化项目的服务成效。

七、评估结果

（一）评估分数

1.购买方评估 得分：18.00 分

2.监督方评估 得分：9.80 分

3.督导中心评估 得分：12.90 分

4.第三方评估 得分：46.63 分

以上四项总得分：87.33 分 等级：良好

（二）重点存在问题

1.目前总体服务设计存在层次不清、重点不突出等问题，建议按照宏观、中观、微观的服务体系，聚焦对困难群众和特殊群体的服务进行服务设计。

2.部分困难群众和特殊群体服务档案资料中存在信息空缺、不准确等情况，且部分未能呈现本服务周期对服务对象的评估情况，建议完善现有服务档案以及《服务对象家庭信息汇总表》中的内容和信息。

八、结语

广州市大塘街社工服务站在越秀区民政局、大塘街道办事处的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务八年，也是按新模式开展服务的第一年。社工站能够按照管理办法和协议要求配齐配足社工，采用多种方式开展调查，

“站一片一点”均形成了调查报告，本年度以“共助共建共治”为年度服务主题，致力营造乐融大塘公益慈善生态社区。社工站积极打造“公益慈善”服务模式，以“五社联动”统筹各项服务，依托社区慈善基金积极调动多元慈善参与，形成资源保障力量，为困难群众和特殊群体提供针对性的救助服务；社工站积极配合街道开展各项重点工作，“双岗双工”合作紧密，共同开展兜底服务。

下阶段，社工站要完善总体服务设计，目前的总体服务社次存在层级不清、重点不突出的问题，社工站要从宏观、中观、微观的层面明确层次与模块，服务设计要聚焦困难群众和特殊群体的服务，将服务困难人群与解决社区问题结合起来，做好兜底服务的管理工作，提高专业服务水平；健全“五社联动”机制，真正地发挥“五方”的积极主动作用。

附件：

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

