

广州市北京街广卫社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区北京街道办事处

项目承办方：广州启创社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年2月25日

广州市北京街广卫社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市北京街广卫社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区中山四路榨粉街 59 号负一层（雅荷塘站点）和越华路都府社区锦荣街 12 号地下（都府站点），自 2010 年起由广州市启创社会工作服务中心承接运营。经越秀区北京街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 3 月 28 日至 2025 年 3 月 27 日。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 2 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2025年2月25日到北京街广卫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.社工站在辖区服务时间长，对辖区情况熟悉，与街道、社区等沟通密切，积极配合街道开展各项重点工作，并扎实地为困难群众和特殊群体提供服务。

2.社工站能够积极发挥“五社联动”的作用和优势，链接资源为服务开展提供支持。

3.日常能够按照相关要求，及时提交各类服务数据和报表，值得肯定。

（二）需要关注的地方：

北京街辖内困难群众和特殊群体的基数大，社工站要结合评估意见，进一步做好困难群众和特殊群体的服务，夯实兜底服务。

四、购买方评估（北京街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站聚焦主责主业，与社区党委密切合作，为困难群众和特殊群体提供多元化服务，成效突出，群众满意度高。

2.社工站积极发挥“五社联动”优势，推动社区慈善基金和社区志愿服务落地，打造服务品牌。

3.社工站积极配合街道各项重点工作，认真踏实。

4.社工站宣传推广工作到位，积极运用线上线下多种途径对社工服务进行宣传。

（二）需要关注的地方：

北京街困难群众和特殊群体基数大，服务需求多，期望社工站整合多方资源，加强与社区的联动，用心服务群众，打通为民服务最后一米。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.在中期评估过后，项目团队优化了社工专业能力提升体系的建设规划。团队深入剖析每位社工的个人成长计划，细致分析了项目团队层面的成长需求，从中精准提炼出了社工在专业能力方面的共性需求，并积极推动“内部”共学活动恒常化落实，由资深社工和“双百”督导合作，组织开展不同主题的共学，个别片区制定了半年度共学计划，为项目建立长效的内部共学机制提供参考样本。

2.项目团队持续优化和直聘社工的沟通及合作，在政策宣传、入户探访、社区活动开展、社会资源链接等方面相互协作、优势互补，推动政策信息互通、社会资源共享、服务形成合力，取得一定的成效，值得肯定。

3.项目团队重视项目的实务研究产出，能够持续且充分发挥内、外部督导的作用，指导社工开展经验总结和成效提炼，协助社工对特色服务项目进行全面的梳理，撰写的《拯救老旧社区的“垃圾堆”花坛——社工推动居民参与公共环境治理》文

章刊登于《中国社会工作》2024 年 10 月下刊。

（二）需要关注的地方：

1.建议项目团队聚焦社工的成长需求，进一步细化以督导、共学、培训、互访交流等为核心的专业能力提升体系的执行规划，以目标为导向，注重执行监测和评估，以切实有利于项目社工的整体专业发展。

2.建议项目团队能够结合实际，进一步发挥直聘社工的岗位优势，在疑难个案跟进、危机事件介入等方面进一步深化联动，长效推动困难群众和特殊群体的精准化识别和精细化服务。

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 3 月 28 日至 2025 年 3 月 27 日，末期评估周期为 2024 年 3 月 28 日至 2025 年 1 月 31 日，共计 10.5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工站配备了符合资质的项目负责人持有社会工作师资格证书，从业经验超过 6 年。

2.社工站能根据中期评估意见，完善项目管理制度。专业性管理方面。例如服务对象权益保障和专业伦理价值规范等方面的工作均有一定落实；另一方面，社工站的宣传渠道能按要求落实，在主流网络地图软件中能准确定位社工站等。

3.在人员配备与继续教育方面，社工站评估末月，共有社会工作师 10 人，助理社会工作师 12 人；在继续教育方面，社工平均每人每月接受继续教育超过 7.4 小时，以上各项评估指标均

能满足相关要求。

需要关注的地方：

1.本年度社工站服务团队历经了一定的人员变动，建议下一服务年度关注服务团队人员稳定性。

2.社工站目前的继续教育工作与培训工作有一定混淆，部分培训内容与社会工作继续教育存在差异，部分不适宜作为继续教育的时数记录在案，建议承办机构和社工站厘清社工的继续教育教育工作，保障社工的继续教育权益。

（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）本年度是启创社工团队在北京街广卫片服务的第14年，也是实施新模式的第1年。社工站对辖区情况熟悉，与居委会、学校、医院、企业等多方已建立了良好的专业服务合作关系。社工站将所服务辖区7个居委划分为2个片区，本服务期对2个片区和7个社区的需求情况进行了摸查和分析，形成了1份社工站、2份片区和7份社工点的需求调研报告，确定了社工站主要服务工作与特色项目。社工对7社区均制作了“三图一表”。社工站根据双百模式进行了服务设计，着力打造“12345”服务模式。在社工站层面，构建“党建服务平台”“慈善服务平台”“志愿服务平台”3个平台，在两个片区层面分别落实“和乐社区项目”“健康社区项目”；在社工点层面重点服务“一老一小一残”3个群体，总体上实现安全、互助、健康、乐居4个目标。总体来看，服务框架设计制定了社工站-片区-

站点的服务板块；主要按照 2 个片区划分社区服务内容，并能够通过计划在相应的社区落地。总体上看，双百模式开局年社工站依赖已有服务积累和基础能够将各项服务全面铺开，为推进本年度双百服务打下了良好基础。

（2）社工站党小组现有正式党员 5 人，预备党员 1 名。社工站党员积极依托机构党组织参与思想学习，将“三会一课”“两学一做”的党建学习制度落到实处，确保组织生活制度化、规范化运行。评估期社工站党小组组织召开党员学习会议 10 次，并协同社区党委一起开展主题党日活动和参观红色景点活动；积极配合、协助北京街党工委、街道办事处做好就业驿站支援服务、流浪乞讨人员救助服务、爱心妈妈计划、老年大学、电动车治理等工作，多次参与街道举办的北京路“商社融合”志愿集市活动，为广大市民提供政策宣传、广府文化体验、反诈宣传等服务。社工站围绕党建服务项目——“青春暖阳护耆年”，发挥红联共建作用，设立了社区法律咨询站，定时定点为社区居民提供专业的法律咨询服务，开展北京街社区公益普法讲座 9 期、1 期儿童普法活动，累计服务社区居民 500 人次，取得了良好的服务效果。本年度社工站与 9 个党支部签订合作协议，合作开展公益服务活动超过 50 场。

（3）社工站积极打造和实施“五社联动”模式，本年度取得了较好的成效。其一，社工站已有社区社会组织 9 个，本年度新培育备案社区组织 2 个（都府社区儿童议事会和“小手拉大手”民生政策宣传志愿服务组织）。社工站对北京街社区社会组织参与社区治理的服务需求进行了调研，并对部分团队队

长进行了访谈，在此基础上积极搭建服务平台。社区组织本年度开展社区服务 10644 小时。其二，社工站对北京街志愿者的服务情况及服务需求进行了调研，并对部分资深志愿者进行了访谈。本年度新培育 2 支志愿队伍（健脑耆英认知志愿服务队、彩虹追梦乐团志愿服务队），为 69 名志愿者在平台注册，培育志愿者骨干 20 人，已培育 40 支社区志愿服务队伍，目前比较活跃的志愿者队伍有 10 支。社工站积极开展社区微创投公益大赛，培育志愿者队伍，本年度为志愿服务资助金额 6000 元，开展志愿活动 60 场。其三，社区联动方面，积极与社区沟通合作，获得社区的资源支持；本年度联动事务岗社工、直聘社工服务困难人群对象 15000 人次；社工站积极维系北京街“为老服务联盟”，联合辖区的企业、商家、学校开展多种公益活动；其三，社区慈善资源方面，积极建立“6 乐”（乐善基金、乐善空间、乐善帮扶、乐善行动、乐善大使和乐善文化）慈善服务体系，参与慈善义卖 30 场，筹集善款 5.5 万。在社工站成立社区慈善基金的基础上，7 个社区均已建立社区慈善基金。社工站积极链接资源，本服务期 10.5 个月筹集资源折合价值约 61 万元。五社联动在推进社工站各项服务开展方面发挥了积极的作用。

（4）社工站对 17 类困难群众和特殊群体建档 1149 份，实现各类特殊困难群体建档全覆盖。制定社工探访操作手册，本服务期对困难群众和特殊群体探访 2146 人次，通过“红棉守护”热线完成电访 11655 人次；成立了电话大使志愿服务队伍。从对困难人群三大专业服务方面，社工本期对困难人群开展个案跟进工作 53 个，小组工作 10 个，开展慰问关怀等社区活动 30

场次；在 7 个社区开展政策宣传 42 场。需求的满足或问题的解决方面：本期社工站帮助困难人群满足微心愿 350 个；通过快乐福袋计划，满足服务对象多方面的需求，如物质帮扶、娱乐生活、助学、医疗服务等。针对辖区困境长者开展居家安全服务，有 34 户受益；对 7 栋老旧楼宇加装扶手；帮扶 25 户困难长者改善认知功能；对困境儿童开展社交赋能成长关爱服务，对残疾人开展了社区融入服务。社工站编辑了典型案例集。社工站组织了多支服务于困难人群的结对帮扶队伍，形成了良好的社区互助氛围。

（5）社会知名度美誉度方面，本服务期社工站获得“新华网”、《中国妇女报》、《南方都市报》、“南方+”、《广州日报》等市级以上媒体报道 61 篇，有效的提升了社工站的社会影响力；社工站获得多项荣誉，获得各方好评，收到服务对象赠送锦旗 1 面，感谢信 5 封；社工站服务也获得了购买方和合作方的肯定。

（6）社工团队具有积极的进取精神，服务意识较强，工作主动，能够按协议推进服务，指标按末期进度完成或超额完成。社工站注意总结服务经验，打造服务亮点及其服务品牌。

需要关注的地方：

（1）社工站的服务设计逻辑框架要进一步完善。社工站目前对社工站总体服务模式着力打造“12345”服务模式，从该模式内涵和外延来看，各个层面交叉重叠，服务主线索比较模糊。建议从社工站层面上，可设计为宏观、中观和微观服务体系，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服务工作（重点）和社区治理服务。在党建引领层面，构建“1+7+N 党建服务项目”；在五社联动层面，搭建“友好社区服务平台”“慈善服务平台”“志愿服务平台”3个平台；在微观层面，设计聚焦对困难群众和特殊群体服务的“守望相助”的服务内容，尤其是资源、平台、队伍的构想，确定项目开展的统筹、资源分配、开展的范围以及涉及该项目内容的片区和社工点的分工和协调等事项。在两个片区层面所设计“和乐社区项目”“健康社区项目”，通过专项服务着重落实总体服务设计的微观层面的重点人群服务内容（重点关注“一老一小一残”）；在社工点层面通过综合性服务开展对17类困难群众和特殊群体服务的基础性服务。宏观党建引领和中观五社联动都要在社区民生服务和社区治理服务方面得到落实。总体上看，社工站的服务设计要按照双百工程要求突出党建引领，通过五社联动链接资源为困难群众和特殊群体服务的主导取向，以及突出为困难群众和特殊群体中重点人群（残障人士、困境长者和困境儿童）的重点服务。服务设计要完整地将社工站-片区-社区站点三个层级的纵向联系以及各个片区各个站点的横向合作体现出来。

（2）社工站要进一步做好17类困难群众和特殊群体的三项重要工作。首先是建档工作：社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，要重视一些家庭重要成员的信息完善，尤其对监护人或者不可或缺的照顾者的信息要加入进来，便于了解情况对接服务；信息汇总表的服务跟进记录、服务成效要具体。其次，要做好服务工作：从目前社工对困难群众和特殊

群体的综合性服务来看，还停留在基础服务的日常工作方面，缺乏专业性的提炼。社工要提高电访、探访的服务质量，积极收集和掌握服务对象的第一手资料，尤其是对服务对象的需求收集，尤其是要加强对困难群众和特殊群体所面临问题的分析，并做好服务的回应工作，做成服务台账系统呈现出来，将电访探访的基础服务提升为能够满足需求或纾缓问题的专业服务。另一方面，专项服务方面，要按照困难群众和特殊群体的构成及其面临需求及风险的情况，加强对困难人群的分层分类，按照级别加强对接服务；要进一步在需求及问题摸底调查的基础上，做好需求及问题的风险等级分析，区分轻重缓急做好服务的回应工作，不能停留在表层。例如同样是健康管理的需求，不同的服务对象所面对的困难情况及其风险程度是不一样的。社工在一定时期内聚焦重点需要满足以及要解决的问题，集中资源力量，开展健康管理的层级化深入化服务。最后是成效的呈现工作，在对困难对象服务建档全覆盖的基础上，要进一步呈现受益面以及解决问题的成效；尤其是对一二级对象开展的社工服务要通过服务资料和台账加以成效呈现。对于困难群众和特殊群体的服务成效，社工站要从总体上加以呈现。建档、服务、成效是对困难群众和特殊群体的开展工作的三个关键环节。

（3）社工站要加强“五社联动”机制建设，发挥五社联动的主体作用，完整呈现服务成效。首先，社工站要从总体上要建立五社联动的机制，要围绕五社联动的目标，进行需求分析，制定合作规划；建立联动团队，对“五方”进行分工定位；其

次，社工站要对五社联动成效加以完整呈现，五社联动要注意提升服务成效。例如，社工站要进一步加强资源管理，提升资源运用的水平。要将资源按照困难人群服务需求以及服务项目，进一步整合为不同的资源服务包；社工站需根据服务计划及对应的服务内容整合服务资源；并在“附件”资源链接表中呈现出来，例如专项服务要有专门的资源包加以对接；目前社工站的资源链接排列是以片区为单位按照时间顺序呈现的，比较分散和凌乱；社工要注意结合社会工作主题运用资源，突出社工资源的专业价值，避免纯粹派发物质的做法。已筹措的社区基金，要转化为运用，转换为社会工作特有的项目服务，做出统筹设计和安排。总体上社工站对五社联动的体系要从资料体现出来，主要包括五社联动的机制、五社联动的培育计划及方案、五社联动的服务计划及对应的服务内容、五社联动成效等，以此构成一个完整的五社联动服务体系。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站本年度建档 1112 份，完成电访 11665 个，探访 2146 个，分别完成协议指标量的 101.09%，116.65%，153.29%；个案接案 60 个，服务 475 节，个案结案 49 个，分别完成协议指标量的 100.00%，131.94%，89.09%；完成专业小组 9 个，开展 54 节，服务 493 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，114.12%；完成兴趣小组 6 个，开展 36 节，服务 422 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，146.53%；完成大型社区活动 6 个，服务 4704 人次，分别完成协议指标量的 150.00%，1470.00%；完成中小型社区活动 58 个，服务 3264

人次，分别完成协议指标量的 207.14%，582.86%（以上数据统计共计 10.5 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 2 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 3：雅荷塘社区、仁生里社区、财厅前社区、长胜里社区；

片区 4：都府社区、广卫社区、莲花井社区。

1. 片区 3 社工点服务情况（财厅前社区、长胜里社区）

值得肯定的地方：

（1）服务规划方面，服务承接方在北京街广卫片区有多年服务经验，社工团队结合新模式的服务要求，通过梳理以往服务档案、访谈片区困难群众和特殊群体、上门探访特殊困难对象及个案跟进等方式，把握并总结不同类别服务对象的共性需求及社区问题，共撰写了 2 份社工点调研报告，并据此设计社区年度服务计划。同时，片区采用“双工”联动方式制作了《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》和《服务对象家庭信息汇总表》，图表绘制较为完整，能够如实反馈社区的实际情况，值得肯定。

（2）在服务执行方面，片区社工对两个社区情况及困难群众和特殊群体的数量、分布、基本特征都有较好的把握，实现

对辖区 364 名困难群众和特殊群体全覆盖建档，做到“一户一档、一人一案”，以电访、探访或个案辅导等方式实施服务全覆盖，服务跟进记录较为清晰。两个社工点开展个案服务 18 个，专业小组 4 个、兴趣小组 1 个、社区活动 29 个，服务指标完成情况良好。社工能秉承社会工作专业价值理念，尊重接纳服务对象，开展细致周到的服务，如个案服务方面有陪同患病长者就医、帮助困境儿童家属提升照顾能力、协助调解家庭矛盾，其中部分个案服务难度较大，社工能够提供耐心、细致的服务，服务成效较好，能凸显社工的专业能力；小组活动和社区活动形式多样，丰富多彩，开展残疾人成长小组、儿童编程小组、儿童心灵启航能量小组、政策宣传小组、亲子手工义卖小组、应节类社区活动、社区探访活动、长者生日会、社区公益活动 and 政策宣传活动等。上述服务不仅贴合服务对象需求，较好地呈现社工服务的专业价值，也体现出社工的用心努力。

（3）在“五社联动”方面，社工积极联动了广州市慈善会、阳光青藤爱心促进会、社区慈善基金、工疗站、辖区机团单位、企业和社区商铺等资源主体，长胜里社区实现微心愿 77 份，财厅前社区整合资源折合人民币价值约 8.9 万元，为辖区服务对象提供生活物资、“微心愿”、居家改造等服务，帮助有需求的困难群众和特殊群体解决实际困难，收到居民感谢信 3 封。

（4）两个社工点配备 6 名社工，社工团队氛围较好，工作态度端正，对社区及服务对象情况熟悉，受到服务对象好评，表现在：一是与事务岗社工沟通互动良好，定期开展政策宣传、上门走访等服务，针对困难群众有较好的服务合作转介，共同

跟进个案服务，较好地落实兜底民生的政策；二是与各合作方保持良好的沟通联系，能够及时发现服务对象的需求，引入各合作方的资源满足困难群众的需求，服务得到群众和购买方的认可。

（5）在服务特色方面，一片区社工以助力安全为主题，开展了派送安全物资、居家“微改造”和安全大使探访等活动，赋能社区居民成为志愿者，同时，社工在以往服务基础上，继续拓展“穗悦”服务。本年度，围绕困境长者、残疾人社区融入主题，开展了社区环境优化、亲子义卖、外出探索等服务，倡导社区居民参与社区服务活动，营造社区融合氛围，服务活动比较丰富，受到居民的好评。

需要关注的地方：

（1）兜底群体服务的针对性有提升空间，目前对困难群众和特殊群体的服务定位尚不够清晰，工作方向以资源链接、日常关爱等为主，服务的针对性和指导性不足，需进一步区分兜底群体和兜底服务，建议社工站进一步加强相关指导，在充分调研的基础上，进一步按照分级管理机制，甄别出问题明确、非空挂户等需要恒常跟进的服务对象，并根据每户建档对象的实际情况，充分利用各类正式资源与非正式资源，以问题解决为导向、结合社会工作的“全人观”制定具体的、个别化的服务目标和服务策略，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，不断夯实兜底服务的基础。

（2）社工站服务基础良好，进入新的服务周期，建议社工

需要关注以下三方面：一是加强对新管理办法的把握，包括新管理办法下的服务重点、服务策略、工作模式等，需要社工及时转变服务思维，进一步优化服务设计、明确服务重点和聚焦服务内容。二是在片区及社区年度服务计划中，片区服务计划与社工站年度服务计划之间的逻辑性要进一步加强，可考虑将片区服务和特色服务结合起来，特色服务可以在片区服务中落地和体现，并注意清晰区分服务目标和服务策略。三是需要注重资金与物资的筹集与运用，优化资源使用的有效性和专业性，通过项目化的形式使更多的资源向兜底群众倾斜使用。

2.片区3社工点服务情况（雅荷塘社区、仁生里社区）

值得肯定的地方：

（1）服务基础及设计：本次评估范围为片区3雅荷塘与仁生里两社区，服务团队持证率高，专业背景好，工作态度积极认真。团队对269位困难特殊居民进行了全覆盖需求摸排，服务计划及“三图”能够反映困难特殊居民的基本需求及社区特点，对后续服务能够起到一定指引。

（2）服务推进：建档资料齐全，有定期更新分级评估举措，跟进服务频率符合分级要求，有个别化跟进服务体现。民生兜底政策宣传能超额完成。专业服务中个案覆盖困难特殊人群健康管理、关系协调、就业与生活安置等内容，小组及社区活动主题多元化，如旧楼空间改造、残疾人社区融入等，能够与服务计划相吻合。

（3）服务质量：本服务周期社工点与街道职能部门、爱心企业、律所、志愿者团队等保持密切合作，当前服务在合作方

公众号及社区媒体有报道，收获服务对象锦旗和感谢信各 1 份，服务对象评价较好。通过长者残疾人社区融合支持计划和残障青少年成长帮扶等案例，能够体现出特色亮点打造和疑难案例梳理的意识及能力。

需要关注的地方：

（1）服务推进中，建档资料中动态分级调整仍需明确标准，做到有据可查；各类专业服务仍需聚焦困难特殊人群，体现其参与或受益，当前凸显程度还有待加强。个案服务目标、服务策略，以及成效评估手段等仍有进步空间。

（2）服务质量方面，特色亮点服务内容较为宽泛，特色和重点还不够突出，疑难案例的难点还有待呈现。另外也请增加提供长者、残疾人所需医疗康复等资源的合作主体数量。

3.片区 4 社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区能动态更新在册 17 类困难人员的底数，在过往建档服务的基础上，落实“一户一档，一人一案”，有效评估在册困难人员及其家庭成员的需求，能定期通过电访、探访等方式跟进服务对象的情况，为服务对象提供日常关怀、物资救助、政策资源链接等服务，满足服务对象的基本生活及学习的需求。

（2）片区能有效联动专业医疗机构的资源，为片区在册困难长者、残疾人、一般社区居民提供内容丰富的健康讲座、义诊等服务，一定程度上帮助参加者更好地了解长者常见的脑卒中、骨质疏松等疾病的预防和管理知识，通过组织开展八段锦

等文体兴趣类服务，帮助参加者养成良好的生活习惯，从而不断地增强参加者日常的自我健康管理能力，逐步改善身体状况。

（3）片区在本项目期内向片区长者，尤其是在册困难长者提供长者认知障碍筛查及预防的服务项目，并获得广州市志愿者协会青苗计划资助 8000 元；项目制定了一本内容详细、通俗易懂，且操作性较高的认知障碍社区宣传手册，并在社区开展认知障碍的筛查、宣教等服务；初步培育了一支社区专业志愿者队伍，为 25 名行动不便的在册困难长者提供入户式的结对宣教服务，一定程度上让片区一般长者、在册困难长者了解到认知症的预防与早期干预的方法。

（4）片区社工工作认真负责，有耐心，熟悉片区在册困难服务对象的情况，能与服务对象建立良好的专业信任关系，在本项目期内，社工通过案主自主求助、外部转介、社工外展等方式，共开专业辅导个案 25 个，成功结案 23 个，社工能较精准地评估案主的需求，并能通过联动街区各部门的资源，及时有效地处理危机个案，在个案介入过程中能有效运用倾听、澄清、同理等技巧，帮助案主缓解负面情绪，建立理性认知，改善家庭关系，解决困境儿童抚养的问题、单亲母亲就业的需求等，部分个案目标达成情况较好。

（5）片区社工有较强的服务反思、总结能力，能对过往的服务进行整理、归纳，并提炼成经典案例，其中，片区社工撰写的“项目化——参与式”双轮驱动下的老年友好社区建设案例入选了“全国老龄社会建设创新案例”，服务有一定的社会美誉度。

需要关注的地方：

（1）建议该片区能在现有 17 类困难人员服务档案的基础上，进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》中服务对象已获得的政策资源的相关信息；同时，需要坚持个别化的原则，在恒常跟进服务中，需要有效回应不同服务对象的需求，如患有精神疾病的在册困难人员的就医、服药、社区康复等需求，提升恒常跟进服务的精准性和成效，进一步夯实 17 类困难人员恒常电访和探访的服务质量。

（2）建议该片区能结合片区健康管理服务资源中的中医药资源较多的特点，将中医与在册困难长者、残疾人的恒常自我健康管理相结合，突出片区健康管理服务的亮点，打造服务品牌，推进片区健康管理服务的纵深发展，运用有效的成效评估方法开展服务成效，切实改善在册困难长者、残障人员的健康状况。

七、评估结果

（一）评估分数

1.购买方评估 得分：19.80 分

2.监督方评估 得分：9.80 分

3.督导中心评估 得分：14.90 分

4.第三方评估 得分：49.23 分

以上四项总得分：93.73 分 等级：优秀

（二）重点存在问题

1.困难群众和特殊群体服务精准性不足：对困难群众和特殊群体的建档信息动态管理、分级分类标准及需求响应机制仍需

完善，部分服务停留在基础探访和资源链接层面，缺乏专业性提炼；个案服务目标、策略及成效评估手段需系统化提升，确保服务真正解决实际问题。

2.片区服务特色与品牌建设不足：部分片区服务定位模糊，特色亮点未突出，如中医资源与健康管理的结合尚未形成品牌效应；需加强片区服务与总站计划的逻辑衔接，推动特色项目纵深发展，提升社会美誉度。

八、结语

广州市北京街广卫社工服务站在越秀区民政局、北京街道办事处指导与支持下，依托广州启创社会工作服务中心的专业力量，顺利完成 2024-2025 服务周期工作。本年度作为社工站践行“双百工程”新管理办法的开局之年，团队充分发挥 14 年在地服务经验优势，以“12345”服务模式为框架，通过精准需求调研、分层分类建档、深化“五社联动”机制，全面覆盖辖区 17 类困难群众和特殊群体服务。社工站创新打造“党建+慈善+志愿”服务平台，联动多方资源折合 61 万元，形成社区基金全域覆盖老年友好社区建设等特色品牌，服务成效获《中国社会工作》等国家级媒体报道 61 次，社会影响力持续提升。

下一阶段，建议社工站重点优化服务逻辑体系，统筹“站-片-点”三级服务架构，将党建引领与五社联动深度融入困难群体分层服务，突出“一老一小一残”重点人群的精细化介入；完善基础服务质效，强化困难群体档案动态管理，规范分级分类标准，提升电访探访的专业响应能力，形成需求评估-服务匹配-成效追踪的闭环机制；深化团队专业建设，通过督导共学、

案例研讨等方式提升服务精准度，同时加强人员稳定性保障，确保服务延续性与创新性并重，切实打通民生服务“最后一米”。

附件：

- 1.广州市北京街广卫社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市北京街广卫社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

