

广州市鳌头镇社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市从化区民政局

项目购买方：广州市从化区鳌头镇人民政府

项目承办方：广州市从化区壹慧社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年2月27日

广州市鳌头镇社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市鳌头镇社工服务站（以下简称“社工站”）位于从化区鳌头镇新政路社工站大楼 101 室，自 2024 年 9 月起由广州市从化区壹薏社会工作服务中心承接运营。经从化区鳌头镇人民政府采购，本年度协议期自 2024 年 9 月 10 日至 2025 年 9 月 9 日，项目经费 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

受从化区民政局委托，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27日到鳌头镇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/街人民政府）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（从化区民政局）

（一）值得肯定的地方：

- 1.开展个案服务做得较有特色，以点破局切入社工力量去关爱和帮助兜底服务对象。
- 2.“缘梦”——“微创投”项目的实施收效很好，凝聚“五社”力量推动共治共享。

（二）需要关注的地方：

- 1.因服务区域面积大，在全覆盖入户探访工作方面有待提升，还需多想办法，开拓多一些探访的形式。

四、购买方评估（鳌头镇人民政府）

（一）值得肯定的地方：

- 1.团队有扎实的专业能力、知识技能，较好地服务民政对象。
- 2.资源链接能力强，积极链接资源，为民政对象解决困难。
- 3.服务态度积极，社工工作认真积极，与政府各部门、村委等关系良好。

（二）需要关注的地方：

加强服务的宣传推广，以及参加镇、村中心工作的主动性和积极性。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

- 1.项目积极发挥“双百”督导的专业优势，结合“双百”督

导指导意见，制定了相对完整的社工专业能力提升计划，主要回应了“提升兜底服务能力、增强服务管理能力、建设内部督导体系、提升社工持证水平”等四方面的需求，团队能够围绕既定目标落实相关计划，并通过半年总结机制，对计划的实施成效进行全面的检视与评估，借此及时发现问题并加以调整优化，确保了计划的有效推进，值得肯定。

2.项目团队具备较好的沟通协调能力和积极主动的工作态度，能够及时且全面地向购买方和监督方报告项目的进展情况、取得的成果以及面临的问题，听取各方提出的相关建议和意见，积极与各方进行协调沟通，争取到场地配置、经费保障、人员协同及资源整合等支持，为项目运营发展提供必要基础保障和支持。

3.项目能够积极按照内部管理要求，将安全生产责任放在首位，强化安全生产意识和责任落实。同时，不断完善工作机制及相关制度，促进各项工作有章可循、规范有序。在信息公开方面，严格按照要求及时、准确地向相关方公开项目的重要信息，增强了项目的透明度和公信力。本周期内，项目逐步提升了内部管理的规范性，整体运营情况良好。

（二）需要关注的地方：

1.在人员协同方面，建议项目团队按照要求加强与服务性岗位社工的协同联动，充分结合鳌头镇的实际情况，探索出一套适合鳌头镇本地特色的协同机制，强化沟通与协作，形成工作合力，共同推进兜底民生服务的持续、高效开展，切实提升服务质量和效果。

2.在成果宣传方面，建议项目加强宣传推广意识及敏感度，挖掘及总结服务亮点经验，争取在国家、省、市级等有影响力的电视、网站、刊物上推广工作经验与服务成果。同时，进一步提升实务研究能力，将研究成果积极投稿到国家级期刊、杂志，争取发表。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期是 2024 年 9 月 10 日至 2025 年 9 月 9 日，中期评估考核期为 2024 年 9 月 10 日至 2025 年 1 月 31 日，共计 5 个考核月份。

1.肯定的地方：

（1）社工站持证社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和《广州市社工站购买服务项目协议》的要求。本年度社工站协议要求持证社工比例不低于 1/2，即不少于 10 人，评估期内持证社工应到岗 50 人次，实到岗 77.5 人次，超配 27.5 人次。承办机构为社工站配备了符合资质要求的项目负责人，具有中级社会工作者职业资格证书，且从业经验超过 6 年。目前在岗的 7 名非持证社工中，其中 1 人为社会工作专业，另外 6 人均获得岗前培训证书。此外，社工平均每人每月接受继续教育约 6.3 小时，超过评估指标协议相关要求。

（2）在专业规范性管理方面，社工站的基本管理制度齐全，各项工作如服务对象权益保障和专业伦理价值规范等方面的工作能结合绩效考评进行落实。

(3) 在宣传渠道多样性方面，社工站能按要求落实宣传工作。例如社工站周围有清晰的路标指引，在主流网络地图软件中能准确定位社工站，并能够利用多种渠道宣传推广服务等。

2.需要关注的地方：

(1) 社工站的人员到岗与稳定性需要引起关注。截至评估末月，全职社工即“持证社工+非持证社工”评估期内应到岗 100 人次，实到岗 98.5 人次，尚缺 1.5 人次。另外，持续稳定在岗的社工仅有 9 名，与评估指标体系关于社工稳岗率不低于 80% 的要求还有一定差距。建议承办机构总结人员变动规律，加强团队建设工作，保障服务的延续性。

(2) 在机构管理方面，社工站承接机构还有进一步完善的空间。建议承办机构可以结合当前社工站相关政策导向和实际运营情况，持续优化项目管理制度，以更好地提升服务效能。

(3) 在人员管理方面，有部分细节需要进一步完善：如人员档案中的劳动合同变更记录可以更加完整；个别社工的岗前培训时间与实际到岗时间还需要进一步衔接。建议承办机构可以进一步优化人员管理流程，确保岗位配置更加合理，为社工站的持续稳定运营提供有力保障。

(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) 2024 年 9 月起是社工站一个新的服务周期，也是承接机构社工团队进入鳌头镇开展“双百”服务的第一年。社工站总体上分析了辖区优势和不足，以及存在的四大需求：分别是

困难人群层面的缓解经济压力和改善居家环境的需求；社区层面的社会组织培育和助农发展的需求。社工站有调查报告 1 份，各个村居均完成了《服务对象分布图》《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象家庭信息汇总表》的制作工作。鳌头镇面积 349.9 平方公里，下辖 61 个村、4 个社区，是广州村（居）最多的乡镇，其中困难群众和特殊群体去除重复身份后有 6137 户，共 9346 人。目前社工站将 65 条村居分为鳌头片、龙潭片、棋杆片、民乐片等 4 个片区。社工站能够根据社区人口结构、社区环境和社区发展需求设计服务体系：在社工站层面确定了通过党建引领“五社联动”开展困难群众和特殊群体服务的总体服务主线。二是在片区层面，针对困难群体服务制定了温暖服务计划和居家安全服务计划；针对社区治理则开展了两个项目：一个是鳌头镇“缘梦”公益“微创投”项目，旨在培育社区社会组织，促进社区参与；另一个是“耕新助农”项目，激活鳌头镇农业资源，拓宽农产品销售渠道，促进困难群体增益创收。社工站在新的服务周期的第一年能够实行向“双百”服务体系的基本过渡及转化，在这一过程中进行了初步摸索，开展了前期的基础工作。

（2）社工站对辖区困难群众和特殊群体进行了部分摸查（电访或探访），有的是根据以往的服务资料，以户为单位完成建档，初步实现以家庭信息档案为基础的档案管理，对困难人群的跟进服务做了一览表的整合，有具体的表格呈现。评估期内，社工开展电访 1307 户、探访 1328 户，开展个案工作 18 个、小组工作 5 个、慰问关怀等社区活动 26 场次，其中有多场

系列活动；开展政策宣传 217 场次，覆盖 6563 人次；实现“微心愿” 188 户；为 30 名困境儿童提供了 8.07 万元的助学帮助；完成居家环境、学习空间改造 39 户；为困难群众和特殊群体整合的社会资源惠及 5049 人次。社工对困难人群的服务能够积极应对各种困难和挑战，取得了一定的成效，实属不易。

（3）社工站积极推行“社工+志愿者”“社工+慈善”的服务策略。本年度新组建了 2 个社区社会组织，即“悦龄”关爱团和“村风得意”艺术赋能乡村实践团，新成立了 2 支志愿者队伍，即蒲公英义剪志愿队伍和“聆听心声”电访服务队，新发展志愿者 73 名，比较活跃志愿队伍 9 支。社工站能够通过鳌头镇“缘梦”——“微创投”项目培育志愿队伍和社区社会组织，参与到这一平台的组织有 11 个，第一期盘活了 6 支社区社会组织走进 19 个村居，开展了各种公益活动 12 场次，入户探访困难家庭 389 户，参与的志愿者共 389 人次，直接服务 1072 人次；第二期培育了 6 支队伍，已经完成各种培训和团建工作，开展了 11 场活动，正在组织策划项目实施，后续开展各种服务活动。社工站积极打造“社工+慈善”模式，在成立镇级社区慈善基金的基础上，65 个村居均已建立社区慈善基金。社工站链接资源力度较强，本评估期资源链接折合人民币价值约 81 万元，其中社区慈善基金 15 万元，为社工站开展各种服务提供了资源保障。

（4）社工工作态度积极向上，社工站的正面评价和美誉度正在形成和呈现。社工团队能够按照协议推进服务，评估期内服务指标能够按照中期进度完成或超额完成。

需要关注的地方：

(1) 社工站服务转向“双百”模式，随之会带来一些新的变化，面临新的挑战。社工站要进一步紧密结合“双百”服务要求，围绕困难群众和特殊群体的服务展开设计。对困难群众和特殊群体的服务工作可分为综合性服务和专项性服务两大维度，综合性服务主要完成基础性的服务，覆盖所有的困难群众和特殊群体；专项性服务则聚焦重点人群，如困境长者、困境儿童、残疾人等，围绕其重点需求或重点问题开展主题服务。社工站在社区治理的项目，如“耕新助农”项目，可考虑转为培育专门的社区社会组织延续下去，可借助于鳌头镇“缘梦”公益“微创投”项目来培育相关社区社会组织。社工要帮助“耕新助农”组织链接资源，为参与“助农同盟”的组织之间搭建一个沟通合作的联动平台，从而使得“耕新助农”组织能够自行恒常运转和持续发挥作用。在片区层面设计的为重点人群开展的专项服务，则要适应“双百”模式逐渐社区化，要将社区的公共服务资源和服务空间，根据新的服务模式进行转化和活化，如党群服务中心、颐康中心、乡村少年宫、惠童筑梦空间、工疗站，等等，社工要结合对困难人群的服务加以有效运用。总之，总体服务设计要完整地将“社工站—社区片—社工点”三个层级的纵向联系，以及各个片区、各个点之间的横向合作体现出来，做好社工之间分工合作的组织工作。

(2) 社工站要做好对困难群众和特殊群体建档评级和跟进服务的工作。其一，做好建档工作：社工站应对困难群众和特殊群体的界定清晰，以户建档，但要做到“一人一案”；要进

一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，掌握服务对象的最新情况，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。其二，做好评级工作，目前社工站将对困难群众和特殊群体分级标准体系分为6级。社工对兜底对象的等级评估要与实际情况相契合，例如某个家庭四口人，父亲为一级精神残疾，母亲为二级精神残疾，还有两位未成年人，监护人却是自身也需要监护人的父亲，对于这样一个面临较大困境的家庭，但社工仍然将其评为五级。总体上看社工对一、二级服务对象要重点跟进，精准对接，列出专门服务台账反映服务情况。其三，做好服务工作，从综合性服务来看，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；从专项服务来看，在专题调查的基础上，每个专项搭建什么平台，组建什么队伍，通过什么步骤，都需要加以策划，以推动项目得到有效落实。总之，面对基数很大的困难人群，社工要做好分层分类，做好一、二级重点服务对象、重点人群的服务，突出以解决问题为导向的服务。

（3）社工站要根据辖区服务对象多、服务面积大的特点，积极搭建“双百工程”的协同模式，包括社工与村居委之间、直聘岗位社工和购买岗位社工之间、社工与属地化志愿者之间的协同服务及其联动机制，社工站要结合“双百工程”要求，

将社区培育、社区参与进一步与民生保障服务紧密结合起来。社工可以根据困难群众和特殊群体的不同级别和不同需求，提出社区志愿参与项目，如培育属地化的探访及电访的志愿队伍，社工为这些队伍提供方案建议、资源支持、培训培育、项目管理和评估等服务。在对探访及电访志愿队伍的培育管理过程中，社工要注意：一是志愿服务的规范性，社工要对参与电访、探访的志愿者进行专门培训，制定标准化的电访、探访记录表和转介制度；二是服务的对接性，即志愿者的电访、探访对象在一般情况下保持稳定不变，以便与服务对象之间保持熟悉的联系；三是服务的转介，志愿者服务过程中如果发现服务对象面临的特殊需求或问题，社工要积极介入，从而保障困难人群的服务能够得到社工的专业支持。

（4）社工站要按照“双百”服务的要求，加强执行力度，更好地呈现服务成效。一是注意加强党组织建设，积极成立社工站党支部或党小组；要与社区党组织建立联动，发挥“党建+志愿”“党建+公益”的作用，为困难人群服务保驾护航。二是积极发挥“五社联动”中社区的力量，除了与各个村居委做好联动工作之外，还要加强对辖区内企事业单位、企业、学校的联动，以获得多方支持力量。三是加大资源的整合力度，提升资源运用的水平。社工站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”；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；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，数额大的资源要做出社工服务方案，避免

纯粹派发物质的做法；对已筹措的社区慈善基金要转化为运用，转换为社会工作特有的项目服务，做出统筹设计和安排。四是要提升社工站的知名度和美誉度，总结服务的经验，宣传报道社工服务的成效，提高社会影响力。五是对服务执行的实效情况要加以完整呈现，例如通过社工服务为困境人群解决了什么问题，满足了哪些需求？社工对相关服务内容、服务效果要加以总结和评估，以更充分地体现服务实效。

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。本年度为困难群众和特殊群体建档 6311 份；完成电访 1307 个，探访 1328 个，分别完成协议指标量的 52.28%，78.12%；个案接案 18 个，完成协议指标量的 60.00%；完成小组 5 个，完成协议指标量的 50.00%；完成社区活动 26 个，完成协议指标量的 57.78%。（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：

龙潭片区（17 个村居）：乌石村、上西村、下西村、西向村、宝溪村、高平村、松园村、帝田村、大岭村、横江村、爱群村、西山村、龙潭村、月荣村、龙聚村、官庄村、龙潭社区；

棋杆片区（15 个村居）：岭南村、新隅村、横岭村、高禾村、铺锦村、大幽村、中心村、横坑村、西塘村、鹿田村、汾

水村、小坑村、塘贝村、中塘村、棋杆社区；

鳌头片区（18个村居）：山心村、洲洞村、石咀村、黄茅村、五丰村、西湖村、凤岐村、沙迳村、水西村、鳌山村、桥头村、黄罗村、白兔村、新兔村、岐田村、丁坑村、象新村、鳌头社区；

民乐片区（15个村居）：潭口村、新村村、珊瑚村、石联村、民乐村、车头村、龙田村、楼星村、南楼村、新围村、龙星村、务丰村、龙角村、白石村、民乐社区。

1.龙潭片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工站为龙潭片区共17个社工点配置5名社工，每个社工对接2至5个村居。片区服务团队中包含2名中级社工师、1名助理社工师。本年度是新机构入驻第一年，片区有2名社工有在地服务经验，一定程度上有利于服务的延续和稳定。新的机构新的社工团队能够积极走进村里，走访村委、村民等，熟悉各村的基本情况，按要求绘制“三图”，并以村为单位开展需求调研、制定服务计划；片区层面对需求进行汇总，制定有片区的服务计划。

（2）片区服务团队基本摸清龙潭片区的困难群众和特殊群体的底数共1736户2605人，以户为单位建立起档案，做到初步的建档全覆盖。片区重视与村居等的沟通、合作，评估期内共入户373户，各村居开展民生政策宣传3至5场次。

（3）片区在服务执行中注重资源的整合和链接，链接有广州市慈善会等各类资源价值折合人民币价值共计199417.3元，

主要用于帮扶兜底对象及其家庭。其中，节假日关怀慰问物资惠及 168 户，实现“微心愿”43 个，居家安全改造 10 户。片区层面摸排辖区社区社会组织名单，组织开展第二届“缘梦”公益“微创投”项目的招募工作，培育有 6 支社区社会组织参与项目中，并开展各类培训活动 11 场次。片区服务获宣传报道 2 次，其中市级媒体报道 1 次，获服务对象感谢信 2 封。

需要关注的地方：

（1）兜底服务的基础性信息方面有完善空间。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兜底困难群体生活影响大、较为突出的共性问题，为后续的片区层面项目服务设计提供更多依据。二是建档资料未能完全如实反映兜底对象及家庭状况，紧急联络人多为本人等，需据实补充完善。三是辖区地域范围广，兜底对象基数大，如何兼顾整体了解和掌握兜底对象基本情况，以及侧重跟进服务重点对象，需要考虑和平衡。建议根据工作实际制定推进计划，确定服务策略。

（2）建议加强对新模式的服务逻辑和框架方面的研讨，按照“社工站—社区片—社工点”三级服务体系的内在逻辑进行梳理，加强片区服务设计，按照新模式要求来搭建片区的服务逻辑框架。对一线社工来说，无论是对新模式的理理解，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，开展有针对性的培训，给予充分、必要的专业支持。

(3) 建议在摸清困难群众和特殊群体底数和情况的基础上，结合各村实际和人群特点，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，重点关注兜底对象普遍存在的突出问题和需要，如多重困境群体在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，为调动社区资源、“五社联动”，提供项目化载体，以夯实兜底服务。

2. 鳌头片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 鳌头片区配备 6 名社工，其中 4 名持有助理社工教师资格证，团队成员分工明确，对辖区内社工点和服务对象的基本情况较为熟悉，有服务热情。本评估周期内服务指标完成进度良好。

(2) 鳌头片区有困难群众和特殊群体 1751 户 2680 人，服务对象人数较多，目前已经完成服务对象家庭基础信息全覆盖建档，累计建档 1751 份。社工能联合村居民政员、儿童主任等共同开展服务跟进工作，残疾人群体目前仍处于核查更新确认服务需求阶段。针对有特殊需求的困难群众和特殊群体开展个案、小组等专业服务，包括链接广州慈善会、香港马会等资源开展居家安全改造，改善服务对象的生存环境，协助变更困境儿童的监护人，改善困境儿童的监护状况等。片区评估期内共链接资源折合人民币价值 160655 元，为 398 户困难家庭提供帮扶，改善他们的生存状况，服务获得了政府部门、各资源方、村委以及服务对象、志愿者的肯定。

（3）片区根据鳌头墟和民乐片区“一村一品”特色村庄建设需要，以及片区内的农业资源、村民技能等设立了助农项目，打造了一定的片区特色服务。服务执行中，片区通过开展农户需求走访、助农活动宣传、链接志愿者协助采摘、提供液肥技术学习等社区活动来了解农户需求、提供技术培训及扩大项目宣传，共开展8场活动，筛选建立了11户助农档案，服务557人，为后续助农项目的进一步开展奠定了良好基础。

需要关注的地方：

（1）片区在做好困难群众和特殊群体建档覆盖的基础上，需要进一步扎实、完善细化建档资料。一方面要做好“一人一案”及电访、探访等基础性跟进，并做好服务跟进记录；另一方面也要做好分级评估，尤其是对家庭情况较为复杂、需求比较明显的服务对象要进行分级跟进。在摸清服务对象整体基本情况的基础上，根据服务对象的问题、需求、能力等进一步分层分类，明确不同类别的服务对象的服务目标，培育和整合社区不同服务主体，如志愿者、社区组织、村委会、其他慈善组织、企业等的资源，开展项目化、系统化的服务设计，形成兜底服务跟进的合力，提升服务的深度、广度与服务成效。

（2）助农项目的整体设计还有提升的空间。在现有的服务基础上，建议进一步了解并链接辖区内的农业龙头企业、农业生产能人、技术公司、本地助农“网红”等资源，以社工站为中介疏通不同主体之间的联系，建立助农的多主体合作平台，以助农增收为目标，设计针对不同服务对象、不同服务目标以及不同服务主体进行介入的，有结构、有层次、有逻辑的服务

项目。

(3) 建议加强服务成效、特色亮点以及典型案例的凝练。在个案、小组的专业服务中，加强成效导向与专业性的分析与介入，提升专业服务能力。

3.棋杆、民乐片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 棋杆片区与民乐片区的社区村数量较多，地域宽广，困难群众和特殊群体数量多，棋杆片区有兜底对象 1420 户 2089 人，民乐片区有兜底对象 1404 户 1963 人。本服务周期面临模式转型期，社工团队进驻后能积极加强对新管理办法的理解和把握，逐步明晰新管理办法下的服务重点与服务策略，能够将主要服务精力和服务资源投放到困难群众和特殊群体上，通过社区走访、个别访谈等形式，绘制《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，不断加强对社区情况及资源分布的掌握，为接下来的服务打下基础。

(2) 在兜底服务方面，片区社工基本能够掌握辖区困难群众和特殊群体的底数和分布，逐步通过探访、电访等形式，提升对建档群体需求把握的精准性和服务回应的针对性，已基本完成按户为单位的基础建档。社工能够与村居的民政员、儿童主任等保持沟通合作，持续关注服务对象的情况，及时更新《服务对象家庭信息汇总表》，有相关服务过程记录的呈现。社工能够根据困难群众和特殊群体的个别化需求，开展了情绪支持、志愿服务、资源链接、就医帮扶等多种服务内容，切实回应了部分服务对象的迫切需求，值得肯定。

（3）两个片区均配置有符合资质和经验的资深社工，社工的服务意识强，分工明确，能积极开展服务。一是评估期内联动直聘社工开展政策宣传活动，较好地落实兜底民生政策；二是开展电访服务 572 人次、探访 637 户，能够及时回应和处理电访、探访中发现的问题，疑难的情况会通过个案的方式进行跟进，为困难群众和特殊群体开展个案服务 9 个。其中，棋杆社区为 10 户困难家庭完成了居家改造，为 2 名困境学生链接助学金 6000 元；民乐社区为 7 名困境学生链接助学金 24500 元，两个片区链接资源超过 30 万元。

（4）片区能积极培育社区志愿力量，开展第二届“缘梦”公益创投大赛，培育 6 支社区组织参与“微创投”项目，通过多场志愿者培训积极维系志愿队伍，共组织开展了 11 场活动，较积极地推动了社区志愿者在社区服务及社区发展中的力量参与。

需要关注的地方：

（1）建议社工要继续认真研读新管理办法、评估指标体系以及新周期社工站的相关指导文件，依据片区困难群众和特殊群体的类别和数量，开展有针对性的调研。选取科学有效的调研方法，提升调研的精准性，明晰片区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，梳理新的服务框架，在做实做好困难群众和特殊群体恒常服务的基础上，按照规范进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》的信息填报。

（2）两个片区均需要进一步夯实兜底服务，目前两个片区的困难群众和特殊群体的具体情况还不够清晰，特别是新增的

残疾人群体，建档方面未做到“一人一案”的要求，服务对象需求分析、计划制定的针对性有待提高。建议社工要持续深入村居及服务对象家庭，进一步夯实困难群众和特殊群体的探访工作，加强动态调整和底数核实，清晰界定困难群众和特殊群体，做好相关的电访、探访计划，及时感知服务对象的最新变化，对接好镇政府、村居、直聘社工，做好分层分类，进一步甄别出需要恒常跟进、重点跟进的服务对象，做好相应的动态评估和服务跟进记录，按照“一户一档”“一人一案”的要求，完善建档工作，把兜底服务做细做实。

（3）两个片区兜底人员数量众多，需要社工投入大量的服务精力，本评估期内两个片区中有社工需要同时兼顾行政或财务工作，且大部分社工入职社工站项目时间较短，对服务对象的熟悉程度还不够深入，在服务规划、个案服务等方面的能力有提升空间。机构需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。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.50 分

（二）监督方评估 得分：9.23 分

（三）督导中心评估 得分：11.55 分

（四）第三方评估 得分：44.01 分

以上四项总得分：84.29 分 等级：良好

八、结语

广州市鳌头镇社工服务站在从化区民政局、鳌头镇人民政府的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，本年度是

承接机构社工团队进入鳌头镇开展“双百”服务的第一年。社工站能够实行向“双百”服务体系的基本过渡及转化，进行了初步摸索开展前期的基础工作。社工站根据社区人口结构、社区环境和社区发展需求设计服务体系，在社工站层面确定了通过党建引领“五社联动”开展困难群众和特殊群体服务的总体服务主线。社工对困难人群的服务能够积极应对各种困难和挑战，初步实现以家庭信息档案为基础的档案管理，对困难人群的跟进服务做了一览表的整合。社工站积极推行“社工+志愿者”“社工+慈善”的服务策略。通过鳌头镇“缘梦”公益“微创投”项目培育志愿队伍和社区社会组织，开展各种公益服务活动；评估期链接资源折合人民币价值约 81 万元，为社工站开展各种服务提供了资源保障。

下阶段，建议社工站紧密结合“双百工程”的服务要求，围绕困难群众和特殊群体的服务开展设计，可以综合性服务完成基础性的服务，以专项性服务聚焦重点人群需求。总体服务设计要体现“社工站—社区片—社工点”三个层级的纵向联系，以及各个片区之间的横向合作。在困难群众服务方面，要做好分层分类，进一步做好建档评级和跟进服务的工作，突出以解决问题为导向的服务。在“五社联动”方面，社工站要积极搭建“协同服务”机制，加强与村居、直聘社工、属地志愿者的联动，将社区培育、社区参与进一步与民生保障服务紧密结合起来。此外，要加强对服务的执行力度，突出社工资源的专业价值，进一步总结呈现服务成效及服务效果。

附件：

- 1.广州市鳌头镇社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市鳌头镇社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市鳌头镇社工站购买服务项目指标完成情况统计表(2024年9月10日-2025年1月31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			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	协议接案数	接案完成数	百分比	协议结案数	完成量	百分比
龙潭片	5	/	1736	/	694	359	51.73%	472	373	79.03%	8	5	62.50%	/	/	/
棋杆片	4	/	1420	/	556	290	52.16%	378	321	84.92%	7	4	57.14%	/	/	/
鳌头片	6	/	1751	/	694	376	54.18%	472	318	67.37%	8	4	50.00%	/	/	/
民乐片	5	/	1404	/	556	282	50.72%	378	316	83.60%	7	5	71.43%	/	/	/
合计	20	/	6311	/	2500	1307	52.28%	1700	1328	78.12%	30	18	60.00%	/	/	/
服务片区	投入社工人数	专业小组									社区活动					
		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	协议人次	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比
龙潭片	5	2	1	50.00%	/	/	/	/	/	/	11	7	63.64%	/	/	/
棋杆片	4	3	2	66.67%	/	/	/	/	/	/	11	7	63.64%	/	/	/
鳌头片	6	2	1	50.00%	/	/	/	/	/	/	11	6	54.55%	/	/	/
民乐片	5	3	1	33.33%	/	/	/	/	/	/	11	5	45.45%	/	/	/
/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	/	/	/
合计	20	10	5	50.00%	/	/	/	/	/	/	45	26	57.78%	/	/	/
总体服务	协议内容				指标要求	完成量	百分比	所在街道/镇户籍人口（20.19万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数6311户，建档人数9355人；评估期内入户探访总户数1328户，服务总人数3507人；通过社工专业服务共服务社区居民19142人次。								
	志愿者	新增志愿者			50	73	146.00%									
		新增志愿者骨干			20	20	100.00%									
		新增志愿队伍			2	2	100.00%									
		社区调研			1	1	100.00%									

广州市鳌头镇社工站购买服务项目指标完成情况统计表
(2024年9月10日-2025年1月31日)

培育社区社会组织	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100%
社区基金	指标要求	完成情况	完成百分比
	66	66	100%
链接社会资源	指标要求	完成情况	完成百分比
	50万	812748.6万	163%
服务总结	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50%
社区调研	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100%
服务设计	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100%
沟通协调	指标要求	完成情况	完成百分比
	相关方沟通48次	25	52%
	指标要求	完成情况	完成百分比
	购买方工作汇报24次	20	83%
	指标要求	完成情况	完成百分比
	与村沟通3120次	1307	42%
	指标要求	完成情况	完成百分比
	会议36次	30	83%
督导培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	督导培训24次	10	50%
	指标要求	完成情况	完成百分比
	继续教育48小时/人/年	6小时/人/月	150%

广州市鳌头镇“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2024年9月10日至2025年9月9日

[illegible]

广州市鳌头镇“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2024年9月10日至2025年9月9日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2024年9月			2024年10月			2024年11月			2024年12月			2025年1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	18	钟冬文	一线社工	助理社会工作者	2024. 8. 1-2025. 9. 9	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	19	肖艳萍	一线社工	助理社会工作者	2024. 11. 25-2025. 9. 9	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	0	0	2024. 12. 5离职，行业外	
	20	巢惠华	一线社工	社会工作者	2024. 11. 28-2025. 9. 9	---	---	---	---	---	---	√	---	√	√	√	---	---	---	1	1	2024. 12. 31离职，行业外	
	21	夏晖	一线社工	助理社会工作者	2024. 8. 1-2025. 9. 9	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	2	0	2024. 10. 31离职	
	22	袁誉珊	一线社工	助理社会工作者	2024. 8. 1-2025. 9. 9	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	2	0	2024. 10. 31离职	
小计						11	11	11	17. 5	18	18	17	16	17	17	17	17	16	16	16	77. 5	65. 5	
持证社工有效人次小计						11			17. 5			16			17			16					
非持证社工	1	马梓濠	一线社工	社会工作专业	2024. 10. 10-2025. 9. 9	---	---	---	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	2	2	2024. 11. 30离职，行业外
	2	黎敏雄	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训，且2024年11月29日获得相关证书	2024. 10. 13-2025. 9. 9	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	0	
	3	温文玲	一线社工	社会工作专业	2024. 11. 25-2025. 9. 9	---	---	---	---	---	---	√	---	√	√	√	√	√	√	√	2	0	2025. 1. 24离职，行业外
	4	陈小霞	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训，且2024年11月29日获得相关证书	2024. 11. 11-2025. 9. 9	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	0	
	5	李泽江	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训，且2024年11月29日获得相关证书	2024. 11. 4-2025. 9. 9	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	3	
	6	邓燕珊	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训，且2024年12月3日获得相关证书	2024. 12. 2-2025. 9. 9	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	2	0	
	7	黄美兴	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训，且2024年11月29日获得相关证书	2024. 8. 1-2025. 9. 9	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	3	
	8	赵政彦	一线社工	已接受社会工作行业组织管理、培训，且2024年11月29日获得相关证书	2024. 8. 1-2025. 9. 9	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	0	
小计						0	0	0	1	1	1	7	6	7	7	7	7	7	7	21	8		
非持证社工有效人次小计						0			1			6			7			7					
总计																							
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						11	11	11	18	19	19	24	22	24	24	24	24	23	23	23	98. 5	73. 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）						11			18. 5			22			24			23					
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						45. 00%																	