

2022—2023 年度天河区珠吉街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区珠吉街道办事处

项目承办方：广州市风向标社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024年3月15日



2022—2023 年度珠吉街社工服务站 末期评估报告

珠吉街社工服务站（简称珠吉街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对珠吉街社工站项目服务的全面调查、综合分析和科学判断，确定目标是否可行，总结服务开展情况，以及服务成效体现的总结文书。经过 5 位专家及 1 名工作人员对珠吉街社工站展开为期一天的实地考察、访谈、查阅资料等形式的评估，形成此报告。珠吉街社工站可以将此报告作为参考，进行服务完善和提升，从多方面扎实服务基础，拓展服务面，提升服务的专业化水平。本报告尽量呈现社工站的实际情况，因评估时间较短的关系，社工站部分服务成效不完全体现在报告中。

一、末期评估背景

2024 年 3 月 15 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对天河区珠吉街社工站展开了末期评估工作。评估为期 1 天，主要通过听取社工站介绍、实地考察、查阅资料、面谈（访谈）、填写问卷等形式，对珠吉街社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。评估团队主要完成了以下几方面的工作：

1.听取介绍。由社工站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考察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站行政、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，了解社工对服务项目的理解，以及开展服务的总结反思。

5.机构运营访谈。主要与承办机构管理人员及行政人员进行访谈，了解机构运营情况，查看机构行政配套制度等情况。

6.利益相关方满意度及知晓度。主要为社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供服务以及过程中的满意度。

7.总结反馈。由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道购买方对社工站工作开展的意见和建议，了解社工站同事对本次活动的反馈。

（一）评估依据

1.政策依据：《社会工作服务项目绩效评估指南》《广州市社会工作服务条例》《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》。

2.评估标准依据：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》。

（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，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，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促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，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）评估阶段

1.自我评审阶段

珠吉街社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》和签订的服务协议，逐项对照，准备材料，结合实际进行自我评估，并完成自评报告的报送工作。

2.实地评估阶段

评估小组对珠吉街社工站提供的材料进行审阅，实地考察，进行现场评估并打分。评估小组根据公平、公正的原则，严格按照评估要求，对珠吉街社工站进行评估工作。

3.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、珠吉街道办事处，以及珠吉街社工站的反馈意见，形成最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给珠吉街道办事处和珠吉街社工站。

（四）评估内容

1.运营管理情况评估：主要从社工站人员管理、行政管理、项目宣传等方面进行评估。

2.各项目服务评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（五）评估结果说明

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三方评估分数的总和确定。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，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。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

珠吉街社工站位于天河区吉山新路街1号3楼，于2012年12月开始，由广州市风向标社会工作服务中心负责运营。珠吉街社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至2024年2月29日，社工站配备工作人员26名，其中社工专业人员17名（中级社工师资格7名，助理社工师资格10名），行政财务及其他人员9名。此外，社工站配备督导4名（机构配备3名，双百督导1名），从事社会服务5年以上。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2023年4月1日至2024年3月31日。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问912个、家庭探访902个，分别完成协议指标量的182.4%和180.4%；个案接案101个，服务544节，分别完成协议指标量的101%和132.68%；完成小组35个，188节，分别完成协议指标量的100%和107.43%；完成社区活动129次，完成协议指标量的258%；发展志愿者108名，培育志愿者骨干24名，发展志愿者队伍2支，开展志愿者培训5次，分别完成协议指标量的108%、100%、100%和100%。（以上数据由社工站提供，各

项目指标完成情况见附件 1)

从以上数据可知，珠吉街社工站的各项工作指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

(三) 项目运营管理

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1. 值得肯定的地方

(1) 人员配备和管理方面，截至 2024 年 2 月 29 日，社工站工作人员 26 人，应到岗 220 人次，实到 235 人次；其中，社会工作专业人员 17 人，应到岗 110 人次，实到岗 172 人次，社会工作专业人员占协议要求配备社会工作者（14 人）的 121.43%；从业 2 年及以上的社工 16 人，占协议要求配备社会工作者（14 人）的 114.29%；持续在岗 13 人，稳岗率为 92.86%。社工站负责人持社会工作师专业资格水平证书，2013 年起从事社会工作，有超过 10 年的一线服务和管理经验，综合能力和资质符合要求；社工站配有 3 名督导，均已在广州市社会工作协会备案，并与机构签订服务协议，督导服务的记录和文书比较规范完善，督导总要求时数 461.08 小时，实际完成 742 小时，社工对督导总体满意度为 92.03%；社工参加培训学习时数 1084 小时，达标率为 109.49%。

(2) 社工站进一步完善了各项规章制度，针对保障服务对象

的六项权益方面，本年度机构对现有的服务对象权益保障机制进行了重新补充和完善，同时，机构还对工作人员权益保障制度进行了修订，逐步建立并健全假期、工资等方面权益的保障措​​施，只有不断完善各项管理制度，才能更好地保障服务对象和工作人员的合法权益。

（3）社工站能较好地落实各项安全管理措施，制定有“三防”安全、人员管理、设施设备等方面安全管理制度，明确安全管理职责及分工，定期对工作人员开展安全管理教育培训，组织了“应急演练季”安全管理应急演练培训活动，本服务年度内共开展培训和演练活动4场次。同时，社工站完善了应急管理预案，建立应急组织、储备应急物资等工作机制，社工站的安全防范和应急处置能力得到提升。

（4）专业规范性管理方面，社工站制定有专业服务规范指引、内部专业伦理规范实践管理制度，每月对社工的工作进行绩效考核，工作指标分解到月，量化到周，明确每个岗位的职责并落实到个人，同时，还组织了社工伦理价值培训和考试，实行项目服务过程及质量的监管，规范社工专业服务行为。此外，社工站积极加强服务对象权益保障，购买站点场地保险，规范服务档案保密管理，建立收集群众意见的长效机制，在场馆内设置了服务意见箱，听取服务对象意见反馈等，不断促进服务持续改进。

(5) 社工站上墙公开的基本情况介绍、困境人群台账、社区资源、服务项目、接受社会捐赠和服务对象受益情况等内容规范清晰，特色活动展示、党务公开栏等内容详实，图文并茂；同时，充分利用社工站场馆、社区宣传栏、网络媒体等平台进行各类信息及重大事项的公示，信息发布及时、规范。

(6) 社工站强化了社会资源链接并取得成效。社工站积极培育社区志愿队伍，联动慈善、医疗机构，发动企业、单位和社会团体，为兜底特殊困难群众构建社会支持网络，全年完成了社会资源链接折合总价值 52 万余元，完成率为 104.36%。同时社工站资源对接、管理、使用、公示的文书、台账等材料均较为规范和完善。

(7) 社工站重视项目宣传推广，制定有宣传工作制度及年度宣传工作计划书，印制了每月活动预告，社区资源表，长者、青少等各领域服务宣传册子，制作了台历、钥匙扣等宣传品，并利用社工站公告栏、社区宣传栏、网络媒体、到社区开展宣传活动等多种途径推广社工站服务，宣传途径多样，覆盖面广；同时，社工站及时归纳和总结服务经验，汇总编印了 2024 年度服务汇编，并通过媒体推广服务成效，其中《安全不放假，暑期齐反诈》小组服务案例在《社工观察》公众号发表，“敲门问安”等服务活动被南方+、《广州日报》等省、市媒体报道，还收到服务对象锦旗、感谢信等，项目社会反响良好。

2.需要关注的地方

(1) 劳动合同有待进一步完善，评估发现机构与工作人员签订无固定期限劳动合同落实不规范，根据《中华人民共和国劳动合同法》第十四条规定，连续订立两次固定期限劳动合同，续订劳动合同的，应当订立无固定期限劳动合同。建议机构依法依规统一规范，以更好保护工作人员的合法权益。

(2) 实务研究深度有待进一步加强，在项目策划、经验积累和沉淀方面需加以思考和探讨，着眼项目创新性和示范性，建议社工站对已经铺开的社区慈善、社区治理等项目的经验和做法适时总结和梳理，并及时提炼做法积极推广，打造珠吉街特色服务品牌。

(四) 项目执行和成效总体情况

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

(1) 服务执行和多元联动积极，社工站在中期评估后及时补充了需求分析、完善了服务安排，总体指标进度和完成情况符合协议要求，兜底对象建档和8个社区的服务实现了全覆盖，推动了与辖内14个党支部、8个社区居委会、包括党工委、综治办、妇联、团工委、工会等8个街道部门、7所学校、4个医院、20个企业的

多元联动与服务合作，推动多元主体的社区参与，推动社区服务自主运行和发展取得了较好的成效，值得肯定。

（2）下沉服务和沟通互动到位，社工站制定并完善了多方沟通协调机制，以备案机制为抓手、积极接受购买方及监督方对项目的监督管理，及时按月报备服务进展，通过“一社区两社工”积极落实服务下沉、推进各项社会工作服务落地，兜底保障服务和政策落地得到了较好的推进，值得肯定。

（3）资源整合和“五社联动”有力，社工站通过与辖内外各单位合作，较好地为辖内困境群体整合了慈善物资并提供情感支持，截至评估时已开展了 81 场次的志愿服务，为社区关怀和社区治理工作提供了 1200.5 小时的志愿服务支持，已整合链接了人力、物力及财力资源共折合价值人民币 521082.6 元的慈善资源，且资源类型多样、资源主体丰富，联动成效明显，值得肯定。

（4）志愿培育专业、队伍管理规范，社工站截至评估时已新备案有 2 个社区社会组织、新培育有 2 支志愿队伍、新发展了 108 名志愿者、新培养了 24 名志愿骨干，通过爱心义卖、99 公益日活动、社区居民捐款、合作单位捐款等方式进一步充盈了社区慈善基金，医疗救助和困难帮扶得到了社区培育的有力支持，队伍管理和推动有力，值得肯定。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）重点挖掘和亮点打造可进一步加强，建议社工站重视不同社区、不同问题的分析研判，提升社工专业知识和技能在解决社区公共问题、促进社区治理方面的优势，着力探索契合珠吉街实际、模式有创新、服务有辨识度的服务品牌。

（2）资金筹集和培育引导可进一步提升，建议社工站加快各社区的社区慈善基金的筹建进度，加大社区慈善基金募集慈善资金的力度，加强驻点社工在基金筹建、资金募集和使用方面的积极参与和有力协助，以进一步规范基金建设和资金管理，进一步活跃基层治理和公益参与。

（五）核心项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）党建项目的推进思路清晰、执行落地有力，项目能就前期调研发现的需求明确组织建设和“三个引领”的具体目标，四个

“一”的框架设计内容完整，“五联驱动”的成效较过往更为突出，值得肯定。

（2）党建资源和红色文化挖掘有力，项目通过红色学堂、红色教育、爱心公益仓等富有创意的做法，进一步提升了党员的“红色思维专业品格”，促进了两新组织之间的交流合作，较好地推进了红色血脉赓续、红色基因传承在思想学习、行为引导和素养提升上的丰硕成效。

（3）党建服务平台和队伍得到了初步的搭建和拓展，党群联动、为民服务在党员志愿队伍、红色服务平台中得到了有效落实，通过敲门问安、微心愿、微项目等灵活方式积极探索了党建引领志愿服务、引领社区公益慈善的在地经验。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）党建项目对社区治理难点痛点的聚焦和跟进可进一步深入，建议社工站重视社区基层治理和共建单位在党建工作方面的重点和规划，提升党建项目对社区治理痛点和难点问题的主题聚焦与专业回应。

（2）党建服务的亮点和模式品牌可进一步探索打造，建议社

工站在明确项目主题和重点的基础上，着力探索党建服务在模式创新、做法经验上的提炼与研究，以加快支部管理规范、党建服务特色的品牌打造进程。

（六）重点项目——“健康珠吉·全民共行”健康社区营造服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）重点项目定位在健康社区这个主题，社工在专业服务中带领服务对象共同制作了日常健康生活宣传手册，积极宣传倡导健康生活方式，符合目前群众对健康生活的需求。

（2）项目制定了多元联动机制，以党建为引领，与社区居委会、健康机构、公司等资源主体，签订了合作共建协议，并推动各主体参与其中，合作开展了多场健康生活活动，营造健康生活的氛围。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目进一步搭建合理且有层次、有针对性的服务框

架，因健康作为主题，内涵较为空泛，且围绕健康主题的服务活动形式多样，社工需进一步找准辖区群众需求，做好服务定位。

(2) 建议项目根据活动的情况，选择合适的活动反馈表，目前各活动虽制定了活动反馈表了解服务对象对活动的建议以及活动目标的达成情况，但总结报告中对活动反馈表缺乏详细的数据分析，且活动反馈表选项中对程度的衡量主要以有无、是否的方式来衡量，建议采用五分法选项，以便更加准确地衡量参与者的态度。

(3) 建议项目进一步探索服务开展模式，可采用线上线下相结合的方式，不断创新服务，扩大人群的覆盖面。

(七) 青少年服务项目

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目以青少年心理健康问题预防为服务重点，回应当下社会青少年心理问题多方的现状；本年度推动成立青少年心理学社，并计划通过相关心理知识的培训，提升成员的心理健康意识与处理心理健康方面的能力，推动他们在学校开展青少年心理将康教育活动。

(2) 社工制作了《心理游戏工具包使用手册》《青少年心理知识手册》《青春修炼心理手册》等和青少年心理健康相关的小册子，

便于有需要的青少年了解心理健康的相关知识和学习必要的方法。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议加强对项目社工在开展青少年心理健康服务方面的支持和帮助，项目开展青少年心理健康服务，也跟进一些双相情感障碍等情绪、精神疾病的青少年，对青少年心理健康问题的分析需要有更系统的视角和更扎实的知识储备，可以围绕该问题定期开展学习、内部研讨会等，推动该项服务发展。

（2）建议进一步完善兜底困境人群的跟进标准，特别是在下一阶段面对群体基础变大的情况下，对该人群完善的资料收集，是做好需求分析、后续分级跟进的基础，可在资料收集方面进行完善，从当事人及其家庭的不同维度探索问题、评估需求。

（八）长者服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目关注重点兜底服务对象，为兜底服务对象建立了持续性的个人档案，能够全年每月一次定期跟进，跟进记录详细，建

档规范。

(2) 项目制定了《长者居家健康安全应急机制》《长者情绪管理宣传手册》《老朋友心理调适建设》等小手册，通过多种方式将健康相关知识传递给服务对象。

(3) 项目围绕着长者的身体健康、心理情绪、志愿者队伍培育等开展了丰富的小组和社区活动。在个案服务中，社工善于整合资源，链接了如平安通、家庭病床、居家养老服务等多项政策资源给有需要的长者，能够通过服务活动切实帮助服务对象解决生活中的问题。

(4) 项目从 2019 年至今一直培育初老志愿者组成耆乐参与志愿者队，通过专业服务帮助服务队提升自身能力，促进服务队伍自我服务自我管理。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 项目在实施时按照三个计划进行实施的，但活动档案中无任何对三个计划的区分与标记，建议在服务档案中予以体现，加以划分。

(2) 社工制定了活动反馈表了解服务对象对活动的建议以及活动目标的达成情况，但总结报告中对活动反馈表没有进行详细的

数据分析，小组服务中做了前测和后测，但也未见对比分析数据整理。建议进一步加强，发挥活动反馈表的作用，活动反馈表选项中对程度的衡量建议从四分法调整为五分法，少用有无、是否的方式来衡量，以便能更加准确地衡量参与者的态度。

（九）家庭服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）该项目团队对重点家庭的关注度高，服务扎实。团队对辖区内 48 户家庭的建档跟进非常的认真，并专门为 136 名的残障人士进行动态管理服务，建档、探访、电访等工作非常认真，如实记录探访内容，并从中及时发现需求，通过资源链接、物资援助等形式改善困境家庭的境遇。

（2）团队积极回应中期的意见，优化并拓宽服务的内涵。项目优化梳理了服务的策略，扩大了服务的覆盖面，开展服务时充分发挥平台搭建者和资源链接者等多种角色，挖掘整合辖区内志愿者、社会组织、企业等资源开展服务，累计链接资源 36000 余元。

（3）该项目能结合服务计划，开展了非常丰富、多元的小组、社区活动。个案服务成效较好，开展 30 个专业个案，16 个咨询个案，跟进过程中能及时回应服务的需要，通过链接资源、情绪疏导、

生活困境事件的及时帮扶，为服务对象提供有效的支持，如有一个个案由服务的接受者成为了服务的提供者，并获得了服务对象的肯定。

（4）项目服务能按年度计划执行落实，服务指标完成情况良好。服务中重视志愿服务力量的打造，组建了1支非常得力的志愿者队伍，培育7名志愿者骨干，27名志愿者，服务社区有需要的家庭，形成较好的亲子志愿者社区参与的氛围。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议该社工关注项目管理方法和专业服务技巧在具体工作中的运用。例如服务资料的呈现和具体工作的归纳仍可以继续优化，在关键工作的服务过程中也要重视台账的记录和服务过程的文书整理，例如“情感驿站”服务的内容梳理可继续完善，从而凸显项目管理的逻辑性，也期待项目关注成效整理意识，包括撰写服务案例进行分享。

（2）建议项目进一步思考过往的服务经验、服务资源、服务优势之间的关联性和延续性，从而为新的服务模式、新的社会实践提供更专业的服务支撑。

（十）特色项目——“多元助力·全线反诈”珠吉街防诈骗宣传特色项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目人员稳定，项目基于社区诈骗情况多发、诈骗手段层出不穷等情况，联合相关职能部门、专业人士等开展防诈骗宣传工作，在居民防诈骗意识提升、相关知识学习方面进行了较多的干预，整个项目的发展能够因应诈骗情况的发展进行有针对性的设计，效果良好。

（2）项目通过培育社区防诈骗宣传志愿者队伍、校园防诈骗广播站小组等，推动居民参与到诈骗预防当中来；项目联动防诈骗智囊团，为更有效提供防诈骗社区工作提供专业支持，多元的参与有助于更进一步预防社区诈骗事件的发生。

（3）社工引导和培育志愿者，通过拍摄布偶剧、微课堂的形式，让志愿者在学习的同时，也能在社区中进行服务输出，该形式的选择，让社区居民在防诈骗的学习和参与有所提升。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议社工加强对项目前期服务的梳理和总结，如项目前期取得的效果、该问题处理中的困难等，为本年度项目的调研和设计提供更切实的指导和方向。

(2) 建议项目进一步探索社工在处理诈骗问题中的角色和专业作用呈现，如联动利益相关方围绕问题进行谈论和互动、充分调动不同主体作用的发挥、大力调动社区居民共同参与到防诈骗预防中来等。

三、评估等级

经过评估，珠吉街社工站本次末期评估的等级为：优秀。

四、结语

天河区珠吉街社工服务站在天河区民政局、珠吉街道办事处的大力支持下，在广州市风向标社会工作服务中心的努力下，已成功运营 11 年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，关注社区内的不同问题，逐步推进项目开展，推广社工理念，落实社工服务，起到了一定的成效。在这 11 年多时间里，大部分工作是值得肯定的，但也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来珠吉街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站关注提升社工对新管理办法及新指标体系的学习和理解，提前做好服务的铺排和规划，以满足新管理办法对专业



服务的有关要求。

2. 建议社工站关注加强社工的专业能力提升，打破以往“113X”模式的思维模式，进一步加强学习不同年龄层、不同类型群体的专业服务理论和手法，以更好适应新管理办法的专业工作。

3. 建议社工站加强对过往服务经验的总结和反思，探索亮点特色服务在新模式下的可行性，取其精华，并进行必要性的调整和延续，以更好形成社工站服务品牌，扩大社工站影响力。

附件：1. 珠吉街社工服务站指标完成情况统计表

2. 珠吉街社工服务站工作人员情况统计表



天河区珠吉街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（数据统计起始日期：2023年4月1日至2024年2月29日）

项目	投入社工人数			电话访问			家庭探访			个案						咨询个案						小组			社区活动										
	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议接案数	接案数	百分比	协议接案数	接案数	百分比	协议接案数	接案数	百分比	协议接案数	接案数	百分比	协议接案数	接案数	百分比	协议接案数	接案数	百分比	协议接案数	接案数	百分比	协议接案数	接案数	百分比					
青少年项目	100	171	171%	100	132	132%	17	17	24.29%	81	81	23.14%	4	4	13.33%	8	8	13.33%	35	35	20%	7	7	20%	35	35	20%	25	25	50%					
长者项目	200	331	165.5%	200	465	232.5%	24	24	34.29%	112	112	32%	10	10	33.33%	26	26	43.33%	30	30	25.71%	9	9	28%	49	49	28%	25	25	50%					
家庭项目	200	410	205%	200	305	152.5%	30	30	42.86%	282	282	80.57%	16	16	53.33%	35	35	58.33%	35	35	31.43%	11	11	31.43%	63	63	36%	13	13	26%					
重点项目 （“健康珠吉，全民共行”健康社区营造服务项目）	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/					
特色项目 （“多元助力·全地区反诈”珠吉街防诈骗宣传特色项目）	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/					
核心项目	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/					
合计	500	912	182.4%	500	902	180.4%	70	71	101.43%	475	475	135.71%	30	30	100%	69	69	115%	35	35	100%	35	35	100%	188	188	107.43%	50	129	258%					
社区培育	协议内容			指标要求			完成情况			完成百分比			评估内容			指标要求			完成情况			完成百分比			完成百分比			完成百分比			完成百分比				
	新登记志愿者数量			100			108			108%			培育社区基金数量			1			100%			100%			100%			100%			100%				
	新培育志愿者骨干数量			24			24			100%			社区基金筹资金额			200000			12622.1			6.31%			6.31%			6.31%			6.31%				
	新培育志愿者队伍数量			2			2			100%			社会资源链接金额			500000			521802.4			104.36%			104.36%			104.36%			104.36%				
社区志愿者培训			5			5			100%			培育社区社会组织数量			2			100%			100%			100%			100%			100%			100%		

珠吉街道常住人口/户籍人口（约15万人/28877人），街道社工站各项服务，服务居民19187人次。

附件 2:

天河区珠江街社工服务站工作人员情况统计表

承办机构名称: 广州市风向标社会工作服务中心

协议时间: 2023年4月11日-2024年3月31日

类型	服务领域及人员岗位	序号	姓名	入职时间	合同期限	2023年4月		2023年5月		2023年6月		2023年7月		2023年8月		2023年9月		2023年10月		2023年11月		2023年12月		2024年1月		2024年2月		备注	
						人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放	人员到位	工资发放		人员到位
社会工作专业人员	项目负责人	1	罗忠洋	2013/4/1-无	2013/4/1-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		
	副主任	2	陈海容	2015/6/1-2	2015/6/1-2024/5/30	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024年1月11日调入
	主任助理	3	赵雪芳	2015/5/1-无	2015/5/1-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	主任助理	4	郑紫微	2023/1/19-	2023/1/19-2026/1/18	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	领域组长	5	谢远霞	2014/9/28-	2014/9/28-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	领域组长	6	吴金秋	2016/6/1-无	2016/6/1-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	领域组长	7	徐如春	2019/5/13-	2019/5/13-2027/5/12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	社工	8	宋恒宇	2019/7/1-无	2019/7/1-无固定	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024年1月11日调入
	社工	9	刘威	2020/3/2-2	2020/3/2-2025/3/1	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	社工	10	李沃坚	2020/4/13-	2020/4/13-2025/4/12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	领域组长	11	张志杰	2019/5/13-	2019/5/13-2027/5/12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	社工	12	梁凤娇	2017/7/4-2	2017/7/4-2025/2/14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	退休返聘
	社工	13	郭滨桐	2018/4/23-	2018/4/23-2024/4/22	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	退休返聘
	社工	14	梁慧洁	2020/1/1/3-	2020/1/1/3-2025/1/1/1	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	社工	15	温海泉	2019/5/15-	2019/5/15-2027/5/14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	社工	16	张雯欣	2022/8/1-2	2022/8/1-2025/7/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
	社工	17	叶玉琼	2019/12/2-	2019/12/2-无固定	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024年1月11日调入
	副主任	18	彭龙珍	2015/6/15-	2015/6/15-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2023年5月31日离职
	副主任	19	游雅君	2020/4/1-2	2020/4/1-2024/3/31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2023年5月1日调入; 2023年11月30日离职
小计						14	12	14	15	14	12	14	14	14	12	14	14	12	14	14	15	13	15	14	12	14	17	15	17

专业人员持续在岗率

92.86%

类型	服务领域及人员 岗位	序号	姓名	入职时间	合同期限	2023年4月			2023年5月			2023年6月			2023年7月			2023年8月			2023年9月			2023年10月			2023年11月			2023年12月			2024年1月			2024年2月			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	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				
	社工助理	20	周康容	2019/5/8-2	2019/5/8-2027/5/7	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√						
	行政活动助理	21	梁凤朝	2019/7/9-2	2019/7/9-2024/7/8	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	退休返聘					
	行政活动助理	22	梁锦英	2021/7/1-2	2021/7/1-2024/6/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	退休返聘						
	社工助理	23	温国英	2012/1/26	2012/1/26-无固定																												2024年1月11日调入						
	社工助理	24	田萌硕	2018/1/6-	2018/1/6-2024/1/5																												2024年1月11日调入； 2024年2月19日 离职；						
其他 人员	主任助理	25	刘慧娟	2022/1/1-	2024/10/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√								
	项目总监	26	陈健涛	2023/7/5-2	2023/7/5-2026/7/2																												2023年10月1日调出						
	主任助理	27	贺敏	2023/2/1-2	2023/2/1-2024/7/2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7月退休；2023年7月 31日离职						
	社工助理	28	陆秋霖	2022/5/1-	2024/4/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√							
	社工助理	29	罗毅佳	2023/10/9-	2026/10/8																																		
	社工助理	30	陈国坚	2023/1/5-2	2023/1/5-2026/1/2																													2024年1月11日调入					
	小计						6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	9	7	9				
	总计						20	16	20	17	21	20	16	20	20	16	20	21	17	21	21	17	21	20	16	20	20	16	20	22	22	26	22	26	26				

