

珠海市香洲区拱北街道婆石家庭综合服务项目

项目单位：珠海京师社会工作中心

项目组成员：范时杰、王喜乐、金鑫、贺志峰、
林嘉映、林健骏、陈绮琪、黄晓华

摘要

2012年5月，在珠海市民政局、香洲区民政局、拱北街道办事处、婆石社区居委会等多方支持下，珠海京师社会工作中心通过政府购买服务的方式成功与市民政局签订《珠海市民政局社区社会工作综合服务试点采购合同》（招标编号：ZHWZ2012-085FW），引进专业社工进驻婆石社区，开展社区社会工作专业服务。

项目通过建立婆石妈咪家庭综合服务社（珠海京师社会工作中心 拱北站）为项目服务开展平台，自2012年8月至2013年8月，以完善基础设施建设为基础，以满足居民多层次需求为根本，不断总结试点经验，创新服务项目和内容，大力培育发展社会工作专业服务机构，进一步健全政府购买服务制度，积极稳步推进家庭综合服务社建设，逐步构建以困难群众为重点，以提供专业化的家庭服务为基础，社会力量广泛参与的社区服务体系，提升社区居民生活幸福感，促进全区基层社会管理服务创新。旨在通过专业的社工服务，开展个案辅导、小组活动、团康服务等，为社区居民提供公益性、全方位的社区服务。

项目秉承“扎根社区 整合资源 服务家庭 发展潜能”的服务宗旨，从需求为本、优势视角、能力建设、社区再造的角度，通过婆石妈咪家庭综合服务社的载体，为社区居民，尤其是社区中的老人和青少年，提供多方位的社会工作专业服务。

项目期间。共开展了服务有：社区发展活动20项，服务3229人次，其中大型社区活动13次，服务672人次，常规社区发展服务7项，服务2557人次；小组服务工作10次，服务448人次；个案服务162人次，其中专业个案服务47人次，专业咨询个案115人次；此外，还开展完成社会工作研究5项；提供社区资源平台服务3项等多元综合专业服务。

一、项目背景

珠海市婆石社区位于拱北口岸地区，属城乡结合部，外来人口密集，社区面积 0.8 平方公里，南起港三路，北至前山桥，东起粤海中路，西至港昌路，社区总户数 3399 户（其中户籍户 1702 户），总人口 12708 人，其中常住人口 4502 人，流动人口 8206 人。辖区有中珠新村、北欧森林、紫金阁、权兴花园、石泉新村、水润嘉园、原婆石旧村等 7 个住宅小区，有嘉海、东海、伟达、民基等 4 个工业小区，兄弟工业公司、桃屋珠江食品公司等 251 家企业单位。

近年来，珠海市开展大部制改革和社会管理体制改革等工作，通过“政府立项、政府采购、合同管理、民间运作、评估兑现”提供公共服务方式，对公共服务多元化供给模式进行了积极探索，取得了良好的社会效益。尤其是 2011 年以来，市民政局加大了推动社工进入社区的力度，让市民家门口享受专业服务。一是加大购买社工服务力度。通过筹措资金已购买社工服务项目服务对象包括社区青少年、老年人、单亲母亲、外来务工子女、社区矫正人员等群体。二是引导社工进社区。通过政府购买民办社工机构服务的方式，引导民办社工机构进入社区，为社区老人、青少年、单亲母亲以及外来工子女提供专业服务，让居民在家门口能享受专业化服务。

2012 年 5 月，在珠海市民政局、香洲区民政局、拱北街道办事处、婆石社区居委会等多方支持下，珠海京师社会工作中心通过政府购买服务的方式成功与市民政局签订《珠海市民政局社区社会工作综合服务试点采购合同》（招标编号：ZHWZ2012-085FW），引进专业社工进驻婆石社区，开展社区社会工作专业服务。

项目通过建立婆石妈咪家庭综合服务社（珠海京师社会工作中心 拱北站）为项目服务开展平台，自 2012 年 8 月至 2013 年 8 月，以完善基础设施建设为基础，以满足居民多层次需求为根本，不断总结试点经验，创新服务项目和内容，大力培育发展社会工作专业服务机构，进一步健全政府购买服务制度，积极稳步推进家庭综合服务社建设，逐步构建以困难群众为重点，以提供专业化的家庭服务为基础，社会力量广泛参与的社区服务体系，提升社区居民生活幸福感，促进全区基层社会管理服务创新。旨在通过专业的社工服务，开展个案辅导、小组活动、团康服务等，为社区居民提供公益性、全方位的社区服务。

二、需求分析

项目组在进驻前与进驻后分别进行了相关的调研（如下表 1、表 2）。

| 调研方式 | 调研对象 | 时间（2012 年） |
|------|-----------------|-------------------|
| 焦点小组 | 社区领袖小组 | 3 月 2 日 |
| | 社区中的老人 | 3 月 18 日 |
| | 社区中的青少年家长 | 4 月 8 日 |
| 问卷调查 | 北欧与中珠小区抽取 300 户 | 4 月 1 日--4 月 15 日 |
| 个别访谈 | 对社区事务关心的居民 | 4 月 1 日--4 月 20 日 |

| 调研方式 | 调研对象 | 时间（2012 年） |
|------|-----------|----------------------|
| 焦点小组 | 社区中的老人 | 11 月 2 日--11 月 31 日 |
| | 社区中儿童的监护者 | 3 月 18 日 |
| 问卷调查 | 结合社区宣传开展 | 11 月 19 日--11 月 25 日 |
| 个别访谈 | 与社区居民访谈 | 持续 |

经过调研，得到分析结果如下：

1. 老年人：养生健康知识的需求；居民互动的需求；为弱势老人提供上门服务的需求。
2. 青少年：课业辅导的需求；上下学安全保障的需求；丰富课余生活的需求；尤其是寒暑假为青少年提供服务的需求强烈。
3. 中职学校：“社工+志工+义工”联动，共同为社区居民提供服务的需求；学生接受社工心理干预与能力提升培训的需求。

三、项目计划

（一）服务宗旨

秉承社会工作专业价值观，旨于扎根婆石社区，以优势视角挖掘社区内外资源，整合优势资源服务社区，服务家庭，运用专业技能恢复和促进困难群体、有需要群体的正常生活，提升社区居民的福祉，挖掘潜能，实现人与社会环境的相适应，促进社会和谐。基于以上，我们将服务宗旨归结为以下 16 个字：“扎根社区、整合资源、服务家庭、发展潜能”。

（二）服务目标

1. 针对儿童青少年群体

（1）社区中的弱势儿童青少年（贫困、学业表现差、有其他偏差行为）能够感受到支持与引导，一部分人可以出现心理和行为上的转变。

（2）社区中儿童青少年的优势能够被充分发挥，通过各种获得展现出来。

（3）儿童青少年与其家人的关系得到改善，能从中得到更多支持。

（4）社区中形成了儿童青少年之间的互动支持网络，促进良好社区氛围的形成，为儿童青少年今后的发展提供帮助。

2. 针对长者群体

（1）社区中的弱势老人（独居老人、身体有缺陷而只能在家里养老的老人）能够感受到支持与引导，一部分人可以出现心理和行为上的转变。

（2）社区中老人的才能和才艺能够被充分发挥，通过各种获得展现出来。

（3）社区中形成了老人之间的互动支持网络，促进良好社区氛围的形成。

3. 具体评估指标

（1）举办社区活动 20 次，使社区气氛得到改善。

（2）预计完成社区个案 10 个，根据评估显示他的情况产生了预期的改善。

（3）完成 8 个小组，社区青少年、家长及长者通过参与使他们的情况得到改善。

（4）组建一支至少有 30 名成员的社区青少年义工队，在社区中开展志愿服务活动。

（5）宣传方面：发布活动报道 4 次，中心年报 1 份，广播的宣传品服务指南 500 份、机构通讯 1000 份、活动宣传单张 1000 份、宣传海报 300 份等。

（三）服务策略

从需求为本、优势视角、能力建设、社区再造的角度，通过婆石妈咪家庭综合服务社的载体，为社区居民，尤其是社区中的老人和青少年，提供多方位的社会工作专业服务。

1. 需求为本

始终秉持需求为本的服务理念，一切服务内容的推展都牢牢依托对社区进行的详细、精准的需求评估。为居民提供多元化的社区服务为形式满足居民需求，充分调动社区居民共同关注并积极参与社区建设，这一过程不仅是社区居民需求得以满足的过程，同时也是社区自身建设、营造独特品牌的过程。

2. 优势视角

以正面、积极、优势的视角去看待案主及其处境，挖掘潜藏在案主及环境中的资源和能力，反对将关注焦点聚焦在问题上，主张将问题策略性地悬置起来从而使优势得以凸显，使社工与案主的关切彻底地跳出问题限制，将新的可能、新的生活故事、新的思

维及因应方式带到案主丰富多彩的日常生活中来。

3. 能力建设

强调从服务对象及社区环境中挖掘资源、优势等以提升服务对象的自助及互助能力。

一、资产建立和能力建设。社区发展的许多概念集中关注、洞察并利用社区内可获得的资产、资源和优势。二、建立关系。基本假设是社区和它的周围环境可能隐藏着某种内在的资源，社区工作者应该认真欣赏和发掘社区的内部资源、资产和能力。三、树立希望。以优势和资产为本的取向可以激发案主和工作者的乐观情绪、希望和动机。

4. 社区营造

要想使社区资源有序链接，社区潜能充分发挥，使婆石社区从“自在社区”向“自为社区”转变重点是要在过程中累积社区成员对于公共生活领域的问题意识与参与经验，慢慢塑造出独立成熟的社区公共意识，提升社区的参与感，以及邻里守望相助的精神，增进社区的“精神福利”。

四、组织实施过程

（一）项目计划阶段

1. 调研阶段（2012年4月-6月）

中心在拱北街道办、婆石社区居委会等多方支持下，组织调研小组深入社区开展实地调研工作，通过服务需求问卷调查、焦点小组、家访调研等形式，了解社区居民的基本情况和对服务的需求情况，扎实的调研和有效的分析，为项目方案的制定奠定了良好的基础。而后与市民政局正式签订项目合同书。

2. 筹建阶段（2012年7月-9月）

筹建期间，在拱北街道办、社区居委会、北欧森林业委会等的支持下，选定服务社活动点，并完成站点前期装修建设及基本服务设备安置；酝酿规划服务社未来的治理模式；筹备组建项目团队，招募专职社工、实习生等工作人员；根据项目方案完善细化到具体计划中；

3. 服务实施阶段（2012年9月-2013年8月）

社工正式进驻社区，秉承以人为本，助人自助的服务理念，围绕“扎根社区，整合资源，挖掘潜能，服务家庭”的服务宗旨，运用个案、小组、社区三大社会工作专业方法开展服务，开展长者服务、儿童青少年服务、社区发展服务、家电维修服务等，依托服务社这一平台，构建社区营造平台，协助服务社区困难群体，挖掘家庭潜能，促进社区融合。

4. 总结评估阶段（2013年8月）

2013年8月，项目执行完成1周年，取得良好的成效。由项目督导带领社工团队开展项目评估工作。

（二）服务内容

遵循以人为本，助人自助的理念，从社区需求出发，将以人群划分的四类服务，即长者服务、青少年服务、家庭服务、社区发展服务整合，充分调动社区内已存在及潜在的人力资源、关系资源、文化资源等，发挥社区整体优势，建立社区互助网络，提升社区整体能力，增进社区居民整体福祉。以个人能力提升出发，到家庭能力提升，再到整个社区乃至社会氛围的培育。社区、社会氛围的形成，进一步促进社区内个人、家庭能力的提升。

1. 长者服务

统筹建设社区参与平台，逐步建立起社区居家养老服务，为社区的长者提供健康保健、困难帮扶、乐龄大学教育、文艺队等服务，帮助社区长者，丰富长者的文化生活，改善社会功能，提高生活质量，提升长者的生命质量和生活质量。

2. 儿童青少年服务

为社区儿童青少年提供专业服务，建设儿童青少年活动空间，为广大的儿童青少年提供学业帮扶、能力成长、图书阅览、儿童玩伴、为弱势青少年提供支持，改善其成长过程中身遭的困境，协助青少年具备适应社会变化不断成长的能力，促进儿童青少年健康成长。

3. 家庭服务

为社区家庭提供家庭休闲、亲子娱乐教育、家庭教育等服务，协助家庭改善面临的困境促进家庭成员的和谐活动。

4. 社区发展服务

整合社区资源，建立社区参与平台，为社区居民开展专业服务活动，增进居民的社区归属感，构建社区守望相助的互助系统，致力于社区整体优势与能力的发展，提升社区整体幸福感。目前服务内容有家电义务维修服务、社区舞蹈队、大型社区康乐活动等。

（三）项目活动产出

项目产出包括社区发展活动、社区发展活动（常规）、小组工作、个案服务、其他服务等。

1. 社区发展活动（20项，服务3229人次）

共开展20项社区发展服务活动，服务3227人次。其中，大型社区活动13次，共服务672人次，常规社区发展服务7项，服务2557人次。

(1) 表 3: 大型社区活动 (13 次, 672 人次)

| 活动名称 | 参与对象 | 参与人数 | 活动时间 | 活动类型 |
|---------------------------------|--------|-------|--------------------|------|
| 2012 年 | | | | |
| 志愿者宣传访谈技巧培训 | 志愿者 | 20 人次 | 11 月 19 日 | 志愿服务 |
| 社区宣传周暨服务需求调查 | 居民 | 84 人次 | 11 月 20 日 -25 日 | 社区宣传 |
| 长者“养生堂” | 社区长者 | 10 人 | 12 月 11 日 | 健康保健 |
| “暖暖冬日情, 社工伴你行” ——“睦邻日”系列活动 | 居民 | 63 人次 | 12 月 11 日 | 节日庆典 |
| 海岛分享会——“英语交流学习 相约北 欧森林”系列第一期 | 居民 | 23 人 | 12 月 15 日 | 交流学习 |
| 英语角——“英语交流学习 相约北 欧森林”系列第二期 | 居民 | 34 人 | 12 月 23 日 | 交流学习 |
| 绿道分享会——“英语交流学习 相约北 欧森林”系列第三期 | 居民 | 36 人 | 12 月 23 日 | 交流学习 |
| 2013 年 | | | | |
| “喜迎元旦 快乐游园”元旦游园活动 | 居民 | 240 人 | 1 月 1 日 | 节日庆典 |
| 喜迎新春诗歌朗诵会 | 长者 | 20 人 | 1 月 26 日 | 节日庆典 |
| 庆三·八——妇女权益保护普法讲座 | 居民 | 8 人 | 3 月 8 日 | 社区讲座 |
| “315 消费者权益保护”普法讲座 | 居民 | 22 人 | 3 月 16 日 | 社区讲座 |
| “五四”青年节广场联欢活动 | 居民 | 30 人 | 5 月 4 日 | 节日庆典 |
| 六一慈善义卖活动 | 儿童、居民 | 53 人次 | 6 月 1 日 | 节日庆典 |
| 服务人次合计 | 672 人次 | | | |

(2) 表 4: 常规社区发展服务 (7 项, 2557 人次)

| 活动名称 | 参与对象 | 参与人数 | 活动时间 | 活动类型 | |
|----------------|-----------|---------------|------|--------------------|------|
| 儿童阅览与玩伴服务 | 儿童青少年 | 1000 以上 人次 | 日常开放 | 社区发展 | |
| 家电义务维修服务 | 社区家庭 | 36 单 | 日常开放 | 志愿服务 | |
| 长者 健康 保健 | 长者秋冬健康检查 | 社区长者 | 29 人 | 11 月 24 日、 25 日 | 健康保健 |
| | 中医养生讲座+义诊 | 社区长者 | 34 人 | 3 月 17 日 | 健康保健 |
| | 夏季长者健康检查 | 社区长者 | 23 人 | 6 月 22、23 日 | 健康保健 |
| | 养生保健交流会 | 社区长者 | 8 人 | 8 月 17 | 讲座 |

| 活动名称 | | 参与对象 | 参与人数 | 活动时间 | 活动类型 |
|------------|------------------|---------|-------------------|---------------------------|------|
| 快乐冬日养生操 | | 社区长者 | 共 10 期， 38 人次 | 1 月 1 日 | 健康保健 |
| 妈咪舞蹈班 | | 社区妇女 | 持续开展， 约 300 人次 | 1 月 26 日起 目前开展 30 期 | 社区文化 |
| 家庭教育 讲座 | 家长别让“爱”变成了“害” | 社区居民 | 7 人次 | 7 月 21 日 | 讲座 |
| | 怎样培养优秀的孩子 | 社区居民 | 7 人次 | 8 月 18 日 | 讲座 |
| 社区电 影院 | 霍顿与无名氏 | 儿童青少年 | 31 人次 | 12 月 8 日 | 文娱活动 |
| | 猫和老鼠： 胡桃夹子的传奇 | 儿童青少年 | 24 人次 | 1 月 20 日 | 文娱活动 |
| | 无敌破坏王 | 儿童青少年 | 23 人次 | 3 月 24 日 | 文娱活动 |
| | 森林战士 | 儿童青少年 | 18 人次 | 8 月 17 日 | 文娱活动 |
| | 魁拔 2 | 儿童青少年 | 16 人次 | 8 月 18 日 | 文娱活动 |
| 服务人次合计 | | 2557 人次 | | | |

2. 表 5：小组工作（10 次小组，448 人次）

| 小组名称 | 小组性质 | 小组次数 | 小组人数 | 活动时间 |
|-----------|-----------------|------|--------|-------------------|
| 国学书法课堂 | 学习小组 | 5 节 | 18 人/节 | 4 月 13 日-5 月 25 日 |
| 青少年成长营 | 发展型小组 | 6 节 | 10 人/节 | 4 月 14 日-5 月 19 日 |
| 妈咪课堂小组 | 发展性小组 | 5 节 | 10 人/节 | 4 月 13 日-6 月 2 日 |
| 诗歌沙龙 | 社区长者 | 6 节 | 10 人/节 | 3 月 15 日-5 月 4 日 |
| 夏日珠海乐章 | 社区青少年 | 4 节 | 13 人/节 | 7 月 16 日-8 月 10 日 |
| 环保达人 | 社区青少年 | 4 节 | 12 人/节 | 7 月 18 日-8 月 8 日 |
| “心”在我心 | 社区青少年 | 4 节 | 12 人/节 | 7 月 18 日-8 月 8 日 |
| 体育嘉年华 | 社区青少年 | 4 节 | 10 人/节 | 7 月 19 日-8 月 9 日 |
| “迎中秋”第二课堂 | 社区儿童 | 开展中 | 12 人/节 | 8 月 30 日-9 月 15 日 |
| 长者电脑培训小组 | 社区长者 | 开展中 | 12 人/节 | 9 月 7 日-9 月 30 日 |
| 服务人数合计 | 95 人（2 个尚未统计） | | | |
| 服务人次合计 | 448 人次（2 个尚未统计） | | | |

3. 个案服务（162 人次）

(1) 表 6: 专业个案服务（4 人，47 人次）

| 服务对象 | 个案来源 | 个案性质 | 服务方式 | 跟进进度 |
|------------------|-------|------------|---|------|
| 黄；73 岁 王；72 岁 | 主动求助 | 生活照料困难 | 面谈+电话访谈 10 次 社工+义工帮扶 3 次 联系医生护理 3 次 | 跟进中 |
| 侯；69 岁 | 他人介绍 | 独居, 生活照料困难 | 面谈+电话访谈 5 次 社工陪护就医 1 次 | 跟进中 |
| 刘, 86 岁 | 居委会转介 | 独居高龄老人 | 面谈+电话访谈 9 次 | 跟进中 |
| 服务人数 | | 4 人 | | |
| 服务人次 | | 47 人次 | | |

(2) 表 7: 咨询个案服务（115 人次）

| 服务对象 | 个案来源 | 个案性质 | 服务方式 |
|------|------|--------|---------------------|
| 社区居民 | 主动求助 | 服务咨询 | 为主动前来咨询服务的提供咨询 13 次 |
| 社区居民 | 实地探访 | 探访咨询 | 家访/走访访谈 102 户次 |
| 服务人次 | | 115 人次 | |

4. 其他服务

(1) 社会工作研究（5 项）

社会工作研究是与其实务和理论相关的工作技术，旨在获取客观、全面和深入的资料获取资料，通过在地调研，深入研究社会工作实务，进而反馈到实际的实务工作当中，夯实社会工作实务技能，以行动研究充实社会工作理论与价值。

我们进驻以来，为社会工作研究者提供平台，前后共接受了 5 次开展社会工作研究。

表 8: 社会工作研究

| 作者姓名 | 研究题目 | 完稿日期 | 研究性质 |
|-------------|-----------------------------------|----------|--------|
| 杨暖瑜, 蔡敏等 | 北欧森林小区的调查报告 | 2012. 11 | 调查报告 |
| 卓林娜 | 社工机构的 SWOT 战略分析——以婆石妈咪家庭服务社为例 | 2013. 01 | 调研报告 |
| 陈家琪 | 社区照顾养老服务现状探讨——以珠海市 A 家庭综合服务社为例 | 2013. 04 | 本科毕业论文 |
| 林家琪 | 民办社工机构进驻社区的现状分析——以珠海市 Z 家庭综合服务社为例 | 2013. 04 | 本科毕业论文 |
| 刘妮思 | 广场舞对独居老人生活影响的个案研究 | 未定稿 | 实习报告论文 |

（2）社区资源平台（3项）

依托服务社的物资资源、社工服务资源、志愿者资源等，为社区居民和社区外部组织单位开设社区资源共享平台，服务包括：

① 社区文化建设

服务社建设初期重视图书阅览建设和信息资源资源共享建设，自进驻以来，逐步建立起阅览室、长青活动室、上网区等，截止至2013年8月，文化资源平台共计拥有图书1062册，台式电脑6台（不含办公专用电脑）；其中自购图书534册，另外接受居民捐赠图书71册，市妇联捐赠146册，居委会转移311册，居委会转移电脑6台。另外订阅珠江晚报、人民日报等居民喜闻乐见的报纸，为居民提供文化休闲平台。让居民把服务社作为日常休闲的平台。

② 场地借用服务

服务社依托场地资源，硬件资产配置等资源，对外非盈利事务免费提供场地借用服务，截止至2013年8月，共借用场地25次，获得借用方的好评。

③ 旧衣服回收

为了更好地循环利用资源，让它能继续为需要的人带来温暖和幸福！婆石妈咪家庭综合服务社联合香洲义工联拱北义工协会，婆石社区义工服务站发起“旧衣服爱心募集”活动。自2012年12月至2013年2月，面向珠海市募集旧衣服计200多千克，并送往拱北口岸流浪人、香洲区家庭文化交流协会（神前站）、四川雅安灾区等。

（3）明德讲堂

与珠海市香洲区道德教育促进会联合举办。讲堂每期一个主题，以“唱一首歌曲、诵一段经典、播一部短片、讲一个故事、作一番点评、送一份吉祥和创文小互动”的“6+1”模式为基本流程。该项目通过走进社区，增进居民间的生活互动，让更多社区居民受到文明熏陶，促进珠海市道德教育发展，提升市民素质。该活动自2012年12月19日开始在婆石妈咪家庭综合服务社不定期举办，至今已在社区开办3期，深受居民欢迎。

（4）三叶草故事家族

婆石妈咪通过联合三叶草故事家族珠海站，通过故事妈妈培训、专家阅读讲座、社区故事会、主题文化沙龙、新书试读会、年度讲述大赛、故事剧团等不同方式组织各类阅读活动，谋求更多关注亲子阅读的组织或个人的热心支持，让更多的家庭溢满书香，让阅读丰盈孩子的童年。自2012年进驻以来，共举办10次活动。

五、项目成效

（一）服务对象满意度调查

2013年8月，项目组设计了《社区满意度调查问卷》，面向社区居民发放了100份，

回收 100 份，有效问卷 96 份，有效回收率为 96%。

问卷经统计分析，其统计分析采用 5 点积分，“5”代表很符合，“4”代表符合，“3”代表一般，“2”代表不符合，“1”代表很不符合。评价如下表 9。

| 题目 | 平均分 |
|---|------|
| 1. 机构为居民提供了社区活动，丰富了居民的社区生活。 | 4.84 |
| 2. 机构引导了青少年健康成长，提高他们的思想道德水平和能力。 | 4.82 |
| 3. 机构组织老人活动，开展社区老人康乐活动，关爱老人的生活。 | 4.68 |
| 4. 机构为社区困难群体提供了帮助和关怀。 | 4.66 |
| 5. 机构推动了志愿服务的发展，为创建“文明城市”建设奉献出重要力量。 | 4.76 |
| 6. 机构儿童室为小朋友提供整洁轻松的活动环境，促进社区儿童快乐健康成长。 | 4.76 |
| 7. 机构图书阅览室汇集学习、科学、文化等相关书籍及报刊，让居民在安静舒适的环境下阅读学习，丰富了居民的精神生活。 | 4.82 |
| 8. 中心提供家电维修服务，热心为居民解决各种小家电维修问题。 | 4.37 |
| 9. 机构社工工作服务态度积极，热心主动提供迅速及适切的服务。 | 4.71 |
| 10. 我对机构的综合评价很满意，包括：服务质量、环境、工作人员素质等。 | 4.74 |

从表 9 看出，服务对象对于项目的整体评价普遍较高，保持评价在 4.37-4.84 之间；其中评价最高项是“机构为居民提供了社区活动，丰富了居民的社区生活。”平均分为 4.84；评价最低项是“中心提供家电维修服务，热心为居民解决各种小家电维修问题”，平均分为 4.37 分，其他均分皆较高。同时，评分数据可以看出，居民对我们的提供的服务、以及对我们工作人员的评价等方面普遍评价满意，是对我们服务工作的认可。

（二）外部资源链接与认可度调查

1. 外部资源链接

自 2012 年 11 月至今，项目逐步建立起一个高效的资源网络，为社区引入了丰富的资源，促进了社区工作的开展。社工作为资源的联结者、运用者在社区工作中发挥了相当大的作用。

表 10 社区资源链接一览表

| 领域 | 群体/组织 | 合作内容 |
|-------------|---------------------------------|--|
| 政府 | 市民政局 | 本服务项目购买方，负责整个项目的统筹及评估工作 |
| | 拱北街道办 | 为婆石妈咪家庭综合服务社提供办公场地及硬件设施 |
| N G O | 国际经济学商学学生联合会（AIESEC）中国大陆区中山大学分会 | 带领国际志愿者走进婆石社区，与社工配合开展环保、旅游和英语交流等主题公益活动 |
| | 三叶草故事家族珠海站 | 将三叶草故事家族引入婆石社区，与社工配合在社工宣传及开展活动 |
| | 珠海市香洲区道德教育促进会 | 和社工在婆石社区开展道德教育的宣传和教育工作 |
| | 拱北星辰社会工作促进中心 | 定期为社工提供培训指导，促进社区工作发展 |
| | 珠海香洲义工联 | 婆石妈咪家庭综合服务社提供平台，吸引各服务队进入社区开展服务 |
| 社区 | 婆石社区居委会 | 协助婆石妈咪家庭综合服务社开展社区服务，包括服务引入，提供个案等 |
| | 婆石社区义工服务站 | 社工作为领队，带领婆石社区的义工在社区开展社区活动、小组和个案等工作。并在社区内开展公益慈善活动 |
| | 社区志愿者 | 社工为居民打造展现平台，通过发现并联结有利的居民资源，开展社区志愿服务，达到“助人自助”的效果 |
| | 珠海中珠物业管理服务有限公司 | 提供社区工作一定的支持，包括活动场所、道具及活动宣传 |
| 学校 | 北京师范大学珠海分校 | 服务社提供大学生到服务社参与志愿服务、实习和就业的机会 |
| | 珠海理工职业技术学校 | 进驻婆石妈咪家庭综合服务社，开设服务点为居民提供 |

2. 认可度调查反馈

中心进驻婆石社区将近一年以来，得到了街道办、居委会等多方单位支持，为了了解项目的利益相关方对我们一年以来的服务评价，并进一步探讨合作，为了进一步拓宽

资源渠道,为服务对象链接多方资源。项目组制定了《机构利益相关方认可度访谈调查》,并对相关人员对我们服务工作认可度组织开展了一次调查。

调查以访谈的形式开展,2013年8月上旬,面向服务社相关合作的单位部门、服务社社工等进行访谈调查工作,有效收集了相关方对服务社的评价。具体评价如下:

(1) 拱北街道办(拱北星辰社会工作促进中心)

“服务社当前提供的服务较为全面多元,建议在扎根社区稳定的基础上,扩大服务范围,包括服务群体的数量、服务地理范围的扩大,服务辐射到其他社区,提升社区居民的福利福祉。”

“前期服务社能积极参加能力建设培训活动。希望在接下来双方能多沟通联系,建议服务社进行月度、季度的工作交流报告。”

(2) 婆石社区居委会

“婆石妈咪进驻以来,为社区居民开展丰富的社区活动和专业服务,丰富了社区居民的文化生活,同时也着手解决社区当中一些现实问题,工作人员认真踏实,服务工作赢得了居民的好评,希望接下来的合作中,能进一步加强沟通联系,拓宽服务范围,合力建设社区!”

(3) 香洲义工联婆石社区义工站:

“(服务社)做得不错,丰富了社区居民的业余生活,使个别孤寡老人得到帮助,能让社区内有特长的人发挥所长服务社区;”

“社工加义工服务项目非常好,是义工志愿服务的发展目标;希望能有一个以社区为基础的义工志愿服务时间银行,让更多人参与社会服务,帮人助己和谐社会。”

(4) 婆石社区卫生服务站

“走进社区,走进居民,贵服务社的服务很实在,是真正能根据居民所需要来开展的。赞一个;”

“愿接下来能跟婆石社区卫生服务站多点沟通,多做宣传,例如近期的登革热预防,可以开展室外(室内)讲座,蚊子是怎么生成的,要怎么注意……;提醒居民禽流感 H7N9 没有远离,生活中怎么预防……等等……”

(5) 珠海中珠物业管理服务有限公司

“(服务社)进驻以来,丰富了居民的社区文化生活,让社区居民生活更实在,社工为小区长者服务,为他们排忧解难,很有意义,愿继续努力!”

(6) 珠海理工职业技术学校

“服务社目前提供的服务较为全面,能够结合社区的实际情况进行服务,为居民提供周全的服务,和解决生活上的一些问题。如果场地允许的话还可以多增设其他服务项目。希望进一步多结合社会上的问题,开展接近民意的服务项目。”

(7) 广东粤鑫（珠海）律师事务所

“(服务社)很好,服务形式多元化,对服务居民起到正面、积极的作用。希望在举办各类社区活动时,以贴近居民日常需求,特别是法律方面的需求为咨询前提,能有效、有针对性地提供合作服务,相信能更好地服务居民。”

(三) 媒体报道

自2012年11月至今,婆石妈咪家庭综合服务社接受珠江晚报、珠海特区报等媒体单位多次活动报道,并接受珠海电视台采访,收录于专题报道《珠海社工机构生存调查》中。

表 11 外部媒体对婆石妈咪家庭综合服务社有关报道

| 序号 | 日期 | 标题 | 媒体单位 |
|----|------------|---|-------|
| 1 | 2012-12-12 | 社区居民齐动手包饺子 婆石妈咪家庭综合服务社12月起投入运作,提供多项家庭服务 | 珠江晚报 |
| 2 | 2012-12-25 | 婆石社区开办英语角众多外国志愿者来交流 | 珠江晚报 |
| 3 | 2013-01-03 | 婆石社区举办游园活动 240名居民快乐游园 | 珠江晚报 |
| 4 | 2013-01-23 | 婆石社区明德讲堂开讲 | 珠江晚报 |
| 5 | 2013-01-28 | 婆石社区: 举办诗歌朗诵会 | 珠江晚报 |
| 6 | 2013-01-29 | 社区老年人诗意盎然 婆石举办新春诗歌朗诵会 | 珠海特区报 |
| 7 | 2013-03-18 | 婆石社区举办中医养生讲座 中医师进社区为居民义诊 | 珠江晚报 |
| 8 | 2013-03-19 | 评论: 健康讲座贵在“货真价实” | 珠江晚报 |
| 9 | 2013-03-25 | @微公益: 让志愿者住进我家,让爱与希望与我们相随 | 珠海特区报 |
| 10 | 2013-04-11 | 婆石开办国学书法班 社区孩子周末可免费“充电” | 珠江晚报 |
| 11 | 2013-4-8 | 《珠海社工机构生存调查》专题报道 | 珠海电视台 |
| 12 | 2013-06-21 | 婆石社区居民可以享受免费服务 学生为居民维修小家电 | 珠江晚报 |
| 13 | 2013-07-20 | 社区召集:《家长别让“爱”变成了“害”》教育专题讲座 | 珠江晚报 |
| 14 | 2013-7-29 | 本地义工召集: 婆石社区“心在我心”“环保达人秀”志愿者招募 | 珠江晚报 |
| 15 | 2013-8-17 | 婆石社区养生保健交流会 | 珠江晚报 |

五、项目管理

（一）组织管理

为了加强组织管理，提高项目服务质量，中心于 2012 年 8 月在在珠海市民政局、拱北街道办、婆石社区居委会等多方支持下，在北京师范大学珠海分校社会学系的社工督导支撑中，在婆石社区设立专业社会工作服务站——婆石妈咪家庭综合服务社（珠海京师社会工作中心拱北站）。婆石妈咪扎根于婆石社区，遵循以人为本、助人自助的理念，积极发挥专业社会工作政策倡导和社会倡导的优势，立足社会治理基础，发掘社区各种元素，为社区居民开展社区、小组、个案等社会工作专业服务。

婆石妈咪服务社继承和发扬了中心的社会工作实务领域的优势和传统，依托北师大珠海分校社会工作专业的理论优势、师资队伍、专业学生和志愿者队伍，充分调动和利用社区内外的社会资源和要素，以专业的视角、方式、技巧和伦理，积极为社区居民服务。在珠海京师社会工作中心项目化服务社区、服务社会、服务社群的基础上，服务社开始以服务半径为基石，以服务社为圆心，将服务载体、服务对象和工作人员全员化融入社区的全新专业社区社会工作新模式。

婆石妈咪标志（如右图）：

标志采用了一个开放式温馨房子的构造，意指婆石妈咪是一个开放而温馨的平台；

里面是妈咪和宝宝构成“M”字样，意指宝宝在妈咪的精心呵护下健康成长，倡导“以人为本”，“服务家庭”的理念；

整个标识以红绿相称，给人喜庆、温馨、祥和、成长、自然。总体上表达婆石妈咪为社区提供居民共同参与的开放空间，通过我们的服务，家庭温馨幸福，挖掘潜能，实现助人自助。



（二）项目团队建设

在中心的统筹管理下，依靠北京师范大学珠海分校社会学系的 4 名社工督导支撑，聘用 4 名社会工作专业、应用心理学等专业背景人才，组成 8 人的专业核心团队，负责整个项目的运筹与服务开展工作。此外还面向在校大学生招募社工助理 3 人，实习生 3 名。（可见下表 12）

表 12 项目专业团队成员表

| 职务 | 姓名 | 学历 | 专业 | 技术职称 | 政治面貌 |
|-------|-----|------|--------|---------|------|
| 督导主任 | 范时杰 | 博士 | 法学 | 副教授 | 中共党员 |
| 项目负责人 | 金 鑫 | 硕士 | 社会工作 | 中级社会工作者 | 中共党员 |
| 行政督导 | 王喜乐 | 博士 | 社会工作 | 副教授 | 群众 |
| 行政督导 | 贺志峰 | 硕士 | 社会学 | 中级社会工作者 | 中共党员 |
| 站长 | 林嘉映 | 本科 | 社会工作 | 初级社会工作者 | 中共党员 |
| 社工员 | 林健骏 | 本科 | 应用心理学 | 无 | 共青团员 |
| 社工员 | 陈绮琪 | 本科 | 资源环境科学 | 初级社会工作者 | 中共党员 |
| 社工员 | 黄晓华 | 本科 | 应用心理学 | 无 | 中共党员 |
| 社工助理 | 李素娴 | 在读本科 | 社会工作 | 无 | 共青团员 |
| 社工助理 | 毋晓迪 | 在读本科 | 社会工作 | 无 | 共青团员 |
| 社工助理 | 王开强 | 在读本科 | 人力资源管理 | 无 | 共青团员 |

（三）制度建设

作为中心进驻社区的站点，其在中心原有的制度基础上，根据站点工作的实际，逐步制定并不断完善专业服务、人事管理、行政管理和财务管理等系列制度，确保服务专业化、规范化、高效化。

表 13 婆石妈咪家庭综合服务社制度规范一览表

| | |
|----------|-------------------|
| 专业服务管理制度 | 社会工作者职业道德指引 |
| | 社会工作者开展家庭入户探访工作指引 |
| | 个案社会工作流程及工作文档使用指引 |
| | 小组社会工作流程及工作文档使用指引 |
| | 社区活动流程及工作文档使用指引 |
| | 儿童室管理制度、阅览室管理制度 |
| | 婆石妈咪志愿者管理条例 |
| 行政管理制 | 档案管理制度 |
| | 社工站工作汇报管理制度 |
| | 前台社工值班管理制度 |
| | 工作站卫生保洁工作 |
| 财务管理制度 | 财务管理制度 |
| | 物资管理制度 |
| 人事管理制度 | 工作岗位说明书 |
| | 员工考勤、休假及加班管理规定 |
| | 社工助理、实习生绩效考核方法 |

（四）社会工作督导

婆石妈咪家庭综合服务社定期接受专业督导。由北京师范大学珠海分校社会学系提供督导支持，除了单独对本服务社的督导，还尝试了多机构联合督导的新模式。在行政督导王喜乐的倡导下，婆石妈咪家庭综合服务社、珠海青少年综合服务中心和梅华社工中心三家机构联合开展督导会议，让珠海市不同机构一线社工们进行工作交流，互相帮助，并合作开展服务，达到了很好的效果。督导共开展了12次，累积督导36小时。

（五）能力提升培训

为了保证服务的专业化，提高工作团队服务能力，增强团队的合作能力，在督导给予专业指导在外，我们积极通过诸多渠道参与相关能力建设培训。共计参加培训活动25人次，136.5学时。（详见下表14）

表14 专业能力提升培训情况一览表

| 序号 | 日期 | 培训主题 | 主办单位 | 培训时数 | 我方参与者 |
|----|----------|---------------------------------|--------------------------|-------|-------|
| 1 | 3月3日、4日 | 公益项目设计与管理 | 拱北星辰 社会工作促进中心 | 13小时 | 林嘉映 |
| 2 | 3月23日 | 2013年岭南社工节 | 广东省民政厅 | 8小时 | 王开强 |
| 3 | 3月24日 | 香洲义工联新义工培训 | 香洲义工联 | 3小时 | 林健骏 |
| 4 | 4月28、29日 | 项目设计与管理（二） | 拱北星辰 社会工作促进中心 | 13小时 | 林嘉映 |
| 5 | 5月18日 | 首届《南方社工》论坛—— 社工教育的经验：批判和反思 | 中山大学社会与工作学系 《南方社工》编辑部 | 6小时 | 林健骏 |
| 6 | 5月27、28日 | 社会组织能力建设系列培训—— 中国民间非营利组织财务管理 | 拱北星辰 社会工作促进中心 | 3.5小时 | 林嘉映 |
| 7 | 5月27、28日 | 社会组织能力建设系列培训—— 中国民间非营利组织财务管理 | 拱北星辰 社会工作促进中心 | 10小时 | 陈绮琪 |
| 8 | 5月27、28日 | 社会组织能力建设系列培训—— 中国民间非营利组织财务管理 | 拱北星辰 社会工作促进中心 | 10小时 | 黄晓华 |
| 9 | 6月25日 | 社会工作评估与实务 | 珠海市社会工作协会 | 5小时 | 林嘉映 |
| 10 | 6月25日 | 社会工作评估与实务 | 珠海市社会工作协会 | 5小时 | 金鑫 |

| | | | | | |
|----|-------|--------------|------------|-----|---------|
| 11 | 7月11日 | 珠海京师社会工作员工培训 | 珠海京师社会工作中心 | 5小时 | 全体员工10人 |
| 12 | 8月21日 | 财务管理基础 | 珠海京师社会工作中心 | 2小时 | 社工5人 |

六、经验总结与反思

中心秉承“以人为本，助人自助”的服务理念，通过政府购买服务的方式，项目化运作，扎根婆石社区，为社区居民开展专业服务。同时，项目开展的过程中，建立“政校社”（政府、高校、社区）的联动机制，服务与研究并行，不断探索试行社区社会工作，在实践中总结社区社会工作综合服务试点的经验。

项目第一年的实践中，我们重点归结出关于社区社会工作综合服务试点三点主要经验：

（一）社区营造是构建社区参与，促进社区和谐发展的重要渠道

“社区营造”（community construction）是在“睦邻运动”基础上发展起来的更为综合的社区服务（工作）范式，旨在揭示社区发展的过程也是发挥社区想象力与创造力的过程，社区成员的广泛参与会创造出属于这一共同体的文化秩序和社区感受。社区营造实际上是一种思想、一种做事情的方法和理念。真正要营造的是“人”，这是一项细腻又浩大的社会改造工程，包括辖区内的商人、公务员、其他业者、居民（老人、妇女、青少年.....）等。重点是要在过程中累积社区成员对于公共生活领域的问题意识与参与经验，慢慢塑造出独立成熟的社区公共意识，提升社区的参与感，以及邻里守望相助的精神，增进社区的“精神福利”。

中心以社区营造作为项目开展的核心指导理念，旨于以社会工作的专业方法，建设新型都市社区，提高社区自我治理能力、抗风险能力，实现社区互助，协商解决自身困境。服务社自进驻初期，以促进社区参与的目标，全力为社区居民提供资源平台，服务窗口，链接外部资源等，以专业服务+社区活动形式吸引居民参与，鼓励居民参与建设，引导社区领袖成长。项目第一年，在社区参与平台的建设中取得了优异的成果：

1. 挖掘并引导社区领袖，确保社区参与平台的专业化

一方面，建立与原先社区领袖的专业关系；进驻后积极与居委会工作人员、义工站、迷彩服员工队、社区志愿服务积极分子等建立专业关系，引导他们参与到服务社的建设事务当中来，确保了站点进驻初期工作的顺利展开；另一方面，挖掘培育在地志愿服务的社区领袖，通过发现、鼓励参与、专业引导等方式，挖掘社区的在地服务资源，协助社工为居民开展了包括妈咪课堂、国学书法课堂、对对碰儿童暑假夏令营等多项服务活动。

2. 挖掘多元资源，促进社区参与平台的多元化

社工灵活运用优势视角的专业理念，以开放心态积极为居民拓宽资源链接的渠道，为社区居民引入了如三叶草故事家族、山寨诗歌群、迷彩服舞蹈队、舞蹈专业老师等多元资源，为居民开设包括健康保健、阅读、舞蹈、书法、诗歌、普法、家庭教育等多元的服务，促进居民的参与，提高居民对参与平台的认同度。

3. 鼓励并引导居民参与，提高对社区参与平台的认同感和归属感

服务社在提供服务过程中，积极引导社区居民参与到我们的服务当中来，尤其积极引导社区志愿群体为困难弱势群体开展帮扶行动，逐步建立并完善社区互助网络，务实着手改善社区困难群体身遭的困境。

（二）社区发展和进步，离不开专业社工

社会工作作为新兴的服务领域，其秉承助人服务的价值观，运用专业实务技能，全心全意服务社区，务实为社区居民，尤其是困难弱势群体，解决他们的现实困难。

进驻以来，服务社社工在服务过程中秉承“以人为本 助人自助”的服务理念，为社区居民，尤其是弱势群体提供帮助，丰富了社区居民生活，为社区的发展践行着社会工作的使命。在社区，社工主要可以实现以下角色：

1. 社工是社区参与平台的建设者

婆石妈咪家庭综合服务社自进驻以来，一直着力建设社区参与平台，以服务活动引导社区居民的参与，逐步挖掘社区资源，整合社区志愿者资源、资本资源等，促进居民对婆石妈咪的认同感和归属感。至项目开展一周年，取得了居民的信任和支持。在接下来的工作中，将继续通过专业服务建设社区参与平台，并完善社区互助网络，使社区的凝聚力、抗逆力得到显著提高。

2. 社工是社区弱势群体的帮扶的专业者

社工秉承助人自助的利他主义价值观，运用专业服务技巧为社区居民，尤其是社区弱势群体服务。社工运用自身专业优势，整合社区志愿者资源，构建社区弱势群体互助帮扶服务网络，务实为解决居民身遭的困境。在服务过程中赢得了居民的赞同与支持，并乐意参与到我们的服务，响应我们的志愿服务号召。

3. 社工是社区发展的理念宣导与践行者

婆石妈咪家庭综合服务社秉承专业的前沿，基于居民的服务需求，运用专业的“社区营造”、“优势视角”、“时间银行”等前瞻性社区发展理念，贯穿于整个项目活动当中，通过理念的宣导和践行，推行社区发展。

（三）社区社会工作是长期建设工程

社工进驻社区，为社区开展服务，让居民在家门口享受。社区社会工作的试点实践

中，促进了“政府-社工--社区”等多方共同进步。一项长期的建设过程。

首先，对于政府。中心通过政府服务购买形式，将政府的民生福利政策转化为现实显著的服务，为解决社会问题发挥着良好的作用。让居民切切实实感受到政府的民生工程。

其次，对于社会工作而言，项目为社工机构和社工提供了一个良好的实践试点平台，为探索社会工作机构的治理发展模式提供了良好的契机。

同时让社会工作者在实践中提升了的实务技能，包括专业价值、实务服务技巧、非营利组织管理能力，为接下来社会工作的发展培育实务根基扎实的社工领袖；另外，还为社会工作提供了实务研究的平台，推动了行业领域的发展。

再次，对于社区而言。项目开展一年以来，居民通过服务社，逐步对社会工作有了初步的认识和了解，并享受着服务社提供的服务，并慢慢将服务社参与成为生活的一部分，减少了其他如麻将等消极的消遣方式，转由服务社正向积极引导，鼓励他们参加多才有益的活动，丰富生活的同时，促进了家庭-社区正向的成长。

在项目开展起步，需要进一步的深化服务，并在第一年的经验基础上，不断提高实务工作能力，优化服务品质。

（四）未来展望

项目开展一年以来，累积了家庭综合服务治理和服务的经验，并逐步促进社区居民参与到社区营造平台中来。服务社专业服务团队的服务能力也得到了提高和成长。通过“社区-服务社-社工”等多方之间相互磨合成长，呈现蒸蒸日上的良好形势。

在项目开展的新一年中，我们将会进一步制定服务计划，优化整合更为多元优质的资源，践行社会工作的理念，打造出社会工作服务品牌。

1. 未来三年战略目标体系

项目经过项目团队在第一年的实践总结中，综合分析目前的优势、劣势、机遇与挑战，制定出未来三年的战略目标如下。

2. 未来三年战略总目标概述（2013年9月至2016年8月）

在珠海京师社会工作中心的领导下，将婆石妈咪家庭综合服务社打造为珠海市社会工作服务品牌，运用社会工作专业方法，逐步健全社区社会工作服务体系，具备从根本上解决社区迫需解决的问题，提升居民福利和生活品质。

3. 项目第二周年战略规划（2013年9月至2014年8月）

项目承蒙社区居民、市民政局、香洲区民政局、拱北街道办及婆石社区居委会等多方信任与支持，在第一年取得优异成果的基础上，进一步总结第一年的发展经验，围绕战略总目标，拟定出发展战略规划为。

（1）进一步整合社区多方资源，优化志愿服务资源，尝试建立“时间银行”志愿服

务试点；逐步整合社区相关组织的优势资源；

（2）建立社区发展基金，并在稳健有效的制度前提下，务实有效地为社区困难弱势群体提供资金支持；

（3）在以上两个基础上，组织建立初步的社区培力服务体系、社区照顾协作机制，为长期照护体系的建设，奠定扎实的基础。

附件 1:

婆石妈咪家庭综合服务社大事记（2012 年 4 月-2013 年 8 月）

2012 年

6-7 月 社工站内部装修

8 月 中心主任范时杰带领走访社区，认识机构；

11 年 09 日 中心召开常务会议，完善考勤制度，确定正式上班和会议时间，规范场地借用流程。

11 月 13 日 社区居委会主任一行为人与机构理事层于机构进行深一步合作探讨

11 月 18 日 在北京师范大学珠海分校召开第一次高校志愿者见面会

11 月 19 日-24 日 社工进驻社区宣传周正式开始。

11 月 24、25 日 开展长者秋冬健康检查活动

12 月 11 日 婆石妈咪家庭综合服务社开展睦邻日系列活动

12 月 12 日、16 日、17 日 北京师范大学珠海分校社会学系 2011 级同学到社工站参访

12 月 15 日 与 AIESEC 中山大学分会联合举办“社区英语交流·相约北欧森林”之绿岛分享

12 月 17 日 珠海市民政局罗新安局长一行三人莅临机构指导

12 月 19 日 与珠海市香洲区道德教育促进会合作开展“婆石妈咪明德讲堂”第一期；

12 月 20 日 主办第一期“健康跳舞 快乐养身”保健操（每周四进行一期）；

12 月 23 日 与 AIESEC 中山大学分会联合举办“社区英语交流·相约北欧森林”之“英语角”“绿道评比大赛”

2013 年

1 月 1 日 婆石妈咪家庭综合服务社开展“喜迎元旦，快乐游园”社区游园活动

1 月 15 日 香洲义工联拱北义工协会，婆石社区义工服务站联合婆石妈咪家庭综合服务社发起“旧衣服爱心募集”活动。并将收集到的旧衣服捐送给贫困外来工、贫困家庭儿童、身心障碍者等有需要的弱势群体。

1 月 20 日 下午，婆石妈咪家庭综合服务社为社区的亲子家庭播放社区电影《猫和老鼠——胡桃夹子的传奇》。共计 20 余名小朋友及其家长观看本次电影

1 月 22 日 2012 年度婆石社区居民代表大会于婆石妈咪家庭综合服务社成功举行。

由香洲区道德教育促进会主办的明德讲堂于婆石妈咪家庭综合服务社进行，围绕着“文明礼仪”的主题，通过实例结合最新的“黄灯新规”，为社区居民带来一场精彩的精神文明教育。

1 月 25 日 婆石社区义工服务站于婆石妈咪家庭综合服务社召开了年度工作总结暨计划会议。

1 月 26 日 山寨诗歌沙龙、影视表演南漂一族联合婆石妈咪家庭综合服务社举办了"喜迎

新春诗歌朗诵会”。

2月1日 婆石妈咪家庭综合服务社与婆石义工站携手于拱北口岸为街头行乞和流浪的朋友送去新年礼物和厚衣物。

3月3、4日拱北星辰社会工作促进中心特邀上海市慈善教育培训中心的徐本亮老师,为市内社会公益组织义工开展《公益项目的开发与管理》培训。婆石妈咪社工林嘉映参加了本次培训。

3月8日 与广东粤鑫(珠海)律师事务所合作举办了“妇女权益保护普法讲座”。

3月12日 婆石妈咪社区舞蹈班正式开班。

3月13日 与珠海市青少年综合服务中心和珠海市香洲区梅华社工服务中心 三个社工机构开展了第一次联合督导会议。

3月15日 与广东粤鑫(珠海)律师事务所合作举办了315消费者维权讲座

3月17日 邀请东莞钟根河医生,在社区内开展中医讲座以及举行免费义诊身体检查活动。

3月23日 助理社工王开强代表婆石妈咪家庭综合服务社参加2013年岭南社工节。

4月19日 林健骏参加在珠海市青少年综合服务中心举办的“社区营造”讲座。

4月13日 小组服务 国学书法课堂首期开班。(每周1期)。

4月14日 小组服务 青少年成长训练营首期开营。(每周1期)。

4月21日 小组服务妈咪课堂首期开班(每周1期)。

4月23日 婆石妈咪站的衣服一共134公斤,今天用顺丰快递寄往四川顺丰慈善机构,作雅安地震救灾物资用。

同日 婆石妈咪家庭综合服务社在珠海青少年综合服务中心参加联合督导会议。

5月4日 婆石妈咪家庭综合服务社联合山寨诗歌沙龙开展“恰同学少年——前山河放歌”广场联欢活动。

5月18日 婆石妈咪社工林健骏参加在珠海市青少年综合服务中心举办的“社区营造”讲座,由喜乐老师主讲。

6月20日 婆石居委会、珠海理工家电义务维修服务社和婆石妈咪家庭综合服务社进行了家电义务维修服务队婆石社区服务点揭牌仪式。

6月22日 婆石妈咪家庭综合服务社与婆石社区卫生站联合开展长者夏日免费健康检查活动。

7月5日 中共珠海市新社会组织委员会2013年“七一”表彰大会于珠海民政大楼召开,表彰了先进党组织、优秀党员,同时总结上半年以来的基层党组织建设的成绩,部署下半年。我珠海京师社会工作中心党支部党员许佳、林嘉映出席本次大会。

7月11日 开展员工入职培训。

7月15日 联合北师大珠海分校社会学系开展为社区青少年开展“对对碰——儿童暑期夏令营”系列小组开幕式。

7月21日 婆石妈咪家庭综合服务社有幸邀请来自 珠海家庭教育研究会 的教育专家黄老师，开展了暑期家庭教育专题讲座——“家长别让‘爱’变成了‘害’”。

7月30日 珠海市社会组织总会于珠海度假村碧丽宫会议厅召开第三次会员大会，我机构正式以会员单位身份参加了此次会员大会并投下了神圣的一票。

8月1日 督导老师金老师与助理李素娴参与市社工协会的组织的团建活动。

8月10日 “对对碰——儿童暑期夏令营”之闭幕式。

8月17日 邀请胡云湘医师开展“让健康和生命掌握在自己手中”健康讲座。

8月21日 团队能力建设之财务管理内部培训，社工林嘉映主讲。

附件 2:

员工考勤、休假及加班管理规定

第一条【总则】为规范婆石妈咪家庭综合服务社员工休假管理工作，根据相关法律法规和珠海京师社会工作中心（简称“京师总部”）相关规定，结合实际，制定本规定。

第二条【适用对象】本规定适用于在婆石妈咪的全职社工员，包括试用人员、见习社工；同时跨婆石妈咪和京师其他站点或部门的员工按照京师总部相关规定执行；社工助理相关要求另行规定。

第三条【基本原则】在确保服务活动的前提下，实行约定式的弹性工作时间制，包括：

（一）婆石妈咪根据服务需要，经督导审批通过后，自主规划站点工作时间；

（二）员工确保遵守相关规定，满足服务工作需要前提下，友好协商个人的工作、休假的时间。

第四条【工作时间】婆石妈咪可以根据服务实际需要，经督导审批通过以后，自主调整某一时期的工作时间。

自 2013 年 7 月 8 日起，婆石妈咪的时间安排如下：

【个人工作时间制定方式】核心时间与弹性时间结合制

核心时间：即员工必须在岗的时间段。根据站点居民的习惯，将核心时间定为：上午：9:30~11:30 下午：2:30~5:30（合计 5 个工作时）

弹性时间：即员工自主决定的工作时间，贯穿在核心时间中，必须满足每天 8 小时工作时间（每周 40 小时）；员工自主确定个人上班时间后，考勤根据员工约定时间实施，约定时间相对稳定不变。

（一）星期二至星期六：9:30~11:30 14:30~17:30；（核心时间）

（二）星期一：休息日

第五条【考勤管理】婆石妈咪设考勤管理员 1 名，负责全体工作人员考勤记录及审批事宜，考勤管理员不能正常履行职责时，需委托临时代理人。

第六条【请假审批】请假应当根据请假手续及核准权限进行申请：

（一）请假 4 个工作日及以下，由考勤管理员审批；

（二）请假 5 个工作日及以上，员工向京师总部申请审批，并将审批结果报给婆石妈咪考勤管理员；

第七条【法定节假日休假】婆石妈咪遵照国家法定假日安排，根据服务实际需要，报督导审批通过以后，自主安排员工休假，对法定节假日前后的休息日可以灵活实行安排。法定节假日休假期间，员工薪酬、福利待遇不受影响。

第八条【其他法定休假】员工依法享受的探亲假、婚丧假、产假、带薪年假等国家规定的假期以及因工伤停工留薪期间休假。参照相关法律法规和京师总部相关规定执

行，符合法定的休假期间，员工薪酬、福利待遇不受影响。

第九条【事假、小病请假】员工在工作日因事、小病请假，程序按照本规定第六条进行申请，并由考勤管理员做好记录。全体员工应自主安排加班，在考勤结算周期内补回非法定休假相应的天数。

第十条【加班】婆石妈咪可以根据服务工作需要，安排员工加班；员工也可结合工作需要自愿选择加班。法定节假日加班按平时工作时间的3倍计算。加班情况由考勤管理员做好记录。

第十一条【半开放日值班】半开放日由考勤管理员安排1~2名专职员工值班，带领社工助理开展工作；婆石妈咪也可以根据服务工作需要，安排全体员工上班；半开放日值班员工可以星期二补休1天，也可以计为加班1天

第十二条【考勤结算】婆石妈咪的考勤结算周期为2个月，工资计算前进行考勤结算，根据考勤的结余（亏欠）工作天数，按照考勤期间的平均日工资进行补款或扣款，并将考勤结算作为绩效考核的依据之一。当符合以下特殊情况时，按照相应方式处理：

（一）新入职员工的第一次考勤结算可以结合实际灵活安排，但第2次及以后应遵照以上时间；

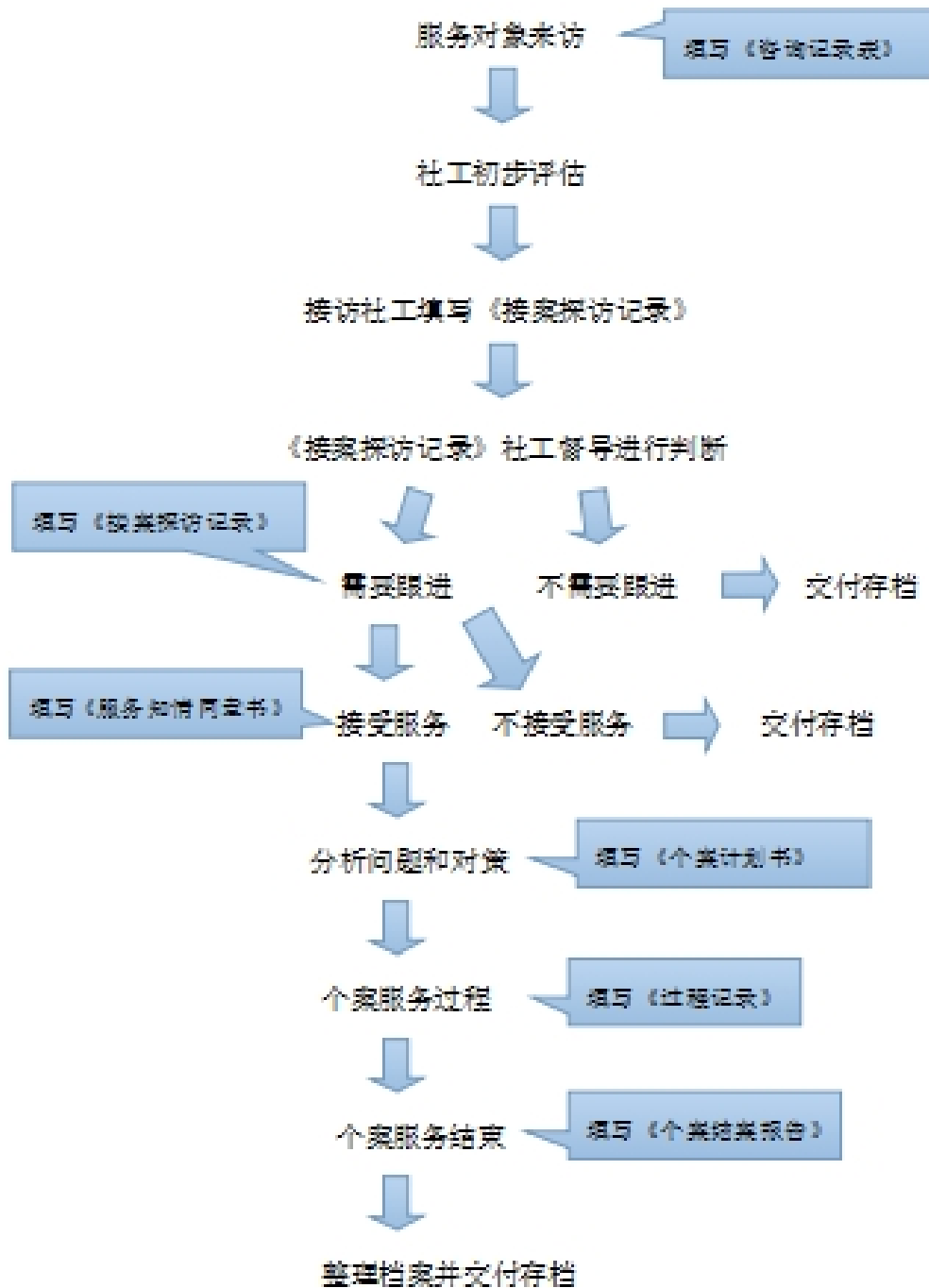
（二）员工调往京师其他站点（部门）时，考勤结算结果转到转入站点（部门），按照转入站点（部门）或京师总部相关规定执行；

（三）员工离职时，应进行一次考勤结算，根据考勤的结余（亏欠）工作天数，自主安排休息或加班补回；也可按照考勤期间的平均日工资进行补款或扣款。

第十三条【附则】本规定最终解释权归珠海京师社会工作中心。自 年 月 日理事会通过后，开始执行。

附件 3:

个案社会工作流程及工作文档使用指引



附件 4:

前台值班管理制度

一、目的

为创建一个良好的服务接待平台，及时了解来访人员的需求，保证安全、有序的工作环境，制定本制度。

二、工作要求

- (1) 有良好的社会工作者形象和气质，懂得基本的前台接待礼仪；
- (2) 语言表达能力强，善于沟通，有亲和力，较强的保密意识；
- (3) 熟悉婆石妈咪行政、办公室管理相关工作流程，良好的沟通、协调和组织能力；
- (4) 熟练使用办公自动化设备及办公软件；
- (5) 良好的团队合作能力，具有高度的责任心，工作积极主动。

三、工作内容

- (1) 为居民提供咨询服务，对有需求的群众做好来访登记，并填写到《咨询记录表》，以便跟进；留言记录正确，传达及时无误；
- (2) 经居民同意后，可收集居民基本信息，录入《居民信息表》中；
- (3) 掌控站点整体情况，统筹维护工作站整体运作秩序，及时为有需要的居民提供帮助，改为让居民有一个舒适的环境接受社会工作服务；
- (4) 如有特殊情况发生，及时向其他工作人员通报，请求相应的服务和必要的协助。

四、值班时间安排

值班时间为站点开放时间：

上午9: 30-11: 30，

下午2: 30-5: 30，

具体人员值班安排如下：

星期二：社工员一名

星期三：社工员一名

星期四：社工员一名

星期五：社工员一名

星期六、日：助理轮流

附件 5:

社会工作者开展家访工作指引

在社区工作中，社区居民是最有价值的资源，他们的社会意识提升和能力成长是我们社会工作者最关注的。我们可以通过与社区居民的接触可以了解社会的基本情况，了解他们的所思、所想及他们对社区事务的感受和看法，居民之间的互动方式、状态和网络等。另外，通过与社区居民的接触，也让他们能够了解社会工作者的工作，提高他们对社会工作者的接纳认可程度，为日后建立相互信任、合作的工作关系打下基础。

婆石妈咪家庭综合服务社秉承“扎根社区 整合资源 服务家庭 挖掘潜能”的服务，为了进一步挖掘社区需求，深入社区与居民保持联系，了解需求，有效地制定服务计划和目标，深入居民所在的家庭，进一步开展优质服务，特此制定本工作指引。

一、目的

1. 主动与居民建立良好的专业关系，为日后建立相互信任、合作的工作关系打下基础。

2. 了解社区居民的情况，收集个人基本资料。

3. 了解居民可能面临的困难，并介入为其提供个案服务帮助

对象范围：婆石社区居民，家访重点对象是社区内高龄老人（70 岁以上）；贫困家庭；特殊困难家庭；

二、工作目标

1. 每月开展入户家访活动不少于 60 人次，有效收集不少于 25 位社区居民（家庭）的基本信息，（平均每个工作日开展 3 人次）

2. 让居民了解婆石妈咪，建立与社区居民的友好关系。

3. 有效收集并评估居民服务需求，为接下来的服务开展提供参考依据。

三、评估指标

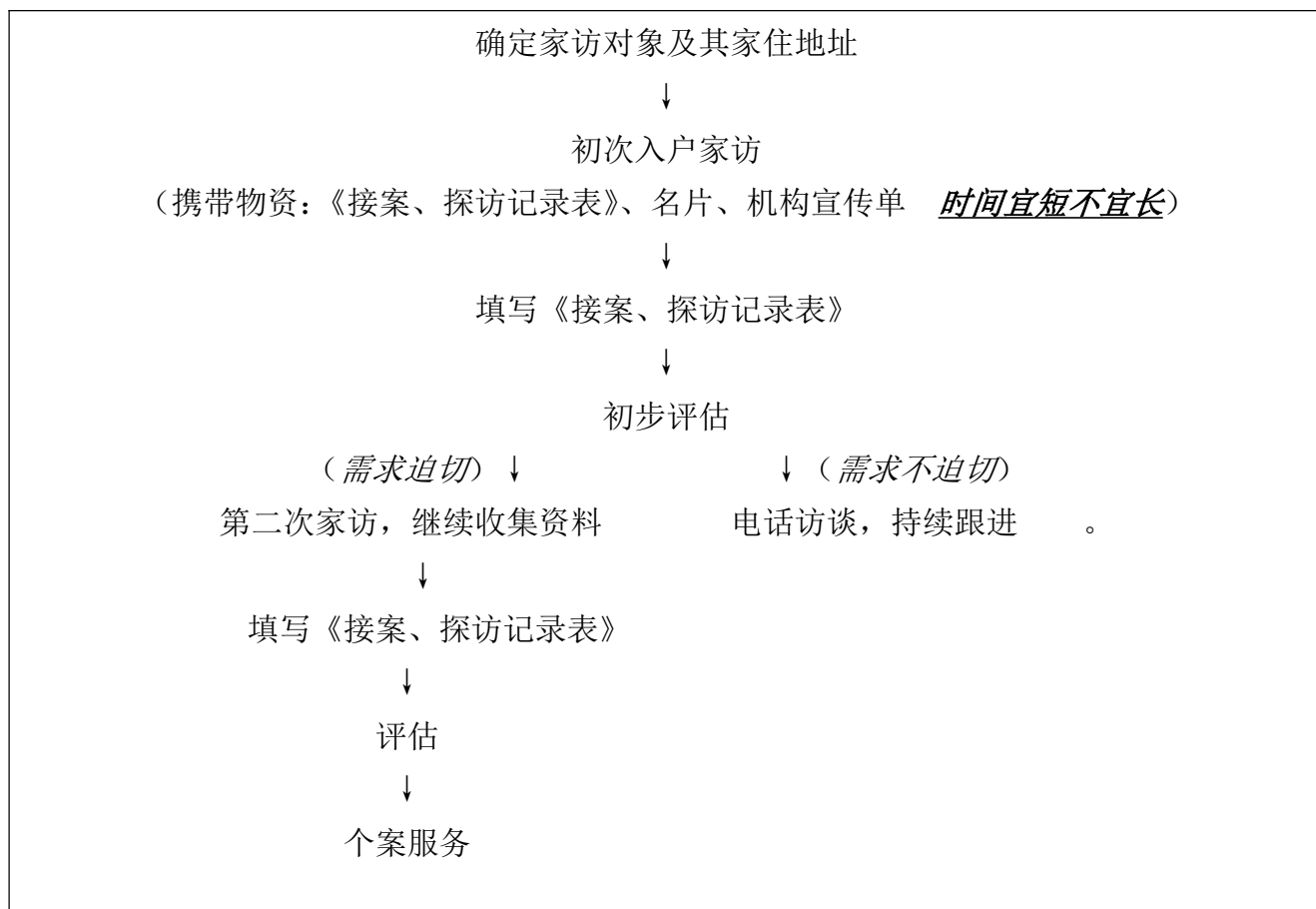
量化指标：完成入户家访活动不少于 60 人次，有效收集不少于 25 位社区居民的个人基本信息

质化指标：

1. 80%以上入户的居民友好配合家访工作，热情与社工交谈

2. 有效收集了解居民的服务需求

四、工作流程



注意事项:

- 1、社工员不可单独开展家访工作，需与同事或社区“熟人”陪同；
- 2、社工员开展家访工作穿着得体，给居民整洁、大方、可信任的感受；
- 3、社工须遵守职业伦理守则；
- 4、每一位居民的家访（或电话访谈）的频率约为2~3次/月；
- 5、机构须为参加家访工作的实习生、助理社工购买人身保险。

附件 6:

社区活动流程及工作文档使用指引

一、编写策划书

参考《社区活动策划模版》

二、物资准备

三、宣传

实体宣传包括摊位、公告（参考《活动公告模版》）、传单、海报；网络宣传可借助微博、珠江晚报、QQ 群、义工联网站等平台；另外可向来访或参加活动的居民介绍宣传。

四、接受报名

填写《活动报名表》

五、签到

签到信息视活动性质而定，一般包括姓名、电话、住址等。如有义工也需要签到（有街道义工站的签到表）。志愿者则穿上马甲、或佩戴名牌或徽章，无须签到。

六、开展活动

活动过程中必须收集视像资料（照片、视频）

七、总结会议

包括员工会议（填写《会议记录》）和志愿者会议（填写《志愿团队会议纪要》），做好记录并归档。

八、总结评估资料

包括总结报告（填写《活动总结表》）、满意度调查分析等

九、新闻稿

图文并茂通讯一份，详细介绍活动并附上 1~2 张图片。

附件 7:

图书阅览室管理制度

1. 出入请轻轻开（关）门。
2. 严禁辱骂、打架等不文明行为。
3. 请讲文明、讲礼貌，保持室内安静，勿大声喧哗，影响他人阅读。
4. 在阅览室内讲卫生，保持阅览室的整洁、干净；室内勿带零食，严禁吸烟、乱丢垃圾等。
5. 阅览室所有报纸、杂志均为开架阅读，读者阅读完毕后应放回指定位置；离室时，不得私自带书出去。
6. 请爱护图书，不得划线、写字、批注、剪裁、折叠书角或撕掉书页；如有损坏或遗失要按价赔偿。

儿童室管理制度

1. 出入请轻轻开（关）门。
2. 严禁辱骂、打架等不文明行为。
3. 请勿将宠物、食品或饮料带入儿童室。
4. 请保管好自己的贵重物品，以免丢失。
5. 儿童在坐垫上玩耍时需脱鞋，摆放整齐。
6. 请爱护图书，不得划线、写字、批注、剪裁、折叠书角或撕掉书页；如有损坏或遗失要按价赔偿。
7. 儿童室所有报纸、杂志均为开架阅读，读者阅读完毕后应放回指定位置；离室时，不得私自带书离去。

图书室、儿童室管理员工作细则

- 一、严格执行规章制度。
- 二、管理人员要认真做好图书添置、分类、放置的工作；适时添置书籍，充实书库；新书购到后，及时分类编目。
- 三、做好杂志的收发工作，月底、年底做好报纸、杂志的装订、保管工作。
- 四、做好阅览室内的玩具整理、消毒。
- 五、当孩童有洒水、尿裤子等行为出现，管理人员需协助或帮助家长进行整理。

每日工作流程：

9:00-9:30 对图书进行整理：查看图书是否整齐、按照编码排放；对报纸进行整理：查看报纸是否整齐、按照日期排放（新在上）。

9:30-11:30 儿童室：该时段小朋友开始过来玩、阿姨来跳舞会带来小宝宝，主要工作在于照看小朋友，不让他们做一些危险动作（婴幼儿）、不让辱骂或打架等不文明行为

(稍大的小朋友); 阅览室: 不让小朋友带食物进去、不能大声讲话, 提醒抽出或阅完的图书的摆放位置。

11:30-12:00 查看是否有新书需分类编目

14:30-16:30 阅览室: 不让小朋友带食物进去、不能大声讲话, 提醒抽出或阅完的图书的摆放位置。

16:30-17:30 阅览室: 不让小朋友带食物进去、不能大声讲话, 提醒抽出或阅完的图书的摆放位置。儿童室: 该时段妈妈会带婴幼儿年龄段的小朋友来玩, 主要工作在于照看小朋友, 不让他们做一些危险动作。

17:30-18:00 对图书进行整理: 查看图书是否整齐、按照编码排放; 对报纸进行整理: 查看报纸是否整齐、按照日期排放(新在上); 对儿童垫与玩具进行消毒。



附件8:

文件档案管理制度

为保证服务社文件的完整，便于查找利用，做好收集、立卷、保管等工作，维护文件档案的完整和安全，特制定本制度。

档案的管理

一、服务社员工必须切实做好文件档案的收集、分类、整理、立卷、归档工作，保证文件档案资料的齐全完整，使文件档案管理工作达到标准化、制度化、规范化的要求。

二、办公室档案管理人员按照有关规定，每月定期监督、整理社工及中心上报的各种档案材料，并按照要求上报上级主管部门。另外，对服务过程中涉及的文字、影像资料进行定期整理，并统一收归档案柜保存。

三、所有档案涉及人员要严格遵守档案保密制度，确保档案的安全。对于服务社机密文件及档案，无关人员不准接触。工作人员要严守机密，不得传播、议论有关机密话题。档案资料不准带到公共场所。

四、服务社负责人和档案管理人负责对本制度的执行情况的监督检查，并负责到期档案销毁的审查。

档案分类及编码系统

五、文档命名共分三级，并有对应的编号。编号形式为：档案编号一年份一顺序。档案编号见附件。

例：社区-2013-2 则表示服务社在 2013 年举办的第 2 号社区发展活动。

六、个案材料按 个案一顺序 进行编码。

例：CW-01 表示服务社开展的第 1 号个案工作。

档案的归档

七、凡是服务社在工作中形成的文件和具有查考利用价值的各类资料、原始记录、出版物、各种图表簿册、照片以及与服务社服务活动相关的材料等都要齐全完整地收集、整理、立卷、保管。

八、工作人员须在服务或行政工作完成后的一周内将相关档案归档，并在相关文档（包括策划书、记录表、个案工作表格、探访表格、咨询记录表）上签名确认。

档案的保管和销毁

九、所有档案必须入框上架，科学排列，便于查找，避免暴露或捆扎堆放。

十、文件柜要保持整洁卫生，档案管理人要定期检查、经常核对文件档案资料，发

现问题及时处理、报告并做好相关记录，确保文件档案资料的完整与安全。

十一、对于过期并失去保存价值的文件材料，可以定期销毁。销毁前须由服务社和督导共同协商，报请机构主任签字，批准后方可处理。编制《档案销毁清册》，列明销毁档案的名称、册数、编号、销毁时间和内容。档案由档案管理人负责销毁，在销毁清册上签名盖章，并将销毁情况报告机构主任。

档案的查阅借阅

十二、外单位人员要查阅、复印服务社档案，必须提出书面申请，经服务社负责人和档案管理人签字批准后，方可查阅。同时档案管理人应详细记录借阅人姓名、查阅日期、所查阅档案名称及借阅用途与归还时间。服务社所有档案一律不允许私自外借。

十三、查阅与借阅者不得在档案上涂画、拆封、抽换，应保证档案完整。

处罚

十四、未按本制度执行或违反本制度的，按照事态轻重，给予当事人记过、警告、开除等处分，造成经济损失的追究其经济责任。

附：档案命名编号一览表

| 第一级 | 第二级 | 第三级 | 检索编号 | 档案编号 | 说明 |
|---------------|--------------|-----------|------|----------|--|
| 工作统筹管理 (A) | | 年度工作计划与总结 | A1 | 年度 | 年度工作计划与总结 |
| | | 月度工作计划 | A2 | 月度 | 月度工作计划 |
| | | 日常工作记录 | A3 | 日常 | 每周的工作记录 |
| | | 会议记录 | A4 | 会议 | |
| 服务活动 (B) | 小组工作 | | B1 | 小组 | |
| | 个案工作 | | | 个案 | 个案材料独立编号 |
| | 社区发展服务 | 社区发展服务 | B3-1 | 社区 | 儿童青少年与长者为主体的康乐活动、主办或协办的社区活动 |
| | | 社区发展服务-常规 | B3-2 | 常规 | 儿童青少年与长者为主体的康乐活动、主办或协办的社区活动。 有一定周期性 |
| | 社区调查 | 家访记录 | B4-1 | 家访 | |
| | | 社区服务调查 | B4-2 | 调查 | |
| | | 社区调查原始资料 | B4-3 | 原始 | |
| | 家电义务维修 | | B5 | 维修 | 家电维修服务的记录资料 |
| 其他服务 | | B6 | 其他 | 协办活动资料记录 | |
| 社会工作行政 (C) | 社会工作督导 | | C1 | 督导 | |
| | 党建工作 | | C2 | 党建 | 月度、年度财务预算、结算及相关财务报表 |
| | 能力建设培训 | | C3 | 培训 | 工作人员参与各项能力建设的培训活动记录及培训存档的资料 |
| | 专职工作人员 管理 | | C4 | 专职 | 社工、助理等专职人员的履历、工作协议书等员工关系资料 |

| | | | | | |
|---------------|-------|-------------|------------|-----|----------------------------|
| 社会工作行政 (C) | 志愿者管理 | 志愿者管理 | C5-1 | 志愿者 | 志愿者管理相关的制度、招募、培训、考评表彰等工作资料 |
| | | 志愿者报名暨服务登记卡 | C5-2 (a-d) | 登记 | 志愿者报名材料 |
| | | 志愿团队会议纪要 | C5-3 | 纪要 | 志愿者会议记录 |
| | 社区宣传 | 活动宣传单 | C6-1 | 传单 | 宣传品、机构通讯、活动宣传传单等资料 |
| | | 新闻媒体报道资料 | C6-2 | 新闻 | |
| | 财务管理 | 财务预算 | C7-1 | 预算 | |
| | | 财务流水账及存根凭证 | C7-2 | 账目 | |
| | | 财务报告 | C7-3 | 财报 | |
| | | 人力支出汇总表 | C7-4 | 人力 | |
| | 物资管理 | | C8 | 物资 | 物资每季度清点一次，制成图表入档 |

附件 9:

小组社会工作流程及工作文档使用指引

