鹏星社工
PENGXING SOCIAL WORK

2019
Annual Report
东莞鹏星社工年报

东莞市鹏星社会工作服务社
DONGGUAN PENGXING SOCIAL WORK SERVICE
ADD:东莞市南城街道莞太路新基路段133号榕树下体验广场E栋
TEL：0769-22820037
FAX：0769-22820037
E-mail：dgpengxing@126.com
Web：www.pengxingsw.org

东莞市鹏星社会工作服务社
DONGGUAN PENGXING SOCIAL WORK SERVICE



鹏星社工

PENGXING SOCIAL WORK

关爱·务实·创新·进取

目录

TABAL OF CONTENS

机构简介 ---------- 01

关于鹏星 ---------- 02

理事长寄语 ---------- 07

鹏星党建 ---------- 09

年度服务数据 ---------- 11

年度表彰 ---------- 17

家庭服务品牌 ---------- 19

社区服务品牌 ---------- 25

长者服务品牌 ---------- 31

年度品牌项目 ---------- 41

五大领域年度概况 ---------- 49

督导培训服务 ---------- 54

年度特别事件 ---------- 57

年度大事件 ---------- 69

鸣谢 ---------- 74

服务站点总览 ---------- 77

机构简介
ORGANIZATION PROFILE



机构简介

机构名称：东莞市鹏星社会工作服务社（简称：东莞鹏星社工）

东莞市鹏星社会工作服务社是2009年7月注册成立的非营利组织，东莞市第二家社会工作专业服务机构，是由深圳大学心理与社会学院易松国教授创办，心理咨询专家赵凡仪女士任理事长兼总干事。

机构使命

机构秉承：“以家为本，联动社群，匡老扶弱，助妇协青”的使命，现有400多名专职员工，通过运作50多个项目，为长者、青少年、妇女儿童、残障人士及外来务工人员等14个领域的个人、家庭、组织及社区提供适切的专业服务，力求打造“全国社会服务机构的最佳典范”。

截至2019年12月底，服务覆盖东莞市南城、东城、石龙、大朗、高埗、万江、沙田等10个镇街60多个服务站点及东莞市帮扶昭通鲁甸卯家湾易地搬迁社会工作服务项目，服务受众630多万人次。

关于鹏星
ABOUT US



服务品牌

东莞鹏星社工服务领域多元化，包括家庭服务、社区综合服务、长者服务等14个服务领域。

14

- 家庭服务
- 长者服务
- 党务服务
- 社区综合服务
- 青少年服务
- 志愿者服务
- 司法服务
- 民政服务
- 信访服务
- 计生社工服务
- 环境保护服务
- 新莞人服务
- 妇女维权支援服务
- 残障人士康就服务

机构自成立以来，服务满意度平均达到90%以上，鹏星社工在珠三角地区获得了广泛的社会好评，树立了良好的口碑形象，拥有多个品牌项目。

部分品牌项目

- “家圆行动”反家暴社工服务项目
- 厄龙【爱青助学】项目
- “含羞草”儿童性教育项目
- “护航青春”青春健康教育项目
- 【巾帼向日葵】社区残障妇女增收支持计划
- “私人定制”南城困难家庭精准关爱计划
- “调解家事、守护家园”特使项目
- 【友善社区】——新型社区睦邻文化建设项目
- “安居友伴”高龄独居长者危机支援计划

研究产出

鹏星以品牌研究部为依托，紧紧围绕“关爱、务实、创新、进取”的核心文化，结合现有服务对外推广“鹏星社工”品牌，逐步扩充和丰富机构文化，形成具有本土特色的学术产出。

项目产出包括《社区综合服务中心画册》、《护工服务手册》、《护工入职手册》、《社区综合服务中心运营手册》、《居家养老护工管理手册》、《居家养老护工入职手册》、《儿童性教育手册》等。

2011

研究课题《社工参与初级中学德育工作的实践与探究》获得东莞市教育局的奖励。

2012

参与的民政部课题《社会工作行政的本土化研究——以东莞为例》，论文得到民政部收录。

2014

（1）作为编委，出版了《探索之路——东莞家庭社会工作本土探索》。

（2）完成《夹缝里的阳光》案例集、《“社工参与职业生涯规划对高职生的影响”课题研究方案——以石碣华粤职业技术学校为例》课题。

（3）“邻里互助，友爱共融——志愿者领袖培训小组”获得民政部第三届全国优秀社会工作案例二等奖。

2017

（1）《社区工作——地区发展模式》荣获2016年度第二届全国社会工作微课大赛优秀作品奖。

（2）以“调解家事守护家园——特使行动计划项目”实践形成的研究 《家庭社会工作与人民调解委员会制度的专业互构——以W家庭服务中心人民调解委员会为例》入选第三届社工本色与本土论坛征文集。

（3）《亲人身患重疾或即将去世，我应该怎么做》荣获2016年度第二届全国社会工作微课大赛实务案例奖。

（4）《社会工作专业介入居家养老服务模式探索——基于东莞市鹏星社会工作服务社的经验》获得“南京2016·社会建设与发展征文”三等奖。

2019

（1）《创新社会治理，人人参与建设“友善社区”》获得广东省社会工作教育与实务协会第六届学术年会优秀论文。

（2）总结东莞鹏星社工发展十年历程，完成《社工机构运营一本通》书籍。

机构荣誉

HONOUR OF THE INSTITUTION



东莞鹏星社工自成立以来，在东莞市历年的机构评估中名列前三。截至2019年12月，东莞鹏星共获得荣誉510余次，其中国家级荣誉48次，省级荣誉81次，市镇级荣誉380余次。

机构部分荣誉称号

- 东莞市四星级党组织
- 东莞市5A级社会组织
- 第二届中国公益慈善大赛银奖单位
- 2017年度全国百强社工机构
- 广东省委重点培育社会组织
- 东莞市社科征文组织先进单位
- 民政部首批企业社会工作试点单位
- 广东省青少年事务社会工作重点实训基地
- 广东省民政厅专业人才培育基地和重点实训基地
- 东莞市社会工作协会副会长单位
- 广东省社会创新实验基地
- 广东省社会工作教育与实务协会理事单位
- 广东省社会工作师联合会老年社会工作专业委员会副主任委员

48 国家级荣誉

81 省级荣誉

380+ 市镇级荣誉

510+ 共获荣誉

机构文化
INSTITUTIONAL CULTURE

机构MVV

使命（Mission）

秉承以家为本，联动社群，匡老扶弱，助妇协青。

愿景（Vision）

提供专业优质创新的社会服务，成为全国社会服务机构的最佳典范。

价值（Value）

我们坚信每一个人都是独特、平等、有价值、有尊严、有潜能的；

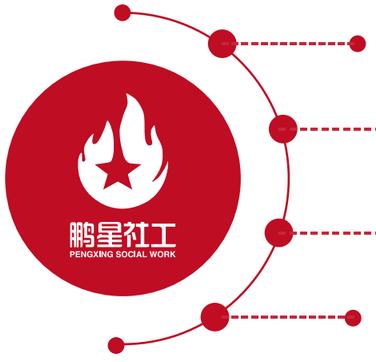
我们尊重和信任员工，崇尚开放、参与、支持和共享的团队精神；

我们倡导民主、文明、和谐、公正、友善的社会氛围。

机构核心文化

关爱　务实　创新　进取

徽号涵义



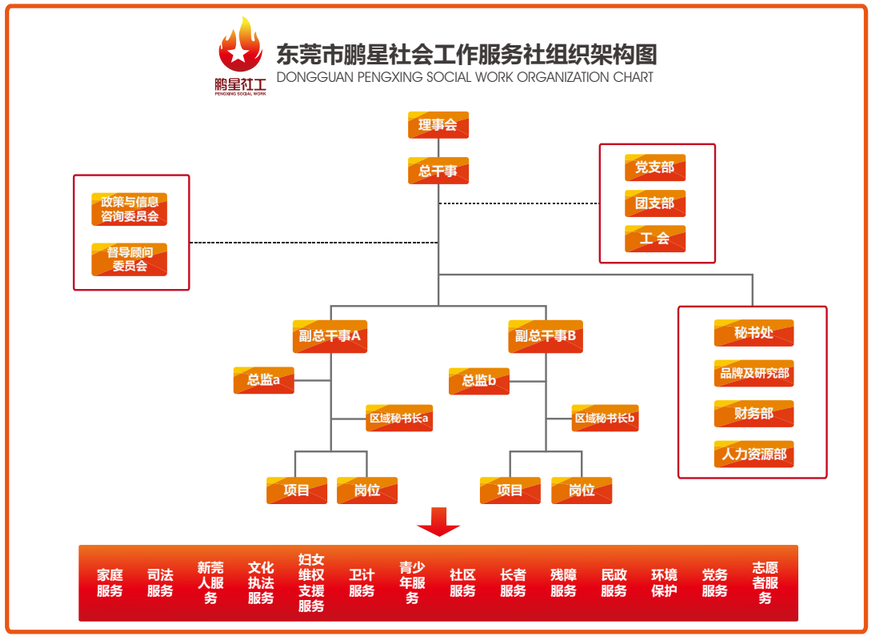
徽号由星星、火焰及鲲鹏组成

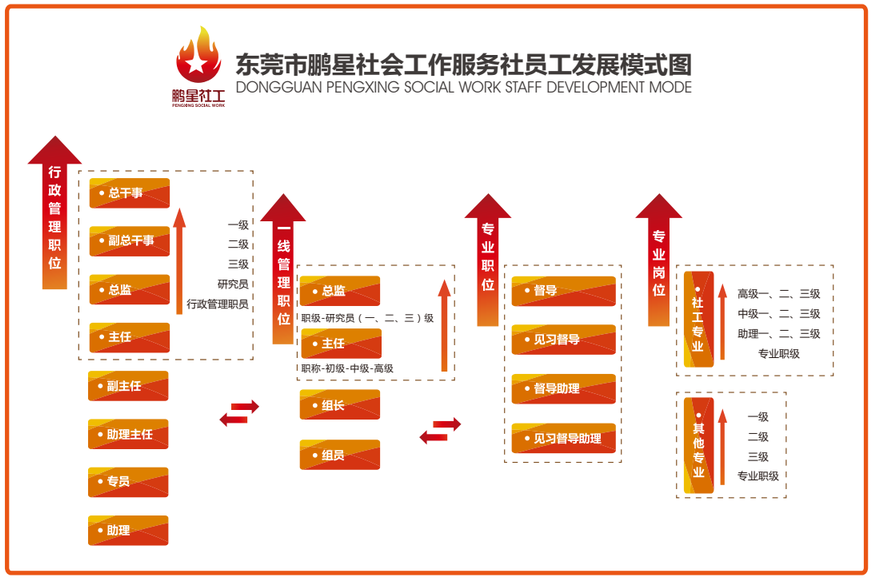
星星代表鹏星社工

燃烧的火焰代表我们的热情、能量和团结，亦指用我们的能量点燃爱与希望，带给社会以光明和温暖

鲲鹏浴火而生，扶摇而上九万里，意指社会工作事业蓬勃发展，鹏星社工将由星星之火，成燎原之势

组织架构
ORGANIZATIONAL STRUCTURE





理事长寄语
WORD OF DIRECTOR



理事长兼总干事/赵凡仪

一、风景这边如画

十年庆典的余声仿佛还在耳边萦绕，满满的祝福与喜悦还在细细的品味，意犹未尽，然而2020新年的钟声猛然敲响，让我们回过神来，开始反思过去的一年，展望充满期待的未来！

回想昨天，“人人公益”的氛围，在机构十周年庆典活动中一下子营造起来。举办的“为公益‘加’fun”东莞鹏星十周年公益庆典暨未来梦想公益基金会筹备启动仪式，来自政府、学界、公益、传媒及大众各界等500多人参与了本次盛典，赞誉声不绝于耳，影响深远。

在河源多地开展的“情系粤北山区公益行”活动，为41名“双百计划”河源社工提供了主题培训，同时为当地3所学校筹集了1300多件、价值20000多元的物资，为600多名学生开展“关爱课堂”服务，我们300多位同工参与其中，有了不一样的体验。

火炬传递活动，更是从元月到十月传遍十个镇街。

十周年盛典活动，获得众多媒体报道。无论是活动形式，还是活动的意义，在2019的10月，在业界掀起了一个小小的高潮，让我们生发了前所未有的自豪感和价值感。这既是我们鹏星人十年画龙点睛的一笔，也是我们2019年最为圆满的一份答卷。

二、细数2019

在鹏星的小伙伴们每天用脚绘制的服务地图上，始终用“关爱、务实、创新、进取”书写着我们的成绩，印证着我们的努力与付出。

结合十年运营经验写成《社工机构运营一本通》，在机构文化建设、组织架构调整、人力资源管理、服务管理、品牌管理、资源链接、利益相关方管理及实务和督导等内容，同事们仿佛一揽子都想把自己掏空，急于和大家分享。文笔略显生涩，但参与编写的同事，都拿出的是最真诚的态度。

三、明知山有虎，偏向虎山行

东莞鹏星党支部承接了别人不敢接、也不敢为的“云南鲁甸社工服务项目”，勇于担当，多方联动，为当地易地搬迁的村民提供专业社工服务。

因为真实而感动，也因真心而落泪。十周年微电影《星·足迹》，依据三大服务领域的真实案例故事改编，由同事和近百名服务对象倾情出演，微电影在各个平台的播放量达20049次。

在各镇街滚动开展“初心不忘举鲲鹏，和谐同创共晨星”十周年冠名活动，现场超过1000名服务对象参与了活动，“冠名活动”在公众号推送阅读量达12382次。服务对象用真情书写了对鹏星社工热爱与肯定。

目标量化，数据亮眼。机构67个站点，覆盖东莞市十个镇街，全年的服务受众达到120.4123万人次；在2018年市社工机构的评估工作中成绩排名全市第一；全年共接受第三方外部评估18次，所有项目平均分达89.35分；机构督导委员会外派督导，为行业欠发展地区社工机构提供督导服务，遍及6省10市；19年度年各部门共有48项重点工作，目标达成接近100%；机构全员的离职率比上一年下降了4.53的百分点；内部培训合计有810人次参与，满意度达到93.43%；进行了4期“服务之星”评选，共有48人当选；全年获捐赠项目103个，获捐赠金额达650716.86元，同比增长12.91%。

两大区域，管理下沉，优秀服务品牌层出不群。大朗松木山“老村善营”——旧区长者生活环境改造项目入选中国社工联合会美好社区伙伴计划项目；“私人定制”困难家庭精准关爱计划获得东莞市社会组织扶持资金13.05万元，获选机构品牌项目二等奖；石碣综服片区积极探索社区发展路径，形成各具特色的社区建设图景；石碣养老服务片区打造养老联动机制，建立四级服务网络；东城片区整合零散站点，形成“一带一路”的大东城思维，形成“共享共赢”的合作模式；石龙片区形成“三维一体养老服务”+“多元青少年服务发展”+“友善社区”+“家庭服务”的四大元素打造联动龙城，资源共享的片区理想。

四、潮平两岸阔，风正一帆悬

在通往未来的征途上，带着满满的收获，我们已经坚定地选择了这条充满很多未知的社工路。也许路的那边依然是风和日丽，抑或是曲径通幽？还是急风骤雨？我们都无从知晓。

生命的旅途没有回返的路程。我们将继续带着美好的理想，带着远征的行装，不犹豫，靠着信念走向明天。

对于坚强的信念，艰辛也是一道绚丽的风光。

2020年3月5日

理事长兼总干事 赵凡仪



鹏星党建

ENTERPRISE PARTY BUILDING

鹏星社工党支部以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于“不忘初心、牢记使命”主题教育的重要讲话精神，利用三会一课、主题党日、党建共建等活动，不断增强党员“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，高质量推进鹏星党支部的主题教育。鹏星党支部注重加强所有党员社工意识形态工作，要求党员社工在扎根基层专业服务中，亮身份、勇创新、敢担当、善作为，积极参与基层社区治理，为打造共建共治共享的社会治理格局而贡献社会工作专业力量。

党支部人员配置

29 党员人数

2 预备党员人数

4 入党积极份子

党支部成效



党员组织管理方面

2019年共发展2名入党积极分子为预备党员，转入党组织关系2名，转出党组织关系4名；共收缴党费13,376.00元；同时协助党员同志完善档案管理，目前全部党员同志档案较为完整。



党建宣传方面

鹏星党支部充分利用现有办公场地将党建元素进行美化以及进行上墙；其次是在一线服务中，要求党员同志佩戴党徽亮出身份，在为群众解决困难、办实事累计达20多件；再者是结合活动的开展，在机构公众号开辟“党建引领”专栏给予宣传。



能力发展方面

鹏星党支部积极参与上级党委举办的各种培训班、学习交流会、主题教育活动等达10次，提升党支部领导班子的综合能力；其次充分利用三会一课、“不忘初心、牢记使命”主题教育活动等达21次，提升了全体党员的政治意识及综合素质



创新发展方面

鹏星党支部创新性地牵头组织我市另外3家社工机构一起与招商银行进行党建共建，并且使用其“云缴费”功能使党员缴纳党费。另外，在机构十周年之际，支部积极响应及参与到“情系粤北山区公益行”，为粤北山区的小学带去了筹资的物资、有趣的互动活动。

党建引领，社志同行

在鹏星社工党支部的引领下，鹏星社工自2014年至今，围绕 “党建引领，社志同行”的融合服务形式，牵手星扬公益建立“党建引领、社工助推、义工参与”的融合模式，联合开展系列“社志联动”服务，服务范围从东莞覆盖到普宁、揭西及云南等城市，其中具有较大影响力的项目包括：“七彩背包”公益项目、“生命教育”志愿服务项目、“扶贫优志·助妇协青”乡村社会工作项目、”星扬·小悟龟”24小时公益书吧、东莞帮扶昭通鲁甸卯家湾易地搬迁社会服务项目及各类志愿服务队伍。

截至2019年底，星扬志愿服务中心以小悟龟24小时公益书吧为载体开展公益活动，开展小悟龟喜阅训练营活动达17场、心理公益沙龙活动达25场、小悟龟书吧吧主见面会2场，积极整合吧主和书友的资源提供成长类活动。

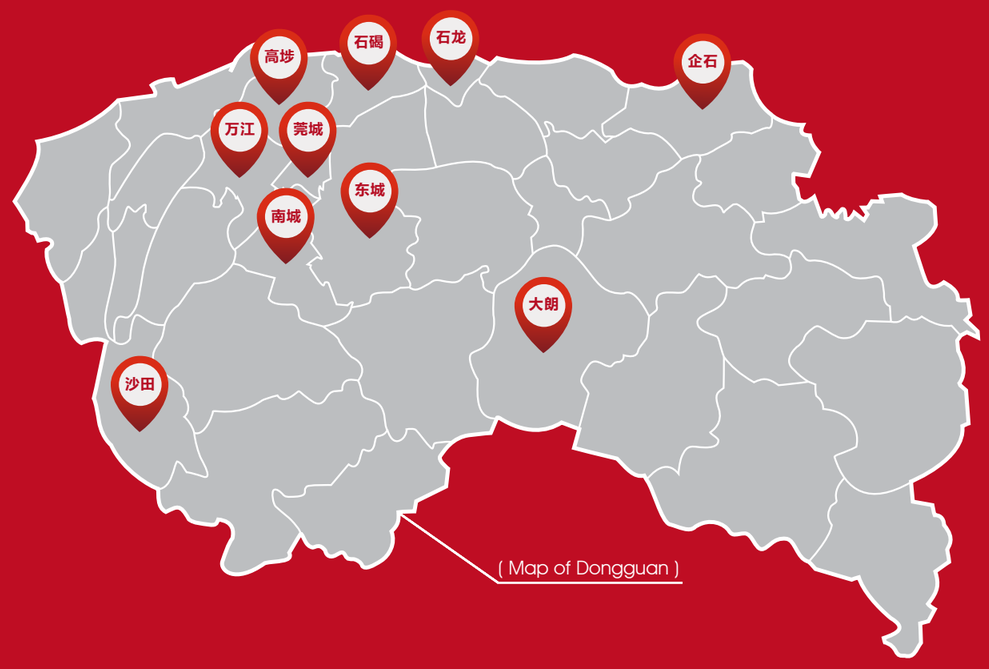
在整合资源方面，星扬志愿服务中心链接广东医科大学中医学专家到鹏星服务站点开展社区健康讲座、义诊达6场，向社区居民提倡健康的生活方式。整合书友爱心资源，通过爱心义卖筹集8500元爱心善款全数捐赠至南城“私人定制”困难家庭精准关爱计划。以上服务累计达736人次，发动专家志愿者资源2人，普通志愿者资源35人。

此外，星扬志愿服务中心与东莞市万江街道扶贫办合作，链接东莞资源向揭西县7个帮扶村地区提供扶贫服务，扶贫优志·助妇协青乡村社会工作项目在揭西县河婆街道以及龙潭镇7个帮扶村开展活动达71场，为当地妇女儿童提供文娱、个人成长、兴趣类活动，以上活动服务累计达2127人次。云南鲁甸教育帮扶活动中，共募集爱心图书资源达498本、爱心款项3300元、以及体育用具一批。

年度服务数据（2019）

ANNUAL SERVICE DATA

服务受众（人次） 1,204,123



(Map of Dongguan)

67 服务站点

10 覆盖镇街

服务数据总览

2019年，东莞鹏星社工服务阵地覆盖东莞南城、东城、莞城、高埗、石龙、石碣、大朗、沙田、万江、企石等十个镇街67个站点，覆盖范围广，横向跨度大。

2019年，东莞鹏星社工开展个案、小组、“社工+志愿者”联育、活动、家访及即时辅导等多项服务。截至2019年年底新开个案444个，开展小组331个共1990节，小组参与人数达26322人次；举办活动2356个，活动参与人数387836人次；共有在册志愿者13105人，志愿者参与服务44433人次，服务时长达141915.4个小时，另外对服务对象开展即时辅导/咨询22872人次，建档及家访等服务701557人次，总服务受众达1204123人次



年度品牌传播
ANNUAL BRAND COMMUNICATION

2019年，东莞鹏星形成年刊、折页等对机构重大事件和年度总结的纸质宣传平台；由微信公众号、抖音、微博、机构网站组成对机构进行及时而常态的自媒体宣传平台；以关键性活动联动主流媒体及其他自媒体平台的宣传矩阵。

2019年，机构在公众号、抖音、微博等平台共有粉丝202445个，在各平台的阅读量、浏览量以及播放量近200万次。

其中，在机构总部及各站点微信公众号的阅读量有1220710次，微博的阅读量有525769次，抖音的阅读量有12396次，小程序的浏览量有86667次，在行业自媒体平台获得转载的阅读量有5345次。宣传片《星·足迹》在各平台的播放量达20049次，MV《星·如一》的播放量达8470次；《社工机构运营一本通》、《十周年特刊》等纸质宣传品的发放量达5440本，全年共获媒体报道417次（同比增加241.8%）。

机构紧跟时代发展步伐，采用视频宣传，打造“东莞鹏星社工”抖音号，全年发布视频42个，浏览量达12396次，获赞347个。



·自媒体宣传平台

包含机构公众号、微博、网站、抖音、小程序等宣传平台，主要用于机构服务及时和常态宣传，共有粉丝202445个。

·纸质宣传平台

主要宣传机构重大事件及总结等，年刊、三折页及机构和站点其他纸质宣传品发放量共87679份。

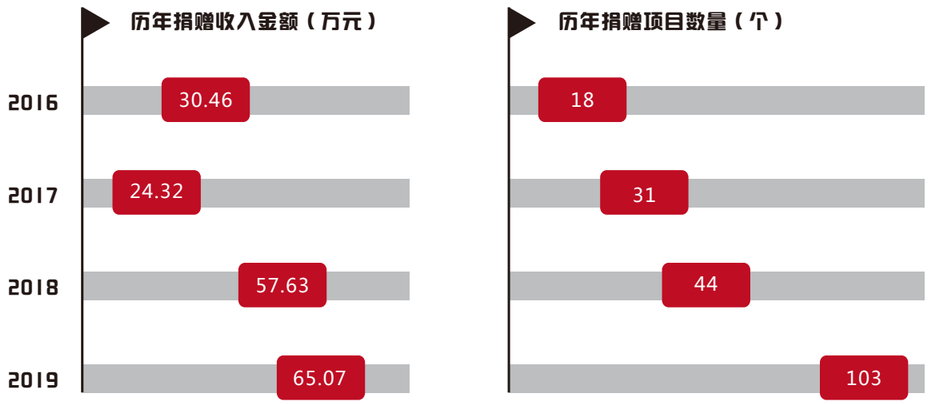
·主流媒体及行业自媒体

主要宣传机构关键性活动，2019年机构相关事迹共获媒体报道417次，其他自媒体平台转载机构相关信息浏览量达5345次。

财务报告分析
FINANCIAL REPORT ANALYSIS

2019年业务活动表			
项目类型	费用类型	金额（元）	比例
2019年收入明细	服务收入	25,099,827.77	96.72%
	政府补助收入	194,170.22	0.75%
	捐赠收入	650,716.86	2.51%
	其他收入	7,387.49	0.03%
	合计	25,952,102.34	100%
2019年支出明细	业务活动成本	23,557,189.23	90.90%
	管理费用	2,275,442.57	8.78%
	筹资费用	82,071.27	0.32%
	其他费用	46.70	0.00%
	合计	25,914,749.77	100%
2019年结余	37,352.57		

历年捐赠收入对比

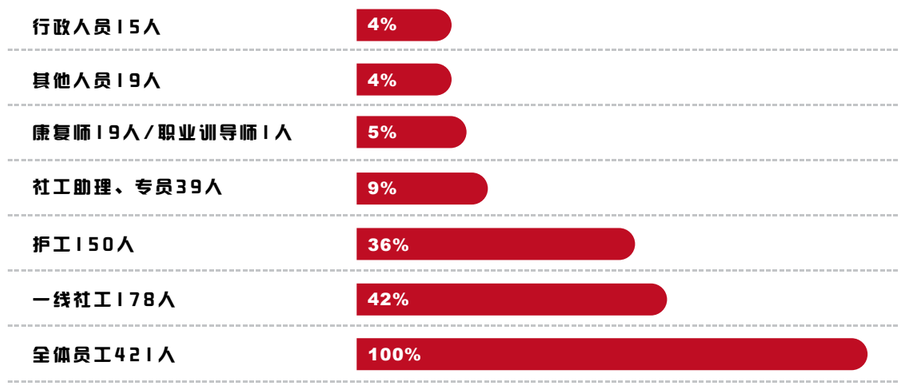


人力资源分析
HUMAN RESOURCE ANALYSIS

机构人员多元化

东莞鹏星社工截止到2019年年底共有员工421人，其中一线社工178人，社工助理/专员39人，康复师19人，职业训导师1人，护工150人，行政人员15人，其他19人。

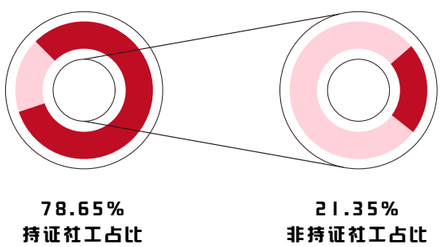
一线社工占总人数42%，是机构人数最多的岗位类别，其次是护工以及社工助理/专员，分别占比36%及9%。机构的人才及岗位设置多元化，契合机构多元化发展的需要。

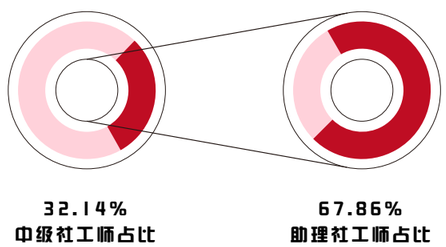


机构社工持证情况

机构共有一线社工178人，持证社工140人占比78.65%，非持证社工38人占比21.35%。

其中持证社工中，中级社工师45人占比32.14%，助理社工师95人占比67.86%。

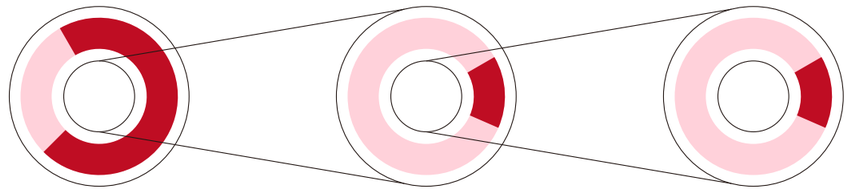




人才流失



人才流失，招聘困难，流动率偏高，是目前社工行业的普遍现象。经过机构数据统计，除去护工等勤杂人员2019年共有73人离职，其中66.67%离职后从事其他行业，仅有16.67%离职后到其他机构从事社工相关工作，而这些投奔其他行业的离职人员的离职原因大部分是其薪酬不高及晋升空间不大造成的。



人才招聘



在无法突破薪酬待遇不高的前提下，机构一方面通过自媒体、网络平台等渠道发布招聘信息吸引社会人才，另一方面积极参加本地高校招聘宣讲会从而吸引新鲜人才加入鹏星。2019年期间，东莞鹏星共接收了53名来自各大高校的社会工作专业的学生来我机构实习，一方面机构提供高校学生实习机会，另一方面高校为机构输送人才。

人才培训



2019年，东莞鹏星以提升一线工作人员的专业素质以及实务能力为目标自主组织或承办各类培训22场，如新入职培训、米勒系列培训分享、项目的设计与管理主题培训、关于“心理问题的诊断与干预技能”及“疑难个案督导”培训等主题，培训合计有810人参与，同时也很好地保证了员工的持续教育。

年度表彰

ANNUAL RECOGNITION

为表彰全体员工一年来的努力，鼓励全体员工继续发挥社工专业优势，助人自助。东莞鹏星根据同工服务开展情况和表现在第四季度评选出10名服务之星。通过工作表现，工作态度、专业素养以及职业发展等情况评选出10名“鹏星好同工”以及12名“优秀护工”进行表彰。

另外东莞鹏星通过项目开展情况、项目专业程度、获奖情况、媒体报道等评选出4个品牌项目以及根据服务站点的年度服务情况设立“创新进取奖”；“优质服务奖”；“最佳效益奖”；“资源整合奖”；“品牌文化践行奖”；“业务拓展奖”等多项表彰。

鹏星好同工

1.石龙兴龙—丁永琪　2.大朗圣堂—付伟杰　3.大朗求富路—陈妙琴

4.南城石鼓—苏海珍　5.东城居家养老—王凤明　6.大朗巷头—黄杰锋

7.石龙爱青—林淑欣　8.石龙家健—邓静茹　9.石龙居家养老—单喜莲

10.品牌及研究部—周润思

服务之星

1.南城石鼓—林惠雅　2.大朗巷头—张碧艳　3.石碣镇敬老院—梁爱葵

4.沙田白玉兰—麦携弟　5.高埗居家养老—黎燕雯　6.石龙红棉—邓泳豪

7.大朗求富路—陈汉明　8.石碣居家养老—徐梦茵　9.石龙爱青—李佩欣

10.南城促进中心—江玉文

优秀护工

1.石龙居家养老—单彩萍　2.石龙居家养老—徐秀群　3.东城居家养老—简松英

4.东城居家养老—钟见齐　5.高埗居家养老—钟婉媚　6.高埗居家养老—石丽青

7.高埗居家养老—李丽玲　8.高埗居家养老—余丽珍　9.石碣居家养老—叶葵璋

10.石碣居家养老—梁柳梅　11.石碣居家养老—袁葵金　12.石碣居家养老—刘衬

品牌项目

（1）【巾帼向日葵】——社区残障妇女增收支持计划

（2）“私人定制”南城困难家庭精准关爱计划

（3）石龙爱青助学项目

（4）【友善社区】——新型社区睦邻文化建设项目

创新进取奖

1.石龙镇兴龙社区综合服务中心

2.石碣镇黄泗围社区综合服务中心

3.大朗镇求富路社区综合服务中心

最佳效益奖

1.沙田镇白玉兰家庭服务中心

2.石碣镇敬老院

优质服务奖

1.石龙家健青少年成长教育资源中心

2.大朗镇敬老院

资源整合奖

1.大朗镇圣堂社区综合服务中心

2.东城街道下桥服务站

品牌文化践行奖

1.大朗镇松木山社区综合服务中心

业务拓展奖

1.鹏星B区

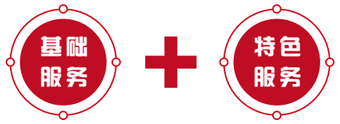
家庭服务品牌

FAMILY SERVICE BRAND

2019年是东莞市鹏星社会工作服务社（下称东莞鹏星）家庭服务发展的第十个年头，在这十年中，东莞鹏星先后经营了20多家白玉兰家庭服务中心和妇女维权站，不断优化服务，以切合家庭多元和多变的需要，同时，也实现了家庭服务品牌的创新。

一、服务探索及规范化阶段（2009-2012）

2009年，东莞鹏星社工在东莞市妇联和香港督导的指导下，筹建第一家东莞市妇联白玉兰家庭服务中心，开启了东莞鹏星乃至全市的家庭社会工作服务的发展。在这个阶段，东莞鹏星家庭服务形成独特的服务模式，确定了服务定位，实现服务制度化，形成“基础服务+特色服务”的服务梯级，培养了一批本土的家庭社会工作服务人才。



一、服务模式形成

在政府购买社会服务的背景下，东莞鹏星社工在各级妇联、机构和香港督导的指导下，扎根妇联工作体系，以妇联从市级到社区遍及各组织的绵密的服务网络为资源平台，以东莞市妇联白玉兰家庭服务中心（下称家庭服务中心）和广东省妇女维权与信息服务站（下称妇女维权站）为服务平台，运用社会工作专业手法为妇女、儿童及家庭提供专业服务。

二、服务定位清晰

经过初期探索，东莞鹏星迅速对两个服务的实体平台进行定位。家庭服务中心定位为家庭服务的主阵地，以“妇儿为主，家庭为本，社区为基础”为服务理念、以“重点发展妇女、儿童及家庭三大领域，着力发展志愿服务”为发展思路，为家庭提供从预防到补救的“一站式”专业服务。妇女维权站则定位为妇女维权的主阵地，通过整合妇联各网络平台的资源，为广大妇女提供婚姻调适、法律咨询与援助、心理疏导、普法宣传、家事调解和家庭教育等服务，满足妇女维权与信息服务的需求。

三、服务制度化

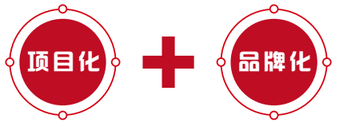
东莞鹏星承办的东泰白玉兰在市妇联、香港督导和机构的指导下，汇编了《白玉兰家庭服务中心管理及服务制度》，制度涵盖中心日常运作和实务工作各方面，内容包括中心概况、中心架构、社会工作操守与守则、服务者使用守则、中心考勤与休假制度、中心会议规定、个案辅导服务指引、申请及退出服务程序规定、投诉政策及程序等。制度建立不但确保服务有序高效进行，提高服务开展的延续性，而且为白玉兰家庭服务模式的复制推广奠定了基础。

四、成效显著

东莞鹏星家庭服务定位清晰，服务成效显著，搭建了“基础服务+特色服务”的服务梯级，形成了“白玉兰关爱特攻队”、“白玉兰危机处理小组”、“阳光女工工作坊”、“和谐家庭零家暴”社会行动等特色服务，并被复制至全市各中心和维权站。东莞鹏星家庭服务覆盖10个镇街，有40多名社工组成的专业队伍。在各级妇联、机构和香港督导的指导下，家庭服务领域的同工迅速成长，成为东莞市首批家庭社会工作服务专业人才。

二、服务项目化及品牌化阶段（2012-2016）

在各级妇联的指导下，在机构“日常服务常规化、常规服务系列化、系列服务项目化、项目服务品牌化”的服务方针指导下，在督导的专业指导下，东莞鹏星社工在日常和常规服务的基础上，结合家庭的特定需求，研发适切的项目以满足家庭的需求。家庭服务向项目化和品牌化阶段迈进，涌现出一批品牌项目。



一、家‘圆’行动——反家暴社工援助计划

2012年，东莞鹏星研发了“家‘圆’行动——反家暴社工援助计划”（下称反家暴项目），并获得首届公益创投的资金支持。反家暴项目从预防到治疗层面开展综合性的服务，通过“寻找反家暴代言人”、“橙色行动”、“向家庭暴力说不”等具影响力的活动提高公众对家暴的认知和营造“家庭零暴力”的社区氛围；通过个案管理的手法，整合公安、法院、妇联、心理咨询师和律师等部门和专家为受暴家庭提供服务，协助受暴家庭走出困境，重建生活。发挥社会工作政策倡导的功能，组织家庭领域资深律师、受暴者及其家庭、公安及一线工作人员等开展《中国反家庭暴力法》草案意见征集讨论会，形成一套法律意见提交相关部门。承办两岸四地“反家暴”论坛，形成学术专刊，为同行解决家庭暴力问题提供参考和借鉴。项目获得第一届公益创投优秀项目和广东省第三批“社会创新实验基地”和“社会创新试点项目”。



二、“妇女创新天”莞草编织生计项目

2014年，鹏星驻沙田白玉兰同工结合困境家庭妇女在经济、社会支持网络和自我价值感等方面的需求，抓住“莞草编织”技艺作为东莞非物质文化遗产备受市镇文化保护部门重视推广的契机，发挥镇内拥有原材料种植、编织技术支持、妇女们懂编织的资源优势，研发“妇女创新天”莞草编织生计项目。通过组织困境妇女们学习莞草编织技艺提高经济收入；透过系列的培训和外出参访赋权妇女成为项目的参与者和执行者。2016年，在省市妇联的指导下，项目实现升级转型，承接了省妇联基层示范项目的实施，升级为“巾帼携手护”莞草文化保育项目，以“妇女合作社”方式联动多方，探索基层妇联工作与社会工作创新发展，实现莞草文化的保育。项目成效显著，2014年，获得机构公益项目设计大赛创意类项目“一等奖”。2015年，获得香港社研广州研讨会家庭领域服务展示金奖、受邀参加中央电视台《发现之旅》栏目《莞草》微电影的拍摄。2016年，入选广东省“基层妇联社会工作创新示范点”之一。

三、“调解家事，守护家圆”特使行动计划

2014年，鹏星驻万江白玉兰的同工与南城及道滘白玉兰一起承办市妇联研发的“调解家事，守护家圆”特使行动计划项目，该项目也是“集思公益幸福广东”支持妇女计划资助项目。项目在执行过程中，建立了“跨专业”、“跨部门”家事调解模式，成立了一支“社工+法律专家+心理咨询师+妇代会主任”的家事调解团，社工担任“个案管理员”的角色，根据调解服务的需要引入专家为夫妻调解矛盾，促进失和夫妻就矛盾达成共识。在“跨部门”层面，与法庭、妇联、司法分局及婚姻登记中心建立婚姻调解个案转介机制，得到司法分局的肯定和推荐，成立全市首个专门处理家事纠纷的专业人民调解委员会——“东莞市白玉兰家庭服务中心人民调解委员会”，委员会制作的调解协议具有法律效力，大大提高调解的成效。与法庭建立值班制度，调解家事矛盾。项目成效显著，推动市妇联和市司法局联合发文，建议在全市33个镇街/园区的白玉兰成立“东莞市白玉兰家庭服务中心人民调解委员会”，专门处理家事矛盾。

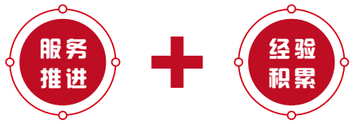
此外，还涌现“抗逆力小‘莞’家”困境家庭儿童抗逆力培养计划、“家‘友’爱关爱单亲母亲项目”、402列车护星之行——孤独症儿童家庭支援计划项目、“童乐织城”——关爱小候鸟项目、大手拉小手·儿童防性侵项目等品牌服务。





三、服务深化阶段（2016年至今）

东莞鹏星家庭服务紧紧围绕国家省市的社会服务和家庭政策，整合多方资源，采取专业手法回应家庭不断变化的需求，随着服务的推进和经验的积累，进入服务深化阶段。



一、反家暴和家事调解服务

随着《中华人民共和国反家庭暴力法》及本土的《关于建立家事调查员制度的意见》等法律和政策的相继出台，社工在跟进家庭暴力及离婚涉及的抚养权和财产协商的个案时，充分履行国家法律和政策的规定的职责，发挥社会工作者资源整合、协调和治疗的角色，主动联动相关的部门联合处理冲突事件，如建立公安、法庭、妇联和医院等部门的反家暴联动机制联合处理家暴个案；深化跨部门的家事调解机制，运用调解员的身份为服务对象提供高效的调解服务。同时，主动配合相关部门的工作，如作为家事调查官，调查离婚案件当事人的家庭关系，为法官对于抚养权的审判提供客观的家庭关系调查报告，为防止冲突“民转刑”发挥了重要的作用。同时，发挥社会工作预防和发展的功能，通过多元而具影响力的宣传教育服务，提高社会大众对家庭暴力的认知，提高公众家庭沟通的技巧与能力，增强家庭功能，有效应对家庭逆境。



二、家庭发展服务

家庭发展服务充分发挥社会工作预防和发展的功能，结合东莞市妇联贯彻落实习近平总书记“三个注重”重要讲话精神和全国家庭教育“十三五规划”工作指示，从社区家庭的需求出发，采用项目的方式，如“最美家庭”、“家长持证上岗”、“爱上一年级”等项目，以亲子、婆媳和夫妻关系为切入点，通过体验式的多元服务，增进家庭关系，强化家庭功能，推进文明家风在社区中的发展。文明家风系列服务服务家庭近千个。





三、妇女发展服务

鹏星携手服务单位积极响应国家”大众创业、万众创新“的号召，针对妇女的需求，本着“服务妇女，激发妇女潜能”的理念，整合社区妇女创业就业的需求及资源，采用社会工作手法，以家庭服务中心、维权站、创业就业服务中心和妇女之家等服务平台及社区居委会、就业服务中心、技能培训学校/机构、企业等资源平台为综合服务平台，开展提供资讯、技能提升、职业规划、支持网络、展销服务和资源引荐等“一站式”的妇女创业就业服务，研发了“妇女创业创新孵化服务项目”、“微商妈妈女性创业支持计划”、“巾帼携手护”莞草文化保育计划、创梦空间妇女创业计划2.0等项目。

四、儿童保护服务

针对近年儿童性侵案件频繁发生的现象，东莞鹏星社工结合儿童、家庭和社区的需求和资源，开展儿童性教育项目，研发了“含羞草”儿童性教育项目和“护苗成长”儿童防性侵项目。项目以学校为阵地，根据儿童、父母、教师三类群体的不同特点制作有针对性的防性侵教育绘本，同时通过讲座、分享会、沙龙等服务提升教师和学校志愿者防性侵教育的解说分享技巧、提升儿童自我保护意识。运用戏剧、话剧、课堂、外展社区活动等服务方式，结合体验式学习理论，为儿童普及不同主题的性教育知识，采取“儿童志愿者+话剧表演者+社工”服务模式“及“社工+学校+老师”联动模式在学校推广性教育。项目成效显著，“含羞草”儿童性教育项目获得2018年度东莞市社会组织发展扶持专项资金资助，在结项评估中被评为优秀项目，服务获得服务对象的肯定。

展望未来，东莞鹏星将继续秉承机构家庭领域的服务理念，以家为本，整合家庭和社区的优势和资源，协助社区家庭修复家庭关系及增强家庭功能，充分发挥家庭建设在国家建设、社会发展和多维社会治理体系中的重要作用。

社区服务品牌

COMMUNITY SERVICE BRAND

东莞鹏星于2011年起承接东莞市首批社区综合服务中心（以下简称社综）以来，已经先后运营了17家社综，经过8年的发展和累积，建立了较为完善的社综运营、管理、服务体系，受到来自政府部门、服务对象、社会公众的充分肯定。



发展历程

DEVELOPMENT HISTORY

一、试点探索阶段（2011年—2013年）

2011年，东莞市民政局发布《东莞市社区综合服务中心示范点建设实施方案》，在全市选取20个基础条件好、培育潜力大的不同类型社区，开展社综示范点建设。鹏星与大朗镇求富路社区（村改居社区）、大朗镇长富社区（新型社区）签订合作协议，开展首批社综试点。2012年，《东莞市社区综合服务中心示范点运营管理办法》出台，鹏星社工陆续承接石碣刘屋社综、望牛墩上合社综、沙田西大坦社综运营，其中沙田西大坦社综以岗位购买服务，项目化运作的方式进行。

东莞市大力推动社区综合服务中心，并推动各村/社区建立社区综合服务中心，发展前景好。但东莞鹏星2011年开始运营社区综合服务中心，在如何规划中心服务，做好中心人员管理、服务管理、评估管理等方面经验不足。如中心员工多元化，专业性不强；服务群体多元化，如何做好基础服务，同时展示服务整体成果；评估缺少经验，日常缺少过程管理，评估工作压力大。

为了更好地解决上述发展问题，东莞鹏星和青翼合作，制定社区综合服务中心运营管理手册，标准化管理运营过程；讨论制定评估标准应对策略，并加强日常管理，做到评估日常化。制定社区综合服务中心管理制度，在各中心施行。

在这个阶段，社综运营取得初步成绩，4个社区综合服务中心在全市拿到4星级中心评定；机构形成1套社区综合服务中心制度。

二、拓展推进阶段（2014年——2017年）

随着示范点建设的深入，《东莞市社区综合服务中心建设“以奖代补”实施方案》明确2014—2016年期间，采取“以奖代补”的方式对镇街和村（社区）自建的社区综合服务中心（站）给予一定经费奖励，奖励项目包括服务设施建设奖励和运营服务奖励两部分。鹏星社工迅速转变观念，将求富路、长富、刘屋等社综由示范点转型为以奖代补，与此同时，陆续承接石碣黄泗围、石碣西南、石碣单屋、石龙兴龙、大朗松木山5家社综的运作。

此阶段，随着各项工作的逐步推进，社综整体发展和运作情况也成为各级政府和社会公众关注的重点。

在这个阶段，东莞市采取以奖代补的方式，对建立社区综合服务中心的村社区归于建设和运营奖励，全市社区综合服务中心数量猛增。机构决定拓展社区综合服务中心，获取更多数量社综的运营，扩大影响力，同时却面临中心管理人员经验不足，储备人选跟不上，难以应对日常管理和评估等方面的挑战。

为了更好地解决这些问题，东莞鹏星制定社区综合服务中心场地及设备安排，大力拓展社区综合服务中心；制定社区综合服务中心服务指引手册；提出一中心一品牌，打造中心特色服务；选拔储备中心主任管理人员，加强培训及日常跟进；开展内部评估，及时跟进运营情况；完善社区综合服务中心成效测评机制。

三、全面深化阶段（2017年至今）

《东莞市社区综合服务中心建设运营管理办法》 将东莞社综建设推入完善的制度化轨道，鹏星因良好的口碑和丰富的经验，顺势新增运营石碣唐洪、石碣社区、南城石鼓、南城白马、大朗圣堂、大朗巷头、沙田福禄沙多个社综，为包括非户籍常住人口在内的居民群众提供各类公益性、福利性社区服务，切实提高了相应社区服务水平和居民群众生活质量，为基层社会治理改革创新奠定了良好的基础。

在这个阶段，东莞鹏星运营社综数量增多，但面临中心主任储备人才不足、管理部门人手不足、管理及运营模式的急需总结提炼的挑战。因此，东莞鹏星加大社综之间的互动合作，资源共享，服务整合，品牌共建；深化中心品牌服务，扩大项目影响力；以社区营造为方向，打造社综服务模式；制定新的社综评估标准应对策略；做好内部评估，把控运营状况。







主要做法
MAIN METHODS

01 立制度

建立规范规章制度。机构层面，针对社综的岗位设置、薪酬待遇、考核评估、服务规范、人员管理等方面作出了调整和要求。二是健全服务管理制度。制定了《成效测评机制》、《公众参与监督评议制度》、《利益相关方管理制度》等管理制度20多项，规范社综运营的操作流程、日常监管、服务评估、专业服务质量标准等各个方面。

02 强队伍

通过系统培训和继续教育转化了一批经验丰富的社工投入社综运营。二是加强人才培养，每年开展社综专项的政策培训、项目管理培训等不少于20场次。三是加大奖励力度，对成效好、评估优的相关人员给以特别奖励。

02 做品牌

设立“一中心一品牌”战略，打造一批以专业社会工作者为引领的专项服务项目，提供深层次、特殊领域、具有特色的专业社会服务。同时与文明创建、精准扶贫、乡村振兴、基层党建等相结合，运用社区营造理念，打造中心特色，深入社会治理。

04 抓管理

一是对社综单独列项，进行归档管理。二是强化评估，制定内部评价制度，抓第三方评估成绩。三是强化中心主任负责制，全面引导社综内部治理。



主要成效
MAIN RESULTS

一、评估成绩全市前列，服务口碑良好

在历年的评估中，鹏星所运营的社综均达到80分以上水平，先后获得多个单批次最优成绩，整体评估水平位居全市机构前列。鹏星社综充分发挥示范带动作用，不断提高社区服务专业化水平，努力提升村（居）民生活质量和幸福指数。获得了极佳的口碑极佳，中心的居民满意度均在96%以上，在国家、省、市各级媒体报道超过1000次。

二、打造了多个“国字号”社工服务品牌

“一中心一品牌”战略突出社区特色，打造了各具特色的社综。其中长富社综运作的我们的回“艺”路、石碣黄泗围社综运作的创出新天地——可持续生活妇女互助会、石龙兴龙社综运作的巾帼向日葵、“童粤荟”小红豆少儿粤剧发展计划先后入围中国公益慈善项目大赛百强，见证了鹏星社综服务品质。

鹏星社综项目获得基金会、社会组织资金支持，如大朗求富路社综运作的“护苗行动——大朗镇新莞人儿童防拐支援计划”获广东省千禾社区基金会支持，南城社综运作的“私人定制”南城困难家庭精准关爱计划获得东莞市社会组织资金扶持。此外，在各类公益项目创投大赛中多有斩获，案例刊登在《社会工作案例选编》等书籍。

三、回应了社区的迫切需求

多角度全方位满足了居民服务需求，以2018年为例，新开个案157个，开展小组1547节，开展活动1232个，建档6701个，开展咨询辅导10425次，服务535298人次。这些服务内容，广泛的回应了社区儿童、妇女、老人、志愿者、残疾人等的各类需求，维护社区的和谐稳定，发挥了社会工作“润滑剂”、“减压阀”的功能。

四、社区营造理念，助推社会治理

鹏星社综关注弱势群体、关心社区文体，注重培育社区居民能力，同时积极培育社区队伍和社区组织，提高社区整体参与度，深入分析社区文化、产业和景致，依据特色制定社区发展规划，在社区队伍、文化保育、社区环境等方面成效显著。石龙兴龙“童粤荟”小红豆少儿粤剧发展计划、大朗松木山老村营善计划、石碣单屋宗祠文化保育计划均运用社区营造理念，助推了社区发展。大朗长富社综连续两次获社会治理创新奖、石龙兴龙社综“友善社区”新型睦邻文化建设项目被评选为市基层社会治理改革创新优秀项目等。





长者

长者服务品牌

ELDERLY SERVICES BRAND

东莞市鹏星社会工作服务社自2013年开始运营居家养老服务，至今东莞鹏星运营4个镇街居家养老服务项目、2个敬老院服务项目及1个长者综合服务中心，为4个镇街的1600多名高龄独居长者提供优质的社会服务。6年多以来，东莞鹏星为老服务团队建立了完善的管理体系，搭建规范的服务体系，树立鹏星长者服务品牌，赢得服务对象、家属、政府部门的广泛好评。服务成效显著，4个居家养老项目评估均获得优异的成绩，在全市名列前茅。



主要历程

MAIN COURSE

试点探索阶段（2013年——2014年）

2013年8月，从最初的高埗镇6条村，服务81名的高龄独居长者为基础，至2014年8月逐步实现高埗镇居家养老服务全覆盖，服务高埗540多名的高龄独居长者。

拓展推进阶段（2015年——2016年）

2015年-2016年，以高埗居家养老运营经验，推广复制到东城居家养老，开始以站点为主体覆盖的80岁以上独居长者150多名；同年也逐步推广至石龙居家养老项目，以红棉社工中心为依托覆盖服务石龙250名的独居长者。而石碣居家养老项目则依托社区综合服务中心也开启了6个村社区的居家养老服务，覆盖300多名独居长者。

全面深化阶段（2017年至今）

2017年，东莞市敬老院体系改革，石碣敬老院首家响应政策，启用社会组织进行全面运营敬老院，东莞鹏星作为运营单位承接了这个项目。

2017-2018年，东莞鹏星运营的东城居家养老项目，石碣居家养老项目逐步推广至全东城街道，实现全面覆盖；东城居家养老服务对象覆盖到300多名长者，而石碣镇覆盖至600多名长者。

2019年，石龙红棉长者综合服务中心启动，中心是东莞市首家集居家养老示范点、康复训练、健康养生、学习增值、资讯获取为一体的一站式长者服务中心。

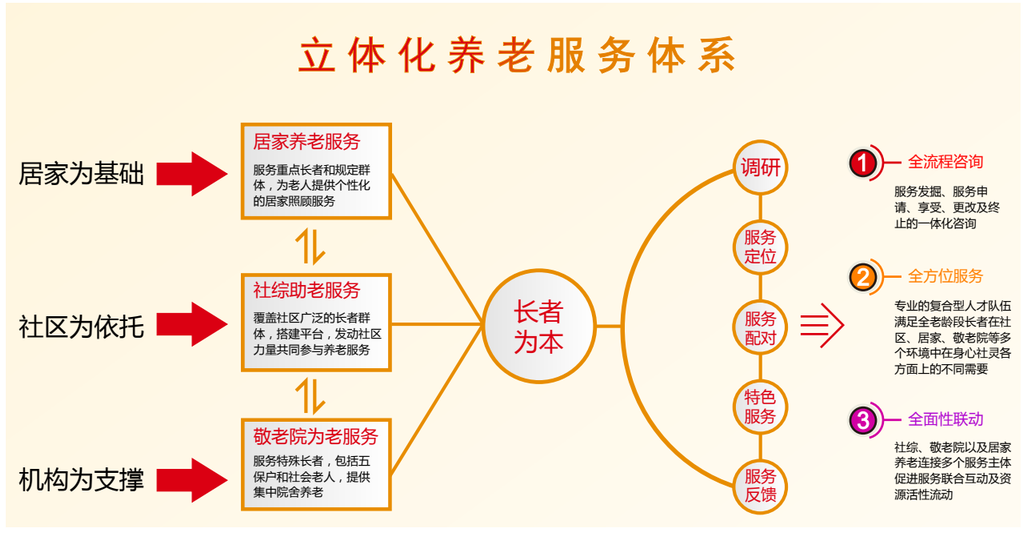
目前，东莞鹏星运营的高埗镇、石龙镇、东城街道、石碣镇等4个镇街居家养老服务全覆盖。



服务理念
SERVICE IDEA

东莞鹏星长者服务团队本着“以家为本，全人照顾，三维一体，提高长者生活质素”的理念，构建“三维一体”养老服务体系。全方位解决长者衣、食、住、行，居家安全、健康关注、自我增值、社会融合等特别需求，使得为老服务更丰富、专业及人性化。

东莞鹏星为老服务团队秉承着“全人照顾”的服务理念，依托社区基础，扎根社区，为长者提供多元化的服务。长者服务循序递增，逐步构建起东莞鹏星长者服务蓝图。





为老服务3阶段论
THREE STAGES

一、打造示范点居家养老服务中心

高埗居家养老服务是东莞鹏星开始运营居家养老服务发展的一个开端，也是东莞鹏星以打造“示范点”为建设目标的中心。项目团队根据长者的个别化需求提供不同种类的照顾和服务，以实践“老有所属”和“持续照顾”的理念，以“五部曲”的框架打造居家养老服务示范点。

第一步，确定服务内容及执行规范

为老服务团队把长者长期照护服务分为常规服务项目及品牌服务项目，并形成的居家养老服务登记手册，服务操作流程，服务手册及指引，康复操作手册等标准性建设。

第二步，项目采取“社工+康复师+社工助理+护工+志愿者”服务模式。

服务内容主要包括四大块——康复服务、护工服务、社工服务和志愿服务，其中，社工为长者提供个案管理、心理咨询、危机介入和服务转介等专业服务，护工均为经过培训的本镇富余劳动力，为满足申请居家养老服务申请条件的长者提供家务服务、生活照料和精神慰藉等服务。

第三步，重视护工队伍建设

为老服务团队根据对护工能力的分析，进行多种形式的培训，提升护工的专业服务能力；同时通过建立完善的护工管理制度和服务操作手册，并且通过定期开展护工团建活动，多样化方式增强护工归属感。

第四步，关照长者个别化需求

为老服务团队针对老人的不同需求，在满足一些共性需求的情况下，如开展日常照顾、家政服务、防诈骗项目外，针对老人的特殊需求设计了个别化的活动，如“长者生命故事”、“居家安全计

划”、圆梦计划项目等都是针对“小人群”的子项目在活动设计和实施中都重点关注了老人个性化的需求，为每一个服务对象进行量身定制的服务，把服务质素放到第一位。

第五步，项目的延续性和关联性

项目的延续性和项目间的关联性是示范点中心的一大特色，根据对长者需求的动态监控，在服务的延续性和项目间的关联性上不断提升服务质量，深度挖掘和把握长者需求的基础上准确进行项目定位、目标设定和内容设计。

二、搭建东莞鹏星居家养老服务模式“1+3模式”

东莞鹏星团队通过对居家养老服务运营服务经验的总结和定位，确定通过以“1+3模式”对居家养老整体进行运营管理：1指的是“1个示范点建设”，通过打造高埗居家养老为示范点，形成居家养老服务及管理标准；3指的是“3个方向探索”，通过东城街道、石碣镇、石龙镇3个镇街居家养老的探索发展，在借鉴高埗居家养老服务经验的基础上，3个镇街结合属地的服务需求、资源配置及团队构建特点等层面的差异而形成各自的发展特色。



三、居家养老服务模式形成期：“三维一体”养老服务模式探索

东莞鹏星开展长者服务坚持“长者为本”的服务理念，采取社会工作整合服务模式，盘活养老服务资源，构建“居家为基础、社区为依托、机构为支撑”的“三维一体”的养老服务体系，实现社区养老、院舍养老和居家养老的有效结合。





为老服务品牌项目
BRAND PROJECT

一、经过服务的不断提炼，居家养老服务项目逐步形成了各自特色的服务项目

东莞鹏星驻点的居家养老服务中心从长者的角度出发，关注长者需求回应方面，从基础照料到精神照顾各个层次都已经尝试开设活动，不仅有针对普遍性需求的大人群子项目，也有针对老人个别化需求的小人群子项目，较好的调动了社区内部资源系统，同时，中心也已经开始尝试打通居家养老与家庭养老之间的互动机制，将中心与家庭建立“共同责任意识”纳入到接下来的介入规划中。





01

“异同心”志愿者结队项目

需求回应：长者独居精神空虚、寂寞；小人群

内容：招募大学生志愿者入户探访长者，进行一对一的结对，陪同老人聊天，或者表演一些节目。

02

居家安全改善计划

需求回应：长者住房不安全因素；小人群

内容：链接供电局、义工等社会资源改善长者居住的安全环境，比如旧电线、台阶、地面、马桶扶手等。

03

老友学堂

需求回应：丰富长者生活，增加长者生活技能；大人群

内容：针对长者兴趣和需求，免费开设电脑、智能手机、烹饪等兴趣课堂，丰富长者生活、增加长者生活乐趣的同时传播社工理念和影响力。

04

“安居友伴”高龄独居长者危机介入项目

需求回应：长者危机支援；小人群

内容：整合社区及社会资源，从个人、家庭及社区三个层面为老人提供危机支援服务，为老人营造安全环境。

05

暖心工程

需求回应：长者生活环境中不安全因素；大人群&小人群

内容：与合作单位共同制作和发放“防跌小册子”；进一步延伸的工作就是链接资源为有需要的长者改善居家安全环境，比如按照扶手、改善易滑地面、赠送扶手。

06

“留住爱”项目

需求回应：关注老年痴呆和脑退化；大人群&小人群

内容：制作老年痴呆和脑退化预防的宣传小册子；为部分长者开展开展康复训练；通过一些小组、工作坊、活动加强长者的记忆能力等。

07

“医惠银龄”项目

需求回应：长者不方便去医院看病；大人群

内容：与社区医院合作为长者提供上门诊治的有偿服务；康复师免费提供康复类、疗养类和保健类服务，建立长者健康档案，监控长者身体状况。

二、从机构层面着手打造长者服务项目品牌

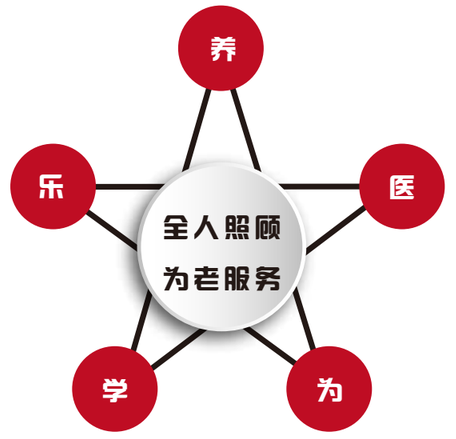
为老服务注重：以家为本、贯穿全人照顾理念，打造“三位一体”的为老服务体系，以提升长者生活质量为目标。

为老服务从“乐”“学”“为”“医”“”养”等5个层面出发，“乐、学、为”是为老服务的基础服务，“医、养”为深化为老服务的介入。

机构层面着重医疗资源的合作探索，注重为老资源的整合，深化”安居友伴--高龄独居长者危机支援计划，开展高龄长者认知障碍社工支援服务计划。

·以长者健康为主线

开展长者健康管理服务、营养膳食服务、长者居家安全、脑退化症预防与训练、长者危机介入服务等项目。



·以康娱为主线

开展长者艺术团、长者出游等项目

·以长者医疗康复为主线

链接各医疗资源，开展长者康复、医疗辅助介入等项目

·以知识构建为主线

开展长者金融学习、长者学堂、长者新生活学习、照顾者支援计划等项目。

·以长者能力释放为主线

组建长者志愿服务队、长者导赏团、“积分兑换”高龄独居为老支持计划等项目



经验总结
SUMMARIZE EXPERIENCE

东莞鹏星依托整合性的养老服务体系，在满足长者基本需求的基础上，重点关注老人的安全、就医、就餐、居住及康复等方面的需求，为长者提供精细化及全方位的服务。

为老服务项目的开展不仅要“需求为本”，还要“资产为本”，每个社区都应充分发掘社区“资产”，把握社区的典型特征、文化风俗、养老传统、经济社会状况等，并借鉴西方和中国其他地区居家养老服务模式的优秀做法，探索符合社区特点的本土化的养老服务模式。

一、探索“个案管理”的服务模式

东莞鹏星为老服务团队通过对长者个别化评估及服务规划，透过挖掘及利用社区资源，已然启动了为老服务的“个案管理”的服务模式。但服务团队还需加强对整个项目服务进行合理规划、树立目标、迈开步子，让东莞的为老服务的质量有一个质的飞跃。

二、定位“资产为本”的发展理念，发动社区服务资源

为老服务团队要善于利用各种正式和非正式社会关系，在老年照护中，原生的支持系统——家庭关系，是最有力和有效的资源，社工要将服务对象的家庭纳入介入范围，定期与老人子女沟通，建立“共同责任理念”，同时，社工在社区要发掘各种非正式关系，发动邻里互助的精神，建设社区“养老护老服务队伍”，协助每一为老人建立多元化的养老支持网络。除此之外，志愿服务队伍、社会组织团体、企业、政府组织等都应该成为可以链接的关系纽带。

三、为老服务团队明确的品牌发展理念和规划

目前，东莞鹏星组建了一支专业的，多元化的养老服务团队，针对养老服务做出了3年的战略的规划，对养老服务项目进行长期的规划和目标设定；同时梳理自己的品牌发展理念，逐步促使养老服务的很多活动都具有统一的品牌理念支撑。

第一步，培养“养老护理员”提升服务的专业性

居家养老服务中心采取“社工+社工助理+康复师+护工+义工”的服务模式，其中护工是服务中重要的一个角色，也是提升服务质量的关键一环。一方面加大“养老护理员”的职业教育发展，另一方面对年长的“护工”开展专业培训，通过考核的颁发“养老护理员”职业资格证书，同时在薪酬体系设置时对“护工”和“养老护理员”进行区分，通过这两个途径培养养老护理员以提升服务的专业性。

第二步，为老服务的“个别化服务视角”

居家养老服务中心提出“个别化视角”的长者服务理念，所谓的个别化是指在设计服务项目时不仅仅考虑长者的普遍需求，每一个长者的个性化需求也是服务设计的重点考虑因素，在具体服务每一个长者时，更是需要进行个性化的量身定做。

第三步，发挥为老服务公益项目的联合作用

为老服务团队通过打好为老服务平台的设计基础，建立起为老服务项目规模化发展战略，透过组建专业及多元化养老服务团队，为养老服务搭资源的平台；同时为老服务团队通过发挥为老服务公益项目联动的作用，最后利用为老服务大数据整合进行推动服务创新项目的发展。

总而言之，东莞鹏星为老服务团队致力于作出具有社工特色的为老服务项目，打造社工专业化的为老服务品牌，奠定社工在为老服务事业发展的根基，为东莞长者营造良好的社区长者照护氛围，提高长者的生活质量。







年度品牌项目 ...

爱青助学



项目简介

爱青助学是针对居住在石龙镇内贫困家庭学龄儿童、青少年所开展的慈善助学项目。主要分为经济资助、成长支持、家庭关注三个内容。该项目创立“社工+志愿者+商家+社会公益人士”的联合工作模式，以拉动社会资源为主，整合社区服务，以此扩大项目受益人，为受助学生提供更贴合其需求的服务内容。

服务模式



项目特色

为了更好地为受助学生提供成长支持方面的服务，【爱青助学】项目在原有的服务基础上衍生了子项目【成长护航】——青少年成长增能服务项目和【成长梦工场】圆梦课堂项目，为受助学生建立一个平等的教育平台，为其提供学业辅导、才艺培训课程，为受助学生提供更加专业化的成长支持服务。

与一般只关注经济上资助的助学项目不同，【爱青助学】是造血式的助学，关注受助学生的整体性发展，是治本而非只治标。子项目更为关注受助学生的整体素质培养、自助能力提升，让受助学生获得更多元的选择机会，支持受助学生多面性发展，增强其自信心。



项目成效

2019年，项目共筹集社会资金84700元，资助学生55人，新增资助者5人，获国家级奖项1个，公益创投类资金共3万元，正向媒体报道8次。

2019年【成长梦工场】圆梦课堂项目成功链接1524.5个的学业辅导、才艺培训、计算机编程及兴趣爱好班的课时资源，各课程资源共优惠了46122元。其中，参与学业辅导共582人次；参与才艺培训有152人次；为123人次提供了共6种兴趣体验班的课程；共提供50个包括课业辅导、才艺培训及兴趣学习班等课程名额，直接受益26人，间接受益150人，80%以上的学生在辅导课程中成绩得到提升，100%学生参与后完成才艺学习后获得1项才艺技能。



为了唤起大众对贫困学子的关注，【爱青助学】项目结合日常服务，产出了【爱青助学】项目特刊、【爱青助学】项目宣传片以及【爱青助学】项目故事集，通过有形载体将项目成效传播出去。

年度品牌项目

巾帼向日葵——社区残障妇女增收支持计划



项目简介

残障人士是社区一直以来的重点关注对象，推动残障人士事业发展也是社区的发展方向。【巾帼向日葵】——社区残障妇女增收支持计划项目旨在为社区残障妇女搭建一个提高技能的平台，充分发挥社区残障妇女自身的创造力和动手能力，提高社区残障增收，逐渐脱贫，拓展社区残障妇女的社会支持网络。【巾帼向日葵】作为一项社区残障妇女创业增收项目，一直坚持创新，严谨，努力的精神，一针一线制作精美手工包，为残障妇女提供增收途径。

项目功能



项目特色

项目从项目需求、项目模式、项目资源、项目制度的可持续性出发，积极挖掘社区残障妇女需求，形成以阳光加油站、阳光补习社、阳光茶话会以及阳光街市为主的运营模式，让项目资源实现“投入-产出-再投入”的持续利用，同时产出一系列可视化产品，加强品牌标识。



2019年，项目加强对外合作，走出社区，先后借助东莞市妇女联合会、石龙镇妇女联合会、石龙镇白玉兰家庭服务中心、石龙家健的活动平台对项目进行推广与宣传。不断整合和联结社区资源，得到了社区居民、受益对象家庭、镇内企业单位、东莞市盟大塑化科技有限公司等个人与单位的支持。



项目成效

截止至2019年12月31日，项目已吸引20名社区残障妇女投入到项目中，培养了10名骨干成员，形成了互助的团队氛围。已开展活动105场，动员巾帼志愿者203人次，直接服务人次达1050人次，间接服务人次超过1000人次，媒体报道41次，产出特色布艺手工包13个系列，款式超过100多种，协助骨干成员平均每月增收超过300元，让社区残障妇女创收超过5万元；项目荣获“以爱为盟”创益支持计划优秀项目、2019年中国公益慈善项目大赛百强项目等多项荣誉。



项目亦与社区紧密联系着，在2019年3月成立了兴龙社区弱势群体扶助金，从每次的项目销售所得中拨出一部分到扶助金，利用扶助金进一步回馈社区，为社区的残障人士提供更多帮助，让项目得到更好的延续；现时扶助金累积金额为2058元，利用项目弱势群体扶助金已为20户社区低收入家庭提供帮扶。



年度品牌项目

私人定制——南城困难家庭精准关爱计划



项目简介

本项目以“以家为本，致力于提高人的生活质量”为理念，基于南城街道困难家庭的某一困境的需求为出发点，由社工协调、整合爱心志愿者、社会企业及其它社会资源，为其提供家庭需求评估、建立档案，开展精准扶贫、能力提升、心理辅导、资源链接等服务，协助其缓解经济困难的状况，提高其生活质量、提升幸福感，同时提升社会大众对困难家庭的关注、倡导促进社区融合。

服务模式



项目特色

项目首创针对困难家庭及其家庭成员此民政重点服务对象进行精确识别、精确帮扶、精确管理的最新的“精准扶贫”大政策的落实与执行。社工通过与他们一起制定“幸福包”针对性的解决他们的实践需求，做到供需的精准对接。同时通过增能理论，让他们参与幸福包的制作，增加他们的社会实践，提升他们的自信心与社交技能。



项目成效

本项目开展以来，制作了一套项目调查及监督工具。为32户服务对象量身订制了32分关爱计划，并提供了94个幸福包。开展专业个案32个，活动12场，咨询312次，走访485次，培训4场、项目会议10次，为22个服务对象提升自信心与社交技巧。

本项目被市级以上媒体报道3次，并在东莞市社会工作杂志发表了《社工介入社会救助工作的探索》一文。编写典型案例5篇，其中《梦想，离我不再远》一文获得了南城社工第二届征文比赛一等奖。同时，项目获得东莞社会组织扶持专项资金及公益企业资助共计20.5万。



年度品牌项目

友善社区——新型社区睦邻文化建设项目



项目简介

为贯彻石龙镇建设“友善之城”主题行动落实，全面提高社区居民的文明素质和凝聚力，打破墙壁的阻隔，让居民走进邻里圈子，增进人与人之间的交流，共同为自己所居住的街道、社区做贡献。

石龙镇兴龙社区综合服务中心开展【友善社区】——新型社区睦邻文化建设项目，希望发掘社区代表不同家风的家庭，以此作为先驱带动身边的邻居把优秀的传统家风吹遍整个社区，并围绕“邻聚礼、邻聚乐、邻聚情、邻聚爱“等方面开展服务，拉近社区邻里之间的关系，构建友善社区共同营造社区大家庭。

该项目从最小的细胞个人——团体（家庭、小区）——社区三个维度层层推进，对应的破壁工作是微笑天使代言人、开启家风之旅、推选楼层管理员、从而推动邻聚礼、邻聚乐、邻聚情、邻聚爱的发展，实现整个社区的友善睦邻关系。

服务模式



项目成效

截止至2019年12月31日，项目团队共开展活动88场，小组38个共280节，成立了一支有73名居民组成的“依家邻”志愿服务队；在册“微笑天使”代言人786名。评选好家风家庭10户；共有7个社会组织、10个商家企业参与项目工作，拉动资金支持超过21万元；项目直接服务人次16640人，间接服务人次超过3万人。项目更获得了2017年东莞市基层社会治理改革创新优秀项目奖、2019年社会工作成效演绎评优活动二等奖、2019年广东省社会工作教育与实务协会共建共治共享社会治理格局下社区营造案例三等奖。

【友善社区】——新型社区睦邻文化建设项目除了在石龙镇兴龙社区实施外，在2019年期间不仅与石龙家健中心、绿动龙城项目等服务点合作，还不断整合和联结社区资源，得到了社区居民、石龙文广中心、社区卫生站、百川体育文化中心以及社区各社团等支持，让项目得以有序运营。



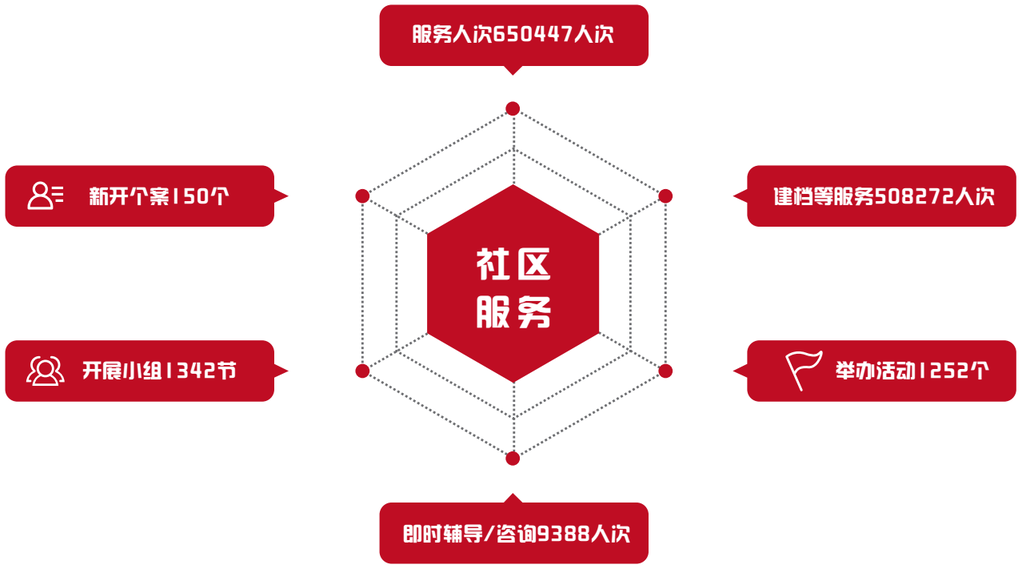


社区服务
COMMUNITY SERVICES

东莞鹏星社区服务主要包括社区综合服务中心、社区服务点、社区新莞人和企业园区以及社区专项服务，东莞鹏星社区服务主要覆盖大朗、石碣、石龙、南城、沙田、东城及万江7个镇街。

东莞鹏星的社区服务积极响应国家“精准扶贫”重要思想和“加强社会治理”的政策号召，关注弱势群体的需求，发挥社会工作参与社会治理的优势，引入“社区营造”的理念，以“造人”为目标，注重培养社区居民能力，同时积极培育社区队伍和社区组织，发掘社区领袖，提高社区整体的参与度，同时深入分析每个社区的文化、产业和景致，依据每个社区的特色制定社区服务发展规划，推动社区的良好开展。在社区营造社区队伍、文化保育和社区环境建设等服务成效显著。

2019年度，社区服务领域新开个案150个，开展小组1342节，开展活动1252个，建档及家访等服务508272人次，开展即时辅导/咨询9388次、服务人次是650447人次。

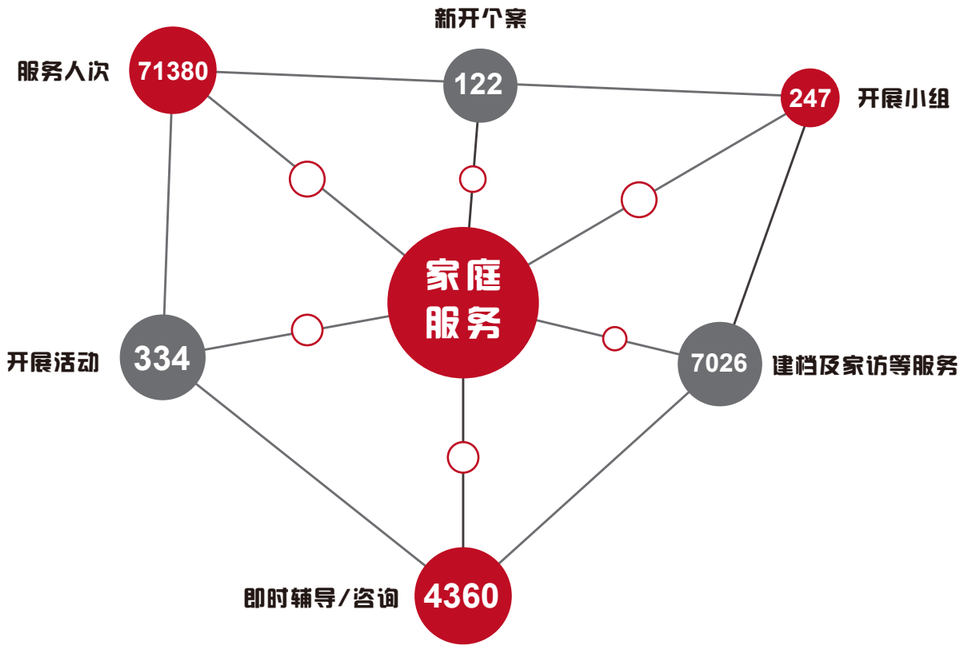


家庭服务
FAMILY SERVICES

东莞鹏星家庭服务秉承以家为本的使命，以东莞市妇联白玉兰家庭服务中心、妇女维权与信息服务站及“玉兰家圆”反家暴项目为主要载体，与市、镇妇联合作开展专业社工服务，覆盖南城、万江、大朗、石龙、企石及沙田6个镇街。鹏星社工本着“妇儿为主，家庭为本，社区为基础”的服务理念，在各级服务单位的指导与支持下提供全面的“一站式”家庭服务。

鹏星的家庭服务在市、镇及社区各级妇联领导的指导下，结合服务对象的需求，所属10个与家庭服务相关联的中心在2019年产出许多特色项目，其中有家调委/家事调查服务、反家暴服务、妇女创业就业服务、文明家风服务、儿童保护服务等特色家庭服务。

在2019年里，鹏星紧紧围绕服务对象的需求开展服务，共新开个案122个，开展小组247节，开展活动334个，开展即时辅导/咨询4360人次，建档及家访等服务7026人次，服务人次达71380人次。

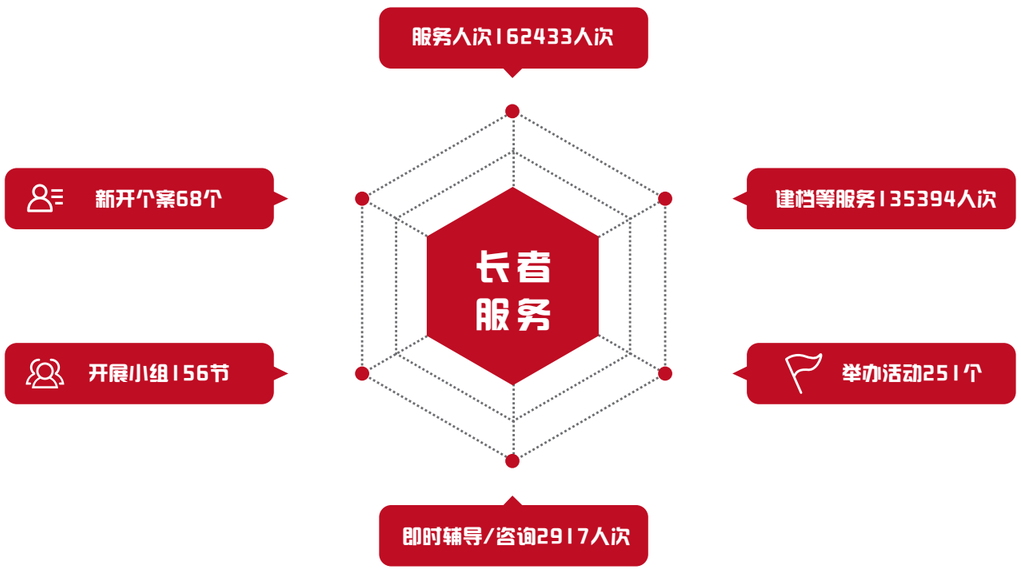


长者服务
ELDERLY SERVICES

长者服务作为东莞鹏星服务领域中的重要版块，服务人群广、服务员工多、涉及镇街广、服务内容多样化，主要以居家养老为主，长者中心和敬老院为辅，共同推动机构整体长者服务的发展。其中居家养老服务覆盖东城街道、高埗镇、石碣镇及石龙镇，敬老院服务覆盖石碣镇、石龙镇及大朗镇，长者服务中心覆盖石龙镇。

长者服务坚持以人为本、全人照顾的理念，积极搭建社区、院舍及居家三维一体的养老服务模式，搭建不同养老服务模式的互通融合，实现养老服务的体系化发展。在以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的体系下，积极发挥社会工作专业力量促进三者之间的串联合作，如根据长者需求，搭建养老服务转介平台，实现养老服务无缝对接。促进居家养老和社区养老的互动合作，共同开展长者送餐服务，发挥院舍养老和社区养老的力量，共同开展重游故乡服务。并根据长者需求，开展安心包长者支援计划，解决长者危机问题。在养老服务体系下，以老人需求为基础，在满足长者基本需求的前提下，关注老人的安全、就医、就餐、居住及康复等方面，为长者提供精细化及全方位的服务。

截止2019年年底，长者服务领域新开个案68个，开展小组156节，开展活动251场，建档及家访等服务135394人次，开展即时辅导/咨询2917人次，年度服务人次达162433人次。



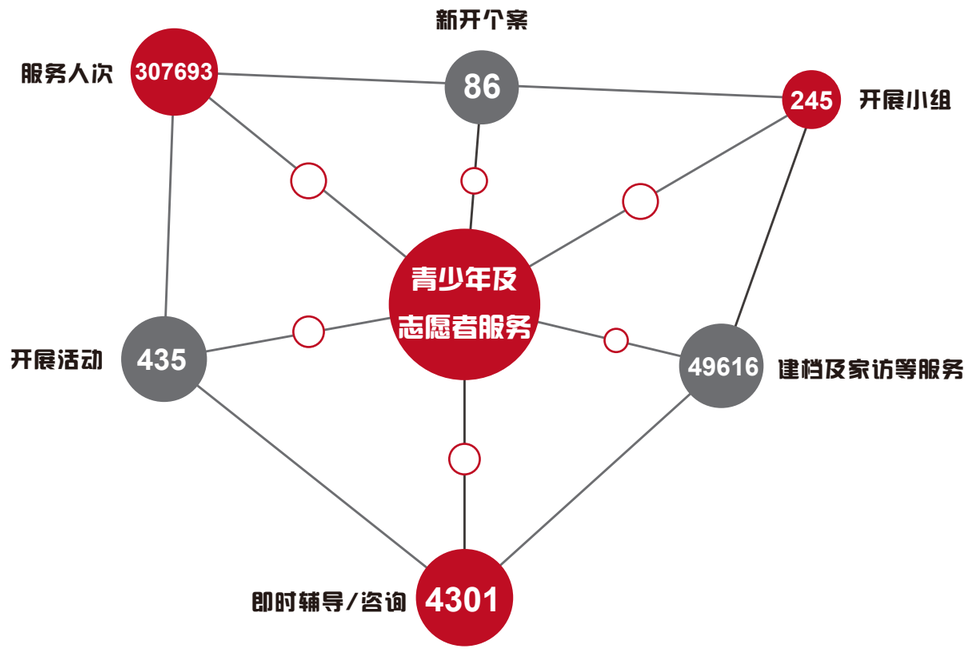
青少年及志愿者服务
YOUTH AND VOLUNTEER SERVICES

东莞鹏星驻青少年及志愿者协会服务站点涵盖石龙、南城、东城、大朗等4个镇街，包括团委、学校、市计生等服务单位购买的服务。

针对青少年群体，东莞鹏星注重整合社区、学校、企业等平台资源，根据青少年青春期成长实际需求，提供青春健康教育服务。从经济资助、成长支持、家庭关注三大方面为青少年学生提供助学服务，改善受助学生教育及家庭情况。

针对志愿者群体，东莞鹏星设立了志愿者服务中心统筹机构的志愿服务工作，实行“社工+志愿者”联育的发展模式，充分发挥社工的专业优势和志愿者队伍的队伍优势，从而提高服务水平。

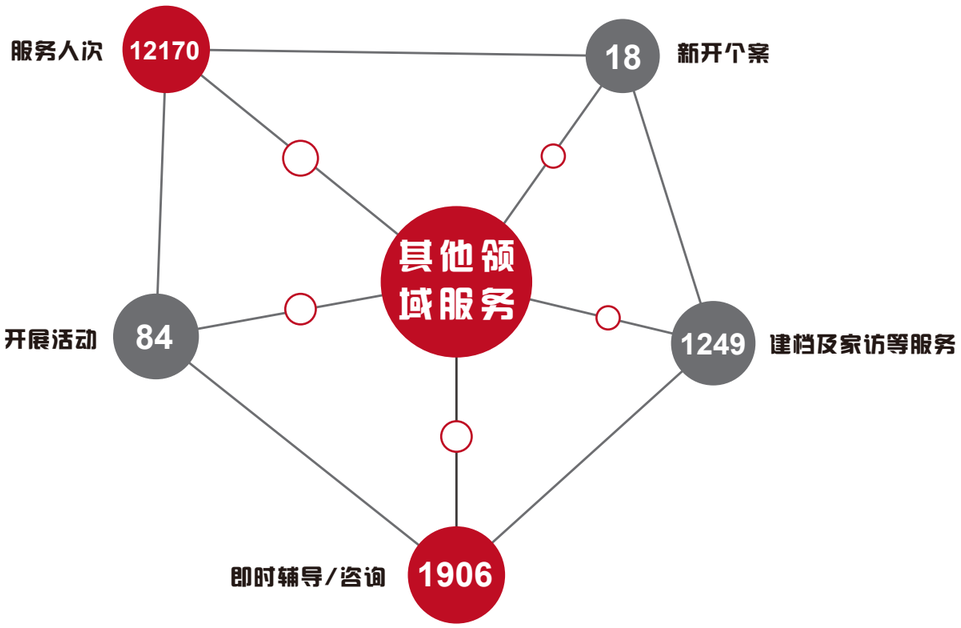
2019年，青少年及志愿者领域共新开个案86个，开展小组245节，开展活动435个，开展即时辅导4301人次、建档及家访等服务49616人次，服务人次是307693人次。



其他领域服务
OTHER AREAS SERVICES

其他领域服务包括民政、信访、阳光雨、残联、司法、文化执法等领域的服务，覆盖大朗、万江、东城、南城、石碣、莞城等6个镇街。该领域服务的特征是社会工作者深度嵌入政府部门，承接职能部门服务性质的工作，开展社会工作专业服务；协助服务对象与社会资源建立关系，提供整合性的社会工作服务；发挥社会工作倡导功能，通过科学调研，向职能部门反馈服务对象的需求。

2019年，该领域共新开个案18个，开展活动84场，开展即时辅导/咨询1906人次，建档及家访等服务1249人次，服务人次是12170人次。



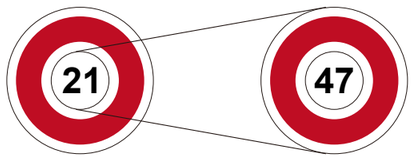
督导培训服务
SUPERCISION TRAINING SERVICES

东莞鹏星经过多年的发展与沉淀，积累了一支经验丰富的督导队伍，截止2019年12月东莞鹏星共有督导3名，见习督导10名，督导助理14名，为东莞鹏星服务的专业性、发展性提供强有力的保障。为了搭建高级管理人员培训及展示平台，提升其沟通及培训能力，积累培训经验，同时提升机构同工的专业能力，培养技术团队，东莞鹏星建立督导顾问委员会，拟定机构高端技术的培训规划，完善机构督导培训体系。

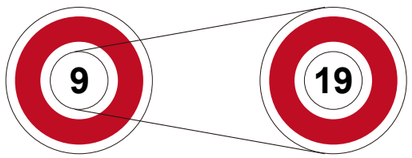
培训体系从同工专业需求出发，针对不同层次、不同领域的学习需求不同，机构制定不同的培训体系方案，包括内部基础训练、内部专项训练及外部训练，做到全方位、多角度、深挖掘。此外，在内部培训课程提供上，根据督导个人特长，聚焦专业技术制定课程，并由督导顾问委员会筛选确定，确保培训内容针对性强、实用可操作性高。外部训练方面，由督导顾问委员会收集培训需求，链接外部资源，开展专项培训。据统计2019年东莞鹏星共开展培训22场，参与人数达到810人，获得了机构同工的认可和好评，也为东莞鹏星培养了专业的人才梯队。

另一方面，对于督导群体，除提供专业培训外，督导顾问委员会定期开展主题分享沙龙，通过团体督导的形式分享经验，促进督导共同学习进步，保证鹏星专业督导力量与时俱进、不断成长，从而为机构内部进行高品质专业培训提供了有力保障。

2019年，东莞鹏星外部输出工作继续大力进行，对外，积极承接各项外部督导工作，督导工作覆盖到甘肃兰州、酒泉、湖南长沙、攸县、湖北恩施、广东珠海、佛山等多个地区；对内，吸纳更多年轻督导加入到督导输出队伍中来，促进督导提升督导实务能力，积累专业经验的同时，打造出集合多种领域多种层次的专业督导人才梯队。输出督导人数由2018年的21人拓展到47人，承接督导项目数量由2018年9个增加到19个，拓展资金达到371590.00元，增长了115605.00元，同比增长了45.16%。



输出督导人数2018年至2019年对比



承接督导项目数量2018年至2019年对比

一、株洲攸县同仁社会工作服务中心督导项目

2019年7月30日，在攸县民政局的支持指导下，东莞市鹏星社会工作服务社与攸县同仁社会工作服务社中心进行“星火菁英”计划签约仪式，双方建立了督导合作关系，东莞鹏星将会以“实地督导+开放式培训”的形式，为攸县同仁提供为期一年的专业督导服务。这是东莞鹏星继德清督导项目后第二个承接的以整个机构为对象的督导项目，标志着东莞鹏星的专业能力进一步得到业内肯定，影响力进一步扩大。

2019年7月至12月，我机构共派出四位督导共计提供12个工作日的实地督导和培训及线上督导，协助其规范各项行政管理制度，完善服务表格及管理规范，并为攸县同仁60多名社工提供社会工作专业培训，提升攸县同仁社工专业服务能力，继而打造本土化专业素质社会工作人才队伍。

二、佛山市南海系列督导项目（部分）

2019年1月至12月，组织两位督导分别担任佛山南海东秀社区社工项目”和“幸福院”项目督导，共计提供督导144小时，以个人督导、团队督导的形式进行实务教育、专业技术、行政能力、情感支持等层面督导，传授有关价值理念、专业技巧等知识，提升项目社工的理念水平、服务水平、专业实务能力等。

2019年5月至12月，组织一位督导担任佛山南海“有为丹灶创益中心运营项目”的项目督导，共计提供实地督导48小时，为项目运营人员提供以个人督导、团队督导为主要形式的实务教育、专业技术、行政能力及情感支持等层面督导，提升项目社工的理念水平、服务水平、专业实务能力等。并带领项目社工总结提炼项目，促使形成2018-2019年度项目总结及成效报告，在项目年终评估中获得优秀等级；形成逻辑比较清晰的2019年服务板块；促进中心从服务层面，专项总结、研究层面的一些转变与升华。

2019年7月至12月，组织六位督导担任南海鹏星家庭长者志愿者领域督导团，共计提供实地督导36小时，线上督导48小时，传授有关价值理念、专业技巧等知识，提升相关领域社工的理念水平、服务水平、专业实务能力等。

三、甘肃兰州、酒泉社会工作培训项目

2019年2月26日至3月1日，东莞鹏星受邀选派2名督导前往甘肃兰州、酒泉进行为期4天的专业知识培训，促进当地社工专业能力的提升，并分享东莞社工经验，受到当地社工的好评。兰州幸福里社工机构的社工分享表示通过本次培训，一直困扰他的专业心结得到解开，对于社工路更加清晰和坚定。同年4月，酒泉成立专门考察团，亲自赴东莞对东莞鹏星的8个服务点进行为期4天的参观交流，从而达到“传出去、走进来”的目的，传播了东莞鹏星的专业经验，树立东莞鹏星品牌的同时，促进行业内的经验交流，共同进步。



四、民政部“社会工作服务机构牵手计划”

根据《民政部 财政部 国务院扶贫办关于支持社会工作专业力量参与脱贫攻坚的指导意见》（民发[2017]119号）要求，民政部制定了《社会工作服务机构“牵手计划”实施方案》。东莞鹏星积极响应，成为首批“牵手计划”援派机构。

2019年经督导讨论及与恩施五彩社工机构沟通，确定2019年督导计划围绕项目运营为主要逻辑提供专业培训，并穿插儿童、长者、家庭领域个案技巧及案例分享进行培训督导，提高五彩社工对专业知识的消化和理解。

2019年1月至12月，先后共派出7名资深督导前往恩施，共计提供实地督导培训40个工作日，服务覆盖到恩施建始、来凤、宣恩等县镇，组织个案技巧、小组技巧、项目研发等培训讲座13期，协助优化项目并鼓励参与项目创投和发表文章，提升机构品牌。五彩社工中心的《“转转工”村民自治互助会》项目荣获2019年度中国慈善项目大赛百强项目。本年度共培养社会工作专业人才11名，接受社会化工作专业培训127人次。并带领进行长者需求调查1次，并在此需求调查基础上发掘开发长者项目，项目直接受益人数达到100人，间接受益人数400人。此外，在专业督导与培训之外，东莞鹏星督导协助五彩社工中心建立组织架构，完善服务文书表格，规范志愿者管理、数据收集等各项行政管理制度等，推动受援机构稳步发展。

五、德清县晨曦社会工作服务中心督导项目

2019年，是东莞鹏星担任德清县晨曦社会工作服务中心督导的第二年，经过一年时间的督导，晨曦社会工作服务中心从社工专业性及机构管理规范性方面都有很大程度的提升，培养了中层专业管理班底。2019年，在前一年实际督导经验的基础上，东莞鹏星对于督导工作进一步升华与提升，除专业和机构管理外，计划提升晨曦项目评估能力，从而提高服务质量。

2019年，我机构共派出九位督导共计提供实地督导12个工作日、线上督导24小时，搭建专业督导架构，提供专业培训，提升管理层专业与团队管理能力；进一步规范各项行政与服务管理制度，提升管理和评估能力，确保机构管理的有效性；提升项目设计及评估水平，创新服务内容，打造机构特色服务项目。并邀请德清机构一行来莞进行实训，沉浸式体验东莞社会工作的发展，促进两地专业交流。





幸福基金

——关爱新婚同工、育有新生婴儿同工及日日捐

为贯彻执行东莞市鹏星社会工作服务社以人为本的精神理念，体现机构对全体在职同工（以下统称同工）的人性化管理和关怀，并以此增进同工对机构的认同感、归属感及忠诚度，进而达到让同工保持更好的工作心态，与机构共同成长和发展，我机构除了给予同工基本的节日关怀、生日祝贺、定期体检、定期团建活动等，另特别设立了幸福基金。

一、幸福基金——新婚同工、育有新生婴儿的同工

为了进一步深化机构文化建设，践行鹏星“关爱、务实、创新、进取”的核心价值理念，体现机构对全体在职同工的关爱，提升同工对机构的归属感与认同感，在机构工会（原同工委员会）的大力支持下，已于2013年9月设立“幸福基金”。目前人力资源部负责管理幸福基金，截至2019年12月，幸福基金共输出47835.00元，多年来为多名婚育或患病的同工送去属于东莞鹏星特有的关爱，获得全体同工的赞许与支持。



二、幸福基金——日日捐

为了践行东莞鹏星“关爱”的核心文化，激发同工之间的互助互爱精神，机构工会已于2015年7月1日起，向机构全员发起“幸福基金——日日捐”行动。行动募集的资金全部捐赠给“鹏星幸福基金”，主要用于同工伤病慰问金、救助金或生活救急借款等，为机构全体同工的幸福生活提供一份额外的保障。日日捐制度中倡导同工每天捐出不高于1元的零钱，各位同工可以按照自己实际情况参与行动，多捐、少捐、不捐等均按照同工意愿。目前日日捐归工会管理，截至2019年12月，获得日日捐22792.74，启用日日捐慰问同工8次，共献出日日捐款项12600.00元。



鹏星日日捐统计情况

（2019年1月——2020年1月）

时间（年月）	本月捐款数(元)	幸福基金用途	总数（元）
2019年1月	912.98	2019年1月，同工家中出现特殊状况，经机构同意，给予500元慰问金。	19651.68
2019年3月	901.1		20552.78
2019年5月	867.6	2019年5月，同工家属患病需要高额治疗费，经机构同意给予500元医疗费用支持。	20920.38
2019年7月	842.13	2019年7月，同工家中出现特殊状况，经机构同意给予500元慰问金。	21262.51
2019年9月	859.81		22022.32
2019年11月	1770.42	2019年12月，同工家中出现特殊状况，经机构同意给予1000元慰问金。	22792.74
2020年1月	952.58		23745.32
总数（元）	**23745.32**		

说明：

1、机构日日捐于2015年7月1日开始发布，第一次日日捐收取时间为2015年9月；

2、收取的日日捐资金统一存放在银行卡，由工会保管；

3、本表格的日日捐是叠加统计，是本月的捐款数加上月捐款数的方式；

3、本次统计日日捐截止到2020年1月

十周年盛典

——东莞鹏星十周年公益盛典暨未来梦想基金会筹备启动仪式

2019年10月19日，东莞鹏星十周年系列纪念活动也迎来了高潮，盛大开展了“为公益‘加’fun”东莞鹏星十周年公益盛典暨未来梦想基金会筹备启动仪式。中国友好和平发展基金会青少年国际交流基金管委会主任宋树春、东莞市妇联副主席彭燕、深圳大学社会学教授及鹏星名誉理事长易松国、东莞市社工科科长陈璧环、东莞市民政局政权科副科长王慧玲、广东省社会工作实务与教育协会副会长何维等领导、东莞市鹏星社会工作服务社理事长兼总干事赵凡仪及爱心企业代表、公益人士、机构新老同事等500多人齐聚东莞市会展酒店，庆贺东莞鹏星成立十年的契机，共襄公益盛举，擘画美好未来。

一、望来路——总结10年服务

东莞鹏星于2009年成立，一直秉承“以家为本，联动社群，匡老扶弱，助妇协青”的使命，践行“关爱、务实、创新、进取”的核心价值，努力实现“提供专业创新的社会服务，成为全国社会服务机构的最佳典范”的愿景。经过十年发展，东莞鹏星从2009年的44名同工，到2019年的460余名，员工人数不仅发展迅速，且向多元化发展。截至2019年6月，东莞鹏星累积服务东莞10个镇街，开展小组13294节，举办活动数量15449个，志愿者参与177378人次，服务5734374人次，获得国家省市各类荣誉470余次，媒体关注报道多达3254余次。

在东莞鹏星十周年公益盛典上，东莞鹏星总干事赵凡仪表示未来会探索机构更加多元的发展，与政府、企业和公益组织积极合作，联动社群，努力打造鹏星专业品牌，推动鹏星发展壮大。

二、感同行——致谢公益伙伴

公益之路，道阻且长；携手前行，共促发展。在公益路上，东莞鹏星离不开社会各界的支持和帮助。为感谢他们一直以来的支持陪伴，盛典现场进行了致谢支持单位、优秀公益伙伴、优秀志愿者及战略合作伙伴表彰，以表达东莞鹏星对各界公益同行者的感激之情，相信未来多方携手公益，定能将这份有温度的事业推上新的台阶。盛典现场还对曾经的老鹏星人们进行表彰，感谢他们对鹏星的关注，并希望他们继续支持公益事业，用行动说明鹏星人“聚是一团火，散是满天星”。





三、共进步——致敬坚守的鹏星人

回首十年鹏星路，跌撞中探索前行，挑战中创造机遇，东莞鹏星取得今日成绩的背后，是全体鹏星人的坚守初心、锐意进取。

为肯定鹏星人的努力与付出，盛典现场颁发了10名新星奖，36名勤勉奉献奖，15名坚守初心奖及12名十年致敬奖。感谢同工们在社工道路上的坚守与不忘初心。盛典现场还颁发了杰出人物奖，十年功勋奖及致敬人物奖。这一个个奖项的背后，是每一个鹏星人对社工的认可与坚持，希望在未来更多个十年里，鹏星人继续带着社工助人的使命，扎根社区，扎根东莞，用自己的光和热温暖东莞的每一个角落，用专业的服务理念与手法，建设更加美好的东莞。

东莞鹏星十年致敬人物

10

- 罗睿杰
- 李素娟
- 吴懿艳
- 吴显连
- 袁美芝
- 卢敏珊
- 谢晶
- 冯祥谱
- 刘智琴
- 余应娇
- 吴春梅
- 麦雪霏

四、看未来——启动下一个十年

东莞鹏星一直坚持不断探索创新，突破自己一个又一个可能。在本次盛典上，东莞鹏星发布全新升级的吉祥物“鹏鹏”、“星星”形象，它们承载了鹏星人关爱、务实、创新、进取的精神，也展示了各领域社会工作者的风采。

另外，盛典上发布了东莞鹏星总结十年社工机构发展运营的经验总结所撰写的书籍《社工机构运营一本通》，希望凝结鹏星发展经验的这本书籍可以为推动社工行业共同进步、助力公益发展献上一份力量。

值此盛典之际，东莞鹏星也为下个十年启动新的征程：筹备建立未来梦想公益基金。该基金将会以“培育慈善公益人才、关爱老龄人与青少年，促进家庭健康发展”的宗旨，汇聚、分享和传播关爱，展现企业社会责任感，弘扬公益为民的理念。

东莞鹏星十周年公益盛典，也受到社会媒体广泛关注，并获得南方都市报、未来网及广东经济科教频道报道，让更多的社会大众了解鹏星，了解公益。十年，鹏星人怀揣职业理想，以一颗大爱的心关注社会弱势群体；以务实的作风做好专业服务；以创新的精神不断发现新的需求开发新的服务项目；以用生命影响生命进取的心态迎接变化带来的各种挑战。普及、传播，脚踏实地，未来东莞鹏星将用实际行动继续谱写一曲又一曲用生命影响着生命的旋律。



云南昭通项目

——助力脱贫攻坚，推动云南昭通社会工作的专业发展



昭通作为东莞市对口帮扶城市，昭通市民政局希望借助东莞市民政局推动社会工作发展的先进经验和专业力量，在资金与专业力量方面给予扶持帮助，以期协助昭通本土社工机构培育人才，有效开展社工服务，推动社工服务脱贫攻坚，助力昭通市社会工作行业在职业化、专业化、规范化道路上逐渐完善成熟。

在与民政局、东莞市社会工作协会积极沟通下，2019年11月29日，东莞鹏星正式承接“东莞市帮扶昭通鲁甸卯家湾易地搬迁社会工作服务工作”，由鹏星党支部发挥组织协调作用，围绕 “党建引领，社志同行”的融合服务形式，联动多方资源，通过“东莞社工督导+鲁甸本地社工”协同服务的工作模式，为云南昭通市卯家湾易地搬迁的村民提供专业社工服务，助力本土社会工作的发展。

一、深入基层群众，开展调查研究工作

为更好地开展调查研究工作，前期东莞鹏星社工共派出3批调研及督导队伍、召开3次会议对该项目及当地情况进行详细研究与讨论；同时每周举行“在地督导及机构督导”的网络会议，让督导们了解项目的进度情况。

截止至2019年12月，督导组带领社工开展走访调研7次，受访人数52人，完成调查问卷 21份，走访记录表收到19份；本地社工到工地核查工作240余次并及时与群众分享工地的最新进展。

通过走访调研的形式与群众拉家常，了解其需求，不仅能更好地与群众分享社工在社区中的角色

和意义，也可以较好地了解村（居）民的真实需求，期间发现大多数家庭在经济生活层面有较大的压力，同时在社区融入和适应性方面，以及未来就业和老年人社区照顾等方面的需求也较明显。

二、培育社工队伍，奠定服务根基

在实地督导工作的推动下，当地社工团队在服务理念和服务质素有较大的进步，特别是在书写专业文书、撰写通讯稿、策划与执行活动、活动带领技术等方面的能力的有较明显的提升，为未来一年的项目执行打下了良好的专业基础。

截止至2019年12月，项目督导团共开展督导8次，累计督导时长28小时；批阅文书9篇，自媒体新闻报道11篇；专题培训6次，培训对象168人次。

三、普及社工服务，推动本土社工发展

为更好地普及社会工作，推动当地社工机构间的互动学习，同时让民政部门更清晰地了解社工的服务，项目督导组在服务期间积极通过培训及座谈会，推动云南昭通社会工作的专业发展。

同时，督导组为昭通市民政局近40名干部职工开展“社工价值理念”与“差异与共识——社会工作与新时期民政工作的关系”的主题培训，深受领导干部的肯定，满意度高达98%以上。积极与市级及县级民政局领导召开工作座谈会，分享社会工作，了解领导们的期望和需求，督导当地社工制定工作方案。

另外，推动召开卯家湾易地搬迁社会工作服务汇报会，促进鲁甸卯家湾临时党工委、民政部门、社区党支部的领导们更清晰社工的服务任务，同时让社工了解各级部门领导的期待。









四、帮扶当地机构，让服务有序推进

在督导团的努力下，卯家湾临时党工委及鲁甸县民政局的大力支持之下，项目组成功搭建了“东莞鹏星社工督导项目服务站”，并正式挂牌，督导组和本土社工终于有了固定的办公、会议及培训场地，有了“家”的归属感。

而后协助本土社工机构制定了办公室管理制度、考勤管理制度、服务管理制度、财务管理制度及相关行政与服务管理制度。同时面试选拔了两位社工组长，制定出台了小组长管理制度等，将东莞鹏星社工服务的文化管理模式，移植到鲁甸卯家湾，让当地社工机构的服务管理及实务工作，通过自我管理，有序地开展。

督导期间，项目组积极响应昭通市民政局的号召，协助市局为当地30多家社工机构，近60名社工提供为期1.5天的专题培训工作，提升当地社工的服务理念、服务意识及服务技巧，更好地推动云南本土社工服务工作的发展。

五、丰富服务，得到当地群众的认可

截止至2019年12月，项目组共调动服务8年以上的社工3名，义工1名，共同参与为期一个月的督导服务工作，带领社工结合长者、妇女、儿童不同人群的需求，为其设计活动内容，期间共开展社区服务活动5场，服务受众324人，丰富的社区活动，不仅让社区居民更加了解社工的服务内容和工作性质，也为后续更深入地提高精准服务奠定基础。

2020年，在东莞市民政局对外扶贫协作工作领导小组的指导下，我机构将继续发挥党支部的引领作用，发动党员、专业督导、志愿者为云南鲁甸提供专业的督导服务，希望借此机会，在有效助力云南社会工作服务的同时，让东莞社工沉淀十年的经验得以传授，让“党员+社工+义工”拥有不一样的体验，协力推动社会工作行业的发展。

十周年公益行

——东莞鹏星十周年庆暨“情系粤北山区公益行”

为庆祝东莞鹏星社会工作服务社成立十周年，体现东莞鹏星社工热爱公益、践行公益的本心，2019年11月10日至11日，“初心不忘举鲲鹏，和谐同创共辰星”东莞鹏星十周年庆暨“情系粤北山区公益行”活动在河源多地同时举行，这也是东莞鹏星十周年系列活动中浓墨重彩的一笔。

一、知识交流及主题培训

11月10日，东莞鹏星资深督导组成的技术输出服务队赶到河源，为双百计划河源地区的社工同仁们带去了一场知识的交流。

本次培训以“家庭系统理论的工具介绍及应用”为主题，由东莞鹏星品牌研究部总监吴懿艳、督导助理杨暖榆负责讲解，双百计划河源区域41名社工参与了培训，这是东莞鹏星沉淀十周年，为粤北社工带去的知识礼物。

二、团建活动与党支部主题教育活动

11月10日一早，搭载着172位鹏星同工及捐赠物资的4部大巴车从东莞出发，当天下午，东莞鹏星社工党支部开展了“不忘初心、牢记使命”主题教育活动。会上全体党员对《习近平关于“不忘初心、牢记使命”论述摘编》进行了集中学习，各位党员同志有针对性地就书籍内容并结合自身实际工作发表意见；同时会议对所有党员社工提出了提高政治意识形态、扎根基层服务亮身份、攻坚困难创新项目等要求，积极参与基层社区治理，打造共建共治共享的社会治理格局而贡献社会工作专业力量。





三、“情系粤北山区公益行”活动

11月11日一早，鹏星社工分三队分别前往江东新区古竹镇雁头小学、连平县忠信镇大坪小学、和平县大坝镇鹅塘小学开展“情系粤北山区公益行”活动，不仅为学校带去了文具盒、书报架、足球、篮球、羽毛球（拍）、乒乓球（拍）、水杯、呼啦圈、图书等共计1300多件、价值20000多元的物资，还有社工精心设计的爱心课堂，现场超过600名学生参与了与社工的互动。

本次公益行是鹏星社工第一次尝试将团队建设和公益践行相结合，体现了鹏星社工履行社会责任、践行社会公益的决心。此后，鹏星社工将发挥自身专业优势，在扶贫济困、兜底服务等方面继续发力。

本活动也得到广东社工“双百计划”项目办、河源市民政局、双百社工河源区域的大力支持，得到中共东莞市医疗保障局第一党支部、招商银行东莞分行公司客户三部、东莞康泰、和平国旅、“莱个范司厨”、石碣阳光体育店等部门和爱心企业、东莞鹏星各站点以及多位爱心人士的赞助，得到江东新区古竹镇雁头小学、连平县忠信镇大坪小学、和平县大坝镇鹅塘小学的积极配合，在此一并致谢。





跨界交流会

——两部未成年人法修订草案意见交流会



2019年11月1日，保护未成年人健康成长的两部法律草案，即未成年人保护法（修订草案）和预防未成年人犯罪法（修订草案）在中国人大网公布，征求社会公众意见。

一、邀请各界为“少年的你”发声

为了更好地发挥社工机构的社会职能，倡导社会责任，结合时下社会热点问题提出更适合的应对意见，推动中国法律体系的完善。

东莞鹏星政策咨询委员会于2019年11月19日特意邀请检察院、法院、公安及妇联涉及未成年人工作的相关工作人员、学校代表、媒体代表、社区代表、法律工作者、青少年工作领域的社工及机构政策咨询委员会相关人员等各界人士共同参与“《中华人民共和国未成年人保护法》以及《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》修订草案跨界交流会”。

东莞市中级人民法院行政司法保障中心主任洪鹤玲、东莞市检察院未成年检查科检查官黄敏儿、东莞理工学院教师、法学博士黄广进、东莞市可园中学原校长廖琼、东莞市志愿拓展总队副大队长王庆余、东莞市妇联妇儿工委副主任郑静、东莞日报记者冯灿宇，东莞市广东闻彰律师事务所合伙人邓云龙、东莞市展创律师事务所主任律师娄方权以及社工代表等社会各界人士出席了本次交流会，为完善中国法律体系各抒己见，为保护每一个“少年的你”发声。

二、各界代表积极发表意见

交流会上，各界代表积极发言，围绕如何更好地保护青少年，以及预防未成年人犯罪提出了自己的看法。

东莞理工学院法学博士黄广进说：“关于未成年人保护，我认为每个人都应怀有责任感，包括父母、教育机构从业人员、社会组织和司法机构工作人员等。未成年保护之道，既在法律之内，也在法律之外。另外，《预防未成年人犯罪法》中对未成年人的不良行为分级应对，这一思路是可取的，也可以增加一条规定，对因未达到刑事责任年龄而不受刑罚处罚的未成年人的保安处分措施及处置程序进行规定。”

今年刚从可园中学退休的教师廖琼说：“我教书时遇到过不少‘问题少年’，造成这些学生变坏的因素来自多方面，但应该如何对他们进行救助呢？我认为应该建立完善广泛的政策与法律救助保障机制，以及设立专门的部门保护未成年人，矫正他们的不良行为。”

鹏星社工理事长、政策咨询委员会主席赵凡仪说：“家庭教育的缺失是造成未成年人犯罪的一个重要原因。因此营造一个良好的家庭环境，加大家庭的教育力度，有助于培育青少年健康的人格和心理状态。同时，学校应该加强对孩子的心理普查和评估，针对发现的问题及时进行干预。另外，国家也可以重视社会工作者及心理咨询师的培养与发展，促进他们更好发挥专业作用。”

三、政策咨询委员会聘请特别顾问

交流会的最后，东莞鹏星社工政策咨询委员会聘请东莞市中级人民法院行政司法保障中心主任洪鹤玲、东莞理工学院教师、法学博士黄广进、全国人大代表余雪琴、东莞市广东闻彰律师事务所，合伙人邓云龙，东莞市展创律师事务所主任律师娄方权为东莞鹏星政策咨询委员会特别顾问，以进一步规范政策咨询委员会以及更好的履行社会责任，倡导政策。





年度大事件
ANNUAL MEMORABILIA

2019年1月9日

东莞鹏星机构总部进行公益开放日活动，东莞鹏星与瑞康医院合作的第三届公益项目大赛优选的八个项目，经过一年的落地实施，向资助方进行年度成效展示汇报。



2019年1月16日

东莞鹏星全体同工共聚一堂举办“初心不忘举鲲鹏，和谐同创共辰星——东莞鹏星十周年启动仪式暨2018年度总结会”。当天还同时举办了东莞鹏星理事会换届选举大会暨第三届理事会第一次会议，赵凡仪女士继任理事长，同时吸纳了新的理事成员，小悟龟书吧创始人赵其兴出任副理事长。



2019年1月23日

东莞鹏星首次举行中高层管理人员述职报告会，每一位参与述职的同事，用心准备，认真报告履职情况，对工作总结成绩，反思问题，有数据，有分析，对未来有规划。理事会成员认真听取了报告，肯定了成绩，并提出了建设性的意见。

2019年1月24日

东莞鹏星驻高埗居家养老服务团队，在2018年全市居家养老服务评估成绩中排行第一名。

2019年2月20日

2019年2月20日，小红台（全国中小学校园电视台、广播站综合服务平台）授牌仪式在东莞鹏星机构总部正式举行。东莞鹏星将负责“小红台”公益部公益事业的相关统筹与整合工作。

2019年3月18日

东莞市2019年“岭南社工周”启动仪式上，东莞鹏星“友善社区”获得东莞市2018年社工服务优秀案例评选二等奖，胡婷婷，叶丽贞，杜惠欣，陈志稳，叶锦南，袁琳，曾淑贞，余雪琴8位社工荣获“2018年度东莞市优秀社会工作者”称号。

2019年3月22日

2019年3月22日，东莞鹏星社工冯祥谱荣获“2018年度百名社工人物”称号；苏海珍案例《娇小身躯内的坚毅行动——家暴婚姻案例》荣获“2018年度全国百优社会工作服务案例”。



2019年3月22日

东莞鹏星十周年宣传片《星·足迹》首映暨“正向亲子关系”OH卡体验，在万江家汇生活广场顺利举行！影片旨在通过家庭、长者、社区的三个故事，让大众更加了解社工服务。同时首次发布了鹏星社工原创MV《星·如一》。

2019年4月10日

2019年4月10日，东莞鹏星驻沙田镇福禄沙社区综合服务中心正式揭牌。



2019年5月12日

东莞市第一批次的社区综合服务中心评估，东莞鹏星驻石碣社综以93分获得这一批次全市第一名。

2019年5月16日

东莞市社会工作协会举办的第一届“以爱为盟”创益支持计划优秀项目评比、第二届“以爱为盟”创益支持计划终评，东莞鹏星的三个项目获奖，兴龙社综向日葵项目获得优秀项目，爱青助学项目获得B类项目资助，东城居家养老团队的出院后康复项目获得C类项目资助。



2019年5月28日

东莞鹏星驻南城“私人定制——困难家庭精准关爱计划‘幸福包’项目”正式启动，项目获得东莞社会组织管理局扶持资金13万，将针对南城街道七个社区的30户困难家庭进行精准帮扶，为每户家庭提供3个“幸福包”，为其增能。



2019年6月27日

东莞鹏星承接运营的石龙镇红棉长者服务中心正式投入使用。中心集居家养老示范点、康复训练、健康养生、学习增值、资讯获取为一体的东莞市首个一站式长者多元化的服务中心。



2019年6月28日

东莞鹏星迎来了由徐子彬先生带队的来自东莞现代研究与评估中心的评估专家们，对我机构进行东莞市2018年社会工作发展综合评估。



2019年7月11日

东莞鹏星驻石龙社工策划运作的【巾帼向日葵】——社区残障妇女增收支持计划项目入围2019中国公益慈善项目大赛百强项目。

2019年7月

2019年7月，东莞鹏星驻石龙爱青服务中心案例【爱青助学】——“生态系统”化慈善助学项目荣获中国社会工作协会优秀青少年事务社会工作实务案例评选一等奖。



2019年7月30日

东莞市鹏星机构与攸县同仁社会工作服务社中心进行“星火菁英”计划签约仪式，约定由鹏星机构为攸县同仁提供为期一年的督导培训服务。

2019年9月6日

2019年9月6日，东莞鹏星吉祥物“鹏鹏和星星”新造型首次亮相，4套全新的造型结合东莞鹏星核心文化关爱、务实、创新、进取，更加生动，形象展示了鹏星社工的专业形象和服务精神。



2019年10月19日

2019年10月19日下午，东莞鹏星十周年系列纪念活动迎来高潮，“为公益‘加’fun”东莞鹏星十周年公益盛典举行，活动同时启动了未来梦想公益基金的筹备。



2019年10月20日

2019年10月20日，鹏星社工一年一度的集团会议，在东莞星扬小悟龟书吧举行。会上，鹏星的每个兄弟机构就自己在发展中遇到的问题和困难进行了深度讨论，机构创办人易教授对大家的工作进行了肯定和鼓励，并从宏观角度对各机构负责人给与指导和建议。

2019年11月10日至11日

东莞鹏星十周年庆暨“情系粤北山区公益行”活动在河源多地同时举行，为江东新区古竹镇雁头小学、连平县忠信镇大坪小学、和平县大坝镇鹅塘小学带去了文具、体育用品、图书等共计1300多件、价值20000多元的物资。同时社工精心设计了爱心课堂，现场超过600名学生参与了与社工的互动。



2019年11月19日

2019年11月19日适逢两部未成年人法律草案征集意见，东莞市鹏星社会工作服务社政策咨询委员会举办了“《中华人民共和国未成年人保护法》及《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》修订草案跨界交流会”，并特意邀请检察院、法院、公安、妇联、学校、媒体、村居、企业、法律工作者、社工等各界人士代表参与本次交流会。



2019年11月25日

2019年11月25日，东莞市石碣镇、石龙镇联合东莞市鹏星社会工作服务社，以云南省邵通市昭阳区凤凰中学作为试点，共同开展为期一个月的“启明星计划——2019年东莞市石碣镇、石龙镇社会工作介入云南昭通教育扶贫项目”。



2019年11月25日

2019年11月25日，适逢国际反对家庭暴力日，东莞鹏星联合东莞市妇联、企石镇妇女儿童工作委员会、企石镇妇联共同在企石镇文化中心举行“拒绝暴力·拥抱爱”——『白玉兰家“圆”行动』东莞市反家暴社工援助计划启动仪式暨反家暴法治宣传活动，以实际行动反对家庭暴力，守护和谐家园。



2019年11月30日

2019年11月30日，东莞鹏星社工承接民政局东莞市帮扶昭通鲁甸卯家湾易地搬迁社会工作服务项目，当日邀请了市民政局社工科和社协的领导，一起举行了出发前的授旗仪式。东莞鹏星总干事赵凡仪作为领队，远赴云南昭通市鲁甸卯家湾进行首次督导。



2019年12月23日

2019年12月23日东莞鹏星执行总监袁美芝入选2019年广东省专业社会工作领军人才。

2019年12月5日

2019年12月5日，东莞鹏星受邀参加2019中国公益年会，并获得由中国社工师联合会颁发的“美好社区计划共营伙伴”证书。



2019年12月29日

2019年12月29日“第六届全国社会工作督导毕业典礼”在湖南省株洲市聚典阁木作文化博物馆举行，东莞鹏星副总干事李素娟荣获“全国社会工作督导人才培养计划”实务督导证书与优秀学员奖。



鸣谢
THANKS

服务单位 感谢您的选择和陪伴

- 广东省民政厅
- 广东省社会工作师联合会
- 东莞市民政局
- 东莞市社会组织管理局
- 东莞市社会工作协会
- 东莞市妇女联合会
- 共青团东莞市委员会
- 东莞市卫生健康局
- 东莞市计划生育协会
- 东莞市南城街道办事处社会事务局
- 中国共产主义青年团东莞市南城街道委员会
- 东莞市南城街道教育办公室
- 东莞市南城街道妇女联合会
- 东莞市南城街道白马社区居民委员会
- 东莞市南城街道后鼓社区居民委员会
- 东莞市南城街道新基社区居民委员会
- 东莞市南城街道三元里社区居民委员会
- 东莞市南城街道周溪社区居民委员会
- 东莞市南城阳光实验中学
- 东莞市南城阳光第六小学
- 东莞市南城街道西平社区居民委员会
- 东莞市南城街道宏图社区居民委员会
- 东莞市通日环保科技有限公司
- 东莞市大朗镇人民政府社会事务局
- 东莞市大朗镇妇女联合会
- 中国共产主义青年团东莞市大朗镇委员会
- 中国共产党大朗镇委政法办公室
- 东莞市大朗镇信访办公室
- 东莞市大朗镇总工会
- 东莞中学南城学校
- 东莞市大朗镇水富路社区居民委员会
- 东莞市大朗镇圣堂社区居民委员会
- 东莞市大朗镇敬老院
- 中国共产党大朗镇企业工作委员会
- 东莞市大朗镇巷头社区居民委员会
- 东莞市大朗镇佛新社区居民委员会
- 东莞市大朗镇松木山村村民委员会
- 东莞市万江街道办事处办公室
- 东莞市万江街道办事处社会事务局
- 东莞市万江街道退役军人服务中心

东莞市万江街道妇女联合会
东莞市万江街道网格管理中心
东莞市沙田镇人民政府社会事务局
东莞市沙田镇妇女联合会
东莞市沙田镇网格管理中心
东莞市沙田镇西大坦社区居民委员会
东莞市沙田镇福禄沙村村民委员会
东莞市麻涌镇妇女联合会
东莞市凤岗镇人民政府社会事务局
东莞市凤岗镇妇女联合会
东莞市凤岗镇司法分局
东莞市凤岗镇文化执法分队
东莞市厚街镇人民政府社会事务局
东莞市厚街镇兴龙社区居民委员会
东莞市厚街镇卫生健康局
东莞市厚街镇妇女联合会
东莞市厚街镇敬老院
东莞市厚街镇人民政府社会事务局
东莞市厚街镇刘屋村村民委员会
东莞市厚街镇单屋村村民委员会
东莞市厚街镇黄洲围村村民委员会
东莞市厚街镇宣传教育文体局
东莞市高埗镇人民政府社会事务局
东莞市东城街道社会事务局
共青团东莞市东城街道委员会
东莞市东城街道信访办公室
东莞市大朗医院

公益伙伴 感谢您的爱心和支持

莞邑木子文化传播有限公司
东莞百宏实业有限公司
东莞泰升玻璃有限公司
东莞市华晶志愿者服务队
东莞市江苏商会
泰康拜博口腔
东莞市户外徒步运动协会
广东狮子会启晨服务队
东莞旗烽医院
广东狮子会百茂服务队
东莞市盟大塑化科技有限公司
东莞东风南方东升汽车销售服务有限公司
米公益
东宝床垫
红星美凯龙家居集团服务有限公司
广东省与人公益基金会
小羊倌粤闽赣市场部
中国邮政储蓄银行桑园支行
广州益力多乳品有限公司东莞分公司
爱尔眼科

大朗“暖墙”志愿服务队伍
东莞市女企业家协会厚街分会
东莞市厚街津威饮料食品有限公司
天地壹号饮料股份有限公司
广东中玢实业集团有限公司
嘉友食品有限公司
佛教慈济慈善事业基金会
广东众生药业股份有限公司
东莞市刚刚好学习中心
东莞长盛手套服饰有限公司
东莞市盟大塑化科技有限公司
东莞迪奇洛克电子有限公司
中国人寿保险公司
广东永旺天河商城有限公司

媒体朋友 感谢您的传播和报道

公益时报
广州日报
《中国社会工作》杂志
《中国民政》杂志
《东莞社工》杂志
中国社会工作联合会官网
南方网
南方都市报
南方日报
羊城晚报
东莞电视台
东莞时报
东莞日报
i东莞
东莞阳光网
东莞女性网
广东新闻广播
社工观察公众号
社工传媒公众号
邂逅社工公众号
沙田电视台
大朗电视台
大朗周刊
中国青年网

由于篇幅有限，恕未能录尽所有机构、公司名称。

东莞鹏星社工仅此向曾协助本机构各项服务的义工、对我机构服务表示支持的机构和公司以及协助推广机构的媒体朋友们表示由衷的感谢。

服务站点总览

SERVICE SITE INFORMATION

序号	服务站点名称	服务站点地址	联系方式
	南城		
1	东莞市鹏星社会工作服务社总部	东莞市南城区莞太路新基路段133号榕树下体验广场E栋	0769-22820037
2	鹏星社工驻南城民政服务站	东莞市南城街道西平社区东骏路22号宏图科技中心2号楼4楼	0769-22417014
3	鹏星社工驻东莞市妇联南城白玉兰家庭服务中心	东莞市南城街道宏图科技中心北门8栋1楼	0769-22805580
4	鹏星社工驻南城幸福家庭工作室	东莞市南城街道宏图科技中心北门8栋1楼	0769-28631609
5	鹏星社工驻南城社会工作促进中心	东莞市南城街道宏伟五路（南城办事大厅对面）	0769-23198781
6	鹏星社工驻东莞中学南城学校社工服务站	东莞市南城街道育才路13号南城中学	0769-22404582
7	鹏星社工驻南城西平社工服务站	东莞市南城街道西平社区居委会2楼	13726453592
8	鹏星社工驻南城新基社工服务站	东莞市南城街道新基社区活动中心二楼（新基图书馆）	0769-22867016
9	鹏星社工驻南城志愿者协会社工服务站	东莞市南城街道西平社区东骏路22号宏图科技中心2栋7楼团委办公室	0769-23198779
10	鹏星社工驻南城元美社区厨余项目	东莞市南城街道元美社区办事中心	13827262480
11	鹏星社工驻南城石鼓社区综合服务中心	东莞市南城街道石鼓社区馀庆路（明兴百货后）	0769-22999234
12	鹏星社工驻南城白马社区综合服务中心	东莞市南城街道黄金中路白马广场内前行200米	0769-22812869
13	鹏星社工驻南城宏图社工服务站	东莞市南城街道宏图社区居民委员会三楼	0769-22900219
14	鹏星社工驻东莞市计生协会社工服务站	东莞市南城街道西平宏伟东二路南城妇幼保健院六楼社工办公室	0769-23280110
15	鹏星社工驻南城社工服务站（南城阳光第六小学）	东莞市南城街道西平居委会绿色路	13712521771
	东城		
16	鹏星社工驻东城居家养老服务中心	东莞市东城慈善服务中心（东城市场2楼）	0769-26626496
17	鹏星社工驻东城温塘社工服务站	东莞市东城街道温塘路2号温塘居委会大楼1楼	0769-22254570
18	鹏星社工驻东城下桥社工服务站	东莞市东城街道下桥大路28号下桥居委会2楼	0769-22015750
19	鹏星社工驻东城志愿者协会社工服务站	东莞市东城街道学前东路1号星城社区综合服务楼3楼	0769-22338683
20	鹏星社工驻东城街道综治中心社工服务站	东莞市东城街道东城大道文化中心旁东城街道综治中心	0769-23036200
21	鹏星社工驻东城民盈国贸党群服务中心	东莞市东城区民盈·国贸T1栋33楼3309室	0769-26880434
22	鹏星社工驻东城星城社区综合服务中心	东莞市东城街道学前东路1号星城社区综合服务楼3楼	0769-27289913
	大朗		
23	鹏星社工驻大朗镇妇女创业就业服务中心	东莞市大朗镇政通路1号（旧中心小学）	0769-82970922
24	鹏星社工驻大朗镇综治信访维稳中心	东莞市大朗镇银朗南路288号行政服务中心1楼	0769-81238133
25	鹏星社工驻大朗佛新社区厨余项目	东莞市大朗镇佛新社区居委会计生办公室	13925733783
26	鹏星社工驻大朗镇志愿者协会社工服务站	东莞市大朗镇金丽璐46号图书馆四楼志愿者协会办公室	0769-83131113
27	鹏星社工驻大朗镇残联社工服务站	东莞市大朗镇行政服务中心三楼残联办公室	0769-81066993
28	鹏星社工驻大朗镇民政社工服务站	东莞市大朗镇行政服务中心三楼社会事务局	0769-82816502
29	鹏星社工驻大朗镇求富路社区综合服务中心	东莞市大朗镇松佛路338号求富路花园会所内	0769-81239339
30	鹏星社工驻东莞市妇联白玉兰家庭服务中心（长富社区）	东莞市大朗镇碧水天源小区会所1楼家庭白玉兰服务中心	0769-81231580
31	鹏星社工驻大朗镇松木山社区综合服务中心	东莞市大朗镇松木山村松棉路73号（松木山广场旁）	0769-83015960
32	鹏星社工驻大朗镇阳光雨党群服务中心	东莞市大朗镇新体育中心路8号长富大厦一楼	0769-81231299
33	鹏星社工驻大朗敬老院社工服务站	东莞市大朗镇升平北路283号	0769-83197113
34	鹏星社工驻大朗镇圣堂社区综合服务中心	东莞市大朗镇升平北路288号圣堂花园7号楼2楼	0769-83118663
35	鹏星社工驻大朗医院社工服务站	东莞市大朗镇金朗中路85号大朗医院急诊科三楼志愿服务站	15812857307
36	鹏星社工驻大朗镇巷头社区综合服务中心	东莞市大朗镇巷头花园30栋4楼	0769-88891123
37	鹏星社工驻大朗镇总工会服务站	东莞市大朗镇政通路1号B栋5楼519	0769-82230995

序号	服务站点名称	服务站点地址	联系方式
	石碣		
38	鹏星社工驻石碣镇西南社区综合服务中心	东莞市石碣镇西南村大沙塘街3号（西南村委会旁）	0769-82293363
39	鹏星社工驻石碣镇单屋社区综合服务中心	东莞市石碣镇石单北路单屋社区服务中心（单屋篮球场旁）	0769-81825581
40	鹏星社工驻石碣镇黄泗围社区综合服务中心	东莞市石碣镇黄泗围华丰路28号	0769-86633632
41	鹏星社工驻石碣镇刘屋社区综合服务中心	东莞市石碣镇刘屋村同德路中段（文化活动广场）	0769-81736038
42	鹏星社工驻石碣居家养老服务中心	东莞市石碣镇永兴路石碣镇敬老院办公大楼4楼社工室	0769-81736456
43	鹏星社工驻石碣镇唐洪社区综合服务中心	东莞市石碣镇唐洪街16号	0769-86380223
44	鹏星社工驻石碣敬老院社工服务站	东莞市石碣镇永兴路石碣镇敬老院办公大楼1楼社工室	0769-86321223
45	鹏星社工驻石碣镇石碣社区综合服务中心	东莞市石碣镇石碣社区村民委员会1楼	0769-81736476
46	鹏星社工驻石碣镇司法分局社工服务站	东莞市石碣镇政文路文化大楼2楼司法分局办公室	0769-86636136
47	鹏星社工驻石碣镇文广服务中心	东莞市石碣镇石碣综合服务中心2楼文化馆石碣分馆艺术培训中心	0769-86322378
	石龙		
48	鹏星社工驻东莞市妇联白玉兰家庭服务中心（石龙镇）	东莞市石龙镇政府2楼妇联办公室	0769-86116033
49	鹏星社工驻石龙家健青少年成长教育资源中心	东莞市石龙镇裕兴路政府机关大院卫生健康局	18814332101
50	鹏星社工驻石龙居家养老服务中心	东莞市石龙镇绿化东路48号	0769-81709978
51	鹏星社工驻石龙社工爱青服务中心	东莞市石龙镇人民广场文化大楼7楼	0769-81922727
52	鹏星社工驻石龙镇红棉长者服务中心	东莞市石龙镇绿化东路48号	0769-81923300
53	鹏星社工驻石龙镇兴龙社区综合服务中心	东莞市石龙镇草围街1号之103	0769-86880307
54	鹏星社工驻石龙镇敬老院社工服务站	东莞市石龙镇福康街21号	0769-86624651
	万江		
55	鹏星社工驻万江复退军人服务站	东莞市万江街道徐屋街10号楼综合办事楼1号楼1楼退役军人服务中心	0769-28688386
56	鹏星社工驻东莞市妇联白玉兰家庭服务中心（万江街道）	东莞市万江曦龙广场大厦AB座一层（万江白玉兰中心）	0769-22770089
57	鹏星社工驻万江创业园区社会服务实践基地	东莞市万江街道新和创业园区龙通路6号中玲制衣厂侧门	0769-26266152
58	鹏星社工驻万江档案管理服务站	东莞市万江街道办事处万福路83号三楼档案室	0769-22288150
59	鹏星社工驻万江街道社会组织专职人员项目服务站	东莞万江街道徐屋街10号综合办公楼1号楼4楼万江社会事务局办公室	0769-22271885
60	鹏星社工驻万江网格管理中心服务站	东莞市万江街道沿江东路46号法治惠民中心	0769-22771136
	沙田		
61	鹏星社工驻东莞市妇联白玉兰家庭服务中心（沙田镇）	东莞市沙田镇振海西路沙田粮所1楼	0769-88686966
62	鹏星社工驻沙田镇西大坦社区综合服务中心	东莞市沙田镇西大坦新区（西大坦图书馆旁）	0769-83004502
63	鹏星社工驻沙田镇福禄沙社区综合服务中心	东莞市沙田镇福禄沙村委会内	0769-89369250
	高埗		
64	鹏星社工驻高埗镇残疾人康复就业服务中心	东莞市高埗镇沿江北路一路108号（高埗敬老院旁）	0769-81737096
65	鹏星社工驻高埗居家养老服务中心	东莞市高埗镇沿江北路一路108号（高埗敬老院旁）	0769-81304779
	莞城		
66	鹏星社工驻共青团东莞市委员会	东莞市莞城街道万寿路76号	无
	企石		
67	鹏星社工驻东莞市企石家“圆”行动反家暴项目	东莞市企石镇宝石路42号文化中心白玉兰	0769-27227250