

“五社联动”新型社工服务探索——以广州花都区新华街社工站为例

董向阳¹ 叶海茂² 邓开清² 邓东生³

1. 广东机电职业技术学院, 中国·广东 广州 510800

2. 广州市花都区益和社会工作发展中心, 中国·广东 广州 510800

3. 广州市社会工作协会, 中国·广东 广州 510800

摘要: 本研究聚焦广州市花都区新华街社工站在“五社联动”机制下的社区服务效能提升路径, 探讨如何通过社会工作、社区组织、志愿者、慈善资源及社区居民五个社会力量的协同作用, 推动基层社区治理的创新与服务效能的提升。通过构建“一核双链三融合”的服务模式, 本研究分析了该模式在资源整合、服务供给及情感赋能等方面的实际应用, 揭示了其在精准响应居民需求、促进社会资源流动、增强社区凝聚力等方面的成效。研究发现, “五社联动”机制在运行中面临资源匹配错位、协同效率不高及激励机制不足等瓶颈问题。基于此, 本研究提出了优化路径, 包括加强政府主导与市场化运作的结合、提升社工站的资源统筹能力、构建更有效的激励与反馈机制等。研究表明, 通过进一步深化五社联动的机制改革, 可以有效提升社区服务的可及性、满意度与可持续性, 为推动社区治理现代化提供有力支撑。

关键词: 五社联动; 社区治理; 社工站; 资源整合; 激励机制

Exploration of the “Five-Sectors Linkage” New Social Work Service Model — Taking Xinhua Street Social Work Station in Huadu District, Guangzhou as an Example

Xiangyang Dong¹ Haimao Ye² Kaiqing Deng² Dongsheng Deng³

1. Guangdong Polytechnic of Mechanical and Electrical Engineering, Guangzhou, Guangdong, 510800, China

2. Yihe Social Work Development Center, Huadu District, Guangzhou City, Guangzhou, Guangdong, 510800, China

3. Guangzhou Social Work Association, Guangzhou, Guangdong, 510800, China

Abstract: This study focuses on the path to enhancing the community service efficiency of the Xinhua Street Social Work Station in Huadu District, Guangzhou City under the “five-sectors linkage” mechanism. It explores how to promote innovation in grassroots community governance and improve service efficiency through the collaborative efforts of five social forces: social work, community organizations, volunteers, charitable resources, and community residents. By constructing a “one core, two chains, three integrations” service model, this study analyzes its practical application in resource integration, service supply, and emotional empowerment, revealing its effectiveness in precisely responding to residents’ needs, promoting the flow of social resources, and enhancing community cohesion. The research finds that the “five-sectors linkage” mechanism faces bottlenecks such as mismatched resource allocation, low collaborative efficiency, and insufficient incentive mechanisms during operation. Based on this, the study proposes optimization paths, including strengthening the combination of government leadership and market-oriented operations, enhancing the resource coordination capabilities of social work stations, and establishing more effective incentive and feedback mechanisms. The research indicates that further deepening the mechanism reform of the “five-sectors linkage” can effectively improve the accessibility, satisfaction, and sustainability of community services, providing strong support for promoting the modernization of community governance.

Keywords: five-sectors linkage; community governance; social work station; resource integration; incentive mechanism

0 前言

为深入贯彻落实《“十四五”民政事业发展规划》关于“推动社会救助从物质帮扶向‘物质+服务’转型”的要求, 新华街社工站坚持以人民为中心的发展思想, 创新构建“一核双链三融合”社工专业服务模式^[1]。通过“五社联动”机

制(社区、社会组织、社会工作者、社会慈善资源、社会志愿者), 凝聚多元力量, 精准回应群众需求, 探索出一条共建共治共享的社区治理新路径, 为社区治理创新、建设温暖幸福社区注入强劲动能。

通过本研究的探讨, 旨在为基层社区治理模式提供理论支持和实践指导, 推动社会工作与社区治理的深度融合,

促进社会资源的高效流动和优化配置。同时,研究结果也为政策制定者在优化社区治理体系、完善社会工作者职能、推动公益慈善资源更好地融入社区服务等方面提供了具体的政策建议。

1 创新服务模式:构建“一核双链三融合”生态体系

在“五社联动”机制背景下,新华街社工站基于多元主体协同逻辑与居民需求导向原则,创新性地构建了以“需求识别—资源整合—精准服务”为主线的“一核双链三融合”服务模式。该模式通过建立清晰的协作结构与运作流程,打破了传统社区服务中存在的资源孤岛、供需错位与专业断层等问题,实现了社区服务从“供给主导”向“需求导向”的结构性转型^[2]。

1.1 “一核”驱动:需求导向精准发力

以服务对象需求为核心,建立“动态需求清单+资源库”双向匹配机制。通过入户走访、问卷调查、个案跟踪等方式,精准识别困境儿童、残障人士等群体的差异化需求,形成涵盖生活物资、健康关怀、教育支持等领域的“需求清单”;同步整合企业捐赠、慈善基金、志愿服务等资源,构建“五社资源库”,实现“需求—资源—服务”精准对接。

1.2 “双链”协同:资源整合与服务供给双轮驱动

在服务实践中,新华街社工站通过构建“资源整合链”和“服务供给链”两条并行机制通路,实现资源获取端与服务实施端的系统耦合,有效提升协同治理的运行效率与资源调度的灵活性。

1.2.1 资源整合链:三级网络高效联动

社工站依托其平台型中介功能,整合形成“战略合作层—一定点支持层—志愿服务层”三维资源体系^[3]。搭建“战略合作层(行业协会)+定点支持层(企业/商会)+志愿服务层(社区力量)”三级资源网络。与民营医疗协会、街道商会等9家机构签订战略合作协议,成立“健康护航联盟”,年筹集医疗救助资金超11万元;联动40家爱心企业捐赠物资价值96万元,形成“资源蓄水池”。

1.2.2 服务供给链:全流程闭环管理

在服务实施层面,社工站建立“需求评估—项目设计—资源匹配—服务落地—成效评估”五步闭环机制,确保服务具有系统性与可追溯性。闭环式管理不仅确保服务落地的完整性,也为后续评估与优化提供了数据支持与实践证据。

1.3 “三融合”赋能:跨界协同激发活力

在传统社区服务体系中,专业资源断层、服务碎片化与参与动力缺失一直是制约服务效能的核心难题。为此,新华街社工站通过推进“跨界融合—专业融合—情感融合”三重协同路径,实现服务内涵的系统集成与外延拓展,提升服务的综合强度与居民的情感黏性。

1.3.1 跨界融合:打破行业壁垒,构建协作生态

通过推动医疗、教育、企业等不同系统之间的横向协作,

构建“医疗慈善+教育支持+企业公益”三位一体的协作生态。

1.3.2 专业融合:资源叠加,形成多维支持网络

整合社工个案管理能力、心理咨询师情绪疏导资源以及康复师技术支持能力,为特殊群体构建“身心社”一体化服务体系。例如,“童心同行”心理服务项目,将心理咨询专业力量引入社区一线,为有情绪困扰或心理需求的儿童提供一对一辅导与团体活动,实现问题识别、心理干预与家庭支持的闭环响应。

1.3.3 情感融合:构建社区认同与服务黏性

将服务与情感连接,通过长期陪伴机制提升服务对象的获得感与安全感。“爱心妈妈”结对项目便是典型代表,116名企业员工、社区妇女志愿者与困境儿童建立帮扶关系,在物质上提供支持,更通过成长记录、亲子活动等形式,在心理层面为儿童营造有依靠、有温度的成长环境,显著增强了社区认同与公益动能。

2 聚力五社联动:凝聚多元主体,共建幸福家园

“五社联动”作为基层社区治理的重要制度创新,其本质是通过激活社区中不同类型社会力量,实现服务资源的优化配置与协同供给。通过社区搭台、组织赋能、社工引领、慈善助力与志愿参与五大路径,形成了一个“制度+资源+行动”三位一体的服务生态系统,助力打造共建共治共享的幸福社区。

2.1 社区搭台:夯实服务主阵地

社区党委统筹协调,依托社工站设立“五社联动服务中心”,打造资源对接、志愿服务、五社联动管委会一体化平台。通过“居民点单、社区派单、五社接单”模式,2025年累计响应微心愿需求107项,解决率65.4%。

2.2 社会组织赋能:激活专业力量

新华街通过引入广州仁爱社会服务协会、兴华学院志愿者团队等多家社会组织,建立稳定合作机制,推动服务项目从“活动型”向“方案型”转型。

以“童心同行”项目为例,截至目前,累计服务人次达261,覆盖多个社区点位,填补了社区在儿童心理服务领域的长期空白,充分展现了社会组织在“专业深耕”方面的独特优势。

2.3 社会工作者引领:发挥专业枢纽作用

作为联系政府与社会之间的桥梁,社工在五社联动机制中不仅承担服务执行者的角色,更是资源协调者与服务整合者。新华街社工站形成了以社工为牵引的“三前一后”工作机制。

在“暖冬行动”中,社工团队采用“集中走访+入户访谈”双轨调查方式,识别227户困难家庭需求,构建需求台账后匹配企业捐赠资源。该项目不仅提升了服务的温度,也增强了社工团队在社区治理中的引领效能。

2.4 社会慈善资源助力：拓宽支持渠道

慈善资源是社区服务体系的重要“输血通道”，也是“五社联动”中连接企业社会责任与公共服务供给的关键纽带。新华街建立了“慈善资源清单化”机制，与广州市慈善会“温暖万家”项目合作，推动慈善资源从单向捐赠向多方参与转型，形成可持续的“共建—共筹—共享”服务模式。

2.5 社会志愿者参与：弘扬互助精神

在新华街，社工站以“公益节日+品牌项目+积分激励”为抓手，常态化开展志愿服务动员工作，构建以社区党员、企业员工、高校学生为主体的多元志愿者队伍，形成稳定的服务梯队。

“新春关爱”活动即为其中典型。该活动联动社区党委、企业志愿队与高校公益团体，为 116 户孤寡老人上门送年夜饭、生活用品与节日祝福。2023 年度，社区志愿服务人次已突破 1000 人次，志愿服务已从“应急响应”走向“常态嵌入”，成为社区温情治理的重要支撑。

3 服务成效：精准暖民心，幸福看得见

“五社联动”不仅是一种制度创新，更是一种服务范式的转型。新华街社工站在机制运行过程中，借助科学的资源整合路径和以人为本的服务理念，推动社区治理从“供给导向”走向“需求驱动”，从“项目式输出”迈向“系统性回应”。

3.1 民生福祉显著提升：服务精度与人文关怀双提升

3.1.1 困境群体精准帮扶

聚焦困境儿童、困难家庭、残障人士等弱势群体，社工站构建了需求识别—资源配置—服务实施的全流程闭环。其中，“微心愿”改造 20 间困境儿童学习空间，惠及 301 名儿童；为 227 户困难家庭提供暖冬物资，覆盖率达 100%。

3.1.2 健康服务普惠可及

健康服务作为基本公共服务的重要组成部分，是衡量服务体系公平性与覆盖力的重要维度。新华街社工站通过“医疗慈善+志愿服务”双轨并行的方式，为社区居民提供常态化健康服务。其中，“啄木鸟”项目聚焦长期卧床或行动不便的残疾人群体，累计减少患者住院成本超过 5 万元，间接缓解了家庭经济负担。此外，“蒲公英”服务项目以移动服务车为载体，联合理发师、电工、修理工与志愿者团队，深入社区一线开展“义诊+义剪+义修”便民综合服务，覆盖超过 1200 人次。

3.1.3 社区凝聚力持续增强

在机制推动下，社区凝聚力作为一种“隐性资本”正在被显性激活。社工站通过项目制操作嵌入企业、居民、组织等多元主体，持续提升他们对社区公共事务的参与度与情感认同。例如，“企业结对”活动推动企业与困难家庭、社区儿童之间建立常态化支持关系，不仅是资源援助的传递过

程，更是企业社会责任的落地实践；“爱心妈妈”项目通过建立长期心理支持与情感陪伴机制，促使社区居民以亲情化方式介入公共服务，激发了基层互助文化的内生动力。

3.2 资源整合效能凸显：多元联动推动供给结构优化

资源整合是“五社联动”模式运行的关键支点。新华街社工站充分发挥“资源中介”与“服务统筹”的双重职能，持续推动资源供给从“单一投入”向“协同供给”转变。在制度机制保障下，实现了资源来源多元、供给路径多轨、调度机制灵活的结构化整合体系。

4 五社聚合力，专业服务筑幸福

在推进社区治理体系和治理能力现代化的进程中，“五社联动”作为一种多元协作的服务机制，其根本在于通过结构优化与机制协同，实现公共资源与专业服务的高效流动与精准投放。

4.1 清单管理导向：推动服务任务“有据可依”

新华街通过将“五社联动”机制写入社区年度服务计划和社工站项目指标体系，构建了目标明确、路径清晰、责任到人的工作机制。将资源整合、项目实施、成效跟踪等环节进行条目化管理，确保每一项服务都有对应的联动主体与目标指标，避免“泛化治理”与“任务漂移”的风险。

4.2 专业方法为本：强化社工枢纽功能

新华街社工站通过强化社工专业方法的应用，突出“需求识别—资源链接—服务干预—成效评估”的全过程专业参与机制，使其真正承担起连接五社的核心纽带角色。

4.3 机制嵌入创新：破解资源碎片化困局

新华街通过构建“三级资源网络+闭环服务流程”的嵌入式机制，推动服务供给由“碎片拼接”向“系统统筹”跃升。

所谓“三级资源网络”，即包括战略层（行业协会、慈善基金会）、执行层（企业、社会组织）与末梢层（社区志愿者、居民骨干），形成从源头到终端的资源输送通道；而“闭环服务流程”则强调需求评估—服务设计—资源对接—服务执行—成效评估的全过程管理，确保每一项资源都能“有始有终”，每一笔投入都能“对标见效”。

4.4 情感联结赋能：唤醒社区内生动能

服务不仅是物的给予，更是情的传递。新华街将情感联结作为提升服务黏性与增强社区向心力的核心手段之一，通过“小而美”的项目设计，使服务更具温度，更富人情。以“小而美”的微心愿为载体，激发居民参与热情，共建温暖共同体。

5 结语

“五社联动”作为基层社会治理的重要制度创新，旨在通过整合社区、社会组织、社会工作者、社会志愿者与社会慈善资源等多元主体，实现社区服务的协同供给与系统治理。论文以广州市花都区新华街社工站为研究对象，通过深

入分析其在机制建构、资源整合、服务供给与协同运行等方面的实践探索,试图梳理“五社联动”机制运行的内在逻辑与服务效能的提升路径。

研究发现,新华街在“五社联动”机制下构建了具有系统性特征的“一核双链三融合”服务模式,有效打通了从需求识别、资源整合到服务落地的全流程,实现了服务的精准性与响应性的统一。通过社区搭台、社工引领、组织赋能、慈善支撑与志愿参与的立体联动,社工站不仅提升了对困境群体的服务可及性与深度,还推动了社区内部的参与文化与认同机制,形成了具有可复制意义的服务治理范式。

未来,应进一步推动社工站向平台化、数字化、枢纽型转型,增强其对多元资源的统筹能力与服务治理的支撑能力;同时,探索长期激励与绩效评估机制,提升多元主体参与的积极性与持久性,真正实现由“协同服务”向“协同治理”的范式跃迁^[4]。

参考文献:

- [1] 中华人民共和国国家互联网信息办公室.“十四五”国家信息化规划[EB/OL].[2025-04-10].http://www.cac.gov.cn/2021-12/27/c_1642205314518676.htm
- [2] 布坎南.公共物品的需求与供给[M].马珺,译.上海:上海人民出版社,2017.
- [3] 张琦.公共服务中政府与市场的关系:基于经济思想史的考察[J].学术研究,2018(8):106-114.
- [4] 中华人民共和国教育部.中共中央、国务院印发《中国教育现代化2035》[EB/OL].[2025-04-10].http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/s6052/moe_838/201902/t20190223_370857.html

作者简介:董向阳(1982-),男,中国广东广州人,在读研究生,中级,从事社区发展及家庭社会研究。

课题项目:“五社联动”机制下社区服务效能提升路径研究——以广州市花都区新华街社工站为例。