

白云区京溪街社工服务站 末期评估报告

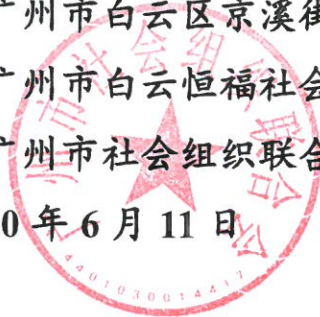
项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区京溪街道办事处

项目承办方：广州市白云恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2020年6月11日



京溪街社工服务站末期评估报告

京溪街社工服务站(简称京溪社工站)末期报告,是专业评估人员通过对京溪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名工作人员对京溪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。京溪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

2020年6月11日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对京溪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,对京溪社工站的项目管理、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观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站行政、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的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》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》、《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

京溪社工站结合《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

评估小组对京溪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，对京溪社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据京溪社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成京溪社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及京溪社工站，并由京溪社工站转发给京溪街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、京溪街道办事处，以及京溪社工站的反馈意见，形成最终报告，发给白云区民政局，并由白云区民政局转发给京溪街道办事处和京溪社工站。

（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

京溪社工站位于白云区京溪路京溪东街1号二楼，于2012年6月开始，由广州市白云恒福社会工作服务社负责运营。京溪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2020年5月31日，社工站配备工作人员19名，其中社工专业人员13名（中级社工师资格6名，助理社工师资格7名），辅助人员3名，行政财务及其他人员3名。此外，社工站配备督导7名，从事社会服务7年以上。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2019年6月26日至2020年6月25日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访1279次，电访936次，分别完成协议指标量的101.51%、173.33%；个案接案90个，结案84个，服务560节，分别完成协议指标量的100%、116.67%、111.11%；完成小组59个，开展354节，分别完成协议指标量的98.33%、98.33%；完成社区活动42次，完成协议指标量的105%；发展志愿者130名，

培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者服务活动 6 次，分别完成协议指标量的 130%、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，京溪社工站服务指标完成情况良好，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) 人员管理方面，截至 2020 年 5 月 31 日，社会工作者应到 154 人次，实到 184 人次，社会工作专业人员应到 110 人次，实到 163.5 人次，社会工作专业人员和辅助人员配备到位、到岗情况良好；服务团队稳定，社会工作者稳岗率达到 100%；

(2) 督导方面，承接机构为站点配备了 7 名符合资质的督导，社会工作者接受督导和继续教育实际时数分别达到协议进度和评估体系要求，社会工作者对督导的满意度较高，平均达 94.3 分；

(3) 安全管理方面，社工站重视安全管理的教育与培训，制定了相对完善的安全保障管理机制、逃生指引和场地安全指引，明确安全管理职责；能定期检查相关消防设备，确保设备状况良好；能定期组织员工进行防火安全演练，强化员工的安全意识；

(3) 信息公开方面，社工站基本情况、人员架构图、困境人员台账、服务制度等内容均上墙公布；社工站能根据中期评估建议，建立了清晰的链接物资收仓存台帐，制定了相对完整、规范的物资捐赠制度，有利于保障捐赠人和受益人的合法权益；

(4) 专业规范性管理方面，个案、小组、社区服务等专业服务流程规范、指引清晰；社工站能完善同工和服务对象的权益保障制度，并落实到位；

(5) 服务成效方面，社工站社会资源整合能力相对较好，目前社会资源链接完成率达到 84.18%。此外，社工站参与疫情防控工作的事迹也获得“学习强国”的报道，显示社工站疫情防控工作成果得到肯定。

2.需要关注的地方

(1) 人力资源方面，截至 2020 年 5 月 31 日，工作人员应到 220 人次，实到 212.5 人次，欠缺 7.5 人次，结合社会工作专业人员和辅助人员配备到位的情况，社工站主要是行政后勤人员到岗不足，建议社工站广泛吸纳人才，加强整体服务团队的建设；

(2) 社工站未能及时在相关社会组织信息平台公布接受物资捐赠、资源链接情况信息，建议社工站落实物资捐赠制度，及时公开相关信息；

(3) 社工站的服务知晓度仍有待进一步提升，建议社工站继

续做好服务覆盖与下沉社区工作，在服务过程中注意亮社工站身份，透过优质服务赢得服务对象的了解与认同。

（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）社工站能重视中期评估建议，落实优化服务项目设置、补充备案机制等整改工作，服务改善明显；

（2）项目执行方面，社工站能积极接受主管科室的监督，落实服务备案机制并及时保留主管科室确认备案的痕迹证明；能克服疫情影响，及时开展探访服务，电访完成率达 173.33%，入户探访完成率达 101.51%；

（3）社区培育成效突出，社工站已培育爱心大使、垃圾分类大使两个社区社会组织，并在文化站做好相关组织的备案工作；培育志愿者骨干 20 名，新发展 130 名志愿者，新培育伴读天使服务队（与大专院校合作）；积极利用时间银行和“I 志愿”平台招募志愿者，发布志愿服务信息达 18 次。

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）项目管理方面，建议社工站对标新评估指标体系，注意区分和优化社区层面和基础项目的服务安排，在社区层面做好小组、工作坊、社区活动等服务，在基础项目则注意个案、探访、建档等服务分工，做好相关数据统计；

（2）社区培育方面，建议社工站深化已培育的社区社会组织和志愿者队伍的服务活动；加大筹集社区基金和活动经费的力度；营造更浓厚的社区志愿服务氛围，力争每一个项目至少能培育一支志愿者队伍。

（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）服务团队开展了党建服务问卷调查，对基层党组织和党员的服务需求有了进一步的了解；

（2）与中期评估相比，社工站在思想和组织层面更重视党建引领项目，例如站点主任亲自负责党建工作；服务团队重新梳理了

党建引领项目的逻辑框架，对项目开展进行了一定的思考；

（3）服务团队能结合社区实际，配合街道、居委会在垃圾分类、困境群体帮扶、社区防疫方面发挥积极作用。

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）建议服务团队进一步摸清有关基层党组织和党员的服务底数，更深入地了解他们的服务需求；

（2）建议社工站加快站点基层党组织建设；

（3）建议社工站进一步优化党建项目的逻辑框架，加强项目管理逻辑，在项目成效的呈现上要突破组别和指标的局限；加强项目的顶层设计，加强党建项目和其他项目联动，真正发挥党建项目的引领作用。

（六）重点项目——社区健康守护服务计划

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）该项目从疫情防护和健康守护的社区实际出发，在个人

情绪疏导、重疾重症帮扶、医护资源链接等方面有较好的服务成效和产出，服务案例总结经典，服务指标完成情况较好；

（2）服务团队在社区资源调动、宣传教育、志愿服务引导方面的专业服务能力表现良好；

（3）项目服务成果丰富。服务对象覆盖范围广、类型多，包括困境人士、重疾重症、大病对象、发热门诊的医护人员、有健康知识普及和疾病预防需求的一般居民等；服务团队资源链接能力较好，整合各类人力、物力、财力等社会资源价值折合达 114088 元；社会参与度高，服务团队推动居民志愿者、居委会、社区医院、南方医院和各类企事业单位等多元社会主体参与项目开展。同时，项目获得学习强国、广州日报等各类媒体达 10 次的正面报道和 2 封服务对象的感谢信，服务团队也收集相关的服务成果并编写《战役作品集》。

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，该项目以下方面需关注：

服务团队在中期评估后对项目进行了较明显的调整，例如原来的“医社联动”特色项目并入重点项目，原来的“社区睦邻计划”重点项目则调至社区培育。尽管项目没有变更时数以及服务内容，但是关于项目板块设置的调整，建议服务团队要获得购买方的书面

文字批复确认。

（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）服务团队积极与辖区各单位建立工作关系，例如能协同学校开展驻校服务，依托居委会开展探访和个案转介服务，联合工疗站开展合作服务等，站点服务与站点外服务协同开展情况良好；

（2）服务团队能按协议要求完成各项活动指标，个案、小组成效良好；重点服务群体建档扎实，探访服务覆盖度高且跟进及时。此外，针对中期评估建议，服务团队也能及时整改到位。

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）项目总体服务设计方面，建议服务团队进一步加强需求、目标、计划三者之间的逻辑关联。关于一般服务对象的服务，建议服务团队梳理近8年的主题服务活动及其成效，结合所挖掘的服务对象和相关方需求，确立恒常性主题服务活动，并在此基础上进一步挖掘服务对象的差异化需求，深化服务，凝练服务特色。关于重

点服务对象的服务，建议服务团队完善困境群体分层分类的服务设计；

(2) 尽管个案、小组指标完成量能达到协议进度要求，但是相应指标基本都是在 2020 年 1 月底前完成或开展。疫情期间的个案、小组工作推进受阻，因此建议服务团队思考、探索疫情下个案、小组服务形式的创新，并且进一步思考疫情结束后创新的服务形式延续的可行性；

(3) 目前社工站已制定了困境群体分级评估制度，建议服务团队根据服务对象评定的级别确定相应的跟进频率，并在后续的困境特殊群体的建档资料中，补充和完善相关信息。

(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) 服务团队态度端正，工作积极认真，专业服务意识较好，在疫情期间也主动挖掘了 7 个个案；

(2) 服务团队能积极重视中期评估意见并进行了相应的整改，制定了重点长者建档服务制度，并且迅速对辖区困境长者开展广泛的建档工作，目前已基本摸清困境长者底数以及掌握他们的情况；

(3) 疫情期间服务团队能主动关注辖区长者的需求，积极通

过创新服务形式开展服务，例如开展“在家耆战”线上支持小组、祖孙居家乐小组等，较好地回应了辖区长者的实际需求；

(4) 督导工作认真、规范，意见中肯、专业、有可操作性。

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) 建议服务团队进一步完善重点长者的建档工作，进一步扩大建档面，做到“应建尽建”；注意重点长者建档服务制度的有效落实执行，充分利用档案资料，积极跟进服务需求；

(2) 建议服务团队进一步提升专业个案的服务能力，在服务过程中充分发挥同行者角色，推动案主自助，并在结案后及时展开回访。

(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) 各项服务指标完成情况均能达到评估进度要求；

(2) 尽管项目开展受到疫情影响，但是服务团队能探索、创新服务形式，积极开展线上服务；

(3) 服务团队根据中期评估建议从站点层面及时整改并规范了建档表格，能根据新的建档表格对 116 份困境群体档案进行重新整理，其中低保 18 份、困境儿童 25 份、残障人士 73 份；

(4) 服务团队能够整合链接白云区总工会、百家米食物银行、汇丰银行、广州市社会组织联合会、爱德基金会、街道工会和妇联、高校等社会资源，资源价值折合 16000 多元。

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) 社工站为该项目配置了 3 名同工，但是目前 1 名同工已调岗，1 名同工休产假，仅剩 1 名同工，建议社工站关注该项目的人员配备，注意保持团队成员的稳定、持续；

(2) 对中期评估“关注本辖区家庭暴力”的意见，服务团队的关注力度仍有不足，目前项目有多个个案与家庭暴力相关，建议服务团队在下一年度聚焦家庭暴力并设计相应的服务；

(3) 建议服务团队进一步深耕服务的质量，关注服务细节，比如思考创新服务形式下个案协议书的新签订方式、家庭个案案主的选定、专业服务模式的运用、主管及督导意见的及时签署等；

(4) 服务成效的呈现方面，建议服务团队多关注服务宣传，提升服务的社会美誉度。

（十）特色项目——“同城友爱”文化交流馆

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）服务团队能抓住来穗人员社区融合工作中“社区参与”和“社会支持”两个关键要素，尝试以文化交流促进服务对象的社区参与，以社区参与带动服务对象社会支持网络的完善，最终推动社区融合的实现，项目立意较好；

（2）服务团队注意带动居民参与文化交流馆空间的初步建设，并开展相关的主题活动，同时也支持其他项目开展文化交流服务，相关活动成效较好，文化交流馆的平台功能也开始得以发挥。

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）建议服务团队在项目的整体表达及相应活动表达中进一步加强以文化交流为载体促进社区融合的项目理念呈现；

（2）建议服务团队结合居民的文化需求和不同主体的优势文化资源，依托文化交流馆创设一系列的文化交流主题活动，进一步发挥文化交流馆的功能；此外，可以联动居委会、政府职能部门、高校社团等尝试探索站点外的大型文化交流活动，提高项目服务群

体的覆盖面和项目的影响力。

三、评估反馈

评估反馈主要分为两大环节，一是现场反馈环节，二是对评估报告初稿的意见反馈环节。本次京溪社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对京溪社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，京溪社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：白云区民政局、京溪街道办事处、京溪社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，京溪社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区京溪街社工服务站在白云区民政局、京溪街道党工委和办事处的大力支持下，在广州市白云恒福社会工作服务社的努力下，已成功运营近8年时间，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。在这近8年时间里，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，下一年度京溪社工站的服务发展可以



更加关注以下几个方面：

1. 建议服务团队进一步梳理整体服务框架，优化项目之间的逻辑，推动党建引领服务下各项目之间的联系互动，真正发挥党建项目的引领作用，并形成规模效应，能在项目成效的呈现上突破组别和指标的局限；

2. 建议服务团队进一步完善各类重点对象的分层分类建档及管理工作，做好服务需求动态了解、跟进，并分析其中的共性问题 and 需求，以便开展更精准、更有深度的重点对象服务；

3. 建议服务团队深化疫情期间各项目创新开展的线上服务，关注新服务形式下的服务规范及服务细节，积极思考线上服务与线下服务的关系，注意服务的连续性及逻辑性，同时结合重点服务对象的分层分类机制，做好相应的跟进服务，深入且及时回应社区居民的实际需求。

附件：1.京溪街社工服务站指标完成情况统计表
2.京溪街社工服务站工作人员情况统计表


广州市社会组织联合会
2020年7月14日

白云区京溪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: 2019年6月26日至2020年5月31日)

	个案										小组						社区活动								
	投入社工人数	协议接单数	接单数	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议接单数	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比	协议接单数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比			
青少年	3	18	18	100.00%	15	17	113.33%	102	103	100.98%	13	13	100.00%	78	78	100.00%	234	752	321.37%	7	8	114.29%	265	1909	720.38%
长者	4	23	23	100.00%	18	20	111.11%	128	156	121.88%	14	14	100.00%	84	84	100.00%	252	701	278.17%	7	7	100.00%	265	626	236.23%
家庭	3	22	22	100.00%	17	20	117.65%	122	132	108.20%	13	13	100.00%	78	78	100.00%	234	672	287.18%	7	7	100.00%	265	612	242.26%
重点项目	3	16	16	100.00%	13	16	123.08%	90	102	113.33%	12	11	91.67%	72	66	91.67%	216	486	225.00%	8	9	112.50%	290	553	190.69%
党建引领	2	11	11	100.00%	9	11	122.22%	62	67	108.06%	8	8	100.00%	48	48	100.00%	144	428	297.22%	11	11	100.00%	455	1060	232.97%
合计	15	90	90	100.00%	72	84	116.67%	504	560	111.11%	60	59	98.33%	360	354	98.33%	1080	3039	281.39%	40	42	105.00%	1540	4790	311.04%
社区培育	协议内容		指标要求		完成情况		完成百分比		协议内容		指标要求		完成情况		完成百分比										
	新登记志愿者数量		100		130		130.00%		培育社区基金数量		/		/		/										
	新培育志愿者骨干数量		20		20		100.00%		社区基金募资金额		/		/		/										
	新培育志愿者队伍数量		2		2		100.00%		社会资源链接金额(社工站自主链接)		/		/		/		所在街道/镇户籍人口(3.6万人), 街道家庭综合服务中心各项服务, 共服务居民 52189人次。								
志愿者服务活动		6		6		100.00%		个别访谈		20		24		120.00%											
社区走访与协助服务		192		382		198.96%		联席会议		8		20		250.00%											
外展服务		12		16		133.33%		志愿者管理		300		1140		380.00%											

白云区京溪街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表

	投入社 工人数	电话访问			家庭探访			咨询个案			老年大学			驻校服务			伴读天使		
		协议 完成数	完成量	百分比	协议 完成数	完成量	百分比	协议 节数	完成量	百分比	协议 完成数 (人次)	完成量	百分比	协议 完成数 (人次)	完成量	百分比	协议 完成数 (人次)	完成量	百分比
青少年	3	108	201	186.11%	262	262	100.00%	20	20	100.00%	—	—	—	150	—	—	—	—	—
长者	4	144	270	187.50%	346	350	100.00%	20	20	100.00%	—	13400	—	—	—	—	—	—	—
家庭	3	108	284	262.96%	262	269	102.67%	20	20	100.00%	—	—	—	123	—	—	—	1746	—
重点项 目	3	108	108	100.00%	252	260	103.17%	20	20	100.00%	—	—	—	—	—	—	—	—	—
党建引领	2	72	73	101.39%	138	138	100.00%	20	20	100.00%	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合计	15	540	936	173.33%	1260	1279	101.51%	100	100	100.00%	—	13400	—	273	—	—	—	1746	—

