

# 目 录

一、中标项目概览 .....	1
二、项目实施与监管 .....	2
(一) 项目实施 .....	2
(二) 档案管理 .....	3
(三) 服务呈报 .....	3
(四) 项目监测 .....	4
三、能力提升培训 .....	5
(一) 专题讲座 .....	5
(二) 主题工作坊 .....	8
四、项目评估 .....	11
(一) 评估主体 .....	11
(二) 评估范围 .....	11
(三) 评估方式 .....	12
(四) 评估内容 .....	12
(五) 评估指标 .....	12
(六) 评估结果 .....	13
(七) 评估结果分析 .....	14
五、项目进展 .....	20
(一) 累计活动执行率 .....	20
(二) 累计预算执行率 .....	21
(三) 各项目活动与预算进展情况 .....	21

(四) 满意度调查 .....	23
六、专家点评 .....	24
(一) “爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一	24
(二) “爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二	24
(三) 2021 年特需儿童及其家庭关爱项目 .....	25
七、项目成效 .....	26
(一) 关爱一老一小，打造特色名片 .....	26
(二) 多维力量共筑，集聚公益合力 .....	26
(三) 政府榜样引领，筑牢保障网络 .....	27
八、项目总结与建议 .....	27
(一) 服务专业化是对项目团队的要求 .....	27
(二) 需求动态化是对项目内容的反馈 .....	28
(三) 疫情常态化是对项目服务的考验 .....	28
附件一：结项评估指标体系 .....	30
附件二：服务对象满意度普查 .....	32

滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目于2021年4月正式进入实施阶段，截止至2022年3月31日，2021年特需儿童及其家庭关爱项目已运行结束；截止至2022年4月19日，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划已运行结束。项目实施12个月以来，3个中标项目基本能够按照投标文件中的计划开展活动，整体运行良好。根据年度工作安排，无锡市乐助公益发展中心于2022年4月初组织2021年特需儿童及其家庭关爱项目开展结项评估工作，于2022年4月下旬组织“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划开展结项评估工作。本次评估严格贯彻疫情防控要求，采取“线上答辩交流”、“线下一对一资料审查”的双线方法，多角度帮助3个中标项目梳理成效，发现问题，为后续申报项目提供建设性指导意见。

### 一、中标项目概览

序号	项目名称	中标单位
1	“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划标段一	无锡市滨湖区溢点社工事务所
2	“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划标段二	无锡市惠山区如意公益协会
3	2021年特需儿童及其家庭关爱项目	无锡市新吴区峰峰儿童成长中心

“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划共2个标段，其中，无锡市滨湖区溢点社工事务所的服务对象为独居孤寡老人173人（2021年11月，其中1位老人去世），服务覆盖滨湖区河埭街道、荣巷街道、蠡园街道、蠡湖街道、雪浪街道等5个街道；无锡市惠山区如意公益协会的服务对象为独居孤寡老人47人，服务覆盖马山街

道、胡埭镇等 2 个街道（镇）。

2021 年特需儿童及其家庭关爱项目共 1 个标段，以滨湖区为服务范围，直接服务经济困难的自闭症儿童、脑瘫儿童、智力障碍儿童及其家庭 50 人（户）。

## 二、项目实施与监管

### （一）项目实施

#### 1、活动开展

滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目的 3 个中标项目基本能够围绕投标文件的预期目标开展日常服务活动，实际执行情况与项目书中预期的服务领域、服务对象基本一致。2021 年 7 月下旬，受到国内疫情零散发生影响，在主办方指导下，各中标单位调整服务形式，将上门服务调整为电话服务，并保留相关服务记录，直至 8 月下旬疫情逐步得到控制后恢复正常服务；2022 年 3 月中旬，再次受到疫情影响，主办方要求暂停走访入户服务，以电话慰问方式提供服务直至项目结束。此外，2021 年特需儿童及其家庭关爱项目结合疫情发展形势，在不影响项目目标及服务成效的情况下，将总结成果展示活动由线下聚集调整为线上互动形式开展，既保障了安全，又如期完成了项目计划。

#### 2、项目进度

截至结项评估，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划标段一累计活动执行率达 110%，累计服务 10216 人次，超出计划服务 874 人次。“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划标段二累计活动执

行率达 100%，除计划活动次数外，该项目另完成增值服务（电话慰问）累计 12 次，合并累计服务 3200 人次，超出计划服务 501 人次。2021 年特需儿童及其家庭关爱项目在周期内根据服务对象实际情况，申请将 4 次康复训练（每次 48 人）变更成 16 次康复训练（每次 12 人）；后受到疫情影响，无法开展线下服务，申请将 1 次入户服务变更为 4 次电话服务，累计活动执行率达 129.31%，累计服务 3069 人次，超出计划服务 185 人次。

## （二）档案管理

### 1、活动资料

3 个中标项目的日常活动资料记录相对完整，基本能够按照活动时间、活动类别进行清晰整理、统一存放。但是，仍有部分资料出现了漏缺，需要继续完善补充细节性信息。

### 2、自我监测

从现场呈现的资料来看，3 个中标项目均能进行常态化的自我监测，并在项目档案中保留完整的文字、图片、音视频记录等，能够较为直观地体现活动执行情况。

## （三）服务呈报

承办方要求 3 个中标项目在每月 3 日前，提交月度工作管理表单（包括上月工作进展表、上月财务记录表以及本月工作计划表）。根据文件监测统计发现，3 个中标项目基本能够按时提交节点文件，且内容相对完整清晰。在通讯稿提交方面，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划标段二基本能够按要求每月提交相关照片、简讯稿，

其余 2 家中标单位需要承办方催交、追踪等方式督促提交。

#### （四）项目监测

无锡市乐助公益发展中心主要通过文件监测和日常监测两个方面，对 3 个中标项目进行监测。通过监测统计，3 个中标项目都能够按照计划开展各项服务活动，根据疫情发展趋势灵活调整服务方式。

##### 1、文件监测

文件监测主要通过对月度工作管理表的收集整理、分析比对，来审查项目实施情况是否和项目计划相吻合，是否存在项目活动延迟、取消、调整等情况。根据 2021 年 5 月-2022 年 4 月的文件监测情况统计，3 个中标项目基本能够按时提交表格且内容填写较为规范完整。

##### 2、日常监测

日常监测主要是通过实地走访、日常电话、沟通软件及电子邮件等方式，与项目执行团队进行沟通探讨，了解并把握项目实施进度和服务内容，对项目进展实现常态化的跟进监测工作。2021 年 4 月-2022 年 4 月期间，承办方累计现场走访 36 次（每个项目 12 次），并通过微信、邮件等方式进行在线沟通交流，帮助项目解疑答问，为各中标单位提供技术支持。此外，在项目现场走访过程中，承办方采取“看活动”、“聊反馈”、“盘经验”等方式，及时了解项目运作情况与服务成效，对推动项目有效实施发挥了重要作用。

### 三、能力提升培训

#### (一) 专题讲座

##### 1、项目监管实施的规范化管理

2021年4月12日下午，滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目监管实施的规范化管理在滨湖区社区服务中心成功举行，3家中标单位及其项目团队成员参与了本次培训。

培训主要包括项目基本信息解读、项目管理指引解读、管理表单以及工作示例表解读等。培训中，乐助工作人员着重列举了项目台账要求、



财务管理要求等内容，帮助各个项目执行团队明确项目规范管理要求，为后续项目执行奠定坚实基础。

最后，各个项目执行团队结合自身情况提出了相关疑问，乐助工作人员逐一进行了解答，进一步为大家指明了方向。

##### 2、公益项目财务运营细则

2021年6月10日下午，无锡市乐助公益发展中心在无锡市滨湖区社区服务中心二楼举办了财务管理培训，3家中标单位的项目负责人和财务人员参加了此次培训。

此次能力建设的主题为公益创投项目财务运营细则，主要包括会计要素的对比、做好财务工作的目标、报销流程细节要求、出纳



和会计对接的财务资料、贴票示范、签收单示范等。其中，苏州弘鼎企业管理咨询有限公司总会计师邹雪珍着重讲述了报销流程细节要求，包括

取得费用原始票据、原始票据整理粘贴、填写《费用报销申请单》、财务审核、领导签字、财务准备报销款项、通知报销人领款、对接记账会计等，同时还重点讲述了贴票和签收单的制作要求，如各项填写内容必须准确清晰。

培训结束后，各项目组就个性化的财务问题提出疑问，邹老师一一做出回答。财务规范是项目考察的重要组成内容，各项目组需要在项目实施过程中重点关注。

### 3、项目服务可持续性的思考与实践（线上）

为了帮助各中标单位强化思考，理清思路，为后续项目合作奠定基础，2022年3月17日，无锡市乐助公益发展中心特组织开展“项目服务可持续性的思考与实践”专题讲座。

本次讲座采用线上分享的形式展开，主讲人为苏州科技大学王春老师，整体围绕可持续性的理解、维度、常规人群的服务可持续性探索等方面展开解读。

首先，在可持续性的定义上，王老师分别从需求、资源、方法路径、影响效果显著性以及政策环境稳定性等角度进行了分析，并与中

标单位工作人员进行了想法探讨。其次，在可持续性的维度方面，王老师强调立论的根基在于社会需求，需要把握普遍性、合理性、紧迫性的需求，并且是具有延展性的，需要持续跟进的。随后，王老师也对其他维度详细进行了介绍，具体包括：政策支持、资源支撑、能力保障、影响效果等。

最后，在常规人群服务项目的可持续性探索方面，王老师强调服务介入的必要性，例如需要做好基础数据的收集，并对生活状态的需求进行分析等。

本次讲座帮助各项目单位明确阶段目标，强化服务成果，相信能够在结项评估阶段完整呈现服务成效。

#### 4、项目成效展示技巧（线上）

滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目将于4月中旬完成项目服务，为了帮助中标单位掌握成效总结技巧与项目汇报思路，2022年4月14日，无锡市乐助公益发展中心特组织开展“项目成效展示技巧”专题讲座。

本次讲座采用线上分享的形式展开，主讲人为河海大学社会学系副教授武艳华老师，整体围绕公益项目成效及重要性、成效提炼与总结、案例分析等方面展开介绍。

首先，武老师介绍了公益项目成效及其重要性，帮助大家明确了项目成效的组成部分，同时强调了成效总结在组织成长、资方考评等方面的重要作用。其次，在成效凝练与总结方面，武老师分别从领域、类属、时间和实践等四大角度展开讲述，从而帮助中标单位更好地理

解与掌握。

接下来，武老师针对 2 个中标项目的具体内容进行了成效总结案例分享，并针对各自项目执行与后续发展的疑问，与 2 家中标单位进行了交流。培训结束，大家表示受益良多，武老师详尽中肯的分析为后续结项汇报提供了良好的技术支持。

## （二）主题工作坊

### 1、特需人群沟通技巧（线上）

为提升“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划的中标单位的项目服务能力，2021 年 8 月 27 日下午，无锡市乐助公益发展中心特邀无锡市梁溪区心理学校张红老师作为专家，围绕“特需人群沟通技巧”主题，为项目执行团队开展主题工作坊培训。

本次工作坊因疫情影响，采用线上形式开展，共计 6 人参与。张红老师主要围绕独居孤寡老人的心理状态与行为需求分析、项目服务的介入方式以及项目不同阶段的处理方式等方面展开介绍。

在独居孤寡老人的心理状态与行为需求方面，张老师阐述了孤独型、恐惧感、失落感及回避型等多种类型的状态，并且一一分析了不同类型的行为及需求，帮助项目执行团队更加直观地了解他们的心理状态。在项目服务的介入方式方面，张老师也通过案例分享了不同需求老人的介入重点。

在项目服务的不同阶段，沟通介入方式也不同。张老师针对项目前期、中期以及后期的不同处理方式进行了介绍，帮助项目执行团队能够清晰地了解各阶段的服务重点与注意事项。

张老师的分享获得了项目执行团队的一致认可，过程中溢点社工的房子老师也针对平时的服务经验分享了自己的想法与困惑，比如由于年龄段的不同，往往和老人们没有太多话题聊等等。对此，张老师也结合自身经验提出了合理建议，大家也表示非常受用。

## 2、项目一对一督导

滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目运行至2021年9月已到了中期节点，为提高各中标单位项目运营能力，梳理总结半年来的项目服务成效，2021年9月24日上午，无锡市乐助公益发展中心组织3家中标单位进行了项目一对一督导。本次督导邀请到了苏州科技大学王春老师，为各中标单位解答他们在项目实施过程中遇到的问题。



### 针对“爱的陪伴”

滨湖区独居孤寡老人呵护计划，王春老师根据两家中标单位的实际运行情况，提出了相关合理化建议，比如溢点社工在项

目成果呈现方面略显苍白，未能将实际服务的内容细化描述，王春老师建议后期需要整合梳理服务对象的个性需求，并将服务对象进行需求分类，在常规性服务中有侧重点地提供服务，增加项目亮点，明确项目目标，并在项目汇报中呈现出服务对象在接受服务后发生的正向变化。如意公益的项目内容表现较为常规，建议后期要对服务对象进行潜在社会支持情况分类，然后根据不同类型来提供个性化服务。此

外，王老师强调，两家中标单位在完成项目服务频次的同时，更加要关注项目实际的服务内容，并且对于参与项目服务的志愿者要采取标准管理手段，切实保障服务质量。

针对 2021 年特需儿童及其家庭关爱项目，王春老师根据中标单位的汇报情况，进行了项目可持续性分析，帮助中标单位理清项目服务重点，梳理进展难点。对于服务对象家长时间难凑、沟通不畅等问题，王老师建议要增加项目执行灵活性，一方面适度整合共性需求来召集服务对象参与项目活动，另一方面要合理回应服务对象最迫切的需求，以此来提升服务粘性，突出项目服务质量。

此次督导旨在帮助中标单位解决项目实施中遇到的问题难点，引导其梳理总结项目成效，促进项目可持续发展，推动滨湖区公益慈善事业进程。

### 3、心理减压主题沙龙

滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目经过近一个月评估整改，已经圆满完成中期评估工作。为帮助项目团队成员科学减压，更好的进



行项目实施与总结，无锡市乐助公益发展中心于 2021 年 10 月 25 日下午，组织大家在惠山古镇开展心理减压主题沙龙活动。

本次活动分为两个部分，首先邀请到心理学讲师陆楠为大家带来

减压课堂“社工下午茶”。陆老师通过游戏互动、沉浸式分享带领参培成员敞开心扉，畅聊心声，在轻松欢快的氛围中大家分享着自己的压力来源和减压妙招，不亦乐乎。

陆老师分享后，乐助公益工作人员带领各项目团队成员开始了主题沙龙的第二个环节：减压手作—马赛克杯垫。大家根据材料包的步骤指引开始制作，在彩色的陶瓷零件中收获灵感与创意，不一会儿就呈现出了不同的成品。

本次减压主题沙龙，以全新的策划内容带给项目团队成员不一样的体验，收获了满满好评，未来希望能够携手共进，一同将滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目执行得更加规范有成效！

#### **四、项目评估**

为客观公正地评价项目的实施成效和资金使用效率，多层面评估项目服务成效，激发政府采购项目专业活力，2022年4月，无锡市乐助公益发展中心组织滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目的3个中标项目开展结项评估工作。

##### **（一）评估主体**

滨湖区社区服务中心及无锡市乐助公益发展中心组成项目评估小组，对3个中标项目开展评估。

##### **（二）评估范围**

滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目的3个中标项目。

### （三）评估方式

本次评估严格贯彻疫情防控要求，采用线上答辩交流、线下一对一资料审查的形式开展。承办方邀请苏州科技大学社工系主任王春老师作为评估专家，对3个中标项目进行答辩评估，项目负责人通过腾讯会议进行PPT屏幕共享展示，围绕项目实施背景、项目设计需求以及理念、项目具体执行情况、社会影响、项目绩效、财务支出等方面进行汇报，王老师根据答辩内容进行提问，并结合项目执行情况给予项目负责人有针对性的指导建议。承办方邀请专业会计与乐助工作人员组成项目资料审查小组，对3个中标项目的台账、财务资料进行审查，并将过程中发现的问题如实记录，按要求敦促整改。

### （四）评估内容

为有效反映项目实施情况，此次评估从项目实施、财务管理、项目成效、组织成长四个方面，结合承办方工作人员的走访监测情况及各项目的总结汇报、档案资料及财务资料进行考评。此外，根据各项目的实际情况，另设有2分加分项、3分扣分项。

### （五）评估指标

此次滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目的结项评估指标主要包括“项目实施”“财务管理”“项目成效”“组织成长”“加分项”“扣分项”等六类一级指标，下设“项目操作”“支出合规性”“服务评价”“项目团队”“项目拓展”“项目变动”等17个二级指标（[详细评估指标见附件一](#)）。

## （六）评估结果

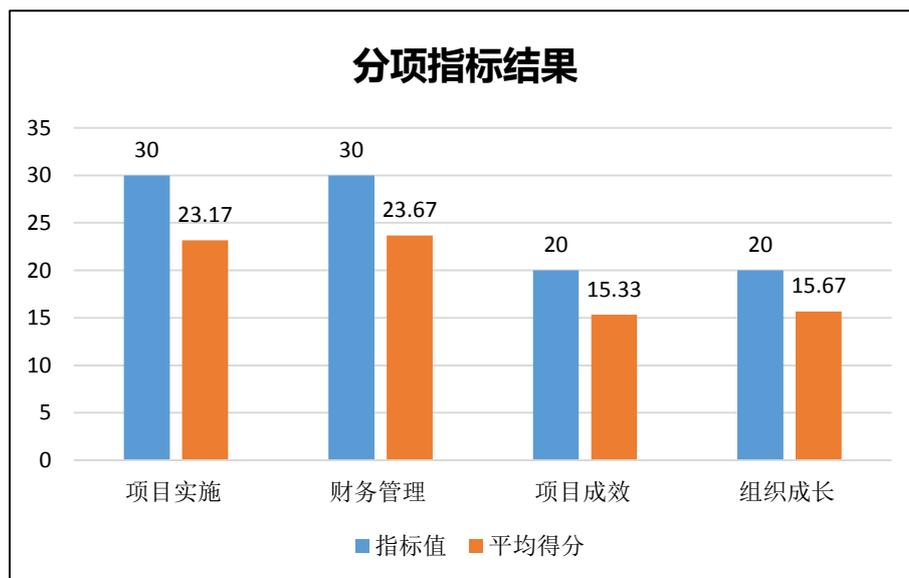
### 1、总评结果

评估结果显示，滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目的 3 个中标项目，合格率为 100%，具体得分情况如下：

序号	项目名称	中标单位	得分
1	“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一	无锡市滨湖区溢点社工事务所	81.5
2	“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二	无锡市惠山区如意公益协会	66.5
3	2021 年特需儿童及其家庭关爱项目	无锡市新吴区峰峰儿童成长中心	85.5

### 2、指标评估结果

通过分析各分项指标的指标值与平均得分之间的差距，可以看出：参与此次结项评估的 3 个中标项目，在项目成效、组织成长等方面表现良好；在项目实施、财务管理两方面有待提升，差距分别有 6.83 分、6.33 分，具体评分如下图所示：



## （七）评估结果分析

### 1、项目实施（满分 30 分）

项目实施的评估指标包括项目操作、档案管理、服务呈报以及媒体宣传。

在项目操作方面，3 个中标项目均能够按投标文件，按时按量开展活动。此外，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一，在项目进展描述中，未能清晰记录服务形式与方法；“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二，由于活动六“夕阳天使”——乐游游服务对象参与人数未达 47 人，且因疫情调整的电话服务存在未接听、关机等情况，使得服务人次未达计划服务人次，因此整体服务人次完成率（不包含项目计划外的增值服务：电话慰问）未达 100%；“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一、“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二在项目台账中未能清晰体现专家、社工等人的参与服务情况，因此上述指标均有扣分。

在档案管理方面，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一、“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二及 2021 年特需儿童及其家庭关爱项目，基本均能够做到档案资料统一存放、分类清晰；但是“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一、“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二在具体服务活动的操作流程、专业性阐述、活动照片呈现等方面仍有待完善，并且在具体服务档案中存在时间有误、信息遗漏等细节性问题。

在服务呈报方面，3 个中标项目基本能够严格按照规定时间和格式

报送日常项目实施材料，但是部分信息资料与实际开展活动未保持一致，且项目服务通讯稿未能及时提交发送，因此稍有扣分。

在媒体宣传方面，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目目标段一能够在自媒体上积极进行项目宣传推广，扩大项目影响力，专家老师也提出，希望可以将项目整体服务进行梳理，发布项目活动回顾通讯稿，完善项目服务产出；2021年特需儿童及其家庭关爱项目由于服务对象特殊性与敏感性，项目宣传渠道仅以机构微信公众平台为主，且发布次数较少；此外，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目目标段二，对项目的宣传推广工作较少，需要进一步提升文字撰写与项目宣传能力。

项目 名称 评估 指标	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目目标段一	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目目标段二	2021年特需儿童及其 家庭关爱项目
项目操作 (满分 15 分)	12	12	14
档案管理 (满分 6 分)	4	4	5
服务呈报 (满分 4 分)	3.5	3	4
媒体宣传 (满分 5 分)	4	2	2

注：详见附件一：滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目评估指标体系一级指标“项目实施”。

## 2、财务管理（满分 30 分）

财务管理的评估指标包括支出合规性、账目管理以及财务支出。

在支出合规性方面，3 个中标项目的资金支出基本符合我国相关

法律法规规定及项目合同等法律性文件约定。

在账目管理方面，3 个中标项目均能按要求设置专账，进行会计核算，项目资金能够做到专款专用，每月及时入账。此外，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目目标段一，部分补贴签收单未签收、且字迹前后不一致，税费未列入项目支出；“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目目标段二，在管理费、部分付款方式等会计科目的设置有误，且财务报销审批流程较为混乱；2021 年特需儿童及其家庭关爱项目有部分凭证缺少银行回单，且 2 位专家的专业资质不符合要求。

在财务支出方面，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目目标段二有部分大额物资支出为现金支付，财务管理制度有待完善。承办方已敦促中标项目根据财务规范要求整改。

项目 名称 评估 指标	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目目标段一	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目目标段二	2021 年特需儿童及其 家庭关爱项目
支出合规性 (满分 3 分)	2	2	3
账目管理 (满分 18 分)	14.5	11.5	16
财务支出 (满分 9 分)	8	6	8

注：详见附件一：滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目评估指标体系一级指标“财务管理”。

### 3、扣分项（共 3 分）

扣分项包括两项项目变动：一、服务对象地域、服务活动、活动时间（跨月或跨季）、项目预算调整未按程序上报备案，未经申报自

行变更；二、项目负责人未经申报自行变更。3 个中标项目均按照要求进行项目变动与调整，该项均无扣分。

项目 名称 评估 指标	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目标段一	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目标段二	2021 年特需儿童及其 家庭关爱项目
扣分项 (共 3 分)	0	0	0

注：详见附件一：滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目评估指标体系一级指标“扣分项”。

#### 4、项目成效（满分 20 分）

项目成效的评估指标包括服务评价、项目影响力以及服务专业性。

在服务评价方面，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一、2021 年特需儿童及其家庭关爱项目基本能够从项目目标、服务人群、具体需求、介入方式、项目活动、目前的项目效果、相关方评价、服务对象满意度等方面进行简要总结，但是“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二的项目负责人在专业方面稍有欠缺，在项目复盘总结、思考梳理方面的能力略显不足。

在项目影响力方面，3 个项目基本能够清晰阐述项目实施对社会观念与风尚、社会关系与秩序、社会管理与体制、社会价值观与社会进步等方面的影响。

在服务专业性方面，2021 年特需儿童及其家庭关爱项目，能够充分利用心理咨询、康复训练等专业方法为特需儿童及其家庭提供有针对性的专业服务，并将项目的可复制性及可推广性进行深度梳理总结。但是，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一、标段

二，需要继续总结呈现服务专业性。

项目 名称 评估 指标	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目目标段一	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目目标段二	2021年特需儿童及其 家庭关爱项目
服务评价 (满分14分)	12.5	9	12
项目影响力 (满分4分)	3	3	3
服务专业性 (满分2分)	1	1	1.5

注：详见附件一：滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目评估指标体系一级指标“项目成效”。

#### 5、组织成长（满分20分）

组织成长的评估指标包括项目团队、资源整合、管理架构及制度建设、管理能力以及能力建设。

在项目团队方面，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目目标段一、2021年特需儿童及其家庭关爱项目的团队主要成员相对稳定，且机构能够对项目相关工作人员及志愿者进行能力培训；但是“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目目标段二临时更换项目负责人，且项目负责人在项目管理、项目评估、专业水平方面略显欠缺。

在资源整合方面，3个中标项目均能在项目期间积极链接社会资源，投入项目使用，为服务对象获取更多社会资源、专业服务的支持。

在管理架构及制度建设方面，3个中标项目均具有较为明确的管理架构及制度，并能够在项目的开展中体现出来。

在管理能力方面，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目目标段一、2021年特需儿童及其家庭关爱项目均能够清晰阐述组织在

项目需求调研、项目策划、项目合作、项目评估、项目实施、项目监控等方面的能力；“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二需要进一步提升完善项目管理能力，促进项目服务总结凝练。

在能力建设方面，“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一、2021年特需儿童及其家庭关爱项目能够积极参与各类与项目内容相关的能力建设，不断提升自身专业能力、项目管理能力等。

“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二，该团队在专业能力方面相对较弱，为了增强机构综合实力，承办方已经提出建议，希望该团队重视专业能力培养，打造专业项目人才。

项目 名称 评估 指标	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目标段一	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目标段二	2021年特需儿童及其 家庭关爱项目
项目团队 (满分5分)	5	3	5
资源整合 (满分5分)	3	3	3
管理架构及制 度建设 (满分1分)	1	1	1
管理能力 (满分6分)	5	4	5
能力建设 (满分3分)	3	2	3

注：详见附件一：滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目评估指标体系一级指标“组织成长”。

#### 6、加分项（共2分）

加分项包括项目拓展，即项目周期内成功申报其他资金支持的项目。各项目在中期评估后暂未成功申报新项目，因此无加分。

项目 名称 评估 指标	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目标段一	“爱的陪伴”滨湖区 独居孤寡老人呵护计 划项目标段二	2021年特需儿童及其 家庭关爱项目
加分项 (共2分)	0	0	0

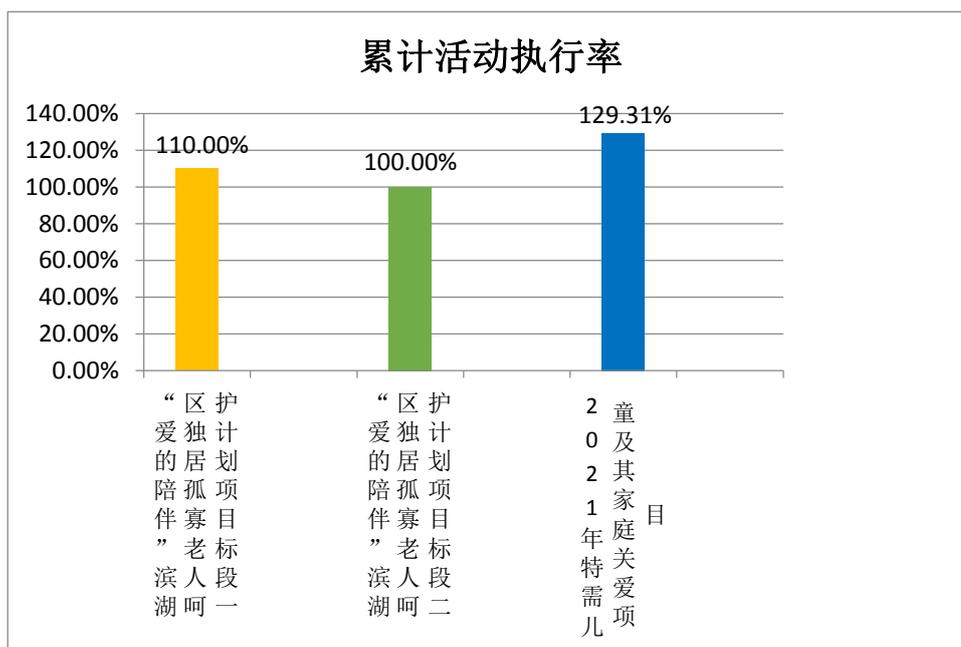
注：详见附件一：滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目评估指标体系一级指标“加分项”。

## 五、项目进展

截至2022年4月19日，滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目的3个中标项目均已运行结束，各项目通过优质精细化的服务得到了服务对象较高的评价，并能够在不断反思总结中，不断进步。

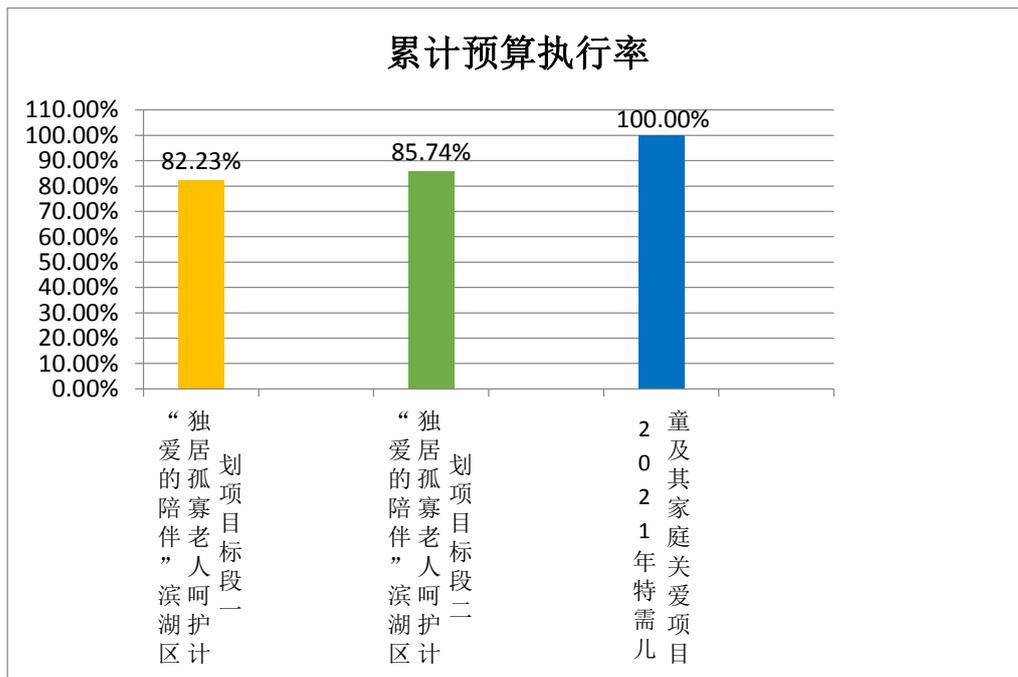
### （一）累计活动执行率

截至结项评估，各项目累计完成活动205场，所有项目的累计活动执行率（结项评估已认定的活动与全年所有应完成活动的比率）为112.64%，各项目累计活动执行率详见下表：



## （二）累计预算执行率

截至结项评估，各项目累计使用预算 1444650.75 元，所有项目的累计预算执行率（结项评估已认定的预算与所有预算的比率）为 85.22%，各项目累计预算执行率详见下表：



## （三）各项目活动与预算进展情况

1、“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目目标段一，该项目中标单位是无锡市滨湖区溢点社工事务所，项目计划服务 173 人，计划完成 60 次服务，中标金额为 1058600 元。

该项目受到疫情影响，2021 年 7 月下旬、8 月及 2022 年 4 月入户服务调整为电话慰问服务；结项成果展示大型活动调整为小型团体动力服务。综合结项评估及整改后数据反映，该项目自 2021 年 11 月以来，实际服务人数为 172 人，累计完成服务 66 次，共服务 10216 人次，超出计划服务 874 人次；项目实际支出资金 870442.29 元，扣除不符

合实际的支出资金 0.25 元，有效支出资金认定为 870442.04 元。

2、“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二，该项目中标单位是无锡市惠山区如意公益协会，项目计划服务 47 人，计划完成 64 次服务，中标金额为 437600 元。

该项目受到疫情影响，2021 年 8 月入户服务调整为电话慰问服务；文艺汇演及项目汇报活动无法开展，调整为电话慰问服务。综合结项评估及整改后数据反映，该项目实际服务人数为 47 人，累计完成服务 64 次，共服务 3200 人次，超出计划服务 501 人次；项目实际支出资金 376948.71 元，扣除不符合实际的支出资金 1740 元，有效支出资金认定为 375208.71 元。

3、2021 年特需儿童及其家庭关爱项目，该项目中标单位是无锡市新吴区峰峰儿童成长中心，项目计划服务人数为 50 人（户），完成 58 次服务，中标金额为 199000 元。

该项目原计划开展 4 次 48 人/次的康复训练，由于服务对象分散于全区，确实存在实际开展困难，因此申请变更为 16 次 12/次的康复训练；后受到疫情影响，2022 年 2 月将 1 次入户服务变更为 4 次电话服务；2022 年 3 月总结成果展调整为线上形式开展。综合结项评估及整改后数据反映，该项目实际服务人数为 50 人（户），累计完成服务 75 次，共服务 3069 人次，超出计划服务 185 人次；项目实际支出资金 200473 元，扣除不符合项目要求的资金 1200 元，有效支出资金为 199273 元，高于中标金额，最终按中标金额 199000 元认定并拨付。

#### （四）满意度调查

项目实施期间，承办方对滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目的3个中标项目进行了两轮服务对象满意度普查（[详细评分见附件二](#)），满意度情况如下：

##### 1、“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一

2021年6月-8月，承办方第一轮普查服务对象173人，共收到152人的满意度评分，平均满意度分值为9.83分（总分10分）。

2021年11月-2022年2月，承办方第二轮普查服务对象172人（周期内1位老人去世），共收到137人的满意度评分，平均满意度分值为9.77分（总分10分）。

##### 2、“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二

2021年6月-8月，承办方第一轮普查服务对象47人，共收到38人的满意度评分，平均满意度分值为9.55分（总分10分）。

2021年11月-2022年2月，承办方第二轮普查服务对象47人，共收到35人的满意度评分，平均满意度分值为9.97分（总分10分）。

##### 3、2021年特需儿童及其家庭关爱项目

2021年6月-8月，承办方第一轮普查服务对象50户，共收到39户的满意度评分，平均满意度分值为9.56分（总分10分）。

2021年11月-2022年2月，承办方第二轮普查服务对象50户，共收到41户的满意度评分，平均满意度分值为9.7分（总分10分）。

注：详见附件二：服务对象满意度普查。服务对象满意度普查由承办方通过电话进行，备注包括服务对象反馈、中标单位反馈内容。

## 六、专家点评

### （一）“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一

#### 1、项目点评

项目能够按照项目计划要求，有序完成各项服务活动，并且能够对 173 位服务对象的类别、特征进行精细划分。项目服务数量庞大，分布区域分散，执行难度较大。项目成效自评主要体现在居家安全意识、自护能力提升、精神陪伴满足、社会支持拓展等方面，有效改善了项目落地方的基层为老服务生态，对志愿者队伍的激励管理工作已有了明显改善与提升。

#### 2、改善建议

在项目总结方面，对于此类具有规模的服务对象数量，结项时尽可能采取量化数据来反馈服务成效。在项目宣传方面，目前仅限于机构自媒体，建议继续对接高质量、高层次的传统媒体进行报道宣传，进一步扩大项目影响力。在项目产出方面，建议重视对于落地方的服务反馈信息，且有必要加强对于典型服务案例的整理总结。

### （二）“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二

#### 1、项目点评

项目基本按照计划要求完成各项服务活动，部分活动因疫情影响而有所调整。项目主要围绕生活照料、医疗护理、安全服务、心理支持以及精神文化等方面展开服务，为辖区内的独居孤寡老人提供了诸多支持。通过项目的开展，有利推动了关爱老人的基层社区氛围构建。但是在项目宣传方面，中标单位目前已有的媒体报道明显不足，缺少

项目宣传意识。

## 2、改善建议

在项目团队方面，建议机构重视强化自身建设与管理，项目团队人员的多次流失不利于项目稳定开展，一定程度上增加了沟通成本。在项目总结方面，建议将服务对象的基本资料形成电子数据库，作为项目产出供基层社区参考。在志愿者培育方面，建议继续加强志愿者服务队伍的管理，增加社会志愿资源的支持。在项目成效方面，希望能够加强对项目服务的自我评估、注重收集分析服务对象的反馈意见以及对于服务过程中的典型事件梳理。

### （三）2021 年特需儿童及其家庭关爱项目

#### 1、项目点评

项目立足于“全人”视角，分别从个体、家庭、群体、社会等不同层面，为特需儿童提供立体式的服务，服务内容、服务频次符合项目基本要求。在服务成效上，有效推动了特需儿童的正面成长，增强了家庭的责任观念及对于家长的照料支持，为服务对象在心理情绪、体能康复以及社会互动交往等方面提供了良好的服务支持，满足了服务对象的成长需求，基本达成了项目目标。

#### 2、改善建议

在项目成效的梳理上，有待从服务平台搭建、群体互动持续性以及特需儿童自身的改变等层面进行反思总结。对于家庭综合评估环节，需要立足于特需儿童成长的有利性和障碍性要素进行综合研判，以此为民政部门未来对于该类群体的干预服务提供数据支撑，延展项目成

效及功能。

## 七、项目成效

通过一年的努力服务，滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目基本达成项目原定目标，累计服务人次超出标的要求，项目资金使用情况整体良好，同时收获了服务对象的一致认可，为未来滨湖区慈善公益项目的发展创新奠定了基石。

### （一）关爱一老一小，打造特色名片

滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目包括了“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划和2021年特需儿童及其家庭关爱项目，其中“爱的陪伴”已实施了两年，逐渐摸索出了具有“滨湖特色”的养老助老服务经验，通过摸排全区特需老人基础数据，为全区为老服务体系提供了部分基础数据支持。2021年特需儿童及其家庭关爱项目属于全新的尝试，在一年的实践过程中，中标单位与主办方、承办方积极沟通探讨，为区内50户特需儿童家庭带去了优质贴心的服务，在全区范围内建立了一定的影响力，并为未来的服务内容设计提供了宝贵经验，更为滨湖区打造“关爱一老一小”特色名片的强劲引擎助力加油。

### （二）多维力量共筑，集聚公益合力

中标单位在认真履行项目服务的同时，不断发挥社会组织资源优势，整合社会爱心力量投入项目服务，逐步形成“1+1+N”（政府+社会组织+多维力量）的公益合力模式，不断创造项目服务可持续性。例

如“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一，采用“以老助老”的结对理念，招募“小老人”成为结对志愿者，并以短距离为结对依据，实现与“大老人”的一公里内结对服务，确保项目结束后服务不间断、可持续。

### **（三）政府榜样引领，筑牢保障网络**

在新冠肺炎疫情常态化的大环境下，滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目获得了滨湖区民政局、滨湖区社区服务中心、滨湖区慈善基金会的强力支持，为区内特需群体提供了 220 份家庭年夜饭、防疫消杀用品、封控必备生活物资等，由中标单位一一入户送达。在疫情期间，为了弥补无法线下服务的空白，主办方指导中标单位采取电话慰问形式提供可持续服务，政府种种举措帮助项目开辟了防控期间“服务不断档、服务升等级”的新境界，有效满足了滨湖区特需群体的民生需求，倾力筑牢了“一老一小”的保障网络。

## **八、项目总结与建议**

针对滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目实施过程及结项评估出现的问题，为不断促进滨湖区特需人群慈善公益服务发展，提升公益服务项目整体水平，作出以下总结与建议：

### **（一）服务专业化是对项目团队的要求**

3 家中标单位中，无锡市滨湖区溢点社工事务所能够发挥机构团队丰富的为老服务经验，并通过督导老师的定期指导不断提升自身专业化服务水平。无锡市惠山区如意公益协会在督导老师、心理咨询师

等专业力量的授课指导下，逐步提升项目团队专业性。无锡市新吴区峰峰儿童成长中心作为专业康复机构，同样能够利用专业技术为特需儿童及其家庭开展服务，并通过机构内训、等级测评等方式，不断学习掌握更多专业知识与能力，从而投入项目服务。

各个项目团队的专业能力基本能够在日常项目服务中体现，但是在项目台账等文字资料中较为欠缺，整体的呈现形式、表现内容相对流程化，承办方建议各团队充分发挥专业优势，运用专业术语，不断丰富项目台账资料的专业性与完整性。

## **（二）需求动态化是对项目内容的反馈**

项目前期的需求调研是内容设计的基础，并非一成不变。承办方在进行满意度普查时，时常收到服务对象的个性化需求反馈，而此类需求未能及时得到中标单位的回应，往往成为了服务评分较低或不愿评分的原因。承办方建议中标单位做好服务对象的需求动态分析，并结合项目目标，不断补充调整合理的服务内容，做到特需人群服务精细化，中标单位甚至可以综合过往特需群体的服务经验，研究开发菜单式服务一览表，来满足服务对象的各类需求。

## **（三）疫情常态化是对项目服务的考验**

滨湖区特需老人与特需儿童及其家庭关爱项目启动以来，再三受到新冠肺炎疫情的影响，而疫情常态化发展是对项目服务的巨大考验，中标单位做好项目风险预案成为了重中之重。为了保障未来社会组织能够顺利申报并实施项目，承办方建议在项目设计初期要做好充分的疫情影响应对方案，从而避免服务中断，影响项目成效评估。

综上所述，滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目运行至结项，项目成效凸显，从凝聚专业团队的力量，到筑牢公益服务的共同基础；从打造“一老一小”的民生保障系统，到拉紧关注民生问题的共同纽带，不断助力着滨湖区公益慈善事业的发展创新，为进一步打造具有“滨湖特色”的公益服务模式提供了实践经验。

## 附件一：滨湖区特需老人与特需儿童及家庭关爱项目评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
项目实施 (满分 30 分)	项目操作	项目进展与项目招投标文件的符合性。包括服务领域、服务人群、服务地域、服务内容、服务形式等。(6)
		实施团队人数。活动开展过程中, 志愿者及专家人数应与投标文件相一致。(3)
		服务人次完成率。项目能够按招标文件要求, 满足服务人次。(3)
		活动完成率。项目能够按投标文件, 按时按量开展活动。(3)
	档案管理	档案整理。档案资料(包括活动策划表、活动记录表、活动签到表、活动照片、个案服务记录表等)分类清晰、归档完整、记录准确。(6)
	服务呈报	材料报送。能够严格按照规定时间和格式报送日常项目实施材料, 包含月计划表、月进展表、月财务记录表、通讯稿以及其他要求报送的信息资料, 且信息资料与实际开展活动真实一致。(4)
媒体宣传	项目宣传。积极进行项目宣传推广, 扩大影响力, 自媒体、网媒、纸媒均可。(5)	
财务管理 (满分 30 分)	支出合规性	项目资金支出符合我国相关法律法规规定及项目合同等法律性文件约定。(3)
	账目管理	各类账簿账目清晰。(3)
		会计科目、凭证按要求分类且设置规范。(3)
		各项票据的使用、粘贴规范, 合乎规定, 包括发票、销货清单、合同、签收单、银行回单等。(3)
		项目资金能做到专款专用, 按要求设置专账, 进行会计核算。(3)
		财务处理准确及时, 无延迟入账现象。(3)
		资金调整、变动记录清晰可查。(3)
	财务支出	项目财务核算、账户开立符合《民间非营利组织会计制度》和《会计基础工作规范》。(3)
		资金实际支出应与资金支出预算差值小于 10%。(3)
建立财务使用、管理、审批制度, 按制度执行。(3)		
扣分项 (共 3 分)	项目变动	服务对象地域、服务活动、活动时间(跨月或跨季)、项目预算调整未按程序上报备案, 未经申报自行变更。(2)
		项目负责人未经申报自行变更。(1)
项目成效 (满分 20 分)	服务评价	能够从项目目标、服务人群、具体需求、介入方式、项目活动、达成的项目成效等方面进行简要总结。(6)
		能够清晰阐述项目对服务对象、社区、合作机构等相关方产生的影响。(3)
		能建立服务对象评价体系, 进行满意度调查, 并形成统计结果报告。(5)
	项目影响力	能够清晰阐述项目实施对社会观念与风尚、社会关系与秩序、社会管理与体制、社会价值观与社会进步等方面产生的影响。(4)
	服务专业性	能够利用社会工作、心理咨询等专业方法提供有针对性的专业服务。(1)

一级指标	二级指标	三级指标
项目成效 (满分 20 分)	服务专业性	能够建立一套可复制、可推广、长效的服务模式，并进行梳理和总结。(1)
组织成长 (满分 20 分)	项目团队	项目团队及分工与申报书一致, 主要成员的流动率低于 10%。(3)
		能够对项目相关工作人员及志愿者进行能力培训并提供相关材料。(2)
	资源整合	能够动员、链接社会资源, 为本项目获得计划外的资金、物资、人员、场地、硬件设施等方面的支持, 并按非营利原则合理使用。(5)
	管理架构及制度建设	组织管理制度完备, 层次清晰, 能够覆盖项目的各项工作。(1)
	管理能力	能够清晰阐述组织在项目需求调研、项目策划、项目合作、项目评估、项目实施、项目监控等方面的能力。(6)
	能力建设	在项目周期内, 能够积极参加各类与项目内容相关的能力建设培训。(3)
加分项 (共 2 分)	项目拓展	项目周期内成功申报其他资金支持的项目。(2)

附件二：服务对象满意度普查

“爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段一（溢点）

（一）第一轮普查

2021年6月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分10分)	备注
1	河埭街道	惠河社区	于大明	10	
2	河埭街道	惠河社区	王珠英	10	
3	河埭街道	蠡桥社区	徐月英	10	
4	河埭街道	蠡桥社区	谭淑宜	10	
5	河埭街道	蠡桥社区	秦自美	10	
6	河埭街道	水秀社区	邹仲瑜	10	
7	河埭街道	水秀社区	黄仲珍	10	
8	河埭街道	水秀社区	王治纬	10	
9	河埭街道	水秀社区	方蕊麟	10	
10	河埭街道	水秀社区	张云昌	10	
11	河埭街道	水秀社区	鲍丹	10	
12	河埭街道	孙蒋社区	曹炳黔	10	
13	河埭街道	孙蒋社区	王建中	10	
14	蠡湖街道	美湖社区	周耀明	10	
15	蠡湖街道	美湖社区	张雪琴	10	
16	蠡湖街道	美湖社区	吴呈琪	10	
17	蠡湖街道	山明社区	顾明远	10	
18	蠡湖街道	山明社区	范翠英	10	
19	蠡湖街道	夏家边社区	毛水兴	9	
20	蠡湖街道	夏家边社区	贾俊英	9	
21	蠡湖街道	震泽社区	李凤琴	10	
22	蠡湖街道	震泽社区	刘焕志	10	
23	蠡湖街道	震泽社区	王黎秋	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
24	蠡湖街道	震泽社区	刘海云	8	
25	蠡园街道	环湖社区	马家骧	10	
26	蠡园街道	西园社区	胡维清	10	
27	蠡园街道	西园社区	何震海	10	
28	蠡园街道	西园社区	汪缪	10	
29	蠡园街道	西园社区	史儒成	10	
30	蠡园街道	西园社区	姚醒吾	10	
31	蠡园街道	西园社区	杨循光	9	
32	蠡园街道	西园社区	张慧琴	9	
33	蠡园街道	隐秀苑社区	王心荣	10	
34	蠡园街道	隐秀苑社区	蒲惠英	10	
35	荣巷街道	龙山社区	徐建平	10	
36	荣巷街道	龙山社区	邵嘉麒	10	
37	荣巷街道	龙山社区	张巧凤	10	
38	荣巷街道	龙山社区	陈听祖	10	
39	荣巷街道	龙山社区	单萍	10	
40	荣巷街道	梅园社区	陆士楨	10	
41	荣巷街道	青龙山社区	陈伊仁	10	
42	荣巷街道	太康社区	周斌娟	10	
43	荣巷街道	太康社区	丁立心	10	
44	荣巷街道	太康社区	王龙元	10	
45	雪浪街道	军嶂社区	马金林	9	
46	雪浪街道	军嶂社区	陆秋宝	10	
47	雪浪街道	南湖社区	邹士英	10	
48	雪浪街道	南湖社区	杜荣昌	10	
49	雪浪街道	南湖社区	浦才春	10	
50	雪浪街道	南湖社区	叶玉龙	10	
51	雪浪街道	南湖社区	王林荣	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
52	雪浪街道	南湖社区	杜凤华	10	
53	雪浪街道	南泉社区	朱国照	10	
54	雪浪街道	南泉社区	庄二毛	10	
55	河埭街道	水秀社区	张耀华	-	老人耳朵听不清，被挂断；溢点反馈每月按时上门。
56	河埭街道	孙蒋社区	朱钟梁	-	电话常关机；溢点反馈每月按时上门。
57	蠡湖街道	夏家边社区	徐天中	-	多次未接听，老人陌生电话不接听；溢点反馈一般直接上门服务。
58	蠡园街道	隐秀苑社区	顾国范	-	被挂断，溢点反馈老人陌生电话不接听，一般直接上门服务。

2021 年 7 月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	河埭街道	北桥社区	杨金娣	10	
2	河埭街道	北桥社区	严秀华	10	
3	河埭街道	北桥社区	郝振华	10	
4	河埭街道	产山社区	朱荣法	10	
5	河埭街道	稻香社区	魏云云	6	老人表示最近一个月没上门，溢点已提供 6 月 16 日服务照片。
6	河埭街道	河埭社区	江渔	9	
7	河埭街道	河埭社区	魏庆玲	9	
8	河埭街道	河埭社区	江大旭	10	
9	河埭街道	河埭社区	巫克明	10	
10	河埭街道	河埭社区	蒋振寰	10	
11	河埭街道	河埭社区	谢荣生	10	
12	河埭街道	河埭社区	李小奎	10	
13	河埭街道	河埭社区	邹元森	10	
14	河埭街道	河埭社区	吴阿秀	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
15	河埭街道	惠河社区	陆建鑫	10	
16	河埭街道	蠡桥社区	陈菊珍	10	
17	蠡湖街道	景丽东苑社区	薛林妹	10	
18	蠡湖街道	景丽东苑社区	李湘云	10	
19	蠡湖街道	蠡湖社区	胡全英	10	
20	蠡湖街道	蠡湖社区	刘祖煌	10	
21	蠡湖街道	蠡湖社区	刘凤岐	9	
22	蠡湖街道	美湖社区	朱鹤鸣	10	
23	蠡湖街道	美湖社区	陈友珍	10	
24	蠡湖街道	美湖社区	朱文悦	10	
25	蠡湖街道	美湖社区	缪士明	10	
26	蠡湖街道	美湖社区	丁根度	10	
27	蠡园街道	大箕山社区	奚中伟	10	
28	蠡园街道	大箕山社区	顾洪初	10	
29	蠡园街道	湖滨苑社区	王月亮	9	
30	蠡园街道	湖滨苑社区	任惠英	10	
31	蠡园街道	湖滨苑社区	任维良	10	
32	蠡园街道	湖景社区	史朝树	10	
33	蠡园街道	湖景社区	顾一鸣	10	
34	荣巷街道	梁溪社区	邵听凤	9	
35	荣巷街道	梁溪社区	彭守敏	10	
36	荣巷街道	梁溪社区	汤富绪	10	
37	荣巷街道	龙山社区	贾真明	10	
38	荣巷街道	龙山社区	管正清	10	
39	荣巷街道	龙山社区	凌雨时	10	
40	荣巷街道	龙山社区	吴宗玉	10	
41	荣巷街道	龙山社区	徐梅珍	10	
42	荣巷街道	龙山社区	李国新	7	溢点跟进后了解到，老人混淆了服务机构。

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
43	雪浪街道	板桥社区	朱中其	10	
44	雪浪街道	板桥社区	糜才英	10	
45	雪浪街道	大浮社区	王军	10	
46	雪浪街道	大浮社区	王禹臣	10	
47	雪浪街道	葛埭社区	肖晓东	10	
48	雪浪街道	贡湖社区	徐卫华	10	
49	蠡湖街道	景丽东苑社区	吴保娣	-	老人已送去养老院，溢点已联系更换服务对象。
50	蠡湖街道	景丽东苑社区	吴祖培	-	溢点反馈老人无电话，每次去都要提前一周约好在家，已提供服务照片。
51	蠡园街道	大箕山社区	朱小成	-	溢点已提供 6 月 10 日/6 月 18 日服务照片
52	蠡园街道	环湖社区	曹庭迟	-	多次未接听，溢点反馈老人陌生电话不接听，一般直接上门服务。
53	雪浪街道	滨湖社区	朱仲云	-	多次未接听，溢点反馈老人陌生电话不接听，一般直接上门服务。
54	雪浪街道	大浮社区	孔银女	-	空号，溢点反馈一般直接上门服务。
55	雪浪街道	大浮社区	周美华	-	溢点已提供 6 月 3 次服务照片，服务对象不喜欢陌生人打扰。
56	雪浪街道	贡湖社区	王金海	-	被挂断，溢点反馈老人陌生电话不接听，一般直接上门服务。
57	雪浪街道	贡湖社区	钱金献	-	社区工作人员的电话，对服务并不了解；溢点反馈一般直接上门服务。

2021 年 8 月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	河埭街道	孙蒋社区	陈梦月	10	
2	河埭街道	孙蒋社区	潘彬云	10	
3	河埭街道	孙蒋社区	李绍光	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
4	河埭街道	孙蒋社区	赵梅亮	10	
5	河埭街道	孙蒋社区	冯家英	10	
6	河埭街道	孙蒋社区	江锋	10	
7	河埭街道	溪南社区	张惠珠	10	
8	河埭街道	溪南社区	杭金莲	10	
9	河埭街道	溪南社区	邱锐森	10	
10	河埭街道	协民社区	陈柏华	10	
11	河埭街道	协民社区	黄黔平	10	
12	河埭街道	协民社区	陆凤珍	10	
13	河埭街道	协民社区	王泉荣	10	
14	河埭街道	协民社区	张善花	10	
15	河埭街道	协民社区	袁文华	10	
16	河埭街道	协民社区	俞方轩	10	
17	河埭街道	协民社区	张镁	10	
18	河埭街道	蠡桥社区	张梅华	10	
19	河埭街道	蠡桥社区	张福生	10	
20	蠡湖街道	震泽社区	冯琴娟	10	
21	蠡湖街道	震泽社区	王东源	8	
22	蠡湖街道	震泽社区	李素英	10	
23	蠡湖街道	震泽社区	侯亮俊	9.5	
24	蠡湖街道	震泽社区	卢宏才	10	
25	蠡湖街道	震泽社区	朱月琴	10	
26	蠡湖街道	震泽社区	胡玉宝	10	
27	蠡湖街道	震泽社区	华正	10	
28	蠡湖街道	中南社区	袁仁泰	10	
29	蠡湖街道	中南社区	鲍荣祖	10	
30	蠡湖街道	中南社区	惠士良	10	
31	蠡湖街道	中南社区	陆顺斌	9	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
32	蠡湖街道	中南社区	中南社区	9	
33	蠡园街道	隐秀苑社区	陆小英	10	
34	蠡园街道	渔港社区	陈和娣	10	
35	蠡园街道	渔港社区	周祥林	10	
36	蠡园街道	渔港社区	王春娣	10	
37	荣巷街道	太康社区	张德慰	10	
38	荣巷街道	桃源社区	程英霞	10	
39	荣巷街道	桃源社区	徐丽荷	9	
40	荣巷街道	桃源社区	顾国经	10	
41	荣巷街道	新峰社区	姚桂珍	10	
42	雪浪街道	南苑社区	陈锡金	10	
43	雪浪街道	壬港社区	杨荣南	10	
44	雪浪街道	壬港社区	鲍盘荣	10	
45	雪浪街道	壬港社区	董纪根	10	
46	雪浪街道	吴塘社区	徐彩云	10	
47	雪浪街道	吴塘社区	钱爱媛	10	
48	雪浪街道	雪浪社区	邓阿妹	10	
49	雪浪街道	裕新社区	董进裕	10	
50	雪浪街道	裕新社区	李子孝	9	
51	河埭街道	溪南社区	龚若安	-	溢点已提供电话服务记录
52	河埭街道	溪南社区	谢元华	-	溢点已提供电话服务记录
53	蠡园街道	隐秀苑社区	金佩蕾	-	溢点已提供电话服务记录
54	蠡园街道	隐秀苑社区	王益群	-	多次未接听，溢点反馈老人陌生电话不接听，直接上门服务。
55	蠡园街道	隐秀苑社区	顾洪高	-	多次未接听，溢点反馈老人陌生电话不接听，直接上门服务。
56	蠡园街道	隐秀苑社区	顾瑞兴	-	多次未接听，溢点反馈老人陌生电话不接听，直接上门服务。
57	蠡园街道	渔港社区	张小泉	-	空号；溢点反馈一般直接上门服务。
58	荣巷街道	桃源社区	高生根	-	溢点已提供电话记录

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
59	荣巷街道	桃源社区	周琴芬	-	被挂断，溢点反馈老人陌生电话不接听。
60	荣巷街道	桃源社区	孙依青	-	多次未接听，溢点反馈老人陌生电话不接听，直接上门服务。
61	雪浪街道	许舍社区	周金生	-	多次未接听，溢点反馈老人陌生电话不接听，直接上门服务。

## (二) 第二轮普查

2021 年 11 月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	河埭街道	惠河社区	王珠英	10	
2	河埭街道	蠡桥社区	徐月英	10	
3	河埭街道	蠡桥社区	谭淑宜	10	
4	河埭街道	蠡桥社区	秦自美	10	
5	河埭街道	蠡桥社区	张梅华	10	
6	河埭街道	水秀社区	邹仲瑜	10	
7	河埭街道	水秀社区	黄仲珍	10	
8	河埭街道	水秀社区	方蕊麟	10	
9	河埭街道	水秀社区	张云昌	10	
10	河埭街道	水秀社区	张耀华	10	
11	河埭街道	水秀社区	鲍丹	10	
12	河埭街道	孙蒋社区	曹炳黔	10	
13	蠡湖街道	美湖社区	周耀明	10	
14	蠡湖街道	美湖社区	张雪琴	10	
15	蠡湖街道	美湖社区	吴呈琪	10	
16	蠡湖街道	山明社区	顾明远	10	
17	蠡湖街道	山明社区	范翠英	10	
18	蠡湖街道	夏家边社区	毛水兴	10	
19	蠡湖街道	震泽社区	李凤琴	10	
20	蠡湖街道	震泽社区	刘焕志	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
21	蠡湖街道	震泽社区	刘海云	10	
22	蠡园街道	西园社区	胡维清	10	
23	蠡园街道	西园社区	何震海	10	
24	蠡园街道	西园社区	汪镠 (liu)	10	
25	蠡园街道	西园社区	史儒成	6	
26	蠡园街道	西园社区	姚醒吾	6	
27	蠡园街道	西园社区	杨循光	10	
28	蠡园街道	西园社区	张慧琴	10	
29	蠡园街道	隐秀苑社区	王心荣	10	
30	蠡园街道	隐秀苑社区	顾国范	10	
31	蠡园街道	隐秀苑社区	蒲惠英	10	
32	荣巷街道	龙山社区	徐建平	10	
33	荣巷街道	龙山社区	邵嘉麒	10	
34	荣巷街道	龙山社区	张巧凤	10	
35	荣巷街道	龙山社区	陈听祖	10	
36	荣巷街道	龙山社区	单萍	10	
37	荣巷街道	太康社区	周斌娟	10	
38	荣巷街道	太康社区	丁立心	10	
39	荣巷街道	太康社区	王龙元	10	
40	雪浪街道	军嶂社区	马金林	10	
41	雪浪街道	军嶂社区	陆秋宝	10	
42	雪浪街道	南湖社区	杜荣昌	10	
43	雪浪街道	南湖社区	浦才春	10	
44	雪浪街道	南湖社区	叶玉龙	9	
45	雪浪街道	南湖社区	王林荣	10	
46	雪浪街道	南湖社区	杜风华	10	
47	雪浪街道	南泉社区	朱国照	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
48	雪浪街道	南泉社区	庄二毛	10	
49	蠡湖街道	震泽社区	王黎秋	5	老人反馈，上门服务以聊天为主，形式主义。后溢点社工向老人介绍了项目内容和意义，帮助老人了解本服务与生活援助类服务的区别，老人表示认可，并愿意继续参与服务。
50	河埭街道	水秀社区	王治纬	5	老人表示希望服务人员上门时出示身份证、电话，确保安全，但是服务人员不愿意；此外老人认为此类服务解决不了实际问题，因此表示不满意。后溢点社工考虑到老人防备心理较强，由沈红卫老师陪同服务人员上门，与老人逐步建立信任关系。
51	河埭街道	孙蒋社区	朱钟梁	-	关机
52	河埭街道	孙蒋社区	王建中	-	本月侄子接老人去外地生活，月底回无锡；溢点已提供 11 月服务记录
53	蠡湖街道	夏家边社区	徐天中	-	未接通
54	荣巷街道	梅园社区	陆士楨	-	停机，一般采取直接上门服务的方式。
55	荣巷街道	青龙山社区	陈伊仁	-	老人对于溢点社工的服务记忆模糊。后溢点社工提供了 11 月服务记录，并对内部服务流程进行了系统化、规范化培训，同时强调服务过程中的角色介绍。
56	雪浪街道	南湖社区	邹士英	-	老人主动提出不需要服务，已反馈给溢点社工。后溢点社工上门评估与核查，得知老人确实不需要生活基础照顾，考虑到老人需求的多样化、个性化，溢点社工将与老人继续沟通制定其他相关服务内容。

2021年12月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分10分)	备注
1	河埭街道	北桥社区	严秀华	10	
2	河埭街道	产山社区	朱荣法	10	
3	河埭街道	河埭社区	江渔	10	
4	河埭街道	河埭社区	魏庆玲	10	
5	河埭街道	河埭社区	江大旭	10	
6	河埭街道	河埭社区	巫克明	10	
7	河埭街道	河埭社区	蒋振寰	10	
8	河埭街道	河埭社区	谢荣生	10	
9	河埭街道	河埭社区	李小銓	10	
10	河埭街道	河埭社区	邹元森	10	
11	河埭街道	河埭社区	吴阿秀	10	
12	河埭街道	惠河社区	陆建鑫	10	
13	河埭街道	蠡桥社区	张福生	10	
14	河埭街道	蠡桥社区	陈菊珍	10	
15	蠡湖街道	景丽东苑社区	薛林妹	10	
16	蠡湖街道	景丽东苑社区	李湘云	10	
17	蠡湖街道	蠡湖社区	胡全英	10	
18	蠡湖街道	蠡湖社区	刘祖煌	10	
19	蠡湖街道	蠡湖社区	刘凤岐	10	
20	蠡湖街道	美湖社区	朱鹤鸣	10	
21	蠡湖街道	美湖社区	陈友珍	10	
22	蠡湖街道	美湖社区	朱文悦	10	
23	蠡湖街道	美湖社区	缪士明	10	
24	蠡湖街道	美湖社区	丁根度	10	
25	蠡园街道	大箕山社区	朱小成	10	
26	蠡园街道	大箕山社区	奚中伟	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
27	蠡园街道	大箕山社区	顾洪初	10	
28	蠡园街道	湖滨苑社区	王月亮	10	
29	蠡园街道	湖滨苑社区	任惠英	10	
30	蠡园街道	湖景社区	顾一鸣	10	
31	荣巷街道	梁溪社区	邵听凤	8	
32	荣巷街道	梁溪社区	汤富绪	9	
33	荣巷街道	龙山社区	管正清	10	
34	荣巷街道	龙山社区	凌雨时	8	
35	荣巷街道	龙山社区	吴宗玉	8	
36	荣巷街道	龙山社区	徐梅珍	10	
37	荣巷街道	龙山社区	李国新	10	
38	雪浪街道	板桥社区	朱中其	10	
39	雪浪街道	板桥社区	糜才英	10	
40	雪浪街道	滨湖社区	朱仲云	8	
41	雪浪街道	大浮社区	王军	10	
42	雪浪街道	葛埭社区	肖晓东	10	
43	雪浪街道	贡湖社区	徐卫华	10	
44	蠡湖街道	中南社区	惠士良	10	
45	蠡湖街道	中南社区	陆顺斌	9	
46	蠡湖街道	中南社区	张企琴	9	
47	蠡园街道	隐秀苑社区	金佩蕾	9	
48	蠡园街道	渔港社区	陈和娣	10	
49	蠡园街道	渔港社区	周祥林	10	
50	蠡园街道	渔港社区	王春娣	10	
51	荣巷街道	桃源社区	高生根	10	
52	荣巷街道	桃源社区	周琴芬	10	
53	荣巷街道	桃源社区	程英霞	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
54	荣巷街道	桃源社区	顾国经	10	
55	荣巷街道	新峰社区	姚桂珍	10	
56	雪浪街道	壬港社区	杨荣南	10	
57	雪浪街道	壬港社区	鲍盘荣	10	
58	雪浪街道	吴塘社区	徐彩云	10	
59	雪浪街道	许舍社区	周金生	10	
60	雪浪街道	雪浪社区	邓阿妹	10	
61	雪浪街道	裕新社区	董进裕	10	
62	雪浪街道	裕新社区	李子孝	9	
63	河埭街道	北桥社区	郝振华	-	挂断
64	河埭街道	北桥社区	杨金娣	-	与老人对话困难, 不愿评分
65	荣巷街道	太康社区	张德慰	-	未接通
66	荣巷街道	龙山社区	贾真明	-	未接通
67	蠡园街道	隐秀苑社区	王益群	-	未接通
68	蠡园街道	隐秀苑社区	顾瑞兴	-	未接通
69	蠡园街道	隐秀苑社区	陆小英	-	未接通
70	蠡园街道	湖景社区	史朝树	-	未接通
71	蠡园街道	环湖社区	曹庭迟	-	未接通
72	蠡园街道	湖滨苑社区	任维良	-	本人不能说话, 无法评分
73	蠡湖街道	景丽东苑社区	吴祖培	-	老人无电话
74	雪浪街道	大浮社区	王禹臣	-	未接通
75	雪浪街道	南苑社区	陈锡金	-	关机
76	蠡园街道	渔港社区	张小泉	-	老人电话不用了, 溢点社工直接约好下次时间上门服务。
77	蠡园街道	隐秀苑社区	顾洪高	-	老人电话不用了, 溢点社工直接约好下次时间上门服务。
78	荣巷街道	桃源社区	孙依青	-	溢点联系后, 了解到老人号码已更换, 对服务非常满意。

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
79	荣巷街道	桃源社区	徐丽荷	-	老人去南京看病，该月剩余服务频次为赵梅亮服务。
80	荣巷街道	梁溪社区	彭守敏	-	老人表示没有服务，后溢点社工再次联系，得知实际为老人混淆了服务机构，同时溢点社工也将继续改进自身服务流程，强调服务过程中的角色介绍。
81	雪浪街道	大浮社区	孔银女	-	原号码空号，后溢点社工联系，了解到老人号码已更换，对服务非常满意。
82	雪浪街道	壬港社区	董纪根	-	老人近期发生一件闹心事，因此未评分。后溢点社工派出社工与咨询师入户，并和监护人一起，帮助老人分析事件，缓解不良情绪。
83	雪浪街道	吴塘社区	钱爱媛	-	联系老人表示非本人，后溢点联系得知为老人老伴的电话，对服务很满意，也非常愿意志愿者上门。
84	雪浪街道	大浮社区	周美华	-	老人表示没有服务，后溢点社工联系得知老人混淆了服务机构，志愿者发现老人更需要心理疏导，缓解不良情绪，后续将积极跟进。
85	雪浪街道	贡湖社区	王金海	-	留存的是侄子电话，对服务不了解，溢点已和侄子沟通。
86	雪浪街道	贡湖社区	钱金献	-	留存的是社区电话，溢点志愿者一般直接上门服务。
87	河埭街道	稻香社区	魏云云	-	溢点联系后，了解到老人号码已更换，对服务非常满意。

2022年2月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	河埭街道	孙蒋社区	陈梦月	10	
2	河埭街道	孙蒋社区	潘彬云	10	
3	河埭街道	孙蒋社区	李绍光	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
4	河埭街道	孙蒋社区	赵梅亮	10	
5	河埭街道	孙蒋社区	冯家英	10	
6	河埭街道	孙蒋社区	江锋	10	
7	河埭街道	溪南社区	龚若安	10	
8	河埭街道	溪南社区	谢元华	10	
9	河埭街道	溪南社区	张惠珠	10	
10	河埭街道	溪南社区	杭金莲	10	
11	河埭街道	溪南社区	邱锐森	10	
12	河埭街道	协民社区	黄黔平	10	
13	河埭街道	协民社区	陆凤珍	10	
14	河埭街道	协民社区	王泉荣	10	
15	河埭街道	协民社区	张善花	10	
16	河埭街道	协民社区	袁文华	10	
17	河埭街道	协民社区	俞方轩	10	
18	河埭街道	协民社区	张镁	10	
19	蠡湖街道	震泽社区	王东源	10	
20	蠡湖街道	震泽社区	李素英	10	
21	蠡湖街道	震泽社区	侯亮俊	10	
22	蠡湖街道	震泽社区	卢宏才	10	
23	蠡湖街道	震泽社区	朱月琴	10	
24	蠡湖街道	震泽社区	胡玉宝	10	
25	蠡湖街道	中南社区	袁仁泰	10	
26	蠡湖街道	中南社区	鲍荣祖	-	老人听力不好
27	河埭街道	协民社区	陈柏华	-	非本人接听，对服务不清楚
28	蠡湖街道	震泽社区	冯琴娟	-	老人被车撞伤，现在医院，不便打扰。后溢点社工反馈，老人住院一周，本月的服务频次没有受到影响。
29	蠡湖街道	震泽社区	华正	-	未接通

## “爱的陪伴”滨湖区独居孤寡老人呵护计划项目标段二（如意）

### （一）第一轮普查

2021年6月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分10分)	备注
1	马山街道	乐山社区	王金华	10	
2	马山街道	乐山社区	徐志新	10	
3	马山街道	乐山社区	范龙付	9	
4	马山街道	迎晖社区	管国民	9	
5	马山街道	迎晖社区	周凤玉	10	
6	马山街道	峰影社区	梁国华	10	
7	马山街道	栖云社区	许炳行	10	
8	马山街道	栖云社区	薛祖立	9	
9	胡埭镇	张舍社区	卞纪根	10	
10	胡埭镇	立人社区	肖爱琴	10	
11	胡埭镇	富润社区	张林兴	10	
12	胡埭镇	夏渎村	胡增娣	10	
13	胡埭镇	富安村	蒋龙兴	10	
14	胡埭镇	富安村	薛春娟	10	
15	胡埭镇	张舍社区	张权	-	被挂断，老人陌生电话不接听

2021年7月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分10分)	备注
1	马山街道	群丰社区	吴建兴	10	
2	马山街道	和平社区	钮狄中	8	
3	马山街道	栖云社区	冯亚菊	10	
4	马山街道	耿湾社区	吴培民	10	
5	马山街道	栖云社区	冯才安	10	
6	胡埭镇	龙延村	堵海二	9	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
7	胡埭镇	龙延村	蒋英娥	8	
8	胡埭镇	夏渎村	张建伟	10	
9	胡埭镇	张舍社区	钱坤兴	8	
10	胡埭镇	富安村	殷金海	10	
11	胡埭镇	夏渎村	徐根大	6	
12	胡埭镇	富润社区	杨阿清	9	
13	马山街道	古竹社区	周西清	-	被挂断,老人陌生电话不接听。
14	马山街道	群丰社区	王荣福	-	被挂断,老人陌生电话不接听。
15	马山街道	群丰社区	张那军	-	如意反馈联系人为老人的妹婿,妹婿不去看望老人,因此对于服务情况未知。
16	胡埭镇	胡埭村	章焕葆	-	老人反馈7月搬去女儿家,未服务;如意已联系替换服务对象。

2021年8月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	马山街道	峰影社区	王必停	10	
2	马山街道	峰影社区	刘兵	10	
3	马山街道	峰影社区	许欣生	10	
4	马山街道	峰影社区	朱钧龙	10	
5	马山街道	峰影社区	蔡继忠	9	
6	胡埭镇	富润社区	钱琴英	10	
7	胡埭镇	花汇苑	许芝仙	10	
8	胡埭镇	花汇苑	王福大	9	
9	胡埭镇	花汇苑	张金梅	10	
10	胡埭镇	鸿翔村	王梅凤	10	
11	胡埭镇	富润社区	张锡康	10	
12	胡埭镇	花汇苑	陈夫生	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
13	马山街道	乐山社区	胡金妹	-	多次未接听, 如意反馈老人陌生电话不接听, 一般直接上门服务。
14	马山街道	迎晖社区	朱德明	-	多次未接听, 如意反馈老人陌生电话不接听, 一般直接上门服务。
15	马山街道	迎晖社区	缪梅珍	-	多次未接听, 如意反馈老人陌生电话不接听, 一般直接上门服务。
16	胡埭镇	富润社区	马忠兴	-	多次未接听, 如意反馈老人陌生电话不接听, 一般直接上门服务。

## (二) 第二轮普查

2021 年 11 月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	马山街道	乐山社区	王金华	10	
2	马山街道	乐山社区	徐志新	10	
3	马山街道	乐山社区	范龙付	10	
4	马山街道	迎晖社区	管国民	10	
5	马山街道	迎晖社区	周凤玉	10	
6	马山街道	峰影社区	梁国华	10	
7	胡埭镇	张舍社区	张权	10	
8	胡埭镇	张舍社区	卞纪根	10	
9	胡埭镇	富润社区	张林兴	10	
10	马山街道	栖云社区	许炳行	10	
11	胡埭镇	富安村	蒋龙兴	10	
12	胡埭镇	立人社区	肖爱琴	-	老人反馈自己身体不好, 家里有点乱, 最好有人去帮忙打扫。如意已提供 11 月电话回访记录及服务照片。
13	胡埭镇	夏渎村	胡增娣	-	老人反馈没有服务过, 如意已提供 11 月电话回访记录及本月服务照片。

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
14	胡埭镇	富安村	薛春娟	-	老人反馈没有服务过，如意已提供 11 月电话回访记录及本月服务照片；留存的电话是老人丈夫的，因此对服务不了解。
15	马山街道	栖云社区	薛祖立	-	挂断

2021 年 12 月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	马山街道	群丰社区	吴建兴	10	
2	马山街道	群丰社区	张那军	10	
3	马山街道	栖云社区	冯亚菊	10	
4	胡埭镇	龙延村	堵海二	10	
5	胡埭镇	龙延村	蒋英娥	10	
6	胡埭镇	胡埭村	陆宜云	10	
7	胡埭镇	张舍社区	钱坤兴	10	
8	马山街道	耿湾社区	吴培民	10	
9	马山街道	栖云社区	冯才安	10	
10	胡埭镇	富安村	殷金海	10	
11	胡埭镇	夏渎村	徐根大	10	
12	胡埭镇	富润社区	杨阿清	10	
13	马山街道	古竹社区	周西清	-	老人反馈不需要服务，如意表示老人年纪较大，还会时常联系志愿者帮忙买米买油，已提供 12 月服务照片。
14	马山街道	和平社区	钮狄中	-	老人反馈自己住院，不在家。如意表示老人住院一周，没有影响本月的服务频次，已提供 12 月服务照片。
15	马山街道	群丰社区	王荣福	-	未接通
16	胡埭镇	夏渎村	张建伟	-	未接通

2022年2月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分10分)	备注
1	马山街道	峰影社区	王必停	10	
2	马山街道	峰影社区	刘兵	10	
3	马山街道	峰影社区	朱钧龙	10	
4	马山街道	峰影社区	蔡继忠	9	
5	胡埭镇	富润社区	钱琴英	10	
6	胡埭镇	花汇苑	许芝仙	10	
7	胡埭镇	花汇苑	王福大	10	
8	胡埭镇	鸿翔村	王梅凤	10	
9	马山街道	乐山社区	胡金妹	10	
10	胡埭镇	富润社区	马忠兴	10	
11	胡埭镇	富润社区	张锡康	10	
12	胡埭镇	花汇苑	陈夫生	10	
13	马山街道	峰影社区	许欣生	-	未接通
14	胡埭镇	花汇苑	张金梅	-	老人对于本项目服务记忆模糊,如意已提供近期服务照片。
15	马山街道	迎晖社区	朱德明	-	老人听力不好
16	马山街道	迎晖社区	缪梅珍	-	老人听力不好

## 2021 年特需儿童及其家庭关爱项目（峰峰）

### （一）第一轮普查

2021 年 6 月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	蠡园街道	大箕山社区	沈佳欣	10	
2	蠡园街道	大箕山社区	冯怡然	9	
3	蠡园街道	大箕山社区	周宸	10	
4	蠡湖街道	夏家边社区	岳孟杰	10	
5	蠡湖街道	震泽社区	刘轩畅	10	
6	河埭街道	河埭社区	聂子渊	10	
7	河埭街道	河埭社区	顾昊霖	10	
8	河埭街道	河埭社区	刘潇	8	
9	河埭街道	北桥社区	尚金可	10	
10	河埭街道	北桥社区	陆欣慰	10	
11	荣巷街道	龙山社区	袁妙卓	10	
12	荣巷街道	龙山社区	杨程	10	
13	荣巷街道	太康社区	欧阳德润	7	
14	蠡湖街道	夏家边社区	朱莘瑜	-	爸爸接听，服务时家长不在场，因此未评分。
15	蠡湖街道	震泽社区	陈钰城	-	微信联系，称未上门；峰峰已提供服务照片。
16	河埭街道	河埭社区	俞珂昀	-	服务时家长不在家，因此未评分。
17	河埭街道	河埭社区	赵鑫泽	-	家长表示会参加团体服务。

2021 年 7 月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	蠡园街道	隐秀苑社区	徐芮涵	10	
2	蠡园街道	隐秀苑社区	缪炜林	9	
3	蠡园街道	隐秀苑社区	吴政毅	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
4	蠡湖街道	双虹社区	薛泽楷	10	
5	蠡湖街道	景丽东苑社区	潘乐塬	10	
6	蠡湖街道	夏家边社区	王轩铭	10	
7	河埭街道	河埭社区	陶馨玥	8	
8	河埭街道	溪南社区	柯昊	9	
9	河埭街道	溪南社区	陈瑞	10	
10	河埭街道	溪南社区	胡皓瑞	10	
11	河埭街道	河埭社区	张宸云	10	
12	河埭街道	河埭社区	张宸熙	10	
13	荣巷街道	龙山社区	蔡卓成	10	
14	荣巷街道	龙山社区	陆浩兴	10	
15	蠡园街道	隐秀苑社区	朱韵霏	-	峰峰已提供服务照片。
16	河埭街道	河埭社区	王奕博	-	服务对象家人生病，不方便上门服务，峰峰快递了物资。
17	河埭街道	河埭社区	陆曜晨	-	峰峰打过电话，但服务对象不在家中，无法上门服务。

2021年8月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	蠡园街道	环湖社区	李子逸	10	
2	蠡园街道	湖山社区	王一涵	10	
3	蠡湖街道	震泽社区	熊文博	10	
4	河埭街道	北桥社区	郑钧文	9	
5	河埭街道	北桥社区	周缘	8	
6	河埭街道	产山社区	薛皓骏	9	
7	河埭街道	产山社区	陈柯帆	10	
8	河埭街道	产山社区	居梓阳	8	
9	河埭街道	惠河社区	赵晓星	10	

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
10	荣巷街道	太康社区	周浩宇	9	
11	荣巷街道	太康社区	赵秉柯	10	
12	荣巷街道	梁溪社区	吴俊彦	10	
13	蠡园街道	环湖社区	江晨曦	-	多次未接听
14	蠡湖街道	震泽社区	邓承羲	-	多次未接听；峰峰一般采用微信沟通
15	蠡湖街道	美湖社区	许渊皓	-	峰峰反馈家长三班倒，白天无法接听电话
16	河埭街道	产山社区	朱子杰	-	多次未接听

## (二) 第二轮普查

2021 年 11 月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	蠡园街道	大箕山社区	沈佳欣	10	
2	蠡园街道	大箕山社区	冯怡然	10	
3	蠡湖街道	夏家边社区	岳孟杰	10	
4	蠡湖街道	夏家边社区	朱莘瑜	10	
5	蠡湖街道	震泽社区	刘轩畅	10	
6	河埭街道	河埭社区	俞珂昞	10	
7	河埭街道	河埭社区	聂子渊	10	
8	河埭街道	河埭社区	顾昊霖	10	
9	河埭街道	河埭社区	刘潇	10	
10	河埭街道	北桥社区	尚金可	10	
11	河埭街道	北桥社区	陆欣慰	10	
12	荣巷街道	龙山社区	袁妙卓	10	
13	荣巷街道	龙山社区	杨程	10	
14	荣巷街道	太康社区	欧阳德润	7	
15	河埭街道	河埭社区	赵鑫泽	-	多次未接
16	蠡园街道	大箕山社区	周宸	-	家长表示有上门服务，但因白天上班，所以不清楚服务情况。

序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
17	蠡湖街道	震泽社区	陈钰城	-	家长表示峰峰志愿者有联系过，但是考虑到隐私不想让志愿者上门，集体活动会参与。

2021 年 12 月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分 10 分)	备注
1	蠡园街道	隐秀苑社区	徐芮涵	10	
2	蠡园街道	隐秀苑社区	朱韵霏	10	
3	蠡园街道	隐秀苑社区	缪炜林	9	
4	蠡园街道	隐秀苑社区	吴政毅	10	
5	蠡湖街道	双虹社区	薛泽楷	9	
6	蠡湖街道	景丽东苑社区	潘乐塬	10	
7	蠡湖街道	夏家边社区	王轩铭	10	
8	河埭街道	河埭社区	陶馨玥	8.5	
9	河埭街道	溪南社区	柯昊	9	
10	河埭街道	溪南社区	陈瑞	10	
11	河埭街道	溪南社区	胡皓瑞	10	
12	河埭街道	河埭社区	张宸云	10	
13	河埭街道	河埭社区	张宸熙	10	
14	河埭街道	河埭社区	陆曜晨	10	
15	荣巷街道	龙山社区	蔡卓成	10	
16	荣巷街道	龙山社区	陆浩兴	10	
17	河埭街道	河埭社区	王奕博	-	家长表示有上门服务，但因白天上班，所以不清楚服务情况。

2022年2月					
序号	所属街道	所属社区	服务对象	满意度 (满分10分)	备注
1	蠡园街道	环湖社区	江晨曦	10	
2	蠡园街道	环湖社区	李子逸	10	
3	蠡园街道	湖山社区	王一涵	10	
4	蠡湖街道	美湖社区	许渊皓	10	
5	河埭街道	北桥社区	郑钧文	9	
6	河埭街道	北桥社区	周缘	10	
7	河埭街道	产山社区	薛皓骏	9	
8	河埭街道	产山社区	陈柯帆	10	
9	河埭街道	产山社区	居梓阳	8	
10	河埭街道	惠河社区	赵晓星	10	
11	荣巷街道	太康社区	赵秉柯	9	
12	蠡湖街道	震泽社区	邓承羲	-	据峰峰反馈，家长一般不接电话，通过微信沟通。
13	蠡湖街道	震泽社区	熊文博	-	家长电话，对服务不清楚；峰峰已提供微信记录。
14	河埭街道	产山社区	朱子杰	-	家长电话，对服务不清楚；峰峰已提供微信记录。
15	荣巷街道	太康社区	周浩宇	-	峰峰已提供微信记录，另有电话服务和邮寄物资。
16	荣巷街道	梁溪社区	吴俊彦	-	家长电话，对服务不清楚；峰峰已提供微信记录。