

2024 年丰泽区社工站购买服务项目

绩效评价报告

项目名称: 丰泽区社工站购买服务项目绩效评价

委托单位: 丰泽区财政局

实施单位: 丰泽区民政局

项目金额: 149.501 万元

评价年度: 2024 年

编制机构: 泉州市计算机学会

二〇二五年十二月

2024 年丰泽区社工站购买服务项目

绩效评价报告

编制机构：泉州市计算机学会

主 评 人：黄双胜 闽南科技学院 客座教授
华侨大学研究生院 硕导
泉州市高层次人才（四）

泉州市计算机学会
党支部书记

成 员：周晓岚 福建经贸学校 高级讲师
职业技术教育学硕士

吴炳全 泉州信息工程学院
MBA 硕士 高级经济师

冯素水 泉州经贸职业技术学院
经济学硕士 副教授

目 录

一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	2
(三) 项目组织管理	4
(四) 资金管理情况	6
(五) 主要成效	7
二、项目评价基本概况	8
(一) 评价目的	8
(二) 评价依据	9
(三) 评价原则	10
(四) 评定方法及等级设定	11
(五) 评价过程	12
(六) 评价工作	13
三、绩效评价指标体系	13
(一) 决策指标	14
(二) 过程指标	14
(三) 产出指标	14
(四) 效益指标	14
四、评价结论与绩效指标分析	15

(一) 项目决策情况 (满分 10 分, 得分 9 分)	15
(二) 项目过程情况 (满分 30 分, 得分 28 分)	15
(三) 项目产出情况 (满分 35 分, 得分 23 分)	16
(四) 项目效益情况 (满分 25 分, 得分 20 分)	16
 五、存在的问题	17
(一) 标书编制不够合理	17
(二) 服务续签条件偏低	17
(三) 服务费支付滞后	17
(四) 社工站知晓率偏低	17
(五) 服务机构专业服务能力支撑不足	18
 六、有关建议	18
(一) 提高政府购买服务管理水平	18
(二) 编制科学合理的招标文件	19
(三) 强化履约监督	19
(四) 加强社工站服务宣传	19
(五) 加强项目管理	19
 七、其他需要说明的问题	20
附件 1:	21
附件 2:	25

丰泽区社工站购买服务项目

绩效评价报告

为加强财政支出管理，优化财政支出结构，强化落实支出责任，提高财政资金使用效益，构建全方位、全过程、全覆盖、科学合理的财政支出绩效评价管理体系，落实“谁支出、谁负责”的主体责任，做到“花钱必问效、无效必问责”，推动财政资金聚力增效，切实提升政府效能，通过查找和分析项目组织实施管理中存在的问题，从而提出具有针对性的建议与对策，为领导决策提供科学有力的依据。为推动丰泽区预算绩效管理工作的有序开展，根据《泉州市丰泽区财政局关于印发〈2025 年预算绩效管理工作要点〉的通知》（泉丰财绩〔2025〕1 号）要求，丰泽区财政局委托泉州市计算机学会，组织项目绩效评价工作小组，对 2024 年（项目实施第三年）丰泽区社工站购买服务项目专项资金 149.501 万元实施绩效评价工作。

一、基本情况

（一）项目概况

根据中共泉州市丰泽区委办公室 泉州市丰泽区人民政府办公室《关于印发〈丰泽区“强基促稳三年行动 2021 年实施方案〉的通知》（泉丰委办〔2021〕42 号）文件要求，将乡镇（街道）社会工作服务站建设列入乡镇（街道）社会工作服务能力提升专项行动，通过购买社会工作专业服务项目提升民生服务效能。充分发挥社会工作人才队伍在完善社会救助、保障和改善民生、创新

社会治理、优化服务供给等方面的积极作用，街道社工站项目围绕社会救助领域、养老领域、儿童领域、社区治理领域开展专业社会工作服务，服务民政兜底保障对象，持续将街道社工站建设作为促改革、强基础、提质量的重点工程，切实把工作做到民政对象邻里、家里、心里，把街道社工站打造成为便民利民为民的窗口名片。丰泽区财政局下拨2024年丰泽区社工站购买服务项目专项资金149.501万元。

（二）项目绩效目标

按照“一年覆盖、两年规范、三年提升”的工作思路，以社会工作为视角，依托街道社会工作服务站平台，通过专业化、精细化社会工作服务，提升民生服务效能，完善社会救助、保障改善民生、创新社会治理、优化服务供给，把基层社会工作服务平台打造成落实党和政府爱民惠民政策、落细民政基层服务的一线阵地。

1. 街道社工站具体服务目标

①评估街道辖区内救助对象、老年人、困境儿童等在生活、学习、家庭、社会参与等方面存在的问题和需求，并建立一对一的服务档案；

②通过分析社会救助、养老、儿童等群体实际需求，结合节假日，有针对性地提供主题服务；

③通过专业化服务，提升各类群体的个人能力、改善家庭氛围，促进生理、心理、社会全面发展；

- ④整合市、区、街道、社区等各级服务资源，构建服务网络，并促进资源联动，建立有效的帮扶救助机制；
- ⑤加强宣传引导，提升社会对困境人群的关注，积极营造全社会共同关爱良好氛围；
- ⑥结合本区及街道实际情况，协助开展其他民政服务项目。

2. 社工总站具体目标

- ①定期对街道社工站驻站社工开展专业培训、督导，提升驻站社工的专业知识与实务技能；
- ②定期推送丰泽区街道社工站的服务风采、工作简报等宣传工作；
- ③组织筹备项目评比等工作，加强各街道社工站各站点、各驻点社工的交流，实现“以评促进”带动丰泽区内街道社工站长期有力发展的目标。

2024年项目绩效指标

序号	服务类别	服务内容	数量
1	常规工作	社工总站及每个街道配备不少于2名大专及以上学历的且40周岁及以下的全职人员，在街道开展社会救助、养老服务、儿童关爱保护、社区治理等领域社会工作	≥2人/站
2	阵地打造	每个街道打造1个街道社工站，做到有办公场所、有工作制度、有工作档案、有必要办公设施设备等。	≥1个/站
3	入户探访	对留守儿童、困境儿童、留守老人、特困老人、贫困重度残疾人等特殊服务对象开展入户探访工作，了解其身体、生活、心理、社会交往等情况，协助解决所遇问题。	≥80人次/年
4	个案服务	为有需要的特殊服务对象提供心理疏导、情绪管理、社会融入、行为矫正等个案服务，开展20个个案（含咨询性个案和辅导性个案）。	≥15个/包

5	能力提升	通过培训、参访、工作坊等形式，提升社工直接服务、项目设计与管理、筹资、新闻报道等方面的能力，每年不少于10次。	≥10次/包
6	主题活动	以重阳节、中秋节、春节、国际社工日等特殊时间节点为契机，开展文艺表演、政策宣传、邻里节等大小型主题活动。每个街道社工站大型活动不少于2场，中小型活动不少于40场。	≥42场
7	小组工作	运用小组工作方法，针对特困人员、“三留守”人员、低保对象、留守困境儿童等开展小组活动，以增强其能力，恢复和完善其社会支持网络，提升其幸福感和价值感。2个/年/街道，每个小组至少5节，每组每节参与服务对象不少于10名。	≥10节/年/站
8	志愿者队伍组建与服务开展	组建一支不少于50人的志愿者团队，发动志愿者参与困难人群帮扶、主题活动开展等工作，发动志愿者不少于100人次/年/街道。以所在社工站名义培育、组织、动员所在街道志愿服务队活动开展或参与社工站服务活动，并及时在全国志愿服务信息系统上录入相关志愿服务信息。	≥100人次/站
9	社区社会组织培育	运用专业社会工作方法，开展社区社会组织培育工作，组建不少于2个社区社会组织/街道/年。	≥2个/站
10	其他工作	根据市民政局、区民政局、街道等利益相关方要求，处理突发事件，完成调研、检查、评估临时性工作。	/
11	项目宣传	定期将街道社工站的服务风采、工作简报等进行线上宣传。	12次/站
12	项目档案	根据项目的评估要求、建站要求对项目档案进行规范性存档，内容包括但不限于项目制度、项目方案、工作计划和总结、活动信息、照片等	1套
13	项目中/终期总结报告	每半年对项目进行总结、评估，总结半年度/全年度服务成果	2份

（三）项目组织管理

根据《福建省民政厅关于印发〈福建省乡镇（街道）社会工作服务站购买服务项目实施方案（试行）〉的通知》（闽民社工〔2020〕127号）、《泉州市民政局关于印发〈泉州市乡镇（街道）社会工作服务站购买服务项目实施方案（试行）〉的通知》（泉

民管〔2020〕21号），为充分发挥社会工作人才队伍在完善社会救助、保障改善民生、创新社会治理、优化服务供给等方面积极作用，结合丰泽区实际，丰泽区民政局印发《泉州市丰泽区街道社会工作服务站购买服务项目实施方案（试行）》的通知（泉丰政民〔2021〕20号），方案明确社会工作服务站购买服务的目标任务、基本原则、职责任务、建设要求、服务内容、实施步骤、工作要求等。

项目采用一年一签的方式，委托第三方评估机构（晋江市鹏星社会工作发展与评估中心）对街道社工站项目2023年度开展末期评估，经评估达到基本合格后，才能续签。评估分为优秀、良好、合格、基本合格、不合格五个等级。总分900分（含）以上的站点为优秀，总分800分（含）以上900分以下为良好，总分700分（含）以上800分以下为合格，总分600分（含）以上700分以下为基本合格，600分以下为不合格。

2023年各站点评估得分情况

序号	站点	得分	等级	排名
1	东海	966	优	1
2	东湖	961	优	2
3	丰泽	935	优	3
4	北峰	898	良	4
5	城东	891	良	5
6	华大	886	良	6

7	泉秀	883	良	7
8	清源	883	良	7

根据第三方评估机构（晋江市鹏星社会工作发展与评估中心）对2023年丰泽区社工站购买服务评估得分情况，2024年度丰泽区街道社会工作服务站购买服务项目继续与泉州市海西社工事业发展中心、泉州市启航社会工作服务中心、丰泽区启凡社工服务中心等三家机构续签。

（四）资金管理情况

在资金管理方面，项目第三年采用预申请，实报实销的方式。根据《泉州市丰泽区民政局关于申请2023年街道社会工作服务站建设经费的请示》（泉丰政民〔2023〕58号），泉州市丰泽区街道社会工作服务站购买服务项目进入第三年度建设，新一年街道社工站项目需支付总金额为143.91万元。根据《泉州市丰泽区民政局关于拨付街道社会工作服务站项目2023年末期款及2024年补充协议款项的请示》（泉丰政民〔2025〕16号），2024年需补充协议款13.591万元。

丰泽区街道社工站项目2024年度款项拨付明细表

单位：元

承接机构	第一次划拨 项目启动资金	第二次划拨 中期评估结 束	第三次划拨 末期评估结束		第四次划 拨补充款	合计
			第一次	第二次		
支付日期	2024.2.4	2024.8.30	2024.12.26	2025.5.22	2025.5.22	

泉州市海西社工事业发展中心	137850	137850	78471	105329	45950	505450
泉州市启航社会工作服务中心	134970	134970	76831	103129	44990	494890
丰泽区启凡社工服务中心	134910	134910	76798	103082	44970	494670
合计	407730	407730	232100	311540	135010	1495010

（五）主要成效

2024 年，各街道社工站围绕社会救助、为老养老、儿童关爱保护、社区治理四项民政基础领域，运用个案、小组、社区服务等手法开展了各项专业服务。本服务期各站点完成服务对象建档共 489 份；开展入户探访 702 户，探访 1059 人次；个案服务已结案 37 个，服务 222 人次；开展 16 个小组服务 86 节，服务 1278 人次；开展主题服务活动 164 场，其中大型活动 39 场、中小型活动 125 场，服务 16053 人次；开展社区联动，协助社区举办大型活动 30 场、中小型活动 76 场，服务 8812 人次；新增志愿者 607 人，存量志愿者达到 1548 人，参与志愿服务 1745 人次；线上宣传 460 次、媒体报道 75 次、制作视频 74 个、开展现场宣传 30 次；接受内部督导 222 次，参加培训 99 次，外出参访交流 12 次；培育社区社会组织 16 个；2024 年度街道社工站项目获市级媒体“泉州市社会工作协会”“泉州社会工作”、区级融媒“看丰泽”报道共 5 次。

根据《福建省民政厅关于 2023 年五星级乡镇（街道）社会工

作服务站评定结果的公告》[闽民社工〔2024〕6号]，丰泽区东湖街道、东海街道和丰泽街道等三个社工站荣获五星级；根据《泉州市民政局关于2023年四星级乡镇（街道）社会工作服务站评定结果的公告》[泉民管〔2024〕4号]，丰泽区泉秀街道、华大街道、清源街道、城东街道和北峰街道等五个社工站荣获四星级。充分彰显丰泽区社工站工作所取得的成效与作用。

委托第三方评估机构（晋江市鹏星社会工作发展与评估中心）对街道社工站项目2024年度开展末期评估情况如下。

2024年各站点评估得分情况

序号	站点	得分	等级	排名
1	东湖	933	优	1
2	东海	914	优	2
3	泉秀	913	优	3
4	北峰	908	优	4
5	丰泽	905	优	5
6	清源	892	良	6
7	华大	884	良	7
8	城东	856	良	8

二、项目评价基本概况

（一）评价目的

绩效管理是政府改革的重要方向，财政支出绩效评价是建设

效能、责任和廉洁政府的重要手段。为客观评价 2024 年丰泽区社工站购买服务项目专项资金绩效，提高财政资金使用效率，根据《泉州市丰泽区财政局关于印发〈2025 年预算绩效管理工作要点〉的通知》（泉丰财绩〔2025〕1 号）要求，在 2024 年度绩效自我评价的基础上，结合评价项目的特点，制定 2024 年度丰泽区社工站购买服务项目绩效评价指标体系，运用科学、规范的评价方法，公正、客观地对项目进行综合性评价，反映其经济效益和社会效益。通过绩效评价，在项目资金管理中引入绩效管理理念和方式，分析存在的问题，提出相应的建议，总结项目管理经验，加强项目资金管理，优化财政支出结构，为领导正确、科学地决策提供确实有力的依据，进一步提升财政专项资金使用效益和政府公共服务水平，促进基本公共服务均衡化发展。

（二）评价依据

- (1) 《中华人民共和国预算法》；
- (2) 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）；
- (3) 福建省财政厅关于印发〈福建省财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（闽财绩〔2015〕4 号）；
- (4) 福建省财政厅关于全面实施预算绩效管理若干措施的通知（闽财绩〔2019〕2 号）；
- (5) 《福建省财政厅关于转发财政部〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（闽财绩函〔2020〕1 号）；

(6) 泉州市财政局转发《福建省财政厅关于印发财政支出绩效评价指标体系及使用指南的通知》的通知（泉财预〔2012〕385号）；

(7) 中共泉州市委办公室 泉州市人民政府办公室关于印发《全面实施预算绩效管理的若干措施》的通知（泉委办发〔2019〕42号）；

(8) 中共泉州市丰泽区委办公室 泉州市丰泽区人民政府办公室《关于印发〈丰泽区“强基促稳三年行动 2021 年实施方案〉的通知》（泉丰委办〔2021〕42号）；

(9) 泉州市丰泽区民政局关于印发《泉州市丰泽区街道社会工作服务站购买服务项目实施方案（试行）》（泉丰政民〔2021〕20号）

(10) 实施单位提供的项目管理制度、办法及绩效考核等佐证材料；

(11) 实施单位对项目建设、资金支出、绩效实现情况进行的自查、自评资料及季度项目绩效监控情况表；

(12) 实施单位年度工作总结及下一年度工作计划；

(13) 项目实施过程相关文件资料。

(三) 评价原则

在具体的评价过程中，依据绩效评价准则，秉承以下原则，开展评价活动。

第一，科学规范原则。绩效评价严格执行《泉州市财政支出

绩效评价管理规定》的规定程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合，理论与实践相结合的方法设计评价指标体系。

第二，公正公开原则。绩效评价符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

第三，利害关系回避原则。绩效评价工作由丰泽区财政局委托第三方、非盈利性的社会团体（泉州市计算机学会）组织实施，抽调华侨大学研究生院、泉州信息工程学院和泉州经贸职业技术学院等四名老师组成的评价小组，并恪守职业道德。

第四，绩效相关原则。绩效评价针对 2024 年度丰泽区社工站购买服务项目支出及其产出绩效进行，评价结果清晰地反映 2024 年度丰泽区社工站购买服务项目支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

（四）评定方法及等级设定

本次绩效评价通过实施单位的数据填报，辅以评价工作小组实地调查、查阅问卷、勘查现场、听取汇报、查阅项目管理及财务会计资料等方式收集信息，采用成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法、问卷调查法、专家评议法等进行评分，采用以定量考核为基础，以定性分析为辅，实行定量打分与定性分析相结合，以此汇总形成绩效评价综合得分。评价结果分为优秀、良好、中、差等四个评价等级，根据计算结果的分值，确定评价对象最后达到的等级。具体如下表所示：

评价结果评级表

评价等级	优秀	良好	中	差
参考分值 S	$S \geq 90$	$90 > S \geq 80$	$80 > S \geq 60$	$S < 60$

（五）评价过程

按照评价工作流程，分为准备阶段、实施阶段、评价报告撰写阶段和征求意见阶段等四个步骤，具体实施如下：

（1）准备阶段（2025 年 10 月上旬）：成立绩效评价领导小组，签订合作协议，明确评价内容、双方责任等事项；拟定项目绩效评价实施方案，设计绩效评价指标体系。

（2）实施阶段（2025 年 10 月中旬至下旬）：①下发绩效评价实施方案。根据绩效评价实施方案，部署开展具体的绩效评价工作。②收集整理资料，项目主管单位、实施单位根据绩效评价实施方案要求，提供给绩效评价小组。③评价小组勘验检查项目现场，听取项目实施单位情况汇报，查阅、核实有关数据资料，开展体验调查，实施分析评价。

（3）评价报告撰写阶段（2025 年 11 月）：评价工作小组根据检查核实情况，对项目数据资料进行汇总分析，评定项目的绩效等级，形成项目绩效评价报告初稿。

（4）征求意见阶段（2025 年 12 月）：①绩效评价报告初稿送区财政局业务科室，征询项目相关部门及责任人的意见。②评

价小组对收集的意见与建议，进行整理、分析，并对绩效评价报告初稿进行修改与完善，完成《2024 年丰泽区社工站购买服务项目绩效评价报告》。

（六）评价工作

两个多月以来，学会组织华侨大学研究生院、泉州信息工程学院和泉州经贸职业技术学院等四名老师，成立 2024 年丰泽区社工站购买服务项目绩效评价工作小组，制定工作方案和 2024 年丰泽区社工站购买服务项目绩效评价指标体系，多次深入丰泽区民政局调阅、收集项目管理与资金使用等相关文档资料，通过座谈、电话、邮件、短信、微信等多种形式与相关人员进行交流与沟通，通过网络查阅项目参考文档资料，深入社工站点察看现场，调查服务对象的意见与建议，在收集、整理、汇总、核实、分析相关资料的基础上，对项目生命周期过程的管理、执行、资金的使用、产生的效果进行汇总分析，开展绩效评价工作。

三、绩效评价指标体系

绩效评价指标直接影响到绩效评价结果的有效性，因此在设计和选择评价指标时，我们遵循“相关性、经济性、可比性、重要性”的原则，通过对 2024 年丰泽区社工站购买服务项目相关政策的理解、项目特点的掌握，选择和设置了具有代表性，并能反映绩效评价要求的指标。在对项目资料进行充分了解、分析的基础上，评价工作小组设计针对性强的评价指标，形成项目绩效评价体系，详见附件 1。绩效评价的指标分为决策、过程、产出和效

益等四个一级指标，分别占10分、30分、35分和25分。

（一）决策指标

决策指标包括绩效目标、采购需求和采购文件等3个二级指标，设置绩效目标合理性、采购需求明确性和编制合理性等3个三级指标，分别占4分、3分和3分，充分地反映项目绩效目标的设定、采购内容需求的明确性和招标文件编制的合理性。

（二）过程指标

过程指标包括采购方式和程序合规性、采购政策执行情况、采购内控管理、业务监督和成果验收等5个二级指标，设置采购程序规范性、采购公告公示、采购方式合规性、采购包合理性、促进中心企业发展情况、采购执行规范性、管理制度健全性、过程监督有效性、成果验收规范性和评价考核有效性等10个三级指标，分别占3分、3分、3分、3分、3分、3分、3分、3分、3分和3分，充分地反映项目采购和服务的过程情况。

（三）产出指标

产出指标包括采购结果情况和合同履约情况等2个二级指标，设置服务机构资质、服务人员资质、售后服务响应时间、同类业绩、合同续签、第三方评估、评估结果、付费条件、履约付款及时性和资金使用合规性等10个三级指标，分别占3分、3分、2分、2分、6分、3分、6分、2分、4分和4分，充分地反映项目采购和服务的产出情况。

（四）效益指标

效益包括采购经济性、采购公平性、运营与服务、项目效益和满意度等 5 个二级指标，设置采购资金节支率、供应商投诉举报、运营管理、服务提供、获得荣誉、项目创新及亮点、社工站知晓率、安全性、服务对象满意度和政府管理人员满意度等 10 个三级指标，分别占 4 分、2 分、3 分、3 分、3 分、2 分、2 分、3 分、2 分和 1 分，充分地反映项目采购和服务的效益情况。

四、评价结论与绩效指标分析

评价工作组在进行调研分析的基础上，根据丰泽区社工站购买服务项目专项资金的特点，以及本项目的实际情况，形成了绩效评价指标体系。指标体系主要包括四个一级指标：决策、过程、产出和效益，满分 100 分。根据丰泽区民政局提供的相关材料，经评价工作组核实，并开展调研，2024 年丰泽区社工站购买服务专项资金绩效评价得分为 80 分（详见附件 1），评价等级为良好。

（一）项目决策情况（满分 10 分，得分 9 分）

在采购文件编制指标中，商务分设置“社会组织 4A 级及以上，得 3 分；3A 级，得 1 分；其他不得分”，等级评分梯度设置不合理。合理的设置应该是：社会组织 5A 级，得 3 分；4A 级，得 2 分；3A 级，得 1 分；其他不得分”。根据评分标准，扣 1 分。

其他指标没有发现问题，符合评价指标要求，该项指标得 9 分。

（二）项目过程情况（满分 30 分，得分 28 分）

在采购包合理性指标中，问题一：8 个街道社工站，为同类服

务内容，却分为三个标的。问题二：两个相同的标的，却有两种商务技术评分标准。根据评分标准，扣 2 分。

其他指标没有发现问题，符合评价指标要求，该项指标得 28 分。

（三）项目产出情况（满分 35 分，得分 23 分）

1、在服务机构资质指标中，启凡社工服务中心 3A 等级，扣 1 分。

2、在服务人员资质指标中，启凡社工服务中心、海西社工事业发展中心，均没达到至少有 6 人具有国家初级社会工作者职业资格证书要求，扣 2 分。

3、在项目续签指标中，满分 100 分，分为 5 个等级，90 分以上为优秀，80 分以上为良好，70 分以上为合格，60 分以上为基本合格，60 分以下为不合格。上年度评估基本合格就可以续签，要求偏低，设置不合理。根据评分标准，扣 3 分。

4、在付款条件指标中，第三方评估结果没有与付费捆绑。根据评分标准，扣 2 分。

5、在履约付款及时性指标中，没有在合同约定的时间内支付款项，4 次付款均超过合同约定的 10 个工作日。根据评分标准，扣 4 分。

其他指标没有发现问题，符合评价指标要求，该项指标得 23 分。

（四）项目效益情况（满分 25 分，得分 20 分）

1、在采购资金节支率指标中，预算价 136 万元，中标价 135.91 万元，仅节约 900 元，节支率 0.07%。根据评分标准，扣 3 分。

2、在站点知晓率指标中，根据第三方评估报告，知晓率仅有 20%。根据评分标准，扣 2 分。

其他指标没有发现问题，符合评价指标要求，该项指标得 20 分。

五、存在的问题

（一）标书编制不够合理

一是个别评标点，没有设置梯度得分；二是 2021 年招标时，新冠疫情影响，外地社工服务机构无法参与，本地社工服务机构刚起步发展，服务能力有限，加上时间紧迫，为了不影响社工服务站建设，把 8 个站点的服务内容，拆分 3 个合同包进行招标；三是其中 2 个合同包属于相同的服务内容，商务评分却存在差异。

（二）服务续签条件偏低

项目采用 3 年一次性招标，一年一签的方式。一是采购服务项目，考核指标没有与服务费挂钩；二是续签条件要求偏低，满分 100 分，基本合格 60 分即可续签。

（三）服务费支付滞后

本项目服务费，分为 4 次支付，均没有在合同约定的时间内支付。

（四）社工站知晓率偏低

根据第三方评估机构，随机从每个街道各抽访 10 名群众，经

统计各站点的知晓率均不足20%。一是反映宣传渠道单一，未充分利用社区公告栏、网格群、本地媒体等载体。二是宣传内容未突出服务亮点与群众受益点，导致群众对服务内容、申请方式知晓甚少。

（五）服务机构专业服务能力支撑不足

部分社工站持证社工占比未达标，专业培训多以理论为主，缺乏社区治理、心理干预等实操技能训练，导致复杂问题解决能力薄弱，矛盾纠纷调解成功率低于预期，核心产出质量不高。

六、有关建议

为了更好地做好丰泽区社工站购买服务项目的管理工作，促进财政支持方式的创新和政府公共服务供给多元化体系建设，防范各种操作风险，提升公共服务质量，增强项目的综合效益，提出以下建议：

（一）提高政府购买服务管理水平

加强对政府采购服务招投标管理办法和相关政策的学习，一是严禁招标人明招暗定、先建后招等问题；二是严禁招标人自行或授意编制有利于特定企业或人员的招标文件等；三是严禁招标人设置各类不合理限制，排斥限制民营企业、外地企业、中小企业参与招投标活动；四是严禁“投标联盟”等方式进行围标行为；五是严禁投标人之间相互串通，帮助特定投标人中标的行为；六是严禁大包拆小包进行招标，以满足个别服务商的要求，回避检查行为。

（二）编制科学合理的招标文件

做好市场调研工作，多方比价，编制好采购需求表，明确采购服务期限、数量和要求，设置合理的评标点和分值，保证满足需求的潜在服务商在三家以上，不存在倾向性或不合理条款，加强项目采购意向和采购信息的多渠道的公开透明度，在采购公告发出前前提前 30 日在相关政府采购平台公开，不断扩大政府采购对企业带来的良好影响，充分引入市场竞争，依法依规选择质优价廉的服务商，提高财政资金的节支率。

（三）强化履约监督

加强采购单位和服务机构的契约精神，严格按照合同约定，加强履约监督，一方面是服务机构严格履行服务承诺，另一方面是采购单位及时履约付款。

（四）加强社工站服务宣传

通过多元化的宣传渠道，一是线上短视频平台、微信公众号、小程序、社区微信群；二是渗透到小区公告栏电梯广告位、与学校和企业联合宣传。结合专业化和大众化表达，讲好“社工故事”，提升社会认知度和参与度。

（五）加强项目管理

政府购买服务是借助专业的力量，帮助政府部门更好地履行公共服务职能。一是要确保政府与市场交易活动的规范、阳光；二是要以尽可能低的成本获取更高质量的公共服务；三是要避免寻租行为和形式主义；四是要力争以尽可能短的时间、尽可能少

的人员、尽可能低的经济耗费多办事，取得尽可能多的经济效益和社会效益。

七、其他需要说明的问题

本报告仅供开展“2024 年丰泽区社工站购买服务项目绩效评价”相关工作使用，不作他用。

附件 1:

丰泽区社工站购买服务项目绩效评价表

(2024 年度)

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	三级指标说明	评价得分	备注	
1	决策 (10 分)	绩效目标 (4 分)	绩效目标合理性	4	项目编制绩效目标申报表, 得 1 分; 未编制的, 不得分。	1	符合。	
					项目绩效目标设置数量、质量和时效绩效指标, 得 0.5 分; 绩效指标明确、清晰、可衡量, 得 0.5 分; 否则, 酌情扣分。	1	符合。	
					项目预期产出和效益 (或效果) 符合正常的业绩水平, 得 1 分; 基本符合, 得 0.5 分; 无关联的, 不得分。	1	符合。	
					项目绩效目标与预算批复的项目投资额或资金量相匹配, 得 1 分。基本匹配, 得 0.5 分; 相差较大的, 不得分。	1	符合。	
2		采购需求 (3 分)	采购需求明确性	3	①项目编制采购需求表, 得 1 分; 未编制的, 不得分。	1	符合。	
					②项目采购需求编制规范, 得 1 分; 否则, 酌情扣分。	1	符合。	
					③项目编制的采购需求与绩效目标相匹配, 得 1 分; 否则, 酌情扣分。	1	符合。	
3		采购文件 (3 分)	编制合理性	3	采购文件不存在倾向性或不合理条款, 得 3 分; 发现 1 处问题, 扣 1 分, 扣完为止。	2	在商务分中, 社会组织等级评分梯度设置不合理。应该是“5A 级, 得 3 分; 4A 级, 得 2 分; 3A 级, 得 1 分; 其他不得分”。	
4	过程 (30 分)	采购方式和程序合规性 (12 分)	采购程序规范性	3	程序执行合法规范得 3 分; 发现 1 处问题, 扣 1 分, 扣完为止。	3	没发现问题。	
5			采购公告公示	3	(1) 采购公告和采购文件按相关规定发布, 得 2 分, 发现 1 处问题, 扣 1 分, 扣完为止。 (2) 采购文件免费获取, 得 1 分, 否则, 不得分。	3	符合。	
6			采购方式合规性	3	政府采购方式选择合规, 得 3 分; 否则, 不得分。	3	符合。	
7			采购包合理性	3	采购包设置的合理性, 发现 1 处问题, 扣 1 分, 扣完为止。	1	问题一: 8 个街道社工站, 为同类服务内容, 却分为三个标的。 问题二: 两个相同的标的, 却有两种商务技术评分标准。	
8		采购政策执行情况 (3 分)	促进中小企业发展情况	3	面向中小型企业采购, 促进中小企业发展, 得 3 分。未提及的, 不得分。	3	符合。	

9	过程（30分）	采购内控管理（3分）	采购执行规范性	3	按照有关规定建立单位内控制度，得1.5分；委派本单位人员作为采购人代表参加评审，公平公正参与评审，得1.5分；因评审中存在倾向性或指定性情形导致举报、投诉等，不得分	3	符合。
10		业务监督（6分）	管理制度健全性	3	制定项目管理相关制度，制度管理合法、合规、完整。否则，发现1个问题，扣1分，扣完为止。	3	《福建省民政厅关于印发〈福建省乡镇（街道）社会工作站购买服务项目实施方案（试行）〉的通知》（闽民社工〔2020〕127号）、《泉州市民政局关于印发〈泉州市乡镇（街道）社会工作站购买服务项目实施方案（试行）〉的通知》（泉民管〔2020〕21号）。
11			过程监管有效性	3	制定监管制度，相关人员熟悉并遵守相应的管理制度，并有效地执行。否则，发现1个问题，扣1分，扣完为止。	3	符合。
12		成果验收（6分）	成果验收规范性	3	委托第三机构评估。否则，根据实际情况扣分。	3	委托第三机构晋江市鹏星社会工作发展与评估中心开展评估工作。
13			评价考核有效性	3	制定评估方案，内容全面，流程完整，评估报告真实、公平、有效。否则，根据实际情况，酌情扣分。	3	符合。
14			服务机构资质	3	服务机构社会组织等级4A(含)以上，得3分；1个不满足，扣1分，扣完为止。	2	启凡社工服务中心3A等级，扣1分。
15	产出（35分）	采购结果情况（10分）	服务人员资质	3	服务机构至少有6人具有国家初级社会工作者职业资格证书，得3分；1个不满足，扣1分，扣完为止。	1	启凡社工服务中心、海西社工事业发展中心，均没达到要求，扣2分。
16			售后服务响应时间	2	提供快速服务响应，在30分钟内到达现场，得2分；1个不满足，扣1分，扣完为止。	2	符合。
17			同类业绩	2	至少具有1个同类业绩，且经第三方机构评估为优秀，得2分；1个不满足，扣1分，扣完为止。	2	符合。
18		合同履约情况（25分）	合同续签	3	合同续签条件设置合理，得3分；否则，设置不合理，不得分；或发现1处问题，扣1分，扣完为止。	0	续签条件设置不合理，满分100分，60分可以续签，要求偏低，明显不合理。
				3	3个合同包均续签，得3分；否则，1个合同包没续签，扣1分，扣完为止。	3	符合。

19		第三方评估	3	委托第三方机构开展中期、末期评估,得3分;否则,少评估1次/站,扣0.2分,扣完为止。	3	符合。	
20		评估结果	3	根据中期评估结果情况,均达到优良等级,得3分;否则,酌情扣分,扣完为止。	3	8个街道社工服务站,均达到优良等级。	
21		付费条件	2	评估结果与付费捆绑合理,得2分;否则,没捆绑,不得分;或发现1处问题,扣1分,扣完为止。	0	评估结果没有与付费捆绑。	
22		履约付款及时性	4	项目分为4次付款,分别为首付款、中期付款、末期付款和补充付款。每次在10个工作日内支付,得1分,否则,不得分。	0	4次款分别在2024年2月4日、2024年8月30日、2024年12月26日和2025年5月22日支付,均超过合同约定的10个工作日支付。	
23		资金使用合规性	4	(1)符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定; (2)资金的拨付有完整的审批程序和手续; (3)符合项目预算批复或合同规定的用途; (4)不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 发现一项问题扣1分,扣完为止。	4	没有发现问题。	
24	效益(25分)	采购经济性(4分)	采购资金节支率	4	采购资金节支率=(采购项目预算金额-当年采购成交金额)/采购项目预算金额x100%。节支率在1%以内的,得1分;每增加1个百分点,加1分,以此类推,最高5分。	1	预算价136万元,中标价135.91万元,节支率0.07%。
25		采购公平性(2分)	供应商投诉举报	2	存在采购人或代理机构因采购文件、过程和结果等违反相关法律法规或制度规定,导致供应商提出投诉处理决定投诉事项成立,或存在有效举报,不得分。	2	没有发现问题。
27		运营与服务(6分)	运营管理	3	社工站在人员管理、财务管理、计划管理、日常监测等方面执行情况,发现1个问题扣1分,扣完为止。	3	没有发现问题。
28			服务提供	3	服务对象、服务内容、服务规范等方面执行情况,发现1个问题,扣1分,扣完为止。	3	没有发现问题。

29	项目效益 (10分)	获得荣誉	3	获得省级以上奖励或者荣誉的,1项得3分;获得市级奖励或者荣誉的,1项得1.5分。累计得分不超过3分。	3	丰泽区东湖街道、东海街道和丰泽街道等三个社工站荣获省级五星级;丰泽区泉秀街道、华大街道、清源街道、城东街道和北峰街道等五个社工站荣获市级四星级。
30		项目创新及亮点	2	项目管理、实施亮点受到省级以上肯定或者表扬的,1次得1分;受到市级肯定或者表扬的,1次得0.5分。累计得分不超过2分。	2	1. 2023年度福建省民政政策理论研究课题优秀论文三等奖《社区治理视野下城市中心街道社工站的发展路径研究——以丰泽区东海街道社工站为例》。 2.《服务模式助力困境老人关爱服务——以丰泽区东湖街道社工站服务实践为例》被收录到泉州市乡镇街道社会工作服务站服务项目成果册。 3. 2024年,建成区级社工总站、街道社会工作服务站和社区社工室的“三级”服务体系。
31		社工站知晓率	2	知晓率大于90%(含),得2分;大于75%(含)小于90%,得1.5分;大于60%(含)小于75%,得1分;大于45%(含)小于60%,得0.5分;小于45%,不得分。	0	根据第三方评估报告结果,知晓率仅有20%。
32		安全性	3	社工站无出现安全事故、无媒体曝光事件、无群众投诉,得3分。出现1个问题扣1分,扣完为止。	3	没有发现问题。
33		服务对象满意度	2	对服务对象进行调查,满意,得2分,出现1个不满意,扣0.4分,扣完为止。	2	根据第三方评估报告结果,满意。
34		政府管理人员满意度	1	对政府管理人员进行调查,满意,得1分,出现1个不满意,扣0.2分,扣完为止	1	根据第三方评估报告结果,满意。
合计			100		80	良好

附件 2:

开展调研工作

