# 打造社区智慧管理新体系，创新社会治理和服务新模式

疫情是一面镜子，既充分反映出智慧城市建设水平，也考验着各级城市的综合及危机治理能力。疫情防控形势下，智慧城市、智慧社区建设领先的地区，已彰显了对疫情联防联控较好的效果。而社区作为外防输入、内防扩散的第一线和最有效防线，如何让智慧成果“下沉”至场景，真正推动新技术新应用与现代化治理的融合，成为这场疫情“大考”留给行业思考的问题。

传统的实有人口信息采集是采用网格员人工上门登记的方式，经常警力不足、执行力度不够，线索不多、盲目入户登记，敲不开门、见不到人；导致辖区内常住人口登记不全面、流动人口登记不及时、重点人员动向无法掌握；实有人口/房屋信息采集不及时、不全面，难以开展精准、有效的实有人口管理；总体上造成社区居民就医送餐、生活采购、养老照护、零工就业等民生服务不便。

突如其来的疫情，既是对城市危机治理水平的考验，也是对基层社区综合管理精力的拷问。在目前的抗疫工作中，社区防疫工作形成了 “区-街道-居委会-物业小区-网格员”五个层次的执行体系。在疫情日益严峻，防控力量亟待加强的过程中，各地街道进一步整合共建单位党组织、在职党员、党员群众志愿者等多元力量参与疫情防控，构建联防联控、群防群治的社区疫情防控工作格局。

而在广泛而庞杂的防疫现实中，基层社区面临问题仍然包括：每日进出小区和逐户摸排工作量大，重复性解释工作多，行政任务复杂，信息填报缺乏信息化手段的支持；生活保障类工作日益繁重，重点人群的监测跟踪和物资保障已经让有限的人力不堪重负，普通居民每日大量的快递、采购、外卖活动的疏解与组织，成为人力损耗和矛盾增加的重要原因。大量社区基层防疫人员在守卫小区出入口的同时，兼顾人工手写方式采集信息，以微信群方式解答层出不穷的居民疑问。即便有共建单位和志愿者的协助，仍难以应对全天候、地毯式、多维度的防疫工作。

中国目前有7.9亿城镇人口，超过16万个社区，按照住建部“2020年实现智慧社区50%覆盖”的目标，已然是一个万亿级别的蓝海市场。

然而在国内很长一段时间内，智慧社区作为智慧城市的子集，往往被习惯性忽略，以至于不同的玩家各自为战，缺少统一的标准。

纵观当前一些智慧社区打造过程中的痛点，涵盖了产品、功能打造、落地、开发周期等等多个方面。

一些功能华而不实，难以为业主创造真正的价值与体验。

以物联网为例，物联网刚出来的时候，行业都觉得这是一个很复杂的事物，可以实现很多功能。最初的时候，行业开发人员都在臆测用户需求，基于这些臆测的需求开发智能化功能，但真实的情况是，业主也许并不需要这么多智能元素，最终的结果是把一个简单的东西复杂化。以灯控为例，以前是用开关控制灯，智能家居出来以后，一些供应商改为全屋智能 App 控制，但实际上， App 除了有远程控制的优势外，但其实要开关灯，通过物理方式控制是最简单的。

在这种情况下，智能化的作用其实是相反的，它带来的结果是降低而非提升效率，因此，这些所谓的智能化并不能为业主创造真正的价值，也不能为他们的生活提供真正的便利。

智慧社区是城市精细化治理的“最后一公里”，是智慧城市的基本单元，是为居民提供精准化、精细化服务的基础性工程，直接影响人民群众的安全感、体验感和获得感。

在数字社会、数字政府、新型智慧城市建设方兴未艾的大环境下，国家政策层面对智慧社区建设作出了重要部署。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》明确提出，推进智慧社区建设，依托社区数字化平台和线下社区服务机构，建设便民惠民智慧服务圈，提供线上线下融合的社区生活服务、社区治理及公共服务、智能小区等服务。

2021年国家信息中心发布《智慧社区建设运营指南（2021）》。《指南》在分析梳理社区和智慧社区概念、建设运营模式基础上，提出了智慧社区进行定义。一般而言，智慧社区是利用5G、物联网、大数据、人工智能、区块链等新一代信息技术，以社区的智慧化、绿色化、人文化为导向，融合社区场景下的人、地、物、情、事、组织等多种要素，围绕社区居民的公共利益，促进社区居民交往互助，统筹公共管理、公共服务和商业服务等多样资源，提供面向政府、物业、居民和企业等多种主体的社区管理与服务类应用，提高社区管理与服务的科学化、智能化、精细化水平的一种社区管理和服务的创新模式。

腾讯网 2022-7-4