# 昌平｜这个社区APP “网”办操心事 “网”聚邻里情！

早晨7点，9岁的许馨月小朋友迎着朝阳，拎着已经分好类的厨余垃圾，来到霍家营社区垃圾驿站。在志愿者的协助下完成称重，拿出手机打开“霍家营智慧社区APP”，熟练地扫码，领取“霍币”......

“霍家营智慧社区APP”是充分利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的打造集成应用端，旨为社区居民提供一个安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境。

目前，霍家营社区已经2800余名居民注册APP，接近6成居民在使用APP，日均活跃人数超500人。2022年7月，“霍家营智慧社区APP”还入选了住房和城乡建设部科学技术计划项目《智慧社区工程应用研究》示范工程。

一“网”无前 将智慧服务呈现在每处细节

国家规划中明确指出，要“分级分类推进新型智慧城市建设”，而社区场景作为智慧城市中“缩小的单元”，已经变成一个承上启下的枢纽。同时，智慧社区作为城镇化发展的新战略，也是社区管理与服务的创新模式。

早在2017年，霍家营社区党委就将“社区服务智慧化”写在工作日程上。经过前期调研走访和讨论，建立智慧社区APP的“点子”便跃然在社区党委的脑中。

他们在确定智慧化方向后，联系网络技术团队，通过多方的头脑风暴将需求不断发散，并在社区两委会议上，通过层层讨论，将需求连成“网”，定稿形成完整的方案——“霍家营智慧社区APP”。

APP的建设过程也并非一帆风顺，这个项目经历了三次大的改版。项目初期，技术团队将版面菜单分级设计得较为复杂。在社区工作人员试用过程中，及时发现并提出“方便社区全年龄段”的使用要求，后期菜单逻辑改进成“任何操作不超过三次即可完成”。

APP主要分为五大智慧模块——智慧党建、智慧物业、智慧服务、智慧管理、智慧文化，五大模块的内容分布原定较为平均，后续经过走访，对居民的建议进行收集后，根据大家的实际需求反复调试，将模块以“使用频率和重要性”进行再次划分。

第三次大的改版——APP交互设计的流畅度和界面设计的美观性。“霍家营智慧社区APP”的建立初心，不仅仅停留在要设计出一款智慧软件，更要将“智慧服务”居民尽善尽美地呈现在每处细节上。

最终，历时将近三年，克服了重重困难，APP在2019年得以顺利上线运营并推广。

“社区每年都要组织大约80场各式各样的活动，每次都会在现场向居民们推广APP。对于使用手机不灵便的老年人，我们手把手帮他们下载，教会他们使用方法。”霍家营社区党委委员孙悦表示。

一“网”情深 智慧服务让居民重拾邻里情

居民回迁上楼，从街里街坊到独门独户，生活条件变好的同时，霍家营社区还保留住了“守望相助”的邻里情，“霍家营智慧社区APP”也发挥着积极作用。

“公司今天加班，没法接孩子了。”“请问孩子几点放学，去哪个学校接？”

“我要临时出差，家里的猫没人照顾了。”“我也养猫，请问你什么时候出差？”

霍家营社区将志愿服务积分管理制度加入到APP，居民可以自发注册成为社区志愿者，通过智慧社区系统积极参与各种志愿者活动，充分发挥自身特长，帮助社区内其他有需求的人群。

“居民参与的这些志愿活动，将自动转化为‘霍币’存进个人账户中，这些‘霍币’可以用来兑换物品或等价换取其他人的志愿服务。”孙悦表示：“我们通过探索这种志愿服务等价交换的新模式，形成一种 ‘我为人人、人人为我’的文明和谐互助的良好氛围。”

同时，APP中的“垃圾分类”板块，记录着霍家营社区四分类桶垃圾投放次数及重量等分类信息。APP将每户居民投放垃圾的重量、时间信息进行准确统计并形成饼状图，居民可直观看到自己的投放记录。同时，APP还会将社区整体垃圾分类信息形成大数据，达到点、面全覆盖，通过智慧分类，做到执行高效。

居民拿着分类正确的厨余垃圾，到专管员处通过APP扫码计重，计重成功可获得5“霍币”奖励。志愿者杨阿姨正帮助李奶奶进行扫码，“老人家岁数大了，还按照要求分类投放垃圾，给很多年轻人树立了榜样。”杨阿姨说：“我们的APP特别人性化，对于老年人使用不好手机的，我们管理员可以通过自己的手机输入户号就能帮她扫码了”“还有一些其他的功能，比如案件上报，直接录个视频，就能自动定位上报，还支持语音输入，新闻也有自动播放功能，操作起来特别简单方便。”

据了解，霍家营社区居民垃圾分类参与率，从最初的3%升到现在的100%，垃圾分类已经在社区蔚然成风。

“网”聚难点 智慧服务实现‘接诉即办’向‘未诉先办’转变

“我家厨房的洗菜槽漏水了。找不到具体原因，急需尽快上门！”——“霍家营智慧社区APP”弹出了这条求助信息。

负责APP“社区12345”模块的工作人员，立刻核实居民住址，并向物业派单。

“收到，已到居民家中核实详情。”负责维修的刘师傅接单后，第一时间带着工具箱，到上报信息的居民家中查看具体情况，拆卸、填补、安装……，他快速地解决了居民家中漏水的紧急情况，并在APP中回复处置情况，“已上传修理完成现场照片，可以结单。”

从上报情况到处置结单，前后不超过10分钟。“这个‘社区12345’的功能真是太便捷了，能第一时间解决实际问题。”上报信息的于大爷称赞道。

“APP中加入‘社区12345’模块，是想第一时间解决居民的操心事、烦心事，做到发现问题提前一步，解决问题向前一步，实现‘接诉即办’向‘未诉先办’转变，进一步提升了治理效能。”孙悦介绍道。

霍家营社区持续将“以人为本，服务为民”的服务理念与“数字社区”、“互联网+”等全新理念深度结合，让居民充分体验到以新时代网络技术所带来的便捷，提高居民的幸福感和满意度，打造共建、共治、共享智慧社区升级版。

北京青年报 2022-10-27