# 数字化管理助推社区精细化治理 “超强表格”汇总居民特色信息

　　“您近期不是要办低保吗？我们查询到针对持有残疾证的低保人员还有特殊的优惠政策，您有时间可以一块儿办理了。”最近，居住在通州区马驹桥镇富力尚悦居社区的刘先生接到了社区工作人员的电话，提醒他可以享受叠加政策优惠。“太感谢了，多亏了你们的提醒，要不我都不知道。”刘先生对社区的细心服务连声称赞。

　　如何能够提前一步，把服务做得更细？打开富力尚悦居社区的居民信息表格，一切似乎有了答案。不同于常见的某个单独事项的表格，这张“超强表格”汇总了社区各个部门收集整理的居民信息，包含居民、车辆、帮扶、宠物、借书、体检等具体内容。在表格完成自动汇总后，居民信息会被添加一些彩色“小尾巴”，比如，蓝色标签标注了居民持有残疾证，绿色标签标注了低保人员，黄色标签标注了空巢老人等。

　　“这是我们社区数字化管理的2.0版。”富力尚悦居社区居委会副主任张彬表示。说起数字化管理的1.0版，要追溯到新冠疫情暴发初期。彼时居委会刚成立不久，社区每天都有大量的人员信息需要统计，单靠网格员挨个打电话或者上门根本忙不过来。于是，社区想到了运用数字化工具提升效率的办法，通过使用金山表单，在居民群内发送链接，让居民能够自行填写汇总信息。

　　社区居民信息渐渐被收集归纳，形成了一张张电子表格，但新的问题又来了。不同内容的表格“各自为战”，有时居民来办事，相关经办人员刚好轮休或者不在，其他人也不掌握情况，居民只能白跑一趟。

　　针对这一问题，2021年社区创新服务机制，在居委会一进门的前台位置设立了一个“万通岗”。在这里轮班的工作人员打通了业务条线，梳理所有与居民相关业务的办理流程和政策，做到心中有数，从而能够帮助居民“通办”所有事项。“万通岗”的背后，需要数据打通作为支撑。2023年年初，金山办公的轻维表格这一新工具被应用到了社区工作中。这张“超强表格”集纳各个部门的单项表格后，通过人工智能技术识别居民姓名和身份证号，自动匹配汇总形成居民的完整信息。

张彬随机选取了一个居民的信息，表格上不仅标注了车辆、宠物情况，还显示其尚未注册业主APP。“鼓励居民注册业主APP是我们最近在推行的一件事，也是为了能推动小区业委会成立。”张彬表示，尽管已经实现数据打通，但距离社区真正实现数字化和精细化治理仍有差距，其中一个很大的难点在于，居民是否愿意向社区共享信息。面对居民的这些顾虑，居委会目前的做法是通过开展更多社区活动，与居民建立信任感。

北京日报 2023-6-5