

淄博市张店区大数据中心

张数发〔2020〕3号

签发人：魏俊光

(B)

关于区十七届人大四次会议第37号建议的答复

肖燕委员：

您提出的《关于推进智慧社区建设创新社会管理服务的建议》收悉，现答复如下：

随着时代进步，信息技术的发展，社区居民的需求也是在不断改变。智慧社区正是新形势下探索公共治理的一种新模式，既是将“智慧城市”的概念引入社区，将智慧技术（主要包括传感技术、互联网技术以及云计算技术等）应用于社区管理层面，从而形成一个新型管理形态的社区。通过将社区服务系统互联化、物联化及智能化，以满足社区居民多方面的生活需求，提升社区居民生活质量，致力于打造成为一个以人为本的智能社区管理生态系统。

一、发展智慧社区的重要性

推进智慧社区建设，创新社会管理服务。一方面可以提升社区服务水平和治理品质。现在的社区人口密度大，建构建筑物复杂，

地下管网盘根错节，社区管理难度不断加大，管理效率不断下降，治理能力天花板到来。引入信息化技术手段，加强社区服务管理可以缩短故障报修流程、提升响应速度、丰富生活缴费渠道，对社区做到及时发现风险、监控风险，防隐患于未然，增强社区治安状况，提升社区服务水平和治理品质。另一方面有利于降低社区治理的成本。由于城市化进程的加快，人口流动性加大，商铺从业人员流动性大，退养、退休和外来人员的增多等问题，增加了社区治理的难度，传统的管理模式已不能适应现代的管理要求。智慧社区管理模式节约了大量人力、物力、财力，由于问题定位精确、任务派遣准确且克服了多头处理、重复处理等弊端。

二、所面临的问题

在国家倡导和政策推动下，国家智慧城市试点数量逾 500 个，智慧社区在智慧城市的基础上目前正在全面启动阶段，但是目前智慧社区的整体发展还存在一些问题，主要体现在：

（一）标准不统一。

大多智慧社区系统平台多为社区定制或是运用知名企业开发的软件系统，各运营平台的协议标准不一致，不同厂家的硬件很难做到相互兼容，大规模智慧社区覆盖过程中，各系统的协同集成发展受到影响，客户自己的个性化需求也难以在单一平台系统中得到很好的满足。

（二）基础设施不健全。

社区实现智慧的基础是让每个设备、部件“会说话”，信息能够传递到社区大脑平台；同时，前端能“听得懂”社区大脑的

指挥，没有 5G 等新一代技术助力很难实现社区智慧化。目前我区 5G 网络正在布局筹划中，新基建等基础设施还不够完善，不足以支撑在全区范围建设智慧小区。

（三）智慧社区建设和运营的专业人才匮乏。

智慧社区多采用物联网、互联网的相关技术，使用过程中会出现软、硬件的运营及维护问题，传统社区物业管理人员的计算机和软件管理知识相对匮乏，在系统使用、技术维护、运营管理方面经验较少，短期内培训现有人员存在一定困难，引入专业运营人员也会增加运营成本，人才问题是成为制约我区智慧社区发展的重要因素。

三、关于加快智慧城市建设的五点建议

您提出的将智慧社区建设作为创新城市治理和服务的主要内容等五项建议，我区将积极采纳，努力落实到实处，积极推动我区智慧城市建设的快速发展。

（一）将智慧社区建设作为创新城市治理和服务的主要内容，纳入城市建设发展规划中，将智慧社区建设作为智慧城市建设的重点工程，成立专门的工作机构和技术支撑力量，进行统筹规划，组织实施。

根据《淄博市人民政府关于印发<淄博市新型智慧城市总体规划纲要（2017-2021）>的通知》（淄政办字〔2017〕124号）要求，全市规划了运用大数据、物联网和人工智能技术的“10996”专项工程，即：10项基础工程，9项智慧民生服务工程，9项智慧政府治理工程，6项智慧产业工程。其中9项智慧民生服务工

程包括智慧政务服务、智慧教育、智慧医疗、智慧人社、智慧交通、智慧社区、一卡通、智慧乡村以及智慧气象。我市已将智慧社区及其他智慧便民服务工程作为重点内容纳入新型智慧城市试点建设的整体规划中。下一步，大数据中心会紧跟市级规划，积极推进新型智慧城市和智慧社区在我区的建设，主动承担好牵头部门工作职责，建立日常调度推进机制，积极与各级各有关部门沟通对接。研究智慧社区管理的体制机制，紧盯问题逐一解决。确保智慧社区项目在我区落地建成。

（二）发挥政府指导作用，统一智慧社区建设标准。

任务建设，规划先行。政府在智慧社区建设中建设具有“领头羊”、“发动机”作用，是各项工作推进重要引擎。淄博市正在筹备完成数字淄博发展规划和数字基础设施建设“十四五”规划编制工作，要在准确把握我市大数据战略定位和发展目标的基础上，综合分析全市数字政府、数字社会发展现状，立足发展实际、精准把握要求、积极稳妥推进，高起点定位、高标准规划、高质量做好数字淄博发展规划编制工作，为全市大数据工作深入开展奠定坚实基础。大数据中心会在市级编制规划出台以后，根据市级标准要求，统一我区智慧社区建设标准，积极推进智慧社区各项工作落实。

（三）选择具备一定基础的社区先行试点，重点抓好社区综合智能服务平台建设。

我区已在傅家镇盛世康城社区、南苑绿洲社区探索建设“智慧社区”管理服务平台，推动人员管理、便民服务、网办业务提

质增效。房镇镇为联片打造“智慧平安小区”，提升区域治安水平，实现人员精准精细智能化管理，制定了《关于“智慧平安小区”建设的实施意见》《房镇镇域社会治理工程实施方案》，汇聚各方力量，推动区域治理变革，营造区域内安全的治安环境，逐步建立起以村、社区大数据为基础，打通连接村、社区，镇域以及公安等完善的人员管控治理体系。下一步我区会对在试点中发现的好案例、好做法，加强总结提炼，力争形成可复制、可推广的改革经验、模式，在全区范围内进行宣传和推广。

（四）提高、完善各社区现有功能及物业管理水平，为今后全面开展智慧社区建设奠定基础。

物业作为最贴近消费者的社区主要运营商——物业服务企业自然会卷入智慧社区竞争行列，并从传统物业服务业向社区消费主导的新型服务业转变。在“互联网+社区服务”的基础上打造的全方位智能物业服务平台，以业主为中心，全面满足社区居民的生活服务所需。实现自助缴费和查询、线上物业报修、投诉建议等信息的实时反馈和交流。同时提供邻里互助、二手交易、生活分享、房屋租赁等，丰富了业主的业余生活。真正做到了将“群众跑腿”变“信息跑腿”。

（五）打通信息壁垒，信息共享，加强网格员和社区志愿者队伍建设。

一方面大数据中心将积极配合上级部门、协调相关部门，完善政务信息资源共享交换平台建设，推进部门应用系统与政府数据统一向平台进行云化迁移，建立健全数据资源管理体系，逐步

整合、统筹政务数据资源和社会数据资源，破除信息“孤岛”，打通信息壁垒，逐步实现信息共享。另一方面配合相关部门做好网格划分，重新布局。按照城乡 300-500 户左右（城市社区不高于 350 户，农村不高于 500 户）标准规范优化基础网格。同时，加强网格员队伍建设。按照市《专职网格员工作规范》城市社区配备专职网格员，完善信息采集、上报、分流、交办、督办、反馈等流程。加强制度建设。落实镇（街道）、社区（村）管理考核责任。为智慧社区建设提供人才和技术支撑，以实现智慧社区建设高质量发展。

感谢您的建议，我们将努力把做得更好。

张店区大数据中心

2020 年 5 月 22 日

联系单位及联系人：张店区大数据中心 王晨

联系电话：2861679

抄送单位：区人大常委会人代工委、区政府工作督查服务中心。