

# 智慧社区，守护居民幸福生活

本报记者 叶子

进门刷刷脸，无感通行方便快捷；手机查询充电桩空位，充满智能断电；守在大屏前，小区各处安全状况一览无遗；手指点一点，“云广播”及时将重要信息送到居民耳边……这些智能化的生活体验，都是智慧社区建设带来的便利。

根据民政部等九部门联合印发的《关于深入推进智慧社区建设的意见》，智慧社区是充分应用大数据、云计算、人工智能等信息技术手段，整合社区各类服务资源，打造基于信息化、智能化管理与服务的社区治理新形态。近年来，不少地方积极探索建设智慧社区，越来越多的智能化成果应用到社区场景中，为社区居民提供了安全便利的现代化、智慧化生活环境。

## 居民生活更便捷

在湖北省黄冈市曲水兰庭小区，居民只需要对着智能门禁一笑就能进入小区，无需随身携带钥匙门禁卡，也不用记住繁琐的密码，真正实现了无感通行。考虑到使用电动车的住户较多，小区配备了“和易充”安全充电桩的智慧停车棚，住户通过手机就能查询空闲的充电桩数量，还能支持电量查询，充满可自动断电。居民直呼：太方便了。

湖北移动黄冈分公司总经理高瞻介绍，曲水兰庭智慧社区建设中运用了5G、云原生、AI算法等技术，搭建中国移动安防摄像头、云广播、智能充电桩、智慧大屏等设施，打造出算网、云网一体化的OneZone智慧社区集约平台，汇聚了小区多维数据，可以提升社区的治安防控能力，保障居民的生命、财产安全。

“作为智慧城市的基本构成单元，智慧社区建设已成为提速城镇化发展、创新社区管理与服务、提升居民生活满意度和幸福感的重要举措。”中国移动物联网公司（以下简称“中移物联”）智能物联网产品部副总经理王轶奇接受本报采访时表示，以OneZone智慧社区平台为着力点，中移物联的智慧社区解决方案已广泛运用。目前，中国移动OneZone智慧社区解决方案已覆盖全国31个省市区277个地市，累积覆盖小区数量2.56万个，服务用户超过880万，月活用户超300万。

在湖北省荆州市佳境上城小区，所有的社区活动、政务服务、邻里议事等内容全部都可汇总到OneZone智慧社区平台，再通过“中移和社区”微信小程序触达小区的每一位居民。最近社区将开展哪些活动，有关部门发布了哪些政策和通知，邻居间有哪些互帮互助的需求……在数字化手段的帮助下，这些每天发生在社区里的大小事，能够及时地传达给社区居民，使得邻里相处更加和谐。

在湖北省武汉市江汉区多闻小区，中移物联针对小区情况进行调研，定制出功能完备、应用丰富的社区数字化升级方案。方案包含了智慧门禁、云广播、和易充、安防监控等多项社区治理功能，小区管理人员在大屏前，即可实时掌握小区各个角落的安全状况。依托24小时在线的AI智能摄像头，高空抛物、电瓶车进入电梯等安全隐患可以被及时发现，配合云广播迅速处理，将安全隐患化解于“萌芽”状态。

王轶奇介绍，智慧社区建设，首先是要为社区居民提供安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境。就拿开门方式这一项功能来说，中移物联利用智能屏音箱作为楼宇入户机，与单元、公区门禁进行联动，让小音箱变身业主们的智慧开门小助手。来访人员、外卖小哥、快递小哥等通过实时语音、视频对讲与业主取得联系，业主不用出门、不用下楼，在家里用一句指令就能远程开启小区门禁。在出入管理方面，中移物联可以提供人脸识别、语音开门、超级SIM开门、远程开门、小程序可视对讲开门等9大开门方式。此外，针对老人、儿童等特殊群体，平台可以对久未归、久未出等场景进行分析研判，第一时间将智能预警送达家人或社区管理人员，有效提升对特殊群体的关怀效率。

如今，越来越多的社区将数字化技术和平台融入社区管理的日常服务中，呈现出多种智慧化应用场景，像智能门禁、数字物管等，已融入许多小区居民的日常生活。

在上海市市长宁区新泾六村小区，通过24小时智能问诊机，居民可自助购药，获取来自持证医生的远程医疗咨询服务；联动“体魔方”项目，居民使用社区健身器材，即可了解个人的健康档案、运动数据等信息。

在重庆两江新区礼嘉智慧小区，智能家居安防系统与物管联网，业主不在家时可开启外出模式，一旦家里出现陌生人的活动轨迹，会自动触发警报，通知保安迅速上门查看；智能浇灌系统通过监测温度和土壤湿度，自动浇灌植物；智能垃圾桶自动检测桶内垃圾，一旦装满将自动预警，通知后台清理……居民马亚洲感慨：“漫步小区，智能化



图1：图为位于湖北省黄冈市的“智慧社区”曲水兰庭小区。

资料图片

图2：2023年4月28日，在福建省福州市鼓楼区鼓东街道中山社区，社区工作者在介绍“智慧社区”建设情况。

新华社记者 林善摄

图3：图为位于湖北省荆州市佳境上城小区的智慧识别门禁系统，该系统支持9种开门方式，让社区管理更智能。

资料图片

图4：2023年5月24日，在山东省胶州市新立街小区，居民前往智能垃圾分类回收箱倒垃圾。

王昭脉摄（人民图片）

图5：图为位于湖北省荆州市佳境上城小区的智慧社区平台数据大屏，可以全面直观感知社区运行和管理状态。

资料图片



带来的便利随处可见。”

## 社区管理更高效

智慧社区建设，不仅让居民生活更加便捷安全，也让社区治理更加智能高效。

不用“办事跑断腿”，只需“在家动手”——在宁夏回族自治区银川市兴庆区，

“兴庆智慧社区”小程序受到好评。在平台上，居民能够发布信息来反映遇到的问题，社区会及时“接单”进行解决。这样的平台不仅是社区居民的“掌上宝”，也是社区工作者的“解压阀”。

走进兴庆区银古路街道丽景社区市民驿站，一块大屏格外醒目，屏幕中央是社区辖区内的三维楼栋分布图，一旁是重点服务人群情况、周边配套设施等。随手点开屏幕地图上任意一个楼栋的图标，该楼栋的房屋和住户人员信息便详细呈现出来。社区工作人

员介绍，像房屋居住情况、人口数量、居住人是否特殊群体等，这些信息都记录在兴庆区智慧社区平台里。

“警告！监测到小区消防通道处存在违停车辆，请立即处置。”大屏和工作人员的手机同时收到这样一条消息。原来，监控预警系统自动监测到小区的消防通道存在违停车辆，发出了警报。社区工作人员随即根据系统显示位置赶到现场，联系车主将车辆转移停放。

除了车辆违停，系统还能够监测到火灾隐患、商户门前外摆、占道经营、宠物犬不

牵绳等多个问题，监测到问题后系统自动预警，我们就可立即到场处置。”工作人员说，一般情况下网格员能够现场解决问题，遇到解决不了的问题还可以上传至平台，平台将自动派单给相关部门协同处理。

“通过搭建‘兴庆智慧社区’小程序等民主协商共治平台，居民力量参与到了社区共治。这样的智慧治理模式也聚合了每个社区周边的生活性服务业资源，有助于打造更加便捷、利民、宜居的智慧社区。”兴庆区相关负责人表示。

在山东省临沂市，智慧社区综合管理平台助力社区变“治理”为“智理”。临沂移动采用“1+3+N”产品体系，即建设1个智慧社区综合管理平台，包含在线医疗、智能缴费、智能充电在内的N项应用场景，汇聚实有人口、房屋、商铺、综治数据、社区工作、智慧党建、智慧政务等信息，依托大数据能力进行综合分析。

“小区建设智慧社区，极大方便了我们的工作。”临沂市郯城县文慧园社区物业工作人员介绍，之前小区垃圾桶满了，可能没人及时处理，风一吹到处都是，影响小区环境，业主经常投诉。在建设智慧社区后，从监控上就能提前识别垃圾溢满，提前通知清洁工处理，极大地改善了社区环境，居民对此十分满意。

临沂移动打造的郯城街道智慧社区综合管理平台，通过5G专网汇聚监控和物联感知资源，对社区内人、车、物、事等核心要素进行综合管理，同时结合城市大脑AI中台算法优势，对重点区域的垃圾溢满、消防通道占用、未戴安全帽等场景自动识别报警并推送至智慧平台，协助社区工作人员对业务进行及时有效处理。

在广东省深圳市罗湖插花地智慧社区，整个社区有约50万个传感器，像“神经末梢”一样实时捕获、收集信息，形成一张多维的感知网，将物业管理工作模式从传统的“被动巡查”升级为“主动上报”，实现从“人找事”到“事找人”的转变。例如，一旦地下室一氧化碳浓度超标，排风扇会自动打开；无须多方协调，系统便能实时分配社区工单，调动附近管理人员……这些设备联动指令都来自社区智慧运营决策中心。

据了解，该社区智慧运营决策中心的内核为中建三局智领智慧社区平台，由中建三局智能技术有限公司研发。平台整合了GIS（地理信息系统）、大数据、AI等技术，能自动分析处理社区“神经末梢”收集的数据，让监控、消防等系统设备实现“交流”、联动。整个智慧运营决策中心可以应用于安全、环境、服务、活跃度、设备健康五大板块50个类别256个智慧社区场景。

## 发展前景很广阔

当今，信息技术创新日新月异，数字化、网络化、智能化深入发展，在推动经济社会发展、促进国家治理体系和治理能力现代化、满足人民日益增长的美好生活需要方面发挥着越来越重要的作用。“十四五”规划纲要提出，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。

近年来，通过国家政策引导和各地创新，我国智慧社区建设取得了一定成效。智能门禁、一键报警、高空抛物监管，智能水电表、智能垃圾桶自动检测桶内垃圾……这些服务都是数字化信息在智慧社区建设中的应用。从物业管理到生活服务，从居家康养到社区医疗……智慧的触角逐步延伸至百姓生活的方方面面。

业内人士指出，智慧社区大有可为，但其探索建设还有很长的路要走。目前，各地在推进社区智慧化的同时也面临诸多挑战，例如智慧社区不够“智慧”、数据整合难度大、重复建设、居民参与感和获得感不强等。一方面，我国社区情况复杂，需要因地制宜，分类规划建设策略和重点，各类老旧小区要相继启动智慧化改造，新建社区也要开展智慧化提升；另一方面，智慧社区不仅是智慧城市建设的重要组成部分，同时还涉及家居、楼宇、安防、物业等多个系统，这就需要协调推进，直击堵点、突破难点，打通“数据孤岛”。

中国社会科学院大学应用经济学院副院长、中国社会科学院国家未来城市实验室副主任丛晓男表示，中国智慧社区建设目前仍处于起步阶段，但已经取得了不少积极进展，特色鲜明的优秀智慧社区也不断涌现。

在丛晓男看来，中国智慧社区建设需要发挥政府的引导作用，激发居民参与社区建设的积极性；充分发挥市场机制作用，依托市场广泛地吸收社会各方的资金、创意和技术。此外，不同社区所处状况、要解决的问题均不同，单纯的技术堆积并不能解决所有问题。在智慧社区的建设中，要突破对社区的传统认知，充分考虑社区资源禀赋、经济水平、信息化水平、居民素质等差异，满足不同群体的多元需求。

全国智能建筑及居住区数字化标准化技术委员会副主任委员马虹认为，智慧社区是智慧城市建设过程中很重要的一个建设单元，也是一个容易让居民有更多获得感、体验感的场景。从传统物业到智慧社区，社区管理方式、管理人员结构都发生了改变，这种智能化、智慧化转型将对智慧城市建设起到积极推动作用。