



叶晓楠 宁若鸿 谭贵岩

8月14日上午,笔者走进北京市朝阳区规划艺术馆数字沙盘展厅,巨大的屏幕及地板上投射的倾斜摄影三维模型让展厅充满科技感。屏幕上,柱状图、扇形图等各式图表将一些街道的年龄结构、人口来源结构、娱乐消费等数据展示得清晰明了。这些数据,是朝阳区责任规划师规划社区的重要依据。

工作人员向笔者介绍,6月12日,朝阳区责任规划师启动仪式暨培训大会在该馆举行,朝阳区责任规划师制度全面正式启动。据了解,朝阳区责任规划师体系突出以大数据手段为基础的智能化治理,为责任街区提供“大数据体检化验+责任规划师开方/专家会诊+街乡去疾”的全过程、陪伴式“诊治”服务。

“社会治理的前提是社会感知,通过大数据的社会感知功能了解社区居民的所思所想、所期所盼,感知社区生活中发生的点点滴滴。海量信息汇聚起来就有了集聚效应,这有助于政府对民生问题作出更加精准的回应。”武汉大学社会学学院副教授龚为纲对本报说。

当前,在中国的许多城市,可“感知”的大数据已成为很多社区治理过程中不可或缺的帮手,它们为社区搭建起的“大脑”,让社区服务、管理与规划有“智慧”,更有“人情味”。

## 社区服务有“温度”的大数据

最近,家住合肥市浅水湾社区的62岁居民陈宗平通过“二维码”办好了自己的老年证。老人扫了“二维码”加一位“网格长”为好友后,“网格长”就来到他的家中,帮他现场采集、上传电子资料。“智慧社区”服务让陈宗平竖起大拇指:“真的很有‘智慧’!”

浅水湾社区是安徽省合肥市荷叶地街道网格化管理工作的首批试点单位。浅水湾社区党委书记赵明向本报介绍说,居民扫描楼栋里张贴的二维码,就能直接和服务团队联系,社区工作人员也会及时回应。“这样一来,具体的政策能够更加精准地投放,双方都更省时省力。”赵明说。

大数据将很多政务服务进行了整合,为居民办理事务简化流程。南京擎天科技有限公司研发的“社区治理一体化平台”已应用在江苏省内多个地市。这个平台与政务系统实时对接、双向互通、及时更新,老百姓通过平台的社区服务模块,可以在线办理居住证、大证、尊老金、低保等各类业务,足不出户即可完成多项审批。



过去在人们心中,一提到社区服务,往往会想到戴着袖标在社区里巡逻,或者是上门耐心细致做好服务工作的社区志愿者的形象,不过,在飞速发展的中国,社区工作的进步也是一日千里,如今,社区治理更多地搭载了科技的翅膀,人们下班回到小区,往往会步入一个环境整洁有序,安静安全的智能化社区,要做到这一点,大数据等更多智慧方案的引入,不可或缺。当互联网遇到社区,当传统物业管理行业与互联网携手前行,所产生的变化是令人兴奋的。

在大数据的帮助下,各部门的分工更为明确,效率也有了保证。新疆奎屯市的基层服务管理智慧平台中嵌入了“三级联动分类销号”,使民众反映的诉求实现在线分流,社区一街道一部门单位三级联动、进度跟踪提醒、效能考核于一体的完整闭环。如果在哪一层级出现处理滞后的情况,平台会自动发出提醒督促信息,如果出现未处理情况,将纳入考核减分项。

4月20日上午,有居民到新疆奎屯市穗丰园社区反映因雨路面塌陷问题。穗丰园社区干部现场查看后,立即将问题上传到智慧平台,社区再将问题上报分流至街道,街道层面流转至住建局、城管局等相关职能部门。当天下午,住建局干部便前来将塌陷路面进行围栏并施工。不到五个小时,系统回复“住建局已处理”,完成了整个处理流程。

如果遇到诸如水管爆裂、路灯不亮等烦心事,居民也可以直接通过APP上传照片进行报修,很多社区服务更加精细。

“小区有人丢了张废床垫,把路都挡住了!”近日,家住重庆两江新区翠云花园小区的居民张先生过路时发现这一状况,便自己拍了照片并配上文字说明,上传到两江新区翠云街道社会治理(综合执法)信息系统。2小时后,小区网格员便将挡路的床垫搬走。

对于一些需要特殊关照的群体,大数据为他们提供了一张“保护网”。2019年1月,安徽省合肥市公安部门联合科大讯飞公司研发出“智慧平安社区管理系统”并在多个小区投入使用。科大讯飞政法事业群产品总监张金鹏向本报介绍,该系统在便捷居民出行和保卫小区安全的同时,还可以对孤寡老人等弱势群体的行为进行判断,便于社区街道的人员为居民提供精准的关爱服务。

大数据让不少老人受益。贵州省仁怀市中枢街道茅台路社区工作人员就曾通过辖区大数据分析,发现一位空巢老人连续三天没有出门。上门之后,社区的工作人员了解到这位老人在家生病后怕麻烦,只服用一些普通药物而不愿意去医院治疗。了解情况后,社区干部一边做他的思想工作,一边将其送往市医院治疗。

“大数据平台帮助社区实现资源整合,需求整合和平台整合的同时,还可以精准地识别居民需求,畅通民情民意表达渠道。另外,通过反馈与回访机制的建立,实现社区治理良性循环。”华中师范大学中国智慧社区研究院副院长陈荣卓在接受本报采访时指出。

## 社区治理 心中有“数”

叶晓楠

大数据为什么纷纷牵手社区?智慧社区吸引力何在?

牵手社区,是智能产业发展到今天,场景应用不断拓宽的一个自然过程。随着移动互联网、物联网、云计算、大数据等新一代信息技术的不断成熟与普及,产生了海量的数据资源,人类社会进入大数据时代。经过几年的探索,大数据前期的基础设施建设不断成熟,数据的重要性和价值也逐渐获得认可,未来发展将会更加偏向软件开发和寻求更多的应用场景落地。为什么要做大数据?大数据应用到什么地方可以更好地发挥出

它的价值?大数据能打通信息孤岛,把原先沉睡、分散的数据整合、处理以及价值挖掘,在社区这样的应用场景中,能很好地服务于社会,将数据资源转化为服务基层治理的产品,有助于形成更“聪明”的社区模型。

引入大数据,是社区精细化治理的必然需求。大数据在社会治理智能化中的价值主要体现在它有助于促进社会治理决策科学化和治理方式精细化。大数据不仅是新手段、新工具,而且为提高社会治理精细化水平提供了新方法、新途径。引入大数据,社

区不仅能最大限度地方便居民办事,还可以实现智慧采集、智慧服务、智慧管理等多项功能,为社区居民提供家政、养老、健康、特殊人群等服务项目。更重要的是,引入大数据,还能更多地依靠数据开展规划和决策,实现从以有限个案为基础向用数据说话的转变,有助于基层治理方式由简单粗放向科学精细转变。

享受“云”上生活,也符合人们对美好生活的正常向往。虽然当前的社区建设已经取得很大成就,民众享受到的公共服务更多了,但



8月5日,重庆市沙坪坝区井口街道美丽阳光社区养老服务中心,工作人员正在察看大数据统计。

孙凯芳摄(人民视觉)



5月28日,参观者在贵阳市举办的2019中国国际大数据产业博览会“追梦·未来”数字艺术特展上观看和体验艺术作品《宇宙深空》。

新华社记者 杨文斌摄



5月10日,安徽省合肥市蜀山区的一家智能标准化菜市场——蜀西公馆菜市场正式投入运营。该菜市场还统一安装经营户电子屏和电子秤,这些设备可对当天的交易情况进行大数据分析。

陈三虎摄(人民视觉)

## 社区管理有“智慧”的大数据

“工作效率提高了,相关成本也在减少。”谈到运用大数据治理社区的改变时,重庆市渝中区石油街道的工作人员周桃锐对本报说。

2018年3月,“集景智慧社区”平台在重庆渝中区石油路街道正式上线运行,该平台将社区治理多方面信息整合在一张三维地图里。地图中,网格、小区、楼栋、特殊人群分布等信息一目了然。

据了解,“智慧社区”的人员数据库按季度进行更新,系统运行一段时间后,还会对动态数据根据需求进行统计分析。大数据技术的应用促进石油街道的社会治理由“粗放型”向“精准型”转变。

周桃锐对本报介绍说,通过大数据的研判分析,社区可以对事件多发地区有更频繁的巡查,提高信息和资源的利用率。此外工作人员巡查路径清晰明了,巡查时发现的事件也可以通过平台进行上报。“有了大数据的支持,我们前后内外、指挥处理统一协调,既方便了研判分析,也方便了具体工作的开展。”周桃锐说。

针对较难管控的群租房,大数据也给出了解决方法。去年8月,上海市徐汇区田林街道工作人员在“智慧社区”平台上发现了一处群租房,因为数据显示一位居民连续10次刷卡进楼,显然超出了正常频率范围。田林街道一度是群租房“重灾区”,使用“智慧社区”治理后,群租房问题得到缓解,2018年1月至8月,该街道群租同比下降76%。

社区安防也是管理重点,而大数据的加入为安防增添助力,社区及相关部门可以迅速发现并处置突发情况。

近日,贵州省贵阳市观山湖区金华园社区发生一起车辆刮擦事故,两位车主发生争执,金华园社区“治汇数”平台应急指挥系统“捕捉”到这一信息。接到警报,社区工作人员马上赶赴事故现场维持交通秩序,整个过程不超过10分钟。

“大数据技术平台延展了社区数据采集的广度和深度,其强大的数据采集和分析能力,将复杂的社区运行体系映射在多维、动态的数据体系之中。”陈荣卓认为,大数据的应用与社区治理的互动必然重塑社区服务和管理空间。

## 社区规划有“远见”的大数据

今年1月,北京市发布的《关于加强城市精细化管理工作的意见》提出,北京市将通过建设大数据平台,健全网格化管理体系等一系列举措加强城市精细化管理。并提出在街区更新提升、美丽乡村建设中落实责任规划师、设计师制度和专家团审核制度,提高设计水平。

猫眼象限、蝠音象限、云雀象限、蜂巢象限、海豚象限、早獭象限……北京城市象限科技有限公司的这一系列智能化规划工具像一个个“小动物”,融入城市的边边角角。

将多源城市大数据以及猫眼象限、蝠音象限采集的社区观测数据汇总后,海豚象限可以基于数据输入,快速进行社区体检评估,一键生成社区体检报告。配备这样的工具箱,规划师得以玩转数据,用城市数据科学解决城市问题。

近日,在北京市规划自然资源委朝阳分局的邀请下,大数据平台城市象限为双井街道进行了健康扫描和精细体检,并得出一份包含居住通勤、居住情况、街道活力、环境品质、休闲活动等多个维度的“体检报告”。据了解,目前朝阳分局已为每个街区进行了人居环境大数据体检分析。

大数据的体检分析让社区规划更为严谨客观。“拿到充分有效的体检报告,责任规划师才能在解读数据的基础上,为街区进行科学的诊断。”朝阳分局相关负责人介绍。

四川省成都市成华区在2018年发布“美好社区”指数体系,量化、评定社区发展治理水平。在“美好社区”指数体系中,有“安全微指数”“健康微指数”“便利微指数”“舒适微指数”“活力微指数”“亲和微指数”等部分。

根据首次测评结果,成华区“美好社区”指数平均得分87.07分,“亲和微指数”得分最高,折射出成华区居民社会交往紧密程度高,但“便利微指数”相对偏低,表明成华区在交通规划、基础设施等便民服务方面还需继续加大力度。精准的“把脉”帮助社区规划师更好地开展工作。

“通过深入准确的挖掘数据信息价值,利用沉淀数据,大数据可以助力对社区进行预判性、前瞻性、精准性的规划。”陈荣卓指出。

未来已来。

在多种技术变革的引领下,传统社区将在激荡的数据中日新月异,社区服务将越来越多地呈现互联网特征,智慧社区系统加上云服务,使传统社区的智能化附加值不断增加,一种较之以往更为高效便利的生活,正在大踏步向我们走来。

与高品质生活的要求相比,仍然存在一些难点痛点问题,引入各类智慧终端后,社区利用新一代信息技术的集成应用,能为社区住户提供一个更加安全、舒适、便利的智慧化生活环境。社区居民每天都在进出社区、停车、购物,当他们每天都能享受到刷脸开门、智能停车等智能化服务,一键能报修、物业缴费、找家政通过一个手机APP就能随时解决,垃圾分类也能得到智慧指引,这将大大提升生活品质,民众的获得感、幸福感、安全感也会不断增强。