

# 西咸研究

(第18期·总第266期)

西咸新区研究院

2022年5月7日

---

## 关于新区回迁安置社区 智慧化改造的调研与思考

西咸研究院课题组

智慧社区建设是创新城市发展方式的重要环节，是提升新区居住品质的必由之路。以社区为单位进行智慧化改造，将有力推动新区城市治理能力现代化。为此，课题组在新区选取部分社区开展调研，形成报告，供参考。

### 一、新区基本情况

#### (一) 总体情况介绍

智慧社区是指以居民需求为导向，利用物联网、云计算、大

数据等信息化技术，优化配置社区资金、物流、商业等资源，为居民提供政务、交通、娱乐、教育、医疗、餐饮及生活互助等多种服务的模式。目前，新区智慧社区建设刚刚起步，截止 2021 年 12 月，新区共有社区 142 个，涉及回迁安置社区 96 个，其中智慧社区试点 3 个<sup>①</sup>，其余 93 个回迁安置社区未启动智慧化改造试点工程，大多数社区基础设施和平台建设还不完善，仍然处于信息化起步阶段，智慧社区建设任务很重。

## （二）在建智慧社区具体情况

按照西安市和西咸新区关于智慧社区评定指标、建设进度、社区智慧化程度等三方面标准，3 个涉及回迁安置的智慧社区可分为基础型、提升型、先进型三类。

**第一类，基础型智慧社区**是指，基础设施和平台建设达到智慧社区的基本标准。社区内电子化设备和平台包含的服务模块数量较少，可以满足居民基本生活需求。平台建设仅能收集数据，未能对数据进行分析使用，智慧化体现不明显。代表社区：**沣西新城天福和园社区**。

**第二类，提升型智慧社区**是指，基础设施和平台建设都进行升级改造。社区内电子化设备数量增加，并具有电子巡更功能，有助于社区异常情况的排查。平台服务模块增加，居民可以通过手机 App 办理日常缴费业务，社区整体智慧化水平显著提升。代表社区：**沣东新城芋域溪源社区**。

---

<sup>①</sup> 3 个涉及回迁安置的智慧社区为：沣西新城天福和园社区、沣东新城芋域溪源社区、空港新城幸福里社区。

**第三类，先进型智慧社区**是指，基础设施和平台建设都具有了智慧化的功能。社区内加入了 AI 设备，强化数据录入、分析、研判等功能，有利于对社区异常情况巡查和预警，智慧化程度显著提高。平台服务模块涵盖日常生活服务内容，且更便于操作，居民通过手机 App 办理各种生活和政务服务。代表社区：**空港新城幸福里社区**。

三种典型智慧社区基本情况

类别	社区基本情况	基础设施建设	平台软件建设
基础型	沅西新城天福和园社区共20栋楼，建筑面积73万平方米，容积率2.5，绿化率30%，总户数5399户。	在电梯、消防通道、社区出入口等地方安装了摄像头，可以满足对社区日常情况的实时监控。	已建成“沅西微邻里”线上服务平台，居民可以一键查阅就业、补贴等信息。社区服务大厅可以办理412项便民事项和256项全城通办事项。
提升型	沅东新城芋域溪源社区共8栋楼，建筑面积17.2万平方米，容积率3.5，绿化率37%，总户数2860户。	社区出入口安装识别设备，将数据与新区公安局对接，提供“一标三实” <sup>②</sup> 的人脸和车牌数据，消防通道和社区重点区域监控实现了全覆盖，加入了巡更功能。	已建成社区服务信息化平台，包括社区服务、物业服务、政务服务等功能，可为居民提供社区信息、线上购物、自助缴费等服务，可以为街道办和社区采集和报送信息。
先进型	空港新城幸福里社区共32栋楼，建筑面积68万平方米，建设房屋套数4733套，容积率2.0，绿化率30%，总户数3300余户。	利用视频监控、传感器、数据采集等技术构建“智慧社区”管理服务系统，社区内安装40个摄像头，实现人脸和车辆抓拍识别、高空抛物检测、人脸门禁、一车一档等功能，并将监控数据接入新区公安局进行分析研判。	已建成“空港微邻里”平台包括智慧政务、智慧养老、便民生活圈、公共服务、社会服务、物业服务6个模块，居民可通过手机App办理各项业务，社区可通过平台统计居民的人、房、物等信息。

<sup>②</sup> “一标三实”是指：标准地址、实有人口、实有房屋、实有单位

总体来看，这3个社区初步建立了信息化基础，在硬件基础设施方面，4G网络覆盖率超95%，互联网光纤入户率100%，重点区域视频监控覆盖率100%，门禁、安防、停车等设备完善；软件平台建设方面，社区管理服务综合平台比较完善，居民可通过移动客服端缴纳水电费、获取政务信息、购物消费等，居民满意度、居住体验感、社区品质显著提升。

## 二、存在问题

在未启动智慧化改造试点工程的93个回迁安置社区中，调研发现，疫情期间社区智慧化程度直接影响居民生活的便利度和满意度。例如，由于管控原因，这些社区居民无法通过线上缴纳水电燃气费、采购日常用品、向社区报送信息等业务，智慧社区建设亟需加强。目前，新区智慧社区推进慢的原因主要表现在顶层设计、建设标准、要素配置、数据整合等方面。

### （一）顶层设计不完善，缺少具体可行的实施方案

**第一，业务部门、街道办、社区权责不明晰。**智慧社区建设在具体落实过程中需要与业务部门、街道办、社区等多个单位协同完成，但由于缺乏统筹规划的文件，各部门具有的职能、承担的责任不清楚，部门之间的联动协同工作力度不强，各项任务较难分解到相关部门。

**第二，街道办和社区作用弱化。**街道办和社区是智慧社区建设重要落实者，在整个项目具体推进过程中，需全程参与。但由于协调业务部门和整合资源能力有限，在智慧社区建设中的顶层

设计、招投标、工程监督、后续维护等多个环节上，街道办和社区参与度不高，只能为建设提供日常服务和设备报修，这会弱化街道办和社区在建设过程中作用，甚至导致角色缺失。

## （二）要素配置不科学，缺少资金和人员的整合机制

**第一，资金统筹安排不够。**智慧社区建设方面，新区资金投入来源较多，业务部门、硬件供应商、平台企业都有意投资参与，但比较零散，不够集中。作为一项系统工程，具有初期垫资大、建设周期长、后期维护多等特点，粗略计算一个万人左右的普通社区要改造成智慧社区，初期要投入 30 万，后期每年还有维护费用，需要将资金整合起来进行统筹安排。

**第二，基层专业人才匮乏。**当前，社区工作人员普遍待遇水平偏低、流动较快、流失严重、年龄结构偏大，社区缺少能够熟练使用智能设备的专业化人才。现有的工作人员对互联网、人工智能、大数据等新技术学习的积极性不强，缺少对新型智能设备操作的经验，社区内部分电子服务终端设备无人管理，有些甚至无法正常使用，长期处于闲置状态，影响着社区智慧化水平的提高。

## （三）建设主体不统一，缺少软件和硬件的互联互通

**第一，供应主体不统一，**包括房地产开发商、物业公司、平台企业等，由于各个供应主体选用软硬件标准不统一、不规范，导致智慧社区建设缺乏整体性，这种各自为政的局面不利于社区的智慧化建设和运行。

**第二，硬件设备和软件平台不统一，**相互独立且兼容性较差，

相关数据和信息缺少互联互通的共享机制，造成重要数据和视频资料的保存和调取不方便，容易形成“信息孤岛”。

第三，旧设备与新平台不统一，智慧化改造过程中通常需要更新升级平台系统，但旧设备无法与新平台互联互通，更换新型智能设备需要投入的资金较多，这导致大量的老旧硬件设备被闲置或者弃用，最后变成一个个“硬件孤岛”。

### 三、智慧社区典型范例

（一）石家庄市鹿泉区智慧社区：利用统一的软硬件设备构建智慧化生态系统

石家庄市鹿泉区总面积 613 平方千米，下辖 9 个镇、3 个乡和 3 个省级开发区，常住人口 58.8 万。鹿泉区智慧社区依托大数据平台，统筹推进面向居民、物业、社区、商家、政府部门等各类综合服务主体，建设全区统一的智慧社区管理平台、社区服务系统、综合服务平台。具体做法：**全景状态一图感知**，通过可视化监控查询和动态化服务管理功能，动态展示小区各重要点位运行状态，实时比对分析、评估预警、智能处置；**全局决策一键分析**，运用大数据技术，畅通区级、街道、社区多层架构，对小区人口、综治数据、政务服务、智慧政务等信息进行分析决策；**全民服务一站解决**，通过“线上+线下”方式，实现居民足不出户可办理政务、物业、生活等服务事项。

（二）嘉兴市南湖区智慧社区：以居民需求为导向构造智慧化场景

嘉兴市南湖区总面积 439 平方千米，下辖 9 个街道、4 个镇，常住人口 62.5 万人。南湖区主要从四个方面打造智慧化场景：**打造平安综治场景**，利用大数据、人工智能、移动互联网与视频通信技术，打造网格化管理平台、社区党建云平台、社区人口数据库及基础人物画像服务平台；**优化健康医疗场景**，整合线上线下健康服务，打造 5G 云诊室 + 社区卫生服务中心医联体，对接本地医疗资源，为老年人提供健康建档、评估、数据监测等服务；**丰富邻里服务场景**，构建“社区直通车”线上线下交流平台和邻里交流互动新场景，推广“平台+管家”物业服务模式，利用信息手段集成居委会、业委会、物业公司等“三方协同”场景；**创新社区治理场景**，以“最多录一次”改革为基础，梳理社区治理“四张清单”<sup>③</sup>，接通“浙里办”“微家园”等平台，推进智慧社区与“数字政府”系统衔接，构建社区减负办公场景。

#### 四、对策建议

为显著提升新区全域社区智慧化水平，建议对将建和在建的安置社区智慧化工程纳入前期规划方案中，对已建成社区逐步将实施智慧化提升工程，建议如下。

##### （一）建议出台《西咸新区智慧社区建设实施方案》

目前新区出台了《西咸新区“十四五”新型智慧城市发展规划》，对智慧社区建设做了总体规划，但在具体落实层面缺少实施方案，建议按照住建部的《智慧社区建设指南（试行）》，并借

---

<sup>③</sup> 四张清单包括：社区事务、服务需求、辖区资源、服务团队。

鉴《上海市智慧社区建设指南（试行）》，出台《西咸新区智慧社区建设实施方案》，主要措施如下。

**第一，明确业务部门、街道办和社区权责。**编制智慧社区建设责任主体权责清单，明确牵头业务部门在建设过程中的职能范畴和权利义务，打破部门、企业以及其它建设主体之间的界限，整合多部门资源，建立跨部门、跨领域的合作机制，杜绝参与建设主体各自为政。同时，在前期规划设计、软硬件招投标、后期维护等智慧社区建设全过程中，赋予街道办和社区更多参与权利。

**第二，建设主体按照规划和标准，整合各类数据资源。**方案中重点部分包括总体规划和实施标准，目的是整合分散数据，统一设备接口、数据格式、信息传输渠道等相关标准，打通各个系统之间的数据壁垒，实现社区内和社区之间软硬件设备、新旧设备的数据共享。

**第三，建立“智慧社区建设上榜企业”制度。**选择知名度高、技术过硬、服务优质的企业作为上榜企业，并要求企业具有统一的设备标准、平台建设标准、数据共享机制等内容。将服务整合和数据共享作为授权企业建设的前提条件，解决智慧社区建设过程中出现的“数据孤岛”和“信息孤岛”问题。

## （二）打造试点社区，助推智慧社区建设全面铺开

目前新区智慧社区样板试点社区数量较少，2019年向西安市申报2个智慧社区，2021年申报5个智慧社区<sup>④</sup>。可借鉴安徽

---

<sup>④</sup> 空港新城幸福里社区、沣东新城芊域溪源社区、秦汉新城星河湾小区、沣西新城天福和园社区、泾河新城鑫园社区。

省出台的《全省智慧社区建设试点工作方案（2018-2020）》，建议新区启动智慧社区试点建设工作。在摸清新区96个安置社区基本情况前提下，分门别类打造试点社区，对93个未智慧化改造的社区，加快软硬件建设，对3个具有一定建设基础的社区，加快向提升型和先进型社区改进。增加基础型、提升型、先进型三种类型的试点社区数量，以空港新城幸福里社区为样板，总结在建智慧社区的经验和成果，制定统一的建设标准和评价体系，发挥各类试点社区示范带动效应，逐步扩大试点范围，形成一套具有西咸特色、可复制、可推广的经验模式，早日实现全域社区智慧化。

### （三）制定分阶段、分类型、分时期建设目标

智慧社区是建设宜居宜业城市的主要载体，是提高社会治理能力的重要路径，是打通服务群众“最后一公里”的关键一招。在出台实施方案和全面铺开试点工作的基础上，出台分阶段、分类型、分时期建设目标，力争用三年强化软硬件建设基础，五年智慧化程度显著提高，十年实现新区智慧社区全覆盖。

**第一，强化软硬件基础建设，全面开展智慧化应用。**强化基础设施和平台建设，每个社区的监控、门禁、安防等设备安装基本完成，平台建设可以满足居民的生活、物业、政务等服务。争取三年时间，提升型智慧社区占比超过10%，50%以上社区建成智慧社区。

**第二，打通软硬件联通渠道，全面提升智慧化水平。**社区软

硬件建设完善，数据互联互通，通过社区管理服务综合平台，真正实现社区 15 分钟便民服务圈的动态监测，为居民提高安全、舒适、便利的生活环境。争取五年时间，先进型智慧社区占比超过 10%，提升型智慧社区占比超过 30%，80%以上社区建成智慧社区。

**第三，构建完整的智慧体系，全面实现智慧化场景。**社区内软硬件互联互通，社区之间实现数据共享，将数据接入城市运行综合管理中心系统，实现对新区经济、民生、安全、交通、公共事业等重点领域全方位调度，全面提升城市管理水平。争取十年时间，先进型智慧社区占比超过 30%，提升型智慧社区占比超过 50%，所有社区完成基础型智慧社区建设目标。

课题负责人：康 晨

执 笔：屈 凯 赵 岩

---

送：西咸新区管委会、西咸集团班子成员。

省委政研室、省政府研究室。

西安市委政研室、市政府研究室。

发：各新城管委会班子成员及部门，各新城集团班子成员及部门，西咸管委会各部门、西咸集团各部门，各街办（镇）。

---