

智慧社区建设指南

(试行)

中华人民共和国住房和城乡建设部

二〇一四年五月

前言

智慧社区是通过综合运用现代科学技术，整合区域人、地、物、情、事、组织和房屋等信息，统筹公共管理、公共服务和商业服务等资源，以智慧社区综合信息服务平台为支撑，依托适度领先的基础设施建设，提升社区治理和小区管理现代化，促进公共服务和便民利民服务智能化的一种社区管理和服务的创新模式，也是实现新型城镇化发展目标和社区服务体系建设目标的重要举措之一。

我国智慧社区建设仍然处于初级阶段，存在着一些困难和问题。比如社区基础设施建设水平参差不齐，缺乏社区综合服务平台，应用尚未形成规模；社区治理职能亟待完善，公共服务项目少且使用不便；小区房屋和物业管理服务层次低，社区自治能力尚未充分发挥；便民利民领域应用未能广泛推广；缺乏统筹规划，体制机制不顺畅，相关人才队伍欠缺，可持续的建设运营模式尚未形成。作为智慧城市建设的核心组成部分，智慧社区建设具有见效快、惠民利民的特征，智慧社区还能增强社区居民对智慧城市建设的感知度和社会认同度，为智慧城市建设的普及和宣传增光添彩。

积极推进智慧社区建设，有利于提高基础设施的集约化和智能化水平，实现绿色生态社区建设；有利于促进和扩大政务信息共享范围，降低行政管理成本，增强行政运行效能，推动基层政府向服务型政府的转型，促进社区治理体系的现代化；有利于减轻社区组织的工作负担，改善社区组织的工作条件，优化社区自治环境，提升社区服务和管理能力；有利于保障基本公共服务均等化，改进基本公共服务的提供方式，以及拓展社区服务内容和领域，为建立多元化、多层次的社区服务体系打下良好基础。

在新时期新形势下，居民对便捷、高效、智能的社区服务需求与日俱增，

倒逼政府优化行政管理服务模式，引导建立健康有序的社区商业服务体系。随着信息技术的高速发展，国内智慧社区建设相关的技术基础较为扎实，面向移动网络、物联网、智能建筑、智能家居、居家养老等诸多领域的应用产品及模式已基本成熟。此外，广州市、深圳市、常州市等经济发达地区已率先开展了智慧社区建设，在社区治理、便民服务等领域取得了显著的成效。因此在我国大规模开展智慧社区建设势在必行。

本指南的主要内容包括智慧社区的指导思想和发展目标、评价指标体系、总体架构与支撑平台、基础设施与建筑环境、社区治理与公共服务、小区管理服务、便民服务、主题社区、建设运营模式、保障体系建设等。

本指南由住房和城乡建设部组织编制，由住房和城乡建设部建筑节能与科技司负责管理，中国城市科学研究会数字城市工程研究中心负责技术解释。请各单位在使用过程中，总结实践经验，提出意见和建议。

目 录

第 1 章 总则	1
1.1 适用范围.....	1
1.2 总体目标.....	1
1.3 指导思想.....	3
1.4 发展原则.....	4
第 2 章 评价指标体系	5
2.1 目的和原则.....	5
2.2 评价指标体系.....	6
第 3 章 总体架构与支撑平台	26
3.1 总体框架.....	26
3.2 智慧社区综合信息服务平台.....	28
3.3 智慧社区基础数据.....	34
第 4 章 基础设施与建筑环境	37
4.1 信息基础设施.....	37
4.2 智能绿色建筑.....	38
4.3 智能家庭.....	45
4.4 社区室内外环境.....	46
第 5 章 社区治理与公共服务	48
5.1 对象管理与专门人群服务.....	48

5.2 政务服务.....	52
5.3 治安管控.....	54
5.4 基本公共服务.....	58
5.5 法律宣传.....	62
第6章 小区管理服务.....	63
6.1 房屋管理.....	63
6.2 物业管理.....	64
第7章 便民服务.....	68
7.1 生活服务.....	68
7.2 金融服务.....	70
第8章 主题社区.....	72
8.1 共性支撑.....	72
8.2 建设运行保障.....	72
8.3 典型应用.....	73
第9章 建设运营模式.....	77
第10章 保障体系建设.....	80
10.1 创新模式.....	80
10.2 保障措施.....	80

第1章 总则

1.1 适用范围

本指南所指社区是由小区、家庭及社区居委会、业主委员会、物业公司、公共和商业服务公司等构成的社会共同体。

本指南适用于城市（区、新区）智慧社区的建设和运营。

1.2 总体目标

1.2.1 近期目标

通过综合运用现代科学技术，结合当地实际，整合社区各类资源，加强社区服务能力建设，到 2015 年，初步建成 100 个左右的智慧社区示范点。示范点应具备完善的基础设施、高效的社区服务和治理水平、多元化的社区公共服务、智能化的便民利民服务能力，以及具备良好的政策、组织、人才、资金等保障条件。

1) **优化基础设施布局。**按照《社区服务体系规划建设规划（2011-2015 年）》要求，力争到“十二五”期末，实现试点社区综合服务设施全覆盖，每百户居民拥有的社区服务设施面积不低于 20 平方米；大力推进社区信息化建设，改善社区宽带、无线、广播电视网等信息基础设施；建成市级或区级社区综合信息服务平台，为社会治理、公共管理与服务和商业服务提供统一接口；新建社区采用绿色建筑标准，通过绿色建筑星级认证的面积比例不小于 25%；水、电、气、热等资源实现智能化控制和节能管理；推进家居、家电和安防

等智能家庭终端产品的广泛应用。

2) 创新社区治理模式。在政府“重心下移、权力下放”的政策指引下，结合社区自治、社区自我管理的要求和政府基层治理需求，以社区综合信息服务平台为依托，充分发挥社区便民优势与窗口作用，实现30%以上的行政审批事项可以在社区受理，社区治安管控成效明显，通过综合执法实现社区事件反应和处理能力显著提高，社区治理能力初步实现现代化。

3) 提升社区自治和服务能力。通过运用信息技术，实现社区基础设施普查建库，房屋租赁和公共维修基金服务信息化水平明显提升，业主委员会运作良好，社区自治能力有较大改观，以物业为主体的小区安防、便民快递、停车服务等服务实现智能化，修建管理、环境卫生等物业服务全覆盖，促进社区自治和服务能力显著提升。

4) 完善公共服务能力。遵循“需求推动，资源整合”原则，以居民需求为驱动，以开放体系推动政府公共服务资源和社会资源整合，为社区居民提供社区医疗、居家养老、住房保障和宣传教育等创新服务，为专门人群提供定制服务，积极推动市场参与，初步建立多元化社区公共服务模式。

5) 增强便民利民服务智能化水平。充分利用智能手机、电视等终端设备提升家政服务、绿色出行、餐饮、一卡通服务、充值缴费等全方位生活消费服务获取的便捷度，建设商场、校园、医院、车站等主题社区，初步形成具有成熟商业模式、便捷高效的便民利民服务体系。

6) 推动保障条件建设。智慧社区建设推进机制初步建立，多部门联动基础形成，涌现出一批建设运营企业，智慧社区建设进入快车道。

1.2.2 中长期目标

总结“十二五”期间建设成果，通过分类总结智慧社区建设模式，争取到2020年，使50%以上的社区实现智慧社区的标准化建设，同时建立可持续发展的社区治理体系和智能化社会服务模式，建立完善的社区服务体系。

1) **基础设施建设全面覆盖。**社区综合服务设施广泛覆盖，社区综合信息服务平台高效、智能、协同，社区50%的建筑实现节能改造或为绿色建筑，智能家庭用户量显著提升，社区基础设施实现集约化、智能化建设。

2) **形成成熟的社区治理模式。**社区政务服务能力和效率全面提升，社区安防和治安管控基本实现智慧化，社区治理基本实现现代化。

3) **建立社区公共服务模式。**社区居民方便快捷地享受社区各类公共服务，同时建成多元化、多层次、智能化的社区公共服务体系。

4) **便民利民服务广泛应用。**便民利民服务覆盖社区所有居民，服务便利化、精准化，形成可广泛推广、可复制的商业服务模式。

5) **构建健康可持续的智慧社区建设环境。**建立权责明晰、集约高效的智慧社区建设推进机构，制定切实可行、引导到位的政策法规，建成一支多层次、高效的人才队伍，通过宣传推广提升政府、科研机构、企事业单位和社会组织对智慧社区建设的认知度、参与度，形成良性的智慧社区建设环境。

1.3 指导思想

以党的十八大和十八届三中全会精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，深刻把握新型城镇化进程中社区发展面临的新要求、新课题，以为民服务为根本，立足于社区实际，通过全面深化改革，充分发挥模式创新在增强和提

升社区服务与管理中的关键作用，围绕着基础设施智能化，社区治理现代化，小区管理自主化，公共便民服务多元化等目标，促进社区健康可持续发展。

1.4 发展原则

推进智慧社区建设，要坚持以下原则：

1) **以人为本，需求导向。**把实现社区居民的利益作为智慧社区建设的根本出发点和落脚点，以居民最迫切的现实需求为导向，把社区居民满意程度作为重要考核标准，确保智慧社区建设不偏离服务于民的根本目标。

2) **统筹规划，资源整合。**要充分结合社区现有资源，统筹规划，合理布局，最大限度地降低社会成本，避免资源浪费。鼓励以智慧城市公共信息平台 and 基础数据库为依托，搭建市级或区级统一的智慧社区综合信息服务平台，整合社区治理、小区管理、公共便民服务等专项应用，促进社区管理和服 务向集约化方向发展。

3) **政府引导，社会参与。**在各级党委政府领导下，充分发挥政府在规划、政策、法规及标准制定、资金投入和监督管理等方面的引导作用，鼓励和支持社会组织、企事业单位、社区居民共同参与智慧社区建设、管理和运行，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，探索低成本、高实效的智慧社区发展模式。

4) **因地制宜，分类指导。**坚持从实际出发，充分结合当地经济社会发展现状和趋势，在把握智慧社区建设基本要求的前提下，分类指导，突出重点，分步实施，避免脱离实际的“摊大饼式”建设。

第2章 评价指标体系

2.1 目的和原则

制定智慧社区评价指标体系的目的在于通过量化的科学评测体系，引导智慧社区规划、建设和运行，评价智慧社区建设的效果，发挥指引方向和量化评估作用。指标体系编制遵循三个原则：一是前瞻性，指标能代表智慧社区各领域的最新发展水平；二是操作性，指标的选择要充分考虑数据采集的科学性和便利度；三是扩展性，可根据实际情况对指标体系进行补充、完善和修订。

2.2 评价指标体系

智慧社区指标体系涉及保障体系、基础设施与建筑环境、社区治理与公共服务、小区管理、便民服务和主题社区等六个领域，包括6个一级指标，23个二级指标，87个三级指标。结合我国社区发展现状，将三级指标归纳为26个控制项、43个一般项和18个优选项，控制项是智慧社区建设必须完成的指标，一般项则是在此基础上扩展的指标，优选项是智慧社区探索性和创新性的指标。

表1. 智慧社区评价指标体系

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
保障体系	总体设计	1	总体规划	控制项	智慧社区总体规划设计的全面性和科学性。	1) 应对整个区域建设智慧社区编制总体规划，总体规划的内容翔实完整，包含发展现状及面临形势，发展目标、空间布局、主要任务和重点项目、运营模式和保障措施等； 2) 总体规划需满足当地经济社会发展规划和各类专项规划对社区发展的要求。
		2	实施方案	控制项	智慧社区实施方案的完整性和可行性。	1) 实施方案内容完整，包含需求分析、建设目标、技术路线、主要任务、运营模式、保障条件等内容； 2) 实施方案在充分调研基础上开展，与社区居民需求吻合，技术路线切实可行。
		3	建设标准	控制项	智慧社区建设实施所遵循的主要标准。	智慧社区建设实施遵循国家和行业的主要标准和规范，并制定本地具体实施的技术标准。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
	保障条件	4	组织保障	控制项	成立专门的领导组织体系和执行机构，负责智慧社区创建工作。	1) 成立相应的组织体系和执行机构； 2) 组织体系具备综合协调政府职能部门、社会组织和企业的能力； 3) 执行机构具备专业人才开展智慧社区的统筹规划与建设。
		5	政策保障	控制项	制定智慧社区建设和运行的政策。	制定配套政策，能保障智慧社区建设运行顺利进行。
		6	资金保障	控制项	智慧社区建设的经费规划和保障措施。	1) 资金保障措施可行性强； 2) 有投融资渠道或经费规划。
	管理模式	7	网格化管理	优选项	采用网格化管理理念，以社区网格为载体，建立社区网格化服务管理的长效运行机制。	1) 社区实现网格化管理全覆盖； 2) 显著提高问题发现和处理效率，以及专项任务完成效率。
		8	统一便民服务热线	优选项	统一便民服务热线的规模和服务能力。	1) 全市/区建设统一的便民服务热线，智慧社区相关投诉、咨询、家政、政务等业务纳入市/区级服务热线； 2) 建立二十四小时应答机制，坐席配比达到 5 万人/坐席，接通率达到 100%； 3) 社区居民对便民服务热线的满意度达到 85%以上。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		9	评价考核	控制项	对智慧社区各参与方的考核办法及评价标准的制定情况、实施情况。	1) 已制定智慧社区面向政府委办局、社区、物业公司和服务提供单位的考核办法，评价标准切实可行； 2) 考核办法能有效提高智慧社区建设实施和管理服务效率； 3) 考核办法执行情况良好，且已制定与之配套的奖惩机制。
基础设施与建筑环境	综合信息服务平台	10	数据采集	控制项	通过信息共享或网格员采集等手段，实现社区人口、法人、建筑、经济、管理对象等数据的采集和维护。	1) 平台具备数据采集功能，支持手机等移动终端采集方式； 2) 采集数据覆盖社区人口、法人、建筑及经济等内容，数据内容至少每年更新一次，尽可能实现实时更新； 3) 实现数据统一采集、分类应用； 4) 数据采集功能具备扩展性。
		11	标准接口	控制项	平台与智慧城市公共信息平台、各专项应用的标准化接口建设与使用情况。	1) 接口包含信息资源基础服务、资源服务和信息资源管理服务； 2) 标准化接口功能使用状况，包括接口种类，接口使用频率等； 3) 标准化接口功能具备可扩展性。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		12	数据交换	一般项	平台具备与智慧城市公共数据库等平台和数据交换功能。	1) 具备数据统一交换、信息资源同步更新及数据比对、清洗等功能； 2) 数据交换功能的实际使用状况良好，形成较好的数据更新机制，数据交换种类覆盖指南中政务类、公共服务类涉及的人、地、物、情、事、组织、审批、劳动、住房、文体、生育等信息； 3) 具备双向数据交换功能； 4) 数据交换功能具备可扩展性。
		13	中间件	一般项	平台采用各种成熟的中间件情况，减少开发工作量和提高服务质量。	1) 中间件具备工作流、表单、BI 等组件； 2) 中间件常态运行满足系统吞吐量、并发用户数和可接受的响应时间要求； 3) 中间件具备可维护性和可扩展性。
		14	数据安全	控制项	信息安全的保障措施和有效性。	1) 数据安全保障体系符合相关法规及标准； 2) 无信息安全事故发生。
	信息基础设施	15	宽带网络	控制项	包括光纤在内的固定宽带接入覆盖面、速度等方面的基础网络建设。	1) 社区宽带网络覆盖率达到 80%以上； 2) 宽带接入能力达到 50Mbps 及以上。
		16	无线网络	一般项	无线网络的覆盖面、速度等方面的基础条件。	1) 无线网络覆盖率达到 95%以上； 2) 无线宽带接入带宽达到 5 兆以上。
		17	广播电视网	一般项	下一代广播电视网络建设和使用情况。	数字电视和 ITV 互动电视覆盖率达到 50%以上。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		18	物联网	一般项	各种渠道（包括政府和社会）在传感终端、传感网络等方面的建设和使用情况。	1) 物联网服务种类达到 3 种以上； 2) 物联网服务终端覆盖率达到 30%以上。
	综合服务设施	19	社区服务中心和服务站	控制项	社区服务中心和服务站的规模、服务项目、信息化水平等方面建设情况。	1) 建设社区服务中心（或服务站），为社区管理与服务提供办公场所； 2) 通过社区服务中心（或服务站）实现社区治理与公共服务事项数量； 3) 社区居民对社区服务中心（或服务站）的服务满意度达到 90%以上。
		20	医疗卫生设施	一般项	社区医疗卫生设施建设情况。	1) 社区内配备健康小屋、卫生站、社区门诊、社区医院等医疗设施； 2) 医疗健康管理设施面积达到每百户家庭 2 平方米以上； 3) 提供 10 种以上的健康检测内容； 4) 实现医院与健康管理平台互联互通。
		21	文体设施	一般项	社区文体设施建设情况。	1) 社区内配备图书馆、活动中心、体育场所等文体设施，覆盖率达到 50%社区以上； 2) 人均文体设施面积达到 0.8 平方米以上。
		22	市政公用设施	一般项	社区市政公用设施建设情况。	1) 社区内市政公用设施配备齐全，包含密闭式清洁站、公厕、市政站点、公共停车场等内容； 2) 设施设备完好率 90%以上，事故率低于 2%。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
	智能绿色建筑	23	可再生能源综合利用	一般项	根据当地气候和自然资源条件,充分利用太阳能、地热能等可再生能源。	在社区范围内,可再生能源的使用量占总能耗的比例大于5%的建筑占30%以上。
		24	绿色照明	一般项	建筑高效照明以及照明节能方面的措施	1) 高效节能灯具安装率达到60%以上; 2) 社区路灯、景观灯节能提高20%以上。
		25	饮水安全、节水及水资源综合利用	一般项	采用节水器具和设备;绿化用水、洗车用水等非饮用用水采用再生水;通过雨污分流、集蓄,实现雨水的综合利用。	1) 社区范围内所有建筑综合节水率不低于8%; 2) 社区范围内非传统水源利用率不低于10%的建筑占30%以上。
		26	社区能源规划管理及建筑节能改造	一般项	建设建筑能源综合管理系统,对建筑能耗开展分项计量。	参照《绿色建筑评价标准》,建筑能源效率、绿色运营管理满足一星级绿色建筑以上相关要求的建筑占40%以上。
		27	建筑设备智能监控	一般项	对供配电系统、变配电设备、空调系统设备、通风设备、环境与监测系统、动力设备(电梯及自动扶梯)、照明设备、给排水设备、热源设备等运行工况的监视和控制,以及对公共安全防范系统、火灾自动报警与消	1) 建筑智能设备安装率达到40%; 2) 智能设备在线监控率达到80%。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
					防联动控制系统运行工况进行的监视及联动控制。	
		28	智能电网及微电网	一般项	社区电网、微电网等的智能化及环保程度。	1) 社区内微电网覆盖率达 85%以上; 2) 节能效率较常规供电提升 5%以上。
	智能家庭	29	智能家居	优选项	社区智能家居使用情况。	1) 家庭影音、空调、热水等家电的自动化控制; 2) 智能家电故障率低于每年 1 次。
		30	家庭安防	优选项	社区家庭安防系统建设及运行情况。	1) 智能产品兼容性和性价比高; 2) 与社区、小区联网,降低家庭安全隐患; 3) 家庭安防产品使用居民满意度达到 90%以上。
	社区室内外环境	31	热环境	一般项	室外热环境: 社区热环境优化,降低小区内的热岛强度,提高居民的热舒适度、降低建筑能耗;室内环境热环境: 评价人员的热感受。	室外热环境: 1) 热环境管理评价标准: 社区居民满意率达 85%以上; 2) 热环境评价标准: 夏季典型日逐时湿球黑球温度 $\leq 33^{\circ}\text{C}$ 。冬季定性评价为主,风速不大于 5 米/秒。
						室内热环境: 1) 热环境管理评价标准: 社区居民满意率达 85%以上; 2) 热环境评价标准: 符合现行热环境质量标准(北方室内热环境符合采暖相关标准,夏热冬冷地区及部分夏热冬暖地区不低于各地室内采暖温度限值;在自然通风条件下,房间的屋顶和东、西外墙内表面的最高温度满足《民用建筑热工设计规范》GB 50176 的要求。设置典型空间温度监测,冬季室内温度过低提供预警提示)。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属 性	指标说明	评价标准
		32	声环境	一般项	主要包括由交通、施工以及空调设备等产生的噪声污染。	1) 声环境管理评价标准：社区居民满意率达 85%以上； 2) 声环境评价标准：噪声达标区覆盖率 $\geq 90\%$ ，采用《声环境质量标准》(GB3096-2008)，噪声达标区覆盖率=噪声达标区域面积/社区用地总面积 $\times 100\%$ 。
		33	光环境	一般项	包含夜景照明光污染控制和建筑表面光污染控制	1) 光环境管理评价标准：社区居民满意率达 85%以上； 2) 光环境评价标准：a. 消除幕墙、夜景等污染源；b. 采用透明、半透明或不透明的格栅或棱镜将光源封闭起来，或将灯具安装在梁背后或嵌入建筑物，控制可见亮度，减弱眩光；c. 玻璃幕墙的设计与选材符合《玻璃幕墙光学性能》GB/T18091 的规定，尽量避开在干扰区布置灯具；d. 室外夜景照明光污染限制符合行业标准《城市夜景照明设计规范》JGJ/T 163 的规定。
		34	空气质量	优选项	包括社区室外悬浮细颗粒物，主要是指 PM2.5；室内甲醛、苯、甲苯、二甲苯、氨气、TVOC 等有害物质以及一氧化碳、二氧化碳等。	室外空气质量： 1) 室外空气质量管理评价标准：社区居民满意率达 85%以上； 2) 室外空气质量评价标准：评价标准为社区年 PM2.5 优良天数 ≥ 292 天，典型区域设置 PM2.5 监控装置，每日实时展示。 室内空气质量： 1) 室内空气质量管理评价标准：社区居民满意率达 85%以上；

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
						2) 室内空气质量评价标准: a. 室内空气中的氨、甲醛、苯、总挥发性有机物、氡等污染物浓度应符合现行国家标准《室内空气质量标准》GB/T 18883 与《民用建筑室内环境污染控制规范》GB 50325 有关规定; b. 主要功能空间中人员密度较高且随时间变化大的区域设置室内空气质量监控系统; c. 地下车库设置与排风设备联动的一氧化碳浓度监测装置。
社区治理与公共服务	对象管理	35	人口管理	控制项	通过信息化技术应用, 实现对社区各类人口信息的动态采集、更新、维护和诉求上报。	社区人口信息及时更新, 数据量覆盖社区内常驻人口, 覆盖 85%以上流动人口。
		36	社会组织管理	控制项	通过信息技术应用, 对社会组织信息及相关各类事件的动态采集、更新和维护、监督。	1) 社会组织信息全部实现在线录入、更新和维护; 2) 对社会组织事件的及时掌握、发布和定期监督。
		37	党建管理	一般项	通过信息技术应用, 实现对党员和党组织管理。	1) 党建工作延伸到社区, 党员和党组织信息实现在线更新、管理和维护, 工作效率明显提升; 2) 社区党员对党组织活动的参与度达到 70%, 认同度较高。
		38	志愿者管理	一般项	通过信息技术应用, 对志愿者进行全面管理, 实现志愿者资源的合理调配。	1) 实现社区志愿者信息的注册登记、更新、维护; 2) 注册社区志愿者达到本地区居民总数 10%以上, 每个社区拥有 5 支以上志愿者服务队伍, 经常开展活动;

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
	专门人群服务	39	退休人员服务	一般项	通过信息技术手段应用，为退休人员提供养老保险受理报销、养老金发放和维修、购物、医疗等上门服务。	1) 通过信息手段为社区退休人员提供社保资格认证、居民养老保险、医疗保险的申请登记、公示核实、受理报销和养老金的审核发放等服务； 2) 为退休人员提供丰富的文化、体育活动、维修、购物和医疗等上门服务； 3) 退休人员对社区服务的满意度达到 85%以上。
		40	残疾人服务	一般项	对残疾人实行动态管理和服务，并通过康复服务和文体活动为残疾人提供生活和卫生服务。	1) 残疾人信息登记率达到 100%，并实现动态管理和维护； 2) 为残疾人提供包括假肢、矫正仪器和无障碍设施服务，专门针对残疾人开展相应文体活动； 3) 残疾人及监护人对此类服务满意度达到 90%以上。
		41	流动人口服务	一般项	为社区内流动人口提供信息采集、登记、居住证明办理服务及社会保障和基本公共服务的宣传。	1) 流动人口信息覆盖率达到 85%以上，并实现动态更新； 2) 为流动人口提供居民证明办理和基本公共服务宣传； 3) 流动人口对社区各类服务满意度达到 85%以上。
	政务服务	42	行政审批	控制项	通过信息技术应用，推进行政审批向街道社区延伸，实现行政审批“一站式服务、扁平化管理”。	1) 10%的行政审批事项下沉到社区； 2) 社区行政审批效率比传统模式提高 50%； 3) 事项办理平均耗时在 5 天以内； 4) 社区居民满意度达到 85%以上。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
	治安管控	43	综合执法	控制项	通过信息技术应用，实现社区综合执法水平提升。	1) 通过社区各类事件的信息采集上报、处置反馈、考核评价，实现社区管辖范围内的综合执法，确保社区秩序稳定； 2) 做到一天内解决社区事件，事故发生率降低 10%； 3) 社区居民对综合执法满意度达到 80%以上。
		44	社区警务	一般项	依托社区警务工作站，按要求配备社区民警，开展治安防控，结合警民互动提升社区安全服务能力。	1) 可通过整合社区人口、监控视频等数据协助案件侦破； 2) 可预防性案件发案率降低 20%； 3) 群众满意率达到 95%以上。
		45	调解矫正	一般项	通过信息技术应用，对社区矫正对象和矫正工作实行信息化管理。	1) 实现矫正对象行为的动态了解； 2) 所有矫正对象至少每季度接受一次矫正教育。
	基本公共服务	46	劳动就业	一般项	社区劳动就业服务能力、服务质量及信息管理水平。	1) 整理、录入、分析社区居民就业失业情况，分发就业信息，办理职业介绍许可等； 2) 成立社区劳动就业服务组织，为社区居民提供 2 次/年的专项就业咨询、指导和推荐服务； 3) 解决社区 40%的失业人员再就业问题。
		47	社区医疗	控制项	为社区居民提供医疗咨询、自检诊断、送药上门等服务，构建居民健康档案，提升社区医疗水平。	1) 每个社区建有健康管理医疗卫生设施，提供自助式的健康自检服务； 2) 为 80%的社区居民建立健康电子档案； 3) 社区居民对医疗健康服务设施、服务能力满意度达到 80%以上。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		48	居家养老	控制项	通过信息化手段为老年人提供远程看护、上门服务、安全预警等居家养老服务。	1) 通过智能终端为居家老人提供远程看护、紧急支援、信息查询、远程医疗、社区服务、家政上门、电器维修等服务项目； 2) 居家老人意外事故发生率降低 10%，意外事故发生后做到 15 分钟内快速响应； 3) 社区居民对居家养老服务满意度达到 90%以上。
		49	住房保障	一般项	通过信息化手段，提高住房保障政策法规宣传，保障房申请、登记、初审、公示等服务能力。	1) 开展住房保障政策法规的咨询和宣传及保障房申请、登记、初审、公示服务； 2) 社区居民对住房保障的政策宣传、办事规范、办事效率和信息公开的满意度达到 90%以上。
		50	文体教育	一般项	文体教育服务内容、宣传力度及信息化建设情况。	1) 包括开展文化活动、教育、培训服务、学生社会实践等内容； 2) 社区居民对文体教育服务的参与度提高，满意度达到 85%以上。
		51	计划生育	一般项	通过信息技术手段应用，在社区开展计划生育相关申请办理和宣传教育服务。	1) 计生信息覆盖率达到 95%以上； 2) 实现准生证等事项一站式快速办理； 3) 社区居民对计划生育服务满意度达到 85%以上。
	法律宣传	52	法律服务	一般项	通过信息技术手段应用开展法律宣传服务。	1) 建立门户网站、显示屏、宣传页等法律信息服务载体； 2) 居民对法律服务内容和服务获取便捷性的满意度达到 85%以上。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		53	科普宣传	一般项	通过应用信息技术开展面向社区政务服务、基本公共服务等领域的科普宣传活动。	1) 社区科普宣传活动以门户网站、显示屏、宣传页等为信息推送主要载体； 2) 居民对科普宣传的内容和服务获取便捷性的参与度明显提高，满意度达到 85%以上。
小区管理服务	房屋管理	54	产权服务	一般项	通过应用信息技术实现小区产权信息的动态管理和服务。	1) 房屋产权信息全面覆盖，包含小区内所有房产的位置、物业类型、小区设施分布、房屋结构、房号、户型及住户等信息； 2) 产权信息实现在线录入，动态更新； 3) 信息维护工作落实具体责任人。
		55	租赁服务	一般项	通过应用信息技术为业主和居民提供房屋租赁服务。	1) 社区居民通过租赁服务平台发布或获取房屋租赁信息的首选度达到 50%； 2) 租赁服务安全、规范； 3) 信息维护工作落实具体责任人。
		56	公共维修基金使用服务	一般项	通过应用信息技术规范公共维修基金的使用和管理。	1) 公共维修基金的使用实现在线查询、申请、审批和公示； 2) 社区居民对公共维修基金服务满意度达到 85%以上。
	业主委员会管理	57	业主大会	一般项	召开业主大会行使业主权利和义务。	1) 大会召开频率至少 2 次/年； 2) 通过网络、信息推送等形式向社区居民推送大会通知、决定事项等内容； 3) 业主大会社区居民参与度达到 90%以上。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		58	业主委员会	一般项	成立业主委员会行使业主权利和义务。	1) 成立业主委员会，代表全体业主对小区主要事项进行决策和监督，信息在线公开； 2) 社区居民对业主委员会工作满意度达到 85%以上。
		59	业主责任权利	一般项	通过信息技术应用，完成业主责任权利宣贯。	1) 通过网站和信息推送实现业主责任权利宣贯； 2) 80%以上的业主对自身责任权利有清晰认识。
		60	物业公司选聘与解聘	一般项	业主委员会具备对物业公司行使选聘与解聘的权利。	业主委员会可选聘与解聘物业公司，相关信息在网站公示。
	物业管理	61	修建管理	一般项	社区建筑装修管理规划及违章查处情况。	1) 对装修改造的规范性与违章搭建及时监管； 2) 社区居民对违章搭建和装修改造的投诉降低 80%，对此类事件的处理效率满意度达到 85%以上。
		62	商铺服务	一般项	对社区商铺的开展消防、安全、卫生、噪音等管理。	1) 及时掌握社区商铺信息并实现在线录入、更新、维护； 2) 定期检查社区商铺的消防、安全、卫生、噪声等项目，督促整改； 3) 商铺对小区物业管理规范性的满意度达到 85%以上。
		63	小区公共收益管理	一般项	通过信息技术应用，规范小区公共收益的管理。	小区公共收益的收取与支出实现在线公示。
		64	民情互动	控制项	通过多媒体触控大屏，实现社区信息的推送和居民的交互应用。	1) 信息屏发布包含政务服务、基本公共服务、小区管理、便民利民等社区服务信息； 2) 信息屏故障率低于 2 次/台/年； 3) 社区居民对民情互动满意度达到 85%以上。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		65	安防消防	控制项	通过信息技术应用，实现小区安防消防监控和管理。	1) 实现小区出入门禁和消防设施联网管理； 2) 小区安全事故发生率降低至4次/年； 3) 社区居民对小区安全管理满意度达到90%以上。
		66	便民快递	优选项	通过信息技术应用，实现小区末端物流配送。	1) 实现小区内所有的快件集中收取，居民方便取件； 2) 制定全面、可行的制度保障快件收发安全； 3) 居民对便民快递的满意度达到90%以上。
		67	智能停车	一般项	通过信息技术应用，为社区停车提供智能化服务。	1) 提供智能化的出入管理、停车引导、反向寻车等停车服务； 2) 社区居民对智能停车服务的满意度达到90%以上。
		68	环境卫生	控制项	为社区居民提供垃圾分类处理和小区绿化等环境卫生管理服务。	1) 社区居民对垃圾分类参与度达到90%以上，小区垃圾分类收集率达到65%以上； 2) 小区绿化覆盖率达到35%以上； 3) 社区居民对小区环境满意度达到90%以上。
便民服务	生活服务	69	便民利民网点	控制项	建立社区超市、便利店、标准化菜店等便民网点，并通过信息化关联实现网上同等便民服务。	1) 便民利民网点覆盖率达到95%以上； 2) 各网点接入便民利民信息化模块，提供网上服务。
		70	家政服务	控制项	通过信息化预约等手段为社区居民提供保姆、护理、保洁、家庭管理等家政服务。	1) 社区居民可通过统一门户网站实现保姆、护理、保洁、家庭管理家政服务在线预约； 2) 家政服务咨询、投诉等业务服务和投诉接入统一便民服务热线； 3) 家政服务投诉率降低10%。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		71	绿色出行	优选项	通过社区拼车、公共自行车租赁服务等，为社区居民绿色出行提供便利。	1) 300-500 米半径公共自行车租赁网点覆盖率达到 100%，支持一卡通消费，支持网上预约、续借、归还等服务； 2) 统一门户网站提供拼车出行服务，并能通过身份认证、信息登记等保障拼车行为的安全性； 3) 通过发布或定制推送相关公交信息，为居民出行提供便利； 4) 社区居民绿色出行首选度提高 30%。
		72	餐饮服务	一般项	通过信息化手段提升就餐便捷度。	1) 提供社区食堂、健康早餐、送餐等日常餐饮服务； 2) 提供热线和网上订餐相结合的订餐服务； 3) 食品安全得到保障，且有完善的食物安全监管体制。
		73	社区互动	优选项	通过实体网点或网上平台建立跳蚤市场，实现物品交换、回收利用等服务。	1) 在社区统一门户开拓社区互动模块，为社区居民提供开放性平台； 2) 鼓励通过线下交易保障交易安全； 3) 50%的社区居民开展互通有无活动的频率达到 2 次/年。
	金融服务	74	一卡通服务	一般项	通过运用信息化手段，实现社区消费和身份识别等，提高社区居民生活便捷性。	1) 一卡通实现社区住户身份识别、出入门禁、车辆停车、社区图书借阅、消费结算、水电气缴费等功能； 2) 如市级统一建设，则将一卡通服务扩展到社区，避免重复建设； 3) 社区应具备一个一卡通售后服务场所； 4) 社区居民对一卡通服务的满意度达到 90%。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		75	便民缴费	控制项	通过信息技术手段应用，提高公用事业缴费和服务便捷度。	1) 便民缴费服务可覆盖一卡通、煤气水电、交通罚款、ETC、医疗挂号等领域； 2) 居民对便民缴费的覆盖面和服务效率满意度达到95%以上。
		76	社区银行	优选项	利用信息化手段，开展社区金融服务，打通社区端银行业务受理及简易办理，并为居民提供“一站式”金融服务方案。	1) 社区银行业务范围涉及个人简易金融业务及各类消费金融业务； 2) 社区银行整合办公场所，实现跨行合作，并为社区居民提供特惠服务； 3) 居民社区银行首选度提高至 50%，金融服务满意度达到 90%以上。
主题社区	共性支撑	77	免费WIFI网络	优选项	向受众提供免费 WIFI 网络	提供免费 WIFI 网络区域全覆盖，网络带宽满足应用需求。
		78	下载及注册服务	优选项	支持基础性的 APP 下载及用户注册功能	提供 APP 下载及用户注册功能。
		79	结算服务	优选项	通过手机银行、网银或者社区一卡通等提供结算服务	提供 2 种以上的结算服务。
	建设运行保障	80	投资建设模式	优选项	有明确的投资、建设主体、以及合理的投融资模式及建设实施方案，并结合运营对投资回报率进行测算。	具有科学合理的主题社区投资建设模式。

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
		81	运营模式	控制项	指需要有明确的运营主体、以及科学的运营模式及具体实施方案，并对运营收益进行详细测算。	具有科学合理的主题社区运营模式，可支撑主题社区的可持续运营和发展。
		82	标准规范	控制项	指具有统一的标准，指导和规范各类主题社区建设。	制定本区域主题社区建设运营的标准规范。
	典型应用	83	商业社区	优选项	在各类商业区域范围内，通过免费 WIFI 网络为顾客提供预约、消费、导引和提醒等类型的服务。	<p>1) 预约类服务：提供如订票购票、周边餐饮订餐、选位等预订预约服务；</p> <p>2) 消费类服务：提供门户及索引、优惠打折活动、团购、电子券、节庆活动拼单以及其他方式等消费类信息的推送及查询服务；</p> <p>3) 导引类服务：提供场地分布图、导购图、停车导航等导引类服务；</p> <p>4) 提醒类服务：提供各类打折信息定制提醒等服务。</p>
		84	学校社区	优选项	在各类校园区域范围内，通过免费 WIFI 网络为在校师生提供预约、消费、导引、发布、提醒和业务等类型的服务。	<p>1) 预约类服务：提供如选位、预约借书、点餐、快递等方面的预订预约服务；</p> <p>2) 消费类服务：提供周边与师生生活息息相关商户的优惠打折活动、团购等消费类信息的推送及查询服务；</p> <p>3) 导引类服务：提供场地分布图及智能停车导航、校园介绍等导引类服务；</p> <p>4) 发布类服务：提供团体活动、各类通知、勤工俭学、</p>

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
						实习、志愿者、家教、拼车出行、闲置物品交易等信息发布兼论坛类型的服务； 5) 提醒类服务：提供各类通知、活动、报告、讲座、车次等相关事项的定制提醒； 6) 业务类服务：提供各类信息资料、报刊杂志等业务类推送服务。
		85	医院社区	优选项	在各类大中型医院区域范围内，通过免费 WIFI 网络为患者及家属提供预约、导引、发布、提醒和业务等类型的服务。	1) 预约类服务：提供如挂号、床位、点餐等方面的预订预约服务； 2) 导引类服务：提供场地分布图及导医图、停车导航等导引类服务； 3) 发布类服务：提供各类通知、以及医生出诊等信息发布服务； 4) 提醒类服务：提供各类相关检查报告、叫号等提醒服务，方便患者及家属及时领取； 5) 业务类服务：提供电子病历及处方、检查报告等业务信息的推送服务。
		86	交通社区	优选项	在机场、各类车站、站台、公交及长途汽车内，通过免费 WIFI 网络为旅客或送客人员提供预约、消费、导引、发布和提醒等类型的服务。	1) 预约类服务：提供如订票购票、周边餐饮订餐、选位等方面的预订预约服务； 2) 消费类服务：提供周边与旅客相关商户的优惠打折活动等消费类信息的推送及查询服务； 3) 导引类服务：提供车次实时信息及路径规划、交通及换乘实时信息、场地分布图及停车导航等导引类服

一级指标	二级指标	序号	三级指标	属性	指标说明	评价标准
						<p>务；</p> <p>4) 发布类服务：提供各类通知、列车时刻表、晚点信息、拼车等信息发布兼论坛类型的服务；</p> <p>5) 提醒类服务：提供车次等相关事项的定制提醒服务。</p>
		87	旅游社区	优选项	<p>在各大旅游景区范围内，通过免费 WIFI 网络为游客提供预约、导引、发布和提醒等类型的服务。</p>	<p>1) 预约类服务：提供如订票购票、周边餐饮订餐、住宿预订等方面的预订预约服务；</p> <p>2) 导引类服务：提供场地分布图及智能导游、景点介绍、交通和车次实时信息及路径规划、停车导航等导引类服务；</p> <p>3) 发布类服务：提供其它相关旅游景区的介绍、团体活动、拼车等信息发布兼论坛类型的服务；</p> <p>4) 提醒类服务：提供各类活动、车次等相关事项的定制提醒服务。</p>

第3章 总体架构与支撑平台

3.1 总体框架

智慧社区总体框架以政策标准和制度安全两大保障体系为支撑，以设施层、网络层、感知层等基础设施为基础，在城市公共信息平台 and 公共基础数据库的支撑下，架构智慧社区综合信息服务平台，并在此基础上构建面向社区居委会、业主委员会、物业公司、居民、市场服务企业的智慧应用体系，涵盖包括社区治理、小区管理、公共服务、便民服务以及主题社区等多个领域的应用，如图 1 所示。

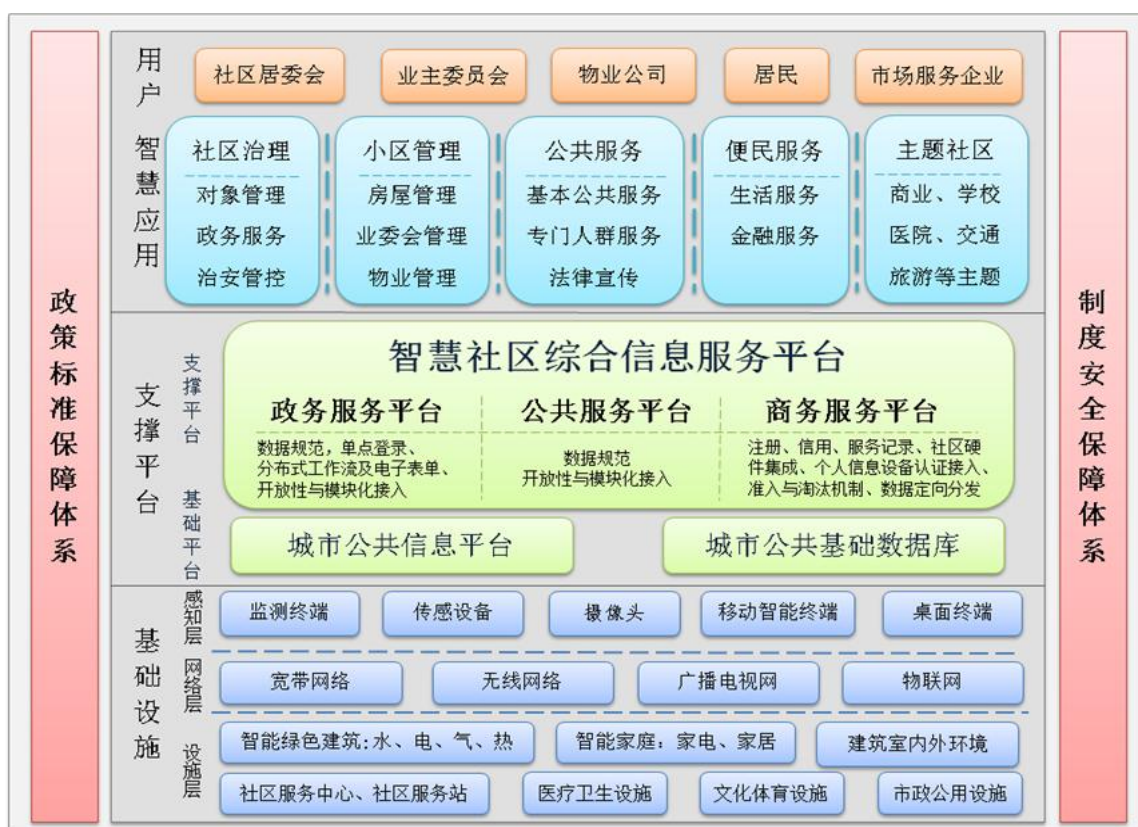


图 1. 智慧社区总体框架图

1) 基础设施

基础设施包括设施层、网络层和感知层三个部分：

设施层是智慧社区管理服务的载体和依托，覆盖社区、建筑和家庭三个

层面，包括以社区服务中心、社区服务站、医疗卫生设施、文化体育设施和市政公用设施为主的综合服务设施，以及以“四节一环保”、“水、电、气、热智能化监管”为特征的智能绿色建筑，以智能家居、智能家电为主的智能家庭。

网络层是一体化融合的网络基础设施，支撑智慧社区的高效运行，包括宽带网络、无线网络、广播电视网和物联网等智能网络，通过把社区内各种智能枢纽和节点统一接入，实现网络无处不在、智慧运行的目标。

感知层是通过信息采集识别、无线定位系统、RFID、条码识别等各类传感设备，对社区中的人、车、物、道路、地下管网、环境、资源、能源供给和消耗、地理信息、民生服务信息、企业信息等要素进行智能地感知和自动获取，实现社区的“自动感知、快捷组网、智能化处理”。

2) 支撑平台

智慧社区综合信息服务平台架构在城市公共信息平台 and 公共基础数据库上，由市级或区级统一建设，包括政务服务、公共服务和商业服务三大版块，通过数据规范和接口服务，接入政府相关部门业务数据和商业服务数据，支撑各类智慧应用服务，与上级平台实现数据共享。

3) 智慧应用

智慧应用体系架构在智慧社区综合信息服务平台之上，涵盖了以对象管理与专门人群服务、政务服务、治安管控为主的社区治理与公共服务，以房屋管理和物业管理为主的小区管理，以生活服务和金融服务为主的便民服务，以及主题社区等五大领域，涉及社区管理、运行、服务三个层面。各类应用遵循智慧社区综合信息服务平台建设规范的标准，通过数据交换和整合，统

一以平台向居民、企业等提供服务，并对各种活动做出闭环响应。

4) 用户对象

智慧社区的用户和服务对象主要包括：社区居委会、业主委员会、物业公司、居民、市场服务企业以及相关社会组织等。

5) 保障体系

智慧社区的网络、基础设施、支撑平台和各类应用系统的建设与运行维护，需符合已有的标准规范，如相关的技术标准、数据标准、接口标准、平台标准、管理标准等。智慧社区的政策和标准体系，要符合国家、行业以及各地城市发展的总体要求。

3.2 智慧社区综合信息服务平台

3.2.1 平台简介

智慧社区综合信息服务平台是智慧社区的支撑平台，是以城市公共信息平台 and 公共基础数据库为基础，利用数据交换与共享系统，以社区居民需求为导向推动政府及社会资源整合的集成平台，该平台可为社区治理和服务项目提供标准化的接口，并集社区政务、公共服务、商业及生活资讯等多平台为一体。

结合社区实际工作的特点与模式，智慧社区综合信息服务平台的定位是一个轻量级、服务功能模块化的平台，其框架如图 2 所示。

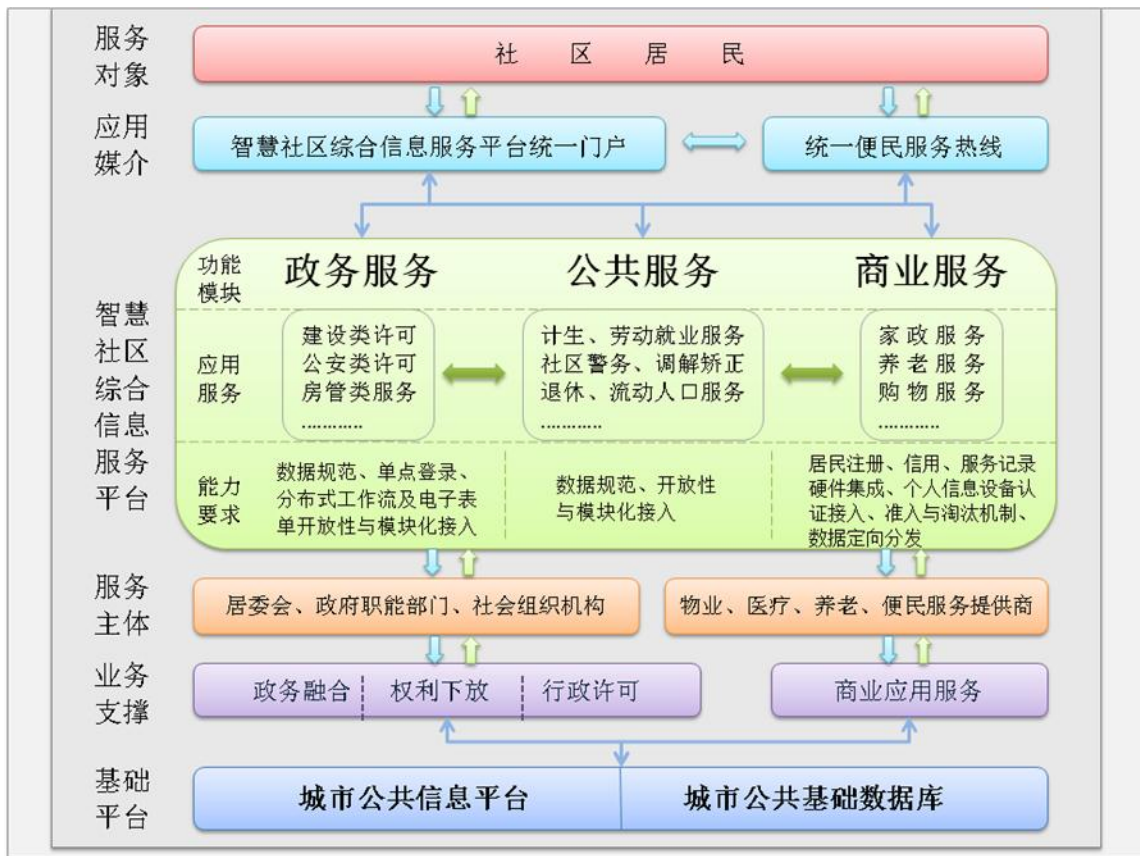


图 2. 智慧社区综合信息服务平台框架图

政务服务模块：各行政机关及社会公共机构可将自身业务系统的受理环节设立在社区服务窗口，由社区面向居民负责事务的受理和收件，具体的行政审批和许可的决定仍由原机关作出，社区负责该决定的告知，从而实现在不打破原有管理体制的前提下，切实为群众办理各类事项提供方便。在此基础上，通过公共信息平台 and 基础数据库中业务以及数据的重组与整合，为居民提供更多、更便捷的服务。

公共服务模块：平台整合各业务部门以及社会公共机构的服务窗口。随着政府职能下沉和服务进程加快，社区在公共服务中的地位将会逐步显现。

商业服务模块：社会资源服务与居民生活息息相关，借助智慧社区的开放平台，通过建立信用和淘汰机制，为居民提供便民利民服务，也为商家提供各类基础数据与服务。

平台采用“政府主导、社区主体、市场运作”的运营模式，将政府牵头的社区服务信息化系统建设逐步转变为一个多元主体共同投资、建设和运营的“大信息服务平台”。投资主体由政府独家转变为政府、企业、专业投资机构共同参与，或以社会投资、政府购买服务的方式；建设运营主体由街道、业务主管部门为主转变为政府、商户等共同建设，服务主体由原来的政府主导扩展为以社区、商户和居民为主。

3.2.2 建设目标

智慧社区综合信息服务平台的建设目标是在社区层面实现城市不同部门异构系统间的资源共享和业务协同，有效避免城市多头投资、重复建设、资源浪费等问题，有效支撑社区内各系统正常、健康地运行，为社区居民提供良好的服务，也为政府实现高效的业务管理提供方便。

3.2.3 能力要求

3.2.3.1 数据汇聚与整合

平台通过交换系统从城市公共信息平台或各委办局的信息源获取人口、法人、地理空间、宏观经济及建筑物等数据。

3.2.3.2 数据管理与服务

平台实现对公共基础数据库的服务封装，根据已发布的接口规范，以统一接口服务实现智慧应用对公共基础数据库资源的开发与访问。

3.2.3.3 数据交换

数据交换服务系统的作用在于实现信息资源统一交换，实现人口、法人等信息资源的同步更新，同时将社区采集数据交换到各职能部门。数据交换服务系统应具备数据比对、清洗、转换、异常处理等交换服务所需的基本功能，能力要求：

- 1) 提供信息整合功能，可按主题要求形成共享资源库的数据集合，支持动态组件形式的数据清洗等处理功能；
- 2) 支持自动编码转换，统一标准；
- 3) 支持主动与被动两种数据交换方式，实现按需交换；
- 4) 支持增量与全量数据的同步；
- 5) 支持订阅式数据交换模式，提供订阅过滤支持，支持键值、一对多、多对多等多种数据落地方式；
- 6) 提供异构数据库、跨平台数据交换功能；
- 7) 无缝支持结构化及非结构化资源交换，数据采集方式丰富，支持触发器、数据库日志、时间戳、轮询等数据采集方式供用户选择；
- 8) 基于 web 图形化平台配置，简单易操作；
- 9) 统一管理元数据，提供统一标准化字段，规范系统；
- 10) 为用户提供个性定制处理组件接口，方便自由拓展；
- 11) 支持自定义数据交换格式，确保无需代码开发的情况下，完成新交换节点的接入，实现交换元素及规则的调整等；
- 12) 支持信息资源申请调度流程化，支持目录驱动交换；
- 13) 支持非侵入业务式的前置交换服务。

3.2.3.4 服务与接口

平台通过第三方提供时空信息承载服务、专题数据分析及挖掘等服务组件，能按业务发展需要动态调整，并以统一接口方式提供给各类智慧应用。平台提供开发接口服务，内容包括二次开发包、web services 等，以满足不同的开发用户群需要。开发者或应用开发商通过平台提供的 SDK，调用平台提供的服务与自身业务应用进行集成，或开发基于综合信息服务平台的应用系统。

3.2.3.5 平台互联

平台按照统一规范发布接口与服务，实现城市内多平台间的互联互通。

3.2.3.6 业务协同能力

在业务支撑系统中， workflow 平台按照事先制定的业务规则，自动流转公文或其他的审批信息。当业务规则发生变化时，用户只需要在 workflow 提供的建模工具上可视化地修改流程模板，即可达到对业务流程的及时调整。 workflow 平台利用系统内的消息平台来实现内部用户之间的即时通讯、文件传送以及任务提醒等功能，并支持邮件提醒、短信提醒等。分布式的工作流结合电子表单能跨网络、跨平台的进行业务集成，是实现跨部门业务协同与数据共享的有效途径。

3.2.3.7 平台安全

1) 统一身份认证服务

由身份数据库、身份管理与数据服务、资源管理与访问控制 PKI 基础设施、电子签章及其应用等组成，能够向区域范围内所有系统提供用户身份数据服务，能够为智慧社区应用整合提供支撑满足单点登录的需求。

2) 密钥管理

密钥管理提供信息安全加密传输的功能，通过密钥管理可进行公钥和密钥的查询、添加修改和删除，从而确保数据传输过程的安全性。

3) 数据安全保密授权管理

数据只有经授权才可使用，需要设置数据管理的分级权限。

3.2.4 建设规范

智慧社区综合信息服务平台是开放的集约式平台，各类智慧应用按照统一的应用平台建设规范进行接入。

平台建设三种类型的接口，即基础服务接口、资源服务接口（发现接口、资源接口）和资源管理接口。基础服务接口是将资源服务接口和资源管理接口中基础性、共性的操作定义成一个公共接口。这三类接口实现了信息资源的发现、检索和管理功能。

基础接口：提供会话管理功能和服务自描述功能，包含有目录服务初始化接口、目录服务终止接口和服务自描述接口等。

发现接口：提供信息资源元数据检索功能以及检索结果提取功能，包含有目录检索接口以及目录检索结果提取接口。这些接口本身并不提供资源，而是提供资源基本信息以及如何去获得这些资源的元数据。

资源接口：根据发现接口获得的信息资源元数据，定位、查找资源具体内容的接口，包含资源内容检索接口及其结果提取接口。

管理接口：提供元数据管理功能，包含信息资源元数据管理接口。

3.3 智慧社区基础数据

基础数据是智慧社区的核心内容之一。智慧社区作为智慧城市的子集，需要充分共享和利用智慧城市的数据资源和平台，建立社区相关的数据交换接口规范和标准，对不同应用子系统的数据采用集中、分类、一体化等策略，进行合理有效的整合，保障支撑层内各不同应用之间的互联。智慧社区基础数据包括人口、地理、部件、消息、事项和建筑等六大类。

3.3.1 人口数据库

以城市人口库为基础，结合各业务条线内人口数据库的相关要求，统一规范标准，统一数据格式，通过集中导入、清洗及过滤，形成统一的综合人口数据库，实现人口信息在各个职能部门之间的实时高效共享。优化社区分散采集和更新维护，应用网格化管理思路强化数据动态管理，与市级人口数据库及各条线数据库保持定期同步并及时更新。

人口基础数据是社区经济社会发展中各部门应用系统的重要基础，对劳动就业、税收征管、个人信用、社会保障、人口普查、计划生育、打击犯罪等系统的建设具有重要意义。人口基础数据库的数据来自公安、劳动保障、民政、建设、卫生、教育等相关部门。

3.3.2 地理数据库

以市级地理信息平台数据为基础，借助第三方商务地图数据支持，整合全市自然资源与空间基础地理信息及关联的各类经济社会信息，建立多源、

多尺度且更新及时的空间共享数据库，构建科学、规范的空间信息共享与服务的技术体系，有效提升信息资源共享能力。同时，区分内外网不同的安全要求，优化基础数据采集和维护，根据各应用系统的不同要求，由不同主体分层负责地理数据的采集和维护。

3.3.3 部件数据库

部件数据库包括社区内各类公用设施的地理数据和属性数据。按照相关行业标准，部件分为公用设施类、道路交通类、市容环境类、园林绿化类、房屋土地类、其他设施类等。公用设施类主要包括水、电、气、热等各种检查井盖，以及相关公用设施等；道路交通类主要包括停车设施、交通标志设施等；市容环境类主要包括公共厕所、垃圾箱、广告牌匾等；园林绿化类主要包括古树名木、绿地、雕塑、街头座椅等；房屋土地类主要包括宣传栏、人防工事、地下室等。

3.3.4 消息数据库

消息数据库包括各系统平台发布的各类规范资讯和动态信息，对各系统平台消息类数据进行整合，实现消息数据格式标准化和分类标签化，并优化消息生成、共享和查询机制，根据不同权限实现内外网分层管理，同时规范数据呈现，动态智能排序。

3.3.5 事项数据库

事项数据库包括各系统平台运行中形成的审批、服务、咨询、投诉和任务等事项处理数据，并实现与市行权事项数据库的同步与对接，支持对规范

事项流程和权限进行定制，对非规范事项流程灵活设置，优化事项分类自动匹配查询等应用功能。

3.3.6 建筑数据库

建筑物数据库是社区内建筑物属性信息、空间信息、业务数据和服务数据的集合，是智慧社区的重要支撑数据，是社区网格化管理和服务的定位基础。

建筑物基础数据是指描述建筑物基本自然属性的数据，包括建筑名称、门牌地址、平面位置、建造年代、建筑状态、使用年限、主要用途、结构类型、建筑层数、建筑高度、总建筑面积等信息。建筑物扩展数据是对建筑物基础数据的扩展，主要指描述建筑物本身物理实体的几何位置、空间关系等信息，包括二维图形数据和三维模型数据等。

建筑物业务数据是指建筑物管理和应用部门在日常业务管理及应用中产生的核心的专业数据，主要包括规划、建设、交易、抵押、租赁、物业、公安、消防、民政、社会保障等业务过程中产生的核心数据。

第4章 基础设施与建筑环境

4.1 信息基础设施

4.1.1 基础标准

根据智慧城市顶层设计和有关标准，对智慧社区的技术、体系结构、参考模型、数据模型等进行规范和指导。

4.1.2 感知层标准

感知层是智慧社区的基础，包含感知控制元器件、感知控制网关及传感网络，以实现物理世界的感、知、控等功能，完成对环境以及感知对象的信息采集，将信息转换为规定的数据格式送达至网络层，按照约定规则，通过感知控制器件对物体实现智能控制。感知层标准主要包括自组网和短距离传输网、数据和视频信息采集两类标准。

4.1.3 网络层标准

智慧社区网络层需提供安全、可靠、及时的数据传送，实现全面的互联互通。网络层标准主要包括网络层融合和基础网络两类标准。

按照《“宽带中国”战略及实施方案》要求，到2015年我国将初步建成适应经济社会发展需要的下一代国家信息基础设施，基本实现城市光纤到楼入户、农村宽带进乡入村，固定宽带家庭普及率达到50%，第三代移动通信及其长期演进技术（3G/LTE）用户普及率达到32.5%，行政村通宽带（有线或无线接入方式，下同）比例达到95%，学校、图书馆、医院等社会机构基

本全部实现宽带接入。城市和农村家庭宽带接入能力基本达到 20 Mbps 和 4Mbps，部分发达城市达到 100Mbps。在社区宽带网路建设中，要积极利用各类社会资本，以多种方式推进光纤向用户端延伸，加快下一代广播电视网宽带接入网络的建设，逐步建成以光纤为主、同轴电缆和双绞线等接入资源充分利用的社区固定宽带接入网络。

4.2 智能绿色建筑

4.2.1 智能电网

智能电网是功能强大的能源转换、高效配置和互动服务平台。在社区建设此平台，将社区范围内的风能、太阳能、生物质能等可再生能源转换为电能，实现多能互补、协调开发、合理利用的局面，为社区提供清洁、可靠的电力供应；与互联网、物联网、智能移动终端等相互融合，通过电力基础设施、用电信息及优化建议，服务于智能家庭、绿色交通、绿色建筑的发展，共同打造绿色节能的智慧社区。

4.2.1.1 分布式电源接入及储能

分布式电源（Distributed Energy Resources, DER）发电并网及储能是充分利用分散式可再生能源、提高能源利用效率、实现节能减排的重要环节，同时能对配电网起到辅助支撑的作用，不仅节省投资、发电灵活、环境兼容，同时还能适应分散式能源开发利用的需求，主要包括：分布式电源接入、微电网、储能以及直流布线等。

分布式电源装置是指功率为数千瓦至 50MW 小型模块式、环境兼容的独立

电源（包括光伏发电、风电、水源热泵等），用以满足电力系统和用户特定的要求。

微电网是一种新的分布式电源运行方式和技术，将发电机、负荷、储能装置及控制装置等结合在一起，形成一个单一可控的独立供电系统。它采用了大量的现代电力电子技术，将分布式电源和储能设备并在一起，直接接在社区用户侧，可以满足社区用户特定的用电需求。

储能系统是微电网中必不可少的部分，它可以在几秒钟内反应居民用电的负荷需求，提高本地可靠性、降低馈线损耗、保持本地电压稳定，保证压降的修正及提供不间断电源。其在微电网中主要用于提供短时供电、电力调峰、改善微电网电能质量、提升微电源性能等。

4.2.1.2 电动汽车充电设施

电动汽车充电设施主要有充电站和充电桩两种，可按照社区电动汽车发展需求，配置合理数量的充电站和充电桩。充电站由充电机、一次系统、二次系统、充电站监控系统、充电机控制系统、配电系统、安防监控系统、计量计费系统、标识系统等部分组成。充电桩主要由土建部分、配电系统、监控系统三部分组成。充电桩安装类型主要有落地式及壁挂式两种，落地式用于地上停车场、社区商业中心等有条件安装在地上的区域，而壁挂式则主要用于居民小区内的地下停车场等。

4.2.1.3 社区能效服务

以家庭、社区管理人员为服务对象，以智能用电相关数据源为基础，基

于多变量、多维度的智能用电能效分析模型，实现家庭及整个社区的智能用电能效综合分析。

对于社区居民及社区管理人员，分别提供家庭、楼宇及公共场所用电明细查询、电费及用电构成分析等主要功能，使其全面、细致地了解自身用电行为，引导用户节约用电。此外结合电力公司提供的社区电能输送、使用和服务相关功能，可实现包括用能采集服务、用电互动服务、需求响应、能效分析等功能。

4.2.2 可再生能源综合利用

可再生能源综合利用融合了太阳能发电并网及储能、地下水源热泵等系统内容，综合了计算机技术、综合布线技术、通信技术、控制技术、测量技术等多学科技术领域，通过智能用电的建设，实现楼宇用电经济高效、节能环保的目标，达到节能和新能源利用的目的。

4.2.2.1 太阳能发电并网及储能

太阳能发电并网及储能主要提供供电、储能、并列和解列及微网运行功能。供电功能实现智能用电楼宇中的光伏发电及并网系统接入楼宇内部低压电网，为楼宇内用电负荷提供电能；储能功能指光伏发电及并网系统安装有蓄电池，能够储存并释放电能，用于平滑光伏发电系统的出力、正常状态下电力供应及应急供电；并列和解列功能指光伏发电并网可实现同主网的并列，为主网提供调峰等功能，并能够同主网解列；微网运行指通过操作微网隔离装置，将楼宇微网负荷及光伏发电系统同主网断开，并由光伏发电系统或其储能装置对其供电，形成微网运行状态。

光伏发电及并网系统由光伏电池阵列、蓄电池、光伏发电控制及并网装置、微网隔离装置等构成，在与电网并网节点处安装有双向电表。

光伏发电及并网系统的光伏电池阵列及控制并网装置安装在楼顶，就地接入楼宇照明线路。照明线路与主网线路间通过微网隔离装置相连，微网隔离装置通过通信网可以接受来自配电自动化主站的并列或解列命令，以实现并网或微网运行。

4.2.2.2 地下水源热泵

地下水源热泵系统承担智能用电楼宇的夏季供冷和冬季采暖。水源热泵系统主要由以下几个部分组成：

1) 水源热泵机组：水源热泵空调系统的制冷（热）源，通过各个房间循环水由热泵机组进行内部交换。

2) 制冷剂循环系统：由压缩机、蒸发器、冷凝器和膨胀阀四大部件组成。

3) 蒸发器侧水系统：由热泵的蒸发器和循环水泵组成。自然界中的水源经循环水泵送至热泵的蒸发器，在蒸发器中与低温低压的液态制冷剂进行热交换，放出热量，温度降低，流回自然界的水体中。

4) 冷凝器侧水系统：由热泵的冷凝器和循环水泵组成。系统中的循环水由循环水泵送至热泵的冷凝器，在冷凝器中与高温高压的气态制冷剂进行热交换，吸收热量，温度降低，然后流回空调房间。

5) 风机盘管：风机盘管安装于所需要降温的房间内，用于将冷冻水冷却了的（或加热了的）空气吹入房间加速房间内的热交换。

6) 水泵：经水泵和回灌泵也称上水泵和下水泵，分别用来抽取地下水和

将使用过的地下水进行回灌，使地下水形成循环。

相关附属部件包括干燥过滤器、压力控制器、气液分离器、单向阀等，为提高运行的经济性、可靠性和安全性而设置。

4.2.2.3 风光互补路灯系统

风光互补发电系统主要由风力发电机组、太阳能光伏电池组、控制器、蓄电池、逆变器、交流直流负载等部分组成，该系统是集风能、太阳能及蓄电池等多种能源发电技术及系统智能控制技术为一体的复合可再生能源发电系统。

风光互补路灯是风光互补发电系统的典型应用，根据天气变化，利用太阳能和风能的互补性，通过太阳能和风能发电设备集成系统供电，白天存储电能，晚上通过智能控制系统实现社区内路灯照明，实现绿色能源利用。

4.2.3 饮水安全、节水及水资源综合利用

智慧社区应最小化地降低人类生活对自然水体在水量及水质上的影响，协调发展与水资源及水环境之间的关系，在综合考虑居民饮水安全、节水经济成本、环境影响与资源效益的基础上，减少常规水资源的使用，综合利用再生水及雨水等水资源，提高城市的用水安全及效率，保障城市自然水循环的健康。

4.2.3.1 社区居民饮水安全

社区内按照《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）要求的水质标准，配备二次净化的供水设施，确保社区居民饮水安全，也可为特定社区居民

和商户提供直饮水。二次净化供水设施主要采用小型净水处理设备或建设供水站，与市政供水主管网对接，通过生物和物理的方法处理后，配送至社区各供水管网。

4.2.3.2 水资源综合利用设施

水资源综合利用主要包括雨水、再生水两个部分。通过再生水和雨水的全面利用，以及雨水、再生水的互补利用，水景补水有了保障，加上绿化浇灌、道路广场冲洗，达到减缓城市供水压力，节约水资源的目的。

雨水资源的综合利用主要通过建设雨水处理站（一般建在社区公共水体景观的地下空间里），对收集到的雨水进行循环净化处理后回用于景观水体的补水、绿化、洗车用水和空调补水。根据用途的不同，要求经过处理的雨水达到不同的水质标准：绿化灌溉、洗车用水应符合《城市污水再生利用城市杂用水水质》，景观用水应符合《城市污水再生利用景观环境用水水质》，回用于空调系统的冷却水应符合《宾馆饭店空调用水及冷却水水质标准》。

再生水资源的综合利用主要通过建设再生水站，对社区内建筑物产生的污水进行截流，通过管网收集至再生水站（一般建在社区公共水景的地下空间里），经一系列生化处理、过滤、消毒后，再通过管道配送至各建筑物，用于中央空调冷却塔的补充用水、地下车库冲洗、部分建筑物冲厕用水。中水回用应符合《室外排水设计规范》（GB50014-2006）、《生活杂用水水质标准》（GB/T18920-2002）等标准规范进行处理。

4.2.3.3 水资源综合管理信息平台

平台包括基础功能与专业功能两部分，其中，基础功能包括地图显示与系统管理，专业功能包括数据管理维护、用水现状分析、节水水平评估以及基于用户用水效率提高的节水潜力分析。各个功能模块之间在功能层次是相互独立的，但在应用层次是可以相互灵活调用的。

4.2.4 社区能源规划管理及建筑节能改造

针对社区用能的特征和管理需求，融合节能理念，开展社区能源规划管理，并综合运用现代科学技术，建立社区能源管理平台，对社区内各类建筑能源管理系统的运行数据进行实时采集、运行监测、数据分析、节能优化、科学管理等，提高系统能效，降低运营成本，协助建立规范化社区能源管理体系，实现节能减排。

4.2.4.1 社区能源规划

社区能源规划是建筑节能的基础，在规划阶段应融合节能理念：社区平均能耗要低于本地区同类建筑能耗平均水平、低于国家建筑节能标准的能耗水平、社区内建筑达到星级绿色建筑标识水平、根据当地的条件确定可再生能源利用的比例、以及社区建成后的温室气体减排量等。整个社区能源规划应围绕这些类型的节能目标来制定，同时要经过缜密的思考与充分论证，研究技术经济可行性和环境影响。

4.2.4.2 社区能源管理平台

构建社区能源管理平台，对社区内能源的使用进行综合管理，实现对各类建筑、各类系统用能的系统化管理，实现建筑能源信息数字化管理以及用能设备的信息化管理，实现对社区能源（电、气、油、煤、水、冷、热）的计量与分析，及对建筑、系统用能的指标化管理，为用户提供节能改造措施，为用能系统提供优化的节能运行策略以及故障诊断等。

4.2.4.3 建筑节能改造

社区内建筑主要分为居住建筑和公共建筑，根据《节能建筑评价标准》（GB/T50668-2011），建筑节能体系主要考察以下七大方面：建筑规划、围护结构、采暖通风与空气调节、给水排水、电气与照明、室内环境和运营管理等。大部分的新建建筑都要严格符合建筑节能标准，而对于绝大部分的既有建筑，则需要对不符合民用建筑节能强制性标准的既有建筑的围护结构、供热系统、采暖制冷系统、照明设备和热水供应设施等实施节能改造。改造主要包括：外墙、屋面、外门窗等围护结构的保温改造；采暖系统分户供热计量及分室温度调控的改造；热源（锅炉房或热力站）和供热管网的节能改造；涉及建筑物修缮、功能改善和采用可再生能源等的综合节能改造。

4.3 智能家庭

4.3.1 智能家居

以住宅为平台，利用综合布线技术、网络通信技术、自动控制技术、音

视频技术等将家居生活有关的设施进行集成，构建高效的住宅设施与家庭日程事务的管理系统，提升家居安全性、便利性、舒适性、艺术性，实现节能环保的居住环境。

应用要实现对全宅的舒适系统（灯光、遮阳等）、家庭娱乐（背景音乐、呼叫对讲、视频互动等）、健康系统（空调、新风、加湿等）、安防系统（监控、安防、门禁、人员定位）等智能系统进行管理。可以用遥控等多种智能控制方式实现；并可用定时控制、电话远程控制、电脑本地及互联网远程控制等多种控制方式实现功能，实现节能、环保、舒适、方便的效果。

4.3.2 家庭安防

运用安全防范产品和其他相关产品构建家庭入侵报警系统、视频安防监控系统、出入口控制系统、防暴安全检查等的系统。

出入口门禁安全管理系统集自动识别技术和现代安全管理措施为一体，是解决重要出入口实现安全防范管理的有效措施。利用无线网络覆盖实时监测人员在室内外位置及身份信息（不同人员可定义不同颜色实现可视化跟踪）。通过控制屏观察到访客的位置，以及贵重物品移位监管。

4.4 社区室内外环境

4.4.1 热环境

随着居民生活品质的提升，不同区域对室内热环境的要求不断提高。北方符合采暖相关标准室内热环境，夏热冬冷地区及部分夏热冬暖地区冬季热环境不容易达标。通过在典型室外区域和典型房间内设置监测点，结合社区

居民定期调研的反馈情况，对社区室内外热环境进行动态监控，并采用先进的、智慧化的方法和手段，优化室内外热环境，有效降低小区内的热岛强度，提高居民的热舒适度和降低建筑能耗。

4.4.2 光环境

光环境对人的精神状态和心理感受具有较大的影响，而光污染泛指影响自然环境，对人类正常生活、工作、休息和娱乐带来不利影响，损害人们观察物体的能力，引起人体不舒适感和损害人体健康的各种光，包含夜景照明光污染控制和建筑表面光污染控制。采用先进的、智慧化的方法和手段，尽量消除社区内幕墙、夜景等污染源，有效控制可见光亮度、减弱眩光，为社区创造宜居舒适的光环境，对社区居民的生产生活意义重大。

4.4.3 空气质量

近年来，我国多地空气质量污染严重，尤其是出现了连续多天雾霾席卷全国大部分省市的极端现象，而且大有愈演愈烈的趋势。室外空气质量主要指室外悬浮细颗粒物，以PM2.5为主，这些细颗粒物直接进入人体肺部，会严重影响人们身体健康，而室内空气质量是用来指示环境健康和适宜居住的重要指标，主要是指室内甲醛、苯、甲苯、二甲苯、氨气、TVOC等有害物质以及一氧化碳、二氧化碳等是否达到标准规定要求。通过在典型室外区域和典型房间内设置监测点，有效地对室内外空气质量进行动态监控，并通过智能终端、社区公示、网络发布等方式使居民随时随地了解到环境空气质量，有利于推动公众更加积极地参与环境监督。

第5章 社区治理与公共服务

5.1 对象管理与专门人群服务

5.1.1 人口管理

以地名地址管理为基础，以人口和房屋管理为主要内容，以网格管理为主要思路，以部门信息共享交换为主要支撑，实现对社区各类人口信息的动态采集、更新和维护，并通过对居民各类诉求的采集上报，保证数据录入的准确性，实现市民与政府的良性互动，形成实时、敏捷、长效管理机制，真正做到社区“底数清、情况明”。具体包括：

1) 人口基础信息管理：依托网格员主动采集和部门共享交换相结合的方式，建立良性的人口数据动态采集更新机制。

2) 常住人口管理：包括对常住人口的户籍登记、暂住证/居住证办理、从业人员、人口和房屋信息核实等业务。

3) 流动人口管理：流动人口中重点人员和安全隐患、流动人口案（事）件、违法活动线索、出租房屋内案（事）件等业务。

4) 社区电子沙盘：将社区、小区、网格、楼栋等信息直观的展现在电子沙盘中，方便工作人员快速定位楼栋房间，实现对场所、家庭、人口的精细化管理。

5) 移动工作终端：将人口基础信息管理、常住人口管理、流动人口管理等基础数据维护工作扩展到移动终端上，方便网格巡查员走街入户、发现问题、上报工作、实时维护基础数据、执行任务。

5.1.2 社会组织管理

本应用通过信息化手段，实现行业协会商会类、科技类、公益慈善类、城乡社区服务类社会组织信息及社会组织相关各类事件的动态采集、更新、维护和监督，以此规范社会行为，解决社会问题，充分发挥社会组织的公益性作用。具体包括：

1) 组织类型管理：主要指机关企事业单位，包括市属机关单位、区属机关单位、军事单位、医疗机构、院校（幼儿园）、媒体单位、金融单位、邮政单位、文物保护单位、非公企业、社会服务公司等类型。

2) 经济组织管理：主要指未登记办照、未年审、存在违法犯罪行为等方面的管理。

3) 社会组织管理：主要指未登记注册、未年审、存在违法犯罪行为等方面的管理。

5.1.3 党建管理

以网格化管理为主要思路，完善党员管理（党员信息、认岗和联户等）和党组织管理（党组织信息、分类和定级等），提升党建工作效率和质量，规范党内日常管理，实现党干管理同步，为社区党建工作打造一个先进的技术平台、高效的工作平台。具体包括：1) 党员管理：对正式党员、预备党员、入党积极分子等管理。

2) 党员认岗：明确党员在社区中担任的职位，并对其工作情况进行考核。

3) 党员联户：确定党员负责服务的人员范围，体现党员为民服务的职能。

4) 党组织管理：包括对党组织类型（如非公有制、公有制、事业单位等）、党组织层级（如党委、党工委、党支部等）的管理，以及对党组织结构层次

和人员构成的管理。

5) 分类和定级：综合党员“自我评价”和“自我评分”以及上级组织的实地考察情况，确定党组织定级情况（如先进、一般、后进）。

6) 网上公开：即党员发展和奖惩、党务干部选拔任免、党的方针政策等适合党员干部学习、借鉴和向全体党员干部公开的党务内容，予以及时公开。

7) 活动通知体系，即党员参加组织活动、集中教育学习前，以网上活动内容上挂、短信活动内容群发等多种方式并行通知。

5.1.4 志愿者管理

借助信息化手段，对志愿者的信息、活动、团队进行全面管理，详细记录志愿者的所有档案信息和活动，建立一个较完整的志愿者管理系统，便于管理服务志愿者和相关的团队活动，促进人力、财力、物力更好的分配利用和协调调度。具体包括：

1) 志愿者信息管理：主要包括队员资料、志愿者献血记录、志愿者服务记录。

2) 活动信息管理：主要用于记录服务队每次组织的活动信息，包括活动内容、活动时间、活动地点、活动费用等信息。

3) 团队管理：主要用于新建团队，录入团队编号、所属协会、所属区域等相关信息。

5.1.5 退休人员服务

通过信息技术手段，提高目标人群享受基本养老保险、基本医疗保险等方面服务的便捷程度，为退休人员提供文化、体育活动和维修、购物、医疗

等上门服务，提升社会保险服务的质量监督水平，提高居民生活保障水平。

具体包括：

1) 扶老助残：为老年人提供包括生活照料、家政服务、医疗救护、文化娱乐、精神慰藉在内的服务。

2) 医疗卫生：资助低收入家庭大病重病患者就医，开展公众卫生健康、送医送药活动，帮助困难群众解决看病难等问题。

3) 社保服务：提供查看基本社会保险的重要通知、公告信息与工作动态；提供查看社会保险法律法规，及养老保险、医疗保险的各项政策法规；对退休人员在使用社保服务中遇到的常见问题，提供解决方案。

5.1.6 流动人口服务

通过信息技术手段，为流动人口提供信息采集、登记、居住证明办理服务，提供健全的文、体、卫服务设施和丰富的服务内容，提升社区内流动人口社会保障、基本公共服务水平。具体包括：

1) 信息录入和事项办理：流动人口信息采集、登记、更新及居住证明办理。

2) 扶贫救助：为低收入家庭、贫困人群提供生活救助、提供资金或物资支持。

3) 文化体育科普：资助、扶持、推动公益文化、科学知识普及和体育事业的发展。

4) 留守儿童、困难儿童服务：采集建立留守儿童、困难儿童基本信息，政府对其提供社会保障，组织文、体等服务内容，引入服务机构，对其心理、物质做特定的帮助服务。

5) 法律援助服务：为低收入城乡居民、外来务工人员等提供免费法律咨询、诉讼代理等法律援助服务。

6) 支教助学服务：对低收入家庭学生、外来务工人员子女在当地就读所需费用提供支持，资助因病、因困等原因辍学的学生重返校园。

7) 就业服务：为大学生、外来务工人员、下岗失业人员等人群开展劳动技能培训、创业知识培训及其他有助于就业和创业的活动。

5.2 政务服务

5.2.1 行政审批

通过下放审批权限、减少和规范审批事项，拓展网上审批，推进行政审批向街道社区延伸，社区居民可自行选择便捷审批路线，实现行政审批“一站式服务、扁平化管理”。具体包括：

1) 网上审批办事窗口：社区居民可根据自己的需求选择相应的审批模式、审批内容，并填写真实信息后提交。

2) 网上审批追踪：待提交审核通过后，可对审批文件进行实时跟踪。

3) 审批提醒督促：可对停留过久的审批文件进行提醒督促，审批人员在收到消息后可根据实际情况做出调整。

4) 便民审批服务中心：主要负责审批人员的日常办公工作，对公众提交的审批信息根据审批内容和审批模式，审批社区中分门别类的管理和审核，由各职相关人员进行签收处理。

5) 移动办公：为审批人员提供手机终端等移动办公设备，避免因事出差等原因滞留审批文件，提高办事效率。

6) 工作绩效统计：社区工作实现绩效评估、公示，对在职人员进行有效管理，通过数据的深度挖掘分析辅助决策。

5.2.2 综合执法

以网格化管理为主要思路，实现对社区医疗卫生与食品药品管理、工商行政管理、文化市场管理、国土资源管理等各类事件的信息采集上报、任务派遣、处置反馈、考核评价，实现社区管辖范围内的辅助综合执法，确保社区秩序稳定。

社区执法涉及医疗卫生与食品药品管理、工商行政管理、文化市场管理、国土资源管理的综合执法。其业务范围主要包括：

1) 医疗卫生与食品药品管理：医疗机构管理、医药收费、非法行医、制售假冒伪劣食品药品、食品药品存在缺陷等质量问题。

2) 工商行政管理：消费者权益保护、不正当竞争、广告监管、商标侵权。

3) 文化市场管理：出版物市场监管、打黄扫非以及网吧管理。

4) 国土资源管理：侵占耕地、违法搭建、其他违反土地规划。

应用功能具体包括：

1) 执法办案：建立事件信息采集上报、任务派遣、处置反馈、考核评价体系，记录执法单位和执法人员行政执法全过程，包括对简易程序案件和一般程序案件的处置。

2) 文书管理：通过信息系统规范和帮助提升执法文书制作质量，实现档案管理、查询和统计。

3) 查询统计：应用数理统计与数据分析技术，将执法人员的日常业务数据进行自动挖掘、汇总、统计、分析，提供基于图形、报表等可视化结果展

现，及时、全面地掌握和分析社区执法工作的现状和水平以及各部门、执法人员的日常工作情况。

4) 移动执法：利用移动互联网、GIS 及 GPS 等信息技术，以智能移动终端为载体，提供拍照、摄像、录音、GPS 定位、通知和任务接收、罚单打印及执法文书形成等功能，执法人员可在第一时间上报现场执法信息。

5.3 治安管控

5.3.1 社区警务-治安防控

以网格化管理为主要思路，引入视频监控和智能分析技术，实现社区管辖范围内的小区、人员密集繁华街区、大型公共场所、繁华商业场所、集贸市场、公寓写字楼、旧货市场、文化娱乐场所、公园景区、地下空间场所等重点部位信息的综合管理和现场的实时监控，创新立体化社会治安防控体系，严密防范和惩治各类违法犯罪活动。具体包括：

1) 治安防控重点部件管理：对社区关键部位、人员密集繁华街区、大型公共场所、繁华商业场所、集贸市场、公寓写字楼、旧货市场、文化娱乐场所、公园景区、地下空间场所等重点部位信息的综合管理。

2) 社会治安重点地区与问题管理：对存在黑恶势力、短期内发生过暴力犯罪、“两抢一盗”案件多发、存在“黄、赌、毒”现象、存在涉枪涉爆等隐患、淫秽色情窝点、赌博窝点、以及存在交通安全隐患、传销等事件的社会治安重点地区进行全方位监控。

3) 应急指挥：建立面向社区居民和治安管理人员，以电话、网络等方式为主的治安问题反馈机制，与出入口门禁系统、道闸系统、消防报警等系统

实现有效联动，通过应急指挥系统进行调度指挥，及时快速地处理问题。

4) 集群调度：实现对社区治安力量的调度管理。

5.3.2 社区警务-警民互动

构建警民良性互动平台,公安部门利用各种信息传播途径及时向社区居民发布治安防范预警信息,结合居民和社区工作者对社情动态的采集、发布。补充公安社会动态信息来源,丰富公安情报线索,为案件侦破提供更多有价值线索。具体包括:

1) 预警发布:公安部门利用掌握的最新犯罪动态资讯,结合季节、时段、社区特点等具体情况,借助智慧社区网站、微信、微博、有线电视、社区电子屏等传播手段,及时向社区居民发布社区治安防范预警信息和治安防范常识,结合有奖问答等激励活动,鼓励社区居民参与和关注,提升社区居民整体防范意识。

2) 居民互动:在智慧社区网站、微信等传播媒体开通互动渠道,社区居民可将发生在自己身上或身边的案事件信息主动上报,并通过智慧社区与公安对接,及时将信息反馈公安处置。

3) 社情共享:将社区工作者通过日常走访采集的各种社情动态,实现与公安部门的及时共享,补充公安部门基层情报线索来源。

5.3.3 调解矫正-重点人群管控

以网格化管理为主要思路,实现对刑教释满人、社区服刑人、吸毒重点人、精神病人、犯罪青少年和其他重点人等各类重点人群信息的全掌握和行动的全监控。具体包括:

1) 刑释解教人员管控：对存在衔接不到位、未定期汇报思想状况、存在违法犯罪行为或者倾向、生活困难等情况的全方位掌握。

2) 精神病重点人员管控：包括一般精神病人、正在肇事肇祸精神病人的管控。

3) 吸毒重点人员管控：包括对一般吸毒人员、以贩养吸重点人员的管控。

5.3.4 调解矫正-矛盾调解

利用信息技术手段，在调解过程中记录、实时上报事件信息，整合各方资源，实现矛盾纠纷登记、分类受理、调解处理、回复归档的逐级流程管理，辅助社区调解员快速有效的化解社区矛盾纠纷。具体包括：

1) 组织队伍管理：支持市、区县、社区、村等多级组织和人员的管理，支持对多级的行业调解组织和人员的管理。

2) 矛盾调解流程实现：根据各地区实际情况，设计切实可行的矛盾调解流程，主要包括申请、受理、调查、调解、履行、回访、立卷等环节。

3) 文书管理：对矛盾调解案件所涉及的所有文档进行管理，文档有 word 和图片等多种形式。

4) 矛盾排查：对于全局性的矛盾纠纷进行排查调处，具体分为：排查任务下发，矛盾纠纷排查登记、上报，排查工作台帐，重大疑难案件预警等。

5) 应急联动：在矛盾纠纷突发事件发生时，能与手持终端的相关人员互动，通过终端接收应急任务，即时响应，即时反馈，有效配合全局的调度和联动，有效处置突发事件。

6) 调解信息库：由工作指南库、法律法规库、规章制度库、典型案例库、专家人员库、疑难问题库等组成。

7) 业务培训：社区调解人员进行网上学习，培训课程、指导解疑及考核评价。

5.3.5 调解矫正-社区矫正

以网格化管理为主要思路，与检察、公安、司法行政三部门建立互通平台，对社区矫正帮扶对象日常表现实行动态监控，帮助社区矫正工作人员更有效地对社区服刑人员进行矫正教育及社会监管，实现社区矫正工作有序有效的开展。具体包括：

1) 矫正人员交接社区流程：包括执行交付、对象接收、矫正终止等功能流程的实现。

2) 矫正措施：针对不同类型的社区服刑人员，采取具体管理措施，实施矫正工作的功能流程，具体包括：监督管理、教育矫正、考核奖惩和就业帮困。

3) 档案管理：对各社区服刑人员在整个矫正期内产生档案进行电子归档整理的功能流程。

4) 核查核对：检察、公安、司法行政三部门对各自掌握的社区服刑人员动态数据随时进行核查核对的处理平台。

5) 心理测试：社区服刑人员在入矫时，工作人员通过该功能对其进行心理测试，系统自动给出心理状况评价，为制定个性化矫正档案提供依据。

6) 动态管理：利用手机定位技术对社区服刑人员的活动情况进行动态管理。主要实现：对社区服刑人员不假外出的监测，对社区服刑人员位置的实时查询，对社区服刑人员的活动范围和活动轨迹分析反馈。

5.4 基本公共服务

5.4.1 劳动就业

为社区居民提供就业培训和职业介绍，并做好失业人员信息更新、失业保险申领等服务。具体包括：

1) 就业训练：组织就业训练、转业训练的教学实习，开展教学研究，编写教材和教学资料。

2) 职业介绍：制定职业介绍服务规范和标准，汇总本地区劳动力供求信息，建立预测、预报制度，培训职业介绍工作人员并颁发资格证书。

3) 失业保险：负责失业人员的登记、调查、统计，按照规定负责失业保险基金管理，核定失业保险待遇，开具失业人员指定银行领取失业保险金和其他补助金单证，拨付失业人员职业培训、职业介绍补贴费用，为失业人员提供免费咨询服务。

5.4.2 社区医疗

通过信息化手段为社区居民提供医疗咨询、自检诊断、送药上门等服务，构建居民健康档案，提升社区医疗水平。具体包括：

1) 公共健康医疗服务平台：由卫生、民政、信息化等政府相关部门牵头和指导，组织企业以联盟方式参与，共同建设社区健康医疗服务平台，收集、存储、分析和挖掘社区居民健康信息，通过与专业健康医疗机构对接，以云服务的方式实现对社区居民远程和移动式健康医疗服务。

2) 远程健康医疗：在社区、居委会设置健康自检体验设备，用于社区居民自助式的健康自检（包括血压、血氧、骨密度等多种指数），也可设立有专

人服务的健康服务站（健康小屋），帮助居民进行健康检测，建立居民电子健康档案。检测数据通过网络与社区公共健康服务平台互联，对接专业健康医疗机构（包括社区医院、健康管理机构等），供家庭医生、健康管理师和门诊医生调阅参考，从而对慢性病人群进行跟踪和服务。

3) 移动医疗：通过手机 APP 应用，实现居民与家庭医生、健康管理师的沟通。居民可通过 APP 进行诊疗档案、健康指标调阅，与家庭医生、健康管理师进行在线沟通，进行社区医院排队挂号，还可通过后台数据库进行心理和生理健康预检。

5.4.3 居家养老

通过信息化手段为老年人提供远程看护、上门服务、安全预警等居家养老服务，重点是面向居家养老模式提供信息服务，构建感知、服务、调度的三级服务体系，通过智能感知实现对老人信息的智能采集分析、也可通过服务呼叫终端触发服务请求，由调度中心调度社区服务机构向老人（尤其是独居老人）行动不便、走失、紧急求助等提供便捷通道，快速、畅通、安心的紧急求助服务，提升为老服务水平。具体包括：

1) 志愿者服务：接通呼叫中心，根据老人的诉求来确定服务项目，显示老人的具体地理位置和家庭配偶子女、所属网格员、志愿者等属性，如一般服务可以安排网格内的志愿者服务；比如家庭送餐、购物等，同时监督实施，让老人足不出户的享受服务。

2) 健康预警服务：通过老人随身携带、固定安装的物联感知设备随时检测老人生命体征情况，一旦出现异常，系统会即时收到预警信息并进行弹屏显示，以便社区工作人员及时和当事人子女取得联系，并立即通知当事人的

亲属、社区服务人员或相关医疗机构，以提供及时的医疗救助。除物联感知设备外，服务人员与社区医院联动，定期为老人进行身体检查，建立完善的老年人健康档案。

3) 失智失能老人实时看护：采用心电背心、带传感器的尿裤、定位呼叫手表等智能设备对失智失能老人进行 24 小时实时监护，提升该人群的生活品质。

4) 居家煤气及用水报警：可采用卡式煤气报警器和用水报警器进行安全报警，并与服务后台联接，避免发生意外。

5) 服务呼叫：老人可在电视等终端选择家政服务、订餐服务、购物服务等，实现足不出户定制服务。

6) 安全监控：通过安装具备智能报警功能的民用视频监控设备，智能识别偷盗等行为，做到及时联动报警，保证老人生命财产安全。

7) 精神慰藉：针对老人的亲友社交，子女可通过此项应用与老人进行实时的互动，老人则能随时了解家庭成员的近况；针对老人的兴趣圈，充分展示老人在各方面的才能和兴趣，使老人间开展友人互动，随时了解身边朋友的动态。

5.4.4 住房保障

将住房保障工作纳入社区综合信息服务平台，开展住房保障政策法规宣传，保障房申请、登记、初审、公示等服务，结合人口管理应用，实时掌握社区内低收入住房困难家庭的动态变化情况，为开展相关咨询、宣传和业务指导等工作提供支持。具体包括：

1) 借助网站、微信、微博、社区电子屏等传播手段，提供住房保障政策

法规的咨询和宣传；

2) 结合人口等信息，准确掌握低收入住房困难家庭的动态变化情况，进一步简化低收入住房困难家庭申请材料的审查及公示流程。

5.4.5 计划生育

基于综合信息服务平台，掌握各类人口计生动态信息，为社区居民提供计划生育、优生优育和生殖健康等方面的宣传服务。具体包括：

1) 为社区居民提供人口计生相关的各类民生法规、惠民政策、宣传教育、社会管理、公共服务等信息。

2) 实时掌握社区居民及相关流动人口与计生相关情况的动态变化，优化并简化计生业务办理流程。

3) 为深入开展计划生育各类宣传教育活动提供技术支撑，更好地引导群众自觉实行计划生育。

5.4.6 文体教育

加强社区内文化智能体验和线上服务功能，为公众提供数字图书馆、多媒体文化馆、数字娱乐体验馆、数字科普馆等公共数字文化体育场馆及服务，利用移动互联网终端随时随地提供演出、展览和门票优惠等信息服务，在有条件的社区可建立数字娱乐体验馆，以青少年喜闻乐见的数字技术手段提供健康的休闲、文体服务。

5.5 法律宣传

5.5.1 法律服务

基于综合信息服务平台，整合律师、公证、法律援助工作者、基层法律工作者和法律服务志愿者等法律服务资源，开展社区法律服务工作，使社区居民不出社区就能享受到高效优质的法律服务。具体包括：

1) 结合信息化与传统手段，向社区居民宣传、普及法律常识，增强社区居民法制观念，对社区干部进行法律知识的培训，提高社区干部依法决策、依法管理的能力和水平，为依法管理社区起到参谋和助手作用。

2) 对社区干部进行法律知识的培训，提高社区干部依法决策、依法管理的能力和水平，不断提高社区法制化管理水平，促进基层民主法制建设。

5.5.2 科普宣传

搭建宣传平台，充分利用辖区资源开展科普活动，面向各类专题建立社区科普宣传教育模式，建设社区图书馆，为社区居民服务提供具有公益性、教育性、休闲性等特征的文献信息集散场所。具体包括：

1) 综合利用网络论坛、宣传橱窗、社区信息大屏等方式，开展低碳节能、绿色出行、科学节水、健康生活等类型专题宣传科普知识。

2) 与志愿者管理应用相结合，为社区科普宣传献计献策，开展科普活动，让社区居民积极参与到科普宣传中。

3) 充分发挥社区图书馆的功能，包括：培育社区文化、传递实用信息、开展社会教育、开发闲暇时间。

第6章 小区管理服务

6.1 房屋管理

6.1.1 产权服务

针对物业公司所属的一切房产信息进行集中管理。包括：详细描述记录小区、楼盘、住户单元的位置、物业类型、小区设施分布、房屋结构、房号、户型等信息，并可对小区、楼盘、房屋提供“实景图片、照片”的描述接口。

- 1) 新建成片小区在开发商交房阶段，集中收集业主身份证信息、家庭人口、身份证号码、联系方式等基础数据。
- 2) 老旧、不成片区域应通过产权登记部门获取上述相关信息。
- 3) 在掌握基本情况的基础上，发动本社区房屋中介机构协助业主办理转让、抵押、租赁、装修等各类服务。

6.1.2 租赁服务

基于综合信息服务平台，为社区业主与居民打造租赁信息发布与互动平台，此外，物业公司及房产租赁中介部门通过对所管房屋的使用状态进行动态管理，实时掌握本社区房屋租赁情况，为租赁双方提供服务。具体包括：

- 1) 为社区业主与居民打造租赁信息发布与互动平台。
- 2) 对出租房屋的承租人姓名、性别、年龄、族别、户口所在地、职业按相关要求进行管理。
- 3) 提供出租房屋的水电气、物业缴费服务。
- 4) 提供租赁到期续租或退租服务。

5) 对租赁期间承租人的计生情况进行管理。

6.1.3 公共维修基金使用服务

为业主提供房产公共部位损坏维修、及基金的支取服务，简化公共维修基金申请与支取复杂程度，和睦邻里关系，规范维修过程。具体包括：

- 1) 提供公共维修基金查询服务。
- 2) 宣传与贯彻公共维修基金支取规则。
- 3) 协调邻里关系，协助办理公共维修基金支取申请。
- 4) 协调维修工程的安全管理、验收等各方面工作。

6.2 物业管理

6.2.1 民情互动

通过在社区部署多媒体触控大屏，与社区的其他应用系统紧密融合，各应用系统的信息和管理服务内容可通过触摸屏进行展现与互动，为社区居民带来全新的体验，实现信息的推送和居民的交互应用。具体包括：

- 1) 政务信息：政府机构推送各类服务信息，政务公开信息，政策法规信息、监督机制信息等。
- 2) 服务类信息：推送的各类家政服务信息、医疗等信息。
- 3) 招商信息：政府招商信息，社会招商广告信息等等。
- 4) 网上互动：居民和政务办公互动，网上平台处理各种事务。
- 5) 社区引导信息：发布社区内各种便民信息，如附近餐饮、娱乐消费等信息。

6) 监督公开信息：服务类机构评价信息等。

6.2.2 安防消防

严格社区小区出入门禁管理，规范住户门禁卡实名办理，访客实名登记，小区门禁出入视频监控、人脸识别、公安联网比对等安防措施，建立城市建筑消防安全数字化系统，把每个建筑物的消防系统联成网络，实现网络化的监控管理。具体包括：

1) 住户门禁卡实名办理：采用 RFID、指纹、人脸等识别技术，为社区小区所有住户办理实名门禁卡，通过办理过程，一方面为住户建立小区出入的通行证，另一方面也为掌握小区实住人口提供新的渠道。

2) 访客实名登记联网比对：为小区大门配备访客实名登记系统，所有访客进入需要办理实名登记手续，说明拜访对象，可进行联系确认。访客实名信息与公安机关实时联网核实比对，发现异常状况及时报警。

3) 门禁联动控制：住户和访客进入小区大门都需要借助有效身份识别手段（RFID、指纹、人脸等）方能进入小区，并且通过与楼栋门禁联动控制，限定其可进入的楼栋。加强社区安全。

4) 安居管理：为实现居民生活智慧化，在居民楼、商务楼宇安装烟雾火灾报警设备，能识别火灾并与消防系统联动，安装燃气报警设备，引导楼宇、宾馆、老旧小区和居民家庭应用物联网技术，自动探测有毒有害气体浓度，逐步实现对毒气、火灾、爆炸等事故的预警。

6.2.3 便民快递

由物业公司或物流企业等社会组织在小区设置专门场所，共同签订末端

物流联盟合作协议，为居民统一收发快件，在有条件的小区可对末端物流签收全过程进行高清视频监控录像取证，以备查证，防止纠纷产生，以解决社区居民快递的种种不方便和快递公司最后送达问题。具体包括：

1) 依据就近原则在社区设立专门场所，统一收集居民拟发的快件，由各快递公司集中收取。

2) 统一接收不需要面签的快件，由居民在自己方便的时间随时收取，避免快递到家，家里没人的问题。

6.2.4 智能停车

智能停车场以 RFID、视频监控、IC 卡为载体，通过智能设备使感应卡记录车辆及持卡人进出的相关信息，从而实现实现对社区车辆停车的引导，实现停车场的管理，通过智能停车能提供车位管理、停车引导和反向找车等功能，提升社区停车的智能化管理。具体包括：

1) 提供车辆出入管理、计费管理，可支持不停车进出，在车辆进出社区停车时进行信息比对，防止车辆被盗。

2) 车辆社区出入口统计：通过车牌抓拍主机，前端分析车牌信息，实时记录车辆进出情况，把控车辆安全和杜绝一卡多车现象发生。

3) 车辆诱导：通过车位检测器（前端车牌识别）实时检测社区停车场车位信息，以便对车辆进行停车诱导。

4) 反向寻车：对于社区大型的公共停车场，为了便于临时停车车主能快速方便的找到自己的车，可以增加通过车牌号或者停车卡，来对车辆停放位置进行反向快速查询的功能。

5) 车位闲时出租：在业主的车辆驶离专属于自己车位的时间段，外来车

辆以缴纳停车费的方式取得该车位的临时使用权。通过技术手段实现闲时车位的信息发布，停车费在线支付，并与车位所属业主建立公平合理的补偿回报机制，通过手机等移动终端设备 APP 进行出入和停车位的身份验证，以提高车位利用效率，解决停车难的问题。

6.2.5 环境卫生

开展社区绿化美化和义务植树活动，倡导低碳生活方式，推行绿色消费理念，开展社区垃圾分类，对垃圾量和排污进行动态监控，促进垃圾资源化利用，有效提高环境质量和物业管理效率。具体包括：

1) 园林、绿化景观建设工程：主要包括建设社区公园、社区集中绿地、广场、社区集中活动（户外）场所等，开展社区绿化美化和义务植树活动，达到改善社区环境，倡导绿色低碳生活方式。

2) 对垃圾量进行监测：利用无线射频技术，记录社区各大垃圾桶垃圾量（重量和体积），一旦超标给予报警，以便物业管理人员及时作出应对。

3) 垃圾中转站及垃圾处理站液体和气体排放监测，超标给予报警提示，以便物业管理人员及时作出应对。

第7章 便民服务

7.1 生活服务

7.1.1 便民利民网点

建立基于互联网的在线超市、在线便利店或标准化菜场的销售平台，为社区居民提供物美价廉、种类丰富的日常商品批发、零售服务，同时配合物流末端配送体系实现真正的快捷送货上门。主要提供网上购物、订单查询、在线支付、商品便捷搜索、商品评价、在线客服等服务。

7.1.2 家政服务

面向居民居家模式，建立家政服务平台，通过整合社会专业机构、社区机构、非盈利组织、家政服务公司和专业家政服务人员等资源，为市民提供包括保姆、护理、保洁、家庭管理等家庭生活服务，实现服务提供方和服务需求方的对接。具体包括：

1) 多样化的业务服务：整合优质的商家及企业向社区居民提供优质服务。包括职业保姆、家政服务、涉外保姆、高级管家、育婴早教、钟点服务、幼教保育、家教外教、水电维修、管道疏通、清洁清洗、搬家服务等多种类型。

2) 统一的管理后台：为整合的商家及企业提供了统一的管理后台，可以管理自己提供的服务以及工作人员的管理。

3) 统一管理机制：建立科学的考核和奖惩机制。

4) 可视化的服务流程：对居民在平台上定制的服务需求，记录流程。

7.1.3 绿色出行

基于社区综合信息服务门户开拓绿色出行板块，倡导绿色出行，提供拼车出行服务和公共自行车租赁等服务，为社区居民出行提供便利以及实时的交通状况。具体包括：

1) 在社区综合信息服务门户上，增加倡导宣传板块，倡导社区居民多乘坐公共汽车、地铁等公共交通工具，多采用合作乘车、环保驾车或者步行、骑自行车等方式，促进“绿色出行，节能减排”的概念深入人心。

2) 在社区综合信息服务平台设置拼车出行服务，并能通过身份认证、信息登记等保障拼车行为的安全性。

3) 提高公共自行车租赁网点覆盖，并支持“一卡通”消费，支持网上预约、续借、归还等服务。

7.1.4 餐饮服务

通过信息化手段提升社区就餐便捷度，包括社区食堂、健康早餐、送餐等热线和网上订餐相结合的综合服务。具体包括：

1) 提供社区食堂、健康早餐、送餐等日常餐饮服务。

2) 提供热线和网上订餐相结合的订餐服务。

3) 保障食品安全，建立起完善的食品安全第三方监管体制。

7.1.5 社区互动

通过实体网点或综合信息服务平台建立跳蚤市场，实现物品交换、回收利用等服务，以提高闲置物品使用率、减少资源浪费，拉近社区业主距离，共同关注低碳环保的社区生活理念。具体包括：

- 1) 在社区综合信息服务门户开拓互通有无模块，为社区居民提供开放性平台；
- 2) 鼓励通过线下交易保障交易安全；
- 3) 定期开展社区互通有无类型的活动，搭建平台促进更多的社区居民参与。

7.2 金融服务

7.2.1 一卡通服务

通过一卡通实现社区消费和身份识别等功能，在提高社区居民生活便捷性的同时，其身份识别功能也是社区安防系统的重要组成部分。具体包括：

- 1) 身份识别功能：住户身份识别、出入门禁、车辆停车、社区图书借阅等功能。
- 2) 消费功能：社区一卡通和银行对接，提供对消费功能的支持，包括社区消费结算、水电气现场缴纳等。
- 3) 普通银行储蓄卡的全部功能。
- 4) 银联卡的联网消费功能。

7.2.2 便民缴费

建立电视、社区服务站等便民缴费平台，用户可以通过缴费平台完成各种水电煤缴费，交通违章查询及缴费，手机和网游充值，飞机票查询等需求。具体包括：

- 1) 通讯服务类：宽带、话费充值卡以及手机号卡。

- 2) 出行服务类：机票预订。
- 3) 游戏娱乐类：网游直充、点卡、Q 币等。
- 4) 医疗服务类：医疗挂号。
- 5) 金融服务类：信用卡还款。
- 6) 生活缴费类：水电煤气、供暖、一卡通、有线电视、交通罚款等费用。
- 7) 彩票服务类：彩票服务。
- 8) 旅游服务类：酒店预订、打折票务、旅游线路等。

7.2.3 社区银行

社区银行的目标客户群是小企业和社区居民等中小客户，本应用是指利用信息化手段，开展社区金融服务，打通社区端银行业务受理及简易办理，并为小企业和居民提供“一站式”金融服务方案。具体包括：

1) 社区银行的业务受理范围涉及个人和小企业的简易金融业务及各类消费金融业务。

2) 社区银行整合办公场所，实现跨行合作，并为社区居民提供一定程度的特惠服务。

第8章 主题社区

8.1 共性支撑

8.1.1 免费网络

在主题社区范围内向用户提供免费的 WIFI 网络，支撑用户手机免费上网。

8.1.2 下载及注册服务

基于 WIFI 网络,主题社区向用户提供基础性的用户注册和 APP 应用下载功能。

8.1.3 结算服务

基于网银或社区便民一卡通等模式提供统一结算服务。

8.2 建设运行保障

8.2.1 模式保障

制定科学合理的主题社区的建设运营模式，积极发挥社会力量，需明确建设运营主体、科学合理的建设运营模式和方案，并对投资回报进行测算，支撑主题社区的可持续运营及发展。

8.2.2 标准规范

针对主题社区提供的各项应用制定数据、应用服务等方面的标准，指导

和规范主题社区建设运营。

8.3 典型应用

8.3.1 商业社区

在城市各类商业区域内，特别对于集购物、餐饮、娱乐为一体的商业综合体，基于免费 WIFI 网络，使商业社区内的师生免费进行上网，并通过各类信息资源的汇集和挖掘，为顾客提供预约、查询、消费、导引、提醒以及精准推送等类型的服务，方便、快捷地满足顾客的各类需求，通过广告、结算、停车场分成等方式实现多元化盈利，确保可持续运营。具体包括：

- 1) 预约类服务：提供如订票购票、订房结账、周边餐饮订餐、选位等预订预约服务；
- 2) 消费类服务：提供门户及索引、优惠打折活动、团购、电子券、节庆活动拼单以及其他方式等消费类信息的推送及查询服务；
- 3) 导引类服务：提供场地分布图、导购图、停车导航等导引类服务；
- 4) 提醒类服务：提供各类打折信息定制提醒等服务。

8.3.2 学校社区

在各类高校、职业学校、高初中等校园区域内，结合已有的校园无线网构建免费 WIFI 网络，使学校社区内的师生免费上网，另一方面通过各种信息资源的汇集和挖掘，为师生提供预约、消费、导引、发布、提醒和业务等类型的服务，方便、快捷地满足师生在学习、生活中的各类需要通过广告、结算、停车场分成等方式实现盈利，确保可持续运营。具体包括：

- 1) 预约类服务：提供如选位、借书、点餐、快递等方面的预订预约服务；
- 2) 消费类服务：提供周边与师生生活息息相关商户的优惠打折活动、团购等消费类信息的推送及查询服务；
- 3) 导引类服务：提供场地分布图及智能停车导航、校园介绍等导引类服务；
- 4) 发布类服务：提供团体活动、各类通知、勤工俭学、实习、志愿者、家教、拼车出行、跳蚤市场等信息发布兼论坛类型的服务；
- 5) 提醒类服务：提供各类通知、活动、报告、讲座、车次等相关事项的定制提醒；
- 6) 业务类服务：提供各类信息资料、报刊杂志等业务类推送服务。

8.3.3 医院社区

在各类大中型医院区域，基于免费 WIFI 网络，使来医院社区看病的患者及家属免费进行上网、网上挂号付费等，另一方面通过各种信息资源的汇集和挖掘，为患者及家属提供预约、导引、发布、提醒和业务等类型的服务，方便、快捷地满足患者在看病过程中的各类需要，通过广告、结算、停车场分成等方式实现盈利，确保可持续运营。具体包括：

- 1) 预约类服务：提供如挂号、床位、点餐等方面的预订预约服务；
- 2) 导引类服务：提供场地分布图及导医图、停车导航等导引类服务；
- 3) 发布类服务：提供各类通知、以及医生出诊等信息发布服务；
- 4) 提醒类服务：提供各类相关检查报告、叫号等提醒服务，方便患者及家属及时领取；
- 5) 业务类服务：提供电子病历及处方、检查报告等业务信息的推送服务。

8.3.4 交通社区

在火车站、汽车站、机场、公交站台、公交车及长途汽车范围内，基于免费 WIFI 网络，使来乘车及候车的乘客及送客人员免费进行上网、网上订票等，另一方面通过各种信息资源的汇集和挖掘，为乘客提供预约、消费、导引、发布和提醒等类型的服务，方便、快捷地满足乘客在乘车及候车过程中的各类需要，通过广告、结算、停车场分成等方式实现盈利，确保可持续运营。具体包括：

1) 预约类服务：提供如订票购票、周边餐饮订餐、选位等方面的预订预约服务；

2) 消费类服务：提供周边与旅客相关商户的优惠打折活动等消费类信息的推送及查询服务；

3) 导引类服务：提供车次实时信息及路径规划、交通及换乘实时信息、场地分布图及停车导航等导引类服务；

4) 发布类服务：提供各类通知、列车时刻表、晚点信息、拼车等信息发布兼论坛类型的服务；

5) 提醒类服务：提供车次等相关事项的定制提醒服务。

8.3.5 旅游社区

在各大旅游景区范围内，基于免费 WIFI 网络，使来到旅游景区的游客免费进行上网、网上订票及导游等功能，另一方面通过各类信息资源的汇集和挖掘，为游客提供预约、导引、发布、提醒等类型的服务，包括景区最新最全的实时数据、景区大比例尺和高分辨率的电子地图以提供高精度的实时定位功能，还包括周边景区门票、交通、宾馆酒店、特产商品等相关信息，方

便、快捷地满足游客在游览观光过程中的各类需要，通过广告、结算、宾馆酒店、停车场分成等方式实现盈利，确保可持续运营。具体包括：

1) 预约类服务：提供如订票购票、周边餐饮订餐、住宿预订等方面的预订预约服务；

2) 导引类服务：提供场地分布图及智能导游、景点介绍、交通和车次实时信息及路径规划、停车导航等导引类服务；

3) 发布类服务：提供其它相关旅游景区的介绍、团体活动、拼车等信息发布兼论坛类型的服务；

4) 提醒类服务：提供各类活动、车次等相关事项的定制提醒服务。

第9章 建设运营模式

智慧社区的建设运营要以深入需求分析的基础上，了解各方对智慧社区建设运营的需求，进行统筹规划顶层设计，建立合理的系统架构和部署方式，同时要明确建设运营模式及投融资方案。智慧社区的运营可不断拓展服务领域，为政府、企业和社会公众提供智慧社区产品和服务，推动智慧社区的健康可持续发展。因此，探索一套科学合理的智慧社区建设运营模式，将有助于快速实现智慧社区的建设目标。

智慧社区运营模式主要有“政府运营”、“企业运营”和“政府引导，市场运营”三种。

1) “政府运营”是由政府组织，全程监管，优化和综合各种应用，形成产业的整体发展合力。企业负责整体规划、运营安全保障、服务过程保障、服务拓展以及需求搜集等工作。这种方式最大的特点就是涉及面很广，涉及到了社会治理和服务的方方面面，并且进行了完整的项目建设规划，有明确的项目和时间表，整个项目的建设是以政府为主导，市场运营为辅进行高效的建设和运营。通过政府运营，解决社会治理与基本公共服务问题。在政府的统一规划下，制定区域智慧社区建设标准规范与评价指标体系，统筹区域内智慧社区建设；建设社区治理与服务平台，实现区域内人、地、物、事、组织的信息资源统一管理，统一更新，为智慧社区平台提供统一的信息资源支撑。建设社区政务类应用，通过电子政务服务的整合共享，让居民在社区享受到“一站式、互动式、高效率”的在线办事服务。构建社区基础公共服务平台，为社区居民提供社区环境、医疗、交通、治安基础公共服务。

但在现代市场经济条件下，政府不再是公共产品与公共服务的单一提供者，服务型政府条件下须将一部分公共服务提供等方面的职能剥离给社会服务组织和企业来承担，但政府仍须保持对社会服务组织和企业的宏观管理和有效监督，以保障服务质量。因此除必须需要由政府运营的服务外，其它服务采用引入市场机制，充分发挥市场的资源配置的作用，形成优胜劣汰机制。在这些服务中，政府不介入具体的服务提供，而是作为服务监管者，对服务水平与服务效果进行监督评价，并对违规者进行惩戒，扮演好调节者的职能。整个体系采取谁受益，谁付费补偿，维系其服务的持续提供与改进。

2) “企业运营”即项目的建设投资、投资的所有权、经营权都归企业所有。其最大的特点是以运营商为主导来推动政府进行项目建设。这种运营方式能建设项目的智能管道和智能平台，其缺点就是由于受限运营商的业务范围，存在某些运营商业务无法覆盖的领域。

3) “政府引导，市场运营”即政府牵头运营商建设，运营商参与基础设施建设，向社会提供公共服务的一种方式。一般称其为“特许经营权”，是指政府部门就某个基础设施项目与运营商签订特许权协议，授予签约方运营商来承担该项目的投融资、建设、经营与维护，在协议规定的特许期限内，运营商企业向设施使用者收取适当的费用，由此来回收项目的各项经营成本并获取合理的回报；政府部门则拥有对这一基础设施的监督权、调控权。特许期届满，签约方运营商将该基础设施无偿或有偿移交给政府部门。

纵观三种模式，“政府运营”模式由政府负责投资，提供公益性服务，存在政府财政压力重、持续发展动力不足等问题。“企业投资运营”模式存在缺乏统一规划和协调、无公信力、竞争无序等问题，不利于智慧社区产业持续、

良性发展。而“政府引导，市场运营”模式则能取长补短，充分发挥市场经济环境下的良性竞争对服务水平的提升作用，同时兼顾政府统筹。因此，在智慧社区各项专项应用的建设运营中，除社区治理与公共服务和智慧社区综合信息服务平台等领域的应用考虑以政府的管理服务为主外，应尽最大可能地采用“政府引导，市场运营”模式，包括基础设施与建筑环境、小区管理服务、便民服务和主题社区等领域的绝大部分应用，都应以市场为主，让市场来配置社区资源。

第10章 保障体系建设

10.1 创新模式

10.1.1 网格化管理

网格化管理是城市现代精细化管理的基本方式和重要手段，是深化社区服务管理的载体和工具，也是社会管理创新不断深化和积极探索的重要成果。创新网格化社会管理新模式，就是把网格化管理理念运用到社会管理工作中来，在社区网格化管理的基础上搭载社会管理内容，整合基层社会管理资源，运用现代信息技术手段，形成及时发现并有效解决问题的长效运行机制，促使政府部门和其他社会管理力量下沉，按照责任制的原则组织起来，实现资源整合，从而有效解决社会管理问题。

10.1.2 统一便民服务热线

便民热线系统通过全市统一的呼叫中心、便民知识库、行政咨询库、社区治理协作平台建设，通过整合各类行政数据和对公众服务类应用，为社区向市民服务提供信息沟通、数据共享、相互协作等工作的现代化智能平台。系统以语音或网络通信的方式向市民提供全方位、全天候、高效率的服务，只要市民拨打一个电话，便能得到平台提供的社区治理、小区管理、生活和便民服务。

10.2 保障措施

智慧社区建设是一项“政府引导，市场主导，全社会共同参与”的惠民

工程。国家智慧城市试点城市（区、县、镇）党委政府要高度重视，在智慧社区项目建设中要充分发挥引导作用，成立组织机构，落实政策保障和目标责任，探索建立多元投资机制，创新项目管理模式，建立绩效考核评估体系，加强人才队伍建设，加大宣传推广力度，吸引全社会力量参与智慧社区的建设、管理、运营、服务和监督。

1) 加强组织领导，促进协同推进。建立健全智慧社区建设协调机制，形成以住房城乡建设部门、民政部门、信息化部门、公安部门等牵头的推进组织，负责制定分工明确，权责明晰的智慧社区工作方案，协同推进项目整体设计、立项招标、建设施工和监督考核等工作，为智慧社区建设提供组织保障。

2) 制定政策法规，营造标准化建设环境。研究制订智慧社区工作规则、建设管理办法、信息交换共享标准规范、准入制度、测评体系等方面的法规制度，形成完善的智慧社区建设政策法规体系。

3) 政府投入为引导，探索多元投入机制。以政府财政投入社区政务服务等领域建设为引导，充分发挥市场的决定性作用，鼓励和支持通信运营商、软硬件提供商和应用服务提供商参与投入智慧社区基础设施、小区管理、便民服务等领域的建设运营，形成政府引导、多元投入的资金筹措机制。

4) 建立多层次人才队伍，提高建设质量。加强社区居委会、网格化管理员、社区志愿者等的职业化、标准化培训，建立一支懂业务、懂技术的社区服务人才队伍，组建专家团队对智慧社区建设内容、理论体系、标准规范、考核评估等全过程建设精准把脉，为智慧社区建设提供多层次、规模化人才队伍。

5) 及时掌握建设动态，创新项目管理模式。定期开展信息报送和监督检查，及时把握建设动态，对智慧社区建设进度、存在的问题和运营风险等方面及时纠偏；结合智慧社区建设特点和定位创新项目管理制度，鼓励引入专业第三方机构，推进项目实施的科学性、管理的严格性和运营的有效性，形成长效的项目管理模式。

6) 建立验收评估奖惩机制。制定验收评估办法，建立以居民满意度为导向的社会服务企业和商家考评机制，对商家所提供的服务进行质量跟踪；对智慧社区建设有突出贡献的单位或个人给予奖励，形成一套程序规范、严格、公正的考评体系。

7) 试点先行先试，逐步推广实施。选取基础条件较好，优势突出的社区，以社区居民需求为出发点和落脚点，优先开展智慧社区重点项目建设。通过总结试点社区建设经验，因地制宜，重点突破，全面推广智慧社区建设。

8) 加大宣传推广力度，调动全社会参与积极性。建立多渠道、灵活的宣传推广体系，提高社区居民对智慧社区建设认知度、参与度，加强服务提供者对智慧社区建设的责任感和使命感，形成全社会积极参与的智慧社区发展环境。

附录

- 主编单位： 住房和城乡建设部建筑节能与科技司
中国城市科学研究会数字城市工程研究中心
- 参编单位： 国家智慧城市产业技术创新战略联盟
国家智慧城市产业技术创新战略联盟智慧社区分联盟
深圳市建筑科学研究院
北京市建筑工程研究院
中国电信政务行业信息化应用（杭州）基地
扬州市住房保障和房产管理局
中兴通讯股份有限公司
软通动力信息技术（集团）有限公司
北京数字政通科技股份有限公司
北京三正科技有限公司
上海宽带技术及应用工程研究中心
浙江大华技术股份有限公司
北京东方道迩信息技术股份有限公司
东蓝数码股份有限公司
武汉天罡信息技术有限公司
北京华录北方电子有限责任公司
杭州怡华物业公司
山东泰华电讯有限责任公司

主要起草人： 杨柳忠、于晨龙、杨德海、宋林蕊、曹巍、张华、葛官法、张晨、蒋光建、牛彦涛、聂昕、鄢涛、刘凤宝、吴江寿、许文平、尹峰、林庆彬、王慧琨、吴庆九、郝小龙、陈卫中、彭启伟、张祥、朱伟平、张永亮、纪晓明、迟树亮、胡明舒、周开锐、丁连军

主要审核人： 郭理桥、丁有良、叶坚定、杨崇俊、万碧玉、曾澜、王丹、刘俊跃