

数字济南建设领导小组办公室文件

数字济南办发〔2023〕4号

数字济南建设领导小组办公室 关于印发《关于加快推进智慧社区建设工作的 实施意见》的通知

各区县人民政府，市直有关部门（单位）：

现将《关于加快推进智慧社区建设工作的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

数字济南建设领导小组办公室
（济南市大数据局代章）

2023年11月29日

（此件主动公开）

关于加快推进智慧社区建设工作的实施意见

为加快推进我市智慧社区建设工作，不断提升城乡社区治理服务智慧化、智能化水平，根据《关于深入推进智慧社区建设的意见》（民发〔2022〕29号）、《关于加快推进智慧社区建设工作的实施意见》（鲁数发〔2022〕16号）等文件精神，制定本意见。

一、总体目标

全面开展基础型及以上智慧社区创建工作，以县域为建设主体，形成可持续发展的网格化社区治理体系，打通城市精细治理“最后一公里”，不断提高社区治理服务数字化水平。2023年年底前，全市累计建成300个基础型及以上智慧社区；2024年年底前，全市累计建成400个基础型及以上智慧社区；2025年年底前，全市累计建成500个基础型及以上智慧社区；同时打造一批成长型、标杆型智慧社区，社区治理服务智慧化、智能化水平显著提升。

二、基本原则

（一）党建统领，规划引导。坚持和加强党对智慧社区建设的全面领导，充分发挥政府的引导作用，以县域为主体，推动开展整体建设。

（二）以人为本，便民惠民。坚持以满足社区居民实际需求为出发点，拓展应用服务场景，进一步提升社区治理及服务水平，打造便捷、安全、宜居社区。

（三）统筹规划，多元共建。坚持系统思维和全局观念，鼓励支持社会力量共同参与建设，探索建立政府支持、企业参与、市场运作的智慧社区多元建设和运营模式。

（四）分类建设，逐步提升。坚持从实际出发，充分结合当地经济社会发展现状和趋势，分类建设基础型、成长型和标杆型智慧社区，由易到难，逐步提升。

（五）务实创新，安全可控。坚持安全发展，强化数据安全管理和个人信息保护，坚守数据安全底线。在智慧社区建设过程中，加强技术创新和管理创新，依法保护居民信息安全和个人隐私。

三、工作任务

（一）加强基础层规模化建设

1. 夯实基础设施。鼓励引导运营商对基础设施逐步升级改造，切实提高光纤宽带、5G、物联网、IPTV 互动电视等信息基础设施的覆盖率。针对既有住宅小区、三无小区重点补充建设人脸识别、车辆识别门禁、高空抛物监测等，对于智能化管理设施部署比较完善的小区，重点升级建设摄像头、智慧路灯、智能巡检、智能井盖、智慧消防等融合基础设施。扩大创新基础设施的部署应用，充分应用边缘计算能力，对电动车入电梯、独居老人居家监测等，实时监测、预警，及时响应。

2. 筑牢数字资源基础底座。加强数据资源的整合汇聚，依托一体化大数据平台，完善基层政务数据资源共享交换机制。推

动市级数据向基层返还赋能，实现数据资源在市、区、街道、社区的多级联动和融合应用。推进智慧社区平台与“雪亮工程”联网对接，推动公共安全视频监控点位建设补点扩面，以全市一体化视频资源体系框架为着力点，为社区网格化、智慧化管理提供视频数据支撑。在维护公共安全领域，依照相关法律法规稳妥使用人脸识别技术。

3. 完善社区综合服务设施。整体考虑各地建设基础、地理位置、人口数量、居民年龄、信息化基础以及社区内部所辖商区、住宅小区等不同情况，按需拓展其他特色建设（改造）项目。根据社区人口配比，按照老年人、未成年人、残疾人优先的原则，合理布局卫生、医疗、养老、文体等社区综合服务设施，推进社区设施适老化、适儿化改造和无障碍建设。推进社区智能感知设施建设，扩大智能感知设施和技术在安全管理、群防群治、机动车（自行车）管理、生活垃圾处理等领域应用，优化社区智慧电网、水网、气网和热网布局。搭建社区灾害风险预警模型，发展实时监测、智能预警、应急管理智能应用，全面提升社区预警和应急处置能力。

4. 提升政务云网支撑能力。推动政务云转型升级，完善市、区县、街镇、中心社区四级政务网络体系。推进 IPv6 技术应用，积极开展“一网多平面”升级部署，进行各部门 IPv6 改造。实现政务部门“双千兆”接入，提升整体保障水平。

（二）加快平台层集约化建设

5. 构建智慧社区平台应用体系。 依托“云、网、数”等公共应用系统和基础设施支撑能力，由市级统筹规划，区县为建设主体，按照技术标准，基于济南市智慧社区综合服务管理平台的通用功能模块和开放能力，打造个性化管理服务应用，推动业务、技术、数据融合，全面支撑街道、社区智慧化的管理和需求，提升基层社区管理和需求能力。各街道（乡镇）、社区（村）要按照县级统一部署探索开发符合本地实际的特色应用，做好平台应用使用工作。

6. 打破系统数据共享壁垒。 加强信息平台整合共享，打通数据共享壁垒，畅通数据流转和应用，实现信息的高效互通和共享。对于有数据存储条件的社区，可将社区多渠道收集的数据集成整合及标准化管理，将实时更新的数据用于社区管理和需求。推动部署在不同层级、不同部门的各类社区信息系统与智慧社区平台联网对接或向其迁移集成，实现智慧社区平台与“城市大脑”“一网统揽”平台、城市运行管理服务平台、智慧物业管理服务平台、智慧安防小区平台等互联互通，消除信息和数据孤岛。

7. 提升平台服务水平。 以区县为单位，大幅优化精简部署在社区的业务应用系统，整合功能单一、相近或重复的各类社区移动端应用。加强平台运营端和服务端建设，进一步优化“爱山东”济南分行接入路径，提高应用的质量和活跃度，切实增强实用性。

（三）推进应用层优质化建设

8. 拓展智慧社区基层治理能力。全面推进“互联网+社区党建”，推动社区党建工作和党员管理服务信息化，做好网上群众工作。推行“社区输入+网上推送+部门响应”工作模式，深化“精网微格”工程，健全即时响应机制，提升快速处置能力。加速智慧安防小区建设，推进周界防范报警系统建设，赋能优化社区警务，构筑小区安全防护屏障。加强社区安全智能化管理，整合社区感知类、管理类、异常告警类、处置类等数据，接入智慧社区平台，提升社区安全防范能力。依托社区（村）新时代文明实践站，打造和培育志愿服务者队伍，完善志愿者服务申请、监督、审核机制。

9. 推进智慧生活服务圈建设。探索吸引互联网企业和社会力量进入智慧社区建设便民设施，积极培育本土供应链，推进智慧社区建设创新迭代，推动数字技术在社区服务的深度融合应用，开发居家养老、托育、卫生、健康、文体活动、家政服务、购物消费、交通出行、休闲娱乐等智慧化社区服务应用。推动水、电、气、暖等公共事业收费线上办理，为社区居民提供更加便捷的服务。聚合社区周边商超、物业、维修、家政、养老、餐饮、零售、美容美发、体育等生活性服务业资源，利用智慧社区平台进行统一管理，并向社区居民开展服务，提升居民生活便利度。鼓励引导发展社区电商，匹配居民生活链所需，探索推动无人物流进社区。

（四）提升服务层便民化建设

10. 强化政务服务供给能力。完善“爱山东”济南分厅政务服务平台功能，不断扩大社区政务服务事项网上受理、办理的数量和种类，拓展线上查询、办理、反馈功能，依法规范社区政务（公共）服务权限、事项和功能，推动就业、健康、卫生、医疗、救助、养老、助残、托育、未成年人保护等便民服务“指尖办”

“就近办”。创新服务方式，开展线上办、社区代办、网格内上门办、自助服务办等社区服务，推动线上政务服务和线下社区（村）服务站点的有效融合。适当保留线下办理渠道，推广“一窗受理”“一站式”服务，满足老年人、残疾人等特殊群体便捷服务需求。

11. 完善提升便民惠民服务。引导街道（乡镇）、社区（村）因地制宜、开发挖掘符合本地实际的智慧特色服务场景。加强社区各类房屋共用设备设施等智能化改造升级。部署智能快递柜、智能垃圾分类箱、无人售卖机、无人图书借阅机、缴费及信息查询一体机、入户直饮水等智能化终端设施，为社区居民提供便捷生活服务。鼓励为老年人、残疾人、病患人群配备跌倒检测、心率血压监测、一键求救、安全围栏、吃药提醒等电子辅助终端。开展针对社区群众的信息化知识普及性教育培训，提高智慧社区实际应用水平。

四、建设运营模式

积极探索政府、社区、网格、企业多元协同建设运营新模式，引入社会良性资本进入智慧社区建设运营，不断健全智慧社区建

设投融资机制，探索可持续运营长效机制。

（一）构建多元化建设运营机制。加大资金保障力度，统筹利用市级现有数字化建设资金，支持智慧社区建设。通过政府购买服务或合作开发、加大财税支持等方式，建立政府支持、企业参与、市场运作的智慧社区建设和运营模式。通过联动周边资源，挖掘组合跨应用场景的商业价值，创新建设运营模式，对标准、非标准的场景，可将区域内同类场景集群运作，整体引入社会资本进行投资、建设和运营，形成同类场景规模运作，降低建设和运营成本，提高投资效益。

（二）健全智慧社区建设投融资机制。完善政府指导、多方参与的智慧社区建设资金投入机制，拓宽社会融资渠道，充分发挥国有资本引导和带动作用，鼓励社会力量参与建设智慧社区，引导不同主体运用市场机制开展合作，形成全方位、多元化的投融资机制。支持采用发行专项债的方式，充分发挥专项债撬动作用，将智慧社区建设纳入专项债重点项目，引导市场化运作带动更多资本参与智慧社区建设。通过政府购买服务或合作开发等形式，鼓励电信运营商、平台企业投资智慧社区建设，由运营商先期投入建设资金，后期由政府分期购买服务。

（三）探索可持续运营长效机制。推动政府、企业、社区居民等多方形成开放共享、权责对等、互助共赢的长效机制，探索形成可持续的智慧社区运营机制。通过线下智能设备、电子显示屏，线上公众号、小程序等方式投放社区广告，视频广告等方式

获得相应的收益。引入成熟的建设团队，通过打造智慧停车、智慧充电桩和健康、家政等公共产品和服务获得收益。通过可回收垃圾的资源化利用等方式，对分类处理后的垃圾进行增值利用并获得收益。

五、保障措施

（一）加强组织协同。智慧社区建设是数字济南建设的重要组成部分，各级各部门要做好组织协同，强化对智慧社区建设的组织领导，形成工作合力。市委政法委负责完善网格化管理，提升社区治安综合治理效能；市民政局负责指导城乡社区治理体系和治理能力建设；市住房城乡建设局负责对物业服务公司进行业务指导；市大数据局负责统筹推进智慧社区建设，对社区数据资源进行管理，制定统一的数据标准；网络安全和信息化、发展改革、工业和信息化、公安、财政、农业农村等部门负责加强智慧社区相关领域建设和指导；各区县政府作为智慧社区建设的第一责任主体，要切实履行建设主体职责，统筹做好本区域内智慧社区的建设管理、复核验收、评估评价、成果展示、经验推广等工作。

（二）加强整体规划。以区县为单位，统一编制智慧社区建设规划，重点规划社区治理、社区服务、基层群众自治、基础设施运营、公共事业管理（安防管理、物业管理、停车管理）等领域智慧化建设（改造）。各区县要提前规划新建社区智慧化建设基础设施，整合已有资金、资产、资源，统筹分类规划智慧社区建

设，有序推动智慧社区建设与新型智慧城市、新型城市基础设施、智慧安防小区（技防村）、老年友好型社区等有效衔接，形成整体合力。

（三）加强工作保障。加强对社区工作者信息化技能培训，引导高等院校信息化相关专业毕业生在智慧社区建设相关领域就业创业。开展多种形式的信息和网络安全知识宣传，增强全社会网络安全防范意识和信息安全防范能力，确保智慧社区建设网络安全和数据安全。加大宣传力度，充分利用各类主流媒体、新兴媒体，开展智慧社区宣传报道，积极营造和谐融洽、共同参与的智慧社区建设良好氛围。建立健全智慧社区信息安全保障机制，开展常态化信息安全评估。

（四）加强试点示范。各区县要积极开展智慧社区建设试点工作，制定完善的智慧社区建设试点工作方案。建立定期联系指导制度，切实加强对试点社区的跟踪指导、现场督导和日常管理，积极为试点社区解决工作中遇到的难题，确保各项试点任务落到实处、取得实效。要坚持边试点、边总结、边推广、边提升，及时对成熟的试点建设经验进行理论提升和宣传推广，切实发挥示范引领作用。

