

智慧社区建设现状与问题探析

张庆威

奥意建筑工程设计有限公司

摘要：在各行各业飞速发展的今天，人们的生活居住环境有了全面的提升，不但要求舒适节能，而且更关注便捷健康，智慧社区由此应运而生。所谓智慧社区就是把信息化、智能化融入社区治理的各个环节中，并整合社区现有的各类服务资源，为社区群众提供政务、商务、娱乐、教育、医护及生活互助等多种便捷服务的模式。在我国“十四五”计划中就指出，要全面推进智慧社区的建设，组建服务于群众的、方便群众的智慧服务圈。当下我国在智慧社区的建设中正处于快速的发展阶段，与此同时还需要更完善的建设方法，且需要争取得到各方面的协作，如需党政机构、社区单位、通信运营商等掌握智慧社区建设的要点，更深刻地了解其内部逻辑、实践导向及路径，同时根据政策安排、居民需求和社会基层管理要点、难点，制定针对性的计划；借鉴成功案例、成功经验应用于社区建设，将对社区从始至终的管理走向科学化、智能化和精准化提供充足的保障，从而实现智慧社区高质量发展的目标。

关键词：智慧社区；智能化；建设

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2023.11.218

引言

在我们的居住条件、生活形式日新月异的今天，对比过去的社区管理存在有不少问题；比如，中大型城市最为明显的特点就是人口数量基数大、流动性强，成为城市安全管理与隐患预防的重点问题；此外，各类社区信息采集和数据分析，只能依靠人工方法，费时费力，效率低下。通过社会变迁、技术进步，社区管理者充分利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的集成应用，大大提高了工作的实时性、有效性与准确性。基于此，社区管理与建设朝着智能化、智慧化方向发展是大势所趋。二十大报告中强调，要“加强城市基础设施建设，打造宜居、韧性、智慧城市”。基于以上种种，文章对智慧社区的建设与发展进行研究，全方位的解析智慧社区建设难点与挑战，同时给出解决问题的方法，目的是为了形成更有效、更便捷的社区管理方法。

一、智慧社区概述

什么是智慧社区，顾名思义，就是在社区管理和提供服务过程中，将现代化信息技术融入其中，同时把现有的社区资源进行归纳总结，在这些的基础上形成数字化、智能化服务的社区环境。建设智慧社区在向城市化迈进过程中起到了重要作用，它也是城市智慧化和长远发展的必要措施。智慧社区建设的最终目的是将管理效率提升起来，在此基础上保证居民生活质量。在建设智慧社区过程中，将社区内部的众多资源有效整合并优化，社区的管理效率与质量也因此而提升；居民也能享受到便捷、高效、优质的社区服务。那么智慧社区建设主要围绕什么来展开呢？一般包括智慧通行、智慧服务、智慧社区平台等服务项目。智慧通行就可以方便出

入管理，使得出入方式管理数字化、智能化；智慧服务包括一键报修、线上生活缴费等，一键报修可在智慧社区的背景下实现报修服务数字化、智能化；线上缴费也是以智慧社区为背景，实现各种生活缴费服务数字化、智能化；社区服务平台就是提供数字化、智能化的社区服务。以社区人、车、建筑、环境等为载体，通过能源高效利用、智能化及信息化集成共享，实现社区智慧化运营精细化管控目标，打造“政府协调能力更强、社区运行效率更高、企业服务品质更优、人舒物畅安保更好、外拓内促力度更大、低碳低耗生态更佳”的智慧社区。



二、智慧社区服务功能

1. 生活缴费

智慧社区的建设正在我国各大城市逐渐推进，已经到了比较成熟的阶段，正在诸多的智慧社区服务项目中，线上生活缴费已经成了人们生活不可缺少的一部分。线上生活缴费可以方便居民进行各种缴费服务，像物业费、停车费、公共能耗费等的提醒缴费、自动缴费、家属代缴和账单查询，这些功能都能使得居民的生

活朝着便捷化、智能化发展。智慧社区还可以通过平台对一些资源进行总结归纳，进行平时社区积分抵扣物业费、办理套餐返物业费补贴金等的操作。智慧社区平台也充当了中间纽带链接，与社区内的商家、企业携手，将更多的优惠和福利通过智慧社区功能传递到居民手里，提高了居民的生活质量。线上生活缴费不是独立的操作，它需要和相关服务合作，建立一套科学、完善的缴费系统，其中包含了缴费平台、账单管理和支付系统等业务。要想使线上缴费平台正常使用，数据平台也是必不可少的，可以实现数据采集、存储、处理和分析等操作，如此便能使得居民生活更加个性化、精准化。智慧社区实行线上缴费功能一方面提高了居民的生活质量，另一方面为社区管理提供了一种方便、快捷的管理方式。

2. 一键报修

一键报修不仅仅是一种技术方法，它包含了移动应用、智能终端、物联网技术等，此功能可以让居民在保修服务中快速报修，社区管理人员也可以做出快速的回应。一键报修功能多样，像问题分类、问题跟踪、问题反馈等，如此细化的分类就是为了让社区管理人员有一个全面、细致的管理方法。要想实现保修系统的正常使用就需要组建起保修系统，这个系统需要包括报修平台、报修管理平台、报修数据平台等。报修平台必须满足高质量的安全性和稳定性；报修管理平台也必须满足功能需求，如问题分类、问题跟踪、问题反馈等；报修数据平台的数据采集、存储、处理和分析能力要有保障，以上全部内容的全面实现才能为社区管理和居民服务提供数据上的支持。一键报修服务的使用为高质量社区的管理和居民良好的生活体验有了新的技术支持^[2]。

3. 家居安防系统

家居安防系统不仅有它自身的特点，智能化的判断与处理，更具有安防报警的所有功能，一旦家里有了突发情况会在最短时间内进行预警，使险情能控制在最小范围内。家居安防系统包含智能门锁、安防监控、入侵探测、紧急报警等功能，它主要负责对日常监控、险情预警两方面工作的预警。日常监控就是在室内或者门外安装摄像机，目的是对监控范围内的情况进行远程监控，使用者也能在用户端随时看到实时视频。险情预警主要方法是使用安防探测器，室内一旦有如紧急入侵、渗水、燃气泄漏、火警等情况发生时，此系统会自动通过数据传输把现场情况发送到用户手机上，以便快速做出反应。

三、智慧社区建设的重要性分析

“智慧城市”在我国城市发展中成了必要的发展阶段，同时它也是社会经济和信息化发展的最终产物，社

区是居民作为独立的个体，与自然、市场及整个国家进行联系的一个综合体，形成了一个复杂多样的环境。在这样的环境下，相关部门需要着重推进智慧社区的建设。智慧社区它不是单纯的依靠发达的科技技术为中心的生活模式，它是一种新生事物，也是社会发展过程中的一个重要的标志，最重要的是它成了一种新形式的管理理念，它的中心思想就是对居民与城市社会经济和信息化发展有一个整体、全面的规划。



四、我国智慧社区建设面临的挑战

1. 智慧社区建设效能有待提升

要想建设系统完善的智慧社区不是单一的操作就能实现的，需要各个部门相互合作，一层一层紧抓有关工作；现下，我们国家在建设智慧社区过程中精细化管理水平低下，也没有全面的全周期管理措施，总的来说就是整体建设水平不高。首先拘泥于相对老旧的思维，在我国一些地区智慧社区建设的集成化水平相对低下，业务差异较大的部门之间协同程度也不高，从根本上抑制了建设效能。其次，我国智慧社区建设效果也会因地区差异而不同，平均来说还是存在整体水平低下的现象。最后，一个是这方面需要的资金过分依赖国家财政的支持，二是我国智慧社区的建设没有足够的专业性高的人才，一般都是采取社区工作者兼职、业务向外承包等方式，这对稳定成熟的管理方式十分不利^[3]。

2. 智慧社区后期管理缺乏人才

当前，大多数社区的运行都存在一个弊端，“重投入，轻管理”，前期一般投入都比较大，像云设备、物联网、人工智能等各种技术和资金的投入，到了后期管理与系统维护就会因为各种原因而不到位，最明显的就是管理人才严重缺乏。我们依据智慧社区的运营管理实际问题总结下来，明确提出需要两种人才补充。一是具有专业技术的高端人才，智慧社区不同于传统社区的地方就在于，智慧社区前期的平台搭建结束后，还需要有后期的运行维护以保证平台功能的连贯性，使其长久

的为人民服务，现实问题是这个板块的人才在当今社会背景下是十分欠缺的，这些为后期的运行管理埋下了较大隐患。举例说明，假如社区的安防系统出现问题，依照现有的人员配备是不可能及时恢复的。二是复合型公共事业管理人才，智慧社区建设目前还是停留在探索阶段，所以，政府还会针对这一块出台有关文件，这些新政策的落实就需要专业人才来实现，如果人才短缺，将会阻碍社区发展。

3. 社区养老服务人员专业化程度低，服务质量难以保障

智慧社区养老是当下新出现的一种养老模式，它在原有的基础上增加了智能化，使其集科技与人文一身。这类型的服务人员不但需要多服务系统操作熟练，还要能应对突发状况，最好还要具有老人护理专业的知识，包括心理疏导和情感沟通。目前，大多数社区都没有实力去配备养老护理人员，绝大多数还是由普通职工来完成所有的工作，这类工作者具有人员流动性大，服务不能保证稳定性的特点，他们大多数都专业素养较低，服务质量相差悬殊，这样便会使得老年人对智慧社区没有高度的认同感，抑制了智慧养老的推进^[4]。

五、新时代智慧社区建设的实践路径

1. 提升整合水平，避免行政化和碎片化倾向

在公共服务一体化进程中，建设高效协同的行政管理体制至关重要。然而，当前在一些地区，行政和碎片化管理模式仍然普遍存在，不仅制约了区域发展的整体效益，也给政府治理带来了诸多挑战。为了解决这一问题，急需深化行政体制改革，推动公共服务一体化，打破部门壁垒，提高行政效能。要构建区域共建共享的发展理念，首先要以人民为中心的发展思想为指导，尊重人民群众的首创精神，充分发挥各地区比较优势，促进区域内基础设施、产业发展、市场准入等领域的共同进步。通过政策协调、资源整合，逐步消除行政区界带来的限制，形成区域合作的新格局。在推进公共服务一体化的过程中，必须加强顶层设计，明确各层级政府在公共服务供给中的职责分工，优化公共资源配置，提高服务效率。

2. 完善专业化人才队伍建设

为深入推进产业人才的培育与发展，着力构建与现代产业发展需求相适应的高素质专业化人才队伍，我们提出以下策略与措施：（1）深化校企合作，推动产教融合，构建涵盖技术技能培训、职业发展、创新创业等多元内容的培养体系。

（2）针对重点行业和领域，设立专项人才培养计划，提升从业人员的专业能力和综合素质。（3）实施有针对性的人才引进政策，如租房补贴、子女教育优惠

等，吸引更多优秀人才来深发展。（4）建立与业绩挂钩的薪酬福利制度，提高从业人员的收入水平，激发工作积极性。搭建全方位的培训平台，提供在线课程、职业培训、进修深造等机会，不断提升从业人员的专业技能和管理能力。（5）鼓励企业开展内部培训师认证，促进优秀人才内部的流动与共享。通过以上策略与措施的全面实施，有望进一步完善产业人才队伍，为智慧社区的高质量发展提供坚实的人才支撑。

3. 培养专业人员，促进服务推广

加强职业教育与培训：政府应加大对职业教育的投入，完善培训体系，提供更多针对市场需求的专业技能培训课程。同时，鼓励企业参与培训过程，为员工提供实践机会，提高其技能水平。推动产业升级：政府可引导产业转型升级，发展新兴产业和高技术产业，为技能型人才提供更多就业机会。此外，可通过税收优惠、补贴等措施，激励企业重视技能人才培养。优化人才引进政策：各地政府可出台更多优惠政策，如购房补贴、子女教育优惠等，吸引更多高技能人才到本地区发展。营造良好的社会氛围：通过各种渠道宣传技能人才的重要性，提高全社会对技能型人才的尊重和认可。鼓励年轻人追求技能型职业，为社会的发展做出贡献^[5]。

结束语

自从20世纪90年代智慧社区概念提出以来，智慧社区的实践在社区治理方面得到了迅速发展。通过梳理资料和实地走访的方法，我们发现智慧社区建设中存在智慧社区建设效率有待提高、智慧社区后期管理人才匮乏、养老服务人员专业化程度低、服务质量难以保证等问题。根据实际情况，提出了坚持党的建设指导，提高一体化水平的关键作用。避免行政化、碎片化倾向，完善专业人才队伍建设，培养专业人才，促进服务提升的具体措施和建议。

参考文献

- [1] 余云涛, 吴胜武, 童云海, 等. GB/T31490.7-2015社区信息化第7部分: 信息系统技术要求[S]. 北京: 中国标准出版社, 2015.
- [2] 杜明芳, 张永刚, 马虹, 等. GB/T38237-2019智慧城市建筑及居住区综合服务平台通用技术要求[S]. 北京: 中国标准出版社, 2019.
- [3] 杨洁. 以标准化推动智慧社区建设提质增效[N]. 中国建设报, 2020-04-27.
- [4] 端木一博, 柴彦威, 周微茹. 国内外智慧社区建设的标准化审视[J]. 建设科技, 2017(7): 49-52, 59.
- [5] 李想. 智慧社区建设的标准浅析[J]. 中国建设信息化, 2020(8): 56-57.