

# 我国智慧社区建设存在的问题及对策研究

陈海燕

(成都银杏酒店管理学院 四川 成都 611730)

**[摘要]**随着现代信息技术的快速发展和城市规模的日益扩大,智慧社区成为我国基层社会治理和公共服务的新形态。经过多年努力,我国智慧社区建设初见成效,惠民效果显著,但是也存在不少问题。本文通过分析探讨我国智慧社区建设中存在的问题,希望提出一些有实际价值的建议。

**[关键词]**智慧社区;智慧城市;社区管理

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.06.1491

## 一、智慧社区的概念

智慧社区“Smart Community”是指“利用物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术,融合社区场景下的人、事、地、物、情、组织等多种数据资源,提供面向政府、物业、居民和企业的社区管理与服务类应用,提升社区管理与服务的科学化、智能化、精细化水平,实现共建、共治、共享管理模式的一种社区。”

我国智慧社区建设大致经历了三个阶段,2015年以前主要实现了物业管理智能化。2016年以后进入AI初级阶段,人脸识别、车牌识别等AI技术广泛应用。2020年随着互联网、物联网、云计算等信息技术的发展,以及国家《智慧社区建设规范(征求意见稿)》的发布,智慧社区建设进入规范化快速发展的轨道。

2021年3月,国家十四五规划纲要发布,明确提出要“推进智慧社区建设,依托社区数字化平台和线下社区服务机构,建设便民惠民智慧服务圈,提供线上线下融合的社区生活服务、社区治理及公共服务、智能小区等服务”,为智慧社区建设指出了发展方向。

## 二、我国智慧社区建设存在的主要问题

(一)智慧社区建设参与单位多,工作协调难度大

2020年7月住建部发布《智慧社区建设规范(征求意见稿)》,由住建部制定智慧社区建设标准,会同社区管理、城市管理、网络理政、科技、公安、应急、民政、教育、医疗、经信、商务、交通运输、生态环境等多部门共同开展智慧社区建设相关工作。除此之外,还需要物业管理、房地产商、电信、智能产品供应商等多种社会力量参与其中,参加单位多,涉及面广。由于参与各方在软硬件应用、服务提供等方面存在一定分歧,容易导致智慧社区建设生态分散,无法有效整合服务内容。

(二)智慧社区产品与技术标准不统一

智慧社区建设中的智能产品开发存在多种协议标准,导致不同厂商的硬件难以相互兼容和交互,彼此形成分散的“信息孤岛”,限制了社区内智能硬软件产品的协同发展,造成资源浪费。

(三)智慧社区建设水平在不同地区之间差异较大

由于受到建设成本、文化差异以及消费水平等多种制约因素影响,我国智慧社区建设在不同地区之间存在较大的差异。智慧社区在北上广深等沿海城市的发展相对起步早、发展快。而在经济欠发达地区,对智慧社区的理念认识尚有不足,居民对先进的信息化工具比较陌生,甚至会产生排斥感,导致智慧社区建设的各项设施和技术无法得到利用和推广。

(四)智慧社区建设技术和管理方面的人才较为缺乏

智慧社区建设主要需要两方面的人才,一是掌握现代信息软硬件技术的专业科技人才,二是管理和服务人员,即智慧社区的具体操作者。目前我国从事社区服务及物业管理的人员文化素质普遍较低,上述智慧社区建设人才严重匮乏,难以保障智慧社区软硬件资源最大限度地发挥作用。

(五)智慧社区建设仍处于基础服务阶段

目前我国智慧社区建设仍处于探索阶段,基础信息设施和技术配套滞后,缺乏高效的全场景应用,大多数产品还停留在满足物业管理基础服务上,同时,社区居民的消费、娱乐、生活等需求场景间也存在壁垒,无法高效且全面的提升社区生活品质。

## 三、对我国智慧社区建设的具体建议

(一)做好顶层设计和总体规划,发挥政府引导作用,在各级党委政府领导下,智慧社区各参与单位坚持统筹兼顾,按“一盘棋、一体化”要求,形成标准统一、结构清晰、便于迭代的智慧社区架构体系。完善考核体系,对政府各参与单位实行动态考核。建立信用监管和评价体系,规范智慧社区参与企业的行为,以确保智慧社区建设工作有效推进。

(二)智慧社区产品与技术标准统一是关键,2020年7月,我国《建筑及居住区数字化技术应用》系列国家标准已正式发布实施,对智慧社区系统的建设,包括基础设施、综合服务平台、社区应用、社区治理与公共服务、安全与运维保障等方面,提出了相应的规范和要求,为智慧社区建设提供了标准支撑。各地智慧社区建设必须严格按照此标准执行,以避免重复建设和资源浪费。

(三)对于欠发达地区的智慧社区建设宜采用循序渐进的方式进行。以基础服务为先,让社区居民先享受到简单、高效、便捷的服务,同时加大宣传力度,让社区居民逐渐接受智慧社区的发展理念,乐于参与其中。另外,智慧社区建设需要大量的资金和政策支持,政府主导,企业参与的方式可以使智慧社区建设更加稳步推进。

(四)在智慧社区人才队伍建设方面,可以采用外部引进、内部培养、内部培训、技术外包等多种方式、多层次配置需要的人才。对于技术要求高的人才,可以通过外部引进、技术外包等方式配备。对于智慧社区硬件维护、软件应用及居民服务方面的业务人才,可以通过内部培养和培训方式满足需求。

(五)在智慧社区的服务内容和应用场景打造上,坚持以社区居民眼前的生活需求为出发点,首先关注居民最关切、最急需解决的问题,通过大数据开展居民数字产品和服务需求的收集、分析和挖掘,精准优化产品,同时也为其他部门所需的数据提供共享服务。

## 四、结语

我国智慧社区建设经过多年的探索,已经取得了显著成绩,存在问题也是难免,希望本文能对各地智慧社区建设提供一些参考思路。随着智慧社区建设顶层设计的逐步完善,国家或行业标准的陆续出台,我国智慧社区建设将进入一个飞速发展的新阶段。

## 参考文献

- [1]住房和城乡建设部《智慧社区建设规范》[S].2020.07
- [2]朱懿,韩勇.我国智慧社区建设及其优化对策[J].领导科学.2020.02
- [3]李国青,李毅.我国智慧社区建设的困境与出路[J].广州大学学报.2015.12