



# 中国移动 新型智慧城市白皮书

社区治理分册

2023版



# 「前言」

当前，国家经济和社会转型加速，5G 应用加速普及，国家正在加速培育数据要素市场、推进国家治理和治理体系现代化、推进新型基础设施建设。

党的二十大报告强调“建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。习近平总书记指出：“社会治理的重心必须落到城乡社区，社区服务和管理能力强了，社会治理的基础就实了。”社区是社会治理的基本单元，加强社区治理是让基层更加和谐稳定，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感的必然要求，是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。面对新时代新需求，社区建设必须坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以增进人民福祉为出发点和落脚点，加强党建引领，不断健全社区服务体系，提高服务质量，拓宽社会力量和群众参与渠道，以“人人有责、人人尽责、人人享有”为目标导向，积极打造高水平社区治理共同体，持续提升基层治理的精准度、融洽度和治理效能。2022 年 5 月，民政部、中央政法委、中央网信办等 9 部门印发了《关于深入推进智慧社区建设的意见》，明确了智慧社区建设的总体要求、重点任务和保障措施等。

党的二十大报告提出，要加快建设网络强国、数字中国。作为网络强国、数字中国、智慧社会建设主力军，深入落实两个“做强做优做大”要求，中国移动锚定“世界一流信息服务科技创新公司”发展

定位，一体发力“两个新型”，系统打造以 5G、算力网络、能力中台为重点的新型信息基础设施，创新构建“连接+算力+能力”新型信息服务体系，持续为网络强国、数字中国、智慧社会建设贡献移动智慧、移动方案、移动力量。

中国移动提出了“创世界一流示范企业”和“做网络强国、数字中国、智慧社会主力军”两个总体目标，以创世界一流“力量大厦”为总体部署，致力于在政企领域建构“收入增长新动能，转型升级主力军”，融入“五横三纵”经济社会发展大趋势，服务国家发展大局。

在智慧城市领域，中国移动致力于以“新型智慧城市运营商”助力城市高质量发展，助力中国城市现代化进程和城市更新。社区治理是智慧城市的在社区的应用，其核心内容是社区居民的各种社会活动及互动关系。目前，我国城市社区的范围一般是指经过社区体制改革后作了规模调整的居民委员会的辖区。社区使人们对所生活的区域拥有归属感、安全感从而获得幸福感。

住房和城乡建设部发布的社区治理建设规范中对智慧社区 (SmartCommunity) 的定义是：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。

在国家治理现代化的背景之下，中国移动持续打造 OneZone 社区解决方案，依托人工智能、大数据、边缘计算等基础能力，融合中国

移动 5G 网络，构建社区基础设施融合能力、全场景全业务融通能力、社区综合治理融智能力，打造专业、高效的社区运营、管理、服务一体化平台，赋能社区治理智能化、公共服务智能化、物业管理智能化，助力提升社区治理效率和物业管理服务水平。

本白皮书通过剖析社区治理行业前景，提出中国移动社区治理数智化愿景内涵，全面展示了中国移动在社区治理领域发展理念、发展愿景、解决方案能力，应用场景以及经典案例。为国内社区治理规划、建设、实施、运维服务等方面提供创新思路以及成熟解决方案。

# 「本书编写组」

## 指导单位

中国移动集团公司政企事业部

## 编写单位

中移系统集成有限公司

亚信科技控股有限公司

北京艾瑞数智科技有限公司

## 主 编

吴士良

(中移系统集成有限公司)

## 参 编

牟笛、张冲、陶念

(中移系统集成有限公司)

霍然

(亚信科技控股有限公司)

康素珍、彭斌

(北京艾瑞数智科技有限公司)

# 「目录」



**01 行业趋势**

**02 愿景内涵**

**03 整体架构**

**04 应用场景**

**05 典型实践**

**06 生态合作**

# 01

## 行业趋势



## 1.1 社区治理的含义

社区治理是指政府、社区组织、居民及辖区单位、营利组织、非营利组织等基于市场原则、公共利益和社区认同，协调合作，有效供给社区公共物品，满足社区需求，优化社区秩序的过程与机制。在社区治理中，通过运用现代科技手段，如云计算、大数据、人工智能、物联网等高新技术，横向连接政府、街道、物业、居民、商家，纵向打通街道、社区、小区、物业、业主，建立全面覆盖社区安防、社区物业、社区治理和社区节能环保等多个场景的智慧社区综合管理平台，实现社区的智能化管理和服 务，建立全新的社区治理形态。

## 1.2 党和国家高度重视社区治理数字化转型

习近平总书记在党的二十大报告中指出：“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系”，进一步对推进社区治理体系和治理能力现代化提出了明确要求，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴提供强有力支撑。

2021年4月至今，中共中央、国务院连续印发《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》，后续连续发布《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》、《关于健全完善村级综合服务功能的意见》《关于深入推进智慧社区建设的意见》等国家政策文件。充分体现了党中央对城乡社区治理的高度重视，也标志着我国城乡社区治



理向智慧社区转型升级，促进社区数字化转型，促使城乡社区的地位得到显著提升。

### 1.3 数字技术为社区治理注入新动能

当前，大数据、人工智能等新技术被广泛引进和运用到城市社区治理中，既扩展了社区的时空边界，又带来了社区治理模式的革新，形成了全新的基于数字化技术的城市社区治理共同体，实现了社区内外各种资源的高效、优质整合，以及社区治理各主体的责任共担与利益共享，有效解决了“谁来治理”“怎么治理”“治理的如何”等核心问题。依托数字技术打造城市社区治理共同体，已成为推动我国基层治理现代化的主要方向和抓手，部分城市积极探索推进路径，取得了一些进展，但仍存在短板和不足，需要及时总结经验，创新思路，更好推动数字技术赋能城市社区治理共同体，开创城市社区治理新格局。

### 1.4 数字化转型下社区韧性治理

面对各种风险和挑战时，不仅需要政府部门的积极参与和协作，还需要借助数字技术的力量，实现社区治理的精细化和智能化。在技术运用下，社区治理主体在治理过程中获取信息的渠道得以拓宽，且信息传递的链条得以缩短，因而社区治理主体在第一时间所能获取的用于研判、分析的数据量级大大提高，且传递过程减少了信息的失真

与损耗。与此同时，社区治理主体对信息的感知能力得以提升，尤其是自动预警等功能的应用，使得治理主体能够迅速、精准地识别出有待处置的关键公共问题；基于海量信息的分析及研判过程有助于社区治理主体的决策过程趋向科学化，改变了以往依赖经验主义甚至闭门拍脑袋的决策形式，因而降低了路径依赖带来的影响；智能化手段的运用替代了非必要的机械式人力成本投入，有效提升了工作效能。此外，跨功能、跨层级、跨组织、跨领域的沟通和协调成本在数字手段运用下得以降低，全方位的资源能够实现迅速配置，冗余度在此过程中得以提升，进而有助于更好应对危机和风险；数字技术的运用有助于社区治理主体在决策及执行过程中对所实施的方案进行不间断地跟踪及效果评估，并根据预期目标进行实时动态调整，执行过程由此极具韧性。

## 1.5 社区治理向智慧化新模式转变

利用大数据等前沿技术推进社区治理现代化，大数据从抽象的“概念”嵌入老百姓的具体生活，数据之智惠及千家万户。将新型的文化理念贯穿于社区服务中，通过社区网格文化、邻里互助、结合党建以及志愿者服务等，将文化服务、精神服务、科技服务、社区服务高度融合，通过良好的界面设置和人际互动优化公众参与体验，提供高质量社区服务；依托预约平台和人脸识别系统，通过大数据、智能 AI 手段精确获取居民安防需求、精准监控不同时段居民出行以及访客到访

需求，充分保障社区居民安防需求；针对不同群体设计相应服务项目，持续提升城市社区治理效能，进一步优化智慧社区运营形式，充分发挥行政力量、社会力量、市场力量和志愿互助力量的作用，提高社区自治能力，构建社区治理新模式为居民打造安居、宜居、乐居的新型社区。

## 1.6 智慧化社区治理发展面临的挑战

智慧社区区别于传统社区的一个关键在于响应与反馈的即时性，如何降低数据处理时延，实现基于即时数据分析的高效、精细化管理，将是社区治理的一大挑战；智慧社区是智慧城市重要的子系统，需要存储、处理海量的敏感数据（如居民身份信息、交通运行状态、公共设施状态等），大量信息和数据的存储和传输对于安全性的要求较高，极易带来安全风险；虽然数字化生活已经非常普及，但仍然有一些老年人和弱势群体对于智能设备和数字化技术感到陌生和困惑，需要提供更多的培训和支持，使他们能够顺利适应智慧社区的数字化转型。

# 02

## 愿景内涵



## 2.1 数智赋能社区治理的内涵解析

社区是城市的基本单元，社区治理是城市治理现代化的关键核心，社区治理事关人民群众的切身利益，加强和创新社区治理是实现国家治理体系现代化的必要要求。当前社区治理面临诸多挑战，存在治理精细化程度不够、治理共同体意识不强、风险应对能力不足、业务协同效率不高等问题，核心冲突就是基层任务繁重与治理效能不高之间的矛盾。

数智化转型是社区治理破局的必由之路，数智治理为“中国之治”引入新范式、创造新工具、构建新模式。数智赋能社区治理的实质是运用人工智能、大数据、云计算、物联网等新一代信息技术构建城市智能感知体系，通过对社区治理要素的全面赋能，充分挖掘数据要素价值，辅以智能分析决策功能，实现社区治理场域的数智化升级。

在社区治理领域，中国移动将持续升级迭代面向社区治理领域的新理念、新技术、新应用、新平台、新生态，致力于成为领先的社区治理数智化服务运营商。

## 2.2 数智赋能社区治理的建设理念

### **(1) 敏捷高效、以人为本**

坚持以人民为中心，始终把满足人民对美好生活的向往作为出发点和落脚点，拓展应用服务场景，让数据多跑路、群众少跑腿。

### **(2) 统筹规划、整体协同**

完善总体规划，优化整合治理资源，聚焦数字化基础设施，推动集约化建设和运营，实现跨区域、跨部门、跨层级协同管理和服务。

### **(3) 创新驱动、数据赋能**

坚持需求导向、问题导向、效果导向，充分发挥大数据对社区治理的深度赋能，实现数据与业务应用深度融合。

### **(4) 普惠包容、共建共享**

坚持广集众智，确保数字化治理审慎适度、富有温度，弥合“数字鸿沟”，让全体人民成为数字化治理的参与者和受益者。

### **(5) 强本固基、安全可控**

坚持信息安全底线思维，坚持开放创新与安全可控并重，构建数字网格空间安全屏障，强化关键领域信息安全保障。

## **2.3 数智赋能社区治理的原景目标**

理想的社区治理模式将以问题为导向，以需求为目标，以数据互联互通、数据资源共享为重点，以和睦共治、绿色集约、智慧共享为内涵特征，全面构建社区智慧化治理体系，形成大数据驱动、多主体协同、智能化运行、内生性治理的智慧社区可持续发展路径，推进社区人居环境优化完善，不断满足人民群众对美好环境与幸福生活的向往。具体目标如下：

### **(1) 基础设施智能化**

社区综合服务设施广泛覆盖，社区基础设施智能物联、绿色集约、

智慧共享。

## **(2) 社区治理精细化**

党建引领社区政务服务能力和效率全面提升，社区安防和治安管控智慧化，基本实现社区治理现代化。

## **(3) 公共服务便捷化**

社区居民方便快捷地享受社区各类公共服务，建成多元化、多层次、智能化的社区公共服务体系。

## **(4) 社区发展持续化**

以“绿色”为底色，从规划、设计、建设到运维，将社区绿色发展贯穿始终。

## **(5) 公众参与多元化**

搭建社区平台，增加居民之间的交流与合作，促进社区良性发展。增强居民的参与感，提升管理决策效率。

# 03

## 整体架构





## 3.1 社区治理“1+3+4+4”总体架构

中国移动 OneZone 社区治理平台以 1 个物联底座作为设备统一接入基础；通过小程序/APP、后台管理系统、大屏 3 种终端展示方式提供全方位的平台使用体验；聚焦基础服务、综合治理、党建引领、社区安防 4 大类智慧应用场景；打造以态势分析、神经感知、能耗感知、视频调阅为维度的 4 大领导驾驶舱能力；形成“1 个物联底座”+“3 大终端”+“4 大应用场景”+“4 大驾驶舱能力”的产品体系，助力社区智能化公共设施全面升级、社区应用场景进一步丰富、社区资源进一步整合、社区服务更加精准便捷，从而提升城市基层治理能力和水平。

### **(1) 在横向上主要包括：**

**基础设施层：**提供对社区人、事、物的智能感知能力，通过感知设备及传感器网络实现对社区范围内基础设施、环境、建筑、安全等方面的识别、信息采集、监测和控制；

**网络传输层：**包括社区专网、通信公网、边缘节点及通信机房等所组成的网络传输基础设施；

**平台层：**通过信息与通信技术的运用，夯实平台核心服务能力，向下连接物联设备、屏蔽设备感知层的设备差异，向上支撑上层智慧应用、支撑水平业务扩展能力，并提供高可靠的 IAAS、PAAS 层服务能力，用于统一开发、承载和运行应用系统；

**应用层：**基于数字平台提供的核心数据、服务、开发能力，运用

人工智能技术，建立多种物联网设备联动的智慧应用，为社区管理者和社区用户等提供整体的信息化应用和服务；

展示层：统一平台的呈现形式（PC端、APP、小程序、H5、大屏），以满足业主、物业、社区管理人员、平台管理人员、业务领导等用户在生产中的使用需求。

## **(2) 在纵向上包括：**

系统安全体系：为社区治理建设构建统一的端到端的安全体系，实现系统的统一入口、统一认证、统一授权、运行跟踪、系统安全应急响应等安全机制。

系统运维体系：为社区治理建设提供整体的运维管理机制，涉及各横向建设层次，确保社区治理整体系统的建设管理和高效运维。

系统运营体系：社区运营是围绕业务、用户场景，进行计划、组织、实施和控制等活动，是各项作业和管理工作的总称，其中对系统的建设要求，包含在社区整体体系架构建设中。

最终以整合资源、健全机制、发挥作用为目标，规范街道、社区综治中心建设，形成服务管理、社会治安防控、矛盾纠纷化解与群众自治有效衔接、互为支撑的基层社会治理体系，提升基层社会治理工作制度化、规范化水平。



图 1 社区治理总体架构图

## 3.2 中国移动社区治理技术架构

### 3.2.1 物联底座

物联底座主要是通过融合与对接的方式将社区内物联网设备进行统一整合。能够整合汇聚多种类型、不同厂商的物联传感设备所采集的感知数据，形成多维度的物联感知数据资产，并提供标准化的应用服务窗口，实现区域内物联感知数据的资源共享。通过物联设备的汇总实现数据的采集。实时、客观的掌握社区的动态，为维稳、管理、服务提供可靠的动态数据依据。



图 2 物联底座

### 3.2.2 展示方式-小程序/APP

为满足居民和社区或物业的基层管理人员在生活和工作中能够以便捷的方式参与到社区的治理和生活中，中国移动社区治理平台为其提供了小程序、APP 两种终端展示形式，使其在第一时间获取社区最新资讯，及时对事件、消息、活动和社区动态进行查看处理。



图 3 “小程序/APP”

### 3.2.3 展示方式-后台管理

中国移动社区治理平台为社区和物业平台管理员提供了集数据统一集成、业务统一管理、人员统一维护的综合性系统管理后台，通过架构和菜单权限、数据权限的分配管理，实现多组织、多角色对社区平台的共同管理和维护，其灵活的权限系统，可以支持绝大部分的社区业务需求。



图 4 后台系统管理

### 3.2.4 展示方式-大屏

中国移动社区治理平台大屏驾驶舱，对平台所维护和产品的数据进行了集成统计分析，生成了以“态势分析”、“神经感知”、“能耗感知”和“视频调阅”为四大主题的综合数据分析展示平台。通过数据图表等形式直观的对平台数据进行汇聚展示，为社区的领导决策层提供了数据支撑，能够更快、更好、更科学的推进各项治理政策的落地实施和检验。



图 5 大屏展示

### 3.2.5 业务应用-基础服务

中国移动社区治理平台“基础服务”主要分别为居民和管理人员提供基础的生活服务和能力，旨在通过为居民提供生活各方面便利服务以提升居民自主感、获得感、幸福感的同时，有效提升管理人员的主观能动性以及管理办事效率。



图 6 基础服务

### 3.2.6 业务应用-综合治理

“综合治理”是为了赋能社区更高效地开展治理工作，覆盖社区治理的各场景，各部门联动管控，中国移动社区治理平台设计了社区治理和网格治理两大部分，通过平台能力有效的提高治理的效率和满意度。基于几大场景进行治理能力的构建：网格管理、志愿服务、人员布控、网格任务、综治事件等。



图 7 综合治理

### 3.2.7 业务应用-党建引领

中国移动社区治理平台充分运用信息技术改进党员教育管理、提高群众工作水平。通过加强党建信息化手段，帮助社区广大党员和群众及时便捷地掌握了解全区基层党建工作动态，提升社区党建服务水平，形成集党组织信息、党员信息、党员发展、党费管理、专题学习等为一体的工作平台。创新构建起高效协同的组织领导体系、宜居导



向的社区建设体系、党建引领的社区治理体系、精准精细的社区服务体系、重心下移的支撑保障体系。

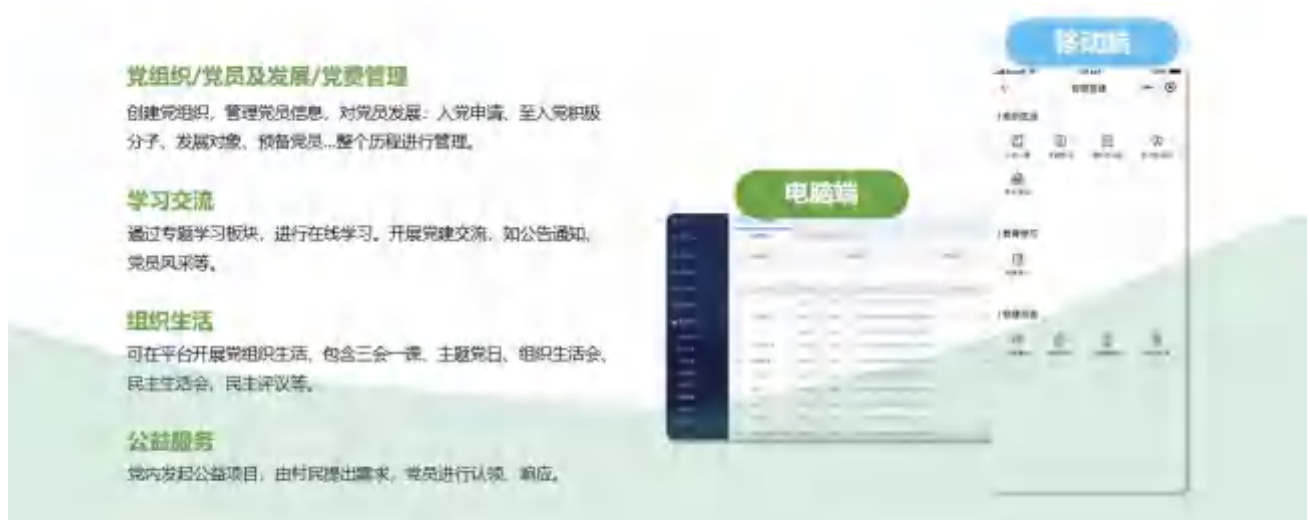


图 8 党建引领

### 3.2.8 业务应用-社区安防

中国移动社区治理平台“社区安防”通过对社区安防能力和状态进行综合管控，从而建设平安社区。实现的方式主要是通过边缘设备+预警模型算法进行结合，智能、快捷、准确的对社区内发生的安全隐患进行早发现、早处理，更好的保障居民的生命财产安全。

目前边缘 AI 设备内置了多种场景的 AI 算法能力，支持接入市面上绝大部分的监控设备，充分利旧项目已有资产，最大程度上做到降本增效。



图 9 社区安防

### 3.2.9 领导驾驶舱-态势分析

“态势分析”集社区中的人、房、车、地、物、事等数据，对各类数据进行统计分析汇总，通过地图撒点，将各态势资源数据直观的展示在地图上，以便进行快捷的调用查询。



图 10 态势分析

### 3.2.10 领导驾驶舱-神经感知

针对社区内通行、安防、消防等场景的安全监管要求，“神经感知”集成了社区中服务于各场景的物联感知设备数据，通过数据的统计分析，将各类告警数据根据告警等级、类型、紧急程度等维度通过平台站内信、短信等方式进行推送，为平安社区的建设保驾护航。



图 11 神经感知

### 3.2.11 领导驾驶舱-能耗感知

通过对社区中的水表、电表等能耗设备进行智能化改造，实现对社区能耗的透明管理，可通过不同的维度查询社区的能耗情况，有效提高能源使用效率，节约资源，解决社区在能耗管理方面的信息不透明等各类痛点。



图 12 能耗感知

### 3.2.12 领导驾驶舱-视频调阅

社区需要通过监控视频保障社区安全，提升管理水平及居民生活质量。在火灾、地震等突然事件发生时，视频可为救援人员提供现场信息。当社区内发生纠纷或犯罪行为时，视频监控录像可以作为重要证据。



图 13 视频调阅

# 04

## 应用场景



## 4.1 物联底座

### 4.1.1 需求

在响应国家号召积极建设智慧社区时，通常会使用类型多样的硬件设备，如停车场所需要用到的地磁、用于社区安全管理的监控、人员出入管理的门禁、用于老旧小区改造的云广播、用于养老服务的可穿戴设备等，虽然建设的本意是为了提高居民的社区生活品质，但由于各大设备平台是互相割裂不互通的，会导致同时存在各种不同的业务后台，也会存在各种不同的操作端，最后导致无论是居民还是管理人员在使用社区平台的时候造成不必要的麻烦。在社区数字化的过程中，首先需要解决的问题就是如何通过数字化的方式将各类型设备进行互联互通以此来改变现状。

### 4.1.2 方案

通过物联网平台的 9 大核心能力，实现智慧社区各类智能设备的通信管理、多协议接入、多场景数据采集、设备监控管理等，9 大核心能力包括：

设备接入：面向智慧社区智能设备的接入；设备管理：面向智慧社区智能设备的管理能力；多协议管理：支持 LwM2M、TCP、UDP、MQTT、Modbus 等协议接入；规则引擎：数据流转、分发、存储规则设定、触发；数据服务：设备数据、业务数据、指令数据数据解析、存储、分析、查询；扩展能力：远程配置、OTA 升级；SDK 管理：SDK

生成管理、版本管理、升级管理；API 开发：多种 API 开发：设备管理、多协议、规则引擎、数据管理、数据服务；安全管理：终端 SDK 设备接入认证、传输安全、数据加密。

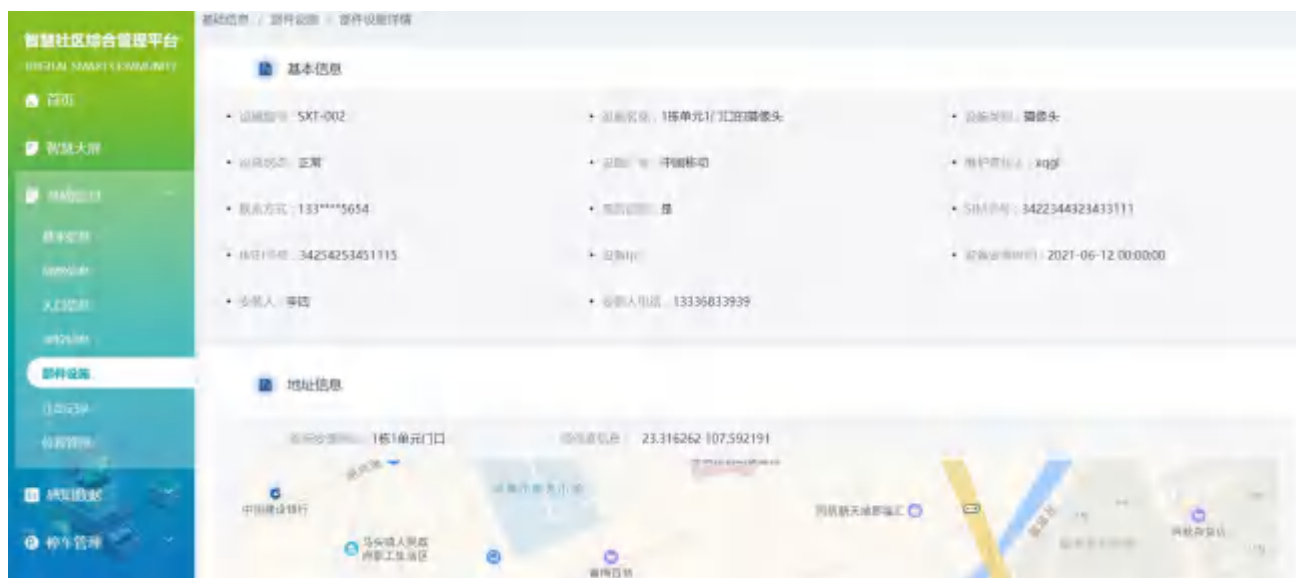


图 14 设备接入详情

### 4.1.3 效果

构建专属的物联底座，推动社区数字化、智能化改造，改变现状和解决痛点。把各业务场景下的硬件设备全部对接至物联底座中，在统一的平台实现不同设备场景间的业务流转，使居民和管理人员更加便捷无阻的使用平台。

## 4.2 基础服务

### 4.2.1 社区服务

#### (1) 需求

社区工作人员在基层服务工作的开展过程中，经常面临着诸多痛点包括：（1）社区工作内容多，工作人员疲于琐事，人民群众理解度低。（2）群众对社区工作人员的理解和信任度较低。（3）对新政策贯彻执行不及时。宣传方式单一，宣传效果欠佳。（4）社区硬件设施久未更新、管理不当、实用性不强。（5）手机 APP 端流于形式化，为群众带来的实惠少。（6）大部分社区活动组织形式少、内容不丰富，群众参与度低。

## **(2) 方案**

依托于互联网，打造社区生活息息相关的衣、食、住、行、居家、养老、娱乐生活服务圈。社区居民可以通过该平台查看、享受社区提供的生活服务、健康服务、安全服务等。

1) 活动参与：此模块主要用于可以让居民通过移动端更清晰的查看社区举办的各类活动信息，同时可以通过线上报名的方式参与活动，发布参与活动的详情，吸引更多的居民参与，促进居民之间的交流，增进居民之间的感情。





3) 社区交通：此模块主要是对社区内的停车场进行智慧化建设，同时引入周边停车位，打破信息孤岛，统一接入停车场管理平台进行统一管理，实现车位共享使用，配合诱导实现车位错峰共享，提高停车资源利用率。



图 17 社区交通

4) 邻里互助：此模块主要是用来为居民提供互助内容发布与领取，通过居民发布帮助需求-居民领取需求-线下实现互助-拍照上传互助结果-兑换互助奖励的方式来促进居民之间的交流互助，建设和睦邻里，和谐社区。



图 18 邻里互助

5) 养老服务：以社区为依托，依靠专业化的服务，为经济和生活自理困难的居家老人，提供以生活照料为主要内容的服务。一是由经过专业培训的服务人员上门为老年人提供照料服务；二是在社区创办老年人日间服务中心，为老年人提供日托服务。



图 19 养老服务

6) 医疗服务：通过统一标准、实现社区智慧医疗健康管理平台的建设，打通医疗卫生的“信息孤岛”，促进跨区域、跨机构间的业务协同与合作，提高区域内医疗服务的效率与质量，辅助卫生行政管理部门的管理和决策。方便居民享受更好的医疗卫生服务。区域卫生系统可以实现卫生行政管理部门、公共卫生机构、医疗机构的连通。



图 20 医疗服务

7) 在线援助：社区对业务提供在线援助功能，包括法律咨询和心理咨询，为社区居民提供线上法律援助和心理咨询援助，提升社区服务能力和社区居民满意度。

物业报修 在线援助

法律报修 心理报修

法律报修: [输入框] 咨询分类: [输入框] 关键字: [输入框] [查询] [重置] [收起]

上报人地址: [输入框] 报修状态: 全部 线下咨询: 全部

服务评价: 全部 上报时间: [输入框]

线下咨询时间: [输入框]

报修ID	报修内容	上报人	联系方式	住址	上报时间	处理状态	是否解决	服务评价	操作
1	白蚁	155****2323	万户新村楼栋N单元 2N-2-1	2021-06-18 13:07:51	已完成	否		[查看评价]	
2	白蚁	155****2323	万户新村楼栋N单元 2N-2-1	2021-06-18 15:47:35	未处理	是		[查看评价] [在线咨询]	
3	白蚁	155****2323	万户新村楼栋N单元 2N-2-1	2021-06-18 15:47:08	未处理	是		[查看评价] [在线咨询]	
4	白蚁	155****2323	万户新村楼栋N单元 2N-2-1	2021-06-18 15:46:21	已完成	否	有用	[查看评价]	
5	白蚁	155****2323	万户新村楼栋N单元 2N-2-1	2021-06-18 14:50:13	已完成	是		[查看评价]	

图 21 在线援助

### (3) 效果

极大的提高了社区管理人员为居民提供服务的效率，同时居民也通过平台增加了与邻里日常的互动，增进了邻里之间的沟通交流，促进了和谐社区的建成，养老医疗健康信息也能够通过平台及时的反馈查询。

## 4.2.2 物业服务

### (1) 需求

对于住户来说最直观的感受就是物业服务。高标准高质量高效率地为政府和住房管理中心建设运营保障工作。遵循新型社区“共建、共享、共治”的服务机制，探索智能城市建设的新模式、服务社区物业管理的新业态、满足居民智慧应用的新生活。统一新区物业平台是

拉通所有社区服务、打破多家物业公司烟囱壁垒、实现数字化建设的重要举措。一方面使得居民的社区生活更加方便优质，另一方面为物业部门的管理工作提质增效。

## (2) 方案

### 1) 物业缴费

支持物业自定义缴费规则，实现根据出账规则自动生成缴费账单，实时将账单推送至居民移动端。同时，提供线上缴费、一键催缴、账单查询等功能。



图 22 物业缴费

### 2) 访客管理

针对外来访客，支持被访人进行访客登记，生成二维码分享给来访人员。来访人员在时间范围内通过二维码进入，并形成出入记录，便于后续追溯。



图 23 访客申请流程

### 3) 维修处理

维修处理基于物联网技术和互联网技术，从小区公共设施维修和家庭设施维修两个场景出发，为社区居民提供智能、快捷的服务：[1]小区公共设施维修：管理平台 24 小时不间断监控公共设施状态，对于异常状态实时报警，物业人员通过平台和手机接收报警通知，生成工单，安排相关人员维修处理；[2]家庭设施维修：社区居民可以通过手机 APP，将维修单提交到管理平台，物业管理平台生成工单，安排物业人员上门修理。



图 24 报修事件详情

### (3) 效果

智慧社区对物业企业来说具有以下价值：企业能够实现自上而下的透明化管理，用信息化手段助推物业效率提升及规范，印刷、短信及人力成本也得以；业主得到方便，小区通知、在线报修、查询缴费、投诉建议、便民查询等服务得到升级从而提升业主满意率和物业费收取率；进行额外创收，帮助物业通过增值服务，实现流量变现；同时还可以进行辅助监督，发现物业管理存在的漏洞。

## 4.3 综合治理

### 4.3.1 网格化管理

#### (1) 需求

社区数据资源多且杂乱，各部门联动能力弱。民政、住建、政法

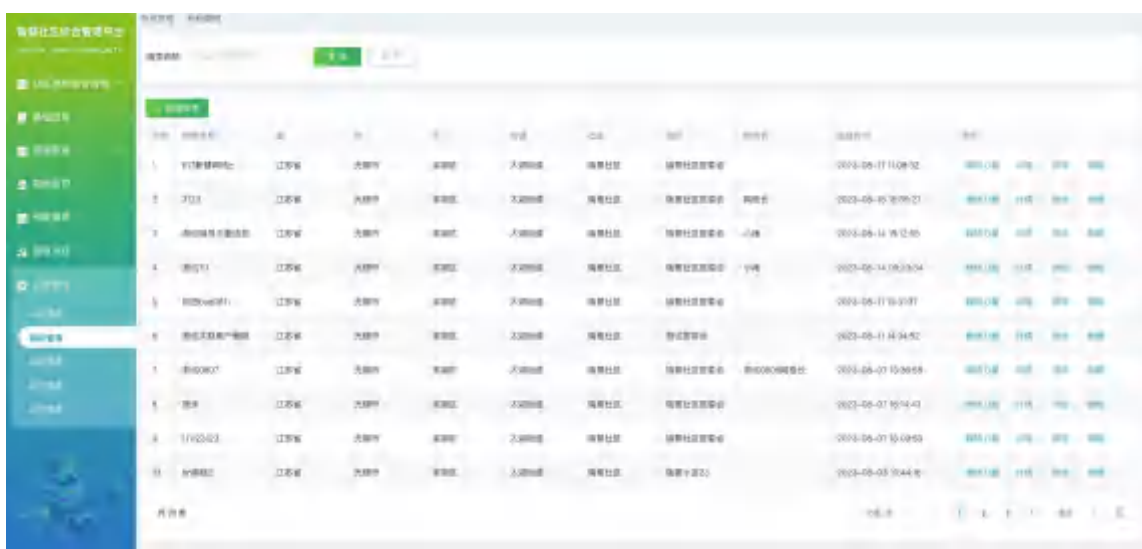


等部门分头建设平台，各自为战。街道、社区单点建设平台，共性场景重复建设。数据更新不及时、维护成本高、数据采集效率低、工作难度大。

## (2) 方案

网格化管理主要是依托于统一的管理以及数字化平台，将区域标准划分成统一的单元网格，通过对单元网格的人、地、物、情、事、组织的管理，建立一种监督和处置相互分离的形式。

1) 网格管理，网格管理主要是依托于统一的管理以及数字化平台，将区域标准划分成统一的单元网格，设置网格工作人员，对网格内的人、地、物、情、事、组织进行及时、有效地管理与处置。对每一个网格的信息进行统计、分析，快速掌握每个网格治理情况。包含人口数量，性别、年龄分布分析，人口标签分布；事件上报处理进展、事件上报类型分布等。



序号	网格名称	省	市	区	街道	社区	网格员	网格员电话	网格员地址	网格员照片	网格员状态
1	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	张明	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常
2	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	李强	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常
3	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	王刚	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常
4	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	赵刚	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常
5	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	孙刚	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常
6	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	周刚	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常
7	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	吴刚	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常
8	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	郑刚	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常
9	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	陈刚	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常
10	广信社区	江苏省	无锡市	梁溪区	广信街道	广信社区	林刚	139121110832	无锡市广信街道广信社区		正常

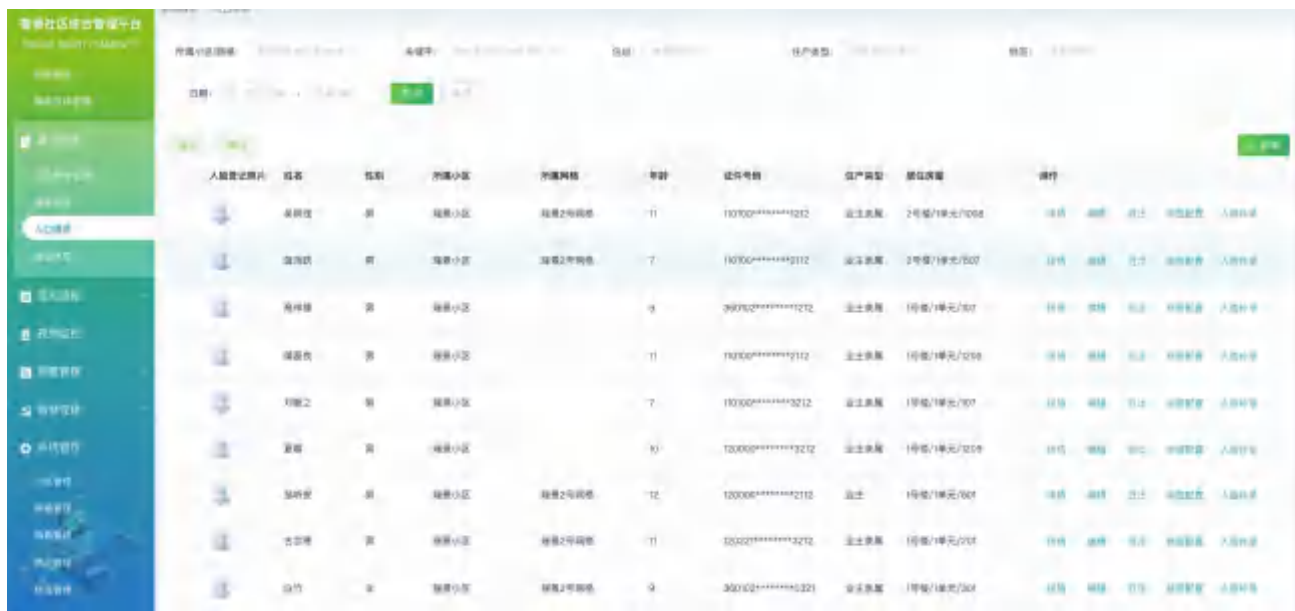
图 25 网格管理

2) 实有房屋，管理实有房屋的基本信息，包含所属网格、所属小区、楼栋、单元、房间号、面积、房屋状态、居住人口等各项信息。可按照小区维度或网格维度查询管辖范围内的房屋及居住人口情况。



图 26 房屋管理

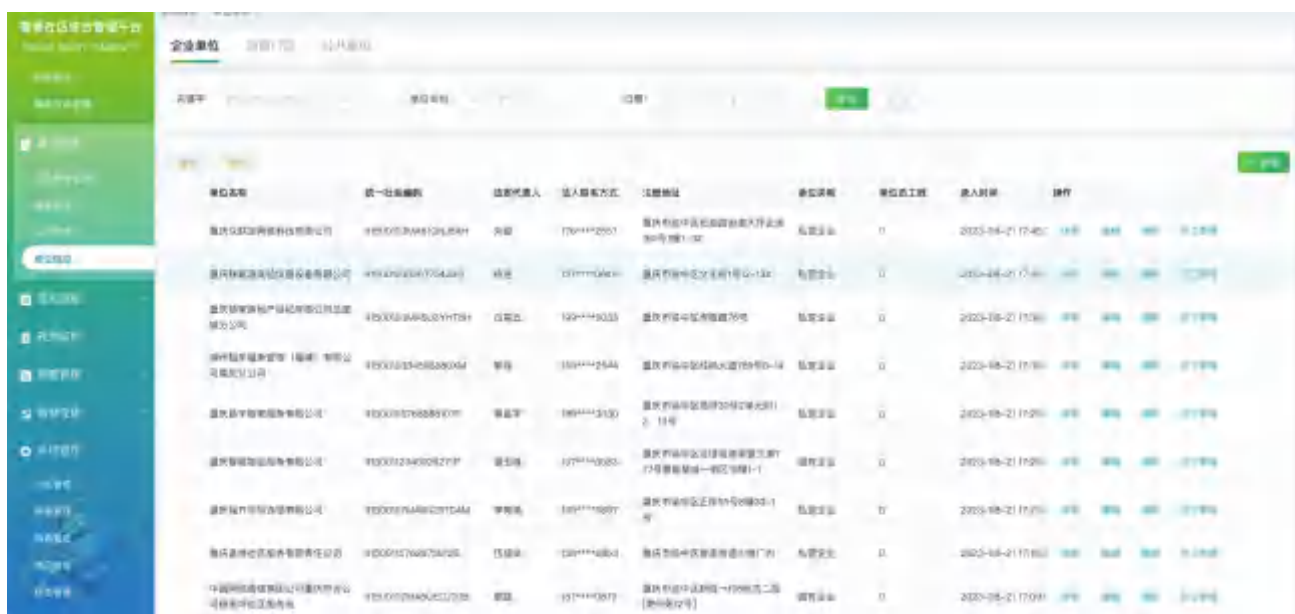
3) 实有人口，实有人口管理是以房屋管理为主线，以公安信息化和科技化为载体，以人口的动态管理为着力点，建立完整的人口档案，形成人口库，包含：人员基础信息，房屋信息，人员标签，家庭关系等。



人员姓名	性别	所属小区	所属楼栋	年龄	证件号码	证件类型	居住地址	操作
袁洪波	男	海康小区	海康2号楼	71	110100*****1212	业主类属	2号楼1单元1008	详情 编辑 删除 添加成员 人员列表
张洪波	男	海康小区	海康2号楼	7	110100*****1212	业主类属	2号楼1单元1007	详情 编辑 删除 添加成员 人员列表
高梓峰	男	海康小区		8	260102*****1212	业主类属	1号楼1单元1007	详情 编辑 删除 添加成员 人员列表
侯国良	男	海康小区		71	110100*****1212	业主类属	1号楼1单元1008	详情 编辑 删除 添加成员 人员列表
刘刚之	男	海康小区		7	110100*****1212	业主类属	1号楼1单元1007	详情 编辑 删除 添加成员 人员列表
夏辉	男	海康小区		83	120000*****1212	业主类属	1号楼1单元1008	详情 编辑 删除 添加成员 人员列表
张洪波	男	海康小区	海康2号楼	72	120000*****1212	业主	1号楼1单元1007	详情 编辑 删除 添加成员 人员列表
古志华	男	海康小区	海康2号楼	71	020200*****1212	业主类属	1号楼1单元1007	详情 编辑 删除 添加成员 人员列表
张竹	男	海康小区	海康2号楼	9	360101*****1221	业主类属	1号楼1单元1007	详情 编辑 删除 添加成员 人员列表

图 27 人员管理

4) 实有单位，可管理网格内的企业单位、沿街门店、公共单位。包含单位法人情况、成立时间、注册地址、经营范围等各项信息，以及单位人员信息。

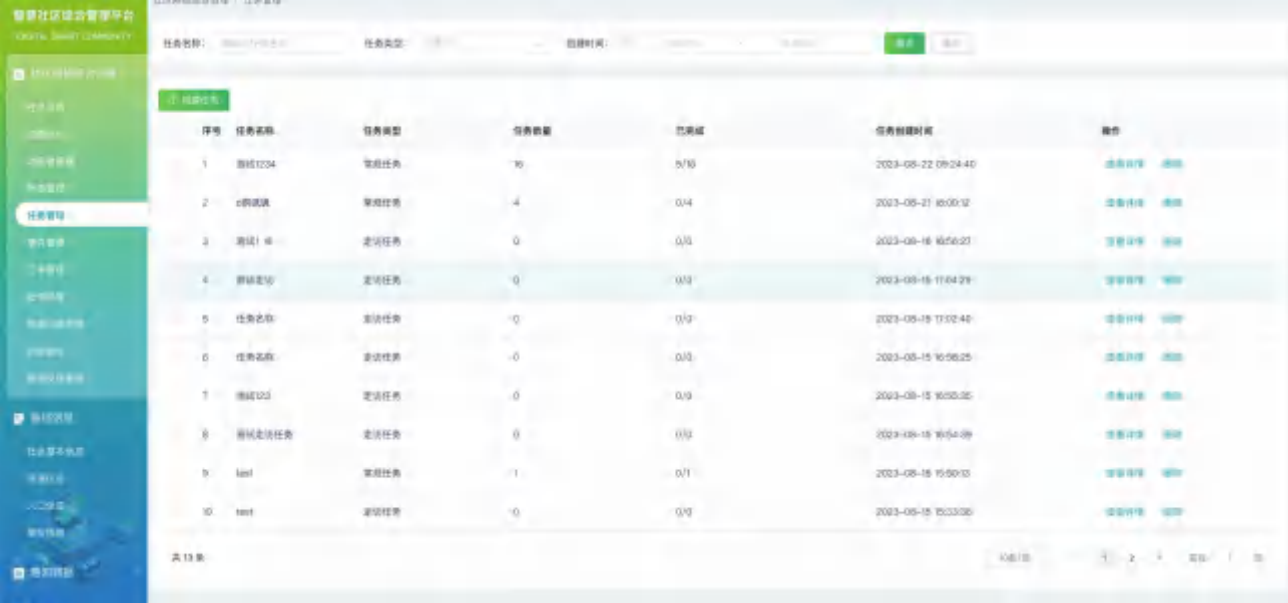


单位名称	统一社会信用代码	法定代表人	法人联系方式	注册地址	企业类型	注册时间	法人姓名	操作
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员
重庆沃联网络科技有限公司	91500000MA812H889H	刘毅	176****2051	重庆市南岸区海棠溪街道海棠溪社区10号	私营法人	2023-04-21 17:40	刘毅	详情 编辑 删除 添加成员

图 28 单位管理

5) 网格任务，社区可通过网格任务下发的方式指导指定网格的日

常工作内容，实现网格员工作的全流程跟踪。任务类型包括：常规任务、走访任务等。



序号	任务名称	任务类型	任务数量	完成率	任务创建时间	操作
1	巡检1234	常规任务	10	5/10	2023-05-22 09:24:40	查看详情 删除
2	巡检5678	常规任务	4	0/4	2023-05-21 10:00:32	查看详情 删除
3	巡检123	走访任务	0	0/0	2023-05-18 10:56:20	查看详情 删除
4	巡检456	走访任务	0	0/0	2023-05-15 11:04:29	查看详情 删除
5	任务名称	常规任务	0	0/0	2023-05-15 13:02:40	查看详情 删除
6	任务名称	常规任务	0	0/0	2023-05-15 10:56:25	查看详情 删除
7	巡检123	走访任务	0	0/0	2023-05-15 10:56:25	查看详情 删除
8	居民走访任务	走访任务	0	0/0	2023-05-15 10:54:09	查看详情 删除
9	test	常规任务	1	0/1	2023-05-15 10:50:13	查看详情 删除
10	test	常规任务	0	0/0	2023-05-15 10:33:05	查看详情 删除

图 29 网格任务

### (3) 效果

智慧网格整合社区资源，实现对网格内人、地、物、事、情、组织的统一摸排及管理、统计。使各网格对其所管辖区域的情况做到一目了然，可帮助管理者合理规划安排网格资源投入。

## 4.3.2 综合治理

### (1) 需求

综合治理工作在落地过程中，一般会遇到这几大问题：

1) 流动人口管理不便捷：数据采集困难，实有人口底数不清情况不明。

2) 治安防控力量不足：治安防控靠人力，缺乏多维度防控手段，警力配备不足。

3) 重点人员监管难：数据采集不配合，重点单位隐患多，人群聚集地可疑人员误识别、无预警。

4) 案/事件证据回溯难：小区案件/事故等安全事件无法溯源。

5) 社区治理数据少：社区综合治理缺少有效的数据支撑。

## (2) 方案

综合治理主要关注重点、特殊人群及案事件上报及处理进程，及时获取、响应人民群众各方面的利益诉求，筑牢平安中国建设基层基础，提升社会治安综合治理水平。

1) 老年人管理，对老年人进行在线建档，管理老人基础信息，细分老年人类型，如自理老人、介护老人、失能、失智老人。分派对应负责人，储备紧急联系人电话，使社区老年人在生活、安全等方面得到全方面的关注与帮助。



人员登记编号	姓名	老人类型	性别	年龄	联系电话	住址	监护人	监护人电话	监护人地址	操作
1410200000000000001	张德全	自理老人	男	70	13000000000	北京市朝阳区	张德全	13000000000	北京市朝阳区	查看详情
1410200000000000002	李小红	介护老人	女	85	13000000000	北京市朝阳区	李小红	13000000000	北京市朝阳区	查看详情
1410200000000000003	王小明	自理老人	男	65	13000000000	北京市朝阳区	王小明	13000000000	北京市朝阳区	查看详情
1410200000000000004	赵大伟	介护老人	男	80	13000000000	北京市朝阳区	赵大伟	13000000000	北京市朝阳区	查看详情
1410200000000000005	孙小丽	自理老人	女	75	13000000000	北京市朝阳区	孙小丽	13000000000	北京市朝阳区	查看详情
1410200000000000006	陈国强	介护老人	男	88	13000000000	北京市朝阳区	陈国强	13000000000	北京市朝阳区	查看详情
1410200000000000007	周美华	自理老人	女	72	13000000000	北京市朝阳区	周美华	13000000000	北京市朝阳区	查看详情
1410200000000000008	吴志远	介护老人	男	82	13000000000	北京市朝阳区	吴志远	13000000000	北京市朝阳区	查看详情
1410200000000000009	郑文彬	自理老人	男	68	13000000000	北京市朝阳区	郑文彬	13000000000	北京市朝阳区	查看详情
1410200000000000010	冯丽娟	介护老人	女	83	13000000000	北京市朝阳区	冯丽娟	13000000000	北京市朝阳区	查看详情

图 30 老年人管理

2) 特殊人群管理，管理社区内刑满释放人员、社区矫正人员、吸毒人员、肇事肇祸等严重精神障碍患者、艾滋病危险人员等特殊人群，定期摸排人员情况并同步更新至平台，对特殊人群的有效管理能更好的促进平安社区的建设。

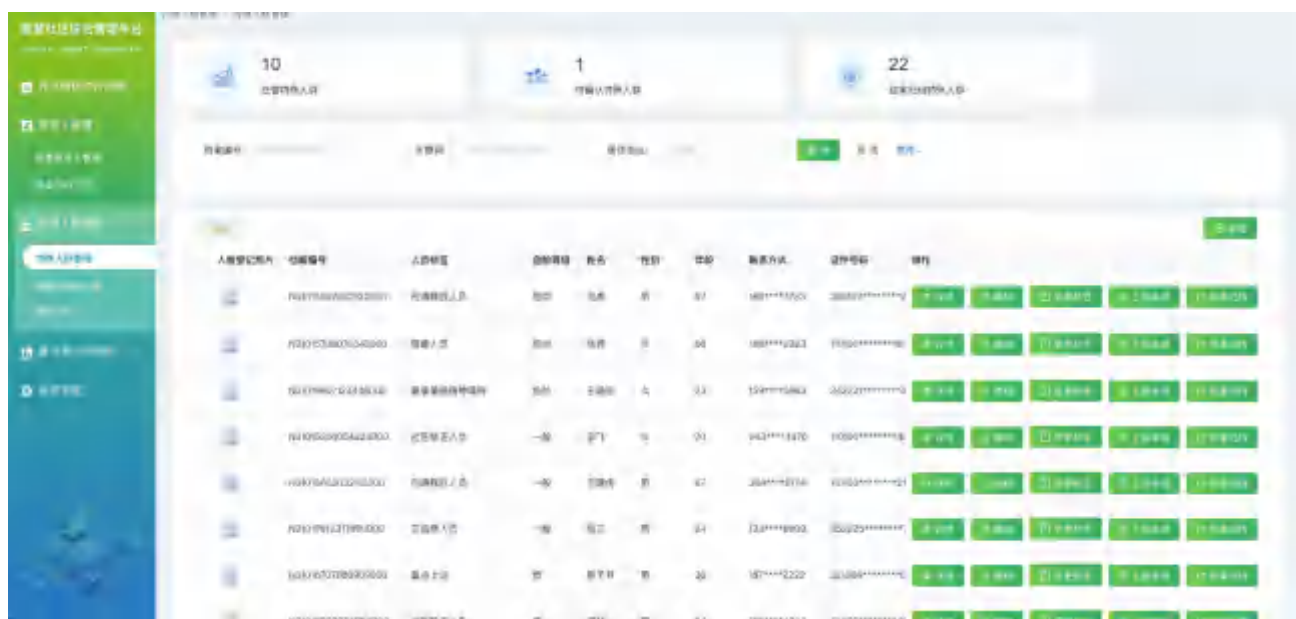



图 31 特殊人群

3) 重点青少年，此模块帮助社区管理重点青少年，对重点青少年进行摸排、结案及归档。除基础信息外，标记青少年细分类型、负责人、监护人、危险等级、人员现状及肇事犯罪记录等，使青少年的管理有数据可依，有记录可查。



人脸登记照片	全国编号	重点青少年特征	国籍国籍	姓名	性别	年龄	联系电话	身份证号	住址
	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇... 青少年	中国	梁国林	男	11	131****8888	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇...
	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇... 青少年	中国	梁国林	男	11	131****8888	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇...
	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇... 青少年	中国	梁国林	男	11	131****8888	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇...
	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇... 青少年	中国	梁国林	男	11	131****8888	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇...
	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇... 青少年	中国	梁国林	男	11	131****8888	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇...
	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇... 青少年	中国	梁国林	男	11	131****8888	440205199202021000	韶关市仁化县仁化镇...

图 32 重点青少年

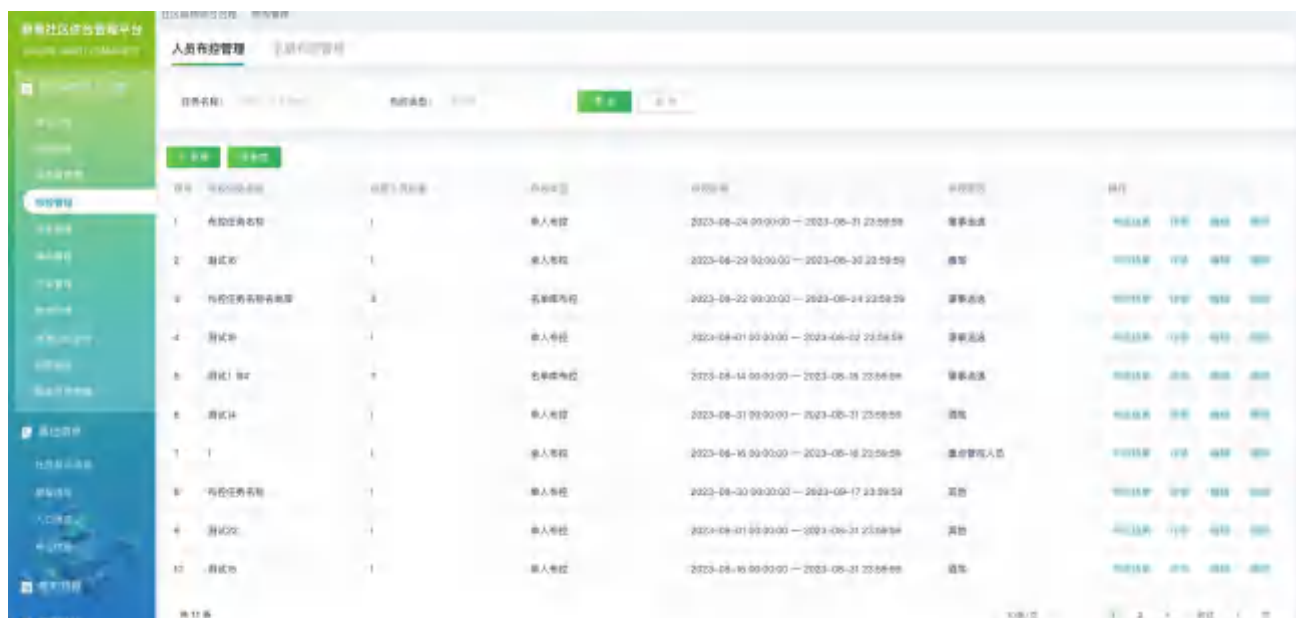
4) 事件管理，针对群众上报反映的各类事件及网格员自行排查发现的事件进行统一地受理、转派、处理，实现对社区、网格内事件的有效解决及追溯监督。居民可对事件的处理结果进行评价，从侧面督促提高网格办事效率和办事满意度。



事件ID	事件标题	事件状态	上报时间	上报人	处理时间	处理人	评价
1694199203020202074	其他	00000000	2023-08-22 10:04	王姐	2023-08-22 10:04	待处理	评价 删除
1693824418280427897	宠物扰民	5	2023-08-22 17:58	王姐	2023-08-22 17:58	待处理	评价 删除
1693823981988911746	违章占道	27	2023-08-22 17:52	王姐	2023-08-22 17:52	待处理	评价 删除
1693821189354264417	宠物扰民	斗殴	2023-08-22 17:43	王姐	2023-08-22 17:43	待处理	评价 删除
1693819950334730926	违章占道	封面上网灯	2023-08-22 17:28	王姐	2023-08-22 17:28	待处理	评价 删除
1693809462794573873	违章占道	探家路时阻碍通行	2023-08-22 16:42	林姐 (林姐)	2023-08-22 16:42	待处理	评价 删除
169380420101725591	宠物扰民	这是一个宠物扰民事件	2023-08-22 14:08	林姐 (林姐)	2023-08-22 14:08	已处理	评价
169380362287217025	产品责任	再证一次	2023-08-17 11:42	陈姐 (陈姐)	2023-08-17 11:42	待处理	评价 删除
169380161600068897	房屋漏水/设施损坏	暴雨	2023-08-17 11:12	陈姐 (陈姐)	2023-08-17 11:12	处理中	评价 删除 上报
1693801326148018859	违章占道	88	2023-08-17 11:08	陈姐 (陈姐)	2023-08-17 11:08	待处理	评价 删除

图 33 事件管理

5) 人员布控, 针对重点关注人员或人群, 建立名单库, 下发布控任务至指定监控设备, 结合人口信息中的人脸数据, 监测人员移动路径, 生成轨迹图, 实现实时跟踪, 及时报警。



序号	布控任务名称	布控人员数量	布控设备	开始时间	结束时间	布控类型	操作
1	布控任务名称	1	布控设备	2023-08-24 09:00:00	2023-08-31 23:59:59	布控类型	删除 修改 详情
2	布控任务	1	布控设备	2023-08-29 00:00:00	2023-08-30 23:59:59	布控	删除 修改 详情
3	布控任务名称	3	布控设备	2023-08-22 00:00:00	2023-08-24 23:59:59	布控类型	删除 修改 详情
4	布控任务	1	布控设备	2023-08-01 00:00:00	2023-08-02 23:59:59	布控类型	删除 修改 详情
5	布控任务	7	布控设备	2023-08-14 00:00:00	2023-08-16 23:59:59	布控类型	删除 修改 详情
6	布控任务	1	布控设备	2023-08-31 00:00:00	2023-08-31 23:59:59	布控	删除 修改 详情
7	布控任务	1	布控设备	2023-08-16 00:00:00	2023-08-16 23:59:59	布控类型	删除 修改 详情
8	布控任务名称	1	布控设备	2023-08-30 00:00:00	2023-08-17 23:59:59	布控	删除 修改 详情
9	布控任务	1	布控设备	2023-08-01 00:00:00	2023-08-31 23:59:59	布控	删除 修改 详情
10	布控任务	1	布控设备	2023-08-16 00:00:00	2023-08-31 23:59:59	布控	删除 修改 详情

图 34 人员布控

### (3) 效果

综合治理平台, 让社区对系列特殊、重点人群信息掌握更及时, 在事件发生初期及时获悉并有效处理, 在重大恶性案件和多发性案件得到控制并逐步有所下降中起到了重要作用, 维护了社区安定。

## 4.3.3 志愿活动

### (1) 需求

社区工作中有一部分都需要志愿者的参与, 在吸纳及组织志愿者活动方面, 存在着一些难点:

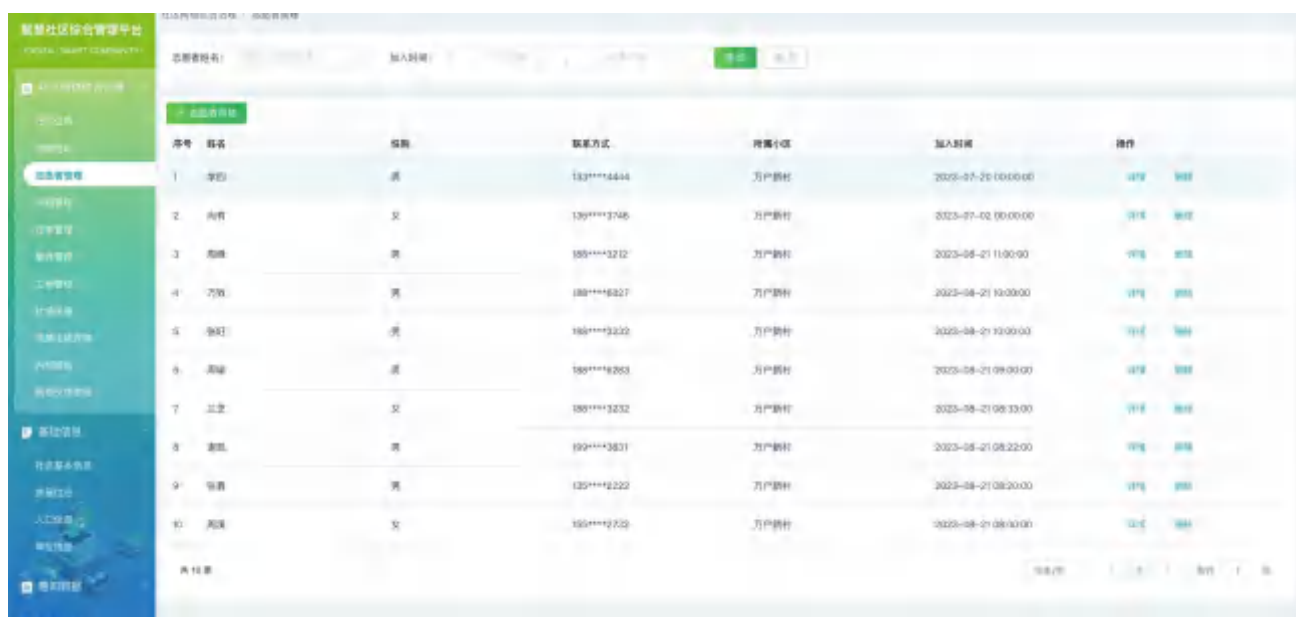


- 1) 招募、筛选志愿者较困难；
- 2) 志愿活动的协调和安排困难；
- 3) 志愿者参与度和满意度的提升；
- 4) 志愿者数据管理和评估的挑战。

## (2) 方案

社区居民通过移动端进行志愿者申请，通过后可报名社区发起的志愿活动，获得相应的积分。社区对辖区内的所有志愿者以及志愿活动进行统一管理，积分分配规则制定。志愿者管理平台可提高志愿者管理效率和组织能力，提供沟通和协作渠道，提供数据和分析支持，增强志愿者的参与感和满意度。

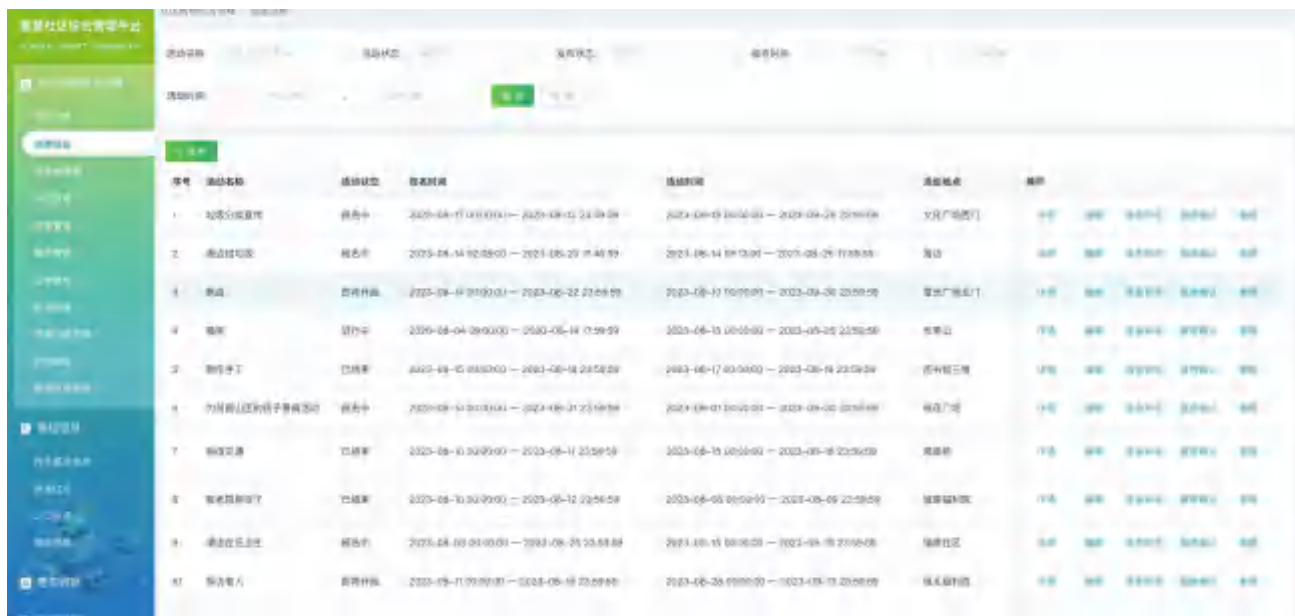
1) 志愿者管理，通过该模块，居民可以一键申请为志愿者，社区管理人员在线审核，审核通过后居民便正式成为志愿者，社区可在后台查看所有志愿者信息，极大提高了志愿者招募及管理效率。



序号	姓名	性别	联系方式	所属小区	加入时间	操作
1	李四	男	132****4444	万科新村	2023-07-26 10:00:00	详情 删除
2	张三	女	139****7946	万科新村	2023-07-02 00:00:00	详情 删除
3	赵强	男	188****3212	万科新村	2023-08-21 11:00:00	详情 删除
4	王强	男	188****6827	万科新村	2023-08-21 10:00:00	详情 删除
5	张阳	男	188****3232	万科新村	2023-08-21 10:00:00	详情 删除
6	高瑞	男	188****8263	万科新村	2023-08-21 09:00:00	详情 删除
7	王强	女	188****3232	万科新村	2023-08-21 08:33:00	详情 删除
8	李强	男	192****3831	万科新村	2023-08-21 08:22:00	详情 删除
9	张强	男	135****2222	万科新村	2023-08-21 08:20:00	详情 删除
10	高瑞	女	188****2129	万科新村	2023-08-21 08:00:00	详情 删除

图 35 志愿者管理

2) 志愿者活动，该模块可帮助社区发布、管理各类志愿者活动。还可定义活动参与获得积分、是否需要签到等。志愿者报名后，可按需审核。活动结束后，可进一步确认参与情况，并给予积分奖励。



序号	活动名称	活动状态	报名时间	活动时间	活动地点	详情
1	垃圾分类宣传	进行中	2023-08-17 09:00:00 — 2023-08-17 21:00:00	2023-08-18 09:00:00 — 2023-08-18 21:00:00	文化广场西门	详情
2	清洁社区卫生	已结束	2023-08-14 09:00:00 — 2023-08-14 17:00:00	2023-08-14 09:00:00 — 2023-08-14 17:00:00	社区	详情
3	义诊	已结束	2023-08-17 09:00:00 — 2023-08-17 21:00:00	2023-08-17 09:00:00 — 2023-08-17 21:00:00	社区广场西门	详情
4	植树	进行中	2023-08-04 09:00:00 — 2023-08-14 17:00:00	2023-08-15 09:00:00 — 2023-08-25 21:00:00	东泰山	详情
5	慰问老人	已结束	2023-08-15 09:00:00 — 2023-08-15 21:00:00	2023-08-17 09:00:00 — 2023-08-18 21:00:00	东村第三楼	详情
6	为月湖山区留守儿童送物资	进行中	2023-08-14 09:00:00 — 2023-08-17 21:00:00	2023-08-17 09:00:00 — 2023-08-25 21:00:00	福源门岗	详情
7	慰问孤寡	已结束	2023-08-16 09:00:00 — 2023-08-17 21:00:00	2023-08-16 09:00:00 — 2023-08-16 21:00:00	康康街	详情
8	慰问困难户	已结束	2023-08-16 09:00:00 — 2023-08-17 21:00:00	2023-08-16 09:00:00 — 2023-08-16 21:00:00	康康福顺街	详情
9	清洁社区卫生	已结束	2023-08-10 09:00:00 — 2023-08-10 21:00:00	2023-08-10 09:00:00 — 2023-08-10 21:00:00	福康社区	详情
10	慰问老人	进行中	2023-08-17 09:00:00 — 2023-08-18 21:00:00	2023-08-20 09:00:00 — 2023-08-21 21:00:00	福康福源街	详情

图 36 志愿者活动

### (3) 效果

社区志愿者管理平台极大提升了志愿者招募及管理效能，为社区志愿者活动开展提供了有力支撑，同时也增强了志愿者的参与感和满意度。促进了社区的发展和福祉，提高了社区的凝聚力和活力。

## 4.3.4 社情民意

### (1) 需求

社区的建设与发展过程中，在社情民意工作方面，存在的难点包含：

- 1) 社情民意的获取、分析困难;
- 2) 社情民意的反馈、回应困难;
- 3) 社情民意的多样性和复杂性: 不同的居民可能有不同的意见和要求, 社区需要建立起灵活和多元的社情民意管理机制, 以适应不同居民群体的需求和要求。

## (2) 方案

通过“微心愿”、“微吐槽”、“微话题”多手段并举, 搜集不同居民不同诉求, 有效地回应及解决。

1) 微心愿, 居民可将自己的诉求发布到心愿墙上, 拥有同样诉求的居民进行浇水灌溉, 当达到指定次数后, 该心愿由该社区负责实现。



图 37 微心愿

2) 微吐槽, 居民可将自己的吐槽发布到吐槽池中上, 拥有同样不满的居民可参与吐槽, 当吐槽到一定次数后, 该吐槽需由该社区负责处理。

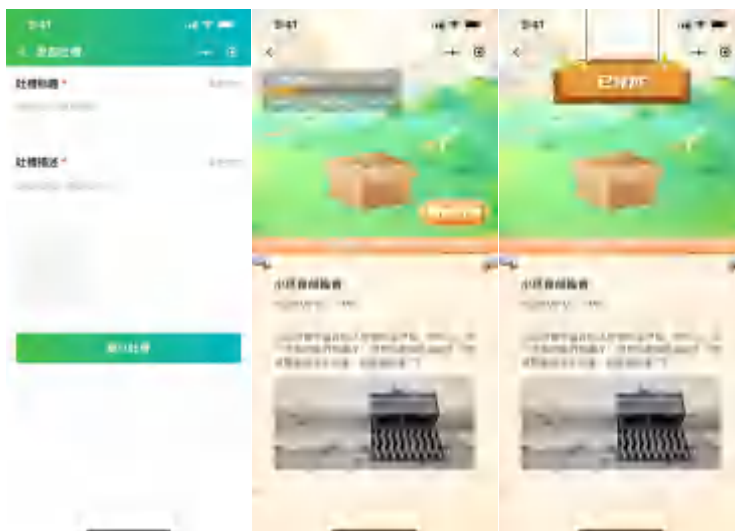


图 38 微吐槽

3) 微话题, 居民可在该板块内发表各类、浏览、参与各个话题, 活跃社区氛围, 社区也可通过该板块更加了解居民的想法、喜好, 帮助社区更好开展工作。

序号	留言人	联系方式	留言时间	话题标题	所属小区	留言标题	状态	留言数量	回复人数	操作
1	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	0811代...	待审核	待审核	3	0	删除 置顶 回复 置顶
2	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	张大夫...	待审核	待审核	3	0	删除 置顶 回复 置顶
3	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	张大夫...	待审核	待审核	0	0	删除 置顶 回复 置顶
4	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	张大夫...	待审核	待审核	1	0	删除 置顶 回复 置顶
5	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	张大夫...	待审核	待审核	1	0	删除 置顶 回复 置顶
6	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	张大夫...	待审核	待审核	1	0	删除 置顶 回复 置顶
7	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	0811代...	审核通过	待审核	1	0	删除 置顶 回复 置顶
8	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	张大夫...	待审核	待审核	1	0	删除 置顶 回复 置顶
9	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	0811代...	待审核	待审核	1	0	删除 置顶 回复 置顶
10	134	133****4654	2023-08-01 15:21:49.0	中飞百康药店	张大夫...	待审核	待审核	1	0	删除 置顶 回复 置顶

图 39 微话题

### (3) 效果

社情民意板块帮助社区构建了多元化的社情民意管理机制，有效地完成了搜集及转化工作。有助于提高社区的民主化和透明度，增强居民的参与感和满意度，促进社区的发展和进步。

## 4.4 党建引领

### 4.4.1 需求

坚持党建引领在智慧社区建设过程中最大意义在于可以确保智慧社区的建设发展能处在正确的方向上。

如何通过信息化手段，实现基层党组织、党员、入党积极分子的可感、可知、可管理，相关组织活动可以有效进行，已经成为迫切需要解决的问题。

### 4.4.2 方案

党建引领网格化治理，支部建在网格上，依托“互联网+”手段，树立社区党建工作新理念。智慧社区云平台以党建信息化为切入点，融合党务管理、党务学习、三会一课等功能，通过“互联网+”手段推进社区建设、管理和服务。

(1) 党组织管理，此模块主要是用来实现平台管理人员对党组织相关所有信息统一管理的功能，包括对党组织架构进行管理、对党组织之间的隶属关系进行管理、对党组织的各项属性进行管理。

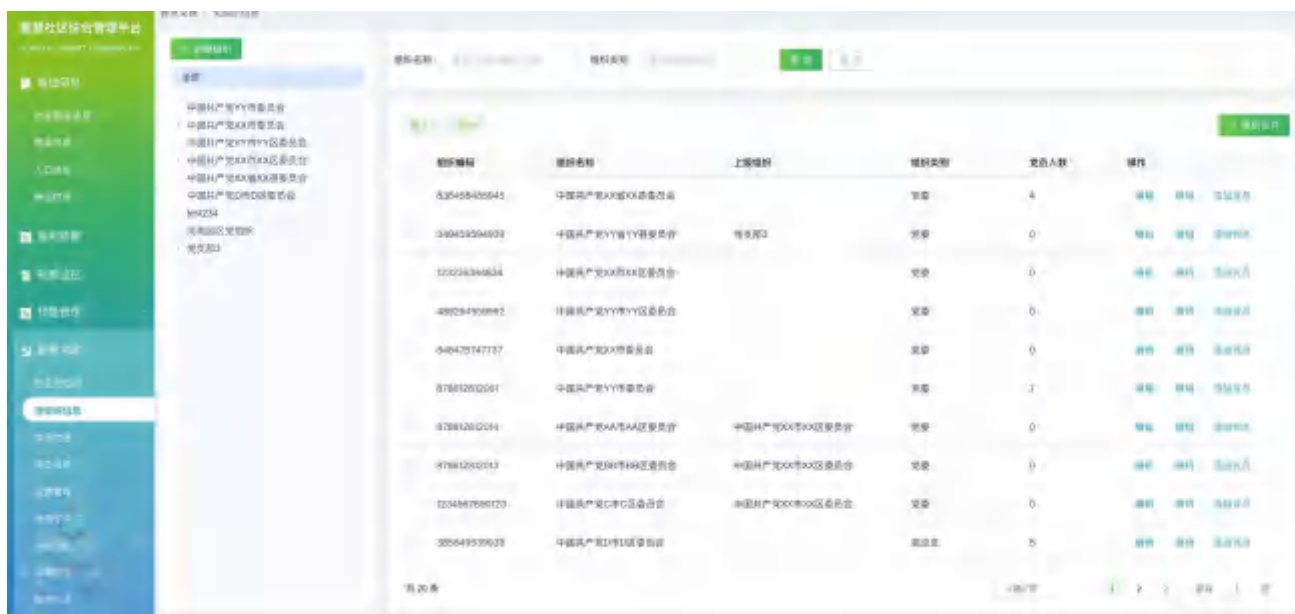


图 40 党组织管理

(2) 党员管理，党员管理是对平台内的党员进行管理，可针对党员的党籍状态、所属组织及担任职务进行调整，党员管理中的人员可在移动端查看智慧党建相关的模块功能，进行党内的学习、工作、发布领取公益服务等。

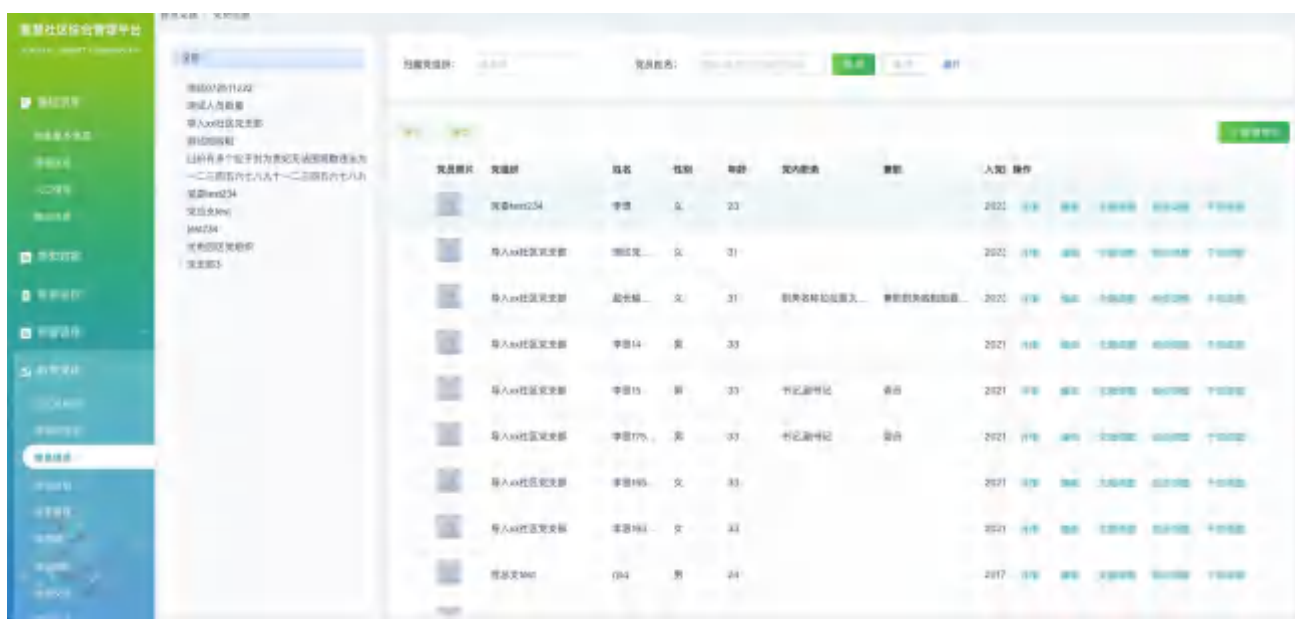


图 41 党员管理

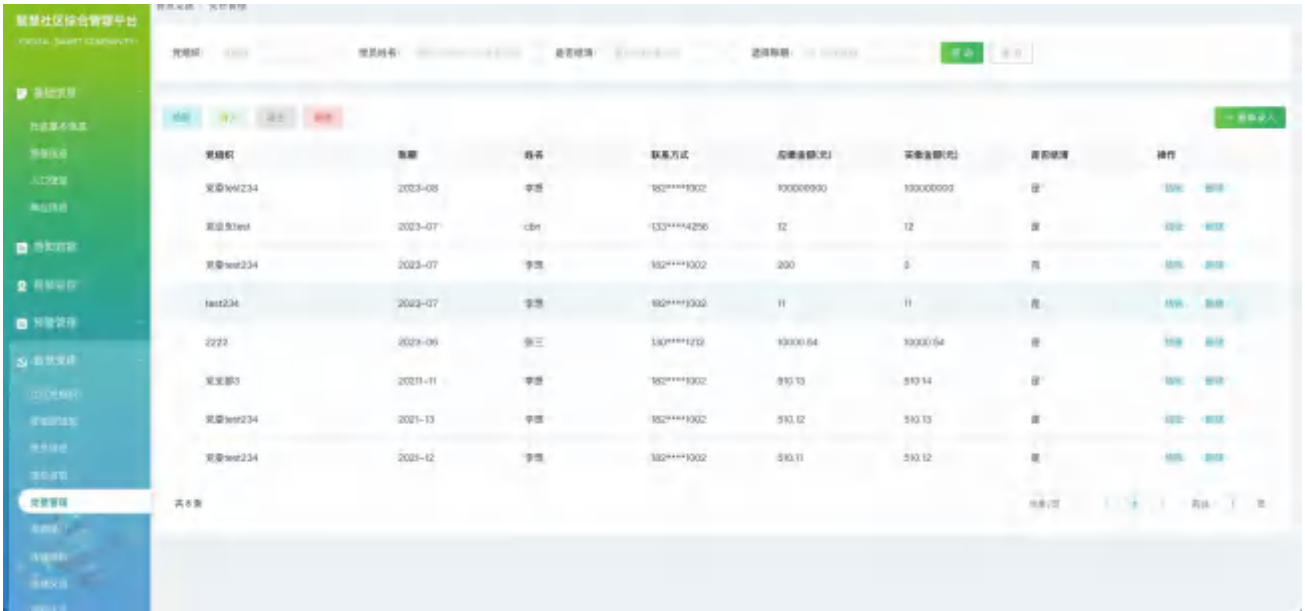
(3) 党员发展，可对不同阶段的党员进行管理，记录处于入党申请、积极分子、发展对象、预备党员各阶段的人员信息，支持对每个阶段的人员进行单独管理，以及支持对不同发展状态的党员进行变更等操作。



人员照片	党组织	发展状态	发展时间	姓名	性别	年龄	联系方式	操作
	党组织234	积极分子	2021-02-07	高某某	男	31	182****000	详情 编辑 删除 查看详情 打印列表
	党组织234	积极分子	2021-03-07	高某某	男	30	182****000	详情 编辑 删除 查看详情 打印列表
	党组织234	入党申请	2023-01-17	赵社福(未注册)	女	31	188****288	详情 编辑 删除 查看详情 打印列表
	党组织234	入党申请	2023-01-05	吴某某	男	29	182****000	详情 编辑 删除 查看详情 打印列表
	2222	积极分子	2023-06-25	曹某某(党员)	男	31	131****143	详情 编辑 删除 查看详情 打印列表
	2222	积极分子	2021-02-07	张立立	男	33	131****143	详情 编辑 删除 查看详情 打印列表
	党组织234	积极分子	2023-03-23	周X上(男)	男	31	133****000	详情 编辑 删除 查看详情 打印列表
	党组织234	发展对象	2023-07-11	周志斌(党员)	男	31	133****088	详情 编辑 删除 查看详情 打印列表

图 42 党员发展

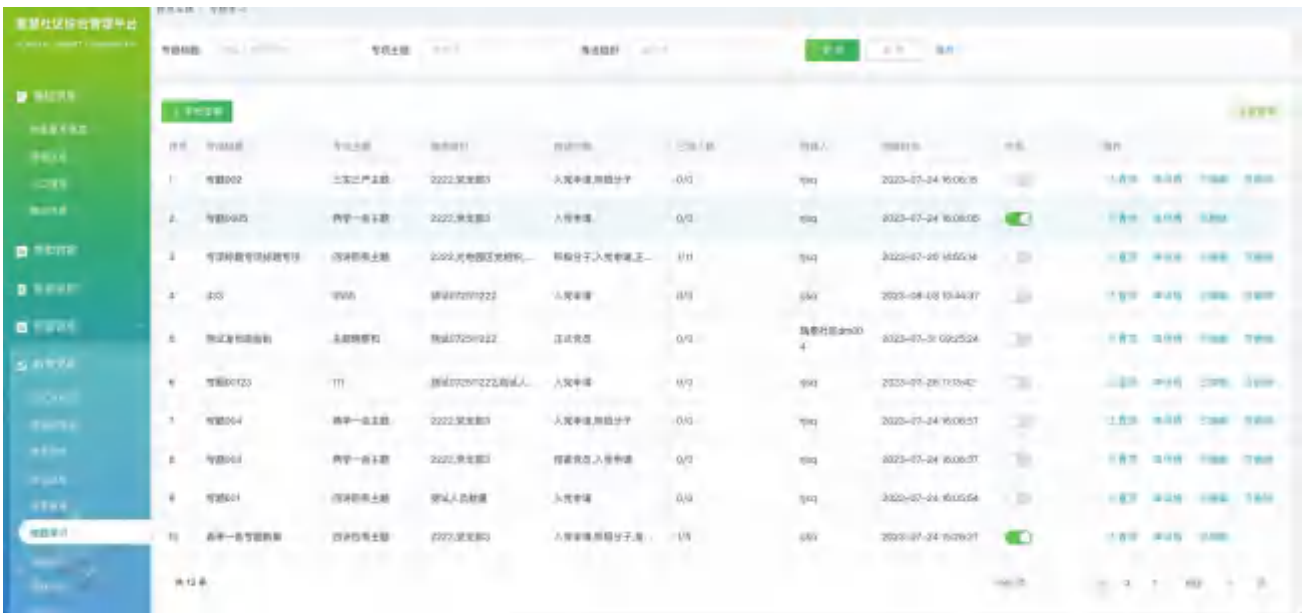
(4) 党费管理，可在线批量生成账单，对党费缴纳收取进行在线管理，生成电子台账，使党费收缴明明白白。



党籍号	日期	姓名	联系方式	应缴金额(元)	实缴金额(元)	缴纳状态	操作
党员16234	2023-08	李强	182****1002	10000000	10000000	已	查看 删除
党员16234	2023-07	李强	133****4296	12	12	已	查看 删除
党员16234	2023-07	李强	182****1002	200	0	未	查看 删除
16234	2022-07	李强	182****1002	11	11	已	查看 删除
2222	2023-06	张三	130****1212	10000.04	10000.04	已	查看 删除
党员16234	2021-11	李强	182****1002	510.13	510.14	已	查看 删除
党员16234	2021-11	李强	182****1002	510.12	510.13	已	查看 删除
党员16234	2021-12	李强	182****1002	510.11	510.12	已	查看 删除

图 43 党费管理

(5) 专题学习，通过该板块可支持对党建学习内容主题的维护管理，同时发布各类不同主题的学习任务，由党员通过移动端进行在线学习，可查看党员在移动端的学习情况，对其学习情况进行督促管理。



序号	学习内容	学习主题	发布时间	发布者	已学人数	责任人	截止时间	地点	操作
1	党课002	三严三实主题	2022.党支部3	入党誓词,党员学习	0/0	161	2023-07-24 16:06:25		查看 删除 编辑 置顶
2	党课003	党史一周年主题	2022.党支部3	入党誓词	0/0	161	2023-07-24 16:06:05		查看 删除 编辑 置顶
3	党课004	党课专题学习材料	2022.党支部3	入党誓词,入党誓词	1/1	161	2023-07-26 16:05:34		查看 删除 编辑 置顶
4	党课005	党课	2022.党支部3	入党誓词	0/0	161	2023-08-18 15:44:37		查看 删除 编辑 置顶
5	党课006	党课	2022.党支部3	入党誓词	0/0	161	2023-07-31 09:25:24		查看 删除 编辑 置顶
6	党课007	党课	2022.党支部3	入党誓词	0/0	161	2023-07-26 15:44:37		查看 删除 编辑 置顶
7	党课008	党史一周年主题	2022.党支部3	入党誓词,党员学习	0/0	161	2023-07-24 16:06:25		查看 删除 编辑 置顶
8	党课009	党史一周年主题	2022.党支部3	入党誓词,入党誓词	0/0	161	2023-07-24 16:06:05		查看 删除 编辑 置顶
9	党课010	党课专题学习材料	2022.党支部3	入党誓词	0/0	161	2023-07-26 16:05:34		查看 删除 编辑 置顶
10	党课一周年专题学习	党史一周年主题	2022.党支部3	入党誓词,党员学习	1/1	161	2023-07-24 16:06:25		查看 删除 编辑 置顶

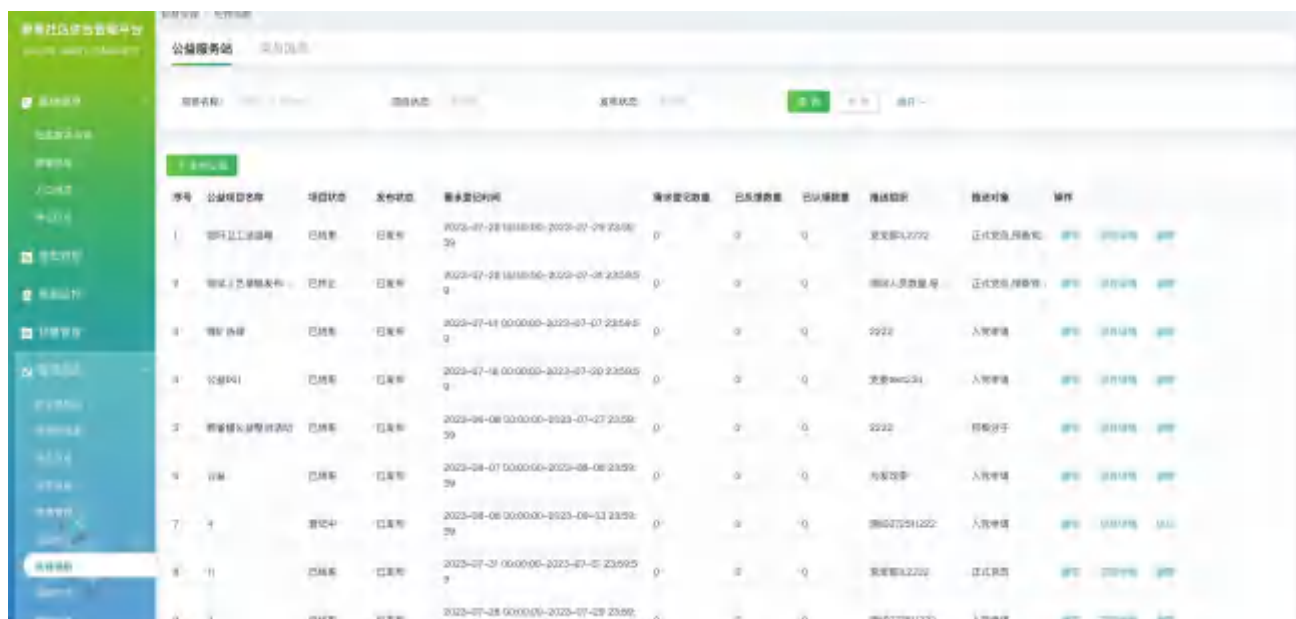
图 44 专题学习

(6) 先锋领航，包含公益服务站及党员风采两项内容。



**公益服务：**党组织可通过公益服务站向村民提供公益服务。由党组织发布公益活动主题，村民在移动端发布需求，党员认领，践行后进行在线反馈，村民在线查看。让公益行动被老百姓看在眼里，暖在心中。

**党员风采：**针对优秀党员的风采事迹，可通过党员风采模块进行党组织内的通告展示。



序号	公益项目名称	项目状态	发布状态	需求登记时间	需求登记数量	已认领数量	已认领数量	推送组织	推送对象	操作
1	环境卫生治理	已发布	已发布	2023-07-28 18:18:18-2023-07-28 23:59:59	0	0	0	党支部A,2772	正式党员,预备党员	查看详情
2	环境卫生治理	已发布	已发布	2023-07-28 18:18:18-2023-07-28 23:59:59	0	0	0	党支部A,2772	正式党员,预备党员	查看详情
3	环境卫生治理	已发布	已发布	2023-07-28 00:00:00-2023-07-28 23:59:59	0	0	0	党支部A,2772	入党积极分子	查看详情
4	环境卫生治理	已发布	已发布	2023-07-28 00:00:00-2023-07-28 23:59:59	0	0	0	党支部A,2772	入党积极分子	查看详情
5	环境卫生治理	已发布	已发布	2023-08-08 00:00:00-2023-07-27 23:59:59	0	0	0	党支部A,2772	积极分子	查看详情
6	环境卫生治理	已发布	已发布	2023-08-07 00:00:00-2023-08-08 23:59:59	0	0	0	党支部A,2772	入党积极分子	查看详情
7	环境卫生治理	已发布	已发布	2023-08-08 00:00:00-2023-08-11 23:59:59	0	0	0	党支部A,2772	入党积极分子	查看详情
8	环境卫生治理	已发布	已发布	2023-07-31 00:00:00-2023-07-31 23:59:59	0	0	0	党支部A,2772	入党积极分子	查看详情
9	环境卫生治理	已发布	已发布	2023-07-28 00:00:00-2023-07-28 23:59:59	0	0	0	党支部A,2772	入党积极分子	查看详情

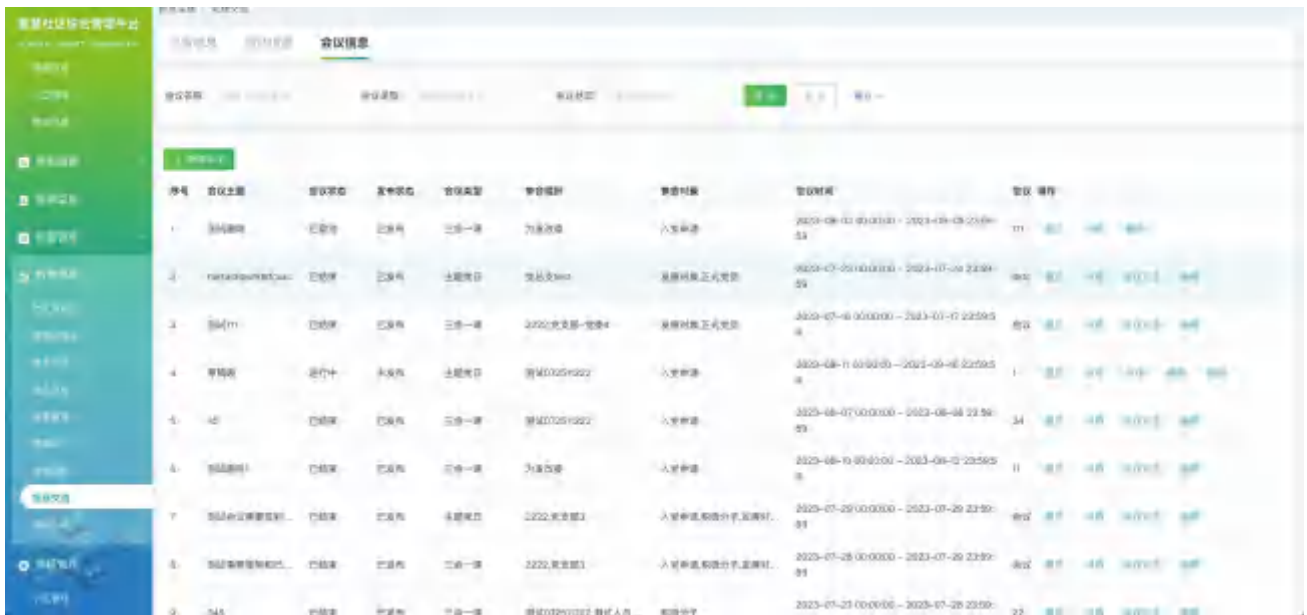
图 45 公益服务站

(7) 党建交流，包含公告、活动及会议通知。

**公告：**发布针对党内的公告通知，可选择公告推送的党组织以及推送的党员类型；

**活动：**发布党组织相关的活动信息，党员可根据情况在移动端报名参与活动，并进行活动的签到、活动风采的发布等操作；

**会议：**可召开三会一课、主题党日、组织生活会、民主生活会、民主评议五类会议。可查看会议签到及参与情况。



序号	会议主题	会议状态	主办单位	会议类型	举办地点	会议日期	会议时间	会议详情
1	会议主题	已结束	巴结市	三进一联	为基改造	八里桥镇	2023-08-03 00:00:00 - 2023-08-03 23:59:59	11
2	会议主题	已结束	巴结市	主题党日	党员教育	八里桥镇	2023-07-25 00:00:00 - 2023-07-25 23:59:59	10
3	会议主题	已结束	巴结市	三进一联	2222党支部-党建4	八里桥镇	2023-07-18 00:00:00 - 2023-07-17 23:59:59	10
4	会议主题	进行中	巴结市	主题党日	党员教育	八里桥镇	2023-08-11 00:00:00 - 2023-08-11 23:59:59	1
5	会议主题	已结束	巴结市	三进一联	党员教育	八里桥镇	2023-08-07 00:00:00 - 2023-08-06 23:59:59	34
6	会议主题	已结束	巴结市	三进一联	为基改造	八里桥镇	2023-08-10 00:00:00 - 2023-08-10 23:59:59	11
7	会议主题	已结束	巴结市	主题党日	2222党支部3	八里桥镇	2023-07-25 00:00:00 - 2023-07-25 23:59:59	10
8	会议主题	已结束	巴结市	三进一联	2222党支部3	八里桥镇	2023-07-28 00:00:00 - 2023-07-28 23:59:59	10
9	会议主题	已结束	巴结市	三进一联	党员教育	八里桥镇	2023-07-21 00:00:00 - 2023-07-21 23:59:59	22

图 46 党建交流

### 4.4.3 效果

把党组织建在网格上把党员干部下沉到网格里，把便民服务做到网格中，切实打通联系服务群众“最后一公里”，城市基层治理效能得到有效提升。

## 4.5 社区安防

### 4.5.1 需求

根据十九届四中全会通过的一份决定，中国将完善国家安全体系，提高防范抵御国家安全风险能力。其中《决定》要求，完善社会治安防控体系。坚持专群结合、群防群治，提高社会治安立体化、法治化、专业化、智能化水平，形成问题联治、工作联动、平安联创的工作机

制，提高预测预警预防各类风险能力，增强社会治安 防控的整体性、协同性、精准性。

## 4.5.2 方案

### (1) 智慧门禁

智慧门禁系统基于 AI 识别技术，联动门锁控制人员出入。应用于小区各个单元门口及小区出入口，对出入人员进行人脸识别认证，比对面部信息库数据库，实现本单元的业主只允许进入本单元楼梯或电梯；系统可接受前端各采集点上传的信息并经安保中心审核确认；系统可对进出人员的识别信息进行查询统计，并生成相应报表。

主要包含以下能力：

**人脸识别：**通过上传人脸图片，形成人脸特征值，门禁识别人脸开门；

**生物识别+密码开门：**通过检验人员生物特征等方式来识别进出，如指纹、虹膜等。由于人体生物特征具有唯一性等特点，其识别方式具有较高的安全性。

**远程开门：**管理员可以在接到指示后，点击门禁系统的“远程开门”按钮远程地打开某个门。

**刷卡开门：**兼容传统的门禁开门方式，通过发卡机给用户发放 IC/ID 卡片，持卡人通过刷卡动作完成鉴权通过门禁。

**出入记录：**记录统计业主和陌生人出入记录。

**黑名单管理：**对异常行为人员形成黑名单，禁止人员进出。

## (2) 视频监控

社会治理视频监控按照统一规划、统一标准、统一平台、统一管理的设计思路，通过社区内的视频监控实现社区事件的全面感知，形成公安、综治、街道、物业多方联合的立体化社区防控体系，有效提升对特殊人群、重点关注、涉案等人员的管理能力，不断提高预测预警和研判能力、动态管理能力，提升社区防控智能化水平，提升居民居住安全指数。



图 47 视频监控

## (3) 电子巡更

智能巡更是在巡更的基础上添加现代智能化技术，加入巡检线路导航系统，可实现巡检错序、漏检、故障等显示提示，通过平台将巡逻数据读取、导出，可形成巡逻漏检、错序、故障、事件等统计报表，真实的反映巡逻工作的实际完成情况，便于管理者管理。

随着 5G 应用的深入，利用 5G 大带宽、低时延特性，可通过 5G

全景摄像头采集高清图像并上传至 5G 边缘云，结合 VR 眼镜实现虚拟巡更；通过图像识别，对异常情况进行告警，以便巡更人员及时做出处理。

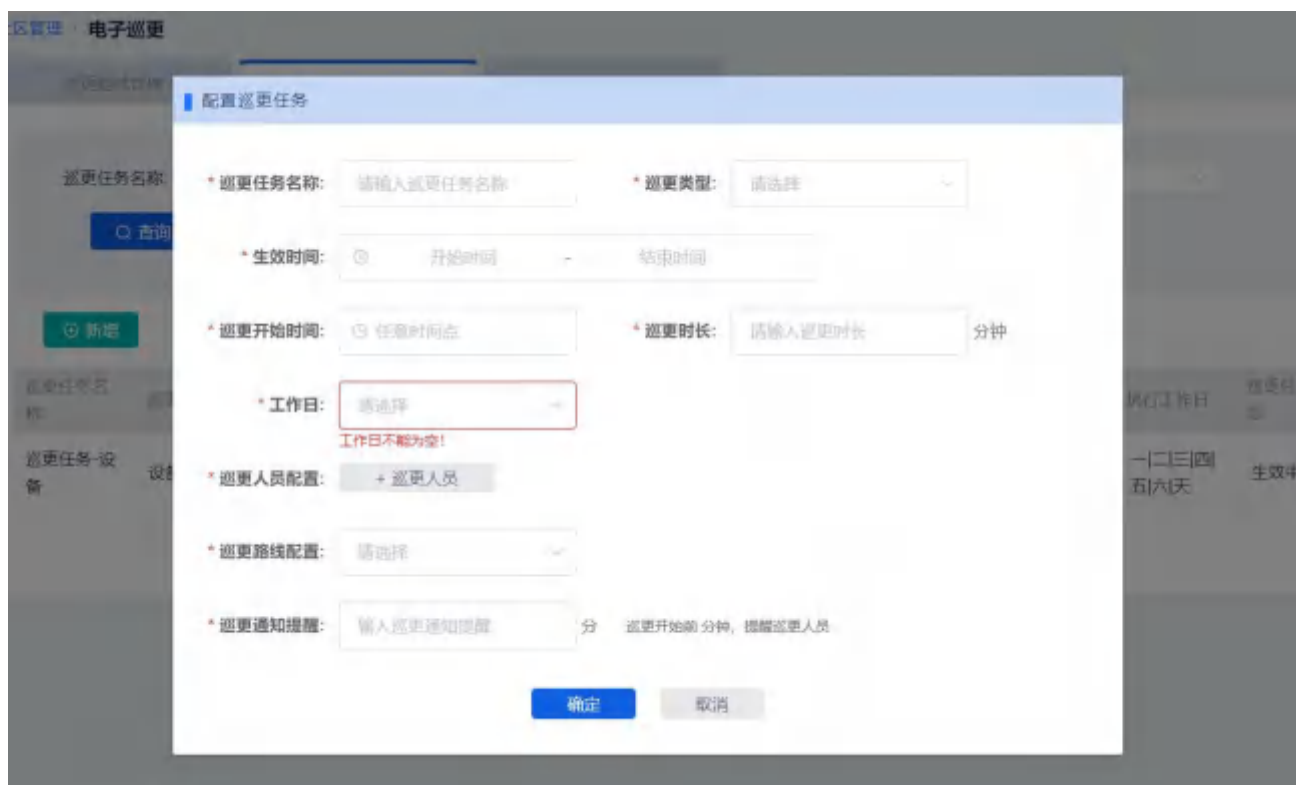


图 48 巡更任务配置

#### (4) 高空抛物

高空抛物利用云计算、机器视觉、人工智能技术，通过监控楼栋画面，动态抓拍和分析抛物事件，快速锁定抛物住户，从源头上震慑肇事者，降低社区抛物发生率，便于社区和有关部门追溯和定责。

#### (5) AI 识别

建立基于智慧社区场景的智能化分析模型，通过安防摄像头和门禁出入记录，对社区内小孩、老人、陌生人群的异常行为自动告警，

智能识别。



图 49 AI 识别

## (6) 智能梯控

通过电梯智能化建设，实现统一管理社区内电梯故障信息、维保维修及报警救援信息。对电梯运行状态、故障诊断状态及设备进行监测、预警。



图 50 智能梯控

### 4.5.3 效果

智慧安防应用，提供了一套综合安防管理解决方案，集智慧门禁系统、视频监控、智能巡更和安防联动为一身，以“技防”弥补“物防”、“人防”的不足，实现安全隐患提前预警、异常事件联动防控，为社区和居民安全保驾护航，提升政府、公安管理效能。

## 4.6 领导驾驶舱

### 4.6.1 态势分析

#### (1) 需求

社区中的人、房、车、地、物、事数据繁多且杂，需要建设一个统一的资产态势数据统计可视化界面，将各类数据进行统计、分析、汇总、展示，为社区及更高管理者提供决策依据。

#### (2) 方案

归集社区人、房、车、地、物、事各类数据整合在一张图上，实现一图俯瞰社区全景，一图解析社区数据，同时可在地图上对社区资产信息进行打点，更加直观的体现不同类型数据之间的位置关系，更好的为资源调度提供可视化支撑。

1) 人口可视化，统计社区人口类型分布，重点人员分布，户籍分布。以及人口本月通行趋势、楼栋进出人次及实时进出记录，一览社区的人口统计情况。





图 51 人口可视化

2) 房屋可视化，统计房屋类型分布，自住及出租占比，租户来源分布及房屋“疑似群租”告警，通过不同维度展示社区所有房屋当前的状态以及潜在的风险告警信息。



图 52 房屋可视化

3) 车辆可视化, 统计车位使用情况, 使用时段分析, 通行车次趋势, 临时主流车辆明细, 对频繁进出的临时车辆进行重点关注及推送, 掌握社区车辆的实时信息, 为交通调度提供数据支撑。



图 53 车辆可视化

4) 事件可视化, 统计事件及处理状态, 频发事件分布, 事件上报趋势及处理情况。通过图表的形式直观的展示了事件的处理率以及处理效果情况, 极大提高了事件办结效率以及群众对事件办理的满意度, 提升社区管理形象。



图 54 事件可视化

5) 设备可视化, 统计设备在线、离线、故障情况, 统计各类型设备数量。实时监测设备状态, 并针对异常情况进行设备类型及点位分析。



图 55 设备可视化

### **(3) 效果**

为社区提供人、房、车、物、事数据一览，为社区及街道提供分析决策、指挥调度的统一入口，实现社区的可视、可管、可控，提升了社区管理的效率以及群众的满意度，助力建设和谐社区。

## **4.6.2 神经感知**

### **(1) 需求**

社区中各类物联感知设备为社区内通行、安防、消防多方面提供了更加高效及安全的监管，各类设备产生的告警有助于帮助社区快速判断险情，并及时作出应对。

### **(2) 方案**

接入社区内消防感知设备、门禁、车库道闸设备，接受设备上报的告警数据，在驾驶舱内提供查看及分析。

1) 预警可视化，将接入的烟感、摄像头、门禁、闸道各设备上报告警集中呈现。包含各类型设备数量、事件预警类型分布、预警设备排名、事件处理统计及预警清单。



图 56 预警可视化

2) 消防可视化，统计消防栓、烟感设备数量及各自报警数，统计消防告警类型排名及趋势等，及时的对发生的预警信息进行通报，防范于未然，有效的降低了消防事故带来的伤亡。



图 57 消防可视化

3) 通行可视化, 统计各类型人员通行情况, 开门方式分布, 各楼栋通行人员排名及趋势等, 实时监控各小区以及各楼栋的人员进出情况, 为居民的居住安全保驾护航。

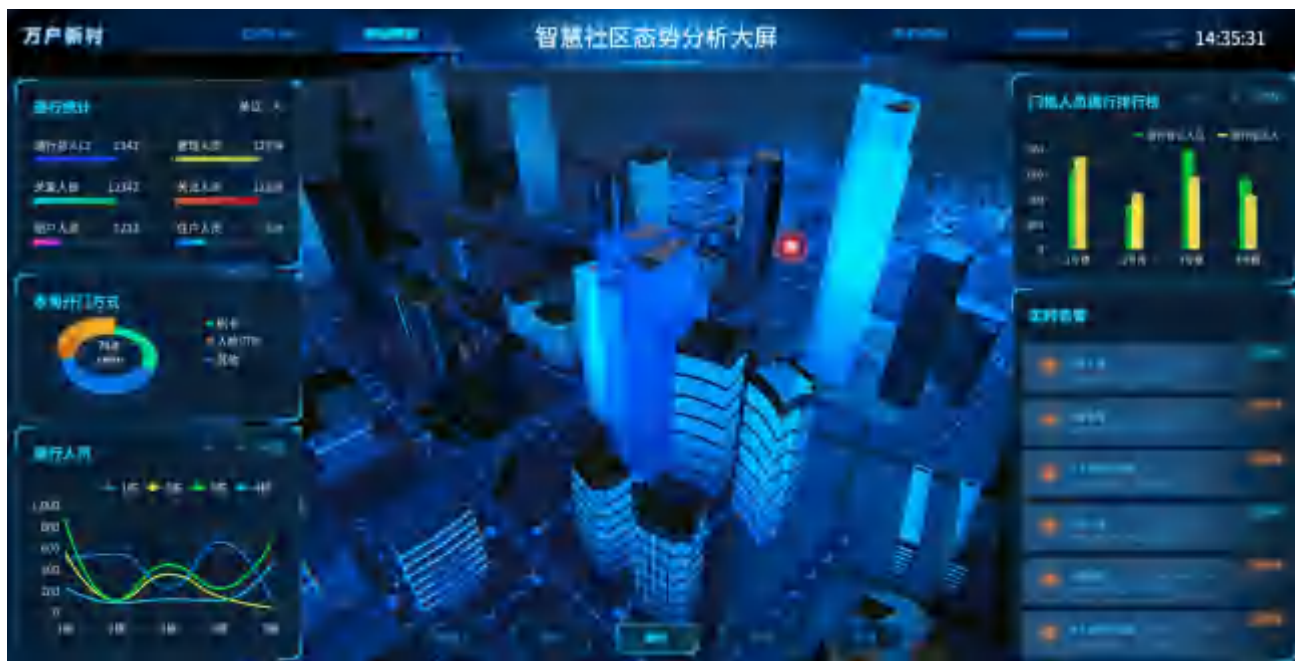


图 58 通行可视化

4) 人脸可视化, 统计当日进出门禁人员类型分布, 陌生人员及登记人员出入占比, 各楼栋陌生人出入次数、抓拍次数排名等, 极大的提升了居民出入的安全性。



图 59 人脸可视化

5) 车辆可视化，统计各类型车位数量、驶入驶出数量。统计 24 小时内出入趋势及出入频次最高的车辆等，对社区和小区内的僵尸车、外来车辆、特殊车辆进行有效的管理。

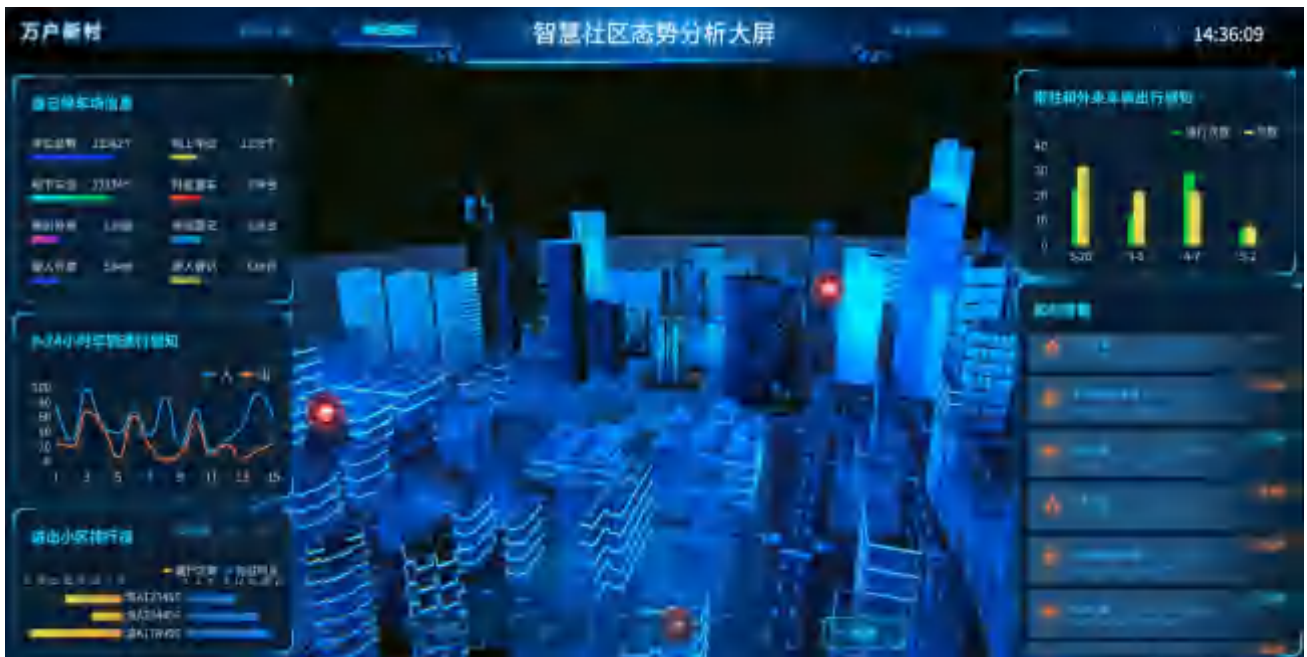


图 60 车辆可视化

### **(3) 4.6.2.3 效果**

利用物联联动能力，对各类设备告警数据进行及时地获取、有效地处置，提升社区安全系数，保障居民人身及财产安全，助力于安全社区的建设。

## **4.6.3 能耗感知**

### **(1) 需求**

为提高能源使用效率，节约资源，解决社区在能耗管理方面的信息不透明等各类痛点，构建能耗感知驾驶舱。

### **(2) 方案**

接入社区内智能电表、水表，实时统计社区用电、用水情况。帮助社区快速掌握能耗使用情况。

统计电费、水费月度浮动比例，本年费用收缴情况。统计近 12 个月用水及用电量最高月份，及智能电表、水表上报告警数据，实时监测社区的用水用电情况，对异常的用水用电进行及时的告警推送，及时排除隐患。



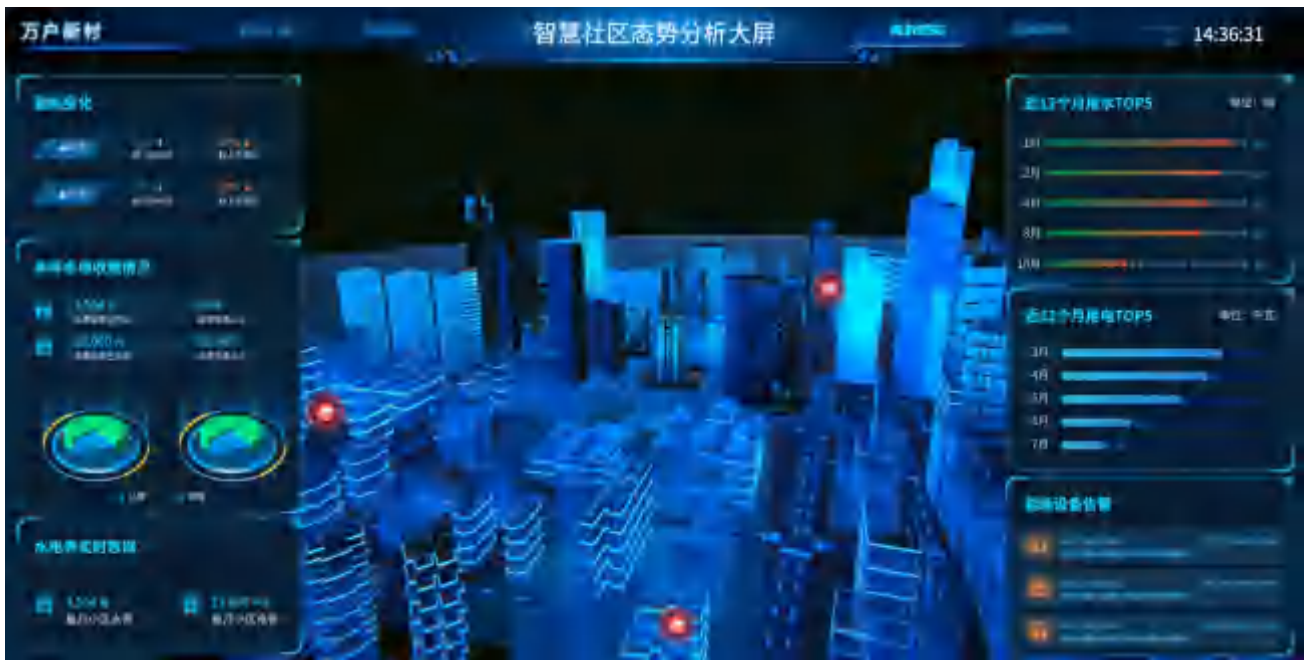


图 61 能耗可视化

### (3) 效果

通过对能耗使用监测，提升了社区能源使用效率，节约了水电资源，提升了居民环保意识，大大减轻了社区在能耗管理方面的工作，提高了工作效率。

## 4.6.4 视频调阅

### (1) 需求

社区需要通过监控视频保障社区安全，提升管理水平及居民生活质量。在火灾、地震等突然事件发生时，视频可为救援人员提供现场信息。当社区内发生纠纷或犯罪行为时，视频监控录像可以作为重要证据。

### (2) 方案

接入社区内已建、在建的各类监控视频设备，对接入的设备进行统一的分组管理，并在驾驶舱中展示实时接收监控画面，支持分屏展示所选择的不同监控画面，支持对历史的监控画面信息进行调取查阅。



图 62 视频调阅

### (3) 效果

监控视频通过实时监控社区内的情况，有效防止盗窃、抢劫等犯罪行为，保障居民的生命财产安全。通过监控视频，社区可及时发现和处理各种问题，加强应急响应。进一步提高社区的管理水平和居民的生活质量。

# 05

## 典型实践



中国移动以 OneCity 平台为基础，聚合生态资源，面向政府、企事业单位打造丰富的智慧城市社区治理新应用。

## 5.1 江西南昌红谷滩区智慧社区项目

### 5.1.1 项目背景

为了提高公众安全感、满意度，江西南昌红谷滩区依托信息化科技手段，在小区推行智慧平安小区建设，满足小区安防管理，小区物业管理和小区综合治理的需求。

### 5.1.2 建设内容

本项目基于中国移动 OneZone 智慧社区平台，落地中国移动 OneZone 智慧社区平台服务能力，为江西省南昌红谷滩区社区平台实现智慧党建、社区公告、活动广场、议事大厅、在线援助、随手拍、物业服务、天使之眼、宽带专区等 17 大功能模块，与政法委平台、美数门禁、华为摄像头等平台实现对接，并打通运营商自有宽带业务和社区权益业务（有家、天虹），为双方创造良好的收益。



图 63 项目平安网格中心

### 5.1.3 实现价值

该社区项目目前已经接入了 30+ 社区常用的物联网设备类型，并形成了标准的设备接入管理能力，同时服务 25W+ 的居民信息，为运营商提供 6000+ / 日的业务访问量。

## 5.2 郑州管城区陇三智慧社区项目

### 5.2.1 项目背景

郑州管城区陇三街道智慧社区项目，我公司在郑州市落地部署中国移动 OneZone 智慧社区平台，打造社区智慧社区场景化服务，提供社区内 28 个小区的物业管理、网格管理和党建服务。

## 5.2.2 建设内容

本项目在中国移动 OneZone 智慧社区平台的基础上，实现街道-社区-小区三个层级的管理，打造社区个性化智慧党建服务、红色物业和舆情管理功能，同时载入 3D 底图，实现小区全空域（地面、地上、地下）的地理空间可视化大屏，实现对视频、消防传感、重点区域等图形化标记管理。



图 64 建设的领导驾驶舱

## 5.2.3 实现价值

项目落地管理了社区 4 个网格、24 个微网格、78 栋居民楼、5W+ 居民入驻平台，使居民和社区的关系联系的更加紧密，极大提高了社区管理人员的工作效率，项目获得了区领导的一致肯定，并作为区里

的智慧社区标杆项目。

## 5.3 江苏“小移社区”智慧社区项目

### 5.3.1 项目背景

依托江苏政法委、公安厅、科技厅发布了《全省“智慧技防小区”建设规范》，政府对智慧社区有着强烈的诉求，从市场需求的角度提出建设智慧社区项目，当前省内目前共有 4700 个社区，智慧社区市场前景巨大。在此背景下，加快向街道、社区推广智慧社区。

### 5.3.2 建设内容

实现社区安防应用、物业管理应用、生活服务应用的覆盖，主要覆盖 14 大功能模块，满足人房车的基础信息管理，门禁、视频监控、停车道闸等设备的接入和管理功能，为社区物业提供访客、报事报修、缴费管理，通知公告等功能，同时小移社区小程序为业主日常生活提供便利功能。



图 65 项目建设效果

### 5.3.3 实现价值

#### (1) 统一管理平台

建设统一的社区管理平台，已经接入了辖区内 87 个小区数据；

#### (2) 居民体验感增强

增加的居民移动端和管理移动端及增加了居民对于社区业务的参与，也满足了移动办公的需要；

#### (3) 数据汇总分析

统计所有接入平台的小区数据，并进行汇总分析，通过直观的图表方式给予决策者充分的数据支持。



## 5.4 北京顺义村智慧社区项目

### 5.4.1 项目背景

为乡村居民提供一个安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境，满足居民健康生活、乡村最后一公里管理以及镇政府全局监管的需求，需要有效降低乡村管理成本，促进村民和政府良性互动，提升网路服务水平和管理水平。

### 5.4.2 建设内容

北京顺义村项目采用 OneZone 智慧社区平台，通过平台定制化改造后实现镇、村、居民三级管理，平台覆盖 23 大业务模块，143 项功能项以及 300+功能点，提供居民 APP、社区平台 web/APP、镇政府平台 web/app 等多个渠道，满足居民日常生活、社区人车设备管理以及镇政府数据可视化监管的要求，深耕社区管理实际应用场景，提供测温门禁、居民入住，人房信息标识、村管理费管理、设备管理、社区服务等多项服务。

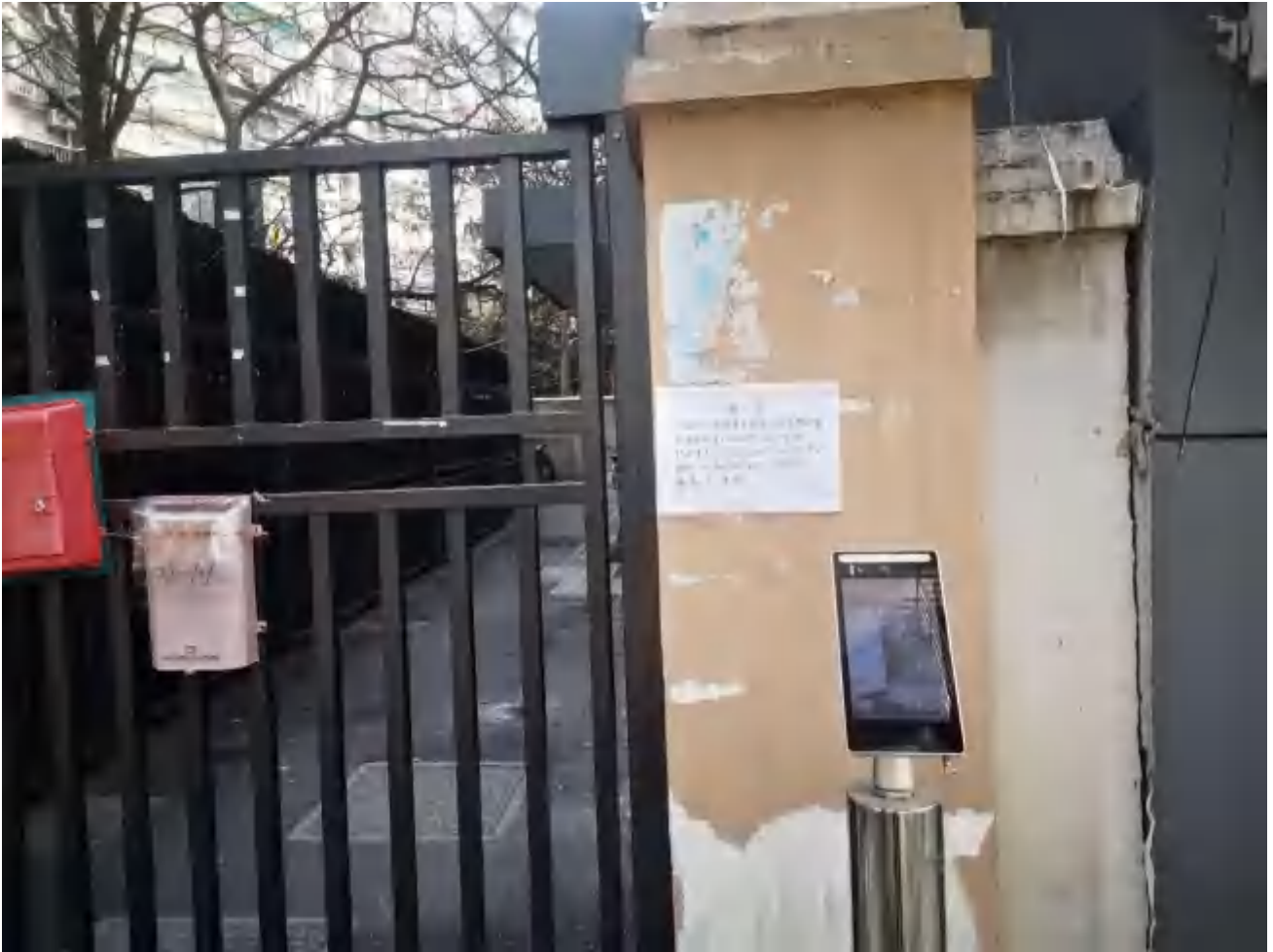


图 66 门禁智慧化改造

### 5.4.3 实现价值

通过建立统一的身份认证体系，配合落地的智能硬件设备对人员、车辆进出的管控，预警系统的实时监控，很大程度上改善了村民的居住安全问题。同时落地的村务公开、管理费缴纳、投票活动的功能，为村民提供了更多、更便捷的了解村务、参与村务管理的途径，极大提升了村民的村务参与感。

## 5.5 长乐市智慧东湖智慧社区项目

### 5.5.1 项目背景

2017年12月，数字中国建设峰会会址落户东湖社区东湖数字小镇，成为数字中国建设的交流窗口和显示平台。以此为契机，东湖社区拉开了快速发展的序幕。

为全面融入“三个福州”的建设大局，加快推进滨海新城“智慧城市”建设，长乐区区委、区政府选文武砂镇东湖社区(东湖数字小镇片区)作为“智慧社区”建设试点。

### 5.5.2 建设内容

#### (1) 智慧化统一管理平台

打造统一的东湖智慧社区综合信息服务平台，底层是统一的业务中台、社区数据资产和物联网中台，向下通过物联网关连接社区硬件设备，向上通过社区党建、社区服务、社区治理、社区邻里等连接各个业务子系统，从而让整个社区的设备、人员、事件都能够实现多方联动、统一管理，真正实现社区的智慧化、数字化。

#### (2) 可视化数据分析运营

通过数字孪生技术与平台业务数据沉淀的结合，建设东湖社区IOC智能运营中心，将社区核心区3D建模，可视化呈现产业、企业、居民动态数据，并从社区党建、社区服务、社区治理、社区邻里四个维度展开介绍智慧社区的建设及应用情况，形成可视化信息数据分析，帮

助社区管理者科学决策。

### **(3) 开放化平台业务对接**

打造多个用户入口方面，分别以轻量化的小程序、可视化大屏和PC管理工作站来满足用户推广、宣传展示、信息化协同等不同角色的需求。同时，基于底层统一用户、消息、权限的开放接口，无缝对接社区、区、市一级的平台，最大化完善社区平台功能，打通共享社区与多个平台的服务与信息资源。

### **(4) 信息化智能硬件设备**

引进体检一体机、毫米波雷达、监控摄像、智能消防栓等信息化智硬件设备，实现社区东湖之眼高空摄像监控，湖边水域垂钓、落水实时告警，智能消防栓管理监测，智慧站点人脸识别、空调照明联动感应自动节能开关等智能服务，利用人工智能、物联网等技术塑造社区智能感知神经，构建安全稳定宜居的绿色社区。



图 67 智能垃圾分类

### 5.5.3 实现价值

长乐区首个数字孪生展示大屏，真实感受东湖社区数字化、可视化、智能化升级，对构建社区现代化治理体系和治理能力提供强有力支撑。

打造智慧社区统一服务平台，集中有限资源解决主要矛盾，方便信息聚合及统一管理；搭建起社区与企业、居民甚至政府的有效连接通道，从社区党建、服务、治理、邻里等方面综合管控社区。

东湖社区的智慧化建设，是党建引领基层社区数字化治理创新的

实践，围绕东湖社区党建、社区服务、社区治理、社区邻里四个核心场景展开，利用人工智能、物联网等技术塑造社区智能感知神经，建造先进型平安智能小区，打造了可复制的智慧长乐东湖社区标杆案例，在全市乃至全省形成示范效应。

# 06

## 生态合作



联合社区治理产业链，可以降低建设运营成本，促进社区治理快速发展。构筑契合社区治理建设与发展的社区治理政策环境、资源环境、法律环境和资金支持，营造建设与发展社区治理的良好氛围，是支撑社区治理产业生态持续健康发展的基石。5G 产业链的兴起和发展将为社区治理生态注入新的强劲活力，把握与运用 5G 等新兴技术及产业链的使能效应和带动作用，积极构建面向创新合作的 5G+ 社会治理可持续生态，将成为社区治理产业发展的重要一环。

中国移动推出“5G 行业终端扬帆计划”及“物联网联盟”，作为 5G 行业终端厂商与行业项目的对接桥梁，引入丰富的行业终端产品、导入更多真实确定的项目需求，实现由项目牵引产业、由产品促进项目的良性循环。中国移动与合作伙伴共同发现需求、共同创新产品、共同交付项目、共同创造价值，携手做大市场规模。

未来，中国移动将持续发挥 5G+ 云网+ DICT 的能力，加大社区 AI 人工智能、社区大数据治理等方面的研发支撑力度，推进构建资源共享、生态共生、互利共赢、融通发展的 5G 社会治理新生态。



## 声明

本白皮书在编制过程中引用了互联网公开信息资源并尽可能地对有明确来源的信息注明了出处，在此对各类信息资源的提供者表示感谢，所引用内容其著作权和版权归原作者、来源媒体、原网站所有。但是我们也知道，凡事总有可能挂万漏一，对本白皮书没有注明来源的内容提供者同样表示感谢。如果任何单位或个人认为本白皮书内容可能不规范使用，欢迎及时联系我们，我们将对相关内容进行处理。

本白皮书的版权归中国移动所有，未经书面授权，任何单位或个人不得擅自使用(包括但不限于复制、传播、展示、镜像、上载、下载、转载、摘编)或许可他人使用本白皮书之部分或全部内容。中国移动保留依法追究其法律责任的权力。

白皮书编制组联系方式: [liujinying@cmict.chinamobile.com](mailto:liujinying@cmict.chinamobile.com)。

