

DB3303

温 州 市 地 方 标 准

DB3303/T XXXX—XXXX

社区治理智慧化建设指南

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

温州市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

 4.1 党建引领，社会参与 1

 4.2 以人为本，需求导向 1

 4.3 资源共享，共建共治 2

 4.4 因地制宜，循序渐进 2

5 需考虑的内容 2

 5.1 社区治理智慧化综合信息系统建设 2

 5.2 社区管理智慧化 3

 5.2.1 民主选举 3

 5.2.2 民主协商 3

 5.2.3 民主决策 3

 5.2.4 民主管理 3

 5.2.5 民主监督 4

 5.3 社区服务智慧化 4

 5.3.1 幸福颐养服务 4

 5.3.2 普惠托育服务 4

 5.3.3 帮扶救助服务 4

 5.3.4 医疗健康服务 4

 5.3.5 社区就业服务 5

 5.3.6 终身教育服务 5

 5.3.7 文化体育服务 5

 5.3.8 公共法律服务 5

 5.3.9 公共安全服务 5

 5.3.10 便民生活服务 6

 5.3.11 社区物业服务 6

 5.3.12 邻里互动服务 6

参考文献 7

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由温州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：瓯海区民政局、温州市民政局、温州佳合标准化信息技术事务所。

本文件主要起草人：郑义君、方庆任、周洪炜、姚园园、李红波、施海柔、何长缨、金爱蝶、章捷捷、汤小锐。

引 言

社区作为城市精细化治理的“最后一公里”，是为居民提供精准服务的基础，直接影响到居民日常生活。但传统社区治理难以承担现代城市治理重任，存在“数据不融通、运行不联动、服务不便捷”等问题，故智慧化建设成为现代社区治理必由之路。同时2021年《中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》专门提出“加强基层智慧治理能力建设”，强调做好基层社区的信息化建设和数据库建设，健全基层智慧治理体系建设，推进社区数据资源建设，扩展基层治理数字化的应用场景等要求。

基于解决以上问题的需求和贯彻上级政策文件的要求，本文件以“党建引领、社会参与、以人为本，需求导向、资源共享、共建共治、因地制宜、循序渐进”为总体原则，依托“智慧村社”等已有平台，推进社区治理智慧化综合信息系统建设，并结合上级政策文件和温州实际情况，给出了社区管理和社区服务智慧化的具体指导建议，从而进一步提高社区治理的信息化、智能化、智慧化水平，构建共建共治共享的社区治理新格局，实现社区治理服务“最后一公里”到零距离的根本转变，打造高质量发展、高标准服务、高品质生活、高效能治理、高水平安全的人民幸福美好家园，助力共同富裕目标的实现。

社区治理智慧化建设指南

1 范围

本文件提供了社区治理智慧化建设的总则、综合信息系统建设、社区管理智慧化、社区服务智慧化的指导。

本文件适用于指导城市社区治理智慧化建设工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 29245 信息安全技术 政府部门信息安全管理基本要求
- GB/Z 29830（所有部分） 信息技术 安全技术 信息技术安全保障框架
- GB/T 42455.1—2023 智慧城市 建筑及居住区 第1部分：智慧社区信息系统技术要求
- DB3303/T 014 村民委员会选举操作规程
- DB3303/T 042 城乡社区协商操作规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区治理智慧化

社区应用物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术，鼓励居民、辖区企事业单位及社会组织等社区多元治理主体共同参与，通过社区治理智慧化综合信息系统建设，实现社区场景下的人、事、地、物、情、组织等多维数据资源和各类服务资源的融合共享，从而为社区居民提供方便快捷、规范、透明和智慧化的管理与服务的模式。

4 总则

4.1 党建引领，社会参与

充分发挥党委政府在规划、政策、法规及标准制定、资金投入和监督管理等方面的引领作用，鼓励和支持社会组织、企事业单位、社区居民共同参与社区治理，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、智慧化的社区治理模式。

4.2 以人为本，需求导向

把实现社区居民的利益作为社区治理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，确保社区治理不偏离服务于民的根本目标。

4.3 资源共享，共建共治

充分调动社区内机关、团体、企业事业组织等一切力量广泛参与社区治理，鼓励以现有信息系统和基础数据库为依托，以网格化为管理模式，搭建市级或区级统一的社区治理智慧化综合信息系统，最大限度地实现社区资源的共有、共享，营造共驻社区、共建社区、共治社区的良好氛围。

4.4 因地制宜，循序渐进

坚持实事求是，一切从实际出发，突出地方特色，从居民群众迫切要求解决和热切关注的问题入手，有计划、有步骤地实现社区治理的发展目标。

5 需考虑的内容

5.1 社区治理智慧化综合信息系统建设

5.1.1 社区治理智慧化综合信息系统建设宜符合 GB/T 42455.1—2023，并依托已有平台开展因地制宜建设，实现不同层级、不同部门的各类社区信息系统与社区治理智慧化综合信息系统联网对接或向其迁移集成。

5.1.2 社区治理智慧化综合信息系统的建设宜考虑：

- a) 系统架构高度开放，具备与“智慧村社”等外部平台对接、与内部子系统连接的能力，主要包括门户接口、数据接口、移动设备接口等，并采用标准的接口和国际通用的通信协议；
- b) 涉及的信息安全、隐私保护等符合现行国家标准和法律、法规的有关要求；具备容错、数据加密、数据备份与恢复等功能，建立网络、服务器、应用、运维等方面的信息安全体系，同时具备数据操作相关安全机制，例如传输、修改、删除、导入导出等操作；
- c) 统一数据库建设，实现信息汇聚、数据处理、协同运行、优化管控、数据可视化、数据分析、数据预判、数据存储、数据加密等功能，支持 web 客户端和手机 APP 等访问；
- d) 网络安全建设符合 GB/T 22239、GB/T 29245、GB/Z 29830（所有部分）。

5.1.3 宜通过数字门牌或地理位置为索引建立包括组织机构、人口、房屋、法人单位、群防群治力量、部件设施等数据在内的基础信息数据库，数据的来源可包括基层四平台、大数据中心及社区工作人员的线下录入等。

5.1.4 宜通过社区智能感知设施，建立包括视频图像感知信息、人脸感知信息识别、车辆感知信息识别、门禁感知信息、物联感知信息等数据在内的社区感知信息数据库。

5.1.5 宜根据社区治理需要，通过多种采集方式，获取其他信息数据，建立包括事件信息、政务服务信息、交通出行信息、生活缴费信息、综合执法信息、环境卫生信息、物业管理信息、社区医疗信息、社区警务信息、社区商业信息等数据在内的社区其他信息数据库。

5.1.6 社区治理智慧化综合信息系统应具备以下主要功能：

- a) 集成民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、社区宣传、社区服务等功能，强化社区治理全过程数字化管理；
- b) 支持快速开发和部署物联网应用服务的功能，可对接社区的消防系统、安防系统、照明系统、能源系统、出行、电梯等应用场景；
- c) 针对社区各应用领域的共性需求，提供共性支撑的功能，如：

- 1) 统一门户管理以及社区动态、社区活动、通知公告、投诉建议、文化宣传等功能，兼容通用市场主流浏览器，具备统一门户接口服务，实现与社区治理智慧化综合信息系统的业务集成；
- 2) 事件处置功能，包括事件通知、事件处置、事件协同对接等；
- 3) 用户管理、资源管理、消息管理、权限管理等；
- 4) 多源异构数据的融合治理与服务功能，如业务支撑平台、视频采集、图形分析、人脸识别、信息识别、信息处理、算法服务等；
- 5) CIM（城市信息模型）基础能力，建有自身的时空地理信息库、地图应用功能、GIS 引擎系统等。

5.2 社区管理智慧化

5.2.1 民主选举

宜依托社区治理智慧化综合信息系统，根据DB3303/T 014的流程，实现线上选民登记、委托投票办理、投票选举、结果公示等，或建设线上线下相结合民主选举模式，有效提高选举效率和降低投票成本。

5.2.2 民主协商

宜依托社区治理智慧化综合信息系统，根据DB3303/T 042的流程，实现线上提出协商议题、审核协商内容、确定协商方案、公告协商方案、拟订协商规则、组织开展协商、形成协商意见、告知协商结果等，提高协商效率和协商有效性。

5.2.3 民主决策

5.2.3.1 宜依托社区治理智慧化综合信息系统，按“五议两公开”民主决策程序，开展线上民主表决，可实现：

- a) 会议前，会议发起人选择不同会议类型后，系统即可自动识别该会议所覆盖的表决人员群体，对指定人员推送相应的会议通知或表决信息；
- b) 会议开始时，表决人只需在规定的时间在线签到确认，在进行身份识别验证后，可直接在手机表决“同意”“反对”“弃权”，或提交其他意见建议，表决实况由后台实时记录存档备案；
- c) 会议后，表决结果及后续的实施结果将通过系统、微信公众号、居务公开栏等途径同步进行公示。

5.2.3.2 宜依托社区治理智慧化综合信息系统和现有公共场所，因地制宜创新社区民主决策模式，建设线上线下结合的民主决策模式，实现社区居民参与民主决策的高效化。

5.2.4 民主管理

5.2.4.1 宜依托社区治理智慧化综合信息系统，制定社区信息数据共享清单，建立统一采集、统一制表、统一报送机制，构建标准统一、动态管理的社区数据资源体系，实现社区工作者统一建档、统一培训、统一管理，打造以减负增效、赋权扩能为导向的社区办公场景。

5.2.4.2 宜依托社区治理智慧化综合信息系统、网格化治理模式以及“数字门牌”等基础设施，以部门信息共享交换为主要支撑，实现人口、车辆、房屋、单位、综合执法、社区矫正、群防群治、特殊人群、矛盾调解、消防安全隐患、公共设施安全隐患、高空抛物安全隐患、疫情防控及其他应急事件处理信息的动态采集、空间可视化、更新，宜符合 GB/T 42455.1—2023 中 8.1 的功能。

5.2.4.3 宜通过办专栏、张贴通告、媒体宣传和召开线上线下座谈讨论会等方式提高群众参与意识，搭建群众沟通交流线上线下平台，开展相关知识培训，让群众掌握参与民主管理的内容、形式、流程和规则等，提升群众参与能力和水平。

5.2.5 民主监督

5.2.5.1 构建开放的“阳光监督”模式，发挥好居务监督委员会和群众监督作用，宜依托社区治理智慧化综合信息系统，对党务、居务、财务进行民主监督，实现“三务”公开数字化、网络化、智能化。

5.2.5.2 宜建立实施“清单+台账”的监督模式，制作基层“小微权力”清单和监督台账，有效监督社区“小微权力”规范运行、集体“三资”管理、基层“四风”问题。

5.2.5.3 建立健全居民群众诉求表达、利益协调、权益保障机制，宜创新监督听证会、民主评议会、网上评议等民主监督形式，有效拓宽群众监督渠道，引导群众积极参与民主监督。

5.3 社区服务智慧化

5.3.1 幸福颐养服务

5.3.1.1 以居家养老照料中心等为服务活动载体，宜设置老年人用餐的食堂、运动康复、娱乐等功能区，联动社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源，依托社区治理智慧化综合信息系统建立社区老年人的信息档案，为社区老年人提供生活起居、保健康复、娱乐休闲、学习分享、安全保障等方面的养老服务。

5.3.1.2 宜建立以空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭老年人为主要服务对象的居家社区探访关爱制度，运用物联网、边缘计算等先进技术，通过建设或改造居家养老场景下采集监护与服务干预智慧终端，对老年服务对象生理、心理、安全、行为等数据动态采集及分析，以边缘智能盒实现边缘自治，配合云端服务资源调配，及时便捷为居家老年人提供相关健康监护、安全预警、紧急支援、生活照料、精神慰藉等服务，保障老年人居家养老安全 and 健康。

5.3.2 普惠托育服务

5.3.2.1 宜引导社会力量依托社区提供婴幼儿照护服务，发展集中管理运营的托育服务网络，建设嵌入式、分布式、连锁化、专业化的托育服务设施，提供多样化普惠性托育服务。

5.3.2.2 宜搭建智慧托育信息平台，平台建设宜涵盖安全健康守护、考勤管理、保育管理、保健管理、消毒管理、营销管理、家园互动、财务缴费、运营分析等模块。

5.3.3 帮扶救助服务

5.3.3.1 宜依托社区治理智慧化综合信息系统，建立低保、特困、困难儿童、残疾人、低保边缘人口等困难群众的档案，通过融合各部门业务数据的方式，主动发现救助人员，并获取救助人群的动态管理线索，实现线上救助申报、补贴补助发放查询、就业困难人员认定等功能，实现社会救助一件事联办。

5.3.3.2 宜依托社区治理智慧化综合信息系统，建立留守儿童关爱服务体系、残疾人保障和服务体系、困难职工帮扶机制、退役军人全生命周期管理保障新模式；聚合社会力量，推进“社区+社会组织+社会工作者+社区志愿者+社会慈善资源”的五社联动服务机制，实现在相关平台上发布项目、进行线上筹款、公告组织信息、志愿活动信息和公益地图、对接慈善救助信息和个人求助微心愿等，并建立慈善激励回馈机制。

5.3.4 医疗健康服务

5.3.4.1 宜建立医疗健康大数据社区公共卫生智能服务体系，重点开展以妇幼、老年、慢病等特殊群体为主的智能公共卫生健康管理服务。

5.3.4.2 宜开展智慧医疗健康平台和智慧健康服务设施建设，宜实现自助检测、远程诊疗、远程影像、电子健康档案查询等功能。

5.3.5 社区就业服务

5.3.5.1 宜搭建社区就业服务平台，将就业服务相关事项优先纳入社区工作内容，全面推广“就业大脑”平台和重点群体就业帮扶应用场景，宜打造求职汇、政策直通、招工榜等模块，依托社区为各类有需求的人员提供就近、主动、免费、智能的就业服务信息和政策咨询。

5.3.5.2 宜汇总社区治理智慧化综合信息系统的活动供给信息，常态化收集群众在精神层面的文体活动和技能培训等活动需求，人数达到一定数量即可直接送活动上门或为群众提供活动场所预约等服务，实现活动供需精准化对接。

5.3.6 终身教育服务

5.3.6.1 宜依托各级学习平台以及社区治理智慧化综合信息系统，构建智慧社区教育场景，健全“学分银行”制度，满足人民群众终身学习的需要。

5.3.6.2 基于智慧教育理念，宜构建丰富、智能、精准的教学体系，提供多元的学习机制，支持移动端、PC端、有线电视网络等多终端学习；建立多元化、成体系、分类别、持续更新的优质教育资源库，构建智能化的学情调研和评价体系，对社区老年人等特定群体进行需求画像，研制支持自主选择 and 智能推荐的“淘宝式”课程超市，多元、高效、智能、精准地推送个性化教学，实现“学习就在你身边”。

5.3.7 文化体育服务

5.3.7.1 宜设置城市书房、文化驿站等公共阅读空间，提供线上线下图书资源，通过智慧文化云、浙江群文云等云端平台，让群众足不出户了解到各类场馆和将计划开展的各类活动，一站式报名参加文化活动、文艺社团等，免费在线学习音乐、美术、书法、曲艺、摄影、舞蹈等艺术课程，打造“15分钟品质文化智慧生活圈”。

5.3.7.2 宜整合社区体育服务资源，推进城市绿道、全民健身中心、百姓健身房、社区文体广场、健身步道等场地设施智慧化建设，实现社区“15分钟体育智慧健身圈”。

5.3.8 公共法律服务

5.3.8.1 宜充分运用社会力量、信息化手段和平台普法，建立普法志愿者队伍，宜组织、支持退休法官检察官、老党员、老干部、老教师等通过拍摄普法公益广告、短视频等形式开展法治宣传教育活动。

5.3.8.2 宜依托社区治理智慧化综合信息系统，推进各类法治产品的信息公开与融合，建成多元主体共同参与、内容丰富、形式新颖的法治文化数据库，让居民切身参与到学法、找法、用法全过程，激活社区普法内生动力。

5.3.8.3 宜依托法治大数据资源和“线上线下”公共法律服务平台，拓宽居民参与社区治理、表达居情民意的信息资源共享渠道，让居民查阅法规信息、传递诉求、上访维权变成“举指之劳”。

5.3.9 公共安全服务

5.3.9.1 宜依托社区治理智慧化综合信息系统，结合“雪亮工程”、“智安小区”、“智安社区”建设，健全社区治安防控体系。

5.3.9.2 宜构建“网格+网络”综合治理体系，搭建社区灾害风险预警模型，依托社区治理智慧化综合信息系统对自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、突发社会安全事件以及舆情进行管理，建立健全

全民情反馈、风险研判、应急响应、舆情应对机制，发展实时监测、智能预警、应急管理和疫情防控智能应用，提升社区预警和应急处置能力。

5.3.9.3 宜开展居民委员会公共卫生委员会队伍和能力建设，建立常态化管理和应急管理动态衔接的基层公共卫生管理机制，宜依托社区治理智慧化综合信息系统和简便应用软件开发基层公共卫生服务模块。

5.3.10 便民生活服务

5.3.10.1 宜聚合社区周边商超、维修、快递、养老、餐饮、零售、美容美发、家政等生活性服务业资源，链接社区周边商户，建设便民惠民智慧生活服务圈，开展项目化、一站式集成服务。

5.3.10.2 宜引导各类市场主体参与社区生活服务，创新社区商业经营模式，推进无人商店建设、无人物流配送进社区，为社区居民提供维修、养老、餐饮、美容美发及保姆、护理、保洁、餐饮配送、家庭管理等家政服务的在线预约、咨询、投诉及支付等服务。

5.3.11 社区物业服务

5.3.11.1 宜建立党建引领下社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业三方协同共治机制，促进社区资源融会贯通。

5.3.11.2 宜建设智慧物业管理服务平台或利用信息技术手段，为社区居民提供具备 GB/T 42551.3-2023 中 6.4、8.3、8.4.1~8.4.4 功能的楼宇对讲、智能门禁、视频监控、周界报警、设施监测、环境监测、垃圾分类管理、停车管理等、信息发布、生活缴费、报事报修、投诉建议等智慧化物业服务。

5.3.12 邻里互动服务

5.3.12.1 邻里互动服务宜具备 GB/T 42551.3-2023 中 8.4.5 的功能。

5.3.12.2 宜组织趣味运动会、节日联欢等形式多样、内容活泼、居民参与性强的社区群众性活动，搭建社区居民之间的线上线下亲情沟通平台。

5.3.12.3 宜联动社区志愿者通过社区治理智慧化综合信息系统或其他渠道宣传社区互助服务，正确引导、培养社区居民互助服务意识，搭建线上线下互助平台，邻里可根据自身能力和意向进行互助，互助内容宜包括顺风车、居家老人和儿童照看、生活技能或经验的传授学习等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 31490.1—2015《社区信息化 第1部分：总则》
- [2] 中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见. 2021年4月28日.
- [3] 民政部、中央政法委、中央网信办、发展改革委、工业和信息化部、公安部、财政部、住房城乡建设部、农业农村部联合印发<关于深入推进智慧社区建设的意见>的通知. 民发〔2022〕29号.
- [4] 浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省城乡现代社区服务体系建设“十四五”规划的通知. 浙政办发〔2022〕52号
- [5] 浙江省民政厅关于开展智慧社区试点工作的通知. 浙民基〔2021〕85号.