

信息通信热点技术应用丛书

社区信息化建设 与发展范例

蹇洁 温平川 刘显忠 等 编著

信息通信热点技术应用丛书

社区信息化建设与发展范例

蹇 洁 温平川 刘显忠 等 编著

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

社区信息化建设与发展范例 / 蹇洁等编著. —北京: 人民邮电出版社, 2008.8

(信息通信热点技术应用丛书)

ISBN 978-7-115-18143-5

I. 社… II. 蹇… III. 信息技术—应用—社区—工作—中国 IV. D669.3-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 071541 号

内 容 提 要

本书是一部对我国社区信息化的建设、管理、运营体系进行全范围研究的专著, 书中内容以我国电子行业社区信息化标准项目和重庆市社区信息化实际项目为基础, 结合我国社区信息化最新的相关政策和标准, 介绍了社区信息化的理论框架和系统功能, 通过对国内外社区信息化先进地区的建设和发展模式的分析和比较, 探索对中西部乃至全国社区信息化有借鉴意义的建设和发展模式。

本书主要针对有关政府管理部门、社区工作者、社区信息化理论研究者 and 实际开发人员编写, 也可作为大专院校有关社区管理、公共管理、电子政务和电子商务等专业及各类培训班的教材和参考资料。

信息通信热点技术应用丛书

社区信息化建设与发展范例

- ◆ 编 著 蹇 洁 温平川 刘显忠 等
责任编辑 陈万寿
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京华正印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 12.75
字数: 307 千字
印数: 1—3 000 册
- 2008 年 8 月第 1 版
2008 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18143-5/TN

定价: 32.00 元

读者服务热线: (010) 67129258 印装质量热线: (010) 67129223
反盗版热线: (010) 67171154

本书编委会

主 任：蹇 洁

副 主 任：温平川 刘显忠

委 员：吴桂兵 彭生顺 冉小平 武建军

谢 青 施 杨 肖来运

序

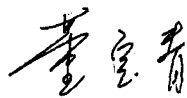
我来为这本书作序是因为对社区信息化很有感情。2006年6月,在海滨城市大连,国务院信息化工作办公室推广应用组、民政部信息化办公室、信息产业部信息化推进司联合召开了部分省市社区信息化工作经验交流会,我在会上就如何进一步推进社区信息化工作作了主题发言。2007年下半年我赴深圳调研信息化建设情况,考察了深圳市福田区“数字福田”建设情况、龙岗区社区信息化建设情况。两次活动相距一年,却使我亲身体会到这期间各地在社区信息化工作中所作的努力。这一年的时间转瞬即逝,2006年与会的各地在推进社区信息化建设的工作中又取得了新的成绩,更令我欣喜的是,一些社区信息化发展较落后的地区也正在加速赶上。

本书能够为我国城市社区信息化建设工作作出指导。社区信息化是什么,包含哪些内容,社区信息化应该如何从无到有地建设,如何因地制宜推进社区信息化,这些问题都能在书中找到答案。我们2008年的工作重点之一就是继续推进城市和社区信息化,其中总结与推广试点城市的典型经验与成功做法是在社区信息化推进过程中的重要一环。在本书中,对先进地区社区信息化的建设介绍和经验总结,对我国特别是中西部城市具有启发意义。社区信息化建设需要在理论与经验的指导下进行,本书在方寸之间已经为我们提供了所需的知识,将这些知识与各地的实际相结合,对于社区信息化建设工作的开展是大有裨益的。

早在2006年底,信息产业部苟仲文副部长作了“加快推进信息化 促进和谐社会建设”的讲话,提出了“推进信息化要以人为本,促进和谐社会建设”的要求。对信息化如何体现以人为本,在城市、社区信息化建设中应关注两个方面的问题:第一,以信息化增强政府的公共服务能力,更好地为人民群众服务;第二,要利用信息化增进人民群众福祉,提高人民群众生活质量。提高政府服务能力,提高人民群众福祉,这些都是新形势下政府转变职能的目标。我们如何达到这些目标,答案当然不是简简单单的“信息化”三个字而已,但信息化却是我们完成目标所必须依靠的工具。如何将信息化工具运用在社区之中,如何使信息化所带来的便利惠及广大的居民,是所有信息化建设者们应该认真思考的问题。本书为我们提供了一个很好的思路来认真地审视已有的经验,拓展今后前进的道路。

重庆市2008年迎来了成为直辖市后的第11个年头。在这11年里重庆人民在城市建设、经济发展等方面所取得的成就有目共睹,但是在信息化,乃至社区信息化方面,重庆市仍然有许多工作要做。可喜的是,作为西部城市的代表,重庆市在社区信息化道路上逐渐体现出自己的优势。政府部门的高度重视、科研高校的积极参与,都为重庆市的社区信息化建设工作提供了充分的准备,这本身也成为重庆市信息化工作开展的成功经验之一。

最后,衷心希望本书介绍的社区信息化方面的经验能够为更广泛的地区所借鉴,能够起到良好的示范作用,将我国的社区信息化工作领入一个新的阶段。



2008年6月

前 言

随着 21 世纪的到来, 各国风起云涌的信息化浪潮标志着人类社会正步入信息经济时代。我国自 20 世纪 80 年代开始的信息化建设, 走过了一条自上而下、由政府信息化到企业信息化的道路, 到目前, 已把社会的基本单元——社区信息化提到重要建设日程。2006 年 5 月, 中共中央办公厅、国务院办公厅联合印发了《2006—2020 年国家信息化发展战略》, 提出“推进社会信息化, 包括教育信息化、科技信息化、卫生医疗信息化、社会保障信息化以及社区信息化和家庭信息化”。

社区信息化是社会信息化的重要领域, 是实现国家信息化的基础工程。本书旨在通过调查研究, 借鉴国内外社区信息化建设过程中的先进经验, 进一步深入分析电子政务和电子商务对社区建设的影响、新社区模式对促进家庭和区域经济文化发展的影响, 以地处西部的重庆市社区信息化的建设和推进模式探究为起点和基础, 探索对中西部乃至全国社区信息化有借鉴意义的建设和推进模式。

广义上的社区包括城市社区和农村社区, 广义上的社区信息化要实现“五化”, 即政务信息化、管理信息化、服务信息化、小区信息化、家庭信息化。由于社区信息化的环境条件差异, 因此, 本书的研究以城市社区为主要研究对象, 以管理信息化和服务信息化为主要研究内容, 对政务信息化、小区信息化、家庭信息化仅作了简要阐述。

承蒙原国务院信息化工作办公室董宝青副司长作序, 并提出指导性意见, 在此表示由衷的敬意和谢意!

作者还要感谢重庆邮电大学游敏惠副校长、原重庆市信息产业局居炎处长、重庆市大渡口区科委蒋波主任、重庆邮电大学马凌教授的大力支持。

本书以重庆邮电大学社区信息化研究所的有关研究项目为依托, 书中的主要内容是在中华人民共和国电子行业标准《社区信息化·社区居民数据库建设规范》、重庆市信息产业局课题《重庆市社区信息化推进模式研究》、《重庆市社区管理信息化应用技术规范》和重庆市社区信息化示范社区——新山村街道社区信息化项目基础上, 结合国内外社区信息化推进的理论和实践编写而成的, 我们希望本书对推进我国的社区信息化建设有所裨益。

由于我们水平有限, 加之社区信息化发展迅速, 书中难免有不妥之处, 希望广大读者批评指正。

重庆邮电大学社区信息化研究所
重庆市大渡口区新山村街道办事处
2008 年 6 月

目 录

第1章 社区信息化概述	1	3.3 社区信息基础数据库系统 构建	59
1.1 社区信息化概念	1	3.4 重庆市社区信息基础数据库 系统实例	62
1.1.1 社区	1	3.4.1 重庆市社区信息基础 数据库总体架构	63
1.1.2 社区建设	3	3.4.2 重庆市社区信息基础 数据库模型	63
1.1.3 社区信息化	4	3.4.3 重庆市社区信息基础 数据库主要数据表	63
1.2 社区信息化总体框架	12	第4章 社区管理信息平台	95
1.2.1 技术层	13	4.1 社区管理信息平台概述	95
1.2.2 要素层	17	4.2 社区管理信息平台总体框架	97
1.2.3 应用层	17	4.3 社区管理信息平台的设计与 实现	98
1.2.4 社区信息化的两大支柱	18	4.4 重庆市大渡口区新山村街道 社区管理信息平台实例	105
1.3 我国推进社区信息化建设的 意义	19	第5章 社区服务信息平台	110
第2章 国内外社区信息化	22	5.1 社区服务信息平台概述	110
2.1 国外社区信息化	22	5.2 社区服务信息平台总体框架	112
2.1.1 加拿大电子政务	22	5.3 社区服务信息平台系统构建	113
2.1.2 美国电子政务	24	5.4 重庆市大渡口区新山村街道 社区服务信息平台实例	117
2.1.3 新加坡电子政务	27	第6章 社区信息化扩展组成构架	123
2.1.4 日本电子政务	28	6.1 社区政务信息化	123
2.2 我国社区信息化	29	6.1.1 社区政务信息化概述	123
2.2.1 我国社区信息化现状	29	6.1.2 社区政务信息化系统 框架	125
2.2.2 北京社区信息化	35	6.1.3 社区信息化与政务 集成	126
2.2.3 上海社区信息化	37	6.2 小区信息化	128
2.2.4 杭州社区信息化	40	6.2.1 小区信息化概述	128
2.2.5 广州社区信息化	43		
2.2.6 深圳社区信息化	45		
2.2.7 武汉社区信息化	47		
2.2.8 郑州社区信息化	48		
2.2.9 重庆社区信息化	49		
第3章 社区信息基础数据库	55		
3.1 社区信息基础数据库概述	55		
3.2 社区信息基础数据库总体 框架	58		

6.2.2	小区信息化系统框架	130
6.2.3	小区信息化与社区 信息化	131
6.3	家庭信息化	132
6.3.1	家庭信息化概述	132
6.3.2	家庭信息化系统架构	134
6.3.3	“三网融合”——家庭 信息化的制高点	136
第7章	社区信息化建设	138
7.1	社区信息化建设原则和 思路	138
7.2	社区信息化建设总体框架	139
7.3	我国社区信息化发展策略	148
7.3.1	社区信息化推进步骤	148
7.3.2	社区信息化发展策略	148
7.4	重庆首个示范区——大渡口 区社区信息化建设方案	151
第8章	政府职能转变与社区管理	159
8.1	公共服务型政府	159
8.2	公共服务型政府的细胞 ——社区管理	161
8.3	国外社区管理模式	163
8.3.1	国外先进社区管理 模式	163
8.3.2	借鉴和启示	166
8.4	国内社区管理模式	167
8.4.1	我国传统社区管理 模式	167
8.4.2	我国现代社区管理 模式	168
8.5	信息化助力社区管理	171

第9章	社区信息化发展模式	173
9.1	社区信息化发展模式概念	173
9.2	国外社区信息化发展特点	175
9.2.1	发达国家电子政务 发展特点	175
9.2.2	发达国家电子政务 发展经验总结	176
9.2.3	从电子政务到社区 信息化	178
9.3	国内社区信息化发展模式	178
9.3.1	我国典型代表城市社区 信息化建设特点	179
9.3.2	我国社区信息化建设 经验	182
9.4	国内社区信息化发展模式 分析与总结	183
9.4.1	我国社区信息化发展 模式分析	183
9.4.2	我国社区信息化推进 模式的共性	186
9.5	重庆社区信息化发展模式	187
9.5.1	重庆市社区信息化 发展模式的探讨	187
9.5.2	重庆社区信息化发展 模式的选择	188
9.5.3	重庆市社区信息化公众 服务模式的功能设计	190
9.5.4	重庆市社区信息化发展 模式的实施保障条件	191
	后记	195

第 1 章 社区信息化概述

【本章导读】

信息化大潮滚滚而来，人类社会正步入数字化时代。社区信息化是继电子政务、电子商务建设之后的又一信息化建设热点。本章阐述了社区信息化的概念，界定了社区信息化的内涵和范畴，使读者对社区信息化有一个初步的认识，并为后面阐述社区信息化建设和发展模式作铺垫。

1.1 社区信息化概念

【内容简介】

本节阐述了社区信息化的相关概念，包括社区、社区建设、社区信息化等概念，以及社区信息化的功能、分类、目标。

1.1.1 社区

社区(Community)这一概念最初是由德国社会学家滕尼斯(Ferdinand Tönnies, 1855-1936)在其著作《社区与社会》(1987 年版)中提出来的，于 20 世纪 30 年代传入我国。我国学者在接触到社区概念之初，由于受西方人文区位学观点的影响，社区被简单定义为人们在地缘关系基础上结成的互助合作的共同体。随着研究的不断深入，社区的概念也越来越成熟和饱满起来。事实上，到目前还没有一个较为全面和权威、能够为大多数人接受的社区的准确定义，各国专家学者结合自己的研究内容，从自己的研究领域出发，对社区的概念加以引申和扩展，其中比较有代表性的如表 1-1 所示。

表 1-1 国内外社区定义比较表¹

定义提出者(单位)	社区定义
R.E.帕克(1936)	占据在一块或多或少明确的限定了的地域上的人群汇集，也是组织制度的汇集。其中所指的组织制度包括生态体制、经济组织和文化政治体制
B. 菲力普斯(1970)	居住在某一特定区域的、共同实现多元目标的人所构成的群体

¹ 万文杰. 社区信息化对社区沟通满意度之影响研究. 浙江大学硕士学位论文, 2006 年 4 月

定义提出者（单位）	社区定义
F.M.罗吉斯、 L.J.伯德格 (1988)	社区是一个群体，它由彼此联系、具有共同利益或具有共同地域的一群人所组成。社区是一种简单群体，其成员之间的关系建立在地域的基础上
程启能 (2002)	社区是街道办事处辖区的社区，它是可以满足居民基本生活和社会需求的最小空间单位和概念功能单位的微型社区；街道社区是包括若干居委会辖区的社区，它是人们面对面发生互动关系的邻里社区
刘杰、鄢丹 (2004)	社区是居住在某一地方的人们结成多种社会关系和社会群体，从事多种社会活动所构成的社会，趋于生活共同体
陈刚、阎国庆（2004）	社区是聚居在一定区域内的社会生活共同体
中共中央办公厅中办发[2000]23号文件	社区是指聚居在一定地域范围内人们所组成的社会生活共同体

通过对社区定义的分析，尽管不同时期不同学者的研究角度和侧重点不同，对社区概念的理解和表述也不相同，但社区概念中包括的要素基本是相同的。一般来说，一个社区通常由社区成员、社区的地域空间、社区设施、社区文化、一定的社区组织与制度和社区成员归属感等六个方面构成，如图 1-1 所示。

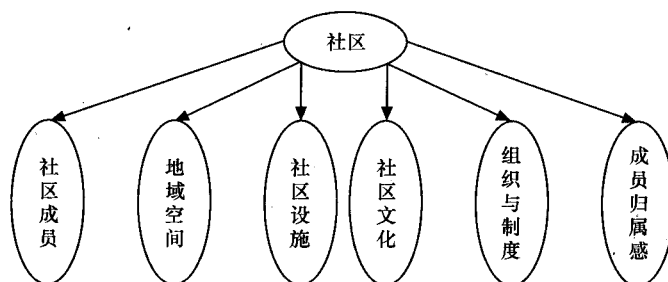


图 1-1 社区组成要素

1. 社区成员

社区是由某一区域、一定数量的人口组成的社会生活共同体，社区成员是社区的主体。社会生活共同体意味着社区成员不是独立存在的，必须与其他成员之间发生这样那样的联系、形成这样那样的关系。

2. 地域空间

人们聚居在一起、形成一定的关系是构成社区的基础条件，地理空间为人们之间关系的形成创造了自然条件。我国行政区划也规定了社区地理空间，如某某社区占地多少亩、人口多少等。

3. 社区设施

社区设施是社区居民进行日常生活和生产的一些必要物质条件，包括居民的住房、网络布线、电信设备、生产设备和交通、生活设施、娱乐设施、医疗设施等。社区设施的不断完善是社区发展的基础，也是社区发达程度的标志。

4. 社区组织和相应的社区规章制度

社区组织有正式组织和非正式组织，正式组织是政府对社区的管理和服务性组织；非正式组织一般指有相同的爱好与兴趣的社区居民自发形成的社区组织。社区规章制度是社区组

织正常运行的保障，它规定了社区组织和居民共同的行为规范。社区相关组织一方面要负责规章制度的制订，另一方面要宣传规章制度和维护规章制度的权威。

5. 社区文化

《中国大百科全书》把社区文化界定为：通行于一个社区范围内的特定的文化现象，包括社区内人们的信仰、价值观、行为规范、历史传统、风俗习惯、生活方式、地方语言和特定象征等。社区文化是社区的地域特点、人口特性，以及居民长期共同的经济与社会生活的反映。社区居民的行为规范、生活方式、风俗习惯和价值信念构成了社区文化的理论内核。无论是行为规范、生活方式还是风俗习惯、价值信念都不是单个人的原子化行为所能产生的，而只能是来自于社区居民群体的长期持续互动所产生的社会关系网络中。

6. 社区成员的归属感

社区归属感是指社区居民把自己归入某一地域人群集合体的心理状态，这种心理既有对自己社区身份的确认，也带有个体的感情色彩，主要包括对社区的投入、喜爱和依恋等情感²。社区成员的归属感既是社区建设的目的，又是社区发展的有效推动力。

以上6个要素中，社区成员是社区的主体；地域空间和设施是社区的物质基础；规章制度是社区关系的调节器；社区特有的文化和社区成员归属感不仅是社区成员在一定地域范围内共同经营社会生活所形成的成果，还是将社区成员凝为一体的黏合剂和纽带。

本书主要讨论社区信息化的建设和发展模式，侧重于城市内社区的信息化建设。本书中的社区主要是指“具有特殊意义的中国现阶段基层社区，即以基层政权和群众性自治组织为依托的社区，在城市一般以街道（镇）、居委会为单位”。我们这里提到的社区是聚居在一定区域内的人群的社会生活共同体，具有特定的文化、组织制度、生活方式和归属感，是社会的基本单元，我国通常按照便于服务管理、便于资源开发、便于居民自治的原则和地域性、认同感等社区构成要素设置社区，依据地缘、单元、单位三种不同类型科学合理划分社区，规模一般在1 000~2 500户左右的居委会辖区作为社区地域，设置社区居民委员会。我国社区建设主要遵循“两级政府，三级管理”的管理体制，“两级政府”是指市政府和区政府，“三级管理”即市政府、区政府和街道3个层级的管理。社区居民委员会要在街道办事处指导下开展工作，依法协助、监督街道办事处的各项工作的落实，并向街道办事处反映社区居民群众的意见、建议和要求。其相互结构如图1-2所示。因此本书将社区的地域界限与行政区划的界限重合，即社区是指由政府的派出机构——街道办事处——所管辖的居委会辖区。

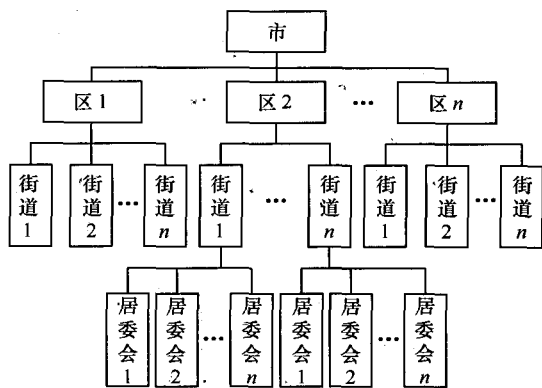


图 1-2 市区街道居委会行政管理结构图

1.1.2 社区建设

在我国，社区所指的就是最基层的一级行政区划，社区建设是指在党和政府的领导下，

² 吴铎，丘士杰，李业甫，等。中国大百科全书 社会学卷。北京：中国大百科全书出版社，1991

依靠社区力量,利用社区资源,强化社区功能,解决社区问题,促进社区政治、经济、文化、环境协调和健康发展,不断提高社区成员生活水平和生活质量的过程。其工作重点是“四到社区”,即就业和社会保障到社区、城市建设与管理到社区、社会治安综合治理到社区、综合服务社会化到社区。因此,社区建设的内容从宏观上可以分为社区管理和服务两个方面,如图 1-3 所示。社区管理包括了政府管理和居民自我管理,主要是指一定的社区内部各种组织,为了维护社区的正常秩序,满足社区居民物质生活、精神生活等特定需要而进行的一系列的自我管理或行政管理的活动。目

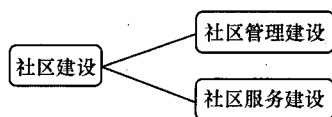


图 1-3 社区建设内容

前我国城市社区管理的内容主要包括 6 个方面:即对社区人口的管理、对社区环境的管理、对社区治安的管理、对社区服务的管理、对社区文化的管理和对社区保障的管理。社区服务是指在政府的领导和扶持下,为满足社区成员的多种需求,依托街道和居委会,发动社区各方面力量开展的具有社会福利性质的居民生活服务。社区服务包括政府公共服务、社会公益服务、企业商业服务、居民自我服务等,主要是开展面向老年人、儿童、残疾人、社会贫困户、优抚对象的社会救助和福利服务,面向社区居民的便民利民服务,面向社区单位的社会化服务,面向下岗职工的再就业服务和社会保障社会化服务。我国社区服务被限定在街道和居委会两个层次,并要求“重点抓好街道办事处社区服务中心和社区居委会社区服务站的建设和管理。”社区建设的实质是社区资源和社区力量的整合过程,即:将社区中所有的资源、所有的力量拧成一股绳,形成合力来共同建设社区,要树立社区资源是一个大资源的概念,社区广大居民群众是社区建设的主体,要充分调动广大群众的积极性,参与社区建设。社区建设是一个长期的庞大的系统工程,需要资金、技术、人才的大量投入,需要上级部门的统筹规划以及各个方面的联动配合。

1.1.3 社区信息化

信息化概念起源于 20 世纪 60 年代,最初是由日本学者从社会产业结构演进的角度提出来的。信息化就是信息技术在社会各个领域的应用、推广及产业化的过程。信息技术革命是继工业革命之后人类历史的又一重大跨越,对人类社会产生了深远的影响。目前,以计算机、网络为代表的现代信息技术已经广泛应用到政治、经济、社会、军事、教育、文化等各个领域。信息化是当今世界发展的大趋势,是推动经济社会变革的重要力量,这已经被世界各国所承认。

我国自 20 世纪 80 年代开始的信息化建设,走过了一条自上而下、由政府信息化到企业信息化的道路。到目前,已把社会的基本单元——社区信息化——提到重要建设日程。2006 年 5 月,中共中央办公厅、国务院办公厅联合印发的《2006—2020 年国家信息化发展战略》中提出“推进社会信息化,包括教育信息化、科技信息化、卫生医疗信息化、社会保障信息化以及社区信息化和家庭信息化。”

社区信息化是社会信息化的重要领域,是实现国家信息化的基础工程。社区信息化就是指在政府主导和社会广泛参与下,以居民需求为导向,综合利用信息技术手段,整合社区资源,为社区居民提供全方位信息服务,提高社区管理和服务水平的过程。也就是运用现代信息通信技术特别是因特网技术,在社区范围内为政府、居委会、居民和包括企业在内的各种

中介组织与机构搭建互动网络平台，建立沟通服务渠道，从而使管理更加高效，服务更加优质，最终满足居民日益增长的物质文化需要给市民带来生活上的便利和生活质量的提高。社区信息化是电子商务和电子政务在社区的延伸，社区信息化实际上是信息社会的末端触觉。社区信息化主要着重于解决政府与居民、企业与居民之间的关系。从电子政务的角度看，社区信息化是电子政务功能的延伸和拓展，是电子政务的落脚点，辅助电子政务系统完成政府的行政管理职责。从电子商务的角度看，社区信息化所覆盖的巨大用户资源，是电子商务面向直接消费者的重要窗口，能够为电子商务的发展提供厚实的基础环境。电子政务和电子商务只有通过社区汇聚，最后才能形成一个完整的流程，使居民享受并参与到企业和政府提供的便利和服务当中。

社区信息化所包括的内容有广义和狭义之分。广义上的社区信息化包括五个方面：政务信息化、管理信息化、服务信息化、家庭信息化和小区信息化；狭义的社区信息化指：社区基础信息数据库、社区服务信息平台、社区管理信息平台。社区基础信息数据库是社区信息化建设的基础，一个完善、包罗万象、动态的数据库是保障信息化社区良好管理与服务功能发挥的关键所在。数据库的建设要涵盖尽量多的信息，以备以后有需要随时调用，数据库要保持高度的动态性。社区公共服务平台主要是社区建立服务网站，将社区服务业的各个方面包括社区成员、服务提供商及街道办事处社区服务中心紧密结合起来，高效、快捷地传递和处理社区服务供需关系信息和业务。社区管理信息平台从社区管理工作的实际出发，为规范社区工作和管理，提供一种科学、标准、高效的现代化管理工具，加强社区与各级部门信息的沟通，减少社区工作人员对烦琐的日常事务处理的工作量，提高工作效率和质量。管理信息平台是以公共管理为核心，结合社区人口管理、民政业务、经济管理、劳动保障、计划生育、综治业务等管理服务模块，目的是实现社区管理和公共服务的快捷、高效。

1. 社区信息化的三个功能

社区信息化通过现代 IT 技术为政府与居民、企业与居民之间架起互联互通的网络平台，一方面承担起电子政务向基层延伸的行政管理职责，另一方面又为电子商务提供了充足的用户资源。因此，社区信息化的功能主要体现在以下 3 个方面：电子政务的落脚点，电子商务的基础，居民自我管理和交流的平台，如图 1-4 所示。

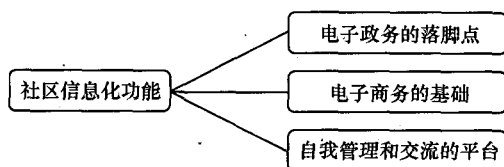


图 1-4 社区信息化的功能

(1) 社区信息化是电子政务的落脚点

电子政务也可以叫做电子政府，是将 OA（办公自动化）系统引入到政府各个职能部门中，利用网络信息技术实现办公自动化、管理信息化、决策科学化。现在政府各个部门条块分割，以不同方式面对公众，形成政务多门、公众资源弥散。社区直接面向社会公众，是政府服务的前沿阵地，其接受的政务信息是由政府各个部门纵向分割发布下来，到社区这一层就形成纵横交错，如何解决以横为主来整合信息成为当前政府的迫切需要。依托社区管理平台，将政府各个部门应用系统、街道办事处、居委会政务网纳入社区电子政务系统，结合政府职能转变，逐步实现 OA、信息发布、综合查询、电子邮箱、电话会议等多种信息的综合处理。以社区信息化为依托的电子政务，就能很好地解决横向信息被纵向指令性分割的问题，破解了“上面千条线，下边一根针”的难题，为政府更好服务于民打下坚实基础，保证党和国家的各项政策方针在基层得到有效的实施。

(2) 社区信息化是电子商务的基础

电子商务(E-business)是指企业、组织、个人消费者等具有商业活动能力的实体,利用因特网和先进的数字化传媒技术所进行的各项商业活动。电子商务优于传统商务在于前者打破了时空界限,快速、准确地解决了商务活动中信息流、物流和资金流的处理、传输和交换问题。以居民家庭为核心组成的社区是构成社会的最重要的基础单元组织之一,它的网络化为重新构造企业与居民之间的互动关系创造了极为有利的条件。社区信息化所覆盖的巨大用户资源是电子商务运行的良好基础,社区信息化平台是电子商务面向直接消费者的重要接口,电子商务企业要依赖于社区信息化平台,可以根据社区信息化搭建的平台规划和优化配送系统,同时电子商务进入社区促进了社区信息化水平的进一步提高。

(3) 社区信息化是居民自我管理和交流的平台

在社区信息化的网络平台上,社区成员可以就社区的发展出谋划策,可以就社区一些具体事务发表自己的意见,充分发挥居民民主管理、民主监督和民主自治的作用。比如北京市的公共服务平台的“我的社区”栏目有社区论坛、社区相册、居民建议等3个论坛模块,社区公告、社区物业、民主评议、社区民间组织、议题征集等5个自主显示栏目。居民可以将有关问题和建议在论坛中发布,也可以通过点击社区组织中的社区代表、居委会成员、社区人大代表、政协委员等,将意见建议在线发布,寻求援助。

要完成以上3个方面的功能,社区信息化必须是一个硬件、软件结合的整体。社区信息化绝不仅仅是一个服务平台性质的网站这么简单,社区信息化网站不过是这个庞大系统的表层,这个系统还包括了政府部门的政策导向、社区相关工作人员、企业与社区合作建立的业务模式、各类社区相关统计数据,特别是社区居民的参与。

社区信息化是一个宏大的系统工程,其构成的要素主要包括社区管理和服务平台、政府的政策导向、社区工作人员、企业合作、社区基础信息数据库、社区居民的参与以及社区成员等等,这些要素之间相互联系,相互作用,构成一个系统,如图1-5所示。

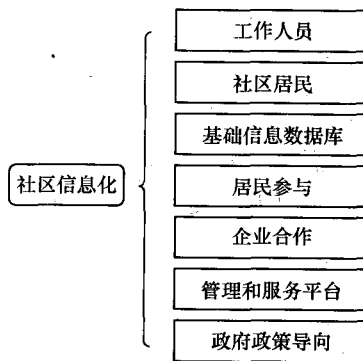


图 1-5 社区信息化构成要素

① 社区工作人员。社区工作人员站在社区服务的最前沿,是社区信息化服务的执行者,也是社区信息化建设的受益者。当前,我国社区工作人员大都是中老年人和妇女,他们一般表现出很大的工作热情,但其素质的瓶颈在很大程度上制约了社区服务工作的开展。信息化社区需要更多的高素质人才走进社区,提高社区工作人员的整体素质。这就要求政府有针对性地对社区服务人员进行各个方面的培训。比如,定期电脑知识培训、信息化网络平台软件培训,另外,社区自己也可以利用有利条件吸引高素质人才的加盟,或者对现有工作人员进行培训和再培训。总之,只有组建一个高素质的社区工作团队,才能更好地推进信息化建设。

② 社区居民。社区居民指在社区地理区域之内,处于社区居委会行政管辖权下的居民。社区居民是社区的主体之一,是社区信息化的主要推进力量,同时也是社区信息化建设的主要受益对象。社区信息化建设的目的之一就是要提高社区居民的工作生活质量,社区居民是社区信息化建设成果的评价者,同时社区居民要为社区信息化建设献计献策,充分发挥社区主体的重要作用。此外,信息化社区的建设需要社区居民的极大热情和全情投入,能不能提

③ 社区居委会。社区居委会是社区居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织,是社区信息化的重要载体。社区居委会是社区居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织,是社区信息化的重要载体。社区居委会是社区居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织,是社区信息化的重要载体。社区居委会是社区居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织,是社区信息化的重要载体。

高社区居民对于信息化的认识水平以及社区居民的整体素质，将很大程度上影响到社区信息化的推进速度和质量。

③ 社区基础信息数据库。建立起统一标准和规范的基础信息数据库是实现社区信息化的基础，也是解决信息孤岛问题、实现政府各个部门互联互通的基础。基础信息数据库的建立要进行数据采集和录入工作，数据要有统一的格式、统一的服务规范、统一的工作规程。由于社区居民的需求众多，而且信息的种类也是多之又多，信息的收集和录入是一项需要社区花大力气来做的工作。另外，还要保持数据库的动态性，毕竟一些数据的变化性较大，只有做好数据库的信息及时收集更新，才能更好地发挥其基础性作用。

④ 社区居民的参与。社区成员的参与会给社区信息化很大的激励，充分体现了社区成员的社区主体地位，同时也保障了社区工作的顺利开展。只有由社区成员参与的议案或计划，在实施过程中才能调动他们的积极性，得到他们的积极配合。信息化社区是一个充分发挥社区成员民主自治和民主监督作用的平台，社区是由各个社区成员组成的大家庭。只有每一位社区成员都充分发挥主观能动性，为社区的每一项事物出谋献策，社区这个大家庭才可以和睦，并且蒸蒸日上，才能达到我们建设和谐社区、最终建设和谐社会的目的。

⑤ 企业的合作。社区信息化涉及到建设初期和中期维护的资金投入问题，是政府独自承担，还是要运用商业模式，引入企业的加盟。综观国内外信息化建设的成功经验，企业无不发挥着巨大的积极作用。国内成功运用市场化模式进行信息化建设的城市是杭州。杭州市在信息化建设过程中，坚持市场化运作，政府只是发挥规划、引导和规范的作用。从利益角度来看，社区信息化不仅能够发挥服务的功能，同时也蕴涵着巨大的商机。可以说企业和政府联手，能够达到一石多鸟的目的。首先，政府通过信息化优化管理和服务方式，提高政府的效率。其次，商家利用社区信息化建设过程中和建成后的无限商机，可以名利双收，一方面，投资于社区建设可以看成是一种公益事业；另一方面，商家为社区居民提供商品，满足其物质文化生活的需要，可以获得利润。最后，社区居民是获利最大的一方，享受政府提供的更加透明的公共服务和足够方便快捷的商家服务等。

⑥ 社区管理和服务平台。这是面向社区、不低于区（县）级的综合应用系统，全面支撑社区管理和服务工作。社区管理平台主要用于基层社区发布和管理社区基本情况和社区家庭与人口两大类基础信息，并可采用数据分级汇总的模式，可形成基础人口信息资源库，以及职能部门的数据收集工作。一方面，该平台提高了政府管理和服务的效率，在一定程度上促进了政务公开和透明化，减少了政府人员贪污腐败的概率；另一方面，信息化的建设可以实现政府办公手段的巨大变革。政府工作人员可以在线完成相关资料的传送和一些税收等的收集工作，可以通过网络了解居民的心声，改变了以前这些信息的获得要靠工作人员挨家挨户的去采集的方式。社区服务平台主要应用于社区服务业，通过搭建互动网络平台把政府、社区居民、服务提供商及街道办事处和社区服务中心等中介组织和机构等紧密联系起来，建立起互联互通的服务渠道，能够高效、快捷地传递和处理诸如求职、求医、网上买卖物品、家政服务、文化娱乐或志愿者服务等社区服务信息和业务，给市民带来生活上的便利和生活质量的提高，满足居民日益增长的物质文化和精神生活需要。

⑦ 政府的导向政策。社区信息化建设是需要政府高层宏观规划、基层政府负责实施、社区居民积极参与的全民系统工程。政府的重视是信息化社区建设的关键。对于国家来说，由于各个地区经济发展的不平衡性，信息化建设过程中，政府政策要有所倾斜，制定一些针对

经济欠发达地区的政策法规，比如加大对西部的资金和技术支持力度等。对于省市来说，出台相关的导向性、支持性政策法规，一方面，吸引社会力量，主要是企业加入到社区信息化建设中来；另一方面，营造社区信息化建设的氛围，让居民自发地参加到这个建设中来。比如，促进企业加入到社区信息化建设中的税收优惠政策、推进社区信息化建设的政策等等，可以很大程度上加速信息化的建设。

2. 社区信息化的作用

全面推进社区信息化，对于拉动电子政务发展，促进政府职能转变，提高社区管理与服务的水平，提高社区居民的生活质量，带动社区管理相关产业的发展和全面构建和谐社区，都具有十分重要的现实意义和深远的影响。

(1) 有利于提高社区居民生活质量

社区作为一定区域的生活共同体，应该提供给社区成员便捷、优质的生活，不仅能满足居民的日常生活，还要调动人们内在的积极性，追求更高层次上的生活。信息技术的引入正满足了居民这方面的需求。通过社区信息化，居民更直接地与政府部门进行沟通，传递他们的诉求，居民获得网上求职、求医、网上买卖物品、家政、文化娱乐或志愿者服务等社区服务信息和业务，生活品质得到进一步提高。

(2) 有利于全面推进社区办公手段的变革

实现社区由手工作业到电子手段作业、由有纸办公到无纸办公的转变。目前我国各社区要完成的各项表格的正常填写达近 200 类，社会保障、低保、民政、双拥、计生、结婚登记、出生/死亡登记、安全等每一类要报送的表格就有接近 10 项。为了把这些信息反映到上级部门，社区要派专人专车去送达，费时费力。社区信息化可以将这些信息用网络传送到上级有关部门，高效且成本低廉，并且社区信息化可以大大降低社区干部的劳动强度。

(3) 有利于政府廉政建设，克服信息孤岛弊端

社区信息公开政务信息，充分发挥大众的监督和检举作用，维护政府的良好形象，促进廉洁高效政府的建立。发达国家通过电子政务，政府公开信息达到 70%，而我国不到 10%；电子政务下的政务公开，民众可以清楚地了解行政事务处理的工作流程，促进其对政府的信任。同时，社区信息化平台能与政府服务部门和服务领域信息互联互通，克服信息孤岛弊端。当前在许多地方，不同部门的信息系统彼此独立运行，数据重复录入，形成了一个信息孤岛，造成数据不一致、数据不完整等诸多弊端，浪费大量的人力、物力、财力。社区信息化通过对社区信息资源、社区服务平台以及社区服务资源的整合，使各级各部门形成了资源共享、信息共用、协调有序、相互配合的良好局面。

(4) 社区信息化是加快城市信息化的内在需求

社区信息化建设是城市信息化的重要组成部分，是城市管理和社区建设的基础环节，是提升社区管理水平、完善社区功能的有效手段。要加快城市的信息化步伐，就要加大社区信息化建设力度，社区信息化建设不仅是城市信息化建设的重中之重，还是城市信息化建设中不可或缺的基础和组成部分。从某种意义上讲，没有社区信息化就没有城市的信息化。

(5) 社区信息化是农村信息化的排头兵，是全面推进信息化的基础

重庆市社区信息化试点区大渡口区经过大量的社区信息化实践，摸索出一条独特的实现农村信息化的模式。该区在进行社区信息化建设的过程中，尝试将农村也吸纳进来，即实现农民向社区居民的转变，也逐渐将社区信息化向农村延伸。这一模式出自在信息化社区建设

过程中的思考，为以后农村的信息化建设开了一个好头，为城乡统筹发展提供了一种全新的思路。

(6) 社区信息化是构建和谐社会的推进器

首先，社区信息化丰富了社区成员的文化生活，文化与信息化在社区服务中的融合，构成了和谐社会的基调。其次，社区信息化过程中提供社会就业与社会保障等服务，社区成员在社区信息平台上面就可以浏览各种用工和招工信息，用人单位也可以随时发布信息，双向互动，互相匹配。另外，就业和保障服务有利于营造稳定的社会环境。再次，社区信息化强调社区居民的民主自治和民主监督，提高了社区成员的归属感，拉近了政府和大众的距离，有利于增强社会的凝聚力。最后，社区信息化建设过程中政府职能将会从管理转向服务，以更加积极的态度改进政府体制，强调提高政府办公效率，目的是建立高效的政府团队，更好地服务于民。

3. 社区信息化的划分

社区信息化可以从不同角度被划分成不同种类。我们这里主要从社区职能的角度，将其划分为社区管理信息化和社区服务信息化，如图 1-6 所示。

(1) 社区管理信息化

社区管理信息化主要面向社区管理人员，在社区日常管理中引入办公和管理软件，把社区管理人员从传统的办公和管理手段中解放出来，目的是为他们的日常工作提供信息化辅助工具，以信息化手段配合现实社区管理开展工作，提高工作效率，同时降低社区管理人员的工作强度。

社区管理信息化是对社区管理手段的优化和丰富，社区在实施社区管理信息化后，不仅提高了管理的针对性，同时提高了社区管理效率。另外社区管理信息化可以将社区管理人员从繁杂的社区工作中解脱出来，更好地服务于社区居民。直观上，社区信息化实现数字信息的快捷交互，社区管理中心可以快速准确地查出管理对象的各种状况，被管理对象有问题也可以直接向管理中心咨询和求助。

目前我国社区管理信息化主要包括对社区人口的管理、社区环境的管理、社区治安的管理、社区服务的管理、社区文化的管理和社区保障的管理等 6 大方面。

① 社区人口管理。近些年，城市化进程不断深入，使得社区人口管理面临更多的新情况、新问题。比如，流动人口的迅速增加、外来务工人员的迅速增加等。我国的人口管理是以户籍管理为基础的，传统的人口管理多是对常住人口的管理，这种管理方式在现在的形势下已经表现出了很大的局限性——不能实现对人口的动态跟踪管理。社区人口管理信息化运用因特网网络、通信技术，开展人口的管理信息化，不仅解决了公安基层派出所户籍管理的办公自动化问题，实现全国范围内的人员身份证异地认证、统计分析预测，并且是人口信息管理适应市场经济、动态社会的重要手段。可喜的是，我国已经实现了户籍的全国联网，实现了信息共享、联网查询。

② 社区环境管理。社区环境管理是构建美好社区的重要举措，营造社区美好环境已经

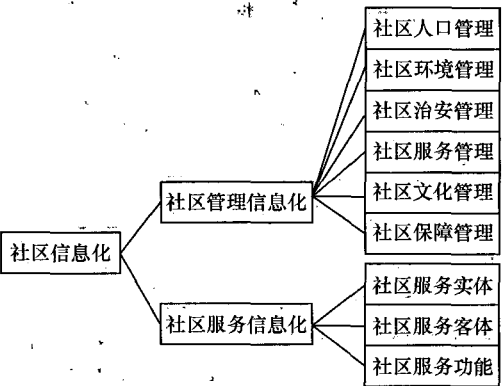


图 1-6 社区信息化构成