

Intelligent
Community
Governance

Based on
the Practice of
Shanghai Pudong New Area



社区治理 智能化

基于上海浦东新区的
实践探索

罗新忠

编著

Intelligent
Community
Governance

Based on
the Practice of
Shanghai Pudong New Area

社区治理 智能化

基于上海浦东新区的
实践探索

罗新忠

编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书基于上海市浦东新区社区治理智能化实践,注重对基层社区治理创新热点、难点进行全面的梳理和深入解读,旨在深入探讨社区治理智能化路径。全书内容涵盖社区治理智能化方式、作用,以及智能化与基层党建、社区公共服务、社区公共安全、社区自治共治、社区共同体打造的关系等。本书内容深入浅出,通俗易懂,适合社区治理干部和社区工作者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

社区治理智能化:基于上海浦东新区的实践探索/
罗新忠编著. —上海:上海交通大学出版社, 2020
ISBN 978-7-313-23221-2

I. ①社… II. ①罗… III. ①智能技术—应用—社区
管理—研究—浦东新区 IV. ①D669.3-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2020)第 074421 号

社区治理智能化:基于上海浦东新区的实践探索

SHEQU ZHILI ZHINENGHUA; JIYU SHANGHAI PUDONG XINQU DE SHIJIAN TANSUO

编 著: 罗新忠

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

印 制: 苏州市越洋印刷有限公司

开 本: 710 mm×1000 mm 1/16

字 数: 198 千字

版 次: 2020 年 8 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-23221-2

定 价: 88.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 15

印 次: 2020 年 8 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 0512-68180638

前言 | Foreword

21 世纪头二十年，“智能”生活方式加速进入人们的生活。比如，智能手机已经成为不少人出门必备的物品，智能机器人已经开始进入一部分家庭，智能汽车尤其是无人驾驶汽车研制已被列入未来重要的战略性产业，等等。不仅如此，过去像补办身份证这类小事，往往也要跑上一次或多次才能办成，现在“最多跑一次”，甚至一次也不用跑就能补办完成。有些以前只能在科幻电影上才能见到的情景，如今正逐步变成现实。于是，人们惊呼：智能化时代真的到来了。

这种感觉不是幻觉，而是客观存在。对整个社会而言如此，对社区治理而言也是如此。

一

新时代中国的社区治理呈现五大趋势。一是治理体系平衡趋势。其核心是在充分发挥“集中力量办大事”优势的同时，加快补齐“分散力量办小事”的短板，真正实现对上负责与对下负责的有机统一。二是治理重心下移趋势。其核心是进一步向基层赋权增能，进一步夯实社区治理在国家治理体系中的基础性地位。三是治理方式精细趋势。其核心是落实“三全五化”，即全覆盖、全过程、全天候和智能化、法治化、标准化、网格化、专业化。与经济发展一样，社区治理也要逐步告别过去那种粗放型的治理模式。四是治理理念“平战结合”趋势。“风险社会”的时代属性要求我们必

须树立“平战结合”的理念,核心是要建立健全“真正把问题解决在萌芽之时、成灾之前”^①的治理机制,建立完善社区应急体系,防范和化解重大风险。五是治理结构“一元整合多元”趋势。毫无疑问,新时代中国社会最显著的特征是“多元化”,但要实现“良序多元”,核心是要做到“一元整合多元”,而在手段上通过适度的“集中统一”来实现这一目标就显得尤为关键。

社区治理智能化与上述五个趋势都有关系。比如,如何实现对上负责与对下负责的有机统一呢?通过智能化手段进行满意度调查,有助于督促各级干部“对下负责”。又如,社区治理智能化与“治理重心下移”也有关系。有人说,目前的“重心下移”更多的是责任下移,而不是权力、资源下移,导致基层负担过重,所以要减负。但如何减负呢?智能化手段的广泛运用就有助于减负。再如,如何真正把问题解决在萌芽之时、成灾之前呢?通过社区治理智能化所使用的物联网、大数据、人工智能等手段有助于解决这一问题。又如,如何实现“一元整合多元”的目标呢?社区新媒体就是很好的武器。进一步看,在以上五大趋势中,社区治理智能化与第三个趋势即“治理方式精细趋势”关系最为密切。

何为精细治理呢?顾名思义,“精细”指“精致细密”之义,包含“精确”“精准”“精致”“细密”“细致”的意思,是相对于“粗放治理”“粗糙治理”而言的。在新时代社区治理语境下,“精细治理”的内涵可以用“三全五化”来概括。“三全五化”中的“三全”是指全覆盖、全过程、全天候;“五化”是指智能化、法治化、标准化、网格化、专业化。如果从“精细治理”的这一定义出发,很显然,精细治理离不开“智能化”,因为“智能化”本身就是“五化”中的一“化”。不仅如此,“智能化”还与“三全五化”中的“三全”和另外“四化”有内在联系。

首先看看社区治理智能化与“三全”的关系。

以2020年社区新冠肺炎疫情防控为例。疫情期间,一些居民需要居

^① 习近平.在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的讲话(2020年2月23日)[M].北京:人民出版社,2020:27.

家隔离,如何防止这些居家隔离人员到处“乱跑”呢?上海这样的超大城市普遍使用了“门磁”智能手段,很好地解决了这一难题。在居家隔离人员家门上装一个类似感应器的元器件,只要他们开门后后台就有感应。一些社区的居家隔离人数在最高峰时多则数百人,少则数十人,以前“人盯人”的方式不仅费时费力,而且也不能真正做到对每个人都进行24小时的“全天候”监管,存在一定的“脱管”隐患。再比如,疫情期间,要对每个人的“健康风险”进行识别,传统方法是靠每个人自觉申报,辅以其他手段,这种方式很不牢靠。比如,有的人故意隐瞒旅居史,这样的事情屡见不鲜,因此受到刑事处罚的不止一例。这不仅大大增加了社区疫情防控的成本,还显著提高了疫情蔓延的风险。后来,全国都普遍实行了健康码制度,上海叫“随申码”。一个人是否去过疫情重点地区,只要出示健康码一看便知。试想,如果没有这一智能手段的支撑,如何实现“全覆盖”?如何实现“全过程”?如何实现“全天候”?在疫情期间,笔者在基层走访时就听到一些这方面的声音。一些基层干部反映,在2020年新冠肺炎疫情防控中,尽管智能化手段发挥了一定作用,但总体而言,智能化手段所发挥的作用与预期的效果相比尚有一定差距。笔者调研发现,在居民区或住宅小区这一层面,智能化手段的运用主要局限在通过微信群或微信小程序预约口罩以及传递体温和购物信息、通过门磁技术的使用掌握居家隔离人员活动信息等方面。智能化手段的应用还显零碎、初级,“人海战术”在疫情防控中还是普遍采用的做法,耗费了不少人力。客观地说,我们的防控效果是不错的,但防控成本也是较高的,还没有完全脱离以往那种以“人海战”“高消耗”为主要特征的粗放型防控模式。

其次看看社区治理智能化与另外“四化”的关系。

一是法治化。法治化就是科学立法、严格执法、公正司法、全民守法的过程。法治有一个难点,即举证难。一个人干坏事,一般都会留下蛛丝马迹。在智能时代更是如此,并且这种痕迹多数都以各种各样的“大数据”“中数据”“小数据”的形式存储在某些地方,这就为举证提供了较大的方

便。此外,通过广布智能化感应器等方式,也可以为举证提供更多的“大数据”“中数据”“小数据”,从而为社区治理法治化提供证据支撑。这些证据可以防人干坏事。笔者遇到过很多这样的例子。有一个住宅小区通过公安部门的“雪亮工程”广布高清摄像头,盗窃案件发生率一年内下降了百分之八十以上。

二是标准化。标准是指“为了在一定的范围内获得最佳秩序,经协商一致制定并由公认机构批准,共同使用和重复使用的一种规范性文件。标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础,以促进最佳的共同效益为目的”。标准化是指“为了在一定范围内获得最佳秩序,对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动”^①。社区治理智能化的过程就是使得社区治理标准化的过程。其实,社区治理标准化不仅是“制定条款”,还是一种思维方式和行为方式。根据“标准”和“标准化”的定义,社区治理智能化的前提条件就是社区治理业务流程的标准化,只有在这一基础上才能真正实现具有“最佳的公共效益”的社区治理智能化。否则,社区治理智能化给社区治理带来的只是内耗,而不是效益。简单地理解,社区治理智能化就是把社区治理的人工业务流程“搬”到线上,“搬”到由物联网、大数据、人工智能等信息化技术构成的系统中。所以,社区治理智能化的过程是比较彻底的社区治理标准化过程。通过社区治理智能化这一过程,可以最大限度地实现社区治理“最佳的公共效益”,这也是各地之所以大力推进社区治理智能化的根本原因之一。

三是网格化。网格化就是把一个地域按照某种标准划分成一个个更小的治理单元并进行治理的过程。网格化管理目前已成为中国社会治理的重要方式。比如,把一个街道先分成几个片区,每个片区再分成几个更小的网格单元。目前,网格化管理普遍有智能化手段的支撑。就像本书中

^① 上海市质量和标准化研究院.公共服务标准化理论与实务[M].北京:中国质检出版社,2015: 55-56.

所介绍的上海市浦东新区城市运行综合管理中心模式那样,这一做法为网格化管理提供了坚强有力的支撑。

四是专业化。从经济学和管理学角度看,专业化是一个与“分工”有密切联系的概念,意指将不同的工作分配给不同的人或机器来做。因此,我们将社区治理的某些“工作”分配给由物联网、大数据、人工智能等组成的“机器”去做,很显然就是专业化的过程,而这一过程恰恰就是社区治理智能化的主要过程。因此,社区治理智能化的过程就是推动社区治理进一步专业化的过程。

从以上分析我们不难看出,社区治理智能化对于推进社区治理精细化具有重大意义。也可以说,社区治理智能化是社区治理精细化的基础性工程,还有人形象地把抓社区治理智能化工作当作社区治理工作的“牛鼻子”。社区治理智能化渗透于社区精细化治理的各领域、各环节。实际上,社区治理智能化带给我们的还远不止这些。它不仅正在悄悄地改变着社区公共管理、公共安全、公共服务的生产方式,还将重塑每位基层干部和社区工作者的思维方式和行为方式。对此,您准备好了吗?如果本书能在这方面为各位读者带来一些启迪的话,笔者定感欣慰。这也是笔者编著本书的初衷。

二

人类社会从游牧时代到农业时代,从农业时代再到工业时代,科学技术在其中扮演了重要角色。近两三百年来,人类先后经历了18世纪第一次工业革命的机械化、19世纪第二次工业革命的电气化、20世纪第三次工业革命的信息化,一次次颠覆性的科技革命,带来了社会生产力的大解放和生活水平的大跃升,也带来了社会治理方式的大变革。如今,我们正在经历一场更大范围、更深层次的科技革命,“智能化”就是这一伟大变革时代的主基调。以物联网、大数据、云计算和人工智能为代表的智能化技

术在社会各领域的推广和应用,极大地促进了社会生产力的变革,改变了我们的社会生活面貌,也给社会治理尤其是作为基层社会治理基础和重心的社区治理带来了前所未有的动能、机遇、压力、挑战。

先说动能和机遇。根据物理学原理,质量相同的物体,运动速度越快,它的动能就越大。如果将这一原理加以引申,社区治理智能化通过提高治理效率进而大大提升社区治理的动能。社区治理智能化最大的特点之一就是可以极大地提高信息传递的速度。在同等条件下,由于社区治理智能化极大地提高了信息传递速度,社区治理的动能就有可能得到较大提升。比如,在一辆电动自行车的不显眼处装上一个小物件,这辆电动自行车如果被盗就可以立即追踪其所在位置。又如,我们补办社保卡,只要在手机上点几下,就可以快速完成申办流程。再如,在2020年新冠疫情防控中,如果没有“网购”这一智能服务方式,让大家都待在家里不出门恐怕就不会那么容易实现。与其说是快递小哥为疫情防控作出了重大贡献,不如说是以智能化为基础的“网购”为疫情防控立下了汗马功劳。这些例子都是智能化手段在社区治理领域的实际应用。社区治理动能的提升也给社区治理带来了机遇。这种机遇是多方面的,既可以“减少”麻烦,也可以“增加”福利。比如,减负机遇、减灾机遇、减盗机遇、减费机遇,以及增强生活便利性、决策科学性、资源共享性、管理扁平性和居民群众获得感、满意度,等等。总之,社区治理智能化不仅给我们提供了一种以较低成本解决过去只能用较高分成本来解决问题的方式,同时也提供了一次化解顽症的机遇。这两种情况都是科学技术带给人类的恩惠。

再说压力和挑战。社区治理智能化本质上是科学技术在社区治理领域的运用。社区治理智能化的过程既是信息技术嵌入社区治理的过程,也是科学技术与人有机融合的过程。如果没有人的认可、使用,再好的技术,再管用的智能化手段,也不能很好地转化为生产力,从而转化为社区治理效能。不能想当然地认为,科学技术会自发、自动地运用到社区治理的过程之中。如果没有内在的激励机制,再好的技术也不一定会得以运用。著

名的“李约瑟之问”所“问”的就是这个问题及其背后的深层次原因。“李约瑟之问”由英国学者李约瑟提出。他的问题是，中国古代科学技术光辉灿烂，许多发明和发现往往早于同时代的欧洲，不少发明和发现还“出口”到同时代的欧洲，“中国人在研究大自然并用以造福人类方面，很早就跻身于全世界先进民族之林了”，“在人类了解自然和控制自然方面，中国人是有过贡献的，而且贡献是伟大的”。但是，后来中国的科学技术为什么未能得到持续发展？为什么近代科学革命以及工业革命没有最先在中国发生？^①社区治理也应注意防止这种问题的出现。笔者在一些社区调研时遭遇过一些类似“李约瑟之问”的问题。有的社区干部或社区工作者认为，智能化给自己带来的更多的是“麻烦”，而不是便利。这种所谓的“麻烦”，其实际意思是智能化技术把自己应该做的活儿变得更“透明”了。这在一定程度上改变了以往形式主义、官僚主义作风，但考核激励机制没有及时跟上，进而让部分社区工作者对社区治理智能化产生了抗拒。这虽然是极个别现象，但也提醒我们，要注意防止“李约瑟之问”中所隐含的造成科学技术不能广泛运用的机制性问题的出现。

“科学技术是第一生产力。”^②可以说，科学技术也是社区治理的第一生产力。假如您是一位街镇的主要领导，在谋划和思考当前的社区治理工作时，如果疏忽了社区治理智能化这一块工作，说得重一点的话，存在错过时代机遇的风险。如果说在基层社区治理中，除了党建思维、法治思维、科学思维之外，还需要什么思维的话，最应该引起重视的当“智能思维”莫属。包括上海在内的一些地方，正在大力推进“一网统管”“一网通办”^③工程，就是这种“智能思维”的具体体现。

① 李约瑟.中国科学技术史：第一卷 导论[M].袁翰青，等译.北京：科学出版社，2019：1-8.

② 邓小平.邓小平文选(第三卷)[M].北京：人民出版社，1993：274.

③ “一网统管”是指通过一张覆盖各领域、各部门的智能化网“高效处置一件事”；“一网通办”是指通过一张整合企业、居民需求的智能化网“高效办成一件事”。

三

不管是平时的社区治理还是像新冠肺炎疫情防控的“战时”应急治理，社区治理智能化都需要聚焦社区治理的“急难愁盼”问题。笔者经过梳理发现，在当前推进社区治理智能化的过程中，以下五个方面的管理需要特别加强。

一是小区出入口管理。住宅小区分完全封闭、半封闭和完全不封闭三种。对于完全封闭和半封闭的小区，更具备采用智能化手段进行管理的条件，而对于完全不封闭小区，如果运用智能化手段进行管理，成本会比较高，不够经济。在充分考虑目前小区封闭状态的情况下，并结合社区常态化疫情防控的要求，应当鼓励有条件的社区采用生物识别、信息技术等认证方式，加强对人员和车辆的出入管理。生物识别是指通过人脸识别、指纹识别等智能化手段来判别人的准入条件等。有的地方在小区出入口采用人脸识别技术，并在社区内广布高清摄像头，大大降低了入室盗窃案件的发生率。有的小区装上机动车辆智能抬杆装置后，再通过居民自治方式配套实施小区停车自治管理，住宅小区停车难的问题在一定程度上得到缓解。在有条件的住宅小区，适当加强智能化建设，从长远来看，利远大于弊。

二是社区人员管理。社区人员管理主要分为特定人员管理和实有人口管理两类。首先是特定人员管理。它可以分常态人员管理和非常态人员管理两种类型。前者包括住户管理、党员管理等。有的小区为治理群租顽疾，采用乘坐电梯刷卡或指纹识别认证的方式；有的地方为鼓励驻区单位、在职党员、志愿者参与社区治理，实行驻区单位、在职党员、志愿者云端积分管理制度。这些都是运用智能化手段进行常态人员管理的例子。此外，2020年新冠肺炎疫情暴发期间，不少社区都使用了非常态人员管理手段。比如，通过各种智能化手段精准识别来自重点地区的人员和车辆。不

管是常态人员管理,还是非常态人员管理,运用智能化手段管理都是一种趋势。其次是实有人口管理。在流动性社会,以街道、镇乡为基本单元,以实际居住地为主,加强实有人口管理,是社区治理的重要内容。基层社区治理经常提到一句话,叫“底数清”。社区治理首先是治“人”,人的底数不清,也就谈不上高水平的社区治理。2020年新冠肺炎疫情防控要求社区进行拉网式人员排摸,由于缺少智能化手段的支撑,有的社区工作人员吃了不少苦头。智能化手段在实有人口管理上作用较为显著。比如,身份查验、信息汇集、调用比对等,如果全凭人工完成,工作量大不说,更新会很慢,信息共享也很困难。实有人口管理的难点主要在出租房。笔者实地调研发现,在上海这样的超大城市,住宅小区房屋出租率普遍较高,不少小区出租房所占比例少则一两成、多则四五成。一些出租房房东为规避税费和监管,同时也嫌程序烦琐,一般都不备案。有的地方探索实行居住区域内规模化租赁运营机构的监管和网签备案措施,取得了一定成效。

三是治理沟通管理。微信群是一种相对比较简单智能化沟通方式,在日常的社区治理工作中,这一方式基本得到了广泛应用。比如,在2020年新冠肺炎疫情防控工作中,有的地方倡导居民通过微信群预约口罩等。微信群在社区治理中的广泛应用,在给基层社区工作带来便捷性的同时,也给一些基层社区工作者带来了负担。笔者在基层调研时发现,有的基层社区工作者同时加入很多工作群,有的甚至同时加入了六七十个工作群。有人说,光看这些微信群的信息就占去了相当多的工作时间。在微信群里,有的信息过去了还要不停地往上翻,即“爬楼梯”。说起微信群,在社区中还有“民间群”和“官方群”之分。住宅小区的业主们一般都有自己的微信群,叫“民间群”;有的地方由居委会出面发起组织的微信群,叫“官方群”。在有些社区,“民间群”和“官方群”往往是两个氛围迥然不同的舆论场。业主微信群在给业主们带来沟通便利性的同时,往往也成了负能量的聚集之地,有的业主群还拒绝居民区党组织、居委会人员加入。个别业社群由于缺乏有效的引导,对于社区治理工作不但帮不上忙还经常添乱,影

响社区的和谐稳定,严重的甚至沦为一些不法之徒在社区内攻击党和政府的舆论工具。所以,在社区治理智能化过程中,存在业主群的治理问题。

四是数据采集使用管理。关于社区治理智能化,社区干部经常会反映两个问题:一是上面各部门部署在居村委会内的信息平台以及其他一些信息采集终端存在多头管理、相互不通的问题;二是居村委会采集的数据交给上级部门后存在“有去无回”的问题。这两个问题严重制约了社区治理智能化水平的提升,其本质可归结为社区治理数据采集使用机制问题。解决这一问题的思路,首先是改“多头管理”为“一头管理”,其次是变“有去无回”为“共建共享”。

五是信息安全管理。有人说,社会越是智能化,每个人就越是透明化。对待智能化,我们的确不能简单采取因噎废食式的态度,就像不能因为汽车在马路上行驶会发生交通事故就禁绝汽车一样,我们不能因为智能化可能会带来公民个人隐私信息泄露就对其敬而远之。我们要做的是逐步规范信息安全管理,就像通过安装电子警察设备、装交通信号灯以及扣分罚款等措施来规范汽车在马路上行驶一样。首先,要高度重视公民个人隐私保护,坚守伦理底线,在数据采集和运用中强化脱敏和非隐私化处理。其次要建立健全权限管理、分级审批、使用痕迹记录、责任追查等制度。最后是要加强信息安全管理的法治保障力度。要从立法、执法、司法、守法四个方面补短板、堵漏洞。

四

本书的主题是社区治理智能化,并且是“基于上海浦东新区的实践探索”。为了避免读者对本书的内容边界和所采用的案例等产生困惑,有必要对本书的内容安排简要做些说明。

首先说明“社区”这一概念的内涵与外延。2000年,国家民政部给“社区”下了一个定义:“社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会

生活共同体。目前城市社区的范围,一般是指经过社区体制改革后做了规模调整的居民委员会辖区。”^①就全国而言,基本上是按照这一定义来把握社区的内涵的,有的地方在“居民委员会”前面还加上“社区”二字,称为“社区居民委员会”。由此可见,从辖区面积上看,社区一般是指城市居民委员会辖区所覆盖的范围。这是人们一般理解的“小社区”的概念。按照这一理解,目前全国共有65万个左右的基层社区,有400多万名社区工作者^②,平均每个社区有六七名社区工作者。此外,有些地方同时使用“大社区”的概念,上海是典型代表。上海“把社区建设摆在街道和居委会两个层面上”^③。也就是说,上海的“社区”范围既可以理解为街道辖区,也可以理解为居委会辖区。比如,上海在街道层面布局的“事务受理服务中心”“卫生服务中心”“文化活动中心”前面都冠以“社区”二字,并在街道层面进行规划建设。这里所说的“社区”就是“大社区”的概念。本书所采用的“社区”是指“大社区”概念。基于这一考虑,本书的内容既涉及街道层面的社区治理智能化,也涉及居委会层面的社区治理智能化,但更偏重前者。

其次说明一下本书案例来源和选择标准。本书中所采用的案例基本上都是上海市浦东新区的案例,主要有两个方面的原因。一是浦东新区的典型性。大家知道,中国的改革开放一直有“80年代看深圳,90年代看浦东”的说法,深圳和浦东是中国改革开放的两颗璀璨明珠。经过30年的发展,浦东已从落后的农村发展成为拥有500余万人口的重要城区,地区生产总值超过1万亿元。此外,浦东新区在保持经济快速发展的同时,社区治理特别是社区治理智能化方面的表现也一直走在上海其他兄弟区乃至全国其他具有可比性的城区前列。所以,从社会科学研究的角度看,浦东这个“样本”具有较强的典型性,浦东社区治理智能化的案例也同样具有典

① 《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》(中办发〔2000〕23号)。

② 抓细抓实疫情防控各项工作 用心用情为群众服务[N].人民日报,2020-04-10(1).

③ 殷一璀.上海社会建设工作会议前后对若干问题的把握和决策[M]//政协上海市委员会文史资料委员会,中共上海市委党史研究室,上海市社区发展研究会.口述上海:社区建设.上海:上海教育出版社,2015:7.

型性。二是课题成果转化的便利性。本书是在笔者研究浦东新区社区治理智能化相关课题所获成果的基础上转化而来的，案例素材丰富。

最后说明本书的读者定位与编排原则。本书所选取的内容遵循一个基本原则，即“需求导向”原则。这本书是一本与社会治理、社区治理等主题有关的通俗读物，基本视角是社会治理视角，而非信息技术视角。笔者写作本书的初衷，是想为基层社区治理干部和社区工作者提供一本系统了解和学习社区治理智能化的参考用书。笔者期待，这本书最终可以成为各级党委政府对社区治理干部和其他各级各类社区治理领域的从业者进行日常培训的参考用书之一，当然也可以派上其他用途。基于这一读者定位，本书的选材更多聚焦于社区治理智能化的突出问题及典型应用场景，不求大而全但求“问题导向”；本书的话语体系更强调深入浅出、通俗易懂，不求理论高深但求实用、好用；本书包括案例在内的内容基本上都是笔者实地调研或采访所得，具有一定的独家性。这本书的内容大致可以分为两个部分，第一章至第三章，可以看作是社区治理智能化的“总论”或“基本原理”；第四章至第八章可以看作是社区治理智能化的“分论”或“应用场景”。

需要特别说明的是，由于社区治理智能化发展日新月异，书中所反映的一些具体做法在出版时可能已经“过时”，敬请读者明鉴。

罗新忠

2020年5月

于上海浦东政和社会治理研究院

目录 | Contents

第一章	社区治理智能化的过程	001
第一节	物联、数联、智联“三位一体”的过程	002
第二节	信息技术嵌入社区治理领域的过程	008
第三节	社区治理体系和治理能力现代化深入推进的过程	013
第四节	技术与人力、制度、资金有机互动的过程	016
第五节	智能化技术应用不断迭代进化的过程	023
第二章	社区治理智能化的功用	033
第一节	智能化与社区治理效能	035
第二节	智能化与社区治理工作手段变革	038
第三节	智能化与社区治理工作熟练程度提升	040
案例链接	浦东新区社区治理智能化建设经验	043
第三章	社区治理智能化的“三大法宝”	053
第一节	社区治理智能化“法宝一”：物联网	055
第二节	社区治理智能化“法宝二”：大数据	057
第三节	社区治理智能化“法宝三”：人工智能技术	060
案例链接一	浦东新区大数据中心建设	063
案例链接二	人工智能技术在浦东新区社区治理中的应用	066
第四章	智能化与基层党建工作	071
第一节	社区基层党建工作面临的主要问题	073

第二节	社区基层党建工作智能化	074
案例链接	“浦东 i 党建”智能平台	084
第五章	社区公共管理智能化与“城市大脑”	087
第一节	公共管理与社区公共管理智能化	089
第二节	数据收集与监控智能化	091
第三节	数据整理与分析智能化	091
第四节	决策形成与指挥调度智能化	093
案例链接一	浦东新区治理渣土车问题的智能化实践	094
案例链接二	周浦镇城市运行管理智能化	102
第六章	政务服务智能化与“一网通办”	107
第一节	“互联网+政务服务”的提出与推进	109
第二节	上海政务服务“一网通办”改革	111
第三节	政府部门窗口服务智能化	114
案例链接	上海“一网通办”平台建设及浦东实践	116
第七章	智能化与社区公共服务	125
第一节	公共服务与社区公共服务智能化	126
第二节	社区养老问题智能化解决方案	132
第三节	“互联网+医疗”与“家门口”医护服务	137
第四节	智能化与社区公共交通服务	144
第五节	智能化与教育、文体和商超服务	146
案例链接一	浦东新区治理“停车难”问题的智能化实践	150
案例链接二	“智能菜场”帮助居民缓解“买菜难”问题	157
案例链接三	浦东新区“家门口”服务智能化建设	164
第八章	智能化与社区公共安全	175
第一节	公共安全与社区公共安全智能化	177
第二节	社区治安管理智能化	179