
“住枫桥”：智慧社区新样本

周剑

苏州市高新区枫桥街道党工委

随着新一代信息技术的迅猛发展，数字社会已经成为人们生产生活的新场域，数字治理也成为城市治理的新理念、新模式。在向新发展阶段迈进的关键时期，苏州高新区枫桥街道直面基层社区治理的现实问题，推动数字治理技术和社区治理机制的融合创新，以“住枫桥”平台为载体，构建了系统的智慧社区服务体系，探索了数字治理时代智慧社区建设的新路径。

回归本位：满足居民美好生活需要

枫桥街道因唐诗《枫桥夜泊》而驰名中外。改革开放 40 多年来，古镇枫桥由苏州城西的传统乡镇迅速发展成为现代化的工业强镇。经济社会快速发展的同时，枫桥街道也面临着基层治理挑战和公共服务供给难题。首先，居民规模大、异质性强、流动性高。在 34 平方公里的辖区内，枫桥街道共有 7 个社区 56 个小区，其中包括 26 个拆迁安置小区，另有 2 个可容纳 5 万人的外来务工人员公寓区，为社区治理增加了难度。其次，群体异质性带来公共服务需求差异化。枫桥面临着农村拆迁安置、流动人口管理、城市居民养老等普遍难题，不同群体对公共服务有差异化需求，这对基层公共服务精准化供给能力提出了巨大考验。最后，街道和社区长期面临着“属地管理”和“上面千条线，下面一根针”的现实情形，各个治理主体之间权责交织，基层治理的数据壁垒、信息孤岛丛生，社区治理能力严重滞后于居民的公共服务需求。

在此背景下，枫桥街道于 2018 年启动以“住枫桥”平台为载体的智慧社区公共服务体系建设，借助移动互联网、大数据等信息技术，以技术革新推动治理机制改革，全面提升社区治理效能。

首先，“住枫桥”通过一个平台门户，打通了政府管理、居民服务、商业服务三大体系，融政务服务、公共服务、媒体服务、生活服务、党团服务等服务模块于一体，提供门禁、生活缴费、积分入学、健康管理、法律援助、社保生育、居家养老、特殊帮扶、物业管理等近百项具体服务功能，形成了覆盖居民生命全周期的智能化服务体系。其次，初步实现了社区公共服务精准化供给。平台按照不同的居民类型，提供有针对性的公共服务内容。如针对满 60 周岁的居民，平台自动发送老年优待政策和办理程序到居民客户端，大大提升了利民政策的覆盖率。平台开发和运营过程中进一步沉淀用户数据，通过大数据、深度学习等技术进一步提升公共服务供给的精准性。最后，提升了居民参与度。除了便利化的政务服务、优质的公共服务外，“住枫桥”专门针对儿童、学生、老年人等人群开展特色活动，通过视频、图片、直播等方式，提升居民参与度，增强居民对社区的认同感和归属感。

技术赋能：建立智慧社区服务体系

枫桥街道历经两年半的时间，逐步建立起了以“住枫桥”平台为统一门户、以智慧社区治理大数据中心为基础、以制度规范为保障的智慧社区服务体系。

建立智慧社区治理数据中心。2018 年起，枫桥街道围绕基础设施、大数据中心、管理平台、统一渠道等重点，通过建设街道政务信息化 API 管理平台，实现 API 接口资源的统一汇聚和管理，整合本地网格运行、民生服务、经济发展、政务办公等数

据，对接苏州高新区人口、地理信息、信用等基础数据，形成集基础库、专题库、业务支撑库为一体的数据中心。

构建“互联网+”服务应用体系。枫桥街道以领域协同为思路，以“住枫桥”为门户，构建了“互联网+政务”“互联网+网格”“互联网+生活”“互联网+服务”“互联网+产业”的智慧引领“五个+”智慧社区服务体系。通过加强政务数据中心和“互联网+”服务应用体系建设，构建了版面数据管理、地理图层管理、用户权限管理、系统对接管理、政务服务审批管理等一体化智慧社区服务后端平台。

确立智慧社区数字化建设规范体系。2018年，枫桥街道委托第三方专业咨询公司制定了“枫桥街道政府信息化发展三年行动计划（2018—2020）”，明确了街道信息化“151”总体框架体系，先后编制、出台了《枫桥街道政务信息化架构设计报告》《枫桥街道政务信息化项目管理规范》《枫桥街道政务信息系统开发规范》《枫桥街道政务信息化架构治理指南》等制度规范，确保街道智慧社区数字化服务体系顶层设计和各个模块自主开发有序落地。

治理创新：提升社区公共服务效能

智慧社区是数字技术和治理机制的融合创新。数字技术推动着治理主体突破现有治理框架，建立更具适应性、灵活性和高效能的体制机制；而治理主体的治理理念和治理机制的革新，又进一步释放了数字技术的红利。“住枫桥”作为智慧社区的样本，正是探索了一条治理与技术融合的新路径。

探索了政企合作，管运分离的新模式。只有尊重人才、尊重技术、尊重市场、尊重规律，敢于创设更开放的治理机制，才能为智慧社区平台的开发和运营创造更大的发展空间。枫桥街道联合市场和社会的力量，聘请专业技术咨询公司做好技术和需求对接，充分利用市场资源解决智能互联平台投资大、技术难、周期长的问题。同时，街道遵循互联网平台的运营规律，推动平台的自我建设、自觉更新、自主发展，以敏锐的自觉意识不断自我开发迭代，以“造血”而非“输血”的模式来推动平台的自主发展。在商务服务方面，“住枫桥”坚持平台“开放、共享、共赢”的理念，允许第三方无缝接入，以此增加平台的对外服务能力，同时也实现了平台的自我造血、自主发展。

探索了深度分析，辅助决策的新路径。“住枫桥”平台突破了政务系统和软件“一次开发、没有运营”的思维，实现了持续性的开发和专业化的运营，在技术上提供了基于运营数据进行大数据分析、深度学习的可能，在运营上借助数字技术实现社区公共服务的智能化、精准化。同时，平台大数据沉淀形成的数据中心和政务信息化API管理平台组成的“数据+管理”的集成中心，为街道各类治理主体更具体地判断居民社区服务需求热点、预防预警基层矛盾风险点、提升基层应急管理行动能力和行动效能等治理决策提供了可能。“住枫桥”成为了数字治理时代居民获得优质高效的社区公共服务，以及政府等主体提升精细化、精准化、智能化社区治理效能的新路径。