
“智慧社区”展现美好生活新样态

苏胜利

未来的社区，是什么样子？在数字化浪潮汹涌澎湃的今天，智能化无疑会成为未来社区形态的重要标志。以大数据、云计算、人工智能等信息技术为支撑的智慧社区，势必深刻改变人们生活方式，重塑社区治理格局。无锡，这座数字化转型标杆城市，既在数字经济、智能制造等领域加速蝶变，又在数字生活、数字治理等方面广泛赋能，不断拓展智慧应用新场景。尤其是一批正在发育成熟的智慧社区，让数字化生活渐行渐近、触手可及，初步展现美好生活的别样形态。

数字化改造，让社区变“聪明”起来

走进蠡桥社区，站在“数字仙蠡墩”平台大屏前，可以直观看到一个数字社区模型——大至每一栋建筑，小至每一个井盖、消防栓，甚至深埋地下的各类管线，均按照真实世界1:1实现数字化，可动态掌握实时数据。

这是无锡首个运用数字孪生技术实现实时动态管理的社区平台，即通过CIM技术对整个社区环境进行数字还原，打通现实物理世界与虚拟世界的数字映射。社区数字建模采用了无人机倾斜摄影、现场像控测绘、现场地下管线物探测量、BIM建模等多种技术手段。社区模型中包括社区住宅、商铺、地下室等房屋模型，以及地表地形、地下管线、路桥、河流、景观、各类社区设施等模型。各类设施上安装有传感器，可将实时数据传送到平台系统。

为什么要投入巨大人力物力去建设这个平台？其背后考量是现实的，也是长远的。以消防为例，外来车辆进入小区后随意停放到了消防通道上，平台立即自动报警并提示车主信息。如果不巧发生火灾，即使车主无法第一时间到达现场，算法也会为消防人员计算出最佳线路，最快抵达火灾现场。通过在三维地图上标注消防安全重点部位以及加装消防物联网传感器，消防部门还可实时掌握消防设施运行状态和消防车道的畅通情况。这就实现安全防范端口前置，大大提高了初期火灾监测预警和扑灭能力。

尤渡社区同样在数字化改造中破浪前行。该社区尤渡苑三期，有40余栋居民楼，近2000户居民，占地面积共计8.2万平方米。因小区居民数量多，人员混杂，停车位数量有限，小区治安和道路堵塞问题一直较为严重。为此，社区进行智慧改造工作，率先建成无锡市首个安置房智慧技防小区，开发“智能综合应用中心”平台，集安全防范、物业管理、民生服务等功能为一体。

该社区主要通道、单元门、停车场都安装了AI视频监控、人脸识别门禁、电子门禁、车牌识别系统等智慧监控设备。通过这些设备，可对进出社区内的人员与车辆进行身份识别，对可疑人员进行全域跟踪和实时预警，将危险扼杀在摇篮之中，为小区居民构筑起牢不可破的“安全网”。

为社区赋能，精细化服务可见可感

硬件的数字化，只是智慧社区建设的第一步。打造智慧社区，关键是要增强信息获取和研判能力，全面提高社区治理的有效性。无锡注重把基础数据纳入信息平台，最大限度实现各路数据的实时交互，从而为社区治理赋能，切实提升精准服务群众的能力。

“数字仙蠡墩”管理系统将人脸识别和门禁功能整合起来，对进出小区的人员实现了人、证、面部信息的统一，在有效防止陌生人员随意进出小区的前提下，实现本小区居民无接触式快速进出，给居民提供了更加安全便捷的通行体验。该系统直接

运用无锡“社区通”平台数据，对小区重点人群进行分类标注，包括孤寡老人、青少年、残疾人、特殊病人等，并准确展示到每栋房屋模型上，为社区治理提供全景视角和全量数据分析。同时，将社区民警、网格员、小区物业、楼道长、志愿者等各方力量整合起来，统一调度、信息共享，实现受理上报动态化、流转交办高效化。

尤渡社区“智能综合应用中心”平台可利用大数据分析，观测辖区内独居老人日常生活情况。独居老人在24小时内无出门记录，后台便会自动产生工单推送至平台，第一时间通知网格员上门查看，有效提高独居老人的安全系数。对于电动车进楼栋、高空抛物等行为，数字平台也可及时监控追踪，从根本上减少此类危险行为的发生。许多居民养成随手拍的习惯，发现问题及时通过平台向社区反映，参与社会治理的积极性有效激发。

江阴市周庄镇华宏世纪苑，外来人口众多，基层治理服务面临许多难题。该社区依托智慧华宏社区综合服务平台和“精网微格”金字塔式防控工作体系，摸清1444名外来人口底数，理清流动人口变量，完善基础信息，建立社区动态基础数据库。在日常工作中，利用大数据自动分析筛查相关信息，用数据“跑路”代替人员“跑腿”，极大减少了基层工作量。同时，该平台在“灵锡”和“最江阴”上增加了“诉求通”功能入口，社区居民可随时提交物业维修、环境整治、生活帮扶、安全报警等各类诉求，建立一套群众诉求从实时提醒、即时派单、快速处置到反馈核实的全流程闭环机制，实现社区事“就近办、快捷办”。

细化管理颗粒，确保技术“为人而转”

技术应用日新月异，智慧社区任重道远。着眼未来，唯有加快推进社区治理由人力密集向人机交互转变、由经验判断向数据分析转变、由被动处置向主动发现转变，才能提供更加精准、更加高效的管理服务，实现以信息化支撑治理现代化。数字化转型大势所趋，但也不不少人担忧，这个过程中会不会滋生“指尖上的形式主义”、加剧“数字鸿沟”等现象。

在无锡，各地各部门遵循技术和城市“为人而转”的理念，不搞“为数字化而数字化”的炫技式创新，聚焦最迫切需求、最急难问题、最高频事项建好数字应用新场景。市民政局牵头建设的社区减负“一表通”，通过社区治理一底座、社区事务一平台、智能表单一表通、电子台账一底册、社区服务一键享等，大力推进统计数据采集、处理、上报、共享信息化，实现数据“多跑路”、基层真减负，受到社区干部的普遍欢迎。

作为一项全新探索，数字化转型既需要“大踏步”行动，也需要“小切口”发力。以数字化赋能美好生活，拼的是细节管理，拼的是工作“颗粒度”。通过“灵锡APP”城市公共服务平台，全市将实现一码贯通市域涉人、涉企、涉证的所有场景，实现从生到死的全周期数字生活服务。聚焦人民群众急难愁盼问题，无锡通过数字化推动各类公共服务提质增效，打造舒心就医、教育成长、锡路畅通、保障救助、就业创业、智慧养老等示范场景。为解决“数字鸿沟”问题，面向老年人和残障人士推进相关服务的适应性改造，保留必要的传统服务渠道和服务方式，不让任何一个人在数字时代“掉线”。

人民的美好生活愿景，就是最佳的应用服务场景；社区治理面临的痛点难点，就是最好的数字化转型切入点。无锡深谙数字要素的特性，推动基础数据下发共享，鼓励各类社区结合自身特点把这些数据用起来，释放数据资源在解决问题、优化治理、服务群众中的巨大潜能。这就是数字化认知、数字化思维、数字化逻辑的集中体现，充分彰显推进智慧社区建设的“力度”与“温度”。只要秉持为民初心，强化数字思维，赋能基层治理，未来必将涌现更多和谐有序、共建共享、充满温情的智慧社区，人民群众获得感、幸福感、安全感必将不断增强。