

# 上海市人民政府办公厅文件

沪府办〔2020〕65号

---

## 上海市人民政府办公厅关于印发 《社区新型基础设施建设行动计划》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局：

《社区新型基础设施建设行动计划》已经市政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

2020年12月3日

（此件公开发布）

# 社区新型基础设施建设行动计划

为深入贯彻《上海市推进新型基础设施建设行动方案(2020—2022年)》(沪府〔2020〕27号),更高质量提升社区治理服务效能,更高水平满足居民群众美好生活向往,制定本行动计划。

## 一、行动目标

到2022年,5G、人工智能、物联网、大数据等新技术全面融入社区生活,本市社区新型基础设施建设不断夯实,运营服务体系日益完善,智慧社区支持体系更加优化,社区治理更加智慧、社区生活更有品质。

——建成全市统一的智慧社区数字底座。夯实“一网统管”第五级居村应用平台建设,全面加快新一代信息基础设施深度覆盖,推进社区治理数据整合归集。

——构建高效智能的智慧终端设施网络。聚焦社区生活重点领域和关键环节,推进社区智能安防、智能末端配送设施、智慧康养等终端设施合理布设。

——形成规范有序的智能设施管理机制。社区新型基础设施建设和运营配套制度更加优化,社区准入、退出流程更加规范,管理维护责任更加明晰,社区协商充分开展。

——建成环境友好的智能建设支撑体系。加大政策供给,链接供需资源,加强用房用地和接口保障,降低市场主体进入社区成

本,形成企业、社会组织共同参与的良性循环。

## 二、主要任务

### (一)数字底座建设行动

1.夯实信息基础设施建设。加快实现 5G、千兆光网、新型城域物联专网等在社区的深度覆盖,夯实新一代信息基础设施底座。

(责任单位:市经济信息化委、各区政府)

2.加强数据汇集机制建设。依托市大数据资源平台,建立健全面向社区治理的主题数据库,推动数据向居村按需共享,为居村精细化治理和精准化服务提供支撑。(责任单位:市民政局、市大数据中心)

3.推进“社区云”平台建设。做实“一网统管”架构下的居村应用平台“社区云”,深化管理、服务、互动等功能,整合部署在居村层面的信息系统,健全基层信息数据采集、比对、反馈、使用机制。

(责任单位:市民政局、市经济信息化委、市公安局、市大数据中心、各区政府)依托市城运中心和城运相关系统,及时反馈、联动处置居村发现的问题,为居村治理提供支撑。(责任单位:市城运中心、市住房城乡建设管理委、市民政局、各区政府)

### (二)应用场景拓展行动

1.完善社区智能末端配送。合理规划布设社区智慧零售终端、智能取物柜等智能末端配送设施,3年内,在全市社区、商务楼宇、机关、学校、医院等场所新增智能快件箱 1.5 万组以上。(责任单位:市商务委、市规划资源局、市住房城乡建设管理委、市房屋管

理局、市邮政管理局)开展可回收物服务点、中转站改造提升,推进全市住宅小区 3000 台智能回收箱规范管理。鼓励市场主体探索生活垃圾智能识别、分类清运,创新商业模式。(责任单位:市绿化市容局)

2.加强社区智能安防。2020 年前,全面完成以社区人员、车辆出入口“微卡口”(人脸抓拍、车辆抓拍)感知端建设为重点的社区智能安防建设,覆盖全市 16 个区 10987 个封闭式住宅小区、2886 个开放式住宅区域(含非封闭式小区、旧式里弄、农村民宅)。(责任单位:市公安局、市房屋管理局)

3.推广社区智慧停车。3 年内,建成市级公共停车信息平台,接入社区周边公共停车场(库)和道路停车场的动静态数据,方便社区居民停车,缓解停车压力。(责任单位:市交通委、市道路运输局、市经济信息化委、市公安局、各区政府)

4.推动社区智慧能源设施建设。构建智能有序充电管理体系,2020—2022 年,每年建设一批充电桩示范小区,加快实现社区充电安全监管和智能有序充电。(责任单位:市发展改革委、市经济信息化委、市房屋管理局)推进住宅小区非机动车车库(棚)智能改造。(责任单位:各区政府)

5.实施社区智慧早餐工程。合理规划、整体布局社区周边新零售连锁便利门店,依托布点网订柜(店)取、智能取餐等项目,助推社区早餐门店线上线下融合发展,创新“早餐在线经济”新模式,实现数字化赋能社区早餐工程。(责任单位:市商务委)打造智慧

社区老年食堂,鼓励为居民提供早餐服务。(责任单位:市民政局)  
开展“无人餐厅”试点,实现“午餐自动化集中生产+早餐移动化无人生产”新模式覆盖 100 个以上社区。(责任单位:市经济信息化委、市商务委、市民政局)

6.推进社区智慧养老。加强养老信息系统建设,实现智慧养老管理与服务的精确匹配。积极推进智慧养老产品和服务在社区落地。试点推广老年人紧急救援、老年人家庭护理等智慧养老应用场景。全面实施经济困难的高龄独居老年人应急呼叫项目,2020 年底前,实现 16 区全覆盖。推广老年人“智能相伴”服务场景。(责任单位:市民政局、市经济信息化委)

7.深化智慧健康服务。整合社区卫生服务中心健康自检设备、体质监测站、学校健康检测等各方资源,以街镇为单位,建设智慧健康驿站,畅通居民健康自检、自我健康管理以及获得健康教育与早期干预的渠道。2021 年,每个街镇至少建成一家标准化智慧健康驿站。(责任单位:市卫生健康委、市体育局)

### (三)应急管理强化行动

1.实施社区灾害综合监测预警平台建设。推进智能防灾减灾系统建设,促进自然灾害相关数据共享应用,加快社区自然灾害综合监测预警感知网络、终端设备布点建设,加强涉灾部门专业监测预警与应急管理部门综合监测预警融合发展。2020 年底,完成“上海市社区自然灾害综合监测预警系统”和终端设备建设准备工作。推动徐汇、浦东、宝山、崇明、金山等区 2021 年底完成不少于

20 个社区终端示范项目建设,并开展测试演练。2022 年底前,完成所有区级平台至街镇、居村的纵向功能验证,不断扩大区级覆盖范围。(责任单位:市应急局、市城运中心、市大数据中心)

2.推进社区微型消防站调度通知平台建设。提升社区微型消防站火情处置、消防管理、宣传培训等能力。(责任单位:市消防救援总队)

3.丰富应急管理智慧场景。聚焦电梯等专用设备安全、消防、防台防汛、气象灾害预防、燃气电力、公共卫生等住宅小区应急管理重点,强化物联环境建设和关键场景建设,增强应急处置能力。(责任单位:市经济信息化委、市城运中心、市大数据中心、市应急局、市市场监管局、市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、市消防救援总队、市水务局、市气象局、燃气集团、市电力公司、市卫生健康委)

#### (四)规范管理提升行动

1.规范服务场所。合理配置社区智能设施服务场所。新建住宅小区应当按照相关标准配建智能末端配送设施(智能快件箱)服务用房等服务场所,智能末端配送设施(智能快件箱)属于公共服务设施。既有住宅小区可参考新建小区配置标准,设置智能末端配送设施服务场所。其他类型智能设施可在业主协商基础上,灵活配置服务场所。(责任单位:市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、市邮政管理局、市规划资源局等)

2.规范社区准入。建立健全智能末端配送设施进住宅小区的

标准流程。坚持发挥“业主主体”作用,由业委会负责做好业主意愿征询、协议签订等工作。物业服务企业依据合同,做好配合工作并约定相关权利义务,督促设施单位履行相关职责。鼓励业主大会在管理规约中就智能设施进小区事项作出约定,授权业委会根据管理规约决定相关事项。无业委会住宅小区可由居委会根据需要,搭建社区协商平台,组织业主民主协商,促进共识达成。其他类型智能设施进入住宅小区,可参照上述标准。(责任单位:市房屋管理局、市民政局、市经济信息化委)

3.规范日常维护。由智能设施运营企业行业主管部门制定设施日常维护标准,加强行业指导,建立企业“黑白名单”及退出机制。智能设施运营主体承担日常管理责任,在智能终端显著位置,标识维护人员信息,建立走访制度,做好定期巡检,听取居民意见建议,保证设施正常运转。小区业委会、物业服务企业协助行业主管部门做好督促检查。(责任单位:市商务委、市住房城乡建设管理委、市邮政管理局、市发展改革委、市交通委、市卫生健康委、市市场监管局、市应急局、市气象局、市消防救援总队、市水务局、市电力公司、燃气集团、市公安局、市经济信息化委、市民政局、市绿化市容局、市房屋管理局等)

#### (五)支持体系优化行动

1.加大政策供给力度。制订《上海市推进住宅小区及商务楼宇智能末端配送设施(智能快件箱)建设的实施意见》和规划建设导则,引导规范公共服务设施设置,提升便民服务水平和精细化管

理水平。（责任单位：市住房城乡建设管理委、市房屋管理局、市规划资源局、市商务委、市邮政管理局）结合新建商品房小区投入使用，强化社区智能安防标准规范执行。（责任单位：市公安局、市房屋管理局）出台《上海市商业体系发展规划》《上海市商贸物流基础设施体系规划导则》，完善社区商贸基础设施智能化改造规划。（责任单位：市商务委）更新《新型城域物联专网建设导则》，优化5G和物联终端布局规划。更新《上海市智慧社区建设指南》，加强智慧社区建设指导。（责任单位：市经济信息化委）

2.链接供需资源。建立健全智慧社区建设供需对接机制。通过居村“自下而上”意见征询和需求提取机制，梳理形成社区智能设施需求清单和项目清单。根据社区需求、企业运营规模、征信情况等，制定智慧社区建设指导目录和优质供应商目录。通过项目购买、补贴、奖励等方式，提升项目落地效率。（责任单位：市经济信息化委、各区政府）

3.鼓励贴息支持。发挥贴息政策作用，鼓励合作银行加大对社区“新基建”优惠利率贷款力度，对符合条件的社区“新基建”项目，按有关规定进行贴息支持。（责任单位：市发展改革委、市经济信息化委、市财政局、浦东新区政府、临港新片区管委会、上海科创办、虹桥商务区管委会）

### **三、保障措施**

（一）加强组织领导。在现行市新型基础设施建设推进工作机制框架下，依托各工作组及牵头单位，建立由相关职能部门参加的



推进工作机制,按领域推进社区新型基础设施建设各项工作,压实主体责任,明晰工作要求。在此基础上,成立由市民政局、市经济信息化委、市发展改革委、市商务委、市房屋管理局等部门组成的工作专班,负责日常协调。各区相应建立本区域相关工作机制,加强组织保障。(责任单位:各相关部门、各区政府)

(二)强化属地统筹。推动各区根据市级规划部署,做实条块联席会议和基层约请制度,加强条块协商和业务指导,推动部门聚焦基层难点问题,清单式解决问题。落实社区规划建议权,结合在地资源禀赋和社区类型、居民结构,因地制宜开展智慧社区建设,确保项目精准落地。(责任单位:各区政府、各相关部门)

(三)开展示范工程。聚焦社区治理与便民服务等重点应用场景,鼓励各区选取信息化基础条件好、创新方向明确、具有复制推广价值或区域特色的项目,开展“区、街镇、居村”三级示范工程,推动各区形成一批能显著提升社区服务或社会治理效能的示范项目,提炼一批规范准入、维护、退出、监督等各环节的发展长效机制,总结一套“政企合作、市场投入为主”的建设运营模式。在此基础上,逐步扩大示范工程的区域覆盖和项目覆盖,以规模化应用推动本市社区“新基建”建设。对示范工程中实施效果好、群众满意度高的项目,加大宣传推广力度,优先落实贴息等政策。(责任单位:各相关部门、各区政府)

(四)推动社区参与。建立健全参与式社区规划制度,积极发挥社区自治共治、民主协商机制作用,将智慧社区建设纳入社区协

商议题,通过居(村)民会议、社区党员代表会议、居民区联席会议和听证会、协调会、评议会“三会”制度,以及业主大会、业主委员会会议等,对智能设施建设项目、点位选择、资金方案等重点内容开展议题征询和民主协商,充分吸收居民意见建议。同时,深入挖掘具备专业知识和社区服务精神的自治骨干参与方案设计、项目管理。(责任单位:市民政局、市房屋管理局、各区政府)



