广东省深圳市龙华区龙华街道油松社区：数字技术赋能，龙华社区“智治”蝶变[[1]](#footnote-0)

初来深圳务工的小陈，最近搬入了龙华区龙华街道油松社区水斗新围村。入住的第一天，他的手机便收到了来自社区的一条温馨且实用的短信。短信中嵌入了社区的“新邻护航”应用链接、个性化入住指南、反诈一封信、消防安全应急指南、社区公益服务资源包、“线上家园”等。

一入住就收到暖心短信的背后，是龙华街道秉持着“低成本、高产出、低出错”的准则，深度推进数字治理、智慧赋能，不断创新“智能+”手段在辖区各场景中的融合运用。

作为龙华街道的试点社区，油松社区以数字创新为抓手，引入了兼具任务管理、自动流转、数据分析等功能的社区工作管理平台，以数字化、智慧化着力提升社区治理的共建共治水平，为居民提供更幸福、更安全的生活环境。

在社区治理领域，油松推广应用了物联网AI摄像头、AI智能违停预警、消防物联烟感、电气在线监测系统、高空抛物智能监测、垃圾分类监测等物联网感知设备，为基层治理领域的日常履职赋能、预测预警、感知监测等提供了智慧化支撑，推动社区治理在广度、深度和精度上不断迈进。

社区工作管理平台的应用，也让传统的工作模式发生了显著变化，这种变化主要体现在质量和效率的提升上。

以油松社区为例。通过主动剖析社区内部工作存在的痛点，结合平台的任务管理、自动流转、数据分析、资料归纳等功能特性，推广涵盖应急事件、三小场所、二小零工程、内务事项签批、安全隐患整改、矛盾纠纷收集和化解等社区业务相关的所有板块，社区实现了任务协同化、流程规范化、数据可视化、档案标准化，让原本纷繁复杂的社区工作逐渐变得高效有序，也为辖区居民的工作、生活、办事省去了诸多麻烦。

“社区作为城市的基本单元，服务的质量直接关系到居民的归属感与认同感。”基于社区工作管理平台，龙华街道各社区积极打通“指尖”办事窗口，帮助社区快速了解和响应居民诉求，融合多元主体力量，构建“汇民智，聚民力，解民忧”的善治格局。

例如，油松社区开发的“线上家园”应用，集公益宣传、资讯发布、邻里互动、服务获取、诉求表达等内容于一体，让社区能够快速了解并响应群众需求；三联社区推出“亲邻微帮”应用，精准对接居民日常微服务需求，通过志愿团队迅速响应，实现服务到家……

截至目前，龙华街道各社区、各部门共创建应用431个，基础表单近两千个，产生数据四百余万条。未来，龙华街道还将围绕群众需求拓展数字治理应用，弥合“数字鸿沟”，努力让群众拥有更多的获得感！

**南方评点：数字技术为社区治理打开一扇窗**

一个社区，真的需要如此之多的数字治理场景吗？为何又会产生如此庞大的数据量？

实际上，龙华的社区普遍有着人口密度高、流动性大、公共基础设施陈旧等特点，由此带来的是安全隐患突出，社区日常工作繁杂琐碎。在传统工作模式下，面临着内务管理效率低下、基层治理体系薄弱、群众服务针对性不强等诸多难题。

数字技术赋能，为社区治理创新打开了一扇窗。将数字技术融入社区治理全过程、各环节，能够从根本上消除社区治理存在的内卷化、碎片化等问题，为城市运行、基层治理和公共服务赋能增效，推动基层治理加速向“精准、智慧”升维。

当然，数字治理是一把双刃剑。如何运用数字技术提升社区治理质效，同时避免产生新的治理成本，龙华街道的探路，将为更多城市超大型社区治理提供可复制、可推广的宝贵经验。

撰文：程德坤

【作者】 程德坤

【来源】 南方报业传媒集团南方+客户端

1. https://baijiahao.baidu.com/s?id=1820236674006069144&wfr=spider&for=pc [↑](#footnote-ref-0)