

硕士学位论文

长房集团社区智慧应急管理体系建设研究
Research on the Construction of Community Smart Emergency Management System of Changfang Group

学科专业 工商管理(MBA)

专业领域 企业管理

作者姓名

指导教师

2021 年 10 月

中图分类号 C93

学校代码 10533

UDC

学位类别 专业学位

硕士学位论文

长房集团社区智慧应急管理体系建设研究 Research on the Construction of Community Smart Emergency Management System of Changfang Group

作 者 姓 名

学 科 专 业 工商管理（MBA）

专 业 领 域 企业管理

研 究 方 向 创新管理

二级培养单位 商学院

指 导 教 师

论文答辩日期

答辩委员会主席

中 南 大 学

2021 年 10 月

学位论文原创性声明

本人郑重声明，所呈交的学位论文是本人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了论文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果，也不包含为获得中南大学或其他教育机构的学位或证书而使用过的材料。与我共同工作的同志对本研究所作的贡献均已在论文中作了明确的说明。

申请学位论文与资料若有不实之处，本人承担一切相关责任。

作者签名：_____ 日期：_____年___月___日

学位论文版权使用授权书

本学位论文作者和指导教师完全了解中南大学有关保留、使用学位论文的规定：即学校有权保留并向国家有关部门或机构送交学位论文的复印件和电子版；本人允许本学位论文被查阅和借阅；学校可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用复印、缩印或其它手段保存和汇编本学位论文。

保密论文待解密后适应本声明。

作者签名：_____ 导师签名_____

日期：_____年___月___日 日期：_____年___月___日

长房集团社区智慧应急管理体系建设研究

摘要：全球突发性公共事件频繁发生，不仅严重危害人们健康，甚至还大幅抑制经济发展，严重影响到社会的稳定发展。而突发公共事件处理的最小也是最直接效果显示的单位就是社区。智慧应急管理体系作为智慧社区建设最基础核心的一环，如何在现代化信息技术的发展下，共同建设和提升社区的应急管理体系，是评判一个智慧社区建设质量的基本标准。

本文正是基于以上背景，开展了长房集团建立信息理化、预防性、应急高效性、系统性的成熟社区智慧应急管理体系的研究，打造长房集团有温度、有安全感能应对突发紧急情况的智慧管理社区。全文共分为六个部分，第一部分为绪论，先介绍了本文的研究背景和研究意义，然后对国内外研究现状和发展动态进行了阐述，进而讲述了本文研究内容及方法。第二部分对相关的理论与方法进行阐述，包括社区智慧应急管理体系内涵及应用范围、智慧社区与应急管理体系相关理论、应急管理体系设计的相关方法和案例。第三部分先对改造前长房集团社区管理情况和应急管理情况进行分析，接着对长房集团社区应急管理体系需求进行调查，最后对长房集团社区应急管理体系问题分析。第四部分为长房集团社区智慧应急管理体系构建，包括智慧应急管理体系构建思路、智慧应急管理体系架构设计、智慧应急管理平台设计与部署方案和智慧应急管理机制设计。第五部分通过以突发新冠疫情为例进行长房集团社区智慧应急管理体系的实证应用与验证评价，探讨长房集团社区智慧应急管理体系保障措施。第六部分为本文研究的结论和对未来研究的展望。

关键词：智慧社区；智慧技术；社区应急管理；应急管理体系

分类号： C93

Research on the Construction of Community Smart Emergency Management System of Chang fang Group

Abstract : The frequent occurrence of sudden public incidents in the world not only seriously endangers people's health , but also greatly inhibits economic development , and seriously affects the stable development of society. The smallest and most direct result of public emergencies handling is the community. The smart emergency management system is the most basic and core part of smart community construction. How to jointly build and improve the community's emergency management system under the development of modern information technology is the basic criterion for judging the quality of a smart community.

Based on the above background , this article has carried out the research on the establishment of a mature community intelligent emergency management system of information management , preventiveness, emergency response efficiency, and systematization by the Changfang Group , so that the Changfang Group can respond to emergencies with a sense of temperature and safety. A smart management community for emergencies. The full text is divided into six parts. The introduction is the first part of the study,introduces the research background and significance of this paper, then expounds the research status and development trends at home and abroad. Then describes the research content and methods of this paper.The second part provides an overview of related theories and methods, including the connotation and application scope of the smart community emergency management system, related theories of smart community and emergency management system, and related methods and cases of emergency management system design. The third part first analyzes the community management and emergency management of the Changfang Group before the transformation , then investigates the needs of the Changfang Group's community emergency management system , and finally analyzes the

problems of the Changfang Group's community emergency management system. The fourth part is the construction of the intelligent emergency management system of the Changfang Group's community, including the ideas for the construction of the intelligent emergency management system, the architecture design of the intelligent emergency management system, the design and deployment plan of the intelligent emergency management platform, and the design of the intelligent emergency management mechanism. The fifth part uses the empirical application and verification evaluation of the Changfang Group's community smart emergency management system by taking the sudden new crown epidemic as an example, and discusses the protection measures of the Changfang Group's community smart emergency management system. The sixth part is the conclusion of this paper and the prospect of future research.

Keywords: Smartcommunity; Smarttechnology;
Communityemergency management; Emergencymanagementsystem
Classification: C93

目 录

第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究背景与意义.....	1
1.1.1 研究的课题来源.....	1
1.1.2 研究的背景.....	1
1.1.2 研究的意义.....	3
1.2 国内外研究现状和发展动态.....	4
1.2.1 国外研究现状和发展动态.....	5
1.2.2 国内研究现状和发展动态.....	6
1.3 研究内容与方法.....	10
1.3.1 研究内容.....	10
1.3.2 研究方法.....	11
第 2 章 相关理论与方法概述.....	13
2.1 社区智慧应急管理体系内涵及应用范围.....	13
2.1.1 “智慧社区”内涵及其与城市应急管理区别.....	13
2.1.2 “应急管理”内涵及应用范围界定.....	14
2.2 其他相关理论基础.....	14
2.2.1 智慧社区相关理论.....	14
2.2.2 应急管理体系相关理论.....	17
2.3 应急管理体系设计的相关方法和案例.....	19
2.3.1 我国智慧社区建设演变历程.....	19
2.3.2 我国应急管理体系建设演变历程.....	20
2.3.3 应急管理体系设计的系统方法论介绍.....	21
2.3.4 应急管理体系设计案例.....	22
第 3 章 长房集团社区应急管理需求调查与分析.....	23
3.1 长房集团简介.....	23
3.1.1 长房集团社区管理情况.....	23
3.1.2 长房集团应急管理情况.....	24
3.2 长房集团社区应急管理体系需求调查.....	25
3.2.1 长房集团社区应急管理需求分析.....	26
3.2.2 长房集团社区应急管理体系现状调查.....	36
3.3 长房集团社区应急管理体系问题分析.....	36
3.3.1 长房集团社区应急管理体系存在的问题.....	36

3.3.2 长房集团社区应急管理体系存在问题的原因分析.....	37
第 4 章 长房集团社区智慧应急管理体系构建.....	40
4.1 智慧应急管理体系构建思路.....	40
4.1.1 构建目标.....	40
4.1.2 构建原则.....	40
4.1.3 构建思路.....	41
4.2 智慧应急管理体系架构设计.....	42
4.2.1 应急管理主体构成.....	42
4.2.2 管理组织结构设置.....	42
4.2.3 智慧应急管理业务架构设计.....	42
4.2.4 智慧应急管理技术体系设计.....	43
4.3 智慧应急管理平台设计与部署方案.....	43
4.3.1 平台设计目标.....	43
4.3.2 平台设计原则.....	44
4.3.3 平台主要功能与框架设计.....	45
4.3.4 平台技术架构设计.....	46
4.3.5 平台部署方案.....	48
4.4 智慧应急管理机制设计.....	50
4.4.1 应急管理机制设计.....	50
4.4.2 协调工作机制设计.....	51
4.4.3 应急管理与协调工作机制及内容.....	52
第 5 章 长房集团社区智慧应急管理体系实证应用与效果评价.....	54
5.1 实证应用与验证评价——以突发新冠疫情为例.....	54
5.1.1 应用背景及做法.....	54
5.1.2 应用问题及解决方案.....	56
5.1.3 应用效果评价与修正.....	57
5.2 长房集团社区智慧应急管理体系保障措施.....	58
5.2.1 应急资源保障措施.....	58
5.2.2 恢复调整保障措施.....	60
第 6 章 结论与展望.....	62
参考文献.....	64
附录 A 长房集团社区应急管理需求调研——小区居民.....	70
附录 B 长房集团社区应急管理需求调研（长房同事）.....	72

第 1 章 绪论

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究的课题来源

社区智慧应急管理体系建设的选题思路主要源自于突发公共事件下对长房集团物业公司如何通过构建新技术、新应急管理体系，打造长房集团有温度、有安全感能应对突发紧急情况的智慧管理社区。它是长房集团持续探索物业服务与经营模式管理创新的延续，以客户为核心改造传统服务业，推进业务和品牌转型升级，快速做大做强，做优品质，实现向“社区综合服务商”转型的重大举措的重要一环，从而加快长房集团物业公司成为湖南省物业管理第一品牌的步伐，使其在激烈的市场竞争中做出自己的特色、自己的品牌，完善片区生活配套、提升区域城市品质，构筑城市精彩，成就美好生活。长房集团拟于 2021 年底全面实施智慧社区平台并完善应急管理体系，本文对于社区智慧应急管理体系的研究内容是非常关键的部分。

1.1.2 研究的背景

近些年来，在世界各地都发生了一系列的重、特别大型的突发公共事件，在下表 1 所示，由于全球突发性公共事件频繁发生，大量突发公共事件已经不仅严重威胁到人们的健康，甚至可能会大幅遏制经济的发展，严重影响涉及到经济社会的安全与稳定发展，其所带来的损失与后果更是极具灾难性。例如 2020 年全球范围内爆发的第一次新冠病毒，截止 2020 年 4 月中旬，全球感染 224.62 万，遍布全球 200 多个国家和地区，共累计造成 15.62 万名病毒患者被感染或者死亡。这场突如其来的公共事件已经给全球的经济、文化、卫生等各种社会和生活方面，造成了及其严重的损失和后果。全球性的股市价格大幅下降，消费、服务各种行业类尤为悲惨，重其所能造成的巨大经济损失更是无法估计的。而面向这场突发公共事件，各个国家和地区采取的应急措施也是不一样的，应急管理到位，损失会更小，事件传播感染的控制也更加有效。因此，应急管理是否到位直接影响了突发公共事件的控制程度和损失。

表 1-1 世界卫生组织(WHO)宣布的近年突发公共事件

全球传染性疾病	爆发国家	爆发时间	感染病例	死亡病例	致死率	影响国家	对经济的整体影响
1、肺鼠疫 (pneumonic plague)	印度	1994年8月	-	-	-	-	印度的工业生产指数从1994年年初的10%下降到1994年9月的2%，随后有所提升。1995年出现二次探底后再次回升。
2、非典 (SARS)	中国	2003年2月	8,096	774	9.60%	29	中国当季GDP实际增速从2003年1季度的11.1%下降到2003年二季度的9.1%，经济增速短暂下滑后，逐步恢复。
3、禽流感 (avian flu)	中国	2006年2月	2,429	1,071	44.09%	21	中国当季GDP实际增速从2006年2季度的13.7%短暂下降到2006年3季度的12.2%，经济增速短暂下滑后，逐步恢复。
4、甲型H1N1流感 (既“猪流感”)	美国	2009年4月	1,632,258	284,500	17.40%	214	恰逢金融危机后的恢复期，美国GDP不变价同比增速从在2009年前两个季度出现下滑，分别为-3.29%和-3.92%，随后逐步增速回升
5、中东呼吸综合征 (Mers)	沙特阿拉伯	2012年6月	2,494	858	34.40%	28	2013年GDP增长较2012年下滑2.71%；2014年GDP增长率较2012年下滑1.75%，较2013年有所上升；2015年较2012年下滑1.31%，较2014年有所上升
	韩国	2015年5月					当年GDP增长幅度下滑0.55个百分点，次年GDP 缓慢回升，但始终不及2014年增长率
6、西非埃博拉 (Ebola)	几内亚、西非等国家	2014年3月	33,577	13,562	40.40%	9	几内亚在疫情发展之前的2013年，GDP增长率为3.94%，疫情爆发之后，当年经济略有下滑，但是受到冲击不大，下滑约为0.24个百分点，2015年经济增速虽然仍有下滑，但已逐渐企稳，2016年经济快速发展，摆脱了疫情的影响。
7、寨卡病毒 (Zika Virus)	巴西	2015年5月	-	-	-	-	寨卡病毒 (Zika Virus) 让巴西原本低增速的经济再一次受到严重冲击，2015年的经济增速下滑到了-3.54%，即便疫情在2016年得到了缓解，但是当年经济增速依然没有显著恢复，直到2017年，巴西经济增速才重新扭负为正。
8、霍乱 (cholera)	坦桑尼亚	2015年8月	-	-	-	-	霍乱爆发当年，即2015年，坦桑尼亚的经济增速由6.73%下滑到了6.16%，之后，2016年，随着疫情得到控制，经济增速逐渐企稳恢复，并超过2014年，达到6.86%。霍乱疫情对经济整体的影响有限。
9、刚果(金)埃博拉疫情	刚果(金)	2018年8月	-	-	-	-	刚果国内2017年、2018年经济形势均不佳，2017年甚至出现了负增长，疫情的大规模爆发进一步挫伤了经济提振，因而虽然2018年经济有所好转，但是转向幅度并不大
10、麻疹 (Measles /Rubeola)	巴西	2018年2月	-	-	-	-	麻疹疫情对巴西经济冲击的影响主要体现在对经济复苏速度形成了掣肘，2017年经济相比于2016年有较明显提振，但是2018年的疫情使得2018年的经济复苏速度不及2017年，仅上升0.05个百分点。

材料来源：根据各国公布的关联材料整理获得。

2003年9月sars家禽疫情以后，突发公共安全事件的预防应急抢险救援以及处置应急措施管理工作越来越多地受到了高度重视，相关的环保政策以及法律法规文件正在逐渐得到完善。我国对于突发公共安全事件的抢险应急救援处置相关优惠政策正在不断进行逐步地调整细化，其中并没有详细地明确规定了我国应急处置预案的各项具体内容：进一步详细明确了我国应急抢险救援工作队伍的组织构成，及对救援队伍的训练培训管理任务等各项工作，加强了对我国应急救援物资安全保证管理制度等的建设，明晰了我国应急现场抢险救援应急处置的各方面和权限，逐步高度重视了我国应急救援处置相关优惠政策的监督考核与绩效评价。2019年12月新冠心病肺炎流行性感冒疫情首次爆发侵袭我国暴发后，由于其发病具有初期传染性较强、潜伏期时间较长、初期感染症状不明显、发病迅速等主要特征，对当时我国广大人民群众的生命身体健康和 other 的生命安全利益都会直接造成一种毁灭性的一种严重威胁。在以习近平总书记为总书记和国家核心的中国党中央坚强带领下，中国城市人民群众流感抗疫防治工作已经初步取得较好的发展成效，获得了国际组织的一致认同。而与此同时，中国抗击疫情过程中，国家公共管理和应急处置、社会安全保障等各个方面，也显示出很多不足

之处。习近平同志也曾多次强调，抗击新冠肺炎病毒流行性疫情防控工作，这是对我国国家综合治理体系和综合治理能力水平的一次挑战，要从体制和组织上系统地总结疫情中所暴露出的问题与不足，在体制和组织上进一步完善我们党的国家公共安全应急管理体系，进一步增强应急管理能力水平。

据总结和观察，突发公共事件的影响大，如果没有处理好，将对民众和整个国家，甚至是世界都产生严重的影响。而突发公共事件处理的最小也是最直接效果显示的单位就是社区，因此社区预防和应急处理的质量直接关系到突发公共事件的处理质量。由于突发公共事件的危害性是广泛和不可估量的，因此在社区应急管理体系建设过程中，考虑到突发公共事件的预防和应急处理，社区应急管理体系的标准更趋严格，管控措施也将考虑更加全面。因此，在当下移动互联网和云计算技术高速进步和发展的巨大背景下，有效地利用了互联网和云计算技术，从突发公共事件的视角考虑，建立社区智慧应急管理体系势在必行。这也是长房集团社区在不断发展过程中正在积极建设和完善的。

伴随着社区的智能化建设和发展，智慧应急管理体系作为社区建设最基础核心的一环，关系到居民安全健康生活的基本保障，如何在现代化信息技术的发展下，综合利用各方面资源，共同建设和提升社区的应急管理体系，是评判一个智慧社区建设质量的基本标准。长房集团社区正面临由传统社区向智慧社区的转型升级，目前长房集团社区综合管理平台已初步实现了资源的动态共享和管理的规范化、智能化，但其智慧应急管理体系的建设尚处于初期阶段，智慧平台相关产品形态还没有探索出来，还没有建设成熟的社区智慧应急管理体系。尤其是此次疫情的爆发下，显示出长房集团社区应急管理还缺乏信息管理化、预防性、应急高效性、系统性。因此，长房集团社区构建了一套科学合理、有效的智慧应急管理体系势在必行。

1.1.2 研究的意义

本文将长房集团社区应急管理服务体系作为主要研究对象，通过当前智慧社区的应急管理以及长房集团社区的建设发展现状进行调查，发现当前长房集团社区在应急管理中存在的问题，通过分析寻找影响其服务质量的主要因素，并提出如何构建智慧社区的应急管理服务体系，以此来应对在突发公共事件下，长房集团社区的应急管理部门要求工作人员拥有一个可行、良好的应急计划，有利于人员做好各种应对突发事件的工作准备，为有效地预防和管理突发公共事件提供了基本的保障，从而提高企业的品牌影响力和长久的生命力。本文对此项工作的研究含义主要表现为以下几个方面：

首先，为长房集团社区智慧应急管理体系建设提供现实指导。长房集团社区应急管理中心各个部门的工作人员在应对突发公共事件时也都存在一些具体的

优点,一个就是社区应急管理中心各个部门的工作人员比较熟悉社区里所有的工作人员,他们很容易就能够更加迅速的知道自己社区里的那些最有可能发生的问题,以及他们是否可以尽早的赶到现场去做好处理和抢救;二是当患者发现问题之后,这些医疗相关专业人士将成为各种突发事故的第一个接触者,有利于及时搜集第一手信息,以便及时向医院或者上级单位提供信息,并及时帮助患者做好救医、治疗等相关工作。由于社区应急管理单位是有效应对和处理各类突发事件的前沿阵地,所以在各类突发事件的频繁多发,而且其影响日益严重的前提下,找寻当前长房集团社区应急管理制度中存在的主要问题以及引起这些主要问题的根本原因,这就是具备了很重要的历史性和现实意义。

其次,为长房集团社区实现在应急管理上的智能化智慧化提供有力支持,为社区应急管理体系的下一步研究提供一定的参考。本文主要针对近期我国社会突发公共事件对于社会的影响进行危害分析,以及通过研究现阶段我国社区智慧化应急管理服务体系的发展现状,通过分析寻找影响其服务质量的主要因素,借助大数据技术手段,构建长房集团社区智慧应急管理服务体系,在各种应对突发事件下,使长房集团社区应急管理机构能够拥有一个可行、良好的动态智慧化应急预案,有助于我们做好了应对各类突发事件的工作和准备,为有效地预防和控制各类突发事件提供了基本的保障,同时也真正从一定意义上实现了社区在开展智慧化应急治疗服务上的智能化,保证了居民避免受到各类突发事件灾害危险的安全得到保证,能在以后应对突发事件中起到一定的作用,为社区应急管理体系的下一步研究提供一定的参考。

最后,为湖南省乃至全国各地智慧城市应急管理系统体系的建设工作提供了榜样性力量,为社会的安全稳定站好岗。长房集团社区是要建设一个有力的社区应急管理体系,不仅可以保障社区居民生命财产安全、维护居民利益,而且对其他智慧社区的应急管理建设有借鉴价值,对社会经济安定发意义重大。另一方面,社区应急管理点多面广、社区居民就医便捷、社区居民将拥有可靠的紧急医疗服务,同时也将提供给广大居民更丰富多元化的应急管理服务。长房集团公司的社区智慧应急管理系统强调了以防为主、预控相结合,这些均有助于将风险预防切实地落到整个社区、家族和每一位人,从而能够在根本上改善和提高整个社区的人群健康程度。长房集团社区智慧应急管理中心部门的主要服务模式为:就近住院接续服务、上门接续服务、住院前紧急处置服务、单向转诊服务、信息查询服务。这种服务手段可以促进群众能够得到及时有效的治疗,节约开支,健康也能够得到及时、可靠的保障。

1.2 国内外研究现状和发展动态

1.2.1 国外研究现状和发展动态

(一) 关于系统理论研究现状

国外学术界对于系统论思想的研究主要有系统论思想、动态系统理论。系统论思想源自古希腊思维逻辑的“系统”，被认为生物学家贝塔朗菲最初提出。E. 拉兹洛和闵家胤(1993)认为该系统理论所强调的是由不同因素构成的有机整体，每个要素在系统中地位独特，不孤立存在。van Gelder et al. (1995)，作为新范式代表之一提出动态系统理论是“根据一些规则随着时间推移逐步演化的数字状态系统”。

(二) 关于应急预案研究现状

关于目前世界上是否有一些重大突发事件的及时应急处理预案以及准备处理工作的相关理论与实践研究，美国已经逐步走到站在了整个世界之前。2011年发布的ppd-8将美国国家的应急预案界定为：采取了预案的编制、组织、设施、培训及服务演练等一系列措施，建立和保障其必要的应急预案能力，从而针对潜在的可能会直接引发我国国家安全的巨大风险的危害和威胁，开展了预防、保护、减除、反应和康复等各项活动。现阶段美国在对于突发事件的应急准备的基本认识已被提高到了一个崭新的层次，即它始终是把应急管理的五个主要任务范畴(包括预防、保护、减除、响应和恢复)贯穿其中，而不再单纯地着眼于“预防、响应和恢复”3个角度。欧美一些发达国家已经初步建成了比较广泛的紧急快速辅助响应信息管理系统应用市场，其中由德国intergraph公司所自主开发的intrackfrceph软件，就由于其在紧急快速反应和紧急信息系统路径管理优化两个方面的超强应用功能，在2006年德国足球世界杯的紧急辅助响应中已经获得了良好的实际运用。

澳大利亚紧急事态行为管理局(emergencyman-agementaustralia)已经首次提出“有准备的社区”的发展理念。对于没有及时做好社区应急的家庭社区就非常需要及时组织做好对于社区应急的各种必要人力资源的管理准备，根据每一个人在社区中可能遇到的应急突发事件各种类型，编制建立一套具体相应的各级社区性各种应急准备预案。

(三) 关于法制建设研究现状

国外大多数学者关于应急管理法制建设研究，认为建立严明、完善的法律体系，使突发公共应急管理有法可依。大多数国家都把应急事件管理纳入法制轨道，形成了以基本法为主体，并配套多部法律法规的法律体系。Coker和Martin(2006)认为英《公共法》奠定了现代公共管理体制框架；英国公共管理法制体系建设基本完善得益于1988年后的《传染病法案》、《传染病免疫法》等法律的制定。Goka等(2013)认为，日本的传染病管理法规比较完善。

(四)关于体制建设研究现状

国外学者们对应急体制建设开展研究,发现大多数国家趋于对突发事件的全过程进行综合应急管理。Hyde, Shortell (2012)研究了美国用于快速应急的三级公共应急救援组织管理体系。Palmer, Coleman(2013)研究发现在一系列突发公共安全事件中,两级垂直管理组织架构在英国已经成形了,被认为能快速对突发性公共事件进行反馈。

(五)关于运行机制建设研究现状

机制是系统以某种规则对组成要素间的联系进行规范,维持其功能的协调、调节原理。许多外国研究者主张由政府构建有效的突发事件应对机制,作为应付各种突发事件的关键措施。危机管理学者 RobeRtHeath 遵循提出的四 R 危机管理阶段进行危机应急管理。Lee(2012)等人对在突发事件中,社会力量所发挥的积极作用加以了分析与总结,并通过框架研究的方式,指出了通过“应急价值理念传播”才能够使社会力量从应急管理中积极参与的价值理念。Serdar and koytok 等人(2012)探讨了在突发事件危机管理中信息沟通发挥着很重要的价值。PlUteJ.Dymon(2003)指出在危机管理当中,如果想要进行更高效的信息共享,就必须根据现有的关于突发事件的标志,以及和它有关的词汇做调查与计算,并建议采用统一的符号系统以及规范来实现信息交换。

(六)关于社区应急管理研究现状

大多数发达国家学者对公共突发事件下的社区应急管理体系建设研究不多,目前主要是集中于公共突发事件下的社区应急机制建立和推进。为更好推动公共突发事件下应急法制化进程,T.gerlinger(2012)认为目前国外对于公共突发事件的应急管理机制建设发展良好的国家主要有美国、日本、英国等国家。其中,美国则是其中最为佼佼者。N.dragano 等(2016)本文提出了目前美国的公共卫生突发事件下的卫生应急管理机制,这是目前美国最早建立的三级疾病治理和紧急应对机制系统。K.E.smith 等(2017)首次提出,美国的突发公共事件下,社区应急机制其最大特色还是因为它已经建立起了一套系统化的社区应急管理机制。RachelM.Peters 等(2019)提出社区应急管理实践是否已做好突发公共事件下的各项准备。

1.2.2 国内研究现状和发展动态

中国在 SARS 后制定了《突发事件应对法》(2007 年),提出“一案三制”应急管理体系,但在公共安全形势日趋复杂的情况下,该体系仍存在一些不足(陈晓春和苏美权, 2018)。

(一)关于系统理论研究现状

中国学者关于系统理论在系统结构及系统与环境的关系方面开展了研究。林

福永(1988)首创一般系统结构理论,而后对该理论机制进行深入系统的阐述,提出了基于信息化系统的关系流管理,并且构建了基于信息化、物流等整体性的关系流管理组织框架。动态系统环境理论科学视野下的系统环境本身是动态系统自身一个重要的构成部分,这与我们传统科学理论中普遍认为系统环境本身是动态系统核心构成背景的看法不一致。在王初明(2008),他认为,经济生态系统的发生变化也可能会直接改变生态环境,而人类经济系统环境的发生改变也可能会直接导致人类生物生态系统的自动化组织和自我调节。

(二)关于应急预案研究现状

国内学者在应急预案的现状问题、体系建设原则、风险评估等方面做出了研究。曹海峰(2018)指出,中国应急预案存在编制模板化、管理档案化、实施僵化和评估过场化等方面的问题。吴倩和雷长群(2019)认为中国应遵循“横向到边,纵向到底”的应急预案体系建设原则。詹美蓉等(2019)认为在制定应急预案之前,应进行科学、充分的风险评估,并随时对预案进行优化、调整。

(三)关于法制建设研究现状

中国形成了较为完善的公共保障法律体系。尤其在 SARS 公共卫生危机后,进一步优化突发公共事件应急管理法制建设体系,国家出力研究出台了一系列法律法规(详见表 1-2)。

表 1-2 英国、美国、日本和中国突发公共事件应急管理法律法规

国家	相关法律法规	颁布时间 (年)
英国	公共卫生法	1848
	传染病法案	1988
	传染病免疫法	1996
	国民健康服务系统突发事件应对计划	2002
	民事突发事件法	2004
美国	国防生产法	1950
	联邦赈灾法案	1950
	联邦民防法	1950
	全国紧急状态法	1976
	联邦紧急响应计划	1992
	公共卫生安全与预防和应对生物恐怖法案	2002
	紧急公共卫生权限法案范本	2002
日本	国家应急反应计划	2004
	检疫法	1951
	灾害对策基本法	1961
	传染病预防与传染病患者医疗法	1998
中国	中华人民共和国国境卫生检疫条例	1957
	急性传染病管理条例	1978
	中华人民共和国传染病防治法	1989
	突发公共卫生事件应急条例	2003
	中华人民共和国突发事件应对法	2007
	基本医疗卫生与健康促进法	2019

材料来源：根据各国公布的有关材料整理获得。

国内学者针对公共突发事件应急管理的法制建设的相关研究,都特别指出法制建设的系统性和完备性。中国的《急性传染病管理条例》(1978年颁布)、《中华人民共和国传染病防治法》(1989年颁布,2003年、2013年修订),被认为是中国公共法制建设的重要里程碑。

(四)关于体制建设研究现状

国内学者们针对突发事件的处理全过程以及综合应急管理状况,开展了深入研究。薛澜(2009)在《危机管理:转型期中国面临的挑战》一书中提出了我国应构建现代危机管理制度的观点。钟开斌教授(2009)提出用要科学划分政府、社会、公民等有关主体,在应急管理工作过程中的职责以及相互关系,形成了全社

会协同参与的新型应急管理格局。姚跟等(2013)提出日本的“中央—都道府县—市町村”三级应急管理体制,便于信息的高效传输。刘霞,与严晓(2011)等曾提出了当前以“一案三制”为框架的国家应急管理机制体系的不足之处,并提出构建完善的法规制度体系,以建立应急管理流程体系。

(五)关于运行机制建设研究现状

滕五晓,夏剑霁(2010)共同研究了全灾害与全过程管理下的中国政府危机治理体系,并认为要以政府应急管理职责为导向,构建中国的政府危机管理体系与经营机制模型,以便进一步完善中国的各级政府部门应急管理体系。何珊(2010)指出了应急反应和应急管理机制的发展新阶段,并把应急反应经营机制界定为决策指挥机制、沟通协调机制和启动紧急预案的制度,并分析了当前突发情况下应急反应经营机制的发展现状和面临的新问题。姜宁(2011)根据风险相互耦合的基本原理,在系统分析和其经营机制风险相互耦合原理的基础上,给出了关于建立和健全基于风险相互耦合的交通安全应急管理体系的经营机制的具体政策建议。唐攀,周坚(2013)共同分析了非常规突发情况应急响应的不同组织主体以及其相互之间的关联,根据工程思想和组织设计理论,提出并分析了非常规突发情况应急响应的组织架构与工作模型。

(六)关于社区应急管理研究现状

国内学者们关于社区应急管理服务部门在应对突发公共事件时,预防和应对突发事件的重要性做出了研究。王自明,魏云芳,鲍伟(2015)认为在突发事件时,社区的应急管理与服务单位以及政府有关人员都需要及时对情况做出初步的判断,并进行有关事件的记录与处理等工作,以履行政府一起迅速有效地及时报告与准确事件有关信息责任,同时政府还必须充分利用自身专业技术优势,及时地向所有参与者普及有关事件的紧急知识;余树华、周林生(2016)等从如何把握社区在基层应急管理工作中的重要位置视角出发进行了深入研究,并指出该社区、居委会既是基层应急管理工作的主要参与者和主体,也是其基层的应急管理制度体系中最关键的一部分,他们都认为该社区所能够发挥的功能和作用直接影响着整个社区的应急管理效率甚至于成败。张宇(2017)则认为,社区的灾害性应急管理服务在突发公共事件的防治中所发挥作用,最关键的地方是平时一定要引起社会高度重视针对突发公共事件的紧急防控工作,并改变“重治轻防”的传统思维,这将有效地降低突发公共事件的发生率,也将会极大的降低因自然灾害所带来的经济损失;梁廷(2017)则认为,在社区发生突发公共事件的应急监测与管理,需要进一步构建危机协同治理的模式,要制定健全应急措施与预案,不断增强应急监测的能力,并且还需要切实做好各项应急物资的储备与应急基础设施的建设。高英则是以直接通过成都市天府新区的应急管理示范街区建设为一个例子,加以分析并总结其实践经验,提出了对于如何加强社区的应急服务能力建设

提出的几点意见。綦毓靖(2019)对突发事件下如何提升我们的社区治理工作能力和水平的路径性思考进行了深入的研究,认为必须始终保持一种问题性的导向与系统性思维,从社区治理的根源中找寻一条问题之所在和破解的途径。

综上所述,关于应急管理国内外学者开展了众多有价值的研究,在理论研究系统性比较强,且对国别研究比较具体、全面。多位学者在不同角度对中国当前面临突发公共应急进行了研究,肯定了我国社区应急管理保障体系建设的必要性,本文力求在上述问题中有所突破,通过一些案例做实证研究,得出一些适合突发公共事件下长房集团社区应急管理保障体系建设的具体方法,通过借鉴这些方法,借助于互联网信息化工具及作用,完善相关理论体系与实践环节,形成智慧社区应急管理保障体系的理论框架,并提出具体管理实施措施。

1.3 研究内容与方法

1.3.1 研究内容

本文主要内容包括以下四个部分:

(一) 背景及相关理论基础

本文该课题研究的一部分主要目的是通过应用文献分析研究法以及应用比较数据分析法,研究国内外的网络社区服务、智慧社区、应急管理研究现状,以及发展现状;明确了社区智慧应急管理体系建设在应对新冠疫情及其他应急事件的重要意义及其时代发展的必然性,以此来指导长房集团社区智慧应急管理体系的建设。

(二) 长房集团社区应急管理需求调查与分析

本文该部分通过问卷调查的方式,对长房集团社区应急需求进行分析,对长房集团社区的管理体系现状以及存在的问题进行调查,采取描述性统计分析以及因子分析法研究其存在问题的主要原因及其影响的主要因素,为构建长房集团社区智慧应急管理体系提供基础。

(三) 构建社区智慧应急管理体系

本文该部分在研究出当前社区应急管理的影响因素的基础上,通过系统分析法构建长房集团社区体系。构建社区智慧应急管理体系的管理组织结构设置、智慧应急管理业务架构设计及设计公司配套智慧平台,包含的应急管理体系主要功能、框架与技术架构的设计及平台的整体部署方案,并进行了智慧应急管理机制设计。

(四) 实施效果评价与验证

本文该部分是针对构建的社区智慧应急管理体系确定应用实施的方案,开展实施效果评价与验证,并根据结果反馈调整体系,最后对应智慧应急管理体系建立对应的保障措施。

研究将按下图 1-1 框架进行：

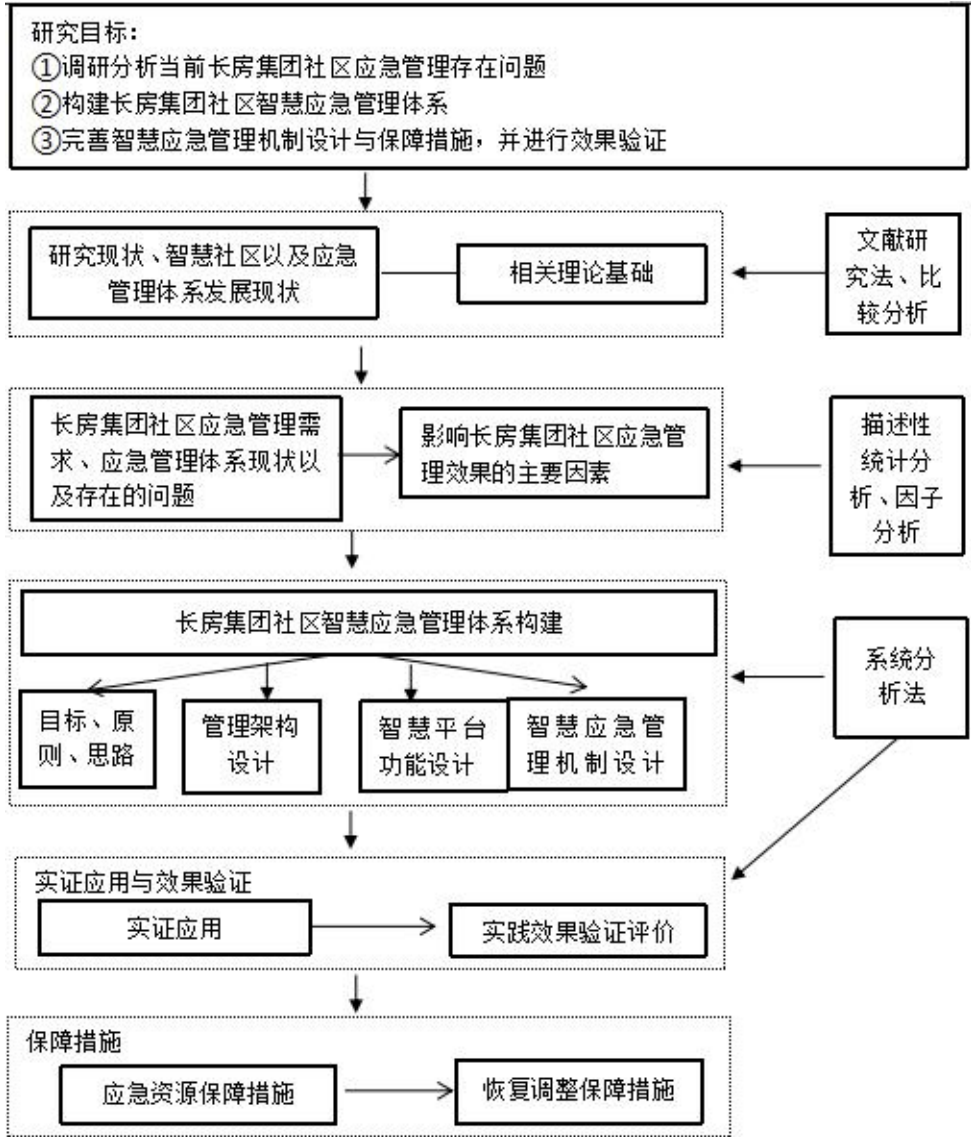


图 1-1 研究技术路线图

1.3.2 研究方法

（一）文献研究法。是指通过广泛地收集国内外有关文献，了解国内外主要研究方法和国际上现有的研究成果。对国内外关于智慧社区以及应急管理体系等相关研究理论以及发展现状进行分析，为本文研究提供研究基础。

（二）比较分析法。随着互联网技术的发展，是否运用信息化技术，是否使用大数据分析对社区应急管理的效果有非常大的影响，这是智能化与非智能化的一次应用较量。通过比较分析的方式，为本文的研究意义提供有利参考依据。

（三）系统分析方法。构建社区智慧应急管理体系，需要完备的理论支持和运行逻辑，为此，本文运用管理学的相关理论知识以及现状分析结果，系统地分

析构建体系，并设计其运转逻辑和路径。

（四）描述性统计分析法。本文拟通过问卷调查方式获取长房集团社区应急管理现状的相关数据，并进行简单的统计分析。

（五）因子分析法。本文将在大量的问卷调查指标统计分析的基础上，对所有调查指标的数值通过 spss 等统计分析工具，实行多因子分析，寻找一些可能会直接影响长房集团社区的应急管理绩效的主要影响因素。

第 2 章 相关理论与方法概述

2.1 社区智慧应急管理体系内涵及应用范围

2.1.1 “智慧社区”内涵及其与城市应急管理的区别

(一) “智慧社区”内涵

关于建设国家重点智能制造产业智慧社区的一些相关基本概念, 由 2016 年中华人民共和国国家住宅与城市建筑部和城市规划乡村工程建设部正式批准公布并制定印发的《智慧社区建设指南(试行)》阐述明确认为: 智慧产业社区整体建设就是通过社区借助国家现代化的基础信息系统通讯网络技术, 整合智慧社区内所有相关平台, 最终为国家智慧产业社区内的全体居民或者群众及时提供便捷的、全方的基础信息系统资源, 依托国家智慧产业社区相关信息系统及其基础硬件设施, 建立统一的相关信息系统服务位的国家智慧产业社区相关信息系统服务, 在实践中顺应我们国家党中央深入推进国家智慧产业社区的整体建设发展规划, 也有可能为未来我国国家智慧社区城市网的建设打下基础。

(二) 城市应急管理内涵

城市以及智慧社区的应急管理系统都实际上是一个复杂巨大的系统, 涉及到多个部门, 包含了通信、环保、交通、医疗等子系统, 根据该子系统的理论, 城市应急管理系统主要包含三个因素, 即物质系统、适应性主体和法律法规等制度条款。城市灾害应急准备处置流程管理就是指针对各种城市突发性灾害事件, 组织开展应急准备、救助与能力恢复等应急管理工作的流程及实施方法。通过各种自然灾前应急规划和各种自然应急事件处置管理措施, 分析和利用所有各种可能突然发生的社会力量, 在各种自然灾害或者事故突然发生后迅速地及时控制其发生进程和灾情发展, 并尽快出动组织人员营救遇难人员、疏散居民住宅、减慢自然灾害发生后果和及时控制突发灾情, 将自然灾害中人民造成的经济损失大大减少并达到最低化的限度。参照目前美国联邦安全应急卫生管理署的工作规范和相关定义, 城市安全应急卫生管理主要流程包括了应急预防、准备、反应和身体康复四个基本步骤, 如图 2-1 所示。而城市应急措施管理也是一个非常动态的过程管理, 应急措施管理的四个关键阶段不仅要始终做到相互连接, 共同作用组成了应急措施层, 并且同时要通过对外围自然灾害措施层的有效措施抵御, 以及有效确保了应急目标措施层的顺利措施实现, 也就是说, 城市的应急公共安全。应急综合治疗预案管理仍然已经是个完整的国家系统性科学工程, 可以大致地将其概括结合起来可以称之为“一案三制”, 即针对突发公共安全事件的综合应急治疗预案, 应急综合治疗管理机制、制度和医疗法制。

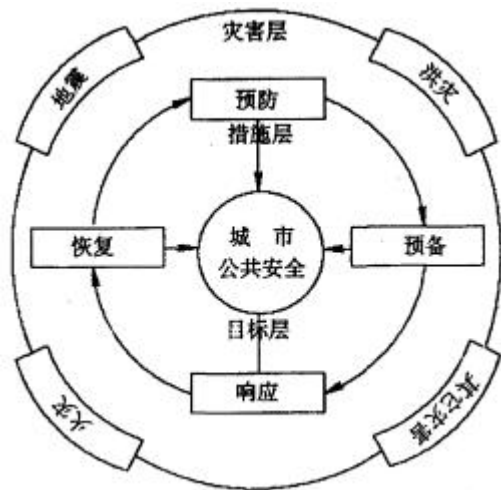


图 2-1 应急管理的内涵图

2.1.2 “应急管理” 内涵及应用范围界定

应急管理的工作主要内涵，是广泛指各级政府机关及其他国家公共安全机构，在对各种突发安全事件的应急进行事先、事中、事后紧急处理，以及重大事故善后应急管理等相关工作的理论实践发展过程中，通过建设与完善紧急对策机制，实施一系列的紧急必要措施，为维护我国人民以及社会公众的人身生命财产安全，为推动国民经济与社会和谐、健康地不断发展，而必须进行的各项紧急有关管理。紧急事故管理的主要阶段，是对当前突发性公共灾难事故的紧急预警管理全过程阶段进行应急管理工作，根据当前突发公共灾害事件的发展情况分别进行管理预警、发生、缓解和实施善后四个新的发展主要阶段。应急事件管理主要阶段分类划分为严防预测性自然灾害、识别性灾害控制、紧急事件处置和缓解善后三个主要方面。

智慧应急管理与一般应急管理的区别。过去传统的一般应急管理，即在各类社区内部张贴各类应急管理知识培训宣传单和公告、发放社区应急管理知识培训宣传单，稍好的社区有意识地积极依托各类社区活动对其居民进行社区应急管理知识的宣传讲解，开展社区特色化的专项应急技能知识培训，并无提前应急预警、事中联动反馈和事后有效救援善后。而智慧应急管理则在应急各个环节都做到创新与超越，实现各种突发事故监控，及事前自动监控预警，事中智能反馈、无缝配合协调、及时科学决策、迅速高效地救援，事后妥善有效地康复等工作目标，使社会的应急安全状况达到了自感知、自预防、应变的智能化特性，实现了更为快捷、准确、高效的社区应急管理。

2.2 其他相关理论基础

2.2.1 智慧社区相关理论

（一）智慧社区的特征

方曙光(2019)把社区智慧物联社区应用特点总结概括成较为全面的物联,整合了现有社区资源,通过鼓励社会创新,协同社会发展、提升社会人员素质和社会幸福感。刘莹(2020)在深入探究国内外政府大力推动人类智能化城市与社会系统构建的历史进程中,以适应人类需要的新市场导向,并通过探索充分利用新信息时代的电子信息与互联网技术,构建人类感知式信息互联网,识别、融合、利用人类多源流的信息,提供更优质的智慧社区服务,完善智慧社区服务管理。

（二）智慧社区三个建设的基本模式

1、基础设施推动,重视数据和平台建设。

智慧社区服务区域实现了无线网络局域网(wlan)网的全方位无线覆盖;用户可以在整个社区重点服务范围内同时实现4g/5g无线网络的深层次全覆盖。同时在一些较具有发展条件的企业社区内部,进行了对有线广播电视网络客户端的ngbng网络的升级改造,使之发展成为国内能够同时提供超级高清有线电视、快速无线数据网络接入及高速语音等三机四网一体融合的网络运营配套大型企业。智慧家居社区各种信息应用与公共服务,都同样离不开手机移动端和互联网、iptv、数字电视等多种信息传播媒介渠道。借助移动电脑屏、手机屏、电视屏、社区屏等多种传播媒介,面向不同应用人群广泛发布,并及时推送和输出更加及时有效和针对性的有关智慧家居社区相关的公共服务应用信息。

我国的信息基础设施建设是一项非常多元化的公共性事业,在政府和有关部门的引领和指导规划下率先推广。在各个试点单位中,信息化基础和配套设施的建设也是作为推进智慧型社区建设的重点方面来获得优先和发展。

2、市场需求拉动,开发以社区为特点的智能化应用。

各个城市试点区的社区管理要充分结合自己的试点社区管理特点积极开发和推出更多的社区智慧社会化管理应用,满足每一个试点社区管理人的不同需要。而且未来智慧社区建设的实现也少不了各种新的信息中心基础硬件设施,与其在数据中心平台上所搭建的各种信息应用管理系统。这些管理体系或者它的应用大多都是着眼于整个居民社区管理中的每个居民社区日常生活中7件重要的七个东西:衣、食、住、行、康、乐、养,并且这都是为了更好服务于整个居民社区的整体管理与运营服务。

在一次社区文明管理的文化改革创新方面,各个社区试点单位也就是可以根据自己的社区目实实际情况,在自己的一次社区文化管理中就更有必要重点地在突破的几个方向上,率先对其社区进行了饱含智慧的微型化管理改造。上海新区陆家嘴街道,比较系统性地组织了一个社区消防综合社会管理消防指挥信息服务平台的项目建设,并以此为技术研究发展中心,努力逐步构建完善一个区域性的和网格化辖区社会综合管理指挥服务平台。杨浦区虹桥新江湾城街道正在启动一

套智慧化的城市交通监控体系试点建设工程,为智慧城市交通专用车辆,量身配置车载交通监控、电视屏数字传输交通监测管理系统、智慧化的城市交通执法管理体系等。

3、政企联动,推进社会化融资。

政企合作型企业社会化融资的推进与执行效果并不能够取得平衡,这也形成了经济发达区域以及资金较充裕的区域,社会化融资占总资金比例很大的特殊状况。智慧社区中很多的产品落地和应用都是针对小微公司来说,蕴藏着机会。利用了社会化经营运作,以项目化推行实施旅游服务的方式,也提供了一种平台来聚集更多的社区资源,例如可以在智能商圈、智慧旅游、智能轨道交通,智慧物流、智藏楼宇、智能校园等多个领域进行实际应用。另外还有一些是将智慧社区把整个产业和区域都建设成为自己的创新孵化场,充分利用各类公共场所的空间和资源,采取了线上、线下独立运作的模式,孵化“项目”人才和工作队伍,整合高校,企业、创新创业基金等各类创新人才培养和服务资源,打造一个可持续性的智慧社区自主建设和创新产业孵化场。

(三)智慧社区系统构架

智慧社区公共信息化服务系统平台架构以智慧城市公共信息安全、标准管理体系等相关技术手段平台为系统核心和技术支撑,以先进物联网相关技术平台为应用基础,在业内国际先进物联网相关技术应用平台、城市公共交通基础设施信息化技术平台及国内外先进物联网相关技术平台支撑下,搭建发展起来的这就是新型智慧社区公共综合信息系统服务平台,构建了一个主要面向智慧社区、业主、物业和其他相关企业的新型智慧社区公共综合信息服务系统应用平台体系,覆盖了社区应急服务管理、社区信息交换、物业管理、医疗健康、智能家庭、智能小区、智慧政务和便民服务等多个领域的应用。

(1)基础设施

基础设施包括以智能家庭、小区安防、环境监测为主的物联传感系统和支撑数据传输的物联网络。基础信息设施社区,可以利用电子信息处理数据采集与处理识别、无线卫星定位、rfid和电子条码采集识别等各种类型的基础信息传感器采集装置,对在整个社会功能范畴内聚集的几乎所有人、车、物、环境、民生公共服务管理信息等各类基础主体性信息要素,通过全系统智能地信息感知和智能化地获取,从而达到了对整个社会“自动感知、快捷组网、智能化处理”。通过移动物联网把整个城市社区内的各种大型智能城市交通枢纽和网络节点都统一化并链接传送到了每个目的人身上,实现网络互连、快速便捷的智慧化生活目标。

(2)支撑平台

智慧型和社区城市综合性公共信息应用服务平台,作为连接城市核心智慧型和社区的重要核心神经网络枢纽,由市级或以上地区政府层面统一规划构筑,包

括覆盖城市公共政务信息服务、公共服务和各种商业公共服务三大主要功能服务板块,通过政府数据采集规范和应用网络化服务接口提供服务,接入各级政府及其有关职能部门的公共业务管理数据和各种商业公共服务应用数据,支撑各种城市智慧型的信息应用服务,与政府上级服务平台直接实现服务数据共享。

(3) 智慧应用

智慧社区建设的关键环节是智慧应用。借助搭建智能小区、智慧政务和便民服务、物业管理、社区医疗、智能家庭、社区互动等版块,带给社区居民更方便的政务服务、社区治理、便民服务等。智慧应用关联到智慧社区服务管理的较多层面。构建智慧社区综合信息服务平台负责构建接入的规范标准,各种应用系统通过标准接口接入平台,并通过平台进行数据的整合与共享,从而向社区用户提供服务。

(4) 保障体系

智慧社区的互联网、基础设施、支持平台及各类应用软件系统的搭建与运营维护,需要严格地符合国家已有的标准和规范,例如国家相关技术标准、平台标准、信息安全标准等。建立智慧社区的政策与标准制度,应当符合我们对于国家、产业以及不同时期城市建设与发展的整体需要。

2.2.2 应急管理体系相关理论

(一) 危机理论

司艾标(2008)研究指出西方政治学的基础研究项目为危机理论,主要分析政治危机。20世纪60-80年代,西方危机管理的研究出现了一次高潮,研究领域从政治领域向经济、社会领域扩展,从自然灾害领域向公共危机管理领域扩展。国际上公共危机管理领域最具影响力的理论著作主要有巴顿所著的《组织危机管理》、希斯所著的《危机管理》、罗森塔尔的《危机管理:应对灾害、暴乱与恐怖主义》及沃的《应对危机四伏的生活:突发事件管理导论》等。

(二) 应急管理体系模式

一位著名的管理咨询顾问——史蒂文·芬克(Steven Fink)指出政府和社会团体都需要认识到危机也不是不可避免的,并为之做准备。这是危机管理的另一个阶段。

紧急处理原则是指针对如果紧急预警措施不发挥有效作用,那么就得进行更积极的准备处理危机,以减少突发事件的危险。各个地方的政府部门所面对的危险状况各不相同,也不可能具有一套防于四海皆准的、模式化的程序,但是由于某些基本的危机管理原则有着共同点,并且已为实际所证明得非常合理,所以熟悉并把握这些准则,从而融合贯通,对指导实施工作是及其有意义的。

应急处理中心为确保快速、有序、高效的实施应急行动、减轻事故危险程度

而预先制订的**紧急响应规划或预案**，使在应急处理的响应基础上，使用体现了突发情况的准备程度、保障处理速度，以及避免了非预期突发情况处置效果的行动指南。

应急管理委员会对以上二个基本流程进行了设计，拟用若干管理要素形成体系化的管理流程，这些要素包括：

(1)应急管理方针；(2)策划。包括了二个要素：风险识别、风险评估以及风险管理的计划与目标；(3)的实施和运行。包括了三个二级要素：组织结构、职能与资源、运营管理与应急响(4)企业绩效测量与监控；(5)改进和预防的措施；(6)管理评审。

应急管理体系的运行模式参见图 2-2。

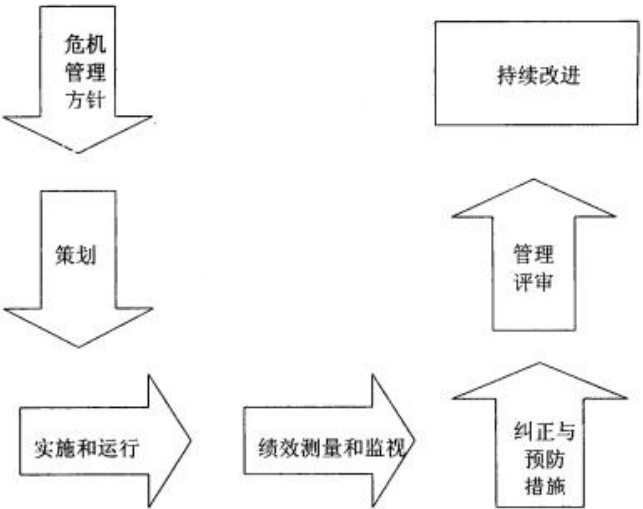


图 2-2 应急管理体系的运行模式

（三）应急管理体系中各要素关系

应急管理体系中的各项基本要件之间彼此联系、相互协调、相互促进，共同构成了中国的应急管理制度系统这一有机的整体。唯有从中国的应急管理制度和法律系统的整个视角入手，深入分析各类要素间的相互关系，并厘清了各类要素间互动的机制后，才可以更加深刻地认识每一个要素在中国的应急管理体系中的意义、地位和功能，从而切实理解并领会每一个要素的基本原则及其含义。应急监督管理系统各要素之间的连接与联系示意图见下图 2-3。

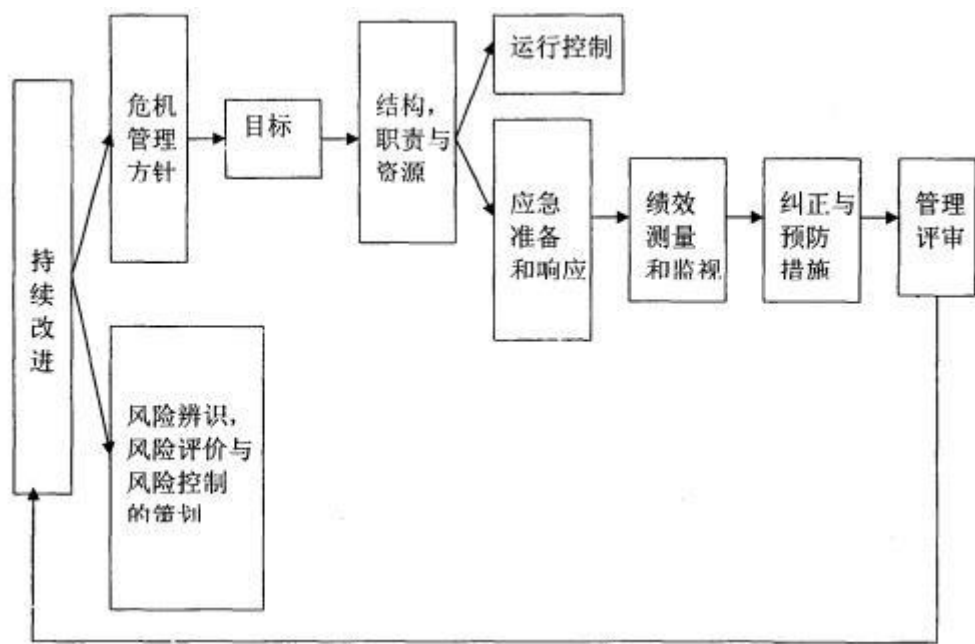


图 2-3 应急管理体系各要素间的联系示意图

在我国的应急管理制度中，应急处置的方针就是危机治理工作的总目标方向及宗旨。风险的辨识、风险评估和风险防范控制是我国应急管理系统的核心和主线，其中流程和输入是整个应急管理系统的基本框架，也是构成应急管理系统的开始。风险的辨识、风险评估、风险的控制策划，使它们与其他应急管理系统的各种要素建立起了明晰且显著的关联。因此，应急管理的方针必须充分体现自己在风险认知、风险评估及风险控制等各个环节中的特色，并且适宜于所面临风险的属性和规模。同时，为了充分体现我国应急管理制度积极向上的精神，我国应急管理的方针也相当于应该包含不断改善的信念。虽然国家应急管理工作的方针是统领、指导所有的应急管理工作活动，但还是必须通过相关的应急管理工作方案来予以贯彻落实。

在对应急管理制度的实施和有效运行的过程中，需要不断进行对绩效考核的评定与监视，如果我们发现对于处理各类突发事件所采取的措施不妥等，就应及时采取矫治与预防措施，并且可以通过对于管理制度的评估来实现对于管理制度的改善与提升，从而促进我们管理层次的改善与管理能力。

总而言之，应急管理制度在运行的整个过程中都是一个经历着动态的循环且可以持续地改进的过程，应该依据对于持续变化的改进作出自己的承诺，对照审核应急管理的方针及其他因素，以此来确保各项应急管理制度能够实现可持续的适宜、充分、有效，达到可以持续变化的目标。

2.3 应急管理体系设计的相关方法和案例

2.3.1 我国智慧社区建设演变历程

中国的现代数字化智能住宅社区的初期建立与应用发展,大致情况可以详细分类以下是六个主要发展阶段:80~90年代早期,非智能的可视化传统楼宇空间,与对讲系统产业快速出现的发展阶段:简单的智能呼叫语音电话和智能遥控器都无法开锁,而只能或仅仅局限于一个单独的用户家庭;九十年代中期,物联网的非智能可视化传统楼宇空间对讲系统发展阶段:单个家庭与部分机房相互连接,并可与社区管理服务中心相互建立联系;90年代末,可视化的楼宇空间对讲系统服务进入终端应用阶段,可视式楼宇对讲服务技术的广泛应用,社区管理概念逐渐初步形成;2000~2010年,智能化智慧住宅小区初期建设发展阶段:主要包括小区智能家居、监测、周围环境安全防范、门禁等;2010~2015年,数字化智慧住宅小区初期建设发展阶段:从小区传统的生活消费品,与电子、计算机、管理、通信等功能一体化,发展到现在的智能数字智慧住宅小区全面深入推进;2015年以后,智慧住宅社区建设经历了六个阶段:向整合式、网络化、数字化、无线式、智能化、模块式六个方向快速发展。2018年两会期间,政府今年经济政策工作会议报告再次明确提出,要今年继续切实做好推进国家新型工业城镇化建设试点工作,推进新型工业中心服务城市的综合培育建设试点及省级多个特色工业小镇的试点建设,打造一批省级特色工业小镇。

2.3.2 我国应急管理体系建设演变历程

(一) 我国的应急监督管理制度初步形成至成熟阶段(2003年至2012年)

从2003年至十八大胜利召开前,我国的应急管理体制系统正在逐渐面对汶川大地震、玉树大地震等特大突发性公共灾害的挑战,应急管理制度体系已经由一个萌芽式地趋于成熟。公共卫生食品安全事件频繁反复发生,造成了许多经济损失。广大群众为了切实提高各级地方人民政府对公共应急卫生监督综合管理水平,迫切需要构建一个健全的属于现代主义中国的公共应急卫生监督综合管理制度。2003年10月,《关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》第一次对当前涉及今年到当前阶段我国的灾害预警与风险应急处置工作长效机制的基本建立进一步进行完善,强化了各级政府部门对于应急处置各类突发性公共自然灾害突发事件的响应能力。2004年9月,《关于加强党的执政能力建设的决定》对于推进社会经济风险监测预警和社会救灾应急体系的加快建立和逐步完善工作,提出了新的政策要求,要求政府加强救灾应急指挥机制的建设指挥,协调统一、响应迅速。2005年,国家应急行动管理监督领导小组由中央国务院批复批准,正式建立;2005年7月已审议通过《关于全面加强应急管理工作的意见》,其中第一次正式明确提出了“一案三制”,对其实施具体内容和实施方法步骤进行了详细说明,并再次明确强调有力地贯彻落实“一案三制”。2006年1月,《国家突发公共事件总体应急预案》明确“地方各级人民政府是本行政区域突发

公共事件应急管理工作的行政领导机构”。2007年《突发公共事件应对法》出台,以相关法律的具体形式清晰明确了各级人民政府和其他有关行政部门的主要职责,应急事件处置风险管理制度体系建设更加严格。2008年,我国的全国性应急监督管理制度基本形成,在随后四年的时间里应对各类突发事件中不断完善。

(二) 我国新时期应急管理系统建设的新时代(2012年-今年)

2012年党的十八大以来,公共安全工作得到了党和国家的重视,强调将其上升为推动公共安全工作落实到了国家政府的决策和部署层面,我国的应急管理制度体系的建设也开始走向了新时代。2017年,《国家突发事件应急体系建设“十三五”规划》提出了增强各级应急治理能力的相应可行性的具体需求。2018年2月,《中共中央关于深化党和国家机构改革的决定》和《深化党和国家机构改革方案》审议通过,对应急管理机构做出重要调整,对应急体系存在部门协调缺乏、国家统一指挥力度弱、应急资源分散等问题进行解决。《方案》从实施一般性的职责、其他部门的专职工作人员的管理与其他地方政府实施分级管理三个方面,针对应急管理的功能和职责进行了明确规定,将应急管理部门界限为全国性应急管理体系的指挥机构,充分发挥了协调各个部门的政府在应急管理,调动更多方位的应急物资和总控等功能。

2012年党的十八大后,公安管理工作受到了党和国家的高度关注,并强调将其上升为推动公安管理工作落实到我们国家政府的重大决策和部署层面,而中国的应急管理制度系统的构建工作也开始进入到新时期。2017年,《国家突发事件应急体系建设“十三五”规划》明确提出了进一步加强地方各级政府应急管理力量建设的具体可行性的具体要求。2018年2月,应急系统中存在的部门协作能力不够、国家统一指挥力量薄弱、应急资源分散等问题在《深化党和国家机构改革方案》中指出,并强调就要作出原因查找和问题落实处理。

2.3.3 应急管理体系设计的系统方法论介绍

党的十九大以来,中国特色的应急治理体制走向了一个崭新的时代。滕五晓(2018)认为,我们必须在国家安全观总体指导的战略重点高度、国家经济社会发展规划的一个系统性层面、国家风险管理理论的一个专业性深度,以及智慧化科学的一个技术精髓高度,创新性地发展一个国家的应急管理体系。张海波(2018)认为,新时期国家应急行政管理创新和发展战略的重点,是形成和健全一条以国家应急行政管理机关为主导的多主体协同工作网络。周冉壁等还曾经提出,在建立新型“大应急”经济政策体系的顶层设计阶段,必须全面参考对外国经济有益的成功经验。

本文在国内外专家学者的研究成果基础上,依据主要的突发事件在其演化时

间周期中各个阶段的主要表达形式以及可能被划分各个时间阶段的节点事件或具有标志性的事件,将主要的突发事件演化过程大致划分为包括孕育、发生、演变、演变和终结5个方面。更进一步地,以我国突发事件的机理特点为基础,系统化地建立了应急处置的机制体系。对应于我国突发交通事故各个发展阶段,同时从总体纵向上明确划分了突发应急救援管理的各种机制性和层次。

2.3.4 应急管理体系设计案例

目前,全国大部分社区的应急管理与信息化建设工作还正处在初级起步时期,但许多大中型城市社区的基层群众都在高度重视社区的应急管理,并组建了专业的社区应急机构,成立了专门的社区应急管理机构,并有序地开展了社区的应急管理体系建设。通过对社区内现有的应急管理制度进行分析研究,可以清楚地看出应急管理制度的构建主要包括如下几种方式途径:

(1)综合利用多种通信手段强化各类应急信息的流通和共享。不少大中型城市和地区都加强了对无线通讯网络和系统的建设,以弥补了有线通讯网络和系统的先天缺陷和不足,防范了突发公共事件中由于无线路故障导致的通信中断,保证了在极端恶劣的通信条件和网络环境下也同样可以有效地实现对应急救援和调度。

(2)通过自动整合基于 gisdv 等视频录像机的数据处理资源,进而自动完成对紧急医疗救助信息体系的实时可视化管理调度。部分大中型重点城市的应急社区移动应急监控平台高效地实时集成了 dv 及 gisdv 等视频会议影像监控资源,对发生突发公共安全事件的所有重要应急场所都可以进行了实时全方位、多角度的实时应急监控,并充分采用了一个化的视频会议管理方式,并实现了应急专家在线会商和远程应急指挥联动调度。

(3)用海量的应急信息资料为支撑,迅速完成了对灾情的预警、防护以及紧急辅助决策。信息系统是实施应急信息监控管理活动的主要科技基础,在许多大中型城市和区域已逐步完善了对应急信息的报送、归档、分析和统计等工作,并加强了对应急信息的电子数据库、预案仓库的建设,实时地掌控了灾情的状态和变化,以此对灾情进行了综合性的研判与应急决策的支持。

(4)采取以政府机构和部门为引领的跨系统协调指挥方式进行紧密配合的应急联动。应急响应的速度直接决定了应急救援的效果,以各级人民政府及其相关机构和单位为工作主导,综合利用多种现代化的信息技术,构建了统一的核心应急调度服务平台,并将目前已经拥有的各种应急救援资源全部纳入至调度服务平台中,可以迅速有效地实现了跨区域、跨行业、跨系统的应急互动。

第3章 长房集团社区应急管理需求调查与分析

3.1 长房集团简介

长沙房产(集团)有限公司(简称“长房集团”), 始创于2004年3月, 是一个由长沙市政府批准成立的国有独资公司。经过十余载耕耘, 长房集团不断推进改革、创新、转型的跨越式发展战略, 从湖湘本土领军房企到国内地产百强公司, 经营范围涉及地产研发、建筑施工、物业服务、资本运营、融资担保业务、技术研究等诸多领域, 已构成以地产研发制造为核心的全产业链、全价值链、多样化发展布局。近四年相继荣登“中国房地产百强企业”及“中国房地产年度十大社会责任感企业”, 集团旗下的长房物业为“中国物业服务百强企业”。截至2020年, 公司净资产逾四百亿, 总开发面积逾一千三百万平方米, 开发项目九十余个, 主要项目范围遍及长沙市内六区以及长沙县、宁乡、浏阳, 并辐射三湘地区延伸至湘潭、株洲、郴州、常德等地级市, 已服务于湖南近十五万业主。

长房集团一直积极响应国家的号召, 完善社区生活配套、提升区域城市品质, 构筑城市精彩, 成就居民美好生活。在社区建设管理方面坚持与时俱进与社区居民幸福俱进, 一直致力于智慧社区的建设, 注重社区管理人员素质的提升和社区安全与幸福感的建立。近年来公共安全事件频发, 长房集团更将精力倾向于智慧社区的应急管理体系建设中, 构建新技术、新应急管理体系, 打造长房集团有温度、有安全感能应对突发紧急情况的智慧管理社区。长房集团前期智慧社区应急管理体系的建设, 虽然有高度的重视和较好的执行力, 但有形无神, 在体系构建方法、体系运行逻辑和体系管理机制设计等方面尚不成熟。

3.1.1 长房集团社区管理情况

长房集团社区则作为构成我国现代化智慧城市的基本组织单位, 是对突发事件的应急反馈和响应处理工作的第一个单元和承受者。整改前其应急安全管理存在的问题主要如下:

由于长房集团社区内部的公共安全监测和应急管理体系的建设不够健全, 监督和执法的力量也相当欠缺, 其对于城市、政府、社区之间公共安全的关联度和定位尚未十分清晰, 缺少针对社区内部公共安全存在的问题提出整体性和专项化的应急措施, 遇到各种突发事故时难以做到积极主动、有条不紊的做好应对和解决。存在着诸多的问题, 减弱了长房集团社区安全管理的经济效能和保障。

其次, 参加社区公共安全监督管理工作的人才综合素质仍然亟待增强。在长房集团社区内部的公共安全知识教育中, 尚未形成一套完备的专业培训教育体系与规章制度, 重视的程度也还远远不够, 许多企业的员工与社区群众对安全风险

防范管理的意识比较薄弱,缺少相应的社区公共安全管理的基础安全知识与常见习惯,不具备在社区遇到各种特殊突发事件时的自救、互助管理知识和方法与技巧。由于政府以及相关部门工作和生活中的各种问题都没有及时地养成担心忧患的意识,因此对于政府和社区的应急性突发事故处理和预警能力以及对公共安全的保障和综合素质的要求比较低,减弱了政府和城市各类社区对于公共安全基础设施的保障和治理能力。

再次,社区内还存在着管理制度不健全、规章制度不清晰、管理模式不科学、管理办法不合理、行政执法和公共服务地域区别度不足等问题。在实际公共安全管理工作的过程中,权力主要集中在社区的相关单位手中,能够与社区内部形成必要的合力,但是当遭遇突发性的安全事件时也很容易发生或者出现困难,无法把社区内部的资源做到有效地整合和充分利用,跨部门配合的管理措施无法及时地传达落实到位等特殊情况,并且缺少对其进行规范化的监督、制约和对工作质量的评价。

3.1.2 长房集团社区应急管理情况

(一) 应急预案的缺失具有可操作性, 预警措施的能力较弱

按照我们目前党和国家的应急相关经济法律政策规定,长房集团社区针对各种突发公共安全事件都已经专门制定好了危机应急风险救援服务预案,对社区应急风险救援的主要组织工作管理制度、工作组织机构、预测和应急防灾、信息技术汇报、应急风险反应、善后安全事故处置和应急风险评估等各个方面都已经做了一些明确的政策规定。但长房集团社区这些危机应急风险救援服务预案,大多数只是几页薄白纸的集团社区危机应急救援服务合作协议之类文件。危机紧急应对指导政策在应急方案研究编写和计划制定都普遍效仿国家其他应急方案,缺少应急资金的合理投入,没有能够充分考虑涉及到长房集团社区自身的实际具体情况,而专门开展了具有科学针对性的应急科学技术研究和管理工作的,未能把社区应急救援预案和管理措施与当地各种多发而频发的公共事件风险管理问题因地制宜地处理紧密结合在一起,核心内容既基本缺乏了科学针对性,甚至也不可能具有实际的科学可操作性,且缺少定期的应急现场表演和应急技术性业务培训。

突发事件的预警系统是开展社区各项应急管理活动的基石,也是做好突发事件应急处置工作的首要条件。虽然目前长房集团社区应急管理的实施计划中对于危机预警的工作已经进行了总体安排,但目前长房集团社区的应急管理和预警的机制不完善,缺乏对于社区中存在的安全隐患状况及其发展的扩大或者演变规模和可能性的分析和评估,风险预警信息收集不到位,预警数据不发布或者信息收集得不及时,监测的网络不完善,缺乏对于危险的关键性控制点的现场实时监控,不注意重视突发公共事件发生之前和潜伏期内的外部影响和迹象,社区重大

风险隐患的排查很难形成常态化，导致突发公共事件的预警和防范能力严重不足。

(二) 应急保障能力有待提高

突发公共危机事故也存在着相当的不确定性、突发特殊性，重特别是自然灾害的涉及范围广、毁灭性和破坏能力大，因此，做好应对突发事件的各项应急物资贮藏以及避难点设置等工作就显得尤其重要。长房集团各社区并没有建立专业的应急物资库仓储设施，消防器械设备严重匮乏或已老化、生锈；没有逃生装置和逃生引导标志，简易紧急救援器材，照明和呼救设备等最基本的紧急安全措施，社区内的防灾减灾物资库储备较多，且其数量相对不足，医疗、交通运输、信息技术保障等基础配套设施不健全，也给紧急处置管理人员带来了巨大的风险和安全隐患。另外，由于受到主客观原因的影响，长房集团社区中的一部分小型社区目前仍未建或者正式设立相关的应急庇护场所。在正在修建或是规划的社区中，仍然存在着未对其紧急避难场所进行功能区域的划分，如紧急避难场所的指示牌标志不明确，紧急避难场所的指示牌标志不清晰，应急供水、供电、通讯等配套设施不健全以及应急避难活动中出现的各类突发事件的频繁发生，不能够更好地充分发挥其他应急避难场所的功能作用，不能够保证整个社区的居民迅速有序得到合理安置。

3.2 长房集团社区应急管理体系需求调查

在上一节中，我们已经了解了长房集团社区的当前管理现状以及应急管理情况。当前社区的管理现状还处在各个组织和部门，小区居民和管理相对独立的现状，组织上很多制度有，但是流于形式，并没有切实落地。尤其在突发事件的应急管理上面，制度也浮于表面，并没有真正落到实处。那么应急管理体系的建立到底紧迫性如何？真正的需求到底是怎么样的？本节中，我们将对通过问卷调查的方式对应急管理体系的需求进行调查分析。

在国家应急管理体系中，主要涉及到的就是应急管理机制的设置者和受益者。对于长房集团社区来说，这二大群体的协同力量之下可以构筑成一整套应急体系。当然应急管理不是纸上谈兵。他需要进行需求分析，让咱们的应急管理体系真正落到实处。因此，笔者针对这两类人群，分别进行需求调研。分别设计了《问卷调查》，对长房集团社区应急管理现状和需求进行调研。

此次问卷调查，共派发了近 1000 份《社区应急管理需求调研——小区居民》，共收回了有效问卷 942 份，有效回收率为 94.2%。

同时，本次问卷共发放了 100 份《社区应急管理需求调研——长房集团社区同事版》，共回收有效问卷 97 份，有效回收率为 97%。

具体问卷见附录 A、附录 B。

3.2.1 长房集团社区应急管理需求分析

根据已统计回收的一份调查样本问卷，对调查样本数据进行了简单数据分析，计算后的结论结果如下所示：

（一）样本分布分析

小区居民接受调研的性别分布情况：

其中，A 是男性；B 是女性。通过以下统计分析表所示，本次参加问卷调查的男性有 650 人，女性有 292 人。

表 3-1

		性别			
		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	A	650	69.0	69.0	69.0
	B	292	31.0	31.0	100.0
	总计	942	100.0	100.0	

小区居民接受调研的年龄分布情况：

其中，A 是 40 岁以上；B31-40 岁；C20-30 岁；D20 岁以下。

本次参加调研的，20-30 岁的年轻人居多，占了 642 份。占比 68.2%。其次是 31-40 岁的，占 261 份，占比 27.7%。

表 3-2

		年龄			
		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	A	18	1.9	1.9	1.9
	B	261	27.7	27.7	29.6
	C	642	68.2	68.2	97.8
	D	21	2.2	2.2	100.0
	总计	942	100.0	100.0	

小区居民接受调研的在小区生活时长的情况：

其中，A10 年以上；B 是 5-10 年；C2-5 年 D2 年以下。

其中，小区生活比例最大的是 5-10 年的住龄的，占比 50.8%。

表 3-3

小区生活时长

		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	A	10	1.1	1.1	1.1
	B	479	50.8	50.8	51.9
	C	268	28.5	28.5	80.4
	D	185	19.6	19.6	100.0
	总计	942	100.0	100.0	

接受调查的长房集团社区的员工，分布情况如下：
其中，回收调查问卷中，男性 58 人，女性 39 人。

表 3-4

性别		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	A	58	59.8	59.8	59.8
	B	39	40.2	40.2	100.0
	总计	97	100.0	100.0	

接受调查的长房集团社区员工，分布情况如下：

其中，年龄是 A40 岁以上；B31-40 岁；C20-30 岁；D20 岁以下；

其中，最多的是 20-30 岁之间的，占比 62.9%，其次是 40 岁以上的，18 个人，占比 18.6%，20 岁以下的有 2 人。

表 3-5

年龄		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	A	18	18.6	18.6	18.6
	B	16	16.5	16.5	35.1
	C	61	62.9	62.9	97.9
	D	2	2.1	2.1	100.0
	总计	97	100.0	100.0	

接受调查的长房集团社区员工，工作时长最长分布情况：

其中，A5 年以上；B2-5 年；C1-2 年；D1 年以下

其中，工作最长占比最大的是 2-5 年的工龄的，占比 48.5%，其次是工龄 1-2 年的，占比 14.4%。

表 3-6
工作时长

		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	A	10	10.3	10.3	10.3
	B	47	48.5	48.5	58.8
	C	26	26.8	26.8	85.6
	D	14	14.4	14.4	100.0
	总计	97	100.0	100.0	

以上样本基本情况的分析可知，占比最多的是年轻人，并且大部分员工都工作一年以上，对小区情况和制度等都有一定了解。因此，判断，本次调研的回收样本的有效性符合本文课题的需求。

（二）小区居民对长房集团社区应急管理体系的认知程度分析

问卷中第 1 题和第 2 题，对小区居民对长房集团社区应急管理体系的认知进行的调研。

题目分别是：

第一题：您对长房集团社区应急管理体系了解吗？

A 非常了解 B 知道有，但不是很了解 C 知道有，但是不了解 D 完全不知道有

第二题您对应急管理的内容有清晰认识吗？

A 有清晰认识 B 一知半解 C 不太清楚 D 完全不知道有什么
您对长房集团社区的应急管理体系了解吗？

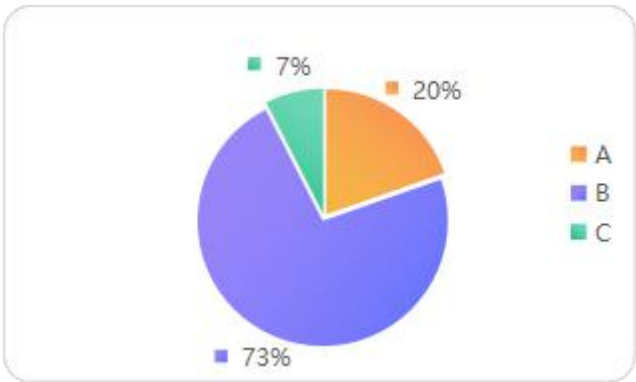


图 3-1 居民对长房集团的应急管理体系的了解程度。

从以上数据可知，小区居民知道长房集团社区的应急管理体系，但是却并不是很了解。

您对应急管理的内容有清晰认识吗？

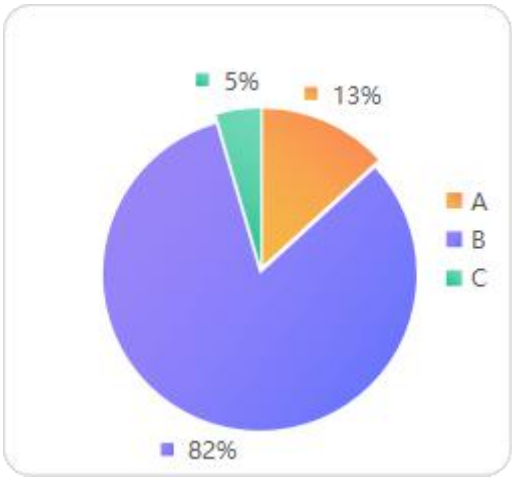


图 3-2 居民对长房集团社区的应急管理的内容了解程度

从以上数据可知，小区居民知道长房集团社区的应急管理内容也是对其一知半解的最多。

在居民心中小区的应急讲座和演习的开展情况如下：

问卷调查题目：

第三题：请问您所在的小区做过应急管理的讲座吗？

A 做过，并且我参加了 B 做过，但是我没有参加 C 没有做过

第四题：请问您所在的小区做过消防演习吗？

A 做过，并且我参加了 B 做过，但是我没有参加 C 没有做过

第五题：请问您所在的小区做过急救知识的讲座吗？

A 做过，并且我参加了 B 做过，但是我没有参加 C 没有做过

第六题：请问您所在的小区做过医疗急救演习吗？

A 做过，并且我参加了 B 做过，但是我没有参加 C 没有做过

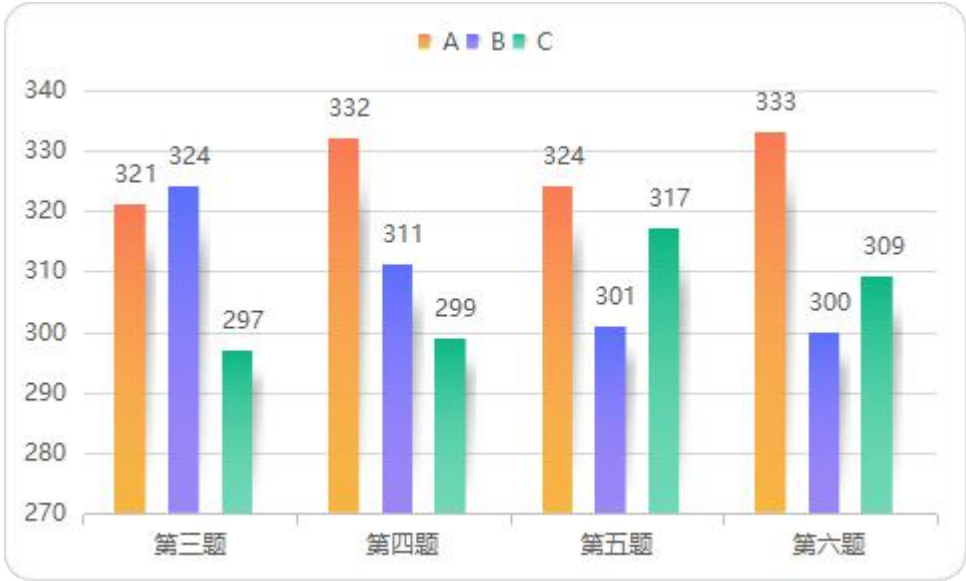


图 3-3 小区居民心目中开展讲座和演习的分布情况

从以上数据可以看出，小区的急救、医疗、消防的讲座、演习是有做过的，但是只有三分之二的人是参与了的。还有差不多三分之一的人是没有参与的，还有差不多三分之一的人不知道有这种讲座和演习，还认为小区没有组织过这种讲座和演习。也就是说，应急管理的知识普及这一块做得并不是那么到位。

小区居民心中关于新冠疫情期间的长房集团社区管理情况的认知

第七题请问疫情期间小区的物业服务速度如何？

A 很迅速 B 服务速度一般 C 服务速度很慢 D 压根没有服务

第八题请问疫情期间小区的物业服务质量如何？

A 非常好 B 一般般 C 差

第九题请问疫情期间小区的管理状态你觉得如何？

A 管理非常有序 B 管理状态一般般 C 管理状态很差 D 没有感觉

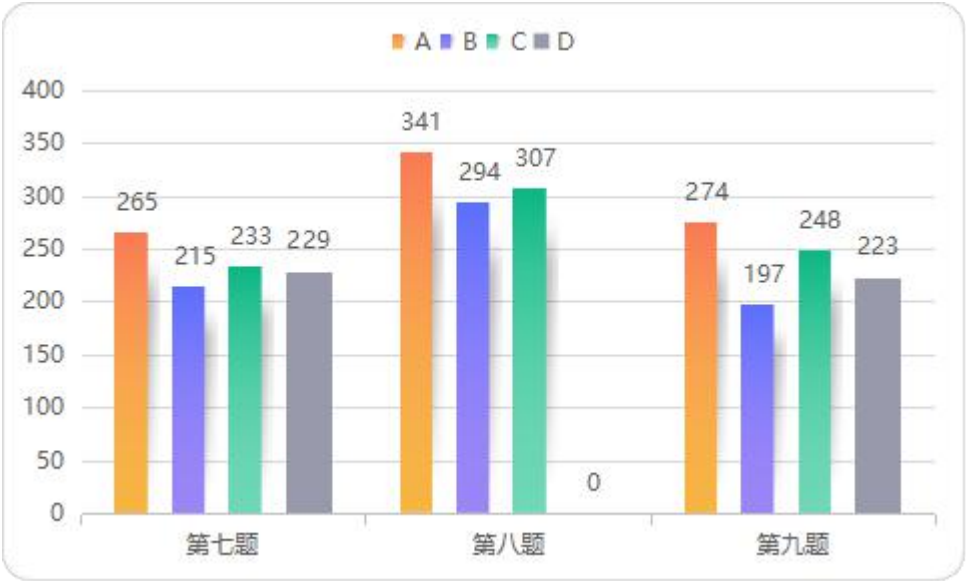


图 3-4 小区居民心中新冠疫情期间的小区管理情况的认知

从以上统计数据可见，疫情期间的服务速度、质量、管理状态等，长房集团社区居民大约三分之一的居民认为管理都很到位，三分之一觉得一般般，三分之一觉得很差。

小区居民使用呼叫设备的情况

第十一题：请问您用过室内急救呼叫设备？

A 经常用 B 用过 C 没有用过

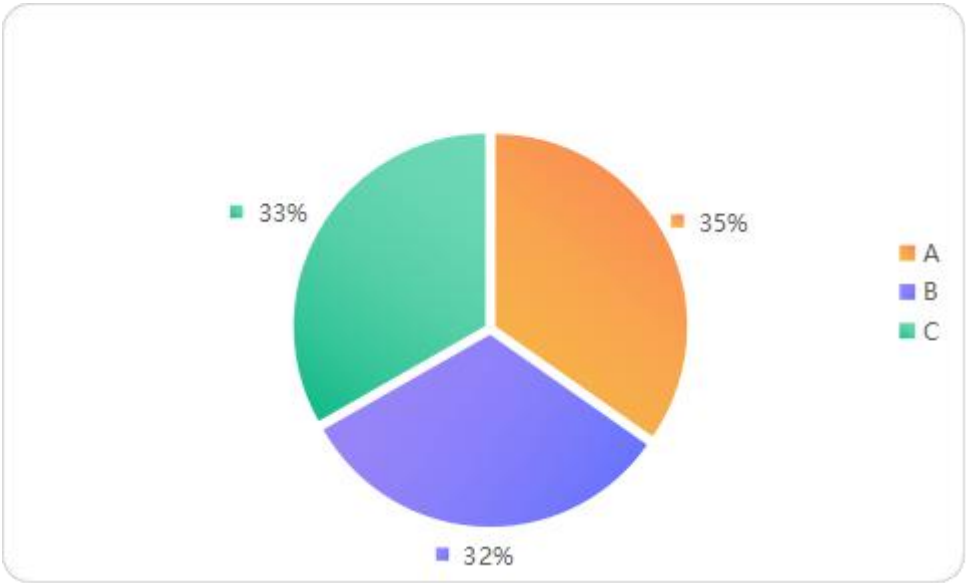


图 3-5 长房集团社区居民使用室内急救呼叫设备的情况

从以上情况看，长房集团社区居民使用呼叫设备的情况分布比较均匀。由此可见，小区居民使用呼叫设备的情况还是可以的。

6、小区居民对长房集团社区物业管理 APP 平台的情况

第十二题：请问你知道长房集团社区的物业管理 APP 平台吗？

A 知道，经常用 B 知道，但是不太用 C 知道，但是没有用过 D 不知道有这个东西

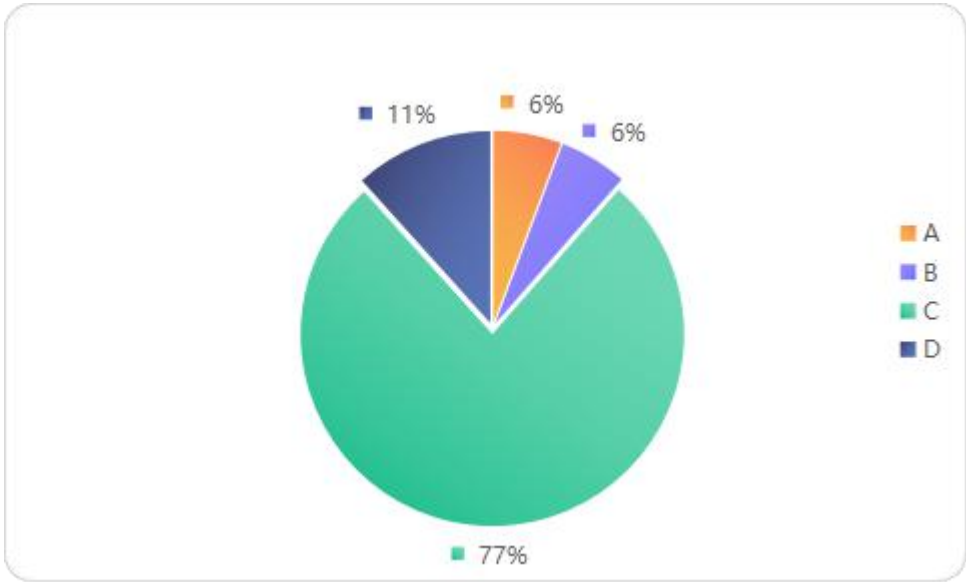


图 3-6 长房集团社区居民对长房集团社区物业管理平台的情况

从以上分布图可见，绝大部分长房集团社区居民知道长房集团社区有物业管理 APP，但是并没有用过。还有觉得一部分人不知道有这个东西。

7、小区居民对应急管理体系 APP 的建议

第十四题：如果长房集团社区的应急管理体系在 APP 上增加一个板块，您最想要的是以下哪一个？

A 医疗急救 B 火灾急救 C 生活便民服务 D 维修急救

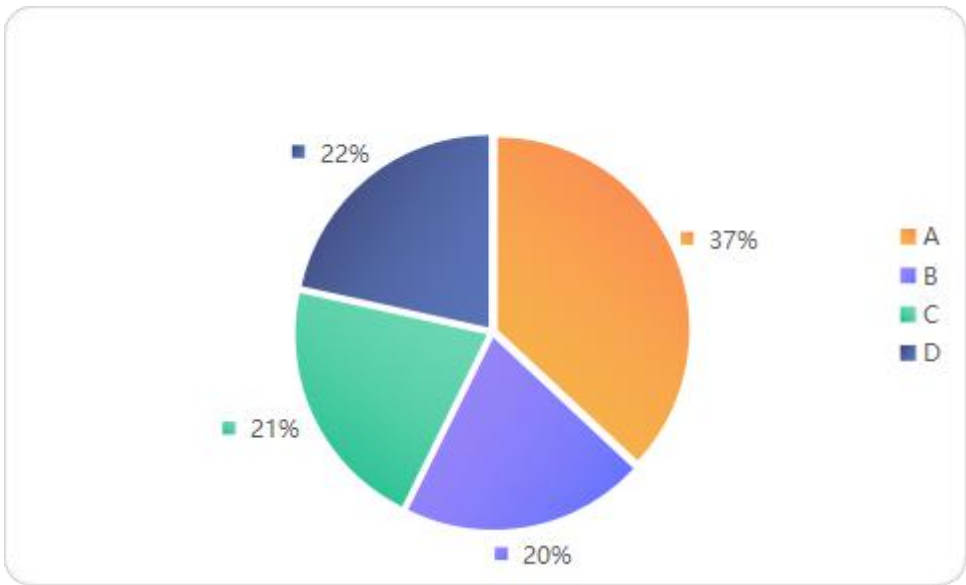


图 3-7 长房集团社区居民对应急管理体系 APP 的建议

从以上数据可以看出，37%的人最想要医疗急救，其次才是火灾、生活便民服务、维修急救等等。

综上所述，对于长房集团社区居民而言，对当前长房集团社区的认知其实是一般般的，对于长房集团社区的应急管理体系是一知半解的，希望智能化的应急体系中，对于医疗应急的诉求是最大的。

（三）长房员工的调查分析

长房员工对应急管理的了解程度

第一题：您对长房集团社区应急管理体系了解吗？

A 非常了解 B 知道有，但不是很了解 C 知道有，但是不了解 D 完全不知道有

第二题：您对应急管理的内容有清晰认识吗？

A 有清晰认识 B 一知半解 C 不太清楚 D 完全不知道有什么

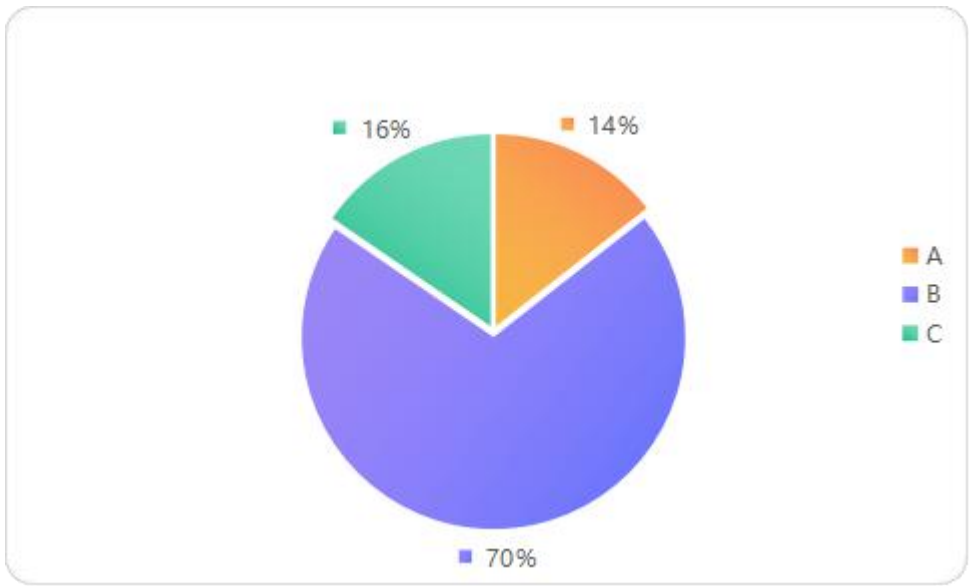


图 3-8 长房集团社区员工对应急管理体系的了解程度

所有被调对象，没有完全不了解长房集团社区的应急管理体系的。但是大部分，70%的人知道有，但是却不是很了解。

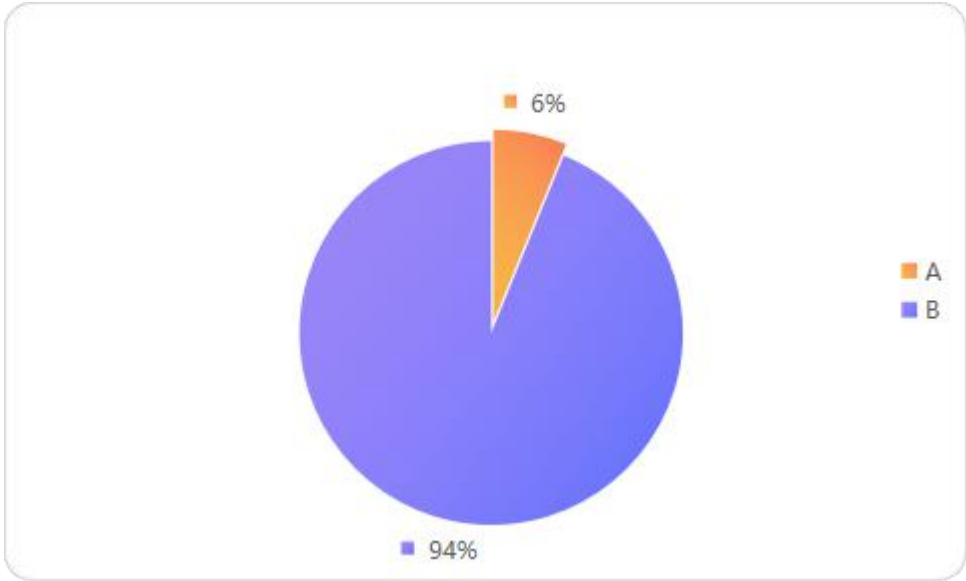


图 3-9 长房集团社区员工对应急管理内容的认知程度

从上图可见，只有 A 和 B 选项，94%的长房集团社区员工对于应急管理的内容是一知半解的。

长房集团社区员工对应急管理工作的熟知程度

第三题：请问面向小区居民做过应急管理的讲座吗？

A 做过 B 没有做过

第四题：请问您所在的小区做过消防演习吗？

A 做过 B 没有做过

第五题：请问您所在的小区做过急救知识的讲座吗？

A 做过 B 没有做过

第六题：请问您所在的小区做过医疗急救演习吗？

A 做过 B 没有做过

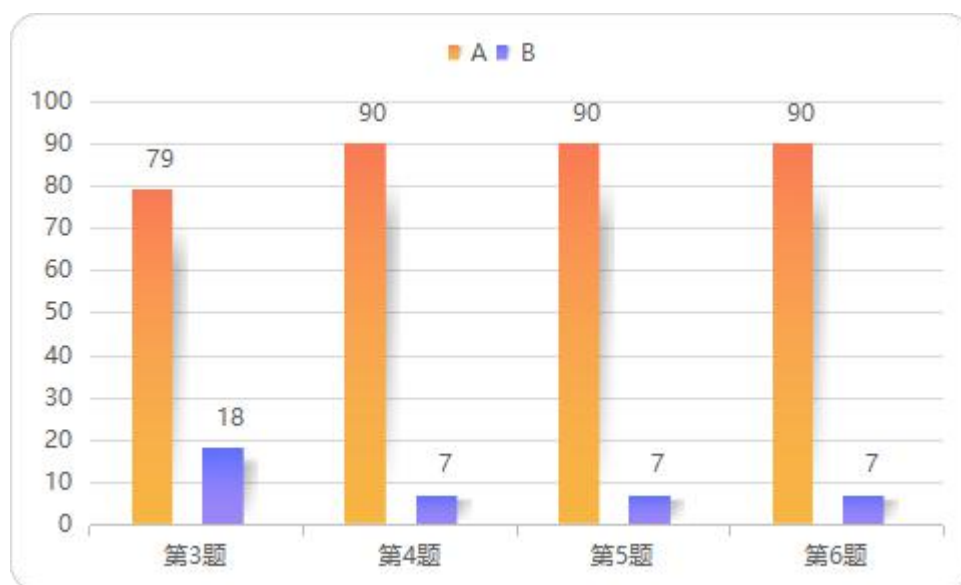


图 3-10 长房集团社区员工对应急管理工作的熟知程度

从以上图可见,绝大部分长房集团社区员工知道小区举办过讲座,做过演习。但是依旧还是有员工认为没有做过。

3.2.2 长房集团社区应急管理体系现状调查

从以上数据统计分析可知,目前长房集团社区的应急管理体系的现状主要体现在以下几点:

- 1、应急管理体系措施是有的。
- 2、应急管理体系的宣贯也是有的。
- 3、但是大部分居民对与应急管理体系的认知是不够的。
- 4、大部分小区居民很少使用 APP;
- 5、居民使用室内急救呼叫设备的分布是比较均匀的。

3.3 长房集团社区应急管理体系问题分析

3.3.1 长房集团社区应急管理体系存在的问题

从以上问卷调查,可见,当前长房集团社区应急管理体系存在的问题如下所示:

- 1、一直在做应急管理;并且机制设置等等都在增加,上面的要求。
- 2、应急管理,起到作用其实并不是很大。疫情管理期间能够快速成型,是因为上面的领导以及社区公安局亲自在抓。迅速组建专门的领导小组,才得以高效。在其他时候,这个机制触发的几率非常小,原因需要反思。
- 4、应急管理的效率以及服务质量都在逐步提高;但是,应急管理体系还不够智能化,不能做到非常快速的响应及时。

- 5、应急管理的知识普及依旧不到位。很多人对于社区的应急管理机制都不清楚。有机制，但是机制有时候形同摆设。也就是机制的执行是不到位的。
- 6、工作人员认为应急管理机制有，并且还不错。该有的都有。
- 7、但是大部分的小区居民对于应急管理，没有明显的感知。有些甚至还不清楚小区有应急管理委员会、有应急管理工作领导小组、有对应急管理工作的反馈机制等。

以上得到的结论就是，长房集团社区居民和工作人员之间是信息不对称的。小区的相关的举措并没有真正落到实处。也没有宣贯到位。

3.3.2 长房集团社区应急管理体系存在问题的原因分析

本文拟采用多因子分析的方法，对长房集团社区应急管理体系存在的问题进行原因分析。应用中的 spss 方法进行的分析主要是成分组合分析法。提取法给出了六个变异因子。

如下图所示：

第一步：

表 3-7
总方差解释^a

成分	总计	初始特征值		提取载荷平方和		
		方差百分比	累积 %	总计	方差百分比	累积 %
1	1.373	10.561	10.561	1.373	10.561	10.561
2	1.302	10.012	20.573	1.302	10.012	20.573
3	1.289	9.919	30.492	1.289	9.919	30.492
4	1.197	9.209	39.701	1.197	9.209	39.701
5	1.176	9.043	48.744	1.176	9.043	48.744
6	1.051	8.086	56.830	1.051	8.086	56.830
7	.978	7.520	64.349			
8	.908	6.986	71.335			
9	.853	6.564	77.899			
10	.833	6.408	84.306			
11	.740	5.694	90.001			
12	.679	5.219	95.220			
13	.621	4.780	100.000			

提取方法：主成分分析法。

a. 在分析阶段，将仅使用 第9题 = 1 的个案。

表 3-8
成分矩阵^{a,b}

	成分					
	1	2	3	4	5	6
第1题	.099	.135	.412	.232	-.512	.087
第2题	.216	-.408	-.242	.430	-.055	.250
第3题	.229	.426	-.201	-.493	-.019	-.213
第4题	.441	.312	-.371	.139	-.147	.341
第5题	.090	.191	.100	.475	.452	.119
第6题	-.210	-.312	-.274	-.026	-.150	.284
第8题	.468	.186	.471	-.263	.246	.126
第10题	-.227	.478	.199	.108	-.362	.466
第11题	-.553	-.248	.428	-.096	.151	.079
第12题	.162	.148	.326	.520	.226	-.317
第13题	.259	-.304	.477	-.167	-.400	.026
第14题	.445	-.404	.133	-.251	.334	.431
第7题	-.387	.319	.050	-.136	.352	.446

提取方法：主成分分析法。

- a. 提取了 6 个成分。
- b. 在分析阶段，将仅使用 第9题 = 1 的个案。

根据提取出的 6 个因子进行 SPSS 主成分分析法开展探讨，得出长房集团社区应急管理体系问题存在的主要原因如下：

(一)应急管理体系的功能设计和实际的业务要求之间存在着严重的脱节。

长房集团社区内目前拥有的应急管理体系，基本上遵循了以往信息管理体系的研究与开发工作经验，没有针对社区内的应急管理服务作出过具体考虑，在研究时也主要借鉴了国外应急管理体系的功能，但是又由于与社区内的应急管理服务实际需要相结合而变得并不密切，从而面临着一定水土不服的症状。

(二)由于缺乏一套完善的核心指挥和调度服务管理机制，应急监控体系难以与之实现有效的协同。

突发公共事件往往涉及到的影响因素很多、影响范围很大，依靠各个单一的部门或者是企事业单位经营人员往往没有能力进行应对，这就必然需要综合调整多方应急管理的信息与资源。但由于长房集团社区内部缺乏完善的核心指挥和调度服务管理机制，使得社区已建好的应急管理信息系统很难与社区内部的突发公共事件进行有效的协同，无法高效应对和处置突发公共事件。

(三)应急预案数据库的联动完善机制、应急风险信息实时记录使用管理机制工作滞后，影响了应急管理体系整体作用的发挥。

由于该社区的应急管理体系中的应急预案数据库的联动完善机制不够健全和完善，无法根据突发公共事件的情况和状态改变而进行实时地调整应急预案，

大多数的功能性操作依赖于人工和自动化来完成；长房集团各个社区尽管已经建立起了应急信息基本的数据库，但是在对应急救援人员的物资、突发事件的模型、典型的应急案例等领域还是没有得到充分的数据，难以依托于应急管理体系来实现对风险的分析和辅助决策的重要性。

另外，长房集团社区各个部门内还没有基本形成了一个比较完善的社会紧急风险信息即时记录应用机制，也缺乏由专业的管理单位承担对社会紧急风险信息即时记录应用情况管理并进行实时监测指导与检查工作的相应专门人员机构，也缺乏基本建立健全的社会紧急风险信息及时上报制度，迟报、遗漏、瞒报、错报等不良现象也时有发生，不能同上级相关主管部门及其他工作人员通过各种网络通信方式及时进行顺畅、实时的应急信息沟通和资源共享。

第4章 长房集团社区智慧应急管理体系构建

4.1 智慧应急管理体系构建思路

4.1.1 构建目标

目前我国的社会已经步入一个崭新的历史性发展阶段,智慧城市的建设也正在逐渐成为许多城市建设的“创新点”。智慧型社会建设是现代化智慧型城市的最主要组成单位与元素之一,而现代化智慧型社区建设又是构建一座现代化智慧型都市的基础与组织单元之一,是政府对突发事件的应急反馈与管理工作的第一个单元和接受者,所以必须借助于数字化、智能化、信息化等科技手段,加强智慧型社区的应急管理安全制度体系的建设,提升智慧型社区的应急管理水平和能力,让智慧型社区的居民群众获得更高品质、更安心舒适的服务,推动智慧社区的安全治理体系的改革创新举措和社区建设智能化、安全化发展的新思路。

长房集团社区的智慧应急管理体系,是一项将各类风险控制与防范要素组织形成的有机联动性结合体,是一个复杂的系统工程,它将借助于政府部门以及有关部门已经组建并形成的综合风险监控指挥中心为基础与核心,并通过数字化、智能化、信息化等科技手段,借助于政府现有的信息数据网络和风险响应联动社区软硬件设施和技术装置,与实现社区管理信息系统化和网络信息化管理系统打通联动结合,整合智慧社区的各种应急管理和服务资源,打造智慧社区的综合性主体化风险防范管理模式,增强智慧社区的风险和整体防范功能,达到全方位设防,长治久安的战略目标。

4.1.2 构建原则

“智慧社区”综合应急管理体系的建设要求充分利用新兴的信息技术和数据通信,广泛运用于网络、物联网、分布式云计算技术、大数据挖掘、人工智能等信息技术,范围涵盖了公共设施和环境、安防、交通管理、智能大厦、智能家居等多个应用领域,并要求能够对社区内的各种需求进行智能相应,有效联动优化了社区服务、管理和操作,并提供了安全保护,功能实现如图 4-1 所示。

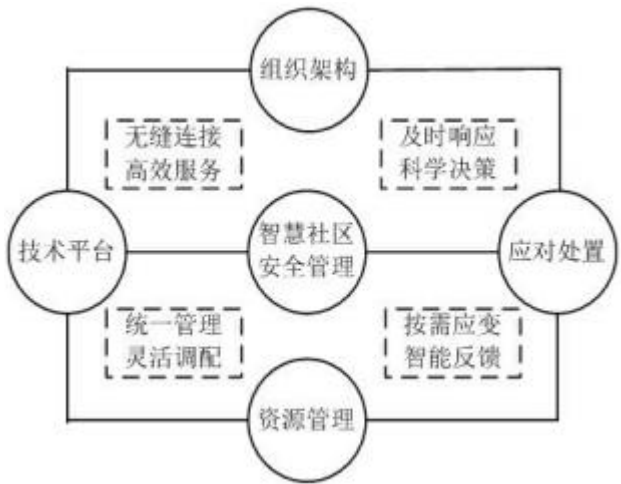


图 4-1 智慧社区应急安全管理示意图

长房集团社区针对智慧应急安全管理体系的建设所进行的主要是综合规划和设计，通过采用网络化、智能化、多层级性的管理方法，充分运用好了各类现代计算机技术和先进管理手段，把城市治安管理工作中的孤立、分散性信息资源与其他基础设施和相关设备等重要信息资源，综合起来构成了一个信息网络化的节点，作为智能社区的重要基础性元素。进一步强化了人与人之间，人与财产之间，物与物之间的信息交互联系，并利用人们对于社会中的总体安全状况的掌握与认识，来正确、全面、快捷的深入认识、把握、评估与分析了社会中公共安全的主要风险源，以及形势的变动与发展状况，进而使人们能够合理地及时预见、防范、管理各种类可能会随之出现的社会安全风险和重大事件，以及针对一些重要的社会突发事故。也正是因为我们能够向政府部门进行更多的信息交换和沟通共享，对资源进行统筹调配，处置协调联动，进而实现快捷、智能、安全的对社会公共安全与重大紧急决策的有效保障。

4.1.3 构建思路

突发事件产生的海量数据具有非线性、层次性和多样性等特征，长房集团社区智慧应急管理体系需要对这些社区外以及本社区内的应急管理相关数据进行及时有效的收集、挖掘和分析，并应用大数据技术对数据进行运算、模拟与仿真，为智慧社区管理者制定科学系统的政策、决策与合理的应急预案做协同分析。因此，先要争取对接城市公共卫生突发事件预警、监测、处置和恢复等相配套的数据共享中心和应急资源库，对海量数据进行收集、挖掘、分析和管理。其次，智慧社区应急管理体系要能保障远程连接各联动部门，如交通、公安、消防、通信、环保、城管、卫生和气象等，实现全面、及时和有效的协作，从而为管理者提供有效的数据共享渠道。最后，要擅于应用大数据智能终端，实现社区的智慧管理。比如已有部分城市社区利用二维码成像作为便捷入口，让公众使用手机即可查询

或认证相关信息,按照此模式未来可以通过各种智能终端引导公众参与到智慧社区应急管理治理实践中,此外,大数据平台还可以实时挖掘小区居民在互联网平台上发表的意见,方便小区居民与小区智慧管理形成快速互动与良性循环,提高管理决策能力。通过对大数据实时的共享和利用,提高应急系统处置突发事件的能力。

4.2 智慧应急管理体系架构设计

4.2.1 应急管理主体构成

智慧型社区应急管理体系依托于互联网的公共安全体系,以重大任务或突发事件的社会应急安全事件管控流程为主线,通过智能信息平台的整合调度,统筹处理,彻底改变了在传统社会中面对重大突发事件时分散、封闭、碎片化管理的模式,突破了各部门之间割裂管理的局面,集成了多方的管理资源和能力,从社会应急安防管理系统的全面性和互联性入手,进一步强化了各部门之间的协同互动,建立由社会物业管理部门为主体,政府部门、社会力量、社区居民等协同参加的安全防范与管理工作合力。

4.2.2 管理组织结构设置

在智慧社区的应急管理系统中,我们需要通过建立一个可以有效地进行对风险的感知、决策性指挥、协调性联动、反应性处置的小型组织指挥和管理机制,采用各种形式的多元化和主动参与的模式,明确了政府有关部门、街道办事处、社区住房管理局、物管公司等决策性机构、帮扶服务机构及实施性执行机制的职能、合力参加智慧社区的应急管理和治理,以期达到减少社区风险的主要目标。

4.2.3 智慧应急管理业务架构设计

社区应急管理体系是作为我国社区实施应急管理服务体系的重要基础和技术保障支撑,各项服务系统的功能主要是围绕着社区实施的应急管理服务业务而进行和展开,其中包括平日以监控、预防、宣教、演习、准备等活动为主的一般性常态服务及在突发事故中,在接下来的一段时间内,以应急值守、风险分析、指挥与调度、康复与重建等活动为主的一般性非常态服务。长房集团社区智慧应急管理服务的整体业务架构设计框图如下图 4-2 所示。

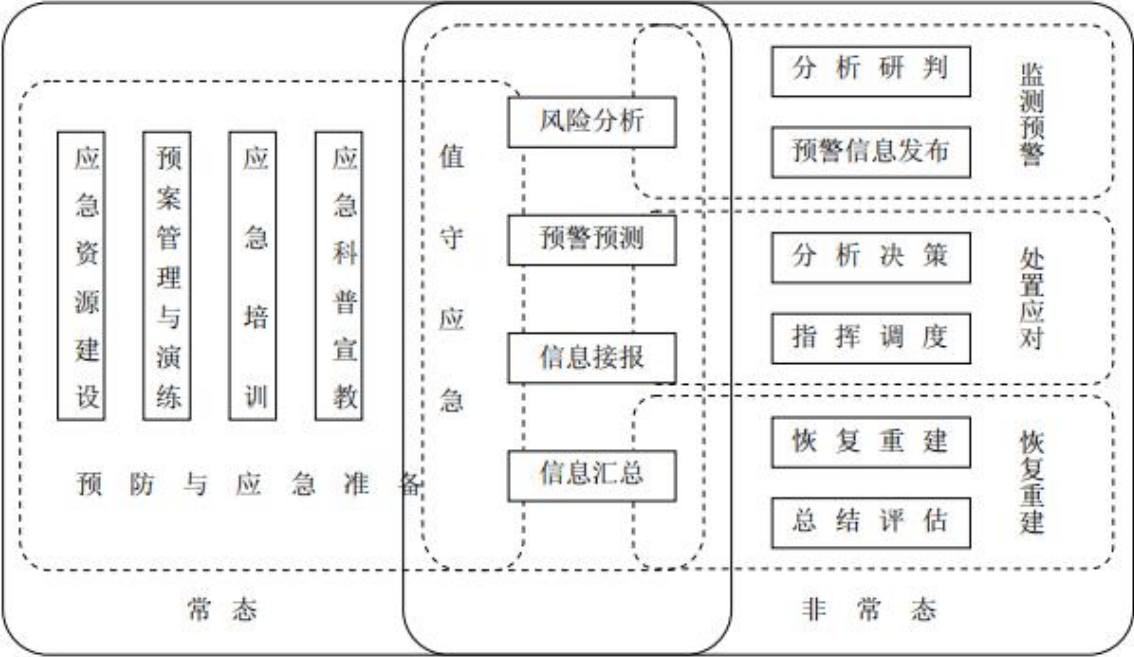


图 4-2 智慧社区应急管理业务架构图

4.2.4 智慧应急管理技术体系设计

智能社区的应急管理与联动技术及指挥体系建设，将在遥感图像响应单元(包括地理信息系统)、遥感数字图像采集系统、车载和移动单位(卫星定位系统)、道路网络与通信网络设施等各个环节实现技术和理念上的革新与突破，即通过全面、零距离的感知，多条道路联通以及智能化实现全程度响应，实现各种突发事故监控。智慧型应急管理事前自动检测与预警，通过事中的智能及时反应、无缝配合与协调、及时科学决策、迅速高效地救援、事后妥善有效地康复等工作，让智慧型社会的应急安全信息系统具有了自认知、自防范、应变的智能特征，从而实现了更加便捷、精准、有效的社会安全管理。

4.3 智慧应急管理平台设计与部署方案

4.3.1 平台设计目标

智慧社区应急管理平台的研发与设计，将通过持续深入地做好对应急安全信息互联网的集成与建设工作，在城市与社会内部分别设置了一个多方位的应急安全信息收集站，可精确、有效、快捷的了解所辖区域内的重大应急安全信息动态，并对所收集得到的应急安全情报信息进行真伪鉴定和分析，当研究中发现有人存在的重大紧急安全隐患或是其他突发性事件时，及时、准确地将信息传送给群大家发布重大应急预警信息，或是其他有关于重大紧急保障安全工作事故进展情况的信息动态，避免由于信息不准确或封锁不及时而给人们带来的恐慌和混乱。

4.3.2 平台设计原则

(一) 统一建设标准

参照了各级政府部门去年发布的关于社区应急风险管理应用信息数据建设的其他相关信息技术标准,基于全国统一的社区应急风险管理信息数据系统接口和其他相关信息技术应用规范,充分考虑了居民社区自身的各种现实应用需要,有序地组织开展了社区应急信息管理信息化的基础建设,以便于有效保证日后各种新技术功能、新技术服务的不断扩展应用能够在完全不会严重破坏影响该信息系统正常工作运行的特定条件下顺利地得到实现,也便于使得当下所正在构建的应急信息数据库可以与今后正在进行研究和规划开发的其他信息技术相结合。有效地对其进行了资源共享与信息互联互通网络,从而有效使各个单位之间形成了各种应急信息联动,并将其充分发挥的达到了最大的应急效能。

(二) 整合已有资源

智慧社区的应急管理信息平台在其应用领域的适用范围主要是定位在智慧社区内部的应急管理机构,应当依托智慧社区内部现有的信息化基础设施及其应用体系,统一管理与协同发展规划,合理地配置该平台所有建设的各类资源。平台的建设绝对不能盲目地追求其技术、装备的先进性,而是应以实用性为主,避免出现重复的建设及不必要的资金浪费。

(三) 注重平战结合

智慧社区的应急管理平台在智慧社区发生公共应急事故时主要是用于指挥部门的调度和决策,而在平时则是用于对应急信息的管理及其风险分析和预警,平台在设计时应充分考虑不同的情况下系统正常运行的可靠性和系统的可用性,要特别注意业务资料与统计分析资料相对应的分离,在不会直接影响到其他原有的业务系统正常运行的前提下,保障智慧社实现了本地区应急监控管理服务信息平台高效、可靠地运行。

(四) 分步有序实施

智慧社区的应急管理平台的项目架构建设是一项复杂而又高度系统化的建设工程,不可一蹴而就,平台的开发设计和长期战略实施规划必须高瞻远瞩地综合考虑长期,因而必须在当前国家落实科学发展观的强大推动和政策指导下,以当前平台项目预设的各项项目绩效应急管理服务目标情况作为绩效衡量的重要标准,运用一套科学合理的项目绩效考核评估管理方法和绩效制度管理体系,对当前平台建设项目的应急服务产品质量和整体绩效管理状况进行长期全方位、多角度的跟踪监测,及时深入了解并准确认识和找到当前平台项目建设中普遍存在的突出矛盾问题,分阶段顺利地组织实施本次平台项目建设工作总体规划。

4.3.3 平台主要功能与框架设计

智慧社区应急管理平台以智慧城市公共信息安全、标准管理体系等多种技术手段综合为服务核心和应用支撑，以智能物联网等技术手段为应用基础，在含有智慧智能城市社区公共信息管理服务平台和含有智慧智能城市公共基本应急管理信息数据库以及含有智慧智能城市物业社区公共基本应急管理数据库等多种技术手段综合支撑下，搭建一套含有关于智慧社区应急管理的综合信息服务平台，构建了一套主要面向含有智慧智能城市所有社区、业主、物业和其他相关企业的含有智慧社区应急管理综合信息服务的技术应用标准体系，覆盖包括智慧城市互动、物业管理、医疗健康、智能家居、智慧城市小区、智能电子政务强及智能便民服务等诸多应用领域。

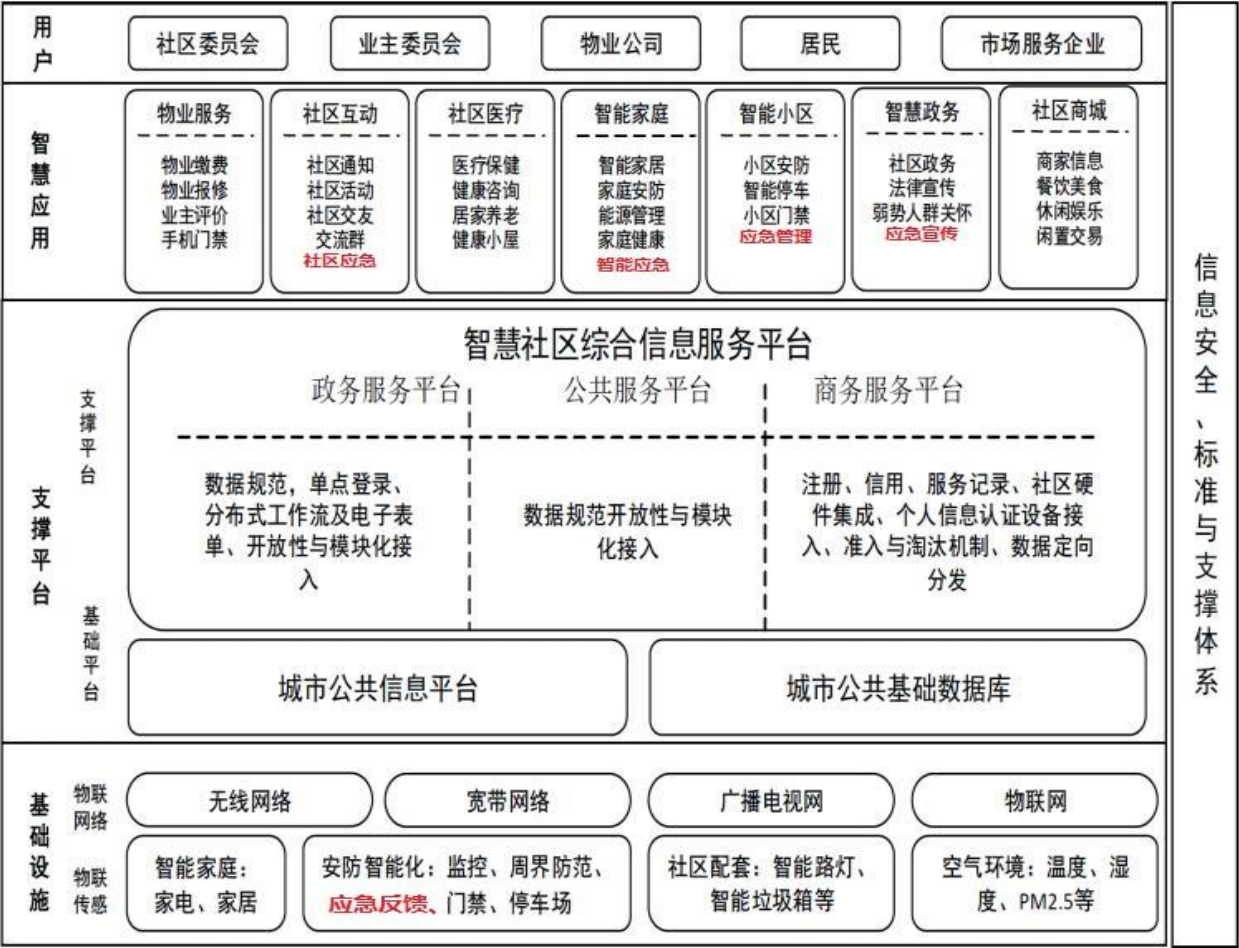


图 4-3 智慧社区应急管理的综合信息服务平台

（一）基础设施

基础配套设施由以家庭智能家居、小区安全卫生保卫、突发事件应急、环境检测监控等信息技术应用为主的物联式视频传感器监控系统及其组成支撑着大量视频数据实时传送的物联式通信网络。基础信息设施社区内可以使用电子信息

采集自动识别、无线卫星定位、rfid 和电子条码采集识别等各种类型的基础信息传感器集成装置,对在整个社会功能范畴内聚集的几乎所有人、车、物、环境、企业服务信息等所有要素都能够实现高智能的信息感知和智能化的信息获取,从而达到了对整个社会"自动感知、快捷组网、智能化处理"。通过利用物联网,把整个社会里的所有重要智能信息交换网络枢纽和功能节点全部统一地通过链接方式发送信息到每个人,实现了人在网络上的无缝互连,快速便捷的沟通实现了一种智慧型社区生活。

(二)智慧应用

智慧社区的一个核心功能就是智慧应用,通过其构建的社区网络互动、物业服务、社区健康、应急处置、智慧家庭、智慧小区、智慧公共服务、智慧家居、智慧政务和社会便民服务等功能,实现了对于社区全体居民的政务服务、社区治理、突发事件的应急处置、便民服务等,它已经涵盖到了智慧社区的服务和管理多个维度。

智慧社区应急管理的综合性信息服务平台主要是负责为社区提供接人的技术和规范标准,各种应用系统都是通过一个标准化的接口直观地将其接入到该平台,并通过这个平台对其中的数据进行了整合与分析 and 共享,从而向全体社区用户提供服务。

(三)保障体系

智慧型社会应急管理及综合性信息服务平台的移动网络、基本信息设备、技术支持服务平台以及各种综合信息应用管理系统的设计构建和日常运作以及维护管理,均特别要求并严格遵照国家已经现有标准和技术规范要求,如国家相关信息技术规范、数据处理标准、接口标准、平台架构标准、管理体系标准、信息安全级和性能等级标准。智慧社区应急管理综合性信息服务平台的管理政策与质量标准管理制度,要完全符合我们对于各个国家、产业以及不同发展时期各个城市智慧发展的一个整体政策要求。

4.3.4 平台技术架构设计

智慧社区应急管理平台的主要技术基础框架将以我国新一代智能移动通信互联网、物联网、云计算、大数据分析、人工智能等四个新一代智能电子信息处理技术平台为理论基础和技术支撑,构建一个更加信息化的应急技术采集平台,更加系统、全面、完善的应急信息处理数据库,为社区人民社会群众进行智慧、科学的应急决策和准确判断风险处理工作提供了可靠的根本基础信息依据和技术支撑,打破了社区信息管理壁垒,减少了社区人工智能干涉,形成了社区多层次、各级地方政府部门之间的基本信息交互与数据资源共享,人防和技防有效相互联动结合,实现了对智慧社区应急公共安全的管理智慧信息化、科学化、人性

化流程管理。智慧社区应急管理平台的主要技术功能框架结构设计如图 4-4 所示。



图 4-4 智慧社区应急管理平台技术架构设计图

采集层和传输层主要专门负责对国家智慧工业社区中所有智能监测点的各种前端位置信息数据进行实时采集，通过智能摄像机及多种智能传感器对其数据进行实时定位，拾取采集到海量实时的各种智能大数据，获取有效的各种文字、图片、视频等各种大数据，再对其数据进行一次综合化的各种大数据和各种智能信息分析，为我们的国家智慧工业社区和国家公共安全信息服务平台用户提供准确、高效、直观的各种大数据和智能信息，作为我们智慧大数据层云计算层在技术上的基础。

网络传送层是通过各种专网、互联网和现场总线等网络，来实时地传输从前端上采集出来的各种数据信息和并进行反馈或者预警。

数据资源管理层数据库是通过各种新型数据处理引擎、数据采集与信息收发的各种交换式信息管理数据模块，将目前汇集在系统前端的各种重要数据资源做进一步综合分类、整理并及时加以分析存储，包含多套机器人、汽车信息等等资源的综合数据库。

平台层作为整个业务架构的基础和核心,涵盖了视频监控与信息采集收发与管理、系统运维与管理、智能化数据分析与处理等众多服务子平台,主要是用来针对平台内部中的大量数据信息进行统一标准化、结构式的处理,实时高效地提取和存储,给各个使用单元部门提供了共享的应用和增值服务。

控制管理层主要功能是用于通过针对中国智慧公安社区中各类警情突发事件的实时应急联动管理和综合预警,来及时地自动完成应急响应和综合处理,在系统的完成第一时间将各类警情相关信息自动上报发送到上级有关职能部门,然后统一地指挥调度和上级指挥部队进行形势判断数据分析和综合处理,统一地指挥调度和上级指挥进行调整后对有关职能部门已经收集完成的各类警情相关信息自动部署,联合和联动处置,并且自动更新生成的警情数据报表,以此更便于信息上传和数据存储。

在对智慧社区实施应急安全监控管理中,通过电子化和信息服务平台等技术,将各种人力资源和信息系统综合运用,进行了统一的数据汇集、归档、综合处理,提高了这些人力资源和信息的使用可以实现扩展性和动态化的管理。

4.3.5 平台部署方案

经过对调研结果与有关文献资料的综合整理,长房企业集团现代智能新型社区的企业应急服务管理,目前走的仍然依旧是以疾病疫情防控与预防为主,慢性病防治管理和治疗相有机融合的企业发展战略路线,利用长房大数据的移动综合技术运用企业智慧管理能力,将所有的侧重并更多地努力研究,形成了一个相互支持、与优势资源相补互助的智能社会企业应急服务管理网络,智能社会新型社区的企业应急服务管理问题就在于需要企业在进一步深入地地了解,分析与智能社会应急服务有关的历史背景与社会功能结构特征之后,再运用移动网络等信息化手段综合来对其实施更为科学、有效的智能社会企业应急服务管理。这我们也必须从现代智能新型社会企业应急信息网络技术、社会组织企业应急管理模式、社会主体企业共济运营与组织运作,以及社会关键企业应急业务等四大不同层面上综合出发来并进行综合完善,形成了"智慧平台+智慧理念+智慧主体+软服务"的现代智能新型社会企业应急服务管理与四维服务的一体化管理新模型。

(一) 信息科技层面-用智能化的技术为企业打造一个共享的联动平台

智能社区的应急服务与管理需要切实地实现更加多社区主体的参与,就必须尽快完成社区信息的综合共享,即完成对应急信息的由“传播”至“互播”,这就要求我们利用智慧科技来建立一个智能社会的信息交流与服务平台,借助于信息科技,开设了社区微信公共账号,社区论坛,社区 qq 群等服务平台,与全体社区市民、辖区内其他人员和社会团体开展信息的互动与交流,畅通信道,从另一点,利用 qq、微信、短信等平台搜索和收集了各地区居民关于应急救援管理

的建议和意见,利用信息分析对风险因素进行了排查,对重大灾害事件情况进行了预测,对于救援工作提供了支持.这种方式既是对智慧型管理理念的诉求,也是使得信息由简单数字转化成为有价值的语言。

(二)加强组织管理层的建设-将智慧理念渗透到社区中的现代化管理

将我们的智慧管理理念能够融入到我们的智慧社区科技领域中就需要经过管理层的努力来推进和实施,第一步就是高度重视对于应急管理,做好应急建设,融入到整个社区的总体规划之中,同整个社区的未来发展相适应,共同进步。其次就是在充分地了解本社区特色和自身优势基础之上,与本社区的资源进行有效对接,充分利用本社区的优势,抓住每一个发展的契机,把应急管理工作摆到一个极其重要的地方。将本社区常态化的管理与非常态化的管理有效地结合,建立健全相关的应急管理体系,制订紧急预案和事故灾情的上报管理制度,规范应急上报的流程,畅通应急上报的渠道,加加大应急管理的基础设施建筑,例如安装监测探头等,落实应急物资仓库储备。第三个解决问题的也就是我们社区要如何在实践中能够着重加强培养基层社区的交通应急管理意识和预防技能,建设一个具有智慧的基层社区交通应急管理服务企业文化,智慧的基层社区对于交通应急的预防管理工作主要应当以自然灾害应急预防为主,减少各种自然人为因素可能引起的各种突发交通事故和各种灾难性交通事故等的发生,培养更多的智慧社区全体居民的社会应急管理意识和预防技术服务能力,培养社区居民的应急意识,树立健康的应急文化。而将上述的管理思想如何实现,需要从人、财、物三个基本方面进行研究,“人”这个方面,首先要求社会中有人去做,其次就是把事情做好,拥有一批专业应急管理技术人才、科学的战略部署、良好的知识和技术背景,这些人员都是智慧型社区进行应急管理的重要因素和构成。“财”的问题方面,智慧社区的应急处置管理主要依托于智慧社区的建设,需要一定的资本支持,特别是在社区建设初期,但是由于该社区的经费紧张,无法提供专项经费,需要更多地获得资本,“物”的使用方面,包括了应急设施和器材,相关的器材以及应急预案等,不但需要配备足量的应急设施和器材,而且需要能够熟练地使用各类应急设施和器材,在社区中遇见重大突发事故时才能够确保其设施的可用、会用,这个应急预案也需要随着当地社区条件的变化不断进行修改和完善。

(三)主体运作层——发展智慧社区应急管理主体力量

智慧社区的日常应急处置管理主体强调的是要真正做到多个智慧社区管理主体共同协作参与和联合管理,协同协调发展和综合治理,共建智慧平安社区环境。多个主体管理是的泛指智慧社区内的全体居民、社区境内各不同类型的政府企事业法人单位,各不同类型智慧社区的居民组织、社区居委会和智慧社区居民

政府。因为每一个智慧社区的管理主体在对于一个智慧宜居社区的日常应急处置管理工作过程中都各自自己具有其中的优缺点(详情请参阅本文附表 4-1 所示),只有多个智慧社区管理主体共同协作参与,这样才真正能够在智慧社区内充分形成相互促进和竞争优势,全面的对社区应急进行处置.

表 4-1 各主体参与智慧社区应急管理 SWOT 分析

主体	优势 S(strengths)	劣势 W(weaknesses)	机会 O(opportunities)	威胁 T(threats)
社区居民	在发生突发事件时能自救互救,提高社区应急管理水平	需要投入大量的应急成本,同时难以保证社区居民的团队协作能力和积极性	社区主人翁意识开始崛起,并重视应急工作和安全管理	个人利益和公众利益之间的矛盾
社区居委会	作为社区的权力机关,能有效协调各方面资源,具有较强的号召力	事务繁忙,对应急管理关注不多,资金难以得到保障	管理权力的下移,能协调各方面关系	基层自治和政府办事机构的矛盾
当地政府	作为国家机关,具有丰富的资源	对社区应急管理投入较少,管理少	简政放权,应急管理工作重心开始下移	基层自治和政府办事机构的矛盾
辖区内各企事业单位	作为社区的一份子,拥有一定的人财物资源	大多数企业以盈利为目的,不愿意承担社会责任	社会责任感开始上升,注重企业品牌形象	企业的盈利可能会减少
非政府组织	具有一定的号召力和影响力,筹集资金和宣传的社会渠道	自身发展不成熟,面临诸多问题	开始迎来一个较好的发展时期	如何同居委会、政府组织建立长效合作机制

(四)重点服务层-智慧化、人性化与“软服务”之间的内生衍联

对于新型智慧生态社区的建在应急风险处置与综合治理中就涉及要做到“硬设施”与“软服务”这两个主要组成部分。“硬设施”主要是指包含各种类型智能化的服务平台、职业中心以及其他各种基础配套设施.而“软服务”则主要是我们泛指对于新型智慧生态社区服务的主要服务品质标准与主要服务价值理念,是将“硬设施”服务做到把实用好、把活的主要重点,也是我们构建以人为本的新型智慧生态社区的主要重点。充分实现以人民群众的需要为政策导向,从普通人做起,从小事情做起的指导思想,为推进智慧社区建设工作提供“硬设施”上的保障,使得智慧社区的应急管理体系建设工作能够得到更好地开展.

4.4 智慧应急管理机制设计

4.4.1 应急管理机制设计

牢固树立以智慧为导向引领的创新驱动理念。只有把社区智慧管控的理念始终贯穿在每个社区管理主体的工作思维中,落实到应急管控的各个环节,才能够充分地实现对社区安全和应急管控的智慧化。首先,要彻底改变传统但简单多样的防治理念,不再太多地强调依赖于政府或者某个部门的单独防治职责,而是把预善风险防控工具分散到社区系统中的各个基础性元素中,由一个具有智慧型个

体来充分发挥各自的安全保障和维护功能,再由个人的防治职责汇集起来组织成社区的群体功能。使得信点建设形成了网络化、交互式,无缝隙相连的整体,最终建立起来全民参与的智慧社区安全服务网络。其次,不仅仅是强调了物联网、互联网和云计算等新兴技术对于社区安全应急管控工作中的意义,更重要的是强调了技术和社区人的智慧有效融入。只有在科学技术引领下充分发挥了人的主观能动性,才会起到对智慧社区的安全、预善风险防控的最重要作用。在推动智慧社区安全应急管控的过程中,可以考虑依靠这些移动互联网、信息产品行业的组织和机构,凭借他们所拥有的大数据处理技术,帮助相关应急管理机构对其进行数据挖掘和分析。

强化智慧社区应急安全的全方位监控与预警。智慧社区安全应急管控需要充分利用社区 wifi 覆盖项目,运用移动互联网和物联网等新技术,构建全方位的社区安全应急监控网络与预售服务体系。依托“大智移云”的技术优势,在多种特定的环境和应用场景中均布设了传感器,通过实时在线监视、遥感监视、动态监视等手段实现对各类安全信息的采集和获取,并将这些信息及时、快速,精准地对其进行了整理和分析。在新一代物联网、大数据技术的支持与帮助下,智慧社区应急管理单位对于社区内部的安全隐患会变得更加灵敏,预测也会变得更加精确,处置也会变得更加快捷。通过长期的监测和分析数据积累与综合,可以有效地提高社区安全事故预善的质量和效率,当社区的安全事故状态已经达到规定“警戒值”,向社区相关部门发送社区安全事故危机预警信息。

深化智慧社区安全应急管控技术的研究与运用。空间技术、数字化技术、网络化技术,虚拟化信息技术的引入和出现不仅可以使社区安全信息的传输、处置和运送都变得更为方便、快速。也可以联动并协助各级政府部门做出预善措施和危机应急对策并及时反馈到社区。通过先进的分析仪器对该系统进行了海量的搜索、计算与辨认,当各种异常情况出现时,系统自动采集到的信号可能超过决值,触发一个预警信号。

推进了智慧社会内部应急保障与安全服务基础设施的智能化建设。依托于当地的网络信息技术和移动物联网成为了其建设的重要基石,在与其相联动的市政基础设施中充分利用了其他的城市信息化和互联网建设的技术手段,并接入了整合城市智慧社区信息安全预售的必需资源,有效促进了城市智慧化的基础设施建设体系构建。将社区智慧化基础设施的应用融入到社区应急性建设的管理中,可以有效地加快社区安全应急管控的信息化步伐,促进新时期技术的革命性创新和发展,增强其应对各种突发情况的能力。

4.4.2 协调工作机制设计

加强智慧社区内部应急保障与安全领域多源化信息的整合和协调。智慧社区

的应急安全信息整合与协调主要目标是对于社区安全领域中相对独立的、具有较大规模的人力、物质、信息等复杂性的多元化、非线性、不连续的资源进行整合,为智慧社区应急安全预警和风险防控工作提供了大量的数据、信息以及各类事物间可以互联、交流的结构性关系,提高了危机预测、灾害响应和风险处置的效能。

社区治安应急体系主要是针对各类治安事故负责进行监测与预警、专门的分析与决策、应急处置方法的实施、解决问题的措施实际执行等,其中包括专门负责治安事故信息汇集与分析、事态的分析、会商与决策、指挥与调度、救灾组织和人力资源的调度。在各种突发治安或灾难事件的发生中,社会内部的紧急指挥系统都必须自行履行一切可以协助当地政府的主要领导人及其他有关机关进行紧急指挥任务的义务。在非紧急状态下,社区的应急指挥系统则必须更高效地配合市城乡紧急服务办的整体职能,来完成日常应急信息的管理和紧急计划、预案制定以及应急人员培训演习等各项应急准备及保障。

社区治安应急服务系统是作为一个综合性的治安事故救援服务平台,它是集对突发事件的应急演练、突发事件的动态监控、突发事件预测与警告、突发事件的辅助预防与评估、突发事件资源的动态调整和突发事件应急指令的下达于一体,承担着对突发事件及其他有关信息进行处理、分析和发布的工作。

基于现代化的社区应急管理系统,应急决策与指挥工作人员能够根据当前突发事件的重大紧急性、危险严重性及受到的影响范围,迅速地建立起应对当前重大突发事件的应急小组和指挥机构的工作规划,充分运用该系统,各项业务单元都能够有效地分工,并且顺畅而协作地完成针对事故情况的处理和应对。

社区的应急系统和大屏幕的视频监测和警戒系统进行了对接和联动,可以保证在紧急情况下,领导人员不能赶赴现场时进行远程指挥。

4.4.3 应急管理协调工作机制及内容

(一) 管理层——常态管理和非常态管理相结合

首先,通过这种完全网格化的公共治安社会监控风险管理预报方式,就可以直接让各类突发事件有效地同时实现了风险预报和社会危机风险监控,使其社会治安风险预防性和风险防控能力大大地得到提高。“智慧社区网格化管理”技术作为一种智慧化的社区管理网格化建设管理的基本理念和操作方法,是基于网格化社区管理这一技术在目前我国进行智慧化的社区管理网格化建设管理过程中的最具实践性和广泛应用,它主要是根据一定的法律规范和管理标准对一个智慧化的社区所需要管辖的管理区域统一地对其进行了管理分类和进行编码,并由专门的委派的工人构建网格化的管理信息源和管理服务系统,并由专门负责组织社区网格化的管理员随时进行检测和监督巡查社区网格内的相关信息源和管理系统状态,以便智慧化的社区管理能够真正做到高度主动化、动态化和高度精细化

的网格管理。

(二)技术层——智慧理念和智能技术相结合

而对于智能社区的应急管理中，也离不开强大的信息技术支撑力量，在推进智能社区的安全管理系统建设过程中，对物联网、大数据、云计算等新技术加以了充分运用，使社会的应急管理达到了数字化、智能化。合理的综合利用各种信息技术，可以将整个社会的管理方式由“网格”转换为“网络”，并利用最有效的管理方法连接所有信息节点和要素，使整个社会的安全生产工作陷入很少漏洞、没有缝隙的信息网络体系之中，使传统的社会应急管理封闭、被动地工作的管理模式，可以从根本上得到了革命性的转变。

(三)主体层——社区应急管理组织主导和全体动员相结合

智慧社区安全应急管理主要目的是为了使我们在社区中每一个体的地位和作用都得到充分发挥，使我们在社区从每一个个体走向群体，从每一个群体走向社区整体都形成了一种整体性的凝聚力，体现了一种基于多中心综合治理理论的社区主体性范式，对于社区的应急管理、社会团体、志愿者、非政府性社会团体等所需要发挥的地位和作用都进行了强调，进而建立起来形成了各个社主要负责管理体制，并有效地整合各类突发事件的应急监督管理工作力量，协调更多元化的主体一起参与治理。此外，针对诸如社区官方微博、社区常用 app 软件、社区微信公共账号，以及各类新兴技术手段、社会宣传广告牌、楼宇显示屏等等，国家应急监测管理部门也要求我们必须加以更全面的运用，并借助向社会提供各类有关突发急救与避难的知识，使得市民在社区内从预防灾难的意识以及自救、互助活动中获益的能力，都得以更有效地提高。同时，还需要我们应该和相关的企业、志愿者及其他社会团体一起加强交流与协作，吸纳他们组建成为智慧社区安全工程的一名成员，鼓励他们共同积极参与智慧社区的应急安全监督与管理。

第 5 章 长房集团社区智慧应急管理体系实证应用与效果评价

5.1 实证应用与验证评价——以突发新冠疫情为例

5.1.1 应用背景及做法

长房集团社区的前期智慧应急风险管理，准备借助于利用大数据的综合信息化和技术手段使其具有了共同管治资源共享、互动管理协同资源合作和应急综合管理整体风险预见等多种价值意识取向，我们把长房智慧社区的前期应急风险管理准备划分成作为前期应急管理准备、响应应急措施，恢复和应急调整三个主要阶段，基于利用大数据的技术背景对长房智慧社区的前期应急体系进行了分析验证和设计分析(具体参见图 5-1)，其中作为应急管理准备第一步的阶段方法就是其重要的一个关键。

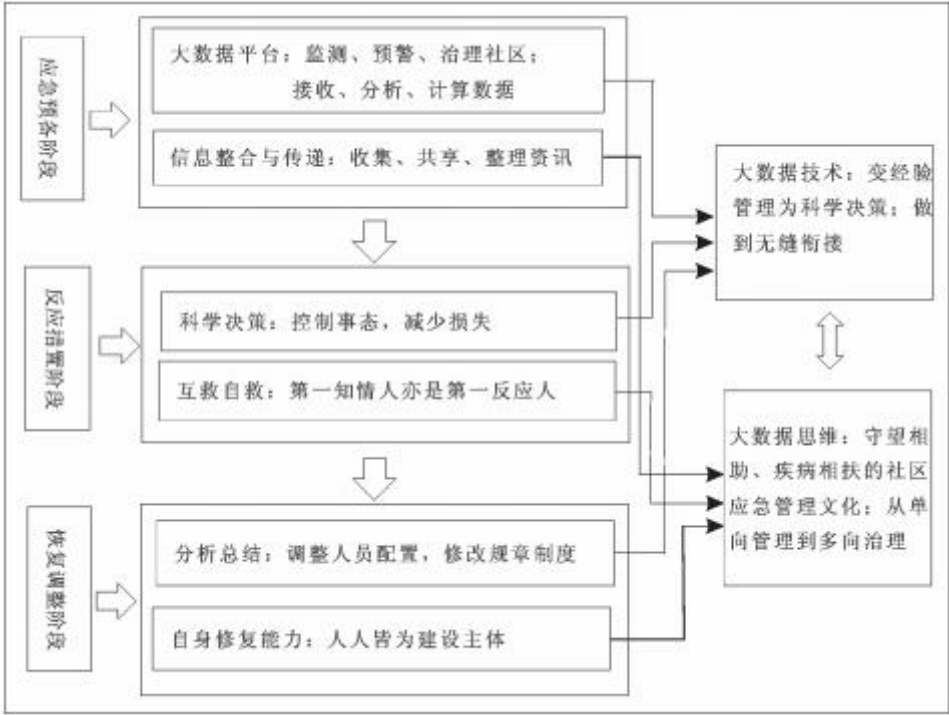


图 5-1 智慧社区应急管理三阶段图

（一）应急预备阶段——大数据与数字化的嵌入

在智慧社区应急安全防范管理的第一个发展阶段，社区利用了各种现代化的信息技术手段，逐渐形成了社区应急安全管理的一个大数据管理平台，并依托了社区经济信息化的应急大数据处理平台网络为其技术基础，借以有效运用信息化中的大数据，以及云计算等新型信息技术，高效地进行搜集，整理、传递和存储，并将这些零碎的、分散的应急信息都综合进行了及时整理、分析。为长房集团社

区的智慧应急监测、预警以及充分利用社区应急安全信息管理资源的应急管理工作开展提供了大量的应急数据技术支持和科学依据。在此基础上,更加地具有强的针对性,科学地根据规划和管理进行了长房集团社区的相关智慧应急信息管理,开展了一系列的具有的独特特色社区管理文化和地域特色的社区应急管理宣传教育以及培训活等。同时,我们还做到借助于一个大数据和一个移动化的互联网,使得社区应急管理知识及相关信息的有效传递、接受、共享的更快更及时,能够真正逐步实现由单向的应急管理互动转型为双向的信息互动,实现了允许多个管理主体共同参与,做到“全方位无缝隙”相互信息对接。

基于移动互联网和社会大数据的发展思维,长房集团社区应积极开通“两微一端”的社群平台和微信群、QQ群等平台,一个重要原则也就是我们社区可以在上述两个平台上及时性地发布各类社区的应急信息和业务动态,实时地发布更新社区有关的各类专项应急救援管理知识信息;二个重要原则也就是为了充分方便各周边社区内部各类居民的业务交流和信息互动,告别了这些社区应急救援管理者与其他各类社区的内部居民之间基本形同陌路的尴尬情况,实现了高效的应急信息双向业务沟通和信息交流。另一个重要原则也就是我们还需要社区继续加强自身的知识学习,大力发展各类社区内部应急救援管理技能知识培训教育,利用各类社区图书馆,提供大量关于处理各类社区突发事件的社区应急管理救援及善后处置的知识图书。除了过去传统的在各类社区内部张贴各类应急管理知识培训宣传单和公告、发放社区应急管理知识培训宣传单外,更多的需要社区有意识地积极依托各类社区活动对其居民进行社区应急管理知识的宣传讲解,开展社区特色化的专项应急技能知识培训。

(二) 响应措施阶段-自救、互拯共筑维护社区的安全

发生各种模拟的突发事件后,长房集团社区的应急管理者都需要迅速地进入状态,我们要借助于智慧社区应急管理体系的强有力,能准确迅速地搜集,掌握、传递和整合分析有关灾情的信息,快速响应,及时作出决策。对于社区内的疏散和安置居民,科学地分配、发放各种抢险救援物资和自然环境保护资源,做好救治措施。畅通的社区应急管理服务渠道,根据国家应急管理信息的上报规定,做到及时打电话或者上报,同时也要借助于网格化的管理方式来安排各项工作、落实职责,做到迅速地控制事态,尽可能地降低损失。

(三) 修缮与调整阶段-善后工程总结及其他工作共同开展

在模拟长房集团社区灾后恢复工程调整的关键阶段,长房集团智能社区应急管理体系建设者们能够在第一时间组织并启动善后恢复工作,积极响应,从而做到了稳定人心,掌控局势,核实自然灾情,排查安全隐患,从而保证了长房集团社区善后恢复的准备工作,以及灾后再生重建的方案都能够准确、高效,科学地

实施。由于中国智能化社会的建设注重整体，而长房集团社区作为人人皆为其建设的服务对象与主体，势必要借助这些整体性能才可以具备良好的灾后恢复的能力。只有社区、民众以及借助社会外力和融合政府主管部门多个主体共同参与到智慧社区应急治理中，社区和各个主体才能够承担起应急突发事件中应尽的责任和义务来，这样既减轻了长房集团社区应急管理部门的负担，又缓解了因突发事件所带来的压力，加快了善后修复。同时由于我们长房集团社区的智慧应急管理体系已经具备了相关的管理和巡查平台的交易账户和信息，同时也借助了大数据计算、网格化系统等多种信息技术手段，能够比较好地分析和还原各类突发事件的全过程以及整个应对的流程和措施，及时，科学地分析了这一类型的突发事件所带给我们的社区和其他群体在应急治疗中所带来的经验与教训，仔细地分析，总结了此次测试突发事件中我们长房集团社区各部门在应急管理中存在的不足和欠缺，借鉴了相关的经验，对其进行了调整，并对人才配置进行了修改，制定了一套更加完善的制度，以便于实现社区内部的智慧化和应急处置。

5.1.2 应用问题及解决方案

（一）资源与契合度

虽然将应急风险管理的地域融合发展引导理念引入到了长房集团社区的智慧新型管理建设之中，但是为了真正实现高度有效率的利用智慧新型社区管理应急风险管理，需要把一个长房集团社区所在辖区内的各类应急资源需要进行充分通融、契合，特别是针对各类应急资源的不同辖区属性需要有着更加有所侧重地需求进行融合开展。让更多的长房集团社区主体组织参加智慧新型社区的应急风险管理中，实现一个智慧新型社区的管理应急风险管理从之前传统的政府主导社区配合的单核一体化应急治理逐步向传统双面化应急管理最终优化转变而成为多方共同管治，最终走上一条可以形成良性有效互动的和谐发展之路。

（二）经费掣肘

目前大多数长房集团社区的应急管理只要来自于长房集团自身的资金支出，另一方面也能获得来源于街道办公室的部分补助物资，其他费用并且必须进行社会补助申请或者是进行自筹。然而，对于应急管理的工作却是一场漫长的战斗，需要长期坚持，可以发展应急管理费用社会和社区民众日常捐助和透明管理制度，另外对于应急物资的使用，雨靴、风伞、手电筒等建立较好的回收管理制度，可以节省应急管理费用。

（三）技术融入

科技治理就是把一柄双刃剑，一方面它虽然能够促使我们的日常生活便捷，提高了办事的效率，节约了成本，但也可能会出现一些问题，例如如何合理的将互联网和大数据技术等应用到企业的基层治理中，是一个不小的机遇和挑战，同

时后期的系统运行维护和相关技术支撑也将被认为是一个重要的问题,比如社区及其他社区的居民在建设和使用互联网和大数据平台时如何做好环境保护自身资料和信息的安全性,这些正严重地考验了社区应急管理者对于科技的认知和与时俱进。

(四) 素养缺位

应急服务管理的基本工作人员配备是整个智慧型社区基层应急服务管理正常有序运转的重要一环,社区内部基层应急服务管理工作服务人员的基本技能配备,尤其特别多的是高于同层次技术素质的专职基层应急服务管理工作服务人员的基本技能配备,是直接也会影响我们到社区智慧小型社区的基层应急服务管理良好有序运转及正常管理运行的一个基础性因素核心和重要关键因素。社区智慧小型社区的基层应急服务管理工作功能主要有别于我们传统小型社区,对基层应急服务管理工作服务人员的专业综合能力素质和应急专业知识以及技术服务能力素质具有较高的评定标准。在我们的长期调研中,我们可以发现长房集团不少社区中还普遍存在着社区应急服务管理工作人才基本配备的不够,专业知识技术水平与专业综合能力素质偏低,培训管理制度与业绩考核管理机构并不足够完善等一些问题。

5.1.3 应用效果评价与修正

(一) 应用效果评价

智慧社区应急管理体系可以帮助长房打造智慧生态社区“数据大脑”,加快满足社区基层人群服务需求发展为主要公共服务目标的导向,以目前社会基层应用政府网络信息系统实时收集获取到的政府数据资源作为基本公共服务数据依托,以应用互联网+应用大数据和新技术融合分析等多种方法综合作为主要技术手段,打破了目前传统社会基层社区政府公共数据资源孤岛的复杂问题,实现了对政府数据的实时交流和信息共享,从而有效促进了社会基层的公共数据和政府资源整合。同时,智慧社区应急管理体系还希望可以搭建一个国际化和标准化的公共数据和服务系统管理接口,把整个中心社区的所有公共服务都统一进行了数据集成,从而真正可以实现对社区政务管理服务、公共服务、生活性公共服务和其他社区物业管理服务的数据统一进行集中管理、大数据分析统计综合分析,形成现代社区综合治理和公共服务的全新模式。

在长房集团这些社区中采取了智慧化的应急安全管理体系,实现了多个主体、单元协同地应对社区内的公共安全事故的一致性和协调。智慧社区的公共安全监督管理就是以传统的信息化为导向驱动的竖向管理再到横向板块化的管理融合而形成的一种全新的治理方法。有利于充分调动我国城市与社区的生命力量,有效地进行综合防护,减轻包括自然和人为灾害等在内的各类突发事件给我

国社区的安全造成的影响。

(二)应用修正

智能智慧化的社会应急管理体系,可以为我们的社会在各种突发事件下的安全工程建设服务,提供有效、准确、真实有效的基本技术支持和大数据资料来源,把各种人员、建筑、地理环境以及所有事关我们的社会经营与工作安全的重要信息,以大数据形式传送至我们的智能社会运营与服务平台上,是整个体系建设中的“核心大脑”。所以我们要坚持努力地加大对应急安全信息网络建设与联动力度,在智慧社区里面要设置一个多方位的公安信息收集站,能够及时准确、有效、迅速的了解所辖区域内的公安信息动态,并对所收集得到的相关情报资料进行了真假鉴定和分析,当调查中发现有任何存在的公众重大安全隐患或是其他突发性事件时,及时、准确地向广大群众公布重大的灾害性警报信息,或是其他公众的重大安全事故进展活动动态,从而减少了因为信息不正确或者封锁措施不及时所造成的恐慌与困扰。

长房集团社区的公共应急灾害管理不仅只是为了充分发挥智慧社区自身智慧现代化公共服务管理系统的一种社会智能管理功能,还可以意味着我们同时需要在各个智慧社区中都要充分发挥各类社会个体与智慧社区社会群体的主动和社会能效性,强调各级人民政府部门、社会公益团体、企事业单位、志愿者等在智慧社区中都要发挥积极的引导作用,协调智慧社区多元社会主体共同参与参加社区应急安全的综合治理,让每一个智慧社区的全体居民都能够掌握必须需要具备的各种应急安全知识,以便于及时获取各类关于自然灾害和突发事件的及时准确的情报信息,有效率地预防和防范处置各类突发安全事故,这样我们才可以能够真正建立支撑起一种具有整体性和意义上的智慧社区应急安全灾害管理的社会凝聚力。

5.2 长房集团社区智慧应急管理体系保障措施

5.2.1 应急资源保障措施

应急资源的反馈保护措施是在突发公共事件的出现以后,人类为了尽可能降低其危害性并且降低经济损失,来防止事件的进一步恶化而实施的各种处理措施。风险警示与应急预测措施确实是有效降低了突发公共事件可能出现的频率的一个有效手段,但是对于无法预测和无可避免的突发事件,则一定要及时等到事件的可能出现后再确定采用最合适的应对举措,这就必须要求各应急管理机构及其相关的应急机构及时进行快速反馈与应对,在必要时及时启动各种紧急预案,并协调与配置好所需的紧急人员、应急材料,以稳定有序地组织与实施对各种紧急事故的处置工作移。应急资源的响应和处置保障主要包括,突发公共事件

的评估、应急指挥和调度、应急资源管理、应急预案和保障等几个基本方面，系统的层次框架结构如下图 5-2 所示。

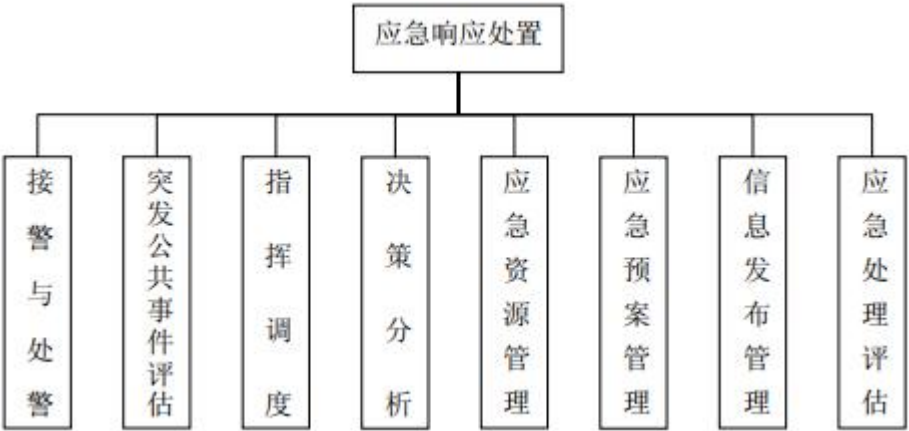


图 5-2 应急资源的响应处置保障图

应急资源的响应保障措施如下：

接警与收发处警：统的应急信息管理接警指挥中心通常需要一个高效的点对接处警管理系统，集中处理收发各种来自于有线电话、手机、Gps 等不同类型无线通讯通信网络的各种报警应急消息，以最快的应急响应速度为各种类型突发安全事件发生提供有效的应急响应。

突发公共安全事件的评估：依照突发公共安全事件的种类、事发位置、影响范围等与有关情况可以持续对其进行动态分析和评估，以此作出决策并随时调整各项应急管理行动的具体内容和方法形式。

紧急指挥调度：由于突发公共安全事件往往牵涉的社会因素众多、影响范围较大，依靠单一的政府机关甚至是其他单位，往往毫无办法做到最恰当的处理，这也就导致了我们必须政府在管理的层面上，由各相应的地方行政机关或者行政部门担任调度的主体，综合性地统一调配全国各系统的信息与资源。为了真正做到实现各个区域、各个部门之间的多种系统、协同工作运行，平台必须自己建立具备一个健全完善的应急预案与调度体系。要求企业可以充分利用当前的地理信息系统技术来集成多个与应急管理相关的子系统信息流，把突发公共事件的发生状况、趋势变化状况如实时、全方位、直观地展示给大家，从而方便于对专家、领导干部进行遥感的调度与指导。

决策分析：在各类型的突发事件都有可能直接发生后的紧急情况反应及及时处置紧急情况的决策分析处理过程中，指挥紧急调度中心的一些专业信息技术师、领导们都认为需要在有限的信息时间和大量信息面前能够针对各类型的紧急情况和突发问题及时做出大量的决策分析和紧急决策，结合实际理论上可以采用一些可能比较符合常规和不太典型的决策工具和分析方法。使用智慧指挥决策的

管理方法主要特点是在广泛地应用搜集与部队突发事件指挥有关技术信息的基础上，建立了指挥特征数据库、模型数据仓储库、预案分析数据库等，综合利用了特征数据模型仓储、模拟数据仿真等多种现代化的信息处理技术，为部队指挥部和调度中心的其他专业指挥技术人员、领导者和力量人员提供了智慧决策和指挥管理信息支撑。

应急预案的管理：主要目标是泛指用于应急救援指挥与调度中心的各位专家、领导人员，根据各种突发公共事件的特殊性类型和其严重性程度等，基于人工智能决策系统的数据进行综合分析和研判，以便选择最有效地实施相应的预案。

应急处置评价：主要指的是针对有关应急组织的人员动员状况、有关部门和单位之间的协作与配合状况以及应急资源的调配状态等做出的评价。

5.2.2 恢复调整保障措施

突发公共安全事件一旦发生，损失已经逐渐变得严重无法挽回，应急善后管理部门有关社区行政主管事务部门和有关单位仍然需要尽快合理有序地组织开展好应急善后工作，恢复社区智慧安居社区正常的经营运作及保障社区居民公众的正常财产生活。此外，我们还要认真地研究彻查各种重大事故可能发生的核心原因，反思总结后找到更好的解决方法和保障措施，从而做到能够尽量避免或大大降低类似各种突发事件的再次发生概率。应急管理救援资源恢复系统结构设计如下图 5-3 所示。

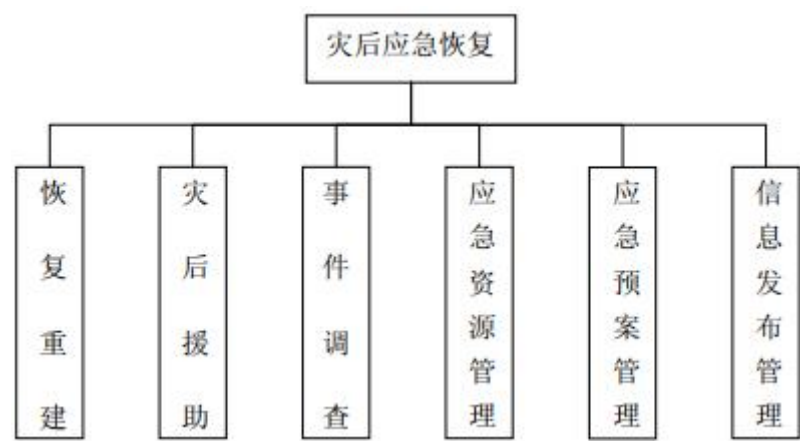


图 5-3 灾后应急恢复系统

灾后智慧社区的恢复调整重建应急系统主要保障措施如下：

恢复和重建：对突发公共事件中可能被遭到严重破坏的整个社区重要的基础设施、器材等情况进行了统计，制订重建方案并有序地开展了重建工作，以最快的效率和速度恢复了社区日常生活所需物质和必须品的供给，恢复了社区的正常

工作和生活秩序，帮助了受害者树立起再次重建的自信。

灾后救助：向当地上级人民政府部门申请补贴资金、人力的支持，帮助各类公共建筑结构、非盈利性团体和组织维护修复遭到破坏的设施和器材，帮助其他企业回归和恢复正常的生产和经济行为，同时向贫困地区的居民群众提供粮食援助、失业救助等。

事件调查：建立突发公共事件的调查组深入研究事发原因的缘由、应急救援处置的全过程中是否正确合理、安全有序，并及时统计死者的生命和财产受到损失的情况。

应急救援资源回收保障与保养管理：依据现行国家有关的应急法律和行政规定，回收并进行保养和管理维护曾经继续进行的在应急火灾救援物资处置管理工作进行过程中所有需要使用的各种各类相关应急资源和辅助设备，根据其实际需要可以进行不断补充、增加或者重新添置目前已经完全消耗了的的各种应急救援物资，以备群众不时之需。

应急预案的管理：依照国家在紧急资源响应保障期间各个环节中预案的制定和执行效果情况，加以考评和调整。向全社区和全体社会群众公开发放关于突发公共事件调查分析结果，灾后恢复重建工作进度规划和开展，以及时化解和减少突发事件及其可能给广大社会公众所带来的恶劣心理影响。

第6章 结论与展望

目前,我国正在不断加快深入推进新型应急风险管理工作进入攻坚期,各种类型社区和其他地方的新型应急风险事故频发,社区所有居民住房群众难以作为其新型应急风险管理工作的最前线,社区居民住房居委会也仍然可以同时作为各级基层人民政府对其他各级地方政府相关的新型应急风险管理工作业务领导协调小组或者特别是地方突发重大事故灾害应急管理指挥机构的一个主要重点工作组织机构成员,在其开展应急风险准备、应急措施反应施、恢复和机构调整等各个阶段中,承担着重要的新型应急风险管理组织功能和对其工作起到重要辅助指导作用,我国以“一案三制”为主要管理基础的新型应急风险管理体系已经开始运行十数年,在当前以移动互联网和其他信息电子技术平台为主要基础和技术支撑的信息全球化经济大数据、互联网经济时代,这种传统以政府主管机构为其工作主导和管理核心的“家长式”应急制度风险驱动管理模式与目前美国的采用法制制度驱动管理模式的新型应急风险管理体系模式相比,还仍然需要进一步的探索发展和创新完善,逐步发展形成一种自下而上、准确度高、具有可预见性的新型应急风险管理工作社区。亟待革新创造的应急风险管理模式。而且我国智慧社区的基础建设和运用信息化、数字化等一些科学技术创新手段也已经给我国智慧社区的安全应急风险管理体系建设以及工作开展提出了一种全新的发展思路。

与传统的社会应急管理工作方式有所不同,长房集团将智能社区应急管理工作方式依托于智能社区建设中,以大数据应用作为切入点,开展了一系列社区应急管理活动,将以往的社区应急管理工作经验全面整合到了现代化的管理手段中,以现代信息化手段为基础,以防控与自护互援措施为核心,统筹整合社区多种资源,注重各主体投入,进行更加有效、科学、有效的社区应急管理工作,将经验管理转化为科学决策,即既注重对全社区的公共安全部署和管理,又充分调动了社区居民和社会组织的力量,形成了“自下而上、以人为本”的智能社区应急管理机制。

同时,长房集团社区还把社区应急风险管理文化理念推向下沉,形成了“智慧平台+智慧理念+智慧主体+软服务”智慧化和社区化的应急风险管理工作新模式,在现代信息技术基础层,通过现代智慧网络技术着力打造一个共享信息联动应急平台,把社区所有人采集下来的应急信息资源加以优化整合与开放共享,重视社区应急风险管理工作,把应对常态化应急管理和其他非常态化应急管理理念相结合,通过专业培训掌握居民的基本应对应急常识,形成了一个社区化的应对应急文化理念体系,在应对人、财、物三个主体方面都基本实现了应急管理文化理念的有效实现。我们需要更加高度注重新型社区志愿者服务工作与预防

应急基础能力的综合建设，在应急管理关键技术服务环节层面，重点是着力提供“软服务”这也就是我们构建以人为本智能平安社区的工作核心，做到以预防为主，完善社区会突发事件应急监测信息系统，各社区主体积极参与智能平安社区的应急管理信息体系基础构建建设工作，发展新和巩固新型社区应急基础能力，建立更加完善的社区应急管理文化氛围，共同努力建设祥和、平安的新型社区智能社区。

参考文献

- [1] F. Ceglia, P. Esposito, E. Marrasso, M. Sasso. From smart energy community to smart energy municipalities : Literature review, agendas and pathways [J]. Journal of Cleaner Production, 2020, 254.
- [2] Vassiliki Delitheou, Efthimios Bakogiannis, Charalampos Kyriakidis. Urban planning : Integrating smart applications to promote community engagement [J]. Heliyon, 2019, 5 (5).
- [3] Robert L. Armacost, Julia J. A. Pet-Armacost. Risk-based management of waterways safety [J]. International Journal of Emergency Management, 2002, 1 (2) : 96-109.
- [4] T. Gerlinger, B. Babitsch, B. Blättner, G. Bolte, I. Brandes, M. -L. Dierks, G. Faller, A. Gerhardus, B. Gussy. Situation and Perspectives of Public Health in Germany – Research and Teaching [J]. Gesundheitswesen, 2012, 74 (11).
- [5] N. Dragano, A. Gerhardus, B. M. Kurth, T. Kurth, O. Razum, A. Stang, U. Teichert, L. Wieler, M. Wildner H. Zeeb. Public Health – mehr Gesundheit für alle [J]. Gesundheitswesen, 2016, 78 (11).
- [6] K. E. Smith, E. A. Stewart. Academic advocacy in public health : Disciplinary ‘duty’ or political ‘propaganda’ [J]. Social Science & Medicine, 2017.
- [7] Mark A. Strand, Jackie Tellers, Alan Patterson, Alex Ross, Laura Palombi. The achievement of public health services in pharmacy practice : A literature review [J]. Research in Social and Administrative Pharmacy, 2016, 12 (2).
- [8] Rachel M. Peters, Thomas J. Hipper, Esther D. Chernak – Disaster Medicine. Cambridge Univ Press, Volume 13, Issue 2, April 2019, pp. 128-132
- [9] Luc F. M. van Summeren, Anna J. Wiczorek, Gunter J. T. Bombaerts, Geert P. J. Verbong. Community energy meets smart grids : Reviewing goals, structure, and roles in Virtual Power Plants in Ireland, Belgium and the Netherlands [J]. Energy Research & Social Science, 2020, 63.
- [10] Energy, Study Results from University of Cagliari Update Understanding of Energy Planning of a Smart Local Energy Community :

- TheCaseofBerchiddaMunicipality (Italy)] [J]. EnergyWeeklyNews, 2020.
- [11] TinaM. Suess, JohnW. Beard, BarbaraTrohimovich. ImpactofPatient-Controlled Analgesia (PCA) SmartPump-ElectronicHealthRecord (EHR) Interoperabilitywith Auto-DocumentationonChartCompletioninaCommunityHospitalSetting [J]. Pain andTherapy, 2019, 8 (2).
- [12] FallAS, CisséR. [Theco-construction of change in community healthserviceprovisioninSenegal]. [J]. GlobalHealthPromotion, 2014, 21 : 23-30.
- [13] SuyangZhou, FenghuaZou, ZhiWu, WeiGu, QitengHong, CampbellBooth. AsmartcommunityenergymanagementschemeconsideringuserdominateddemandsideresponseandP2Ptrading [J]. InternationalJournalofElectricalPowerandEnergySystems, 2020, 114.
- [14] SuessTinaM, BeardJohnW, TrohimovichBarbara. ImpactofPatient-ControlledAnalgesia (PCA) SmartPump-ElectronicHealthRecord (EHR) InteroperabilitywithAuto-DocumentationonChartCompletioninaCommunityHospitalSetting. [J]. Pain andtherapy, 2019, 8 (2).
- [15] DongW, ZhangQ, YanC, etal. Residents' satisfactionwithprimarymedicalandhealthservicesinWesternChina [J]. BMCHealthServicesResearch, 2017, 17.
- [16] YaoHU, SongM. ResearchontheConstructionStrategyofRuralPublicCulturalServiceSysteminWenchuanCountyUndertheNewSituation [J]. 2018.
- [17] 陈晓红, 徐戈, 冯项楠, 贾建民. 公众对于“两型社会”建设的态度一意愿一行为分析 [J]. 管理世界, 2016 (12): 90-101.
- [18] 王亚文. 中国政府应急管理体系变迁与思考 [J]. 经济研究导刊, 2020 (09): 183-184.
- [19] 庞宇. 智慧社区应总管理的创新模式【J】. 电子政务, 2016 (9): 104-109.
- [20] 郑磊. 突发公共事件预警机制问题研究 [D]. 安徽大学, 2017.
- [21] 陈晓红, 刘翔, 胡东滨. “两型社会”建设成效评估体系及其应用 [J]. 系统工程理论与实践, 2014, 34 (10): 2565-2572.
- [22] 李坦英, 王素珍. 智慧社区养老服务标准体系建设探究 [J]. 现代经济信息, 2019 (14): 40-41.
- [23] 李玉寒. 智慧社区视角下的社区管理体制机制的创新 [J]. 管理观察, 2019 (33): 56-57+60.
- [24] 范娜娜. 城市智慧社区物业管理服务系统的框架设计与研究 [J]. 农村经济与科技, 2019, 30 (24): 117-118.

- [25] 郑磊. 突发公共事件预警机制问题研究[D]. 安徽大学, 2017.
- [26] 侯娜, 胥鑫, 郭锐. 标准化在突发事件应急管理领域应用的探讨[J]. 大众标准化(1期): 70-71.
- [27] 陆萍. 提升社区应急管理中心中层干部领导与执行力探讨[J]. 论著·管理实践, 2018, 34(8)
- [28] 车辉. 基于大数据云平台的智慧社区顶层架构设计[J]. 广播电视网络, 2020, 27(04): 32-35.
- [29] 陈晓红. 目标管理与自我控制[J]. 管理学家(学术版), 2013(08): 71.
- [30] 余鑫琳. 智慧社区信息化建设绩效测评研究[D]. 湘潭大学, 2017.
- [31] 周鹰. 以公共应急管理为导向的社区健康服务模式的实践与思考 %PracticeandReflectiononcommunityhealthservicemodelguidedbypublichealth service[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2017, 005(032): 1-2, 4.
- [32] 袁莎莎, 王芳, 李陈晨, etal. 社区应急管理机构签约服务模式分析[J]. 中国卫生政策研究, 2015(08): 60-66.
- [33] 李秀香, 黄伟凤. 以系统思维构建突发公共卫生事件应急管理体系[J]. 江西财经大学学报, 2020(05): 12-20.
- [34] 熊莹, 刘长江, 张宝龙. 智慧社区应急管理四维一体模式探究[J]. 内江师范学院学报, 2018, 33(08): 130-136.
- [35] 朱庆生. 社区是突发公共事件卫生应急的基础[J]. 中国急救复苏与灾害医学杂志, 2015, 10(11): 1009-1012.
- [36] 杨新平, 祝国英, 戴立强, etal. 社区应急管理在应对突发公共事件中的作用探讨[J]. 中华现代医院管理杂志, 002(009): 10-11.
- [37] 王自明, 魏云芳, 鲍伟, etal. 社区应急管理中心在突发公共事件中的作用——一起幼儿园聚集性腹泻引发的思考[J]. 中国急救复苏与灾害医学杂志, 2015, 10(11): 1112-1114.
- [38] 朱怡颖. 南通市通州区智慧社区建设研究[D]. 东华大学.
- [39] 杨柱. 城市社区应急管理信息平台构建研究[D]. 湘潭大学, 2013.
- [40] 彭蕾蕾. 加拿大应急管理中的政府与社会联动协作研究[D]. 暨南大学.
- [41] 常玲慧. 知识管理在突发公共事件应急决策系统中的应用研究[D]. 太原理工大学.
- [42] 杨柱. 城市社区应急管理信息平台构建研究[D]. 湘潭大学, 2013.
- [43] 司艾标. 城市应急管理研究[D]. 青岛大学, 2008.
- [44] 刘树昇, 张民庄, 金荣, etal. 发挥社区应急管理中心在突发公共事件中的积极作用[J]. 上海预防医学, 2015(9): 424-425.

- [45] 刘树昇, 张民庄, 金荣, et al. 发挥社区应急管理中心在突发公共事件中的积极作用[J]. 上海预防医学, 2015(9): 424-425.
- [46] 王鑫. 广东公共安全应急管理行政体制研究[D]. 华南理工大学.
- [47] 滕瑜. 吉首市应急联动系统研究[D]. 中南大学, 2010.
- [48] 胡曼, 郝艳华, 宁宁, et al. 应急管理新动向: 社区抗逆力的测评工具比较分析[J]. 中国公共管理, 2016(1): 27-29, 共 3 页.
- [49] 郑彬, 宁宁, 郝艳华, et al. 社区抗逆力: 基于应对突发公共事件新视角[J]. 中国社会医学杂志, 2017(4).
- [50] 王家义. 突发公共事件应急管理体系研究[D]. 武汉理工大学.
- [51] 李海珊. 城市社区基本公共应急管理均等化现状及问题研究——以邢台市为例[D]. 河北大学.
- [52] 尹德卢, 华兵, 张德富, et al. 基于“相对价值”量化标准的基层医疗应急管理机构内部绩效考核模式[J]. 中国卫生政策研究, 2018, 12(1).
- [53] 胡曼, 郝艳华, 宁宁, et al. 应急管理新动向: 社区抗逆力的测评工具比较分析[J]. 中国公共管理, 2016(1): 27-29, 共 3 页.
- [54] 郑彬, 宁宁, 郝艳华, et al. 社区抗逆力: 基于应对突发公共事件新视角[J]. 中国社会医学杂志, 2017(4).
- [55] 丁雷. 无锡市智慧城市公共安全视频监控平台设计与建设[J]. 电视技术, 2018, 42(04): 98-106.
- [56] 张久瑞, 宁宁, 孙宏, et al. 突发公共事件社区抗逆力研究中的多元利益主体分析[C]//健康中国-亚太卫生应急与救援国际大会. 2018.
- [57] 周勇, 张亮, 罗乐宣, et al. Definition and Identification Principles Of the community Public Health Service. 城市社区公共应急管理特征与项目界定原则[J]. 医学与社会, 2019(7): 8-9.
- [58] 王丽芝, 陈熔宁, 郭庆吉, 等. 社区应急管理机构突发公共事件医疗应急能力现状研究[J]. 中国全科医学, 2015(19): 2257-2260.
- [59] 张方暖. 全科医学理论为指导的社区综合干预防治糖尿病效果评价[J]. 名医, 2018(7): 98-98.
- [60] 刘志文. 分析高血压社区综合防治三级管理模式方法及效果[J]. 中国社区医师, 2019(23).
- [61] 孔晓明, 张丽, 雷艳, et al. 社区公共应急能力 SWOT 分析与对策——以杭州市余杭区社区为例[J]. 中国农村卫生事业管理, 2019(5): 356-360.
- [62] 李潇骁, 杨土保, 钟姮, et al. 上海市社区应急管理中心基本公共应急管理水平综合评价[J]. 中国全科医学, 2016, v. 19; No. 496(13): 31-34.

- [63] 赵佳娴. 潍坊社区应急管理中心社区护理评价指标体系的构建与应用研究[J]. 医学信息, 2015, 028(007): 326.
- [64] 刘蕊, 王朝昕, 陆媛, et al. 社区应急管理中心科研能力综合评价体系的构建及可行性验证[J]. 中国全科医学, 2018, v. 21; No. 572(17): 21-25.
- [65] 丁雷, 薛斌. 智慧社区公共安全防控体系建设研究[J]. 价值工程, 2019, 38(03): 128-130.
- [66] 钟捷, 许振慧, 高冠戎, et al. 社区应急管理中心基本公共应急管理项目内部评价指标的构建[J]. 上海预防医学, 2019(3): 232-237.
- [67] 丁雷, 薛斌. 智慧社区公共安全防控体系建设研究[J]. 价值工程, 2019, 38(03): 128-130.
- [68] 李智超. 智慧社区服务体系建设问题研究[D]. 2019.
- [69] 谭敬, 曾琪洁, 顾焱. 智慧社区服务平台创建与管理研究[J]. 浙江水利水电专科学校学报, 2020, 032(003): 63-66.
- [70] 王亚文. 中国政府应急管理体系变迁与思考[J]. 经济研究导刊, 2020, 000(009): 183-184.
- [71] 蒋理. 应对突发公共事件中群团组织有序参与机制研究[D]. 2018.
- [72] 刘志东, 高洪玮, 王瑶琪, 等. “新冠肺炎疫情“背景下我国突发公共卫生事件应急管理体系的思考[J]. 中央财经大学学报, 2020(4): 109-115.
- [73] 曹海军, 梁赛. 社区公共卫生应急管理的“精控“之道——现实困境, 逻辑理路和治理策略[J]. 理论探讨, 2020, No. 214(03): 151-159.
- [74] 陈晓春, 苏美权. 新发展理念下的应急管理发展战略研究[J]. 中共浙江省委党校学报, 2018, 034(004): 74-84.
- [75] 王政. 公共突发事件的应急管理体系及其优化研究[D]. 上海交通大学.
- [76] 曹红梅, 韩光曙, 顾海, 等. 基于新型冠状病毒肺炎疫情防控的医院突发公共卫生事件应急管理体系构建[J]. 中国医院管理, 2020(4).
- [77] 锁箭, 杨涵, 向凯. 我国突发公共卫生事件应急管理体系: 现实, 国际经验与未来构想[J]. 电子科技大学学报(社会科学版), 2020, 022(003): 17-29.
- [78] 李秀香, 黄伟凤. 以系统思维构建突发公共卫生事件应急管理体系[J]. 江西财经大学学报, 2020(5).
- [79] 凌小林. 湖南省突发公共事件应急管理的运行机制研究[D]. 湖南大学.

附录 A 长房集团社区应急管理需求调研——小区居民

尊敬的长房的兄弟姐妹：

您好！自长房集团成立至今，一直致力于打造安全舒适的小区文化和环境。尤其是近数年，长房集团在小区的精神文化建设上更是投入巨大。2020年初的疫情，更是对小区的管理提出挑战。但是在经过了开始的措手不及之后，通过大家的努力，我们挺过来了。在这中间我们还有很多改善的空间，现在长房集团想要建立专门的全面的应急管理体系，从而为各位兄弟姐妹们提供更好更优质的服务。现在我们将对您的需求进行一次调研。请您仔细阅读和理解每一个题目，根据自己的实际情进行填写或者选择一个最合适的答案，感谢您参加这项问卷调查！

一、您的基本信息

性别 A 男

B 女

年龄 A 40 岁以上

B 31-40 岁

C 20-30 岁

D 20 岁以下

在小区生活时间 A 10 年以上

B 5-10 年

C 2-5 年

D 2 年以下

二、调查内容

1、您对长房集团应急管理体系了解吗？

A 非常了解

B 知道有，但不是很了解

C 知道有，但是不了解

D 完全不知道有

2、您对应急管理的内容有清晰认识吗？

A 有清晰认识

B 一知半解

C 不太清楚

D 完全不知道有什么

3、请问您所在的小区做过应急管理的讲座吗？

A 做过，并且我参加了

B 做过，但是我没有参加

C 没有做过

4、请问您所在的小区做过消防演习吗？

A 做过，并且我参加了

B 做过，但是我没有参加

C 没有做过

5、请问您所在的小区做过急救知识的讲座吗？

A 做过，并且我参加了

B 做过，但是我没有参加

C 没有做过

6、请问您所在的小区做过医疗急救演习吗？

A 做过，并且我参加了 B 做过，但是我没有参加 C 没有做过

7、请问疫情期间小区的物业服务速度如何？

A 很迅速 B 服务速度一般

C 服务速度很慢 D 压根没有服务

8、请问疫情期间小区的物业服务质量如何？

A 非常好 B 一般般 C 差

9、请问疫情期间小区的管理状态你觉得如何？

A 管理非常有序 B 管理状态一般般

C 管理状态很差 D 没有感觉

10、请问您所在小区有没有安装室内急救呼叫设备？

A 有 B 没有

11、请问您用过室内急救呼叫设备？

A 经常用 B 用过 C 没有用过

12、请问你知道长房集团的物业管理 APP 平台吗？

A 知道，经常用 B 知道，但是不太用

C 知道，但是没有用过 D 不知道有这个东西

13、请问您觉得长房集团的物业管理 APP 是否应该是应急管理平台的重要载体？

A 是 B 不一定 C 不是，关键在于人

14、如果长房集团的应急管理体系在 APP 上增加一个板块，您最想要的是以下哪一个？

A 医疗急救 B 火灾急救

C 生活便民服务 D 维修急救

15、关于重大突发公共事件的处理，您对公司的物业服务有什么建议？

附录 B 长房集团社区应急管理需求调研（长房同事）

尊敬的长房的兄弟姐妹：

您好！自长房集团成立至今，一直致力于打造安全舒适的小区文化和环境。尤其是近数年，长房集团在小区的精神文化建设上更是投入巨大。2020年初的疫情，更是对小区的管理提出挑战。但是在经过了开始的措手不及之后，通过大家的努力，我们挺过来了。在这中间我们还有很多改善的空间，为了让我们的服务更加优质，。现在我们将对您的需求进行一次调研。请您仔细阅读和理解每一个题目，根据自己的实际情进行填写或者选择一个最合适的答案，感谢您参加这项问卷调查！

一、您的基本信息

性别 A 男

B 女

年龄 A 40 岁以上

B 31-40 岁

C 20-30 岁

D 20 岁以下

在小区工作时长 A 5 年以上

B 2-5 年

C 1-2 年

D 1 年以下

二、调查内容

16、您对长房集团应急管理体系了解吗？

A 非常了解

B 知道有，但不是很了解

C 知道有，但是不了解

D 完全不知道有

17、您对应急管理的内容有清晰认识吗？

A 有清晰认识

B 一知半解

C 不太清楚

D 完全不知道有什么

18、请问面向小区居民做过应急管理的讲座吗？

A 做过

B 没有做过

19、请问您所在的小区做过消防演习吗？

A 做过

B 没有做过

20、请问您所在的小区做过急救知识的讲座吗？

A 做过

B 没有做过

21、请问您所在的小区做过医疗急救演习吗？

A 做过

B 没有做过

22、请问疫情期间小区的管理您觉得满意吗？

- A 非常满意 B 一般满意
C 不太满意 D 很不满意

23、请问您所在小区急救呼叫设备目前是否正常使用？

- A 正常 B 不正常

24、请问小区的急救呼叫设备的接听率多少？

- A 低于 0.1% B 0.1%-1%
C 1%-5% D 高于 5%

25、请问小区的急救呼叫解决率多少？

- A 低于 30% B 30%-60%
C 60%-90% D 高于 90%

26、请问每个月员工急救演习操作培训多少次？

- A 0 次 B 1 次
C 1-4 次 D 大于 4 次

27、请问您觉得长房集团的物业管理 APP 是否应该是应急管理平台的重要载体？

- A 是 B 不一定 C 不是，关键在于人

28、请问您觉得长房集团的物业管理 APP 是否应该是应急管理平台的重要载体？

- A 是 B 不一定 C 不是，关键在于人

29、如果长房集团的应急管理体系在 APP 上增加一个板块，您最想要的是以下哪一个？

- A 医疗急救 B 火灾急救
C 维修急救 D 生活便民服务

30、关于重大突发公共事件的处理，您对公司的应急管理机制有什么建议？