

深圳市福田区人大常委会文件

福人常〔2018〕70号

关于印发《关于福田区智慧平安社区建设的 调研报告》的通知

福田区人民政府：

福田区第七届人民代表大会常务委员会第二十四次会议听取了《关于福田区智慧平安社区建设的调研报告》，现将调研报告予以印发，请认真研究，加强智慧平安社区建设，进一步提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。

福田区人大常委会

2018年11月15日

抄送：区委、区人大、区政府领导，区委政法委、各街道办事处。

深圳市福田区人大常委会办公室

2018年11月23日印发

关于福田区智慧平安社区建设的调研报告

【摘要】近年来，福田区随着产业结构调整和社会综合环境改善，各类社会矛盾日益凸显，基层社会治理形势严峻。本文以提高福田区社会治理能力为抓手，以社区为范畴，通过问卷调查、实地走访调研和访谈的形式，梳理社区基础数据，了解群众日益增长的平安需求和论证智慧应用对基层社会治理的效果，创新性提出建设智慧平安社区的建议，并从平安居住、平安保障与平安应急三方面，提出建立智慧平安社区建设体系、编制智慧平安社区建设中长期规划、建立智慧平安社区标准化指标体系、构建智慧平安社区开放式运营模式以及配套人才队伍建设等十条具体建议，努力提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，为福田区打造共建共治共享社会治理格局走在全市前列提供参考。

【关键词】福田区 智慧平安社区 调研报告

近年来，福田区随着产业结构调整 and 综合社会环境改善，辖区伴随着大量来深建设者的集聚，高层建筑的大规模建设，各类社会矛盾日益凸显。虽然福田区顺应城市发展趋势，在智慧城区建设和平安社区建设方面已经加大建设力度，但城市建设与管理中的短板问题依然突出。为切实提高福田区的社会治理能力，区人大常委会课题组拟以智慧技术应用为抓手，依托当前的智慧福田建设成果，推动解决群众日益增长的平安需求，为福田区基层社会治理创新，智慧平安社区建设提供有益探索。

一、智慧平安社区建设背景概述

当前智慧平安社区建设理念才刚刚提出，各地实践探索大多停留在社会治安综合治理领域，但是智慧社区建设理念和平安社区建设理念都已经在推动社区精细化管理中发挥了重要作用。

（一）智慧平安社区建设情况概述

2014年5月，住建部发布了《智慧社区建设指南(试行)》，智慧社区建设才逐渐提到相关部门的规划和建设中。截至2017年底，北京共建成智慧社区2221个，覆盖75%的社区，上海社区居民对智慧社区的认知度为14%，了解的意愿高达67%，广州第一批推出9个智慧社区试点，深圳推动42个社区展开智慧社区试点。目前，南京、常州、宁波、昆明、沈阳等城市也纷纷开展智慧社区建设探索并取得一定成效。平安社区建设实践从1993年广东省开展的安全文明小区建设开始，随着2000年浙江宁波社区警务改革，2014年山东东营从社会综合治理角度提出平安社区建设定义与建设范围。此外，根据世界卫生组织提出的“安全社区”理念，平安社区是继“安全小区”与“文明小区”建设之后推出的新的系统工程，是指在党和政府的主导下，综合运用多种手段预防和控制违法犯罪，化解社会矛盾，预防各类意外伤害与维护社区稳定的过程。因此，基于智慧社区和平安社区概念融合的智慧平安社区，则是指以平安社区建设为目的，通过运用云计算、感知物联网、重点部位智能设防、监控智能分析等信息化技术，推进新一代信息技术与社区深度融合，打

造平安居住、平安保障与平安应急三方面重要内容的社区惠民服务和安全服务体系，实现社区治理能力和服务水平提升的新型社区治理模式。

（二）国内智慧平安社区建设概况

智慧平安社区建设在我国还属于新鲜的事物，虽然上海、天津、苏州、贵阳、无锡等城市均已经提出了智慧平安社区建设理念，但各地实践中仍在不断加以提升。如苏州市吴江区、天津、武汉等城市其探索的侧重点是依托公安视频监控系统、门禁系统、网格管理系统等智慧化管理手段，搭建统一的信息收集及调处平台，实现政府平安建设的精细化管理。无锡市滨湖区及杭州等部分长三角城市是以社区居民的居家安全和生活服务核心，通过互联网、物联网等技术手段，将与居民息息相关的智能门禁、智能停车、智能家居、路网监控、个人健康与数字生活等诸多领域实现融合，为居民提供安全、高效、便捷的智慧化服务。上海徐汇区、贵阳市等城市侧重于通过利用“互联网+”技术手段，整合政府公共服务资源，实现平台数据互联共享，为居民提供线上政务服务和便民服务，实现不出家门即可实现办事的需要。

二、福田推进智慧平安社区建设需求

近年来，福田区坚持深化改革、质量引领、创新驱动的发展方向，优化产业生态，完善基础设施，打造优质营商环境，经济建设呈现高质量高水平发展，但伴随着福田城市化进程的加快，交通拥堵、社会矛盾纠纷、公共安全事件时有发生等问题集中凸显，对城区建设带来巨大的挑战。

（一）城区高速发展的必然选择

目前，福田辖区共有 95 个社区（以花园住宅小区为主的社区大 38 个、城中村集聚的社区 23 个、工业商业住宅混合社区约 34 个），约 1300 个小区（住宅小区约 800 个，1995 年底之前入伙的纳入政府综合整治老旧小区 164 个），城中村建筑 7000 多栋，超高层建筑 123 栋，地下建设总量超过 1200 万平方米，12 个重量级大型商圈，供水管网 1000 多公里，排水管渠 1300 多公里。

——平安保障难度大，需要借助智慧手段提高保障工作效率。一是城中村安全隐患多整治难度大。福田辖区 15 个城中村建筑面积约 800 万平方米，约占辖区总建成区域 15%，城中村居住人口达 90 万。实践中由于历史原因城中村基础设施配套不足、视频监控覆盖面和高清率不达标、智能门禁系统应用不充分、停车位严重不足、地下管网建设严重滞后、道路狭窄加之居民安全意识不足等原因，导致消防安全、内涝安全、居家安全等各类安全问题常年处于高位运行状态。二是大型综合体密度高人流量大安全管理压力大。福田辖区现有华强北、购物公园、中心城等 12 个大型商圈，约占全市商圈总量的四分之一。如华强北商圈地下汇集 4 条地铁线路，周边地铁站点多达 10 余个，地上更有多条公交线路，据相关部门统计，目前华强北商圈日均人流量高达 100 多万人次，节假日高峰可达 150 多万人次，这些场所商贸活动频繁，人流车流密集，电梯等特种设备运行频繁，安全管理方面压力巨大。三是地面塌陷风险高内涝隐患大。据相关部门

统计，2017 年全年共接报并参与处置的较大（三、四级）地面坍塌事故及隐患近 200 宗，最多一天处置 5 起突发隐患。此外福田辖区供水管网占原特区内管网比重 37%，排水管网占原特区内管网比重 41.7%，还有未纳入市政管理的自建排水暗渠、管网约 300 公里，辖区地下管网分布十分密集，地面塌陷和内涝隐患问题突出。

——平安应急要求高，需要借助智慧手段提高应急响应效率。一是高层楼宇林立衍生风险高增大应急工作难度。据《福田区超高层建筑公共安全治理白皮书》相关数据显示，截至 2017 年底，福田区超高层建筑约占全市的三分之一。由于高层楼宇存在“烟囱效应”，超高层建筑公共安全风险涵盖了火灾（爆炸）、积涝、高处坠落、玻璃外墙脱落、风灾、电梯伤人、中毒和窒息、踩踏、恐怖袭击、车辆伤害等各类风险，这些风险涉及面广，风险转化、衍生以及耦合的情况容易导致“认不清，想不到”的情况发生，一旦发生安全问题，面临应急疏散和超高空扑灭难度将极大增加。二是地下空间密集封闭性高增大应急疏散工作难度。福田辖区是全市地下空间利用最为密集的地区之一，《福田区地下空间公共安全治理白皮书》相关数据显示，截至 2017 年底，辖区地下建设总量占全市地下建设总量约 44%，空间面积相当于 101 座招商银行大厦（12 万平方米），同时由于地下空间相对较为狭小并存在一定密闭性，加上近年来陆续投入运营的广深港客运站、连城新天地等地下空间人流密集，给地下空间的疏导应急和安全监管带来巨大压力，极大增加应急工作难度。

——平安居住期待高，需要借助智慧手段推动供需矛盾解决。一是社区管理水平提档升级，需要智慧平安社区建设助力。福田辖区社区发展较早，辖区老旧小区和城中村的占地面积和人口规模均占五成以上，调查数据显示，居民对于物业管理、安全管理、基础设施改造、车辆停放、硬件配备等多方面的需求较大，尤其是对于安全管理方法需求排在首位，过半居民认为当前社区无论是隐患现状、硬件配备还是管理理念均无法适应社区精细化管理的需求，希望通过智慧平安社区的建设助推社区管理水平的升级。二是营造共建共治共享社会治理格局，需要智慧平安社区建设助力。福田区居住群众整体素质较高，对于安全的需求和期待整体较高，对于智慧平安社区建设有明确的需求和参与意愿，调查数据显示，四成以上的居民愿意参与到智慧平安建设中来，对于社区管理的各项新举措、新方式明确予以支持，具有较好的社会基础，与新时代营造共建共治共享社会治理格局的要求相吻合。只有通过精细化的智慧平安社区建设才能满足群众对于参与型、智慧型平安社区发展的需要。三是实现城区发展定位，需要智慧平安社区建设助力。按照福田区首善之区的定位和七届二次党代会提出的建设“法治福田、平安福田、智慧福田”的目标任务，福田区“五大中心”势能进一步释放，各项新政策、新措施的落地，将对辖区人民群众的社会生活带来巨大而深刻的冲击，社区管理带来的新挑战必要需要新的手段与之相适应，如何将目前较为分散建设的智慧化平台和措施进行整合，减少社区运用和管理各个平台的成本，较

好的发挥集成优势，精细化管理的智慧平安社区建设迫在眉睫。

（二）群众平安需求的必然回应

为客观掌握开展智慧平安社区建设的背景，区人大常委会课题组针对福田辖区群众的智慧社区建设和平安社区建设了解情况和智慧平安社区建设意愿开展实地问卷调查，此次调查分两个阶段进行，共计发放调查问卷 3000 份，其中第一阶段针对智慧社区建设和平安社区建设了解情况，发放调查问卷 1700 份，回收有效问卷 1480 份，问卷回收率 87%，第二阶段针对群众智慧平安社区建设意愿，发放调查问卷 1300 份，回收有效问卷 1157 份，问卷回收率 89%。

——智慧平安社区建设群众认同。一是群众对安全的整体期待较高。调查数据显示，认为目前所居住社区目前比较安全和比较安全的比例高达七成以上，但认为可以进一步进行提升，尤其是通过智慧化的手段进行提升的需求较高，近三份之二的群众希望进一步加大平安社区硬件投入力度。相关问题显示，社区或楼宇门禁系统配备方面，不太满意及非常不满意的群众比例高达 43.7%；社区或楼宇内有视频监控系统方面，不太满意及非常不满意的比例高达 44.8%；20.1% 的社区或小区没有设有警务室，近四成对警务室的设置不太满意。群众的期待与现有的配备矛盾明显，整体可提升的空间较大。二是群众对安全的认知程度较高。调查数据显示，随着安全知识的普及及相关部门宣传力度的加大，相比以往对于安全的认识而言，目前群众对于安全的认识包含了消防、

安全生产、高空抛物、用电、用气、交通等各个领域，七成以上的居民有较高的安全认识，仅有 3.25%的居民认为安全仅停留在防火、防盗等传统认知层面。在对相关部门联合开展安全宣传教育方面，过半居民希望政府部门可以通过开展联合安全宣传教育活动，通过形式多样的宣传教育，让广大群众了解身边的安全隐患，发现隐患如何上报、如何避险、如何自救和互救等。三是群众对安全的智慧化程度需求较高。调查数据显示，居民对智慧社区中的政务服务效率满意度较高。48.2%的调查对象认为当前政务服务效率非常高，43.5%的调查对象认为服务效率较高，但是对社区安全的智慧化程度满意度较低，对目前居住社区运用智慧化手段做好安全的措施方面认为一般、不太满意及非常不满意的比例达 46.1%、10.4%及 6.15%，一般及低于一般评价的人数超过六成。对智能停车、无线网覆盖，家庭智能门禁、家庭住房智能安全防护系统，如门窗的侵入报警、火警自动探测等需求较高，37.7%的调查对象希望能够从政府层面加大对智能安全应用方面的投入力度，通过智慧手段来提高安全的可控性和预判。

——智慧平安社区建设方向明确。一是期待提升平安保障水平。调查数据显示，77.1%的受调查居民期待政府部门提高社区平安保障水平，期待社区在居民健康档案建立(31%)和儿童防疫(68%)，养老保健知识宣传(29%)和居民休憩环境(33%)，失业登记人员再就业成功率(57%)和对再就业工作的满意率(43%)，了解社区困难居民的具体情况(48%)和对困难居民服务满意度(33%)等方面多下功夫。二是期

待提高平安应急能力。调查数据显示，53.1%的受调查居民期待提高平安应急能力，期待通过更多的参与社区组织的应急演练活动（39%）和参与防灾应急知识宣传活动（21%）提高平安应急能力，并希望了解社区各类突发事件的应急预案（19%）。三是期待改善平安居住环境。调查数据显示，84.7%的受调查居民期待改善平安居住环境，期待进一步提高视频门禁系统覆盖率（37%）、增加住户报警系统（24%）、提高社区见警率（19%）、保持消防通报通畅和楼宇紧急安全出口畅通（13%）、大力推进平安社区组织建设和小区安全隐患整治（7%）。四是进一步扩大平安建设知情权。调查数据显示，43.7%的居民希望社区能定期通报社区平安建设情况，及时将影响社区平安建设的事项进行公布，增进居民对社区情况的了解。据统计，居民希望更多的了解社区中的安全隐患分布情况（14%）、社区违法犯罪情况（27%）、流动人口登记情况（17%）以及居民对社区治安环境的满意度（43%）。五是进一步提高平安社区建设参与率。调查数据显示，更多的群众希望参与平安社区建设(81.3%)，在参与途径方面居民希望通过智慧手段的应用减少参与障碍，在参与内容方面居民希望通过参与社会组织建设和群防群治工作来更多的熟悉社区工作。

三、福田推进智慧平安社区建设现状

智慧平安社区建设是一项系统工程，需要通过智慧手段应用，实现社区平安的总目标。尽管福田区近年来在推动智慧城区建设中采取了一系列措施，智慧社区和平安社区建设

均取得了一定的成效，但是当前影响基层社会治理的因素日益增多，智慧平安社区建设形势依然严峻。

（一）智慧平安社区建设基础扎实

——智慧城区建设稳步推进。一是“智慧福田”APP 实现多部门资源整合。2018 年 5 月上线的智慧福田 APP，可提供 120 项个人服务、170 项企业服务，并集成在线预约挂号、公益活动查询、云上仲裁、云上公证、易涝点发布等功能，同时对接网上办事大厅、全市基层综合公共服务平台，引入人脸识别技术、自助终端、邮政速递等，可提供 15 类 212 项服务，实现 42 项政务“零跑腿”。二是“云+1234”智慧治理圈实现多部门数据互通。2018 年 7 月上线的福田区政府智慧城市指挥中心，可实现城区运行状态的全面感知、态势预测、事件预警和决策支持，是城区综合运行管理的“中枢”。目前，“一中心、五平台”已搭建完成，“百系统”规划开发 102 个，已建成 32 个、在建 45 个、筹划 25 个。三是多维预警系统实现危机“负一秒”感知。通过大数据分析提前发现和处置各类隐患，目前已有多个预警系统上线，如维稳预警预测系统可实现对全区各类不稳定事件信息进行数据分析与模型推演；金融大数据监测系统，可对辖区 58 万余家企业重点开展金融大数据监测；智慧查违系统国内首推三维激光雷达违建监察，违建只要“长高长胖”20 厘米即报警。四是“互联网+特色服务”实现公共服务无障碍。打造了高效便捷的公共服务体系，如区司法局“馨援在线管理系统”，实现法援案件在线分配，案件办理质量全程跟踪。“云上公证”实行公证全流程

网上办理，解决了钓鱼网站、网上售假维权取证难的问题，纠纷远程视频调解和协议在线司法确认让群众维权不跑腿。区法院“巨鲸”智平台，实现了金融类案立案、审判、执行全流程在线办理。

——智慧社区建设初具规模。一是信息通信基础设施先进完备。公安、教育、卫生系统等搭设专有网络，通过千兆光网络连接全区政府机关、街道、社区，辖区主要商务大楼、广场、学校的 WIFI 覆盖率达 100%，已经建成支撑智慧城市应用服务的区、街道、社区三级公共服务平台。二是政务管理高效便捷。以电子政务公共平台、电子政务共享交换平台、网上办事大厅为基础，研发了智能终端机并安装到 95 个社区，实现了政务服务 24 小时“不打烊”。三是公共服务智慧便捷。在智能交通、视频门禁、智慧医疗、劳动就业、社会保障、环境保护、社区服务等领域，建成覆盖市民日常生活的服务体系和信息系统，保障群众获取基础公共服务更加方便、及时、智能、高效。

——平安社区建设深入推进。一是城中村治安防控系统形成。建立了“指挥调度网、网格巡控网、科技管理网、隐患排查网”四张网，实现了视频探头实现社区全覆盖，整合了社会力量共同参与的格局，构建了城中村治安防控新常态。二是住宅小区群防群治成效明显。针对辖区高层楼宇多、物业小区多、复杂地段多的特点，整合了片区物业等各个单位安保力量，落实了半径 50 米范围内的治安防范工作，实现了“勤务、流程、要求、装备”的“四统一”。三是公共安全管理机制

畅顺。强化安全生产的社会监督，制定了《福田区公共安全
事故隐患举报奖励办法实施细则》，强化日常及重要时点交
通安全、建筑施工、地下空间、关键节点、过境口岸、反恐
防爆、劳资纠纷和金融风险等领域重点部位、关键环节的风
险防控，坚决遏制较大以上事故，确保辖区公共安全。

（二）智慧平安社区建设短板突出

——现阶段工作理念滞后互联网发展速度。工作理念滞
后，未能形成工作共识。调查数据显示，87%以上社区工作
人员对于智慧平安社区建设的认识还停留在传统的不发生
安全生产事故、重大警情及维稳事件层面，缺少对平安建设
的深入了解和认识，如智慧平安社区建设过程中涉及的高空
安全、地下安全、城中村消防安全，人员的自救与互救等相
关方面的了解，仅有4%的社区工作人员认为需要将智慧社
区建设思路与平安社区建设目标进行融合，更有7%的社区
工作人员认为社区治理模式创新更多是换汤不换药的新提
法，只会增加社区工作负荷，并不会对基层工作产生大的影
响。侧重政府主导，企业参与深度不够。访谈了解到，虽然
当前智慧福田按照“政府主导、行业引导、企业和社会共同参
与”来建设，但由于缺少社会参与机制，参与面还比较窄，截
至目前仅仅与腾讯等大型互联网企业建立宏观层面的合作，
还未有其他应用型企业参与到智慧福田建设中来，究其原因，
90%以上的受访企业认为参与建设的成本偏高，78%的企业
认为参与的面窄是其不积极参与智慧福田建设的主要原因。
此外访谈了解到，企业参与智慧城市建设积极性不高的最主

要原因是，政府部门整体规划中还未就哪些具体信息开放有明确的处理意见，导致企业无法估计具体的投资价值。

——现有的建设基础缺少统一的规划和布局。顶层设计不系统，重复建设问题突出。访谈了解到，当前的智慧社区建设和平安社区建设都缺少顶层设计，各单位处于各自为政现象，虽然各部门开发了不同的平台，引入了不同资源，但是系统与系统之间缺少必要的衔接，导致平台与平台间不能实现互通共享。如公安部门重点从视频监控打造立体化防控体系方面加大投入，城管部门重点从智慧城管方面加大投入，卫生部门重点开发了医疗管理系统等，上述部门之间缺少数据的衔接和关联。投入偏于公共管理，公共服务投入偏少。据统计，福田区在打造立体化智能防控体系方面投入了大量的人力物力，重点建设了智慧城市指挥中心、智慧福田 APP、智能监控系统等，上述基础设施建设主要为强化政府管理，但在与居民息息相关的智慧平安社区硬件配备方面缺口较大，投入力度明显不足，如老旧小区火灾不断，但烟感装置明显落后；目前辖区内楼宇门禁系统、家庭智能安全防护系统、火警自动探测系统等普及安装率极低，与居民的呼声相差较远；已有的智能感应系统与基层信息平台又不对接等等，这些情况都反映出在智慧平安社区建设上亟需加大对公共服务方面的投入。

——社区信息化建设现状制约智慧平安社区建设。数据采集口径不统一，导致信息资源浪费严重。据统计，目前仅社区管理和需要报送数据的各类系统达 27 个。访谈了解到，

政府部门从管理需要，开发了不同的管理系统收集相关数据，这也就导致街道、社区目前承载着多个业务垂直系统，大量的基础数据需要社区工作者在多个系统重复录入，数据标准又不统一，工作量很大，但查阅使用信息的权限却在上级职能部门，社区、街道层面享受不到所采集的信息，掌握在各部门 80% 以上的数据实际成为“信息孤岛”。**数据挖掘利用率较低，导致数据价值挖掘不足。**虽然智慧福田应用平台初步上线，但是目前停留在数据对接阶段，功能还没有升级到数据分析阶段，所以导致缺少全区性的数据集成系统或数据处理平台，数据仅仅发挥了部门内容的统计作用，未有效发挥数据的预警左右。如公安部门充分利用视频监控车牌识别系统实现全区小区车辆的智能化统计，有效预警特殊车辆轨迹，精准打击违法犯罪行为，政务服务部门自动调取市场监督、税务、社保等部门数据，经数据匹配管理分析，提前预警企业用工、纳税行为。

——社区现有人才队伍建设体系制约智慧平安社区建设。**缺乏高素质的复合型人才。**智慧平安社区建设对人才素质要求很高，但据相关部门数据显示，当前社区工作人员综合素质水平整体偏低，本科以上学历水平工作人员占比 35%，高中及以下学历工作人员占比达到 27%，调查数据显示，85% 以上社区现有工作人员承担着大量行政性工作，长期处于超负荷工作状态，所以有些社区内部一些电子服务终端设备无人管理，有的无法正常使用成为摆设，也有部分居民在智能终端和应用系统操作上能力不足，导致当前居民使用智慧

社区落地应用不够好。社区人才培养体系短板突出。访谈了解到，当前福田辖区各社区管理体制改革后，社区工作人员分为综合组、网格组和处置组三类，与社区承担行政事项相匹配，导致社区工作人员普遍反映人员配备不足，更是缺少懂专业知识的人员，如缺少企业安全生产监管方面的人才，在开展相关监管过程中无法发现安全隐患，同时相关职能部门缺少系统的专业培训，导致专业人才严重匮乏。此外，访谈了解到，社区工作人员普遍反馈当前的社区人才培养机制缺少对社区工作人员成长机制的设置，在待遇水平偏低的情况下，未能设置合理的晋升渠道，导致社区工作人员流失比例非常高，社区无法留住高素质人才。

四、推进智慧平安社区建设的建议

国家“十三五”规划纲要提出“以基础设施智能化、公共服务便利化、社会治理精细化为重点，充分运用现代信息技术和大数据，建设一批新型示范性智慧城市”。建设智慧城市是当今世界城市发展的前沿趋势，也是我国城市发展的必然选择。福田智慧城市建设已经取得一定成效，“智慧福田”建设已经深入群众生活，因此区人大常委会课题组认为**福田智慧平安社区建设应在福田智慧城市建设规划的带动下，坚持“只有起点，没有终点”的建设原则，推进新一代信息技术与社区深度融合，打造平安居住、平安保障与平安应急三方面重要内容的社区惠民服务和安全服务体系，提升居民生活的幸福感和满意度，推进社区基础设施向智能化、社区治理向精细化和智慧化方向发展。**

（一）探索建立智慧平安社区建设体系。智慧平安社区建设因为涉及公安、交通、消防、养老、医疗等多方面，建设内容复杂，各部门要进一步提高认识，按照习近平总书记提出的营造共建共治共享社会治理格局要求，从全局出发，打破部门、单位之间的界限，整合多部门资源，**成立跨部门的智慧平安社区建设领导小组**，作为福田区智慧城区建设领导小组办公室的专门机构，负责智慧平安社区建设各项工作统筹，加强各职能部门之间和各职能部门与各街道之间沟通和协调。

（二）科学编制智慧平安社区建设中长期规划。针对城中村社区、住宅小区、商业和住宅混合社区特点，客观分析智慧平安社区建设存在的困难和挑战，对居民需求较为强烈居家养老、各类场所烟感智能装置、智能门禁系统、智能提车系统等民生需求进行科学评估和规划，深入开展需求调研和评估，分阶段将智慧平安社区建设工作任务分解和细化，并制定详细的实施方案，推动工作落实。

（三）建立智慧平安社区标准化指标体系。一方面编制智慧平安社区建设责任主体权责清单。根据智慧平安社区建设的目标，明确智慧平安社区建设的目标和任务，规划落实各相关职能部门负责的业务范畴和承担的责任义务。同时指导相关职能部门充分考虑信息服务平台和功能的可重构性及可复用性等柔性可扩展性特征，最大程度对行政管理资源和社区服务资源进行“智慧化”的整合和分享。另一方面编制智慧平安社区建设指标体系，制定每项事件发生的详细记录

以及情报分析机制。针对居民对平安社区建设的期望和智慧应用在平安社区建设中的作用，从平安保障、平安应急和平安居住三个维度，分层设计出量化的指标体系，推进智慧平安社区小区管理、基础设施与建筑环境、社区治理与公共服务、便民服务等方面的应用规范和标准体系，为后期的智慧平安社区建设成效评估提供依据和参考。

（四）建立智慧平安社区建设交流机制。一方面建立智慧平安社区建设联席会议机制，重点解决智慧平安社区建设中的顶层设计、标准化建设、政策制定等方面问题，另一方面建立区、街道、社区三级交流机制，重点解决智慧平安社区建设过程中的技术问题和实践问题。同时利用民生微实资金，建立第三方专业机构定期成效评估机制，及时对建设过程中存在的问题进行指导。

（五）建立智慧平安社区综合信息平台。依托智慧福田建设成果，一方面根据各类社区特点，结合智慧福田整体规划硬件建设需求，针对性对社区宽带网络、无线网络、广播电视网络、物联网等智能网络基础设施进行整合，构建覆盖社区住宅和服务配套空间的无缝对接信息网络。另一方面依托移动互联网技术，推动社区管理服务向智能移动终端方向拓展，对社区中的人、车、物、地理信息、民生服务信息等要素进行智能感知和自动获取与共享，围绕社区基础数据的采集、共享、应用做好工作，深度挖掘社区基础数据的价值。

（六）盘活社区各类基础信息数据。依托智慧平安社区建设前期规划和标准化建设成果，在打通区级层面各业务系

统间的数据鸿沟的基础上，一方面发动社区居民作为数据终端为综合信息平台进行数据更新采集和数据积累，同时加大对基础数据池数据的客观性核查，对已经沉积数据进行“二次清洗”，确保数据的准确性和全面性。另一方面针对社区居民生活中可能影响居民人生财产安全的内容进行分类，如治安防控、应急保障、公共安全、环境监管等情况，除了定期进行发布，让社区居民获得更多的知悉权以外，建立定期分析机制，实现社区数据共享、融合和利用。

（七）构建智慧平安社区开放式运营模式。借鉴上海田林街道和天津智慧平安社区建设经验，发动社会各方面力量，充分利用广泛的技术、智力、资本、政策资源，在政府部门处于主导地位，为应用主体（尤其是社区和社区非营利组织）提供政策支持以外，将技术研发、产品设计与生产工作交给市场，政府通过购买服务等方式，与企业、高校、科研机构等合作，对社区治理与公共服务和智慧平安社区综合信息平台等领域的应用进行管理。同时积极鼓励和引导企业和其他社会组织，充分利用政府相关产业政策和专项资金等政策支持，进入智慧平安社区建设中的小区管理服务、便民服务、基础设施等相关领域，不断拓展智慧平安社区服务领域，实现社区平安人人参与。

（八）加强智慧平安社区配套人才队伍建设。相关职能部门充分利用政策、资金等优势资源，鼓励和支持市场主体参与到智慧平安社区人才培养中来。同时在人才引进、项目支持、晋升渠道、福利待遇等方面出台配套制度和配套的优

惠政策，吸引更多的专业人才、企业和科研机构投入到智慧平安社区建设中去。

（九）强化智慧平安社区人才专业性知识培训。相关职能部门要充分发挥平安建设专项资金的导向作用，加强对负责维护管理工作人员的智能化应用专项培训和管理，对社区工作人员进行专门培训，有效提高社区工作者的智慧化应用能力，培养一批集技术、业务和行政能力于一身的复合型人才。

（十）加大智慧平安社区宣传动员力度。各街道要充分利用当前的民生微实项目，引导各社区建设主体通过开设“智慧平安社区学院”，分层次、分步骤、有系统地对智慧平安社区参与者和社区工作人员开展“智慧平安社区”业务与技能培训，促进智慧平安社区建设参与者整体素质的提升。