

# 上海市智慧社区建设指南（试行）

上海市经济和信息化委员会

2013年7月

推进智慧城市建设，是上海加快实现创新驱动、转型发展的重要手段，深化实践“城市，让生活更美好”的重要举措，也是上海信息化新一轮加速发展的必然要求。社区是城市的基础，智慧社区是智慧城市建设的重要组成部分。为进一步落实《上海市推进智慧城市建设 2011-2013 年行动计划》，更好地推进本市智慧社区建设工作，制订本建设指南。

## 一、编制目的

本建设指南从信息基础设施、社区生活服务、社区管理与公共服务、智能小区、智能家居五个方面阐述智慧社区建设内容，引导本市社区开展智慧社区建设工作，提高投资效益，保障建设质量。

## 二、适用范围

智慧社区是指在街道、镇、村等地理区域范围内，利用信息技术整合社区资源，为社区居民提供高效、便捷和智慧的服务，提升社区居民对智慧城市的体验度和感受度。

## 三、指导原则

**（一）需求导向，便民惠民。**智慧社区建设要以社区居民的需求为导向，突出为民、便民、惠民的基本要求，通过智慧化的社区管理与服务，打造安全、便捷、宜居的社区。

**（二）统筹规划，因地制宜。**统筹考虑、整体规划、分步实施智慧社区的建设目标和建设内容，因地制宜、扎实推进智慧社区建设工作，并做好与市级层面社会事业与公共服

务项目的衔接工作，减少重复建设。

**（三）创新模式，合作推进。**探索智慧社区建设模式和运维模式，充分发挥市场作用，积极利用社会各方资源，合力推进智慧社区建设，建立长效运行机制。

## **四、智慧社区建设要求**

### **（一）信息基础设施网络化**

应按照规划引导、集约建设、资源共享、规范管理、满足需求的原则，开展智慧社区的信息基础设施建设，增强信息网络综合承载能力和信息通信集聚辐射能力，提升信息基础设施服务水平和普遍服务能力，满足居民对通信质量和服务的要求。各区县、社区应制定信息基础设施的整体规划，并依托通信运营商开展信息基础设施建设。

#### **1.光纤宽带网**

应部署光纤宽带网络，实现光纤到户、百兆接入，家庭平均接入带宽达到 20Mbps，为社区居民提供高速、安全、优质的宽带网络服务。

#### **2.无线局域网**

应在社区事务受理服务中心、生活服务中心、卫生服务中心、文化活动中心等社区重点区域，实现无线局域网（WLAN）全覆盖，为市民提供便捷上网服务。

#### **3.第三代移动通信（3G）网络**

实现社区 3G 网络深度覆盖，保障通信质量。

#### 4.下一代广播电视网（NGB）

有条件的社区应进行有线电视用户 NGB 网络改造，具备提供高清电视、高速数据接入和语音等三网融合业务的能力。

#### 5.应用终端

可根据社区实际情况，通过互联网、IPTV、数字电视等多个渠道，借助电脑屏、手机屏、电视屏、社区屏等多种载体，面向不同群体发布和推送具有针对性的公共服务信息。

### **（二）生活服务便利化**

以社区居民生活服务需求为出发点，建立完善的服务网络，提供与居民生活密切相关的衣食住行等各类信息资讯和服务。各区县、社区应充分发挥市场机制，以相关企业为依托，推进社区生活服务建设。

#### 1.生活资讯

社区居民及时、准确地获取由社区公益组织、驻区单位、社会团体、商业机构、物业等发布的信息资讯。

##### **（1）生活服务信息**

发布社区便民生活资讯信息，如家政服务、菜场菜价等信息。

##### **（2）社区商家信息**

发布社区内及社区周边各类商家的基本信息、各类宣传促销等活动信息。

### （3）社区活动信息

发布社区社团、居民自建团体所开展的各类活动信息，如书法协会、社区足球队、摄影小组活动等。

### （4）社区电子地图

建立社区及社区周边的电子地图，标注政府办事服务机构、学校、文化、体育、卫生、宾馆、娱乐、购物、餐饮以及社区便民服务等场所的具体地理位置和相关信息。可扩展显示社区交通出行信息。

## 2.便捷服务

创新为居民服务的方式、方法，为居民提供方便快捷的服务，使居民生活更加便利。

### （1）自助服务

为居民提供不出社区即可自助完成的便利服务，如各类公共事业费查询和支付、交通卡充值、手机充值、快递自助取寄件等。

### （2）预约与预订

社区周边商户和服务单位通过网络和电话等方式提供商品和服务的预约或预订，如家政服务预约、居民食堂或就餐点送餐预订、餐饮商家订位订餐等。

### （3）便捷支付

可在社区选择银行卡受理尚未全面覆盖的领域开展小额便民支付，加快移动支付、手机钱包等新兴应用拓展，提

高社区居民在便捷化电子支付方面的体验度和参与度。

### **（三）社区管理与公共服务信息化**

完善社区管理与公共服务功能，以居民需求为导向，推进广覆盖、易使用的社区管理与公共服务信息化应用，提高社区管理与公共服务水平。各区县、社区应积极协调民政、卫生、文化、教育、体育、交通等部门为社区居民提供方便、快捷的公共服务。

#### **1. 社区管理**

充分利用信息技术创新社区管理工作模式，推进社区精细化管理，提高社区管理效率和效益。

##### **（1）社区公共信息发布**

及时发布各类政府通知、公告，让社区居民了解各类公共信息，应享尽享各类政策。

##### **（2）社区事务办理**

充分发挥社区事务受理服务中心在方便社区居民办事方面的作用，完善社区事务办理流程，拓展网上办事服务事项范围，提供社区事务在线咨询、在线办理、办事进度查询、主动提醒等服务，推进服务模式转变，提升社区事务受理的便捷性和透明度。

##### **（3）实有人口、房屋、单位管理**

准确采集、应用实有人口、房屋、单位的数据，为社区各项工作提供数据基础支撑和决策辅助，提升实有人口、房

屋和单位信息的动态化、精细化管理水平。

#### （4）城市综合管理应急联动

实行城市综合管理应急联动，完善智能监控设施，创新管理方法，建立监控规范，提升社区综合防控和应急处置的能力。

## 2. 医疗卫生

依托社区卫生服务中心，在社区建设集诊疗、预防、保健、康复、健康教育为一体的社区卫生服务体系，充分利用信息技术，为社区居民提供优质的、科学的医疗保健和公共卫生服务。

#### （1）家庭保健医疗服务

结合家庭医生制度，创新社区居民就医模式，为家庭医生提供随访、诊疗服务的信息化支撑，如家庭医生可利用视频进行问诊，可实时记录、查阅随访内容等。

#### （2）预约挂号

提供社区周边医院网上预约挂号服务，建立完善的预约挂号服务流程，实现实时查看联网医院挂号就诊情况。

#### （3）电子健康档案

为社区居民建立涵盖个人基本信息和主要卫生服务记录的电子健康档案。

#### （4）远程医疗

提供远程医疗服务，实现远程医疗会诊、远程健康监护

等，构建社区远程医疗服务模式。

### 3. 社区文化

应充分发挥社区文化中心的公益文化服务功能，主动向社区居民推送书报阅读、影视放映、娱乐健身、展览展示等各类服务信息和内容，丰富社区居民的文化生活。

#### （1）文化资源共享

利用信息化手段，多渠道发布社区图书馆共享资源、社区学校培训、文体讲座、活动、科普教育、书报等学习资料和视频课件，实现社区居民居家共享。

#### （2）预约预订

实现文化讲座、活动、场馆网上预订预约等。

### 4. 关爱救助

通过建立关爱救助信息系统，助力社区帮扶救助和养老助老工作的开展。

#### （1）帮扶救助

建立和完善特殊群体帮扶救助管理与服务信息系统，避免遗漏或重复帮扶，为特殊群体提供及时、周到的服务。

#### （2）养老助老

建立和完善社区养老助老综合管理与服务信息系统，实现社区养老助老管理与服务信息的共享，支撑居家养老、机构养老和社区养老的开展，满足社区不同类型的老年人群的养老需求。

## 5. 教育与体育

加强辖区学校和学生家庭的信息互通，为学生健康成长营造良好环境；开展居民体质健康监测服务，为居民提供科学健身指导。

### （1）“家校互动”应用

可将辖区学校校内信息纳入社区信息发布范围，将校内信息及时定向送达学生和家長。

### （2）居民体质健康监测

为社区居民提供身体素质监测服务，分析体质健康情况，指导居民正确健身、运动，增强居民体质。

## 6. 交通出行

实现社区交通立体化、可视化管理，为社区居民提供全方位、高品质的公共交通出行服务，创建有序、便利的出行环境。

### （1）公交出行引导

实现在社区公交车站上及时准确滚动播报公交车辆的运行信息。居民可通过手机、电脑、电视等多个渠道实时查询社区周边公交车的实时信息，也可通过实时出行信息推送功能，及时快速获得交通出行相关信息。

### （2）停车诱导

提供社区道路信息及停车场（库）的具体位置、车位状态实时数据等，做到停车有效诱导，提高社区停车效率。

## 7.特色旅游

在具备资源优势的社区开展特色旅游服务，开发完善的旅游服务功能，满足不同层次的旅游需求，提升游客满意度。

### **(四) 小区管理智能化**

通过运用多种技术手段，打造安全、舒适、高效的智能化小区。各区县、社区应引导鼓励房地产开发商在新建小区开展智能小区建设；引导鼓励物业服务企业在有条件的已建居民小区开展智能小区建设。

#### 1.安全防范

做好居住区周界、重点部位和住户室内的安全防范，由居住区物业管理中心进行统一管理，并与社区综合管理应急联动中心进行对接，提高居住区整体安全防范水平。

##### (1) 访客对讲

居民住户可与来访客人进行音视频对讲，直观地了解访客情况。

##### (2) 周界防越报警

可对封闭式管理的居住区周界实施全面防范，具备与闭路电视监控、周界照明等联动功能，并对接社区综合管理应急联动中心。

##### (3) 闭路电视监控

可根据居住区安全防范管理的需要，对居住区的主要出入口、通道及公建重要部位进行监控，全面记录实时情况。

#### （4）电子巡更

保安巡更人员按设定路线进行值班巡查，及时发现安全情况，及时响应处理。

### 2.管理与监控

规范物业管理，提高居住区智能化监控水平，实现居住区规范、高效的管理。

#### （1）物业运营管理

全方位管理小区的各类物业服务，实现物业管理信息化、规范化。

#### （2）公共设备监控

对小区公共设备进行监控管理，实现全面的自动化、信息化、智能化控制。公共设施监控信息可与相关部门或专业维修部门联网。

#### （3）小区门禁管理

小区门禁管理做到信息传输可靠、控制操作灵活，满足小区安全管理的需要。

#### （4）车辆出入与停车

对车辆进出、停放时间、车位状态和收费等进行智能化管理，并与社区停车诱导应用相联动。

#### （5）公共广播

公共广播除平时可播放背景音乐外，当发生紧急情况时，可及时通知居民避险。

## **（五）家居生活智能化**

利用先进技术，实现家居生活设备设施和家庭生活环境的智能化管理和监控，使居家生活更加舒适、安全、低碳。各区县、社区应引导鼓励房地产开发商及相关企业在有条件的新建小区和已建小区开展智能家居建设；引导鼓励社区居民开展智能家居应用。

### **1.家庭设备监控**

实现对家庭生活设备设施的智能自动调控，提升居家生活的舒适度。

#### **（1）家用电器监控与调节**

可对空调、洗衣机、电饭锅、音响、电视等家用电器进行远程智能监控与调节。

#### **（2）照明设备监控与调节**

可根据自然光线、居民个性化照明需求，对室内照明设备进行监控与调节。

#### **（3）窗帘控制**

可通过对室内环境状况的感应自动调节窗帘的开合，调节室内光线强度等。

#### **（4）远程抄表**

实现居民住户所安装的水、电、燃气等表具的电子自动抄表，表具自动计量的数据远程传至相应的公共事业管理部门。

## 2.家庭安全防范

利用各种探测手段，对居家环境进行监控，保障人身和家庭财产安全，提升居家生活安全感。

### (1) 烟雾与气体泄漏报警

可通过对室内烟雾、气体的监测，探测感应室内环境变化，发生危险情况时及时报警。

### (2) 防盗报警

可远程视频监控家庭内部情况，通过对室内探测是否有非法入侵，实现防盗报警。

### (3) 家庭视频监控

可通过对家庭室内全天或定时的视频监控，满足家庭安全防范的个性化需求。

### (4) 紧急求救

可做到对家庭紧急求救信号及时响应和救助。

## (六) 其他

### 1.保障体系

#### (1) 信息安全保障体系

应建立信息安全保障机制，落实信息安全管理技术措施，具备与智慧社区信息化应用水平相适应的信息安全保障能力。

#### (2) 服务保障体系

应建立健全智慧社区服务体系，完善各类服务流程、规

范，为社区居民提供优质的智慧社区服务。

## 2.信息汇聚与管理

可对社区各类信息进行汇聚和统一管理，满足不同渠道对信息发布的需求。

## 3.建设与运行模式

智慧社区建设应充分发挥社会各方的积极性，引入市场机制，整合各方资源，创新运作模式，建立监督评估机制，提升智慧社区建设和运行水平。

# 五、参考文献

## （一）政策性文件

《上海市推进智慧城市建设 2011-2013 年行动计划》（沪委办发〔2011〕38号）

《上海市人民政府关于完善社区服务促进社区建设的实施意见》（沪府发〔2007〕19号）

## （二）标准规范

《居住区智能化系统配置与技术要求》（CJ/T 174-2003）

《智能建筑设计标准》（GB/T50314-2006）

《安全防范工程技术规范》（GB 50348-2004）