

# 杭州东信社区： 创出“数字滨江”高水平基层治理之路

本报记者 马燕  
通讯员 戴笔峰

机动车违停、道路破损、电梯异常……一条条精准信息显示在大屏幕上。在杭州市滨江区浦沿街道东信社区的数字驾驶舱平台，社会治理被越来越多地赋予数字智慧化，悄然改变着社区居民的生活。

东信社区将数字化技术应用于基层社会治理，推动社区驾驶舱的迭代更新，通过探索、创新、丰富各项功能和应用场景，推进社会治理从被动应付型向主动保障型、从传统经验型向精准数字化治理转变，实现治理减负、服务增量的“东信样板”，努力为高新区“数字滨江”建设作出应有贡献。

当民生数据有了应用场景，社区治理变得更加“聪明”。从2018年5月开始，东信社区就着手打造智慧社区连线平台，以实现社区治理服务职能从线下转向线上线下的融合。经过3年运行，日前，东信社区智慧社区连线平台已升级为城市大脑社区驾驶舱。这个驾驶舱秉承资源整合、服务融合的理念，基于大数据、人工智能技术，对各功能模块覆盖的社区全域数据进行可视化监测，构成了集热点模块、数据模块、综合治理模块、服务模块四大应用场景于一体的新型社区治理服务体系，创出了一条具有“数字滨江”特色的高水平基层社区治理之路。



## 用数据分析盘活停车资源

下班回到家找不到停车位，小区道路时常被车辆占满，不仅堵塞了通道，车主还要忍受“挪车电话”的半夜惊魂……随着私家车的增多，社区现有的停车位“捉襟见肘”，“停车难、难停车”成为居民生活中的“痛点”，也成为社区治理中的“难点”。

“我们通过城市大脑对辖区内小区、企业时点停车场闲置业态进行数据分析发现，夜间社区周边商业楼宇停车场有很多空车位，而白天社区许多居民因开车上班，小区内会出现很多空车位，因时间差导致的车位闲置大有文章可做。”东信社区党总支书记戴笔峰介绍说，为此，东信社区依托城市大脑数字驾驶舱，通过吸纳社区周边商场、楼宇停车场、公共泊位等资源，运用智慧数据技术精准分析停车资源并合理配置，最终确定了“潮汐式”共享停车方案。

街道、社区多次与居民代表、物业公司、业委会及东方通信、志成大厦等单位协商沟通，最终达成了小区、企业停车位资源共享的一致意见。同时，社区及时与城市大脑滨江平台对接，将君景庭、逸天广场、风尚蓝湾3个小区停车场和东方通信、志成大厦2个园区停车场接入了城市大脑端口。截至目前，共盘活日间停车位126个、夜间停车位182个，大大缓解了社区居民、企业员工的“停车难”。

说起“潮汐式”共享停车位带来的好处，社区居民李先生开心地说：“现在虽然比停在社区停车位要多走一些路，但下班后再不用为找停车位而到处转悠。社区帮我们解决了一个实际难题，太给力了！”原本每天都因停车而烦恼的他，现在下班路上都开心了不少，因为每天傍晚6点后，他可以安心地将爱车停放于东方通信地下停车场。

## 用数字技术延伸社会治理

“逸天广场15幢楼梯口的消防通道上有人停放电动车，请求处理。”日前，一条预警信息在社区驾驶舱平台弹了出来。社区网格员看到后，马上通知物业公司人员前往处理，那辆电动车即时被清理。

“在我们社区，人人都是管理员，发现问题可随时通过‘社区连线’平台上报，驾驶舱通过处置流程，在收到事件后，会自动根据内容区分处置等级。网格员能就地解决的现场解决，并将处置结果上传平台；现场解决不了的，依次推送至网格长、社区书

记和街道联社干部处及相关部门解决，迅速予以解决。”戴笔峰介绍，在智慧管理平台上，事件处理进度可实时追踪，从发现、派发、解决形成了闭环机制，处理轨迹清晰可见。

此外，社区驾驶舱还在社会治理智能化方面作了延伸，平台除了记录人口数据、住户信息等，还启用了“移动摄像车”应用场景。这双“流动的眼睛”可自动拍摄辖区内车辆违停、道路破损、出店经营、绿化缺失等问题，并同步上传至社区驾驶舱。同时，社区还利用物联网技术，对电梯运行、消防水泵、灭火器、防汛物资等硬件设施实行数据化管理。

随着刷脸进楼宇、特殊人群出入数据分析、人脸智能识别抓拍等数字技术手段的广泛运用，与社区驾驶舱大数据、云计算、人工智能有效融合，基层治理基础得以进一步夯实，社区治理在质、效、精方面都实现了跨越发展。

## 用智慧大脑赋能居民幸福

在东信社区，居民手中的网络投票分量很重。每月，社区都会请居民在“社区连线”上对小区消防安全、电梯运行、垃圾分类、物业管理、环境卫生、疫情防控、文明养犬等多个方面进行数据化评价，并结合14项物业考核指数和18项业委会指数形成小区运行指数，经大数据分析后，动态监测和研判小区运行情况和存在的隐患风险，并及时通报。对于不合格的“红色警告”小区，网格长、业委会和物业负责人会被社区“约谈”并要求整改。通过数据分析评价，社区驾驶舱更实用、更实效，群众生活也更安全、便捷、舒心。

在东信社区，流传着这么一句话——“让老外不见外，让居民见外不怪”。据统计，在这里长期居住的外籍人士有500多人，来自38个国家和地区。为更好发挥大数据在国际化社区治理中的作用，社区通过不断升级社区驾驶舱，扩大服务范围、整合服务资源，让外籍居民在异国他乡也感受到温暖。

另外，在社区驾驶舱的服务模块中，有一大功能是“360库”，取意于“三百六十行，行行出状元”。社区结合党员邮政站、国际疫情志愿团队、公共议事会、雷锋基金、家长爱心吧、红领工作室等原有共建团队和社区组织，再从社工、党员、居民、共建单位、上级部门中邀请具有一技之长的人员加入“360库”，按各人专长建立法律咨询、工程建设、国际化社区、文化艺术、古董鉴赏、医疗养生等人才资料库，为居民提供多样化“菜单式”服务。此举不仅减轻了社区在管理和服务方面的压力，更提升了居民的获得感、幸福感。



社区驾驶舱智能停车功能展示



社区周边“潮汐式”共享停车位