

争做引领区的标兵

以人为本 品质生活 数字赋能

打造现代人文智慧生态示范性社区

陆家嘴社区发展建设三年规划
(2021-2023)

意见征求稿
2021.5

陆家嘴 大海般的胸怀
陆家嘴 天空般的湛蓝
这里有高山 舒展着我们创造奇迹的攀登
这里有大河 孕育着我们创想未来的灵感
无论你来自哪里
陆家嘴是你实现梦想的家园
无论你有多大年龄
陆家嘴将永葆你青春的容颜
来吧，为建设幸福家园的示范
来吧，为树立美丽人生的标杆
兄弟姐妹们，
让我们一起携手为浦东、为上海、为中国、为未来
出谋划策、积极进取、努力奋斗
共同为陆家嘴规划与实践增添色彩



目录 Content

陆家嘴街道数据情况	01
陆家嘴社区发展建设三年规划（2021—2023）	06
陆家嘴数字化建设规划	17
陆家嘴规划建设场景图	39
陆家嘴重点项目实施表	49
陆家嘴社区居民社区生活形态调研报告	55
陆家嘴街道工作亮点及经验汇总	61
记录页	67



扫码提供您的宝贵意见

陆家嘴街道数据情况（截至2020年11月底）

数据情况

1、基本信息

面积6.89平方公里，其中陆家嘴金融贸易中心区1.7平方公里、新上海商业城0.24平方公里。辖区实有人口12.2万，户籍人口11.75万，来沪人口3.9万，境外人员0.6万，工作人群约30万，年接纳旅游人数上千万。

辖区内共有居民区31个（均设立居委会），73个沿街门洞，48728户居民。



2、经济信息

商务楼宇122幢，其中亿元税收楼34幢。

区域经济总量超过5300亿元，其中金融业增加值超过3000亿元，占上海市的44%，区域全口径税收超过2000亿元。

街道共进企业193户，注册资金1583.86亿元，实现税收收入192.40亿元，同比2019年增长14.7%。



3、标准化市场

分别是福山、崂山市场、与私营的锦德市场以及万有集市。



4、特殊群体

低保502户747人，特困供养对象34人，困境儿童7人；
60岁以上老人36718人，独居老人1517人；
残疾人4162人，在册精神病人608人，计生特扶对象672人。



5、慈善联合帮困

2020年接收居民和329家社区单位捐款合计112.56万元；春节帮困4867人次合计211.8037万；1-10月，帮困基金救助2068人次合计106.04万元。



6、就业

2020年重点启航人员共计完成59人（指标57人）；街道登记失业人数为927人（控制指标1260人），成功服务创业企业78家（指标69家），其中35岁以下青年创业61人（指标41人），各类培训人数达2386人（指标1047人），认定市困人员238人，安置率百分之一百，受理劳动人事争议调解案件315件，调解成功191件。



7、在册平安志愿者

注册志愿者上万名，常态化平台志愿者2215名。



8、宣传屏

街道、居委、楼宇有89块电子屏幕。



9、临时施工单位

482家，检查生产经营单位931家次，发现安全隐患74条。

危化核查31家次、综合应急预案编制及网上备案9家、风险分级分类管控11家、标准化评审6家。



打造现代人文智慧生态示范性社区

陆家嘴社区发展建设三年规划（2021—2023）

引言

2020年党中央赋予浦东新区“打造社会主义现代化建设引领区”的新历史使命。要求浦东在推动高质量发展、创造高品质生活、实现高效能治理上走在最前列，并且展示成熟的经验，实现可复制、可推广、可辐射的改革先行者和排头兵使命担当。陆家嘴街道地处浦东窗口核心区域，将用更大的“激情、远见、决心”，紧扣党建引领社区治理这一主线，坚持“人民为中心”的落脚点，瞄准创新驱动的突破点，抓住智慧赋能的“牛鼻子”，全面融入浦东新的历史使命建设之中。

陆家嘴街道党工委、办事处以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大精神，紧紧围绕习近平总书记考察上海重要讲话和在浦东开发开放30周年庆祝大会上重要讲话精神，习近平总书记考察上海关于解决“老小旧远”问题重要指示要求，和《国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》、《上海市城市总体规划（2017-2035年）》、《浦东新区城市总体规划（2017-2035年）》、《国家基本公共服务标准2021》、《上海15分钟社区生活圈规划导则》、《上海市关于进一步加快智慧城市建设的若干意见（2020年）》、《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》、《上海市推进新型基础设施建设行动方案（2020-2022年）》、《“健康上海2030”规划纲要》、上海市《关于建设新时代文明实践中心试点工作的实施意见》等文件要求，和打造社会主义现代化建设引领区以及即将出台的对浦东的重大利好政策，编制《陆家嘴社区发展建设三年规划（2021—2023）》。

一、总体要求

（一）指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，深入贯彻党的十九大全会精神和“人民城市人民建、人民城市为人民”的重要理念，以《浦东新区国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标》规划为蓝图，聚焦**以人为本、品质生活、数字赋能**三维价值坐标，突出“**开放、活力、健康、智慧、品质**”陆家嘴基因，以**高质量发展、高品质生活、高效能治理**为主轴，不断推进**社区空间治理**，打造**共建共治共享的社区生活共同体**，切实提升居民群众参与感、获得感，推动各类公共服务资源均衡分布、提质增能，力争率先构建经济治理、社会治理、城市治理统筹推进和有机衔接的智慧治理体系，成为打造社会主义现代化建设引领区的排头兵。

（二）基本原则

——**坚持国家对上海浦东要求和陆家嘴区域特色相结合**。从社区全生活链的角度，把全生命周期服务与管理理念贯穿社区规划、建设、管理全过程各环节，社区成为彰显上海精神品格的生活共同体之家。

——**以党建引领、共治共享、创新发展、智慧赋能为思路指引**。更好发挥党总揽全局、协调各方作用，坚持系统观念，不断增强构建新发展格局的能力和水平，完善共建共治共享的社会治理制度，坚持有为政府和有效市场并重，充分调动全社会积极性，激发区域活力。

——**坚持顶层设计与各条线工作协同相结合**。合理规划全区域整体发展内容，分类推进、迭代优化，坚持创新设计、创新牵引，精准施策，统筹各类项目的有效实施，系统推进民生改善、治理优化和创新发展。

——**以人民为中心，在精准对接、精准服务上下更大功夫**。着力解决人民群众最关心最直接最现实的问题，不断提高公共服务均衡化、优质化水平，提升公共服务水准，加强普惠性、基础性、兜底性民生建设。

——**突出数字化建设，关注区域协同与社区激活**。以“数字政府”为主题，提升社区治理智慧赋能，聚焦“两网”建设，推进区域社会治理现代化，实现社区核心功能更强大、社区治理更高效、区域安全无死角。

（三）总体目标

到2023年，在现有建设基础上，实现“**区域党建、公共服务、治理水平、营商环境、品质生活**”等五个方面得到全方位提升。

——围绕浦东打造社会主义现代化引领区的使命，以建设宜居宜业宜游和令人向往的创新之城、人文之城、生态之城建设实践的范例为目标，**突出城市社区多方位的优质环境建设，新生态圈建设，社区信任体系建设**。

——锚定“五个人人”，**最大程度地尊重并激活“人”在城市中的主体地位和主体意识**，融合先进文化和前沿科技，引领高品质生活方式革新，打造“人民城市”的幸福样本，使人们拥有获得感、幸福感、安全感。

——**推进社区数字化转型，提升所有工作人员的数字能力**，“一网通办”“一网统管”高效运转，科学化精细化智能化治理水平不断提升，防范化解重大风险体制机制不断健全，突发公共事件应急处置能力显著增强，党建引领基层社会治理更加有效，社会公平正义进一步彰显，经济治理、社会治理、城市治理统筹推进和有序衔接的智慧治理体系更加成熟。

二、主要任务

（一）强化区域化党建引领功能，提升陆家嘴城市基层党建内涵

1. 突显价值引领，深化提升“金色纽带”区域党建品牌

持续提升“金色纽带”党建内涵，将价值塑造，作为党建引领的抓手。统筹融合陆家嘴金融贸易区管理局党组、陆家嘴集团公司党委，以及陆家嘴区域内各驻区单位党组织的力量，激发全体党员居民群众的积极性，不断完善“双向认领”机制，深化运作“三张清单”，实现区域内党建领航、多元共育、行政保障，着力构建基层党建共同体。**开设党群服务窗口**，推进党群服务阵地体系功能建设，吸引全国资源在陆家嘴开展党建服务，并以**党建公示的方式**，引领、整合全社会力量，共塑陆家嘴党建价值。

完善城市基层党建制度体系，为整体推进区域化党建工作提供制度依据。持续完善金色纽带平台的“共建经常性联络沟通机制、共建双向服务工作机制、共建实在管用的阵地载体机制”，并在此基础上，建立党组织、党员服务群众、服务社会、服务企业展示机制。通过区域化党建平台，奋力打造产城融合新高地。强化商圈党建“大党委制”，并组建经济、治理、文化、政务等专业小组，落实党委成员分工负责，提升商圈品质，促进商圈经济繁荣。

2.聚焦队伍成长，构建区域党建引领的人才创新服务体系

以提升创新能力、提高人的综合素质为目标，以促进人才集聚和精细化服务为导向，以互联互动区域化党建规范为标准，搭建区域人才服务平台，充分发挥党群服务中心和站点的功能，按照辖区内每150—200家非公有制经济组织、社会组织配备1名党群工作者的要求，探索建立社区党群工作者的激励保障及考核机制，通过教育培训等方法全面提升社区党群工作者的能力。建立人才大数据测评和监测机制。通过党群服务平台做好凝聚人才的各项服务，营造优质贴心的人才服务环境，最大限度激发人才创新创业活力。

通过实施“头雁工程”“强芯工程”“先锋工程”三大工程，持续提升党组织的社会治理能力，坚持“四史”学习与“以学促行”相结合，重点加强党员的党性教育、作风教育、法治教育，激励干部充满激情、富于创造、勇于担当，提高全体干部、社工的专业化能力，推动全能型、事务型干部各展所长，提升基层党组织的政治功能和组织力。坚定不移全面从严治党，深化“四个责任制”联动，锲而不舍落实中央八项规定精神，营造风清气正的良好政治生态。

3.坚持党建红色赋能，动员全社会力量构建社区共治格局

通过党建带群建、促社建，引领各市场主体、新社会阶层、社区组织、社工、志愿者等多方力量积极参与陆家嘴共治。突出“街道搭台、部门出力、支部行动、党员亮牌”，画出党建引领社区治理的最大“同心圆”。不断健全社会组织参与党建和社会治理新机制，多培育公益性、服务性、互助性社会群团组织，真正将党组织意图化为全民参与的积极行动。

深化“党建+治理”模式，做深、做实“+号”，加快多层次党建服务阵地的标准化、规范化建设，加强党建信息化平台功能，建设集约化枢纽型资源共享平台，聚焦金色纽带、楼宇党建、商圈党建、和居民区“1+3+N”架构等整体功能。依托陆家嘴公益基金会做大社区公益蓄水池，引入社会资源、建立专项资金，不断深化“陆家嘴公益城”品牌项目，精准落地一批“微更新”“微助老”“微公益”等楼宇、居民区双向受益项目。

（二）优化公共服务体系，打造健康嵌入型高品质社区生活样板

4.打造全生命周期体系，提升人民群众幸福感

围绕15分钟生活圈，进一步深化社区阵地和公共设施的建设。细化梳理公共基础服务的各类空间资源，提升潜在公共资源的开放共享和现有公共资源的利用效率。优化服务阵地专业化建设水平，建设“5A”级社区事务受理中心，增加综合服务内容和设施聚集效应并向社会公布相关信息。强化互联网、大数据等技术在公共服务产品中的深度应用，以业态创新为导向，发展新型服务，提高智慧化、智能化能级，在疫情防控常态化条件下促进公共服务持续健康发展。

建设健康示范社区，进一步深化社区健康管理服务体系建设。建立以点带面全覆盖机制，将智慧健康驿站功能通过家门口健康小屋复制、覆盖至全区域，提供健康数据管理、健康维护、应急管理、疫情防控和未病控制。建立健康帮办服务联动机制，将健康管理分别与社区养老服务、社区卫生服务中心、家庭医生、慢病管理、民政部门的特殊关爱群体、辖区内出院病人居家康复服务、商圈园区营商环境等签约和对接。建立数据贯通式健康机制，推动健康管理数据与健康云、政府城市运行系统和社区服务15分钟生活圈相融合。

5.打造全流程服务体系，增强人民群众获得感

打造家门口有活力的邻里活化型公共空间。通过家庭、邻里等基本单位空间的统一整合，加快开发更多顺应居民需要的社区应用场景。通过共享学习空间、邻里休闲空间、多功能服务空间的建设，搭建能够使群众享受专业、便捷、舒心生活服务的社区服务平台。通过营造“远亲不如近邻”的熟悉氛围，以邻里公约、邻里文化、邻里精神为标志，建立邻里价值互换机制，强化志愿服务功能，塑造凝聚居民邻里温情的社区信任空间。通过积极推广绿色生活，实现开窗见绿，创造整洁、舒适、安全、美丽的社区人居环境。

构建最贴近人民生活的多维度社区生活圈。以居民的多层次需求为导向，积极推进品质为先、尊老爱幼、全时导向、动态成长，全龄友好型人文社区的构建。切实推进保障基本、兼顾差异、包容开放、创新创业，构建功能多元型开放社区。根据小区建筑形态，因地制宜优化服务设施，倡导居民与自然充分亲近、营造充满活力的社区休闲空间，构建绿色共享型活力社区。以学习融入社区生活为抓手，为社区居民培养美学与艺术素养，提供各类便捷可及的学习空间，构建终身发展型学习社区。

6. 打造全人群覆盖体系，保障人民群众安全感

强化“一老一小”服务，打造全人群覆盖的保障服务型社区。发挥政府职能优势，制定社区人群基本服务清单，如为老服务清单、校外培训机构清单、0-3岁托育机构及疑似失学儿童排查清单、健康管理服务清单等，借助科技+智慧手段，调配社会资源聚焦服务精准度，完善陆家嘴嵌入式社区养老服务体系，建设认知症康复管理中心，统筹织密老年助餐体系，拓展助餐场所服务功能，升级儿童服务站点功能，建立儿童友好社区生活圈。把提高家庭发展能力作为巩固家庭养老育幼基础地位的重要抓手和实现途径，搭建政府、市场、志愿组织和家庭四元协同的幼托服务体系，以提升专业照护能力为重点，为长期照护失能失智老人和残疾儿童的家庭提供支持。

注重文化共享建设，构筑全人群覆盖的文化空间。立足优质文化产品供给、技能培训和社区教育，打通新时代社区教育最后一公里，依托文化开放载体、文化交流品牌、文化创意产业的建设，将空间改造与精神共享有机结合，打造尊重各阶层群体认知差异的文化空间。倡导公共文化服务精细化，将海纳、开放的精神融入群众品牌建设，塑造国际社区文化品牌形象。

（三）推进治理能力现代化建设，构建整体性的基层社会治理体系

7. 完善社区治理体系，形成多元共治格局

打造多方共治联动平台。树立“大社区”理念，依托区域化党建平台，打造各种类型的社区联动平台，鼓励社区和辖区单位相互开放资源。加强居民区与商铺、楼宇、园区、市场等的互动融合，建立定期的共建协商交流机制，加强优势互补、资源共享、项目共推，实现多领域、多主体联动治理。**建立陆家嘴街道社区治理智库基地。**加强与高校、科研院所等专业研究机构合作，探索建立社区治理专业数据库、创新社区治理实验室等，为推动社区治理创新发展提供专业支撑。

做强枢纽型社会组织，构建社区治理有机生态体系。推进社区、社会组织、社会工作“三社联动”，完善社区组织发现居民需求、统筹设计服务项目、支持社会组织承接、引导专业社会工作团队参与的工作体系。完善群团力量进居民区的渠道机制，完善街道志愿服务积分录入体系，搭建街道志愿服务积分兑换新平台，发展壮大志愿者队伍和社区达人队伍，**建立社区能人、达人库。**积极争取“两代表一委员”、群团组织、企事业单位、“两新”组织及社会治理专业人才等参与居民区治理。充分发挥社区基金会、社会组织服务中心等枢纽型社会组织的作用，积极引导自治组织的功能转变，鼓励在物业管理、环境保护、互助服务、亲子教育、社区安全、社区融合等领域里积极发挥作用。培育社区自治力量，提升社区活力指数。依托新时代文明实践工作，加强对社区领袖、骨干志愿者、群众自组织领头人、楼组长等群体的培育和赋能，给予资源、组织、培训等多方面支持。

8. 积极开展社区营造，推进社区共同体建设

活化社区资源，深入开展社区营造。从“人、文、地、产、景、治”等六个方面推进社区治理、社区生活和社区文化共同体建设。从社区诊断到社区规划再到社区治理导则的研发和应用，活化社区文脉和历史记忆，用红色文化、海派文化、江南文化将社区与居民联结起来，将共同体意识融入社区生活，培育社区共同精神，通过社区教育、社区宣传与社区文化活动等表现手段提出共同愿景，形成价值理念，引领共同行动，提升社区文化认同。**培育社区公共精神，构建社区信任体系。**倡导邻里和善、人际和谐、守望相助的、富有人文情怀；开展各种形式的社区沙龙、社区讲座、社区邻里节活动，促进居民互动交流；建立社区互助网络，开展社区互助行动。挖掘社区的典型人物和典型故事，总结提炼具有感召力和引领性的社区精神。

深化基层协商民主，引导居民有序参与。积极推动基层立法联系点建设，深入推进基层协商民主，畅通居民提出诉求的通道，做实居民会议、社区“三会”等制度，深入推进“三会实训室”建设，引导居民围绕对加装电梯、物业管理、楼组建设、秩序维护等社区公共议题有序开展民主协商。**引导社区制订治理规则，深入推进三治融合。**建立和达成对社区公共物品（比如电梯）、社区公共空间（比如居民活动室、社区广场等）、社区公共秩序（比如垃圾分类）的维护机制和责任共担机制，提升居民协商议事能力，促进法治、德治、自治有机融合。

9. 借力社区治理专业力量，提升社区治理精细化水平

树立全过程治理理念，加强源头治理分析研判。建立针对所有居民区的社会治理情况的数据库，形成一社区一档案，画出社区肖像，依托专业力量开发专业的社区诊断工具，通过资料搜集、数据统计、分类归纳形成社区治理的分析系统，把脉社区问题，提升社区治理的效能。**推行和提升社区规划师制度，**合理科学地引入专家学者、鼓励具有专业技术力量以及社会组织加入社区规划和社区治理过程，从“小”、“微”之处入手，唤起居民们对公共空间的认知和社区事务的参与。**研发陆家嘴街道社区治理导则，提升陆家嘴街道社区治理影响力。**通过专业社工理论与社区治理实践相结合的方式，研发基于陆家嘴治理实践的工作机制、实操流程和治理导则，开发适合陆家嘴街道社区治理需求的教科书。

探索社区分类治理，形成社区治理多元路径。形成适合陆家嘴街道特点的社区治理方法，聚焦不同类型社区居民反映强烈的突出问题和治理短板，制定针对不同治理主体的权责、资源和需求清单，打造一居一品。**着力打造韧性社区，提升社区应急管理能力。**完善社区微基建，建立逐级排查整治制度，加强社区风险点排查，实施分类处理。积极推进创建“全国综合减灾示范社区”，增加各场所开展应急知识科普和技能培训的功能，形成“体验式宣传基地”，提高居民的急救与灾难自救技能。强化社区应急物资储备，探索可将家庭应急储备物资回收点与街道慈善超市、垃圾分类绿色账户、绿色食物银行等渠道联动，推动物资的循环利用。

（四）加快数字转型，提高城市治理智慧化水平

10.开启数据化城市治理新格局

搭建好智慧社区综合服务平台，充分用好市、区两级的大数据平台资源，根据实际需求建设实用型的应用模块，加快政府工作人员新工作观念转换，审视各项业务设置，推进流程再造，使之纳入机关干部和基层人员日常培训，**提升数字化素养**，增强数字思维，把数字治理能力转化为治理效能。建设好**陆家嘴数据底座**，处理好上下级数据平台关系，以服务为先导，实现对网格内人、地、物、事、组织等资源信息进行全面采集、动态管理、及时发布和实时处置，形成基层在线化精准治理。建立**陆家嘴数字身份体系**，推进“社区微脑”建设，搭建好群众最希望、社区治理最迫切的应用场景，有效减少社区治理的死角或盲区。

将城市治理的“应用”化为“场景”。以居民区联勤联动平台为基础，开发针对社区治理难题和社区需求的各种应用场景，深化后疫情防控的场景建设，完善生活服务空间场景，持续完善辖区内已建成的“综合为老服务”、“家门口服务”等服务场景，发现和挖掘15分钟生活圈建设中的风险点位，如老人生活风险防控等，建立高效灵活的处置机制。丰富“**城管微平台**”建设场景，加强管理盲点空间的监管，形成对街面环境的无缝隙管理。建立风险信息直报预警场景，强化商场综合体购物人群密集空间的安全管理。针对辖区内商务楼宇密布、企业形态繁杂、发展变化迅猛等风险点，整合和打造一批对企业活动空间的安全监管场景，包括对辖区企业内部建筑老化状态、楼宇内部通风设施运作情况、消防基础设施的整备情况、人流活动的密集程度等信息进行精准统计和动态管理。

11.深化“两网”服务，强化社区基础要素动态管理

把“两网”建设作为城市治理的引擎，深化能用、好用、爱用的“一网通办”服务体系，深入探索优化主题式服务。优化惠民、善政的“一网统管”流程模式，用“一网统管”平台对辖区内的各类信息进行实时更新、分析和预判，智能化分析节假日辖区管理的薄弱点、重难点和风险点，对辖区内在活动期间的路面信息、人群密集程度、场所基础设施情况、交通进出方式和路线等多方面信息进行实时风险预警，建立重大节日的“健康档案”，为重大活动的顺利开展保驾护航。以大数据分析为支撑，分析预判重点服务对象、物品等基础信息，提前做好服务预备和风险预判。

强化重点事件的标准化管理，分类建立重大活动的历史数据库，打造重大活动的“风险档案”。基于“风险档案”的数据库建设和专业处置模型的模拟演练，对接城运系统，结合重点节假日，吸纳辖区商户、企事业单位、社会组织和志愿者等，集中开展应急演练，演练内容包括组织指挥、隐患排查、灾害事故预警、灾情上报、人员疏散、转移安置、自救互救、善后处理等环节。

12.探索社区神经元建设，提升城市治理内涵

提升社区AI赋能的能力，充分用好上海市部署的神经元感知网络，进一步完善辖区内公共安全视频终端建设，**形成AI服务目录清单**，对接“一网统管”平台，完善街道、居民区、商圈神经元感知综合服务。依托市大数据资源平台，实现城市生命体征的全量、实时感知，形成应用枢纽、指挥平台、赋能载体“三合一”，提升陆家嘴重要旅游景点及其周边的安全管理水平，形成对辖区内营商空间安全动态和趋势的预判。

把新基建融入美丽街区、美丽家园建设中，利用社区云等平台的“人房”数据，以高清探头、人脸识别、大数据分析等基础设施和算法技术为手段，对辖区内重点人群实时信息的数字化管理。加强对老年群体、流动人口、维稳对象的实时监管。强化对工作和居住在陆家嘴的高端人才的全链条服务，及时了解个人以及家属的服务需求，主动推送服务事项和人才政策、主动询问服务的反馈信息，实现“人找政策”到“政策找人”的转变。

13.强化联勤联动机制建设，率先打造数字驱动下的整体性治理

以线上平台整合推动线下管理队伍联动。利用城运分中心平台，在线上数据联通、系统联动的基础上，推动线下多支条块管理力量的联动整合，包括城运分中心、城管、公安、市场监管、房办、市容绿化、安监、特保、社工、志愿者等队伍，根据不同的处置任务，有效进行联勤联动，不断提高线下处置工作水平及效率。

建设政务“数字驾驶舱”强化指挥联动。通过城运中心轮值指挥长机制、街区联勤联动机制与“数字驾驶舱”建设，形成常态化的统一领导机制，并以此强化各部门数据联通、系统联网、场景联动，实现数据的及时主动更新、信息的第一时间跨部门跨层级整合，更好实现高效处置一件事。

（五）优化营商环境，提升区域发展共同体能级

14.做优“服务机制”，为高水平营商环境建设提供支撑

发挥党建引领作用，推动形成党建营商“双岗”合力。成立“党建引领营商建设工作领导小组”，统一规划党建营商服务工作，通过区域化党建平台，联系辖区企业、组织开展创业服务、为企业提供政务服务、参与推动辖区优化营商环境氛围营造和品牌打造等工作。以楼宇为网点，**实施“党建+营商”网格化管理模式**，实现区域内党建营商服务管理全覆盖。发动广大党员与辖区企业携手结对，开展“党建+营商环境”主题党日活动，充分展现企业形象，宣传企业文化，进行相互交流，形成党建引领营商环境建设的良好氛围。

充分发挥“商圈圆桌议事会平台”作用，畅通常态化政企沟通渠道。目前，以圆桌议事会为主要平台的商圈治理格局已初步形成。下一步，需要充分发挥“1+6”配套制

度在畅通政企沟通渠道方面的作用，明确职能分工、形成“对外协调、对内自治、日常治理”的常态化、闭环化的政企沟通服务格局。**一是对外协调：**通过“圆桌议事会”向街道、条线部门协调、反映商圈诉求。对于企业诉求中，需要向“块”上街道部门、“条上”职能部门协调推动的问题，由“圆桌议事会”统一协调解决。**二是对内自治：**通过“楼长制”形成楼宇自治，收集、协调楼宇企业诉求。对于楼宇内部可协商解决的问题尽量内部解决，内部无法解决的问题，收集汇总至“圆桌议事会”解决。**三是日常治理：**通过“三会”收集商圈企业、商户的日常问题和诉求。做好商圈内部企业日常意见、问题的收集，配合楼长共同做好商圈自治工作。

15.创新“服务方式”，围绕企业居民需求提供解决方案

打造集合“三大功能”的智慧营商管理服务平台，即：面向企业和居民办事需求的“智慧业务办理平台”：通过智能终端的布点，让群众少跑腿，实现“不出楼宇办业务”“不出社区办业务”。面向商圈/楼宇企业、街道和主要条线部门的“**惠企政策精准推送平台**”。加强与市场监管、税务、商务等部门的数据共享，实时掌握辖区企业动态信息，为企业全方位“画像”，在政策发布时，能够实现精准定位，主动推送。面向楼宇招商工作人员的“**楼宇招商综合服务平台**”：汇集企业管理、资产管理、物业管理等各类招商服务数据。企业咨询办公楼宇、提出场所需求时，管理人员不再通过人工向各楼组长核实，可通过平台随时查阅、掌握楼宇办公空间动态信息，便于街道招商工作人员为企业提供更加精准化、个性化的服务。

围绕企业发展、员工生活诉求，“点面结合”做好营商服务。面上：为企业提供**就业培训等人力资源服务**。充分发挥头部金融企业高度集聚的优势，实现金融产业的集群式招聘，街道通过多点布局专场招聘会，扩大应聘人员的范围，为社区青年毕业生和有就业意愿的工作人员提供沟通的桥梁。围绕企业发展需求，通过整合法律、会计等专业服务业机构资源，为辖区内企业提供所需的专业化培训。**点上：**打造“白领午餐”等特色服务，借鉴已有经验，结合街道发展实际，通过一定范围内的政府补贴，线上通过量身定制外卖、线下通过打造一批“**午间白领**”餐厅，并参考国外特色做法，鼓励辖区餐厅推出“一盒公益午餐”等措施缓解街道白领就餐难问题。

16.优化“服务环境”，通过社企联动、法律对接提升综合服务水平

通过社企联动营造良好的社区服务环境。充分发挥企业专业服务优势，做好企业服务和社区公益的结合，通过企业社会责任感的打造和社企联动的结合营造良好的社区营商环境。充分挖掘辖区企业专业优势，将专业服务资源导入社区服务中，如，邀请金融公司工作人员为社区居民讲解理财服务，提高居民的理财意识。社区通过整合企业与社区志愿者队伍服务资源，强化企业的社会责任，为其参与社会服务搭建长效平台，同时充分链接企业优势资源，助力社区组织提升自我管理和专业化水平。

整合法律资源，创新法宣方式，全面提升街道法治化营商环境，“法治是最好的营商环境”，街道在已有的基础上，充分借力陆家嘴金融城专业的法律服务资源（200多

家律师事务所和约40家外国律所代表处），通过与金融城联建“**陆家嘴公益法律服务平台**”，搭建法企沟通平台，举办公益法律讲堂、提供公益法律咨询服务等多样化的方式惠及更多的公众群体，街道企业、居民提供更加专业、优质的法律服务。制定好《法治营商环境工作实施方案》，明确优化法律服务内容和方式的工作目标，建立由陆家嘴街道司法所和营商办牵头的长效沟通机制，加强街道与法院、律所、公证处等单位组织的沟通协作。

三、规划保障

（一）加强组织领导

坚持将党的领导落实到陆家嘴社区发展和治理的各领域，强化党组织书记第一责任人的责任。建立主要领导牵头，各分管领导担任各专项召集人的建设推进工作机制。党政办发挥日常协调和跟踪督办作用，各有关部门按领域加强推进，推动相关项目尽快落地见效。

（二）明确责任分工

编制布局及实施标准，指导开展布局规划。加强统筹协调和指导，研究制定重点工作项目化管理办法及推进图，明确任务、强化措施、落实责任、加大督促检查和跟踪落实力度，实行动态管理、综合考核，确保有序推进。

（三）提高保障能力

完善社区规划的投入保障机制，落实规划各项经费的预算，并不断拓宽经费筹集渠道。同时规范经费管理和监督，结合实际制定社区各项经费使用和管理办法和资金使用效果评估机制。

（四）开展舆论宣传

充分运用媒体，加大《陆家嘴社区三年规划》的舆论宣传力度，营造良好的舆论导向。通过宣传学习，进一步统一广大党员干部群众的思想认识，增强参与陆家嘴社区建设、打造社会主义现代化建设引领区的自觉性与主动性，推动三年规划落地。

陆家嘴数字化建设规划

一、指导思想和实施原则

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大精神，坚持以人民为中心，全面落实贯彻上海市“创建面向未来的智慧城市”战略，立足陆家嘴智慧城市微模型定位，以融会贯通的城市数据和计算基础设施为支撑，积极探索智慧城市建设管用的服务和商业模式。在现有“城市大脑”“城市大数据”的基础上，进一步推动服务深入到社区内部，构建人人可感、可触、可享、可参与的智能社区治理和生活服务“社区神经系统”和“神经链路”，助力上海市的智慧城市建设。

随着数字技术的进一步发展和上海市“一网通办”“一网统管”等平台的建立，城市智慧化工作已经取得长足进展。因此，在进一步的数字化建设中，推动技术真正进入居民生活，对社区居住环境产生实质性的、可感知的改变与提升，成为了日益迫切的需求。而要开展由智能技术和数据驱动的数字社区治理和生活服务，则要求对数字软硬件基础设施和各项平台的建设进行统筹规划，从而打下坚实的基础。

据此，本规划提出“构建社区神经系统和神经链路，推动智慧技术进入社区深处”的数字化建设总体思路。构建“社区神经系统”，即构建起联系上海市智慧化、数字化城市大系统与社区内部各项智慧化服务小系统之间的关联和数据通路，开创出“城市海量数据支持社区智慧服务、社区智能系统支持城市有机运行”的智慧城市新局面；搭建社区“神经链路”，即要在社区内部构建起各项服务的基础链路，连接智能触点、智融数据、智慧平台，让智慧平台所提供的全部服务在社区内部触手可及。本规划的制定过程系统考察了街道运行和管理过程中的各方需求，紧密结合技术发展的前沿方向，将为陆家嘴街道各方面工作的数字化转型提供有力支持。

（二）实施原则

1、以人为本，惠及百姓

切实把以人为本，服务至上作为智慧社区建设的根本出发点和落脚点。大力推进新一代信息技术在社会领域的重点应用，提高公共服务的效率和能力，促进经济社会协调发展，实现所有社区居民平等享受信息化基本公共服务，让群众能够便捷感受、享受和支持“智慧陆家嘴”的建设。

2、开放共享, 业务协同

坚持大合作、大集成、大协同，防止业务分割、信息孤岛和各自为政。实现一个方案设计、一体化建设、一个系统运维，统分结合，共建共享。推动各方面服务的数字化和集成化；推动社区治理的公共服务数据、信息、服务、资源开放共享。

3、政府主导，多方共治

充分发挥政府的主导作用，有效整合各职能部门和专业机构的行政资源和技术资源，加强统筹协调与各方协同。充分调动各方积极性和主动性，鼓励社会力量参与智慧社区建，发挥失常导向和企业主体作用，创新商业模式，构建政府、企业、社会等多方广泛参与的发展格局，坚持全体社区居民人人参与、共建共享，形成智慧社区建设的良好基础。

二、规划目标

到2024年，陆家嘴计划初步建立“城市神经系统”，搭建起沟通社区智能触点、智融数据、智慧平台的“神经链路”，让“城市大脑”的服务深入到社区内部，构建“人人可感、可触、可享、可参与”的智能社区治理和生活服务系统。

可感，在于实现居民对于智慧生活的高感知。要构建起完善的社区智慧生活服务网络，推动基于宏观规划和中观管理的智慧城市应用深入直达到社区居民的日常生活中，使每一位陆家嘴社区的居民都切实感受到自己生活中正在发生的种种智能变化。

可触，在于实现居民对于智慧应用的可触达。要深入整合社区的多种基础设施，串联起包括信息屏幕、互动设施、手机应用、社交媒体、服务终端、社区机器人等各种智慧服务触点，并通过服务体系设计作为逻辑框架与设计手段，为社区居民构建起关联需

求与服务的“触点—数据—平台—触点”的交互式循环，让服务“易触达”并“可交互”。

可享，在于实现人群对于智慧资源的易享用。要整合数据、信息、服务和资源为所有人共享，为社区居民提供生活便利，同时也要为社区管理方和第三合作方提供有效的数字资源。在居民服务方面，推动居住、餐饮、社交、购物、学习、交通出行、健康养老、社会救助、安防安全等各方面服务的数字化和集成化，让每一位陆家嘴社区居民都能享受到涵盖生活衣食住行多方面的智慧服务。在社区治理方面，实现公共服务数据、信息、服务、资源的开放共享，帮助各方服务供给主体更敏锐精准地感知到社区居民个性化、多样化、多层次的服务需求，辅助优化各种管理决议、孵化多项前瞻新策。

可参与，在于实现居民对于智慧共治的可参与。要以社区居民需求为导向、以数字技术手段为沟通载体，实行居民共创、智慧共治的社区管理模式，鼓励居民通过系统搭建的多种智能触点更加简易便捷地参与进社区事务的讨论与治理中。同时，也要大力吸纳市场组织、非政府组织以及居民个人共同成为公共服务的供给主体，构建起公共服务供给合作体系，实现社区公共服务主体的构成多元化与服务共治合作化，形成高效、多元、丰富、互补的多主体协同共治智慧社区治理模式。

三、规划任务

（一）社区治理数字化

在社区治理数字化方面，要充分运用人工智能、大数据、数字孪生等技术，转向“数据驱动、智慧管理、多方共治”的智能化、集约化、高效化、实证化社区治理。未来三年的主要建设任务包括：建立起数据驱动力的社区治理决策机制，推行基于实证、集约高效、扎根需求的工作方法；全面铺开智慧化小区管理与物业服务，实现小区管理与物业服务的全流程数字化，让智慧生活真正触达居民；实现社区各方积极广泛参与共治，基于数字手段建立起高效、多元、丰富、互补的多方共治模式和参与激励机制，真正实现社区治理的“可参与”。

在社区治理层面，建立数据驱动力的社区治理决策机制。重视应用基于实证的治理决策方法，实现治理决策过程的“从数据中来，到数据中去”。即要做到治理政策源于居

民需求、方案制定依据社区数据、实施过程留存数字档案、效果评估基于定量指标、数据积累成为治理经验。为此，主要分三方面建设社区智能物联网感知系统和数据驱动的社区治理决策平台，并建立起具有技术和信息素养的社区治理团队。

在小区管理与物业服务层面，铺开智慧化小区管理与物业服务。关注提升数字化管理和服务水平，铺开智慧化的小区管理与物业服务，实现“全数字、全流程、全服务”。即要做到管理和服务信息全部数字化、管理流程全面支持、物业服务全面覆盖。为此，主要分三方面建设小区管理数字孪生系统、物业服务一体化信息系统和社区治安数字视网膜系统。

在公众参与共治层面，全面鼓励和支持社区居民、商户、第三方机构等共同加入社区治理的过程。以社区需求为导向、以数字技术手段为沟通载体，实现社区治理真正“可参与”，形成高效、多元、丰富、互补的多主体协同共治智慧社区治理模式。为此，主要分两方面建设社区治理参与智能触点和基于区块链技术的社区云“参与分”机制。

1、建设社区智能物联网感知系统

在社区重点公共空间设立人流活动、空间使用、环境指标、能源资源消耗等数据的监测传感器，采集社区的真实原始数据用于分析和指导治理决策。物联网传感布设分为基础设备和补充设备两类：基础设备是标准化的基本数据采集设施，包括人流活动、空间使用、环境指标、能源资源消耗等；补充设备是针对特定空间和使用场景增设的采集设备。

目标在三年内实现各片区的基础设备全面覆盖和补充设备的重点地区覆盖。维护人员配比达到每片区0.5人，响应速度在两个工作日内。设立数据质量和隐私保护标准，并严格执行。

2、建设数据驱动的社区治理决策平台

整合“一网通办”与社区本地数据（如智能物联网传感数据采集、公众号和小程序社情民意反馈、社区信息公开大屏和交互反馈触点信息等），并汇总于社区治理决策终端。终端应支持社区方对数据的汇总、处理和分析流程进行定制，实现将历史数据、相关信息及智能预测结果以数据报表、可视化图表展示等方式进行呈现，支持治理决策过程。决策结果和实施则进一步发布到社区各个触点，并通过收集数据进一步评价决策和实施效果。

目标在三年内实现决策终端每社区有一套系统覆盖；数据驱动的决策应用率占全部决策工作事项的50%以上；有效结合“一网通办”“一网统管”数据和本地采集数据，有创新性应用的开发；实现公务行为全程电子监察。

3、建设具有技术和信息素养的社区治理团队

积极推动社区治理管理人员的信息素养提升、技术知识普及和操作水平培养，推动治理水平集约化、高效化、创新化发展，建成具有技术和信息素养的社区治理团队。在街道层面，组织各社区骨干人员进行大数据、人工智能等技术应用于治理过程的培训，包括数据驱动治理的思想、算法思维、数据分析思路和系统操作等方面；在各社区层面，组织团队内部学习和讨论，针对本社区特点提出数据利用和治理方案并进行落实。基于国内国际现有的相关法律政策，编制陆家嘴街道数据驱动社区治理的指导纲要和规范，对数据的采集、分析、访问权限、隐私保护等方面进行规范化管理。

目标在三年内街道层面完成社区骨干人员的大数据、人工智能等技术应用于治理过程的培训；社区层面建设有创新性的数据利用和治理方案。制定数据驱动社区治理的指导纲要和规范，数据采集、分析、访问、隐私保护等建立起管理规范，并编制完成规范化的技术和信息素养培训和考核标准。

4、建设小区管理数字孪生系统

依据三维社区物理模型，收集录入社区安防，人口、车辆管控，房屋管理，物业管理等信息，结合运营管理产生的服务数据，完成在虚拟空间对实体社区的数字化映射。在此基础上，建设小区管理终端，对小区的社区安防，人口、车辆管控，房屋管理进行全流程的支持。

目标在三年内以小区为单位建立起数字孪生系统，并完成管理信息的数字化工作。管理功能的支持分两步执行，首要保证核心管理功能的完善和全面支持，包括社区安防和人口、车辆管控功能；次要保证管理功能的重点覆盖，包括房屋管理、空间使用等。

5、建设物业服务一体化信息系统

扎根现有的物业管理模式，服立统一的数字信息系统，实现各小区的物业管理规范化、透明化、共享化运行。建立统一的数据格式，对小区内的停车位、公共空间、文化资源等各类公共资源进行完整的盘点和数字化。设立管理终端，帮助社区居委会及各部门相关工作人员对公共资源进行有效分配，并对公共服务的供给内容和供给过程进行实时有效的监管。设立信息终端，呈现小区内部公共资源的利用和分配情况，提升物业服务的透明度，减少资源分配过程中的冲突。

目标在三年内在每小区铺开物业服务一体化信息系统，每小区设立至少一处公共服务信息终端，并在街道设立总信息终端一处。

6、建设社区治理参与智能触点

设立治理参与终端、信息公开大屏、公众号与小程序平台、基于智能语音系统的反馈热线、移动式无障碍交互触点、社区“智慧共治小屋”在内的一系列智能触点，鼓励和支持居民更加简易便捷地参与进社区事务的讨论与治理中。在规划和执行过程中应尤其注意无障碍触点的设立，全面考察社区人群的特点，重点关注视力、听力、语言障碍者，行动不便者以及“数字难民”等特需人群，采用“触点为主、走访兜底”的工作方法，确保对所有居民参与的支持。

目标在三年内将触点以小区为单位铺开建设，保证“智慧共治小屋”、移动式无障碍交互触点、公众号与小程序平台等无障碍平台的建设，做到每小区设立至少一处；社区治理参与终端、信息公开大屏以及其他交互触点的铺设在每小区按需布设。

7、建设基于区块链技术的社区云“参与分”机制

对社区各方的问题反馈、建言献策、支援工作、组织协调等贡献给予相应的分值，进行活跃度、参与度、贡献度等方面的综合评估，并制定参与分在社区事项的决策投票机制和奖励机制，激励社区各方参与到社区公共服务的讨论与治理中来。

目标在三年内达到社区内的居民、商户、第三方机构等的“参与分”账户覆盖率80%以上，有参与记录和分值的账户数达到总数的50%以上，基本实现社区治理转向多主体协同共治的智慧社区治理模式。

（二）社区服务数字化

在社区服务方面，应通过“智慧数字平台+智能硬件触点”让数字化社区升级成果具体可感，城市神经网络将结合5G、互联网、大数据、无人车等先进技术手段，为居民提供更加便捷舒适的社区服务体验。

1、建设社区智慧管家系统

在社区居家服务方面，应打造有“归属感、舒适感、未来感”的社区生活体验，做到神经网络在社区家庭的全覆盖，让社区数字化升级更加“可感”“可触”，社区物业服务智能化水平全面提升。

智慧管家系统以智能门铃作为居民家庭内触点，集成访客管理，家庭安全管理，社

区邻里互动，智能物业管家等功能。借助人脸识别技术对访客进行记录与管理，及时发现异常情况并向居民手机终端发送提醒讯息。智能门铃终端通过“AI智能管家+线上人工管家”实时处理和反馈居民社区生活问题，记录并分析居民居住、安全、日常需求相关数据，提供物业服务改进洞察。

目标在三年内实现社区每户安装智能门铃终端，并与社区管理与物业服务“数字孪生”系统实现数据互联，保证对核心智能物业管家功能的全面支持；次要保证人脸识别访客管理、安全管理、社区邻里互动等功能的完善和全面实现。

2、建设社区智慧菜场

在社区餐饮方面，进一步推进“菜篮子”工程，应做到食品安全可溯源、30分钟履约配送、全场景智能化管理，通过“数字化升级+智能硬件布设”为社区居民提供安全优质的农产品，打造便捷的饮食生活。

对现有菜场进行智慧化升级，建设菜场大数据信息服务平台，采集并汇总整理市场信息、商户信息、摊位信息、物业信息、消防信息、交易量、客流量等信息，实时监测菜场日常供应的菜价/量等供应消费情况，为市场商户经营、政府监管提供信息数据，实现菜市场的信息化管理和高效运营。在社区、菜场内设置信息查询屏，居民可查询菜场交易信息、检测信息、食品溯源信息等，构建放心安全的标准化菜场服务。基于社区居民个人健康数据及饮食偏好，向居民提供一对一个性化智能营养分析、膳食指导和采购指南。菜场提供跟随无人车，现场购买后可使用无人车跟随服务“送菜到家”；居民也可通过手机终端线上社区APP下单，平台将通过智能数据分析调配商品和配送无人车，将菜场商品配送到家。

目标在三年内实现对社区菜场的全面数字化升级，建设完成菜场大数据信息服务平台，并保证菜场各类信息数字化录入；在菜场内架设相关智能硬件设施（信息查询屏、无人车等），并与信息服务平台实现数据互联，实现食品溯源、无人车配送等核心功能；实现线上社区APP下单和配送功能。

3、建设社区智能食堂

在社区餐饮方面，积极推进以社区食堂为主要形式的为老助餐点建设，打造基于数据的“定制化、智能化、便捷化”社区食堂餐饮服务，实现“可感”、“可触”、“可享”的智慧餐饮生活，全面提升居民饮食健康水平。

社区食堂以“自选食堂+智能送餐”形式打造以营养、品质、便捷为核心的全方位就餐服务。线下社区食堂与菜市场+超市结合形成社区便民综合体，通过线上社区APP实现业务合作与食材订购。建设智能社区食堂数据平台，采集并汇总菜品信息、食材信息、就餐人数、居民饮食偏好等信息。在线下智能自选食堂设置菜品小蓝屏，可以实时显示菜品营养信息；智能结算系统快速计算居民就餐费用，并支持刷脸支付就餐结算。基于社区居民的饮食习惯和家庭组成等数据，智能推荐套餐优惠以及菜品组合，为其提供实惠便捷的就餐体验。居民也可以通过线上社区APP下单，平台调配无人车配送线上

订单，提供快速、便捷、安全的“30分钟履约配送”送餐服务。

目标在三年内实现智能社区食堂数据平台建设，录入相关数据信息，实现营养分析、线上点餐、智能结算、套餐优惠等系统核心功能；在社区智能食堂内设置智能结算机、菜品小蓝屏等智能硬件设施，并与平台实现数据互联；布设配送无人车，保证“30分钟履约配送”送餐服务的全面落实。

4、提供社区购物配送一体化服务

在社区购物方面，围绕“城市生活最后一公里”，应进一步提高社区购物的便捷程度，实现“购买-配送”一体化服务和“家门口零距离”购物，打造智能高效的社区购物体验。

建设社区线上购物综合数据平台，录入社区商家商品信息、位置信息、营业信息等，居民可通过线上社区APP下单周边商家商品，平台智能调配无人车提供“配送到家”服务；在小区内设置“移动货架无人车”，商家可将商品放置于无人车上进行售卖，居民可通过扫码下单直接获取商品。

目标在三年内实现社区线上购物综合数据平台建设，并完成相关信息录入工作，实现“线上点单”核心功能；在社区范围内全覆盖布设“社区配送无人车”和“移动货架无人车”，实现配送与商品购买功能。

（三）社区卫生数字化

在社区卫生方面，充分利用监测和康复设备对居民们的健康进行长期的监测、分析和评估，依靠数字化手段，逐步推进社区首诊、分级诊疗服务制度建设，实现居家康养、居家养老服务模式。在未来三年内的主要建设任务包括：进一步深化社区健康管理服务体系建设，建设居家养老数字监护系统，数据赋能老人在社区养老的安全防护和健康管理；建设居家康复支持系统，提高患者们在社区内养病的康复进度和效果；建设数字化家庭病床，为行动不便、失能的患者提供社区协同诊疗服务。

1、建设居家养老数字监护系统

构建环境传感器、线上APP、平台、健康小屋和家庭医生多类型触点的五位一体居家养老数字监护系统。该系统通过AI视觉技术对视域内的老人行为进行模式识别，对异常行为进行用户预警与监护人联动，把握抢救黄金期；此外还基于医学专业大数据对老年人的下一步行为意图与实行能力进行预测，从而为老年人所可能需要的功能与服务进行主动响应。这套针对老年人“已病未病皆可测”的居家养老数字监护系统通过健康小屋的智能穿戴设备可以精准地对老人身体信息与健康状况进行采集，并通过传感器载体和云平台技术的的核心，将数据实时传输给签约家庭医生和老人子女，为老人提供突破时空限制的专业医护与儿女关怀。

目标在三年内，布设完成社区环境传感器，支持识别老人和监测老人在社区内的行为，应开发完成子女端线上APP，支持远程查看老人身体、活动数据的功能，实现平台管理者帮助老人一键预约上门就医服务。

2、建设居家康复支持系统

系统以健康小屋、健康监测管理平台和线上APP为触点，通过在健康小屋内布设监测医疗设备长期对居民进行生理数据的监测和评估，实现从传统单次体检转变为长期、连续监测和干预的健康服务模式。所采集的个人健康体征数据和康复情况将通过网络传输到云端监测管理平台进行数据统计、分析和挖掘，可对居民的身体健康状况进行初步评估，对异常状态实时预警，有效预防潜在的突发急症。而对于患有长期慢性病或处于恢复期的社区居民，系统会将居民的长期病例档案连同实时身体数据同步给每个参与居家康复支持系统计划的家庭的私人医生，以更便捷快速的方式提供给居民具有针对性的全局化的康复治疗方​​案；并充分利用社区现有资源，如食堂、社区活动、康复设备、邻里社群等，不仅可以通过社区康乐氛围的培育来调动起患者的复健积极性，也可以在具有可控性与协调性的康复环境中对每一位参与居民的康复情况进行实时监测与评估。

目标在三年内，健康小屋内应设有基础的康复医疗设备，应建设完成健康监测管理平台，支持与小屋内相关监测、康复硬件设备数据互联，实现数据统计上传健康档案、身体健康评估的功能。

3、建设数字化家庭病床

为行动不便的患者、重症、失能老人提供数字化家庭病床服务，定期预约家庭医生上门巡诊及健康指导，以老年病、慢性病、康复性疾病为服务重点，依托数字化手段实现社区健康小屋、家庭与医院协同诊疗服务方案，有效地提高社区卫生资源的使用效益，降低患者医疗费用与人力成本。

数字化家庭病床将通过智能床垫对患者体征、翻身、离床数据情况进行连续监测与分析，同时运用智能语音技术，支持患者语音输入，可以紧急联系家庭医生就诊。平台将患者健康档案、智能病床和居家环境所采集的数据汇集，同步给医生，辅助医生进行诊断。

目标在三年内，在社区行动不便、失能患者的家中建设数字化家庭病床，并协助签约家庭医生，使得患者足不出户就能看病，同时实现社区健康小屋、家庭与医院协同诊疗的服务新模式。

（四）社区文化数字化

随着城市化进程的推进，传统邻里关系发生改变，城市社区邻里关系变得相对疏远，而邻里关系直接影响了居民们的居住品质。社区文化应充分依靠智慧平台“神经链路”，深入社区文化内部，将邻里关系从单纯的居住空间进一步延伸，重塑成为“互信、互容、互合、互助”的新型社区邻里文化共同体。在三年内通过数字化手段，建设邻里文化交互系统，从线上拓展邻里文化交互路径；建设文化主题活动发布系统，开展多样文化主题活动，强化邻里联结，增强居民对社区文化的认同感。

1、建设邻里文化交互系统

系统将以平台、APP为触点，构建线上邻里文化交流社群。居民可互相分享社区趣事，促进交流，共同塑造邻里公约共识，建立邻里精神标识，促进邻里文化再生。同时平台可支持开展“云端邻里聚会”、“云端社区达人直播”等活动，创新发展线上公共文化互动空间，拓宽了邻里沟通渠道和互动机会，从而增进邻里之间的感情。

目标在三年内，建设完成邻里文化交流平台和居民个体端应用，支持居民们互相在线交流和分享，参与邻里活动。

2、建设文化主题活动发布系统

系统将以平台、APP为触点，定期发布社区文化主题活动，例如闲置物品交换、技能与知识共享等活动来促进社区内文化交流，邀请居民即时在线报名参与。系统同时将高效利用中国特色传统节日，结合居民需求和喜好，发展富有传统文化内涵的活动，并从中鼓励居民从文化服务的享受者转变为参与者、创造者。

目标在三年内建设完成文化主题活动平台和居民个体端应用，平台可依据居民兴趣，智能推荐文化主题活动。居民APP可支持查看、报名参与社区文化主题活动，同时也支持居民自主申请创办主题活动。

（五）社区环境数字化

社区环境数字化旨在借助物联网、5G等新一代数字技术，对社区微观环境进行动态监测和主动响应，而且设计与部署与社区环境高度融合数字化信息屏触角，既作为居民直接的数字化信息触点，同时也是社区环境的点睛之笔，从而在最大程度改善社区环境质量和居住品质的同时，提升社区的现代感和居民对数字化的感知。主要规划建设内容有：

1、建设社区环境数字监测系统

社区的微观环境会直接影响居民的生理健康、情绪心理状态。通过对社区微观环境、垃圾、污染等状况进行监测和有效干预，从而最大程度改善社区环境，提升居民的

居住感受。

通过在社区各区域部署环境传感器对社区微观空气环境、污染进行监测，在垃圾点等部位部署摄像头对垃圾情况进行监测、对居民遛养宠物途中的宠物粪便处理进行监督，并通过5G等通信网络连接管理、物业，环卫和居民终端，构建社区环境数字监测系统，以支持社区环境进行巡查巡检、物业和环卫可以及时获得环境信息并及时响应，在居民端可通过手机终端、社区大屏等实时获知所处环境信息，对环境卫生异常、污染、垃圾、宠物粪便等情况进行上报，还可对社区环境以及环境治理进行评价。

目标在三年内应完成社区环境数字监测系统建设，环境传感器布设联网基本实现小区全覆盖，社区居民用户使用率达到90%以上。

2、建设社区数字触角系统

目前，在各类老旧社区环境改造中，在环境方面主要是进行绿化改造、建筑立面重新粉刷，而对于数字化建设主要在于各类软硬件的部署，是较为隐形的存在，居民缺少直接可触摸、可感知、可交互的数字化存在。

社区数字触角系统在各类建筑立面或者空间环境中，多点布设兼具设计感、可触摸、可交互的数字屏幕，并联网为社区文化数字触角，一方面通过这些数字屏幕网络支持各类政策宣传、信息发布、创意公益广告发布等，同时通过这些设计感的数字屏幕设计和布设，这些屏幕也变成社区一种数字化景观的存在，增强社区的现代感、数字感，以及对社区数字化可感知力。

目标在三年内应完成数字触角网络的建设，在主要小区内主要通道墙面以及邻街墙面改造和数字屏幕的部署和联网，基本实现全覆盖。

（六）社区帮扶保障服务数字化

为社区内老幼病残贫、失业无业以及现役复员军人、参战人员等居民提供必要的帮扶与优抚服务是社区工作的最基本内容之一，体现着社会的进步与文明，有利于培养居民的社区认同。社区弱势居民群体由于自身条件限制与需求的多样化，需要更具可及性、针对性与人文关怀性的社区服务。社区优抚人员也需要更加精细化和个性化的双拥优抚关怀与服务。社区帮扶保障服务模块基于“数字治理、智慧管控、上下协同”的总体工作思路，以“即时沟通—情感慰藉—精准帮扶—自我赋能”为规划原则，通过社区帮扶救助服务系统、情感疗愈智能服务机器人系统、帮扶优抚服务评测分析平台、帮扶课堂智能学习系统等多个智能平台或系统，主动感知与监测目标人群的生活实况、即时收集居民动态需求、构建快速响应的双向沟通渠道；并结合丰富的数字科技、设计手段以及多方资源，为社区的重点帮扶对象提供覆盖生活、工作、康养、心理关怀与社会保障等多方面的基础服务与特色服务。

1、建设覆盖社区全人群的帮扶救助服务系统

借助物联网、传感器、边端设备建立覆盖社区全人群、多年龄段、社区—家庭双边照护的帮扶救助服务系统。用户可以通过手机应用、室外互动屏进行需求上报，同时室内智能监测组件网络（水表、可燃气体检测仪、智能床垫）、智慧手环等数字触点还可以进行用户生活环境的主动感知与异常侦测。该系统对有需求的高危高龄独居老人、残疾儿童或失能人士提供智能视频监控服务，通过目标识别、跟踪与行为理解对其健康和安状态进行实时监控与预测。该系统可以提供针对独居老人、残疾儿童、失能人士提供动态需求收集与反馈、新政普及教育、一键呼救、居民健康档案建立、安全健康系数评估及预测、24小时安全监测等功能。

目标在三年内建设完成救助服务系统的智能硬件网络，让社区内至少50%的75岁以上独居老人、80%的残疾儿童及失能人士的安全及健康状况进入智慧监测与预估综合网络中，通过科技手段打造充满人文关怀、家社协同的智慧照护帮扶服务体系。

2、构建面向社区情感孤民的情绪疗愈智能服务机器人体系

通过机械设备、传感网络、无线通讯等技术建立针对独居老人、残疾儿童、失能人士等弱势群体的情感抚慰智能机器人系统。该系统由动力装置、平板电脑、无线通讯模块、摄像头等设备组成，以富有感官亲和力与形式多样化的产品设计语言对机器人形象进行视觉呈现（例如机器狗、电子书、友爱博士等），并通过基于场景主动感知与用户需求预测的多模态人机智能交互来组织机器人与用户之间的交流沟通。除了向用户提供异常监测、生活提醒、一键呼救、视频通讯、影音文件异地共享、简单看护等功能，情感抚慰机器人系统最重要的功能则是可以通过简明直接、类人自然的自然交互模式来与用户进行情感沟通、能力训练与心理疗愈。同时，具有康复训练能力的情感机器人还可以辅助残疾儿童及失能人士进行听觉、触觉、运动直觉和定向能力的训练，对用户错误与负面情绪无限包容的特性可以有效消除学习者的羞赧心态。此外，该系统也可以针对不同用户提供不同的情感价值，帮助独居老人抒发孤独情绪、向残疾儿童传递朋辈关怀、为社区失能人士提供心理援建，全面关怀社区弱势群体的身心情绪健康。

目标在三年内建设完成情感支持与疗愈智能服务机器人系统，让社区内80%的独居老人、残疾儿童及失能人士可以享受到可及易用、近人亲人的情感抚慰机器人服务。

3、建设帮扶优抚服务评测分析平台

基于城市社会救助及福利保障服务数据库的海量数据，并结合社区及对象的自身特性，生成用于自动评价救助救济申请信息的判别系统，构建社区帮扶优抚服务方案智能评测平台，针对不同申请对象制定个性化的救助保障方案制定与细则设计，提升帮扶服务的精准性；同时也可对极端困难对象进行主动筛查与精准关怀，提升救助福利管理工作的效率与主动性。该平台还支持信息申报、信息核验、居民互助、服务档案建立等功能。

目标在三年内完成软件系统开发并投入日常使用。

4、建设帮扶课堂智能学习系统

社区帮扶课堂智能学习系统通过数据分析、人机融合的方式，借助情绪感知传感器和智能传感评测管理系统采集受助人士在观看视频时的生理数据与行为数据，对课程内容进行分析评价，为有劳动能力及劳动意愿的适龄帮扶对象提供更具针对性的学习内容、评判技能学习成果，并可进一步为通过考核的学习者提供职业资源推荐。用户可以通过个人智能设备、社区智慧屏幕、社区数字教室等多个端口进行技能学习及技能等级认证，在得到保障救助的同时也能够进行自我赋能。

目标在三年内完成学习系统以及重要课程的制作与开发，完成社区数字教室内智能传感评测管理系统的硬件建设。

（七）楼宇党建数字化

商务楼宇是陆家嘴的名片和经济发展的重要力量，楼宇党建是城市基层党建的重要组成部分。关于楼宇党建数字化，一方面通过数字化手段规范线下党务工作，保证楼宇党组织工作的规范性和严谨性，增强党员在党务工作中的协商共治作用。另一方面，联合楼所在街道党委，打通楼宇和周边社区党组织数据库，整合楼宇和周边社区的资源、服务和党员队伍，推动楼宇人、财、物、事、场在一个公共平台上的聚集和优化分配，匹配对接需求、资源和服务，形成优势互补、多元融合的党建共同体格局，为楼宇和社区的党员群众解决实际问题并创造社会和经济价值。

1、建设楼宇数字党建协商共治系统

以线上APP、数字党务管理平台和分布在楼宇各层的智慧党建服务可交互数字屏为触点，形成楼宇数字党建协商共治系统。楼事会管理人员通过数字党务管理系统进行党组织党员信息管理、组织关系转接、组织换届等党务工作，组织三会一课等各项活动，并通过数字屏向公众公开相关信息，通过可交互数字屏进行党史、党章和党最新政策方针的查询和讲解；通过线上APP畅通议事渠道，支持党员参与党组织内部决策的监督、讨论、投票和制定。

目标在三年内建设完成数字党建协商共治系统，完成在主要楼宇部分墙面改造和数字屏的部署和联网，基本实现全覆盖；楼宇内党员100%完成线上注册和加入所在楼宇党组织。

2、建设楼宇和周边社区联动的资源共享和志愿服务党建合作平台

楼事会和所在街道党组织联合共建，党建合作平台接入楼宇周边社区党组织数据库，以传感器、楼宇党建合作平台、线上APP、社区党群服务站、智慧党建机器人为触点，楼宇及企业的各类资源、服务对楼宇和周边社区的公众开放，社区资源同理，由楼事会管理人员手动录入或使用传感器实时录入相关资源和服务数据，楼宇和社区的公众通过线上APP发起需求，平台系统对资源、服务和需求进行智能匹配，或针对某些需求在社区的党群服务站发起相应活动，如公共事务协商、公共空间利用、最新政策法律咨询、行业教育培训和文化健康活动等。在平台上进行党员志愿者招募，党员和预备党员通过线上APP报名参与志愿服务，参与服务能够获得累积奖励分，用于年终民主评议或入党审核加分，以此鼓励党员在楼宇建设发展中发挥积极作用，同时在活动中吸收潜在党员。活动过程中公众可参观服务站，由党建机器人向公众进行参观的引导以及党组织和党史的讲解。发起需求的公众最后对所获取的资源或服务进行满意度评分和建议，帮助提升系统匹配的精准度和资源、服务的优化升级。对于某些高频、高商业潜力的需求，形成标准化的服务和固定的工作机制，甚至依托楼宇和社区资源进行品牌孵化，形成社区企业。另外，楼宇和企业党组织通过平台大数据分析了解楼宇内公众的需求特征和趋势，辅助楼宇和企业管理者进行相关决策。

目标在三年内打通主要楼宇及其周边社区的党组织数据库，完成党建合作平台的建设，传感器布设实现基本全覆盖，楼宇和80%的企业完成资源和服务的数据录入，楼宇内党员100%加入党建合作平台。

（八）营商环境数字化

在营商环境方面，应利用智慧化运营管理系统，打造有利于招商引资、就业创业、创新发展的良好环境和氛围。同时利用AR技术以创新形式呈现物理空间的数字信息，集聚更多创新人才和创新企业入驻。

1、建设营商环境智慧化运营管理系统

建设陆家嘴数据底座，并基于数据底座建设营商环境智慧化运营管理系统，进一步提升社区营商环境数字化程度，实现精细化、智能化、全周期式运营管理。

借助物联网传感器和数字孪生楼宇将企业物理空间资源与人员行为数据化，并将桌椅等不动产产品数字化、标准化。在运营管理方面，将通过智能辅助运营为管理者降本增效。系统收集并实时更新企业管理、资产管理、物业管理等各类招商服务数据，街道招商工作人员随时掌握楼宇办公空间动态信息，系统将根据企业场所需求智能化推荐入驻方案，实现空间效能管理最大化，提升区域创新指数。构建“线上发布预警，线下跟进核查”的智慧运营闭环，通过系统对辖区企业内部建筑老化状态、楼宇内部通风设施

运作情况、人流活动的密集程度、卫生照明情况、电器设施运转情况的精准监测和动态管理，提高社区对企业活动空间的监管能力，当监测到异常情况或接收到人工问题上报时，将智能派遣相关维护人员前往处理，并通过监测系统持续跟踪执行过程，反馈处理结果。通过对企业行为监测、CRM营销管理以及业务数据统计分析，系统将智能建立全方位企业“画像”，精准推送相关政策，提高政策触达率并收集企业反馈，提高企业运行效率和资源使用率，打造高效智能的社区营商环境。

目标在三年内实现营商环境智慧化运营管理系统建设，实现核心商业办公区数据化全覆盖，建立起各类数据动态监测点，保证各类营商环境信息数字化录入和更新，实现数据分析、智能管理、智能推荐、智能维保等核心功能。

2、建设AR信息呈现系统

运用AR增强现实技术，居民可以用移动设备，在社区复杂与高密度的商圈环境下，拥有超越自身视觉观感的环境感知体验。在商业方面，居民在提前进入一个门店之前，可以非常便捷与趣味化地了解该商铺的特色与店铺评价等相关折叠信息；商家则可利用AR营销引擎平台，租用虚拟空间来投放创意的AR广告效果，使自己的品牌门店超越物理空间的限制，尽可能触达每一个进入社区商圈的消费者，并与居民建立全新的数字化连接与炫酷互动的方式，成为陆家嘴商圈中的“地标”、“网红打卡地”。在就业方面，居民可通过系统，感知当前所在办公区的就业情况、招聘信息和企业文化，为社区各类人才提供更多就业机会、创业选项参考。

所有在AR终端搜集的数据信息，平台也可以依据用户的扫描次数、互动反馈，进一步归纳这些空间互动数据对应的消费者用户画像，并可以帮助商家或企业们制定运营策略的调整计划，从而帮助社区吸引更多创新人才入驻和提升社区影响力。

目标在三年内开发AR创意营销引擎平台，支持周边80%商业在平台租用虚拟空间，以AR增强现实的方式，投放自己店铺或企业的相关信息，扩大品牌宣传，从线下往线上引流，优化现有的营商环境。

（九）社区安防数字化

1、建设公共安全与治安数字视网膜系统

运用AI+视频物联网融合技术，在主干道、景点、偏僻、小区公共区域等安全敏感区域,构建以智能高清视频为核心，端、边、云结合的社区治安数字视网膜系统，实现从“看清”向“看懂”进化，对区域人、车、物等目标进行多维度感知，通过大数据建模和分析，对人流聚集等风险进行超前预判，及时发现行为异常情况，实现对危险、异常等预警和监测，并通过连接公安、物业管理进行及时监测和干预；配置和连接网络安全员配置数字化终端，支持日常网格员日常巡检、情况上报，并实现多级联动，使得公共

安全能够得到及时、快速和有效的干预和处理，从而构建一道公共安全的数字化屏障。

目标在三年内以小区为单位完成社区治安数字视网膜系统建设，实现重点区域的覆盖，并完成一处示范应用。

2、建设火灾隐患预警与响应平台

着眼于老旧社区多、居民商业用电复杂多样，电气电路陈旧等情况，在社区各类建筑内部进一步完善烟感、可燃气体、喷淋、灭火器等消防设施的布设，并运用物联网等技术将分散的各类消防设施等组网；运用物联网终端采集供电侧和用电侧电气线路、电气设备状态，并运行大数据建模和分析，对电气隐患进行预测和预警；在此基础上，构建智慧消防云服务平台，汇聚各类数据，实时采集消防设施运行状态、区域火灾风险动态预警，实现消防设施状态感知与监管，对社区电气状态进行感知和风险研判预警，及时指导用户对隐患进行排查和整改；并且与其他消防和应急系统实现联动响应;同时，为公众提供火灾隐患举报、火灾警示、消防宣传等便捷的服务。

目标在三年内火灾烟感、可燃气体、喷淋以及高清摄像头等传感器实现敏感区域基本覆盖，并能够联网运行，基本火灾隐患快速预警和响应能力。

四、保障措施

（一）加强政府的组织领导

发挥政府主导作用，加强陆家嘴街道智慧社区建设的统筹领导，建立社区级统筹协调机制和分工协作机制。围绕统一框架分解和落实任务，形成整体推进路径，探索统建分签的实施模式。

（二）提高信息安全保障能力

各有关部门按照上海市出台的大数据相关地方法规、规章和技术标准，明确各方主体在数据确权、共享、开放、应用等方面的义务和责任，落实信息安全管理技术措施，保护个人隐私，为数据在全社会范围有序流动创造条件。

（三）加强资金保障

建立“智慧陆家嘴”建设财政预算投入机制，加强财政资金向“智慧陆家嘴”建设项目聚焦。建立健全政府与企事业单位多方参与、市场化运作的投融资机制，拓宽融资渠道，积极引导社会资金参与“智慧陆家嘴”建设。

（四）加强技术引进和加大人才引进和培训

加强与国内外信息技术龙头企业的交流合作，积极借助龙头企业的先进技术和管理经验，引进行业领先的科学解决方案；加强人才引进和培训，建立专家人才库，完善决策咨询机制。加大对人工智能、大数据等领域技术人才的引进，协助人才落户，并对各社区管理团队进行技术培训，构建高层次的智慧社区建设管理队伍。

（五）鼓励企业参与，加强商户引导和监督

吸纳、引导高科技企业、专业机构等社会力量，深度参与智慧社区建设和运营，营造政企合作、开放共进、多方共赢的智慧社区建设发展新生态；加强对商户的引导和监督管理，优化营商环境；引导第三方技术服务商把大数据应用到开店布局、进销存管理、物流配送、商品追溯等各个环节，促进模式创新和市场要素精准配置。为商户提供营销、信息、流量、数字化工具等免费或让利服务，将实体店作为供应链合作的一环，实现线上线下融合、店配宅配融合。

（六）建立评估考核机制

建立“智慧陆家嘴”建设指标评价体系和综合评价考核机制，建立动态监测和反馈机制。由陆家嘴街道办事处定期发布评估成绩，为“智慧陆家嘴”建设进一步的决策提供切实保障。在评估基础上开展表彰激励，将“智慧陆家嘴”建设评估成绩纳入各部门的目标责任考核体系，强化责任意识，切实做好年度、季度实施计划和落地检查，保证“智慧陆家嘴”建设有序推进。

五、指标体系

（一）陆家嘴数字化建设总目标

让“城市大脑”的服务深入到社区内部，构建“人人可感、可触、可享、可参与”的智能社区治理和生活服务系统。

（二）陆家嘴数字化建设指标领域

1、数字化基础建设指标：包括保障体系和数据建设。其中保障体系包括总体规划、建设标准、组织保障、政策保障、资金保障；数据建设包括数据采集、标准接口、数据交换、数据安全。

2、数字化应用建设指标：包括各方面数字化应用建设。具体包括社区治理数字化、社区服务数字化、社区卫生数字化、社区文化数字化、社区环境数字化、社区帮扶保障服务数字化、楼宇党建数字化、营商环境数字化、社区安防数字化十个数字化应用场景，每个场景下设具体评估指标。

3、社区居民满意度指标：具体包括1)可感：数字化服务感知度；2)可触：数字化服务触达率；3)可享：数字化服务使用率；4)可参与：数字化服务参与率，每个方面下设具体评估指标。

（三）陆家嘴数字化建设指标体系

陆家嘴数字化建设指标体系包括11个一级指标，30个二级指标，88个三级指标，具体指标内容如下表所示：

序号	一级指标	二级指标	三级指标
1	数字化基础建设（10%）	保障体系	总体规划：数字化建设规划满足当地社会发展规划和各类专项规划对社区发展的要求
			建设标准：数字化建设实施遵循国家和行业的主要标准和规范，符合本地社区建设的技术标准
			组织保障：成立相应的组织体系和执行机构；组织体系具备综合协调政府职能部门、社会组织和企业的能力；执行机构具备专业人才开展数字化社区的统筹规划与建设
			政策保障：制定配套政策，能保障智慧社区建设运行顺利进行

序号	一级指标	二级指标	三级指标
1	数字化基础建设 (10%)	保障体系	资金保障：数字化建设的经费规划和保障措施；包括资金保障措施可行性强；有投融资渠道或经费规划
		数据建设	数据采集：1) 实现各系统数据采集功能，支持手机等移动终端采集方式；2) 采集数据覆盖社区人口、法人、建筑及经济等内容，数据内容实现实时更新；3) 实现数据分类应用；4) 数据采集功能具备拓展性
			标准接口：1) 建设完成与“城市大脑”的数据接口；2) 标准化接口功能使用情况，包括接口种类、使用频率等
			数据共享：1) 实现与“城市大脑”的数据共享；2) 形成较好的数据更新机制，种类覆盖人、地、事、物、组织、住房等信息；3) 具备双向数据交换功能
	数据安全：1) 数据安全保障体系符合相关法规及标准；2) 无信息安全食物发生		
2	社区治理数字化 (10%)	建设社区智能物联网感知系统	物联网基础设备覆盖率100%
			物联网补充设备覆盖率50%
			维护人员配比0.5人每片区，响应速度两个工作日内
			制定有数据质量和隐私保护标准
		建设数据驱动的社区治理决策平台	治理决策终端在社区的覆盖率达到每社区一台
			数据驱动的决策应用率占全部决策工作事项的50%以上
			有效结合“一网通办”“一网统管”数据和本地采集数据，有创新性应用的开发
		建设具有技术和信息素养的社区治理团队	实现公务行为全程电子监察
			街道层面完成社区骨干人员的大数据、人工智能等技术应用于治理过程的培训
			社区层面有创新性的数据利用和治理方案
			有数据驱动社区治理的指导纲要和规范
		建设小区管理数字孪生系统	数据采集、分析、访问、隐私保护等建立起管理规范
			有规范化的技术和信息素养培训和考核标准
			实现数字化的交通管理，车辆（停车）管理
			实现数字化的垃圾管理
			实现数字化的环境质量管理，社区环境质量的信息化监控比例大于60%，包括环境安全与污染、噪音情况、水资源管理、食品安全、工地管理等
	资产信息数字化率100%		
	建设有数字化的特殊人群管控功能		

序号	一级指标	二级指标	三级指标
2	社区治理数字化 (10%)	建设物业服务一体化信息系统	社区服务系统覆盖率100%，有统一便民服务热线，家门口服务运维良好
			物业服务信息终端覆盖率
			有完善的物业数字化管理规范和评价体系
		建设社区治理参与智能触点	建设有居民区信息化应用
			企业和政府网络互动率，街镇官微、公众号的关注率60%以上
			社区建设有无障碍触点
建设基于区块链技术的社区云“参与分”机制	每小区设有一台及以上的智能参与触点		
	“参与分”账户覆盖率80%以上		
	有参与记录和分值的账户占比50%以上		
3	社区服务数字化 (10%)	建设社区智慧管家系统	智能门铃终端安装覆盖率达到95%以上；智能门铃终端与社区物业服务数字孪生系统建立数据互联
			实现访客管理、安全管理、社区邻里互动的核心功能
		建设社区智慧菜场	对社区菜场的全面数字化升级，建设完成菜场大数据信息服务平台，并保证菜场各类信息数字化录入
			在菜场内架设相关智能硬件设施（信息查询屏、无人车等），并与信息服务平台实现数据互联
			实现食品溯源、无人车配送等核心功能；实现线上社区APP下单和配送功能
		建设社区智能食堂	实现智能社区食堂数据平台建设，录入相关数据信息，实现智能套餐推荐、线上点餐、智能结算等系统核心功能
			在社区智能食堂内设置智能结算机、菜品小蓝屏等智能硬件设施，并与平台全面实现数据互联
		提供社区购物配送一体化服务	布设配送无人车，“30分钟履约配送”送餐服务覆盖率达到100%
			实现社区线上购物综合数据平台建设，并完成相关信息录入工作，实现线上点单等核心功能
			在社区范围内全覆盖布设“社区配送无人车”和“移动货架无人车”，实现配送与商品购买功能
4	社区卫生数字化 (10%)	建设居家养老数字监护系统	布设环境传感器，支持识别老人和监测老人在社区内的行为
			开发完成子女端线上APP，支持远程查看老人身体、活动数据的功能
			实现平台管理者帮助老人一键预约上门就医服务

序号	一级指标	二级指标	三级指标
4	社区卫生数字化 (10%)	建设居家康复支持系统	健康小屋内设有基础的康复医疗设备
			建设完成健康监测管理平台, 支持与小屋内相关监测、康复硬件设备数据互联
			实现数据统计上传健康档案、身体健康评估的功能
		建设数字化家庭病床	在社区行动不便、失能患者的家中建设数字化家庭病床, 并协助签约家庭医生, 使得患者足不出户就能看病
			实现社区健康小屋、家庭与医院协同诊疗的服务新模式
5	社区文化数字化 (5%)	建设邻里文化交互系统	建设完成邻里文化交流平台和居民个体端应用, 支持居民们互相在线交流和分享, 参与邻里活动
			平台和个体端使用率
		建设文化主题活动发布系统	建设完成文化主题活动平台和居民个体端应用
			居民APP可支持查看、报名参与社区文化主题活动, 同时也支持居民自主申请创办主题活动
6	社区环境数字化 (10%)	建设社区环境数字监测系统	完成社区环境数字监测系统建设
			环境传感器布设联网覆盖率
			社区居民用户使用率
		建设社区数字触角系统	完成数字触角网络的建设
			主要小区内主要通道墙面以及邻街墙面改造和数字屏幕的部署和联网, 基本实现全覆盖
7	数字化社区帮扶保障 (10%)	建设社区帮扶救助服务系统	建设完成救助服务系统的智能硬件网络
			社区内至少50%的75岁以上独居老人、80%的残疾儿童及失能人士的安全及健康状况进入智慧监测与预估综合网络
		构建面向社区情感孤民的情绪疗愈智能服务机器人体系	建设完成融合情感支持与疗愈功能的智能服务机器人及其协同系统
			覆盖社区内80%的独居老人、残疾儿童及失能人士家庭
		建设帮扶优抚服务评测分析平台	完成软件系统开发并投入日常使用
		建设帮扶课堂智能学习系统	完成学习系统以及重要课程的制作与开发
完成社区数字教室内智能传感评测管理系统的硬件建设			
8	楼宇党建数字化 (10%)	建立楼宇数字党建协商共治系统	楼宇数字党建协商共治系统建设完成并投入使用
			主要楼宇的墙面改造完成, 数字屏部署并联网
			楼宇内党员100%线上注册完成并加入所在楼宇党组织

序号	一级指标	二级指标	三级指标
8	楼宇党建数字化 (10%)	建设资源共享和志愿服务的楼宇党建合作平台	主要楼宇机器周边社区的党组织数据库打通, 完成党建合作平台建设并投入使用
			楼宇内传感器布设基本全覆盖
			楼宇和80%的企业完成资源和服务的数据录入
			楼宇内党员100%加入党建合作平台
9	营商环境数字化 (10%)	建设营商环境智慧运营管理系统	建设陆家嘴数据底座, 并基于数据底座建设智慧化营商环境运营管理系统, 接入营商相关数据
			在企业楼宇实现数据100%全覆盖
		建设AR信息呈现系统	实现智能管理、智能调控、智能维保、数据分析等核心功能
			完成AR创意营销引擎平台建设
			实现80%商圈中店铺信息呈现, 办公区中企业信息、就业信息呈现
10	社区安防数字化 (10%)	建设公共安全与治安数字视网膜系统	完成社区治安数字视网膜系统建设, 实现重点区域的覆盖, 并完成一处示范应用。
		建设火灾隐患预警与相应平台	三年内火灾烟感、可燃气体、喷淋以及高清摄像头等传感器实现敏感区域基本覆盖, 并能够联网运行。
11	社区居民数字化建设满意度 (5%)	可感: 数字化服务感知度	智慧城市应用深入直达到社区居民的日常生活的建设覆盖程度
			居民对生活中智能触点功能的了解和认识程度
		可触: 数字化服务触达率	针对不同场景构建起关联需求与服务的“触点—数据—平台—触点”的交互式循环
			居民认为服务“易触达”和“可交互”
		可享: 数字化服务使用率	陆家嘴社区居民对生活衣食住行多方面的智慧服务的使用率
			各方服务供给主体辅助优化各种管理决议、孵化多项前瞻新策的能力得到显著提升
可参与: 数字化服务参与率	居民通过系统搭建的多种智能触点更加简便快捷地参与进社区事务的讨论与治理中		
	构建起公共服务供给合作体系, 实现社区公共服务主体的构成多元化与服务共治合作化, 能够基本形成高效、多元、丰富、互补的多主体协同共治智慧社区治理模式		

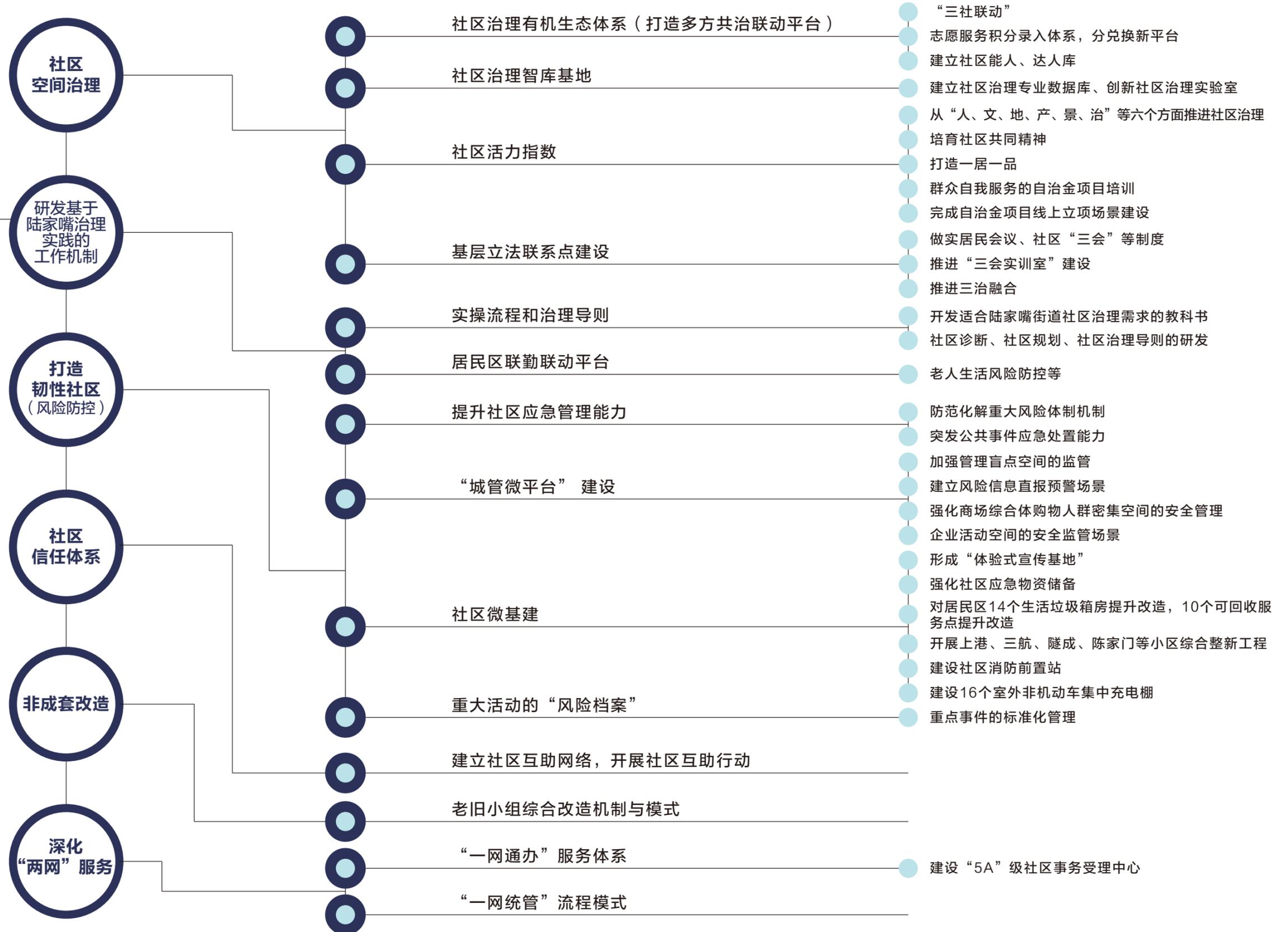
陆家嘴规划建设场景图

区域党建





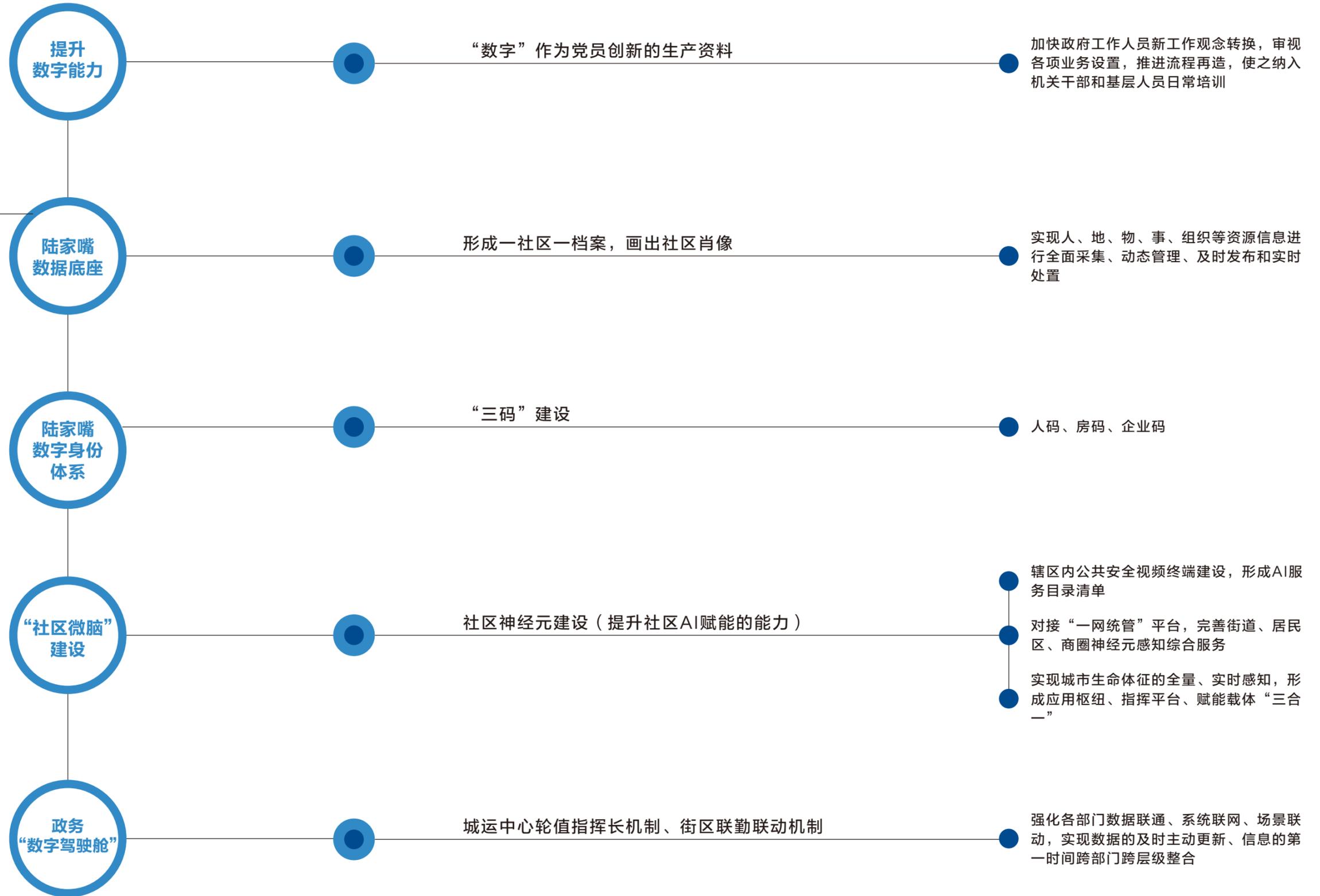
治理水平



营商环境



数字政府 (数字化转型)



品质生活



全生命周期体系

全流程服务体系

全人群覆盖体系



陆家嘴重点项目实施表

重点项目

1、陆家嘴街道社区治理创新实验室

依托上海相关高校力量，与高校共建智库基地和社会治理创新研发平台，主要是为陆家嘴街道贡献专业智慧、专家团队，开展社区治理培训赋能、探索各类场景模拟课程，开展社区治理沙龙和论坛，提升陆家嘴街道社区治理影响力。

牵头部门和配合部门：党建办、自治办、党政办
完成时间：2021年12月底前

2、研发陆家嘴街道社区治理典型案例和系列导则

引入外部专业研究团队，总结梳理陆家嘴街道创新社会治理的典型经验做法，形成并出版相关案例，输出陆家嘴街道社会治理的经验模式，并通过论坛来发布相关成果。

研发社区治理分析诊断工具，建立陆家嘴街道社区治理数据库，围绕当前停车难、加装电梯、楼组建设、社区公共空间运营等社区治理的系列难题，研发适合居民区社区干部的工具书。

牵头部门和配合部门：党建办、自治办
完成时间：2021年12月底前

3、街道政务“数字驾驶舱”项目

强化城市治理者可以实时掌握一手资料、一手舆情，并及时根据综合信息作出科学精准的决策和判断。

牵头部门和配合部门：城运中心
完成时间：建设时间2年

4、“社区微脑”项目

依托社区云，继续提升社区新基建和数字化服务水平，开发若干适合陆家嘴社区特点的社区服务应用场景（例如健康社区、智慧养老）。

牵头部门和配合部门：社区服务办和城运中心
完成时间：建设时间2年

5、陆家嘴街道健康示范社区计划

引入专业机构，将智慧健康驿站功能通过家门口健康小屋覆盖至全区域，推动健康管理嵌入不同社区生活场景，推动健康管理大数据融合。为打造陆家嘴街道健康示范社区提供保障，从而优化陆家嘴街道高品质社区生活。

牵头部门和配合部门：服务办
完成时间：2021年12月底前

6、陆家嘴街道邻里信任生活圈计划

依托社区力量，活化邻里空间，建立邻里价值互换机制，强化志愿服务功能，塑造邻里精神，营造邻里温情信任空间。为打造陆家嘴街道邻里信任生活圈提供保障，从而优化陆家嘴街道高品质社区生活。

牵头部门和配合部门：党建办、服务办、自治办
完成时间：2022年12月底前

7、楼宇党建助推国际一流商圈建设

形成“1+3+N”的楼宇党群服务阵地体系，链接“一网通办”个人及企业服务系统，提供文化、商业、健康、导览、直播等服务项目，搭建商圈自治共治和争议协商处置平台，形成商圈信息发布、消费反馈和项目对接机制，分层分类开展政策法规宣传，组织开展法律、税务、金融、人事政策等方面的专题讲座及论坛活动，并通过楼宇党建凝聚发动各类党组织和党员参与到商圈治理中，以“红色动力”助推商圈发展，助力国际消费中心建设。

牵头部门和配合部门：党建办

完成时间：2021年内

8、加强基石工程推动“家门口”楼组治理

围绕“组织有力、整洁有序、响应有效、邻里友爱”的总体目标，构建结构完备、功能齐全的“居民区党支部—党支部—楼组党小组”基层党建责任制，明确块长、楼组长、党员职责分工；以挖掘和培育楼组特色、睦邻文化为切入点，以“三会”等基层民主协商方式，完善楼组自治管理制度；探索楼组内楼组党支部引领的“居民自律—楼层、楼组互助—居民区共治”的小闭环联勤联动工作机制；持续拓展、丰富陆家嘴街道家门口服务体系内涵，凝聚社区自治主体力量，大力带动社区居民更加积极地参与社区自治。

牵头部门和配合部门：党建办、自治办

完成时间：2021年内

9、推进数字化政府转型升级

围绕“打造智慧社区建设的重点地标”新要求，依托政务服务“一网通办”和城市运行“一网统管”“两张网”，梳理现有各类智能化平台，搭建陆家嘴“城市大脑”智能化应用体系，对智能化基础设施和个性化场景应用迭代升级。聚焦城市治理重点领域，高质量地拓展建设一批如独居老人风险管理、“三合一”场所监管、居民区微平台治理等综合性、跨领域的专项应用场景，完善全天候、全流程、全覆盖、全地域的综合监管。

牵头部门和配合部门：建管办、信息办

完成时间：2021年内

10、推进社区智能安防建设

陆家嘴街道加快推进社区智能安防建设，在全面提高小区视频监控覆盖率的基础上，提升重点单位、要害部位的技防设施水平。年度将建设社区消防前置站和16个室外非机动车集中充电棚，并在有条件的住宅小区室外安装具备“自动断电、故障报警”简易智能充电桩等设施，真正做到充电桩解决电瓶车安全充电问题，和居民区、物业共同营造良好的社区安全充电环境实现全域、多维、即时感知住宅小区公共安全风险隐患，推动社会治理由应急处置向风险管控转型。

牵头部门和配合部门：建管办、信息办

完成时间：2021年内

11、开展民生领域资金使用情况专项监督

围绕政治监督“8+4+N”重点事项，就养老社保、就业创业、环境保护、平安建设、餐饮浪费等重点领域的群众身边腐败和作风问题，开展民生领域资金使用情况专项监督。一方面通过日常检查、访谈，了解群众对街道各项实事项目的满意度，另一方面通过财务收支审计、专项审计检查财政资金是否专款专用，是否存在浪费、随意扩大开支范围等问题，努力为群众把好关，让每一分资金都能惠之于民。

牵头部门和配合部门：纪检办

完成时间：2021年内

12、打造更加便民高效有品质的“15分钟生活圈”

围绕15分钟社区生活圈导则和要求，拓展社区综合为老服务中心等服务点位功能，推进家庭养老床位、辅助租赁、适老化改造试点项目。进一步统筹织密老年助餐体系，拓展助餐场所服务功能。以打造“社区服务综合体”为目标，推进社区事务受理中心硬件设施改造提升服务效能，建设“5A”级社区事务受理中心。推进社区文化中心升级改造，丰富望江驿、人文展示馆、福山小剧场、“活力102”等多样化文化空间内涵，推进新时代文明实践站、示范点建设，打造“家门口的科学社”，全力塑造陆家嘴特色文化品牌。

牵头部门和配合部门：服务办

完成时间：2021年内

13、推动建设认知障碍友好社区建设

努力搭建社区卫生服务机构、为老服务机构、专业照护机构、专业医疗机构等四级服务网络，立项建设区域认知症综合服务中心，力争增加专业照护、家庭照护者支持、机构从业人员专项技能提升、认知症助餐等服务功能，为认知障碍老人及其家庭提供着筛查、诊断、治疗、照料、护理、资源协调等正式支持和服务。

牵头部门和配合部门：服务办

完成时间：2021年内

14、推进两个美丽建设

以“15分钟社区生活圈”为引领，稳步推进“美丽街区+美丽家园+缤纷社区”三大建设任务，一是建设可漫步的美丽街区，着力做好浦东大道沿线房屋综合整新工程，结合市容环境保障、地铁站点建设等工作，突出浦东大道沿线建筑立面、公共设施、绿化街景、店招店牌等内容，全要素规划建设和管理，推动浦东大道沿线品质提升。二是建设有温度的美丽家园，推进陈家门、松山、隧成、三航小区综合整新项目。三是建设有活力的缤纷社区，推动辖区内城市更新水平持续提升，推进老旧小区室外环境微更新的缤纷社区建设，加快三航中心花园、东园大广场等项目落地。

牵头部门和配合部门：建管办

完成时间：2021年内

15、推动多层住宅电梯加装工程

在多层住宅小区内“加梯”是解决老人下楼难的民生所盼，街道将通过建立分层分类的工作机制，并发挥人大代表的专业特长和资源优势建言献策，全力助推解决老旧小区加装电梯的瓶颈难题,年度力争加装电梯20台。

牵头部门和配合部门：建管办

完成时间：2021年内

16、“智慧营商”管理服务平台

与陆家嘴现有的智能化应用相对接，聚焦政府部门、企业、居民各类需求，打造集合“智慧业务办理、惠企政策精准推送、楼宇招商综合服务”三大功能的智慧营商管理服务平台。

牵头部门和配合部门：营商办、信息办

完成时间：建设时间2年

17、打造一批特色化“为企为民”服务举措

定期围绕企业需求开展的人力资源培训和其他专业化培训服务、与区相关部门对接打造“白领午餐”等特色服务。

牵头部门和配合部门：营商办

完成时间：2021年底前

18、对外联建，共同打造“公益性法律服务平台”

与陆家嘴金融城联建“陆家嘴公益法律服务平台”。

牵头部门和配合部门：营商办、司法所

完成时间：2021年底前

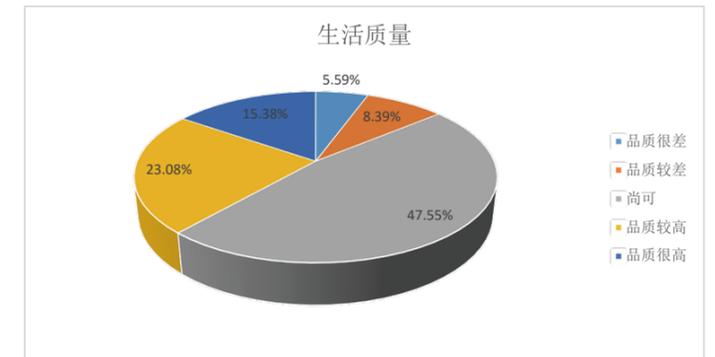
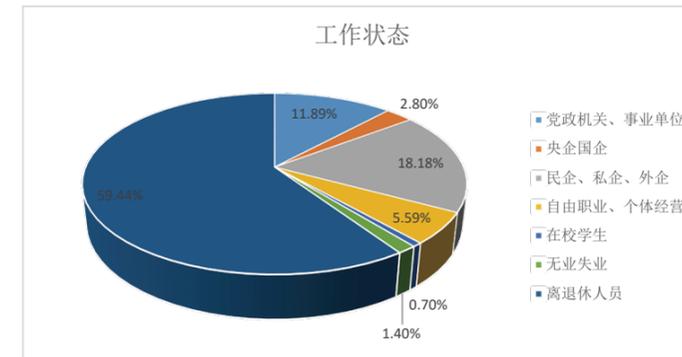
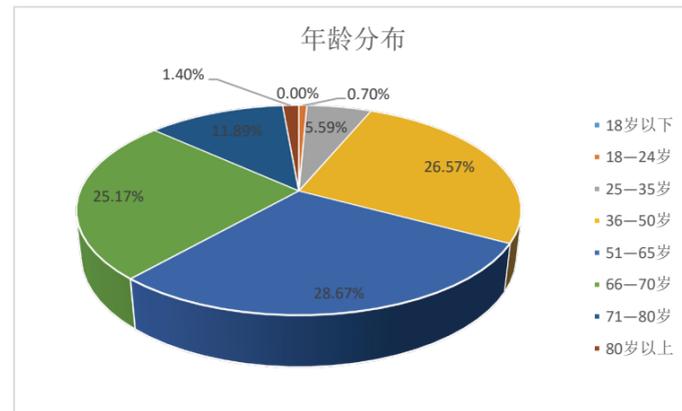
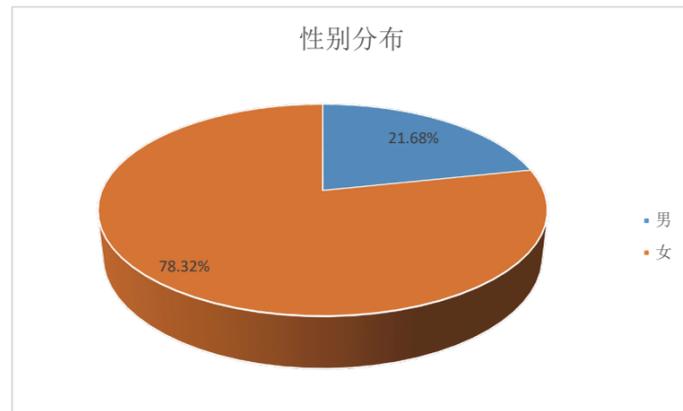
陆家嘴社区居民社区生活形态调研报告

调研报告

为全面提升陆家嘴社区居民的社区生活体验与服务质量，建立人人“可感、可触、可享、可参与”的陆家嘴智慧社区治理和生活服务体系，深入挖掘陆家嘴社区居民生活的真实需求与核心痛点，构建以用户需求为中心的多维度用户模型；同时，针对社区居民对于数字设备的观念态度及使用习惯进行调研，为本系统所囊括的人工智能、大数据、服务机器人、云计算、AIoT、5G、数字孪生等新一代信息技术在社区生活中的应用挖掘适用场景与创新融合模式，最终构建人-需求-技术的智慧社区治理与服务创新矩阵，进一步深入设计陆家嘴智慧社区治理与生活服务体系提供背景支持与模型依据。调研共收回问卷 143 份，主要情况如下：

一、参与调研对象基本情况及核心特点分析

(1) 参与调研对象性别、年龄分布



(2) 居住的小区类型：45.45%的人来自普通社区，40.56%的人来自老旧小区，13.99%的人来自高档小区。

(2) 房屋类型：近90%的人为自持房产，租客人群为 4.9%。

(3) 居住年限：52.45%的人居住年限超过 20年以上，24.48%为居住 10-20年，8.39%为3-5年，7.69%为5-10年。说明受访人群多为老公房单位职工的原住民。

(4) 工作状态：59.44%为退休人员，18.18%为私企、民企、外企，11.89%为党政机关、事业单位，5.59%为自由职业、个体经营，2.8%为央企国企，1.4%为无业失业，0.7%为在校学生。

(5) 居住在本小区的生活质量感受：47.55%的人认为“一般”，23.08%的人认为“品质较高”，15.38%的人认为“品质很高”，仍有8.39%和5.59%的居民认为生活品质较差及很差。

二、受访居民的需求偏好

(1) 认为本小区是否有必要进行数字化升级：32.87%的人认为“非常有必要”，30.77%的人认为“较有必要”，20.98%的人认为“一般”，少部分人认为没有必要。

(2) 是否经常关注社区发布的消息：37%的人“经常关注”，33%的人“较为经常关注”，19%的人为“一般”。

(3) 关注社区消息的主要渠道：前五分别为：小区宣传栏海报54.55%、单元门通知34.85%、居民微信群28.79%、居民楼长通知23.48%、社区微信公众号12.88%。

(4) 选择住在陆家嘴的原因：周围交通方便48%、临近工作单位 37%、周边生活配套丰富29%、临近孩子学校23%、单位分配公房15%。

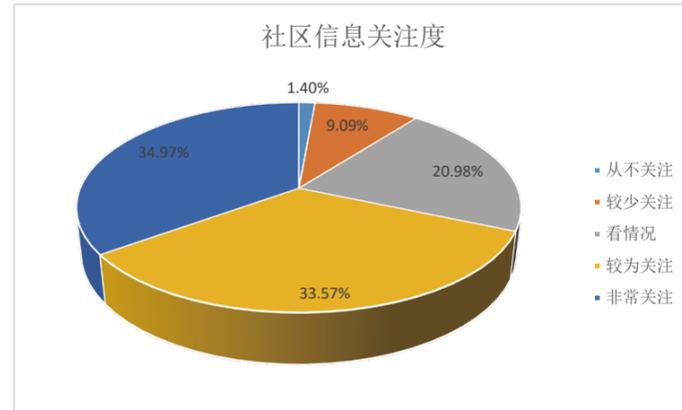
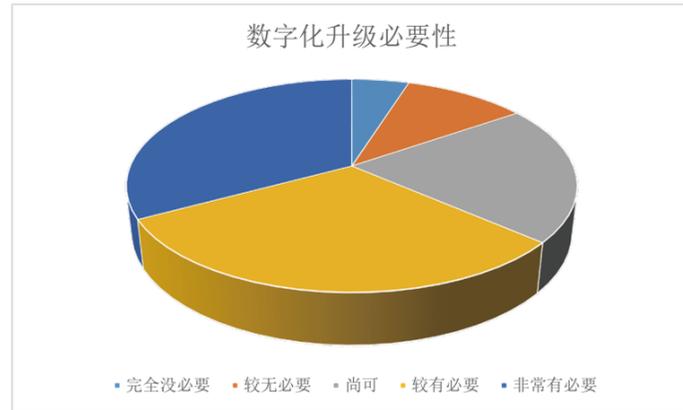
(5) 平时主要用手机做什么：微信聊天（69.93%）、工作（48.25%）、看新闻（47.55%）、网购（36.36%）、支付（29.37%）。

(6) 外出的主要交通方式：地铁 40%，混合交通方式 18%，公交车 15.91%，步行 8.33%，自驾车 7.58%。

(7) 是否会使用机器人或无人车送餐服务？

35.66%的人“看情况”，23.08%的人“应该会使用”，18.18%的人“应该不会使用”。(平均值 3.31，标准差 1.09，方差 1.18)

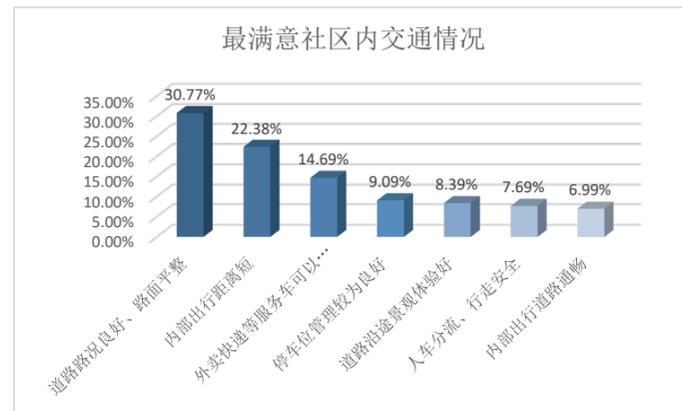
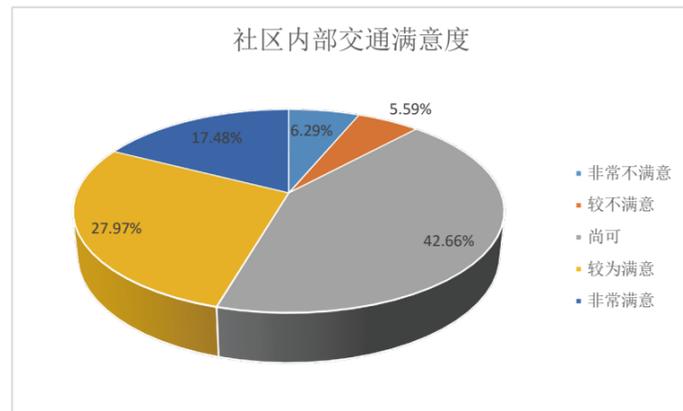
(8) 若在社区中提供服务机器人服务，居民最关心服务机器人或无人车的安全性，是否影响现在的生活，服务费用以及机器人的服务质量。



三、社区管理与服务的满意度

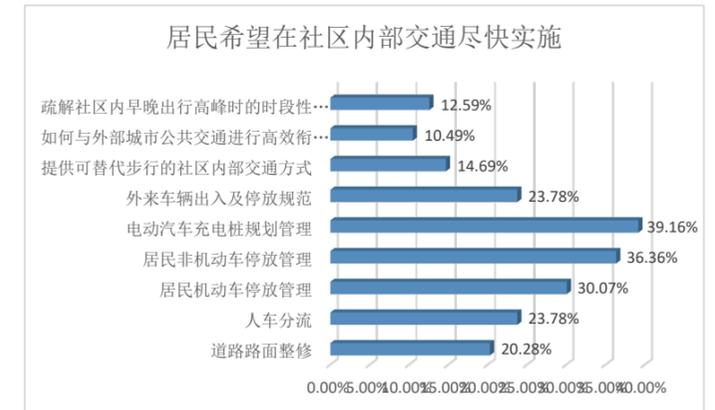
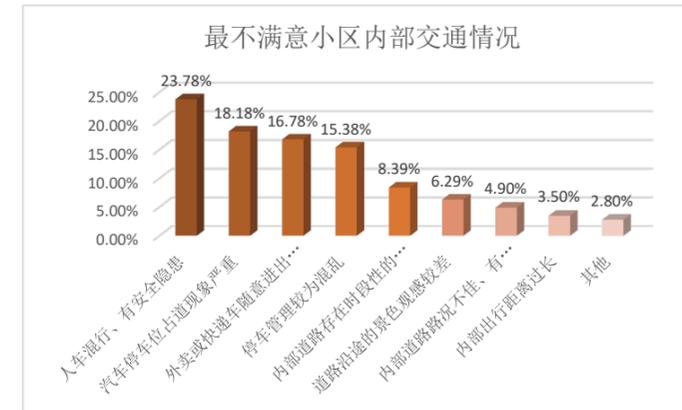
(1) 居民对于社区内部交通满意度整体情况：

(2) 最满意小区内部交通的方面主要集中在：路况好、路面平30.77%，内部出行距离短22.38%，外卖快递车可以进入、方便14.69%，停车位管理良好9.09%。



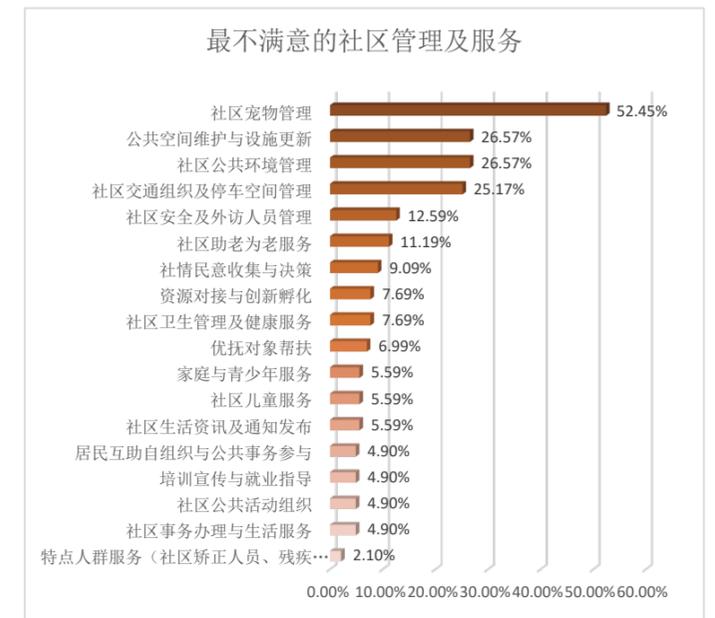
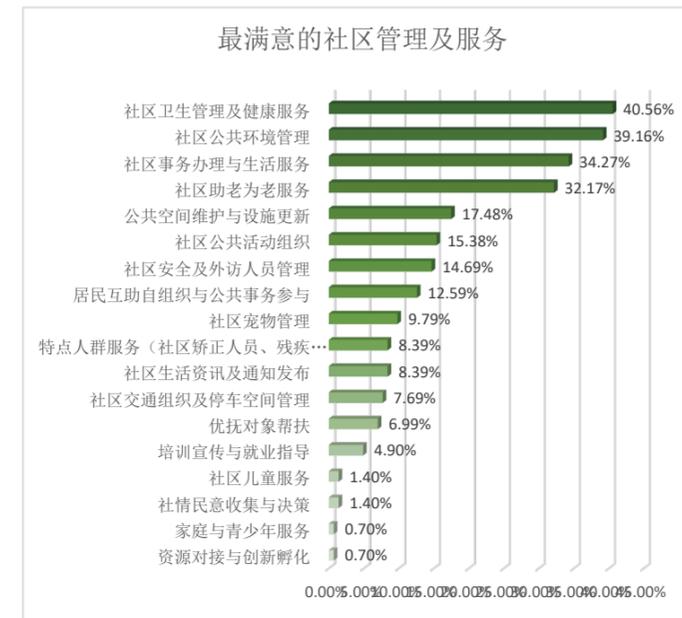
(3) 最不满意小区内部交通的方面主要在：人车混行23.78%，停车位占用空间严重18.18%，外卖快递车随意进出16.78%，停车位管理混乱15.38%，内部道路时段性拥堵8.39%。

(4) 居民希望在以下社区内部交通方面尽快实施：



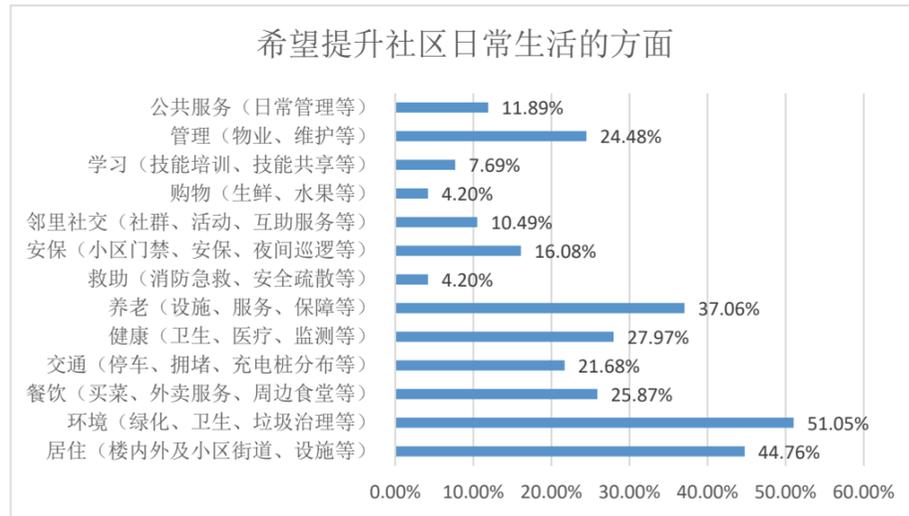
(5) 目前居民最满意的社区管理及服务前5项为：社区卫生管理及健康服务，社区公共环境管理，社区事务办理与生活服务，社区助老为老服务，公共空间维护与设施更新。

(6) 目前居民最不满意的社区管理及服务前5项为：宠物管理，社区公共环境管理，公共空间维护与设施更新，社区内部交通组织及停车空间管理，社区安全及外访人员管理。

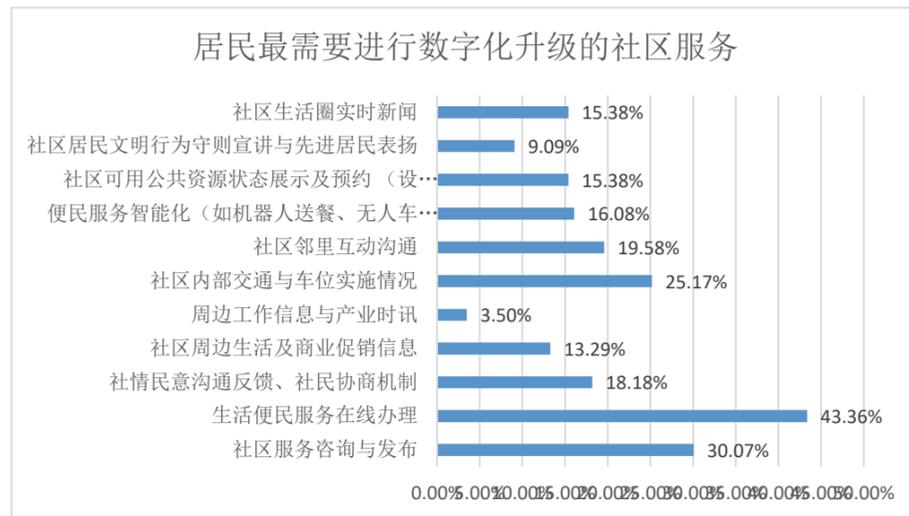


四、意见与建议

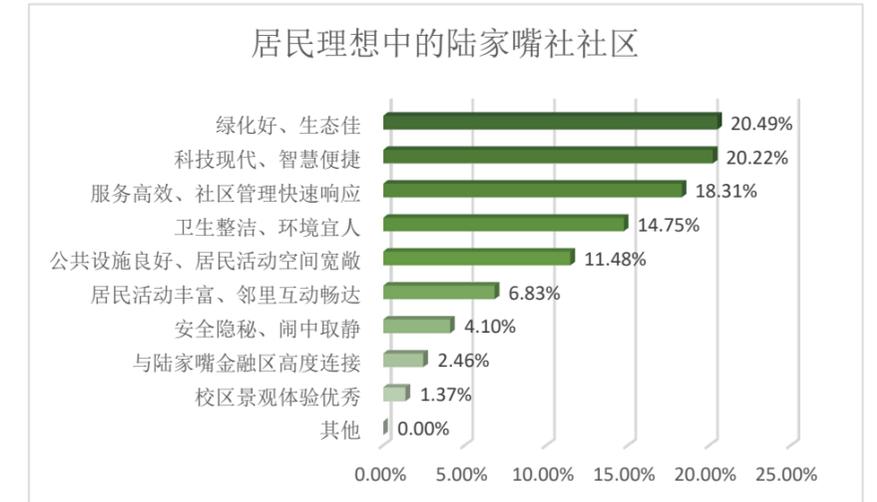
(1) 居民期待进一步提升社区生活主要集中在绿化、卫生环境，居住楼栋内外环境建设，养老设施和服务保障，健康服务，餐饮服务，物业管理，内部交通。



(2) 居民最需要进行数字化升级的社区服务为：便民服务在线办理（43.36%），社区服务咨询与发布（30.07%），社区内部交通管理（25.17%），邻里互动沟通（19.58%），社区民意沟通渠道（18.18%）。



(3) 居民理想中的陆家嘴社区是怎样的？



(4) 对社区管理服务的主要建议和强烈需求痛点：

- 1.宠物管理要加强、流浪猫狗隐患大。
 - 2.尽快建造老年人食堂、老年人可以就近用餐。
 - 3.加强小区的卫生管理。
 - 4.加强小区绿化环境。
 - 5.非机动车管理要加强；加强停车位管理和电瓶车充电管理，社区停车问题解决得太慢；加大绿化面积、减少停车位。
 - 6.希望加强沟通、真正倾听民意；希望选出居民代表、真正为人民办实事。
 - 7.请多关注弱势群体、关心老年人；集中培训老年人学习智能设备。
 8. 加装电梯，方便残疾人和老人出行。
 - 9.群租房多，要加强管理。
 - 10.不要搞花里胡哨华而不实的东西；关键问题要落实。
 - 11.小区内私建雨棚、尽快解除。
 - 12.希望把儿童乐园设施更新一下，都20多年了，设施还是老样子！
 - 13.个别霸道人员强占公共场合（如停车位，门道口）至今未处理。天井私自违法开门至今未处理。门道口聚众麻将赌博无人管理，严重影响居民生活环境。每栋楼下的自行车棚在整修路面后未恢复，影响环保出行倡议。
 - 14.多开设网上事务办理的类型。
 - 15.清除小区内的违章建筑，狠杀霸道风气。
 - 16.加快老旧小区的建设，每个家庭拥有独立厨房卫生间。
- 总结下来需求痛点主要集中在小区动物管理，小区卫生环境，培训老人学习智能手机、为老餐厅、设施和服务，停车及电动车充电管理，加装电梯、关爱弱势群体等方面。

陆家嘴街道工作亮点及经验汇总

增进民生福祉、实现卓越治

1、党建引领助推区域经济发展

目标：

坚持“一流党建促一流商圈发展”，在产城融合、提升营商环境的大背景中创造高品质生活

实施情况：

在党建领域，不是每个单位党建小循环，也不是单位之间活动联动，也不是区域内组织活动，目前各个单位党建内容没有突出区域协同性，我们应有一个让每家企业、个人都得到自我价值提升的服务平台。

党建要突出核心价值点。

2015年街道创新启动“金色纽带”党建模式。

2、新上海商业城商圈党建的实践

目标：

以服务商圈人群、促进商圈繁荣为着力点，运行“党建+楼宇商圈”新模式，引领推动新上海商业城商圈党建全覆盖、治理有实效、发展上水平，合力打造与上海“四大品牌”相匹配的城市一流商圈，实现高水平党建与高质量发展双向赋能，共同发展。

实施情况：

以第一八佰伴商厦、新梅联合广场、陆家嘴中心、新大陆广场4个商业集合体和乐凯、良友、胜康廖氏、斯米克等20余幢商务楼宇，以及新梅联合广场、新大陆广场、鑫联广场3个公共广场及周边辐射区域，作为陆家嘴街道新上海商业城商圈党建开展的有形区域，以服务商圈人群、促进商圈繁荣为着力点，推进解决商圈发展中的热点、难点问题。

搭建“1+N”商圈党建组织体系，结合商圈业态在商圈党委下设N个行业党组织，实现区域统筹、价值引领、资源整合、服务凝聚，促进党建与商圈发展深度融合。

打造红色商圈、繁荣商圈、美丽商圈、和谐商圈、诚信商圈。

3、陆家嘴区域人口的现状分析与综合调控

目标：

小区安全管理

实施情况：

老旧小区人口流动性较大且呈无序状态，漏登记、不登记的人员多，一些外来人员信息后续更新和跟踪工作跟不上。居民治安防范意识薄弱，三车盗窃和入室盗窃案发生率较高。群租现象屡禁不止。

对辖区内的18个商品房小区和30个老旧小区实现了智能安防设施全覆盖,共增设车辆识别监控105套、人脸识别监控452套、高清探头425套。今年以来，入民宅盗窃类案件下降为零，立刑事案件同比下降62.49%。

4、居民区联勤联动：构建社会治理精细化格局

目标：

强化城市管理问题的及时发现、及时处置、及时解决，需要不断促进疑难问题和职能交叉事项的多部门协同。

实施情况：

设立居民区联勤联动站，在原有的党组织为核心，居委会为主导，社工、物业管理人、业委会负责人、居民代表和志愿者等共同组成居民区自治管理组织架构基础上，整合公安、城管、市场监管的社区驻点功能和公共法律服务、矛盾调解等服务资源，各类行政执法力量以驻点联络和月度例会的方式进驻居民区联勤联动站，形成“自治联”“共治联”“三级联”城市运行综合管理机制，共同构建了信息共享、沟通顺畅、反应迅速的居民区一级联勤联动综合管理平台。

建设标准化智能化的“居民区联勤联动微平台”。

建设“1（行政党组）+4（区域联勤联动站）+31（居民区联勤联动站）”城市运行综合管理体系。

城运中心月均7301件，日均243件。老旧小区居民群众反映强烈的难点热点问题集中在物业管理、住房条件、出行环境、养老需求等，同时金融城核心区工作人员对就近生活、出行便利、生活配套、人文品质需求十分迫切。

城运工单收到的问题主要集中在市容环境、物业管理、社会噪声等方面。

5、诚信建设法治保障研究

目标：

社会信用体系法治化

实施情况：

探索“1+2+3”的社区诚信体系建设模式。“1”是形成社区诚信档案数据库。探索建立陆家嘴诚信档案数据库1.0版。“2”是基于社区诚信档案数据库探索建立诚信红灰榜。“3”是建立保障社区诚信体系有序有力运作的工作机制。一是第三方运作机制，实现诚信建设的“自转”。二是诚信积分兑换机制，试行诚信量化评判标准。三是诚信数据对接共享机制，探索打通信用上下联通“接口”。

通过信息共享，让沉淀在不同领域、不同层面的诚信数据能够活起来、用起来、合起来，使社区诚信数据库应用效果得到几何级数倍增，更加全面准确地反映社区居民（社区单位）的诚信情况，更好地发挥大数据分析服务于社会治理的作用。

6、民主协商机制在基层的落地和运用

目标：

以自治家园建设为载体，围绕诸如综合整新、停车位管理、自治花园等小区公共议题，积极搭建“街道—居民区—楼组”三级议事协商体系，并立足居民区“三会”普遍化实践，不断创新优化“尊重群众意愿、可操作、规范化”的“三会”制度安排，形成“自下而上民意征询—听证会—协调会—评议会—自上而下结果公示”的闭环结构，积极营造共建共治、共创共享的良好社区氛围。

实施情况：

以优化空间布局为支撑点，为授课培训营造良好环境氛围。以情景实训为着力点，为干部管理服务水平提升“补课”赋能。以参与能力为落脚点，为居民参与社区建设提供“更多可能”。

陆家嘴街道地处陆家嘴金融城的核心区，社区发展结构在天然不平衡，各类型小区关注民生问题各有侧重，理应

区分分析对待；如，高档小区聚焦业委会组建，老旧小区综合整新、停车位矛盾凸显，中档小区管道维修、加装电梯需求突出。另一方面，居民民主意识萌芽。协商平台搭建后，如何深入完善协商机制，从而规范会场秩序、促进理性沟通、实现意愿聚焦、达成一致共识、提升民主效率等内容，仍是需要持续深入探索的课题。

7、嵌入式养老服务体系建设

目标：

构建完整的社区嵌入式养老服务体系，打造社区“养老联合体”，让“15分钟养老服务圈”内不同阶段的长者，都能在熟悉的社区范围内，便捷地获得从床边到身边、再到周边的连续性照护服务，形成为老服务的闭环，从而实现老有颐养的总体目标。

社区嵌入式养老服务的涵义：即指在社区内围绕老年人生活照料、康复护理、精神慰藉等基本需求，嵌入相应的功能性设施、适配性服务和情感性支持，让处于深度老龄化的社区具备持续照料能力，让老年人在熟悉的环境中、在亲情的陪伴下原居安养。

实施情况：

1.整体规划，形成三大服务圈。按15分钟养老服务圈的目标，陆家嘴街道划分为梅园、崂山、滨江三个住区，形成街道、居委两级供给网络，完善“中心”“家门口”“家”三大服务场景。通过实体服务与信息化支撑相结合，实现服务可知、可选、可用、可及的15分钟养老服务圈。

2.优化布点，织密为老服务网。升级社区综合为老服务中心成为资源调配的枢纽、专业服务的支撑、项目孵化的基地。在街道层面设置长者食堂，作为社区为老助餐的枢纽，协调整个社区的为老助餐服务，为符合条件的老人送餐上门。同时丰富“家门口”服务站功能，实现养老顾问点、助餐点“家门口”全覆盖。

3.着力建设，解决为老服务刚性需求。2020年，通过聚焦推进重点项目、做实做优内涵功能，初步形成为老服务体系建设整体效果。

建立完善了智慧助餐系统。

目前，陆家嘴辖区内的为老服务设施有敬老院1家（核定床位数93张）、综合为老服务中心3家、长者照护之家2家（核定床位数72张）、老年人日间照护中心2家（托位56个）、长者食堂1家、老年人助餐点2个，在辖区范围内已初步形成了密切联动、功能互补、系统衔接的养老服务圈。

8、老旧小区物业规范化建设探索

目标：

截止2020年10月，陆家嘴街道内有住宅小区共计72个，其中老旧小区44个，占比达到62%，涉及12家物业公司。

由于历史原因，老旧小区普遍存在基础设施差、小区建设年代早（横跨上世纪50至90年代）、建设标准不高、设施设备落后、功能配套不全的客观情况，而小区居民背景复杂，素质参差不齐，对物业管理的含义认识不足，忽视自己应尽的义务。另一方面，物业管理费长期偏低，费用收取困难，导致物业服务企业服务水平不高，难以有效提升。随着社会和时代的发展，广大居民对小区环境和生活品质提升的期待日益迫切，现有的物业管理已难以满足群众诉求，诸多矛盾不断凸显。

实施情况：

首先加强老旧小区的基础数据建设，不断完善“一小区一清册，一业委会一档案”，并保证各类档案资料的真实、完整和及时更新。

小区物业管理服务不规范不到位。2019年街道在住宅小区综合管理类有效投诉共2134件，其中物业类占比67.5%，同比增加53.9%，可见物业管理服务仍然是广大居民关注和投诉的焦点。从二级指标分析看，物业类中以“公共秩序、环境维护”“共用部位及共用设施、设备维修保养服务”和“物业服务规范”占比最大，占全部诉求总量的41.89%、10.22%和6.89%。三级指标的排名诉求量位列前五的分别是“建筑垃圾清运”（占总量21.23%）“公共区域清洁卫生”（占总量11.11%）“共用部位、共用设施设备维修服务”（占总量9.70%）“车辆停放管理”（占总量5.62%）和“物业服务企业收费问题”（占总量5.39%）。值得关注的是，较2018年同比，“建筑垃圾清运”（↑262.40%）、“物业服务企业收费问题”（↑144.68%）大幅上升，该类问题需要重点关注和解决。

小区业委会运作不规范，作用不明显

在分析报告中“业主大会、业委会”问题虽然占比不高（2.76%），但在投诉的二级指标中紧随在“公共秩序、环境维护”“共用、自用部位维修”和“物业服务规范”之后，显示出居民对业委会的认识和期望也在逐步提升。但当前业委会的规范化建设及在小区综合管理中的作用发挥并不充分，老旧小区居民参加业委会意愿低，已有的业委会成员年龄偏大，履职能力不足和精力投入有限，特别在矛盾调处和问题解决时还未能充分发挥“自治+共治”的作用，也影响了居民诉求和问题的及时解决。

物业管理队伍建设不够完善

目前，街道在2019年加装电梯前期评估基础上，通过深入调研和广泛征询，福山小区4个门洞已成功立项，在居委主导下反复协商方案，并在各方紧密配合下，乳山路235弄31号和33号已于11月动工。

规划总牵头单位：

上海陆家嘴智慧社区信息发展中心

参与单位：

中共上海市委党校

华东理工大学

上海行政学院

同济大学创意与设计学院

同济大学政治学院

上海交通大学中国城市治理研究院

上海经济信息中心

复旦大学社会发展与公共政策学院

复旦大学城市发展研究院城市治理研究中心

一度天使创新赋能平台

中国电科智慧城市研究院