

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD 0063—2024

智慧社区 居民体验评价指南

Smart community—Evaluation guide for residents' experience

2024-04-15 发布

2024-06-01 实施

山东省大数据局 发 布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 指标说明	1
6 评价指标	1
6.1 保障体系	1
6.2 基础设施	2
6.3 社区服务	2
6.4 社区安全	4
6.5 社区治理	5
7 评价指标权重	5
参考文献	1

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省大数据局提出并归口。

本文件起草单位：山东省大数据局、山东省大数据中心、聊城大学、山东科技大学、青岛市黄岛区工业和信息化局、寿光市政务服务中心。

本文件主要起草人：石俊龙、郑策、崔光磊、贾仰理、徐亚雄、张可志、张振领、张菡文、解文静、张淼、郑奇、张宗正、冯希坤、孙济生、李睿昕、张莉莉。

智慧社区 居民体验评价指南

1 范围

本文件给出了智慧社区居民体验的评价原则、指标说明、指标释义和指标权重。
本文件适用于指导山东省智慧社区居民体验的评价与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SZSD 0003—2024 智慧社区 术语

3 术语和定义

SZSD 0003—2024界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价原则

智慧社区居民体验评价应符合以下原则：

- a) 科学性：能够全面、客观、准确地反映智慧社区居民体验的状态和变化趋势；
- b) 层次性：能够反映居民对智慧社区建设内容是多层次、多因素综合影响和作用的结果；
- c) 导向性：能真实体现和反映评价的目的，为评价对象和其他主体实现评价目标提供具体方向；
- d) 可操作性：将居民对智慧社区建设的体验水平具体化为居民的评价分数，能较好地将评价结果转化为居民真实的体验。

5 指标说明

指标表头说明如下：

- a) 指标编号：
 - 1) L：一级；
 - 2) P：二级；
 - 3) A：三级。
- b) 指标名称：评价指标的名称；
- c) 指标权重：评价指标的权重。

6 评价指标

6.1 保障体系

通过科学的智慧化建设方案与完备的建设保障为居民生活提供更完善的服务,从而提升居民的体验感受。保障体系体验评价指标见表1。

表1 保障体系体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L1P1	保障体系	居民对本社区保障体系的丰富性、完整性的体验感受

6.2 基础设施

通过建设社区服务站、配备便民服务移动端和终端等设施,为社区居民提供多种类型的服务,从而提升居民体验。基础设施体验评价指标见表2。

表2 基础设施体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L2P1	通信网络设施	居民对社区出入口、广场、地下停车场等主要公共活动区域移动信号和无线网络信号覆盖的体验
L2P2	民生服务设施	居民对社区服务移动端APP或小程序提供政务服务、医疗服务、养老服务等功能的体验
L2P3	安全防范设施	居民对社区视频监控、出入口控制、周界防范、高空抛物等安全管理方面的体验

6.3 社区服务

6.3.1 政务服务

政务服务体验评价指标见表3。

表3 政务服务体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L3P1	政务服务	居民对社区依托APP、政务自助终端机等网上申报渠道,实现“在线申报、网上审批、邮政速递”,便于社区居民进行业务办理的体验感受

6.3.2 医疗服务

通过新一代信息技术,以医学和公共卫生知识为基础,对社区卫生信息进行采集、存储、共享,并进行评估和决策支持,为社区病人提供便捷、安全的医疗保健服务,提高社区居民对优质医疗服务的体验。医疗服务体验评价指标见表4。

表4 医疗服务体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L3P2-A1	体检普查	居民对免费体检、医疗咨询和疾病防护宣传等服务的体验感受
L3P2-A2	预约挂号	居民对本社区向居民提供在线预约挂号服务,并通过移动端查询预约挂号记录的体验感受
L3P2-A3	预防接种	居民对社区重点防疫人群提供疫苗接种、疫苗管理、接种提醒及预防接种教育等内容的体验感受

表4 医疗服务体验评价指标（续）

指标编号	指标名称	指标释义
L3P2-A4	双向转诊	居民对社区内医疗机构将疑难急重病人转到二级及以上医院、相应医院确诊后的慢性病患者和手术康复病人转回社区、各级医疗机构之间实现双向转诊及诊疗信息共享的体验感受
L3P2-A5	紧急救护	居民对通过健康小屋或安心驿站等方式提供紧急救护的体验感受

6.3.3 养老服务

为老人制定个性化健康管理方案，提高长短期的护理服务，开展老年文化活动，同时依托“互联网+”技术平台，确保长者需要帮助时，能及时找到人对接，更大程度的丰富老人的生活体验。养老服务体验评价指标见表5。

表5 养老服务体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L3P3-A1	老年日常护理	居民对社区利用智能化手段协助行动不便或生活不能自理的老人设立长期护理和短期护理，实现老年日常生活护理的智能化供给的体验感受
L3P3-A2	老年急救服务	居民对依托“互联网+”技术平台设置一键呼叫按钮，方便居家养老的长者与其家人、社区党组织、居委会对接，确保长者需要帮助时能及时找到人对接的体验感受
L3P3-A3	老年文化活动	居民对社区开办老年课堂，开展老年人思想道德、科学文化、养生保健和急救等方面教育活动，搭建老年文化活动平台的体验感受

6.3.4 文体服务

文体服务体验评价指标见表6。

表6 文体服务体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L3P4	文体服务	居民对本社区利用信息化手段开展传统节日活动、文化艺术节、成年礼、安全宣传、娱乐健身活动、“最美家庭”评选等各类活动的体验感受

6.3.5 便民生活服务

以新一代信息技术实现销售商和消费者之间的互动，在保障安全的前提下为社区居民提供舒适的生活环境、物美价廉的产品以及智能配送等服务，提升居民的生活质量和社区服务水平。便民生活服务体验评价指标见表7。

表7 便民生活服务体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L3P5-A1	房产租售	居民对利用信息化手段实现社区房屋信息的动态管理、房屋基本信息和出租房屋信息基于地图进行显示以及建立居民自主信息发布平台的体验感受
L3P5-A2	旧物回收	居民对社区利用信息技术建设智能旧物回收站点，帮助居民对旧物进行识别、分类，建立旧物回收积分奖励机制的体验感受
L3P5-A3	商店服务	居民对社区以大数据、互联网技术为基础建立社区无人商店和在线商店的体验感受
L3P5-A4	电动车充电桩	居民对社区利用智能化手段提供电动车充电服务，并配置智慧消防监测预警设施及自动灭火设施等的体验感受
L3P5-A5	智慧餐饮服务	居民对社区内无人商店、餐厅以及超市提供的在线购买、自主结算、智能配送和产品质量售后保障等服务的体验感受

6.3.6 公共事业服务

在涉及居民生活的领域充分利用物联网、人工智能、大数据等新一代信息技术，为居民生活提供更方便、更安全的物业服务，从而提升居民的体验感受。公共事业服务体验评价指标见表8。

表8 公共事业服务体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L3P6-A1	智能门禁	居民对社区内刷卡开门、呼叫开门、人脸识别开门、二维码开门、访客登记等体验感受
L3P6-A2	车辆管理	居民对社区车辆线上采集登记、电子通行、停车位置识别、停车位查询、行车引导、停车引导、反向寻车等使用体验感受
L3P6-A3	安保服务	居民对智慧平台与社区治安人员联动，配备治安监控系统实现社区安全巡检等方面的体验感受
L3P6-A4	智能消防	居民对在智慧社区内设置智慧消防网格化巡检管理系统、智能消防栓、火警定位系统、火灾智能报警设备、消防信息传输设备、自动灭火设备等智能消防设施，实现及时处置火情的体验感受
L3P6-A5	设施设备抢修	居民对社区内设施设备、家庭设施设备的维修服务出现故障时得到及时抢修的体验感受
L3P6-A6	投诉建议	居民对可在线反馈社区管理方面问题的投诉与建议内容，实现查看和跟踪反馈，帮助居民参与社区治理的体验感受
L3P6-A7	环境提升	居民对社区环境管理人员采取智能浇灌、智能污染监控等方式营造良好社区环境绿化的体验感受

6.4 社区安全

发生公共卫生、自然灾害、事故灾难及社会安全等突发事件时，利用传感器、视频监控、紧急报警等方式，及时调用人员和物资，实现实时预警、快速响应，为社区居民提供应急管理服务的体验。社区安全体验评价指标见表9。

表9 社区安全体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L4P1	应对自然灾害	居民对利用智慧平台监测社区内水旱灾害、气象灾害、地震灾害等自然灾害，并快速反应和处置等方面的体验感受
L4P2	应对社会安全事件	居民对社区利用智慧平台监测群体事件、犯罪事件、涉外突发事件等社会安全事件，实现快速反应和处置等方面的体验感受
L4P3	应对公共卫生事件	居民对社区利用智慧化的系统或平台监测传染病疫情，群体性不明原因疾病等严重影响公众生命安全的事件，并快速反应和处置等方面的体验感受
L4P4	应对事故灾害	居民对社区利用智慧平台监测高空抛物、火灾、燃气爆炸、交通事故等事故灾害事件，并快速反应和处置等方面的体验感受
L4P5	紧急救助报警	居民对社区公共区域设置紧急求助按钮以推送报警信息至紧急联系人或物业等方面的体验感受
L4P6	应急保障	居民对社区事故预警、应急播报、应急值守、应急避难场所指引、应急物资储备等方面的体验感受
L4P7	安全宣传教育	居民对设置安全知识科普宣传教育专区、开展安全管理知识及技能讲座的体验感受

6.5 社区治理

运用新一代信息技术，通过获取大量数据并进行资源整合、为民服务、安全防范，为居民提供开放协同、高效互动的管理，并且保证全面真实和服务的快速便捷，加强社区和居民交流，提高居民的体验。社区治理体验评价指标见表10。

表10 社区治理体验评价指标

指标编号	指标名称	指标释义
L5P1	居民自治	居民对利用智能化信息技术实现社区居民参与社区议事、协商、管理、监督及居民相关信息发布的体验感受
L5P2	重点人群管理	居民对社区重点人员和特殊人员管理方面的体验感受
L5P3	社会保障	居民对社区为家庭变故、经济困难和残疾人士等人群提供就业、低保申请等方面帮助，保障其基本生活的体验感受
L5P4	在线沟通	居民对社区论坛、社区个人管家和业主群等多种信息化沟通方式的体验感受
L5P5	志愿服务	居民对社区志愿服务，形成与邻为善、以邻为伴、守望相助良好社区氛围的体验感受
L5P6	法律宣传和援助服务	居民对社区利用信息化手段进行普法宣传和法律援助的体验感受

7 评价指标权重

智慧社区居民体验评价指标权重可参见表11，各地宜根据智慧社区实际建设情况为不同居民体验评价指标分配权重。

表11 智慧社区居民体验评价指标权重

序号	指标编号	二级指标名称	指标权重
1	L1P1	保障体系	3%
2	L2P1	通信网络设施	5%
3	L2P2	民生服务设施	5%
4	L2P3	安全防范设施	5%
5	L3P1	政务服务	5%
6	L3P2	医疗服务	5%
7	L3P3	养老服务	5%
8	L3P4	文体服务	5%
9	L3P5	便民生活服务	5%
10	L3P6	公共事业服务	5%
11	L4P1	应对自然灾害	4%
12	L4P2	应对社会安全事件	4%
13	L4P3	应对公共卫生事件	4%
14	L4P4	应对事故灾害	4%
15	L4P5	紧急救助报警	4%
16	L4P6	应急保障	4%
17	L4P7	安全宣传教育	4%
18	L5P1	居民自治	4%
19	L5P2	重点人群管理	4%
20	L5P3	社会保障	4%
21	L5P4	在线沟通	4%
22	L5P5	志愿服务	4%
23	L5P6	法律宣传和援助服务	4%

参 考 文 献

- [1] DB37/T 3890.3—2020 新型智慧城市建设指标 第3部分：智慧社区指标
-