

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD02 0020.2—2024

智慧住宅小区-数字家庭建设指南 第2部分：运营服务

Construction Guidance for Digital Family —
Part 2: Operation Service

2024-04-15 发布

2024-06-01 实施

青岛市大数据发展管理局
青岛市住房和城乡建设局

发布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务梯次目标 1

 4.1 概述 1

 4.2 基础型 2

 4.3 成长型 2

 4.4 标杆型 2

5 运营要求 2

 5.1 场地要求 2

 5.2 人员要求 2

 5.3 管理要求 2

 5.4 服务类型 2

 5.5 服务对象 3

6 服务内容 3

 6.1 治理服务 3

 6.2 公益服务 3

 6.3 商业服务 4

附录 A（规范性）智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级 7

表 A.1 智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级（续） 8

表 A.1 智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级（续） 9

表 A.1 智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级（续） 10

表 A.1 智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级（续） 11

参 考 文 献 12

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。

SZSD 0020-2024《智慧住宅小区-数字家庭建设指南》分为2个部分：

——第1部分：设计要求；目的在于确立智慧住宅小区-数字家庭建设的建设梯次目标、总体架构及基础设施和软件平台的设计要求。

——第2部分：运营服务；目的在于确立智慧住宅小区-数字家庭建设的运营服务体系、服务内容和运营指标的要求。

本文件为SZSD 0020-2024的第2部分。

请注意本文的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由青岛市城阳区大数据发展管理局和青岛市城阳区住房和城乡建设管理局共同提出。

本文件由青岛市大数据发展管理局和青岛市住房和城乡建设局归口。

本文件起草单位：青岛市城阳区大数据发展管理局、青岛市城阳区住房和城乡建设管理局、青岛北岸数字科技集团有限公司、红小哥（青岛）数字科技有限公司、山东省智能家居协会、青岛市民用建筑设计院有限公司、青岛腾远设计事务所有限公司。

本文件参编单位：青岛农业大学、青岛酒店管理学院、山东浪潮智慧家居科技有限公司、华为全屋智能主控技术有限公司、中国移动通信集团山东有限公司青岛分公司、海尔智家股份有限公司、杭州海康威视数字技术股份有限公司、浙江大华技术股份有限公司、中国广电山东网络有限公司城阳区分公司、厦门立林科技有限公司、青岛市标准化研究院、山东中苑电子科技有限公司、威凯检测技术有限公司、北京启明星辰信息安全技术有限公司、松立控股集团股份有限公司、北京百度网讯科技有限公司、青岛鑫骏杰网络工程有限公司、青岛小智郎科技发展有限公司、青岛连赢通信科技有限公司、青岛中兴网信信息科技有限公司。

本文件主要起草人：刘健、王阿宁、马万、赵怀国、衣冠民、凌彬、封硕、姜鹏程、张晓、卢杰、艾春燕、陈朝利、李树文、赵国玉、郭赞、范元琦、张昕、王先庆、黄森、胡晓晓、马千里、王建中。

引 言

为深入学习贯彻习近平总书记关于建设网络强国、数字中国、智慧社区的重要论述和对山东工作的重要指示要求，坚持以人民为中心的发展理念，深入探索好房子、好小区、好社区、好城区建设发展路径。

2021年4月，住建部、中央网信办、工信部等16部门印发《关于加快发展数字家庭 提高居住品质的指导意见》，青岛市依托“数字青岛”重大战略部署，在《数字青岛2023年行动方案》《数字青岛发展规划（2023-2025年）》的统筹布局下，青岛市住房城乡建设、自然资源、公安和大数据等部门相继出台《青岛市住宅小区智慧化基础设施配置指南》《青岛市智慧社区建设评价标准》《青岛市智慧街区建设评价标准》《青岛市老旧街区改造技术导则》等文件，为数字家庭建设提供了技术支撑；2022年8月，住建部、工信部印发《关于开展数字家庭建设试点工作的通知》，青岛市城阳区作为山东省唯一地区，入选全国19个数字家庭建设试点地区名单，城阳区以此为契机在数字家庭建设方面围绕“制定实施方案、完善技术标准、打造示范样板、强化基础配套、拓展应用场景、培育新型产业”六个方面进行深入探索，取得了积极成效，为全省数字家庭建设提供了经验做法和实践案例；2023年9月，山东省大数据局开展2023年第二批数字山东标准征集工作，为充分发挥标准化在数字强省建设中的基础标准体系，由青岛市大数据发展管理局和青岛市住房和城乡建设局发起，城阳区人民政府联合相关企事业单位共同编制形成此标准。

智慧住宅小区-数字家庭建设指南

第2部分：运营服务

1 范围

本文件给出了智慧住宅小区-数字家庭建设运营服务的服务体系、服务内容和指标建议。
本文件适用于青岛市的智慧住宅小区-数字家庭运营服务建设。

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。

- GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 36621 智慧城市 信息技术运营指南
- GB/T 36735 社区便民服务中心服务规范
- GB/T 37915 社区商业设施设置与功能要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50180 城市居住区规划设计标准
- GB 51348 民用建筑电气设计标准
- JGJ 242 住宅建筑电气设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

- 3.1 智慧住宅小区-数字家庭服务中心 Intelligent residential Zone - Digital Home Service Center
设在社区所辖空间范围内为本社区居民提供基本社区服务的机构。智慧住宅小区-数字家庭闭环运营服务深入社区的线下触点，线上服务的线下承接空间，社区公益服务的承接空间，合伙人的经营空间，自成长自运营闭环盈利空间，生态合作品牌线下体验空间。
- 3.2 社区 Community
聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。
- 3.3 社区服务 Community service
社区组织直接为社区成员提供公共服务和其他物质、文化、生活服务。

4 服务梯次目标

4.1 概述

可从服务内容、服务对象等维度，对智慧住宅小区-数字家庭运营服务进行分级，具体指标要求见附录A。

4.2 基础型

应能提供智慧住宅小区-数字家庭的最基本的安全、商超、家政、健康医疗、公益等相关的服务。

4.3 成长型

应能提供智慧住宅小区-数字家庭的具有可扩展性的安全、商超、家政、健康医疗、培训、公益等相关的服务。

4.4 标杆型

应能提供智慧住宅小区-数字家庭的先进的可复制性高体验性的安全、商超、家政、健康医疗、培训、公益、配餐、养老等相关的服务。

5 运营要求

5.1 场地要求

5.1.1 运营服务中心场地配置应满足《社区便民服务中心服务规范》GB/T 36735、《社区商业设施设置与功能要求》GB/T 37915 的相关规定。

5.1.2 应符合《民用建筑电气设计标准》GB 51348、《住宅建筑电气设计规范》JGJ 242、《建筑设计防火规范》GB 50016 的相关规定。

5.1.3 应配置给排水、高低压配电、消防应急照明等配套设施。

5.1.4 场地面积应满足基础型不小于 300 m²面积，成长型不小于 500 m²面积，标杆型不小于 1000 m²面积。

5.1.5 场地位置选取应在小区内部或小区配套建筑群内，宜靠近小区休闲广场、物业办公场所或小区内主要交通干道周边。

5.1.6 服务场地空间功能配置包括：商超空间、健康小屋空间、数字家庭体验空间，公益便民空间，自助终端空间等，场地空间宜根据社区实际业务需要进行配比。

5.2 人员要求

5.2.1 人员配置应按照 1+N 的形式进行配比，一名正式签约的合伙人进行日常运营管理，N 名生态合作伙伴的工作人员。

5.2.2 宜根据日常服务的需要进行人员的配比，协商社区志愿者固定时间进驻提供公益服务。

5.3 管理要求

5.3.1 应制定相应的规章制度，建立健全服务质量管理体系。

5.3.2 应以智慧、舒适、安全、人文、幸福为目标，为社区居民提供优质的运营服务。

5.3.3 应定期进行服务的自我考核评价和第三方服务评价，根据评价结论持续改进运营服务。

5.4 服务类型

数字家庭运营服务包括但不限于以下服务类型：

- a) 治理服务类：依托智慧住宅小区-数字家庭基础设施智能化数据信息和面向家庭用户的信息交互接口，为政府相关部门提供治理方式创新服务；

- b) 公益服务类：依托线上线下平台提供社区护工需求及社区志愿公益服务活动等信息发布服务；
- c) 商业服务类：依托线下空间与线上平台，为社区居民提供家政、养老、商超等商业便民服务。

5.5 服务对象

智慧住宅小区-数字家庭运营服务对象包括但不限于以下服务对象：

- a) 基层治理部门：社区党委、社区党支部、街道办事处、社区居委会、物业公司等；
- b) 社会服务单位：社区志愿者组织、社会工作机构等；
- c) 商业经营企业：物业、维修、餐饮、美容美发、体育、超市、便利店、物流、家政等；
- d) 社区居民：户籍居民、社区特殊人群、外来人员等。

6 服务内容

6.1 治理服务

6.1.1 政务服务

- 6.1.1.1 实现社区居民政务相关办事预约，自助申报，不见面审批，证照投递和领取，个人完税、社保证明、房产办理、企业登记、便民缴费等百余项业务，实现非接触式政务服务。
- 6.1.1.2 为社区居民提供一站式政务服务，实现 40 项高频政务服务事项一站式办理。

6.1.2 物业服务

- 6.1.2.1 为社区居民提供在线缴纳物业费服务，方便居民缴费。
- 6.1.2.2 为社区居民提供一键报修服务，以及后续跟踪督导功能，方便居民日常维修服务。
- 6.1.2.3 为社区居民提供访客预约功能，为来访人员提供便利，加强社区安全管理。
- 6.1.2.4 为物业公司提供基础的物业服务管理系统，数据统计，日常工作登记，外来人员进出记录等服务。

6.2 公益服务

6.2.1 志愿者服务

- 6.2.1.1 提供社区护工需求发布、社区志愿公益服务活动发布，志愿者招募等功能。
- 6.2.1.2 为社区志愿者的活动提供室内空间和基础的物质保障。

6.2.2 安全服务

- 6.2.2.1 智能监控：通过智能化手段提高社区监控能力。监控范围覆盖小区广场、社区活动中心、商贸市场、公园景区、地下通道等区域；实现对社区道路卡口、小区出入口进出车辆的实时管理，包括车辆轨迹跟踪、车辆图像采集、车牌车主信息比对等；实现社区内重点区域和人群高密度区域社会视频资源接入“天网”系统。
- 6.2.2.2 安防消防：通过信息技术应用，实现社区安防消防监控和管理。能实时获知极端天气预警、应急避难场所、民防设施地理位置等方面信息；能识别火灾并与消防系统联动。
- 6.2.2.3 社区网格化治理：加强社区网格事件处理能力。实现网格化综合治理，形成问题发现、事件上报跟踪、智能派单、线下处置、问题反馈、绩效考核的完整闭环。
- 6.2.2.4 警民联动：利用智能化手段提高社区治安环境监测能力。社区警民联动安全治理服务覆盖率超过 70%，计算方法：社区警民联动安全治理服务事项/社区安全治理服务总事项。

6.2.2.5 特殊人群监管：通过信息技术应用，加强社区内重点特殊人群监管。对社区肇事肇祸精神病人、缠访闹访人员、刑释解教人员、社区矫正人员、吸毒戒毒人员、社会闲散人员、不良行为青少年人员等进行发现登记和信息集采，并与公安局、政法委、司法局等相关系统对接，加强对各类重点人群的数字化监管。

6.2.2.6 定期检查社区内安防设备（包括监控摄像头、门禁系统、火灾报警系统、灭火设备等），确保其正常运作。

6.2.2.7 定期组织社区居民参与安全培训，增强居民的安全意识和自救能力。

6.2.2.8 配备专业的数据保护团队，监督和审核数字家庭平台的隐私保护措施，确保居民数据的安全。

6.2.3 文体服务

6.2.3.1 在社区安放智能共享书柜提供 24 小时服务的可移动图书馆，借助互联网技术，将移动客户端与自助借还书柜链接，具有自助借还书、续借、预约等图书馆基本服务等功能，实现了对图书借还的智能化、自动化和网络化管理。

6.2.3.2 安装搭建适老助残的健身器材、智能化的室外健身设施、全人群覆盖的健身场地，有效提升了全民体育健身设施服务能级，通过智能文体服务设施丰富社区居民日常生活。

6.2.4 健康医疗

6.2.4.1 对接省基本公共卫生服务信息系统，对接医健通平台，支持提供在线找医生、找医院、一键问诊等功能，实现社区的远程医疗问诊服务。

6.2.4.2 联合街道、社区医院定期进行医生坐诊。

6.2.4.3 建设社区健康医疗服务平台，收集、存储、分析社区居民健康信息，通过与专业健康医疗机构对接，以云服务的方式实现对社区居民远程和移动式健康医疗服务。

6.2.4.4 安装自助售药机满足日常购药需求。

6.2.4.5 在社区、居委会设置健康自检设备，提供血压、血脂、血糖、尿酸、心电图等检测服务，用于社区居民自助式的健康自检，也可设立有专人服务的健康服务站，帮助居民进行健康检测并建立居民电子健康档案。

6.2.5 电子投票

6.2.5.1 依托数字家庭系统平台，为社区居民提供方便快捷的电子投票方式，对区域内需共同决定的事项进行表决。

6.2.6 宣传普及

6.2.6.1 每年开展 3 次面向社区居民，宣传普及智慧住宅小区-数字家庭建设成效的活动。

6.2.6.2 为社区居民提供数字家庭、智慧安防、智慧养老等智慧应用体验服务。

6.2.6.3 为社区周边商业提供线上店铺功能，免费为社区周边商家提供线上销售宣传平台。

6.3 商业服务

6.3.1 商超服务

6.3.1.1 建立社区商超，为社区居民提供物美价廉、种类丰富的日常商品批发、零售服务，提供基于互联网的在线超市、在线便利店或标准化菜场的线上服务。

6.3.1.2 配合物流末端配送体系实现订单快捷送货上门等服务。

6.3.2 便民生活服务

6.3.2.1 整合社区周边维修、餐饮、零售、美容美发、体育等生活性服务业资源，为社区居民提供周边商品和服务搜索、信息查询、地理导航及线上发券、线下兑换等服务。

6.3.2.2 为社区商家提供促销活动、新品推介、品牌宣传等地推活动，促进产品销售，提高销售业绩。

6.3.2.3 安装便民惠民设施（如健康水站、智能衣物回收机、智能快递柜、自助充电桩、自助洗车等），提高居民生活质量，为社区居民提供更加便捷、健康、环保的服务。

6.3.3 养老服务

6.3.3.1 依托数字家庭系统平台，为养老服务企业与居民家庭智能化终端提供信息交互共享数据服务。

6.3.3.2 整合社会专业机构、社区机构、非营利组织、养老服务公司和专业养老服务人员等资源为居民提供各类优质的居家养老服务，实现服务提供方和服务需求方的对接。

6.3.3.3 居民可通过手机 APP、智能服务终端，线上预约上门护理服务，提供有偿的专业人员定期上门基础护理服务。

6.3.3.4 通过智能设备实现居家老人的心率监护、血氧监测、远程看护，可远程实时监管老人的生命体征。如有异常时老人可通过智能设备一键紧急报警，也可以自动进行报警，通知社区紧急联系人和老人家属，社区紧急联系服务人员在 15 分钟内为老人提供紧急援助，为老人的生命安全保驾护航。

6.3.3.5 智能健康养老产品，包括但不限于健康管理类可穿戴设备、便携式健康监测设备、自助式健康检测设备、智能养老监护设备、智能家居、家庭服务机器人等。

6.3.4 残疾人托养服务

6.3.4.1 依托数字家庭系统平台，为托养服务工作者、企业与居民家庭智能化终端提供信息交互共享数据服务。

6.3.4.2 居民可通过手机 APP、智能服务终端，线上预约残疾人托养服务，由托养服务工作者为成年智力残疾人、精神残疾人和重度肢体残疾人提供生活照料与护理，并组织开展生活自理能力训练、运动功能训练、社会适应能力训练、劳动技能训练和职业康复等活动，帮助残疾人克服和减轻在社会认知、社会参与以及生活自理等方面的障碍，提高残疾人的生活自理能力、生产劳动能力和社会参与能力的公益性社会服务。

6.3.5 配餐服务

6.3.5.1 营养健康餐谱：制定专门的老年人餐谱，考虑到老年人的健康需求，包括低盐、低糖、低脂等，保证食物的营养均衡。

6.3.5.2 个性化菜单选择：提供老年人个性化的餐单选择，定期更新餐单，引入季节性食材，保证老年人膳食的新鲜和多样性。

6.3.5.3 餐饮配送：提供多种订餐方式，包括电话预订、在线订餐平台，以及提供定时准点的餐食配送服务。

6.3.5.4 社区餐厅：设立专属老年人餐厅，制定营养均衡的老年人餐单，包括低盐、低糖、高纤维等，满足老年人的特殊饮食需求。

6.3.6 家政服务

6.3.6.1 整合社会专业机构、社区机构、非营利组织、家政服务公司和专业家政服务人员等资源为居民提供各类优质的家政服务资源，实现服务提供方和服务需求方的交互和成交。

6.3.6.2 社区居民可通过统一线上平台实现保姆、护理、保洁、家庭管理家政服务在线预约；家政服务咨询、投诉等业务服务和投诉接入统一服务热线。

6.3.6.3 依托数字家庭系统平台，为家政服务企业及居民家庭智能化终端提供信息交互共享数据服务。

6.3.7 培训服务

6.3.7.1 健康管理及康养培训：提供健康管理培训，包括合理膳食、锻炼计划、心理健康等方面的知识。开设康养课程，介绍养生方法、中医养生理念等，促进居民身心健康。

6.3.7.2 就业与创业培训：设立就业创业培训课程，提供职业规划、求职技能、创业指导等方面的培训。

6.3.7.3 社交技能培训：提供社交技能培训，包括沟通技巧、团队协作、社交礼仪等，促进居民间的良好关系。

附 录 A
(规范性)
智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级

智慧住宅小区-数字家庭运营服务，通过不同的类别、不同的项目，对智慧住宅小区-数字家庭的运营服务进行细致的分级。表A.1给出了智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级。

表A.1 智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级

序号	维度	类别	项目	服务内容	基础	成长	标杆
1	智慧住 宅小区- 数字家 庭运营 服务	政务服 务	办事预约	线上办事预约		●	●
2			自主申报	自助申报		●	●
3			线上审批	线上审批，不见面审批		●	●
4			社保证明	线上打印查看社保证明		●	●
5			便民缴费	线上缴费及查询		●	●
6			个人完税	线上申报个人所得税		●	●
7			企业登记	企业信息登记查询等		●	●
8		物业服 务	缴费服务	为社区居民提供在线缴纳物业费服务，方便居民缴费。	●	●	●
9			一键报修	为社区居民提供一键报修服务。	●	●	●
10			跟踪督导	为社区居民提供报修后续跟踪督导功能，方便居民日常维修服务。		●	●
11			访客预约	为社区居民提供访客预约功能，为来访人员提供便利，加强社区安全管理。		●	●
12			管理系统	为物业公司提供基础的物业服务管理系统，数据统计，日常工作登记，外来人员进出记录等服务。			●
13		公益服 务	线上发布信息	提供社区护工需求发布、社区志愿公益服务活动发布，志愿者招募等功能。	●	●	●
14			线下活动室	为社区志愿者的活动提供室内空间和基础的物质保障。		●	●
15			基础物质保障			●	●

表 A.1 智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级（续）

序号	维度	类别	项目	服务内容	基础	成长	标杆
16	智慧住宅小区-数字家庭运营服务	安全服务	智能监控	监控范围覆盖小区广场、社区活动中心、商贸市场、公园景区、地下通道等区域；实现对社区道路卡口、小区出入口进出车辆的实时管理，包括车辆轨迹跟踪、车辆图像采集、车牌车主信息比对等；实现社区内重点区域和人群高密度区域社会视频资源接入“天网”系统。	●	●	●
17				定期检查，确保其正常运作	●	●	●
18			安防消防	通过信息技术应用，实时获知极端天气预警、应急避难场所、民防设施地理位置等方面信息；能识别火灾并与消防系统联动。	●	●	●
19				定期检查，确保其正常运	●	●	●
20			社区网格化治理	加强社区网格事件处理能力。实现网格化综合治理，形成问题发现、事件上报跟踪、智能派单、线下处置、问题反馈、绩效考核的完整闭环。		●	●
21			警民联动	利用智能化手段提高社区治安环境监测能力。社区警民联动安全治理服务覆盖率超过 70%，	●	●	●
22			特殊人群监管	对社区肇事肇祸精神病人、缠访闹访人员、刑释解教人员、社区矫正人员、吸毒戒毒人员、社会闲散人员、不良行为青少年人员等进行发现登记和信息集采，并与公安局、政法委、司法局等相关系统对接，加强对各类重点人群的数字化监管。		●	●
23			安全培训	定期组织社区居民参与安全培训，增强居民的安全意识和自救能力	●	●	●
24			数据隐私保护	监督和审核数字家庭平台的隐私保护措施，确保居民数据的安全	●	●	●

表 A.1 智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级（续）

序号	维度	类别	项目	服务内容	基础	成长	标杆
25	智慧住宅小区-数字家庭运营服务	文体服务	智能共享书柜	提供 24h 服务，具有自助借还书、续借、预约等图书馆基本服务等功能。			●
26			健身器材	安装搭建适老助残的健身器材、智能化的室外健身设施。		●	●
27			建设场地	全人群覆盖的健身场地。		●	●
28		健康医疗	在线找医生	对接省基本公共卫生服务信息系统，对接医健通平台，支持提供在线找医生服务。		●	●
29			在线找医院	对接省基本公共卫生服务信息系统，对接医健通平台，支持提供在线找医院服务。		●	●
30			一键问诊	对接省基本公共卫生服务信息系统，对接医健通平台，支持提供在线一键问诊服务。			●
31			居民健康信息	收集、存储、分析居民健康信息。			●
32			自助售药机	安装自助售药机满足日常购药需求。		●	●
33			线下定期医生坐诊	联合街道、社区医院定期进行医生坐诊。	●	●	●
34			健康自检设备	提供血压、血脂、血糖、尿酸、心电图等检测服务，用于社区居民自助式的健康自检。	●	●	●
35			健康服务站	帮助居民进行健康检测并建立居民电子健康档案。		●	●
36		电子投票服务	线上投票	依托数字家庭系统平台，为社区居民提供方便快捷的电子投票方式，对区域内需共同决定的事项进行表决。	●	●	●

表 A.1 智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级（续）

序号	维度	类别	项目	服务内容	基础	成长	标杆
37	智慧住宅小区-数字家庭运营服务	宣传普及	线下活动	每年开展 3 次面向社区居民，宣传普及智慧住宅小区-数字家庭建设成效的活动。	●	●	●
38		商超服务	应用体验服务	为社区居民提供数字家庭、智慧安防、智慧养老等智慧应用体验服务。	●	●	●
39			社区商超	为社区居民提供日常商品批发、零售服务，以及在线超市、在线便利店或标准化菜场的线上服务。	●	●	●
40		便民生活服务	送货上门	为居民提供快捷送货上门服务。		●	●
41			线上店铺	为社区周边商业提供线上店铺功能。		●	●
42			线上销售宣传	免费为社区周边商家提供线上销售宣传平台。	●	●	●
			便民设施	智能衣物回收机	●	●	●
				健康水站	●	●	●
智能快递柜				●	●	●	
智慧充电桩					●	●	
自助洗车						●	
46		居家康养	心率监护	通过智能设备可远程实时监管老人的生命体征。有异常时老人可通过智能设备一键紧急报警，也可自动进行报警，通知社区紧急联系人和老人家属，社区紧急联系服务人员在 15 分钟内为老人提供紧急援助。	●	●	●
47		养老服务	血氧监测	根据社区居民需要，提供有偿的专业人员定期上门基础护理服务。	●	●	●
48			远程看护		●	●	●
49			上门护理			●	●
50	信息交互数据共享		依托数字家庭系统平台，为养老服务企业与居民家庭智能化终端提供信息交互共享数据服务。			●	
51	智能健康养老产品		包括但不限于健康管理类可穿戴设备、便携式健康监测设备、自助式健康检测设备、智能养老监护设备、智能家居、家庭服务机器人等。	●	●	●	

表 A.1 智慧住宅小区-数字家庭运营服务水平分级（续）

序号	维度	类别	项目	服务内容	基础	成长	标杆
52	智慧住宅小区-数字家庭运营服务	养老服务	整合资源	整合社会专业机构、社区机构、非营利组织、养老服务公司和专业养老服务人员等资源为居民提供各类优质的居家养老服务，实现服务提供方和服务需求方的对接。			●
53		残疾人托养服务	线上预约	通过手机 APP、智能服务终端，线上预约残疾人托养服务。			●
54			线下服务	为成年智力残疾人、精神残疾人和重度肢体残疾人提供生活照料与护理，并组织开展生活自理能力训练、运动功能训练、社会适应能力训练、劳动技能训练和职业康复等活动，			●
55		配餐服务	社区餐厅	设立专属老年人餐厅，制定营养均衡的老年人餐单，包括低盐、低糖、高纤维等，满足老年人的特殊饮食需求。		●	●
56			餐饮配送	提供多种订餐方式，包括电话预订、在线订餐平台，以及提供定时准点的餐食配送服务。			●
57		家政服务	在线预约	社区居民可通过统一线上平台实现保姆、护理、保洁、家庭管理家政服务在线预约。		●	●
58			服务评价	家政服务咨询、投诉等业务服务和投诉接入统一服务热线。		●	●
59			信息交互共享数据服务	依托数字家庭系统平台，为家政服务企业与客户家庭智能化终端提供信息交互共享数据服务。			●
60		培训服务	健康管理及康养培训	提供健康管理培训，包括合理膳食、锻炼计划、心理健康等方面的知识。开设康养课程，介绍养生方法、中医养生理念等，促进居民身心健康。	●	●	●
61			就业与创业培训	设立相关培训课程，提供职业规划、求职技能、创业指导等方面的培训。		●	●
62			社交技能培训	提供社交技能培训，包括沟通技巧、团队协作、社交礼仪等。			●

参 考 文 献

- [1] 关于加快发展数字家庭 提高居住品质的指导意见（建标〔2021〕28号）
 - [2] 关于深入推进智慧社区建设的意见（民发〔2022〕29号）
 - [3] 关于加快推进智慧社区建设工作的实施意见（鲁数发〔2022〕16号）
-