

“停车难”背后核心诉求是什么？如何用AI技术“看见”居民需求？ “数字居委会”为“小巷总理”减负增能

□ 首席记者 季张颖

在普陀区长寿路街道大上海城市花园居委会里，有 7 个硕大的抽屉柜，以每户为标签，抽屉里整齐存放着小区 672 户、近 2000 名居民的相关材料。

这些沉睡在文档里的“纸质碎片信息”，而今，正在被一套数字系统唤醒，汇聚成“小巷总理们”的“最强大脑”，以“数字居委会”的方式，赋能社区基层治理的方方面面。

作为上海首批“基层减负增能数字化会战”的试点区，普陀区全面推广基层治理数字化平台“新版社区云”，并在今年升级优化“百事能AI社工”这一政务服务平台，“让数据会说话”的构想 in 普陀变成现实。

近日，记者走进普陀区大上海城市花园这一试点居民区，寻找“数字居委会”赋能社区治理的基层故事。

居民频频反映停车难？“AI社工”找出问题症结

前两个月，大上海城市花园居民区党总支书记朱萍萍接连收到小区里几名居民前来反映停车管理的问题，“有人反映说，小区停车位排了很久，一直轮不上，也有人抱怨晚上下班回到小区，找不到停车位。”

“接连的反映，让我怀疑是不是近段时间小区的停车管理出现了大问题。”于是，朱萍萍和众多社区工作者一边将走访的情况记录在平台里，一边利用这些数据，借助“百事能 AI 社工”展开了分析。

综合分析出的月报最终显示：小区的核心诉求并非之前以为的“停车难”，实际占比更高、反复出现的，主要集中在电梯垃圾堆积、自行车坡道隐患等与公共环境、设施维护密切相关的物业治理的问题上。这样的结果，打破了社区干部们的思维定势，让治理的中心回归

到群众的实际期盼中来。

“在这之后，我们在周联席会议上，将相关问题逐一列明，交相关责任单位推进解决。”朱萍萍告诉记者，在此过程中，居委会结合分析报告，联合物业专门成立了“设施快速响应小组”，针对公共区域设施损坏维修问题，小区统一更换了过道灯，修整了多处裸露电线，同时还整修了小花园的道路砖块和部分楼道的地库道闸等。

“在绿化方面，我们对小区的卫生死角进行了清扫，对小竹林倒伏的围挡及时作了处理，还进行了预防性绿化除虫，通过打药水防治病虫害。”朱萍萍介绍，通过为期两个月的跟进，这些原本居民反映突出的问题都逐一得到了解决，设施报修率以及卫生投诉情况都较整改前有了明显的下降，居民安全感也得到了显著提升。

社工的“随身工具书”及时发出潜在预警信号

数据赋能社区治理的背后，事实上正是“数字居委会”的建设成果。今年年初，普陀区委社会工作部联合区数据局、区城运中心等多部门，接入“社区云”平台数据回流机制，打通了“记录—分析—决策”链条，在“百事能 AI 社工”平台内实现了走访数据的结构化提取与智能语义分析。

“过去，我们在走访群众过程中总是通过‘老带新’的模式，遇上居民矛盾纠纷不知道如何解决时，新社工总是要拖着‘老法师’一起去处理，通过这款AI工具，社工可以实时一键找政策、一键搜方案，同时根据走访结果，还能自动生成走访进度、工作记录、年度总结等，助力社工连贯而高效地工作。”朱萍萍说。

而如今，基于 AI 技术，普陀区以《普陀居民区百事能工作指导手册》《社区治理场景案例集》为基础，训练生成了知识模型，“百事能线上 AI 社工”成了社区工作者口袋里的一本“技能手册”。

值得一提的是，在今年升级后，该平台实现了对走访记录、会议纪要、群众反馈等非结构化文本进行关键词提取、情绪识别、问题分类与趋势预警。通过模型分析，一线社区工作者不仅能“看见”居民需求图谱，还能“听见”潜在风险信号。

就在前不久，大上海城市花园在工作台“特殊困难老年人”的应用场景中跳出一条新的预警线索，显示辖区居民曹老伯（化名）疑似独居老人。“我们的社工上门核实后，确认老伯的老伴前两天在医院过世，年近八旬的曹老伯成了孤老，我们随后在系统中给曹老伯加上了身份标签，作为重点关注对象，每日跟进老人情况。”朱萍萍介绍道。

记者注意到，除了特殊困难老年人这一场景之外，平台内另外还有儿童关爱保障、电动自行车、妇女维权提示等多个场景，助力社工实现更为精准的服务。



▲ 社区工作者利用数字化平台处理社区事务

“工作画像”提升队伍建设 一网协同实现减负增能

“数字居委会”的到来，不仅延伸了社区基层治理的触角，更成为居村书记带队伍、社区工作者自我成长的重要参照体系。

记者从采访中获悉，平台通过对社区工作者走访数据的多维度分析，为每位社区工作者生成“能力标签”和“工作画像”，涵盖数量结构、问题覆盖、服务对象、文字风格等指标，为因岗识人、精准带教提供支撑。

普陀区长征镇象源丽都居民区党总支书记倪晓倩在管理社区工作者团队时便受益于该功能。她借助平台观察到，工作次数最多的社区工作者虽然走访频率高，但内容重复度大；而有些则记录零散、覆盖率低。“平台分析后，可以帮助其重新调整任务分配，推动社区工作者聚焦社区消防安全、隐性矛盾干预等服务盲区，有效提升了走访的质量与深度。”倪晓倩介绍道。

而平台背后居委会业务流程的再

造，也为基层社区工作者带来了实实在在的减负增能。

在普陀区长寿路街道，大上海城市花园是离街道办事处最远的一个居民区，社工线下送批材料单程就需要耗费半个小时。

“纸质报批流转的形式，涉及盖章、签字等流程，万一再牵涉多个部门的审批，一两周的周转是常有的事情。”朱萍萍介绍，“试点社工报批申请工作的线上流转、一网协同后，帮助我们社工大大减负，让数据替我们跑路。”

“包括过去我们居民会常常会通过张贴楼道告示的形式发布通知公告、活动报名、志愿者招募等信息，很多时候也没有办法实现有效传达，如今借助‘数字居委会’，这些信息通过云端一键触发，推送给小区的居民，也方便了我们更好通过这一平台搜集民情民意，来推动更好地开展社区治理。”朱萍萍坦言。

覆盖全区街道居民区 为上海提供社区治理“样本”

在普陀，全区共有 2200 余名社区工作者，他们每日平均走访居民 2 户，日均数据量达 5000 条，月度积累超过 15 万条。以往，这些走访数据多被视为事务性记录，沉淀下的文字资料庞杂繁复，人工分析不仅效率低，还易忽略细节、利用率有限。

普陀区委社会工作部相关负责人介绍，如今，通过“数字居委会”，这些庞杂的数据成了“治理的参谋”，赋能基层干部提升现代化治理能力的同时，也推动普陀区社区治理真正走向“数据

驱动、主动预判、精准响应”的新阶段。

在前期试点基础上，目前，“百事能 AI 社工”已覆盖普陀全区十个街镇，初步形成一套安全可控、高效联通的治理工具体系。

记者获悉，普陀区将进一步开发街道级分析模块与标签标准体系，推动“百事能 AI 社工”从信息工具向治理引擎转型，让治理数据更贴近服务现场、决策更贴近群众声音，为上海提供社区治理的“普陀样本”。