

# 城市社区智慧治理的运行逻辑

## ——以温州市“智慧村社通”平台建设为例

杨 丹

贵州民族大学社会学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年3月10日; 录用日期: 2025年4月15日; 发布日期: 2025年4月24日

### 摘 要

随着社会进入现代化转型的过程, 社会结构各方面也相应转变, 城市社区治理也适应时代要求探索出了一条智慧治理之路。本研究以浙江省温州市A社区为研究对象, 按一定标准编码来整理所收集的资料, 并用案例分析法这一研究方法, 提出城市社区智慧治理是以科技为支撑、以人治为媒介, 以智治为目标且三者之间平衡统一的一种治理方式。并认为城市社区智慧治理能在精细和模糊治理之间寻找到平衡, 促使治理模式迭代升级。

### 关键词

城市社区, 智慧治理, 人治, 智治, 精细治理

# The Operation Logic of Urban Community Wisdom Governance

## —Taking the Construction of Wenzhou “Wisdom Village and Community” Platform as an Example

Dan Yang

School of Social Sciences, Guizhou University for Nationalities, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 10<sup>th</sup>, 2025; accepted: Apr. 15<sup>th</sup>, 2025; published: Apr. 24<sup>th</sup>, 2025

### Abstract

As society enters the process of modernization and transformation, all aspects of the social structure are transformed accordingly, and urban community governance also adapts to the requirements of the times to explore a path of intelligent governance. This study takes Community A in Wenzhou City,

Zhejiang Province as the research object, organizes the collected data according to certain standard codes, and uses the case study method as the research method to propose that the smart governance of urban community is a kind of governance supported by science and technology, mediated by human governance, and aimed at the balanced and unified governance among the three. It is also argued that urban community smart governance can find a balance between fine and fuzzy governance, and promote the iterative upgrading of the governance model.

## Keywords

Urban Community, Smart Governance, Human Governance, Wise Governance, Fine Governance

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

### 1.1. 研究背景

随着社会的转型升级,政府作为整个国家体系的管理中心,所提出的部分政策,尽管初衷是好的,但在长期的实践中也出现了一定程度的变形,可能存在的原因是我国政府职能部门由于中间层次较多,一层一层加码,上下垂直流动不易,导致信息传递缓慢,且增加了信息扭曲的概率,然而科学技术的发展则使得政府扁平化、无障碍化管理成为现实,使得跨层级、跨部门、跨地区成为现实,并打破数据壁垒和信息孤岛,促进治理有效、管理民主。不光如此,社区作为基层治理最后一单元,与广大人民群众密切关联,其治理转型也必然改变居民的生活,通过智慧治理把管理触角延伸到社区的“神经末梢”。基于此,城市社区智慧治理模式就成了不可忽视的重要话题,而城市社区作为社区的一种类型,主要是指在特定的区域内,由从事各种非农业劳动的密集人口组成的地域生活共同体,其主要特点是:(1) 人口集中,异质性强;(2) 经济和其他活动频繁;(3) 具有各种复杂的制度、信仰、语言和多样化的生活方式;(4) 具有结构复杂的各种群体和组织;(5) 家庭的规模和职能缩小,血缘关系淡化,人际关系较松散;(6) 思想、政治、文化相对发达[1]。在一个异质化程度较高的陌生人社会,就需要一条创新路径来协调多元主体之间的关系,更好进行社区治理。人工智能时代下的城市社区就正在走这样一条智慧治理之路,这是一种基于信息通信技术,旨在通过以技术手段为基础、自治为重点、人治为关键、法治为保障、善治为根本来提升基层治理体系和治理能力的新治理模式。

### 1.2. 文献综述

在 20 世纪 30 年代,吴文藻积极倡导社区研究,中国的社区研究最早始于此[1]。随着我国改革开放的深化,城市社区服务与建设等不断升级,有关城市社区智慧治理运行机制的研究,学界研究视角主要是在智慧社区如何建构方向上,基于技术与治理二者之间的关系,具体解释可分为治理主导型、技术主导型和互嵌整合型,但目前知网核心期刊和 CSSCI 文章讲述二者相互互嵌偏多,技术主导型的社区智慧治理未见其有。

第一个是治理主导型。靳永翥等人提出在基于人际信任、制度信任和技术信任三方面不足的现代社会,创建“智慧信任”,并用它来规制个人理性行为[2]。而邓沁雯等人则着墨于“智慧”二字上,认为城市社会智慧治理有三条路径[3]。魏玺等人则重新梳理了智慧社区治理内涵及其特征,认为它是集人本

主义导向、数字化建设、智慧化规划和网络化协同于一体的[4]。

第二个是互嵌整合型。胡卫卫等人提出的“熟人社区”共同体，基于个案研究，从场域、话语与技术这三维逻辑来阐述城市社区智慧治理共同体是何以建构的[5]。陈桂生等认为更应该把数字技术与城市社区治理互嵌看成技术创新基层治理模式与城市治理能力相互融合的制度过程的产物[6]。而朱懿从规则主导和技术主导两个角度来剖析得出城市社区智慧治理关系有三。一是合作整合型；二是能动促进型；三是技术引导型[7]。在如何协调多方主体方面，叶继红等人提出可以通过利益赋予来建起各行动者之间的桥梁[8]。兰旭凌基于风险社会视域，认为社区智慧治理同样也不是简单的“智力”符号，而是人、设备和社会的群体智慧和体系智能二者的统一，这样才能实现对风险社会的防控和应对[9]。

无论是哪一种方式，都为社区治理转型升级提供了参考与启示。在主流方面这些研究都认为技术赋能是一个不可或缺的必要条件，但并不能将其看成社区智慧治理的充分必要条件。笔者认为城市社区智慧治理应是人、技术和治理方式三者的互联互通，达到适度平衡状态促进智慧化嵌入社区治理。故此，本文将基于温州市的探究，来剖析城市社区智慧治理更深层次上的逻辑，即其何以运行，其内在逻辑思维定式又是什么？

### 1.3. 理论基础

张成岗有关“智慧治理”概念的界定，指的是源自 20 世纪后期的智慧社区、智慧城市和智慧增长运动。智慧治理通过技术变革来实现社会治理变革，是一种将技术主导转向政府主导的多元社会治理的复合性、整体性治理思路，其目的在于建构具有包容性、整合性以及可持续性的智慧城市。智慧治理、社会治理、智慧城市三者之间存在着紧密而深刻的联系。其中，智慧治理与社会治理的关系主要体现在理论层面的构建与创新上，它们共同探索着治理模式的现代化转型之路。而智慧治理与智慧城市的关系，则更多地体现在实践应用的广阔舞台上。相较于传统治理模式下政府单向主导、层级分明的科层制治理框架，智慧治理则通过技术驱动、主体协同和价值重构这三重逻辑创新、治理创新，实现了社会治理范式的变革。这一结合不仅带来了社会治理的精细化、治理主体的多元化以及公共服务的科学化等一系列变革，更要求我们具备整体观念，深入考量治理、技术与社会之间复杂的逻辑关系。而在智慧城市这一大框架下，与城市治理相关的各种因素就被统称为智慧治理，它们涵盖了城市规划、政务服务、环境监测、决策支持等多个关键领域。基于智慧城市的体系化、综合性的治理需求，智慧治理在传统管理模式基础之上不断孕育并呈现出多样化的新模式。这些新模式不仅提升了城市治理的效率及水平，更为城市的可持续发展注入了新的活力与动力[10]。本文据此概念，来探讨温州市“智慧村社通”平台的运行逻辑。

### 1.4. 研究方法

本文在研究城市社区智慧治理相关问题时，综合考虑研究的可行性、可靠性及适用性，使用案例分析方法，将浙江省温州市“智慧村社通”平台作为本文的案例，选取该案例的原因有二：一是具有丰富个案的信息；二是该案例运用范围广，成效大，具有典型性。最后再结合研究中所发现的实际情况，撰写一篇能为其他地方的基层治理提供具有借鉴价值的文章。在具体操作上：

(1) 在各大互联网文献资料库以及资料分享平台(如中国知网、政府网站等)通过搜索与本研究相关的关键词，更多地了解和掌握那些与关注的研究问题相关的信息。

(2) 对收集到的大量资料进行整理，这时主要采用连续接近法，经过反复和循环，从最初一个比较杂乱、详细、具体的资料细节，变为一个具有一定概括性的综合分析的结果，并结合以往访谈所获信息，来进一步分析资料。

(3) 将最初的资料按一定标准进行分类, 形成一个清楚明晰的研究资料, 为文本的撰写提供了丰富的现实基础。

(4) 反复阅读归纳整理的材料, 初步了解有关研究问题的多方面内容, 进行归纳, 深入剖析其内在机制, 得出一定的经验和启示。

## 2. 追溯: “智慧村社通” 平台建设的背景

### 2.1. 响应国家号召, 唱响社会治理新格局

2020 年 7 月 23 日, 习近平总书记指出, 一个国家治理体系和治理能力的现代化水平很大程度上体现在基层[11]。到 2021 年 4 月 28 日, 《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》中提出要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 坚持和加强党的全面领导, 坚持以人民为中心, 以增进人民福祉为出发点和落脚点, 以加强基层党组织建设、增强基层党组织政治功能和组织力为关键, 以加强基层政权建设和健全基层群众自治制度为重点, 以改革创新和制度建设、能力建设为抓手, 建立健全基层治理体制机制, 推动政府治理同社会调节、居民自治良性互动, 提高基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平[12]。同年 12 月 27 日, 《国务院办公厅关于印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》中又提出要不断夯实国家治理体系和治理能力现代化, 不断构建新发展格局, 必须走共同富裕道路, 必须强化问题导向, 充分运用数字技术为社区赋能减负, 提升服务品质和效能, 千方百计让现代化成果更多更公平地遍及全体人民[13]。到 2022 年 5 月 10 日, 多部门《关于深入推进智慧社区建设的意见》中又指明重点任务是要集约建设智慧社区平台、拓展智慧社区治理场景、构筑社区数字生活新图景、推进大数据在社区应用、精准归并社区数据录入、加强智慧社区基础设施建设改造[14]。不难看出, 从过去到现在, 中央十分重视基层治理这一工作, 并不断推进基层治理与我国现代化转型这一过程相适应。因为我们知道, 基础不牢, 地动山摇, 要不断夯实基层社会治理这个根基, 提高社区治理效能, 关键是加强党的领导[11]。互联网和大数据时代已然来临, 复杂、矛盾和多元成为当今时代的重要特征, 传统的模糊治理模式, 如惯性思维和任意性等仍然根深蒂固, 人工智能的出现让我们看到了治理模式的升级的可能性, 达到标准化、规范化、精细化、专业化的水平的可能性。另外, 社区作为党和政府联系并服务居民群众的“终点站”, 为进一步加强社区和居民之间的联系, 充分发挥社区干部的工作能力和工作热情, 治理转型已是必然, 通过智慧治理把管理触角延伸到社区的“神经末梢”, 以数字赋能基层治理, 从而整体提升国家治理体系和治理能力现代化。

### 2.2. 基于现实所需, 建设社区治理共同体

我国社会正处于现代化转型这一重要过程, 社会结构发生转变、管理体制也相应变革, 不同于以往费孝通先生所说的“熟人社会”, 伴随着现代化而来的“陌生人社会”正渗透进社会结构的各个方面, 要在这样一个社区中构建和谐有序的格局, 就需要多元治理, 协同治理, 并以党建为引领, 整合多方力量, 共建共享和谐美丽社区[15]。同时, 作为郑杭生笔下的社区(Community)则是指进行一定的社会活动、具有某种互动关系和共同文化维系力的人类群体及其活动区域[1]。故, 我们可知社区中的人一定是共同面临某种问题、具有某种共同利益, 从而共同参与某种行动, 既如此那社区的发展也关系着其中的每一位成员, 就需要每一个人都参与其中, 并提升基层治理水平以回应人民切实所需, 这是关键所在。随着人们日益增长的美好生活需要, 对各方面都有了更高的要求, 比如生活环境、医疗养老、就业等。而社区作为基层治理的“最后一公里”, 更要重视人民所及所盼, 真正地服务居民, 提升自身的治理能力和治理水平, 从而使人民满意度得到质的提升。

总的来说, “智慧村社通”平台的建设是国家、人民及实际情况综合作用产生的结果, 是在时代洪



流中发展出来的基层治理模式，是国家所倡、是人心所向、是时代所造。

### 3. 当下：“智慧村社通”平台建设的剖析

“智慧村社通”是一款集村级事务管理、掌上公共服务、村民互动参与为一体的掌上移动工具，系统开发了“码上参与”“码上管理”“码上协商”“码上监督”“码上服务”等服务模块<sup>[16]</sup>，为推动基层社会治理体系和治理能力现代化提供了更有益的探索和实践。

以使用平台的 A 社区为个案，了解该平台的运行逻辑。首先，A 社区成立于 1985 年，面积约 30 公顷，下辖 9 个住宅小区，7 个网格，现有常住人口 5764 人，户籍人口 2180 人。下属 5 个党支部，55 名党员，行动不便 10 人，出国 2 人；流动党员 43 人，流出一人，社区有常住(包括外来)居住 1903 户。其中低保户 5 人，低编 2 人，残疾共有 29 人。A 社区现有“两委”干部 9 人，其中兼职 3 人。书记主任一肩挑 1 人，平均年龄 37 岁，女性委员占 78 %。现有工作人员 9 人，其中专职社工 6 个，按照“小办公、大服务”的原则，以全龄阶段居民的多层次需求为导向，打造老龄学习苑、儿童之家、红色驿站等平台，将各个阵地、各项服务汇聚成片、串珠成线，努力打造居民“易进入、可参与、能共享”温馨家园，不断满足居民对美好生活的新期待、新向往。

#### 3.1. 丰富社区服务内容，提升基层服务水平

从浙里办进入智慧村社找到自己所属社区，映入眼帘的是公开之栏以及村社服务这两大模块。该平台十分灵活全面，能多角度提供便民服务。因为被设计得很灵敏，所以它可利用居民的个人信息提供准确、有针对性的服务，如政策推送、新闻推送、乡村振兴推送、示范推送、公告推送、科教推送、防灾推送等服务，这有助于居民更好地了解目前的情况。再比如“残疾人社会基本养老保险补助”办事指南，帮助有需要的人申请困难补助，保障社会弱势群体的基本生活。此外，居民还可以提交租房申请，将自己的闲置房出租，增加收入，也便于社区人口管理。同时，“云盖章”服务功能为居民盖章用章提供便利，如异地公民选民资格情况说明，使用智慧村社云盖章可以大大提高办事效率，增加居民的满意度。并且可通过申请成为志愿者，既可求助也可施以援手达到我为人人、人人为我的境界，在线互动，提高社区整体活力；建设“网上议事会”，设置群众建议、村社通告、活动公开等专栏，方便居民提出自己的建议，为建设更美社区增添一份力，增强民众获得感。

#### 3.2. 创新社区服务方式，打造温情和谐社区

通过建构“掌上居委会”，将多个工作内容设置在平台中，居民可以直接通过平台办理相关业务。并借助移动互联网、支付账户体系、信用金融、大数据等方式，为物业提供小区管理、流程管理、智能设备管理等多种运营支持，助力社区物业实现信息化、智能化，改善物业管理水平和服务品质，从而为社区居民带来更舒适便捷的智慧生活体验。比如，在“报事报修”这一专栏中，居民可以填写基本信息、对报事类型进行选择，并上传需维修物件，不久便有业务人员上门服务。在“政务超市”中，可一站办理多项事项，包括社保(社会保障卡临时挂失、城乡居民养老保险等)、公积金(住房公积金等)、供电局(个人充电桩报装申请等)、公安(流动人口登记、居民户口簿的申、换、补领等)、医保(参保人员参保信息查询等)、公共集团(燃气)(气表过户、客户信息变更等)、中广有线(有线电视续费、无线电视新装等)等事项，居民根据自身情况填写信息申请预约后，预约成功就会有专业人员上门服务，省时省心并且无事项费用。到了“幸福颐养超市”这一专栏，针对性就更为强烈，为老年人提供便民服务，主要包括助洁服务、康复护理(上门测量血压、血糖等)、助浴服务、生活照料(上门修剪脚指甲、按摩等)、代办陪同(代购物品、办证等)、精神慰藉(读书读报、陪聊服务等)、安居守护(护理床、氧气机等租赁)等服务事项，几乎每一服务事项选购量都较高，有的甚至快达 50 万，由此可知养老服务是符合人民需求的，尤其是对于某些小区老

年人口占比较高的情况来说更为需要，居民通过线上选购服务事项就有相关人员上门服务，可以真正为老年人带去便利，并打造一个温暖和谐的社区环境，使老年人老有所乐、老有所养，提升他们的幸福感、获得感和归属感。

### 3.3. 创新党员服务方式，提高社区治理能力

通过创建“掌上党组织”，利用该平台，将社区所办事项及时发布在网上，以便居民及时了解、监督干部。在“你说我做”一栏，居民可以将自己看到的社区问题发布在该平台，社区领导端会显示待办事项，并具有提醒其及时解决问题的功能，监督其一举一动，使得民众需求得到及时解决。居民还可以通过该平台进入自己所在小区，了解小区在办事务，比如河边老旧护栏破损，及时更换，改善居民环境，保障居民出入安全，而居民想了解事务具体情况则可以进入自己所住小区进行线上浏览；还有道路翻新、停车道闸安装、公益爱心项目为困难群体提供结对帮扶等切切实实落实解决人民身边的事情，提高民众幸福感。也正是因为通过“掌上党组织”的组织架构，将管理范围辐射整个社区，完成了社区虚拟空间的线上交融。有了这一网格一节点，才使得各层级按章办事，及时发现所辖区域出现的问题，并有效且尽快的解决，使得尽管不是本地居民，居住其中的外来人民也对其有归属感，并进一步完善了基层党建工作体系，提高基层整体治理能力。

有了涵盖基层治理各方面的掌上办事平台，不光能给基层百姓带来幸福感、获得感和满意感，也有利于为基层干部的治理工作减负提效，整体上提升基层治理现代化水平和能力。

## 4. 比较：“智慧村社通”平台建设的魅力

### 4.1. 三个转变，三层蜕变

自“智慧村社通”平台启用以来，基层治理已实现了三个转变，总体上提升了基层治理能力和水平，具体转变如下。

#### 4.1.1. 从“线下”到“线上”的转变

传统村社事务信息在传递模式上存在着效率瓶颈的问题。过去，村民获取政策信息需前往党群服务中心公告栏查阅，而公告内容需经温州市政策文件逐级下发至村社，再经由县(市、区)、功能区和乡镇(街道)层层转发，导致信息滞后性明显。这种多级流转机制不仅延长了政策触达周期，还可能因信息更新不及时使村民错失与自身权益相关的政策内容。为弥补信息传递缺口，社区工作人员需通过入户宣传的方式来覆盖信息盲区，客观上增加了基层工作负担，也可能对居民日常生活造成一定的干扰。现在，社区内大小事务都会实时发布到平台上，居民在手机上就可以了解身边事，换一种方式参与社区事务。而通过“智慧村社通”平台实时发布政策信息，就减少了不必要的流转环节，居民可以直接解读相关政策，比如由温州民政发布的以“临时救助是什么？谁能获得临时救助？”为标题的政策，让居民通过该平台就了解到救助对象包括哪些等信息，并根据自身情况按政策来申请临时救助。另外，“回家”版面中设置了两个大主题，一个是村社服务，另一个是公开之栏，每一主题下面又设置了相应的专项内容，非常全面，并且凡涉及村民利益的重大事项都能全方位全天候公开展示，真正实现了足不出户知社区。

#### 4.1.2. 从“共性”到“个性”的转变

根据不同人群的特征，应用大数据，量身打造特定内容进行推送，就比如惠民政策可以通过平台一键送达至居民手机上，让居民随时随地可以了解惠民信息，还有“避灾点”这一模块不光可以提醒居民“台风”即将到来，而且还可以根据居民所在位置显示附近避灾点，这些都是关系民生的幸福要事，是

可以提升居民满意度的重要举措。在平台中,“幸福颐养超市”提供了各式各样的特定服务,购买者完全可以根据自家老人的特殊情况来选取定制服务,真真正正全方位解决独居老年人生活、心理等方面所遇困难。

#### 4.1.3. 从“纸尖”到“指尖”的转变

“智慧村社通”平台可解决查询台账记录复杂的问题。过去,村内许多账目可能因为数目小不会记在项目明细上,又或者是记了但因为纸质管理不当或不方便而查询不到项目明细,现在村内任何一条收支都要记录下来,上传至平台上,而通过“智慧村社通”就实现了电子留痕,大大降低村社纸质台账负担,电子化公开公布的方式也在一定程度上减少了村社公开物耗。在平台的“你说我做”和“群众建议”模块,居民可以将自己在社区的所见所闻发布上去,为社区发展提出自己的看法,为建设更好社区而发力。当然,居民还可以在“智治通”这一专栏中进行线上表决、物业评价、业委会评价等,如果有负面行为或现象将会放至“曝光台”。另外,如果相关居民不能到居委会线下盖章,那么可以通过“云盖章”来办理事务,这种方式不光方便快捷,而且效率之高,居民只要动动指头就可以实现“咨询-投诉-建议”三合一[17]的目标。

### 4.2. 多方参与,多方融合

在党的引领下,充分调动社区成员、社会组织、社区工作者、志愿者和慈善资源等社会力量的积极性,更好发挥政府作用,构建多方参与格局,让全体社区人民共建社区人文和自然环境、共享发展成果。通过该平台,居民可以根据自己所遇情况上报说明,社区干部通过平台了解情况,并及时解决问题,达到在平台上进行互动的效果,永嘉县桥下镇韩埠村村委会主任林游介绍“之前村里民间场所需要拆除迁移,通过‘智慧村社通’进行了十几次民主协商会议,让村民知道为什么要拆迁,拆后怎么建,资金来源与去向等。[16]”形成上情下达、下情上报、上下互动的闭合运行环[18];当然,平台中的“政务超市”就是需要社区、银行等多方合作给社区成员带去便利;家中成年人也可以在“幸福颐养超市”为独居老人选取特殊服务,该服务就是由社区和养老服务中心、医养服务有限公司等相互合作形成的。可以说,“智慧村社通”平台不光方便群众随时随地参与社区事务,也使社区居民共同享有社区服务,真正实现了社区治理公开、透明、及时、全域、自治、法治、德治、善治。

可以说,“智慧村社通”平台重点在于合理且妥善地运用数字化成果来为基层治理保驾护航。同时,建立在以科技为基础的人治、自治、法治和德治这“四治”相辅相成的“智慧村社通”平台是现代化基层治理的新方向和新趋势,它经历了三个转变、促成了多方融合,进而使得基层治理顺应时代发展,实现智能化和数字化。

## 5. 困境:“智慧村社通”平台建设的现实

### 5.1. 制度建设落后于智慧化程度

在互联网时代,“智慧村社通”平台的出现无疑是基层治理实现现代化的关键举措。基层工作的方方面面都通过该平台来落实,涵盖内容之多,服务范围之广,是各个方面都在走向数字化、网络化、信息化的表现,同时也是适应我国现代化转型的表现。在平台中,登录过后我们就可以看见身边发生的具体事件。对于社区每一成员来说,大家办事更便捷,基本上可以实现一站式办理,生活环境一旦出现什么问题,立即可以得到解决改善,因为一旦居民通过“你说我做”模块上传问题,社区工作者这边会有平台督促其尽快落实解决;对于独居老年人来说,其基本生活可以通过平台得到照料,无须担心,实现老年人老有所养、老有所乐。但是,我们需要看到数字化给我们带来便利的同时,也有一些潜在的问题。比如,在“幸福颐养超市”购买的养老服务,助浴服务在实际服务中真的会耐心为老年人服务吗?如何

保证来服务的人是具有耐心、细心的？如果解决这些可能存在的问题，那“智慧村社通”平台可以真正实现“智”治，并符合人民对美好生活的向往。

## 5.2. 技术依赖导致忽视价值理性

“智慧村社通”平台不光可以为老百姓带去便利，也为基层工作者的某些工作增添了便利。“以前，干部向群众宣讲一些服务性政策要准备不少书面材料，有时还要开展线下宣讲。”瓯海区南白象街道南垟社区主任兼党支部书记周治鑫说，但现在不需如此，因为“智慧村社通”平台具有通俗易懂的政策解读功能，群众在平台中就可以了解详细的政策，群众和基层工作者都无需跑腿，这既为群众提供了便利，也为基层工作人员减轻了工作量，是真正意义上的双赢[18]。任何事情都具有两面性，它在这个方面提升基层工作者的工作效率，但可能在另一方面带去复杂。比如，之前去调研，社区主任说：“以前按时上班就可以了。但现在必须进行数字化签到，由于不习惯，很多时候都会忘记，又或者是有时候直接下小区处理事务，根本没时间又跑一趟党群服务中心进行签到。”其实主任想告诉我们的是，有时候并非大家没有按时上班，而是因为某些不可抗力导致，但是平台又会时刻监督基层工作者，所以其实在这一方面会给基础层服务人员带去困扰。同时，数字化的治理手段，使得基层治理实现“网上办”、“掌上办”、“码上办”[19]。村社服务和政务公开每一内容都细分成了不同的单元，条条块块，界限分明，不会将全部事务冗杂在一起。比如有了电子台账，不管是查询还是记录都更方便。但是它方便的同时也会使得其过于精细，不利于基层治理。A社区主任说：“以前村内活动两百块钱以内的费用并不会过细的去记录，当然不是说会去挪用这些钱，但是现在哪怕是一把扫帚的钱也要详细记录下来，就大大加大了工作人员的工作量，也可能使得基层工作者寒心。”在具体治理中，我们的愿景是其希望更加程序化、精细化和标准化，但又无形之中打破了原有的格局，所以需要我们在二者之间找到平衡，并且培育“人人有责”的共同意识、划分“人人尽责”的责权划分、努力保持“人人共享”的可持续性[16]。

## 6. 未来：“智慧村社通”平台建设的发展

### 6.1. 强化服务意识，实现有效监督

任何事物都具有两面性，“智慧村社通”平台在给人们生活带去便利时，也带去了潜藏问题。我们通过平台所提供的模块可以看到，服务内容的丰富性与多样性，几乎涵盖了人们生活的方方面面。但是，有些服务在购买时，我们如何保证服务质量呢？比如，再为老年人配送餐食时，食品质量如何得知呢？这就需要基层组织建立监督机制，对服务人员采取相应地考核机制，并且定期问询老人等被服务群体的反馈意见，及时修改服务方式等。同时，还需要在招聘志愿者或者是社区工作人员时考察其是否有耐心？是否是真正对这些爱心帮助事务感兴趣？是否具备一名真正的社区工作者的资格？这些都需要在初期就了解清楚，比如观察其日常生活状态、建立试用期等等来保证服务人员是有着爱心热情的人。

### 6.2. 实现精细治理，平衡模糊治理

我们知道，智慧治理主要依托智能技术构建的社会关系网络来运作，这在一定程度上削弱了基层治理主体之间的社会性沟通与互动，并渐渐侵蚀了他们在决策与执行过程中的自主权。这确实实现了基层治理的程序化、精细化，但是也为基层增了负，可能导致基层干部热情消减，自主决策丧失。所以，需要界定哪些事情是用智能化的方式来处理是最优的；哪些事情是用原来的治理方式比较好。同时，还需要有人情味，在对干部进行监督考察时，切勿过度使干部寒心，为干部增负。有时，也多听听干部的心声。衡量一件事干得好不好，关键在于人民的反馈，不能只盯着那些冰冷的数据来考核干部，而是在监督干部的同时，能使其合理运用智慧化设备，更好实现基层治理效能的提升。



### 6.3. 识别社会关系，防范隐私泄露

当然，我们还要防范基层治理的开放数据及隐私泄露等危险。比如，居民们进入平台发表意见、进行公共事务反馈等都是通过平台来发布，哪个人是哪个街道、哪个社区、哪个村的都有明细，只不过正常情况下，个人只能看见公共事务，并不能去访问具体的某一个人。可是，要防止有心人钻了技术漏洞，对居民隐私或者组织的各种数据造成威胁。当前技术尚未达到保证基层社会公众信息绝对安全的水准，隐私泄露等问题悬而未决。故此，作为居民，不要随意在网络上泄露自己的关键信息，保护自己的隐私等；作为基层组织，则需要聘请专业人员来为智慧技术进行加密，防止黑客或有心人侵犯数据库或他人隐私。

“智慧村社通”平台建设的初衷是好的，但运行过程中的变故并不是人为可控的，我们能做的就是“新事物”与“旧事物”的临界点上建立起柔和、平衡的治理模式，使得智慧化成果落地伊始能够尽可能少的受到过去治理模式的排斥，并逐渐达成和谐有序的画面。

## 7. 总结

本文重点关注的问题是：城市社区智慧治理是什么样的治理模式？依托科技的智慧治理在实际运行中会有什么样的治理屏障？又该如何实现智慧、精准治理和模糊治理之间的关系协调，达到平衡、稳中求进的治理？以浙江温州“智慧村社通”平台的开发运用为例，来阐明城市社区智慧治理运行模式及相关问题。研究分析后，得出城市社区智慧治理主要呈现为互嵌整合的类型这一研究结果，即城市社区智慧治理是人、技术和治理方式三者之间的互联互通，促使三者达到适度平衡状态进而推进智慧化嵌入社区治理。我们知道，社区治理的主体是人民，在这样一个人口异质性强、初级关系衰落的陌生人社區，正是需要通过科技手段来探索出一条更为智能化、精细化和标准化的现代社会治理模式，并打造人人有责、人人尽责、人人享有的社区治理共同体[12]，这一是需要政府积极引导居民自觉回归到自治规范、发扬社区居民的“当家作主”精神[20]；二是需要社会组织和政府之间的相互配合；三是需要政府、社会组织和居民三方对顶层设计的灵活、精确解读并因地制宜执行。这些认识具有一定的理论和现实意义。在理论方面，国内外学术界有关城市社区智慧治理运行逻辑的研究较少。通过对浙江省温州市“智慧村社通”平台的探究有望能够丰富该研究领域，为之添砖加瓦，从而不断解决实际问题，推进社区治理转型升级。在现实方面，城市社区智慧治理良性发展有利于互联网在社会各方面的渗透，利用科技赋能基层治理，用“小程序”办好“大事情”，以服务全程全时、管理高效有序来实现基层善治，逐步提高整体社会发展水平，更好凝合力、聚人心，助力经济更富活力、社会更有秩序、生活更加美好，实现人民生活质的提升。也通过对浙江省温州市“智慧村社通”平台治理模式的描述、阐释及探究，有望能够概括和推广这一智慧治理的特写镜头，并且对运行过程中的问题进行监管反馈修正，具有一定的现实意义。浙江省温州市的“智慧村社通”平台是一个乘着改革的春风，进行智慧治理探索的城市社区治理手段，它集政府监管、村务管理及公共服务等功能于一体，是智慧社区治理新蓝图，是符合时代发展要求的表现。通过该平台，我们有望建设一个同时实现自治、法治、德治和善治的新型城市社区。

但是，本研究的创新性不足，并且对于运用该平台的各社区没有逐个去做细致研究和访谈，导致不能做解释性研究，探寻城市社区智慧治理为何呈现这样的方式。一是因为时间有限，不能长期扎根实地探寻其背后内在原因；二是笔者本身能力、研究经验等不足。基于上述原因，我对城市社区智慧治理为什么呈现这样一种治理模式还了解得不够。尽管研究得不够深入，分析也存在潜在的误差，但认识到其中的运行逻辑，知道基层治理的改革创新必须依靠科技来支撑，是一条总体上与现代化道路相适应的新发展之路。

## 参考文献

- [1] 郑杭生, 主编. 社会学概论新修[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2019.
- [2] 靳永翥, 莫桂芳, 赵远跃. “智慧信任”: 数字革命背景下构建基层社会共同体的新动力——基于贵阳市沙南社区的个案分析[J]. 中州学刊, 2020(1): 70-78.
- [3] 邓沁雯, 王世福, 邓昭华. 城市社区智慧治理的路径探索——以佛山张槎“智慧城市管家”为例[J]. 现代城市研究, 2017, 32(5): 9-15, 30.
- [4] 魏玺, 甄峰, 孔宇. 社区智慧治理技术框架构建研究[J]. 规划师, 2023, 39(3): 20-26.
- [5] 胡卫卫, 张迪. 城市社区智慧治理共同体的建构逻辑及运行机制研究——基于成都市成华区“智慧·家空间”的实证考察[J]. 电子政务, 2022(9): 15-26.
- [6] 陈桂生, 徐铭辰. 数字技术与城市社区互嵌治理——以“两津联动”的天津实践为例[J]. 上海行政学院学报, 2022, 23(2): 66-77.
- [7] 朱懿. 城市社区智慧治理的整合机制研究[J]. 企业经济, 2021, 40(3): 80-87.
- [8] 叶继红, 成君. 行动者网络理论视角下基层智慧治理的逻辑与进路——以苏州 G 区“住枫桥”APP 为例[J]. 中共天津市委党校学报, 2022, 24(1): 76-85.
- [9] 兰旭凌. 风险社会中的社区智慧治理: 动因分析、价值场景和系统变革[J]. 中国行政管理, 2019(1): 140-145.
- [10] 人民智库. 张成岗 | 智慧治理的内涵及其发展趋势[EB/OL].  
<https://mr.baidu.com/r/1uIqNl5rgI?f=cp&rs=389463969&ruk=-S1J6qqjBE0P1M1K03XpcA&u=1240a6362ddfab2a>, 2021-03-10.
- [11] 中共中央国务院. 习近平谈社区治理: 提高社区效能的关键是加强党的领导[EB/OL].  
[https://www.gov.cn/xinwen/2020-07/24/content\\_5529703.htm](https://www.gov.cn/xinwen/2020-07/24/content_5529703.htm), 2020-07-24.
- [12] 中共中央国务院. 中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见[EB/OL].  
[https://www.gov.cn/gongbao/content/2021/content\\_5627681.htm](https://www.gov.cn/gongbao/content/2021/content_5627681.htm), 2021-04-28.
- [13] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知[EB/OL].  
[https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content\\_5674302.htm](https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content_5674302.htm), 2021-12-27.
- [14] 民政部. 九部门印发关于深入推进智慧社区建设的意见[EB/OL].  
[https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-05/21/content\\_5691593.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-05/21/content_5691593.htm), 2022-05-10.
- [15] 郑杭生. 破解在陌生人世界中建设和谐社区的难题——从社会学视角看社区建设的一些基本问题[J]. 学习与实践, 2008(7): 5-13.
- [16] 温州市人民政府. 温州“智慧村社通”平台入选基层治理蓝皮书[EB/OL].  
[https://www.wenzhou.gov.cn/art/2020/9/17/art\\_1217832\\_57705333.html](https://www.wenzhou.gov.cn/art/2020/9/17/art_1217832_57705333.html), 2020-09-17.
- [17] 中华人民共和国民政部. 温州: 指尖上的基层治理[EB/OL].  
<https://www.mca.gov.cn/n152/n166/c42216/content.html>, 2020-03-30.
- [18] 温州市人民政府. 市民政局推动“智慧村社通”服务平台等数字化项目全面运行[EB/OL].  
[https://www.wenzhou.gov.cn/art/2021/5/8/art\\_1217833\\_59050695.html](https://www.wenzhou.gov.cn/art/2021/5/8/art_1217833_59050695.html), 2021-05-08.
- [19] 温州市民政局. 全力谋实“十四五”规划 推进民政事业高质量发展[EB/OL].  
[https://wzmz.wenzhou.gov.cn/art/2020/12/28/art\\_1240383\\_58921265.html](https://wzmz.wenzhou.gov.cn/art/2020/12/28/art_1240383_58921265.html), 2020-12-28.
- [20] 中共中央国务院. “微”治理中感受城市温度——基层党建引领城市社区治理扫描[EB/OL].  
[https://www.gov.cn/xinwen/2020-09/17/content\\_5544170.htm](https://www.gov.cn/xinwen/2020-09/17/content_5544170.htm), 2020-09-17.