中关村现代信息消费应用产业技术联盟 发布

 T/INFOCA X—2024

团体标准

2024-X-X实施

2024-X-X发布

面向用户综合体验的智慧社区在线服务质量评价方法

Method for Evaluating the Quality of Online Services in Smart Communities Based on Comprehensive User Experience

（征求意见稿）

（本稿完成日期：2024年9月）

ICS 33.160

CCS M63

目次

[前言 III](#_Toc148662637)

[1 范围 1](#_Toc148662638)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc148662639)

[3 术语和定义 1](#_Toc148662640)

[4 缩略语 3](#_Toc148662642)

[5 智慧社区在线服务质量评价方法 3](#_Toc148662643)

[6 评价指标的设计原则 4](#_Toc148662644)

[7 居民体验评价功能 4](#_Toc148662652)

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这些专利的责任。

本文件由中关村现代信息消费应用产业技术联盟提出并归口。

本文件起草单位：中国信息通信研究院，南京大学、中山大学、哈尔滨工业大学、西安交通大学

本文件主要起草人：杨崑、孔子南

面向用户综合体验的智慧社区在线服务质量评价方法

1. 范围

本文件规定了智慧社区提供与线下流程结合的在线服务过程中，满足用户基本体验的前提下，用户侧服务的质量评价方法。

本标准适用于国内智慧社区的设计、规划、建设和评估。

1. 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 31490.7-2015 社区信息化 第7部分：信息系统技术要求

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1.

智慧社区 smart community

充分利用物联网、云计算、大数据、人工智能（AI）等新一代信息技术，融合社区场景下的人、事、地、物、情、组织等多种数据资源，提供面向政府、社区各类盈利和非盈利组织、居民和社区自治组织的社区管理与服务类应用的新型城市功能微单元。

面向用户综合体验的智慧社区smart Community for Comprehensive User Experience

以和睦共治、信息集约、智慧共享为基本要求，以最终用户体验明确提升为出发点，采取线上和线下结合方式提升社区治理的科学化、智能化、精细化水平，打造的具有获得感、安全感和幸福感的现代社区。

智慧社区信息系统smart community information system

采用物联网、 大数据、人工智能、BIM等技术，连接社区内公共环境的智能基础设施，整合社区内多种业务系统，实现设备接入、数据汇聚、信息共享、业务协同等综合功能，向社区业主和租户、社区物业、社区管理者等提供全方位感知、泛在连接、智能化、可视化的社区管理与服务应用的统一平台。

社区公共安全 Community public safety

智慧社区居民从事和进行正常生活、 工作、 学习、 娱乐和交往所需要的安全稳定的内外部环境和秩序。

应急避难场所指引 Emergency shelter guidelines

用智能化手段对智慧社区所在区域的应急避难场所进行标识，通过智能化手段对居民进行引导。

智慧社区综合体验 comprehensive Experience of Smart Community

居民对智慧社区生活状态所形成的一种主观性的感受与评价，同智慧社区惠民建设和服务相关，包括客观可量化的评估和主管感知的叠加；是幸福感、获得感和安全感的综合体现。

智慧社区居民幸福感 happiness of Smart Community Residents

居民对智慧社区生活质量的总体性判断，它同智慧社区惠民建设内容密切相关，又与社区居民的需求和价值相关联，包括对智慧社区惠民建设内容做出满意判断的程度（通常表现为惠民建设满意度）和由此产生的积极性情感占优势的心理状态（通常表现为喜悦、得意、满足、信心、信任等），是主观幸福感与心理幸福感的有机统一。

智慧社区居民安全感 smart community residents' sense of security

在我国推进智慧社区建设和社区治理现代化的背景下，对智慧社区建设服务内容是否安全、以及个体是否具备应对风险能力的主观感受，包括信心、安心、自由等。

智慧社区居民获得感 smart community residents' sense of achievement

在智慧社区中，运用新一代信息技术为居民提供各项惠民服务，使得社区居民在生活、工作、学习、娱乐等各方面的权益和需求得到保障和满足，即客观上的“获得”满足或超出期望，从而在主观上产生的一种舒适度、归属感和幸福感等正向的心理感受。

1. 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

AI： 人工智能（Artificial Intelligence）

GIS： 地理信息系统（Geographic Information System）

1. 智慧社区在线服务质量评价方法
	1. 智慧社区在线服务质量计算方法

智慧社区在线服务质量评价需要考虑基础质量、线下协同质量和用户感受质量的综合。

1. 基础质量是智慧社区服务必备要素，作为评定智慧社区线上服务质量的必要条件，基础质量评分包含了必要项和选择项两类评分部分。必要项评分为智慧社区必须达到的刚性指标，达成该指标则累计分数，进行选择项分值计算，若必要项未达成则该指标项整体计0分，不再考虑选择项得分.选择项评分为智慧社区在达到必要项标准的基础上，能够达到的更高标准，选择项的分值累计是智慧社区在线服务质量评价的的重要依据。
2. 线下指标是智慧社区在达到基础指标的基础上，线上服务与必要线下工作衔接的紧密度，是考量智慧社区在线服务的可用性的重要要求，使用选择项评价标准计分。
3. 感受指标是以用户感受为参考的，具有更高要求的智慧社区在线服务质量评价指标，结果以累计分值呈现，直接计入总得分。

评价指标总分值按公式（1）计算：

P=∑Qi·Wi+B(1)

式中：

P——为智慧社区评价的实际总得分；

Qi——为24个二级指标（基础指标和提升指标）的实际得分值，各二级指标内满分为100分；

Wi——为各二级指标的指标权重，智慧社区评价指标权重分别见表24；

B——为创新指标（“鼓励创新”和“其他亮点建设”2个二级指标）的实际得分值，满分为10分。

* 1. 评价数据的收集

除了通过智慧社区信息系统采集的传感器和用户终端数据外，在得到智慧社区居民知情同意后，还可以引导居民进行问卷调查，以获取更直接的居民个人体验评价数据。智慧社区居民在线服务质量评价中的数据收集应充分考虑用户对各项服务的综合体验。

1. 将居民综合体验维度评价指标纳入智慧社区在线服务质量评价体系中，从居民视角分析智慧社区的建设效果，切实增强智慧社区建设中的智慧社区居民幸福感、智慧社区居民获得感和智慧社区居民安全感。
2. 智慧社区建设内容涵盖了居民的生活、工作、学习、娱乐等各个方面，结合居民体验进行数据收集有助于改善现有单纯技术赋能的社区建设瓶颈，提升智慧社区建设效益，促进城市智慧社区可持续健康发展。
3. 智慧社区是是智慧城市的基本单元和城市精细化治理的“最后一公里”，以居民在智慧社区综合体验来修正质量评价结果可以提升社区治理水平；有助于从“微观居民感受变化”形成对“宏观治理效能”更好体现，提升市域治理的整体效能，形成共建共治共享的整体格局。
4. 评价指标的设计原则

智慧社区居民在线服务质量评价需要综合考虑面向用户综合体验的智慧社区总体评价，以及与智慧社区居民幸福感、智慧社区居民安全感和智慧社区居民获得感相关的评价内容；相应评价指标的确定也涉及多维度、多层次及多要素，其评价过程复杂性与综合性并存。因此，智慧社区居民体验评价指标体系的构建需要在了解居民体验组成内容的基础上，遵循以下评价原则：

1. 科学性：科学性是建立任何指标体系都要遵循的重要原则，是确保评价结果准确合理的基础。在智慧社区居民体验基础上设立评价指标；科学性体现在该指标体系基本能够全面、客观、准确地反映智慧社区用户综合感受，应是基于居民使用线上服务和线下工作结合后的最终状态，而不仅是线上的应用。
2. 层次性：由于智慧社区内容涵盖多个层次，相关活动也由多个层次组成，智慧社区在线服务质量也体现在多层次，且各个要素之间相互联系构成了一个有机整体，要与居民对智慧社区建设和运行内容的多层次感受结合起来，考虑多因素综合影响和作用的结果。
3. 导向性：指标是目标的具体化描述，因此评价指标应能真实体现和反映评价的目的，要包含为实现评价目的所需的基本内容。要以居民的主观感受为出发点，选取智慧社区在线服务质量的若干个维度，为评价对象和其他主体实现评价目标提供具体方向。
4. 可操作性：指标体系应尽可能简单实用，即考虑定量化的可行性、数据的可获得性和可靠性，尽量简单清楚而不宜过多。由于智慧社区建设内容的复杂性，在评价时尽量多用量化方式描述智慧社区居民幸福感、智慧社区居民安全感和智慧社区居民获得感，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，保证所构建的指标体系可操作性强，能较好地将调查结果转化为居民真实的体验。
5. 居民体验评价功能

智慧社区运营方或第三方，从“居民获得感”“居民安全感”“居民幸福感”角度出发，以在线功能服务质量为对象对用户体验进行评价。“居民获得感”用于评价社区居民在生活、工作、学习、娱乐等各方面的权益和需求得到保障和满足，即客观上在线服务功能带来的“获得”满足或超出期望，从而在主观上产生的一种舒适度、归属感等正向的心理感受；“居民安全感”用于评价对智慧社区范围内影响居民生存和发展需求保障程度的各项功能带来的主观评价和内心感受；“居民幸福感”用于评价居民对智慧社区生活质量的总体性判断，包括对智慧社区各项功能做出满意判断的程度和由此产生的积极性情感占优势的心理状态。

* 1. 智慧社区的建设质量

智慧社区用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，从而提升居民的服务实际效果和综合感受。在总体设计上，综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区总体规划和实施方案的质量评价，即对社区总体规划设计和智慧化建设方案的科学性、完整性、可行性的服务实际效果和综合感受。在建设方面，综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区智慧化建设各类状况的质量评价，即对社区智慧化建设中实施水平、资金保障、制度保障、人才保障等方面的服务实际效果和综合感受。

* 1. 智慧社区基础设施质量

智慧社区基础设施为社区居民提供了多种类型的便民服务，如社区服务系统、服务终端和支撑网络等。社区居民可通过这些设施支撑的便民服务满足自身实际需求，从而获得更好服务质量。

* + 1. 网络支撑质量

综合光纤通信网络、移动通信网、有线电视网络、无线局域网络和物联网典型场景下测量数据和用户调查结果形成的对社区公共区域及户内通信网络覆盖的服务质量，包括对社区出入口、广场、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服务质量。

1. 光纤通信网络满足住户光纤宽带高速上网的需求，社区家庭用户的光纤接入能力不低于100兆及以上。
2. 移动通信网要求能解除社区公共区域建筑物对移动通信信号的屏蔽效应和社区公共区域及住户家中的网络覆盖，保障社区住户与外界通信的质量，提供稳定优质服务。
3. 有线电视网络：实现社区有线电视网络的部分或全覆盖。
4. 无线局域网络：实现社区公共区域（包括社区电梯、楼梯间和停车场等）的无线宽带接入网络部分或全覆盖。覆盖社区出入口、广场、停车场等主要公共活动区域，覆盖率达到95%以上，无线宽带接入带宽达到5兆以上
5. 物联网可以支撑安防、消防、防汛、养老、物业管理、便民服务等物联网服务的开展需要。
	* 1. 智慧社区管理平台运行质量

依靠计算机和网络技术，对社区内各类信息进行采集、存储、共享，为社区居民提供整合的、便利的以及安全的综合信息服务，提高社区居民对智慧社区综合信息服务的感受。智慧社区管理平台要求 参见GB/T 31490. 7-2015 社区信息化 第7部分：信息系统技术要求，全文。综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区综合信息服务平台功能的服务质量评估，包括信息服务平台提供网格化管理、政务服务、社区组织管理、要素管理、物业服务、商业服务、便民服务、养老服务等能力的状况；社区服务需求的功能配置合理性及功能完备性，如社区服务规模达标程度、功能区域设置的合理性、自动化水平；社区各类数据进行可视化展示的程度，可以展示的人房关系、房态图、物联网等是否清晰反映社区内部信息；社区便民服务移动端和终端的服务质量，即对社区移动端应用或小程序提供覆盖水、电、气、暖等商业服务功能的实际使用感受；区域内物联网系统、公共设备监控系统、环境监测系统、能耗监测系统、安防系统、消防系统集成程度；与公安、政法综治、消防、交警、气象、环保等系统交换信息的实际性能；计算机系统的性能、可靠性和维护保障水平。

* + 1. 系统数据运行质量

综合典型场景测量数据形成的对社区综合信息服务中数据保障体系的水平，包括数据获取平台的数据采集方式的丰富性和效率，对社区内人、地、物、情、事、组织、车辆和房屋等管理对象信息的数据采集完整性，基于GIS地理信息系统的数据可视化程度；基础数据库对党建、人口、房屋建筑、空间地理、部件、事项、社情民意、社会单位、社会组织、服务资源等十大类基础数据的支持能力；与市级、区级相关管理平台双向数据交换的标准化程度；社区数据按照敏感度分级，对涉及社区内住户的敏感信息做数据脱敏处理的水平。

* + 1. 系统安全保障质量

系统及其信息的保密性、完整性、可靠性和可用性水平，对人为原因、软硬件缺陷或故障、自然灾害等情况造成的网络和信息安全的保障措施的水平；数据安全保障符合相关法律法规及标准的情况；业务接入、系统集成接入和信息共享的统一安全认证能力。

* 1. 智慧社区健康服务质量

依靠计算机、网络技术，以医学和公共卫生学知识为基础，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，为社区病人提供整合的、便利的以及安全的医疗保健服务，提高社区居民对优质医疗服务的质量。在综合典型场景测量数据对医疗信息互联互通，日常健康服务管理，基础健康检测功能，健康咨询和疾病防护宣传功能完备性进行评价的同时，对以下典型场景进行评价。

* + 1. 体检普查服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区提供体检普查的服务效果评价，即对免费体检、医疗咨询和疾病防护宣传等服务的实际效果和综合感受；为社区居民提供免费体检、医疗咨询、自检诊断等服务，构建居民健康档案等工作水平。

* + 1. 预约挂号服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对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服务实际效果和综合感受，包括通过移动或PC端为居民提供医疗挂号、医疗咨询、自检诊断、送药上门等常见服务。

* + 1. 预防接种服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区面向重点防疫的区域或人群提供预防接种的服务实际效果和综合感受，如社区提供疫苗接种、疫苗管理、接种提醒及预防接种教育等内容的服务实际效果和综合感受。

* + 1. 双向转诊服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区向居民提供双向转诊的服务实际效果和综合感受，即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服务实际效果和综合感受。

* + 1. 紧急救护服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区提供紧急救护服务的实际效果和综合感受，即通过健康小屋或安心驿站等方式提供紧急救护的服务实际效果和综合感受。

* 1. 智慧社区养老服务居民服务质量

为老年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服务质量。

* + 1. 老年日常护理服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区向居民提供老年日常护理服务的实际效果和综合感受，包括对社区利用AI工具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服务实际效果和综合感受；如面向社区老人或其监护人提供移动端或PC端应用，对社区老人在线完成气象查看、预警推送、紧急支援、帮扶服务等居家养老服务。支持将居家老人的体征数据与老人家属共享，并设定体征预警值，为居家老人提供气象查看和预警推送服务；为居家老人提供紧急支援；为居家老人提供帮扶互助服务。

* + 1. 老年急救服务服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区向居民提供老年急救服务的实际效果和综合感受，即对依托“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服务实际效果和综合感受；有条件社区还可以对提供术后护理、法律咨询、风险预警等服务的质量进行评价。

* + 1. 老年文化活动服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区向居民提供老年文化活动的服务实际效果和综合感受，即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服务实际效果和综合感受。

* 1. 其它民生服务功能质量
		1. 智慧幼托功能服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的婴幼儿看护和学龄期儿童托管服务实际效果和综合感受，包括人脸识别、行为记录、智能监控、安全提醒、紧急呼救、智能监测、档案记录、监护人点播等部分。

* + 1. 特殊人员呵护功能质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的特殊人员看护服务实际效果和综合感受，包括老、幼、残、孕、病等的状态跟踪、识别及预警、异常状态发现等方面。

* 1. 智慧社区商业服务质量

以通信技术、信息技术和物联网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的同时又能够提高社区服务水平。

* + 1. 房产租售功能服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区房屋租售服务的实际效果和综合感受，即对利用信息化的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服务实际效果和综合感受。应涵盖周边房屋中介信息，居民可自主在综合信息服务平台中发布房屋租售信息，对自己发布的房屋租售信息进行管理。

* + 1. 旧物回收功能服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成向居民提供旧物回收服务实际效果和综合感受；包括对社区利用信息技术建设智能旧物回收站点的余小宁情况，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，使用移动端或计算机端应用查询社区内旧物自助回收服务点，进行旧物投递信息登记的服务实际效果和综合感受。

* + 1. 商店服务功能质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内商店服务的实际效果和综合感受，即对社区以大数据、互联网技术为基础建立社区商店为社区居民提供商店基本信息、商品信息、支付信息等，同时整合社区周边餐饮、超市、便利店资源提供包括但不限于日常生活用品的各类服务的实际效果和综合感受。

* + 1. 电动车充电桩功能服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内投币式、刷卡式、扫码式不同类型电动车充电桩的服务实际效果和综合感受，即对社区利用智能化的技术手段为不同使用群体提供电动车充电服务，显示充电功率、充电时长、消费明细等信息，并配置智慧消防监测预警设施及自动灭火设施等的服务实际效果和综合感受。

* + 1. 智慧餐饮功能服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内智慧餐饮服务的实际效果和综合感受，包括社区内商店、餐厅以及超市提供的有线上功能的购买、自主结算、智能配送和产品质量售后保障等服务。

* 1. 智慧社区物业服务功能质量

在涉及居民生活的领域充分利用物联网、 空间感知等新一代智慧信息技术， 为居民生活提供更方便、 更安全的物业服务， 从而提升居民的服务实际效果和综合感受。

* + 1. 车辆管理服务功能质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区车辆管理方面的服务实际效果和综合感受，包括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、反向寻车等服务的使用情况；重点车辆布控、实时布控告警推送、通行记录检索、异常车辆智能分析预警、基本统计分析功能、建立车辆全息档案。以智能卡、智能手机或含有电子标签的其他设备等为介质，采用智慧停车系统，为社区居民提供车辆出入管理、停车引导、车位信息、反向寻车等方面的交通服务。

* + 1. 设施设备抢修服务功能质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内设施抢修的服务实际效果和综合感受，即对社区内设施设备、家庭设施设备的维修服务出现故障时可以得到及时抢修的服务实际效果和综合感受。如为居民展示维修服务站点的位置信息，提供在线预约服务，及时在线反馈维修信息等。

* + 1. 公用设施状态监测功能质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对公用设施运行状态进行智能监测服务实际效果和综合感受，包括窨井盖、给排水设施、供配电设施、照明设施、绿化灌溉装置等。不仅是保障设施运行监测设备正常运行，还要以规定时限发现异常并产生告警，做出处理。

* + 1. 投诉建议服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内投诉建议的服务实际效果和综合感受，即可在线反馈对于社区管理方面问题的投诉与建议内容，并查看和跟踪反馈，帮助居民参与社区治理的服务实际效果和综合感受。实现党委政府和居民群众的双向沟通。

* + 1. 日常管理

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内日常管理服务实际效果和综合感受，利用视频监控网络、物联网、传感器及社区宽带网络构成物业管理系统，对居住区内的人员、车辆、安防、公共秩序进行的日常管理；对社区内标准地址、标准建筑物编码、标准基础网格、实有人口、实有房屋、实有单位、实有设施进行的管理。

* + 1. 商户管理的质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内商户管理服务的实际效果和综合感受，包括利用信息技术手段对区域内商铺和其他经营单位的信息进行在线录入、更新和维护，利用信息技术手段对区域内商铺和其他经营单位进行信息动态管理，违规住人动态监测。

* + 1. 生活废弃物管理功能的质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内生活废弃物管理服务的实际效果和综合感受，包括对垃圾分类情况进行监督、宣传和引导，并对垃圾满溢程度进行自动监测。

* 1. 智慧社区紧急处置服务质量

智慧社区安全服务指公共卫生、自然灾害、事故灾难及社会安全等突发事件发生时，利用传感器、视频监控设施、人员紧急报警设施等途径及时报警，并通过定位功能，及时调用人员和物资，实现实时预警、快速响应，应急避难场所指引，实现了社区应急管理的智能化和人性化，为社区居民提供更有保障、更可持续的服务质量。

* + 1. 自然灾害应对服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内自然灾害应对的服务实际效果和综合感受，即对利用智慧化的系统或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。包括应急预案、应急值守、突发事件预警、紧急救助报警、应急物资储备、应急宣传等内容；能否整合社区内线下应急服务资源；将警务、医疗、物业管理人员、街道社区工作人员、公安、社康、民兵、志愿者、社会应急力量等资源，通过线上和线下结合方式统一指挥、联合行动，为社区居民提供相应的紧急救援服务。

* + 1. 社会安全事件应对服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内社会安全事件应对的服务实际效果和综合感受，即对社区利用智慧化的系统或平台监测群体事件、犯罪事件、涉外突发事件等社会安全事件，并快速反应和处置等。包括应急预案、应急值守、突发事件预警、紧急救助报警、应急物资储备、应急宣传等内容；能否整合社区内线下应急服务资源；将警务、医疗、物业管理人员、街道社区工作人员、公安、社康、民兵、志愿者、社会应急力量等资源，通过线上和线下结合方式统一指挥、联合行动，为社区居民提供相应的紧急救援服务。

* + 1. 公共卫生事件应对服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内公共卫生事件应对的服务实际效果和综合感受，即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其他严重影响公众生命安全的事件，并快速反应和处置等方面。包括应急预案、应急值守、突发事件预警、紧急救助报警、应急物资储备、应急宣传等内容；能否整合社区内线下应急服务资源；将警务、医疗、物业管理人员、街道社区工作人员、公安、社康、民兵、志愿者、社会应急力量等资源，通过线上和线下结合方式统一指挥、联合行动，为社区居民提供相应的紧急救援服务。

* + 1. 事故灾害应对服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内事故灾害应对的服务实际效果和综合感受，即对社区利用智慧化的系统或平台监测高空抛物、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。包括应急预案、应急值守、突发事件预警、紧急救助报警、应急物资储备、应急宣传等内容；能否整合社区内线下应急服务资源；将警务、医疗、物业管理人员、街道社区工作人员、公安、社康、民兵、志愿者、社会应急力量等资源，通过线上和线下结合方式统一指挥、联合行动，为社区居民提供相应的紧急救援服务。

* + 1. 紧急救助保障服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内紧急救助报警的服务实际效果和综合感受，即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服务综合感受。

* 1. 智慧社区安全服务居民服务质量

智慧社区安全服务指公共卫生、自然灾害、事故灾难及社会安全等突发事件发生时，利用传感器、视频监控设施、人员紧急报警设施等途径及时报警，并通过定位功能，及时调用人员和物资，实现实时预警、快速响应，实现了社区应急管理的智能化和人性化，为社区居民提供更有保障、更可持续的服务质量。

* + 1. 安全宣传教育服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内安全宣传教育的服务实际效果和综合感受，即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情况评估。

* + 1. 智能门禁服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内智能门禁方式的服务实际效果和综合感受，即对社区内刷卡开门、呼叫开门、人脸识别开门、二维码开门、访客登记等使用情况评估。

* + 1. 安保服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区中社区安保服务的实际效果和综合感受，即对社区内智慧平台与社区治安人员联动进行社区安全巡检， 并配备社区治安监控系统等。对辖区安防、消防、卫生重点点位进行安全巡检，对巡检结果、问题进行公示或上报，居民及上级部门进行监督；按照规定路线进行室内外巡逻，执行车辆进入管理、来访者体温测量等任务；对电动车、自行车等非机动车进行检测、跟踪、识别，对乱停乱放、楼道内充电、进入电梯等行为发出告警；对社区固定资产或移动设备资产异动管理。

* + 1. 社区公共安全功能质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区中社区公共安全服务的实际效果和综合感受，社区公共安全功能包括异常事件记录、特殊人群管理、多部门联动、公共卫生事件处理、重点部位管控和建筑监控等。重点评估，在采用线上线下结合的方式建立智慧社区多部门（住建、消防、公安、交警、司法、政法综治、气象、民政、卫生防疫等政府部门）联动机制，实现对突发事件的迅速处置的效果。

* + 1. 智能消防服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区智能消防服务的实际效果和综合感受，即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，并对这些设施进行维修和管理。同时结合评估智能消防系统实现与智慧社区平台间的信息联动能力，向物业方及相关管理部门上报设备异常状态的能力。

* + 1. 智能安全基础支撑功能

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区智能安全基础支撑服务的实际效果和综合感受，包括各类区域的监控、电子围栏、轨迹追踪、物防监控等和最终用户直接有关情况。

* 1. 环境提升服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内环境提升的服务实际效果和综合感受，即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。社区管理者、社区工作者或居民可及时上传环境隐患信息，确保环境隐患及时处置，智能环境监控数据完整且详细，及时与智慧城市或社区相关平台联通的情况。

* 1. 智慧社区治理质量

让社区政务活动贴近居民社区生活，通过获取大量数据并进行资源整合、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，加强了社区和居民的交流，提高居民的服务质量，如居民自治、多元参与、要素管理、政务服务、法律和矛盾调节、社区文化等。

* + 1. 居民自治服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区居民自治的服务实际效果和综合感受，即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情况。

* + 1. 多元参与服务功能

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区居民自治的服务实际效果和综合感受，包括网格化治理、群防群治、社会组织参与治理和社区社会企业参与治理情况。以及主动向物业方及相关政府部门上报预警信息，实现应急联动的效果。

* + 1. 组织要素管理功能

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区组织要素管理功能实际效果和综合感受，组织要素管理包括人口管理、党务管理和党建领导、志愿者管理和房屋管理等。

* + 1. 政务办理服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内政务办理的服务实际效果和综合感受，即对社区依托APP、政务终端等线上申报渠道，实现“在线申报、网上审批、线下速递”，并和线下处理及时配合，便于社区居民进行业务办理。包括信息公开、行政审批、社会福利服务、困难群体服务、残疾人士帮扶和流动人口服务等部分。

* + 1. 社会保障服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内社会保障服务的实际效果和综合感受，即对社区向因病因灾导致家庭变故、经济困难户和残疾人士等人群提供就业、低保申请等方面帮助，保障其基本生活的状况评估。

* + 1. 法律宣传和援助服务服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内法律宣传和援助服务的实际效果和综合感受， 即对社区结合信息化与传统手段进行普法宣传和法律援助的情况评估。

* + 1. 法律和纠纷调节功能

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区居民自治的服务实际效果和综合感受，包括官方门户网站、社区电子大屏、微信公众号、短视频、移动端APP或小程序以及QQ/微信群等为信息推送载体法律宣传；逐级流程管理和由心理医生、法律专家以及社区志愿者介入干预过程管理的矛盾调解和使社区居民不出社区就能享受到高效优质的法律服务等情况。

* 1. 社区文化服务质量

综合典型场景测量数据和用户调查结果形成的对社区内社区文化的服务实际效果和综合感受，即对利用信息化渠道开展传统节日活动、文化艺术节、安全宣传、娱乐健身活动、文化评选等各类活动通知、评价，分享和交流的情况。

* 1. 综合感受

居民对于智慧社区建设后的综合感受， 包括喜悦、 信任和满足三部分。

* + 1. 喜悦度

通过用户调查结果形成的，在智慧社区内生活快乐的增加或降低。

* + 1. 信任度

通过用户调查结果形成的，在智慧社区内生活时居民相互信任程度的增加或降低。

* + 1. 满足度

通过用户调查结果形成的，在智慧社区内生活时居民生活基本需求满足程度的增加或降低。

