

“数字格格”上线 社区治理升级 黄龙山社区居民办事咨询“零等待”

市委社会工作部 朱张桥 东湖新技术开发区佛祖岭街道黄龙山社区 邱颖

黄龙山社区成立于2018年,坐落于湖北省武汉市东湖新技术开发区佛祖岭街道,地处光谷黄龙山北麓,总面积约50万平方米,现辖城市之光、宜盛花园、光谷和昌城三个小区,总户数6643户,总人口约2万人。在各级党组织大力支持下,社区党委坚持党建引领,立足“科技赋能”小切口,探索数字化手段优化服务模式,破解治理难题。社区充分发挥资源链接能力,联动共建企业全额出资,历时两年研发,于2024年8月上线湖北省首个“AI数字社区”服务小程序,并推出首批音形双克隆“数字格格”,打造了兼具效率和温度的智慧化服务体系,形成可复制、可推广的智慧治理路径。



在线沟通办事场景,居民通过数字书记反馈诉求。

社区供图

聚焦治理难题,主动探索创新路径

民生诉求响应滞后。居民对“随时随地办证办事”需求强烈,但传统治理模式受时空限制,无法快速办理。2021年,社区因服务范围扩大面临新的挑战:年投诉量高达689件,成为社区治理难点。

治理力量供需失衡。辖区面积大、工作人员紧缺,现有服务模式难以应对2万居民的多元需求,应急事件处置效率低,无法及时化解民生问题。

居民主动参与不足。社区治理以政府主导为主,居民参与渠道有限,邻里互助氛围薄弱,在公共服务、社区建设等方面缺乏居民主动参与,难以形成共治合力。社区立足破解上述高频难题,主动探索创新路径,决定以科技为抓手,构建智慧化治理体系,打破传统治理瓶颈。

打破“时空壁垒”,双线并进突破困境

搭建24小时智能服务体系,打破“时空壁垒”。以“数据跑路代替群众跑腿”为核心,将社区书记及14名网格员“克隆”为数字人分身。居民可随时与数字网格员“面对面”,办

事、咨询“零等待”。嵌入AI办公模块,提供舆情监测预警、智能矛盾调解等辅助功能,同步为网格员工作减负增效;迭代社区吉祥物玩偶“乐乐”为具备情感交互能力的AI陪伴终端,创新植入“AI数字社区+DeepSeek多模态大数据”双引擎系统,用科技的温度重新定义社区与居民的互动方式,构建起覆盖全生命周期的社区关怀网络,依托DeepSeek的语义理解优势,识别居民诉求与情绪并给予差异化回应,实现服务精准触达,在青少年心理护航和老年人情感陪伴领域形成“一老一小”特色服务。

构建“红色蜂巢”应急机制,提升响应效率。设置“红色蜂巢”板块,推动党员骨干“共治轻骑兵”线上亮身份、报位置,实现网格数据与共治力量深度融通。建立应急响应流程:居民上报紧急事件一系统匹配邻近党员一社区党组织调度一党员处置,将联动处置响应时间缩短至15分钟以内,曾有一居民在家中不慎滑倒,通过该机制迅速完成应急处理与送医。

打造邻里互助共享生态,激发共治活力。以小程序为载体,搭建“便民服务+达人互助”平台,居民可线上发布信息、提供技能帮助,促进邻里互动;开设“共享商城”联动社区格子铺,线上展卖居民手工艺品,半年销售额高达8.3万元,邻里实现互助创



依托小程序调度党员,快速响应居民紧急求助。

社区供图

收。依托党建宣传阵地,通过小程序推送社区治理动态,引导居民主动参与社区事务,形成“政府引导、居民主导”的共治格局。

科技赋能创新,打造治理新范式

治理模式从“被动应对”转向“主动预防”。小程序推行后,社区投诉量较上线前环比下降67%,通过AI舆情监测提前化解潜在矛盾,社区和谐度显著提升。

服务模式从“人力密集”转向“人机交互”。小程序总注册量超8000人,日活量稳定在300余人次,线上高效办证办事覆盖率提升80%,居民

满意度提高。

参与模式从“政府主导”转向“居民共治”。累计带动364名居民骨干参与到基层治理中来,激发居民参与热情,居民的归属感与参与感逐渐提升。

两年来,黄龙山社区党委聚焦居民办事、应急、互助等需求,打破部门壁垒、链接社会资源,为科技赋能社区治理提供保障,让创新做法贴合民生实际、真正落地见效。结合“一老一小”等情感需求、陪伴服务,让科技不再是冰冷的工具,而是连接社区与居民的“温暖桥梁”,让治理更精准、服务更贴心,增强居民获得感,依托技术支撑与经验参考,助力社区实现治理效能升级。