社区把人工智能工具用到居民底册上

数据多跑路 服务更精准

【参与嘉宾】

硚口区长丰街道长源社区统计委员 翁玲莉

长源社区网格员 王天屿

长源社区居民 吕亮

【案例背景】

长源社区是原长丰村改造后的还建小区,常住居民1.3万人。低保、老龄、就业、出租房、流动人口,样样都要底数。这些底数过去摊在十几张表里,各条线各管一摊:同一个人,在老龄表上是“张桂英”,到了就业表上写成“张桂瑛”,身份证号还差一位;同一个门牌号,能对出两三个户主。为了把数对齐,社区的委员和网格员成了大家口中的“表哥表姐”——白天上门,晚上填表,一份报表改上七八遍,跟居民坐下来说句话的时间反倒少了。

今年以来,社区把人工智能工具用到居民底册上:先让机器把1.3万条数据“洗”一遍,再让人去核。几个月下来,表格瘦了,社区工作者下网格的脚步勤了。这项试点由街道牵线,社区用上街道辖区企业武汉鸿海鑫科技有限公司联合百度智能云打造的桌面级AI办公智能体DuMate(中文名“搭子”),底册清洗就是头一件事。

【治理办法】

底册先“洗澡” 人工核异常

翁玲莉:底册最怕的不是少,是乱。以前核对,靠人一行行看、一个个电话打,光对重名重号就要熬上小半个月。我们把1.3万条居民信息导进去,让AI先做四件事——查重、纠错、字段对齐、按人归并。它跑一遍,把可疑的挑出来标出来,我只看这些“异常项”。原来半个月的活,现在一天能核完。

王天屿:换届选民登记那阵,最怕重登、漏登、错登。社区按身份证号、姓名、住址交叉比对,把疑似重复、信息空白、地址异常的条目列成清单,我们照着清单上门核,核对从“翻本子”变成“看清单”。

表格跟着底册走 网格员从“填表”回到“跑楼”

王天屿:我以前的时间,一半在楼里,一半在表里。上午跑完几栋楼,下午回办公室填;同一个内容,三张表各报一遍,格式还不一样,填错一格就得重来。

翁玲莉:数据洗干净,口径也就统一了。以前报一个数,三个部门三个说法;现在底册只有一本,谁要数都从这一本出。我做统计委员最实在的感受是——不怕被问数了。

王天屿:现在底册更新一次,几张表跟着变,我要填的只剩“今天新发现的情况”。腾出来的时间,我基本都放在入户上。这个月我多跑了89户,记下30条社情民意:三单元的下水道堵了、独居的陈阿姨想装个扶手、有个年轻人刚失业想找活干。这些事,坐在电脑前面是等不来的。说白了,AI替我做的是“表哥”的活,我干的是网格员的活。



网格员入户走访,记录居民反映的情况。

数据指到人 岗位和政策送得准

吕亮:上个月食光夜市开业,玖铭炸鸡腿要招人。老板上午把条件跟网格员一说,当天下午海报就贴到楼栋宣传栏了,朋友圈也发。后来才晓得,文案和海报都是社区用AI做的,网格员照着店里的实际情况改了两遍,字放大,就留三四条要点。我就是看到宣传栏上那张海报,第二天去问,当天就定下来了,一直干到现在。

翁玲莉:居民感觉到的“准”,其实是数据在后面撑着。底册里谁待业、谁灵活就业、谁到了退休年龄,标出来,宣传才不用“广撒网”。要推岗位,就把待业的人挑出来一个个打电话;要讲养老政策,就找60岁以上的上门讲。健康科普也一样,过去一份材料做两三天,现在半小时出初稿,社区医生审核后再发。群里的通知、楼栋海报,AI先出几版图和文案,我们挑一版修改后发。

吕亮:社区发的图我基本都看。字大,要点就三四条,不用点开长文章。招工、社保补贴、医保缴费,都是我们过日子的事,哪个年龄能报、去哪办、带什么材料,说得清清楚楚。辖区哪家店招人、哪个政策能领补贴,隔三岔五就发一回,群里常有人转。有人在群里问事,网格员几分钟就回。听他们说,现在这些图和政策问答,是先让AI打个底,人再一条条核,所以出得快,也不容易说错。接地气,也有效率。



长源社区工作人员一起核对“清洗”后的居民底册数据。

【成效与启示】

王天屿:减的是重复劳动,不是减责任。机器出的初稿必须人核人改,涉及居民信息一律脱敏处理,政策口径以正式文件为准,不能“一键到底”,更不能把判断权交出去。

翁玲莉:现在上级要个数,底册一调就有,不用再翻箱倒柜。省下来的时间,我们用来下网格、进楼栋,把该跑的地方跑到位。

长源社区这本1.3万人的底册,过去是压在桌上的一摞纸,现在是一本能自己“开口说话”的账:谁家待业、谁到了退休年龄、哪项政策该送给谁,清清楚楚。

机器干的是粗活、笨活——查重、比对、归类;核不核实、上不上门、怎么帮,还是人在做。数据再准,也代替不了一次敲门。这套“机器筛数据、人工定准头、服务送上门”的办法不增编制、不挑设备,对同类村改居社区有可复制的价值。

文/通讯员殷盼
图/通讯员汪佳慧