

“人工智能”视域下南充城市社区公共服务供给模式创新研究

王丽 何三山 赖乔乔 庞周

南充职业技术学院, 四川南充, 637000;

摘要: 在国家深入推进“数字中国”与“智慧城市”战略的背景下, 以人工智能为核心的数字化转型正重塑社会治理格局。社区作为公共服务的“最后一公里”, 其供给模式的智能化升级, 已成为提升基层治理现代化水平的关键。本研究以南充市为具体研究对象, 聚焦人工智能技术驱动下的城市社区公共服务供给模式创新。围绕强化顶层设计、保障资源投入、筑牢安全伦理底线、健全动态评估机制四个维度, 研究提出了一套系统性的政策建议, 旨在为南充及同类城市推动社区服务智能化转型、构建共建共治共享的治理新格局, 提供理论参考与实践路径。

关键词: 人工智能; 社区公共服务; 供给模式; 整体性治理; 智慧社区

DOI: 10.69979/3029-2735.26.04.089

引言

随着新型城镇化进程的深入推进, 我国城市发展模式正由大规模增量建设向存量提质增效阶段转型, 基层社区逐渐成为承载人民美好生活需要与社会治理重心下沉的关键载体。与此同时, 人工智能等新一代信息技术以空前深度与广度融入社会生产、生活及治理各领域, 为系统化解传统社区公共服务供给中存在的碎片化、响应迟缓与供需错配等结构性问题提供了革新型技术路径。党的二十大报告及《数字中国建设整体布局规划》均明确强调, 须健全信息化支撑的基层治理平台, 推动治理方式数字化转型升级。

1 “人工智能”驱动南充社区公共服务创新的基础与意义

1.1 理论基础: 价值、结构与技术的整合

新公共服务理论确立了“公民为本”的价值基石。该理论批判了新公共管理将公民视为“顾客”的工具理性取向, 强调政府的核心职能在于服务与赋权。其核心主张是, 公共利益应通过持续的公民对话与协商来界定与实现。在人工智能介入社区服务的语境下, 该理论启示我们: 技术应用的根本目的, 并非单纯追求管理的自动化或效率的极致化, 而应致力于更精准地识别、理解并回应公民多元化与动态化的需求, 从而促进公共领域的理性对话, 强化社区社会资本与集体认同。对于南充的实践而言, 这意味着在构建智慧服务平台时, 必须将保障公民的实质性参与、优化服务体验与提升真实获得感置于价值序列的首位, 从而规避“技术中心主义”可能导致的公共性消解风险。

整体性治理理论为破解传统科层制下的“碎片化”困境提供了结构性方案。该理论直面因部门分割、职责交叉所导致的协同失灵问题, 主张通过跨组织、跨层级的深度整合与协同, 为公民提供无缝隙的“整体性服务”。具体到南充市, 社区服务涉及民政、卫健、住建、公安、城管等多个职能部门, 长期面临“数据壁垒”与“业务孤岛”的制约。以大数据和云计算为底层支撑的人工智能技术, 为实现跨系统数据共享、业务流程智能协同与一体化再造提供了关键的技术可能性, 成为践行整体性治理理念不可或缺的赋能工具。

1.2 现实基础: 南充市的实践积淀与战略条件

南充市推进人工智能与社区公共服务的深度融合, 已具备明确的政策引领、渐进的实践探索以及有利的区域战略环境等多重现实基础。

在政策与战略层面, 南充市已被纳入国家“城市社区嵌入式服务设施建设工程”试点, 成为四川省在该领域的先行城市。此项国家级工程旨在盘活社区存量资源, 聚焦“一老一小”提供普惠服务, 其“建用一体”的指导原则与智慧化运营要求高度契合, 为人工智能技术的场景化集成应用提供了权威的政策框架与实体载体。同时, 南充市在《“十四五”数字经济发展规划》等顶层设计中, 明确将智慧城市与数字治理列为重点, 并通过发布包含“全域智治”在内的智慧城市应用场景清单, 清晰展现了以具体需求牵引技术落地的实施路径。

在实践探索层面, 南充市已在多个关键领域取得初步成效。政务服务方面, 市12345热线通过引入“人机协同”智能语音系统, 实现了全天候服务与智能分派,

相关回访满意度指标表现突出,验证了人工智能在提升服务可及性与精准性方面的效能。城市管理领域,嘉陵区等地部署的智慧城管平台,借助视频AI识别技术实现了问题的自动发现与“非接触式”执法,形成了高效的管理闭环,显著提升了运行效率。在社区服务层面,部分街道试点推广的综合管理平台,通过物联网设备与统一数据中台,初步实现了安全监控、线上报事与快速响应的联动,为构建更完善的社区智慧服务生态积累了前期经验。

2 当前南充城市社区公共服务供给模式的主要困境

(1) 多元供给主体协同机制不畅。实践中,社区自治功能在一定程度上被行政主导的“强政府”逻辑所弱化,其自主性与能动性未能充分释放。同时,社会组织、专业社工等社会力量参与不足、能力有限,导致“三社联动”等协同机制难以形成稳定合力,公共服务供给主体仍显单一。

(2) 数据整合与技术支撑存在壁垒。当前智慧社区建设缺乏系统性顶层设计,各部门方案各自为政,导致“数据烟囱”与“信息孤岛”问题突出。跨部门数据共享与业务协同机制尚未健全,致使人工智能技术应用所需的“数据燃料”供给不足,严重制约了服务精准化水平的提升。

(3) 服务供给与居民多元需求存在错位。传统以行政为中心的供给模式,难以有效回应居民日益个性化、高品质的服务需求。由于缺乏基于数据的居民需求精准洞察机制,公共服务多停留于普惠层面,无法实现从“被动响应”到“主动发现”与“智能匹配”的范式升级。

3 “人工智能+”背景下南充社区公共服务供给新模式的构建

3.1 核心框架:一体两翼三化

新模式以“一体”为基座、“两翼”为引擎、“三化”为目标,形成有机统一的整体。

一体,即建设一个集约高效的“南充社区智慧服务一体化平台”。该平台作为模式的数字中枢与运行载体,其核心功能在于打破行政部门间的条块分割,实现服务入口、数据资源与任务调度的统一,为跨部门协同提供基础支撑。

两翼,是驱动平台高效运转的双核心。一翼为“数据驱动”,即通过全域采集、治理与分析来自政务系统、物联网设备及居民反馈的多源数据,将原始数据转化为对社区态势与居民需求的深度洞察。另一翼为“算法赋能”,即集成机器学习、自然语言处理等人工智能技术,将数

据洞察转化为自动化、智能化的具体服务能力。

三化,是模式旨在实现的三大转型方向。一是推动服务流程精准化,实现从“人找服务”到基于需求的“服务找人”;二是促进业务协同智能化,将依赖人工判断的派单模式升级为基于规则的“智能分拨”;三是实现治理决策科学化,使决策依据从“经验判断”转向“数据决策”。

3.2 平台架构:一体化数字基座

一体化平台可借鉴分层解耦的成熟架构思想进行搭建,确保其扩展性与稳定性。

基础设施层:整合5G、物联网等网络资源,并在社区侧部署边缘计算节点,为视频分析等实时处理需求提供本地算力。同时,广泛部署智能门禁、消防传感器等终端,构建社区感知神经网络。

数据资源层:作为平台核心,需建立统一数据标准,强制推动跨部门业务数据按规接入,并与社区管理、物联感知数据融合。通过治理形成覆盖“人、事、地、物、情”的社区全要素主题数据库,破除“数据孤岛”。

应用支撑层:该层封装通用能力,包括AI中台(提供语音识别、需求预测等模型接口)和业务中台(将支付、消息通知等共性服务模块化),以支持上层应用的快速构建与创新。

智慧应用层:面向居民、社工、管理者及社会组织,开发覆盖养老、安防、健康等具体场景的应用服务,是平台价值的直接体现。

3.3 流程再造:智能闭环服务链

新模式将重塑传统线性流程,形成“感知-推送-处置-反馈”的动态智能闭环。

智能感知与精准识别:平台通过分析物联设备数据(如独居老人用水异常)、语义理解热线与舆情文本,自动识别个体风险与群体性民生诉求,变被动接收为主动发现。

智能匹配与精准推送:基于识别的需求,系统一方面向目标居民主动推送适配的“免申即享”政策或周边服务;另一方面,将公共事务工单依据预设规则与算法模型,智能分拨至最优处置主体(如网格员、物业或职能部门)。

高效协同与闭环处置:处置方通过移动端接收指令、现场处理并反馈。平台全程追踪,超时自动预警。对于复杂事件,可在线组建跨部门虚拟协同小组,实现信息共享与同步作业,形成处置闭环。

4 新模式实施面临的障碍与风险分析

4.1 技术与数据障碍

系统整合与数据治理难题：将历史上分散建设的各类政务系统、商业系统与新建平台整合，面临接口不一、标准各异、数据质量参差不齐的严峻挑战。数据确权、隐私保护与共享激励机制的缺失，可能使关键数据难以汇聚。

算法风险与伦理困境：算法可能隐含设计者的偏见，导致服务推荐或资源分配不公（如对某些群体歧视）。AI决策的“黑箱”特性，使其过程难以解释和审计，可能引发公众质疑。

网络安全与数据安全风险：平台汇聚了海量敏感个人信息，一旦遭受攻击导致数据泄露，将造成严重社会信任危机。

4.2 制度与组织障碍

顶层设计与部门协同阻力：缺乏强有力的市级统筹领导和跨部门协调机制，难以打破根深蒂固的部门利益藩篱。各自为政的建设模式极易导致新的“智慧孤岛”。

法律法规与标准滞后：国家层面关于公共数据授权运营、AI伦理审查的法律法规尚不完善。地方缺乏相应的实施细则和数据共享、安全管理标准规范。

组织流程与人员转型阵痛：新模式的运行要求重构既有的工作流程和考核方式。部分基层工作人员可能因数字技能不足、思维惯性或对变革的抵触，产生“不敢用、不会用、不想用”的问题。

4.3 社会与接受度障碍

数字鸿沟与包容性挑战：老年人、低收入群体、残障人士等在智能设备使用和数字素养上处于弱势，可能被排除在智慧服务之外，加剧社会不平等。纯粹依赖线上渠道可能忽视那些不善于或无法使用智能手机的居民的需求。

公众信任与参与度不足：居民可能因对数据安全的担忧、对AI的陌生感或对变革效果的不确定，而对新模式持怀疑甚至排斥态度。若缺乏有效的宣传引导和参与渠道，智慧社区建设将成为政府的“独角戏”。

4.4 经济与可持续性障碍

初期建设与长期运营成本高昂：智能硬件部署、平台开发、数据治理、算法训练均需大量投入。项目建成后，持续的运维、更新、升级和人员培训更需要稳定的资金支持。

商业模式与造血能力欠缺：过度依赖政府财政投入的模式不可持续。如何设计合理的商业模式，吸引社会资本参与投资和运营，形成政府、市场、社会多元共担的可持续发展机制，是巨大考验。

5 结论

将人工智能技术深度融入城市社区公共服务供给，是南充市响应“数字中国”战略、破解基层治理现实瓶颈、切实满足市民对美好生活向往的关键路径。本研究构建的“一体两翼三化”智慧供给新模式，旨在探寻理论、技术与制度三者间的协同平衡，为南充规划了一条从现实困境迈向智慧治理的可行实施方案。

南充需以系统思维与坚定决心，通过强化顶层设计打破壁垒，依托持续投入夯实基础，坚守安全与伦理底线赢得信任，并借由动态评估机制实现持续优化。唯有构建起这样的支撑体系，才能有效引导人工智能技术趋利避害，真正使技术之“智”服务于治理之“善”，在南充的社区中实现效率提升与温度涵养的有机结合，从而为西部地区同类城市的数字化转型贡献具有借鉴意义的“南充实践”。

参考文献

- [1]樊钉.智慧社区公共服务供给模式创新研究[J].中国行政管理,2021(5):45-51.
- [2]黄璜.数字治理的理论与实践[J].电子政务,2020(3):2-10.
- [3]南充市统计局.南充市统计年鉴2022[M].北京:中国统计出版社,2022.
- [4]王法硕.人工智能在公共服务中的应用:机遇、挑战与对策[J].行政论坛,2022(2):88-95.
- [5]张丙宣.整体性治理视角下的“互联网+政务服务”改革[J].公共管理学报,2019(4):1-12.
- [6]袁方成.AI赋能社区治理的机遇与挑战(理论视界)[J/OL].中国社会工作报,2025-05-08.
- [7]南充市住房和城乡建设局.南充在全省率先开展城市社区嵌入式服务设施建设[EB/OL].四川政务服务网,2024-10-11.
- [8]上海市普陀区人民政府.普陀:当AI赋能“社工”,能为社区治理带来什么变化?[EB/OL].上海市人民政府门户网站,2025-05-27.
- [9]南充市人民政府.10项场景清单赋能城市治理新图景[EB/OL].南充市人民政府门户网站,2025-06-04.

作者简介:王丽,女,大学本科,副教授,四川南充人;主要研究方向:计算机应用及算法,图形图像处理等。

基金资助:南充职业技术学院2025年度校级科研项目(项目编号:RWB2501)。