

# 大数据时代枣庄市智能社会治理实践创新与路径优化研究

赵军

枣庄职业学院马克思主义学院, 山东 枣庄 277800

**摘要：**数智时代，现代信息技术正深刻改变着社会治理模式，智能社会治理成为时代新趋势。2021年枣庄成功获批国家智能社会治理实验综合基地，本文探究“枣庄智慧社会治理”的建设实践，重点关注数智应用案例、经验总结、政策准则及管理架构等方面，立足最新社会治理理论分析枣庄智慧治理的实践创新，研讨枣庄智能社会治理的优化路径。

**关键词：**大数据；智能；社会治理

## Research on practice innovation and path optimization of intelligent social governance in Zaozhuang in the era of big data

Zhao Jun

School of Marxism, Zaozhuang Vocational College, Zaozhuang, Shandong 277800

**Abstract :** In the era of digital intelligence, modern information technology is profoundly changing the mode of social governance, and intelligent social governance has become a new trend of the times. In 2021, Zaozhuang was successfully approved as a national intelligent social governance experimental comprehensive base. This article explores the construction practice of "Zaozhuang Smart Social Governance", focusing on the application cases, experience summary, policy guidelines, and management structure of digital intelligence. Based on the latest social governance theory, it analyzes the practical innovation of Zaozhuang Smart Governance and discusses the optimization path of Zaozhuang Smart Social Governance.

**Keywords :** big data; intelligence; social governance

## 一、智能社会治理的内涵特征

智能社会治理是数智时代产生的一种系统性的现代化治理模式。该模式依托大数据信息系统溯源每个智能体的数据行为，进而设计出能够激励个体发展、促进社会进步的优化方案，提升社会建设的规划科学性、治理智能化和群众便利性。“市域社会治理智能化体系的构建以提高治理效能、优化公共服务、实现信息共享、推动社会参与为目标。”<sup>[1]</sup>在数智化背景下市域社会治理必须将信息科技现代化与治理设施智能化作为重要支撑。智能社会治理具有两个显著特征：

### (一) 综合性治理

信息技术的应用促进政府治理从破碎到整合，由部分到整体，由分散到集中。登力维指出<sup>[2]</sup>，突出服务的完整性以及决策方式的协同性、整体性，同时实现数字化行政运作是数字信息时代治理的关键。通过分析枣庄多个部门依托大数据开展协同治理的实践，可以看出智能社会治理的最显著特征是综合性。在“枣治理·一网办”的联合治理体系里，枣庄坚持以党建为核心，利用“雪亮工程”为关键着手点，建设系统性、综合性的数智社会治理网络，打造了“141”城市社会治理新结构。建设了以“社会治理服务中心”为基础的综合性系统，因地制宜划分基础网格、

专属网格和单元网格，做到“街不漏巷、巷不漏院、院不漏房、房不漏人”。

### (二) 系统性治理

智能社会治理的第二个显著特征是系统性。枣庄依托“2025年建成国家智能社会治理综合试验基地”的远景目标，着重在“资源枯竭型城市高质量发展、党政智治、社会智治”三个关键领域展开先行示范，建立起了包括工业智能化升级、数字化乡村治理、“枣治理·一网办”服务等众多试点项目<sup>[3]</sup>。实践中，枣庄拟定了明确的政策规范，完善了治理设施体系，例如，优先支持重点实验场景建设，推进减污降碳智汇平台、蟠龙河流域数字孪生、农业产业大脑、智医助理、智慧矿山等智能化项目建设，打造了一批产业、政务、民生等领域重点实验场景。

## 二、枣庄智能社会治理的实践创新

### (一) 政务服务数字化提升

枣庄利用智能技术全面提升了政务服务水平。通过搭建数字化政务服务平台，实现了政务服务在线办理、掌上办理，提高了政务服务的便捷性。例如，枣庄创新开发“枣工快递”微信小程序，打造全天候全领域掌上维权服务新平台。劳动者如存在“欠

薪”情况，通过“我要维权”模块，提交举报投诉信息，政府部门将第一时间对投诉案件进行核实、处置，切实畅通了欠薪反映渠道，实现了“码”上投诉马上办，基层劳动者维护自身合法权益更加高效。<sup>[4]</sup>通过打造“信易批”应用场景，构建“自动识别、信用查询、结果适用、信用归集”的闭环式管理模式，进一步提高行政审批效率，降低办事成本，实现了“信息赋能、审批提速”。<sup>[5]</sup>

## （二）产业智能化转型

工业智能化是推动产业转型的关键力量。数字技术正深刻改变着枣庄传统工业的发展模式。山东正凯纺织在数字化转型的大潮中积极转变，从传统的劳动密集型工业迈向智能化制造领域。企业斥资7亿5千万人民币兴建了一个拥有20万锭、集智能化与数字化于一体的现代纺纱智慧工厂。通过与卡奥斯（COSMOPlat）的合作，开发了适用于多种产品的纺纱智慧生产管理系统，生产效能提升了40%，企业竞争力大幅提升。联合电信探索5G与AGV自动导引车技术在智慧生产中的应用，部署了9辆AGV，实现了从下纱、运输至入库等环节的全流程自动化，生产效率再度攀升近40%。<sup>[6]</sup>

## （三）基层治理的智能化改造

智能技术为基层治理带来了新机遇。枣庄坚持互联网思维，创新基层治理模式。枣庄利用大数据、人工智能等技术，实现了对基层治理问题的精准识别和快速响应，提高了治理的针对性和有效性。市中区永安镇打造的“有事找小安”乡村智能治理品牌，实施一网督办模式及大数据赋能网格化管理。该平台构建了一个包含逾七万项动态数据的信息库，促进了党务、政务和服务三融合，使得医疗保障、社会保险以及人力资源就业等事项在统一的网络平台上办理。<sup>[7]</sup>

## （四）乡村建设数字化创新

枣庄稳步推进数智乡村建设，乡村信息基础设施大规模推进，乡村数智经济发展动能强劲。枣庄乡村数智化建设起步早发展快，数字化融入乡村振兴建设走在全省前列。市中区旺达农业采用“互联网+现代农业”战略，建立了智能化发芽室、日照温室和连体温室，并建立温室环境物联网控制系统。旺达农业已发展为鲁南地区集“产、学、研”于一体，规模最大的现代化蔬菜工业化种苗基地<sup>[8]</sup>。税郭镇盈硕农牧以“生态循环、高端健康、可追溯”为目标，建成优质生猪全产业链“高效、智能、健康、生态”综合配套生产体系。养殖过程中实现定量饲喂，自动饮水、自动清粪、自动通风、疾病及时防治等智能高效养殖模式。<sup>[9]</sup>

# 三、枣庄智能社会治理的路径优化

为提高枣庄智能社会治理效能，加速智能化社会治理综合试验区建设。笔者通过实践调研、理论分析，围绕解决实际问题、优化流程、促进发展的实际需求，提出以下几点思考：

## （一）对照国家标准，做好智能化治理的“顶层设计”

智能化市域社会管理体系作为现代化社会治理的核心支撑，要遵循“向前展望、超前思维、提前谋局”的原则，体现创新

性、适应性及预见性。首先，要坚持“政治引领”方针。党的百年斗争经验表明，政治引领是关键。建设市域社会治理新范式，需加强党的政治引领，保证党的建设与市域智慧型社会治理的深度融合、高效联动<sup>[10]</sup>。其次，要坚持“规划先行”原则。智慧型社会治理是系统的持续性工程，应实施以“规划引导、循序推进”的策略，规划与统筹应井井有条，对于已投入使用的系统，不宜轻易更换，而应采用“逐步开发、周期迭代”的手段，不断增强其功能和效益<sup>[11]</sup>。三是全面厘定“目标与责任”。随着社会经济快速发展，智能社会治理的新状况、新问题日益增多。要准确识别政治、意识形态、经济与社会等各层面的潜在危机，不断完善社会治理目标体系，并根据市域智能社会治理的需求引入新的建设目标，明确新的治理责任。

## （二）坚持实用原则，提升智能化治理的“社会效能”

构建和维护稳定的市域社会治理环境是综合工程项目。首先要改进数据处理平台。发展集“全境覆盖、综合利用、系统连接”为特色的智慧型社会治理大数据平台，加强不同层级系统的整合连接，提升汇总各项数据信息的能力，改进“一张网统合管理”的体系架构，并增强其对城市社会动态全面监测的能力。二是进一步完善基础设施智能化。着力对城市重要地段、核心区域、重点枢纽进行数字化升级改造，达到数据化运维“全领域无缝覆盖、全时段便捷访问、全过程精确监控、全网络资源共享”的目标。三是完善数据通讯共享中枢的构建。该中枢将为“市级、县级、乡镇级、村级”四个层次的用户提供层级访问权限和通用基础服务保障，支持数据平台向县域、乡镇、社区和网格化管理等更基层的延伸，从而进一步加强各级部门在社会治理中的能力<sup>[12]</sup>。

## （三）践行民宗旨，激发智能化治理的“内生动力”

民众乃城市管理枢纽中最根本且最积极的要素，市域社会治理应本着满足民众对优质生活的向往，并建立在人民为中心的原则上，同时要倚重并激发大众的主体性、主动性与创造力。以民众的满意度作为工作导向和衡量标准，切实提升民众在智慧型社会治理体系下的参与感、幸福感与安全感，让治理的成效归于全民共享。首先要强调共建理念，建设共治平台。在推进城镇智能社会治理时，共建是根本。<sup>[13]</sup>进一步完善创新保安机制，扩建和充实“雪亮工程”、监控平台和智慧城市监测应用等已有平台，拓展自治的途径，形成信息互通、互动共治的格局。其次要明确共治的重要性，畅通共治渠道。在城镇智能社会治理推进中，共治至关重要。继续推动四种力量融入网格管理体系，也就是“基层干部、专业人员、社会组织和政府工作人员融入网格”，解决力量下沉和基层干部与群众融合不畅的问题。最后要重视共享的宗旨，稳固民众基础。在推动城市智能社会治理时，共享是最终目的。加强社会治理创新，保护民众合法权利，坚守依靠民众参与的核心原则，并促使民众在讨论、实践和管理自身事务中获利。

## （四）坚持底线思维，筑牢智能化治理的“安全屏障”

现代科技的迅猛发展虽然为社会治理带来了高效率，但也伴随着众多新挑战和大风险。因此，我们有必要在推动智慧治理的同时，保持对安全问题的高度警觉，恪守防范风险的基本原则。

在探索技术潜能的过程中，应坚守智能管理的安全红线。首先，确立安全理念至关重要，以安全可信为核心原则贯穿于“设计、搭建、使用、监管”的所有环节，积极建立智能分层次治理体系，并完善各级各类的授权机制、合法用户审核、数据共享等保护机制，确保关键数据和个人隐私的安全不被侵犯。<sup>[14]</sup>构筑技术防护屏障也极为重要，加强对网络安全、系统保护技术的研究与应用，严格对数据的采集、存储和使用进行监督管理，堵住所有可能的安全风险。最后，还需重视制度防线的加固，发挥地方法规在权益保护方面的作用，搭建一套全面的智能管理法律体系，通过法律手段进一步规范政府数据资源的共享与开发，确保数据开发的广泛应用与严格安全保护相结合，落实好“安全第一、责任至上”的原则。<sup>[15]</sup>

#### 四、结语

国家及地方政策对枣庄智能社会治理起到了重要的引领作

用。自2022年起，枣庄立足国家智能社会治理试验区建设工程，打造数字化治理的基础架构，助推智慧化应用场景发展，实现了治理体系数字化转型和治理能力现代化的关键进步。数字生态中心、智慧型养老平台的构建和运用，以及借助数字力量重塑党建新局面等，都属于枣庄智慧治理建设的重大成果。枣庄运用大数据、人工智能等现代信息技术手段，因地制宜探索出一条独具特色的党政智治之路，走出了市域智能治理的“枣庄路径”“枣庄经验”，为其他城市探索基层治理提供了可参考、可借鉴、可复制的范式。

深化枣庄市域治理的现代化与智能化双重提升，是一项持续的、系统的重大工程。展望未来，枣庄将坚持“智治城市人民建，城市智治为人民”的核心理念，按照“前瞻布局，目标融合”的原则，不断强化政治引领，积极推动“发展多元、开放共享、合作并进”的各类智能治理应用场景，持续推进信息科技与社会治理的深度融合，确保市域社会治理智能化、现代化行稳致远。

#### 参考文献

- [1] 澎湃新闻·澎湃号·政务：奋进新时代·云改数转看山东 | 中国电信山东公司助力打造全国纺织行业首个5G+AGV应用 [EB/OL]. 2022-10-16 11:15.
- [2] 枣庄文明网 > 资讯 > 区市传真 > 市中区：市中区永安镇“智慧+物业”打造基层社区治理新模式 [EB/OL]. 2024-07-18.
- [3] 大众网. 市中区西王庄镇：智慧农业解锁乡村振兴新模式 [EB/OL]. 2023-12-28 10:10.
- [4] 中国山东网：零距离服务企业用工！枣庄市人社局创新开发“枣工快递”微信小程序 [EB/OL]. 2023-08-25 18:08.
- [5] 齐鲁网：枣庄薛城打造“信易批”应用场景 让诚信经营主体办事更便捷 [EB/OL]. 2023-04-18.
- [6] 澎湃新闻·澎湃号·政务：奋进新时代·云改数转看山东 | 中国电信山东公司助力打造全国纺织行业首个5G+AGV应用 [EB/OL]. 2022-10-16 11:15.
- [7] 枣庄文明网 > 资讯 > 区市传真 > 市中区：市中区永安镇“智慧+物业”打造基层社区治理新模式 [EB/OL]. 2024-07-18.
- [8] 大众网. 市中区西王庄镇：智慧农业解锁乡村振兴新模式 [EB/OL]. 2023-12-28 10:10.
- [9] 大众网. 枣庄市中区“以智促治”打造智能社会治理新样板 [EB/OL]. 2023-10-16 17:32.
- [10] 李锋. 政治引领与技术赋能：以数字党建推动社会治理现代化 [J]. 贵州社会科学. 2022年7期.
- [11] 周华. 福建发展“互联网+社会治理”的探索实践 [J]. 福州党校学报. 2021年3期.
- [12] 陈海. 城市“智能中枢”建设支撑基层治理智能化水平提升 [J]. 中国信息化. 2023年3期.
- [13] 马海韵. “共建共治共享社会治理格局”的理论内涵——基于社会治理创新的视角 [J]. 北京交通大学学报（社会科学版）. 2018年4期.
- [14] 涂晓芳李韵. 大数据助力社会组织参与社区治理：功能、挑战与优化路径 [J]. 新视野. 2021年4期.
- [15] 兰旭凌. 重大公共安全危机中的制度治理：逆向摩擦、模式构建与系统支撑 [J]. 行政论坛. 2021年4期.