

数智化背景下 H 市 K 社区积分制管理的发展现状与优化策略

袁朝翔

青海师范大学, 青海 西宁 810016

DOI:10.61369/HASS.2026030007

摘 要 : 随着社会的发展和进步, 传统的社会治理模式已难以满足现代社会治理的需求。社会治理的现代化要求更加注重居民的主体性, 强调共建共治共享。积分制管理作为一种新型的社会治理方式, 现已在众多地区得到推广运用并取得成功, 该模式以“积分”为纽带, 通过建立激励机制, 能够有效地调动居民参与社区治理的积极性, 促进社区治理体系和治理能力现代化。为有效解决传统管理模式带来的不足, H 市 K 社区依托互联网搭建“智慧社区”平台, 全面推行“线上”积分制管理, 积极探索和实践新的治理模式。本研究运用问卷调查法和深度访谈法对 K 社区积分制管理的发展现状进行探索, 并以此为基础, 提出了 K 社区在积分制管理方面应优化的策略。

关 键 词 : 社区治理; 智慧社区; 积分制管理; 居民参与

The Development Status and Optimization Strategies of the Point System Management in K Community of H City Under the Background of Digitalization and Intelligentization

Yuan Zhaoxiang

Qinghai Normal University, Xining, Qinghai 810016

Abstract : With the development and progress of society, traditional social governance models have become difficult to meet the needs of modern social governance. The modernization of social governance requires a greater emphasis on the subjectivity of residents, emphasizing co-construction, co-governance, and sharing. As a new type of social governance method, the credit system management has been promoted and successfully applied in many regions. This model, with "credits" as a link, can effectively mobilize residents' enthusiasm for participating in community governance through the establishment of an incentive mechanism, promoting the modernization of the community governance system and governance capacity. To effectively address the deficiencies brought about by traditional management models, K Community in H City has built a "smart community" platform relying on the Internet, comprehensively implemented "online" credit system management, and actively explored and practiced new governance models. This study employs questionnaire surveys and in-depth interviews to explore the current development status of credit system management in K Community, and based on this, proposes strategies for optimizing credit system management in K Community.

Keywords : community governance; smart community; point system management; resident participation

引言

数字化转型的深入推进使信息化在社区治理中的运用逐渐常态化, 智慧社区作为信息化发展的重要组成部分, 凭借在公共服务、居民互动、治理能力提升等方面的积极影响, 受到广泛关注与研究。我国《国民经济和社会发展规划第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》明确提出, 要推进智慧社区建设, 打造便民惠民智慧服务圈^[1]。积分制作为一项可以用来塑造和培育基层内生治理动力的新制度形式, 得到中央有关部门的大力倡导, 并在全国遴选出上海“生态村组·和美宅基”积分制等多个典型案例, 供各地学习借鉴^[2], 表明了其在基层治理中具有广泛的应用前景和实际价值。

笔者从知网等文献数据库中检索社区积分制管理的相关词条发现, 将社区积分制管理作为研究案例的文献较有限, 这是因为积分制作为一种治理工具应用到社区治理领域的时间并不长, 但于社区积分制管理这一主题的相关研究在近 3 年呈现上升趋势。这一研究的上

升趋势也表明积分制管理作为一种新的社会治理方式，国内学界对其发展也日益重视。纵观该领域当前的研究动态，学者们的研究点主要集中在积分制管理的意义与积分制的应用范围等方面。本文在已有研究的基础上，将视角聚焦于边境城市H市K社区的“智慧社区+积分制”管理模式，探讨基层在社会治理中的智慧化转型。通过对现有文献的梳理和案例分析，本文将为智慧社区积分制管理的深入研究和实践提供理论支持和实证参考。

一、H市K社区积分制管理实施现状简述

（一）K社区运用积分制管理的现实缘由

K社区地处我国边境，多民族聚居，凭借地缘优势，一跃成为区域发展的热点。K社区规模较小，但近年来随着边境贸易和旅游的发展，人口迅速增多，且流动人口占比高达85%，社区功能也愈加多元复杂。这种多元融合与快速扩张的背后，暴露出一系列问题：一是由于人口的快速膨胀导致基础服务设施稀缺；二是尚未形成符合当前社区发展规模和居民需求的管理体系；三是传统的社区治理模式难以应对居民身份的多元性和流动性，社区整体凝聚力尚待增强。

为适应这一变化，K社区在州党委和市委、市政府的强力支持下，依托互联网搭建“智慧社区”平台，全面推行“线上”积分制管理。积分制管理的实施在于激发居民的自我管理与自我服务的热情，实现居民自治与共治，优化社区资源配置，并借助现代信息技术提升社区服务的效率和质量。

（二）K社区积分制管理设计与运作模式

K社区以居民关心的急难愁盼问题为出发点，通过组织召开议事协商会，发放调查问卷等方式，征集群众建议百余条，在此基础上依托“智慧社区”平台将群众意见和社区事务进行了有机整合，形成平安建设、建言献策、传统美德等多项居民行为的量化积分，居民通过参加集体活动、线上自主申报等方式获得积分。

除此之外，社区运用各种形式鼓励居民捐赠图书用品、参与志愿者活动、开展社区宣传讲座等活动来积累积分。居民可用积累起来的积分兑换物质奖励或者公共服务。社区也会定时公布积分排行榜，用积分榜来表扬积分较高的居民，从而促使居民之间形成正面的竞争、合作意识，进而提高他们的参与积极性。

（三）对K社区积分制管理的调查与研究

为了更好地了解K社区积分制管理方式的开展情况，研究团队采用问卷调查、深度访谈相结合的方法，对K社区进行了实地考察。本次问卷调查对象主要是K社区的常住居民，问卷内容包括居民对于积分制管理模式的认识、参与程度和改进建议等各方面。问卷通过专业的线上调查网站“问卷星”和“调研工厂”制作，共收回问卷732份，有效问卷613份，有效率为84%，访谈对象为社区工作人员、社区居民、辖区单位负责人等。现对基本的调查情况说明如下。

问卷受访人员年龄集中在26岁到45岁之间，占受访总数的67.70%，其次是18岁到25岁，占被访人数的19.90%。总体样本主要是中青年，说明K社区的中青年群体在社会活动当中比较活跃。问卷受访人员均有居住在K社区的经历，并且对社区积分制

管理模式有所了解，但是有8.81%的极少数居民表示不能完全接受社区实行积分制管理。

管理制度和规范是在文化中酝酿而成的，任何管理制度和规范的制定都不能脱离它的文化背景^[3]。因此，为研究K社区居民对积分制管理模式及其社区文化的认可程度是否有相关性，研究团队在调查问卷中设置了居民对社区文化认同程度的调查。结果显示，居民对社区文化的认同度与积分制管理接受度呈正相关。

表3-1 社区文化认同程度与积分制管理模式接受程度的相关性

问题	平均值	标准差	对文化认同程度	对积分制管理模式接受程度
对文化认同程度	2.292	0.952	1	-
对积分制管理模式接受程度	3.109	0.771	0.423**	1

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

数据来源：整理调查问卷所得

K社区的积分制管理模式主要依托于“智慧社区”平台，而“智慧社区”平台操作界面的设计直接影响着居民的使用体验。在平台操作体验方面，38%的居民认为操作非常方便，44%认为比较方便，11%认为不太方便，7%认为很不方便，不同年龄段居民的操作体验差异显著，老年与低龄群体对平台操作的反馈较差。

居民对积分制管理的问题反馈显示，24%认为监督机制不健全，22%认为技术人才缺乏，22%认为资金投入不充足，19%认为激励政策不完善，仅13%认为居民参与度不足。整体评价方面，23%的居民非常满意，27%满意，24%比较满意，13%不太满意，8%不满意，5%很不满意，整体评价良好但仍有优化空间。访谈中居民普遍认可积分制管理的实用性与创新性，同时提出需结合居民实际情况完善系统。

二、H市K社区积分制管理现有成效分析

（一）促进居民自主参与社区治理

K社区通过用积分为居民建起“行为银行”的办法，制定《智慧社区行为积分管理标准》，将政策学习、平安建设、民族团结等14大类210余项活动全部编入“智慧社区”线上平台“任务库”中，为居民全面参与社区治理搭建便捷平台，其中的每项活动会赋予不同分值，居民通过线上自主认领、线下参加具体活动的方式获取积分以兑换奖励。

截至目前，平台注册人数为5800余人，“粉丝”活跃度90%，积分兑换率61%，居民获取积分3400余万，累计参与10万余人次，居民参与社区治理的意识明显增强。这种措施不仅可以让外来人口快速融入社区，也能让更多的居民由社区事务的旁观

者变成参与者和组织者，极大地提高了居民的自治参与度以及对社区治理工作的积极性。

（二）破解志愿服务无人认领难题

在K社区积分制管理的框架下，社区依托新时代文明实践站，吸纳辖区“大党委”成员单位在职党员、热心群众等，成立满天星志愿服务队十余支。其中，“红色飞毛腿”志愿服务队整合党群、法援、社保、贷款、创业等服务事项，通过代办、帮办，为群众排忧解难；“四个一”法律服务队将各类矛盾纠纷隐患化解在基层，为社区治理提供强有力的法律保障；依托智慧平台成立的8支国门义工志愿队，注册志愿者1100余人，群众困难诉求可以线上“点单”，社区“派单”，志愿者服务队“接单”，社区跟踪办结完成后，群众“评单”。

志愿服务队以“居民需要什么，我们就做什么”为切入点，利用“智慧社区”平台优势，开展各类志愿服务、公益活动等，让为民服务跑出“加速度”。同时，居民能够通过参与社区志愿服务活动获取积分，这些积分可以在社区内部进行兑换，比如兑换日用品、获取公共服务优惠等，实现了社区服务的可视化和价值化，形成了“积分享服务、服务换积分”的自体循环。

（三）以积分引领评先评优新风尚

K社区的“智慧社区”积分系统可自动生成每月、每季、每年对个人、家庭、联户、小区、单位5类团体的积分排行，社区将系统的积分排行情况作为“民族团结好居民”“最美志愿者”“最美小区”等评先评优的重要指标。在这一积分激励体系下，居民不仅在参与社区服务中获得物质奖励和精神肯定，更将积分作为一种荣誉象征，促进了社区整体品质的提升。

K社区采用积分制，把居民日常文明行为同积分紧密挂钩，积分多少体现居民在社区文明建设中的贡献大小。积分积累到一定程度时，居民就会得到社区所给予的更多优先权、礼遇和实惠。该种管理模式用实时积分、周期评比的方式实现了道德行为的可竞争性，使居民在推进社区德治的过程中形成了以合作共赢为主、有序竞争为辅的竞合关系^[4]。

（四）带动社区经济文化协同发展

从经济角度上讲，K社区与350余家商铺签订了入驻平台协议，为商铺订制了餐饮、娱乐等多种多样的专属优惠券，举办了200余场线上线下积分秒杀活动，交易量达12万余笔，销售金额达580多万元。居民用积分兑换社区内商户的服务和商品，一方面调动了居民的积极性，另一方面也促使社区经济的循环与活力。

从文化角度来说，社区依托“智慧社区”平台，开展“国门好少年”集勋章、“我带亲戚游国门”等线上、线下活动100多场，并设置了舞蹈班、书画班等课程，居民可以使用积分参加文化活动并兑换文艺课程，较好地满足了居民的文化生活需求。居民享受文化熏陶的时候，也是本土文化传承与创新的直接参与者和受益者。

三、H市K社区积分制管理现有成效分析

（一）积分制度设计主观性强

虽然K社区积分制度设计征询了上百条群众意见，但难以体

现全体居民的意见，制度形成受局部声音影响较大，缺少全面的调查和广大居民的协商，造成制度公平性和激励效应受到质疑。K社区是多民族聚居的边境社区，居民的文化背景复杂多样，但积分制度的设计未充分考虑到多元文化因素，忽略了各种文化与价值观念的不同，从而导致制度的普遍包容性受到影响。

根据调查结果可以发现，居民对于社区文化的认同程度同积分制管理的接受程度存在着明显正向联系（ $r=0.428$ ， $p<0.01$ ），多元文化考量的缺失降低了部分居民对积分制度的价值认同。同时，平台的操作有参与门槛，老年居民、低技能人群对系统的操作不熟悉，不同年龄段的居民对于平台的操作体验大相径庭，17岁以下、66岁以上的群体大多数觉得平台操作不方便，进一步影响了积分制度的全面覆盖性。

（二）积分设置缺乏科学透明

积分设置的科学性欠缺主要体现在积分分配存在偏差，制度设定依靠主观判断，没有对社区各类服务和贡献实现全面覆盖，尤其是志愿服务的积分评定缺少统一准则，线上贡献等新型志愿行为未纳入积分评估体系，造成志愿服务的价值量化存在分歧。

积分信息的透明度不足是居民反映的突出问题，近八成居民仅能看到自己的积分情况，近两成居民可看到自身积分与全体积分排名，不到1%的居民能看到积分获取、使用的详细信息，而社区工作人员表示平台仅设置公开的积分排名，未开放积分详细信息查询功能。居民反馈与平台实际建设情况不一致，主要原因在于社区未建立完善的积分公示体制，积分获取、分配、使用的流程公示不充分，居民对积分规则的了解不透彻，引发了居民对积分制度公平性的猜疑。

（三）奖惩机制的标准不健全

奖励机制方面，K社区的积分奖励主要集中于积分排名前列的居民，而多数居民的积分无法有效转化为实际奖励，抑制了居民的参与热情。奖励形式虽包含物质与精神奖励，但内容较为单一，物质奖励以日用品为主，难以满足不同年龄段、收入水平居民的多元需求，对青年群体和高收入群体的吸引力不足；同时缺乏政策奖励等长期激励措施，未同湖北省荆门市部分社区的积分制管理一样设置养老院优先选定权、公租房分配优先权等^[5]，奖励的长效性不足。

惩戒机制方面，K社区积分制管理仅采取正向激励，未制定任何反向惩戒措施。积分制的逆向惩戒是约束居民不良行为、维护积分制度权威性的重要手段，缺乏惩戒措施便可能导致部分居民存在投机行为，如试图通过技术手段篡改积分获取利益，同时也无法对社区内的不文明、不配合行为形成约束，影响了积分制管理的治理效能。

（四）技术支持系统尚不完善

K社区“智慧社区”平台虽然实现了积分线上申请、排名、兑换等基础功能，但是缺少智能化分析功能和数据处理能力，这也是造成积分制度设计主观、设置不透明、奖惩机制不健全的主要技术原因。社区收集居民意见主要依靠人工方式，平台虽然可以监测积分获取情况、接收居民诉求，但是不能通过智能化技术广泛收集、分析居民反馈，社区工作人员没有数据处理的专业能力，平台功能开发需要依靠外部技术服务公司。

技术系统存在的不足表现在两个方面，一为积分赋值及兑换体系缺少动态改进的功能，不能依靠人工智能算法对积分分配予以个性化的调节，也不能恰当对应居民的要求和付出；二为没有很好地发挥大数据分析和挖掘的技术优势，社区活动数据搜集欠缺、处理迟缓，管理者难以全面掌握居民的需求及社区的运行情况，不能及时察觉并妥善解决积分制管理中存在的问题，进而影响到智慧社区创建以及居民自治管理的效果改善。

四、优化 H 市 K 社区积分制管理的策略

（一）满足社区居民多元化需求

1. 提供多样化的积分兑换选择

建立动态的积分兑换目录，依靠大数据分析居民的消费行为、满意度调查、日常反馈等各类信息，定时更新兑换项目，包含健康体检、文化培训、旅游服务等生活品质改善类服务，兼顾各个收入水平的家庭，适当添加一些高档次的消费品以及奢侈品代金券等兑换内容。根据 K 社区流动人口多、多民族聚居的实际情况，加入民族服饰、地方工艺品等特色兑换项目，提高流动人口与少数民族居民的社区归属感，促进社区文化融合。

2. 平台操作设计紧跟用户反馈

创建完善的用户反馈系统，定时举行居民小组会和社区座谈会，直接听取居民对于平台操作的反馈意见。根据用户的使用数据以及行为分析来创建个性化的平台操作界面，对老年群体进行简化操作，设置大字显示和语音识别；对青年群体加入游戏化元素，提高平台参与的趣味性。创建平台操作改进的迅速反应机制，依照居民反馈调整平台功能，缩减居民操作门槛。

（二）建立长效评估与监管机制

1. 建立成熟的积分评估机制

创建科学、客观、公平的积分评定制度，把居民满意程度调查当作评定体系的一部分，保证评定标准符合居民的期待。引入第三方专业评价机构参与积分评定，冲破内部利益固化，加强居民对积分制度的信心，社区、居民等需及时向第三方机构提供积分制管理的相关信息，保证评价工作客观公正。同时开展居民互评、自评并按照专业评价结果得出总体评价结论，符合社区治理人本、民主的特性，加强居民权利意识及自主管理能力。

2. 加强积分信息公示透明度

建立可信、易懂的积分信息披露机制，明确公示积分获取、使用、兑换、淘汰的规则，以及积分管理的流程、结果与影响。实现积分交易全流程的可追踪、可记录、可审计，在平台设置积分详情查询功能，让居民实时查询自身及他人积分的获取、使用情况，清晰了解积分排名的评定依据。社区管理者定期发布积分制管理效能报告，公开回应居民的反馈与建议，定期审查并更新积分制管理规则，确保规则与居民实际需求、社区发展趋势保持同步。

（三）完善基于积分的奖惩机制

1. 设定切实可行的奖励措施

平衡物质奖励与精神奖励，在保留日用品兑换的基础上，丰富精神奖励形式，为积分较高的居民设立名誉墙、颁发社区内外

认可的荣誉称号，满足居民的自我价值实现需求。建立多元化的奖励体系，针对不同年龄、性别、收入的居民设计差异化奖励项目，设立积分单项奖，将居民积极行为转化为社区服务优惠、文化活动优先参与权等实用权益。引入政策奖励等长期激励措施，设置社区养老院优先选定权、公租房分配优先权等条款，同时建立奖励措施的定期评估与动态调整机制，根据居民参与情况和社区服务需求优化奖励内容，保障奖励的实效性 with 可持续性。

2. 制定合理有据的惩罚措施

按社区规约以及相关法律法规，就恶意违规行为制订出分级惩罚措施，如积分扣减、社区公共权利限制、社区职务禁止等，积分扣减的幅度同违规行为的严重程度、影响范围成正比。社区相关部门对违规行为做详细的审查工作，根据居民投诉的情况、违规记录等各方面综合评定出惩罚的结果，并且考虑居民的社会背景、心理承受能力等因素来保证惩罚措施的合理性和威慑性。健全完善的申诉制度，为居民设置积分扣减之后的申诉、复议权利，设立专人对申诉进行处理，保证积分管理公开透明，居民权益不受侵害。

（四）加强平台技术手段建设

1. 引入多式多样的人工智能技术

将人工智能技术深植于积分制管理之中，依靠深度学习算法剖析居民社区活动参与情况，预估居民未来参与度，准确识别居民偏好，并制订出个性化的积分激励计划。利用自然语言处理能力，给居民提供智能的咨询和反馈服务，提高平台交互体验和使用率。将人工智能同物联网设备融合，创建起一个包含众多数据互通功能的生态网络系统，依靠强化学习算法对社区居民的行为以及需求变化做出即时反应，从而持续调整积分评定的标准。采用决策树等机器学习工具，识别居民积分获得行为的规律以及异常点，从而及时发现问题并加以解决。

2. 充分利用数据挖掘与分析技术

创建社区积分制管理的数据仓库，对居民参加活动、积分获得以及消费等各类行为数据实施多角度、实时地搜集与分析。用聚类分析法找出各个居民群体的特点和参与方式，定向推出个性化的积分激励措施；用关联规则挖掘分析居民参与行为和积分变化情况，改进社区干预策略。用多元回归分析来解释居民收入、教育程度、互动频次等变量对积分收益的影响，从而找到提高居民满意度和积分效能的途径。同时加强对社区工作人员的技术培训，或者引进专业技术人才来保证数据挖掘、分析技术能够得到有效地应用，从而给积分制管理的改进以及社区治理决策提供科学的支持。

五、结论

本研究以 H 市 K 社区为例，对其积分制管理的发展现状及其优化策略进行了深入探讨。实证表明，积分制管理在推动居民参与社区治理、提高居民自治能力等方面取得了明显成效，但同时也面临着多方面的挑战。

研究成果对于指导实践具有一定的理论价值和现实意义，但

在研究设计与实施过程中也存在局限性，这一定程度上影响了研究结果的普适性与深度。主要局限在于抽样的代表性问题。由于研究时间、资源的限制以及 K 社区居民构成的多元性，本研究所涉及的样本数量相对有限，未能完全覆盖社区内的所有居民类别，尤其是边缘群体的意见可能未能得到充分反映。这就可能导致分析结果无法全面地解释所有居民对于智慧化积分制管理的感知与反馈。

积分制在社区治理领域的时间尚属年轻，其理论发展、实践应用的系统性和规范化有待进一步提高，顶层设计的规划与研究有待进一步探索。未来的研究应充分调研当前积分制管理实施现状和存在问题等客观实际情况。通过深化与扩展现有研究，可在理论和实践上都取得进一步的突破，为智慧社区的构建提供更为精确的指引和启示，尤其是在构建社区共治机制这一方面。

参考文献

[1] 中国政府网.《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》[EB/OL].(2021-03-13)[2021-03-13].http://www.gov.cn/xinwen/2021-03/13/content_5592681.htm.

[2] 彭珊,唐少奕.积分制赋能乡村治理的实践逻辑——以贵州省 J 县 F 社区为例[J].贵州社会科学,2023,(07):161-168.

[3] 华夏基石管理评论.彭剑锋:文化与管理的关系 | 重温经典[EB/OL].(2023-11-05)[2023-11-05].https://mp.weixin.qq.com/s/UBWfv_IeoMUzOSXu_RtiJA.

[4] 臧秀玲,康乐.数字技术赋能乡村德治的实现机制与治理效能——以浙江省 H 村“功德银行”为例[J].北京行政学院学报,2023,(02):48-57.

[5] 湖北群艺文化产业集团有限公司社区积分制管理平台.荆门市全面推行社区(村)积分制管理[EB/OL].(2024-03-09)[2024-03-09].<https://jifenzhi.city/contents/29/29.html>.