

有了党建这把解锁的“金钥匙”

老公房加装电梯按下“快进键”

一直以来，当老公房遇上老年人，加装电梯就成为热议的话题。在上海，没有电梯的多层住宅规模大、数量多，随着经济社会发展和人口老龄化程度提高，市民对增设电梯的呼声也越来越强烈，如何进一步加快“加梯”步伐也成为当下住宅适老化改造的一个重要课题。

老房加装电梯涉及方方面面，在此推进过程中，党建在搭建协商平台，推动居民形成共识等方面，发挥了日益重要的作用。作为贯穿社会基层治理和基层建设的一条主线，以党建引领社会治理，也成为了破解这类超大城市治理难题的一把“金钥匙”。

■本报记者 周渊
通讯员 龙钢



相关背景

加装电梯征询通过
比放宽至三分之二

2018年9月，本市有关部门发布消息，今后上海考虑适当调整放宽老公房加装电梯工程的启动门槛——把加装电梯的居民意愿征询通过比例从90%放宽到三分之二，同时保留“无居民明确反对”的意见条款，对有明确反对的居民意见在社区协商平台中协商解决。

上海既有多层住宅增设电梯试点始于2011年，试点以来政策支持力度不断加大、不断发挥基层群众自治组织作用，并鼓励第三方组织积极参与。2016年底出台了《关于本市既有多层住宅增设电梯建设管理相关建设审批的通知》，将原来的46个审批事项缩减至15个，对审批时限及报送资料同步进行简化，此外还编制了《既有多层住宅加装电梯建设指南》，方便居民申请和操作。

截至2018年9月底，全市已有204幢房屋通过居民意见征询完成加装电梯计划立项工作，已竣工运行的有47台。从实践看，上海既有多层住宅加装电梯数量目前虽然不多，但矛盾较少，程序也比较规范，相关政策和模式初步建立，基本形成了符合上海特点、能够引导业主共建共治的行之有效、可复制、可推广的既有住宅增设电梯的路径和方法，对上海社会治理提供了有益经验。

下一步，既有多层住宅加装电梯事项将围绕几个重点展开：首先是搭建协商平台，充分发挥街道基层党组织协调协商和党建引领作用，推动居民意愿形成共识；推进一门受理，进一步简化优化审批流程，落实加装电梯“一门式受理”“一网通办”和“只跑一次”等事项，方便居民群众办事；总结试点经验，进一步完善政策制度，并坚持多措并举，加快推动加装工作；还将落实维修保养管理，确保长效运营等等。

加装电梯有了
“一站式”便民服务

“老房有喜，电梯梦终于圆了！”2018年9月30日，闵行区江川路街道金铭福邸小区21号楼举行了热闹的加装电梯开工仪式，老居民的脸上漾起笑意。

随着大调研的深入展开，老公房加装电梯成为居民呼声最高的“痛点”，也成为相关部门下决心攻坚的“硬骨头”。金铭福邸小区21号楼正是闵行区首个开工加装电梯的居民楼，其所在的鹤北四居民区党总支充分发挥居民自治功能，与小区业委会牵头，对接施工方、开展居民意见征询及拟定资金筹措方案等事项。好消息接二连三地传来，2018年11月底，闵行区第二部电梯也在大上海国际花园侨亨园开工了。

更令人欣慰的是，闵行区首个加装电梯工作室也在江川路街道正式成立并对外开放，工作室打出了“政策咨询+技术指导+业务受理”的“一站式”便民服务模式，居民们期待已久的老旧小区加装电梯不再是个案，而是通过总结经验、规范制度，成为了大家共享的便利。

在既有多层住宅加装电梯项目上，闵行区并不走在前列，但在短时间内做出了很大成效。究其原因，是区域化党建越来越大的“朋友圈”发挥了积极作用。上海三菱电梯有限公司是江川路街道党建联建成员单位之一，在加装电梯工作室中，电梯公司技术人员的进驻为工作室擦亮了“金字招牌”。此外，工作室成员还包揽街道加装电梯推进办工作人员、居民志愿者、社区法律顾问等等，大家各司其职，帮助居民顺利完成加梯工程。

街道还主动跨前一步，把旧楼加装电梯所需材料、环节流程进行梳理汇编，印制《加装电梯指导手册》发放至社区，办理流程、需提供资料、办理时限、受理地点和电话等实用信息一应俱全。记者注意到，手册中还附带了参考案例，设计了前期建设资金分摊和后期费用分摊的具体方案，各楼层需要支付多少费用一目了然。

截至目前，江川路街道已启动电梯加装工作的有五个居民区，共计17个门洞已通过了初步征询。

自治管理
破解“上上下下”的难题

众所周知，加装电梯涉及计划立项、规划审批、房屋安全认证、施工许可、质量技术监督、竣工验收等等，上海已经将既有多



层住宅加装电梯申请所需的公章从46个减少至15个，但对大多数居民而言，“上上下下”仍是难题——一方面，走完这一系列流程需要专业指导；另一方面，如何将居民们的“小九九”打到一处，需要基层部门搭建起良好的协商自治平台。

家住虹口区汶水东路505弄3号的九旬老人李宝珍最近心情大好，近几年来很少下楼的她现在每天都能乘坐崭新的电梯下楼散步了。

记者了解到，李宝珍所住的江湾镇街道辖区内老旧住宅较为集中，60岁以上老人约占户籍人口的36%，而80%以上多层住宅房龄超过20年，居民加装电梯意愿强烈。而汶水东路505弄3号等五幢居民楼加装的电梯已于去年正式启用，成为该区首个成片多幢居民楼成功加装电梯的样本，这究竟有何秘诀？

破解“上上下下”的难题，江湾镇推出了居民自治管理小组、加装电梯工作室等方式，积累了不少成功案例。而大调研走访给了相关部门新的灵感：何不把这些“老法师”组织起来，群策群力造福更多居民？就这样，

第三方社会组织“加家乐”加装电梯事务所和配套的“加装电梯工作法”诞生了。前者以专人有针对性地指导加装电梯服务工作，后者详细梳理了加装电梯步骤和审批过程，指导居民按图索骥。

“加家乐”加装电梯事务所负责人、虹口区江湾镇第一市民驿站站长章建新介绍，事务

所党建引领社会治理，服务聚焦百姓需求。”章建新说。

家住凉城路1201弄77号楼的居民秦挺南对这两项机制赞誉有加：“有了‘老法师’和‘加装电梯工作法’双管齐下，可以少走很多弯路。”

该区民政局相关负责人表示，现在有了专业事务所，加装电梯的事可以交给专人来做，基层工作者也可以有更多时间为居民服务。

“一楼一策”
技术助力圆老房电梯梦

要破解“上上下下”的难题，除了依靠简化办理流程的制度之便和多措并举的基层治理，技术也助力老房圆电梯梦。

长宁区新泾六村是上世纪90年代建造的老式公房，小区户籍人口老龄化比例高达七成。长宁区的“精品小区”建设让其外貌焕然一新，这个“美貌”小区的“加梯”之路也很特别：请来了上海市建筑科学研究院担当“智援”。

负责这里加装电梯项目的上海建科院高级工程师李勇生在实地勘察小区情况后下定决心，“排除万难，从技术上予以百分百保障”。为此，项目组第一时间进驻小区，从勘察到设计耗时近两个月，充分评估加装电梯的客观条件。

适合加装哪一类电梯？房屋结构与道路红线会不会“一票否决”？周边房屋或小区围墙之间的距离，是否影响电梯结构和稳定性？加装电梯后会不会影响变电房、煤气站、电缆井、垃圾房或门卫房？假如房屋存在明显

倾斜或严重结构损伤，加装电梯也要加固房屋……从小区16号单元开始，项目人员给这幢30岁“高龄”的六层砖混结构楼做了全方位“体检”。

依据“体检报告”，设计人员制定个性化的加装“菜单”：由于房屋时间久远，室外地下管线情况复杂，他们优先对管线进行改造以避免电梯基础；单元楼北侧有小区煤气管，同时为匹配楼梯的小格局，专门调整为“瘦身型”窄电梯。

李勇生说：“老房子加装电梯，可谓千楼千面，因此我们因地制宜，做到‘一楼一策’。居民们的不少顾虑也能从技术和设计上消除，建筑科技能为老房加装电梯铺就一条‘无障碍通道’。”

层住宅加装电梯申请所需的公章从46个减少至15个，但对大多数居民而言，“上上下下”仍是难题——一方面，走完这一系列流程需要专业指导；另一方面，如何将居民们的“小九九”打到一处，需要基层部门搭建起良好的协商自治平台。

家住虹口区汶水东路505弄3号的九旬老人李宝珍最近心情大好，近几年来很少下楼的她现在每天都能乘坐崭新的电梯下楼散步了。

记者了解到，李宝珍所住的江湾镇街道辖区内老旧住宅较为集中，60岁以上老人约占户籍人口的36%，而80%以上多层住宅房龄超过20年，居民加装电梯意愿强烈。而汶水东路505弄3号等五幢居民楼加装的电梯已于去年正式启用，成为该区首个成片多幢居民楼成功加装电梯的样本，这究竟有何秘诀？

破解“上上下下”的难题，江湾镇推出了居民自治管理小组、加装电梯工作室等方式，积累了不少成功案例。而大调研走访给了相关部门新的灵感：何不把这些“老法师”组织起来，群策群力造福更多居民？就这样，

所创立“指导、服务、协调、督查”的工作模式，针对居民意愿难统一的问题，坚持“理解别人、平衡关系、打动人心、追求一致”的路径，创新工作方法。而“加装电梯工作法”也将升级到3.0版，不断提高加装电梯的质量和效率，提升市民获得感。“在推动既有多层住宅加装电梯这件民生大事中，我们正努力做到



题图：“美貌”的新泾六村内，部分居民楼加装电梯工程正在有条不紊地进行中。

图1：工作人员正在居民楼内部进行调试。

图2：新泾六村在破解“上上下下”难题之余，也请来专业人士对围墙外立面进行美化。

图3：新泾六村居民楼申请加装电梯工程立项的公示。

摄影 本报记者 袁婧

供水服务代表走进社区提供“一口受理”服务，居民用水难题解决率达到99%

贴心“水管家” 人人都点赞

长期以来，用水问题的解决效率是社区居民评判社区管理水平的一项重要指标。位于黄浦区的瞿溪供水管理站在成立后的短短三年里交出了一份亮眼答卷：截至目前，管理站共解决用水问题、表务问题、水管设备问题、二次供水问题三万四千多起，一次解决率都在99%以上。

■本报记者 王嘉倩

一来一回间，一周甚至半月无法解决都是常事。供水服务代表的出现，使得居民们的用水难题可以一口受理。不仅如此，这些供水服务代表还主动跨前一步，及时与管辖区域内的用户进行信息沟通，无论是表务纠纷，还是养护维修，居民们的问题都会在第一时间内受理解决。目前，供水服务代表制度已在上海中心城区全面开花，未来有望进一步推向郊区。

在社区里做好一名供水服务代表并不是一件容易的事，不仅要腿勤手勤，还要有“技术头脑”。

2018年11月，瞿溪站供水服务代表刘睿君在监管巨鹿路785弄清洗水箱过程中，听闻居民反映出水小，当即与维修人员一同上门查看情况。经过细心询问，他发现该居民平时用水正常，然而每次清洗完水箱后，都需等待40分钟才能正常出水。经过对每个楼层的自来水管进行排摸，刘

睿君最终发现是该房屋的结构问题，导致水箱的出水管需要绕一段很长的管道，每回放空水箱后会产生空气阻力，造成出水速度缓慢。

查明原因后，刘睿君经过细致考量，制定了一个在进水前增设自动排气设施的可行性技术方案。这一方案避免了管道改造的大动干戈，很快就通过了技术检测，投入施行。如今，清洗完水箱，居民们只要等上不到10分钟就能够正常用水，供水服务代表的技术服务能力就此得到大家的一致认可。

题图：“水管家”们走进社区，主动将服务跨前一步。

下图：小区居民等待出水时间从原来的40分钟缩短到10分钟。

本报资料照片



亮眼的业绩赢得了居民们的好评，而这成绩单的背后是“水管家”们走进社区，主动将服务跨前一步的满满心意。上海城投水务集团2016年正式推出供水服务代表制，一批“水管家”借此契机走进社区，一口受理居民们关于用水的各类难题。这项举措同时也宣告延续了100多年的抄水表、修水表分离制度的结束。两年过后，这些“水管家”通过区域化、区块化、网格化的分级管理模式，成功实现供水服务“最后一公里”无缝对接，提升了社区居民们的生活品质。

在外行人看来，抄水表、修水表这两项业务从分离走向合并，是一件再简单不过的事情。而业内人却知晓，这是自来水行业里的“大动作”。

1883年，英商上海自来水公司水厂竣工，这也是中国第一座现代化水厂。自此，上海人开始用上了自来水。鲜有人知晓的是，从那时起，抄水表、修水表成为两个独立的行当，需要各自修炼多年，才能成为独当一面的老师傅。修水表要具备基本的管线常识，能够绘制管线示意图，而抄水表则更像是营销代表，要处理好各类复杂的社会关系。在七十二家房客的海滨

型里弄内，要准确弄清每家每户的用水量，并不是一件容易的事情，抄表员既需要专业知识，也要会跟上海阿姨妈妈们打交道。

城市的发展不断向前，人们对于社区治理也提出了更高要求。瞿溪站地处中心城区，管网设施及其附属设备条件较差，然而辖区内的用户又相对集中，居民们对于服务质量的要求也较高。修水表与抄水表两个工种的分离，常常会让居民们感到不便。过去，人们家中若是碰到用水难题常常要先拨打热线，再由热线填写来访单后派单处置，随后修理人员才会上门维修。

