

上海调整加装电梯业主表决比例

参与表决且同意需达四分之三以上

本报讯（记者 杨玉红）既有多层住宅加装电梯，是惠及广大群众、彰显城市温度的民心工程。日前，上海市住建委、上海市房管局联合发布《关于调整本市既有多层住宅加装电梯业主表决比例的通知》，对既有多层住宅加装电梯业主表决比例进行调整，鼓励更多居民参与其中。

2019年年底，为了大力推进加装电梯征询工作，上海将加装电梯楼栋的业主意愿征询通过比例，由此前的90%放宽至三分之二。这一规定与《中华人民共和国民法典》相关规定不一致。为此，从今年1月1日起，上海既有多层住宅加装电梯的业主表决比例

依照相关条规定执行，即申请人应当就加装电梯的意向和具体方案等问题进行充分协商，并征求所在楼幢全体业主意见，由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上业主参与表决，经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。

这一调整对盼望加装电梯的居民有什么影响？“以往，有一些未投票居民的意见，根据各个小区业主大会议事规则，多以记入表决大多数结果认定。这一调整，对参与投票的人数有明确的‘底线’规定，吸引更多居民的参与其中、表达意愿。”上海市房管局相

关负责人介绍道，这一调整对具体表决工作有了更明确的规定，涉及加梯楼道的面积、人数均要达到“三分之二”，并满足参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。

一户居民坚决反对加装电梯，该怎么办？低层居民的合法权益如何得到保障？对于居民关心的热点问题，上海市房管局相关负责人表示，加装电梯其他规定并没有调整，具体意向、方案等需要居民们充分协商，并征求所在楼幢全体业主意见。对于低层居民的合理诉求、合理补偿等需求，楼上居民需要积极回应。



新民随笔

上次的随笔写了小王的小确幸（详见本报2020年12月9日8版《小王的小确幸》），今天想讲讲老陆的老大难。

老陆是一位70多岁的读者，从2018年起为装电梯的事情找我。老陆住在茂名南路南昌路口的钟和公寓，这是一栋建于1947年的老公寓，是上海第四批优秀历史建筑。钟和公寓共五层，楼层特别高，楼内住了十几户人家，90%都是老人，实在爬不动楼，很想装一部电梯。第一次向区房管局询问时，区房管局委托建科院进行可行性排查，答复是可以加装。但是，居民完成征询后提出立项申请却未成功，原因是“装电梯会破坏保护建筑”。

老陆在网上查过关于钟和公寓这一类历史建筑的保护规定，外立面不得改变，内部可以改动。据大家考证，楼的中间有一块空地，顶楼也有个机房，原本就是留给电梯的位置，居民们愿意装一部液压式电梯，对大楼的影响很小。本报“帮帮忙”栏目也报道过此事。2019年夏天，黄浦区房管局和瑞金二路街道派人前来实地察看，并开过协调会，结论是为了保护优秀历史建筑，建议电梯装在楼外。不过，装在楼外谈何容易，地下有轨交，旁边还有违建，居民征询也要从头再来……一年多过去了，这事一直没有推进。老陆的电梯，真的成了老大难。

新年刚过，我又接到了老陆的电话。“你知道吗？我们楼里又有老人去世了。一位是体育营养专家，曾指导过跳高冠军朱建华的，90岁；还有一位92岁离休干部，他曾希望有生之年能乘上电梯……唉，阿拉住在这楼里的每一天，都是煎熬。”他说。

老陆是个老派的上海人，彬彬有礼，他也不常打电话给我，这次是实在没有办法了。我让他把以前的材料和照片再寄给我一份。老陆说：“我不会用电脑打字，是手写拿到外面文印店去打字的，他们大概不会保留的……”

房子终究是让人住的。历史建筑保护和加装电梯之间能否找到一个两全之策？记得一位负责修缮上海音乐厅、美琪大戏院等优秀建筑的专家说，历史建筑的外形、风貌不能破坏，但内部结构、空间可以根据实际使用的情况进行调整。上海许多有名的历史建筑都是按此实施修缮的。那么，钟和公寓的这么多老人，难道真的只能望梯兴叹吗？

老陆的老大难

邵宁

虹口加快推进老旧小区加装电梯

虹口区江湾镇街道逸仙小区整小区规模化成片加装电梯获得成功，今天一早，街道相关部门负责人带着各居民区加装电梯自治小组前往该小区“取经”。“结合‘区块三’（东至逸仙路，南至汶水东路，西至水电路，北至场中路）的美丽家园建设，今年力争整小区、整片、整居委区域推进加装电梯。”街道工作人员表示。

去年，虹口加快老旧小区加装电梯工作，新增加装电梯双公示88台，竣工6台，有60台正在施工，今年加梯工作力争再上一个“台阶”。

虹口区是居住大区，老旧小区超80%，60岁及以上老年人超40%，老旧小区加装电梯成为“悬空老人”下楼的强烈期盼。该区从2015年8月启动老旧小区加装电梯试点以来，目前累计加装电梯共立项及双公示共204台，竣工75台。虹口区今年将继续加快推进老旧小区加装电梯工作，推广江湾镇街道逸仙小区的经验。同时，进一步探索解决困扰加装电梯难题的方法，在政策和资金扶持力度加大的情况下，通过居民集体协商、社区征求意见等多种方法，破解“一户反对全楼搁置”等难题。

“逸仙小区的加梯工作有不少值得借鉴的经验，比如小区建立了加装电梯楼道自治小组，制定自治公约并上墙。在加装电



■ 逸仙小区加装电梯工程现场

本报记者 陈梦泽 摄

梯商讨之初将物业公司纳入自治小组参与全过程，包括投入使用后的管理、维护、保养、考核机制。”虹口区相关部门负责人介绍说，逸仙小区成功将加梯工作从单个“升级”到整小区规模化成片加装，加装电梯协

议签订时还约定后续费用的分摊方案，以及重大维修、更新费用的续筹等。“这些正在成为虹口区加快推进加装电梯的样板加以推广。”

本报记者 袁玮 特约通讯员 龙钢

沪消保委发布2020年投诉处理情况

“直播带货”纠纷多 网络游戏维权难

去年，上海市消保委共受理消费者投诉160997件（统计时间为2019年12月21日至2020年12月20日）。而从去年1月21日至12月20日，全市共受理涉疫投诉13077件，占同期受理总量的8.6%，涉及商品和服务金额1.38亿元，已处理13017件，处理率为99.5%。

在16万余件投诉中，商品类投诉62499件，占总量的38.8%。其中，服装鞋帽、家居用品、家用电器居商品类投诉前3位，投诉量分别为12474件、8003件和7682件。服务类投诉98498件，占总量的61.2%，交通运输、教育培训、文体体育居前三位，投诉量分别为16419件、12921件和7863件。而按投诉性质分，售后服务问题占66.2%，合同问题占23.7%，质量问题占5.9%。

网购服务问题集中

2020年，全市消保委系统受理网购渠道投诉37630件，涉及服装鞋帽、家居用品、家电、食品等生活必需品的投诉较为集中，主要

问题包括变质、破损、开裂等质量问题导致商品无法正常使用，订单被取消，拖延退款，客服响应不及时等。

值得关注的是，“直播带货”在创造惊人销售额的同时，也存在承诺不兑现、夸大产品功效、质量不佳、售后义务履行不到位等问题，直接影响了购物体验。

旅游类涉疫纠纷多

因疫情影响延后或取消的预定式消费，在旅游、宾馆住宿、交通运输等服务领域较为集中，去年共受理相关投诉22799件。

其中，旅游、宾馆住宿投诉6380件，主要为消费者提出取消旅游行程、住宿订单后，迟迟未得到商家合理、明确的处置方案等。疫情有效控制后，短途游、周边游、一日游等比重大幅上升，通过微信公众号、小程序预售的方式受到青睐，但订单无法预约、付款成功后无购票信息、服务体验差以及客服响应不及时等纠纷较多。

此外，交通运输投诉16419件，主要是消

费者因疫情导致行程取消、开学时间延迟等因素申请退票，遭遇平台客服难以接通、收取手续费、款项延迟到账等问题。

教育培训投诉居高不下

疫情之中，线上培训越来越火爆，培训引发的投诉也很多。2020年，全市消保委系统受理教育培训投诉12921件，同比上升17.1%。

主要问题包括虚假宣传，夸大教学效果、虚编教师资源；教学质量不佳，如开班时间延期、上课时间缩短、频繁更换老师、无法提供课件、线下转线上的课程质量与预期不符等；预付费退款困难，企业往往以格式合同条款为消费者设置退款障碍，如收取高额手续费、退款拖延、退款周期长等。

网络游戏维权取证难

2020年，网络游戏投诉量4716件，同比上升78.5%，运营商以消费者使用外挂违反服务协议为由封停账号；账号被盗或者游戏装备丢失，消费者因财产损失引发不满等问题仍然存在。

值得关注的是，去年，未成年人误充值大量钱款的情况较为突出，不少家长反映孩子使用手机注册游戏账号，通过微信、支付宝等支付方式充值虚拟游戏币提升自己的等级装备，因身心尚不成熟及辨别力较差沉迷于游戏，在家长不知晓的情况下完成充值，金额从数千元至数万元不等。这类消费纠纷在处理中常常是举证难、退款难、调处难。

长租公寓争议增幅明显

长租公寓因企业资金链断裂、租金贷等风险问题受到关注，加之疫情影响，租房市场冷淡，公寓空置加剧，部分长租公寓企业借疫情涨租金导致投诉不断。去年，市消保委受理房屋租赁服务投诉4637件，同比增长50.8%，其中服务质量问题尤为突出。主要是押金无法全额退，一拖再拖；疫情期间无法入住经营者仍正常收取服务费；租金上调等。对于长租公寓提供的保洁、维修等服务，有消费者反映在租房设备出现故障时无法得到维修、卫生管理差等。

本报记者 金旻旻