

962555

帮忙

屡修屡坏添烦恼 各执一词难协调

服役21年电梯带病上岗 更新工程却陷僵局



▲ 滨江名人苑6号居民楼



小忙 跑现场

“每次进那部电梯，心都提到嗓子眼了！”中华路88弄滨江名人苑6号楼的多位居民向“新民帮依忙”反映，他们所居住的这栋31层的高层住宅楼里，一部服役21年的通力电梯，如今成了全楼90户居民的“心病”：噪声刺耳、震动剧烈，半年报修5次仍“带病运行”，而“电梯换新”却又陷入僵局。

得大家达成共识才行。”对此，属地小东门街道表示，按照相关规定，一个小区只能享受一次政府补贴。一般而言，同小区也建议使用同一品牌的电梯。由于小区其他居民楼已申请补贴完成更新电梯，所以，该小区6号楼目前暂时无法享受政策补贴。

共识间寻找平衡

记者联系到负责小区的赛诺物业孔经理，他表示，目前物业已经对电梯进行了紧急检修，暂时能维持运行，但要彻底解决问题，还得靠电梯更新。“我们会配合居委会，尽快组织业主大会，把大家的意见收集起来，再商量下一步的办法。”物业公司承诺，会在这样一个“过渡期”内对电梯加强养护，与业委会和小区居民保持积极沟通，商议品牌。属地街道也将积极联系相关条线部门，加紧推进电梯的更换流程。

一边是亟待解决的安全隐患，一边是难以统一的业主意见，滨江名人苑6号楼的电梯更新之路，还在艰难前行。这栋楼里的老人们盼着能安心乘梯下楼，上班族盼着能准时出门不迟到，孩子们盼着能不再一次次遭遇“电梯惊魂”。居民们希望，相关部门能在安全底线与居民共识间找到平衡点，尽快找到“破局”的办法。

那么，小区内的电梯如何更新？是否“必需”更新？记者查询相关法规，结合咨询部分业内人士后获悉，上海居民楼更换电梯有若干必要条件：

首先，是房屋依法依规建设。电梯于2010年1月1日前办理使用登记，且使用满15年以上（优先支持满20年）；业主就更新方式、出资方案等达成一致。

其次，是建筑与电梯合规性。即所在住宅楼须为依法依规建设的项目，且电梯需在2010年1月1日前完成使用登记，目前使用年限已满15年及以上。对使用满20年以上的电梯，政策优先支持更新。

再次，是业主意愿与共识。业主需对电梯更新有强烈意愿，并在申报时已就更新方式、出资分摊、后续管理与维保方案等达成一致。根据《民法典》规定，更换电梯需由专有部分面积及人数占比三分之二以上业主参与表决，且其中四分之三以上同意。

另外，补贴与资金政策方面，国家对符合条件的电梯更新项目，每台定额补贴15万元，仅限“更新更换”，不支持大修或改造。

滨江名人苑内这部“高龄电梯”何时才能更新到位？对此，“新民帮依忙”将继续关注。 本报记者 徐驰



▲ 电梯内部

▶ 电梯频发故障

本版摄影 本报记者 徐驰



使用时让人心慌

居民王阿婆向记者讲述，小区6号楼是一梯三户设计，两部通力电梯承载着整栋楼近300人的日常出行。可从今年年初起，2号电梯就状况频出：启动时尖锐的摩擦声在楼道里回荡，运行中轿厢剧烈摇晃，连关门都发出沉闷的撞击声。“有次我带孙子下楼，电梯晃得孩子直哭，从此他再也不敢单独坐这部电梯。”居民李女士谈起此事时，至今仍心有余悸。

记者实地探访看到，该楼栋为31层高层，一梯三户，日常出行全靠两部通力电梯支撑。从现场来看，两部电梯目前均能正常运营。然而，据居民们透露，从今年年初开始，2号电梯就频频“闹脾气”，不时发生故障，“屡修屡坏，坏坏屡修。”

一部电梯“趴窝”后，压力全部集中在了另外一部电梯上，全楼居民被迫“挤兑”1号电梯，早晚高峰等待时间过长，高层住户更是苦不堪言。“万一仅剩的这部电梯再罢工，我们30多层的人连下楼买菜、看病都成问题。”居民李女士的焦虑道出了大家的普遍心声。

据居民们不完全统计，他们曾先后5次向物业和维保单位报修，维修师傅来了一趟又一趟，却始终没能解决根本问题。“电梯里的关键部件早就停产了，市面上根本找不到适配的原厂配件，只能勉强凑合用旧件顶着。”一位参与维修的师傅道出了难处。如今，2号电梯成了大家避之不及的“烫手山芋”，全楼居民挤着用1号电梯，早晚高峰排队能排到楼梯口，等待时间动辄15到20分钟。“我家住28楼，有次赶时间下楼梯，到楼

下差点喘不上气。”年轻业主小张无奈地说。

据不少业主透露，小区目前处于新老物业的“交接期”，电梯维修进度又被人拖为延。记者辗转找到新入驻小区的赛诺物业维修经理王先生，他直言，电梯的问题在于电路板老化，更换相应的零部件后，能暂时确保运行无碍。“但是，从专业角度来说，要解决根本问题，还是要更新电梯。”

选牌子出现分歧

小区共有6栋居民楼，早在2019年，1号楼至3号楼的电梯使用超过15年，按照相关流程完成电梯更新，且拿到政府补贴；2020年，6号楼的电梯同样使用超过15年，却因业主们对于新电梯的品牌意见不统一，而就此搁置。

对此，6号楼的居民是既羡慕又着急。

“电梯老了旧了也快要坏了，不是我们不想换，是‘吵’了快一年，连换什么牌子都没定下来！”居民张女士无奈地摇头。原来，在电梯品牌的选择上，居民们分成了两派：不少老住户觉得通力是“老牌子”，质量信得过，坚持要换同品牌的新电梯；另一部分业主则认为，老电梯故障频出就是因为品牌（或型号）老旧，强烈要求更换其他知名品牌。

除了品牌之争，电梯更新的流程也让大家犯了难。“新的物业刚进场，很多事情还在交接、梳理，要走业主大会、申请审批这些流程，不知道要等到什么时候。”龙潭居委会相关负责人告诉记者，在新入驻小区的赛诺物业垫资维修后，电梯先恢复了正常的使用功能。至于后续换梯问题，居委会也将牵头组织业主协商，“我们也想帮大家尽快解决问题，但电梯更新是居民自治项目，最终还是



小帮 民有呼

设备“撂挑子” 服务别“掉链子”

“一键叫车”智慧屏故障月余 八旬老伯求助后终修复

徐汇区乐山二三村居民区86岁的徐老伯向“新民帮依忙”求助，小区门口的“一键叫车”智慧屏发生故障，迟迟无人维修，给老年人叫车带来极大不便。他向居委会反映后，得到的回复是“后续会由专人拆除”，这让不少居民心急如焚。

自2021年起，为切实缓解老年人出行难问题，上海市出租车统一平台“申程出行”启动“一键叫车”服务社区试点。乐山二三村是典型的老旧小区，老年居民比例高，很多人不会使用智能手机，也没有安装支付宝，更不熟悉网上叫车流程。

徐老伯介绍，“一键叫车”智慧屏自投入使用以来，对老年用户非常友好。设备

支持“刷脸叫车”和“手机号叫车”两种方式——只需输入手机号及验证码即可完成叫车，出租车接单后，屏幕上会清晰显示车牌号、驾接距离和时长等信息。用车结束后，支持现金、交通卡等传统支付方式。徐老伯平时看病、买菜都会使用它，他也留意到这台智慧屏使用率很高，不仅老年人用，有时家长接送孩子也会使用。

一个多月前，徐老伯发现智慧屏出现故障。他先向门卫反映，但未见修复。之后又向居委会反映，得到的回复是“已经和上面反映了”。然而等了又等，屏幕始终未能修好。徐老伯无奈之下拨打了12345市民服务热线。后来，居委会在智慧屏上贴了一张告

示，写明“此系统已停止使用，之后会由专人进行拆除”。徐老伯对此表示不解：“能不能呼吁继续保留？我们老年人真的很需要它。”记者致电乐山二三村居委会。相关负责人表示，此前接到居民反映后，已向属地徐家汇街道反馈，得到的说法是设备后续将拆除，居委会也不清楚具体安排。

随后，记者与徐家汇街道取得联系。社工办的工作人员介绍，辖区内“一键叫车”智慧屏确实存在使用冷热不均的情况，部分点位使用率较低，后续将对一些点位进行调整。但对于乐山二三村居民区门口的这台智慧屏，考虑到老年居民需求高、使用频率可观，街道决定予以保留。关于

故障问题，工作人员表示已联系维修单位，将尽快安排修复。

截至记者发稿前，徐老伯欣喜地致电记者：“智慧屏修好了！”他在电话中表示，小区老人叫车的燃眉之急终于解决了，但也希望相关部门能形成长效机制，加强对相关设备的日常保养和维修，让“银发族”真正享受更加便捷的“智慧生活”。

本报记者 季晟祯



本版编辑/吴健 本版视觉/戚黎明