

# 破解加梯“脱保”困局 华阳这个小区有“良方”

华阳路街道华院小区自2019年启动加梯工作以来,已有6部电梯投入使用,2024年,小区首批加梯陆续进入“脱保期”,“谁来管、怎么管、钱从哪出”等问题浮出水面。对此,华院居民区以“机制破题、温度赋能”为核心,探索出“党建引领、民主协商、机制托管、收益反哺”的加梯后续治理“华院方案”,为老楼加梯“用得好、管得久”提供了可借鉴的样本。

## 从“人治”到“机制治理” 厘清管理责任



“电梯不是一装了之,后续管理的‘管理难、收费难、资金难’,才是居民切实关心的事。”华院居民区党支部书记葛俊直言。为破解这些痛点,小区首先从管理机制入手,推动电梯管理规范化。

传统楼组“三人小组”挨家收费的模式效率低、易起纠纷,小区将电梯后续

管理整体移交物业,由物业统一代收代缴维保费,并与维保公司签订服务公约,明确服务标准与责任。

针对电梯清洁费额外支出的问题,小区将电梯轿厢定义为“居民主通道”,委托物业将电梯清洁消杀纳入日常服务,通过减少楼梯通道清扫频率实现“劳动量置换”,既解决了清洁问题,又让居民无需额外付费。

为让管理更透明高效,小区建立“居委会、业委会、物业、维保公司”四位一体会议机制,共同制定《华院爱梯公约》。公约清晰界定了各方在电梯管理中的职责,从过去的“人治”转向“机制治理”,让电梯管理有章可循。

## 阶梯分摊+透明监管 守住居民“钱袋子”

费用分摊与资金管理是居民关注的核心,华院小区用“明明白白”的方案打消居民顾虑。小区实行“阶梯式出资比例”制度,完全按照当初加梯时的出资比例分摊维保费,每栋楼都会公示每户应缴的具体金额,让居民心里有本“明白账”。

物业在收取物业费时,会同步向居民发放“缴费提示条”,上面清晰地列明电梯维保费明细,居民一眼就能看清自己该缴多少。资金使用的透明度同样被重点保障:物业统一收取费用后,由维

保公司开具整栋楼的正式发票,这些发票会在物业处长期公示,居民可以随时查阅。针对居民担心的“公共账户资金被挪用”问题,居民会还提出“100%签字同意”原则——除非全楼业主一致同意,否则公共资金仅能用于电梯应急维修,坚决避免“前人用光、后人买单”的矛盾。

## 电梯广告打包出租,收益反哺运维



多层住宅电梯户数少、广告投放难是行业普遍共识,华院小区却主动出击,从中找到“收益反哺”的突破口。居民区会逐家对接广告商,最终将小区6部已投用电梯整体打包出租,成功引入广告投放。“我们小区老年人多但购买力强,一开始广告商不愿意来,我们就反复沟通,用‘整体打包+高知人群’的优势打动他们。”葛俊表示,这一举措不仅为电梯运维增添了稳定资金来源,还提升

了电梯的“自我造血”能力。

目前,每部电梯每年能为小区带来1000元收益,三年下来累计创收1.8万元。这些收益全部进入物业公共账户,专项用于电梯维修与电费支出,真正实现“电梯自己养自己”,大幅缓解居民的经济负担。

## 特制“温情通卡”,治理有温度

在规范化机制之外,华院小区的电梯管理更透着一股社区温情。小区电梯实行“刷卡乘坐”制度,但有一张特殊的“全小区通卡”,持有者是为小区服务了近40年的送奶工陆师傅。如今已近六旬的陆师傅,从二十多岁起就为居民送奶,是小区里的“老熟人”。

居民们自发提议为他开通全小区电梯权限,经全楼居民征询一致通过后,电梯公司专门为他特制了这张专属卡片。“我们不是冷漠的电梯管理,而是有温度的社区治理。”葛俊说,这张小小的“温情通卡”,既是对陆师傅多年服务的认可,也藏着居民对社区共治成果的珍惜。

如今,小区已形成加梯后续治理闭环。下一步,华院居民区将继续以居民需求为导向,积极探索电梯保险、智慧监管等更多元的路径,让老楼加梯不仅“装得上”,更能长久“用得好”,不断“梯”升幸福感、满意度。

## 【“走四百”办实事】

# 长一“小板凳”工作法,助力小区更宜居

周四上午8点半,长一居委会办公室内,工作人员围成一圈讨论该扎入哪个微网格办公。“扎入微网格”是打破原有居民区工作人员“责任田”,两两随机组队进社区,认居民、话家常、集需求、解问题。

这是长一居民区的“小板凳”工作法:“小板凳”只是一个显像的载体,它背后有着机制创新和支撑——每周固定半天,居委会办公室留守一名工作人员,其余力量全部下沉到居民区微网格,走访对象不限于日常工作中的孤老、低保等特殊人群;走访过程中,将居民提出的日常需求统统记入民情笔记本,有利于后续更有针对性地解决问题。



## 拎着板凳来,有问题马上就能提

位处长宁、静安和普陀三区交界地带的长一居民区,地理位置优越、生活和交通便捷,不仅有售后公房和高档商品房等不同类型的住宅小区,还有商区、园区、校区等多元载体。

基于辖区面积大、小区分散的特点,居民区党总支引入“小板凳”工作法,让居民“看到工作人员拎着板凳来,就知道有问题马上就能提”。

长一居民区内的银鑫大楼建于1989年,随着时间流逝,小区外立面上的马赛克小砖逐渐老化,频繁出现脱落现象,威胁着小区居民的人身安全。为此,2023年,华阳路街道将银鑫大楼纳入精品小区改造计划,旨在提升居民生活品质,消除安全隐患。

居民区党总支书记严岚回忆,改造期间,她经常带领年轻工作人员到银鑫大楼了解情况。看到身穿志愿者马甲的工作人员,进出小区的居民有的挥手打招呼,有的主动上前,询问施工脚手架何时拆除、厕所排风扇损坏如何报修等各类问题。工作人员则从“长满口袋”犹如百宝箱的马甲中摸出纸笔,逐一记录。

银鑫大楼在江苏北路上有两个出入口,较好地实现了人车分流。然而,多年来,居民们开车进入小区后,因为后门不打开,停车后,还需要绕一圈重新进入小区才能回家。

“这次改造,居民们重点提出这个需求,希望缩短回家的路程。”严岚介绍道,“一开始一楼居民是反对的,但我们一次次上门做工作,耐心解释这是为了大家的方便和安全。”最终,在大家的努力下,小区后门成功打通,并安装了门禁系统,既确保了小区的安全,又方便了居民的出行。

银鑫大楼是高层小区,多年来居民们饱受高空抛物的困扰。于是在精品小

区改造时,居民期望监控系统能安装得更专业,精度更高。

“新装的摄像头可以清晰地拍摄到高空抛物的具体窗户位置,这对后续物业的管理大有好处。”严岚说,有一次高空抛物事件发生后,摄像头迅速锁定了抛物者所在的楼层。工作人员锁定证据后,在小区业主群里进行了通报和宣传教育。这一举措不仅提升了小区的安全防范能力,也进一步增强了居民的自治意识。

## “眼睛向下”

### 让居民切实感受到社区的变化

在严岚看来,居民区工作人员平均年龄仅35岁,正是需要学会“眼睛向下”、沉下心联系服务群众的时候。

工作人员小潘在居民区里转了一圈,他的微信好友里多了不少“包干片区”外的居民。当这些居民求助,他会解决力所能及之事,哪怕不是以往自身条块里的工作。

在住户相对年轻的商品房小区,小潘和搭档带上移动小桌子,站到小区正中的花园“练摊”,“不能傻站着,要找到搭话的抓手。”他遇到下楼遛弯的“老漂”杨阿姨。杨阿姨是四川人,不久前刚住进小区帮忙照看孙子。儿子上班、孙子上学,她人生地不熟,没个说话的伴儿,日子变得又长又枯燥。杨阿姨一直惦记着参加社区活动。小潘把一周的社区活动安排分享给杨阿姨,留下电话方便进一步联系。一回到居委会,他就更新了杨

阿姨一家的信息记录。

工作人员小朱出生于1998年,她希望将自己擅长的非遗手工、艺术教育等特长带到居民区,满足更多群众的精神生活需求。“小板凳让我刚接触社区工作就直面居民,面对面了解大家的真实想法和建议,相比微信、电话沟通更高效和亲切。”小朱说。老百姓和居民区的关系就像鱼和水,谁都离不开谁。居民区党总支坚持每周现场接待,面对面倾听居民诉求,协调解决民生难题,并送上日常生活中的一声问候、一句关心。同时,坚持推广“志愿积分兑荣誉”项目,整理归纳志愿服务清单,凝聚群众力量,进一步扩大“朋友圈”。

居民区党总支深度挖掘党员、业委会成员、社区志愿者等骨干潜力,坚持每季度召开联盟会,收集金点子、小倡议,同时运用社区云、楼栋群实时更新社区各类事务和走访情况,让居民切实感受到社区的变化,进一步增强认同感和归属感。

此外,居民区党总支与辖区单位,以及曹家渡商圈居民区形成“三区四居”四叶草党建联盟,坚持每季度开展“畅宜先锋”服务,打造“畅宜乐”微课堂,每月“宜”动课程不间断,为社区居民提供全方位、多层次的服务,不断丰富治理内涵和形式。

只有近距离接触,才能深入了解;只有深入交流,才能感知群众的真实想法。“小板凳”架起了居民区工作人员与群众之间沟通的桥梁,也是华阳人传承发展新时代“凝聚力工程”的生动实践。