

浙江省杭州市拱墅区和睦社区： 以老旧小区加装电梯探索社区治理新路

■人民日报记者 窦瀚洋

刷脸识别、一键直达，自从楼栋加装电梯后，五层住户徐大伯总算能推着90岁行动不便的老母亲下楼晒太阳了。“以前母亲只能坐在家里看看窗外，现在下楼方便了，生活品质提高不少。”徐大伯说。

徐大伯所在的和睦社区建于20世纪80年代，是浙江省杭州市拱墅区和睦街道内典型的老旧小区。“房子老、老产业工人集聚地、老年人口占比36%。”和睦社区党委书记、居委会主任周呈介绍，如今，社区符合电梯加装条件的120个单元中，已成功加装60台。

多方努力 确保群众满意

2017年11月，杭州首台加装电梯落地，有加梯需求的老旧小区居民有了新解法，但后续的工作推进却遇到困难。

“过去受限于一票否决制，只要一户不同意，工作就无法推进。”和睦街道加梯办负责人汪国平说。2021年4月开始，杭州在国家政策指导下，出台了电梯加装新举措，参与、表决同意达一定比例后，即可加装电梯，促进了加梯工作的快速平稳推进。

不过周呈坦言，想要顺利加装电梯，“自上而下”推进真不如“自下而上”配合，“初期由社区上门做工作，老百姓有时会有顾虑。后来我们转变思路，社区负责搭建平台，让居民中的热心人去做群众工作，社区做好配合，效果反而更好。”

在和睦社区，说起电梯加

装，就不得不提葛秀英。2019年6月，社区的第一台加装电梯在葛阿姨居住的54幢175单元落地投运，背后全靠她忙前跑后。

因为右膝积水，每天上下六层让葛秀英感到不便。“那时医生就告诉我，第一不要爬山，第二要住带电梯的房子。”她回忆道，那时，她在电视上看到政府支持老旧小区加装电梯的新闻，还能补贴20万元，当天便拉着家里人去实地探访。

回来后，葛秀英迅速萌生了加装电梯的想法，又领上邻居们实地探访。在她担任30年楼道长的这个单元，大家心很齐，电梯加装几乎没遇到啥困难。“我们楼道也有特殊性，一、二层是沿街商品房，因此少了不少阻碍。”葛秀英说。

与她相比，47幢156单元的毛菊珍可就没那么顺利了，她所在的单元是社区第二幢加装电梯的，由于结构问题，一楼住户担心电梯落成会挡住视线，影响通风，迟迟不愿签字。

毛阿姨摸清了症结，提出建议，为此，电梯公司特意更换成透明玻璃，这才最终促成了电梯加装。“要学会换位思考，互相理解。”毛阿姨说。

热心参与 保证加梯质量

回看和睦社区前3部电梯加装的成功案例，背后都有热心人带头，社区也专门为他们搭建了平台，2021年10月，加装电梯工作室顺势成立，成员有老党员孙章才和陈海平，以及葛阿姨、毛阿姨。

别看只有4个人，和睦社

区三方办副主任董钰介绍，他们各司其职，分工明确，被居民亲切称为“小区加梯帮帮团”。

“4名骨干用接力棒式服务，分工协作，跑出了和睦社区加梯的‘加速度’。”董钰说，不仅如此，有意愿加梯的单元还会单独成立小组，在“帮帮团”指导下完成单元加梯工作。

由此，社区形成了“党员带动群众，群众做群众工作”的“和睦加梯经验”。去年2月，社区迎来了电梯加装的一波小高潮，一下子有12个单元签约加梯。

推进是顺利了，可新的问题又摆在眼前。社区一窝蜂涌进来六七家电梯公司，如何选择成了难题。“加装电梯既要考虑价格，也要保证质量。”周呈说，为此，社区费了不少心思。

每部电梯的招标听证会，“帮帮团”成员肯定都在场，“连廊玻璃是单层还是双层”“电梯用的是钢带还是钢绳”……成员屡屡抛出专业问题，让电梯公司很是吃惊。“有些报价低的主要是工艺上的差别，帮邻居们问清楚，也方便他们决策。”葛秀英说。

“我们要求实地参观工厂流水线，这是前提条件。”周呈说，“经过层层筛选后，留下来的电梯公司实力强、技术佳，不仅避免了‘烂尾梯’，也保证了质量。”

在和睦社区，这几年，加装一部电梯的总价从55万元降低至50万元，根据社区规定，政府补贴的20万元先由电梯公司兜底，这样算下来，居民只需平摊30万元左右，而对电梯电费、运维费用等，社区也想出了好办法。

“做电梯广告。”周呈说，商品房小区常见的电梯广告，在老旧小区加装电梯中并不常见，是不是也能利用起来？“起初我们联系做商品房电梯的广告公司，都吃了闭门羹，最后找到了做回迁房电梯的广告公司。通过开源，现在平均每户一个月的电梯电费在六七元左右，比之前节省了至少一半。”他计算道。

保障售后 加强运维管理

前不久，一场加装电梯售后服务站揭牌仪式在和睦街道举办，和睦街道党工委书记饶文玖介绍，背后考量是能为加装电梯提供“全生命周期”的服务。

随着老旧小区的电梯投运越来越多，后续运行管理问题也随之而来。对此，做过社区内多台电梯加装的杭州德胜电梯公司负责人林胜深有体会。

几年前，由他负责的某老旧小区加装电梯就出现了突发情况，大热天有老人被困在电梯里，拨打了梯内的应急电话，20分钟后才被解救，“老旧小区电梯外置，受天气影响更大。”老旧小区的电梯使用者往往是老年人，安全问题不容忽视，尤其遇到突发情况，救援更不能错过黄金期。多方探讨下，加装电梯售后服务站成立，由社区出场地、电梯公司提供售后服务，能做到24小时全天候、15分钟内及时响应。

走进站点，记者看到有几名工作人员正在值班，墙上的维保数据大屏实时跳动着数

据，社区内每台电梯的运行情况一目了然。“社区的加装电梯内配有一键呼叫，遇到问题都会接到服务站，方便我们及时响应。”林胜说。

在饶文玖看来，随着社区加装电梯工作的顺利推进，工作重心不仅要关注前台“营销推广”，更要注重后台“售后服务”，“建管一体化”的电梯管理模式应运而生。

在和睦社区，一部电梯的质保期往往是3年，过期后该如何延保？林胜为社区提供了专属方案，“我们按每部电梯最高不超过一年9000元的收费标准，根据使用户数均摊，不管后续有多少人续签，只要缴纳自己平摊的费用即可，剩下的由公司兜底。”

通过电梯加装工作，周呈也有新发现，“加装电梯工作让社区里的热心人越来越多，一支基层治理新队伍逐渐壮大起来。”去年杭州亚运会期间，“帮帮团”成员和许多的社区热心人组成了基层治理的骨干队伍，出了不少力。

如今，和睦社区加装电梯进展顺利，董钰透露，第61台电梯加装工作即将启动，还有一些意向单元正在对接。而从这里发起的“帮帮团”也为杭州加梯工作打开了新思路。

截至目前，杭州共有176支、总人数超1500人的加梯“帮帮团”，已参与调处加梯矛盾560余起，助推330多个加梯项目成功通过联审，累计召开加梯听证会250余场，助推200余处难点堵点项目成功加梯。“业主主体、社区主导、政府引导、各方支持”的杭州加梯模式逐渐清晰。

乌鲁木齐铁路公安局奎屯公安处“马背巡逻队”： 迎风踏雪守护边疆铁路安全

■中国城市报记者 张永超 通讯员 闫玲

近期，刚刚入警半年的00后新警成小龙，来到了新疆维吾尔自治区乌鲁木齐铁路公安局奎屯公安处伊宁站派出所尼勒克警务区，跟着民警艾尼瓦·努尔江(以下称艾尼瓦)学习从事线路治安工作。

尼勒克警务区地处新疆天山山脉腹地，守护着中欧班列出境前途经的最后一条铁路——精伊霍铁路中的63公里线路。

“每次大雪过后我们都会集中开展线路巡查，很多地方只能靠骑马才能上去。”艾尼瓦说。

2009年尼勒克警务区刚

成立时，艾尼瓦结合辖区多高山牧区这一情况，与当地政府一同建立了“马背巡逻队”，负责在冬季及雪季对铁路线路开展巡查工作。在天山牧区，马匹是牧民最忠实的伙伴，“马背巡逻队”使用的马，大多是牧民们自己养的。当地牧民时常也会自发地加入巡逻队伍，与民警一同守护铁路线的安全。

每一个来到警务区的新人，第一课便是学习骑马。艾尼瓦来到了牧民肯杰别克家，向正在喂马的肯杰别克介绍了新成员成小龙。套好马鞍，调

整好脚蹬的高度，成小龙跃跃欲试，他在心里默默念着“一蹬、二靠、三撩腿”。看似简单的动作，实操起来却很难，调皮的马儿只顾着在原地打转。“放脚的位置很关键！”艾尼瓦一语点破成小龙的上马姿势。经过调整，成小龙一手牵过缰绳，左脚踩入脚蹬，脚尖下压，借助右脚的力轻轻翻身上马。等巡逻队的其他队员到齐后，艾尼瓦又详细地介绍了高山骑马的注意事项，一行人便开始了对重点区段的巡查。

一路上，艾尼瓦骑着马紧贴着成小龙，一边给他介绍着

这片辖区的情况，一边观察着他的骑马状态。巡逻队队员们走走停停，时不时停下检查护网是否完好。一趟巡查下来，他们已将套苏布台大桥周围的线路情况排摸清楚。

这之后，他们还要赶去前面的村子，探望前不久出院的赛力克老大哥，给他带去急需的药品。

赛力克家里祖祖辈辈都生活在这片高山牧区，他也是第一批加入“马背巡逻队”的成员之一。2010年冬天，新疆北部地区遭遇了50年不遇的连续强降雪天气，穿越天山的牧道

被积雪封堵，给牧民的生命财产安全带来严重威胁。当地政府和铁路部门紧急动用火车，将包括赛力克一家在内的800多名牧民和4万余头牲畜连夜转移到温暖的天山南麓。

从那以后，赛力克一家几乎所有人都自愿跟随铁路民警们加入了“马背巡逻队”，十几年间在深山中义务参与线路治安巡查，守护铁路安全畅通。

如今的“马背巡逻队”成员大部分是90后，他们受前辈的影响，接过接力棒，继续用心守护好这条铁路线。