

搭上“数字化快车” 加梯全生命周期管理有保障

今年上海目标完成加梯2000台以上

□法治报记者 翟梦丽

在今年的上海两会上，上海市市长龚正表示，为既有老旧住房加装电梯是提升市民品质生活的重要举措，尤其是方便“悬空老人”下楼的重要民心工程。今年，上海将坚持建管并举，目标完成加装 2000 台以上。“建”，就是积极推动从零星加装向成片化、规模化加装转变。“管”，就是建立健全加梯后的全生命周期管理。

事实上，从意见征询到施工使用，上海的加梯工程正逐步探索各具特色的全生命周期管理，不仅搭上了数字化的快车，也凝结了全过程民主的结晶，确保加装电梯这一民心工程“又快又好”推进。

成片化加装凝结全过程民主智慧结晶

春节前，长宁区上航新村居民区的居民们怀着万分激动的心情，喜获一份特殊的虎年礼物——期盼已久的电梯钥匙，居民们终于实现了“电梯梦”，开启“一键直达”的幸福生活。此前，记者就曾采访过上航新村的成片化加装，这一次，13 台电梯集中交付使用，上航新村小区也成为长宁区首个加梯全覆盖并且全部交付使用的小区。从意见征询到工程实施，上航新村高效加梯的背后凝结着全过程民主的智慧结晶。

在整小区加装电梯过程中，上航新村涌现了一批积极参与社区自治共治的业主。中共党员、上航公司退休干部，同时也是小区 311 号楼组长的郭亮便是其中的“领头羊”。年过七旬的郭亮放弃闲适的退休时间，全身心投入到加梯这桩“新事业”中，他主动加入了上航新村“幸福到家”加装电梯自治小组，成为了首批小组成员，主要负责居民协调工作。

在居民意愿征询过程中，郭亮发现“加梯”虽是惠民工程，但是推进工作却是困难重重。与底楼业主谈感情、讲政策，与有异议的居民摆事实、讲道理，通过积极思想动员，化理于情，郭亮为小区一个个门栋成功加装上电梯磨破过嘴皮，也踏平过鞋跟。

加梯的施工周期说长不长，说短也不短，近半年的时间里，还是会遇到各种各样的意外状况。家住上航新村小区低层的居民家中此前就曾出现过马桶堵塞的情况，还有居民抱怨家中总弥漫着一股臭气。在加梯前期勘查、挖基坑的时候，工程承接方新长宁集团建筑装饰实业有限公司的工人发现原来臭味是因污水管道老化造成的，而这也是整个小区的“通病”。

为此上航新村居民区党支部充分发挥“幸福到家”自治小组的智囊团力量，小组成员打好配合，协调好各方关系，着手处置各类突发矛盾。

恼人的臭味必须解决。自治小组立马联系施工单位一同召开会议，做好换管及移位等多套方案，并及时与楼组居民协商讨论，让居民做主选择最优方案。虽然加梯工程因此停摆数日，但居民内心却对加梯一事更认可了！没几天时间，污水管移位工程顺利完工，施工方一并解决了一楼楼道间的井盖美化工作，党建联建单位万宏集团得知情况还送来了除湿机。

“幸福到家”自治小组组长郭亮说：“加装电梯打通了居民追求幸福的向上通道，解决污水管线问题则是疏通了美好生活的向下通道，真没想到加梯还能带来附加值，如今可谓是双管畅通皆大欢喜！”除了污水管移位，自治小组还协助完成了自来水管移位、空调外机移位、燃气灶排气管移位、绿化移植等民生工作。

如今上航新村小区 16 台能够“一键直达”幸福好“升”活的电梯已经竣工。“加”得快、“架”得稳、还必须管得“佳”——为让电梯成为真正让居民认可的“佳梯”，没有一个管理制度是万万不可的。目前，经过程家桥街道社区自治办、上航新村居民区党总支、小区“幸福到家”加装电梯自治小组、小区业主群商共议的《乘坐电梯公约》已经出炉。从议事、决策、执行、监督的每一个环节都少不了居民和社工智慧的发挥，也是加梯这项“民心工程”全过程人民民主实践的成果。至此，大楼物业对上航新村加装电梯的后续统一管理也有了规划蓝图。



长宁区程家桥街道上航新村成片电梯交付使用

后续维保搭上“数字化快车”

没有电梯，盼电梯；有了电梯，怕电梯。居民这种心理的关键就在于加装电梯的工作并不会在交付使用当天就圆满完成，随着加装电梯数量的不断增多，电梯的后续维保成了越来越多居民关注的焦点和难点。

在长宁区江苏路街道，“E 梯通”加梯服务中心正式启动，从加装电梯可行性调查、规划审批流程，到后期运维等全生命周期，加装电梯的各个环节都搭上了“数字化快车”。去年初，江苏路街道“一网统管”既有多层住宅加装电梯应用场景上线，结合对辖区内 500 多个门洞全覆盖的加梯可行性评估调研，形成加梯“大数据”，对已启动的加装电梯，从意愿征询签约、审批流程办理、施工进度及监测等各个环节均可动态实时追踪，加梯进度一目了然。

街道自治办相关负责人介绍，江苏路街道首批加装电梯建于 2018 年左右，眼下已临近“保质期”。为加梯后期的维保进行“托底”，街道整合社会组织、加梯企业等多方力量打造了“E 梯通”服务中心，接驳“一网统管”平台，对加装电梯全生命周期提供服务。

据悉，“E 梯通”服务中心为每部电梯制作了“电子身份证”，即通过梯控装置，在后台系统中自动记录每部电梯的运行时间、次数、故障情况等数据。同时，服务中心 24 小时全天候响应，遇到居民报修、投诉需求时，与城运中心“一网统管”同步派单，中心工作人员将在 15 分钟内上门，初步排解故障。

此外，记者了解到，长宁制定加装电梯“四段 18 步工作指南”，对居民意见征询、公示审批论证、

现场施工建设、建后维保管理等四个阶段各个环节、操作关键点、时限把控进行指导引导，加强对基层的指导培训。还将出台实施《长宁区加装电梯后续管理指导意见》，积极探索引入市场、社会力量，加强全周期运维管理，不断完善电梯运行维护等长效机制。

区属国企新长宁集团和慧加美老公房咨询服务中心正探索试点“建管一体”的加梯闭环模式，聚合专业代建方与物业公司力量，探索试行“代建+维保”加梯模式。前期，面向居民提供全流程服务，跨前参与居民加梯意愿征询、签约、开工等环节；在施工期间，与第三方机构合作开发“工地现场监控”小程序，实现对开工电梯的实时监控、多方监督，进一步提升规模化加梯效率；加梯完成后，由小区物业全权接管负责后续维保运营。

上海首个“加梯一件事”数字系统上线

近日，全市首个“加梯一件事”数字系统在长宁区北新泾街道正式上线，这不仅是一网通办推进既有多层住宅加装电梯“一件事一次办”的新举措，也是北新泾街道在加装电梯“全生命周期管理”的新尝试。

作为全市首个试点街道，北新泾的居民可抢先体验全市首个“加梯一件事”数字系统，进入随申办 APP 或网页端，搜索“智能物联”进入对应版块，绑定房屋居住信息后即可使用。该系统基于区块链、物联网、5G 等技术打造，融合了随申办、北新泾街道及上海城市智能物联服务联盟的力量，分为业主端和管理端，能实现加梯业主意愿数字征询、加梯项目立项、审批、签约、建设、管理、加梯智能运维及各类配套服务的在线办理，让“加梯”能够像网购一样方便。

在市、区、街道三级力量和资源的积极联动联合下，全市首个“AI+梯”联合服务中心——随申办“加梯一件事”联合服务中

心同步官宣成立。该中心位于天山西路 267 弄，预计将于本月底对外开放，可提供政策咨询服务、“加梯一件事”数字服务、加梯过程推进和服务以及加梯智能运维服务。

今年，北新泾街道将协同多方力量迅速推进加梯工作，帮助更多居民享受“直达幸福”。街道将依托加梯工作专班搭建好区、街道、居委三级层面的沟通平台，加强加梯宣传，营造整体氛围，提高居民认识；结合精品小区建设和加梯工作的统筹实施，持续强化党建引领增强合力，引导居民参与加梯各个环节，培育自治能人。作为全市首个“加装智能电梯”场景项目的试点街道，街道还将在确保加梯工作规范、有序、顺利开展的前提下，借助 AI 技术进一步创新机制，对加梯全过程予以引导和把控，包括探索建立诚信记录体系，发挥城市运行“一网统管”和“随申办”的积极作用，建立运维管理长效机制等。



全市首个“AI+梯”联合服务中心——随申办“加梯一件事”联合服务中心同步官宣成立