

# 过保维修、全天监控、降低保费—— 和睦新村有了专门的 “加装电梯管家”

本报记者 盛锐 文/摄 通讯员 蔡婧竞

“出门回家，一键直达”的电梯生活是不少老小区居民的期盼，尤其是腿脚不便的老年人。

但在加装电梯“遍地开花”的同时，一些问题也应运而生。

钱报记者帮曾多次收到读者的求助，比如景芳小区的业主，遇到了加装电梯不能以个人名义办年审但物业又不愿出面的情况。还有电梯坏了谁出维修费？电费怎么摊？保洁、保养谁来管？

而近日，杭州拱墅区和睦街道率先尝试破局——

杭州首个由政府主导并嵌入小区生活服务圈内的加装电梯售后服务站在和睦新村成立。



小区里不同品牌的加装电梯

## 一幢居民楼三个品牌电梯，最早的一批已过保修期

和睦新村是典型的杭州老小区，建成于上世纪80年代，60周岁以上户籍人口占比超过38%。和睦街道加梯办负责人告诉记者，经过摸排，小区加装电梯需求在120台左右，目前已加装60余台，超过了50%。

阳光明媚的冬日，小区里不少老人都在楼下晒太阳。说起加装电梯，不少老人拍手称赞。

“要是没有电梯，我们下都下不来。”82岁的汪奶奶住在7楼，年纪大了之后，下楼就成了她最大的负担。

2022年12月，汪奶奶家门口的电梯正式投入使用后，十几秒就能下楼，出门成了一件方便的事。对她来说，电梯是她晚年生活品质的重要保障。

和睦新村的首台加装电梯交付于2019年6月，至今已经4年多，早已过了保修期。随着时间的推移，会有越来越多的电梯过保。

而杭州的加装电梯工作，一直是遵循“业主主体、社区主导、政府引导、各方支持”的工作原则。因此，各个单元加装电梯的品牌、施工方都是由社区提供清单，最终由居民自己确定。

记者一走进和睦新村，就看到了外观明显不同的四五种品牌的电梯，甚至还有一幢居民楼三个单元的电梯都各不相同，“这从一定程度上，也加大了管理难度。”

随着加装电梯数量的增多，物业前期不介入、后期物业费难以增收，维修单位没有管理权责，业主间相关费用无法摊派等问题变得越来越明显。更重要的是，一旦出现了无物业管理、无维修保养、无维修资金的“三无”电梯，会给小区业主带来安全隐患。

“这也是我们为什么要成立这个加装电梯售后服务站的原因。”这位负责人表示。

## 24小时监控，专业人员管养护管维修

和睦街道加装电梯售后服务站位于和睦新村的中心位置，是一处小区的物业用房，面积约30平方米。采用“公建民营”的模式，由街道社区统一建设，目前已经交由第三方公司运营。

据和睦加梯售后服务站负责人林胜介绍，服务站内，每天都会有一名服务人员和管理人员值班。

2023年5月5日，由国家市场监管总局颁布第74号令《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》正式实施，其中规定“属于共有产权的电梯，共有人须委托物业服务企业、维护保养单位或者专业公司等市场主体管理电梯，受委托方是使用单位。”

“过去，加装电梯的主体不明确，容易出现各种各样的麻烦和纠纷。服务站成立后，我们已经和大

部分的单元居民签署了托管协议。”林胜表示，协议签署后，将由售后服务站负责保养、年检、维修等日常工作，“我们更像是加装电梯领域的‘物业’。”

据了解，在托管协议中也规定了维修费用总额，经由业主同意，售后服务站可以在框架内对电梯进行维修，“这也是在倒逼企业提质降本的同时，减少居民间的纠纷。”

此外，相较于商场、写字楼的电梯，老小区加装电梯的使用频率较低，再加上没有像商品房小区物业那样的统一管理，经常会出现发生问题不能及时获知、及时维修的情况。林胜说：“通过24小时实时监控，以及服务人员的日常巡查，我们可以及时关注电梯运行情况，发现问题及时处置。”

## 最快5分钟抵达服务现场，保险费用也更省了

“加装电梯售后服务站已经纳入了我们街道15分钟生活服务圈。”和睦街道的相关负责人表示，按照国家的标准，在电梯发生故障之后，维修单位一般要求在半个小时内抵达现场。

但是，加装电梯都是外置电梯，受限于使用频率和电费成本，所以很少安装空调，“要是发生故障，会比商场写字楼的电梯更危险，尤其是在夏天和冬天，容易中暑、受寒。”而有了加装电梯售后服务站，最慢15分钟，最快只要5分钟，维修人员就能抵达现场，“减少居民的不安全感，保障使用安全。”

而随着售后服务站的落地，小区居民除了便利，最能感受到的就是实惠。

“此前维修保养更多的都是交由保险公司负责，但其实他们也是交给一些第三方公司负责。”

以和睦新村的加装电梯为例，此前一年的保险费用在13000元左右，但现在只要9000元，实打

实地少了4000多元，“对于我们管理单位来说，一家单位的统一负责，更方便监管，也进一步提升了有关单位的的服务质量。”

街道相关负责人表示，加装电梯售后服务站的推出可以推动加装电梯这项工作，“最近不少曾经有后顾之忧的居民都消除了顾虑，准备尽快推动加装电梯的落地。”

## 新闻+

自2017年以来，杭州已连续七年将老旧小区住宅加装电梯列入政府十大“民生实事项目”。去年杭州市老旧小区住宅加梯项目完工1118台，超额实现了“推进老旧小区住宅电梯加装1000台”的工作目标。截至2023年12月，杭州累计加装电梯已有5407台，为大约6.5万户居民的生活提供了便利。

### “赶潮年货节”

#### ——买年货就来农发·城市厨房

农发·城市厨房开展了以“赶潮年货节”为大主题，集中展现年俗、年货和年礼的魅力。生猛海鲜、冷鲜肉品、干果酒水、腌腊制品、糖饼蜜饯、瓜果礼盒等品质年货“龙”重登场，一站式买齐来自天南海北、五湖四海的年货。

“赶潮年货节”——买年货就来农发·城市厨房。这里有浓浓年味，丰富的年货种类，唤醒美好的新春记忆，现有年夜饭火爆预定中。

地址：杭州市拱墅区石桥路115号

通讯员 陈小明