

# “板凳会”上解难题 加装电梯惠民生

青山区红卫路街道才聚社区党委书记 佟艳

## 【案例背景】

才聚社区和平花苑小区是典型的老旧住宅区,5栋7层楼房、14个单元、189户居民中多为高龄老人。“爬楼难”长期困扰日常生活,加装电梯成为居民迫切诉求。然而,高楼层“盼电梯如盼甘霖”与低楼层“忧采光、惧噪声”的顾虑对立,使这项惠民工程一度陷入“众口难调”的僵局。面对治理难题,才聚社区以“小小板凳会”为切口,探索出一条“协商、决策、实施、监督、长效”全链条参与式治理路径。

## 【治理办法】

### “板凳”议事进楼栋,居民事由居民定

面对分歧,社区没有“拍脑袋”决策,而是坚持“由民做主”,把“小小板凳会”开到单元门栋,让居民事居民议、居民定。

社区以1栋1单元、2单元为试点,组织居民围坐楼栋下,面对面交流:“我在低楼层,电梯占地又挡光”“家里老人买菜都喘不上气,更别说看病了”……社区网格员耐心倾听居民的诉求,逐条记录到民情日记里。这种“下楼即参与、开口即表达”的方式,打破会议室的距离感,让居民从“沉默观望”转向“主动发声”,在坦诚沟通中逐步凝聚“安装电梯”的共识。

经过多轮沟通,社区发现加装电梯的核心矛盾集中在“钱怎么出”“安不安全”两大核心问题上。针对费用分摊这一核心堵点,社区分享各地成功案例,引导居民形成“谁受益、谁出资”原则,制定阶梯式方案:1楼免缴,2楼起根据居民协商结果,按楼层梯度分摊费用,并协助困难居民申请政府专项补贴,有效减轻了家庭经济压力。因小区紧邻地铁12号线施工区,为消除居民的安全顾虑,社区联合小区党组织主动对接施工方,推动专业勘察与评估工作,让居民真切感受到社区“有呼必应”,从原来的“群里发怨气、打12345市长热线”转变为“主动找社区、坦诚谈问题”,为加装电梯筑牢了信任基础。

### 加装电梯“五步走”,提质增效“加速度”

达成“安装电梯”共识后,在社区“小小板凳会”的加持下,居民全程主导、全程参与,推选出7名热心代表组成筹备组,实行“议、定、办、督、管”五步闭环机制,形成了居民主导、社区引导、政府支持、各方联动的加装电梯工作法。



社区工作人员与居民现场查看新安装好的电梯。



社区书记佟艳(中)和居民在楼下商量加装电梯事宜。

“选哪家公司?电梯井装在哪?连廊设置多长?”筹备组成员之一秦秀玲联合社区“天天敲门组”挨家挨户走访,细致记录每户诉求,并对接多家电梯企业比选方案;还邀请技术人员带着模型和图纸来到楼栋下,现场演示、优化设计:“电梯采用玻璃,最大限度消除采光影响;施工只占公共通道,方便大家进出。”专业问题变得一目了然,经过反复打磨、多

次完善,最终方案敲定。签订协议后,筹备组牵头办理审批手续,社区全程协助对接住建、城管等部门,为老旧小区加装电梯工作按下“加速键”。

“社区每周组织‘小小板凳会’通报进度、解答疑问,我们心里很踏实。”看着电梯从无到有,每户还多出14平方米阳台,70多岁的计万发在居民群发起电梯维护倡议,大家纷纷响应。

### 有呼必应解民忧,温度担当暖人心

老旧小区加装电梯,装的是电梯,暖的是民心。而施工中突发问题的妥善处理,更考验基层治理的温度与担当。施工期间,施工方未经居民同意,擅自切割居民户外雨阳棚、降低阳台层高,引发强烈不满:“那是我住了多年的房子,说切就切?”社区获悉后迅速响应:一边耐心接待群众、记录诉求,一边紧急约谈电梯公司,当天组织现场协调会。会上,社区工作人员态度坚决:“损害居民权益的行为不对!要求其立即停止不当施工。”并当场明确整改时限、修复标准及赔偿方案。后续,社区全程跟踪落实,确保及时整改、补偿到位,有效化解了施工方与居民之间的矛盾,确保电梯加装工程顺利推进。居民沈三明感慨道:“社区站在我们这边,像娘家人一样为我们撑腰。”

如今,1栋1单元、2单元电梯已投入运营,羡慕其他几栋居民,大家纷纷进入加装电梯行列。从化解高低楼层的利益分歧,到破解安全与费用的双重难题,再到妥善处置施工中的突发矛盾,社区运用“小小板凳会”架起“民心桥”,让基层治理的效能可在共建共享中持续提升。未来,才聚社区将继续擦亮“小小板凳会”这一治理品牌,把协商议事延伸到民生服务的每一个角落,让更多“急难愁盼”在小区治理中得到回应。

## 【成效与启示】

从“替民做主”到“由民做主”,议事平台下沉激活居民主体性;从“单向管理”到“多元共治”,党建引领下整合居民、企业、职能部门力量;从“解决一事”到“建立机制”,五步闭环确保民生项目可持续、可复制。老旧小区改造的难点不在技术,而在人心;基层治理的密码不在“管”,而在“共”。

通讯员胡燕 肖灵 社区供图