

破解“梯困”难题 居民出行更安心

东西湖区吴家山街道怡景社区党委书记 江蕾

【案例背景】

“新电梯又稳又快,再也不用为上下楼犯愁了!”近日,怡景社区海景花园小区的居民们看着新投用的电梯,难掩喜悦。海景花园建成于2000年,经过20多年,高层住宅电梯老化、故障频发,成为小区居民的烦心事。2025年下半年,怡景社区党委将老旧电梯更新改造列为年度民生实事,以精细化治理破解推进难题,破解老旧电梯“梯困”僵局,让居民出行“更安心”,用民生实事的温度筑牢基层治理的根基。

【治理办法】

敲门听声 政策直达家门口

电梯更新改造项目启动之初,推进工作却遭遇了“瓶颈”。居民们心里的顾虑一大堆:新电梯的安全性能有没有保障?施工期间停梯,日常出行怎么办?还有不少居民将对物业的服务积怨转移到电梯更新工作中,持抵触观望态度。

怡景社区党委迅速组建专项工作组,一场“全覆盖敲门行动”在辖区展开。工作人员带着政策手册、改造方案、费用测算表,逐栋摸排、逐户走访,与居民面对面沟通、心贴心交流,把工作做到居民心坎上。

针对居民最关心的安全问题,工作人员详细讲解新电梯的国家质量标准、第三方检测流程及终身维保方案,用具体数据和真实案例打消顾虑;针对停梯出行困扰,社区提前规划错峰施工时段,制定临时爬楼帮扶、物资代送等暖心保障预案;面对居民的情绪抵触,工作人员耐心倾听诉求、做好情绪疏导,将历史矛盾与电梯更新工作剥离开来,逐一回应每一个疑问、化解每一份心结。

渐渐地,居民们的态度从最初的“观望犹豫”,慢慢转向“主动支持”,有的居民还主动当起了政策宣传员,为项目推进筑牢了坚实的民意根基。



电梯更新完成。



社区组织召开电梯更新协调会。



电梯设备进小区存放。

实的民意根基。

阳光协商 我的电梯我做主

老旧电梯改造的核心矛盾,从来不是“要不要改”,而是“怎么改、谁来定”。怡景社区跳出传统“社区拍板、居民享受”的惯性思维,将全过程民主协商贯穿改造始终,让居民真正成为改造的“决策者”与“主人翁”。

在资金分摊上,牵头搭建楼栋协商议事会,结合楼层出行需求差异,创新推出“梯度分摊+政策补贴+公共收益补充”筹资方案,兼顾公平的同时最大程度降低居民负担。在品牌选型上,打破信息不对称,组织居民代表实地探厂、现场试乘,对比主流品牌核心指标,整理选型对比表全渠道公示,最终由全体改造住户投票选定品牌,实现“我的电梯我做主”。在施工细节上,建立“周协商、月通报”机制,联

合居民代表、施工方敲定错峰施工、安全防护、环境恢复等方案,就连轿厢照明、按键高度等细节也充分听取民意。这种“居民提、大家议、共同定”的模式,让项目推进从“众说纷纭”到“我的电梯我做主”,既让改造方案更接地气,也在沟通中化解邻里隔阂,为项目推进筑牢民意基础。

全程护航 安心用梯落到实处

电梯更新改造,既要提速,更要保质。为确保项目高效推进、安全落地、合规实施,怡景社区建立“全过程监督护航机制”,用实打实的监督跟进让居民从“顾虑重重”到“安心用梯”,兑现了“让居民早日坐上新电梯”的承诺。

联合社区法律顾问对换梯合同、资金使用方案进行专业审核,街道严格把关项目审批、招标采购、施工监理等全流程,确保每一

个环节都合法合规、风险可控;联合施工方倒排工期,建立“每日碰头会”制度,网格员每日巡查施工现场,及时发现并解决噪声扰民、安全防护等问题,通过微信群实时公示施工进度、资金使用情况;开通专项沟通微信群,居民疑问线上反映、社区即时回应,针对居民提出的优化建议第一时间协调整改。用高效的响应、扎实的行动,化解群众心中的担忧,让“安心用梯”的期许落到实处。

【成效与启示】

如今,怡景社区第一批7部老旧电梯已完成更新并平稳运行,崭新的轿厢、智能的操控系统、平稳的运行体验,彻底告别了过去“梯困”的烦恼。腿脚不便的老人再也不用为上下楼发愁,上班族不必再担心因电梯故障迟到,居民们纷纷感慨:“新电梯不仅坐得稳、跑得快,更让我们感受到了社区实实在在的用心,出行更有安全感了。”

电梯更新改造的过程,也是基层治理能力提升的过程。居民从最初的被动接受者,转变为主动参与的“共建者”,协商意识、规则意识显著提升。社区在实践中总结形成的“入户倾听—精准解疑—透明推进—居民监督”工作机制,为后续开展老旧小区改造、环境整治、矛盾调解等民生工作提供了可复制、可推广的经验,激活了基层治理的内生动力。

电梯更新不仅解决了居民的出行难题,更成为拉近邻里距离、凝聚社区共识的纽带。在共同参与改造的过程中,居民们多了沟通、少了隔阂,多了理解、少了矛盾,原本陌生的邻里因并肩解决问题变得熟络,社区的凝聚力和向心力在一件件民生实事的推进中持续增强。唯有把群众的事交给群众商量,让居民成为社区治理的主角,才能真正构建起“人人有责、人人尽责、人人享有”的基层治理新格局。

通讯员李慧敏 社区供图