

初见

超市·学校·研究院·维修厂 一间玻璃房,四种角色

沿着永清小路往北走,虽越来越临近热闹的武汉大道,却意外觅得一片闹中取静的位置。

小路尽头,一间玻璃房映入眼帘,上面竖着“江岸区电梯更新加装服务中心”的牌子。江岸区住更局电梯更新专班负责人李遵义告诉我,今年元宵节中心开门营业,迎来的第一批客人来自国家发展改革委和住建部的调研组。

这里是湖北省和武汉市首个“全链条一站式”电梯更新服务展厅。近千平方米的展厅里,7家国内外一线电梯品牌集中亮相,各类电梯实物、核心部件、配置方案一目了然,居民可直观对比品牌、配置、价格与工艺,自由选择,实现“看得见、摸得着、选得准”。从这个角度说,中心是一个电梯“超市”。

电梯更新与加装是城市更新的重要工作之一,也是“五改四好”应有之义。这项工作离不开社区工作者的参与,提升他们在电梯更新领域的相关知识,成为迫在眉睫的一件大事。对此,在中心一入门的左边,一个名为“江岸区住宅老旧电梯更新项目服务中心社区讲堂”应运而生。江岸区住更局物业管理科科长唐浩翔说,社区课堂建立以来,江岸对社区工作者进行轮训,让他们逐步成为电梯更新的行家里手。所以,某种意义上说,中心也是一所“学校”。

江岸区城市更新投资发展



居民可以走进电梯实物模型体验。

有限公司去年编制了一本老旧电梯更新工作指南。我翻开这本小册子的第一页,上面有一张电梯更新工作流程分解图,共分18个步骤,其中5项标星,提示为施工前的关键工作。整本册子上,类似这样的经验总结式的指南还有很多,公司电梯更新项目负责人赵刚说,他们过去两年一直摸着石头过河,出个小册子就是希望把现实中探索出的一些好经验好做法制度化、规范化。我发现,中心在实践中,不知不觉又成为一所“研究院”。

今年4月30日,江岸区兴和嘉园小区里有5部电梯因严重安全隐患被监管部门要求停梯整改。消息传来,面对高昂的维修报价和漫长的维修时间,居民们心急如焚,最终找到中心求助。入驻中心的电梯厂商迅速行动,一家企业提供了性价比极高的方案,并且迅速行动,得到了居民们的认可。维修工程结束后,居民们送去了感谢信,至今还贴在中心的入口处。我想,中心因此又增加了“维修厂”的功能。

江岸区电梯更新加装服务中心不是大家想象中的传统意义上的城市更新“硬核”工地,它是服务城市更新的高级“软件”,也已成为可复制、可推广的城市更新民生服务样板。至5日,今年中心已推动江岸区高效完成811部电梯的更新,数量位居全市前列。

江岸区成立电梯更新加装服务中心,一年推动811部电梯更新 细分18步“流程法”破局电梯更新加装难



电梯公司工作人员正在介绍电梯内部零件。

有感

把“一头雾水”走成“一条明路”

“来到江岸区电梯更新加装服务中心的居民,问得最多的不是‘这部电梯多少钱’,而是‘我到底该怎么启动这件事’。”今年4月,湖北省电梯协会秘书长沈世英开始常驻中心办公,是“小蓝帽”志愿者团队的负责人。每天她都要回答类似的问题——老电

梯用了快20年,找谁问、流程怎么走、楼里意见怎么统一、钱怎么凑?

他们做得最多的工作,就是帮居民把“一头雾水”变成“一条明路”。

走进中心,7家电梯品牌的实物展示在眼前。轿厢钢板多



各类电梯实物、核心部件、配置方案一目了然。

厚、核心部件长什么样,全部看得见摸得着,前来选梯的居民心里有了底。

中心在遴选入驻企业时设置了“双资质”门槛——必须同时具备电梯资质和建筑总承包资质。沈世英解释,加装电梯涉及土建、钢结构、电梯、装修四个工种。一家统管,任何环节出了问题都有人兜底。

看完产品,紧接着是理顺流程。电梯更新共18个环节,“小蓝帽”志愿者团队经验丰富,对于哪一步容易出纠纷、哪一关需要提前准备材料,心里都有数。

这支队伍由热心居民、社区工作者、电梯企业技术人员等组成,居民牵头人现身说法,教大家如何开好楼栋协调会,找准关键人“借力破题”;技术员提前预判施工难点,拿出专业方案打消邻里顾虑。

百步亭社区一位居民就是沿

着这条路径找到了方向。他的老伴曾被故障电梯困了半个多小时,他到展厅看了实物、问了流程,长出一口气:“心里踏实多了,起码知道该往哪个方向使劲了。”

变清晰的不仅是居民。日立电梯湖北分公司总经理李文昊做这行十几年,以前进社区推广,搬易拉宝摆摊,成本高、效果差。如今入驻展厅,每月仅需分摊水电等基础运营成本一两千元,来的都是精准客户。从4月至今,日立在中心卖出300多台电梯,订单覆盖多个城区。

电梯更新,说到底不是换一部机器。沈世英说,老旧小区六成以上是60岁以上的老人,电梯对他们不是“便利”,是“必需品”。让老人能下楼晒太阳,让病人能推轮椅出门。江岸区电梯更新加装服务中心做的,就是把这条路铺平,让每一个想换电梯的人都知道该怎么走。

对话

江岸区城市更新公司赵刚: 盘活一块闲地,打磨全流程电梯更新治理体系



江岸区城市更新公司 赵刚

作为全市电梯更新工作的先行区,“江岸区电梯更新加装服务中心”将电梯选购、政策宣讲、基层培训整合为一站式服务阵地,既提升了居民选梯效率,也形成了一套标准化全流程管理体系。

近日,记者走进该中心,与项目专班负责人、江岸区城市更新投资发展有限公司赵刚面对面,探寻项目建设的思路与治理成效。

记者:中心是如何盘活一块闲地资源,实现落地的?

赵刚:江岸2024年就是全市电

观点

湖北省电梯协会会长黄凌燕: 最好的更新,是让人心跟着一起“上楼”

江岸区电梯更新加装服务中心的探索,是城市更新进程中以“小切口”做实民生文章的典型范例,为全省老旧小区电梯长效治理提供了可复制的实践路径。

城市更新不止于空间硬件的改造升级,更在于公共服务供给与基层治理体系的同步迭代。老旧电梯更新加装长期面临供需信息不对称、流程环节不透明、基层专业力量薄弱等共性难题,江岸区跳出“就工程抓工程”的传统思路,以盘活闲置公共空间为抓手,搭建起集品牌展示、政策宣讲、技术咨询、基层培训、应急维修于一体的一站式服务阵地,本质上打造了一个政府、企业、



居民可直观对比品牌、配置、价格与工艺,自由选择。

江岸区城市更新公司赵刚: 盘活一块闲地,打磨全流程电梯更新治理体系

梯更新试点,今年更新规模居全市首位。过去企业分散进小区推广,成本高,居民获取信息也零散,缺少统一规范的服务窗口。我们留意到辖区有一处城建集团的闲置用地,便联合市建工集团共建展厅,场地高效复用,几乎没有额外成本。

展位装修由入驻电梯企业自行承担,日常运营联合湖北省电梯协会志愿服务团队开展,企业只需承担基础水电费用。今年展厅正式开放,用最少的投入搭起了供需对接的共享平台,目前已接待居民2000余人次。

记者:围绕电梯更新全流程,项目推出了哪些创新机制,来保障居民权益、提升实施效能?

赵刚:我们梳理出电梯更新全流程18个环节,总结形成“无忧拆梯、无忧选梯、无忧用梯”工作法。拆梯环节依托行业协会对接源头回收企业比价,显著提升旧梯残值收益,保障居民资产价值;选梯环节实现7个电梯品牌、3家加装企业实景集中展示,做到“所见即所得”,居民选梯周期从数月压缩至20天;施工环节建立动态考核机制,由监

理、总包、行业协会三方联合评分,以工程量梯度分配为导向,推动安装企业提升服务质量与施工效率。

同时我们还推出高低配双版本电梯方案,满足居民高品质电梯需求,目前高端配置选择占比已达三成。

记者:目前已有多个城区及外省市前来考察学习,您认为项目带来的治理革新价值体现在哪里?

赵刚:展厅只是有形的硬件载体,真正的核心是我们打磨出了一套可复制的全流程治理体系。

我们把每个环节的责任主体、操作标准、应对方案都形成规范,还开设社区讲堂,为基层工作者开展政策与业务培训,统一工作口径,打通政策落地的“最后一公里”。

目前中心的服务已延伸至国债更新范围之外,可为有维修、维保需求的小区对接优质资源,降低居民用梯成本。下一步我们还将持续拓展功能,推动中心向规范化电梯综合服务市场升级,覆盖维保、配件供应等全链条,持续优化行业生态,为老旧小区电梯长效治理探索可复制的“江岸经验”。



湖北省电梯协会会长 黄凌燕

文/记者张晟 秦璟 向倾 通讯员岸宜

图/记者胡冬冬