

消防管道爆裂致电梯停运

美好新城社区以快制险解民忧

【参与嘉宾】

洪山区青菱街道美好新城社区党总支部书记
涂贻伟

美好长江首玺K2小区物业项目经理 雷盈盈
电梯维保单位现场负责人 王鑫

美好长江首玺K2小区党员骨干 王慧

【案例背景】

美好长江首玺K2小区隶属于美好新城社区，2022年完成交付，共有12栋高层住宅楼，总户数1785户。小区楼栋多为48层超高层住宅，小区内独居老人、孕妇、学龄前儿童等居民占比较高，电梯是居民日常出行的重要基础设施。

2026年6月10日凌晨四点多，K2小区10栋公共消防管道突发爆裂，大量积水漫溢楼道并灌入电梯井道，楼栋4部电梯全部进水受损，停止运行。清晨上班、上学早高峰来临，高层居民通勤出行、日常生活受到严重冲击，居民诉求集中爆发。险情发生后，美好新城社区负责人第一时间赶赴现场，迅速调度物业工作人员、维保负责人、党员骨干等多方力量，压紧压实处置责任，有序推进抢险抢修、安抚群众、保障物资、排查隐患、长效整改等各项工作。



查看现场维修进度。

【治理办法】

闻险即动，多方力量成立应急专班

王慧：清晨我出门发现4台电梯全部无法使用，不少邻居因为没法下楼，情绪激动，我第一时间向社区反馈现场险情。

涂贻伟：接到党员骨干反映情况，社区立即启动突发事件应急预案，第一时间集结物业维保人员、社区工作人员、小区党员骨干，组建现场处置专班。我们督促物业联合维保单位第一时间定位漏点、关停供水，清理楼道积水，设置警戒区域，遏制积水持续侵入电梯井，最大限度降低设备损毁程度。维保单位负责人、社区工作人员、党员骨干全程驻守抢修现场，统筹调度人力物资。当天下午完成第一部电梯修复投用，督促施工队伍连夜作业，次日第二部电梯完成维修恢复运行，分批次恢复楼栋运力，有效缓解高层居民出行压力。

下沉走访，挨家挨户做好居民安抚工作

涂贻伟：48层4部电梯全部停运，恰逢早高峰，居民通勤、送学等都受到制约，现场群众情绪强烈。处置工作不能只聚焦设备抢修，居民生活保障、情绪疏导同样是重中之重。社区联合物业、党员骨干采取楼层接力值守模式，协助外卖配送人员完成餐品转运配送，保障住户基本用餐需求。晚上由社区工作人员、党员骨干、物业共同组成6支安抚小组，按照楼层分片包干，挨家挨户上门走访楼栋常住居

民。工作人员当面讲清管道爆裂原因、抢修推进节点、电梯恢复计划，重点走访独居老人、孕妇、学龄前儿童等重点人群，逐条登记收集居民诉求。走访过程中，主动引导居民添加对应网格员微信，告知居民遇到困难、有诉求可以随时联系网格员，建立起即时沟通渠道。

雷盈盈：考虑到高层住户下楼不便，物业现场储备矿泉水、简餐、手电筒等生活及应急物资，对行动困难、采购物资受阻的住户，按需配送必要生活、应急用品，缓解居民居家生活难题。同时，社区在楼栋业主微信群实时推送抢修进展，线上线下同步沟通回应关切，逐步化解群众负面情绪，楼栋秩序恢复平稳。

属地督办，拉网排查安全隐患

雷盈盈：电梯泡水之后不能直接通电启用，必须完成积水烘干、部件检修、第三方检测等整套流程，检测合格才可以投入运行。

涂贻伟：社区落实属地安全监管职责，全流程督办隐患整改工作。督促物业、维保单位对10栋整栋楼的消防管网开展拉网式排查，逐项核查管道接口、隐蔽位置施工缺陷，建立专项整改台账。全程监督电梯烘干、部件检修、第三方检测验收全流程，严格执行合格后方可投用标准，守住居民乘梯安全底线。

建章立制，构建长效治理体系

涂贻伟：处置突发险情只是治标，完善制度、前置防范才能够避免同类事故反复发生。险情处置完毕后，社

区督促物业落实公共设施常态化巡检制度，针对小区消防管网、电梯等重点设施，每月开展不少于一次全覆盖排查，管道渗漏、零件老化等轻微隐患做到即查即改。

推动建立“社区+物业+维保单位+党员骨干”四方安全议事机制，每月召开安全专题议事会议，畅通居民问题反馈渠道。修订完善小区突发事件专项应急预案，组织物业开展应急演练，提升各方协同处置能力，依靠制度夯实小区安全治理根基。

【成效与启示】

涂贻伟：10栋4部电梯全部检修验收完成并投入使用，居民出行恢复正常，楼栋消防管网整改工作持续推进。本次抢险以此为契机补齐高层小区公共设施运维短板，防范同类险情再次发生，保障居民居住、出行安全。

此次处置也带来四点启示：第一，高层住宅小区要转变被动处置思维，社区常态化联动维保单位、物业、党员骨干开展消防管网、电梯、给排水设施排查，建立问题台账，做到早发现、早上报、早处置。第二，细化完善停水、管道爆裂、电梯停运等场景应急预案，明确各方职责，留存各类维保单位联络渠道，压缩应急响应处置时间。第三，突发事件处置中，设备抢修与民生兜底服务并重，充分发动网格员、党员骨干参与上门安抚、困难帮扶，做好应急物资保障，搭建微信即时联络渠道，降低险情对群众生活的冲击，从源头化解矛盾。

通讯员王念 社区供图



险情处置现场。