

# 我区电梯安全社会综合治理三年行动计划提前收官

电梯参保3590台 故障率下降20%

为进一步加强电梯风险防控体系建设,有效提升电梯安全治理水平,着力解决电梯安全突出问题,我区在2018年出台了《拱墅区电梯安全社会综合治理三年行动计划(2018—2020年)》,计划到2020年底全区在用住宅电梯参保率达到50%以上,探索建立“政府主导、多方参与、标准引领、市场运作、公众监督”的多元共治管理模式。截至目前,我区共有参保电梯3590台,住宅电梯覆盖率达60%(计划50%),实现全市电梯故障高发榜上小区全部摘帽,近三年全区电梯故障率从全市各区县市排名前5下降至第10位,提前完成三年行动目标任务。

## 为电梯购买“养老”保险 让电梯得到专业化养护

大浒东苑BC区是我区第一个“吃螃蟹的人”。3年前的9月5日下午,大浒东苑BC区、小河佳苑、清水公寓的电梯签下全国首份电梯“养老”保险单。

“我们小区是2008年建成的安置房小区,总共11幢楼30个单元,全是高层。在投保之前,小区9幢1单元的电梯已运转10年,停运、忽上忽下等情况时有发生。”大浒东苑BC区业委会主任吴国富介绍,不仅居民们懊恼,电梯维保单位的服务也令业委会和物业感到不满。吴国富说,之前几次电梯故障,维保单位的维修速度较慢,而且维修费用上双方也会出现争议,“有次换配件,维保单位说配件要3000多元,但我们咨询了专业人士,说不到千元就能买到。”

维保走过场、以修代保、小病大修的乱象导致电梯矛盾频发,而物业和业委会存在专业知识、监督手段匮乏等不足,为解决这些问题,电梯“养老”综合保险应运而生。引入保险机制之后,保险公司将电梯日常维护保养、部件维修更换、整梯置换、检验费用和人身财产损失纳入保险一揽子赔付范围,以后电梯有问题只要找保险公司就行。

3年时间过去,大浒东苑BC区业委会与物业真心觉得,这份电梯“养老”保险“买得值”。在物业主任张弘的印象中,早先几乎每天都会接到小区电梯出问题的电话:“电梯困人每个月都有四五次,被弄得焦头烂额。”但现在,电梯出故障的频率下降了许多,“电梯困人几乎不发生了,一个月也就接到五六个电梯报修电话”。

大浒东苑BC区并不是电梯“养老”保险运转良好的孤例。据统计,目前我区有3590台电梯参保,电梯故障率较参保前下降20%,电梯投诉量同比下降33%,大修提速90%以上,在杭州市电梯故障高发榜上的小区全部实现摘帽。

“为了破解老旧小区‘钱袋子’不足难以参保的困境,我们也出台了一些灵活性的政策。”区市场监管局特种设备监察科科长郑丽虹介绍,我区联合致公党拱墅总支、市市场监管局多次与市房管局进行沟通协调,在2019年8月,市市场监管局和市房管局联合出台方案,提出以拱墅区为试点,投保电梯全生命周期综合保险可申请使用物业专项维修资金。“以青莎阁小区为例,小区共有电梯4台,电梯已经使用13年,保费为4万元,现在保费的30%可以申请使用物业维修资金,能够为每台电梯解决3000元的资金缺口。”

电梯“养老”综合保险的模式也延伸到了既有住宅加装电梯中。

家住大关西一社区西四苑8幢1单元的马健生介绍,今年6月,西四苑电梯签订了“15+2”电梯养老综合保险,为加装电梯在商家两年保修期后的15年内,可能出现的维保、人身意外等问题上了“保险”。“项目土建、钢结构以及连廊等都在保险项目里,我们再也不用为电梯后续相关问题担忧了,邻里关系因为这件事情也更加和睦友好了。”



大关街道既有住宅电梯参加“15+2”电梯养老综合保险

## 从源头安装到过程养护全方位介入 让电梯安全管控得到进一步提升

“您这个小区是十二层及以上住宅,我们建议您采用两台电梯,优先选择市场占有率较高的电梯品牌。”2018年8月,我区联合市特种设备检测研究院对住宅小区电梯选型配置及故障率进行了调研,通过专家论证,我区对经过实践认证的一些故障率高、投诉率高的品牌或型号设置了黑名单制度,直接不列入招标范围或在招标时降分处理,从电梯建造的源头上减少质量低下电梯的进入。

“电梯老是坏,电梯检验报告单上显示它又是检验合格的,具体什么原因我们物业单位也急得团团转”,每次电梯安全大检查,总有物业单位反映此类问题,究其原因,主要是行业内对电梯维护保养质量没有统一的评价标准,往往以审查资料、检查卫生和抽查部分项目的方式来代替,无法全面反映电梯维保质量的优劣。

2018年12月,由区市场监管局、市特种设备检测研究院承担起草的《电梯维护保养质量评价规范》正式发布,通过现场评价电梯维护保养情况的方式,综合分析存在问题。

“这个标准不仅可以作为特种设备安全监察机构组织维保质量监督抽查的依据,也为其他主体考核评价电梯维保质量优劣提供依据。”郑丽虹介绍,电梯安全管理相关单位可运用电梯维保质量的评价结果,查找电梯在使用管理或维保中存在的风险隐患,予以改进,降低电梯运行风险。

去年以来,我区依据此评价标准共抽查135个项目300台电梯,涉及电梯维保单位52家,整改安全隐患102条,电梯维保质量抽查A、B级项目从去年91个增至今年100个,同比

增加6.7%。

电梯日常管控的手段也日益数字化。2019年10月,全市首个电梯风险研究实验室在我区落地,通过数据的融合与计算,探索可评价和预测的电梯分类标准、技术标准,出具风险分析报告,为电梯大数据化、保险定价和风险防控提供技术和理论支撑。该实验室中的“电梯阳光监管平台”已投入使用,对参保电梯日常维保、故障上报、维修处理等进行信息化管理和分析,运用物联网技术实现诊断预判故障、困人智慧救援。

清水公寓物业经理程有根介绍,“以前电梯发生故障了,维保单位说已经在处置了,但是具体处置情况如何我们都不知晓,有没有修好我们还要电话联系维保单位。现在,业主和我们物业单位都可以通过扫描电梯轿厢内的二维码登录电梯阳光监管平台,实时了解电梯故障处置进度。”



大关街道西四苑8幢1单元加装电梯



金星桃源居电梯观察员对电梯开展巡查



人保公司对电梯开展飞行检查

## 优化行业环境 提高居民意识 构建电梯安全社会共护健康生态

“29号谢师傅是一位技术精良、和蔼热情、服务周到、工作认真的电梯维保者,值得大家推荐点赞!”“16号潘师傅态度好、技术过硬,人又和气、素质又高,是电梯行业里的人才”……

日前,区市场监管局举办的第二届电梯“维保之星”评选活动正如火如荼地开展中。来自12家电梯维保单位的40位维保人员参加评选,16847人参与线上投票,最终通过综合理论知识考试、网络投票、维保质量现场评价选出10名“维保之星”。据悉,为了让维保人员不断提高维保水平,我区已连续两年举办“维保之星”评选活动,并对每年获得“维保之星”荣誉的10位优秀维保人员发放5000元奖励金作为激励,其中2名“维保之星”还参加了区总工会组织劳模(先进)、一线职工免费健康体检和疗养,为不同行业、岗位之间搭建了一个学习交流的平台。“维保人员的获得感和幸福感提高了,工作的热情更加高涨,对整个维保行业的提升都有一定帮助。”郑丽虹介绍,去年7月,他们帮助解决6家维保单位17名维保人员住了“春风驿·计家”蓝领公寓,解决了部分维保人员住宿难问题。

电梯安全“三分造、七分养”,不当使用也是导致事故发生的主要原因之一。正因如此,提高居民乘梯安全意识也成了电梯监管者的“头等大事”。今年以来,区市场监管局广泛邀请各小区业委会代表在电梯实训基地进行电梯安全知识培训,增强风险意识,提升自救能力。目前,培训班已经举办了10期,培训了业主300余人。

辖区各小区也积极探索电梯安全管理模式,引导社会群众积极参与电梯安全管理。半山街道金星桃源居创新成立了“观察员守护者”,通过聘任社区及经合社党员、骨干志愿者为首批“电梯观察员”。作为“电梯观察员”代表,金星经合社第九党支部书记杨渭子带头表示,她将做好电梯安全的宣传员、劝导员、巡查员、信息员和报修员“五大员”,发挥自身的力量共同守护家门口的电梯安全。小河街道建立了电梯事务基层“微治理”模式,通过保险公司派驻人员,在小河街道设置固定场所,搭建电梯事务治理协商场所,协调处理电梯矛盾纠纷,试点以来,电梯事务专员共组织开展电梯安全知识宣传15次,电梯运行状况检查28台次。

本版供稿 张玲慧



电梯实训基地实景图