

# 《人民日报》点赞我区为老旧小区加装电梯过程中探索社区治理的新做法

编者按：2月21日，人民日报刊发《为老旧小区加装电梯过程中探索社区治理新做法 群众做群众工作 热心换社区同心》的文章，专门报道了我区和睦社区加装电梯中的好故事。

人民日报记者 龚瀚洋

热心人牵头，做好居民工作；团队参与招标听证会，降低加装价格，保证电梯质量；设立售后服务站，加强运维管理……近年来，拱墅积极开展老旧小区加装电梯工作，为居民创造便利舒适的生活。刷脸识别、一键直达，自从楼栋加装电梯后，五层住户徐大伯总算能推着90岁行动不便的老母亲下楼晒太阳了，“以前母亲只能坐在家看着窗外，现在下楼方便了，生活品质提高不少。”徐大伯说。

徐大伯所在的和睦社区建于20世纪80年代，是和睦街道内典型的老旧小区。“房子老、老产业工人集聚地、老年人口占比36%。”和睦社区党委书记、居委会主任周呈介绍，如今，社区符合电梯加装条件的120个单元中，已成功加装60台。

## 多方努力 确保群众满意

2017年11月，杭州首台加装电梯落地，有加梯需求的老旧小区居民有了新解法，但随后的工作推进却遇到困难。

“过去受限于一票否决制，只要一户不同意，工作就无法推进。”和睦街道加梯办负责人汪国平说。2021年4月开始，杭州在国家政策指导下，出台了电梯加装新举措，参与、表决同意达一定比例后，即可加装电梯，促进了加梯工作的快速平稳推进。

不过周呈坦言，想要顺利加装电梯，“自上而下”推进真不如“自下而上”配合，“初期由社区上门做工作，老百姓有时会有顾虑，后来我们转变思路，社区负责搭建平台，让居民中的热心人去做群众工作，社区做好配合，效果反而更好。”

在和睦社区，说起电梯加装，

就不得不提葛秀英。2019年6月，社区的第一台加装电梯在葛阿姨居住的54幢175单元落地投运，背后全靠她忙前跑后。

因为右膝积水，每天上下六层让葛秀英感到不便，“那时医生就告诉我，第一不要爬山，第二要住带电梯的房子。”她回忆道，那时，她在电视上看到政府支持老旧小区加装电梯的新闻，还能补贴20万元，当天便拉着家里人去实地探访。

回来后，葛秀英迅速萌生了加装想法，又领着邻居们实地探访。在她担任30年楼道长的这个单元，大家心很齐，电梯加装几乎没遇到啥困难。“我们楼道也有特殊性，一、二层是沿街商品房，因此少了不少阻碍。”葛秀英说。

与她相比，47幢156单元的毛菊珍可就没那么顺利了，她所在的单元是社区第二幢加装电梯的，由于结构问题，一楼住户担心电梯落成会挡住视线、影响通风，迟迟不愿意签字。

毛阿姨摸清了症结，提出建议，为此，电梯公司特意更换成透明玻璃，这才最终促成了电梯加装。“要学会换位思考，互相理解。”毛阿姨说。

“说到底，加装电梯还是要群众满意。”周呈坦言，多亏了葛阿姨和毛阿姨这些热心人，加装电梯才能这么顺利，“社区要做的，就是尽全力配合保障好。”

## 热心参与 保证加梯质量

回看和睦社区前3部电梯加装的成功案例，背后都有热心人带头，社区也专门为他们搭建了平台，2021年10月，加装电梯工作室顺势成立，成员有老党员孙章才和陈海平，以及葛阿姨、毛阿姨。

别看只有4个人，和睦社区三方办副主任董钰介绍，他们各司其职，分工明确，被居民亲切称为“小区加梯帮帮团”。

他介绍，葛阿姨是社区加装电梯第一人，对政策、流程格外熟悉，因此她负责政策解读；毛阿姨负责电梯试乘体验，打消邻居对噪声、采光、安全等的顾虑；孙章才本就社区调解矛盾纠纷有一手，因此他负责召集协调会解决矛盾；

陈海平是化纤厂技术工匠退休员工，对工程质量格外上心，他主要负责工程监督。

“4名骨干用接力棒式服务，分工协作，跑出了和睦社区加梯的‘加速度’。”董钰说，不仅如此，有意愿加梯的单元还会单独成立小组，在“帮帮团”指导下完成单元加梯工作。

由此，社区形成了“党员带动群众，群众做群众工作”的“和睦加梯经验”。去年2月，社区迎来了电梯加装的一波小高潮，一下子有12个单元签约加梯。

推进是顺利了，可新的问题又摆在眼前。社区一窝蜂涌进来六七家电梯公司，如何选择成了难题。

“加装电梯既要考虑价格，也要保证质量。”周呈说，为此，社区费了不少心思。

每部电梯的招标听证会，“帮帮团”成员肯定都在场，“连廊玻璃是单层还是双层”“电梯用的是钢带还是钢绳”……成员屡屡抛出专业问题，让电梯公司很是吃惊。“有些报价低的主要是工艺上的差别，帮邻居们问清楚，也方便他们决策。”葛秀英说。

“我们要求实地参观工厂流水线，这是前提条件。”周呈说，“经过层层筛选后，留下来的电梯公司实力强、技术佳，不仅避免了‘烂尾梯’，也保证了质量。”

在和睦社区，这几年，加装一部电梯的总价从65万元降低至50万元，根据社区规定，政府补贴的20万元先由电梯公司兜底，这样算下来，居民只需平摊30万元左右，而对电梯电费、运维费用等，社区也想出了好办法。

“做电梯广告。”周呈说，商品房小区常见的电梯广告，在老旧小区加装电梯中并不常见，是不是也能利用起来？“起初我们联系做商品房电梯的广告公司，都吃了闭门羹，最后找到了做回迁房电梯的广告公司。通过开源，现在平均每户一个月的电梯电费在六七元左右，比之前节省了至少一半。”他计算道。

## 保障售后 加强运维管理

前不久，一场加装电梯售后服务站揭牌仪式在和睦街道举办，和睦街道党工委书记饶文玖介

绍，背后考量是能为加装电梯提供“全生命周期”的服务。

随着老旧小区的电梯投运越来越多，后续运行管理问题也随之而来。对此，做过社区内多台电梯加装的杭州德胜电梯公司负责人林胜深有体会。

几年前，由他负责的某老旧小区加装电梯就出现了突发情况，大热天有老人被困在电梯里，拨打了梯内的应急电话，20分钟后才被解救，“老旧小区电梯外置，受天气影响更大。”老旧小区的电梯使用者往往是老年人，安全问题不容忽视，尤其遇到突发情况，救援更不能错过黄金期。多方探讨下，加装电梯售后服务站成立，由社区出场地、电梯公司提供售后服务，能做到24小时全天候、15分钟内及时响应。

走进站点，只见几名工作人员正在值班，墙上的维保数据大屏实时跳动着数据，社区内每台电梯的运行情况一目了然。“社区的加装电梯内配有一键呼叫，遇到问题都会接到服务站，方便我们及时响应。”林胜说。

在饶文玖看来，随着社区加装电梯工作的顺利推进，工作重心不仅要关注前台“营销推广”，更要注重后台“售后服务”，“建管一体化”的电梯管理模式应运而生。

在和睦社区，一部电梯的质保期往往是3年，过期后该如何维保？林胜为社区提供了专属方案，“我们按每部电梯最高不超过一年9000元的收费标准，根据使用户数均摊，不管后续有多少人续签，只要缴纳自己平摊的费用即可，剩下的由公司兜底。”

通过电梯加装工作，周呈也有新发现，“加装电梯工作让社区里的热心人越来越多，一支基层治理新队伍逐渐壮大起来。”去年杭州亚运会期间，“帮帮团”成员和许多的社区热心人组成了基层治理的骨干队伍，出了不少力。

如今，和睦社区加装电梯进展顺利，董钰透露，第61台电梯加装单元正在对接。而从这里打开了新思路。

# 代表委员风采

## 心系社区事 尽责勇担当

【人大代表名片】翟隽隽 米市巷街道米市社区党委书记、居委会主任

“人大代表要时刻关心群众的大事小事，当好人民的代言人。我身在基层一线，每天都和居民打交道，更要广泛地听取民意，为人民发声。”区人大代表、米市巷街道米市社区党委书记兼居委会主任翟隽隽一直秉承这样的履职宗旨。她的身影出现在残疾困难户家中，出现在信访协调会里，出现在旧改的现场……她用实际行动践行了“人大代表为人民”的庄重承诺。

在她的办公桌上有一本《民情日志》，里面记录了她日常接待选民来访来电的内容，以及走访过程中收集到的意见建议，这不仅是她的工作记录，也是她的履职之路。她用笔记记录着群众的诉求，也架起了一座党和政府联系人民群众的连心桥。在社区基层工作的14年里，她凭借务实的工作作风，强烈的责任意识，热忱的工作情怀，得到上级的肯定，收获群众的口碑。疫情期间，她和同事们连续奋战在抗疫一线，孕期也坚持到预产期将至，才休假回家待产。亚运会期间，她发挥党组织“一核多堡”组织体系和“一核多元”力量体系的凝聚带动作用。30天完成辖区3530户，10985人的排查摸底工作；组织党员群众参与文明劝导、平安巡防、楼道清理、主题宣传、文明晾晒等活动共计3000余人次；做好亚运会城市采访媒体服务中心——之江饭店周边的环境整改和平安保障工作，齐力唱响“当好东道主，办好亚运会”的主旋律。

2022年5月，米市巷街道人大代表联络中心站被选为全省



首批人大打造全过程人民民主基层单元的试点，她作为一名有8年“工龄”年轻人大代表，主动请缨，全过程参与试点的建设工作。为了建好试点，她主动认真学习习近平总书记关于坚持和完善人民代表大会制度的重要思想和中央人大工作会议精神，参观学习先进联络中心站建设运行的经验做法，从联系群众、汇集民意、参政议事、推进治理、强化履职五大功能为落脚点，参与试点建设的统筹谋划工作。联络中心站于2022年7月正式建设完成，实现了以数字化改革推动代表联络站迭代升级，有效提升联系人民群众的广度、深度和边界。作为副站长的她已接待了多批省、市、区人大组织参观学习，为人大组织和代表们介绍站点的建设成果。

作为一名“小巷总理”的她，将继续立足本职工作，深入调研民情民意，做好政策理论的宣传员、社会矛盾的调解员、居民群众的勤务员、资源力量的统筹员，更好履行人大代表的职责和使命。

## 老菜新做法 履职新作为

【政协委员名片】蒋玉宇 杭州冠江楼餐饮有限公司董事长

蒋玉宇，杭州照晖冠江楼餐饮有限公司董事长，国家餐饮服务大师、全国十佳服务能手、国家一级营养师、国家宴会服务师，曾获“杭州工匠”称号、杭州市“五一劳动奖章”等多项荣誉。从事餐饮服务近40年，她带领厨师团队苦心钻研创新菜品，“老菜新做”对杭帮菜进行全新演绎；兢兢业业提升经营管理和服务质量，新推出“特价菜”营销方式；让冠江楼成为杭州家喻户晓的中华餐饮名店。

从盆景到风景，蒋玉宇在立足本职推陈出新的同时，致力于通过履职身份为行业守正创新奔走。担任拱墅区政协委员以来，她积极参加各类政协活动，广泛听取各界意见，深入了解民情民意，主动表达建设性的意见和建议，为推动拱墅区的经济社会发展建言献策。针对党的二十大提出的“把教育、科技、人才作为全面建设社会主义现代化国家的基础性、战略性支撑”重大决策，结合拱墅区委“关于全力挖掘消费潜力，构建区域商圈矩阵”的重要部署，她深入走访调研，提交了《关于优化现代服务业人才培养机制的建议》案。该建议涵盖了加大政策扶持、培育复合型人才、探讨教育与培训机构衔接模式、优化人才评价体系等方面的内容。通过这些措施，有望提升现代服务业人才培养的质量，为全区的经济社会发展注入新的活力；同时积极参加政



协委员小组组织的省市政协三级联动“助解急难愁盼 增进民生福祉”、“红茶议事会·民生议事堂”专题协商等活动。这些宝贵的经历赋予她无穷的精神动力，也让她真正领悟到政协委员在新时代所肩负的光荣使命。

除此之外，蒋玉宇热心公益，为朝晖街道塘南、河东、黎园、华联等社区的孤寡老人送去中秋和重阳节慰问；发起成立了拱墅区宸信公益慈善事业发展中心，并在重阳节期间开展了公益慈善义诊活动；她在新年腊八当天为周边群众、一线环卫工人送去了2万份腊八粥……真正做到用奉献展现新时代政协委员的风采和担当。

新的一年，蒋玉宇将持之以恒地履行政协委员职责，多尽社会责任，以实际行动践行政协委员这一光荣职责，为推动全区经济高质量发展、社会和谐稳定贡献智慧和力量。

# 成绩鼓舞人心 蓝图催人奋进

## ——代表委员热议政府工作报告

本报讯（记者 胡俊威 徐亮 陈仪晨 通讯员 韩蕾）2月21日，出席拱墅区两会的人大代表和政协委员分团分组审议区人民政府工作报告。会议现场气氛热烈，代表委员们结合过去工作成绩、未来发展愿景、工作思路谋划等展开热烈讨论，共商拱墅未来发展大计。

地区生产总值2091.5亿元，同比增长5.1%；社零总额1363.9亿元，总量居全省第一；金融业增加值671.8亿元，总量居全市第一……政府工作报告开篇就“晒”出厚重的成绩单，一串串饱含温度的数字，成为过去一年拱墅经济社会发展的生动注脚。代表委员们纷纷表示，报告充分体现了拱墅区政府务实担当的为民情怀，令人倍感振奋、信心满满，是一份主题鲜明、凝心聚力、鼓舞斗志的好报告。

“政府工作报告高屋建瓴、内涵丰富，既全面总结了2023年各项工作，又擘画了2024年美好蓝图，为新一年的工作指明了方向。”聆听报告，一串串详实的数据不断震撼着彭波代表的内心，“幼有善育”“老有康养”“病有良医”这些关键词令他印象深刻。

“作为基层医疗机构代表，我们祥符街道社区卫生服务中心将紧紧围绕报告提出的重点工作，创新传承中医药特色专科，优化完善慢病一体化门诊，高效推进青少年近视防控，为深化健康拱墅内涵作出贡献。”彭波说。

“报告中提出了强化战略牵引，建设超大城市核心城区，为拱墅高质量发展指明了方向和重点。”钱亮代表表示，“作为一名住建系统的基层工作者，接下来



将继续以人民需求为导向，以群众满意为标尺，立足本职，全力助推基础设施、公共配套、保障房及民生工程等建设，服务好重点项目，在工作实践中积极思考和探索城市更新‘拱墅经验’，助力加快新旧动能转换，提升宜居宜业城市品质，为全面绘就中国式现代化拱墅实景图作出贡献。”

“政府工作报告用数字说话，用事例说明，总结回顾了过去一年经济指标完成情况，成绩突出，充分展现了拱墅的活力与实绩，同时，对于发展中存在的困难、挑战，不回避不躲闪，坚持迎难破

题，客观务实。在谋划新的一年重点工作时，明确了与时俱进，以科技创新为驱动力等战略方向。”政协委员梁楠用“实干争先、实事求是、创新引领、问题导向、施政担当”五组关键词总结自己的感受。她表示，政府工作报告为新一年的发展描绘了蓝图，同时也为政协委员的履职提供了方向。

“今年的政府工作报告，是一次振奋人心的报告，从数据到各项指标，都令我备受鼓舞，过去一年各项成绩的取得来之不易，实现了全区经济社会平稳健康发展，为2024年高质量发展打下了坚实的基础。”聆听政府工作报告后，政



协委员陈渝阳感受很深，他表示，企业今后的发展和拱墅区的发展战略是完全吻合的，2024年，托普云农将持续加大投入，联合国内外科研机构，聚焦核心关键技术攻关，努力抢占农业科技制高点，实现企业高质量发展，助力现代农业发展。

回望征途千山远，翘首前路万木春。代表委员们纷纷表示，新的一年，要以饱满的热情和积极的作为，迎难而上、开拓进取，决不辜负群众所托，为高水平打造时尚之都、数字新城、运河明珠，绘就中国式现代化拱墅实景图注入新内涵、作出新贡献。

## 区“两会”临时党委(扩大)会议召开

（紧接头版）委员深刻认识完成本次大会选举的重大意义，把思想和行动统一到市委、区委的部署要求上来，团结一致、齐心协力，圆满完成大会各项工作任务。要全面加强党的领导，确保选举顺利圆满。切实做到党的领导全覆盖、全面覆盖、有效覆盖，引导和带动

全体代表、委员正确行使民主权利，投好手中神圣的一票。要严格遵守纪律规矩，确保两会风清气正。正确处理加强党的领导、充分发扬民主、严格依法办事的关系，始终把纪律和规矩挺在前面，严格遵守大会要求，展现代表、委员的良好形象和精神风貌。