

962555

小忙  
微调查11层老楼唯一旧梯拆了，换梯竣工  
时间迟迟才告知，居民呼吁施工期间

# 老人出行能否帮一帮 换梯流程能否再提速



■ 电梯更新施工告知书

## 居民取货买菜不便

都市星城房龄约20年，龚先生所在楼栋为1梯4户设计，此次纳入小区32部老旧电梯更新计划，新梯品牌为“上海三菱电梯”。自12月8日旧梯拆除后，整栋楼彻底陷入“无梯状态”，居民的生活节奏被彻底打乱。

“爬楼梯得膝盖都在疼！”龚先生坦言，每天下班回家光是爬楼就要花近10分钟。“走到6层就想歇，可想到还有5层要走，只能硬撑。有次加班到深夜，累得实在走不动，坐在7楼的楼梯台阶上缓了好一会儿才继续。”

比年轻人，更难熬的是高龄老人。82岁独居老人张阿婆是龚先生的邻居，平日里乘电梯外出买菜、取药，未曾感觉生活不便，但旧梯一拆，她被彻底“困”在9楼。“前几天老人想下楼买袋盐，扶着楼梯扶手走了两层就喘得不行，又折了回去。”龚先生说，这半个月来，他每天都会帮张阿婆倒垃圾、捎带蔬菜水果，“老人不会用手机点外卖，也没法下楼买菜，要是没人搭把手，基本的生活都成问题。”

9楼居民陈女士则遭遇了“取货难”与“吃饭难”：停梯后快递员不再送货上门，所有包裹被堆在一楼公共过道，她每天下班要在杂

“每天背着沉甸甸的电脑包爬11层楼，走到6层就双腿发软、气喘吁吁，咬着牙挪到家门口时，后背都是汗。”这是家住闵行区富都路111弄都市星城的龚先生最近半个月的日常。他向“新民帮侬忙”反映，12月初，他所在楼栋启动电梯更新工程，唯一一部旧梯拆除后，新梯迟迟未完工，整栋11层楼几十户居民的“垂直出行”模式戛然而止。更让他不满的是，工期无提前公示、停梯时间远超预期，原本盼着便民的电梯更新，反倒成了高层居民的“出行难题”：“没个明确时间表，停梯后才知道要耗近一个月，应该早点通知，我们也好提前作准备啊！”

## 乱的包裹堆里翻找半天，“有时候大件快递搬上9楼，得歇三四次，有次拎一箱牛奶，还差点在楼梯上滑倒。”外卖也成了奢望。“实在不好意思让外卖员爬9层，停梯后我就没下过单，孩子想吃披萨都只能忍着。”陈女士表示。

## 施工时长一度“留白”

新电梯何时能投入使用？这是龚先生和邻居们最迫切的问题，可答案却始终“云里雾里”。龚先生告诉记者，他曾多次询问楼组长和物业，得到的答复都是“不清楚具体天数”；更让他费解的是，隔壁楼栋的施工告知书明明白白标注着施工起始日、结束日，而自己楼栋最初的告知书只有“电梯更新施工中”的字样，关键的起止日期完全“留白”。

直到12月18日，这张“残缺”的告知书才悄悄补上内容：“12月16日开工，12月30日竣工”。但旧梯早在12月8日就已拆除，这意味着居民平白多承受了8天的“爬楼梯之苦”。“12月8日到15日这8天，施工队到底在做什么？为什么要提前停梯？”龚先生的质疑道出了居民的心声。更让他失望的是，12月19日他撞见施工工人，对方一句“12月30日肯定完不成”，彻底打破了大家的期待，“从12月8日

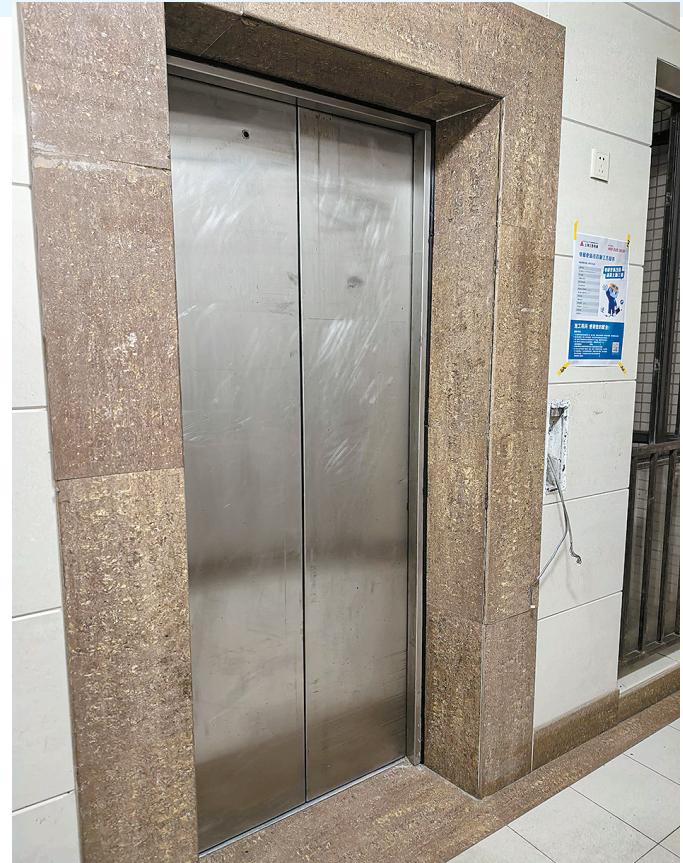
停梯到验收通过，高层居民的生活该怎么扛？”

针对居民的疑问，记者先后采访了居委会、物业与电梯公司：莘庄镇都市星城居委会坦言“不清楚单栋楼确切工期，仅知道整个小区能在春节前完工”；小区物业表示，对于停梯后的8天空档期，并未收到施工单位的详细说明，只能转达居民诉求；上海三菱电梯安装部相关负责人则解释，单梯楼栋无备用梯，拆梯后需先完成井道检测、钢架加固等前期工作。“12月9日开始拆梯，用了3天完成拆除，之后4天做施工现场准备工作，12月16日正式安装新梯，目前主体安装已完成50%，预计12月31日通过验收，这已是单梯楼栋的最快速度。”同时，该负责人承认工期公示滞后是工作疏漏，后续会将各环节时间节点逐一公示，让居民“心里有底”。

## 换梯施工亟盼提速

“换梯的各个环节能否再精细化统筹，做到无缝衔接？”对于“上海三菱电梯”的工期安排，龚先生表示，从12月8日停梯，到12月31日验收通过，将近1个月的换梯时间，对高层居民来说确实有些长。

龚先生的不满，更源于他看到媒体公开报道过的其他社区换梯



■ 单元楼唯一电梯

受访者供图

“亮眼数据”：今年四季花城小区完成30部同品牌老旧电梯更新，全过程仅用38个工作日，其中最快的一部拆旧更新仅耗时7天。

“四季花城的案例证明，老旧电梯更新并非只能‘慢工出细活’，通过科学统筹、技术创新，完全能在保障安全的前提下提速。”龚先生呼吁，相关部门应牵头总结换梯施工中的成熟经验，形成一套可复制、可推广的快速换梯流程指引：比如单梯楼栋需提前1个月公示拆梯、安装、验收的具体时间，明确各环节衔接节点，减少中间等待环节，争取同步进行，避免“停梯待工”的空档期；建立施工进度实时反馈机制，通

过小区公告栏、业主群每日同步进展；针对高龄、行动不便的居民，提供临时出行帮扶服务。

老旧电梯更新是改善民生的好事，但如何把好事办好，考验着施工方、物业、社区的协同能力。都市星城的换梯困境，折射出部分老旧小区电梯更新过程中“重施工、轻服务”的问题：忽视居民的出行需求，缺乏提前规划、透明公示，再贴心的民生工程也会打折扣。期待有更多小区快速换梯的经验能成为参考样本，让老旧电梯更新既保质量，又少添堵，真正成为暖心的民生答卷。对此，“新民帮侬忙”将继续关注。

本报记者 夏韵

# 报修电话是空号 在线客服成摆设

业主充电遇重复扣费向企业反映多次无果，本报联系物业后退款终于到账

家住闵行区上海康城小区4期的业主刘先生向“新民帮侬忙”反映，半个月前使用小区内“享充充电”充电桩为电动自行车充电时遭遇重复扣费，更令他不满的是，报修电话为空号、在线客服反馈渠道形同虚设，退款迟迟无法到账，原本便民的充电桩竟成了困扰业主的“闹心事”。

刘先生回忆，12月1日晚8时许，他将电动自行车停放在康城小区4期瀑布湾道51号楼非机动车停车库，通过“享充充电”小程序扫码启动充电。次日清晨查看手机账单时，他发现凌晨2时和5时平台接连扣取两笔

1.25元费用，合计2.5元。“两次扣费时间紧挨着，明显是重复计费，”刘先生说，他第一时间尝试通过小程序提交问题反馈，却始终无法上传扣费截图佐证；拨打充电桩操作指南上标注的报修电话，听筒里反复传来“您拨打的号码是空号”的提示音。“虽然涉及的金额不多，但企业做服务总得讲诚信，出了问题连反馈渠道都不通，这也太不靠谱了。”刘先生无奈道。

为核实情况，记者扫码进入“享充充电”小程序，在“问题反馈”板块输入重复扣费相关描述后点击提交，界面随即陷入持续加

载状态，两分钟过去仍显示转圈，始终无法完成提交操作。记者随后拨打操作指南上的两个联系方式：标注为“报修电话”的手机号码为空号；接通另一部投诉电话后，工作人员解释称，重复扣费或因地下车库信号不稳定导致系统误判，“正常情况下系统会在24小时内自动识别并完成退款”。对此，刘先生苦笑回应：“从扣费到现在都过去半个月了，别说24小时，连个退款通知都没有。”

记者走访中发现，遭遇类似困扰的并非刘先生一人。多位小区业主坦言，“享充充电”充电桩的服务问题由来已久：“55

号楼地库的充电桩坏了两个多月，报修后根本没人上门维修。”另有业主表示，小程序的截图上传功能长期无法使用，“之前我也碰到过扣费异常，想反馈却连凭证都传不上去，最后只能自认倒霉”。

记者就此联系小区物业，工作人

员表示已收到多位业主的相关反馈，正协助联系充电桩运营企业推进处理。截至发稿前，刘先生告诉记者，其账户已收到充值返还，此前重复扣除的费用终于原路退回。

尽管退款终于到账，

本报记者/胥柳曼  
视觉设计/黄娟