

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小
忙
微
调
查

■ 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。

“爬楼爬得膝盖都在疼!”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1楼公共过道,她每天下班要在杂

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“不清楚楼栋确切工期,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,其中最快速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,相关管理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,真正成为暖民心的民生答卷。对此,“新民帮依忙”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

小
帮
呼
有
应

家住闵行区上海康城小区4期的业主刘先生向“新民帮依忙”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

号楼地库的充电插座坏了两个月,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,刘先生告知记者,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,

但刘先生表示,安装充电桩本是为了方便业主日常充电,可售后服务如此缺位,不仅没解决麻烦,反而添了堵。企业如果连最基础的售后保障都做不好,又如何让业主放心使用、赢得信任?

本报记者
徐驰本版编辑/曹柳曼
视觉设计/黄娟