2024年3月14日 星期四
组版:惠爱宏 责编:惠爱宏 校对:高月
洛阳日报

这些难题咋破解？

——来自老旧小区改造的调查

□ 新华社记者

图①、②为市区老旧小区外立面墙体改造。 侯利军 摄

图③、④为施工人员对市区老旧小区进行综合改造。 刘亮亮 摄

5日提请审议的政府工作报告指出，去年我国加强城镇老旧小区改造和保障性住房供给，惠及上千万家庭。在部署今年工作任务时，报告强调，稳步实施城市更新行动。

城镇老旧小区改造是城市更新的重要工程，更是重大的民生工程。当前，各地正在大力推进城镇老旧小区改造，其中遇到了哪些难题？如何把好事办好？新华社记者近日根据百姓关注的热点问题和国家政务服务平台投诉建议栏目反映的投诉线索，赴陕西、北京、深圳、浙江、辽宁一线调研，并连线全国两会代表委员建言献策。

充电桩该安装在小区哪个位置？

——充分征求群众意见、合理选址，满足居民安全充电需求

随着电动汽车、电动自行车使用量不断攀升，充电桩需求也大大增加。有百姓反映，小区想安装充电桩，居民意见不一致，不知道该怎么解决。

记者日前来到陕西省汉中市汉台区明珠小区。明珠小区建于20世纪90年代，有1686户居民。2023年5月，小区启动老旧小区改造，安装充电桩被纳入改造范围，但在充电桩设计选址等问题上，居民提出了不少意见。住户张建军告诉记者："小区多数人赞成新建充电桩，但大家对选址有疑虑，有的住户担心充电桩离家太近，有辐射和火灾隐患，有的担心下雨充电桩车棚有噪音。"

汉中市汉中路街道办事处副主任董振涛在现场告诉记者，针对居民疑问，汉中路街道办事处和汉台区住建部门请来专业的充电桩安装公司负责设计和施工，多次与群众代表、退休老干部、志愿者等座谈交流，多渠道收集意见。"我们在老旧小区改造中建成了42个充电车棚，车棚选址避开一楼临窗住户，在其他巷道合理布点，几乎覆盖明珠小区所有楼宇，住户们比较满意。"

全国政协委员、陕西省高级人民法院副院长巩富文针对这一难题指出，在城市更新中，充电桩安装要保证居民便利，更要保证安全，是老旧小区改造中的一个难点，需协调业委会、物业、人防、绿化、消防、安全监管等多方主体，对充电桩"统建统管"十分必要。要摸清需求，落实政府相关方主体责任，鼓励由社会运营商开展充电桩统一规划设计、统一建设改造、统一运营维护。

上下水改造影响正常生活怎么办？

——做足政策沟通、做好保障准备，保证施工顺利进行

小区上下水管道老化后跑冒滴漏、堵塞返污时有发生，是老旧小区普遍存在的问题。上下水管道改造要入户施工，一些居民日常生活会受影响。

记者来到北京市石景山区苹果园街道海特花园东区小区，该小区53号楼、55号楼和56号楼等三栋住宅被列入2023年北京市老旧小区改造计划，上下水改造事项已进行摸底、动员和宣传，还未开工。

记者来到小区53号楼12单元3楼刘女士家中。"我在这里住了20年，上下水管腐蚀严重，改造好是好，只是这地面墙面损坏了怎么办？"刘女士说。住在同一单元1楼的王女士则表示，她同意做上下水改造，但自己年纪大、身体不好，担心改造期间无法正常上厕所。

正在小区挨家做沟通工作的苹果园街道城市管理办公室副科长周岩告诉记者，改造期间施工单位将在楼下设置卫生间、临时接水点、淋浴间等，满足居民日常需求。对于因施工破坏的墙面地面也会做好恢复。上下水改造得楼栋里同一趟管道的居民都同意才能实施，社区必须做好前期政策沟通讲解。对于一两户居民不同意施工使管线改造被搁置的情况，在小区改造期间，待后续条件成熟后，可继续向社区申请改造。

针对这类问题，全国政协委员、江苏省政协副主席周岚表示，老旧小区上下水管网客观上存在当年的建设标准低、管材落后和老化等问题，需要择机改造、综合提升。2023年全国各地在老旧小区改造中新改造水气热等各类老化管线7.6万公里。今年政府工作报告提出要加快完善地下管网。各地在老旧小区改造过程中，要注意加强地上地下的综合统筹，避免不同管线的分头改造；要通过合理组织改造时序，最大程度降低对居民日常生活的影响。

加装电梯怎么分摊建设维护费用？

——充分沟通、平衡利益、解决诉求

住房城乡建设部数据显示，2023年各地在老旧小区改造中加装电梯3.6万部。当前老旧小区居民对加装电梯的呼声越来越高，但不少居民对电梯加装费用分摊等问题存有疑问。

记者来到深圳市龙岗区龙城街道长江花园小区，这个小区已加装7台电梯，有2个单元在征集加梯意愿。

今年67岁的魏玉霞住在长江花园A栋4单元7楼，这个单元已加装电梯。她告诉记者，自己用轮椅代步，加装电梯后能自由出行了，特别高兴。住在A栋2单元7楼的61岁居民李明则充满羡慕，他说自己患有痛风，严重时走路不便，看到其他单元用上电梯，希望自己单元的住户在电梯公司选择和费用分摊问题上能达成一致，早日加装电梯。

长江花园"加梯服务小组"负责人洪晓枫介绍，目前已加装的7台电梯中，平均造价约为每台60万元，其中4台已发放政府补贴资金共140万元。记者在某单元《个户分摊表本》上看到，1楼不出钱；2楼视使用情况出钱；3楼到8楼分摊费用，最多的一户为6.3452万元，最少的一户为0.9693万元。

龙城街道不久前为两个未加梯单元召开了加梯协调会。对于协调会上业主代表所反映的费用补偿、选择加梯公司等诉求，深圳市住房和建设局房屋安全管理处三级主任科员刘洋表示，问题已由相关部门"认领"并在逐步解决中。

龙城街道党工委副书记曹昊云说，法规明确三分之二业主同意就可以申请加梯，但为维护邻里和谐，实际中会争取所有业主达成共识。这就需要社区工作人员协调引导居民在安装前就做好充分沟通和互助补偿方案，并诚实守信地加以履行。

作为房地产资产评估专家，全国政协委员聂竹青说，今年政府工作报告提出，推动解决老旧小区加装电梯、停车等难题。加装电梯要让有不同诉求的业主达成共识，这考验做群众工作的耐心和能力。要引导整个小区不同单元间的补偿和分摊标准尽可能统一，避免各自为政，产生新的误解和矛盾。

适老化改造项目怎么达成共识？

——决策共商、按需定建，提升老年人生活幸福感

今年政府工作报告提出，要加强无障碍、适老化设施建设。让老年人老有所养，是老旧小区改造的目标之一，但不少居民对适老化改造内容及其中居民主体性保障等问题有不少疑问。

记者来到浙江省杭州市临平区庙东小区，该小区常住人口中老年人口占比超过三分之一。2022年10月，小区所在的庙东社区正式启动老旧小区改造意见征询，适老化改造是其中一项重要内容。

67岁的邓树钢在庙东小区住了36年，一开始他并不赞成小区改造。"我们老年人不喜欢折腾，担心改造期间噪音大、灰尘多、开窗通风不便，适老化改造也不知道是什么内容。"邓树钢说。

庙东社区党委书记谭振洁介绍，为了解居民需求，社区工作人员多次入户走访，并请专业公司进行方案设计，经过近一年的意见征询和多次方案调整，小区1013户居民中，超98%同意进行改造。改造工程于2023年11月正式开始。

谭振洁说，居民投票通过的方案中，部分楼梯改斜坡、适当位置加装扶手、孝心车位与无障碍车位增设等改造点，均回应了适老化改造需求。此外，社区对高龄独居老人做个性化居家养老设施改造，利用闲置用房打造康养综合体。记者看到，康养综合体里为小区老人提供价廉物美的饭菜，老人有做手工、做保健的场所。

统计数据显示，全国各地2023年在老旧小区改造中增设养老、托育等各类社区服务设施2.1万个。全国政协委员、宁波市政协副主席王丽萍表示，老旧小区往往是城市老年人口较为集中的区域，应加强适老化改造，并通过广泛协商和意见征求，让老年人参与适老化改造全过程，便利老年人养老生活。

改造后自来水水流变小咋解决？

——改造以后"回头看"、积极解决遗留问题，让百姓安居乐业

记者从国家政务服务平台投诉建议栏目得到线索，有百姓反映辽宁省营口市站前区东福小区在经过老旧小区改造后，自来水每天有十余个小时出现供水水压特别小的情况。

记者来到东福小区，6号楼3单元5楼的马女士告诉记者，老旧小区改造后，2023年11月中下旬开始出现自来水水流特别小的情况。"当时洗菜、洗脸用水都比较费劲。"马女士说。

记者了解到，建于1999年的东福小区，2023年5月开始改造，10月25日完成。站前区住建局党组书记栾涛告诉记者，接到百姓反映后，区住建局进行排查发现，老旧小区改造不慎将自来水管道改细了，去年11月下旬出现极端寒潮天气后，与小区共用这条自来水管道的供热泵水站加大用水保障供热，造成进入居民小区的总水量减少、水压下降。

"我们与给水工程设计院合作对小区水管进行设计，将原本负责整个小区用水的一根水管增加为三条管线，并且让泵水站单独供水，在今年1月15日彻底解决了问题。"栾涛说。

在东福小区居民王世会家，记者看到水流已恢复正常。

全国人大代表、沈阳市皇姑区牡丹社区党委书记王晖认为，老旧小区改造涉及环节多，工程繁琐，难免有衔接不到位等遗留问题。社区工作人员要做到手勤嘴勤腿勤，对遗留问题"回头看"，及时了解百姓生活中遇到的问题，不断努力把小区改造得更加宜居。

（记者 王优玲 屈婷 张斌 郭宇靖 林光耀 张逸飞）

新华社北京电

这项工作要下『绣花功夫』

今年政府工作报告提出，稳步实施城市更新行动，推进"平急两用"公共基础设施建设和城中村改造，加快完善地下管网，推动解决老旧小区加装电梯、停车等难题。

作为城市更新行动重要内容，老旧小区改造深受各界关注。新华社记者近日赴各地采访发现，只要尊重群众意愿，决策过程公众参与，建设效果百姓评判，发展成果人民共享，老旧小区改造就会大有可为。

在城市更新中，老旧小区改造与百姓关系最密切。"十四五"规划提出，加快推进城市更新，改造提升老旧小区、老旧厂区、老旧街区和城中村等存量片区功能。按部署，"十四五"末，2000年底前建成的老旧小区，需改造的要力争基本完成改造。动土施工、穿墙打洞，直接影响百姓起居，必须做到规划设计公众参与、改造效果百姓评判、建设成果人民共享。要统筹顶层设计与基层实际，协调各方利益，打消各方顾虑。既要走家串巷、上门入户征求意见，又要利用社区微信群等手段，确保群众全程参与；既要依法办事，又要通情达理。老楼房加电梯等工作，要从维护邻里和谐出发，努力做到让全体业主达成共识。

老旧小区改造事关社区民生，也事关高质量发展。改善居住条件、生活环境，既提高了居民获得感、幸福感、安全感，也可以通过市政基础设施、公共服务设施建设拉动内需、激活消费。调动全社会积极性，增强主人翁责任感，可以避免政府"大包大揽""一改了之"，有利于改造后小区可持续运转，从整体上激活老旧社区经济社会活力。

人民城市人民管。人民城市建设需要最广泛意义上的公众参与。小区、街区、城区要统筹，生活、生产、生态空间要统筹。小区居民自身利益、小区利益、城市利益根本上是一致的。改造提升老旧小区、老旧厂区、老旧街区和城中村等存量片区功能，都要统筹于城市高质量发展。

应该强调的是，各地很多老旧小区也是城市历史承载者。一巷一街，一门一窗，承载着新中国城市化几代人胼手胝足的记忆，要尽量保护老社区的历史文脉，不搞大拆大建。要科学规划、精细施工，以"绣花功夫"完善城市功能、增进民生福祉、留住家园情感。

新华社记者 王立彬

新华社北京电

加梯背后的民生之盼

"我提交了关于全国系统性解决老旧小区安装电梯及提升老旧电梯安全的提案。"一接通电话，来自深圳的全国政协委员聂竹青就高兴地说起了春节前和我们一起调研的新进展。

今年1月，新华社记者围绕"老旧小区改造"展开了五路调研，其中在深圳龙岗区，记者走进居民家中，听到许多生动鲜活的加梯故事。采访聂竹青时，作为房地产资产评估专家，他观察到其中共性的痛点、堵点问题，提出了见解。

今年政府工作报告提出"稳步实施城市更新行动"，特别提到了"推动解决老旧小区加装电梯、停车等难题"。在加装电梯方面，这项便民、利民工程在"落地"中有快有慢，有的顺利有的波折。

龙岗区龙城街道的长江花园小区就是这样一个典型"样本"。

这个小区有3栋楼11个单元，从2019年第一个单元启动加梯至今，有7个单元已加装电梯，2个单元在施工阶段，2个单元还在征集意愿。快的，不到1年就施工了，慢的，延宕了近3年。

记者参加的一场小区居民加梯协调会，是加梯这件"好事"难办的缩影。

在龙城街道回龙埔社区工作站，协调会没开几分钟，就有人"撂了挑子"。

"再也不管了！"61岁的业主代表李明因病行动不便，很想加梯却卡在了"选哪家电梯"上。两派意见争执不下，他听到一些风言风语，觉得很委屈。

"我来给你出个主意。"龙城街道盛平社区党委书记陈科峰接过话茬。一番话下来，李明笑了。龙岗区加梯办负责人雷裕来接着介绍，政府评出信誉良好的"红榜"加梯企业，供业主遴选。李明逐渐放了心。

从加梯的费用分摊、安全监管到后续管护；从担心采光噪音、楼间距、消防安全，到微妙的邻里、家庭关系和经济差异造成的矛盾……两个多小时的协调会听下来，我们发现，加梯背后的民生之盼，既有共性问题，又面临"一梯一策"的困境。

把好事办好的背后，是一张张需要用心用情作答的民生"考卷"。

在长江花园小区门口，关于加梯的各类宣传册就放在铁架子上，过往居民可随手取阅。一张蓝色的流程小册子上，加梯15个必要步骤的"流程图"一目了然，既指导居民，也规范基层服务流程。

这是去年9月深圳为让居民少跑路、推动加梯"一窗办"的成果之一。"加梯不仅考验业主自治能力，也考验政府的协调和引导能力，亟需建立适合基层人力条件、针对共性问题的制度性规范或办法。"龙城街道党工委副书记曹昊云说，同时为了定纷止争，也不能忽视每一位业主的特殊诉求。

会内会外，听民声、集民意、聚民智、解民忧。会前会中，履职不停步，代表委员们热议"城市更新"的民生之盼。

去年3月，全国人大代表、贵州省贵阳市南明区河滨街道党工委书记袁姝开了一场特别的"坝坝会"，解决了一件难事——将瑞花巷几栋老居民楼的铸铁管道换成PVC管，参与改造的住户每户承担约100元。

"坝坝会"上老百姓开清单提要求，政府和居民共同出资。今年全国两会上，她带来了相关建议："盘活城市更新项目的融资渠道，适当放宽准入条件，多方力量共解百姓的急难愁盼。"

全国人大代表马秀娟是吉林省吉林市城市公交集团第四分公司驾驶员，她负责的线路经过不少老旧小区，乘客中很多是老年人。

图③、④为施工人员对市区老旧小区进行综合改造。 刘亮亮 摄

"我们已对公交车进行适老化改造，我也很关注老旧小区的适老化改造。"马秀娟建议，应着力增加理发、买菜、配钥匙等嵌入式服务设施，让老年人在家门口把事办了。

"政府工作报告要求推动解决老旧小区加装电梯等难题，应从顶层设计中加以规范。"聂竹青委员在提案中建议，应明确电梯制造商、施工安装方、维护维保方、日常管理方和电梯使用方的"五方责任"，政府应出台相关法规，推动老旧小区加梯工作顺利推进。

这几天，李明所在单元将召开"选梯会"：由龙城街道把两家业主认可的"红榜"加梯公司喊来，在现场勘察并出具报价和方案，然后公开竞标。李明希望，这可以使持续两年多的加梯之争画上句号。

新华社记者 屈婷 赵瑞希 郑明达

新华社北京电