附件

典型案例

既有多层住宅加装电梯，是改善居住条件，方便居民出行、提升居住品质的现实需要。市委、市政府对既有多层住宅加装电梯高度重视,本市自2017年开始，加大工作推进力度，并于2018年起，连续4年列为市政府重要民生实事项目，在市、区相关部门的合力推进下，不断探索实践、大胆创新，在政策体系完善、实施模式、协商平台搭建等方面进行了创新探索，取得了有益经验。为进一步做好本市既有多层住宅加装电梯工作，完善工作机制，促进居民协商。特选取了本市及其他省市的成功案例经验，希望各区交流借鉴，更好地推进工作，全力打好加装电梯攻坚战，让更多居民早圆“电梯梦”。

一、业主共同协商案例

（一）朝阳区胜古北里小区

**1.小区概况**

朝阳区胜古北里小区9号楼、10号楼、13号楼共计17个单元，隶属于原北京第三机床厂，这三栋楼共有居民246户，其中80%左右系原三厂老职工和职工家属，65岁以上的老年人占70-80%，80岁以上老人有100人左右。居民不仅有上下楼的迫切需求，也希望能够对年久失修的老房子来一次全面检修。采取“代建租赁”模式，现已完成加装9部电梯。

**2.主要措施**

加装电梯与管道改造同步实施。在加装电梯前期勘查时，发现这些楼房的下水道、煤气管道等已严重老化。实际上，家住低层的居民家中经常发生下水道堵塞的情况，还有居民抱怨家中总是弥漫着一股臭气。这种情况在一、二楼居民家中并不少见，甚至三楼居民家中也会有这种情况，原因就是因为管道严重老化。

刚开始13号楼只有3、4、5单元同意加装，管线改移时，实施主体帮助一楼住户解决了上下水不通畅的问题。后来，1、2单元看到能改善居住条件，也全部同意加装电梯了。

加装电梯居民工作最难做的就是一、二楼，因为电梯对他们来说不是“必需品”。不过，管线改造对一楼、二楼居民来说就是“必需品”，对五楼、六楼居民反而不太明显。加装电梯和管线改造同步实施得到了居民100%的同意。

**3.经验启示**

采取“代建租赁”模式，可解决居民初次筹资难的问题；加装电梯与管道改造同步实施，同时解决了上下楼和下水堵塞、燃气管线老化问题。

（二）丰台区张仪村丰仪家园

**1.小区概况**

丰仪家园位于北京市丰台区卢沟桥乡张仪村，是一个回迁安置小区。2000年，张仪村纳入首都绿化隔离地区旧村改造项目，改造后的回迁安置小区分两期建设，一期为10栋六层以下住宅并未配套建设电梯，有500余老年人和60名行动不便的居民上下楼困难。集体单位出资，已加装电梯43部。

**2.主要措施**

村级组织工作获得群众认可，建立信任。每15户村民选出1名代表，把意见反映到村民代表大会，再把村民代表大会的决议反馈给村民。针对少数低层住户的抵触心理，张仪村组织村两委干部、全体党员、村民代表分户包区，深入村民家中了解情况，先后6次调整施工方案。
 实施方案听取建议反复论证，先试点后推广，对低层住户的影响降到了最低。工程采取了先试点后推广的方案，先加装1部电梯让群众体验，村民满意后在全小区推广。项目实施中，采纳群众建议，注重细节，不断优化改进设计方案。比如，一些老年人晕高，就放弃原有观光梯设计，采用封闭式轿厢梯；为方便轮椅进出，增宽电梯门。

**3.经验启示**

集体出资的模式，充分发挥了集体经济组织的优势。反复论证实施方案，试点先行，充分考虑了居民的个性化诉求，尊重居民意愿，便于达成一致意见。

（三）海淀区二里庄干休所

**1.小区概况**

二里庄休养所社区位于海淀区学院路街道，共有15栋楼、78个单元、948户居民，常住居民中绝大多数为军队退休移交地方干部，平均年龄约83岁。随着老人们年龄逐渐增大、腿脚不便，上下楼成了每天都要面对的难题，急切盼望加装电梯方便出行。自2017年开始，二里庄社区在街道民政科的协助下，广泛征求民意，组织居民协商，现已安装运行39部电梯，另有31部电梯逐步开工。

**2.主要措施**

（1）领导高度重视

区、街道领导高度重视，积极协助指导社区开展加装电梯工作，社区在广泛征集居民意见的同时，有针对性的对那些有明确反对意见的居民入户开展工作，详细了解居民的顾虑和需求，对居民担心的问题进行梳理，对照相关政策、结合居民需求、小区现状、和谐氛围的营造等深入进行剖析，并组织设计单位、施工单位等进行答疑。在遇到居民提出特殊问题时，区、街道相关主管领导一次次到现场召开务实的工作会，为社区推进电梯加装起到了有力的支撑。

（2）社区积极发挥作用，组织居民协商

电梯加装工作中，社区执行的是政策，融化的隔阂。居民的参与程度对推动电梯成功加装起着较大作用。特别是业主之间一句温馨的话语，一件暖心的事儿，一个真诚的态度，都会拉近彼此的距离。设身处地、将心比心，隔阂缺少就会对加装电梯起到良好的促进作用。社区居民委员会在业主自我协商的基础上，利用议事平台，有针对性地召开楼门全体业主会议，大家一起用真诚的态度，恳切的话语进行沟通交流。邀请施工单位对相关技术参数等细节有针对性地进行讲解，切实解除部分居民的顾虑。先后有7个楼门通过这种方式，协调居民达成一致意见，加装了电梯。

针对低层个别业主坚决反对的情况下，社区工作人员帮助申请加装电梯的居民出主意、想办法，化解隔阂。为解决部分业主顾虑，社区帮助部分单元业主一起筹措加装隔音设施的经费，协调物业优先低层业主选择停车位等。通过社区党组织和相关党员积极参与协商沟通，先后有5户比较固执的业主最终同意了电梯的安装。

**3.经验启示**

区、街道领导高度重视，社区党组织积极发挥作用，动员居民积极参与，发挥老党员、楼门长作用，用心、用情、用力化解低层业主的顾虑和隔阂，统筹小区资源，给予低层业主“物质化补偿”，平衡业主利益。并采取先易后难，成熟一栋加装一栋，由开始的5部电梯到成功加装39部电梯，到后续31个单元也达成一致，等待施工。街道、社区基层组织积极发挥作用，让政府的惠民政策真正起到了惠民作用，老人们的殷切期盼成为现实。

(四)上海市闵行区金铭福邸21号

**1.基本情况**

闵行区江川路街道金铭福邸（鹤庆路560弄）21号楼的加装电梯项目，是闵行区首个竣工的既有多层住宅加装电梯项目，也是加装电梯这项民生大事在闵行的“样板工程”。在项目建设过程中，区委办局、街道、施工单位、相关事业单位、居民、业委会等充分协作、积极配合，发挥各方合力，破解管理和技术难题，助推加装电梯项目顺利竣工，努力让人民群众在城市生活得更方便、更舒心、更美好，形成可推广、可复制的加装电梯“江川经验”。

**2.主要做法**

（1）拿出统筹资源真功夫，按下项目“启动键”

老房加装电梯是江川社区居民的“刚需”，但由于政策信息不对称、邻里之间有矛盾、施工过程怕麻烦、多部门协调难度大、资金补贴跟不上等问题，让许多有意愿的市民望而却步，加装电梯工作的推进困难重重。闵行区迎难而上，充分发挥统筹资源作用，连接居民和商家资源,全力助推加装电梯新项目启动。

2017年8月，金铭福邸小区的居民了解到，上海已有小区开始住宅加装电梯施工了。在居委会的组织下，业委会、物业和居民代表前去考察，“眼见为实”让大家心里都有了底。2018年，江川路街道在区政府支持下，专门成立了“加装电梯工作室”，推行“一站式”服务。针对信息不对称的问题，街道主动把旧楼加装电梯的有关政策、操作流程进行梳理汇编，发给社区提供指导帮助。其中，办理流程、需提供资料、办理时限、受理地点和电话等一应俱全。

在意见征询环节，社区法律顾问、调解员队伍与楼组长一起上门化解矛盾纠纷，讲解有关政策法规。鹤北四居民区的居委干部放弃休息日轮班接待随时来访居民的咨询，向居民宣传加装电梯的政策和展示电梯安装后的效果图。充分发挥居民自治功能，动员楼组长、想要安装电梯的居民，以邻居的身份与楼道里的其他居民进行恳切交流，让居民来做居民的思想工作，打消其种种顾虑，个别始终做不通工作的低楼层住户也终于“点了头”。

通过多方的宣传、沟通和指导，金铭福邸21号的居民率先凝聚了“装电梯”的共识，通过了前期征询。9月30日，在区房管局、区规土局、区建管委、区市场监管局、江川街道、相关事业单位、居民区、上海三菱电梯有限公司、上海求应电梯工程有限公司、上海鑫铭物业管理有限公司等单位的共同见证下，项目按下开工“启动键”。

（2）依托专业团队提品质，打好居民“定心针”

立项开工是第一关，后续项目工程建设过程还需要费一番功夫。了解到部分低层住户担心加装电梯后的采光、透风、噪音等问题，上海求应电梯工程有限公司派出相关技术人员针对楼院实际情况进行实地勘察，以专业的力量化解居民疑虑。公司在房屋管理系统拥有丰富的工作经验与工作基础，擅长根据居民个性化需求与既有建筑实际情况，“量楼定制”安全可靠的加装电梯解决方案。针对管线迁移多头管理、价格不明等问题，求应公司提前介入，将管线排摸时间提前至意见征询阶段，安排专人跟进管线迁移工作。在主体钢架制作环节，创新实施工厂标准化制作、现场吊装的方式，在提高产品质量的同时，也更环保。在基础施工阶段，采取交叉施工、平行作业模式，对工序进行合理分解和组合，实行上下内外、多工种多工序相互穿插、紧密衔接，求应公司多措并举，提高工作效率，缩短施工周期，将施工对居民生活的影响降到最低。

除此之外，居民还可通过微信群，实时了解加装电梯的进展情况，在线上全程参与加装电梯的过程，每个细节自己做主，就像自己家装修房子一样。从街道到社区，再到楼栋和相关单位，所有环节上的人员兢兢业业、细致工作，给居民带来更好的体验。

（3）试出经验样板起表率，传递工程“接力棒”

加装电梯是居民刚需，但也是一块硬骨头，其难点在于不同的社区条件不同，不同的楼栋居民需求不同，必须要求“一楼一策”，反复论证和修订方案。本项目的顺利完工为闵行区既有多层住宅加装电梯“打了个样儿”，其他街道的热心市民和单位纷纷前来参观和学习，将“江川经验”带回家，掀起加装电梯的热潮，让更多百姓圆了电梯梦。

在项目推行过程中，“电梯资金谁来出”是个老大难问题。金铭福邸小区21号楼加装的这台电梯及电梯间占地面积约14平方米，所在楼栋业主先期自筹资金60万元。前期投入对部分低收入家庭还是不小的压力，针对本项目试点中居民出资压力，闵行区多方协调，农业银行闵行支行推出加装电梯金融贷款的优惠政策，为部分居民出资难的问题提供解决方案，让更多居民早日实现安装电梯的梦想。

**3.成效与启示**

金铭福邸21号加装电梯项目的竣工，彻底解决了楼栋住户上下楼梯的“头痛事”，电梯的使用体验获得了居民和业界的广泛好评，也为周边乃至全区有意愿参与加装电梯的社区和居民提振了信心。通过本项目，闵行区积累了试点经验，初步探索形成了业主主体协商、政府扶持引导、各方协同支持、社区组织推进的工作机制，为后来者提供了经验借鉴。此外，有的老旧住宅想装电梯，但又刚好面临旧房改造，对于这类现实需要，闵行区还将进一步探索加装电梯与旧房改造相结合的模式，在相关审批流程允许的范围内，设计时对满足条件的旧改居民楼加设电梯安装方案，在建设时同步进行电梯安装，减少二次施工带来的不便和风险。

1. 代建租赁模式收费案例

本市开展加装电梯以来，遵循谁受益、谁出资，受益多、多出资的原则，由业主共同协商确定出资方案，采取代建租赁模式建设的，由业主和企业共同协商确定。近年来，参与企业逐步形成了代建租赁收费方案。比如，参与海淀区加装电梯的燕园图新、城建汇友、华龄安康等企业都明确了各层加装电梯收费标准，见表1-4。

**表1 燕园图新电梯使用费价格（单位：元/月）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **楼层** | **6层楼** | **5层楼** |
| **一梯2户** | **一梯3户** | **一梯2户** | **一梯3户** |
| **1层** | **/** | **/** | **/** | **/** |
| **2层** | **20** | **13** | **120** | **70** |
| **3层** | **160** | **57** | **180** | **110** |
| **4层** | **180** | **110** | **300** | **210** |
| **5层** | **270** | **210** | **300** | **210** |
| **6层** | **270** | **210** | **/** | **/** |

**表2 城建汇友电梯使用费价格（单位：元/月）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **楼层** | **6层楼** | **5层楼** |
| **一梯2户** | **一梯3户** | **一梯2户** | **一梯3户** |
| **1层** | **/** | **/** | **/** | **/** |
| **2层** | **109** | **54** | **160** | **106** |
| **3层** | **109** | **54** | **160** | **106** |
| **4层** | **172** | **120** | **256** | **194** |
| **5层** | **235** | **186** | **256** | **194** |
| **6层** | **235** | **186** | **/** | **/** |

**表3 华龄安康6层楼房电梯使用费价格（单位：元）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **楼层** | **一梯2户** | **一梯3户** |
| **年交使用费** | **折合月费** | **年交使用费** | **折合月费** |
| **1** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **2** | **540** | **45** | **360** | **30** |
| **3** | **1620** | **135** | **1080** | **90** |
| **4** | **2340** | **195** | **1560** | **130** |
| **5** | **2940** | **245** | **1920** | **160** |
| **6** | **3360** | **280** | **2280** | **190** |

**表4 华龄安康5层楼房电梯使用费价格（单位：元）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **楼层** | **一梯2户** | **一梯3户** |
| **年交使用费** | **折合月费** | **年交使用费** | **折合月费** |
| **1** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **2** | **840** | **70** | **640** | **53** |
| **3** | **2520** | **210** | **1640** | **137** |
| **4** | **3480** | **290** | **2280** | **190** |
| **5** | **3960** | **330** | **2640** | **220** |

融盛安泰一直在探索尝试加装电梯的多种收费方式，在首次试点按次刷卡模式的基础上，又采取了一次趸交与按次刷卡相结合的方式，目前在朝阳区有了一些案例。从目前情况看，先期收取了统筹服务费后，后期运营基本有保障。具体见表5。

**表5 融盛安泰公司在朝阳区加装电梯收费方案**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **街道** | **小区地址** | **居民前期支付的统筹服务费（万元）** | **统筹服务费分摊比例建议** | **后期运营期收费标准** | **备注** |
| **小关****街道** | **安苑东里一区15号楼1、2单元** | **10** | **每层分摊比例(每层户数越多缴纳越少)：****1）2层4%；****2）3层12%；****3）4层20%；****4）5层28%；****5）6层36%。** | **次卡：0.5元/次/人；****月卡：50元/月/人；****访客：1元/次/人。** | **已运营** |
| **小关****街道** | **安苑东里一区15号楼3、4单元** | **10** | **次卡：0.4元/次/人；****月卡：50元/月/人；****访客：1元/次/人。** | **已运营** |

三、给予低层业主补偿案例

（一）广州市丰乐社区调解案例

广州市黄埔街丰乐社区成功调解了91号大院1号楼电梯加装的矛盾，一楼4户业主代表与加装电梯筹备小组成员在居委会的见证下达成协议，签下同意加装电梯的调解书。经过前期四次不断地调解，这一场没有硝烟的“电梯加装之战”终于停了下来。“过程虽然艰难，但重点是最后都成功了。”丰乐社区居委会主任关俊说。

**高额补偿让加装电梯陷入僵局。**据介绍，丰乐社区老年人居民较多，因腿脚不便，“爬楼难”成为他们日常出行最大的困扰。然而，本次电梯加装的矛盾主要在于一楼业主与筹备组对一楼的补偿问题产生异议。

第一次调解时，一楼4户业主表示若加装电梯，就必须向其补偿80万元。这一补偿要求直接被筹备组以“无理无法可依”而直接拒绝了。第二次调解时，一楼业主表示，筹备组只要把政府补贴的15万元电梯维修基金作为补偿金赔他们即可。两方利益的冲突，让这项本意造福百姓的民生工程陷入僵局。

丰乐社区居委会主任关俊认为，这场纠纷无法断定谁对谁错，一楼业主的诉求并非毫不合理，毕竟加装电梯后高楼层的房产很有可能得到升值，而一楼却存在贬值的危险。但是，对于居住于高楼层的业主来说，如果不变卖房产，仅是自己居住，就不存在增贬值的意义，加装电梯对于他们来说仅仅是为出行提供便利。

**居委会建议打“人情牌”化解矛盾。**为了化解双方矛盾，让一楼业主与筹备组有更多的时间坐下慢慢商量，居委会工作人员常常选择周六休息时间进行调解。据了解，目前政府还没有完整的补偿指引。丰乐社区通过搜集有类似经历而目前已经加装成功的案例，组织双方一起学习经验，再根据楼栋的实际情况作出相应调整。

与此同时，丰乐社区居委会建议筹备组“硬碰不如感化”，以“人情牌”说服对方更有优势。关俊说：“在这些旧楼里，来来往往的居民大多是老街坊。所以我建议他们有矛盾坐下来好好商量，毕竟大家平时低头不见抬头见。更何况，其实大家都是通情达理的。”最终，筹备组成功说服了一楼的业主。经过4次调解，最终丰乐社区91号大院1号楼的居民们达成协议，为101与102房各补偿17500元，103与104房各补偿35000元。

（二）厦门底层住户利益补偿

2018年9月，厦门市建设局会同规划、国土、质监、财政等部门联合修订了《厦门市城市既有住宅增设电梯指导意见》（厦建房〔2018〕55号），《指导意见》第八项：协商解决机制。（一）利益补偿。增设电梯应给予利益受损业主适当补偿，补偿金额从筹集资金中支出，由业主之间协商。原则上，第一层每户补偿金额不宜超过增设电梯总工程费用除以本梯总户数的数值，第二层每户补偿金额为第一层补偿金额的一半。

（三）珠海完善保障机制，低层业主最高可获总工程费用30%补偿

珠海香洲区2021年8月出台《珠海市香洲区既有住宅增设电梯工作实施细则》，《实施细则》第二章：增设条件。“第七条：如增设电梯导致有关业主的采光、通风、通行或房屋价值等合法权益受到不利影响的，应当依法给予适当补偿，补偿费用在筹集资金中支出，由业主之间协商。原则上，受不利影响的第一、二层业主补偿总金额不宜超过增设电梯总工程费用的30%。”

（四）山东日照具体数额由相关业主协商确定，总额可参照一楼业主每户1万元的标准计算

2020年4月，日照市政府发布了《日照市既有多层住宅加装电梯试点工作实施方案》。其中，“第三项：资金筹集。（一）业主自筹。1.兼顾各方。为便于相关业主达成统一意见，试点项目中一楼业主原则上不需要承担电梯建设、运行维护、物业费增加等因加装电梯产生的任何费用。考虑加装电梯对一楼业主造成的不利影响，应对一楼业主进行适当补偿，具体数额由相关业主协商确定，总额可参照一楼业主每户1万元的标准计算，再根据业主房产的建筑面积比例进行分配。”