

从“投诉第一”到“居民满意”

东风街道这样解决电梯难题

走基层·为民办实事 蚌埠日报社区民情工作站

蚌埠融媒体中心记者 郝玉琳 文/图

2024年第二季度的全市物业服务投诉统计中，龙子湖区东风街道百户投诉量全市排名第一，其中余庆苑小区就有196件投诉，居民们的投诉最集中的问题，就是电梯损坏频繁、维修缓慢。

事实上，这样的情况在蚌埠并不鲜见。随着高层建筑年龄的增长，电梯经过长期“服役”后“年老体衰”，故障越来越多甚至无法使用的情况也越来越普遍。那么，面对这样的难题，应该怎样解决呢？

两个月来，龙子湖区东风街道和社区、小区居民一起想对策、拿办法，成功让这个“投诉第一”的大难题得以解决。近日记者来到该小区发现，当初投诉最频繁的楼栋，居民们如今表示“满意”。

一部直接“躺平” 一部直冒火星

余庆苑小区于2003年投入使用，其中北区有部分高层楼栋，其中的电梯至今已经使用了21年。小区内其他电梯大多“故障不断”，有的电梯问题更加严重。

“我们这个楼是11层的，电梯是一梯两户，也就是说这一个单元的居民只能用一部电梯。都20多年了，之前好多次了，坏了修，修了坏，反反复复，6月份这次，直接停了。”家住2号楼4单元4层的谢方永师傅说，只有一部电梯，坏了之后楼上居民面临着每天需要高强度爬楼下楼的问题，住在高层的老人更是下不了楼。“10层的老人腿脚不行，以前都是靠家里人推着轮椅下楼散步，电梯坏了老人彻底出不了门了，在家憋得受不了。其他腿脚还行的，每天好几趟这样爬楼，时间一长谁能受得了？”

大家纷纷通过“珠城物业”小程序



余庆苑小区某单元，全新的电梯已经更换完毕。

等途径投诉、反映问题，希望尽快解决。接到投诉后，龙子湖区政府相关负责人和区住建局、东风街道第一时间来到小区，查看故障电梯情况，在与业委会商议、征求居民意见后，召开了余庆苑北区电梯维修专题协调会，摸清小区“家底”，商定由业主共同决定电梯维修更新相关事宜，会上选出5名业主代表，成立电梯维修应急处置小组，全程参与电梯维修更新工作，讨论研究电梯维修更新方案等重要事项。

在电梯维修应急处置小组同意后，街道、社区、业委会和业主们商量，请来了市特种设备监督检验中心，对高层楼栋涉及的9部电梯进行检测。“除了停运的那部，我们到楼顶机房检查时发现，另一楼栋电梯的机械部分正在冒火星，非常危险。全程围观检测情况的居民们都被这样的景象吓到了，大家一致同意立即采取了停运措施。”全过程参与了事件处置的街道副书记曹庭告诉记者。这次专业部门的权威检测判定，9部电梯有2部停运，其余7部也存在较大故障。

怎么解决？ 大家的事大家商量

经过专业评估发现，这两部停运的电梯如果继续使用，需要更换多个核心配件，大修费用需要约8万元，而如果彻底换新，需要10多万元。修还是换？钱怎么出？这是两个最关键的问题。

大家首先想到的是共维基金，“查询账目能看到，小区入住年头长了，其间修修补补很多次，所以当购房时大家缴的共维基金经过多次维修使用后，已经所剩无几。召集居民们开会，我们首先把这个账目跟大家讲清楚。”业委会主任周化美说，“开会主要是为了大家能达成共识，电梯是公共设施，是业主们的共同财产，大家是主体，应该大家来拿主意。”

“修也要7万—8万元，修完了过几年估计还会坏，要我说还不如直接换新的。”

“反正我们2楼根本不坐电梯，这钱我们肯定不出。”

“能不能争取到政府补贴给咱减轻点负担？这平摊到每家好几千块呐！” “各家出多少，应该根据楼层高低不同确定。”

…… 业主们七嘴八舌地说着，两次会议显然不足以达成一致意见。

需要掏“大钱”，业主们的多种考虑当然可以理解。“我们通过开会、微信群、业委会和小区内热心人沟通解释等多种信息渠道，让整个过程公开透明，让大家民主地决定解决方案。”曹庭介绍。

谢方永师傅就是热心人之一。“那阵子我就天天楼上楼下跟大家聊家常，搜集大家的想法。”谢师傅回忆。

“我们小区其他方面还是不错的，住这么久了挺舒服的。”

“小区周边菜市场、医院这样的生活设施都这么近，谁舍得搬走啊。”

“不光是住着方便，现在周边环境也越来越好了，靓淮河5分钟就到。”

“几千块是不少，但是换了之后再用二十年没问题吧，还是换新的好。”

大家都充分表达了想法，进行了冷静思考后，业委会、社区、街道又挨家挨户上门询问大家的意见。慢慢地，大家终于达成一致意见，掏钱，换！

成功换新

自己的电梯倍加珍惜

居民们意见基本达成一致后，6月末，街道与维修应急处置小组再次召开会议，明确由业主自行选定电梯品牌和更新公司，由每户业主自筹费用，以业主满意的价格实现电梯更新。

7月初，在街道和社区的见证下，业主委员会与电梯公司签订电梯更新安装合同。业主按照4层以下、4—6层、7—11层不同标准，分别自筹资金数千元安装了新电梯。近日，记者在小区看到，停运的2部电梯已完成更新过检，现已正常运行。

新电梯安全稳定、整洁美观，楼上的住户能出门了，大家都表示满意。另一方面，经过这次更换，每位住户都有了主人翁意识。“以往出现过的在电梯里乱丢杂物、乱按按钮、长时间不让电梯关门等影响电梯寿命的现象不见了，大家掏钱买的电梯，现在大家用起来都很珍惜。”周化美说。

助残济困 有“行”更有心



蚌埠融媒体中心记者 李景

残疾人是一个特殊困难的群体，需要格外关心、格外关注。今年以来，市残联聚焦解决残疾人急难愁盼问题，持续完善落实各项惠残保障政策，守牢保障底线，千方百计为残疾人群众解难题、办实事、谋福祉，做到残疾人有所呼，残联有所应，推动结对关爱活动走深走实。

“身体情况怎么样？”“生活中有没有其他困难？”今年中秋节假期来临之际，市残联开展“中秋走访慰问”困难残疾人活动，访民情、解民忧，在送去节日慰问品的同时也送去了美好的祝福和温暖的关怀。帮扶干部入户查看残疾人家庭生活环境，与帮扶对

象面对面沟通交流，询问其家庭收支情况，了解困难重度残疾人家庭面临的突出困难及迫切需求，帮助他们解决生产生活问题，并宣传“防贫保”政策、残疾人教育帮扶资助等助残政策，鼓励他们积极乐观面对生活。

近年来，市残联持续开展残联干部直接联系帮扶脱贫户和困难重度残疾人专项工作，坚持入户访视工作常态化，推动落实落细各项社会保障政策，特别是残疾人救助、权益维护、基本康复服务和教育、就业、文化体育等帮扶政策。今年以来，通过开展“加强血肉联系 提供有效服务”专项行动，进一步密切与残疾人群众血肉联系，坚持每年联系交流不少于4次，入户访视不少于2次，着力解决残疾人急难愁盼问题。

市残联将继续帮扶困难残疾人解决在巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接中的实际困难和问题，加强组织领导，压紧压实责任，切实把工作做到残疾人心里坎上，让残疾人真正感受到党和政府的温暖，积极融入社会的发展和进步之中。

蚌埠市反邪教警示教育

宣传“进校园”活动启动仪式举行



活动现场。

本报讯(融媒体中心记者 周芳林 通讯员 毛星懿 文/图)为不断增强高校师生的国家安全意识，近日，由蚌埠市委政法委、市公安局、蚌埠学院、市反邪教协会举办的蚌埠市反邪教警示教育宣传“进校园”活动启动仪式在蚌埠学院举行。

活动中，学生代表宣读了“抵制邪教 共建平安校园”倡议书；蚌埠学院

全体2024级新生作“崇尚科学 反对邪教”集体宣誓，共同发出坚决同邪教违法犯罪活动作斗争，争当反邪教“卫士”的最强音。

为切实提高自我防范仪式，市公安局警官现场给学生们上了反邪教“开学第一课”，通过深入浅出的讲解、生动鲜活的典型案例，让反邪教知识深入人心。

这场 Citywalk 让金融知识“走”起来

大家人寿蚌埠中支开展2024年“金融教育宣传月”活动

本报讯(司嘉欣 文/图)为深入贯彻党的二十大和二十届三中全会精神和中央金融工作会议部署，坚持以人民为中心的价值取向，有效防范金融风险，2024年9月，国家金融监管总局、中国人民银行、中国证监会联合开展“金融教育宣传月”活动。

宣传月期间，大家人寿蚌埠中支在安徽金融监管局蚌埠分局的指导下紧紧围绕“金融为民谱新篇 守护权益防风险”的年度主题，举办大家保险客服节 Citywalk 创新活动，旨在通过寓教于乐的方式，向广大公众传播消费者权益保护知识，进一步提升消费者金融素养和风险防范意识，构建和谐金融消费环境，致力于将9月打造为金融集中教育

品牌月。9月11日，大家人寿蚌埠中支在淮河文化广场开展 Citywalk 城市漫步活动，沿途向群众讲解宣传电信网络诈骗形式、个人信息保护的重要性，引导他们提高警惕，防范金融诈骗，保护好个人信息和财产安全。借助 Citywalk 这种“接地气”的活动形式，将金融知识传播给每一位市民。

据了解，大家人寿蚌埠中支未来将重点聚焦一老一小一新，普及基础金融知识、提示金融风险，将金融知识与消费者权益保护理念传递到县城村镇，让更多基层群众“学金融、懂金融、信金融、用金融”，守好金融消费前沿阵地，打通金融教育宣传“最后一公里”。



活动现场。



魏思圆 摄



李瑞雪 摄



邓婷婷 摄



陆蓉 摄



徐建光 王璇 摄

构建“亲清”院企关系 打造优化营商环境

本报(刘流 周子琪)怀远县人民法院通过建立涉企纠纷化解联动机制，全面搭建“亲清”院企对接平台，提高企业依法经营水平和自我保护能力，积极依法保障企业合法权益，为打造优质的法治化营商环境夯实基础。今年以来，为30余家重点企业及190多家中小微企业提供法律咨询服务270余次，向企业提出经营风险防控提示110余件(次)。

积极回应企业司法需求，怀远法院对受理的涉企案件，深入分析企业涉诉原因，查找法律风险和管理漏洞，通过发出意见建议、开展普法讲座等形式，帮助企业堵塞漏洞，防范经营风险，规范企业经营管理，增强抵御法律风险能力；坚持涉企纠纷高效化解，加强“府院联动”“法院+金融机构”“法院+工商联”等多方联动，综合运用人民调解、行政调解、行业调解等推进涉企纠纷诉前预防化解，实行“繁简分流、简案快办”机制，提升简易程序和小额速裁程序适用率，为涉诉企业减诉累、降成本。截至目前，审结涉企纠纷1825件，调解涉企纠纷案件426余件。

精细化、精准化为企业送上更契合需求的“法治大餐”，怀远法院制定“送法进企业”目标服务清单开展“法治体检”、以案释法、法律宣传、上门服务等多种形式的服务活动，为企业提供法律服务；完

善常态化联络机制，建立法企会客制度，公开联系电话，24小时接听，随时接待来访；建立“法院调解+人民调解+行业调解”衔接联动的“一站式”多元解纷平台，落实“法·企”联络机制，院领导带头深入企业走访调研、汇总需求清单，帮助企业建立健全风险防控机制，统筹运用司法保障机制为企业发展保驾护航。

建立重点企业“一对一”法官联络机制，怀远法院推出“点单+速递”普法模式，靠前服务帮助企业防范化解风险，为企业量身定制普法“菜单”，制定县域规模以上工业企业提供司法服务与保障的实施方案，对企业提出的司法需求“订单”，联系法官第一时间依据“法治订单”上门普法，着力解决企业发展过程中面临的普遍性法律问题，实现送法上企业“零距离”。今年以来，先后为90多家企业“订单”送法130余件(次)。

坚持善意文明执行理念。怀远法院出台涉企案件不予实施强制措施清单，巧用“放水养鱼”善意文明执行，灵活采用查封扣押冻结措施，对与生产经营密切相关的资金慎重保全，优先采取“活封”“活扣”措施，最大限度降低对企业正常生产经营活动的不利影响，助力企业“造血回血”。今年以来，执结涉企首执案件623件，帮助企业兑现胜诉权益1.74亿元。