

加装电梯业主意见不统一怎么办？ 重庆这些老旧小区有办法

探寻基层治理密码

□本报记者 杨锐紫

近年来，随着居民生活水平的提升和老龄化程度的加深，既有住宅加装电梯逐渐成为改善老旧小区居住体验、提升居民幸福感的重要民生工程。但在实际操作中，很多小区加装电梯却阻力重重，比如业主意见不统一、住在低楼层住户不同意等问题仍是难啃的“硬骨头”。

如何做通低楼层住户的工作，有效推进加装电梯的落地？一起来看看重庆这些老旧小区都有哪些办法。

街道成立专班 针对性化解矛盾

“一心一意为民众，不辞炎热作调解。”在渝北区双龙湖街道物管中心的墙上挂着这样一幅锦旗，落款是该区民政局家属院二单元全体住户。这是家门口装上电梯后，68岁的张安国作为代表送来的。

记者看到，物管科两间办公室一共挂了十面锦旗。这些锦旗背后，是群众对街道工作的认可。

双龙湖街道属上世纪80、90年代建成的老城区，现有单体楼788栋、1764个单元，占全区的44%。同时，辖区60岁以上老人2.49万人，占辖区人口24%。居民“爬楼难”问题一度十分突出。

三年前，张安国所住楼栋，就有装电梯的愿望。

一边是逐渐增多的老年人口，一边是没有电梯的老旧住宅，加装电梯是摆在居民眼前最迫切的需求之一。

“我们这栋楼60岁以上老人有11位，住我对面的老太腿脚不便，楼下还有个残疾人，这些人一年到头下了好几回地。”作为党员，老张义务牵头为大家跑起装电梯的事。不料却遭一楼住户的强烈反对，理由是电梯挡在自家窗前，会严重影响通风和采光。

加装电梯是居民自治行为，一户不同意，一个单元都做不了。这事儿一搁置，就是大半年。

老旧小区增梯工作涉及面广、程序较多，专业较强，居民作为增梯工作主体缺乏申报经验，群众矛盾多。“问题形形色色，一些低楼层居民不同意增设电梯，同一单元住户增设电梯思路不一致等都有可能引发矛盾。”渝北区双龙湖街道物管中心主任刘永春介绍，街道成立专人专班，印制宣传资料1万份，通过调研、走访、座谈、问卷调查、院坝会、楼栋会等方式，广泛收集群众意见、建议、顾虑和需求。

尤其还调派群众工作经验丰富的党员干部、网格员等，积极调解，按照“一个小区一个

方案”的原则，针对性化解矛盾，促成共识。

2019年8月，刘永春就曾多次带队到张安国所在的楼栋做调解，又提供电梯公司清单，帮居民们对接特制小型电梯厂商，确保电梯安装错开一楼住户门窗，不影响通风采光。

“电梯虽然不大，一次只能装下五六个人，但却为我们提供了好大的方便！”装上电梯后，老张开心极了。

如今，双龙湖街道每个申报增设电梯的单元，都公推出1—2名群众认可、热心正直的居民代表作为授权委托人，牵头开展本单元的增梯事务。

邻居不同意加装电梯 居民自己垫资

钟丰菊是重庆医科大学的退休职工，住在渝中区重庆医科大学家属区，而这里，老年人占比达到70%。为自己的房子加装电梯，是钟丰菊多年的梦想。

前不久，钟丰菊刚从外地度假回家，刚走进小区，就看见院内的部分老房子在加装电梯。

“为什么其他楼栋都装了电梯，我们这栋楼还没有动静？”钟丰菊心里着急，就给社区工作人员打了电话。

社区工作人员解释道，在征求钟丰菊住的10号楼居民意见时，碰到了棘手的事：该楼共有5层楼房，10户人家。10户居民中，一、二楼的住户明确表示不参与电梯加装；剩余的6户人家中，只有3家人同意安装电梯。

电梯加装工作似乎走进了“死胡同”，怎么办？

钟丰菊和其他两户渴望安装电梯的住户商量后，做出了一个决定：她们一起出钱，为其他3家不愿安装电梯的住户垫上电梯加装费用。

据了解，在钟丰菊所住的楼房加装电梯，至少需要60万元，其中的一半费用由政府出资，剩余的30万元则由钟丰菊等三人共同承担。

为什么这三家宁愿为邻居垫资，也要加装电梯？钟丰菊告诉记者，一方面，是这些住户家中有行动不便的老人，他们不甘心让家人长时间“宅”在家，希望通过加装电梯改善出行条件；另一方面，加装电梯后的小区升值空间可观，在重医家属区附近，不少小区加装电梯后，每户房屋的“身价”上涨了至少20万元。

于是，钟丰菊和其他三家不愿出资的住户达成了协议：为这些住户留下进出平台，并用防盗网封住电梯入口。如果今后这些住户想坐电梯，必须自己出钱打开防盗网，还要把其他居民的垫资悉数返还。

“我们这栋楼的电梯加装工程8月开工，预计9月底就能坐上电梯，上下楼方便



南岸区南坪街道金紫街社区万寿花园小区加装好的电梯。（受访者提供）

了！”钟丰菊笑呵呵地说。

征集居民意见 兼顾各方诉求

从去年6月开始，南岸区南坪街道金紫街社区万寿花园小区已陆续交付使用4部电梯，在建电梯6部，目前还有10多处既有住宅加装电梯项目处于谋划和征求意见阶段。

重庆凯美物业管理有限公司万寿花园项目经理梁娅莉说，小区加装电梯一直都是居民们最为关注的问题，高层和低层住户意见能否达成协调统一，是推动加装电梯工作的关键。

“高层住户对于加装电梯的意向是很强烈的，低层住户则因顾虑噪音、采光等问题，持坚决反对的态度。”梁娅莉告诉记者，为了消除低层住户顾虑，克服加装电梯的种种难题，物业负责牵头，组织街道应急办、社区、高层业主、低层业主召开了协商会议。

了解到低层住户反映的采光问题，物业曾多次组织协调会，他们动之以情、晓之以理，争取从根源上解决居民的困扰。社区干部也请来施工单位、设计师多次现场查看、重新规划，并请低层住户到现场，就

电梯的位置征询其意见。

通过不断协商，最终确定了电梯加装方案。

“我们决定采用廊桥式加装电梯，用连廊将电梯与楼体分离，这样对楼房采光的影响就很小了；噪音问题居民更不用担心，通过走访调查，我们发现在屋内几乎听不见电梯运行的声音，已加装电梯的楼栋住户都表示很满意。”梁娅莉说道，在加装电梯的同时，物业还承诺把本单元周围的环境进行改造，比如平整土地、种上绿植等，让居民进出方便，也让他们看到修了电梯并没有对环境造成影响。

谈起经验，梁娅莉表示，物业要充分为业主考虑，倾听多方意见，引导住户将疑问和顾虑都讲出来，共同协商解决。而对于业主意见，除了召开协商会，万寿花园物业还采用上门协商的方法，兼顾各方合理诉求。

“有部分居民对加装电梯一事疑虑比较深，我们便派工作人员上门去做协商工作，面对面恳谈，点对点解民忧。”梁娅莉笑着说，只要一直坚持“死皮赖脸加勇敢，不厌其烦做工作”，总会打动居民，消除他们的顾虑，“我的目标就是万寿花园67栋楼每一栋都能装上电梯。”

校外教育培训机构“跑路” 家长可通过这些途径依法维权

□本报记者 崔曜 周松

“爱博瑞外语约克郡校区负责人突然就‘跑路’，我们交了这么多报名费怎么办？”“渝北区汽博中心的思而锐培训学校‘跑路’了，我还剩25320的课时费，希望相关部门能出面让对方退还。”

近日，12345热线陆续接到数起校外教育培训机构跑路的投诉，记者就此展开了调查。

一夜之间消失不见

近日，重庆日报记者来到位于渝北区湖影路的重庆两江新区爱博瑞外语教育培训中心有限公司（以下简称爱博瑞外语）约克郡校区。只见校区大门紧锁，早已人去楼空，只剩下几张空荡荡的桌子。

“早就关门了，学校一夜之间就倒闭了，家长不知道，老师也不知道。”王军的儿子也是爱博瑞外语的学员，他告诉记者，7月4日前爱博瑞外语都在正常行课，7月5日，爱博瑞外语在没有通知授课老师以及学生家长的情况下突然关门停业。

“7月5日上午我正准备带娃儿去上课，但是微信群里突然接到老师的通知。”另一位家长白琳给记者看了一张微信截图。教师在微信群里告知家长，“7月4日周日下班后，爱博瑞公司已于深夜私自将校门锁闭，所有员工都将无法入内，就连取走自己的私人物品也无法实现，也无法联系到公司法人，员工工资也无法兑现。”爱博瑞外语的员工与老师建议家长通过法律武器维护自己的权利。

白琳当初还不太相信，自己赶到学校去看，爱博瑞外语早已人去楼空，办公室的电脑、文件袋全部带走了。

“我问了几个老师，他们也不清楚什么情况。学校还拖欠了工资，老师也非常气

愤，学校居然就这样不负责任地一走了之。”白琳称。

记者在现场也看到了张贴在门口的法律通知，包括重庆两江新区劳动争议仲裁委员会出具的仲裁通知书以及出庭通知书。部分被拖欠工资的老师已申请劳动仲裁。

此外，市民李女士也反映，自家小孩于2020年8月14日和2021年4月4日通过九龙坡区华龙大道泰亨至尚泓景小区和九龙坡区杨家坪西城天街的两家思而锐培训学校报名参加补习，共缴纳了9万元培训费，9月18日，她发现该机构“跑路”后，也曾多次联系退款均未果。“还剩72000元的课时费现在不知道怎么办。”

跨区连锁培训机构接连倒闭

爱博瑞外语共有上清寺、鸳鸯以及约克郡三个校区。今年4月24日，爱博瑞外语上清寺校区因无证办学被渝中区教委关停。

王军告诉记者，今年4月有人向渝中区教委举报了爱博瑞外语上清寺校区无资质办学2年，渝中区教委关停了上清寺校区。家长找到渝中区教委，希望政府部门能帮助家长拿回孩子还没上完的课时费。

渝中区教委表示根据属地原则，爱博瑞外语注册地在两江新区，应由两江新区教育局管辖，并出具了不予受理告知书。

随后，家长们找到了两江新区教育局。两江新区教育局陆续组织了5场家长和爱博瑞外语负责人的座谈会，家长拿到了盖有爱博瑞外语财务章的退费明细。该公司法人代表于静在一份询问笔录上按了手印，承诺6月20日前退款。不过至今，家长并未收到退款。

“我们当时也没起疑心，后来才打听到，原来上清寺校区关停后，爱博瑞英语的

经营已经十分困难。”王军称，在学校倒闭前一个月，还有6位家长交了接近6万元学费，没人会想到爱博瑞外语会“跑路”。

对于思而锐培训学校“跑路”的情况，记者了解到，除了此前提到的两家九龙坡的办学点，位于南岸区凤临路金辉广场、沙坪坝区欣阳广场和渝北区汽博中心融创金贸大厦等多个地方的该机构办学点，也都“跑路”了，大量家长的培训费没了着落。

退不了钱也找不到法人

7月5日爱博瑞约克郡和鸳鸯校区同时关门后，家长再也联系不到法人代表于静。

受害家长建立了一个微信群，统计了大家的损失。“我们大概估算了下，爱博瑞外语共有450多名学员还未结课，剩余的总课时价值450多万元。

其中，不少家长购买的课程是持续到明年。今年3月，王军为5岁的儿子报

律师说法

家长可到辖区派出所报案 或向检察院申请立案监督

针对教育机构“跑路”的情况，北京市京师(重庆)律师事务所律师高金宽认为，教育机构“跑路”首先肯定涉及民事违约，家长们可以先归集好相关证据材料，比如合同文书、缴费单据及上课打卡记录等，以便与教育机构协商沟通退费事宜或者民事诉讼维权使用。

同时，家长们也可以到辖区派出所报案，公安机关可以以教育机构是否存在诈骗行为或者其他犯罪行为为由立案调查。如果公安机关不予立案的，家长们还可以向当地检察院申请立案监督，要求公安机关立案调查。

了爱博瑞19999元课程包，承诺上一年半的课，但只上了一个季度。4月2日，白琳为7岁儿子续订了16999元的课程包。“学校倒闭时候我小孩原来的课程还没有上完，等于我续订的新课程一节课都没有上，学费全部打了水漂。”白琳告诉记者。

学校倒闭后，家长找到了多个相关部门反映情况。8月4日，两江新区教育局出具了《信访事项答复意见书》，意见显示：“两江新区教育局、市场监管局、公安分局等部门多次接访学员家长，听取诉求，会商研判下一步处置措施。同时，学员家长可根据与该机构签订的培训合同，提起诉讼，依法维护自身合法权益。”

目前，家长们已向渝北区人民法院两江审判区提起诉讼。同时，家长们也希望爱博瑞外语负责人站出来承担责任，退还学费，政府部门帮助家长维护自身合法的权益。记者将持续关注此事。

如果公安机关还未立案调查的，家长们则可以自行或者委托律师，向有管辖权的人民法院提起民事诉讼。如果公安机关已经立案调查的，法院将本着先刑后民的原则，暂停审理民事案件，待关联的刑事案件审结后，再恢复民事案件的审理，因此家长们则需要等待公安机关调查完毕后，再提起民事诉讼。

高金宽律师提醒，家长们在缴纳培训费用前，一定要审查对方的营业执照及相关资质证书等，还要考虑培训的周期长短与培训机构违约的风险承受能力。



这些事解决了

路灯不亮 恢复照明

市民来电反映：渝中区大礼堂枣子岚垭正街道路上有路灯不亮的现象。

渝中区市政照明维护管理中心回复：我单位已通知工人到现场处理，经查是枣子岚垭表后空开跳闸，现在已经恢复正常照明。

私自搭棚经营 责令拆除

市民来电反映：南岸区江南丽景小区往罗家坝车站方向的人行道上，有私自搭建棚子从事经营，售卖花圈等现象，市民要求制止。

南岸区南坪镇政府回复：南坪镇执法大队高度重视，经现场查看，市民反映的情况属实，南岸区江南丽景小区往罗家坝车站方向的人行道上，执法人员已责令当事人自行拆除雨棚，现已处理完毕。

货车凌晨噪音扰民 减速禁鸣

市民来电反映：渝北区古路镇古路村中投德盛搅拌站，每天凌晨2:00左右货车鸣笛和进出的噪音扰民，希望相关部门核实并整治。

渝北区古路村回复：已召开驾驶员班组会议，强调驾驶员在古路场镇和过境沿线要放慢车速，禁止鸣笛，若有违规现象，严格按照公司管理制度处理。

地基位置出水屡淹车库 疏通排查

市民来电反映：沙坪坝区港城凤鸣香山小区6栋负1楼车库地基位置再次大量出水。下班回家时，上次淹了半个车库，物管组织掏的沟里还在流水，附近的车库地面仍有2~3cm积水。这么严重的地基问题，业主多次向物管反映无果，希望以科学专业的角度评估和整治。

沙坪坝凤天路社区回复：由于9月16日暴雨，雨量过大导致小区排水口堵塞，经过物业紧急疏通，小区内积水已逐渐消退，车库和道路已恢复正常使用，社区后续将督促物业排查原因。

公园空地焚烧垃圾树叶 加强管理

市民来电反映：奉节县夔州街道滨河公园的空地上，长期有市民此处焚烧垃圾树叶，严重扰民。

奉节县城市管理局回复：立即派执法人员到现场核实，经查属实，已出动执法人员4人，执法车辆1台，制止了当事人乱焚烧的行为，并对当事人进行批评教育，宣传相关法律法规。下一步将加大对这里的管理力度。

出租车要高价未果拒载 批评处罚

市民来电反映：9月6日6:50左右，在重庆市涪陵区新华中路五福台酒店附近为孩子打车到龙桥中学，车牌号渝A6P042的司机要求支付40元，平时打车费一般在25元左右，市民要求打表，但司机直接让小孩下车，希望政府相关部门核实处理。

涪陵区交通局回复：涪陵区交通运输综合行政执法支队立即进行了处置，对驾驶员进行批评教育，对议价行为依法作出了行政处罚。将投诉处理结果回复给投诉人，投诉人表示满意。

自来水呈黄色影响生活 调查整改

市民来电反映：从9月10日开始，重庆市巫山高新区唐静净坛社区中央王府整个小区的自来水一直呈黄色，无法正常使用，严重影响市民日常生活，希望相关部门尽快恢复正常供水水质。

巫山县净坛社区回复：接诉后，立即安排工作人员现场，经巡查龙井水厂过滤系统突发故障，导致供水水质轻微泛黄，但水质是经过规范化处理，且饮用水已达标，可以正常使用。投诉问题现已整改完毕。

（记者 张莎 整理）



这些事还没解决

●市民反映：重庆市北碚区北东大道至银翔大道交界处上坡路段，道路破损严重，很多坑坑洼洼的大坑，一直没有进行维修，影响过往车辆安全，请相关部门尽快维修处理。

●市民反映：重庆市奉节县彩云街县中医院西南侧公路边上，有很多机动车违规乱停放，影响其他车辆出行，希望相关部门进行整治。

●市民反映：重庆市高新区管委会虎溪街道智社区宝嘉花与山小区的空气中弥漫着一股排泄物的恶臭，市民怀疑是小区旁边工地工棚传来的，希望相关部门调查处理。

●市民反映：江津区先锋镇椒乡社区先锋镇卫生院家属楼二单元212号，近五年长期处于水压不足的现象，2020年自行安装了加压器，但近日在用了加压器的情况下都无法用水，严重影响居民生活，希望相关部门核实处理。（12345热线提供）