如何票选电梯品牌、合同应约定哪些要点、怎样避免粗放施工——

让老旧电梯更新“更”顺心

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★

住宅老旧电梯更新备受居民关注，是一项惠民利民的重要工程。2024年以来，国家将住宅老旧电梯更新纳入超长期特别国债支持范围，重点支持更新已使用15年以上的住宅老旧电梯，着力破解电梯更新资金难题。

我市2025年完成住宅老旧电梯更新625台；2026年全市2333台电梯更新计划，目前已完工投用824台，在建746台。一些小区的居民反映，由于在电梯品牌选择、合同履行、施工质量等方面存在争议，导致电梯施工和使用一波三折。如何解开这些“疙瘩”，畅通电梯更新的“最后一米”？记者展开调查。



■瑞纳花园一部新电梯的呼梯面板施工粗糙，投用不久即已掉落。

意见不一，一个单元签两份合同

福麟海景丽园小区在政策支持下实施电梯更新，13号楼一单元业主在选择电梯品牌时有分歧，最终竟出现两份电梯更新合同。

业委会工作人员介绍，去年，小区召开了业主大会，摸排电梯更新意向，并请业主通过智慧物业平台投票选择电梯品牌，经公示，蒂升电梯被选为更新产品。今年，国债补贴政策有了变化，7月底，业委会再次组织全体业主以单元为单位表决，议题为是否同意电梯更新方案，以及是否同意某电梯工程公司（蒂升电梯有限公司授权该工程公司为福麟海景丽园小区电梯更新的唯一合作方）为电梯更新施工单位。13号楼一单元表决结果显示，18户业主中有14户投票蒂升电梯。8月，小区业委会代表业主与该电梯工程公司签订电梯更新委托合同。

据悉，2025年老旧电梯更新超长期特别国债补助政策为每台电梯定额补助15万元，而2026年政策调整为按电梯实际停靠层站分三档补助，补助金额从10万元至20万元不等。同时，对于每台更新电梯，业主自筹资金不能低于3万元。

考虑到需要自筹资金，一单元部分业主想重新选择电梯品牌。于是，小区物业公司代表该单元业主与另一家公司签订了电梯更新委托合同，有12户业主签字同意安装三菱电梯。于是，一个单元出现了两份电梯更新委托合同。

对此，业委会以“一个小区只能安装一个品牌电梯”为由，拒绝三菱电梯进场。业委会工作人员介绍，今年8月，西海岸新区住建部门召开会议时表示，同一个小区尽量选择同一品牌电梯，便于后续电梯维保工作。

业主的意见变了，表决结果是否还有效？2026年青岛市老旧电梯更新相关工作部署中，明确电梯更新方案、品牌选择等基础事项由全体业主或受益业主共同决定，针对费用分摊、电梯具体型号等实施细节，由受益楼栋或单元业主共同决定。

青岛市城市管理局工作人员表示，如果不是核心内容变动，可以按照去年的表决结果实施；如果业主意见出现分歧，也可以由业委会重新组织投票决议。11月3日，该小区业委会已组织部分单元的业主重新表决，票选电梯品牌。

货不对板？合同执行现分歧

津盘凤凰都小区的52部老旧电梯被纳入今年更新计划，第一批次25部电梯已验收合格。但业主发现，这批电梯设备与合同约定不符。

业主赵先生反映，小区业委会与施工方在合同中约定更换不锈钢门，但实际上只有一楼电梯是不锈钢门，二楼以上是喷涂门。“施工方抓住合同表述的漏洞，说合同中并没有约定‘全部安装不锈钢门’，拒绝整改。”赵先生说，虽然首批更新的电梯门“货不对板”，但施工方还在继续进行其他单元的施工。比门板材质更让他担心的是施工是否规范，他曾看到一名工人独自在电梯井内进行电焊作业，没有监护人，也没有灭火器材。

积米崖社区工作人员表示，小区业委会与施工方已发布声明，先按照“二楼以上安装喷涂门”的方案继续实施电梯更新，确保能在11月底前完成全部工程，后续再就合同纠纷和业主维权事宜进行商讨。

新设备频损坏，施工粗放引担忧

在老旧电梯更新政策的红利下，瑞纳花园一部运行26年的旧电梯“退役”了，新电梯于10月份已投入使用。然而，业主对施工质量的不满从新电梯运行起就一直存在。“安装特别粗糙，顶棚上都是垃圾。”“呼梯面板尺寸小，覆盖不到的地方就用水泥抹了抹，特别难看。”“一个月坏3次，还不如老电梯。”不少人在业主群里吐槽。

业主孙女士告诉记者，新电梯使用至今，一楼电梯外的呼梯面板已经坏了3次。第一次面板边缘翘起，第二次直接掉下来，第三次是11月8日按键失灵，电梯停在一层无法上下，一天后才修好。“我们小区没有业委会，想要个说法，不知道该找谁。”有业主担忧安装质量，希望重新验收。

记者从小区物业公司了解到，新电梯目前由厂家维保。记者致电维保人员了解到，此前电梯“停摆”与一层门锁锁钩有关，现已解决。对于能否重新验收的问题，小区物业公司与电梯维保单位均表示不清楚。

该电梯由青岛市特种设备检验研究院负责验收，记者致电咨询时，相关工作人员表示，如果想重新验收，可以咨询物业公司和维保单位，如果他们都不了解，可以通过市12345政务服务便民热线反映。

天泰北苑小区的业主刘先生也有同样的疑虑。从单元新电梯验收通过起，他就一直不解：施工粗糙程度肉眼可见，怎么就验收合格了？“9月底，我们单元更换的电梯通过了特检部门验收，但直到现在，都不像是完工的样子。”刘先生说，邻居们在业主群里陆续反映了一些问题，例如，安装呼梯面板时弄污了墙面；电梯按键下方的操作盒安装不稳固；轿厢比原来的小了一圈。对此，施工方有的改了，有的却没有说法。

依据市场监管总局《关于进一步做好住宅老旧电梯更新有关工作的通知》，相关单位对住宅老旧电梯更新验收时，需严格执行《电梯监督检验和定期检验规则》（TSG T7001—2023）等安全技术规范，该通知还规定了制造资料、缓冲器、导轨、层门、轿门和轿厢等8项电梯检验附加要求。

多维优化，让电梯更新“上下”畅通

我市在电梯更新中推行“五步骤十二环节”工作法，包括摸排需求、统一意愿、依法表决、推进实施、长效管理等步骤。其中，业主委员会负责牵头组织召开业主大会，表决通过电梯更新方案、费用分摊方案等，通过公开招标或比选方式选定电梯制造安装企业，签订或委托物业服务企业签订施工合同等工作。

“根据《民法典》等有关法律法规规定，电梯属于本单元业主的共有部分，相关表决应当在本单元业主中进行。”青岛市政协委员、山东诚功律师事务所副主任赵清树建议，针对因补助政策调整、业主意见反复等原因引发的合同争议，需优化政策实施细则，明确表决效力边界。要区分电梯更新核心事项与细节事项，划定旧表决结果沿用、新事项重新表决的适用场景，杜绝事后争议。在电梯品牌的选择上，可以借鉴外地小微议事平台模式，以单元为单位搭建协商渠道，邀请第三方专家答疑、多家厂商公开比选，让业主理性决策、统一共识。

赵清树同时指出，在实际操作中，业主参与表决即视为对该事项作出授权，一旦表决程序合法有效、合同依法成立，业主即受合同约束；若业主此后单方变更或否定表决结果，而施工方基于该表决已实际投入前期准备工作并因此产生损失的，施工方可依法向业主主张相应民事责任。此外，要前置合同把关，细化条款杜绝履约漏洞。推行标准化电梯更新合同范本，将电梯品牌型号、材质用料、配件规格、施工细节等全部列明，减少因模糊表述而留下操作空间。同时明确违约追责条款，杜绝企业低价中标、降标施工等问题，从源头规避合同纠纷。

青岛市政协委员、青岛岱琦控股集团有限公司董事长孙皓宁表示，电梯是特种设备，行业主管部门要强化施工现场监管，严查无监护高危作业、粗放施工等问题。建议建立本地电梯企业信用“黑名单”并实时公示，电梯更新合同应强制绑定10年质保与电梯保险。

“电梯更新的核心不是换一台设备，而是在更换过程中保障居民生活不受大的冲击，新设备符合居民的长远需求。验收绿色通道提速的是流程，安全技术规范守住的是底线，但验收环节还缺一道‘群众满意度’的关口。”孙皓宁建议，在专业特检合格的基础上，增加业主代表参与验收环节，将施工细节、配置兑现、合同履约情况纳入验收公示内容，同步畅通反馈渠道，把“人的感受”放在“工程进度”前面，真正让老旧电梯更新惠民、暖心、安心。

城事微观

“拐弯”的指路箭头指向的是“共情”

最近，在南京地铁南京南站，一块块会“拐弯”的指路牌火了。与常见的直箭头不同，这种指路牌直接把转向路径画出来，旅客看一眼就清楚接下来该怎么走。有网友评论“箭头恨不得带你到站台”，还纷纷呼吁这样的指路牌能多一些。

小小指路牌收获这么多好评，是因为它抓住了人们出行时的痛点。很多交通枢纽内，高铁、地铁线路交织，站内通道纵横交错，换乘路线复杂。旅客拖着行李匆忙赶路时，常常要停下脚步，对着指示牌反复琢磨，稍有不慎就走了冤枉路。传统指路标识大多只标注模糊方位，但南京地铁南京南站把原本需要脑补的信息直接呈现，让赶路的人少了一点纠结、多了一份从容。

此前，大兴机场的路标也曾登上热搜。“您当前在三层，没错！不管去哪个登机口您都得先下楼。”这句提示，源自机场工作人员日复一日的口头提醒。他们在日常值守中发现，不少刚从地铁、网约车通道抵达机场的旅客，常常误上扶梯、走折返路，于是设计团队把这句高频劝导直接搬到了标识上。一句朴素的提醒，让旅客减少了折返奔波，与南京地铁的拐弯箭头指路牌异曲同工，都是在“共情”旅客的行为习惯后给出贴心引导。

其实，大多数公共标识满足各项标准要求，但符合规范不等于好用，放到现实场景里还需要根据实际情况调整。有的文字挤在一起，箭头含糊；有的字号偏小，辨认起来吃力；还有一些标识盲目追求创意，符号晦涩、设计花哨，好看却不易懂。

交通枢纽、医院、商圈、老城街巷等公共区域对指路标识需求量大，网友呼吁推广南京地铁的“拐弯”指路牌，其实是期待推广指路牌背后体现的社会治理思维。

箭头可以拐弯，治理思维更要学会转弯。城市的温度不仅蕴藏在宏大工程里，也体现在很多民生小事上，不需要巨额投入，也不用复杂改造，只需要多一点换位思考的用心。把公共空间打磨得友好便利，也是一座城市动人的软实力。

民事无忧 12345热线聚焦

新房用气“卡壳” 部门督促整改

近日，即墨区望海居小区业主王女士向市12345政务服务便民热线反映，自家新房因燃气不通影响入住，希望相关部门尽快协调解决。

据王女士介绍，望海居小区属于回迁安置房，今年7月交付，由港华燃气公司负责供气。她想办理燃气开通手续时，被告知小区燃气工程验收不合格，暂不具备通气条件，而具体整改情况和通气时间一直不明确。

接到市民诉求后，即墨区住建局燃气科介入，核查小区燃气工程建设、隐患整改、验收进度等情况。原来，望海居项目前期建设施工存在多处不符合安全规范的问题，主要包括室内插座与燃气设施安全间距不足、10号楼南侧燃气管道被包裹、出地示踪线被掩埋等多项安全隐患，不满足燃气竣工验收标准，导致小区整体无法通气。住建部门在10月前已督促开发单位、施工单位全面排查问题，限期完成所有隐患整改。10月12日，燃气公司进场复查，发现室内插座与燃气设施间距不足问题尚未完成整改，成为阻碍验收通气的主要堵点。10月22日，即墨区住建局牵头组织燃气公司、项目开发单位召开专题会议，研究针对性整改方案。

“因小区部分住户无法取得联系，施工人员难以入户开展作业，导致整体整改工作一度停滞。”即墨区住建局燃气科工作人员介绍，目前，该小区燃气隐患整改工作正在稳步推进，预计11月中旬具备通气条件。

记者调查

快件能当盲盒街边售卖？

记者调查发现系伪造，消费者切勿上当

在商场和店铺内随处可见的盲盒，因能够满足人们的猎奇与博弈心理，受到不少消费者追捧。但有市民反映，有人经常在台东商圈摆摊销售所谓“快件盲盒”，这些“快件”的来源令人生疑。对此，记者展开调查。

快件盲盒标价10元

根据市民提供的线索，记者在台东三路步行街扶梯下方发现一处销售快件盲盒的流动摊位，地上散乱摆放着20余个大小不一的包装盒，盒体密封严实，无法直接看到内部物品。所有盒子表面都贴有快递单，涉及多家快递公司，发件人、收件人等信息已用黑色记号笔涂抹覆盖。摊位前的纸板上印着“快递盲盒，10元一盒”字样，现场有路人驻足围观。

“这些是快递公司的滞留件，开出什么全凭运气，快来试试手气。”商贩在摊位旁卖力招揽。两名女青年挑选了一大一小两个盲盒，支付20元后当场开盒。

记者看到，小盒内装的是一本老式日历，大盒内装的是一件小码的纯色圆领衫。“这种老式日历也就值几块钱。这件圆领衫应该能回本，但它没有吊牌，不会是别人穿过的衣服吧？”两名女青年直呼不值。

记者从附近商户处了解到，该商贩经常在夜晚出摊售卖快件盲盒，有不少人在这里买过，但未见“开”出什么值钱的东西，这些“快件”的真实来历也不明。



■被当成盲盒售卖的“快件”。

快件盲盒多为伪造

为核实这些“快件”的来源，记者现场捡起女青年丢在路边的包装盒，其中仅有一个盒子上的单号可辨认。记者通过对应快递公司的官方小程序查询该单号，系统显示“无匹配搜索结果”。

记者带着包装盒和现场拍摄的盲盒照片，前往一处综合快递驿站核实情况。工作人员辨认后确认，记者带去的包装盒上的快递单系仿造，其面单材质、印刷排版均与正规快递面单存在明显差异。此外，照片中的一些快递单也系伪造，有的难以辨认。

该快递驿站工作人员坦言，前些年，外地曾出现过私自倒卖无着快件（指无法投递且无法退回寄件人的快件）的情况，近年来行业管理严格，无着快件处置日趋规范。工作人员分析，市面上出现的快件盲盒大概率是商贩自制的假快递，里面装着批发来的廉价小商品，再贴上不同快递公司的面单，以盲盒名义诱导消费者购买。

不得买卖“无着快件”

记者了解到，若这些快件盲盒确是“无着快件”，不仅销售者的经营行为涉嫌违法，购买者也面临相应法律风险。根据《快递暂行条例》规定，任何单位或者个人不得私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖他人快件。《快递市场管理办法》则规定，对无法投递又无法退回寄件人的快件（邮件），企业应当登记，并按照邮政管理部门的规定和快递服务标准处理。此外，《盲盒经营行为规范指引（试行）》明确规定，无法投递又无法退回的快件，不得以盲盒形式销售。

记者将部分能够辨认出的快递单号提供给邮政管理部门，相关部门核实后表示，未查询到物流信息，认定这些商品不属于正规快件。该部门已督促相关快递企业加强自身管理。

对于台东商圈售卖快件盲盒的游商浮贩，城管执法中队已开展清理整治，后续将对该区域加大日常巡查管控力度。

你问我答

青特小镇异味问题如何解决

民生在线网友：今年青特小镇F区异味问题比前几年严重，请部门加快排查治理。

青岛市生态环境局：您反映的异味主要来源于青特产业园内的青岛青特铸造有限公司，该公司于2006年8月建成投产，从事汽车零配件生产，环保手续齐全，针对产生异味的工序，配套建设了异味处理设施。今年以来，我局城阳分局对该公司进行了多次监督检查，特别是加强了夜间检查，安排执法人员到附近小区值守，发现情况及时处置，并开展2次夜间监督性监测。经现场检查和监测，该公司日间和夜间生产状况基本一致，污染防治设施正常运行，监测结果均符合相关要求。限于该公司行业特征和技术水平，在不利气象条件下，周边居民仍有可能受到异味影响。我局城阳分局先后联系多个单位协助，对企业现有废气治理设施运行情况进行现场勘查和技术评估，指导优化治理措施。同时，安排执法人员开展常态化巡查巡检，必要时协调企业通过错峰生产、减产限产、临时停产等措施，最大程度减少异味产生。下一步还将持续跟进企业废气处理设施的优化调整，推动企业进一步提升异味治理成效。

本版撰稿/摄影 邱 正