

广东老旧小区加装电梯系列调查报道之四

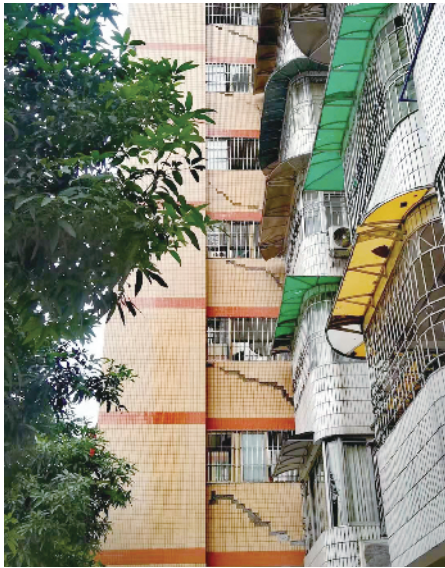
# 加装电梯后如何维修保养？电梯托管可为业主纾困解忧

广东建设报记者 誉建业 唐培峰 实习生 符文达



## 电梯管养琐事让居民发愁

前些年，家住广州市海珠区广重社区的陈伯很开心，老楼终于加装了电梯。然而，现在的他为此却很发愁。



因电梯井道下陷而导致连廊墙体开裂

70 多岁的陈伯作为电梯加装的发起人，被业主们推荐为电梯业主代表。然而，退休多年的他，不仅要应付各种繁琐的申报、审批，由于电梯为特种设备，他还需要考一个安全员证才能正规“上岗”。此外，老旧住宅加装电梯后，随之而来的还有维护保养缺监督、使用管理人难确定、维修检验资金难以筹集、应急救援协调等各种管理难题，琐碎的小事让他逐渐力不从心。

家住海珠区侨诚花园的黄阿姨同样是“有苦说不出”。黄阿姨表示，办理加装电梯的时候，自己经常需要独自收集 9 层楼几十户的居民材料，然后跑到区政务服务中心去上交加装电梯的材料。电梯有什么问题，其他业主不知道如何解决，经常把问题汇总到她这里。加装电梯后的各种琐事已经让她精力交瘁，又害怕处理不好电梯的有关事宜，黄阿姨直言当时“都要哭了”。

有的业主向记者表示，电梯加装后，连接贴面的连廊还出现漏水，下雨天雨水还会流进有缝隙的井道，有的电梯外的连廊还发生瓷片脱落，井道还出现下陷，各式质量问题让他们不胜其扰。



广州市越秀区贤藏街社区小区加装电梯的电梯井外立面与原建筑色彩、材质基本保持一致，从而确保整体建筑外观的协调。



## 引入电梯托管为居民排忧

2020 年，针对老旧小区加装电梯后遇到的各式难题，广州市探索引入了专业物业管理公司接受加装电梯业主委托，履行电梯日常安全管理职责，承担安全管理责任，实现分散主体加装电梯“集约化”管理，化解老旧小区加装电梯后管理水平参差、标准不一等问题，通过连片管理，集合人力物力统一配置，进一步提升电梯托管工作效能，解决群众现实需求。

随后，市内各区逐渐引入了电梯托管公司向辖内加装电梯居民推广电梯托管。作为近年在广州市内参与近百台电梯托管的企业，广州市安居电梯工程服务有限公司余小姐介绍，公司参考广州市地方标准《电梯托管标准化管理规范》要求开展服务工作。服务“全包”，负责电梯安全管理人员配备、应急救援值守、日常巡查维护、年度定期检验、档案建立保存等各环节事项。由电梯托管公司为负责电梯购买符合省电梯安全监管体系改革方案要求的电梯责任保险，为处理可能发生的安全事故提供快速的资金保障，降低业主的责任风险。如今，有了托管公司，加装电梯的日

常维护保养、安全管理等问题都得到有效解决，免除了业主的后顾之忧。黄阿姨开心地说：“现在很多烦心事都不需要我去劳心了，托管公司的服务非常到位，我们在业主群提到的很多问题他们都会去及时跟踪处理。”

记者自广州市越秀区市场监督管理局了解到，在托管试点过程中，该局坚持“重心下移 关口前移”的安全监管理念，积极对托管公司的服务实施监管，保障业主的合法权益。自托管以来，托管电梯的投诉率、超期未检率均为零，电梯健康综合指数达到 98 分，安全运行质量显著提高，群众满意率超过 98%。

针对电梯托管公司的管理，该局委托行业协会在三年内对企业进行定期的评审，托管公司取得资质以后，三年内人员、设施、服务的变化能否继续满足合同要求的托管条件。此外，还要求托管公司每年跟业主及时征求意见，提升居民的决策参与度。据悉，广州市也制定了地方标准的《电梯托管标准化管理规范》，给予市场化物业公司介入旧楼加装电梯管理的职责范围和能力评估方案参考标准。



## 电梯物联网助力实现按需维保

保障电梯的运行安全，就是保障群众的生命安全。目前，升级版的托管服务安装了 AI 智能监控系统，能够及时发现安全隐患，并第一时间预警处置，更好地保障业主的出行安全。

“尊敬的乘客，电瓶车属于不安全、不文明乘梯行为，存在巨大安全隐患。”记者在广州市海珠区富荣新村小区加装电梯内看到：电动车入梯、遮挡电梯门、携带宠物入梯、长时间呆在电梯内……一旦发现此类不安全、不文明的乘梯行为，这部电梯都会发出温馨提醒。

更厉害的是，该梯还接入了物联网自动报警系统，建立了智慧化救援平台，从传统的电话求救、被动接警转变为主动发现、快速救援。据悉，这套系统会自动发现人员被困，通过 AI、红外探测自动识别出来乘梯人员被困之后，同步做两个动作：一是通过安全显示屏进行实时的提醒，直接安抚被困人员，降低电梯乘客焦虑的情绪；二是让物业及维保人员收到困人信息和电话，可以远程和被困人员进行视频对讲。

余小姐表示，之前其负责托管的某小区有一位高龄痴呆的阿伯病发时独自乘梯，在进入轿厢后忘记了如何刷卡与按电梯楼层，由于同时段只有他一人乘梯，因此他只能无助地被困梯内，直至轿厢里的灯控系统设定熄灭，孤身一人站在黑暗中。所幸轿厢内安装了智能监控，AI 监测到这一幕马上通知了托管单位与维保单位，阿伯很快被解救。据统计，广州加装电梯智慧救援大大减少了沟通成本，被困人员无须想方设法对外呼救，与传统的人工自行报故障的流程相比，救援效率提高 10%、救援时间缩短 22%。

据悉，加装电梯要实现按需维保、提高维保效率，前提是要先了解电梯的具体运行情况，确定电梯维保需求预期，再及



为业主打造电梯信息管理公示牌

时给出针对性的保养建议，而电梯物联网将为实现按需维保提供有效的技术支撑。

如今，电梯保养已经离不开物联网、大数据的支持。据广州某品牌电梯公司介绍，作为行业最早提供电梯物联网解决方案的企业，该公司自 2013 年起就对每台出厂的电梯标配远程遥监终端，为电梯运行安全、维保服务和监管支持提供科学的数据支撑，目前，已经有超过 35 万台电梯进入该平台。该电梯公司通过云服务中心，可实现 24 小时不间断监测电梯运行状况，并对电梯实现超过 600 项的电梯诊断服务，具体包括配件寿命预测、多发故障预警等。通过云服务中心，电梯维修保养服务的响应效率可以提升 50% 以上，有效减少电梯事故，保障用户的安全出行。



## 多措并举化解后期管养难题

针对加装电梯后期管养难、琐事多、问题专业的难题，目前，广东各地真抓实干出实招，多措并举解决各种难题。

如惠州市市场监管部门组织惠州检测院专家走下去，负责编制既有建筑加装电梯专题检验方案，审查居民咨询、提交的电梯方案或设计图纸，并有效解决一些浅底坑电梯、非标电梯、积木式电梯加装过程中遇到的难题，惠及老百姓逾 10 万。

东莞依托“互联网+电梯”智慧监管平台，监管人员可以用扫码识别功能进行网上巡检，通过判定维修人员的资质，记录维修频次，对电梯维保关键环节和时间节点进行把控，实现监管从“纸质”走向“云端”，极大提高了工作效率，同时倒逼维保公司提升电梯维保质量，保障电梯本体安全，有效消除风险隐患。

深圳通过实施无纸化电梯维保等工作，提升维保工作质量和管理水平，维保工作人员使用无纸化系统进行维保，有手机定

位、电子签名等步骤，确保了电梯维保过程的真实性和可追溯性，确保电梯维保单位、电梯使用单位和电梯维保人员，都能真正落实安全主体责任。

广州市越秀区市场监管局联合黄花岗街道办事处，率先在全市推出加装电梯“连片托管”模式，通过集约管理、规范运作、多元治理等手段，打通老旧小区加装电梯工作的最后一环。据悉，“连片托管”还将引入智慧监管、社区治理等内容。通过为加装电梯增配 AI 智能监控系统，有效识别 20 多种不安全不文明乘梯行为，及时发现安全隐患，第一时间预警处置；结合社区信息化建设，将电梯运行动态、安全状况接入社区数据中心，一屏式实时监测显示。同时，将电梯托管纳入社区治理范畴，组建电梯事务治理委员会，通过社区议事平台组织业主、托管机构、行业专家等各方主体，协同解决电梯托管中群众反映的问题，高效化解矛盾纠纷。

### 拓展阅读

## 加装电梯井道谁来负责质量验收？

广东建设报讯 记者唐培峰、实习生符文达报道：老旧小区加装电梯之后，人们往往会将目光聚焦在电梯的使用安全上，然而，容易被忽略的是，电梯井道的质量安全问题与电梯本身的质量安全问题同等重要。

### 业内人士指出 加装电梯井道之后质量验收缺位

此前有媒体报道，福建厦门一老旧小区在加装电梯后，出现电梯井道下陷，引发自来水管、燃气管道破裂、吊顶脱落，连带着墙体开裂、瓷砖破裂、地面倾斜的情况，最终不得不将加装的电梯拆除，唏嘘收场。由此可见，加装电梯井道的质量安全同样需要得到强有力的保障。

有业内人士向记者透露，目前，加装电梯井道施工领域仍缺乏有效监管，而竣工后，也没有对应的质量验收环节。据介绍，在目前的实际操作中，加装电梯的井道不管是钢结构还是混凝土，往往缺乏相关部门或单位进行质量检测，而政策上也没有强制要求进行质量验收，导致部分电梯井道出现了沉降、歪斜、拉裂等质量问题。因此，有些业主只好请监理公司来监督井道施工的质量。而造成监管缺失的原因，是由于加装电梯井道大多属于限额以下小型工程，不属于质检站监管范围，施工前只需要在街道报备，而街道只负责监督施工安全、审批手续，没有能力对加装电梯井道监管和验收。同时，特种设备质监部门只负责加装电梯主体的质量安全验收，而规划部门进行的是加装电梯工程的规划验收，即建筑完工情况和报建情况是否符合，仅涉及电梯的尺寸，对电梯井道的质量安全均无涉及，因此，目前市场上对于加装电梯的井道质量安全的监管及质量安全验收暂时处于相对空白的状态。

首先，因加装的电梯井道出现质量问题导致安全事故发生应由谁负责？资深律师劳静表示，加装的电梯井道出现质量安全问题致人损害的，因为不同侵权行为适用的归责原则不同，承担侵权责任的法律主体也不同，可分为以下四种情形讨论，确定对应情形承担侵权责任的主体。

此外，因加装的电梯井道出现质量安全问题，引起电梯、电梯井道、既有住宅或其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落而致人损害的，引起既有住宅或其他设施倒塌、塌陷而致人损害的，由电梯井道的施工单位、勘察单位、设计单位或监理单位等承担侵权责任。

### 住建部门回应 镇政府、街道办负责质安监督检查

记者从广州市住房和城乡建设局获悉，对于限额以下小型工程的管理，广州市住房和城乡建设局、广州市规划和自然资源局、广州市城市管理和综合执法局、广州市应急管理局曾于 2019 年联合印发《广州市加强临时性建筑工程和限额以下小型工程建

设管理工作的通知》（以下简称《通知》）。

根据《通知》，限额以下小型工程按照属地管理原则，由各级政府统筹协调，各镇、街具体负责，镇政府、街道办事处具体负责本辖区临时性建筑工程和限额以下小型工程质量的监督检查，指导建设单位或个人选用设计通用图或协助联系有关技术人员提供有偿设计服务；巡查临时性建筑工程和限额以下小型工程建设过程中超出用地红线和规划批准的规模等违法违规行为并予以制止。此外，各镇、街要指定临时性建筑工程和限额以下小型工程管理机构，配备专业管理人员，负责工程管理工作 and 日常质量安全巡查工作，制定管理制度，并定期进行拉网式检查，全面掌控监管情况。不过，纵观《通知》全文，均未提及有关限额以下小型工程的质量验收的内容。

### 律师讲解 井道安全事故分四种情况确定责任主体

那么，加装电梯井道若出现质量安全问题导致安全事故发生应由谁负责？资深律师劳静表示，加装的电梯井道出现质量安全问题致人损害的，因为不同侵权行为适用的归责原则不同，承担侵权责任的法律主体也不同，可分为以下四种情形讨论，确定对应情形承担侵权责任的主体。

首先，因加装的电梯井道出现质量安全问题，引起电梯井道倒塌、塌陷而致人损害的，由建设单位和施工单位对外承担连带责任。如果有其他责任人的，建设单位和施工单位赔偿后，可向其他责任人追偿。其次，因加装的电梯井道出现质量安全问题，引起既有住宅或其他设施倒塌、塌陷而致人损害的，由电梯井道的施工单位、勘察单位、设计单位或监理单位等承担侵权责任。

此外，因加装的电梯井道出现质量安全问题，引起电梯、电梯井道、既有住宅或其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落而致人损害的，引起既有住宅或其他设施倒塌、塌陷而致人损害的，由电梯井道的施工单位、勘察单位、设计单位或监理单位等承担侵权责任。除前三种情形外，因加装的电梯井道出现质量安全问题致人损害的，应当适用过错责任原则，由具有过错的施工单位、勘察单位、设计单位或者监理单位直接对外承担侵权责任。