

关于越秀区老旧住宅加装电梯后的维护管养工作情况的专题调研报告

(2023年8月29日广州市越秀区第十七届人大常委会第二十三次会议审议通过)

根据区人大常委会2023年监督工作计划安排,区人大常委会城建环资工委在常委会叶文辉副主任带领下,于7月上旬成立专题调研组,组织部分工委委员和人大代表,开展对我区老旧住宅加装电梯后的维护管养工作进行专题调研。通过发动全区各街道工委,协助收集所在辖区内电梯加装后的维护管养情况、存在问题和意见建议;组织专题座谈会,听取区房屋管理局、区市场监管局等职能部门的情况介绍;组织调研组成员,前往黄花岗街道实地调研,听取群众的意见和建议等方式,全面深入了解我区老旧住宅加装电梯后的维护管养工作情况。现就专题调研的有关情况向常委会报告如下:

一、基本情况

越秀区作为广州市中心老城区,辖内老旧楼梯房存量较大,随着老龄化社会程度加剧和人民生活水平提高,近年来旧楼加装电梯数量增长迅猛,现有加装电梯总量2581台,数量居全市第一,其中原厂维护保养电梯1394台,占比54%。越秀区政府始终把加装电梯安全保障作为关系人民群众生命安全的民生工程 and 实现“老城市新活力”的发展工程,不断提升基层治理现

代化水平，完善多元协商机制、推动智慧化管理、推出“连片托管”模式。各街道实行电梯“一梯一团队”，实现精准对接，强化社区的协调主体职责，将加装电梯纳入社区议事平台协议范围。

（一）创新服务方式，全国首创电梯托管。制定印发了《越秀区既有住宅加装电梯委托管理工作方案》，在全国率先推出“电梯托管”服务，由电梯产权人委托物业公司履行电梯日常安全管理职责。电梯托管服务推行以来全区加装电梯实行托管数量 810 余台，托管电梯的投诉率、超期未检率均为零，安全运行质量显著提高。“电梯托管”获评第三届全国市场监管领域政府类社会共治提名案例，相关做法受到总局关注，并在 2023 年新发布的《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》（下称“74 号令”）中有所体现；写入新修订的《广州市电梯安全管理办法》，并作为 2022 年全市 100 项可推广可借鉴改革举措进行推广。

（二）推进连片托管，突显集约管理优势。遵循“政府指导、业主自选、集中管理、稳步提升”的原则，通过连片规划，分批推进社区电梯统一托管、统一维保、统一加装智慧监控，实现分散主体加装电梯集约化管理，有效破解社区电梯责任主体冗杂、水平标准不一等管理难题，进一步提升电梯托管工作效能，解决群众切实需求，降低托管费用，提升管理效能。创建越秀区连片托管示范街，以水荫路 34 号大院、先烈中路 81 号大院为试点率先推行加装电梯“连片托管”，发挥连片集成

优势推动降低服务成本，依政策减免年度定期检验费用，每台电梯约减少检验费 500-1000 元。协调加装 41 套智能监控系统，依托社区智慧监管平台开发加装电梯“一屏监测”系统，实时监测、智能收集、集成分析电梯运行动态数据，及时排除安全风险隐患。目前两个试点社区共有加装电梯约 160 台，纳入电梯托管 56 台，意向签约托管约 104 台。

（三）科技赋能，试点电梯智慧治理。制定全国首个电梯托管地方标准，实现托管电梯“一梯一码”，引入 AI 智能监控系统，智能识别遮挡电梯门、电动车入梯、剧烈碰撞等 20 多种不安全行为，即时告警并劝阻。系统自动记录现场原始数据，实现责任清晰可追溯。同时依托广州市智慧化应急救援平台，整合数据接入广州市电梯安全运行监控中心自动报警系统。在洪桥街三眼井社区试点电梯智慧治理建设，为社区内电梯安装远程智能监测设备，接入社区综合指挥调度中心，实现社区电梯安全状况一屏动态实时显示。

（四）以检促管，提升后续管理水平。区市场监管局每年定期开展电梯监督抽查。侧重对加装电梯开展监督抽查，通过监督抽查督促引导业主参与电梯事务协商、办理电梯托管服务、加装智能监测设备。加强加装电梯和维保单位日常检查，向电梯业主和维保单位传递电梯安全管理员的法律要求，掌握应急救援、运行管理和日常维护方面的必要知识，普及远程智能监测设备优点，精准施策，因势利导，鼓励加装电梯业主“管理找专业托管，安全靠智慧手段”，确保电梯使用安全不发生安

全事故。

二、存在问题

在调研中发现，由于老旧住宅多数没有物管和房屋维修基金，居民老龄化现象明显，业主内部协商困难，难以承担电梯日常管理工作，加装电梯后安全管理员难配备、维修检验资金难筹集、日常管理难到位。主要问题如下：

（一）加装电梯使用管理主体责任分散。法律明确要求电梯投入使用前需明确使用管理人。加装电梯多为房屋全体业主筹建，主体责任分散，电梯后续管理工作无人跟进，突出表现为维保单位、托管单位选择及相关费用筹措困难。随着时间推移、房屋买卖，业主人员构成常发生更替变动，可能出现主体责任缺位的状况。

（二）共有产权电梯指定管理缺乏政策配套。国家市场监督管理总局发布的 74 号令自 2023 年 5 月 5 日起正式施行，当中明确规定，共有产权的电梯共有人须委托物业服务企业、维护保养单位或者专业公司等市场主体管理电梯。无法确定使用单位的，由电梯所在地乡镇人民政府、街道办事处协调确定使用单位，或者由电梯所在地乡镇人民政府、街道办事处承担使用单位责任。部分已加装电梯事前没有考虑到使用中的维保经费摊分办法、维保单位、托管单位的选择等事项，事后业主之间较难形成统一意见委托市场主体管理，而我市及我区暂无应对此类问题的配套政策。

（三）加装电梯应急处置水平亟待提高。现越秀区仍有近

70%的电梯由业主自行管理，未聘请专业物业管理公司，其安全管理人员多为业主兼任，设备专业知识缺乏，时间精力投入不足，普遍存在电梯安全技术档案保管不善，日常巡检、应急救援能力不足的问题。部分无机房电梯救援技术难度大，救援不及时的情况时有发生。另外，由于部分业主自主选择的是小厂家、小品牌的电梯产品，设备质量和维保服务都欠佳，尤其是随着时间推移，电梯运行面临中修、大修的情况下，个别厂家和品牌可能已被市场淘汰，由于市场上缺少相应的零部件，将导致电梯维保困难。

三、意见建议

（一）持续推进加装电梯托管工作。依托国家市场监督管理总局 74 号令要求，将越秀辖区内加装电梯全部纳入托管范畴，指导推动业主签订电梯托管合同。由市场主体接受业主要托履行电梯日常安全管理职责，从电梯使用登记、安全管理人员配备、日常维护保养、周期检定、应急救援等环节提供全方位服务，在政府部门监管下保障电梯安全运行。

（二）定期组织托管机构能力评价。由政府职能部门委托第三方开展电梯托管后续管理安全评价，根据评价意见进一步完善后续管理工作。必要时由政府职能部门约谈电梯托管机构，要求托管机构制定完善托管电梯安全管理制度、安全管理手册和安全操作规程，明确人员岗位职责，按托管项目逐台建立电梯安全技术档案，每年组织业主代表、电梯维保单位开展 1 次应急救援演练，确保电梯安全主体责任有效落实。指导电

梯托管公司按合同约定购买电梯责任保险，为事故快速处理和理赔提供资金保障，降低业主资金顾虑和责任风险。

（三）加大加装电梯后续监管力度。鉴于目前广州市尚没有电梯加装后维护管养方面的配套政策，建议市政府相关职能部门制定相关的管理办法，或通过市人大立法，出台相应的管理条例。在我市相关配套政策没有完善之前，建议区政府相关部门加大对旧楼加装电梯对电梯的监督力度，增加抽查数量和检查频率。定期开展中小型维保单位现场检查，核查维保单位体系建立、人员配备、办公场所、设备检定情况，不断提升加装电梯维护保养质量和应急处理水平。