

一部电梯的“破冰”之路

鄞州两场听证会破解高低层住户利益困局

为全市加梯推进提供可复制样本

“装上电梯以后,对我们来说真是太方便了!不管是下楼遛弯,还是出门购物,都省心了不少。”鄞州区福明家园6楼住户傅师傅笑着说道。

这台加装电梯的落地过程并非一帆风顺,曾因高低层利益分歧、专业认知差异陷入长期僵持,社区、街道两轮调解均未奏效,最终通过第三方公开听证机制破局。同样以听证会推进的还有明楼街道陶然轩小区的一台加装电梯。

“这两场听证会让僵持数月的加梯项目重启推进,既保障了高层住户的出行刚需,也充分兼顾了低层住户的合法权益,其标准化流程与多元调解模式,对全市既有住宅加装电梯工作具有重要的借鉴意义。”宁波市住建局相关负责人表示。



福明家园加装完成的电梯。记者 周科娜 摄

1 从“闭门争执”到“公开对话”： 听证会搭起理性沟通平台

福明家园民安路一单元楼,一二层为商铺,三至六层为住宅,共8户住户。其中的6户住户,每户都有80岁以上老人,出行困难突出,加梯意愿强烈,但低层业主对建筑安全、责任划分、房屋价值等存在多重疑虑,双方多次协商无果。

同样的僵局也出现在陶然轩小区一住宅楼,楼道内共11户人家,且户户有80岁以上高龄老人,年龄最大的老人当时已有93岁,多位老人身患疾病、依靠轮椅出行,加装电梯是这些住户的迫切需求。然而,低层业主以房屋安全、采光遮挡、房产贬值、土地性质合规性等为由提出反对,社区、街道两轮调解均告失败,项目一度陷入停滞。

破局来自一套标准化的第三方听证机制。2024年9月14日、2025年3月7日,明楼街道、福明

街道先后委托宁波市甬安社会评价研究院,严格依照《宁波市既有住宅加装电梯公开听证工作指南(试行)》,为两个单元召开公开听证会。每场听证均配备专业主持人,从市级加梯专家库抽取工程技术、电梯施工、法律调解三类专家,搭配人大代表、政协委员组成评议团,全程公开、全程留痕。

听证会上,申请方陈述出行困难与加装诉求,反对方逐条列举顾虑并举证,双方交叉质询、现场辩论,专家团针对争议点逐一答疑,最后由评议团闭门合议形成书面听证意见。

“把所有争议摆到台面上,用专业结论消除信息差,用公开程序保障话语权,这是听证会最核心的作用。”宁波市甬安社会评价研究院院长赵庆远表示。

2 从“模糊担忧”到“清晰界定”： 专家答疑消解信息不对称

记者注意到,在这两场听证会中,低层业主集中提出的五大类疑虑——建筑安全、居住环境、房产价值、政策合规、经济补偿,也是全市加梯工作中最普遍的共性堵点。

针对房屋结构安全担忧,工程技术专家明确:合法加装必须委托专业建筑设计院设计加装电梯方案,基坑与井道施工严格遵循建筑规范,采用减震降噪工艺与低噪设备,规范施工不会造成结构性破坏;若施工导致墙体损坏,由施工单位承担全部修复与赔偿责任。

针对政策与法律争议,法律专家逐条解读宁波现行加梯政策,明确国有划拨土地小区符合条件即可依规申请,项目具备政策合法性;同时清晰界定:多数业主的出行刚需受政策支持,少数业主的合法物权也受法律保护,电梯建成后

的运维、电费分摊需提前签订书面协议。

“听证会最大的价值,是把‘技术问题、政策问题、民事利益问题’三者边界划清了。”鄞州区住建局相关负责人表示,过去业主常把安全、合规、补偿三类问题捆绑对立,导致矛盾越搅越复杂。听证机制下,安全与合规由专家给出权威结论,采光与补偿由业主自主协商,既避免了行政干预民事纠纷,又让基层工作权责清晰。

数据显示,两场听证会后,所有技术类、政策合规类疑虑基本得到澄清,业主因信息差产生的盲目恐慌与对抗情绪明显缓解。

最终,两个单元的听证会评议团均形成“项目符合政策、整体利大于弊,支持加装电梯”的合议结论,为项目推进奠定了专业基础。

3 从“多数决定”到“兼顾共赢”： 民生工程更显治理温度

值得注意的是,两场听证会并未简单以“多数同意”强制推进,而是始终将低层业主的合法权益纳入整体评估,推动加梯从“满足刚需”向“兼顾全单元各方利益”转变。

“低层业主的采光影响、隐私顾虑、房产贬值担忧,都是客观存在的现实损失,不能用‘少数服从多数’一笔带过。”福明家园社区相关负责人表示,听证会上人大代表、政协委员立足邻里关系开展中立调解,引导高层正视低层居住权益损失,也引导低层体谅高龄、残疾住户的出行困境,为会后持续协商补偿方案、优化井道设计打下了情感基础。

赵庆远坦言,听证会无法一次性彻底化解所有矛盾,采光遮挡、房屋贬值、补偿金额属于民事利益分歧,没有统一标准答案。但听证机制的意义在于,它强制要求完整听取低楼层全部诉求,保障其陈述、举证、质疑的权利,让每一方都感受到被尊重、被听见,从源头减少信访与邻里纠纷。

最终,福明家园与陶然轩的两个单元均在听证会后顺利推进,分别于2025年7月和2026年2月建成并投入使用,高层老人的出行难题得到根本解决,低层住户的合理关切也在方案优化与协商中得到回应。

4 可复制可推广： 第三方听证为全市加梯提供“鄞州样本”

作为一项民生实事,老旧小区加装电梯推进多年,“调解反复、项目搁置、邻里失和”仍是各地普遍面临的治理难题。《宁波市既有住宅加装电梯公开听证工作指南(试行)》规定“既有住宅加装电梯公开听证工作由项目所在地的街道办事处(乡镇人民政府)负责,具体工作可自行实施或委托人民调解组织、矛盾纠纷调处化解中心或第三方专业机构实施”。鄞州这两场由第三方机构主导的标准化听证会,正在形成一套可复制、可推广的实践模式。

鄞州区住建局相关负责人表示,第三方听证机制有效破解了基层调解的“中立性争议”,一次性解决技术、法律、邻里关系三类问题,实现了“专业答疑+矛盾调解”同步落地。形成的正式听证报告具备规范化书面效力,也让街道推进项目流程合规、有据可查,降低了基层治理风险。

在赵庆远看来,这套模式的推广

价值体现在三个层面:一是流程标准化,无论安置房还是商品房,只要经两轮调解无法达成一致,均可参照统一流程委托第三方听证;二是思路可借鉴,对安全、合规等“硬问题”用专家权威结论定分止争,对采光、补偿等“软矛盾”以中立调解引导自主协商;三是风险前置化,通过听证会提前暴露全部潜在矛盾,在电梯开工前完成争议梳理,避免施工、完工后爆发新纠纷,从源头降低项目推进的治理风险。

“加梯的终极目标不只是装上一部电梯,更是要让邻里关系更和谐、社区治理更完善,一套标准化、规范化的公开听证机制,搭建起了住户间的理性对话的制度平台,能更有效地助力更多老旧小区平稳圆上‘电梯梦’,也为城市更新中邻里利益的协调积累可借鉴的经验。”市住建局相关负责人表示。

记者 周科娜 通讯员 金勤剑 王琪