



# 老旧小区改造出「意外烦恼」

道路反复开挖、施工工期长、楼体粉刷弄脏窗户……

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 戚云雷 岳致呈

## 需要改造的地方多 涉及多个部门

“车进去都转不了弯了,你还往里走?”近几天,济南市民王女士(化姓)开车回到家,门卫冲着她喊了这么一句。“我当时还没理解什么意思,我就一个星期没回家,还能有啥变化?”王女士说,拐弯,进入小区,眼前的情况让她大吃一惊。“小区里到处堆满了沙子、管材,人走在里面都费劲,我这车就更别说了。”最后,她勉强找地方掉了头,离开了小区。

这已经是王女士家小区两年来第二次出现这种情况了。上一次是自来水改造,这一次是暖气改造。

之前,王女士并没有见到暖气改造的详细方案。“有些管道设计位置不合理,都开始施工了,居民反应强烈,施工方才停止了工,和居民商量管道设计方案。”这样一来,管道的位置比以前合理了一些了,但工期又变长了。“如果改造前先商量,就不会有这些问题了。如果能和去年的自来水改造同步进行,那小区也不用反复开挖了。”

老旧小区由于建成时间长,基础设施老旧或不完善,需要改造的地方有很多,因此,一改造就会涉及多个部门和单位。

根据《济南市人民政府办公厅关于深入推进老旧小区改造的实施意见》,基础类

## 反映

老旧小区改造,可以改善居住环境,本是居民十分支持的一件好事。但是近日,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者调查发现,济南有部分老旧小区在改造过程中,由于种种原因,给居民带来了一些“意外烦恼”,让好事变得不太完美。

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 戚云雷 岳致呈

## 小区道路反复开挖 能否提前做好统筹

“每次我看到这些墙上的黑管道,心里就有点不舒服。”家住济南纬一路一小区的张女士指着楼道里的墙,说出了自己的烦恼。

这是一条供水管道,从楼道当中分出,斜着穿墙进入张女士家中。管道是黑色的,与白墙形成了鲜明对比。“原来这些自来水管道从外面是看不见的,去年进行了供水一户一表改造后才变成这样。”

去年年初,张女士看楼下贴的通知,得知小区里要进行一户一表改造,“我们这是老小区,管道都老化了,这些改造都是必要的,我特别支持。”她和丈夫一商量,早就交上了改造费用。

但张女士特别期待的这项改造,却给她和居民带来了一些“烦恼”。去年六月,施工人员就在小区设立了工棚,对道路进行开挖,但张女士直到年底才在她催促下进行了改造,最让张女士感到遗憾的,是楼道里的管道施工太随意,“管道走得不整齐,有些包着银色保温层,有的直接就是黑管道,让我们这个本就老旧的走廊更乱了。”此外,由于管道直接暴露在楼道里,去年最冷的那几天,张女士家的水管被冻住了。

今年,小区暖气也开始了改造。“原来我们楼上供暖都是一个阀门管一栋楼,去年有一户居民家里暖气出了问题,全楼都跟着停了两天暖,我们很多居民都支持改造。”张女士说,但这次改造,把刚填上不久的道路又一次挖开了,小区里又多了很多供暖管道,“现在在我们很多邻居都有意见,觉得这几年小区总是在施工,要是能统筹安排一下,将施工集中统一完成,居民们也会更支持。”

## 墙体美化反而带来不美观 施工时能否多注意细节

济南市市中区兴济河小区居民杜先生的烦恼,来自小区的外墙。他所居住的小区从去年开始进行改造,如今工程已基本完工。“环境比以前好多了!”杜先生告诉记者,他还期待着改造能更完美一些。原本他们楼道里的窗户上有一层纱窗,老旧小区改造时更换了窗户,但新安装的窗户上没有纱窗,这就导致经常有蚊虫飞入楼栋。

除了楼道窗户缺少纱窗,小区改造提升期间要对楼栋外立面做外墙保温,由于工人施工时不太注意,导致一些涂料滴在居民家的玻璃上,非常难看。

## 难题

房子老、设施旧,环境差是许多老旧小区居民共同的烦心事,也是城市管理的难题。通过对老旧小区的改造,提升社区基础设施和配套服务,能让老旧小区重新焕发生机。不过,改造过程中,还有不少实际问题待解决。

公共设施改造实施主体由各区县政府根据本辖区实际情况确定,一般由各区县住建局牵头,而水电气暖、通信网络、雨污分流、建筑节能、公共停车场、民生服务设施、智慧社区、充电桩等专项改造,则涉及工信、水务、供电等多个部门。

在王女士印象中,她所在小区的水和暖进行改造,都是由相关施工单位单独公示。“就每个项目而言,从公示到施工,都没有问题,而我们居民则更希望以小区为单位,从方便居民的角度来考虑改造安排,提升居住环境的同时,减少对生活的影响。”

记者以居民身份咨询济南热力公司了解到,王女士的小区正在进行一户一表改造,供热改造之所以没和自来水改造同时施工,是需要挖沟的位置不一样,自来水管道在院子马路的西侧,而供热管线在东侧,如果同时施工,需要把两侧都开挖,居民就没法进出了。目前,马路上的热力工程已经完工,正在挖路施工的,是把线缆入地。

## 计划不如变化快 小区情况复杂影响施工

在《实施意见》中,针对基础类公共设施和基础类专业设施的改造标准均做了明确规定,但有些市民发现,虽然老旧小区改造原本的设计方案很好,但实际施工的时候,一些设计方案却打了折扣。

去年年初,李女士(化姓)把于佛山西路的新家装修好后入住,9月赶上了老旧小区改造,原本居民对老旧小区改造非常期

张女士家的小区也重新粉刷了外墙,“打眼一看还行,不能细瞧。”张女士说,由于部分居民家中把窗台探出了一块,下面有一些支架,可能给刷墙施工造成了一定阻碍,因此不少居民家窗台下面的部分没有粉刷,还是原来的颜色,显得特别扎眼。

和杜先生家一样,住在历下区千佛山西路的林女士,家里的窗玻璃也在老旧小区改造期间被弄脏了。“他们粉刷楼体外立面时,水泥和涂料往下落,把纱窗都糊住了。”林女士说,他们找到施工方要求清理,但工人一直拖着不干。

墙体美化也给家住槐荫区张庄路104号的李先生带来了烦恼。李先生家住顶楼,施工过程中,工人为了做楼顶防水和楼体外立面美化,要把涂料一桶一桶地拉到楼顶,把他家的屋檐弄坏了,每逢下雨天,卫生间和厨房就哗哗地漏水,需要用脸盆接着。“老旧小区改造是民生工程,让老百姓安居乐业,但施工得让居民安心,不能添堵。”李先生表示。

## 改造施工工期有些长 能否减少中间波折

老旧小区改造能极大地提升小区居住环境,因此居民都希望工程能尽快完工。然而,家住槐荫区桃园小区北区的居民反映,从2020年9月至2021年7月,小区先后张贴了两次老旧小区改造的施工公示,工期210天,分为两个阶段施工,但从今年4月至今,工程却一直处于停工状态。

据小区居民介绍,此前施工方已完成了弱电入地管道铺设提升,居民楼外立面墙面粉刷,楼道粉刷,楼道窗户加装等工作,还剩路面绿化和排水等问题未解决,部分施工开挖路面未完工就被回填。虽然第一阶段的改造已完工,但才过了半年就出现楼道灯不亮,单元门损坏等情况,而且施工过程中监管不严,还出现了建筑垃圾回坑的现象。

和桃园小区北区一样,张庄路104号的老旧小区改造进展也不快。李先生说,他们小区已施工了好几个月,除了楼顶防水和外立面喷漆,还有很多工作未做。“虽然不知道总工期多长,但仅仅是楼下小花园,他们整了八个月还没弄完,让人着急。”

而林女士所住的小区从去年9月开始改造,中间经历了很多波折,总算即将完工,于近期准备验收。不过,他们也遇到了和桃园小区北区同样的问题,楼道里的声控灯刚安装三个月,就损坏了两个。

“说实话,政府进行老旧小区改造,居民们都很高兴,但实际施工中就不那么细化了,缺少相应规范。希望今后相关部门能加强施工监管,把好事办得更好,办到群众心坎儿里去。”林女士表示。

# 老小区改造牵一发动全身

涉及多个部门和单位,往往计划不如变化快



济南市槐荫区桃园小区北区改造因变更施工方案,停工了四个多月。

待,没想到在施工中,工人拆了雨水管后,直到11月还没安装上,导致下雨天李女士家渗水严重。李女士说,后来施工方未征集居民意见,就改了雨水管位置,导致雨水管直冲着她家地下室,地下室也严重渗水。

“现在差不多改造完了,划了停车位,安了蓝牙挡车杆,但还没用起来。有设备不使用,我们还是开放式小区。”李女士表示。

济南一区县住建局的工作人员告诉记者,在老旧小区改造施工期间,有建筑工程质量安全监督站、工程监理、项目管理,基本不会出现大的质量问题,但他们也不敢百分之百地保证绝对按照技术规范来。

“老旧小区要实事求是地改造,根据当时的实际情况和复杂地形来改造,设计,比如说防水,这么老的房子,哪有什么规范啊,那就得创造规范,既合理又科学。”工作

## 编者按

老旧小区改造,关乎百姓幸福。近年来,济南大力推进老旧小区改造,一批基础设施不完善的老小区旧貌换新颜。然而,由于老小区需要改造的内容繁多,涉及多个部门,在推进中产生了一些问题,给居民增添了一些“意外烦恼”。专家认为,持续推进老旧小区改造,要坚持地上地下统筹、里子面子并重、建设管理并举,坚持问需于民、问计于民,把好事办好、实事办实,让群众生活更安全更方便更舒心。



济南市市中区兴济河小区部分居民家窗户被涂料弄脏。

## 心声

『改造无小事,我们不是局外人』

遇到问题,居民期待顺畅沟通

8月23日一早,市民周先生(化姓)发现自家小区的改造施工已经开始回填了。“回填的时候没奔头,要是下雨渗水肯定会塌陷。”周先生担心施工质量,就想在现场找个人问问,“问了一圈连个搭话的都没有。”

家住千佛山西路的林女士也遇到类似情况。由于楼体外立面美化,李女士的小区里,不少居民家的窗户被滴落的涂料弄脏了。看到工人在施工,她想找工人帮忙清理一下,工人却拒绝。林女士说,居民只好打12345投诉,投诉急了,施工方就给清理一下,不投诉就不给清理,有的居民家现在还脏乎乎的。

家住张庄路104号的李先生也表示,由于自家楼顶在老旧小区改造中损坏,导致房屋漏水严重。由于找不到施工方,他拨打了12345投诉,住建局工作人员称已转交给小区物业,但物业工程也拒绝帮忙维修。

《济南市人民政府办公厅关于深入推进老旧小区改造的实施意见》规定,在实施老旧小区改造前,政府应通过公开招标形式选聘具有设计资质的专业单位负责改造方案设计,并广泛征集意见。之后,设计单位应组织专业团队在小区内设立工作站,并会同街道办事处、社区居委会,利用“互联网+共建共治”等线上和线下方式问需于民,确定改造内容和改造后拟采取的物业管理模式。

“老旧小区改造是民生工程,要把改造落到实处不但要在改造前充分征求民意,改造过程中也要和居民保持沟通,对居民反映的问题及时处理,竣工验收时也要让居民参与,只有这样,民生工程才能得民心。”李先生表示。

## 样本

老旧小区改造是重大的民生工程。2021年济南两会上,济南市承诺高标准开工49个老旧小区改造项目,改造面积不低于600万平方米。在老旧小区改造过程中,如何减少居民的烦恼,把民生工程办成民心工程,各地改造经验提供了必要的参考。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 戚云雷 岳致呈

## 推行“菜单式”改造 “圆桌协商”解决问题

济南市的老旧小区改造工作始于2015年,至今已6年,共改造老旧小区3618万平方米,惠及居民46.28万户。济南市老旧小区改造分为两个阶段,第一阶段是从2015年至2019年,重点是改善居住环境,解决老旧小区脏乱差的问题。第二阶段从2020年至2025年,改造重点由“面子”转向“里子”,由“基础环境整治”转向“补齐水电气暖、民生服务设施等短板”。

天桥区工人新村南村街道西区曾是典型的开放式老旧小区,基础设施条件较差。今年3月,西区社区开始进行城市更新项目。经过近半年改造,如今社区面貌发生巨大变化:道路干净整洁,居民楼外立面粉刷一新,楼下新建了充电车棚,困扰居民多年的地下管道堵塞、线缆杂乱等顽固问题也都得到了解决。西区社区成了天桥区城市更新的样板小区。

记者了解到,在改造开始前,南村街道和社区干部会逐户走访调研,广泛征求居民意见建议。按照基础类、完善类、提升类改造的必改和选改内容,推行“菜单式”改造,由居民“看菜单点菜”,视居民意愿,量身定制。同时,将问题前置于项目改造之前,通过“圆桌协商”解决问题。

在西区社区党委书记田象霞的微信中,至少有10个群是用来帮居民传达意见建议的。既有和街道领导、社区书记、网格长的沟通群,也有和总包方、监理的沟通群,还有社区内部针对老旧小区改造的沟通群,以确保居民反映的问题第一时间传达给施工方。

“老旧小区改造,除了要有完善的推进机制,还需要每一方都承担起相应责任,最重要的就是充分尊重民意,真心地听取居民一些诚恳的建议。我们做的每项工作,都是充分征求民意后做的。”田象霞表示。

在征集民意方面,中市区也做了一些探索。据市中区住建局相关负责人介绍,老旧小区改造期间,他们在每个街道办事处和每个社区都配置了一对设计师和工程师,并开发了一款线上小程序,在即将进行老旧小区改造的居民楼下张贴二维码,只有本单元居民才能扫码提改造意见和要求。而在线下,设计师和工程师也会主动到居民家里询问小区改造的意见。

## 让居民担任 施工质量“监督员”



济南市天桥区工人新村南村西区改造后,增设了绿地和广场。



## 以人为本,把好事办好实事办实 建议出台施工条例统一规范

城镇老旧小区改造牵涉面广,是一项综合、细致、复杂的系统工程,关系到人民群众的切身利益。这需要在推进工程时,做到“内外兼修”,使改造后的老旧小区既好看更好住,同时在改造期间还要尽量做到不扰民。

针对老旧小区改造中出现的一些问题,山东大学社会学教授王忠武表示,老旧小区改造是一个长期工程,涉及人多,涉及面广。改造中出现种种问题,说明老旧小区改

造缺乏统一规范,所以要依靠法治,出台相应的施工条例,依法改造,依法推进,有法可依。

同时,老旧小区改造必须坚持民主原则,以人为本。“改造小区就是为了解决广大市民安居乐业,如果施工过程中不知道市民的所需、所盼和所建议,那就违背了以人为本的原则。”王忠武说,老旧小区改造是一个大工程,必须畅通沟通渠道,让居民知情理解,让居民能够说话,诉求得到满足,意愿得到

表达,呼声得到尊重,以人民为中心,以人民为主体,这样才能把好事办好。

国务院参事、中国城市科学研究会理事长仇保兴在接受媒体采访时也表示,老旧小区综合改造既要整体设计先行,设计结果要直观易懂,一张蓝图绘到底,便于社区百姓参与,又要编制好“菜单式”整体改造目录与价格清单,方便居民“点菜”,让老百姓了解并积极参与小区设计改造与管理。

倾听民意,既重面子更重里子 这些社区改造,真正改进了居民心里