

具体需求泛化为笼统议题 全体投票导致程序空转

加装电梯 10个月完不成业主表决

民情 热线 23602777 面对面

■ 记者 韩爱青

加装一部电梯，走完业主表决程序需要多久？在河西区尖山街瑞江花园菊苑10号楼4门，这个问题的答案是：10个月仍未完成。原因是，因电梯占用少量公共区域，被要求提交整个社区进行表决。瑞江花园有4个相对独立的院区，业主总数超过4000户，居民参与率仅约9.7%。此事拖延10个月，至今没有进展。

市民反映：
加装电梯为何要“全社区投票”？

居民刘先生是瑞江花园菊苑10号楼4门加装电梯的发起人，楼门业主已按照《天津市既有住宅加装电梯工作指导意见》的要求，完成了本楼门“双三分之二以上参与、双四分之三以上同意”（专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，参与表决专有部分面积四分之三以上的业主同意）的表决。施工企业实地勘察表示，电梯需占用门前不足5平方米的公共区域。业主们随即向河西区住房和建设委员会提出加装电梯申请，却被要求需通过整个瑞江花园社区全体业主的表决，说这是依据《中华人民共和国民法典》的相关规定，且表决需达到相同的“双三分之二以上参与、双四分之三以上同意”的高门槛。

刘先生说，瑞江花园社区由梅苑、兰苑、竹苑、菊苑四个相对独立的区域组成，规模很大。“可对四个院区总共81栋楼、4000多户居民，逐户征集意见实在太难了，我们请社区居委会协助作意见征询。社区贴在各楼门口的通知却并非针对我们一个楼门加装电梯进行意见征询，而是笼统地询问是否同意‘加装电梯’。”

由于征询议题过于宽泛、涉及范围太大，参与表决的业主比例一直无法达到规定要求。刘先生对此难以理解：“菊苑10号楼4门加装电梯，为什么要各自独立的其他三个院区的居民参与表决？征询意见通知只字未提‘菊苑10号楼4门’这个具体项目，只说‘社区加装电梯’，听起来关系到每个人，很容易造成误解，没有装电梯需求的居民自然不会

同意，或拒绝参与表决。”

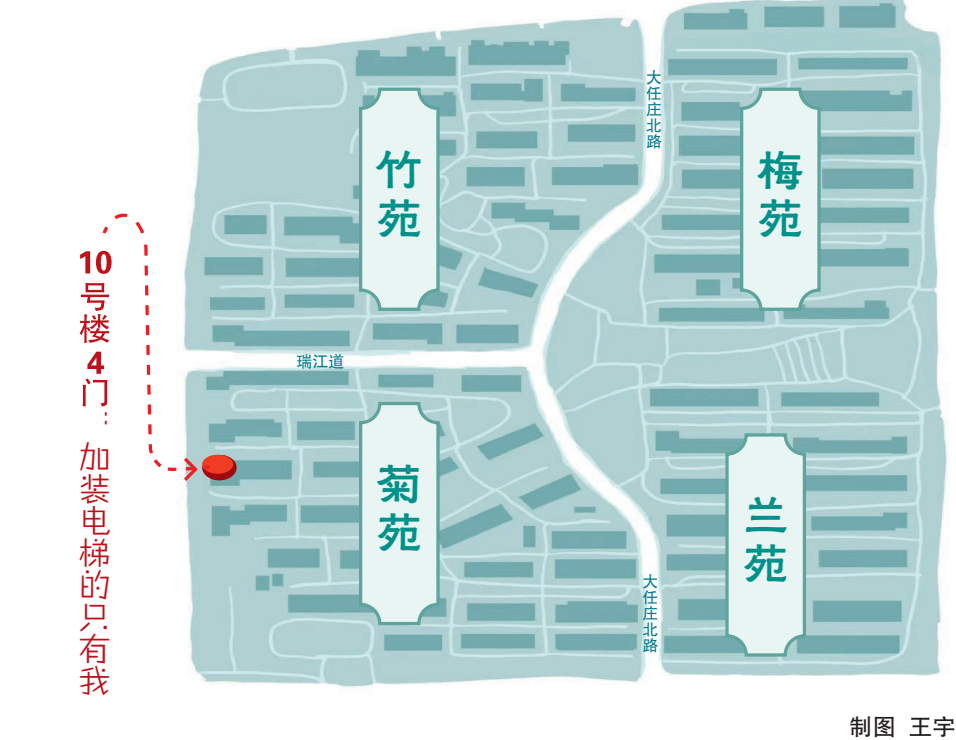
记者从刘先生提供的征询意见通知图片中看到，上面的文字对此次投票的性质和目的进行了说明：“依据河西区住房建设委加梯办要求，在具体栋(门)作为申请人按规定个别实施加装电梯前，必须充分听取加装电梯范围内所有居民意见，并获得多数同意。”此次意见征询被定义为“前期基础性摸底工作”，并要求“全体居民以‘户’为单位参与投票”。通知进一步明确，若此次征询获得多数同意，即代表“瑞江花园社区具备加装电梯的前提条件”。在此之后，各楼门方可“按照规定，以具体栋(门)为单位，依据栋(门)内居民意愿单独申请实施”。

记者调查：
法律适用与范围界定之争

记者查阅《天津市既有住宅加装电梯工作指导意见》，其中明确，加装电梯一般以栋(门)为单位进行表决，但同时规定，“商品房性质的既有住宅加装电梯，需要占用小区范围内业主共有道路、绿地等公共场所的，应当按照民法典关于业主共同决定事项的规定执行。”民法典则规定，改建、重建建筑物及其附属设施等事项，需达到专有部分面积和人数“双三分之二以上参与、双四分之三以上同意”。

“业主共同决定”的范围应如何合理界定？决策权应仅限于利益最直接相关的本楼门(单元)业主，还是应扩展至其所在的、相对独立的院区（如菊苑），抑或是必须交由整个物业管理区域(社区)的全体业主共同表决？在具体操作层面，对于一个楼门的电梯加装工作，在进行业主意见征询时，是否应当坚持“一事一议”的精准原则，而非将其泛化为一个笼统的社区性议题？这些问题的答案，都关系到征询程序的实际效果与项目成败。

瑞江花园社区规模庞大，梅、兰、竹、菊四个院区各有独立的围墙与出入口，中间甚至有市政道路相隔。记者在社区随机走访时发现，部分居民对此次征询存在误解。一位王姓大爷态度明确：“整个小区要加装电梯，我肯定不同意。”杜女士则表示：“我住的楼门装电梯我不同意，其他楼门跟我没关系，我也没意见。”而杨先生则反问：“哪个楼门加装哪个楼门自己征询意见，问我们干什么？这个通知上说要启动整个小区加装电梯，没提具体哪个楼门呀。”值得注意的是，即使是身处菊苑的



制图 王宇

业主李女士，也对情况不甚明了：“我后来打听才知道，原来是10号楼4门想装电梯。不知道为什么通知上不写清楚，弄得大家根本不知道具体是怎么回事。”

部门回应：
大规模征询意见是“为基层减负”

河西区住房建设委认为，在“四个院区全体业主投票表决”一事上，其执行市区文件及相关法律并无不当。菊苑10号楼4门加装电梯因需占用共有部分，属于“改建、重建建筑物及其附属设施”范畴，因此必须严格按照民法典关于业主共同决定事项的规定执行。瑞江花园四个院区设有一个共同的业主委员会，并选聘了同一家物业服务企业，故应按照上述规定执行。

属地尖山街道对此事给出了进一步的解释。瑞江花园社区居委会于今年2月就组织全社区意见征询，但整体参与率仅为约9.7%，因此未能达到法定表决比例。对于将征询内容设定为“整个社区加装电梯”，街道解释称，主要考虑是“为基层减负”和避免业主重复投票，社区规模庞大，组织一次覆盖4000余户的意见征询耗时费力。若未来每个有加装需求的楼门都重复启动如此大规模的全社区征询，将造成行政资源与居民时间的反复消耗。为此，街道向河西区住建委咨询，询问是否可以“针对整个社区加

装电梯工作”进行一次前置性的整体意见征集？在得到“符合规定”的答复后，社区才开展了此次征询。其初衷是希望通过一次全体表决，为后续各楼门的加装申请铺平道路，简化流程。

然而，这种将具体需求泛化为笼统议题的做法，在实际操作中因业主参与度低、议题不明确而陷入僵局，反而背离了提高效率的初衷。

核心追问：
加装电梯 法律执行如何更精准？

天津大学法学院刘海安教授指出，瑞江花园的困境关键在于如何平衡法律原则与民生需求。当加梯方案仅涉及极小公共区域时，机械地要求超大型社区“全体投票”，导致了程序空转，好事难办。

他认为，破解之道在于执行层面更精细。例如，可根据占用公共区域的实际情况，细化表决范围，将决策权更多地赋予直接受影响的楼栋或院落。同时，必须坚持“一事一议”，征询内容应具体明确，保障业主的知情权与表决的有效性。

刘海安强调，这要求基层治理展现更多智慧与担当。相关部门应主动协调，在依法办事的前提下，探索更灵活、更人性化的工作方法，避免“一刀切”，让惠民政策能够真正落地。

消费维权新问题

短视频广告购物遭遇“消失的订单”

给了一家商贸公司。接着又仔细核查了手机内所有可能关联的购物应用，依旧没有找到订单痕迹。最后他们尝试根据快递单号联系商家，却发现所留电话是虚拟号码。所有线索至此中断。

无独有偶，市民李女士通过短视频广告购买手机壳后，也是无法查询物流信息，直至数日后偶然再次刷到同一广告，才循迹在某电商平台找回订单。市民刘先生、唐先生也遭遇类似情况，都是在刷短视频期间下单购物，想反悔却因“找不到订单记录”无法退单，收到货物后同样因为“找不到订单”而无法开始退

货流程。

记者在多个网络消费投诉平台检索发现，此类情况并非个例。多位消费者反映，通过短视频跳转购买商品后，订单信息没有显示在短视频平台的订单信息内，错过了广告视频页面，便陷入“找不到订单、联系不上商家”的无助局面。

此类“消失的订单”现象背后，暴露出短视频广告购物在交易链路透明性与消费者权益保障方面存在的短板。部分广告通过技术设置跳转至临时交易页面，订单信息未能有效整合至消费者常用的购物平台，导致追溯困难，加上广告发布者、实际销售者及

收款方时常分离，部分交易缺乏平台担保，一旦发生纠纷，消费者极易陷入举证无门、维权无路的困境。

对此，天津市消费者协会提醒广大消费者，在通过短视频链接购物时务必保持警惕，页面跳转至正规电商平台后再下单，支付后立即截图保存订单详情、广告页面及支付凭证等完整信息。若发现订单难以查找，可尝试通过支付记录中的收款方信息、快递单号或广告浏览历史等多渠道反向联系商家。遇到消费纠纷，应及时向短视频平台、支付平台及市场监督管理部门反映，以形成维权合力。

急寻华昌道废弃底座主人

近10年无人问津 夜间出行常埋隐患



华昌道上的废弃底座。

针对这一长达近十年的城市管理“死角”，记者分别联系了多个部门，但目前并没有找到管理方。河东区政府称，路灯并不在河东区的管辖范围内；天津市路灯管理处说这不是他们的产权；交管部门查看后表示，该底座不是信号灯底座，也不属于交管部门管理；天津市城市管理委员会经

过多部门询问，说找不到管理方，还得继续调查……

一个底座，静立九年有余，无人问津。有人不禁会问，城市精细化管理如何体现？日常巡查是否存在盲区？跨部门协同处置机制中是否出现了“缝隙”？问题需要回答，底座更需要清理。

停车场超范围经营 管理部门介入整改

■ 记者 赵煜

日前，河西区市民吴先生向天津日报热线23602777反映，在大沽南路与围堤道交口，位于国华大厦旁的一处收费停车场，实际使用面积超出了申报范围。

记者将相关线索反馈至河西区城市管理委员会。河西区城市管理委组织工作人员开展专项核查，调取了该公司所持有的《中华人民共和国国有土地使用证》及附带规划图，并对停车场实际经营区域进行了实地丈量。核查结果显示，该车场实际经营面积约超出土地使用权证核定范围的三分之一，存在明确的超范围占用他人地块问题。工作人员告诉记者，河西区城市管理委约谈了停车场相关负责人，责令停车场停止所有违规经营行为，并限期完成整改，整改期间暂停运营。

近日，记者再次前往涉事停车场回访看到，整改工作已落实到位，停车场按照规划图明确的合法经营范围调整运营区域，对超出核定范围的部分进行了物理隔离。

河西区城市管理委相关负责人表示，后续将进一步加大对辖区内经营性停车场的日常巡控，定期开展用地范围、经营资质等关键环节的核查工作。同时，进一步强化对辖区内经营性停车场的监督管理力度。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(政民零距离)栏目与天津日报社会部合办

天津帮办

帮办热线 23602777
http://ms.enorth.com.cn/zmljl/

关注城市角落

►天津港保税区

防寒围挡 堵了通道不方便

■ 记者 韩爱青

近日，市民杜女士反映，天津港保税区中环东路绿化带设置了防寒围挡，这本来是件好事，但是遮挡了部分便民人行道。中环东路上坐落着天津港保税区空港学校。杜女士告诉记者，她的孩子就在校就读，学校距离路口比较远，为了方便家长接孩子，绿化带上原来设置了便民人行道。但是安装统一防寒围挡后，便民人行道被遮挡。“接送孩子想过马路，要绕很远到路口，大家感觉不太方便。”杜女士建议，在保障植物越冬的同时，在行人通行需求较大的位置适当预留通道。

记者从天津港保税区管理委员会了解到，此次在中环东路两侧绿篱加设防寒围挡，是为了保护植物安全越冬。按照原施工方案，围挡以约十米为一段进行设置，其间有部分行人惯常通行的路口被临时遮挡。城市环境管理局已要求养管单位进行排查，并重点对学校周边及其他人流密集区域作出调整，确保所有必要的行人通道保持畅通，以方便市民日常出行。至发稿前，问题获解决。

►武清区大碱厂镇

公厕上锁 赶集如厕不方便

■ 记者 高立红

武清区大碱厂镇黄官屯村唯一一座公共厕所被上了锁，村民以及到附近赶集的人都感到如厕不便。

记者近日在现场看到，这处公厕在黄官屯村的中间部位，门前有一座影壁墙，仅留旁边的步梯和无障碍通道可以通行。厕所大门被一条粗大的铁链拴着，上面有两把铁锁。铁链和锁都已生锈，大门和墙上贴着多张A4纸，上有“个人宅基地禁止使用”字样。

黄官屯村紧邻大碱厂镇政府，这里的农村大集十分有名，前来赶集的群众很多。公厕被锁后，不仅本村村民不能用，赶集群众也不方便了。

记者找到黄官屯村村委会。工作人员说，该公厕是2019年政府出资建的，为了改善村居环境，也为了方便过往群众。当时经过一系列程序，最终确定了现在的地址。这里原为一户村民的宅基地，若干年前该村民翻建房屋时让出，由村集体收回。厕所修建前，与该村民达成了共识，但是厕所建好后，该村民反悔，自行把公厕上了锁。村委会多次沟通无果。

该村村委会表示，会继续做该村民的工作，争取早日开放公厕。在此之前，村委会的卫生间供群众使用。

►静海区团泊镇

缺少路灯 学生晚归不方便

■ 记者 黄萱

近日，有市民向天津日报热线23602777反映，静海区团泊镇团泊学校门口的道路缺少照明设施，孩子们晚上放学后回家不安全。

“有些孩子骑自行车，也有不少走路的，但这段路没有路灯，过往的机动车速度还不慢。”市民王先生向记者表达了担忧。他所说的道路名为泽水北路，由于缺少照明，学生们晚饭后，仅能依靠学校旁边的潮湖湾小区透出的些许灯光看清道路，整条路大部分区域昏暗不清，加上往来车辆较多，交通安全问题令家长担忧。“希望能尽快安装路灯，或者采取一些临时措施，减少潜在危险。”王先生说。

记者于工作日晚间来到该路段实地查看。正如市民所言，学校门前及延伸的泽水北路上没有独立的路灯照明。小区的灯光虽然能透出一些光线，但仅能覆盖一小段区域，无法照亮整条道路，部分路段几乎全靠车灯和行人自备的手电筒照明，人车共用一道，存在明显的隐患。

针对此事，团泊镇政府相关工作人员回复，镇政府已关注到该路段的照明问题，并制定了解决方案，计划在泽水北路团泊学校路段新安装太阳能路灯。届时将有效改善道路夜间照明条件，保障学生及居民的出行安全。

►宝坻区宝平街道

步道破损 居民出行不方便

■ 记者 黄萱

近日，宝坻区金地新城大境小区多位居民反映，15号楼前的塑胶步道破损严重，虽经多次催促，但物业仅进行过一次简单修补，问题依旧存在，居民日常出行受到影响。

家住宝坻区金地新城大境小区15号楼的居民，近一年多来一直为楼前路面烦恼。据居民孙先生反映，门前塑胶步道破损严重的问题，他们于一年前就向物业报修，但物业迟迟没有实质性动作。在业主一再催促下，物业于今年11月进行了一次修补，但效果极不理想。“很多地方根本没修，还是坑坑洼洼的，不仅影响美观，更影响出行安全。”

记者在现场看到，该段塑胶步道表面斑驳，多处大面积起皮、脱落，其中最长的一条破损带有1.5米。走在上面，明显感到不平整，深一脚浅一脚，需格外留意脚下。

宝平街道介入调查后回复，小区物业公司目前已将维修所需材料采购完毕，但由于当前正处于冬季，气温较低，此时铺设路面容易因低温导致再次开裂。为保障最终的维修质量和使用效果，物业计划在明年春季气温回升至适宜条件时，再进行全面、彻底的铺设施工。