

通州老旧小区改造“居民说了算”

本报记者 鹿艺佳

近年来，本市很多小区都通过老旧小区改造提升了环境，改善了居住质量，可改造过程中有时会接到居民投诉，究其原因多是由于部分施工细节与居民的实际诉求不符。

通州区有 14 个小区正在推进老旧小区改造工作，记者调查发现，与以往不同的是，这些小区创新改造模式，具体怎样设计、由谁来施工、改得合不合格，不再仅仅由评审专家、设计公司和监理公司来决定，居民也全流程深度参与到旧改的各个环节中：设计方案居民商议，招投标环节居民打分，施工过程中居民监督……从“政府上菜”到“居民点菜”，居民对小区改造满意度很高，“这样的旧改真正改到了大伙儿的心坎里”。

全程参与

设计方案居民出谋划策

果园 235 号院的老旧小区改造工程即将正式动工。记者了解到，这次改造的很多设计都是在居民的共同参与下制定的，两个车棚的改造就是其中之一。

小区改造项目设计师王工参与设计之初，到小区实地调研，发现小区里有两个破旧车棚，北侧的车棚使用率较高，小区中间的车棚却堆了不少杂物。一些居民觉得车棚荒废太可惜，希望趁着旧改把空间利用起来。王工参考居民的建议设计了第一版改造方案，将这座车棚打造为可供居民休闲娱乐、议事协商的“居民会客厅”。“有了初步方案后，我们又通过宣讲、走访等方式征集居民的想法和建议，再结合职能部门的专业建议对设计方案进行完善，然后再次将方案展示给居民，再征求建议，修改完善……”王工说，就是在这个过程中，他听到了居民的更多诉求。“只留北边的车棚，离着远的人停车不方便。”“车棚改成活动场地，噪音可能会影响居民休息。”“现在电动自行车越来越多了，能通过改造解决充电难题吗？”经过居民出谋划策，设计方案进行了大改——不再打造居民会客厅，而是修缮翻新原有车棚，并加装充电接口和防火隔断。这个方案最终得到了多数居民的认可：“这样一来，既能把荒废的空间利用起来，也能缓解充电难的问题。”

王工说自己参加了大大小小十多次协商会，和居民的沟通交流更是不计其数，设计方案前前后后历时半年多，修改了五六个版本，像这样根据居民的实际诉求修改的情况在方案里随处可见。“北侧车棚旁一处五六十平方米的废弃花坛原本打算重新做绿化，但居民停车需求量大，大家建议把这里用来停车，我们也咨询了园林绿化部门，最终确定将这片废弃花坛改为 10 个停车位，再利用小区边边角角的位置补种绿化。”

通州区重大项目协调服务中心副主任邱磊告诉记者，以前老旧小区改造遇到最头疼的事，就是开始动工了，甚至施工接近尾声了，居民才发现改造效果不理想，或改造方案不合适，如果硬着头皮继续干，居民不满意，但推翻重来，又浪费大量人力物力，还会延误工期，同样遭到投诉。要彻底解决“费力不讨好”的问题，必须从源头抓起，只有居民最清楚自己的小区应该改哪里、怎么改、改成什么样，在改造方案设计之初，就要与居民多沟通，多协商，确定好设计方案再施工。只有把“政府上菜”转变为“居民点菜”，改造的结果才能最大程度符合居民需求。

邱磊表示，老旧小区改造清单里本就有必选项和可选项，但这 14 个小区的创新之处在于，可选项要细化得多。“楼体外墙选择什么颜色，多一点绿化还是多一点车位，娱乐设施放置在什么位置，这些细节的设计都可以通过投票、议事协商等方式，吸纳居民的建议。”

评定分离

居民给竞标公司出考题

10月21日,记者来到复兴里西路31号院,一进小区就发现一面醒目的展示板,上边摆放着各类管材、阀门、瓷砖等施工材料。往小区里走,还能看到多面展示墙,既详细介绍了小区各项改造方案,还展示了墙体基层处理、粘贴保温板、抹面砂浆等具体施工步骤。“我们这些外行也能一目了然地知道小区要怎么改造、用的是什么材料。”居民安先生告诉记者,复兴里西路31号院是建成20多年的老小区,听说要旧改,居民们都很期待,但高兴之余又有些忐忑。“大家对施工不了解,担心材料质量不过关、改造效果不好。因此施工方设置了展示区,工艺、材料、设计都给大家讲解得明明白白。”安先生说,这样“贴心”的施工方,正是居民自己在定标会上出考题、当评委选出来的。

今年7月,安先生参加了小区旧改施工的定标会。这次定标会有三家施工公司来竞争,安先生和另外几名居民代表,以及招标人代表、属地、社区、物业工作人员组成的定标委员会,根据三家公司的表现现场打分。三家公司展示各自的方案设想后,安先生提出了居民们非常关心的工程质量问题。“我之所以给现在这家施工公司打了高分,正是因为他们现场详细展示了各类工序以及所使用材料的品牌、型号等,并承诺在小区内打造专门的展示区,同时组织居民代表到材料生产厂家实地考察。”

其他定标委员会成员也纷纷向投标公司出考题。玉带路社区党总支书记李静说,旧改要顺利推进,不能小瞧有效协调解决各类矛盾和投诉所起到的作用,因此她格外关心施工方对接诉即办的态度和诚意。“这也是我打分的标准之一。”

邱磊告诉记者,以往老旧小区改造中标的施工单位,都是通过聘请专家的方式,从技术层面来选定的,谁的评比分数最高谁中标,但旧改要考虑的不仅有技术问题,更有居民意愿。“改造要让居民满意,第一步就是选出让居民满意的施工单位,因此,我们在以往旧改工作经验的基础上,创新采用‘评定分离’的招投标方式,专家评选,居民来定,让居民从招投标阶段就参与到旧改中来。”邱磊说,此次定标会之前,相关专家经过一轮评比,筛选出技术指标、经济指标均优秀的三家施工单位,定标会上再优中选优,让居民来打分,最后结合专家的专业评判和居民的改造意向确定中标单位。

施工方相关负责人秦尧曾参与过多次竞标,但评定分离的定标会还是头一次。“居民从竞标阶段就参与进来,不仅倒逼我们从一开始就把了解居民需求放在首位,按照居民实际诉求进行改造,也让我们和居民之间有了更多接触,很多有可能产生的矛盾都被化解在摇篮里。”秦尧说,定标会上,一名居民听完施工方案的展示汇报后,提及自己家的热水器距离下水管道很近,担心上下水管道改造会对热水器的使用造成影响。“按照以往的经验,这些细节问题往往出现在施工过程中,因为居民很难在旧改之前就详尽了解各项施工,很多具体疑惑也无法提前得到解答,等到施工时,各类问题接踵而来,不仅可能延误工期,还很容易激化双方的矛盾。”但这一次,在定标会上秦尧就给居民吃了一颗定心丸,他告诉居民,如果热水器与管道间的距离符合标准,将采取技术手段确保热水器不被污染,如果距离确实无法满足施工标准,需要拆除热水器,拆除及重新安装也将全部由施工方负责。这么预先解释清楚后,居民也就放了心。

据介绍,目前通州区14个小区率先采用评定分离的方式,选出了技术指标过硬,同时又符合居民改造意向的施工单位,这也是全市旧改工程以评定分离进行招投标的首次尝试。

施工监督

热心居民成立“监工小队”

王女士是云景里小区20多年的老住户。“常年水压不足,绿化、休闲场所也很少,大家一直盼着旧改。”施工单位进驻后,在小区里详细展示改造的各项内容和改造效果。王女士惊喜地发现,除了补建绿化和活动场地外,此次改造还针对小区老年人多的特点,增加了不少适老化改造。“不仅设计了无障碍通道和扶手,休闲区还设计了适老化座椅,方便停放轮椅。”

“设计是挺好的,可万一实际改的和效果图不一样怎么办?”王女士说,“方案是居民参与设计的,施工单位是居民选的,施工要是也有居民监督,大家就彻底放心了!”

其实，通州区在推进此次旧改创新工作时早已将这一点考虑进来。邱磊告诉记者，施工单位要与社区和物业分别签订两份共管协议，明确各方责任，确保改造期间各方相互配合，避免互相推诿。“此外，从事相关行业，或对工程、材料比较了解的居民都可以加入到‘监工小队’中，与社区、物业共同对施工进行监督，随时检查实际施工与规划图纸是否一致。”

王女士不仅热心肠，退休前还从事建筑行业，她决定加入“监工小队”，在力所能及的范围内帮邻居们把好关。她对居民们选出的施工单位很有信心，但也打算正式开工后经常下楼转一转。“每栋居民楼都贴着施工负责人的联系方式，要是真遇到问题，不怕找不到人。”

常女士也是“监工小队”中的一员，虽然改造还未正式开始，但为了有效监督施工方的服务是否到位、活儿干得漂不漂亮，她已经开始学习各类施工知识。“停水期间怎样保障居民用水、施工材料有没有乱堆乱放、拆改后的恢复情况如何……这些可都在我的监督范围内。”常女士说。

邱磊表示，此轮参与旧改的14个小区，包含果园235号院、复兴里西路31号院、云景里小区在内，多数都成立了由居民志愿者组成的“监工小队”。

记者手记

从“政府上菜”到“居民点菜”

老旧小区改造切实解决居民的生活难题，是重要的民心工程，理应特别重视倾听民意。近几年采访过程中，记者一方面听到居民热切期盼旧改的声音，另一方面也听到不少居民的抱怨：楼体为什么改成这个颜色，活动场所为什么设置在那个位置，旧改有些选项不是居民想要的……有的施工开始了，居民才发现设计方案不合适；有的项目完工了，大家才看到改造结果不理想。一番改造下来，耗费了大量人力物力，却“费力不落好”。如何杜绝这一情况，是这项民心工程需要继续探索完善的地方。

从“政府上菜”到“居民点菜”，通州区的创新实践为这个问题提供了一个新的解题思路。采访中，邱磊告诉记者，居民天天生活在自家小区，自然最了解小区需要改什么、怎么改，因此老旧小区改造要多听居民的声音。

从改造设计，到选谁施工，再到施工监督，通州区正是本着这样的初衷，在落实旧改各项政策的前提下，结合以往老旧小区改造工作的经验，探索出以共商共治、协同治理为核心的老旧小区改造新模式。居民作为改造的受益者，不再是改造的旁观者，而成为改造的参与者。只有不断完善旧改过程中的民主参与、协调与监督，确保居民的知情权和参与权，才能进一步提升居民的幸福感和获得感，让旧改真正改到大伙儿的心坎里。