

2020年度深圳市龙岗区出租屋分类分级管理 标识标牌项目绩效评价报告

一、基本情况

本项目由区委政法委（网格办）负责主管、各街道办具体实施，主要工作内容包含加强出租屋分类管理、建立出租屋（城中村类）分级模式、实施出租屋等级动态调整、加强出租屋规范化管理、引导出租屋责任主体参与治理、强化评级结果运用等六个方面，并执行出租屋分类分级管理信息公示制度、分类分级管理工作规范化建设标准中基础设施建设的内容。

该项目涉及项目资金预算 1922.66 万元，实际支出 1586.37 万元。经综合评价，该项目绩效评价得分为 80.34 分，等级为“良”。

二、主要成效

截至 2020 年 12 月底，龙岗区出租屋分类分级管理标识标牌建设已全部完成。

（一）完成标识标牌安装，分类分级信息基本公开

根据《龙岗区各街道（社区）出租屋分类分级完成情况一览表》（截至 2020 年 12 月 31 日），11 个街道、94 个社区应分类，楼栋、套间均已完成分类，并完成监督牌及告示牌安装，监督牌及告示牌安装完成率均达到 100%。

基于监督牌及告示牌的安装，出租屋分类分级管理相关信息实现基本公开，包含楼栋地址、楼栋编码、民警、网格员、楼栋长、社区评定小组联系电话、楼栋及套间分级详情、存在隐患

等方面内容。同时，通过不同标识颜色标明分级情况的形式较为直观，能够方便城中村居民了解出租屋楼栋、套间设施配备情况，及时掌握相关管理负责人信息。

（二）督促问题隐患整改，促进业主租客安全意识提高

信息公示中涉及到的信息是过去出租屋交易中较少涉及的安全信息，客观上对业主和租客起到了安全知识教育的作用。通过对禁止级出租屋进行查封、封楼等工作的开展，促进业主排查整改出租屋隐患，对相关事故、风险的发生起到了防范作用。出租屋安全管理一方面依托于客观安全设施的配备和改造，另一方面也需要住户和业主提高相关意识，才能更为有效地防范问题、事故的发生。通过对出租屋分类分级信息进行公示，定期进行入户的巡查和教育work，能够促进业主和租客安全意识的提高和巩固。

三、存在的主要问题与不足

2020年龙岗区出租屋分类分级管理标识标牌项目虽然取得了一定成效，但本次绩效评价发现，该项目在以下方面仍存在问题 and 不足。

（一）项目前期缺乏指导，实施不够规范统一

1.前期调研工作不充分

根据项目单位提供的佐证材料及现场座谈情况，项目实施前主要根据其他区个别街道对出租屋分类分级管理的经验，组织了部分街道干部参观学习，未结合龙岗区的实际状况进行充分的论证和优化，也未在辖区内开展针对项目实施内容的具体调研，如

了解城中村出租屋外墙面积是否能够满足的标识标牌安装要求，标识标牌的后续使用、维护方式等；也未进行正式询价等工作。

2.预算管理不够精细，各街道申请资金不统一

各街道预申请预算资金的标准不统一，各街道社区招投标的单价区别较大。主管部门仅对出租屋分类分级标识标牌的式样、规格作了原则规定，由各街道分别对辖区出租屋分类分级标识标牌进行采购和安装，导致各街道对出租屋分类分级标识标牌的规格、材质、价格等差异较大，部分街道监督牌、告示牌中可更换的耗材材质有防水、防晒要求，部分街道则未对耗材材质有相关要求。部分街道选择将标识标牌分成几部分，部分街道则选择将内容整合至一块标牌中。

3.实施安装缺乏指导，未充分考虑后期更新需求

根据现场调研、问卷调查反馈，标识标牌内容较多，影响美观、且小广告张贴问题较严重，使得部分业主对于标识标牌的有效性存在质疑，一定程度上造成出租屋业主不配合的情况。2020年的采购合同维护范围之外，部分街道、社区后续标识标牌内容的更换及维修还需与相关专业企业签订合同，由其提供定期更换的服务，这是导致标识标牌更换不及时的主要原因。

4.项目绩效目标不明确，考核内容不完整

根据《龙岗区提升出租屋分类分级管理工作推进方案》要求到2020年底100%完成挂牌任务。但未对标识标牌的安装质量、是否符合实施方案要求的情况进行规范。同时，也未设置项目相关的、可量化的效益指标，如安全事故、警情降低率、责任主体

主动申请动态调整情况等具体指标。不利于有效考核标识标牌项目的实施情况，并为今后实施提供参考。

（二）标识标牌功能有限，信息利用有待提高

标识标牌在出租屋分类分级管理中，主要作为分类分级信息、相关责任主体信息的公开载体，相关问题整改依赖于社区及其他业务部门的监督及执行，以及业主、租客的配合程度，项目直接效果有限。

1.信息的知晓和利用率还有待提高

由于出租屋分类分级管理标识标牌主要的信息公示对象是租客及业主。由于租客流动性较大，根据问卷调查，还存在一定数量的租客（占比为 4.74%）对出租屋分类分级信息不了解，无法有效利用已经公示的分类分级信息。考虑到出租屋租客的流动性较大、外来人员较多，实际中还有较多的租客对标识标牌所公示的内容缺乏认知，无法充分利用出租屋分类分级工作的相关内容及信息。目前，信息公开主要起督促作用，而通过公开出租屋分类分级信息，倒逼业主进行整改的作用尚不明显，对业主整改的促进力度不足。同时，出租屋管理主要通过网格员进行管理，但网格员无相关执法权，一定程度影响出租屋管理效果。

2.标识标牌功能有限，无法直接解决问题

出租屋管理是一个复杂的系统问题。标识标牌的主要作用是信息公示，一方面向社会公众公开出租屋分类分级信息，另一方面联通了多个业务部门的工作，对出租屋分类管理的相关工作和问题进行了整合。在出租屋管理中，问题隐患不是孤立存在的，

一个问题的解决可能会导致新问题，同时部分隐患问题整改后回潮快。对于这类问题，仅靠公示无法进行解决，需要相关业务部门通过完善配套措施、加大执行力度等方式进行配合。

（三）信息更新不够及时，信息平台利用不充分

标识标牌作为信息载体，其最主要的作用是对出租屋分类分级信息进行公示，信息公开、公示效率与信息平台利用情况息息相关。在目前的标识标牌使用中，主要存在以下问题：

1.信息公开功能有限，网页内容整合不充分

目前二维码扫描后，内容较为简单，以楼栋基本信息、分类分级情况为主，没有充分利用信息平台进行进一步的信息公示和宣传，未将与出租屋分类分级相关的各业务部门的管理信息、管理要求以及相关知识内容纳入，充分发挥二维码信息载体的作用。扫描二维码作为一项可以实现交互的信息传递方式，其收集信息的功能也未得到充分利用。

2.公告牌分级信息标签颜色存在与二维码扫码的信息不一致的情况

现场调研中抽查部分出租屋分类分级信息标签发现，部分标签颜色与扫描二维码后的分级信息不符，如张贴的标识颜色为绿色，但扫码后系统内信息为关注级（标识颜色应为黄色）。经与现场社区工作人员核实，存在信息更新滞后的情况。标识标牌设置颜色区分的主要目的，是通过颜色直观反映出租屋的分类分级情况。如标识信息更新滞后，将直接影响标识标牌主要功能的发挥。

3.标识标牌安装不规范

现场调研发现，各街道均存在标识标牌安装不符合实施方案要求的情况。根据《实施方案》及《规范化建设标准指引》要求，监督牌、告示牌应安装于面向大门右侧的位置。但由于部分城中村出租屋楼栋建设没有统一标准，一楼外墙规格、面积差异较大，部分楼栋一楼外墙没有足够的空白面积，无法按照实施方案要求在指定位置安装监督牌和告示牌，部分标识标牌安装于楼栋侧面、背面、楼栋内部等不容易获取信息的位置，无法充分发挥监督牌、告示牌的作用。

四、建议及举措

（一）加强项目反馈收集，统一规范实施内容

建议主管部门加强对各项工作的统筹，在 2020 年实施经验的基础上，积极收集各街道的反馈意见，完善项目实施指导，提升出租屋分类分级管理标识标牌的使用效率。

一是细化方案内容，为后续工作开展、后续使用维护提供指导。建议根据 2020 年分类分级管理标识标牌项目的实施情况，充分听取各街道的建议，完善实施方案内容，细化考核标准及实施规范，为后续标识标牌使用、维护及出租屋分类分级管理工作的持续开展提供指导。在实施方案方面，建议适应当前项目的阶段，制定常态化的实施方案监督办法，以满足项目后续管理、实施需要，并作为其他相关工作开展的参考。如对标识标牌后续维护、更新的规格、价格标准进行明确；安排定期的监督检查工作，规范检查的开展形式、频次、范围、须达到的标准等。在考核标

准方面，建议加强对标识标牌安装、使用质量方面的关注，根据对出租屋分类分级管理的要求，进一步细化相关指标，如增设标识标牌安装的质量指标、社会效益指标等。二是完善项目持续实施的管理措施，明确规范标识标牌更新时间要求。针对标识标牌后续的运营及更新，建议在充分调研的基础上，考虑社区对及时更换分级内容的需求，对标识标牌的式样、规格、材质进行规范，也可以降低日常维护、更新的复杂程度，提高更新效率，并节约相应资金。同时，在标识标牌更新时间方面，建议统一规范标识标牌信息与系统内信息的同步的时间要求，以提高标识标牌信息的准确性和有效性。三是规范相关采购工作。如后续有标识标牌的采购需要或类似工作，为统一物品单价、节约成本，可由主管部门牵头统一采购需求，在充分调研的基础上制定科学、合理、细致的统筹方案，安排统一采购或指定一到两个单位开展相关工作。

（二）优化标识标牌利用，提高信息公示效率

建议在现有出租屋分类分级管理标识标牌安装的基础上，对标识标牌使用进行优化。

一是调整标识标牌安装位置。对部分安装不符合《实施方案》要求的标识标牌位置进行调整。如未按照要求安装至面向大门右侧的，对其安装位置进行调整，保证标识标牌信息公示效果。其次，积极收集结合实际使用反馈，用于标识标牌后续调整。二是根据实际使用情况细化标识标牌应用方式。在标识标牌使用及维护的过程中，利用更新、维护的机会，根据工作经验及反馈意见，

区分其功能，将具体张贴位置分为单元楼内部和单元楼外部。一方面可以减少外墙张贴标识标牌数量，优化市容市貌。另一方面可以降低后期更新、维护成本。同时，应加强清除非法小广告的力度，保证监督牌、公告牌功能的有效发挥。**三是丰富标识标牌二维码关联功能。**建议充分利用二维码的优势，完善扫码后页面的内容，进一步发挥标识标牌信息公开的作用，提高信息公示效率。在网页中增加居民填写的功能，可由居民对发现的隐患、问题进行主动申报，减轻网格员压力。

（三）加强业务部门联动，带动社会力量参与

标识标牌是出租屋分类分级管理工作的信息载体和公示窗口，充分发挥其作用，一方面需要加强租客和业主的安全意识和对出租屋分类分级工作的认识，另一方面需要通过加强各相关部门的协作配合，加大执行效率，将分类分级管理工作落到实处。**一是建议继续加强宣传教育，提高出租屋分类分级工作的社会关注度及业主、租客的安全意识。**通过进一步积极动员，发动业主、租户的广泛参与，加强与各类主体的沟通交流，进一步提高相关工作的社会参与度、满意度；让租客和业主真正认可并参与到出租屋分类分级管理工作中，主动防治问题隐患，关注出租屋安全信息；引导业主积极采取措施，改善出租屋条件、设施设备和出租屋环境。**二是加强部门协作，提高分类分级工作所获信息的利用率。**建议强化各职能部门协作联动，健全完善行动联合、信息共享、资源互通等机制。充分发挥出租屋网格员收集、传递信息及日常管理的职责，对排查发现的隐患及时分拨处置，联合、统

筹相关职能部门对整改难的隐患进行联合行动进行整治。以出租屋隐患发案倒查为重要抓手，对隐患、警情高发的片区出租屋进行重点查处和清理整治，扫除管理盲区。三是集中改善分类分级工作中已出现的重点难点问题。对出租屋管理中面临的实际困难问题，如天台防高坠网、充电桩等建设需求，继续加强配套设施的建设。