

分类号: C93
密 级: 公开

学校代码: 10363
学 号: 2211120112



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 “放管服”改革背景下的市场监管
路径优化研究——以南陵县为例

论 文 作 者	钱冉
校 内 导 师	刘军
校 外 导 师	承孝敏
专业学位类别	公共管理
研究方向 (领域)	地方政府治理

论文提交日期: 2024 年 5 月 28 日

分类号: C93
密 级: 公开

单位代码: 10363
学 号: 2211120112

题 目 “放管服”改革背景下的市场监管路径优化研究
——以南陵县为例

英文并列

题 目 RESEARCH ON THE OPTIMIZATION OF
MARKET SUPERVISION PATH UNDER THE
BACKGROUND OF "DECENTRALIZATION,
REGULATION AND SERVICE" REFORM
——TAKE NANLING COUNTY AS AN EXAMPLE

学生姓名: 钱 冉

校内导师: 刘 军

校外导师: 承孝敏

专业学位类别: 公共管理

研究方向(领域): 地方政府治理

论文答辩日期: 2024 年 5 月 25 日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名： 钱 冉

日期： 2024 年 5 月 28 日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 ____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：钱 冉

指导教师签名：



日期：2024 年 5 月 28 日

日期：2024 年 5 月 28 日

“放管服”改革背景下的市场监管路径优化研究 ——以南陵县为例

摘 要

随着“放管服”改革的深入推进，南陵县的市场环境发生了翻天覆地的变化，市场主体在这一大环境下呈现出蓬勃发展的态势。这一改革不仅激发了市场的活跃性，带动了经济的迅猛增长，同时也给市场监管工作带来了前所未有的挑战和更高的期待。为了更好地适应这一变革，本文以南陵县为例，深入探索和分析在“放管服”改革背景下，市场监管工作可能的优化路径，以期为全国各地的市场监管工作提供有益的借鉴。

本文运用新公共管理理论、整体性治理理论及政府流程再造理论，选取一家具有代表性的企业作为个案研究的样本，同时综合问卷调查法和深度访谈法，分别从政府、企业和群众角度，对南陵县市场监管工作的现状和问题进行了深入的剖析，找出了在商事登记制度、信息技术、职能转变三个方面存在的问题和症结所在。

基于南陵县的现状分析得出，市场监管路径优化的主要对策是：首先，商事登记制度方面，实施申报承诺制度结合标准化登记。通过简化审批流程、降低市场准入门槛，激发市场主体的活力。同时，通过标准化登记，确保市场主体信息的真实性和准确性，为后续的监管工作奠定坚实基础。其次，信息技术方面，通过构建跨部门并联的综合监管体系，汇聚多部门的信息资源，达成信息共享与协同监管，提供实时监管数据和分析报告，帮助监管部门及时发现问题和风险，确保市场秩序的稳定和公平。最后，在职能转变方面，夯实监管主体和被监管主体责任意识。通过加强法律法规的宣传和普及，提高市场主

体对法律法规的认知和遵守意识。加强监管人员的培训和管理，确保监管工作的公正性和有效性。

关键词：“放管服”，市场监管，商事登记，路径优化

Research on the Optimization of Market Supervision Path under the Background of "Decentralization, Regulation and Service" Reform——Take Nanling County as an Example

ABSTRACT

With the deepening of the reform of "decentralization, regulation and service", the market environment in Nanling County has undergone earth-shaking changes, and market entities have shown a vigorous development trend in this environment. This change not only stimulates market vitality and promotes rapid economic growth, but also poses new challenges and higher requirements for market supervision work. In order to better adapt to this change, this paper takes Nanling County as an example to explore and analyze the possible optimization path of market supervision work under the background of "decentralization, regulation, and service" reform, in order to provide useful reference for market supervision work across the country.

Based on the new public management theory, the holistic governance theory and the government process reengineering theory, this paper selects a representative enterprise as a sample of the case study, and at the same time integrates the questionnaire survey method and the in-depth interview method, and conducts an in-depth analysis of the current situation and problems of market supervision in Nanling County from the perspectives of the government, enterprises and the masses, and finds out the problems and cruxes of the problems in the commercial registration system, information technology and functional transformation.

Based on the analysis of the current situation of Nanling County, the main countermeasures for the optimization of the market supervision path are: first, in terms of the commercial registration system, the implementation of the declaration commitment system combined with standardized registration. By simplifying the approval process and lowering the market entry threshold, the vitality of market players will be stimulated. At the same time, through standardized registration, the authenticity and accuracy of the information of market entities are ensured, laying a solid foundation for subsequent regulatory work. Secondly, in terms of information technology, through the construction of a cross-departmental parallel comprehensive supervision system, the information resources of multiple departments are gathered, information sharing and collaborative supervision are achieved, real-time regulatory data and analysis reports are provided, and problems and risks are discovered in a timely manner by the regulatory authorities to ensure the stability and fairness of the market order. Finally, in terms of functional transformation, it is necessary to consolidate the awareness of the main body of supervision and the responsibility of the subject of supervision. By strengthening the publicity and popularization of laws and regulations, improve the awareness and compliance of market entities with laws and regulations. Strengthen the training and management of supervisors to ensure the fairness and effectiveness of supervision work.

KEY WORDS: "decentralization, regulation and service"; market regulation; commercial registration; path optimization

目 录

摘 要	I
ABSTRACT	III
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景与研究意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	2
1.2 国内外研究现状	3
1.2.1 国外研究现状	3
1.2.2 国内研究现状	6
1.2.3 国内外研究评述	9
1.3 研究思路内容与研究方法	10
1.3.1 研究思路	10
1.3.2 研究内容	11
1.3.3 研究方法	11
第 2 章 相关概念与理论依据	13
2.1 相关概念	13
2.1.1 “放管服”改革	13
2.1.2 市场监管	15
2.2 理论依据	17
2.2.1 新公共管理理论	17
2.2.2 整体性治理理论	18
2.2.3 政府流程再造理论	19
第 3 章 “放管服”改革背景下的南陵县市场监管现状	21
3.1 南陵县“放管服”改革落实概况	21
3.2 南陵县市场监管局在“放管服”改革背景下的职能优化	27
3.2.1 商事登记制度改革	27
3.2.2 事中事后监管平台建设	28
3.3 “放管服”改革背景下服务企业的生命全周期	29

3.3.1 企业开办平台运用·····	29
3.3.2 事中事后许可办理·····	30
3.3.3 行政处罚和信用监管·····	31
3.4 “放管服”改革背景下的市场监管满意度调查·····	32
3.4.1 调查问卷的基本情况·····	32
3.4.2 商事制度政府服务满意度·····	33
3.4.3 市场监管力度满意度·····	34
第 4 章 南陵县市场监管中存在的主要问题及原因分析·····	36
4.1 存在的主要问题·····	36
4.1.1 政府角度·····	36
4.1.2 企业角度·····	38
4.1.3 群众角度·····	39
4.2 问题产生的原因分析·····	40
4.2.1 登记制度方面·····	40
4.2.2 信息技术方面·····	40
4.2.3 职能转变方面·····	41
第 5 章 南陵县市场监管路径优化的主要对策·····	43
5.1 完善申报承诺与标准化登记·····	43
5.2 搭建多部门并联监管平台·····	43
5.3 优化责任到人制度·····	45
结 语·····	46
参考文献·····	47
附 录·····	50
附录 1 南陵县经营主体市场监管满意度问卷·····	50
附录 2 访谈提纲·····	53
致 谢·····	54

第 1 章 绪论

1.1 研究背景与研究意义

1.1.1 研究背景

2013 年，中央政府明确提出了以“简政放权”和“放管结合”为主导的改革方针，目的在于优化行政运作流程，提升政府工作效能。在这一方针的指引下，国务院在短短两年内成功削减了三分之一的行政审批事项，充分体现了政府坚定的改革决心和高效务实的执行力。2014 年，政府进一步深化了“放管结合”的战略，不仅确保了权力的有序下放，还同步加强了监管措施，确保了改革的稳健推进。至 2015 年，改革步伐进一步融入优化服务的新元素，形成了“放管服”三位一体的综合改革框架，推动了改革的全面深化与持续发展。李克强总理对此给予高度评价，他表示，“‘放管服’改革不仅是政府管理经济社会方式的创新与突破，更是关乎全局的关键举措。它有效推动了价格、财税、金融、社会事业等领域的改革进程，成为全面深化改革持续深入的重要动力。”这一评价不仅突显了“放管服”改革在全面深化改革中的核心作用，更彰显了其在推进国家治理体系和治理能力现代化进程中的积极贡献。就商事制度而言，中央政府采取了一系列有力的整改措施，显著地减少了前置审批环节，削减比例高达 85%。在注册资本方面，实行认缴制度，并实施了工商登记的“先照后证”原则。此外，政府积极推动改革，全面推行“多证合一”和“一照一码”制度，大幅缩减企业注册登记时间，显著增强流程便利性，进一步优化了营商环境，为企业的快速发展提供了有力支持。同时，为强化事中事后的监管效能，中央政府推行公平竞争制度，构建市场信用平台，并对监管与执法方式进行了深度革新，以维护市场秩序和公平竞争。在政务服务方面，政府也在持续优化，通过实施“互联网+政务服务”及多项便民举措，提升了政务服务效率和便民服务水平，为民众提供了更加便捷高效的政务服务体验。

这一系列改革举措的落实，充分彰显了“放管服”改革在激发企业和社会创新活力方面的积极作用，有效优化了营商环境，使便民服务变得更为高效与实效。党的二十大报告也明确指出，我们需要建立一个高质量的社会主义市场经济结构，

并深化简化行政程序、放权与管理的结合，以及优化服务体系的改革。此外，该报告还建议建立一个全国性的统一大市场，进一步推进要素市场化的改革，打造一个高标准的市场结构，并持续优化产权保护、市场进入、公正竞争和社会信誉等市场经济的基础制度，以进一步优化营商环境^[1]。

在“放管服”政策改革的大背景之下，市场经济稳定发展也愈加活跃，对于市场的监管机构也提出了更高的标准。通过对流程的重新组织、链路的整合、大数据技术和物联网的应用，旨在提升市场监管的效率，并寻找更为高效的市场监管优化策略。如今，“互联网+X”模式愈加多样化，线上经济与共享经济兴起，同时创客空间和线上线下互动空间等新兴产业、新业态与新模式也日益活跃。经济行为和市场主体行为日益呈现突出的跨区域、跨部门特征，这也要求传统市场监管模式的优化和革新。从协同监管的角度出发，各职能部门之间需深化沟通与协作，共同构建一套协同高效的监管机制，实现监管力量的有机融合。这一机制旨在将传统的、较为单一的扁平化单部门监管模式，升级为更加全面、立体的多部门协同并联监管体系，进而显著提升政府监管的整体效能与精准度。通过跨部门协同，将更有效地发现、预防和应对各类监管风险，确保社会经济的稳定健康发展。从智慧监管方面，构建统一的综合监管平台，打造部门联动、线上线下联动的综合监管模式，提高风险预警防范和处置能力，促进各职能部门监管信息通过综合监管平台的整合共享，提高市场监管的智慧度和精准度。从而达到支撑各级政府和各职能部门切实履行监管职能的目的，构建一套实现提升治理能力现代化水平的科学政府治理体系。

本文通过对“放管服”改革背景下市场监管部门职能转变现状的深入研究，揭示当前市场监管部门在职能转化实践中所面临的难点、瓶颈。以南陵县市场监管局职能转变实践为例，选取特定市场主体进行深入剖析，并通过问卷调查的方式了解群众满意度，为深化“放管服”改革、优化市场监管路径提供有针对性的建议。

1.1.2 研究意义

（1）理论意义

本文从“放管服”改革背景下的南陵县市场监管的现实基础出发，以南陵县为样本，介绍归纳梳理南陵县市场监管路径优化的现状，具有一定的代表性。深

入分析市场监管过程中所突显的关键问题与监管短板，同时，在当前时代背景下，积极寻求市场监管优化的有效策略。通过提出一系列具体的建议和措施，以期进一步丰富关于“放管服”改革背景下市场监管路径优化的学术研究成果，并为此领域的研究提供新的案例与参考。

我国“放管服”改革尚处于初级阶段，一些市场监管路径的优化措施仍在实践中不断摸索与改革。随着事中事后监管体系的初步建立，学术界关于市场监管的研究文献尚显不足，且多数使用定性分析的研究方法。本文尝试从政府、企业和群众三个层面展开研究，为探索市场监管路径优化更多研究方法提供新的观点。

本文综合运用整体性治理理论、新公共管理理论等理论知识和南陵县实践分析相结合，构建“放管服”改革背景下市场监管路径优化研究的理论框架，为此类问题的研究提供新的素材。

（2）实践意义

本文深入剖析南陵县市场监管局在“放管服”改革中的实践举措，特别是事前一网通办平台及优化服务、事中事后监管平台的建设。通过评估这些措施的有效性，本文旨在揭示它们在提升市场准入效率、优化营商环境及强化监管效能方面的具体成效。同时，针对平台建设中可能遇到的风险进行前瞻性分析，提出相应的风险应对措施，确保平台稳健运行。通过本文的研究，不仅为南陵县市场监管局后续深化改革提供了具体的建设性意见，也为其他地区市场监管工作提供了可借鉴的经验和启示。本文的实践意义在于推动市场监管工作的创新发展，优化监管路径，进一步激发社会经济活力，为构建更加公平、透明、高效的市场环境贡献力量。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国外研究现状

（1）“放管服”改革方面

“放管服”改革即简政放权、放管结合、优化服务改革，国外虽然没有形成系统的理论，但是也有相关的概念理解。在国际层面，部分国家和地区政府在改革进程中，特别是在协调“社会、政府、市场”三者关系、重塑政府流程以及推

行“互联网+政务”等领域，已历经了一段相对漫长的转变过程。同时，一些学者也针对这些改革进行了深入探索，积累了大量的实践经验与理论建树。

相关概念可追溯至美国管制经济学领域的专家史普博于 1999 年在其著作《管制与市场》中提及的观点。他提出，市场失灵作为政府进行规制的必要条件，然而，政府的规制手段并非能够全面调节所有的市场失灵现象。这意味着，尽管政府规制在市场失灵的情境下扮演了重要角色，但其作用范围并非无限，无法涵盖所有市场失灵的情况。史普博详细论述了市场失灵的三大成因：进入壁垒、外部性以及内部性。鉴于上述因素，他进一步对政府规制进行了细致划分，将其分为与进入壁垒紧密相关的规制类型，具体包括自然垄断规制、外部性规制以及内部性规制。这种分类有助于更精确地理解和应对不同情况下的政府规制需求。史普博的研究中认为提高行政审批效率的关键是政府能否准确判断政府规制对市场产生作用的大小^[2]。基于此，戴维·奥斯本和特德·盖布勒在他们的著作《改革政府：企业家精神如何改革着公共部门》中，创新性地提出了“企业型政府”这一全新的观点，为政府的改革注入了新的活力，并促进了公共部门的创新和发展。这一概念与“服务型政府”概念高度相似，他们持有这样的观点：如果政府希望更高效地运用市场机制和资源，那么它必须是一个能够维护市场稳定、具备竞争力、可预期的市场导向和分权制度的政府。这意味着政府应如同企业对待顾客般，致力于满足公众的需求，并接纳公众关于服务质量的反馈建议^[3]。随后，乔治·弗雷德里克森（H. George Frederickson）进一步强调，政府的改革必须扎根于社会公平公正，积极创新组织形态，并在日常管理中凸显政府管理行为，充分展现政府管理的公共性^[4]。

（2）市场监管方面

在西方资本主义国家，市场规制这一概念的核心是利用法律法规对市场行为进行调控。在这方面，美国通过确立清晰的规则、设定相关标准等手段，有效地约束了市场参与者在特定领域的行为。1914 年，为了实施这一策略，《联邦贸易委员会法》正式颁布并赋予相应权力，由此建立了由联邦贸易委员会和司法部共同负责的反垄断执法机构，使联邦贸易委员会成为美国市场监管的重要机构。而在法兰西共和国，市场监管策略侧重于调整产业布局、淘汰落后产能以及扶持新兴产业，以此为主要手段来遏制不公平竞争行为。德意志联邦共和国则注重通过行政手段来保障经济的稳定发展，防止价格过快上涨和国际收支赤字过大。至于

英国，它通过完善市场规制、调整产业结构以及维护公平的市场竞争机制，有效地缓解了国内的就业矛盾。这些不同的策略和方法，都旨在促进各自国家市场的健康发展与公平竞争^[5]。

关于市场监管的概念，在 1992 年，美国学者伊恩·艾尔斯（Ian Ayres）和澳大利亚学者约翰·布雷斯维特（John Braithwaite）共同提出了回应性监管理论。该理论旨在构建政府与民间实体间的协作监管框架，强调监管为多方利益相关者所共担的责任，并强调政府之外的其他相关方在监管中的“主体”角色。同时，它提倡构建基于节点治理网络的平台，以实现联合监管的新格局^[6]。之后，2008 年，安东尼·格斯进一步建议采用法律和规章来指导和限制市场参与者的行为模式。基于监管的性质差异，市场监管可以被分类为社会监管型与经济监管型。西方国家在逐渐放宽微观市场的管理策略的同时，也在努力增强其对社会的监督和管理能力^[7]。

（3）市场监管路径优化方面

关于商事登记模式，德国修订的《商法典》对原有的繁琐、低效的商业登记制度进行了改革。这次改革不再以经营方式和规模作为商户登记的前提条件。除非法律明确要求某些商业实体进行强制登记，否则无需再详细审核经营者是否符合一个完整商人的经营模式和规模。这一变化与我国的“先证后照”改革有着许多相似之处^[8]。

而在“互联网+”方面，2009 年，Philip J.Weiss 提出了互联网监管的发展战略，认为互联网监管的进步取决于公共和私人机构的合作^[9]。Christopher T.Marsden 与 Michael J.Lenox 他们提出了一种新颖的“多方利益相关者综合治理”模式^[10]。此模式不仅涉及公共和私营部门的合作，还积极吸纳了民间社会机构的参与，共同构建监管体系。经过对多个案例的细致研究，他们发现消费者与信息通信技术公司在市场的联合监管与自我管理中均占据核心地位。这一发现为未来的互联网治理带来了全新的启示和思路^[11]。

在征信制度方面，各国展现出不同的特色。美国以其市场化的征信制度模式脱颖而出，德国则以其官方主导的公共征信制度模式著称，日本则以其协会自律的征信制度模式独树一帜。新加坡的民间信用评级机构在保障市场交易安全方面扮演了关键角色，新加坡政府通过与这些评级机构紧密合作，有效地强化了事中事后的监管力度^[12]。

1.2.2 国内研究现状

(1) “放管服”改革方面

2015年5月,李克强总理在《推进简政放权放管结合职能转变工作》电视电话会议中首次强调了“放管服”改革的宏观战略,明确指出从中央到地方应主动削减并下放行政审批权力,同时强化监管力度。到了2017年,李克强总理在全国深化简政放权放管结合优化服务改革的电视电话会议中,进一步阐释了“放管服”改革的深远意义,他认为这一改革的核心在于实现政府职能的深刻转变,无疑是一场具有历史意义的变革。他高度认可近年来改革工作对推动政府职能转变所取得的积极成效,并对未来工作提出了新的期望和要求,强调我们绝不能有丝毫的松懈和满足,必须持之以恒地推进改革,以更加坚定的决心和更加有力的措施,取得更多、更显著的成果^[13]。

随后,2017年,马宝成、吕洪业、王君琦和安森东对党的十八大以来“放管服”改革的进展、成效及存在的问题进行了深入分析。他们认为,为了进一步激发经济新动力,确保经济稳健且持续发展,“放管服”改革应加速供给侧结构性改革步伐。这一举措有助于优化经济结构,提升经济效率,为国家的长期发展奠定坚实基础。在此过程中,需综合运用多项举措,如激活市场活力、营造公平竞争的市场环境以及提供高品质的公共服务等,这些均为改革的关键领域与环节^[14]。李军鹏于2018年追溯我国“放管服”改革的起点至改革开放初期,并将近40年的改革历程划分为三个主要阶段:向市场经济转型、市场经济体制完善以及市场发挥决定性作用。经过对这三个阶段改革成果的深入研究,他提出改革的目标和核心任务需与时代发展同步,紧密围绕服务社会经济大局展开。改革的重点应聚焦于“市场决定性作用”这一核心,推动政府职能的深刻转变,实施全面扶持式改革。同时,应积极调动中央与地方的积极性,充分利用“互联网+”技术的优势,深入推进政府内部的深度改革,确保改革举措精准发力,实现政府职能的持续优化和升级^{[15][16]}。

2022年,傅广宛、李进华深入探讨了“简政放权、放管结合、优化服务”的内涵。他们认为,“简政放权”旨在减轻市场主体和社会主体的负担,为其解绑束缚,释放更多活力;而“放管结合”则强调在放权的同时,必须强化对市场和社會秩序的规范与监管,确保秩序井然、健康发展;至于“优化服务”,则要求

政府摒弃官僚作风，通过优化公共服务供给模式，为营商环境和社会发展环境创造更为优越的条件，推动社会的全面进步^[17]。

（2）市场监管方面

2008 年，陈世良通过综合运用研究与定量分析、定性分析的方法，深入剖析了转型时期社会主义市场监管所面临的重大挑战。他指出，在这一时期，现代企业制度的构建尚未完成，一个统一、开放、成熟的市场体系也尚未完全形成。此外，法律制度尚存在不完善之处，无法充分保障市场规则的有效实施。这些挑战无疑给社会主义市场监管带来了前所未有的压力与考验^[18]。诚实守信的理念尚待深化，信用管理制度的完善也仍在进行中；总体来看，二元经济结构特征仍显突出；市场秩序的规范化进程亦需加强。针对这些方面，2017 年纪桂玉采用实地考察与案例分析相结合的方式，选择了济南市章丘区市场监督管理局作为研究对象，进行了详尽而深入的实地调研。在商事制度改革落地后，济南市章丘区现行市场主体监管模式在运作中逐渐暴露出六大关键问题。这些问题包括综合监管模式的执行力不足、抽查范围过于宽泛导致监管重点不够突出、信息化监管手段相对滞后、部门间职责划分不够清晰、信用监管体系尚待健全、信息共享机制不畅造成“信息孤岛”现象，以及监管主体过于单一，难以构建多元化监管格局。这些问题的存在，不仅影响了市场监管的有效性，也制约了市场主体的健康发展。这些问题亟待解决，以优化监管效果，促进市场主体的健康发展^[19]。而次年，王湘军指出，我国市场监管长期存在小监管理念，强调政府单方面责任，却忽视了其他市场利益相关者在维护市场秩序和安全方面的作用和责任。为了改进这种情况，应该加强市场监管的多元共治，鼓励和支持企业、行业协会等市场主体积极参与市场监管工作，形成政府主导、企业自治、社会监督的市场监管新格局。这样可以提高市场监管的效率和水平，促进市场的健康有序发展^[20]。对应地，万岩、高世楫在 2021 年对现代监管体系的主要构成进行了全面阐述，包括监管法律的完善性、监管组织的健全性、监管程序的合理性，以及监管机构员工所需的专业技能和经验。同时强调了监管资源和技术条件的重要性，以及问责机制和激励机制的健全与有效性。这些要素共同构成了现代监管体系的核心框架，确保了监管工作的全面、高效和有序进行^[21]。

（3）市场监管路径优化方面

从宏观层面，2015 年，蓝志勇、南平、吕朝颖就提出，为了更有效地优化市场监管路径，应将传统的“市场失灵理论”逐步转向“公共失灵理论”作为新的指导原则，从而更精准地界定和明确优化目标。在此过程中，加强监管路径的制度化 and 法治化建设显得尤为重要，这不仅能够确保市场监管在公共行政部门的市场治理中占据核心地位，还能为市场监管提供坚实的制度保障和法律支撑。同时，还应积极鼓励公共管理部门不断探索和创新市场监管方式，以实现更为精准的宏观调控，有效维护和推动良性市场竞争的健康发展。此外，还需要关注并有效协调监管与市场利益之间的潜在冲突，以减轻其对市场监管路径优化可能带来的负面影响^[22]。次年，张潮、王晓莉等学者认为优化市场监管路径，需要实现市场监管与经济调节、社会管理、公共服务等其他职能的有机衔接。在此过程中，市场监督应超越计划经济的传统框架，更加注重监管职能的有效执行，确保监管工作能够切实落地并取得实效，从而推动市场监管体系更加完善，为市场的健康有序发展提供有力保障^[23]。

从“互联网+”层面，施建军在 2015 年深入研究了基于“互联网+信用+大数据”模型的市场监管优化路径，他特别强调，市场监管，特别是工商监管，必须坚守公共管理的价值导向。通过构建一套以“互联网+信用+大数据”为核心的高效监管体系，并融入组织、人员及制度等多维度要素，有望构建出一套系统化、科学化的市场监管优化流程。这一流程不仅有助于理顺计划、组织、指挥、控制及协调等监管环节，更能在实践中调和政府与市场、政府与社会之间的关系，实现更为精准、高效的监督与管理，推动市场监管工作的现代化和科学化。并首次优化市场“协同监管—网络化监管—市场化监管”路径^[24]。国家市场监督管理总局企业监管局局长马夫在 2017 年提出，为加强事中事后的监管工作，应充分利用大数据技术所取得的成果。通过整合与运用大数据技术，实现对市场活动的精准监控，提升监管的及时性和有效性，从而确保市场的规范有序运行。这一观点的提出，不仅体现了对现代科技手段在监管领域应用的深刻认识，也为市场监管工作的创新发展提供了重要思路。深入挖掘并分析市场主体的信息，不仅是市场监管部门完成当前任务的迫切需求，更是其长远创新发展的战略规划。通过大数据构建数据驱动的监管模式，可以革新传统繁琐的监管方式，降低监管执法的成本，并有效发挥公众在规范市场主体行为、增强社会监督方面的积极作用^[25]。

从协同监管层面，余岌认为，要进一步优化市场主体的监管模式，需针对商事制度登记改革，设计并实施一系列制度举措，包括建立健全部门信息共享制度、强化查案办案合作机制以及完善信息公布制度。这些制度的实施将有助于提升监管的效率和效果，促进市场主体的健康发展^[26]。在此基础上，次年，蒋大兴强调，在推进市场监管工作过程中，各监管部门应当积极展现自身的主动性和创造性，有效利用国家企业信用信息公示系统这一平台，强化跨部门间的协同监管机制。打破部门间的壁垒，防止监管工作出现各自为政的现象，确保监管工作的高效运行与协同配合^[27]。此后，陈永认为尽管市场监督制度涵盖了国家监督、行业自律、舆论监督和公众监督等多种形式，但每一种监督方式的有效实施都离不开信息的充分提供，因此应将信用监督视为市场监督的根本对策^[28]。同年，罗正恩从部门协作的视角出发，强调应强化联合惩戒措施的实施，清晰界定各部门的职责范围，并有效激发各部门参与监督的积极性与主动性，防止多个中心的监管失调^[29]。2021年吉富星在探讨企业自主性时，创新性地从“Information（信息）-Incentives（激励）-Improvement（改进）”的3I视角出发，构建了促进企业自主性的分析框架与思路，并特别强调了协同多元化监督在其中的关键作用^[30]。

1.2.3 国内外研究评述

研究分析显示，国内外学术界和实践界在探讨市场监管路径的优化时，主要聚焦于以下几个关键方面：简化行政分权流程、激发市场主体的活力、推动政府职能的转型，并构建透明高效的监管机制。在发达国家，他们积极运用社会信用评级体系、信用信息网络以及大数据平台等先进技术手段，为政府治理提供了强大的信息技术支撑，从而不断提升市场监管的效能和水平。这些国家通过建立市场监管信用限制机制与联合惩戒措施，加强了政府部门间的信息交流与合作监管，对违法经营行为实施严格的信用限制，进而构建起了强大的社会监管网络。相比之下，我国在大数据和信用监控系统的利用方面起步较晚，多数地区尚未建立起大型数据库和信息平台，这在一定程度上限制了数据与贸易的深度融合以及部门间的合力形成。然而，利用这些先进技术来加强社会治理、提升政府监管能力已成为新时代的必然趋势。尽管在改革过程中会遇到诸多困难和挑战，但传统的监管模式在新立法措施的制约下仍需寻求突破。目前，学术界对市场监管优化路径的探讨尚显模糊，概念不够清晰，研究深度与广度有待加强。所以，深入剖析当

前市场监管模式的运作机理，推进商事登记制度的深化改革，以及优化市场监管的实施路径，对于推动新经济环境下市场的稳健成长至关重要。

1.3 研究思路内容与研究方法

1.3.1 研究思路

本文在深度挖掘新公共服务理论、整体性政府治理理论及政府流程再造理论内涵的基础上，借助文献研究法、个案分析法、问卷调查法及深度访谈法等多元研究方法，对“放管服”改革背景下的市场监管进行了全面而深入的剖析。首先，从政府角度出发，分析了南陵县市场监管局在“放管服”改革要求下推行的商事登记制度改革以及事中事后监管制度的优化措施。其次，从企业和群众角度，探讨了“放管服”改革背景下他们的获得感和满意度。最后，综合政府、企业、群众三方的反馈，深入剖析了南陵县市场监管工作中面临的主要问题。在上述分析和论述后，从政府、企业、群众三个角度提出“放管服”改革背景下市场路径优化对策。

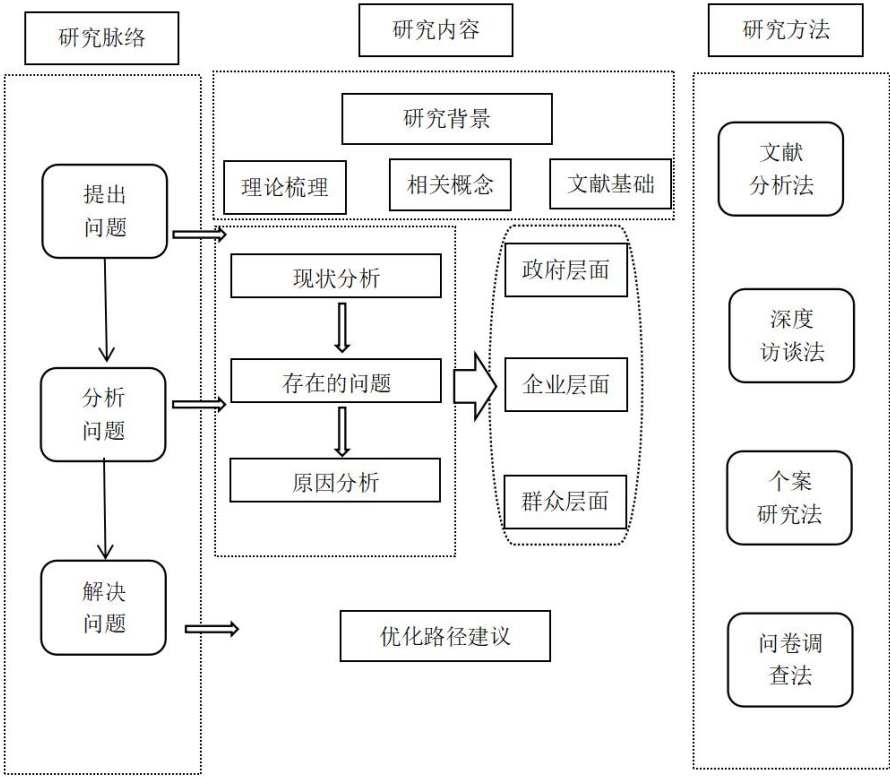


图 1-1 技术路线图

1.3.2 研究内容

第1章 绪论。首先通过分析当前市场形势及时代要求下的“放管服”改革要求背景，分析市场监管部门在“放管服”改革背景下职能转变和优化的必要性，进一步阐述其理论意义和实践意义。然后结合国内外“放管服”改革背景下的市场监管路径优化实践经验，借鉴其中启发性的优秀经验，为本课题的研究奠定相应的理论基础。最后通过梳理研究思路和研究方法，确定课题研究展开的框架。并分析可能的创新之处和研究中可能会遇到的问题。

第2章 相关概念与理论依据。在大量的文献阅读和整理后，阐明与本课题密切相关的“放管服”“市场监管”“商事登记制度改革”“事中事后监管”等概念。结合新公共服务理论、整体性政府治理理论、政府流程再造理论等相关基础理论对“放管服”改革背景下的市场监管进行多层次、各角度的深入研究。

第3章 “放管服”改革背景下的南陵县市场监管现状。首先从政府角度，即南陵县市场监管局在“放管服”改革要求下，进行的商事登记制度改革和事中事后监管制度的优化两方面进行分析。其次通过个案分析法、问卷调查法及深度访谈法，分别从企业和群众角度了解在“放管服”改革背景下企业和群众的获得感和满意度。

第4章 南陵县市场监管中存在的主要问题及原因分析。在上一章现状分析的基础上，分别从政府、企业、群众三方面分析当前南陵县市场监管工作中面临的主要问题，比如多部门之间数据难以实现共享、数字考核指标和实际经济水平不完全相符、申报承诺制带来的虚假承诺弊端等。并对上述存在的问题可能的原因进行分析论述。

第5章 南陵县市场监管路径优化对策。在上述内容的分析和论述后，从政府、企业、群众三个角度提出“放管服”改革背景下市场路径优化对策。

1.3.3 研究方法

(1) 文献研究法。通过广泛阅读国内外关于“放管服”改革及“市场监管”的众多书籍与文献，深入把握了“放管服”改革的背景、发展历程、内在逻辑及具体举措，从而产生对市场监管路径的多样性更为清晰的认识。通过系统梳理相关文献，获得对本论文的深刻启示，并总结“放管服”背景下市场监管路径优化

的相关理论。这些理论成果不仅为本文的深入研究奠定了坚实基础，还提供了有力的理论支持。

（2）深度访谈法。依托在南陵县市场监管局工作的便利条件，深入访谈多位曾在“放管服”改革前后参与工作的同事，以及来自不同年龄段、不同职位的代办机构和市场主体工作人员。访谈内容不仅涉及了市场监管领域“放管服”改革的现状，还探讨了政策执行中遭遇的难题，剖析了问题产生的根源，并展望了未来的改进方向。通过一系列的访谈，收集了大量来自改革前沿的一手资料和数据。

（3）个案分析法。选取具有代表性的一户企业作为样本，从企业的登记开始跟踪，跟进后续企业相关行业许可证的办理及相应事项的监管。从实际出发，了解企业在它的生命周期中在市场监管领域遇到的问题。以小见大，具体问题具体分析，阐述与本论文所研究问题相关的分析建议。

（4）问卷调查法。针对与南陵县市场监管局有业务往来的办事群众，设计关于商事制度登记、事中事后监管、企业满意度等方面的调查问卷。了解群众对“放管服”改革背景下，市场监管路径优化的切身体会，针对性地分析问题及原因，寻求优化路径的对策。

第 2 章 相关概念与理论依据

2.1 相关概念

2.1.1 “放管服”改革

2015 年 5 月，在推进简政放权放管结合职能转变工作电视电话会议中，李克强总理首次阐明了“放管服”改革的深远意义。他特别强调，要显著提升行政效率与效能，从中央到地方，必须坚定推进行政审批事项的精简与权力下放。与此同时，还需加强监管措施，确保改革能真正落地生根，取得实效[31]。随后，在 2016 年 5 月的《政府工作报告》中，李克强总理再次提及并深化了“放管服”改革的概念。

“放”即简政放权，通过简政放权激发经济活力和动力。中央政府积极下放行政权力，去除无法律依据和权威的行政权，并明确了各部门的职责权限。针对审批和许可事项，结合实际情况进行深入论证，明确其必要性和合理性。在保障国家安全和公共利益的前提下，应坚决取消那些不必要的审批，对于可下放的事项要尽快下放，以减少行政干预，释放市场活力。同时，在经济活动中，针对市场机制能够自主、高效调节的环节，应毫不迟疑地废除不必要的审批与许可程序，从而确保市场在资源配置过程中发挥核心且决定性的作用。此外，加快完善以备案、登记等名义存在的“隐形”审批和许可，确保审批流程的透明度和规范性，为企业和群众提供更加便捷、高效的服务。为进一步提升企业开办效率，简化并合并工商登记、税务登记、印章刻制、社保登记等流程，将银行开户由核准制转为备案制。在全国范围内推行“证照分离”改革，特别关注“照后减证”的落实，对于能够取消的审批，坚决予以取消；对于无法立即取消的，则采取备案或告知承诺的方式进行替代。针对暂时无法取消的事项，采用“多证合一”等创新手段，优化服务流程，提升服务效率。简化市场主体的注销流程，深化工业产品生产许可制度改革，全面清理冗余许可，加速向产品认证转变，确保与国际标准接轨。商标注册、专利申请等事项也需深化便利化改革，为创新创造提供更加便捷的环境。投资项目审批制度的改革需持续深化，从而进一步精简审批、核准等程序性事项，减少不必要的行政干预，充分激发市场主体的活力。在此过程中，必须坚

决清除所有阻碍市场公平竞争的规则和做法，确保各类所有制主体在资质许可、政府采购等关键领域享有公平公正的待遇，坚决摒弃地方保护主义，为市场主体创造公平竞争的市场环境。针对垄断行业，需要结合行业特点，逐步放开其竞争性业务，积极引入市场竞争机制，通过市场力量推动这些行业提升服务水平和效率。政策制定过程需接受公平竞争性审查，确保政策公平、公正、透明。优惠政策应基于普惠性原则，避免形成不公平的市场竞争环境。实行全国统一的负面清单市场准入制度，不断缩减清单事项，推动“非禁即入”原则的全面实施，为各类市场主体提供更加广阔的发展空间。加强跨境贸易便利化，深化税制改革，推动税费减免政策落实。依法加强税收管理，减少自由裁量权，提高透明度，并坚决打击偷税、虚开增值税发票等违法行为。同时，降低企业融资成本、物流费用和能源消耗，并持续提升网络服务速度，降低使用成本。

“管”即放管结合，通过创新监管方式管出市场公平和秩序。要实现市场监管领域“双随机、一公开”监管的全面覆盖，政府机构需不断创新并加强监管职能，利用新技术和新体制推动监管体系革新。更新监管理念与方法，力争在五年内构建起一套新型监管机制。该机制将主要依托“双随机、一公开”的监管模式，同时结合重点监管措施，并以信用监管作为核心基石。针对投诉举报的情形，进行有针对性的重点或专项检查，确保问题能够得到迅速且有效地解决。深入排查重大事故和严重风险隐患，以防范潜在风险。在监管过程中，规范检查流程，确保每一步都符合规定，同时严格事前审批，从源头上保障市场的健康有序发展。推进跨部门综合监管和“互联网+监管”，实现“一次检查、全面体检”。深化信用监管体系，促进涉企信息共享，实施守信激励和失信惩戒，确保违法必究。政府应切实承担起信用主体的责任，坚决纠正地方政府不守信用承诺的行为，树立政府诚信形象。对于新兴产业的市场主体，实施包容审慎的监管策略，制定科学合理的监管模式和标准，既要确保安全质量，又要为其提供充足的发展空间，促进新兴产业的健康快速发展。对潜在风险，特别是安全风险和社会影响较大的情况，应及早发现并采取措施。坚决打击新兴产业中以创新之名进行的侵权欺诈行为。

“服”即优化服务，通过优化服务提高政务服务便利度。以问题为导向，系统梳理企业和群众关注的焦点问题，特别针对反复奔波、长时间排队的服务事项，采取针对性措施^[32]。深化减证便民行动，致力于不断增强群众的获得感。对于确

需保留的证明事项，实行严格的清单管理，坚决避免清单外的额外要求，切实减轻群众办事负担。同时，积极探索承诺制，辅以后随机抽查机制，对虚假承诺行为将予以严惩，并将其纳入信用记录，以维护公平公正的办事环境。重点解决不动产登记耗时长、办理难的问题，通过优化流程、提升服务质量等方式，努力提高办理效率，让群众办事更加便捷高效。大力推动“互联网+政务服务”模式的实施，除法定或涉密情况外，始终坚持“应上尽上”的原则，以提升网上办理率为目标，为群众提供更加便捷高效的政务服务。注重线上线下的深度融合，优化政务服务大厅的布局和功能，实现“一窗受理、集成服务”，使政务服务更加人性化、高效化。积极推进全城通办、就近能办、异地可办等改革举措，打破地域限制，让政务服务更加普惠、便捷，满足群众多元化的办事需求。从养老、医疗等领域入手，逐步实现跨地区联网办理，扩大服务范围。精准服务大众创业、万众创新，打造“双创”样板，提升众创空间品质。促进各类主体融合创新，缩短创新周期，提高成果转化效率。加强就业和技能服务，完善新型就业形态支持措施。发挥市场作用，增加非基本公共服务供给，满足群众多样化需求。推动“互联网+医疗”“互联网+教育”发展，让优质公共服务惠及更广泛人群。深化服务业改革，引入竞争，强化监管，简化手续，提升效率。建设全国一体化政务服务平台，坚持联网原则，推进平台集成接入，实现标准化管理。力争五年内全面实现“一网通办”。加强信息数据开放共享，实现跨部门、跨地区数据互通，满足政务需求。确保政务服务网络和数据安全，保护隐私和商业秘密。完善相关法规，解决电子证照等识别使用难题，推动营商环境评估体系建设，引入第三方评估。

2.1.2 市场监管

市场监管的概念于 1994 年在中国首次亮相，当时，原国家工商行政管理局在其“三定”方案中强调了市场监督管理的重要性，随后更是将其实施范围逐步扩展到金融、药品安全等多个领域。这一变革使得市场监管不再仅仅局限于工商行政管理部门内部的工作范畴，而是逐渐演变为一项跨越多个领域、综合性极强的关键任务。至 2002 年，党的十六大正式确立了市场监管作为社会主义市场经济体制内政府核心职能的地位，将其提升为一个更广泛的概念和基本职能，而非仅属于某一特定部门。自 2018 年国家市场监督管理总局成立以来，市场监管的具体实施逐渐聚焦于消费品、工业产品以及部分服务部门的监管，但从更宽泛的视角看，

这仅是市场监管整体框架中的一部分。因此，本文所探讨的市场监管，主要指政府或特定第三方机构，为纠正基于法律和制度的市场失灵现象，而对广义上所有市场主体的行为进行适当干预。这种干预不仅限于金融、文化、体育、教育、交通等服务业的狭义市场监管部门职能，而是涵盖了更广泛的范围。与传统的政府规制和规制国家概念相比，市场监管在规制问题上展现出更为宽泛的内涵，它不仅限于政府机构，也不特别强调政府规制者的身份特征。与市场监管相关的行政机构在规制对象上更加聚焦，主要关注对市场主体行为的干预，而不涉及对社会组织的直接制约^[33]。此外，对比传统的政府监管和监管型国家的定义，市场监管在监管主体方面展现出了更广泛的范畴。它并不局限于政府机构，也不刻意强调与其他行政机构的差异性。相反，市场监管在监管对象上更为聚焦，主要致力于干预市场主体的行为，而不涉及对社会组织的直接约束。这种定位赋予了市场监管更全面且精细化的特质，使其成为应对市场失灵问题的有力工具，进一步推动了市场经济的稳健发展。

市场监管的核心要义涵盖以下几个方面：首先，从监督主体的视角来看，监督行为主要由国家或经国家授权的特定机构与组织来执行。其次，监管对象主要聚焦于市场主体的准入机制、日常经营活动的规范以及其行为表现的合规性。再者，市场监管的根基在于法律法规，包括但不限于一系列法律文件，如法律法规、规章等，它们共同构成了市场监管的法律体系。在微观层面上，市场监管的核心理念在于严格控制市场准入，以保障合法交易的顺畅运行，同时坚决打击一切非法商业活动，旨在维护市场秩序和稳定。而在宏观层面，市场监管的终极目标在于构建一个公平、透明且高效的市场经济环境，以确保各类市场主体、客体及中介组织在良性竞争中实现共同发展，进而优化社会资源的配置，推动经济向更高质量的发展阶段迈进。根据国家市场监督管理总局的明文规定，市场监督管理职能不仅广泛，而且深入。它涵盖了市场的综合监管任务，市场主体的统一登记注册工作，市场监管综合执法工作的组织与指导，市场秩序的监督，以及宏观质量管理等多个核心环节。这些职能的履行，对于维护市场健康、推动经济持续发展具有至关重要的意义。综上所述，市场监督主要指的是以各级市场监督管理部门为主导的政府职能部门，或是由法律法规授权的组织，依法采用行政与法律等多种手段，对市场主体的准入资格、经营活动及其行为表现进行全面而严谨的核准、

规范、监督与执法。通过这一系列措施，确保市场主体在公平、透明、规范的市场环境中进行有序竞争，促进市场经济的健康发展。

2.2 理论依据

2.2.1 新公共管理理论

20 世纪初，政府的改革运动蓬勃发展，其势头和影响力均十分显著。从宏观层面审视，部分西方国家正竭力挣脱以公共行政为主导的传统治理模式的桎梏。在这一过程中，新型的公共管理理论应时而生，相较于旧有理论，其差异显著。公共管理运动与西方政府的治理实践紧密相连，鉴于传统行政管理模式的局限，这些国家正积极寻求变革，不断对政府管理理念与职责进行优化与更新。他们积极汲取优秀民营企业在发展与运营过程中的管理智慧，吸取其中的教训，运用先进且高效的管理手段，力求实现政府管理模式的创新与变革。政府积极借鉴私营企业的管理策略与技巧，旨在提升工作质量与效率，实现政府、社会与公民之间的共赢，保障各方权益。同时，政府机关亦注重关系的协调与突破，深入探究新公共管理工作的基本要求，以确保其充分发挥作用，推动管理工作质量与水平的持续提升。在对新公共管理领域的深入研究中，研究者们普遍认为，政务管理工作具有相当的复杂性，因此强调多元化管理的优势显得尤为重要。在清晰界定政府职能的基础上，推动多元化管理的全面实施成为关键。通过多元化管理，可以充分发挥不同管理方法的优势，提升政府管理的整体效能。此外，政府机关还需加强与私营企业的交流与合作，借鉴其先进的管理经验和方法，以应对日益复杂的社会环境和挑战。通过不断学习与实践，政府可以逐步优化自身的管理模式和方法，提高管理效能和服务水平，为社会的持续发展和进步作出更大的贡献^[34]。在采纳新公共管理理论的过程中，政府应主动调整管理职能，在不断完善的同时，切实避免混乱现象。从宏观层面进一步分析，强化不同政府机构间的联系至关重要，以确保各部门能够充分发挥各自优势。部门间的协同与沟通必不可少，应建立在服务人民、提供优质服务的理念之上，推动政府职能的平稳过渡。新的公共管理理论对政府机构的意识形态提出了明确要求，政府应努力从公民角度出发，提供服务，积极解决问题，深入了解真实需求，并据此制定针对性政策。政府机关还需多角度借鉴优秀私营企业的经营模式，学习先进管理经验，在适应与改进

中发挥其价值，有效应对时代挑战，实现管理战略方法的全面应用，确保管理工作全面落实，使公共管理部门充分履行其职责。此外，在深入理解公共管理基本要求的基础上，建立可靠竞争机制，确保管理策略得到充分实施，积极优化政府职能，实现平稳转变。

2.2.2 整体性治理理论

英国学者佩里率先提出了“整体性治理”（holistic governance）这一概念，旨在作为一种改进策略，应对公共部门和公共服务日益碎片化的问题。在国内，这一概念的译法呈现出多样性，如全面政府、协同政府、整体政府、网络政府等，每种译法都各有其强调的重点。自 20 世纪 90 年代起，英国、加拿大、新西兰等国家开始积极探索整体性政府的治理模式，以寻求更高效、更协调的公共服务和管理方式。据澳大利亚的《联合政府报告》所述，整体政府强调公共服务机构间的跨部门合作，旨在共同解决在实现特定目标过程中遇到的各种问题，以此提升公共服务的效能与质量^[35]。从理论上分析，整体政府的构想旨在跨越组织边界，实现联合工作，并在组织界限存在的情况下，确保公众能够享受到民主、统一和流畅的公共服务。这种综合政府的组织架构正是基于这一核心目标而构建。

从组织结构和职能上看，整体政府是一种经过深思熟虑的重组方式，旨在让不同政府部门之间合作更紧密、更顺畅。为了实现这一目标，政府需要在变革中明确自己的定位，并深刻理解整体结构和流程设计。这种新架构鼓励政府部门以公民的实际需求为中心，而不是仅仅关注部门间的分工。这意味着，在不改变专业分工的前提下，各部门需要开展跨界的合作，并要求摒弃传统的分割模式，转向更加灵活和扁平化的组织结构，由多个团队或节点组成网络。在行政审批流程中，这种理念非常重要，应该遵循这一原则，对流程进行整体优化。

学术界对于政府与市场关系的认知，经历了从最初的市场无所不能，到认识到市场存在失灵问题，随后强调政府的调控作用，但又发现政府也可能出现失灵现象，最终回归到强调服务型的政府角色。行政控制审批作为行政管理的重要一环，其存在的原因正是由于市场的不足与缺陷，意在解决市场失灵的问题。因此，评估行政审批制度改革的成效，关键在于观察政府是否有效弥补了自身的短板。从有限政府、服务型政府、整体政府的视角出发，我们简要探讨如何推进行政控制审批制度改革，解决政府失灵问题，这其中对政府提出的要求之一是放宽监管，

使其更为适度。改革过程涉及行政审批理念的更新、规章制度的重构，这些观点对于行政审批制度的合理改革具有重要的指导意义。

本文的研究深入运用了整体政府理论。该理论的首要观点是，公众应享有无缝衔接、公平且公正的公共服务。从全球视角来看，行政体制改革的重要目标之一便是构建公正、服务型的政府。政府坚定秉持以人民为中心的发展理念，紧密贴合人民群众的多样化需求，通过深入推进改革，不仅使公众能够享受到更为优质、高效的服务，而且在改革的过程中，公众也能深切感受到公平与正义的实现，从而增强了人民群众的获得感、幸福感和安全感。其次，整体政府理论提倡公共联合服务，但并不意味着政府必须无所不能。它倡导摒弃部门间服务的不统一，对“一站式”服务模式进行革新。公共服务的提供者可以多元化，在此基础上，非政府机构应充分发挥其作用，协助甚至部分取代政府职能，从而使公共服务更加丰富多样、便捷高效。最后，整体政府理论强调综合利用信息网络技术，以加速实现发展目标。信息网络技术为供给方式的创新提供了强大动力。通过互联网连接政府机构与社会组织之间的信息，充分利用“互联网+”的优势，提高综合服务的效率和质量。

2.2.3 政府流程再造理论

自 2001 年起，我国基于国家实际情况，启动了行政诉讼制度的改革进程，这标志着我国司法体系中一项重要诉讼制度的更新与完善。作为三大诉讼制度中的关键组成部分，这一改革具有深远的意义。为此，我国采取了一系列积极举措，旨在深化行政监管的事中事后环节，同时结合大数据等现代技术手段，推动政府流程的不断优化与再造。在这一背景下，各地地方政府需紧密结合当地实际情况，明确存在的具体问题，并采取具有针对性的措施。特别需要关注的是政府流程再造这一领域，通过积极开展相关的研究和试验，不断提升政府治理的效能和水平。政府流程再造理论的提出，旨在推动政府更好地履行其职责，提高行政效率，以更好地服务于社会和人民。值得一提的是，政府流程再造理论最早在二十世纪九十年代由美国学者提出。长期以来，政府官僚机构存在效率低下、职能冗余以及办理流程复杂等问题，这些问题不仅制约了政府服务水平的提升，还导致了一系列治理难题和行政差距。鉴于当时政府治理的弊端，有识之士提出，政府应借鉴大公司和现代化企业的治理模式，从而大幅提升政府工作的效率。简而言之，企

业和市场成为政府流程再造的参照对象。具体来说，这种方法是根据公司和市场的某些特点，调整政府行使公权力的方式，使其在现代社会中运作更为高效，并更好地满足公众和市场的需求。在转型过程中，传统的政府官僚作风逐渐被公司化的简洁流程和市场机制所替代。政府流程重组的核心手段涵盖了目标设定、激励机制、责任落实、权力配置以及文化建设，这五个核心要素通常被概括为 5C 战略。

著名学者奥斯本与加布勒对政府改革问题发表了一系列独到见解，并提出了具有深刻指导意义的“改革政府+原则”，这对于政府流程再造领域的研究具有重要的参考价值。两位学者在观念上取得了一致，他们认为，政府的角色更应偏向于“掌舵”，即积极引导和指导，而非过度介入、亲自“划桨”执行具体服务。他们强调，政府应赋予社区和地方更大的权力，通过引入竞争机制来优化服务提供，而非直接承担所有服务任务。同时，两位学者也着重指出，政府在履行其基本职责时，应展现出更为强烈的责任心和拼搏精神，始终坚守以人民为中心的原则，并致力于追求最佳效果，以满足人民群众的期望和需求。此外，政府还应对其行政行为具有前瞻性和预见性。为了进一步推动政府深化改革，他们建议充分利用环境因素的积极影响，特别是在推进“放管服”改革方面，要勇于突破，不断创新。总的来说，奥斯本与加布勒的观点为政府改革提供了新的思路 and 方向，尤其是在政府流程再造和“放管服”改革方面，他们的建议具有深远的指导意义^[36]。

为有效减少轨制运作成本，政府正积极提升行政职能与权力使用的效益、效率以及影响力。以此为指引，政府正重新整合与改进各项规范、程序、使命和法律手段，力求将这些要素无缝融入行政管理流程中。从另一个角度看，行政审批作为直面环境、公民和社会的关键环节，其直接性特点尤为显著。因此，采取恰当的改革措施对于增强公民和社会对政府及其服务工作的认同感至关重要。正因如此，审批流程重组在全球范围内得到了广泛应用，并在改革实践中涌现出众多以流程再造推动工作进步的成功案例。

第3章 “放管服”改革背景下的南陵县市场监管现状

3.1 南陵县“放管服”改革落实概况

近年来，南陵县市场监管部门坚决贯彻党中央、国务院及省委、省政府的决策部署，全面深化“放管服”改革，以优化营商环境为首要任务。在此过程中，部门注重加强事中事后监管的创新与完善，致力于降低企业所面临的制度性交易成本，从而进一步优化营商环境，充分释放市场主体的活力与潜力。

2021年1月14日，南陵县人民政府印发《南陵县加快智慧城市建设三年行动计划（2020—2022年）》提出，通过大数据、人工智能等信息技术手段，实现监管平台功能智能化、监管内容精准化、队伍管理精细化、业务处置协同化、市场治理多元化，持续提高综合监管能力和水平。

自2021年3月1日起，南陵县全面启动“证照分离”改革全覆盖试点工作，这一举措严格遵循了安徽省人民政府关于印发《安徽省开展“证照分离”改革全覆盖试点工作实施方案》文件精神以及芜湖市相关部门的通知要求。为确保改革工作的顺利进行，南陵县深入贯彻安徽省“证照分离”改革涉企经营许可事项清单，并对本地清单内容进行了细化，详细明确了各项事项的名称、设定依据、审批层级和部门、改革方式、具体改革举措以及事中事后监管措施等。除此之外，南陵县坚决禁止清单之外的违规限制，确保市场主体在取得营业执照后能够自由开展经营活动，从而进一步激发市场活力，优化营商环境。此外，南陵县还建立了清单的动态调整机制，确保清单内容能够根据改革进展和市场需求进行定期更新，并及时向社会公布。南陵县依据《安徽省“证照分离”改革涉企经营许可事项清单》，精心编制了《南陵县“证照分离”改革涉企经营许可事项清单》，详尽地列出了每一项内容的名称、其设定的依据、涉及的审批层级和部门、所采用的改革途径、具体的改革措施，以及加强事中事后监管的有效手段等。对于清单之外的内容，南陵县坚决避免对市场主体进行不当限制，确保市场主体获得营业执照后即可自由开展业务。此外，南陵县还构建了清单的动态调整机制，确保清单内容能够与时俱进，并定期更新后向社会公众公开。在审批制度改革的进程中，南陵县积极采取了直接取消审批、审批转备案、实行告知承诺以及优化审批服务

等四种核心方式。此外，为确保“证照分离”改革全覆盖试点工作的有效实施，南陵县进一步将各项任务细化至具体单位，明确了每项任务的具体要求和责任主体，并设定了合理的任务完成时限。这一系列举措旨在确保改革工作的高效推进，为优化营商环境、激发市场活力奠定坚实基础。

2021年5月22日，安徽省人民政府办公厅发布了《关于进一步推进〈优化营商环境条例〉落实落细若干举措》的通知，特别强调了事中事后监管工作的深化与强化。通知提出，要积极试验并推广“沙盒监管”和触发式监管等新模式，同时开展移动监管和非现场监管，以完善新型监管体系。该体系以“双随机、一公开”监管为基本手段，以重点监管为补充，以信用监管为基础，旨在提升监管效能和公正性。此外，通知还强调了“互联网+监管”的应用，通过强化信用联合惩戒，构建“互联网+监管+信用”的综合监管闭环，以形成更加高效、智能的监管机制。同时，通知也要求进一步规范执法行为，大力推广综合监管和联合执法，推动检查结果的互认共享，并鼓励各地结合实际情况，创新监管方式，以更好地适应和满足当前监管工作的需求，进而为优化营商环境提供有力保障。

表 3-1 南陵县“证照分离”改革涉企经营许可事项清单

序号	工作任务	具体要求	牵头部门	责任部门	完成时限
1	开展“证照分离”改革全覆盖试点	按《实施方案》要求在全县范围内开展改革全覆盖试点工作。	县市场监管局 县司法局 县政府办	各涉改部门	按《实施方案》要求持续推进
2	将涉企经营许可事项全部纳入清单管理	严格按照《安徽省“证照分离”改革涉企经营许可事项清单》进行管理，清单之外不得违规限制企业进入相关行业或领域，企业取得营业执照即可自主开展经营活动。	县市场监管局 县司法局 县政府办	各涉改部门	按《实施方案》要求持续推进
3	制定具体改革落实措施和事中事后监管措施	各涉改部门要对照《安徽省“证照分离”改革涉企经营许可事项清单》，主动对接上级主管部门，梳理本地、本部门审批监管事项，逐项制定改革落实措施和事中事后监管措施。上级主管部门已统一制定并在全省范围内实施的，按上级主管部门要求执行；对审批层级和部门为国家、省、市级的，事中事后监管应明确在哪一层级实施。	县市场监管局	各涉改部门	2021年5月30日前报县市场监管局

4	分类推进审批制度改革	对直接取消审批的事项，主管部门要 <u>同步调整行政许可事项目录、政府权责清单（①）</u> ，不得继续实施审批，但仍对相关经营活动负有监管职责。 <u>各主管部门要及时将企业纳入监管范围，依法实施事中事后监管（②）</u> 。	县委编办 县司法局 县市场监管局	各涉改部门	①：2021年5月30日前 ②：按《实施方案》要求持续推进
		对审批改为备案的事项，主管部门应明确完成备案手续的条件，强化信息共享、简化手续，按照“最多跑一次”改革的要求，提供便利化网上备案渠道，实行当场办结。企业备案后，主管部门要明确监管规则，依法有效实施监管。	县司法局 县数据资源管理局 县市场监管局	各涉改部门	2021年5月30日前
		对实行告知承诺的事项，主管部门要 <u>依法准确列出可量化可操作、不含兜底条款的经营许可条件，明确监管规则和违反承诺的后果，制定告知承诺书范本（①）</u> 。 <u>企业承诺内容应向社会公开，方便社会监督（②）</u> 。	县市场监管局	各涉改部门	①：2021年5月30日前 ②：按《实施方案》要求持续推进
		对不具备取消审批或实行告知承诺条件的涉企业经营许可事项，应当采取切实措施优化审批服务。	县市场监管局	各涉改部门	2021年5月30日前

5	规范企业登记经营范围与申办经营许可的衔接	推行企业经营范围规范化登记	县市场监管局	各涉改部门	2021 年 4 月 1 日起
6	强化信息共享	各涉改部门按照上级主管部门要求做好数据归集、共享、成果应用。	县数据资源管理局 县市场监管局	各涉改部门	2021 年 12 月 31 日前
7	创新和加强事中事后监管	按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，加快构建“双告知、双反馈、双跟踪、双随机、双评估、双公示”综合监管机制，加强创新和事中事后监管。	县市场监管局 县司法局 县政府办 县数据资源管理局	各涉改部门	2021 年 12 月 31 日前
8	持续提升审批服务效能	依托“皖事通办”平台，在实现企业开办全程网上办理的基础上，围绕服务企业全生命周期，按照“一件事一次办”的工作理念，将企业开办与审批服务事项有效整合，推进涉企证照“1+N”办理，实行一网申请、并联审批、信息共享、限时办结、结果互认、统一出件，提供全流程“一门、一网、一次”服务。充分发挥政务服务“好差评”系统作用，持续提升政务服务水平，实现“皖（万）事如意”。	县数据资源管理局 县市场监管局 县司法局 县政府办	各涉改部门	2021 年 12 月 31 日前

9	强化统筹协调	建立“证照分离”改革全覆盖试点工作协调机制，统筹推进“证照分离”“多证合一”等改革试点，更好发挥“证照分离”改革在推进简政放权、放管结合、优化服务改革中的牵头引领作用。	县市场监管局 县司法局 县政府办 县数据资源管理局	各涉改部门	2021 年 12 月 31 日前
10	强化执行落实	各部门要严格按照改革总体部署要求，压紧压实工作责任，加强一线工作人员业务培训，吃透改革精神、掌握改革政策、熟悉改革操作，确保各项改革政策执行到位。各部门要加强对改革政策的宣传解读，扩大政策知晓度，形成全社会理解改革、支持改革、参与改革的良好氛围。	县市场监管局 县司法局 县政府办	各涉改部门	2021 年 12 月 31 日前

3.2 南陵县市场监管局在“放管服”改革背景下的职能优化

3.2.1 商事登记制度改革

南陵县市场监管局持续提升窗口服务能力，转换工作视角，从单纯注重办件时长及数量，转变为更加注重登记规范和办件质量。进一步优化营商环境，提升企业和群众办事便利化水平。充分利用大数据、云计算、物联网、人工智能等前沿技术手段，持续打破部门间的数据壁垒，促进信息的互联互通与共享。通过新技术和新方法的运用，实现“数据多跑路”的目标，进而减少企业群众办事的奔波，推动实现“不跑路”和“不见面审批”的便捷服务，为优化营商环境、提升政府服务效能奠定坚实基础。

实施一站式服务窗口与在线整合办理，进一步精简办事流程、减少所需材料、降低企业成本、提升服务效率。全面达成企业设立登记的一站式服务、全程在线办理、信息一次采集、资料统一提交、档案统一管理、半天内完成审批的目标。集成办理企业设立、印章刻制、发票申领、银行开户、公积金登记等 16 个政务服务事项，实现“一网通办”。

自 2023 年 4 月起，正式设立企业开办免费代办窗口，为企业和群众提供全面、高效的企业开办代办服务。建立一套责任明确、流程规范、运转高效的帮办代办机制，创新性地采用“全程帮办代办、提前介入辅导、主动上门服务”的服务模式，确保企业开办过程的顺畅与高效，为企业发展保驾护航。

在推动市场主体登记便利化的过程中，不断拓展多元化的申请渠道。继“一网通办”网页端和 APP 移动端成功投入使用后，进一步采购了商事登记全业务自助一体机，并分别投放于县行政服务中心窗口和各市场监管所。这一举措让群众能够根据自身实际情况和需求，自主选择最为合适的申请方式，从而高效、便捷地完成企业开办流程，进一步优化营商环境，提升政务服务效率。

此外，以提升营商环境软实力为抓手，推行“妈妈式”帮办代办服务，坚持主动对接、精准发力、跟踪服务。以高效、便民、廉洁、快捷的服务积极解决群众身边事，办好惠民实事，不断推进商事登记便利化。在经营主体的准入、准营、存续、升级、退出五个方面，持续加大工作力度，力求在市场主体全生命周期的登记业务中体现简政放权、优化服务带来的新生命力。

表 3-2：南陵县近年在业市场主体数量一览表

年份（年）	在业市场主体数（户）
2018	21218
2019	25443
2020	29923
2021	35528
2022	41739
2023	52629

数据来源：南陵县市场监督管理局

根据表中数字可以直观地看出，自 2018 年商事登记便利化系列措施实施以来，南陵县各类市场主体户数逐年稳步增长，这反映了“放管服”改革背景下，南陵县营商环境的不断优化。

3.2.2 事中事后监管平台建设

2015 年，国务院办公厅发布的《关于推广随机抽查规范事中事后监管的通知》中，明确提出了大力推广“双随机、一公开”机制的要求，以加强事中事后监管工作。这种随机抽查模式不仅规范了监管行为，创新了管理方式，还进一步强化了市场主体的自律意识和社会监督力度^[37]。南陵县市场监督管理局积极响应上级号召，在全县范围内广泛推广“双随机、一公开”监管机制。该机制由县市场监督管理局牵头负责，依据随机抽查事项清单，建立“双随机”抽查制度：即随机抽取监察对象、随机选派执法检查人员。同时，构建了全县市场主体及执法检查人员名录库，并运用随机摇号机制，从市场主体库中随机抽取被检单位，从执法检查人员库中随机选派检查人员。此外，按照“谁检查、谁录入、谁公开”的原则，抽查结果将及时在国家企业信用信息公示系统和全国信用信息共享平台等渠道进行公示，以接受社会各界的广泛监督，确保监管工作的公正、透明和高效^[38]。

随着市场监管领域事中事后监管工作的逐步深化与成熟，市场监管部门需采取一系列措施以优化监管机制。首先，应全面整合双随机抽查流程，确保“双随机、一公开”监管机制能够全面覆盖并常态化运作，从而提高监管的公正性和效率。其次，推动市场监管领域内相关部门的“双随机、一公开”监管实现全面覆

盖，并促进县政府相关部门在市场监管领域的联合“双随机、一公开”监管形成日常化运作态势，以形成监管合力，提升监管效能。此外，省市场监督管理局需全面梳理全省监管业务事项，依托安徽省网上政务服务平台，统筹构建安徽省“互联网+监管”系统，不断完善市场监管领域的新型监管机制，以信息化手段推动监管创新。南陵县市场监督管理局积极响应事中事后监管体制的改革发展要求，全面实现“双随机、一公开”监管机制，并依托安徽省“互联网+监管”系统，联合其他相关职能部门，实现全县市场监管领域事中事后监管的智慧监管和综合监管。这一举措不仅提升了监管的智能化水平，也加强了部门间的协作与配合，为构建高效、公正的市场监管体系奠定了坚实基础。

3.3 “放管服”改革背景下服务企业的生命全周期

3.3.1 企业开办平台运用

Z 公司成立于 2020 年，正值南陵县商事登记制度改革的新兴期。公司成立时，企业开办全程电子化已经开展推广三年有余，企业开办平台也由最初的安徽省市场监督管理局统一建设逐渐演变为由芜湖市市场监督管理局自行建设。该公司初创立时，共有股东七人，按照原省市场监管局平台的办理模式，该七人需申请个人在线电子签名 CA，获取实体 U-key 后方可在网上办理时完成股东的电子签名。但获取 U-key 这一流程，也至少需耗费一个工作日。在南陵县统一使用芜湖市市场监管局统一建设的企业开办平台后，该公司在平台上填写登记相关的所有信息，通过系统自动生成必需的股东会决议、章程等文书，最后可通过扫码或者短信通知的方式，七个股东以及其他相关经办人。管理人员等在线完成电子签名，极大缩短了申请时长。

同时根据《关于印发进一步简化市场主体住所（经营场所）登记手续的暂行规定的通知》（皖工商企注字〔2017〕138 号）的指导，南陵县内市场主体申报住所（经营场所）全面使用“申报承诺制”。简化以往申办营业执照需要提供住所（经营场所）使用证明的要求，将原先必须提交的房产证、租赁合同等证明文件简化为一张由申请人按照实际情况承诺填写住所（经营场所）相关信息的《住所（经营场所）申报承诺表》，提高市场主体在准入环节的自律和效率。

此外，该公司在企业开办平台上除申请市场监管部门的营业执照申领事项外，同时可以申请办理包括公安部门主管的防伪公章申领、税务部门主管的发票及税控设备申领等集成了多主管部门可办理的多种事项，帮助企业真正通过该平台实现“一站式”办理。为了减少企业的制度性成本，南陵县自 2019 年 9 月 6 日起，为县域范围内新办企业免费提供防伪印章，2020 年 9 月 17 日起，免费提供税控设备。

Z 公司成立时，充分运用企业开办平台，极大体现了商事登记制度改革带来的便利化成果。从填报材料、发起申请，到拿到营业执照和公章等，整个流程耗时仅一个工作日，并且全程经办人员和股东等未来到线下实体窗口，完全通过线上平台完成“不见面申请”“不见面审批”。

3.3.2 事中事后许可办理

随着公司的开工投产，业务量也逐渐增加。2021 年，Z 公司购入场内专用机动车辆（叉车）一辆，开始使用这台叉车进行一些操作车间内的重物搬运和传递的工作。购入时，正值疫情防控的关键时期，本以为此台特种设备的相关登记及监督检验相关手续会因此难以完成，但是在厂家的帮助下，该公司通过安徽政务服务网中的安徽省特种设备公共服务平台申请了这台叉车的首次检验。很快，芜湖市特种设备监督检验中心的检验员就联系公司，上门完成了这台叉车的检验报告。公司直接在公共服务平台上下载了电子版的合格检验报告，同时也收到了检验机构直接邮寄来的纸质版合格检验报告。

凭借此报告，该公司在安徽省特种设备公共服务平台上申请了这台叉车的特种设备使用登记证，整个流程也是直接通过网上办事平台办理，平台清晰地给出完整的材料清单，即使是第一次办理的“小白”也可以快速完成申请。安徽省特种设备公共服务平台不仅面向特种设备使用单位，同时有监督检验平台面向检验机构及各级市场监督管理部门。在该平台上可实现安徽省内一台设备的信息共享，不仅特种设备使用单位可以实时查看设备的下次检验时间，市场监督管理部门也可以直接掌握分辖区、分类别的特种设备使用情况，监督检验机构可实时上传检验检测情况和设备数据。除为特种设备使用登记证办理提供了更加直接的平台外，安徽省特种设备公共服务平台也在特种设备的事中事后监管中，发挥“一站式”的高效便捷作用。

办理完使用登记证后，七天内该公司所在辖区的市场监督管理所的网格员就上门再次核查了这台叉车的使用和登记情况，并向该公司普及有关特种设备定期检验以及操作人员资格证办理的事项。

Z 公司自成立时，便在“互联网+”的浪潮中感受到了改革的红利。无论是“互联网+政务服务”，该公司在办理准入和准营的业务时享受的便利，还是“互联网+监管”，该公司在日常运营中所受到的监督，都体现了“放管服”改革为市场主体和监管部门带来的巨大变革。

3.3.3 行政处罚和信用监管

2022 年，Z 公司在经历了管理层和经营场所变动后，原先的特种设备安全管理员也更换了人手，南陵县市场监督管理局在日常巡查中，发现该公司所使用的叉车，已超过了该年应当定期检验的时间，并且当时正在操作叉车的人员并没有取得叉车操作证。

该公司对这台叉车的使用违反了《中华人民共和国特种设备安全法》第十四条：特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员应当按照国家有关规定取得相应资格，方可从事相关工作。特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员应当严格执行安全技术规范和管理制度，保证特种设备安全；第四十条：特种设备使用单位应当按照安全技术规范的要求，在检验合格有效期届满前一个月向特种设备检验机构提出定期检验要求^[39]。南陵县市场监督管理局依据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国特种设备安全法》《关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》等，责令该公司立即停止使用这台叉车，对该公司作出罚款 0.6 万元的处罚决定，同时将该公司纳入一般失信企业。

该公司在收到处罚决定书后，缴清罚款，并督促这台叉车的作业人员参加培训、考试后取得操作证，同时通过安徽省特种设备公共服务平台重新申请定期检验，配合检验机构完成这台叉车检验。全部手续完成后，Z 公司向南陵县市场监管局提交了整改材料，并重新拟定特种设备日常管理制度，规范管理人员和操作人员的工作程序，这台叉车才开始再次投入使用。

南陵县市场监督管理局针对信用等级较低的企业，在制定“双随机、一公开”年度抽查工作计划以及部署开展专项检查等工作中，适当提高抽查的比例和监管

的强度，加强重点监管。在日常监管工作中，也加强对诸如 Z 公司这类企业的监管，提前预防、加强指导。

2023 年，Z 公司向南陵县市场监督管理局提交了信用修复申请，经南陵县市场监督管理局确认后，同意该公司移出一般失信企业名单，完成信用修复。在日后的专项检查和日常检查中，仍然密切关注包括该公司在内的这类企业的相关许可及其他事项。

3.4 “放管服”改革背景下的市场监管满意度调查

3.4.1 调查问卷的基本情况

自 2015 年“放管服”改革工作开始后，到 2018 年改革逐渐深入，直到现阶段，“放管服”改革结合“互联网+”改革已经形成较为成熟的体系。为更准确直观地反映办事群众对自改革以来我县市场监管工作的满意度和意见建议，采取问卷调查的方式，对在南陵县市民服务中心市场监管综合窗口办事的群众进行匿名调查。为了确保问卷调查的精准性和实效性，问卷主要围绕商事登记服务、事中事后监管的满意度、意见与建议等方面设置勾选式问答，并采用了现场填写与回收的方式。本次调查共发放问卷 150 份，经过仔细筛选与审核，最终回收有效问卷 138 份。

本次调查将调查对象按照所代理业务主体成立年份作区分，以此来分析“放管服”改革推进以来，群众对市场监管工作的满意度和意见建议。同时根据其他维度的区分，提高本次问卷调查结果的准确性。

本次调查的 138 份问卷填写者代理业务的企业中，有 21 户成立于 2015 年前，47 户成立于 2015 年至 2018 年间，70 户成立于 2019 年后。这也初步地反映出，在“放管服”改革持续深化的背景下，市场准入门槛得以逐步降低，市场主体总量逐年攀升，市场环境日益呈现出蓬勃的活力和生机。此外，被调查者中，按照最高学历做分类，高中（中专）及以下与大学（大专）及以上比例相近，由此也可看出，在“大众创业”的新发展阶段中，市场主体已经不再是一个遥远的名词。

3.4.2 商事制度政府服务满意度

本次调查中，首先用扇形图的形式，对被调查者于该次业务办理时所体验的满意度做开门见山地了解。

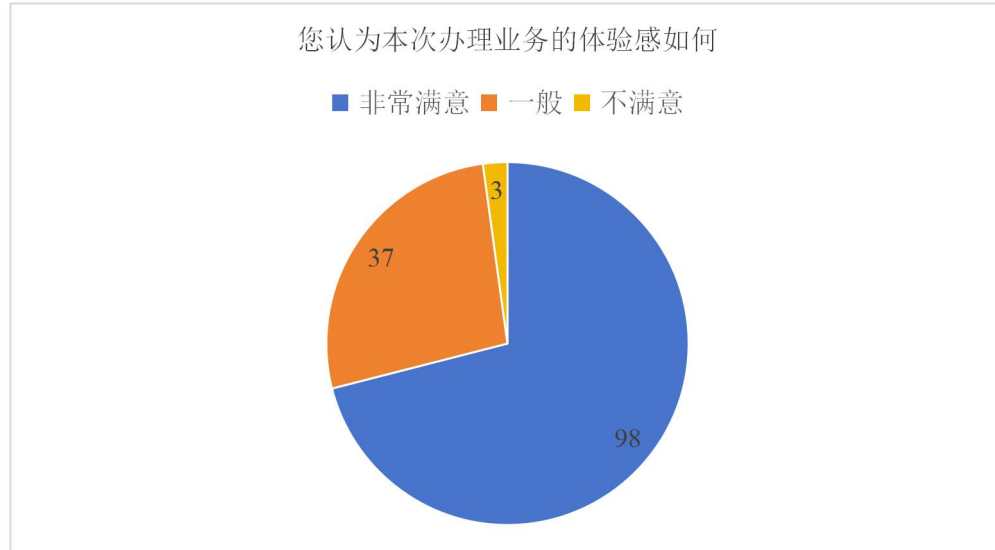


图 3-1 群众对政务服务的体验感

可以看出，群众对于商事登记政务服务这一领域的满意度是较为乐观的，不满意的仅占极少一部分，非常满意的占约四分之三。为探究群众对于商事登记政务服务的意见和建议，在问卷中其他的题目设置里，可以将调查结果大概归结为：在当前政务服务的环境下，群众可以接触到的相关信息渠道越来越多、准确性越来越高。更多人会在办理业务前通过包括安徽政务服务网、窗口咨询电话等方式提前了解有关业务信息。“放管服”改革后，简政放权、优化服务所带来的实时效益也已经直观体现在面对群众的一线窗口服务工作中，一方面，办理业务时群众可以明显感觉到窗口服务工作的大幅度优化提升，服务态度亲切代替了原来“脸难看、事难办”的刻板印象；另一方面，在办理时限、规范材料、审批程序等方面，简政放权带来的变化也更新了群众脑海中固有的“肯定要跑很多趟”“找熟人好办事”等想法。同时，在“放管服”改革背景下推进的“证照分离”工作的开展下，办理营业执照后再办理其他许可证件时，群众的体验感也有了质的飞跃，材料重复繁琐已成为各部门事项办理时的小概率事件，多部门数据高效互通、申请人能较快准备齐全材料已成为常态化现象。并且随着“互联网+政务服务”的不

断推广，越来越多的办事群众更倾向于选择线上平台办理业务，并且有体验过网上办事便利性的群众会更愿意再次选择线上办理。

3.4.3 市场监管力度满意度

在本次调查的 138 份问卷中，因为有部分市场主体为初次领取营业执照的新主体，填写问卷时还未涉及到事中事后监管，其中有 113 户在调查中表示有体验过南陵县市场监管局及其他相关部门对市场主体的日常监管工作。调查结果显示，现阶段的事中事后监管工作呈现出“放管服”改革的正面成果，越来越多的人享受到“放管结合”带来的新气象。

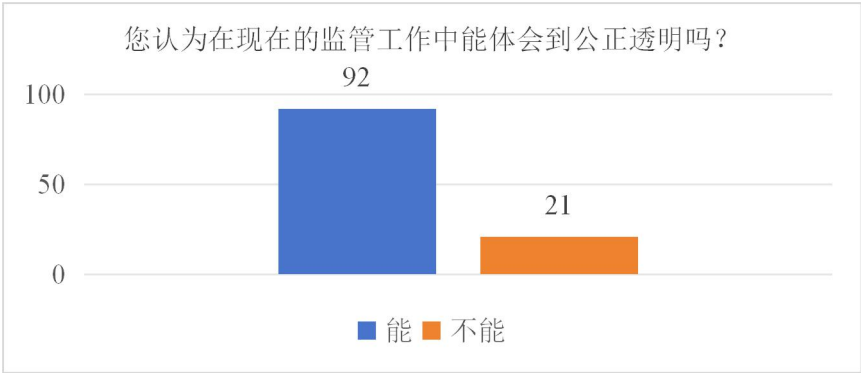


图 3-2 群众对监管工作的总体体验感

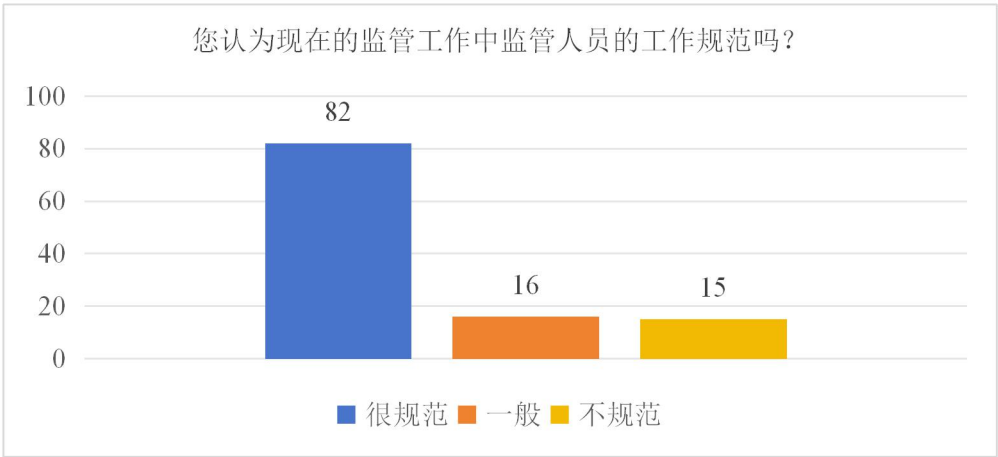


图 3-3 群众对监管人员工作的体验感

同时，企业负责人也逐渐筑牢企业主体责任意识，更加注重企业自身在市场监管领域事中事后监管工作的义务和责任，同时企业负责人和工作人员的法律意识也越来越强，能够较好地履行应当遵守的法律和政策制度，也更关注信用方面的重要性。政府职能部门的公信力也逐渐提升，监管部门和企业之间再也不是“管”

与“被管”的关系，“服务型政府”不再仅是一句口号，在遇到困难时，企业更愿意寻求监管部门的帮助，“亲清型政商关系”显现出清晰的面貌。

第4章 南陵县市场监管中存在的主要问题及原因分析

4.1 存在的主要问题

4.1.1 政府角度

（1）政务服务方面

“放管服”改革过程中，群众感知度与改革进度不匹配。在市场主体准入或其他行政许可办理环节，办事人以一种消极的心态预估本次政务服务的体验度。从问卷调查的结果中也能看到这一问题的存在：第一次办理业务的被调查者的服务体验感不高的占较大比例。

为了深入了解在与办事群众沟通交流时，日常会出现的一些问题，对南陵县行政服务中心市场监管综合窗口的工作人员们进行了访谈，一位工作人员说：

“很多群众来窗口办事的时候，还是会觉得我们在刻意‘刁难’，也有的办事人认为，要办成事必须得找人。有时候我们刚把需要什么材料一说明，办事人就产生畏难情绪，我还遇到过直接问我要多少钱才能直接帮他办的。”（访谈编号：20231110）

不同经验的办事人对于政务服务的体验感不尽相同，熟悉流程的办事人呈现积极的反馈态度，而新接手业务的办事人则表现出负面的感受。对群众而言，进入了办事大厅就是已经进入了“一站式”办理的终端；而对目前南陵县政务服务中心而言，办事大厅是各职能部门派驻人员进驻窗口集合而成。窗口是政府部门服务群众的第一道关口，也是反映政府职能和政府行为的一面镜子。但由于群众和窗口之间的信息不对称，往往出现一些对接上的问题。这些问题包括：事情是在哪个单位办？多久能办？收不收费？等等业务办理相关的问题。

除了上述问题外，南陵县行政服务中心市场监管综合窗口的另一位工作人员谈道：

“有时候我们基层窗口开展工作也真的很难。上面对我们办理的规范性一直在监测，尤其是现在都是从网上办理，办理平台已经把需要的材料和办理时限限定得死死的，市局、省局随时都可以督查到办理情况。但是，比如突然收到个文件要我们在收到服装加工类企业开办申请时，要让企业先取得经营所在地政府的

同意。我们为这事和文件发布部门据理力争了好久，但是又被扣上了‘不勇于担责’的‘帽子’。”（访谈编号：20231110）

行政许可部门一边承担着直属上级部门的各类季度、年度考核评价工作，一边也参与所属县区对各单位的考核工作。“上面一条绳，下面千根线”的情况在实际工作中不在少数。既要求行政许可部门严格遵守各类法律法规等登记规范，同时因各地情况不同，为减轻后续监管工作，有时又会强加一些不该有的登记“前置”条件给许可部门。日常工作中，上下对接容易出现问题、产生矛盾。

（2）监管工作方面

首先是监管力量不足。随着“放管服”改革的深入，各职能部门在市场监管领域所面临的堵点难点也逐渐显现。不仅体现在各职能部门所承担监管职责处理各种工作事务时所遇到的一些困境，也体现在部门内部在履行监管职责时遭遇的难点堵点上。在与监管部门的工作人员谈话中，他们提到：

“遇到集中检查的时候，我们还是最累的。上面把任务分发下来，时间定死了，我们市场监管局忙得团团转。但是涉及到联合执法，要找其他部门的时候，头就大了。也能理解嘛，他们自己手头也有别的工作，但我们的联合检查，光对我们市场监管局有要求，对其他部门又没有要求。我们也没办法，只能跟在他们后面催。”（访谈编号：20231103）

部门间同一监管事项，由于事权不同、评价体系不一致，各部门分配的力量也不尽相同。往往会容易出现一家牵头单位跑断腿，其余单位出不上力的情况。除此以外，在同一部门内部也会出现一些问题：

“你看我们现在办公室里，能出去跑检查的都出去了。清早上五六点要查菜市场，各个业务股室也有实地核验的工作要求，加上对各市场主体的常态化监管，还有上头派下来的核查任务，真的是一刻都停不下来。现在有网格化监管，比以前要减轻了一些我们的负担，但现在市场主体越来越多了，我们的工作任务也多起来了。‘人少事多’成为了常态，我们每个股室都在喊着缺人，各个市场监督管理所更是人手紧缺。”（访谈编号：20231103）

此外，通过访谈发现，信息化程度不足的问题较为突出。当前所构建的综合性跨部门平台，其建设往往过于表面化，缺乏实质性的推进与深化。这种情形不仅未能有效应对和解决实际工作中的难题，反而增加了基层工作人员的工作负担，影响了整体工作效率。

“‘跨部门’信息共享，听起来好像挺简单，也的确，如果真的能实现一户市场主体的所有证照许可信息、事中事后监管信息可以让各个单位从一个平台上能看到，还能在统一平台上处理、反馈，我们效率也会高很多。但是这个平台谁来牵头搭呢？数据信息又从哪里来？有没有硬性约束必须要通过这个平台共享、共同处理呢？这些都是问题。”（访谈编号：20231103）

4.1.2 企业角度

一是企业主体责任意识不强。在对来南陵县行政服务中心市场监管综合窗口来办理业务的企业经办人开展的问卷调查中，结果显示约有 70% 的被调查者对当前办理业务时，提交材料的难易程度给出了正面的反馈。但依旧有 13.04% 的被调查者感受到了负面的体验，仍然对当前办理各种准入准营事项时需要提供的材料感觉到繁琐和难取得。

“现在我们企业在申请营业执照的环节的确是方便了很多，以前光是一个办公场所，又是要房产证又是租赁合同，我们县城里，特别是像我们厂建在乡镇里，那些厂房哪里有正规的房产证呐，又要去跑村委会、镇政府，跑一大堆证明材料。现在直接搞一张表让我们填，这要快得多了。”（访谈编号：20231116）

现行的告知承诺制的确为精简材料提供了有效途径，但受访的市场监管综合窗口工作人员还提出了其他现实存在的问题，在精简材料的大环境下，开始出现一些经办人在办理业务时明知所承担的义务和法律责任，仍然无视可能存在或即将造成的风险，利用制度的“空子”，先取得准入准营资格，造成日后监管工作中很大的风险隐患。

“真遇到那种我们根本说不通的，你跟他说一定要按实际情况填，他为了省麻烦，说这就随便填填呗，大不了以后再改。我们再多劝几句，就又变成了我们在阻挠他们企业发展了。”（访谈编号：20231103）

为了更全面地了解在实际事中事后监管工作中存在问题，对经常办理各种业务的创客空间管理人员开展了访谈。

“我们这里进驻的都是一些电子商务公司，卖什么的都有。我们作为这个场地的提供者，肯定也会提醒他们，有些卖出去的东西是需要再办证的。有些听，有些不听，抱着那种‘被查到了再说’的侥幸心理，等真到了被查到的时候啊，又着急死了。”（访谈编号：20231116）

理想状态下，办理完营业执照等准入事项后，市场主体等应当及时自主地办理所涉及到的相关许可证或备案事项。但是实际情况下，很多主体抱着侥幸心理，想着如果没人来检查，就不会被发现问题，逃避应该履行的责任，造成更大的风险。

二是统一信息体系未建立。政务服务信息有时无法第一时间宣传到需要办理相应业务的群众或企业。群众或企业仍然会出现“办理无门”的现象。并且，各地政务服务相关信息仍有壁垒，不能完全实现互通互享；对于企业来说，信用体系的建设成果在更大范围内不能被全部承认。

“我们去外省招投标，经常听别人提到，哪一家是‘守合同重信用’企业，这在招标里面也是‘加分项’呢。但是我们也不知道这个去哪里申请，哪个单位来给我们评。如果我们县里把我们家评上了，拿出去别人又认不认呢？”（访谈编号：20231123）

4.1.3 群众角度

结合之前的问卷调查结果，我们了解到：首先，仍有一部分受访者在当前的监管工作中未能感受到充分的公开透明。他们表示，对于监管的具体内容、流程以及决策依据，常常感到模糊不清，难以获得全面而准确的信息。这种信息的不透明性导致他们对监管工作的公正性和有效性产生了疑虑。

其次，也有受访者指出，目前监管工作中监管人员的工作行为并不完全规范。他们提到，有时会遇到监管人员态度冷漠、不负责任，甚至存在滥用职权、徇私舞弊的情况。这些问题不仅影响了监管工作的正常运行，也损害了群众对监管部门的信任。为了深入了解这一问题，我们对从事市场监管工作 20 余年的南陵县市场监管局信用监管股股长进行了相关问题的访谈。

“这也是我们工作时的一个大难题啊。以往‘老工商’、‘老食药’作风的确有些问题，吃拿卡要也都不是什么秘密了。我年轻的时候，那时候办营业执照也是要收钱的呢，光申请一个名称就要收他们 50 块钱。但现在不一样了，我们心态和作风早就转变过来了，可是有部分群众还是戴着‘有色眼镜’看待我们的监管工作。要是可以改变这一局面，我相信我们的工作规范开展也能更顺利了。”（访谈编号：20231103）

4.2 问题产生的原因分析

4.2.1 登记制度方面

“宽进”不代表在事中事后监管中也要一味的“宽”，随之要求的是“放管结合”下的“严管”。而在行政执法力量和市场主体的增长量不成正比的情况下，更多地要求企业在事中事后监管中增强责任意识。除企业主观因素外，客观上由于审管衔接不流畅造成的一部分事中事后监管中的难点，也在实际工作中不可避免。各地也在积极探索“证前指导”等优化服务的方式，改善这一局面。企业作为市场监管领域多元共治中的一个重要主体，在“放管服”改革进程逐渐推进推深的过程中，所承担的主体责任也越来越重。原先只是“被监管对象”，现在更多的是“参与者”。在企业从设立到开展经营，直至注销的整个生命周期中，当前的市场监管工作对企业所扮演的“角色”提出了更为严格和全面的要求。特别是在“简政放权”这一改革阶段，在“证照分离”改革的推进下，随着告知承诺制在证照办理时的逐渐推广，企业承担的主体责任也越来越重。

这就对企业主体自律提出了更高的要求，现在有时候会出现在面对“宽进”局面时，提供申报承诺事项并没有严格按照客观情况申请，在后续监管中一旦发现问题又要进入责令其变更的流程，浪费了一部分行政资源。

4.2.2 信息技术方面

在“互联网+”时代里，运用各类业务平台已成为各政府职能部门的新常态。在顶层设计时，常常将信息共享作为优化市场监管路径的重要要求，但是在实际工作中，因为自上而下的资源配置问题，从国家到省、省再到各市、各市再到每个县区，各层级除有统一建成的业务平台外，还有根据本地实际自建的一些平台。除了纵向平台的分支，横向上，因不同业务而产生了诸如安徽市场监管综合业务管理系统、安徽省特种设备监督管理平台等；不同的职能部门也各自有自己的工作线上平台。

在“放管服”改革工作开展前，原先的监管模式是“严进宽管”，在市场主体准入时严查严审，但实际事中事后反而“难查难管”。在如今的市场监管工作中，监管机制的主体已呈现多元化的新形势，新兴业态和与日俱增的市场主体不仅对监管职能部门提出了高要求，市场主体本身也急需构建通用的信用信息体制。

但囿于行业标准及各地标准不同等因素，建立一个可以跨部门、跨地域通用的信用监管体制难度较大。

4.2.3 职能转变方面

(1) 政务服务方面

一方面是群众对于政府职能的感知度。在打造“服务型政府”的过程中，伴随“放管服”改革持续推进，仍会因为群众对于政府职能的转变感受不及时，造成一些“阵痛”现象。这是由于原先“管理型政府”的形象，深深刻入了早期经常接触政务服务和其他政府职能部门的群众的心中。原来的办事模式，更倾向于“人情”，而不是“法治”。这使当前办事窗口的工作人员在开展工作中，很容易被“先入为主”。另一方面，是政府部门和工作人员对于政府职能的理解度。在破解束缚市场主体活力难题时，仍有部分职能部门因为“惰性思维”，不肯轻易地“放权”。也因为审管衔接等问题，造成类似于“上面要放、下面又要紧”的矛盾情况。基层政策执行部门既要遵守国家法律法规及相关文件要求的规范材料，又要顾及政府或其他上级部门所出台的一些可能并不规范的文件。2018年年底，南陵县市场监督管理局在南陵县人民政府的支持下，批量清理了一些地方性要求的除国家市场监督管理总局制定的规范材料清单以外的证明性材料。但是据了解，在之后的工作中，仍然有一些地方性的文件，试图“插手”证照办理。

(2) 监管工作方面

首先是职能部门事中事后监管工作的协同困境。长期以来，市场监管工作具有“条块分割、多头管理、各自为政”的特点，部门之间常常出现职能交叉的情况，但是由于各部门主管要求不统一、标准不一致，各部门承担职能有“轻重”之分，于是会出现少数部门遇事推诿的现象。部门间的信息共享和协同合作效率低，无法满足监管要求。

此外，在部门内部也因为行政监管资源配置问题导致衔接难题。随着“放管服”改革的不断深入，市场主体持续增加，市场监管工作任务也随之加重。以南陵县市场监督管理局为例，它的前身是工商、质监、食药监、物价等部门，承担了县域范围内很重的市场监管领域的监管工作。但是由于各部门在长期的工作中，也有自己本身的侧重点，形成了条线痕迹，无法高效实现部门之间的协同合作。且现在的行政执法人员和监管任务及监管对象数量也有明显的不匹配，基层执法

力量薄弱，制约了市场监管领域运行的各要素。在市场监管领域内，事中事后监管工作中，有时候会给群众带来一种“对人不对事”的不公开透明的误解。其真实原因是每个市场主体实际状态不一，根据国家市场监督管理总局发布的《关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》，县级市场监管部门在法定权限内，可以对上级市场监管部门所制定的行政处罚裁量权基准进行细化和量化，确保标准、条件、种类、幅度、方式以及时限等方面的合理适用，以提升行政处罚的准确性和公正性^[40]。

第 5 章 南陵县市场监管路径优化的主要对策

5.1 完善申报承诺与标准化登记

2017 年，安徽省市场监督管理局积极推行市场主体住所（经营场所）登记申报承诺制，鼓励申请人自主申报、自主承诺、自主担责。在此过程中，申请人需对申报信息的真实性和合法性承担全部责任，确保信息的准确无误。登记机关则对登记环节中的申请材料实施形式审查，以简化审批流程，提高办事效率。此后，市场主体名称、经营范围等登记事项也逐渐采用自主申报的方式进行申请，进一步推动市场监管工作的便捷化和高效化。市场主体在申报名称时，可以在企业开办平台上自行查询到和自己同行业可能相近相似的企业名称，根据相近相似的程度，分为：禁用、限用、授权使用和谨慎使用等不同层级的使用提示。经营范围则是国家市场监督管理总局统一制定了经营范围规范用语库，市场主体在申请时根据自身的经营活动勾选相对应的规范用语。

在上述制度的基础上：建立住所（经营场所）标准化登记库，联通与不动产登记部门的数据信息共享，让市场主体在承诺制申报住所的同时，能够直接根据所填写的类似房屋所有权人身份证号和不动产权登记证号，带出登记住所的地址、房屋性质等有关信息，大大减少因人工填写造成的失误可能，杜绝一些恶意虚假登记的情况，有效减轻市场监管执法人员后期监管的负担；建立名称、经营范围等标准化登记库，清理登记在之前的不规范名称、行业和经营用语，打破登记在不同时期的市场主体在进行名称比对和办理证照时的信息障碍。提高主体在进入市场这一关的自主性，巩固主体自律性。申报承诺制度在标准化登记的助力下，能更好地把好市场准入的“第一关”，实现“宽进”而不是“随便进”。

5.2 搭建多部门并联监管平台

一是实现联通“互联网+监管”、国家企业信用信息公示系统、市级信用信息共享平台、“双随机、一公开”监管平台等重要监管平台数据，以及政府部门、社会投诉举报、第三方平台等数据。同时打通各部门业务平台间的数据壁垒，通过当地城运中心获取其他部门的监管数据信息，包括其他部门对市场主体的监管

情况等，支撑事中事后监管；依据城运中心数据情况，拓展系统功能应用，不断丰富完善事中事后监管体系，为企业全生命周期监管，提供数据支撑；为实现对涉企信息的统一归集和高效管理，积极推动“多证合一”和“证照分离”改革，简化注销流程，加强证照协同监管和随机联查机制。同时，强化联合惩戒措施，促进日常监管信息的互通与共享，深化风险评估与企业信用评价结果的应用。通过这些措施，实现实时动态监管和在线即时监督监测，强化对企业“全生命周期”的综合监管，为优化营商环境、提升监管效能奠定基础。

二是实现各监管主体职能部门的平台并联功能。以企业经营范围标准化为基础，通过统一平台及时精准告知相关行政许可审批部门，提醒有关部门及时关注和认领本部门监管对象，实施许可告知、双反馈和双跟踪管理，实现证照办理的实时互动；双告知、双反馈、双跟踪环节结束后，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的要求，市场主体自动纳入各部门的监管对象库，将相关职能部门在事中事后监管中的监管事项、监管对象、监管人员等资源要素进行集中整合与统一调度，确保事中事后监管工作的连贯与高效，实现审管工作的无缝对接。通过搭建统一的监管平台，强化联合惩戒机制，实现实时信息预警，确保惩戒措施得到有效执行，并及时将执行结果反馈至监管平台，为决策提供数据支撑。同时，积极促进各职能部门间通过监管平台进行日常监管信息和案件线索的互通有无，实现监管信息的共享与交流，从而推动部门间的监管业务协同，进一步提升监管效能，优化监管环境。

三是构建市场主体信用风险处置体系。在省局通用型企业信用风险分类基础上，构建基于本地实际的企业信用风险分类系统，结合信用风险分类，通过双随机的监管方式，实现差异化分类监管。通过构建风险预警模型，根据风险情况，采取线索核查、企业自查自证等方式，落实企业主体责任，有效化解风险，避免出现区域性和行业性风险，实现信用风险闭环管理。通过统一平台建立包括：“一址多照”“一人多照”、管理人员频繁变更模型、注册地址频繁变更模型、股东频繁变更模型等风险模型，聚焦风险模型有关信息，自动监测、判定、预警，可视化展示数据及分析结果，有效防范处置信用风险主体。

5.3 优化责任到人制度

一方面是监管主体即执法部门责任到人。确保执法部门中的每一位人员都能明确自己的职责。强化网格化监管模式，通过划定明确的监管网格、分配专责人员、明确各自职责与任务，并规范工作流程，实现了日常监管、线索核查、问题上报等工作的“清单化、全流程、闭环式”管理。以此提升监管的效率和精准度，确保监管工作的全面性和系统性。加强对各职能部门监管人员的组织领导，形成层层抓落实的工作格局，按区域、按事项，确定监管人员的职责和工作任务。必须高度重视对监管人员的业务培训，坚持“先培训后上岗”的原则，定期组织培训活动，确保监管人员在工作中能够持续提高发现问题、解决问题的能力。同时，创新培训方式，通过市场监管领域的执法现场观摩、以会代训、技能比武等多种手段，使监管人员的业务素质得到进一步提升。之后，要建立常态化的运行和考核机制，各职能部门积极完善监督管理对象的动态监管档案，确保监管工作全过程留痕，为后续的监管工作提供有力支撑。可借助统一监管平台，为日常监管、数据统计分析、综合指挥调度等工作提供先进的技术支持，从而推动监管工作更加规范高效，为市场秩序的维护和发展提供有力保障。

另一方面是被监管主体即市场主体和组织监管对象责任到人。市场主体和组织监管对象要做好人员工作分工，设置专岗专责，保障各类涉企行政许可事项日常工作中的正常运作。设置科学的工作机制，确保相关员工先培训、再上岗，定期对需取得相关职业技能许可证的岗位进行检查，在人员变动时，督促做好工作资料、相关档案的交接工作。制定考核监督细则，对相关岗位和人员的匹配度不定时进行评估，及时调整不适应岗位的人员。日常工作中，以奖惩机制要求相关岗位工作人员在工作时，遵守法律和规章制度，工作记录细致，工作流程规范。配合使用好监管综合平台的企业端，推进加快建设社会共治新格局。

结 语

在市场经济发展日渐多样和壮大的氛围下，基于过往众多学者研究后得出的相关理论成果，结合各地深化市场监管职能的实践结论，本论文尝试通过结合“放管服”改革的新理论，以南陵县为样本探索南陵县市场监管现状和存在的问题，紧紧围绕“放管服”改革背景下市场监管路径优化在实践中存在的，从监管主体、监管对象、监管方式多维度分析出的原因，从而剖析市场监管路径优化运转机制建设，创新工作方法。

本论文从多个维度深入剖析了南陵县市场监管在近年来“放管服”改革背景下的现存问题，这些维度包括市场主体、群众、市场监管部门内部登记及执法人员等。针对这些问题，将视角从南陵县这个微观层面，放眼整个市场监管大环境，本文提出了解决方案，包括通过实施申报承诺与标准化登记来提升审批效率，优化服务方式，完善各部门电子政务协同监管机制，以及加强监管主体和监管对象的责任意识等。这些措施旨在进一步推进“放管服”改革背景下的市场监管路径优化，提升监管效能，为市场健康有序发展提供有力保障。

参考文献

- [1] 习近平.高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗[N].人民日报,2022-10-26(001).
- [2] [美]史普博.管制与市场[M].余晖、何帆等译.上海:上海三联书店、上海人民出版社,1999.
- [3] [美]戴维·奥斯本,特德·盖布勒.改革政府:企业精神如何改革着公共部门(第一版)[M].上海:上海译文出版社,2006.
- [4] [美]H·乔治·弗雷德里克森.公共行政的精神[M].中国人民大学出版社,2013.
- [5] 肖丽萍.法国企业社会责任政策的起源、发展和实践[J].南昌大学学报(人文社会科学版),2015,46(01):83-88.
- [6] I.Ayers,J.Braithwaite.Responsive Regulation:Transcending the Deregulation Debate.Oxford:Oxford University Press,1992.
- [7] [英]安东尼·奥格斯.规制:法律形式与经济学理论[M].北京:中国人民大学出版社.2008.
- [8] 周友苏,严姣.商事登记制度“先照后证”改革的商法思考[J].中国商法年刊,2013(00):211-216.
- [9] Philip J.Weiser.The Future of Internet Regulation[J].The Selected Works of Phil Weiser,2009,16(9).2.
- [10] Christopher T.Marsden.Beyond Europe: The Internet.Regulation,and Multistakeholder Governance-Representing the Consumer Interest?Consum Policy,2008,31 (18) .
- [11] Michael J.Lenox.The Role of Private Decentralized Institutions in Sustaining Industry Self-Regulation[J].Organization Science.2016
- [12] 孙志伟.美国消费信用探幽[M].中国经济出版社,2014.
- [13] 李克强.在全国深化简政放权放管结合优化服务改革电视电话会议上的讲话[EB/OL].http://www.gov.cn/guowuyuan/2017-06/29/content_5206812.htm.2017-06-13
- [14] 马宝成等.党的十八大以来政府职能转变的重要进展与未来展望[J].行政管理改革,2017(10):28-34.

- [15] 李军鹏.改革开放 40 年:我国放管服改革的进程、经验与趋势[J].学习与实践,2018(02):29-36.
- [16] 李军鹏.十九大后深化放管服改革的目标、任务与对策[J].行政论坛,2018,25(02):11-16.
- [17] 傅广宛,李进华.“放管服”改革中地方政府主动优化改革的行动逻辑——基于对 S 省 A 市改革案例的考察[J].中国行政管理,2022(10):118-127.
- [18] 陈世良.我国经济转型期社会主义市场监管研究[D].武汉:华中师范大学,2008.
- [19] 纪桂玉.商事登记改革后市场主体监管模式研究[D].济南:山东师范大学,2017.
- [20] 王湘军.商事登记制度改革背景下我国市场监管根本转型探论[J].政法论坛,2018,36(02):141-149.
- [21] 万岩,高世楫.国家治理现代化视野下的监管能力建设[J].中国行政管理,2019(05):6-14.
- [22] 蓝志勇,南平,吕朝颖.“公共失灵论”替代“市场失灵论”——市场监管理论的国外借鉴与创新[J].中国工商管理研究,2015(12):9-12+28.
- [23] 张潮,王晓莉.从政府管理到社会治理:食品安全监管的政府职能转变与实践逻辑[J].科学社会主义,2016(02):96-101.
- [24] 施建军.简政放权背景下的市场监管模式创新——基于“互联网+信用+大数据”模式的工商监管[J].中国工商管理研究,2015(06):23-27.
- [25] 国家工商总局局长张茅就深化商事制度改革答记者问 [EB/OL].http://www.npc.gov.cn/npc/zhibo/zzyb40/node_381.htm
- [26] 余岌.浅谈工商登记改革后的“严管”问题[J].人力资源管理,2014(02):35-36.
- [27] 蒋大兴.“先照后证”与监管创新——以协同监管模式重塑“信用国家”[J].中国工商管理研究,2015(11):29-32.
- [28] 陈永.试析商事制度改革推动下市场监管体系的调整与完善[J].中国市场监管研究,2016(07):7-10.
- [29] 罗正恩.从信息的分散性到多中心治理体系的构建——兼议工商部门信用监管制度改革[J].中国市场监管研究,2016(06):36-39.
- [30] 吉富星.市场监管体系中企业自治的逻辑框架和推进机制[J].甘肃社会科学,2021(05):191-197.

- [31] 国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革着力培育和激发市场主体活力电视电话会议重点任务分工方案的通知[C]//中国企业改革与发展研究会.中国企业改革发展 2021 蓝皮书.中国商务出版社(CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS),2021:11.
- [32] 王慧军.推进政务服务标准化 实现政府治理现代化[J].求知,2019,(03):26-28.
- [33] 刘鹏,刘高宁.中国自主的市场监管知识体系:比较特征、情境因素与分析框架[J].管理世界,2023,39(03):69-83.
- [34] 洪力铨.新公共管理理论对我国公共管理的启示[J].公关世界,2022(14):65-66.
- [35] 彭宗超,曾学华,曹峰.整体性治理视角下党政机关事务的整合与协同[J].北京行政学院学报,2019,(1)
- [36] 陈振明.一种不同于传统行政学的研究途径[M].第二版.北京:中国人民大学出版社.2003.222.
- [37] 国务院办公厅关于推广随机抽查规范事中事后监管的通知[J].辽宁省人民政府公报,2015(19):8-9+29.
- [38] 王琨,冯静,张成莲等.宁夏农业农村领域优化营商环境推进措施及建议[J].宁夏农林科技,2021,62(05):43-46+70.
- [39] 中华人民共和国特种设备安全法[J].中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会公报,2013(04):486-498.
- [40] 国家市场监管总局法规司负责人就《关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》答记者问[J].中国价格监管与反垄断,2022(10):5-6.

附 录

附录 1 南陵县经营主体市场监管满意度问卷

近年来，南陵县市场监管部门认真贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，着力加强和创新事中事后监管，有效降低企业制度性交易成本，优化营商环境，激发市场活力。为广泛了解各类经营主体对南陵县市场监管的满意度现状，找准存在的主要问题，以便更有针对性地探索市场监管优化路径，我们设计制作了这份调查问卷。

本次问卷调查采取匿名的方式，填写的信息仅供调查研究使用，绝不外流，请您在填写问卷时务必按照真实情况填写。非常感谢您的支持！

一、基本情况

1.您本次在南陵县市场监管综合窗口办理的业务中，所代理的经营主体成立于哪一年？

A.2015 年前 B.2015 年至 2018 年间 C.2019 年后

2.这是您在南陵县市场监管综合窗口第一次办理业务吗？

A.是 B.否

3.您在本次办理业务的经营主体中属于什么身份？

A.负责人 B.经办人

4.您的最高学历是？

A.高中以下 B.高中（中专） C.大学（大专）及以上

二、商事登记及政务服务方面的调查

1.您认为本次办理业务的体验感如何？

A.非常满意 B.一般 C.不满意

2.您在办理本次业务前有提前了解办理流程吗？

- A.完全没有 B.有通过电话或网络等方式提前了解

3.您在本次办理业务时最有以下哪种感觉？

- A.时限缩短 B.材料精简 C.审批程序公开透明
D.服务态度亲切 E.以上都没有

4.您在使用该经营主体的营业执照办理其他许可证时感受如何？

- A.未重复提交材料，各部门数据能高效互通，非常便捷
B.能较快准备所需材料，感觉一般
C.材料重复繁琐，感觉很差
D.暂未涉及其他许可的办理

5.您在办理业务时，会更倾向于选择线下窗口还是线上平台？

- A.线下窗口 B.线上平台

三、事中事后监管方面

1.您在办理营业执照后，有工作人员上门开展日常监管工作吗？

- A.有 B.没有 C.不了解

（如您在此题未选择“有”，本次调查已结束，感谢您的配合！）

2.您认为在现在的监管工作中能体会到公正透明吗？

- A.能 B.不能

3.您认为现在的监管工作中监管人员的工作规范吗？

- A.很规范 B.一般 C.不规范

4.您的企业如果在监管中被发现了问题，您认为应该？

- A.主动积极补救，修复信用
B.等监管部门联系
C.因处理难等原因，推迟处理

5.您认为作为经营主体，为什么要遵循各部门日常监管有关工作要求呢？（可多选）

- A.因为相关法律法规规定，必须遵守
- B.涉及主体及个人的信用问题，需要遵守
- C.同行业都积极配合，我们也遵守

附录 2 访谈提纲

一、访谈记录表

序号	访谈编号	访谈时间	访谈地点	访谈对象
1	20231103	9:00-10:00	南陵县市场监督管理局	男，南陵县市场监督管理局信用监管股股长
2	20231110	9:00-11:00	南陵县行政服务中心	南陵县行政服务中心市场监管综合窗口工作人员及负责人
3	20231116	9:00-10:00	南陵县行政服务中心	男，南陵县某某管理服务有限公司
4	20231123	9:00-10:00	南陵县行政服务中心	女，南陵某某餐饮有限公司

二、访谈提纲

- 1.您在日常工作中具体负责什么内容？
- 2.你觉得现在的工作开展和之前有什么区别？
- 3.您认为我们现行的商事登记流程中是否存在可进一步简化的环节？
- 4.现在在办理市场主体有关证照业务时，有什么难点？
- 5.您在配合各政府职能部门开展市场主体的日常工作中，有哪些感触？

致 谢

总觉来日方长，却不知岁月清浅，时节如流。三载悠悠，研途漫漫，始于桑落，别于荷月，提笔谢辞，落笔为终。不知不觉写到论文最后一章，意味着研究生生涯进入尾声，感慨良多。准备着千言万语，却不知如何言语，但时间似乎回答了所有。

落其实者思其树，学其成时念吾师。感谢我的导师刘军老师，从论文开题到定稿以来给予我耐心的指导和帮助，细致地检查论文并且提出宝贵的修改意见，给予了我极大的包容，跟随老师学习的三年中，我在学习、工作和为人处世方面受益良多。在论文写作遇到困难挫折时，刘老师会积极开导鼓励我，给予我专业的帮助，指引我前行。在此，诚挚感谢刘老师谆谆教诲，致以崇高的敬意，心存感激。

感谢与我一起度过研究生阶段的同学们，在校期间、因疫情无法到校时，各种需要帮助的时候，同学们在学习和生活上给我的帮助。和大家的同学情谊也是我求学期间弥足珍贵的财富。愿我们都能既有前程可奔赴，亦有岁月可回首！

最后要深深感谢我的家人。工作后再次选择求学，父母尊重我求学道路上的每一个决定，并在生活中给了我更多的包容和关心，让我可以无所顾忌的追求所谓的理想，你们永远是我停靠的港湾，最想拥抱的人！

三载寒暑，无论是喜悦还是酸楚，所有经历，于我都是礼物；所有相遇，于我都是宝藏。借此，祝所有相遇。