

# 大数据时代营商环境优化提升的有限理性困境与逻辑进路

——以浙江实践为例

周林光 林正荣<sup>1</sup>

## 摘要

面对复杂决策，人们常常面临信息不完备、认知局限、时间和成本限制等因素的限制，从而只能采取有限理性的策略进行决策。这种现象在营商环境优化中也存在。为了解决这个问题，笔者提出通过逼近绝对理性的决策管理范式，构建法治、监管、数字三大生态，利用大数据技术来提高政府决策质量和效率，以进一步优化营商环境。

**关键词：**有限理性 营商环境 逼近绝对理性 数字经济

## 正文

营商环境是企业在一个国家或地区开展市场活动时面临的政务环境、市场环境、法治环境和人文环境等因素的综合集成<sup>2</sup>。优质的营商环境能够吸引更多的外商投资，提高本土企业的生产效能和竞争力，激发市场活力，促进经济增长。党中央高度重视优化营商环境，持续推进“放管服”改革，打造市场化、法治化、国际化营商环境。习近平总书记在中央全面依法治国委员会第二次会议、亚太经

<sup>1</sup>周林光（1970—），男，浙江临海人，法律硕士，三级高级法官，工作于台州市椒江区人民法院，联系方式 13736281155，联系地址浙江省台州市椒江区云西路 233 号。

林正荣（1989—），男，浙江台州人，硕士研究生，三级主任科员，工作于台州市椒江区人民法院，联系方式 13736052015，联系地址浙江省台州市椒江区云西路 233 号，Email 地址 610896006@qq.com，邮编 318000。

<sup>2</sup>李志军，张世国.中国城市营商环境评价及政策建议[J].发展研究，2021，（9）：56-62。

合组织第二十七次领导人非正式会议等重要场合，先后提出了“法治是最好的营商环境”重要论断、“数字营商环境”全新概念，成为习近平全面依法治国新理念新思想新战略在数字政府和数字经济建设中的重大举措。

当前，区域政府越来越重视推动地方经济发展，强化企业精准服务，帮助企业纾困解难，提振企业发展信心，提升企业发展质效。在政策扶持下，企业长于应对市场不确定性，能够获得超额利润，承担经营风险。然而，伴随着传统产业、经济形态和社会治理形态持续的数字化转型，营商环境日益复杂严峻。不论是政府还是企业，提升管理决策能力，拥抱新管理决策范式，避免陷入思维固化，将是破解困局、引领营商环境优化提升的新起点。

## 一、解读：有限理性管理决策范式下营商环境优化提升困境

### （一）营商环境下有限理性的外显表现

所谓有限理性（**Bounded Rationality**），是指人们在决策时受到信息和认知能力的限制，不能无限度获取、处理所有相关信息，因此会过多依赖个人经验、决策偏好等情境因素采取启发式的方法来做出决策<sup>3</sup>。有限理性让你在未来不可预测、外部环境复杂等情况下化繁为简，是解决问题的重要方法，但往往得到局部满意解，而非整体最优解，这与区域政府优化营商环境聚企业聚人心的最终目的大相径庭。营商环境中有限理性主要显化为以下几个方面：

信息不对称。企业和政府之间的信息不对称，导致政府无法全盘考量所有企业的情况，企业在决策时只能基于有限的信息做出选择。政商信息不对称会直接导致双方关系的不协调。

风险不确定。市场环境的不稳定性、竞争激烈程度等因素都会增加政府、企

<sup>3</sup> 美·赫伯特·西蒙.管理行为 [M].杨砾,译.北京:北京经济学院出版社, 1997。

业决策的风险和不确定性。数字经济大背景下，这种不确定性问题更为突出。

惯性决策。政府、企业内部存在一定程度的决策惯性，特别是传统企业无法接受转型升级，难以适应数字化浪潮变化，导致管理决策效率低下，政府无法一体化监管。

## （二）营商环境有限理性困境的逻辑成因

决策逻辑的变化。（1）数据驱动。区别于小数据时代，单位组织现可以快速收集和分析海量数据。决策过程更倾向于基于数据分析，而非经验式或启发式做出决策。（2）快速决策。更快地收集处理信息意味着可以更快做出决策和调整策略，以响应市场需求。（3）协同决策。沟通成本的降低，促进了组织内外部协同工作的建立，单位组织可以将不同部门或利益相关方的资源、信息整合，整体决策。

环境要素的变化。（1）技术革新快。云计算、区块链等人工智能技术的普及与应用让政商更高效地管理和服务。每一次新技术、新算法带来的突破性力量对决策模式改变都是举足轻重的。（2）市场变动快。电商、移动支付、自媒体等新型商业模式的兴起，改变了传统的销售渠道和购物方式，市场竞争更为激烈。（3）服务对象多元。交通的便利、网络的普及，使得政府服务对象更多样，企业面对的消费群体层次更丰富，这对决策提出了更高的要求。

## （三）营商环境优化提升的有限理性内在困境

### 1. 法治生态待完善，营商环境政策体系供求不平衡

在决策逻辑和环境要素的双重影响下，大数据时代政府将面临更为严峻的考验，首当其冲是营商环境法治生态。制度可以提供一個稳定、可预期的环境，政商就更有信心处理即将到来的问题。只有通过制度制约，政商才能最大化地发挥

理性的效用<sup>4</sup>。诚然，营商环境的法治化建设取得了一定的成绩（见表1），为数字化转型保驾护航，但仍存在不少问题。

表1 部分数字营商环境相关法律法规

序号	法律法规名称	时间节点
1	《中华人民共和国互联网信息服务管理办法》	2011年1月8日修订
2	《中华人民共和国网络安全法》	2017年6月1日施行
3	《中华人民共和国电子商务法》	2019年1月1日施行
4	《优化营商环境条例》	2020年1月1日施行
5	《中华人民共和国数据安全法》	2021年9月1日施行

政策供给不及时。从表1中我们看出，部分营商环境数字化相关法律法规已有10年没有进行修订，目前数字营商环境整体上偏向于技术应用建设，而非数字化改革过程中产生的信息化问题，但市场经济生活中新情况新要求层出不穷，导致政府无法及时采取法律手段给予正确的市场引导。例如，人工智能技术发展令出现了诸如“算法黑箱”、“算法合谋”等一些不正当竞争行为<sup>5</sup>，如火如荼的数字化改革却忽视了数据共享过程中哪些数据适合共享，哪些数据不适合，都亟需政策规制。

政策供求匹配不精准。随着市场环境的快速变化，企业对于高质量发展的政策诉求更加多元多变，企业关切的问题无法得到政策精准反馈，形成营商环境治理的盲点难点堵点。此外，区域间营商环境法律法规发展不均衡，造成了市场主体跨地区经营困难，降低市场活力。缺乏一体化的政策体系，政策供求匹配不一

<sup>4</sup> 李宁宁,宋荣.对有限理性的哲学考察及其当代性反思[J/OL].湖北社会科学,2022(12):105.

<sup>5</sup> 陈兵.法治视阈下数字经济发展与规制系统创新[J].上海大学学报(社会科学版),2019,36(4):100 - 115.

致，跨地区、跨层级的营商环境大融合难以促成。

## 2. 监管生态待完善，营商环境监管治理闭环尚未形成

监管不畅。政府监管政策规定的发布和更新虽然公正公开，但公布的渠道有限，企业不一定能及时获取最新信息，从而影响企业的战略决策和发展规划，在这个过程中，政府整体处于一个被动角色，缺乏主动或能动。除了政策规定以外，审批流程手续、执法处罚决策、监管部门联系渠道、投资要素数据资源等方面，都或多或少存在该问题。

监管不全。虽然国家和地方政府出台了许多政策措施来改善营商环境，但是在实际执行过程中，一些问题仍然存在，比如监管执法不严、监管部门之间职责不清各自为政等。此外，由于地方监管机构素质参差不齐，监管效果也大相径庭，比如监管手段单一缺乏有效的监测、检查和执法手段，监管部门之间缺乏有效的信息共享机制等。这些问题导致监管治理闭环难以形成。

## 3. 数字生态待完善，营商环境数据整合挖掘不够

数据孤岛严重。随着数字政府推进建设，我国数字化政务服务水平不断提高。根据联合国电子政务调查报告显示，我国电子政务在线服务指数排名从2012年全球第78位提高到2022年的第9位<sup>6</sup>，“指尖上的政务服务”、“最多跑一次”已成常态，但由于各地区数据结构不一致、数据质量参差不齐、数据安全隐私要求等问题的存在，区域间不同政府部门数据互联互通存在不同程度的壁垒，跨地区、跨层级的一体化营商环境平台更无从谈起。数据孤岛的存在，会降低数据活力，不利于营商环境改善。

数据挖掘有限。大数据时代，数字化转型升级加速，数字营商环境建设不再

<sup>6</sup> 参考 <http://www.npc.gov.cn/npc/c30834/202211/dd847f6232c94c73a8b59526d61b4728.shtml>，于2023年5月10日访问。

局限于开发功能应用对外提供服务，反而对营商环境数据的深入挖掘提出了更高的需求。通过相关数据资源的联合分析挖掘，精准匹配企业推送优质服务资源，对各类营商环境政策进行动态修订提升政策匹配度，对市场环境动态监测及时发现存在的盲点痛点堵点防患于未然，为营商环境精准施策提供解决方案。反之，数据挖掘受限，会降低营商环境优化提升上限。

## 二、建构：逼近绝对理性管理决策范式下营商环境优化提升的逻辑进路

### （一）大数据时代有限理性的最优解：逼近绝对理性

随着网络的普及、人工智能技术的革新，人类社会步入大数据时代，决策的客观条件正在逐步改变，传统意义上的消息传递不及时、决策数据不完整不复存在，取而代之的是即时沟通、即时决策、即时反馈。在新的时代背景下，人可以利用技术、工具弥补增强自身理性，基于有限的信息和认知能力，通过不断试错、学习和调整来逐步接近最优决策，逼近绝对理性。<sup>7</sup>

从人的主体性角度看，人类决策的基础是信息，理论上来说，只要我们掌握处理足够多的信息，就能够了解世界，而人工智能作为大数据时代最重要的技术能力在提升人类理性上发挥着不可替代的作用，例如，近期 ChatGPT 的出现，正是人类由弱人工智能向强人工智能迈进的重要一步，为人类的决策管理模式带来了新的变革。因此，以有限理性的人作为主导，以大数据、人工智能等作为辅助工具的决策模式可以逼近绝对理性。<sup>8</sup>

从社会关系角度看，人作为群体性动物，在决策时了解到自身知识、能力不足时就会通过社会渠道来获取相关建议、信息，从而让自己降低有限理性带来的决策偏差，而在大数据时代，人们面临信息爆炸的同时也面临着选择过载的问题，

<sup>7</sup> 李宁宁,宋荣.对有限理性的哲学考察及其当代性反思[J].湖北社会科学,2022(12):102.

<sup>8</sup> 赫伯特·西蒙.人类活动中的理性[M].胡怀国译.桂林:广西师范大学出版社,2016.

过多的选择意味着需要花费更多的精力去评估。然而，大数据时代人工智能技术不仅可以帮助我们筛选掉无效信息，还可以对多种选择进行评估预测，弥补有限理性辅助决策从而逼近绝对理性。

## （二）逼近绝对理性决策管理范式下营商环境建设原则

规范统一。政商作为法律层面上的“人”，也存在有限理性困境。有限理性，国家层面应制定统一的营商环境优化提升纲领文件，区域内和区域间应有相同的政策标准，一张蓝图绘到底，让企业面对市场竞争有法可循、胸有成竹。

公正和谐。有限理性导致的重要原因是信息不对称，政府应当做到信息公开透明，加强社会监督力度。在监管过程中依法依规行事，维护市场秩序。这样可以为企业提供安全、稳定、可靠的营商环境，提升信任感。

数据驱动。为规避风险不确定、决定惯性导致的有限理性，故打造统一管理的平台，收集、分析各类经济数据制定有效的政策，同时预警发现和分析预测营商环境存在的问题，让政府更加客观、精准了解营商环境。

## （三）营商环境优化提升的逼近绝对理性逻辑进路

### 1. 优化营商环境政策供给，打造规范统一的法治生态

国省层面。（1）统一纲领。从整个营商环境的立法实践来看，我国营商环境有着“自底向上积累经验，再自顶向下贯通落地”的历史特征，从国务院《优化营商环境条例》到各省市的优化营商环境条例，可以发现诸多共性<sup>9</sup>。但中央和基层存在较多立法基础差异，在国家层面应探索新型营商环境规律、总结实践经验，针对重点问题制定统一规范性制度文件。（2）迅速响应。上文指出，市场的不确定性和人工智能技术的碰撞，使得新型营商环境问题层出不穷，而法律

<sup>9</sup> 邱成梁.营商环境法治化的立法供给研究[J].人民论坛,2023(4):74-76.

法规就是通过法定程序设立和创建新的行为规则的过程，目的是明确经济社会的运行规则，及时引导和规范不良的社会行为，让社会群体有法可依有法必依。大数据环境下营商环境法律法规的这种变动及时性要求更高。

地区层面。（1）及时供给。必须以前瞻性的法治思维推动营商环境法治生态建设，例如大数据时代出现的“数据产权保护”、“数据确权”、“数据信息安全”等问题，在问题愈演愈烈之前，就应出台数据安全保护相关的政策法规，规范数据要素市场构建，使数字与法治相辅相成，减少营商环境数智化阻力。这种“法治结合智治”推动“以时间换取发展空间”的方式，可以最大化发挥大数据时代的信息优势，实现营商政务业务的全面协同与高效处置。（2）精准供给。首先，营商环境具有区域内特性。区域政府在保证立法统一性、权威性的前提下，须精准健全刚需政策体系，包括人才政策、税收政策、知识产权保护政策、金融支持政策等，变“企业找政策”为“政策找企业”。梳理权力清单，将高频企业事项进行业务整合、部门协同，缩短企业事项链条，让数据多跑路，企业少跑腿，确保以更高效的“一件事”方式办结，这是营商环境优化提升的基本落脚点。其次，营商环境具有区域间关联性。建立健全区域间协同立法机制，精准运用法治手段包裹区域间经济社会发展不平衡、不协调的问题，完善区域间市场主体准入准营机制，畅通区域间市场要素流动，推动优势要素从优势区域向周边区域扩张融合，创建大中小微企业及个体工商户多跨合作生态，建设营商环境共同优化提升圈。

## 2.完善营商环境服务治理闭环，打造公正和谐的监管生态

服务层面。（1）公平公正公开。将公平公正公开贯彻到立法、执法、司法、守法，依法保护各市场主体的合法权益。公开权责清单，明确对应企业事项的执



法主体、执法程序、执法范围，强化对涉企执法司法权力的制约监督，畅通企业权益保障渠道。全面落实公平竞争审查制度，开展反不正当竞争、破除地方保护行动，切实保护企业合法权益，营造公平竞争的营商环境。（2）标准化、便利化。坚持服务导向，推动企业政务服务事项同标准办理、无差别处置、同要素管理，把市场主体幸福感、获得感作为营商环境评价的硬指标，健全以评促改长效机制。最大限度按照便民利企的角度，围绕企业生命全周期业务，推动企业高频事项“一件事”办理、异地办理、跨省通办，降低政商沟通成本。紧扣减少企业用地、用电、赋税、融资等生产要素成本，加大政策支持，完善公共基础设施，降低企业经营成本。

管理层面。（1）柔性管理。事前，完善纠纷多元调处化解机制。构建知识产权保护等领域纠纷化解“一件事”，源头预防与协同化解市场主体纠纷矛盾，将风险化解在萌芽阶段。事中，推行“保护性”执法司法措施。建立企业信用监管制度，根据企业信用评级分级分类处置企业案件办理工作，推动繁简分流、轻重分离，慎重适用查封、扣押、冻结等财产性强制措施，畅通企业合法权益司法救济渠道，最大限度保障良性市场主体正常生产经营。事后，畅通企业“重生”渠道。探索“首犯轻微处罚，二犯加重处罚”等免罚轻罚速罚工作机制，依法对轻微违法行为不予处罚或减轻处罚。争取国家政策支持，对被处罚的市场主体给予税费减免缓交等优惠，帮助企业渡过难关。（2）“无感”监管。一方面，多部门对照企业事项清单开展协同检查、联合检查，推动线上线下一体化监管，一次排摸全程留痕、无感监管，减少对企业的打扰。另一方面，充分利用人工智能技术，打造“互联网+”监管模式，动态掌握监管对象生产经营情况、市场健康程度，对危险企业进行预警提醒，实现监管的精准化，减少无效监管。

### 3.提升营商环境数据整合分析能力，打造数据驱动的数字生态

基础设施层面。统筹基建存量和增量，加快部署光纤网络、5G 通讯等数字基础设施，针对欠发达地区适度超前规划铁塔、基站等设施，为政务服务“一网通办”打好硬件基础。同时，统筹建设工业互联网、数据中心、云计算等应用基础设施，避免多端重复建设，造成数字资源浪费。

数据协同层面。上文提到，现阶段数据孤岛现象仍较为严重，须进一步打破部门间数据壁垒，推动数据协同共享，构建省级乃至国家级营商环境智能化公共数据平台。平台须基于“营商环境评价体系”标准化制定，统一数据规范、接口规范，保证服务稳定、数据畅通、便捷高效。

数据挖掘层面。针对营商环境普遍性需求、行业个性需求，构建不同侧面的营商环境数据仓库，通过纵向深入挖掘、横向关联分析，为政商提供预测分析和解决方案。对于政府机关，为其提供营商环境各类问题精准治理的解决方案，实现营商环境体制机制改革、规则制度重塑、服务流程再造，通过对市场环境各类诉求的预测分析，实现政商间双向良性互动、处置市场潜在难题，实现治理的数字化、精准化。对于市场主体，为其提供企业全生命周期的解决方案和预测分析，匹配契合企业的要素资源、提供企业咨询办事一站式服务，企业可以根据数据挖掘信息规划发展。

## 三、生成：建构法治、监管、数字三大生态打造营商环境浙江样板

### （一）法治生态：高位统筹+基层实践

浙江省 2020 至 2022 年连续 3 年营商环境满意度居全国第一，并获评营商环境最佳口碑省份。2023 年，浙江省委继续奋勇争先，作出实施营商环境优化提升“一号改革工程”的重大决策部署，出台了《浙江省营商环境优化提升“一号改

革工程”实施方案》，方案聚焦 1 个营商环境优化提升总目标，做强做优政务环境、法治环境、市场环境、生态环境、人文环境等 5 大环境，抓紧抓实知识产权纠纷快处、全过程公正高效集成监管、国际投资贸易便利化、容错纠正激励担当等 12 项专项行动，迭代推出 N 项首创性、集成性、针对性的营商环境改革举措，为全省改革攻坚指明了方向。

浙江省委完善顶层设计、统筹多方资源，力争“一年重点突破、两年全面提升、五年整体跃迁”做好以下 5 个方面：抓好政务服务规范化、便捷化、增值化，打造高效便捷的政务环境；破解执行难、重点产业合规难、知识产权纠纷处置难，打造公平公正的法治环境；增强集成监管能力、要素市场化配置活力、市场主题内生动力，打造开放包容的市场环境；促进产业链机制融合、价值链资源整合、创新链力量聚合，打造优质高效的经济生态环境；提升新型政商关系温度、支持企业家干事创业的力度、对干部改革创新失误的宽容度，打造暖心爽心的人文环境。

对标国际一流营商环境，各部门闻令而动。政务服务方面，2022 年浙江 107 家企业入围中国民营企业 500 强，占比 21.4%，连续 24 年位列全国第一。同年，浙江省民营经济增加值占全省 GDP 的 67%，其创造的税收占全省税收收入的 71.7%。<sup>10</sup>民营企业作为浙江省经济增长的支柱力量和重要驱动力，也是对营商环境感知最敏感、需求最强烈的市场主体，浙江省出台了《深入推进营商环境优化提升“一号改革工程”助力企业高质量发展的若干举措》、《浙江省民营企业发展促进条例》、《浙江省促进中小微企业发展条例》，为其发展保驾护航提供有力法治保障；在《浙江省保障“最多跑一次”改革规定》这部全国首部“放管服”

<sup>10</sup> 参见 [http://tjj.zj.gov.cn/art/2023/3/16/art\\_1229129205\\_5080307.html?eqid=b0e837ba0006222d0000000664284d6a](http://tjj.zj.gov.cn/art/2023/3/16/art_1229129205_5080307.html?eqid=b0e837ba0006222d0000000664284d6a)，访问于 2023 年 6 月 27 日。

改革领域综合性地方法规的见证下，浙江以“四张清单一张网”消除权利寻租空间、简政放权，以“最多跑一次”改革打破部门间数据壁垒、简化流程，以“浙里办、浙政钉”降低企业办事成本、优化服务，以“长三角一网通办”提高企业公共服务品质、共建共享，从而实现政务服务“增效提速”助力企业抢占先机。

市场监管方面，率先开展“无感监测”标准化研究，制定发布了全国首个营商环境“无感监测”标准《营商环境无感监测规范指标体系》（DB33/T2570-2023）和《营商环境无感监测规范数据计算分析应用》（DB33/T2571-2023），以标准化、制度化手段为监测对象、指标体系、靶点设置、数据治理和质量保障等提出规范意见，具有较强的实践指导意义；杭州市人民政府已经获得《中华人民共和国计量法》等法律法规授权，以全面提升我国计量的能级水平为目标提升计量监管能力和服务能力，保障国家计量单位制的统一和量值的准确可靠，有利于企业标准化生产、贸易。

## （二）监管生态：企业全生命周期一件事+以评促改

准入准出阶段。开展企业开办“一件事”改革，实现企业设立登记、公章刻制、银行开户、证件申领网上全流程办理，一日办结；构建“零创空间”帮扶特定群体享受经营场所使用、经营主体设立、综合赋能三个“零费用”，打造便利化、集成化、专业化的创业帮扶平台，降低创业成本和准入门槛；推进涉企证件一窗通办，实现一键申请、自动网办、变更联办，持续优化企业证照服务；推进歇业备案“一件事”，实现企业歇业时的歇业备案、税务歇业登记、公积金缴纳登记等事项的一键办理。

运营发展阶段。1）全面优化政务服务环境。在多地试点开展政策全生命周期公平性审查改革工作，促进企业政策公平公正公开；开展涉企政策专项清理行

动，清除妨害市场发展和公平竞争的政策；率先实现 251 项涉企事项“一照通办”“一窗通办”“一照多址”“多报合一”，大幅减少审批时间，速度温度双提升；创建政商“亲清在线”数字平台，涵盖“诉求在线直达—政策在线兑付—服务在线落地—绩效在线评价—许可在线实现”等功能，今年已累计兑付 550 亿元；全面加强企业知识产权保护建设，建成中国（杭州）知识产权保护中心、宁波国家知识产权保护示范区，推进国家知识产权强市试点建设。2）全面优化市场要素配置。荣获 2022 年度“全国中小企业融资综合信用服务示范平台”称号的“杭州 e 融”平台，融合数字金融赋能中小企业、银企融资信息撮合功能、创新供应链金融模式等方面的经验做法，截止 2022 年底，平台累计入驻企业和个体工商户超 22 万家，上线金融产品 400 余款，成功融资对接超过 10 万笔，撮合融资超过 2800 亿元<sup>11</sup>；顶格执行中央惠企政策，率先实现行政事业性收费涉企“零收费”等创新措施，五年累计减税降费 9130 亿元，宏观税负 17.1% 降至 15.3%。3）全面开展督查整治工作。例如今年开展了招商引资“一企一策”大检查，抽查项目 359 个，发现问题 107 个，健全制度问题 18 项；开展购置补贴政策专项检查，及时堵塞虚开发票申请补贴等 9 方面 37 个问题。

此外，浙江省“以评促改”形成营商环境监测工作闭环。1）数据无感收集。构建营商环境“无感监测”系统，横向贯通省级 32 个部门主要业务系统，纵向归集 11 个设区市和 53 个县的全量业务数据，通过省级统一建设、地区集成共享形成营商环境数据池。开展“无感监测”后，全省营商环境调查人员、时间、工作量均下降 90% 以上。2）靶点全方位监测。依据上文提到的“无感监测”省级地方标准化指标体系，结合市场主体实际需求，科学构建 18 项一级指标、42 项

<sup>11</sup> 参见 <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1755814812973376237&wfr=spider&for=pc>，访问于 2023 年 6 月 30 日。

二级指标、249项业务监测靶点的监测体系，便于精准定位营商环境问题、分析长短板、研判风险指标。<sup>12</sup>例如嘉兴、台州两市行政中心嵌入数据接口后，实现了企业从咨询到服务结束全办事过程的靶点监测，便于跟踪问题企业。3) 问题科学整改。通过可视化分析评价、风险分析研判等功能，对异常指标自动感知、自动预警、自动匹配整改案例，对于重点问题指标列入营商环境重点观察库，持续跟进监测整改效果，直至整改完成。优秀的整改案例还会纳入案例库，为后续整改工作提供参考，从而达到以评促改、以评促优的目的。

### (三) 数字生态：数字化改革牵引政务服务

提质服务能力。自习近平总书记2003年在浙江工作期间全面阐述“数字浙江”构想以来，浙江坚持一张蓝图绘到底，从“最多跑一次”到“浙里办”、“浙江企业在线”再到“浙政钉”，实现了所有办事材料、手续在线流转，让数据多跑路，办事企业少跑腿<sup>13</sup>，不仅提升了政商间政务服务的标准化及规范化，而且优化了政府部门间组织协同、业务流程再造，创新推动了政府职能转变，提升了政务服务效能。今年中共浙江省委全面深化改革委员会办公室公布的营商环境优化提升第一批“最佳实践案例”中，省市场监管局使用数字化手段创新实施企业年报“多报合一”改革，为企业减负为监管增效；杭州市上城区深化湖滨“智慧商圈”改革，上线市场数据监测系统，实现大数据支撑的精准招商；温州市龙湾区创新“三书同达”涉企处罚新模式，“一键三连”缩短涉企执法服务路径。

激活市场要素。通过“亲清在线”、“杭州e融”等数字化平台，推动了惠企生产要素精准、快速直达。不仅为企业提供便捷政策咨询、查询和办理服务，

<sup>12</sup> 冯锐,朱思橙,刘淑颖.范式局限与数字赋能:营商环境“无感监测”改革的逻辑进阶——以浙江的实践为例[J].浙江经济,2023(3):26-28.

<sup>13</sup> 牟盛辰.建构国际一流营商环境的浙江策略:现实图景与法治逻辑[J].中国发展,2022,22(2):31-38.

根据企业需求和关注点自动推送信息，确保应知尽知，还能够帮助企业解决找人、找物、找钱难，推动市场要素流动到最需要的地方，确保物尽其用。今年营商环境第一批“最佳实践案例”中，杭州市临平区打造线上线下双向融合的“企业之家”构建经济治理新模式，做企业服务的贴心人；台州市路桥区构建“1187”体系，打造“一心一意帮企”亲清政商新生态；湖州市创新“财助营商”惠企政策精准直达全链改革，打造助企纾困“组合拳”。

防范市场风险。通过“无感监测”、“浙江公平在线”等平台，利用“大数据+”创建智慧监管模式，全局分析市场主体的生产经营情况和规律特征，监测预警以有效防范系统性和区域性风险，推动政府监管的规范化、精准化和智能化，有效防范市场风险。截至2022年底，执法监管业务应用覆盖率达96.1%，掌上执法率达99.98%<sup>14</sup>。今年营商环境第一批“最佳实践案例”中，杭州市富阳区实施单用途商业预付卡全周期治理改革，防范预付卡交易风险；宁波市构建营商环境投诉监督一站式平台，提升风险处置软实力。

<sup>14</sup> 马晓白,张力.持续激发市场主体发展活力和创造力——浙江优化营商环境经验启示[J].浙江经济,2023(3):23 - 25.