

基于扎根理论的成都民营企业营商环境满意度研究

魏倩

(中共成都市委党校, 四川 成都 610110)

【摘 要】营商环境是公共治理结果的呈现, 民营企业作为营商环境服务的重要“顾客”, 其满意度展现了营商环境制度期望与实际感知之间的耦合度。本文通过扎根理论, 分析了民营企业营商环境满意度的四个影响因素: 法治建设、政策政务、企业成本和智慧治理。基于影响因素及作用机制, 设计问卷并开展实地调研。

【关键词】新时代; 民营经济; 营商环境

营商环境就是生产力, 优化营商环境是提升区域竞争力的重要基础, 也是完善治理体系、提高治理效能的重要内容。民营企业作为营商环境服务的重要“顾客”^①, 其满意度展现了营商环境制度期望与实际感知之间的耦合度, 为我们优化营商环境建设提供了新的切入口^②。当前, 后疫情时代经济形势更加复杂严峻, 成都要抢抓战略机遇, 就必须根据习近平总书记的重要指示精神, 将建设一流营商环境放在核心位置, 以提升民营企业满意度、获得感和幸福感为重要切入口, 用最优营商环境集聚资源要素、促进循环畅通。因此, 理清民营企业营商环境影响因素和机制, 实地调查成都民营企业营商环境满意度现状, 探索进一步推进营商环境建设的差异化策略, 对助力成都打造带动全国高质量发展的重要增长极和新的动力源具有重大意义。本文基于扎根理论, 将民营企业置于主体地位, 对民营企业营商环境满意度影响因素和内在机理进行微观刻画, 能够为推动区域经济高质量发展政策提供理论、实证支持和策略参考。

一、成都民营企业营商环境满意度影响因素的实证分析

本文以扎根理论的质性研究方法进行目的抽样, 分析出营商环境满意度影响因素的理论模型并提出相关假设, 在此基础上运用Delphi法编制满意度调查问卷。

(一) 访谈提纲的设计、样本选择与访谈

根据营商环境的内涵与构成, 访谈提纲紧紧围绕对营商环境内涵的认知、营商环境满意度现状、营商环境满意度判断标准、营商环境改进建议等方面展开。在确定访谈提纲和访谈方式的基础上, 采取随机抽样的方式对两种不同类型地区民营企业进行抽样, 最终考虑理论饱和的基础上, 对26人进行深度访谈, 获取的访谈记录可以作为分析的原始材料。

(二) 研究分析

1. 开放式编码

开放式编码是对原始资料中的语句按照“标签化—概念化—范畴化”进行编码, 最终凝练出民营企业营商环境满意度的影响因素。由于本文篇幅有

表 1 访谈结果标签化过程范例

原始语句 (初始概念)	标签化
N1: 我觉得政府服务对营商环境是很重要的, 之前我们办证什么的很不方便, 手续又多又慢, 那些办事人员每次都不说清楚, 经常做一些重复工作, 这几年有所改善, 但是还希望在服务方面能够更加简单快捷。	政务服务的便捷度、政务服务人员专业度和服务水平
N2: 营商环境当然是政府要多为企业着想, 但不要来乱干涉, 有的时候政府老是派人过来考察, 当然是给了我们沟通的机会, 但是频次太高其实有点影响我们企业的正常生产经营, 其实我个人是希望政府这只手还是不要伸太长了。	政务服务的专业性、政府干预过度
N3: 我觉得政府需要对我们一视同仁的, 特别是不要歧视民营企业, 我们这个菜场比隔壁那个国企经营的菜场好多了, 但是政府项目我们从来都拿不到, 这几年疫情亏了很多钱, 很多补贴也没落实, 不知道这些政策什么意思、怎么搞的, 现在就不愿意再多投资了, 能安安稳稳经营就行了。	公平对待市场主体; 政府优惠政策落实落地; 招标公平; 政府优惠政策宣传及解读

表 2 开放式编码

标签化	初步范畴化
线上服务方便；APP 可操作性不足；线上线下结合度比较差、申报系统容易卡顿；搞不懂操作流程	涉企智能服务平台
政府数据共享；电子材料方便快捷；个人隐私侵犯	信息共享与保护
监管执法规范；柔性执法；执法方式粗暴	依法行政
选择性执法；对同类事项处罚力度不同	自由裁量权限度
行政人员比较廉洁收礼情况少；行政人员文明用语	行政人员行为规范
行政人员比较热情；行政人员对业务不太熟悉；行政人员没有一次性告知所需材料和具体流程	行政人员专业素质
需要政府提供更多优惠政策；减免小微企业税负；政府政策精准性	政府政策满足个性化需求
政府优惠政策宣传及解读；通过入户宣传和专题培训班得知政策；通过微信推送得知最新政策	政府政策有效传达
政策及时更新；及时回应企业家诉求	政府政策及时更新与落地
政策具有偏向性；招标公平；设施具有公平性	公平对待市场主体
政策公开；办事流程公开；红黑名单；执法结果公开；	政府服务公开透明
“最多跑一次”；办事成本变低	政府服务便捷高效
减免税负；涉企收费不规范；乱收费现象	涉企收费
水电费不合理；用工成本贵；房租负担高	企业要素成本
融资途径少；融资额度小；中小企业贷款困难	企业融资
硬件设施比较好；网站等软件设施需要升级优化	基础设施
政府承诺未实现；政府没有做到自己说的目标	政府诚信
企业家座谈会；企业家参与决策制定与监督	企业家参与
跨境流动、网络安全、电子支付等领域的规则制定；跨境贸易便利化；开放通道建设	国际化水平

限，只展示部分标签化过程，最终形成19个范畴。

2. 主轴式编码和选择性编码

在进一步提炼加工和整理合并副范畴的基础上，将其凝练为9个主范畴，包含：政府效能、司法公正、行政审批、市场监管、依法行政、要素成本、制度成本、智能平台建设、数据开放共享。基于构建民营企业营商环境满意度的目标，通过选择性编码，进一步分析范畴间关系，最终概括出民营企业营商环境满意度的四大影响因素，包含：法治建设、服务质效、企业成本、智慧治理。

3. 模型阐述

基于扎根理论，通过访谈内容的梳理和分析，探究了影响民营企业营商环境满意度的因素包含法治建设、政务政策、企业成本和智慧治理四个方面。法治是最好的营商环境，法治建设包含依法行政、司法公正等要素，是提升民营企业营商环境满意度的根本保障。政务政策是地方政府主动服务市场主体，深度挖掘企业诉求、回应企业需要的重要手段，是提升民营企业营商环境满意度的重要基

础。企业成本关系到民营企业生存发展，其中既包含水电气、融资、人才、创新资源获取的成本，也包含办理涉企事项所需制度成本，是提升民营企业营商环境满意度的关键环节。智慧治理包含智慧平台建设、数据共享与安全保障等因素，是借助数字治理进一步简化办事流程、提升民营企业营商环境满意度的重要支撑。

二、成都民营企业营商环境满意度的现状调研

本研究采取随机抽样的调查方法，对成都民营企业进行问卷调查和个别访谈，总计回收纸质文件和电子问卷380份，对20余名企业家进行深度访谈。

（一）法治建设方面

在对企业合法权益保护的评价上，有33.6%和45.6%的民营企业对“经营者和家人的人身安全保障”表示“非常满意”和“满意”，占样本总数的八成左右；对“财产安全保障”的评价上，表示“非常满意”和“满意”的民营企业分别占样本总数的31.2%和44%。在对公职机关依法行政情况的评价上，对“政府官员廉洁守法”表示“非常满意”

和“满意”的民营企业分别占26.4%和42.4%；对“工商行政机关公正执法”表示“非常满意”和“满意”的民营企业分别占25.6%和47.2%；对“司法机关公正执法”持“非常满意”和“满意”的民营企业占样本总数的七成以上。但法治化营商环境建设方面仍存在短板：一是法规体系有待健全。社会信用、知识产权保护、数字经济发展、产业供应链发展等配套法规规章亟需完善。二是执法不作为、乱作为现象仍然存在。未能严格遵守“双随机、一公开”监管，选择性执法、多头执法、以罚代管的现象仍在一定范围内存在。三是公共法律服务供给不足。涉企法律服务不平衡、不充分的现象依然存在，协助企业预防和化解法律风险的能力总体不高，缺乏涉外高端法律服务机构和服务人才。

（二）政务政策方面

在对政府服务的评价上，对“行政审批手续方便快捷”程度表示“非常满意”和“满意”的民营企业分别占样本总数的30.4%和43.2%；对“基础设施条件”表示“非常满意”和“满意”的民营企业占24.8%和54.4%；对“政府官员勤政、积极服务企业”显示“非常满意”和“满意”态度的民营企业占样本总数的70%以上。与此同时，政务服务仍面临一些“痛点”问题，主要表现为政务服务精准化能力不足。当前政务服务主要从企业全生命周期涉及的指标进行横行指标优化，缺乏对不同类型的精准化服务。例如，政府在协助新经济企业加强科技创新、加速科技成果转化、打造上下游供应链体系方面的力度不足。

（三）企业成本方面

一是民营企业融资困难问题比较突出。调查显示，只有不到45%的民营企业对银行贷款持“满意”和“非常满意”态度，明确表示不满意的企业家占10%以上；只有不到40%的企业家对从民间渠道融资表示“满意”和“非常满意”，有一半以上的企业家表示“一般”。这说明民营企业融资难问题仍然是困扰企业发展的重大问题，无论是官方金融机构还是民间融资渠道都不能满足民营企业发展诉求。二是在人才保障方面存在明显短板。只有45%的民营企业对“在当地找到熟练工人”表示“满意”和“非常满意”，许多企业家在调查过程中表示企业需求和劳动者需求之间存在明显错配，人才向东部沿海流失的趋势十分明显，政府在构建人才市场方面和帮助人才回流方面应当更有作为。

（四）智慧治理方面

根据调研结果，营商环境智慧治理存在三大问

题：一是政务服务数字化能力不足。目前成都网络理政企业版未能充分感知营商环境发展态势和企业发展诉求，借助大数据升政策精准性和科学性方面仍有较大上升空间。二是数字基础设施建设滞后，成都不同地方在5G网络、大数据中心等基础设施建设方面存在不均衡性，涉企数据的采集存储、分类整理和深度挖掘方面仍存在较大空间。三是“数字壁垒”尚未消除。虽然市级部门266个系统全部打通，“跨区域通办”取得积极进展，但互通共享机制尚未成熟，信息孤岛和数据壁垒仍然客观存在。与此同时，成渝双城经济圈内部政务营商环境一体化水平不高，数据资源权限问题难以突破。四是数字空间治理存在短板，数字空间扩大后的监管制度和规范制度的缺失使得智慧化营商环境建设面临现实困境。

三、结论

根据调查结果，要提升成都民营企业营商环境满意度，需要从要强化法治保障，瞄准企业诉求，衔接国际规则，深化数字赋能，为各类市场主体投资兴业营造稳定、公平、透明、可预期的发展环境，切实优化成都营商环境。

注释：

① 姜成武，张国勇.治理视阈下的营商环境：内在逻辑与构建思路[J].辽宁大学学报（哲学社会科学版），2018，46（02）：59-65+177.

② 刘刚，梁晗.外部性视角下营商环境的优化——基于企业需求导向的研究[J].中国行政管理，2019，（11）：52-59.

参考文献：

[1] 邱月洪，李杰，王君红.海南民营企业营商环境满意度指标体系的构建及评价研究[J].产业创新研究，2021（22）：98-101，141.

基金项目：本文系2023年成都市哲学社会科学规划项目“供需适配视角下成都营商环境的实证调查和优化策略研究”（项目编号：2023CZ151）、中共成都市委党校2023年度校（院）科研项目“共同富裕视阈下民营企业社会责任实现机制研究”（项目编号：E-2023-5）阶段性成果。

作者简介：

魏倩（1995—），女，汉族，中国成都市委党校讲师，博士。