



营商环境如何优化，听听第三方的声音

今年市政府工作报告指出，要深化“放管服”改革，进而“解放生产力、提高竞争力，破障碍、去烦苛、筑坦途，为市场主体添活力，为人民群众增便利”。“优化营商环境”成为今年各级政府的一项重要工作。

营商环境是一个地区、一座城市的重要软实力，也是核心竞争力。过去一段时间，上海在优化营商环境方面所做的努力有目共睹，各种制度创新层出不穷。不过，谈论营商环境，第三方声音也不应该缺位，换一个角度，换一种思路，也许会有不同的看法。本期文汇-复旦管理学家圆桌谈，我们邀请复旦大学管理学院产业经济学系骆品亮教授和市场营销系范秀成教授，以及两位不同领域的企业负责人，聊一聊他们眼中的营商环境。

■本报记者 徐晶卉
见习记者 王嘉旖



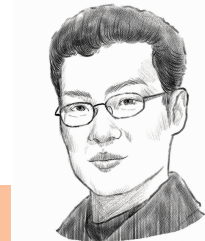
理解营商环境，不能止步于现有评价体系

记者：如何衡量一个城市或地区的营商环境？营商环境应该包括哪些要素？

骆品亮：从字面上理解，营商环境应指商业事务营运的环境，对应于企业战略环境分析中的外部经营环境。但是，按照世界银行2001年开发的营商环境评价指标体系来看，其所界定的营商环境专指（私营）企业面临的政策法规这一制度环境。通俗地讲，就是指企业在商事活动中与政府监管机构及相关公共服务部门打交道的难易程度，具体体现为花费的时间长短及费用高低。

国内学者们对世界银行（2001）的评价体系已做了许多分析，我这里对评价要素再做个简单的解读。世界银行的营商环境评价主要是对企业从创建、到日常运营、再到关停破产等全过程的业务活动中，严格遵循政策法规所需要付出的精力大小，进行国际排名。首先，从评价内容看，这些活动基本涵盖了企业全生命周期各阶段与政府部门接触的活动环节。其次，从指标体系看，世界银

行设计了11个一级指标和42个二级指标，而在实际评价时，又把“劳动力市场法规”这个指标剔除了，最终形成了10个一级指标和41个二级指标的综合评价指标体系。最后，从评价方法看，世界银行在对这些二级



骆品亮
复旦大学管理学院
产业经济学系教授

指标进行具体测度时，主要考量流程数量、走完流程的周期、相关流程所产生的费用，并对这些时长和费用进行国际横向比较——比较时一般采用相对值，比如这些花费与人均收入的比例，或者费用支出占企业财产总值的比重。

范秀成：我也查了世界银行的报告，我认为世行报告对营商环境的界定，相对来说是比较狭义的理解。从营商环境来看，我觉得还应该包括更多方面，政治、经济、法律、文化、生活……这些要素都很重要，企业做出投资决定，不会不考虑这些关键因素。

现在我们讲营商环境，大多还停留

以上海来说，优化上海营商环境，对于聚合优势的科技创新资源、提升产业链、优化产业体系，进而去促进上海经济向服务经济转型，具有积极的意义。

在政策层面，集中在提高政府办事效率这一层面上。但我认为，对营商环境的理解需要更广泛广义一些，应该包括以下三个方面：一，公平、客观、公正的环境，这是基本的。谁来做生意都应该一视同仁，外地来的企业不能受歧视、不

能有地方保护主义；二是公共服务；三是要素层面，包括自然资源、劳动力资源、技术资源等等。

记者：在新时代下，对于营商环境体系的评价还有可完善之处吗？

骆品亮：我认为当前的评价体系还存在一些值得商榷的地方。

首先，评价的内容体系尚有待丰富和完善。为什么？我们一般理解的营商环境，是一个相对宽泛的概念，除了政策法规以外，还包括政治、经济、社会及技术等宏观环境及产业运营环境。因此，对企业经营的安全性起决定作用的宏观经济稳定性，以及产业竞争有序性、产业配套完善度、本地化服务便利性等产业生态环境，也应该成为我们所理解的营商环境的重要组成部分。

同时，评价方法也有改进的空间。世界银行要做国际比较，特别强调数据的可靠性以及指标的可比性，但这样就会忽略一些控制变量，比如说国情差异导致的制度环境差异，还有产业体系的差异，这些差异造成企业对政策法规的敏感性实际上是不一样的。由于这些差异性并没有被体现出来，所以评价结果也就有可能出现显著差异。

治摆在优化营商环境的突出位置，这会让营商环境的改变更持久，而不会变成一阵风。

在营商环境上做对比，像我们这样服务全国的互联网企业会有更多感知，比如，在领取发票的环节，天津是送票上门的，但上海还需要自己去领。如果能广汇民智，特别是注重像我们这样跨地区企业的反馈，那就很容易把别的地方的好做法用起来。

如果要谈一点不足之处，我觉得表现在信息沟通和宣传机制不顺畅。我们的同事之前曾反映，新注册企业的核名相当困难，表现在“区里申请，市级审核，市区信息脱节”。但后来我知道，前不久上海推进“一窗通”，核名的问题已经解决了，这么好的制度创新，需要一些有效的渠道去做宣传，否则末端的企业往往会摸不着头脑。

此前，我负责过一段时间的食品安全工作，经常与上海市食药监局打交道，他们有一个做法很赞，就是会有一个和餐饮工作相关的500人微信群，各个企业负责食品安全的负责人都在群里，食药监局有任何制度创新或新政，都会往群里发送消息，食药监相关处室负责人还会经常悉心回答各个企业抛出的问题，这种沟通相当高效，体现了“店小二”精神，以小见大，我们能感到这背后的潮流。

记者：优化营商环境，企业能做什么？

钟永健：首先，可以发挥网络互动平台的特点。美团点评在全国有400多万商户，上海直接合作的吃喝玩乐各类商户数量有15.8万家，这些商户因为要结算，要查看消费者评价等等，会每天使用我们的“商户信息后台系统”，这就可以成为一个很好的政策宣传窗口。

其次，互联网企业有丰富的数据，在改善营商环境的过程中能发挥很多作用。比如，一个餐厅准备开业，可能在大众点评上有申请注册的信息了，未来政府和企业可以做到互联互通，比如，知道了哪些餐厅即将开业，就方便政府部门跨前一步提前服务，指导他们如何把工作做规范，如何办理食品经营许可证等，让更多餐饮企业感受到政府贴心服务的温度。

此外，平台是一个汇集企业需求的好地方，政府做大调研，做问卷调查，可以利用平台上的很多送餐员、业务拓展人员，通过这些渠道把信息发送给小商户。

本版头像素描 鍾媛

企业的“感受度”如何

记者：要评价过去一段时间上海的营商环境变化，企业最有发言权。现在企业对政府部门的服务，感受度和获得感如何？

周虹：作为一家外资企业，我们深深感受到了上海支持推动企业创新、优化营商环境的决心与勇气。无论是项目审批、项目登记，还是项目变更，都相较以往便利许多。国内并购、增资、变更注册地址等一些日常公司变更登记，都大大提速，节约了企业大量的时间成本，从而进一步提升运营效率。

此外，一些创新政策的先行先试，让企业深刻地体验了一把“上海速度”。以跨境双向现金池业务

我们感到上海的政府部门更加强调整法治，知法、懂法、用法，所有的沟通都是在法律框架下进行的，这是上海最明显的优势。

范秀成：讨论营商环境，应该更多地关注民营企业，尤其是初创企业，他们往往可能处在一个不利的位置。这也涉及到如何界定政府跟企业的关系，政府应该干什么，企业应该干什么。第一，政府是管理者。政府是规则的制定者、执行者，要管就要有规矩，做到有法可依，有法必依，依法办事。第二，在有法可依的基础上，做好公共服务。第三，政府要协调各个部门、各个层面，协调和利用手中的资源，更好地促进当地的发展，做有为政府。

骆品亮：民营经济确实面临一些困难，我觉得最主要的有三个。第一，民营企业的创新动力不足。其成因主要有两个，一方面，民营企业负担过重，税负较重。第二，是准入限制。准入条件是影响公平竞争，也是困扰民营经



钟永健
美团点评集团
党委书记

为例，依托该政策，罗氏集团成为全国首批被批准跨境双向现金池业务的三家试点企业之一，有效提升了企业资金利用率，让企业得以把更多的资金投入研发，提升创新能级。

上海近年来加快出台一系列举措助推生物医药企业缩短药物审批流程，为生物医药企业的发展提供了充足养分。比如，为了支持自贸区企业发展，上海食品药品检验所对罗氏集团新上市产品正在加快审批和检验流程。再以正在建设的药品审评上海分中心为例，该中心建成后将大大提升创新药物审批程序的速度。

就在去年7月，罗氏集团新药佐博伏获批上市。佐博伏是国内首个获得上市批准的高选择性的BRAF抑制剂，可以显著降低晚期恶性黑色素瘤患者的死亡风险和肿瘤进展风险。原本，这一创新药品预计在两年后上市。受惠于新药审批流程的加速，这款新药得以在最短的时间内面世，惠及中国广大的黑色素瘤患者。

钟永健：我想讲一个印象比较深的例子，前不久，我们在上海的一个子公司因为业务发展，面临增值税专用发票扩版的问题，按照税务的相关规定，需要通过一套比较复杂

的审批流程，整个过程需要20个工作日。负责的同事后来告诉我，子公司所在区的税务局得知此事后，相当支持，派了一个工作人员驻场培训，教我们同事如何按照法律法规准备材料，材料交到税务局后，又加紧进行了审核，最后用了10个工作日就完成发票扩版。在事情办完后，区税务局还派了一个人来回访，询问事情处理的过程。

这件事让我们的同事非常感动。上海优化营商环境，在大的刚性服务框架下，用个性化的服务，来支持企业的快速发展，极大提升了办事的便利度。同时，这也是赋能的过程，我们同事学会了，未来子公司其他法人主体有一样的需求时，就好办了，政府部门专业人员对于企业的赋能，非常有意义。

记者：您觉得企业目前遇到的最大困难有哪些？在营商环境上最迫切需要什么解决的问题是什么？

记者：优化营商环境是一个持续的过程，能不能再“挑挑刺”？

钟永健：首先，一些新业态往往是综合性的问题，比如我们在研发的“无人配送车”，仅是商场集餐一个环节的政策配套，就可能牵涉到经信委、食药监、质监等部门，所以优化营商环境需要政府部门横向打通。在外省市，有些地方已经设立了“新经济局”，统一对接新经济企业的需求，政府在内部协同。我认为，对于创新性平台型企业，政府部门不光应该有“店小二”，还应该有一个“大客户经理”。

其次，目前民营企业向上沟通的机制还不够顺畅，应该建立长效的建言献策机制。我听说国有企业和政府部门之间有“挂职”等方式，通过人的交流形成思想意识的融汇，是不是政府部门与民营企业之间应该有类似“挂职”和“蹲点调研”的机制。现在，调研花2小时走一个地方，开几个会，很好，但可能对于一些问题的体会是不深刻的，需要多花一点时间“蹲点”，有利于换位思考，找到制度创新点。

作为一家外资企业，我们深深感受到了上海支持推动企业创新、优化营商环境的决心与勇气……一些创新政策的先行先试，让企业深刻地体验了一把“上海速度”。



周虹
上海罗氏制药有限公司总经理

骆品亮：我觉得上海出台的许多政策总体上是颇有前瞻力的，是富有智慧的。但是，一些政策在落地操作时，要避免简单化，要增加贴心度。比如，在应届毕业生落户方面，据了解，迄今仍有一条硬性规定，如果一个企业上一年的落户应届生在一年内100%离职，那么，该企业下一年度录用的应届生一般就不能申请正常落户（除非走人才引进等其他通道）。该条款有可能误伤初创企业，因为初创企业招收的人员较少，而招收的人员越少越有可能触及100%离职的惩罚线。在各地上演人才争夺战的当下，这对于吸引一些紧缺的人才是不利的。

提升营商环境，上海要有紧迫感

记者：优化提升上海营商环境的意义体现在哪里？

骆品亮：以上海来说，优化上海营商环境，对于聚合优势的科技创新资源、提升产业链、优化产业体系，进而促进上海经济向服务经济转型，具有积极意义。具体体现在三个方面：

第一，以自贸区为平台，吸引外商投资。帮助上海在新一轮产业变革中发展先进制造业，壮大服务经济，实现产业链升级。

第二，以科创中心建设为契机，形成有利于创新创业的环境和氛围，促进民营经济发展。民营经济通过新业态、新模式，带动传统产业转型升级。上海的很多“互联网+”新业态、新模式实际上都是民营企业闯出来的。

第三，通过降低企业运营成本，激发企业活力，从而提高产业运营绩效，提高上海产业的竞争力。

上海在这个新时代提出优化营商环境，总体上就是要进一步巩固上海地区的综合竞争力，促进上海经济的创新转型发展。

范秀成：在改善营商环境上，上海需要有紧迫感。从地区层面来看，上海是长三角和长江经济带的龙头，方方面面一直走在全国前列。但是最近几年，其他地区、其他城市的发展很快，我们不能盲目自信。

不同的城市、不同的地区发展要有重点。上海在产业层面的定位是先进制造业和现代服务业。围绕这个目标需要做一系列的工作，不是简单地停留在办事快、办事容易这个层面。比如，在吸引和集聚人才方面，上海、北京常驻人口

“店小二”这个提法很好，理念先行，也需要制度改革，需要理顺部门管理和流程，否则先进工具、手段的使用也会打折扣。

呈现净流出状态，对人才的吸引力在下降；相比较，比如杭州的吸引力则在大大增强，像我们复旦大学MBA毕业的学生，不少选择去杭州工作，不是非要留在上海。我最近几次去杭州，在地铁里面就听到人们在谈论移动支付、

互联网金融，确实能感受到杭州在互联网相关产业和业态方面良好的发展氛围。

记者：从企业的角度来看，上海营商环境的长处有哪些？短处有哪些？

钟永健：美团点评是一个全国性企业，我们在每个城市都有分支机构，与各



范秀成
复旦大学管理学院
市场营销学教授

地政府都在打交道。我们感到上海的政府部门更加强调整法治，知法、懂法、用法，所有的沟通都是在法律框架下进行的，这是上海最明显的优势。国家正在推进的全面深化改革，就特别强调顶层设计、四梁八柱，上海把法

政府和企业都可有所突破

记者：营商环境的综合提升，背后其实是系统工程，考验着政府的整合能力，从顶层设计的角度，政府能做什么突破？

骆品亮：以前制造业讲“加减乘除”，我认为营商环境也要“加减乘除”。营商环境要做减法，就是降本提速，减少时间，降低成本。也要做加法，加什么呢？就是推行“互联网+监管”，探索互联网经济条件下监管模式与方式的创新，把互联网与审批监管等行政管理相融合，通过跨界合作产生乘数效应，就是“乘”了。但除此之外，我觉得更要做除法，就是数据信息及资源在政府各个相关部门之间共享，资源共享就是做大分母，提高资源的利用率，这就降低了数据信息等资源收集与处理的平均成本，所以做除法就是要共享。

范秀成：优化营商环境确实需要顶层设计。我们现在都在说服务型政府、“店小二”精神。从服务型政府的角度，探索出了很多很好的经验、做法，流程高效，体验很好。目前行政管理方面本位主义比较严重，各自为政、各管一摊现象比较普遍。从提高政府管理和服务效果来看，有些企业的做法有非常值得借鉴的地方。“店小二”这个提法很好，理念先行，也需要制度改革，需要理顺部门管理和流程，否则先进工具、手段的使用也会打折扣。

记者：未来在我们营商环境的优化中，您觉得哪些需要特别注意的？

骆品亮：我觉得有三点。

首先，要树立真正的服务意识。优