

面向智慧监管的市场监管业务流程再造的建议

徐辉

日照市市场监管服务中心

摘要：在智慧监管的浪潮下，市场监管业务流程再造已经成为提升效能、优化市场生态的重要举措，为了有效应对当前市场监管的各种挑战，应该深入挖掘智慧监管的理念和技术，并对业务流程进行系统性的优化、升级，这一再造过程，将有助于提高市场监管的效率和精准度，进一步优化市场环境，从而为经济的持续健康发展保驾护航。对此，提出面向智慧监管的市场监管业务流程再造的建议，为监管部门提供有价值的参考，促进市场监管的智慧化、精准化、高效化发展。

关键词：智慧监管；市场监管；业务流程；再造

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2023.07.087

现阶段，随着市场主体数量增多、业务繁杂，新模式、新业态、新经济层出不穷，市场监督管理部门遇到了监管工作和监管力度严重不适应的问题，急需运用云计算、大数据、互联网、人工智能等科技手段强化智慧监管。而企业过程重组是运用科学技术进行智能监督的一个重要内容，并从市场监管机构的职能出发，对其进行梳理、简化、合并、重排等几种主要形式，并提出了以“标准先行”为核心，强化技术支持，突出适用性，从而对其进行检验评价。

一、市场监管业务流程再造的含义

在智慧监管的环境下，对市场监督管理工作进行了重新定义，这不只是一个简单改善和优化现有的过程，更是一个深刻的变化，这就需要我们用一个全新的眼光重新思考和重塑市场监督管理的运作过程，从而大幅度提高监督管理的效率，并减少监督成本。而在这个过程中，要摒弃以往的传统思想观念、工作方法，主动采用现代信息技术、智能化的监督方式。并通过对市场监管的多个环节进行优化、集成，建立更高效、智能、准确的市场监管系统，从而为市场的健康发展和公平竞争提供强有力的保证。

二、市场监管业务流程再造的重要性

（一）提升监管效率

传统的规制方式往往受制于烦琐重复的业务过程，导致规制的有效性不高，难以对迅速变化的市场作出反应，但是，通过对监督管理过程进行设计，利用信息、智能等技术手段，可以让监督管理过程得到优化，这不但可以大大提升监管的效率，降低监管机构的工作压力，让监管机构能更迅速地对市场的变化作出反应，同时也为企业提供更方便和有效的监管服务。这一转变有利于推动我国市场经济的健康发展，提高市场的活力，

从而为我国经济的持续、稳定发展打下良好的基础。

（二）降低监管成本

实际上，市场监督管理过程再造的重要目的就是减少监督管理成本，要知道，传统的市场监管模式会耗费大量的人力、物力、财力，而业务流程再造则是通过对监管流程进行优化，剔除冗余的环节，以此来减少监管费用。与此同时，利用先进的信息、智能技术，来有效地降低企业对物质资源的依赖程度，从而降低企业的运行成本，这样既可以缓解政府的财务压力，又能把更多的资金投入到其他的市场调控、公共服务等方面，以此来获得更大的社会利益，并通过减少管制成本，对提高整个社会福利水平，促进经济的可持续发展起到一定的积极作用。

（三）提高监管的精准度

市场监督管理过程再造的一个重要内容就是提高监督的准确性，利用大数据、人工智能等技术，实现对市场主体行为的精确监控与分析，以此来提高监管的针对性和有效性，这对于缩小监管盲区、及时发现、打击违法行为、维持市场公平竞争秩序具有重要意义。准确的监督既可以减少监督管理人员的执行成本，提高监督管理的效率，又能在一定程度上增强监督管理人员的规章意识，规范企业的行为，这能为我国市场经济的健康发展提供了有利的条件，从而促进我国市场经济的繁荣发展。

（四）实现市场的创新发展

实际上，市场监督管理过程再造既是适应监管要求的必然要求，也是推动我国市场经济改革和发展的重要途径，优化监管程序，减少不必要的行政干预，能充分发挥市场主体的创造力，激励其不断地进行技术研发、产品升级、商业模式创新。与此同时，智能监管的开

展，也为市场主体提供了更灵活有效的监管环境，有助于减少企业的合规成本和不确定因素，这样的制度环境，可以更好地调动市场的创造力，促进整个市场经济的不断繁荣与发展，在这样的前提下，市场监督管理的业务流程再造，对推动我国市场经济的创新发展和经济转型升级，实现高质量发展，具有重大作用。

三、市场监管部门业务流程再造的模式

智慧监管下的监管业务流程再造是一种创新的管理模式，融合了监管业务和智慧技术，并形成一个多要素互动的复杂系统工程，该过程强调业务部门之间的深度集成和密切协作，能实现监管工作的无缝衔接。通过对智慧技术的运用，可以优化业务流程，确保监管效率和精准度得到显著提升，同时，智慧监管还为市场主体提供了更灵活、高效的监管环境，能进一步激发市场的创新活力，有助于推动整个市场经济的可持续发展，该一再造过程需要各方面的协同努力，从而实现监管和市场发展的良性互动。在智慧监管的环境下，企业流程的改善不仅是将已有企业的工作事项和程序全盘移植到互联网上，而是要对其进行深入的架构再造和优化。而在推行业务流程再造的进程中，政府的“先行”是一个非常关键的环节，包括各部委之间的资源整合、组织结构的重组、绩效管理体的完善、以及行政管理的规范化。同时，还要消除非技术层面上的制度障碍，从而确保智能化监督工作的顺利开展。这一再造过程是一场自我革命，需要各部门的深度参与和协作，来实现监管和市场发展的良性互动，并通过不断的努力，可以为智慧监管的广泛应用和有效实施提供坚实的保障。

在智慧监管下改进业务流程的过程中，要对相关职能进行有效梳理、分析、归纳、提升，并从职能目标、业务流程、组织架构等多个方面来统筹规划，确保流程的标准化和流程化，并且，还可以通过对同类项的整合和对单个项目的保留，确定整体的工作流程、工作标准、工作流程。其目标就是要防止多个指挥，互相重叠，同时又要防止各部分之间的联系不紧密，在这样的前提下，通过这样的方式，实现职能之间的无缝衔接，提高监管效率，确保整个业务流程的高效运作，推动市场的创新发展，从而为经济提升提供有力的支持。

从业务流程再造的基本原理出发，结合市场监管机构的工作实践，提出智能监管下业务流程再造的方式。

第一，清除。在智慧监督下，对企业流程进行优化的过程中，对原来的业务流程中不需要的环节进行清理是非常重要的，要在放宽管制的基础上，逐渐消除业务

处理中的非必要的干预和约束。其核心是去掉了复杂的层层把关、层层审批的手续，以防止相关资料在窗口和业务部门或基层之间来回跑来跑去，以此来减少办理的时间。同时通过这样的方式，能显著提升监管效率，降低企业合规成本，并为企业提供更为便捷、高效的监管服务。这种业务流程再造，有利于激发市场主体的创新活力，从而推动市场经济的发展。

第二，简化。在智慧监管下改进业务流程的过程中，对原有业务流程中必不可少的步骤进行简化，遵循“法无禁止即可为”的原则，并广泛推行“一次告知”制度，并通过制定“审批材料清单”，详细列举所需审批材料，避免申请人陷入“材料迷宫”，以此来简化流程，提高效率，为市场主体提供更加便捷、高效的监管服务，促进市场经济的健康发展，提升整体社会福祉。而在智慧监管下改进业务流程的过程中，运用信息化手段推进市场监管信息公开和开展，通过公示部门权力、职责、登记注册、失信惩戒等信息，将审批条件和结果公开，以及将实时监测信息留档保存，实现市场监管信息的透明化和简单化，这有利于提高市场监管的效能，并提升监管的准确性和及时性。与此同时，也有助于增强市场主体的合规意识和行为规范，从而促进市场的公平竞争和健康发展。

第三，合并。在业务流程再造的过程中，以“接触点最少”为原则，对部门内部的业务办理流程进行整合，实现每个职能部门和行政相对人之间的“一次接触原则，多次接触为例外”的目标，这样的整合可以简化流程，提高监管效率，降低企业的合规成本。而通过整合各部门之间的业务流程，消除不必要的环节和重复工作，让监管过程更高效、透明、规范。如果某项工作被分解成多个部分，由不同的部门分别承担，并每部分在部门内部进一步细分，在业务流程再造中，重点应该是将这些部门内部的相关工作合并或将整项工作交由一个部门来完成，以此来减少工作环节，提高工作效率，降低协调成本，让整个流程更加简洁、高效。通过这样的再造，可以实现监管工作的无缝衔接，提高监管效能，为企业提供更便捷、高效的监管服务。

第四，重组。在业务流程再造的过程中，要对原有流程中的步骤先后顺序进行重新调整，并在描述现有流程的基础上，运用ABC管理法（又称帕雷托分析法）进行分类和排序，根据各个步骤在流程中的作用和重要性进行评估，确定哪些步骤是关键（A类），哪些是次要的（B类），哪些是可以忽略的（C类）。通过重新

调整A类步骤的顺序,可以优化整个流程,提高监管效率。同时,还可以分配资源和注意力,从而实现更精准和高效的监管。按照相对人办理事项的自然顺序,以是否具有“价值增值”为原则,对业务流程中的活动进行分析和诊断,通过识别“关键的少数”、“次要的多数”、“无价值的环节”,发现问题并采取相应的策略,采用并联、串联的方式,以“关键的少数”为控制点,重新设计形成新的综合业务流程。这样的流程再造能提升监管效能,简化流程,提高工作效率,为企业提供更加便捷、高效的监管服务。

四、智慧监管市场业务流程再造优化策略建议

(一) 优化业务流程

智能化监督是业务流程再造的核心内容,在流程再造中,要以标准为先导,建立清晰的标准,保证流程再造的标准化、规范化,其中,应制定统一的数据标准、管理标准、操作程序等,以此来提高监督效率,促进信息共享和交换。同时还要充分运用大数据分析、人工智能等现代科技手段,提高监督管理的智能化程度、有效性、以及精确性。

(二) 以智慧监管为核心坚持标准先行

在智能监控市场的经营重组过程中,最重要的就是标准化、规范化,为保证监督工作的有序、有效性,应建立清晰的规则和准则,并保证在监督实施中得以贯彻,通过制定统一的数据标准、监督标准、监督程序规范,以此来提高监督效率,确保工作的规范化、标准化。同时,运用大数据分析、人工智能等现代科技手段,让监督工作更为智能化,并发挥监督的作用,再运用科技手段,能实时收集、分析、处理资料,及时发现并解决存在的问题,提高监督的时效性和有效性。另外,智能监督还可以降低人为干扰、人为判断带来的错误,增强监督的公平、客观,对此,以企业业务流程再造为中心的智慧监督,必须以标准为先,运用现代科技手段,让监督工作的智能化程度进一步提高,从而为企业的健康、可持续发展提供强有力的支持。

(三) 深入分析业务需求

在进行业务流程再造以前,对业务需求进行深入的了解与分析是十分重要的,企业再造的前提是要清晰地确定企业的经营目标,确定企业再造中的重点区域和过程。在此基础上,通过和相关部门和利益相关人员的有效交流,来进一步了解重组后的流程,让重组后的流程符合各方的需求。不仅如此,通过对已有过程中出现的

问题和瓶颈分析,可以帮助我们找到改善的方向和焦点,并对业务流程再造有清晰的指引。同时对业务流程再造进行深入分析、交流,让其符合企业的现实需要,从而提升重组的成功率和执行结果。

(四) 实现监管和市场的互动

在智慧监管市场的业务流程再造过程中,监管机构和市场主体之间的互动与合作至关重要,要构建有效的信息交流机制,实现管制和市场的良性互动,这也是提升监管效率和增强市场活力的关键,通过加强与企业的交流与合作,共同探讨新型的监督方式,可以进一步提高监督效率,以此来激发市场活力。与此同时,企业自律和自我监管的强化也是不可或缺的一部分,注重提升企业的履约意识和自治能力,来更好地促进企业规范运作,降低风险。另外,通过监管和市场的相互调节、促进,可以实现双赢和共同发展的目标,从而推动智慧监管市场的持续健康发展。

结束语

总而言之,在智慧监管的基础上,提出业务流程优化,坚持标准先行,并以智慧监管为重点,对业务需求进行深度分析,实现监管和市场的互动,有助于提高监督效率,简化工作流程,提高工作效率,为企业提供更方便和高效的监督服务。通过采取有效的应对策略,进一步推动我国市场的创新发展,提高我国市场经济的总体运行效率。需要注意的是,智能化监管是今后发展的必然趋势,会给市场监督管理工作带来新的机遇和挑战。在这样的前提下,应该实现多方合作,并探讨智慧监管的新方式,从而为推动该行业的健康发展作出应有的贡献。在未来的工作中,我们将继续关注智慧监管的发展动态,不断完善和优化业务流程再造的不同方式,为相关领域的实践,提供有益的参考和借鉴,共同推动智慧监管市场的进一步发展。

参考文献

- [1]张佰尚,陈梦缘.面向智慧监管的市场监管业务流程再造的建议[J].科技中国,2021(8):36-39.
- [2]谢程.面向智慧监管的市场监管业务流程再造的建议[J].中文科技期刊数据库(全文版)社会科学,2022(12):0001-0004.
- [3]马晓鸥.基于市场监管业务流程再造的标准化方法应用研究[J].标准科学,2020(4):23-28.
- [4]刘昌明,郝勇.智慧市场监管信息化建设的探索和实践[J].市场监督管理,2022(21):64-64.