

協同與斷裂：廣清一體化營商環境政企 話語的實證考察*

鄧海燕

廣東建設職業技術學院（廣東 廣州 510440）

摘要：營商環境的優化不僅是制度完善的過程，更是政企話語互通與意義建構的過程。本文以語篇回指為理論框架，自建清遠市營商環境政策文本及廣清產業園企業回饋為研究語料，採用語料庫量化與認知語用分析方法，實證考察廣清一體化背景下政企話語的協同與斷裂機制。研究發現，政企雙方在宏觀目標層面通過辭彙複現回指實現較高度話語協同；但在微觀政策執行層面上，由於代詞回指指稱跨度大、零形回指主體缺位和間接回指語義錯位三個方面導致了明顯的話語斷裂。因此本文提出縮短指稱距離、明確執行主體、構建回指對齊機制三條語篇優化策略，為清遠市進一步優化營商環境提供了語用策略和現實建議。

關鍵詞：營商環境；語篇回指；廣清一體化；政企話語；話語協同與斷裂

一、引言

優化營商環境是減輕市場主體負擔、助力市場主體發展和培育高端產業的重要舉措[1]。李克強總理（2018）在國務院常務會議上首次指出：優化營商環境就是解放生產力、就是提高綜合競爭力。只有營商環境好，市場主體的活力和創造力才能被充分激發。隨著《廣清一體化“十四五”發展規劃》深入實施，廣清融合已從基礎設施一體化邁向公共服務、營商環境等高階協同階段。打造良好的營商環境，是清遠“入珠融灣”及其承接廣州產業轉移的關鍵抓手。目前學者對於營商環境的研究多數從經濟學和公共管理視角出發，側重分析制度設計與績效評估，較少從應用語言學與話語分析層面揭示政策傳播與政企互動的微觀機制，難以解釋“政策出臺充分、企業感知不足”和“文本表述完善、落地執行不暢”等現實問題。

話語是政企互動的核心媒介，而語篇回指既是語篇銜接手段，也是認知語境中概念實體追蹤與意義解碼的核心機制，能夠精準診斷政

策文本與企業回饋之間的認知對接障礙。本文以清遠市營商環境政策文本為供給話語，以廣清產業園企業回饋為需求話語，重點從人稱回指、代詞回指、零形回指和間接回指等四個模式的使用差異展開分析，揭示廣清一體化背景下政企話語在何處協同、緣何斷裂，旨在為區域一體化背景下營商環境優化提供可操作的話語治理方案，同時豐富政務話語分析與語篇回指理論的應用場景。

二、文獻綜述與理論框架

（一）營商環境的內涵

2019年，中共中央國務院正式發佈《優化營商環境條例》^[2]，將營商環境內涵界定為：“企業等市場主體在市場經濟活動中所涉及的體制機制性因素和條件”，由於本文旨在透過清遠市政策文本探究其優化營商環境的政策效果，故在此將根據這一定義，在制度規範的範疇內對營商環境進行研究。

* 基金專案：2025年度清遠市哲學社會科學規劃課題《廣清一體化背景下營商環境優化的語篇回指策略研究——基於清遠市政策文本與企業回饋的實證分析》（課題編號：QYSK2025057）

（二）營商環境與政企話語互動

日前，政企互信與營商環境的關係越來越受到學者們的關注。現有營商環境研究多從經濟學、公共管理視角展開，聚焦制度設計、績效評價、政策工具與制度性交易成本等議題^[3]^[4]^[5]。也有研究指出，政策文本可讀性與政企溝通效率直接影響惠企政策落地效果，官方話語與企業訴求話語錯位容易導致政策感知度低，執行受到阻礙^[6]。此外，國外學者 Rodrik Dani 等^[7]對營商環境的影響因素展開了研究，他們指出政商關係和政務服務效率等因素可以影響營商環境品質。Oded Shenkar&Yadong Luo&Tailan Chi^[8]專門討論了在全球化及新冠肺炎疫情背景下，應更加重視政府角色與產業政策對營商環境的重要性。

總而言之，雖然學界對於營商環境的研究已有了一定的成果，但研究仍存在不足。一是以廣清一體化作為研究對象的相關文獻較少，且目前國內關於營商環境的研究多以國家、發達省份和城市群等宏觀為視角，對廣清一體化這一微觀的地域的研究較少。二是缺少語言學微觀機制分析，也有未引入語篇回指等認知語用工具，這難以揭示話語斷裂的深層成因。

（三）語篇回指理論及其應用研究

語篇回指是認知語用學與話語分析的核心議題，Halliday & Hasan^[9]將其界定為語篇中回指語的解釋需依賴先行語的語言現象，奠定了回指作為語篇銜接手段的理論基礎。國內外關於回指的研究，一般分為兩種：句內回指和語篇回指研究，其依據是回指所在的語言單位的範圍，形式學派主要研究對象是句內回指，而功能學派基本上集中於語篇回指研究^[10]^[11]。上世紀 80 年代，回指現象受到中國學者們的關注，他們從不同的角度探討語篇回指與句內回指問題。從研究路徑來看，部有的學者從句法

結構與指稱形式入手，側重於句內回指分析^[12]^[13]^[14]。有的從語篇特徵、語篇結構以及語用和認知的角度進行的^[15]^[16]^[17]。徐超超則運用話語分析理論，系統考察現代漢語語篇中的回指現象。劉風光與劉詩宇^[18]進一步探索了認知與批評語用相融合的話語分析路徑，為回指理論的跨領域應用提供了新思路。

目前回指理論已廣泛應用於新聞敘事、教育教學、新媒體話語等領域，但在政務服務、營商環境、政企互動等實踐場域的應用明顯不足，尤其缺乏將“回指失效”與政策理解偏差、政企溝通障礙、政策執行梗阻建立直接關聯的實證研究，尚未挖掘出回指機制在政務話語與企業訴求話語對接中的核心作用。

綜上，營商環境研究亟需語言學工具提供微觀解釋，政務話語分析需要認知回指視角深化對溝通機制的拆解，而廣清一體化背景下營商環境的政企話語互動研究仍存在明顯學術空白。同時，現有回指理論的應用場景尚未覆蓋區域一體化營商環境建設，未能發揮其診斷話語銜接障礙的核心價值。本文以語篇回指為核心分析框架，結合語料庫量化與認知語用分析方法，開展清遠市營商環境政策供給話語與企業需求話語的對比實證分析，系統揭示政企話語協同與斷裂的語言學機制，既豐富回指理論在政務治理領域的應用場景，也為清遠市優化營商環境、提升“廣清通辦”效能提供可操作的話語治理策略，兼具理論創新與現實實踐價值。

三、研究設計與語料來源

（一）語料來源

本文採取實證分析方法，自建“清遠市營商環境政企互動微型語料庫”，語料時間範圍為 2021-2025 年，總字數約 5 萬字，詳細情況見下表。

表1：清遠市營商環境政企互動微型語料庫

語料類別	具體來源	字數（約）	數據獲取渠道
供給側（政策文本）	《廣清一體化“十四五”發展規劃》第八章“打造融通一體的營商環境”	20,000 字	清遠市政府官網
	《廣清產業園優化提升營商環境十大行動方案》	3,000 字	廣清產業園官方微信公眾號
	《營商環境整改材料 11.26》	2,000 字	廣清產業園工作人員
	《即日起，這些事項我們“幫你辦”》	1,500 字	公開獲取
	《廣清茶話茶》相關報道	1,000 字	公開獲取
	廣清產業園“十五五”開局提速重點項目密集落地產業能級加速躍升	1,600 字	公開獲取
小計		29,100 字	
需求側（企業反饋）	“幫辦導辦專窗”諮詢記錄	5,000 字	廣清產業園工作人員
	微信公眾號后台企業留言	3,000 字	線上留言平台
	企業籌建工作會議紀要	8,000 字	廣清產業園工作人員
	《促進園區提質增效實施方案 3.0》企業反饋	2,000 字	書面反饋材料
	《廣清攜手興產業，双向協同惠民生》《泰亞科技》等企業家訪談報道	5,000 字	公開獲取
	小計	23,000 字	
合計	總計	約 52,100 字	覆蓋線上留言、線下諮詢、會議座談、深度訪談四類反饋渠道

（二）研究方法

本文主要採用語料庫量化分析及其認知語用人工標注相結合的方法。一是借助語料庫分析軟體 AntConc 對“該、此、其、這”等代詞回指、零形回指以及“一站式+、最多跑一次”等核心營商辭彙進行統計分析，對每一條語料逐一排查。二是結合語用學的人工標注，由兩名研究者對檢索結果進行獨立雙人標注，識別代詞回指、零形回指和間接回指與先行語位置及指稱匹配度。三是對比政策文本與企業回饋在回指可及性、指稱對齊度上的差異，揭示政企話語協同與斷裂的語言學機制。

四、廣清一體化營商環境政企話語的協同態勢

本文通過語料庫分析法，從辭彙回指和人稱回指兩個維度考察廣清一體化背景下政企話語的協同特徵。

（一）宏觀目標層面：辭彙複現回指與話語共識

通過 AntConc 對語料庫的檢索統計發現，政策文本中雖未高頻提及營商環境核心關鍵字，

但企業回饋對政策文本中出現的關鍵字形成了精準的辭彙複現回指，成為政企在廣清一體化營商環境建設中建構核心共識的重要語言學方式，如例：

（1）政策文本：設置“一窗受理”綜合服務專窗，將可協同、可聯辦行政審批事項和公共服務事項梳理整合成“一件事情”。

（2）企業回饋：現在園區設立了“一窗受理”窗口，辦理不動產登記確實方便。

本例中，當政策文本發佈後，企業會通過“一窗受理”窗口原詞複現精準回指政策概念，體現了對政策理念的認同與接納，這在一定程度上形成了精準的辭彙複現回指。再如：

（3）政策文本：建立幫辦代辦機制，組建專業化幫辦代辦隊伍，提供免費刻章、郵寄服務，為企業提供全流程、全生命週期服務。

（4）企業回饋：現在園區有專門的“幫辦隊伍”，從註冊到投產都有人跟。

在該例中，雖然企業回饋中未完整複現“幫辦代辦機制”，但用“幫辦隊伍”回指政策意圖，準確傳遞了“全生命週期服務”的核心目

標，屬於有效的簡化型同義複現，這也是企業對政策理念認同的表現形式。

通過以上對語料的分析，政策擬定的“一窗受理”和“幫辦代辦機制”等先行語被企業準確接收並原樣回指，說明清遠市政府在對標廣州開發區服務標準和簡化行政審批流程方面的宣傳與實踐，已經成功轉化為企業的認知圖式，正是基於這種辭彙複現的話語協同，大大降低了政企溝通的制度性交易成本。

（二）身份建構層面：人稱回指與共同體意識

在廣清產業園推行的“幫辦導辦”服務中，第一人稱複數的高頻使用驗證了政府話語呈現出從傳統客觀化陳述向互動性話語的轉變，如例：

（5）園區黨工委書記褚大軍曾說：“招商要拼真心，我們自己就是最好的榜樣。”

在本例中，園區黨工委書記的說辭裏的這種第一人稱複數的使用，體現了政府從“權威發佈者”向“服務共同體”的角色轉型，他的說辭將政府與企業置於同一解決問題的共同體中，從而進一步強化了這一共格關係。再如：

（6）泰亞科技副總經理柯永傑表示：“來到廣清產業園，幾乎相當於‘來到廣州黃埔’”。

（7）多位企業家評價：“廣清我家”、“來到廣清園，如魚入海”和“在廣清園就像在廣州一樣”。

以上例子同樣出現“咱們園區”和“我們廣清人”等回指方式，這些企業家的表述共同指向一個核心，體現了企業對“我們”這一共格關係認可，即企業已將園區視為“自己人”的共同體，更有甚者，用“來到”也證明把廣清產業園當成一個家，是一種從外到裏的方向行駛。

由此分析，企業認同“我們”，即第一人稱複數回指標志著話語協同的真正達成，政企雙方共同體意識形成，為“清遠成本、廣州服

務”品牌形象的塑造提供了話語支撐。

五、廣清一體化營商環境政企話語的斷裂表徵

儘管在宏觀理念上高度協同，但在微觀的政策執行與具體訴求對接中，依然存在明顯的話語斷裂。從語篇回指的視角來看，主要表徵為以下三種困境：

（一）指稱跨度不對稱導致代詞回指失效——企業“看不懂政策”的語言根源

政策文本為了追求嚴謹與概括，常使用複雜的長句，並輔以“該”、“此”、“其”等指示代詞進行回指。當先行語是一個高度濃縮的複合概念時，指稱跨度過長、內涵抽象，企業難以準確定位其轄域邊界，如例：

（8）園區提出“探索建立公平互惠的稅收分成制度，並推廣至其他合作共建園區。推動該項制度在更大範圍落地見效。”

（9）泰亞科技副總經理柯永傑在訪談中追問：“這個政策具體怎麼落實？它的適用範圍到底包括哪些？”“請問我們清新產業園算不算這個政策裏的‘其他園區’？”

例（8）的先零形回指行語“公平互惠的稅收分成制度，並推廣至其他合作共建園區”是一個高度濃縮的複合概念，而例（9）企業受限於專業背景和資訊不對稱，在使用代詞“這個政策”和“它”進行回指時，由於先行語指稱跨度長、概念抽象，導致企業無法準確定位其適用範圍，容易造成認知斷裂。

分析可得，政府話語的“抽象化”與企業話語的“具象化”需求產生碰撞，造成了認知斷裂，這也是企業反映“找不到政策、看不懂政策”的根源，也是政策文本擬定時需要注意的關鍵。

（二）零形回指造成的主體缺位——企業“找不到門路”的語篇癥結

零形回指實際上是一種省略現象，是一種通達性極高和保持語篇連貫的回指手段（徐超，2003），在清遠的政策文本中，這種現象

尤為普遍，如例：

(10) 政策文本：(Ø) 清理和規範廣清兩地不合規補貼，(Ø) 廢除有名無實的“支持政策”。(用符號Ø表示零形回指的主語位置)。

(11) 企業回饋：之前申請的互聯網跨市補貼現在還能拿嗎？誰來負責廢除和審核？

從例(10)可見，政府在撰寫政策文本時省略主語，並默認讀者知曉動作執行者是“相關政府職能部門”。而例(11)零形回指對於企業意味著執行主體的“隱匿”，那麼企業面臨如跨市收費、補貼發放等實際問題時，主體缺位導致他們不知道向“誰”尋求救濟。這也解釋了為何廣清產業園需要專門成立“五大服務專班”來協調解決“路燈遷改、燃氣接駁”等問題，歸根結底是因為政策文本的話語斷裂，零形回指使用錯誤導致主體缺位，所以園區必須單獨安排線下的人工服務來補位。這種話語斷裂無疑增加了人工成本，也讓企業找不到門路，訴求得不到及時地解決。

(三) 間接回指語義錯位——政企在營商環境需求層級上的認知落差

間接回指是語篇中兩個不同運算式指稱不同但相關事物的語言現象，間接回指中先行語的形式繁多，可以是名詞或者名詞短語，也可以是從句或句子(劉宇楠，關碧瑩，2016)。當政企雙方依賴不同的認知框架進行推理時，便會產生語義錯位，如例：

(12) 政策文本：清遠推廣學習廣州經驗……優化生活配套設施，推進清遠成為廣州的休閒花園。

(13) 泰亞科技副總經理柯永傑指出：“現在基地有400人左右，計畫擴充到500人，雖然仍有缺口，但住宿和通勤問題在一步步完善。”

(14) 企業回饋：招工太難了，園區的住宿和公交班車跟不上。

例(12)中的“生活配套設施”(先行語)是一個集合名詞，政府的認知框架可能偏向於“環境、高標準醫療和休閒設施”的宏觀願景，

而例(13)和例(14)的企業在使用“住宿、通勤、公交班車”(回指語)來回指這一概念時，聚焦的是最底層的生存與生產保障。因此如果不加以話語調適來彌補這種落差感，將會直接影響企業的獲得感和政策效能。

六、基於語篇回指優化的營商環境治理建議

針對上述分析，本文從語篇回指優化的角度，為深化廣清一體化營商環境建設，提出以下三條治理建議：

第一，縮短指稱距離，推行“白話版”政策語篇。即政府應減少長篇幅、多層級的代詞回指，避免使用“該項”、“其”和“此”等抽象指稱。在出臺涉及審批、補貼、稅收等專業性較強的政策時，應配套發佈“政策圖解”或“白話版導讀”，將抽象概念轉化為具象的實體回指。例如，不只說“探索建立公平互惠的稅收分成制度並推廣至其他合作共建園區”，而是直接列明：“本政策適用於清城區、清新區的XX產業園和XX工業園。”

第二，明確零形回指的隱藏主體，建立清晰的權責話語體系。即在制定涉及審批、補貼、處罰等政務服務細則時，應盡量減少“Ø”式主語省略，改用明確的名詞或機構名稱作為主語。例如，將“(Ø)簡化註銷流程”修改為“由清遠市市場監管統一受理企業註銷申請”。

第三，發揮“幫辦導辦”的語用仲介作用，構建政企共用的“回指對齊”機制。即應充分利用廣清產業園已有的“幫辦導辦專窗”和“廣清茶話薈”等成功互動平臺，將其從線下服務延伸為語用橋樑。具體而言，可將企業高頻諮詢的員工住宿、公交班車(回指語)系統收集整理，反向映射到政策文本中的生活配套設施和要素保障(先行語)，建立“政企共建共用的營商環境語料庫”，消除語義內涵錯位造成的溝通障礙。

七、結語

廣清一體化的本質不僅是地緣、產業和體制的融合，更是兩地政企話語的深度交融。本

文基於語篇回指的切入，研究發現，清遠市政企話語在辭彙回指和人稱回指上實現了高度協同，在微觀政策執行中，因代詞回指指稱跨度大、零形回指主體缺位以及間接回指語義錯位三重障礙導致政策傳導不暢、企業獲得感不足。故此提出的“縮短指稱距離、明確執行主體、構建回指對齊機制”三條建議，旨在為清遠市優化政策文本表達、提升“廣清通辦”與“幫辦

導辦”服務效能提供可操作的話語策略。由於目前語料主要集中於廣清產業園，結論的普適性有待進一步驗證。未來可擴展至清遠其他產業園區及更廣泛的企業類型，並結合問卷調查、深度訪談等方法，深化對政企話語斷裂成因與後果的量化分析，為打造“清遠成本、廣州服務”的營商環境品牌提供更具堅實的實證支撐。

參考文獻

- [1] 宋林霖，何成祥．優化營商環境視閥下放管服改革的邏輯與推進路徑——基於世界銀行營商環境指標體系的分析[J]．中國行政管理，2018，(04)：67-72.
- [2] 中華人民共和國國務院令第722號《優化營商環境條例》．https://www.gov.cn/zhengce/content/2019-10/23/content_5443963.htm.
- [3] 劉誠．持續優化營商環境的改革方向與對策建議[J]．中國國情國力，2023，(05)：69-71. DOI:10.13561/j.cnki.zggqgl.2023.05.015.
- [4] 邢紀紅．地方政府優化營商環境的政策分析[J]．南京社會科學，2025，(03)：58-66. DOI:10.15937/j.cnki.issn1001-8263.2025.03.007.
- [5] 聶輝華，杜健．靜悄悄的革命：中國營商環境政策的文本分析[J]．新經濟，2025，(12)：5-24.
- [6] 王坤．城市政府營商環境政策工具單一化：有意忽視還是力有不逮？——來自大數據與機器學習的經驗證據[J]．公共管理與政策評論，2025，14(05)：86-102.
- [7] Dani. R, Arvind. S, Francesco. T. Institutions Rule: The Primacy of Institutions over Integration and Geography in Economic Development[M]. 2002-01-01: DOI:10.5089/9781451859621.001.
- [8] Shenkar O, Luo Y, Chi T. International Business[M]. Taylor and Francis:2021-12-21: DOI:10.4324/9781003034315.
- [9] Halliday, M. A. K & R. Hasan. Cohesion in English[M]. London: Longman, 1976.
- [10] 許餘龍．篇章回指的功能語用探索——一項基於漢語民間故事和報刊語料的研究[M]．上海：上海外語教育出版社，2004.
- [11] 徐趙趙著．現代漢語篇章回指研究[M]．中國社會科學出版社，2003.
- [12] 陳平．漢語零形回指的話語分析[J]．中國語文，1987(5).
- [13] 程工．從漢語“自己”一詞的歷時性演變看新格賴斯主義語用照應理論[J]．解放軍外語學院學報，1994，(6)：10-15+22.
- [14] 胡建華．漢語長距離反身代詞化的句法研究[J]．當代語言學，1998，(3)：33-40.
- [15] 廖秋忠．篇章與語用和句法研究[J]．語言教學與研究，1991(04)：16-44.
- [16] 熊學亮著．英漢前指現象對比[M]．復旦大學出版社，1999.
- [17] 王義娜．從可及性到主觀性：語篇指稱模式比較[J]．外語與外語教學，2006，(7)：1-4. DOI:10.13458/j.cnki.flatt.003237.
- [18] 劉風光，劉詩宇．政治話語分析的認知批評語用融合路徑重塑[J]．外國語文，2021，37(05)：80-88.

作者簡介

鄧海燕，女，廣東建設職業技術學院，助教，碩士，研究方向：認知語言學。

Synergy and Fragmentation: An Empirical Study on the Government-Business Discourse in the Guangqing Integrated Business Environment

Deng Haiyan

Guangdong Construction Polytechnic(Guangzhou, Guangdong 510440, China)

Abstract: The optimization of the business environment is not merely a process of institutional refinement improvement but also one of discourse interaction and meaning construction between the government and businesses. Taking discourse anaphora as the theoretical framework, this study constructs a self-built corpus consisting of Qingyuan's business environment policy texts and corporate feedback from the Guangqing Industrial Park. Employing corpus-based quantitative analysis and cognitive-pragmatic methods, it empirically examines the mechanisms of synergy and fragmentation in government-business discourse in the context of Guangqing Integration. The study finds that both government and businesses achieve a high degree of discourse synergy at the macro-level objectives through lexical anaphora; however, at the level of micro-policy implementation, there are three anaphoric problems that lead to obvious discourse fragmentation: wide referential span in pronominal anaphora, subject absence in zero anaphora, and semantic misalignment in bridging anaphora. Accordingly, this study proposes three discourse optimization strategies: shortening referential distance, clarifying the executing subject,, and establishing an anaphoric alignment mechanism, so as to provide pragmatic strategies and practical suggestions for further improving the business environment in Qingyuan.

Keyword: business environment; discourse anaphora; Guangqing Integration; government-business discourse; discourse synergy and fragmentatio.