

# “技术 - 制度”视角下“接诉即办”机制逻辑探究

## ——基于北京市朝阳区劲松社区的案例分析

谷明泽, 李舒嘉

中央民族大学管理学院, 北京

收稿日期: 2023年11月20日; 录用日期: 2023年12月4日; 发布日期: 2024年1月10日

### 摘要

社区是国家治理的“末梢神经”，是畅通基层治理的“毛细血管”，在国家治理体系中具有承上启下的枢纽作用。然而，当前社区治理在行政力量与自治力量的磨合、治理政策实施与实际需求的匹配度、行政权力对基层自治空间的介入等方面仍存在缺陷。本研究以北京市朝阳区劲松社区“接诉即办”改革为例，基于“技术 - 制度”互构的理论框架，通过分析治理创新中技术嵌入与制度保障的互动、调试，探究“微社区”建设背景下“接诉即办”的创新模式与实现路径，旨在为基层治理体系现代化提供新的思考。

### 关键词

接诉即办, 社区治理, 技术嵌入, 制度规范

## Responding to Complaints Promptly: Exploring the Logic of the “Responding to Complaints Immediately” Mechanism from the Perspective of “Technology-Institution”

### —A Case Study Based on the Jingsong Community in Chaoyang District, Beijing

Mingze Gu, Shujia Li

School of Management, Minzu University of China, Beijing

Received: Nov. 20<sup>th</sup>, 2023; accepted: Dec. 4<sup>th</sup>, 2023; published: Jan. 10<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

The community is considered the “peripheral nerve” of national governance, serving as the “capillary” for smooth grassroots governance and playing a pivotal role in the national governance system. However, current community governance still exhibits deficiencies in areas such as the coordination between administrative and autonomous forces, the alignment of governance policy implementation with actual needs, and the intervention of administrative power in grassroots autonomous space. Taking the “responding to complaints immediately” reform in the Jingsong community of Chaoyang District, Beijing, as an example, this study, based on the theoretical framework of “technology-institution” interaction, explores the innovation model and implementation path of “handling complaints immediately” under the background of constructing “micro-communities”. The aim is to provide new insights for the modernization of grassroots governance systems.

## Keywords

Responding to Complaints Immediately, Community Governance, Technological Integration, Institutional Norms

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 问题的提出

社区治理是国家治理的基本单元,在国家治理体系中具有承上启下的枢纽作用。然而,社区治理作为国家治理的关键二级子系统,在行政力量与自治力量的磨合、治理政策实施与实际需求的匹配度、行政权力对基层自治空间的介入等方面仍存在缺陷。党的十九大报告指出,要“加强社区治理体系建设,推动社会治理重心向基层下移”。[1]在这一政策要求下,社区管理呈现出力量下沉的逻辑变革,通过公共事务管理的“向下走”赋予基层更多自主权,以发挥社区的“内生动力”。然而,社区治理下沉化的过程并非一帆风顺,在向下转移职能、强化执行任务的同时,社区内部秩序的复杂性与需求的多样性难以得到及时反馈,权责分化、职能负荷、服务削弱等问题逐渐出现,精细化社区治理的初衷与实际状况背道而驰,面临着诉求与回应错位的僵局,造成了基层治理效能的降低。

与此同时,伴随着现代信息技术与互联网技术的进步,大数据发展日新月异,数字技术被广泛地运用于基层治理中。2021年《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》指出,要加强基层智慧治理能力建设,以改革创新和制度建设、能力建设为抓手,建立健全基层治理体制机制,推动政府治理同社会调节、居民自治良性互动,提高基层治理社会化、智能化、专业化水平。[2]因此,在发展新形式与实践新要求的背景下,深化社区治理体制改革、加强社区智慧服务能力建设,成为当前推进社会治理现代化的时之要务。2022年党的二十大报告再次强调,要完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台,健全城乡社区治理体系。[3]通过贯彻落实党中央决策部署,加强社区“微治理”,在社会治理重心向基层下移的同时,更快更精准回应人民群众诉求,促进基层治理效能全面提升。

由此, 城市社区的现代化治理呼唤着一套能够应对高度复杂的社会管理需要、及时回应社会需要与利益诉求的新出路。北京市的“接诉即办”改革应运而生, 给出了社区治理的“创新样板”, 以诉求为驱动, 建立居民为导向的公共服务资源配置新模式, 围绕社区民众的实际需求进行治理资源的整合与诉求回应机制的重塑, 打造“民众有呼应, 政府有应答”的良性互动机制, 将民众的诉求落到实处, 以实现城市社区治理的精细化、高效化。

基于此, 面对愈加复杂的治理场域与愈加明确的政策导向, 社区治理创新方兴未艾, “接诉即办”改革之路任重道远。北京市“接诉即办”改革何以完成背后的逻辑转变? 如何以“接诉即办、未诉先办”持续深入推进社区治理? 为了回应这些问题, 本文将从“技术 - 制度”的互构框架下, 以北京市朝阳区劲松社区“接诉即办”改革为例进行研究, 通过分析治理创新中技术嵌入与制度保障的互动、调试, 探究“微社区”建设背景下“接诉即办”的创新模式与实现路径, 为基层治理体系现代化提供新的思考。

## 2. 研究理论与分析框架

### 2.1. “技术 - 制度”互构论的内涵

“技术 - 制度”互构论源自组织行为领域的社会学新制度主义, 进入 20 世纪 90 年代, 被引入公共管理领域。作为组织体系中的关键解释逻辑, 其摒弃了制度与技术之间对立、博弈的关系。并由西方情境引入中国国情, 不断在应用、实践中逐步构建出“技术 - 制度”框架体系。

技术嵌入与制度构建被广泛认定为“技术 - 制度”互构论的两大核心客体, [4]其中, “技术赋能”指发挥技术在参与治理中化繁为简的优势, 为参与者提供充分的数据与信息以辅助决策, [5]“制度保障”指通过治理方式、服务理念转型增强组织韧性, 激活组织活力, 以更好整合社会力量回应社会需求。[6]由于制度建设弹性较大、可伸缩空间较大, [7]技术效率高, 规范性强, 技术与制度在建构和调适的互动过程中可以很好实现良性互构, 以形成循环往复的高效运行逻辑, [8]为治理现代化提供高质量的路径框架。

### 2.2. “技术 - 制度”互构的理论分析框架

在复杂的治理场域下, “技术 - 制度”的互构论强调在技术赋能的同时加入制度保障, 在平衡与适配中实现技术治理的优化、制度体系的规范化, 构建技术与制度刚柔兼备的框架。

将分析框架中的过程要素进行细化, 其具体包含“技术嵌入 - 诉求回应”的技术赋能路径与“制度规范——反馈考核”的制度赋能两大路径。技术赋能路径是通过大数据、云计算强化组织韧性、提升工作效能的过程, 制度赋能是侧重优化组织内部, 通过整合组织优势与资源优势, 将技术嵌入社区治理的各个环节, 使之与社区治理协同融合的过程。两者互为前提、并行不悖, 在交互影响的动态调试过程中将技术与人力深度耦合, 实现基层治理体系的创新。

## 3. 基层治理的重塑: 劲松社区“接诉即办”创新案例

### 3.1. 案例概述

北京市朝阳区劲松社区始建于 20 世纪 70 年代末, 属于北京的老旧社区, 是改革开放后北京市第一批楼房住宅区成立的社区。目前, 所辖范围内的楼房年龄已超过 40 年, 老旧程度高, 且 60 岁以上老年人口占比超 36%, 老龄化问题严重, 社区基础性治理问题突出。近年来, 该社区不断推进基层治理改革, 开展“接诉即办”工作改革, 以内生需求驱动社区治理, 在社区治理的创新方面典型性突出, 具有较强的研究价值。基于此, 案例概述将以时间维度为轴, 从“诉求无门”“接诉即办”“未诉先办”的转变历程进行案例的阐述。

### 3.1.1. 从“诉求无门”到“接诉即办”

由于劲松社区成立时间早,社区整体基础建设较为薄弱,所辖范围内的楼房年龄已超过 40 年,普遍存在着设施老旧、配套设施不全、社区管理无序、安全防范不到位的问题,整体的社区治理状况与居民的期待、需求长期脱节,总体可划分为三大方面的错配。首先,居住人群的错配问题。劲松社区属于较为典型的老旧社区,且 60 岁以上老年人口占比超 36%,老龄化问题严重。然而社区的基础设施与服务提供均不“适老”,并不符合老年人日常生活基础的安全性与服务性诉求;其次,基础设施的错配问题,劲松社区在消防设施、适老设施、管线等基础设施方面存在职能的严重缺位,居民既不能得到充足的安全保障,也无法享受高质量的社区生活。最后,配套服务的错配。居民居住区域的安全管理、人员流动管理与老年关怀服务不足,甚至出现了“诉求无门”的窘境。在一系列的治理缺位下,社区内部矛盾一触即发,要求着劲松社区转变身份,更好回应民生需求,从“诉求无门”走向“接诉即办”。

在顶层设计引导下,劲松社区开始转变治理思路,通过三大“错配”窘境的分析发现,居民需求的精准回应与反馈是社区治理问题的核心与关键。由此,为了精准定位居民的需求,劲松社区组织开展访谈、调研工作,深入了解居民需求。根据社区调研数据发现,在 2020 年诉求统计类型中,劲松老旧小区的环境改善、基础设施健全、卫生安全保障、适老服务完善是诉求量集中的重点问题,需要重点解决。

在组织建设方面,朝阳区政府积极将权力下移为社区赋权,设立了专门的“接诉即办”调度指挥工作组,牵引社区以解决群众诉求为工作导向,保证社区工作人员在接收到居民“诉求”后能及时响应,落实“件件有着落、事事有回响”,使得困扰劲松社区多年的三大困境得到一定程度的纾解,如劲松社区为居民积极解决小区内危树和高空抛物问题,对有隐患的树木进行砍伐以避免安全隐患,对高空抛物的情况通过安装监控有效遏制,除此之外,社区对健身、理发、停车等基础性的生活需求也完成了一一回应,赢得了居民认可。

### 3.1.2. 从“接诉即办”到“未诉先办”

自劲松社区开展“接诉即办”工作以来,居民诉求得到及时回应,人居环境有效改善,社区生活满意度显著提高。但与此同时,社区治理的创新性改革不仅需要依托既定问题的解决,还需要搭建长远性、可持续性的治理体系。基于此,劲松社区启动新一轮的组织学习,提出开展“未诉先办”的实践,在诉求的识别、制度的保障、措施的健全等方面持续深化,化被动式回应为主动式回应,对过往阶段社区的周期性问题进行回顾与梳理,总结不同时期居民的重点诉求,并根据这些预测进行前瞻性治理,提前谋划并采取针对性措施,实现居民的潜在问题预先回应,进一步提升社区问题的治理能力。<sup>[9]</sup>

## 3.2. “接诉即办”改革创新的过程分析

### 3.2.1. 技术嵌入过程

劲松社区过去亟待解决的内部矛盾推进了“接诉即办”改革创新中“技术嵌入”阶段。在技术赋能阶段中,精准获取民众需求是提高社区治理效能的重中之重。劲松社区将数字化系统与诉求回应工作融合嵌套,通过数字化、智慧化,创设社区办事智慧平台,依托“劲松智库”,打造移动工作台,通过构建“1+1+3+N”引领“接诉即办”治理体系,实现对社区责任主体对居民诉求回应的零延迟交互、扁平化治理。

在诉求接收环节,劲松社区接入北京市人民政府统一开设的“12345”市民服务热线平台,并借助“云端劲松”平台,“人工+AI”共同搭建服务平台,综合 24 小时的服务热线与智慧平台受理民众的诉求,回应民生需求;在诉求处理阶段,劲松社区借助专项信息化平台系统建设,依托软件系统实现“接诉即办”全流程线上工作。一方面,开发专属“接诉即办”信息平台,设立“派件、审核、回访、分析”四大系统模块,对社区派发诉求案件统一签收与办理,并运用“劲松智库”对诉求信息进行系统数据统计

与分析, 为接诉即办提供科学参考。并建设劲松“惠民一键通平台”, 社区工作人员可通过在线小程序系统发布、审核、反馈信息, 社区居民可以随时查阅、发布内容、申请预约、上报信息并获取反馈, 实现信息共享。另一方面, 劲松社区通过云计算智能划分“接诉即办”岗位, 将不同的岗位要求与系统功能进行科学匹配, 为社区配备合适的人员, 实现专岗专办, 提高工作效率。

在多系统介入的技术嵌入后, 劲松社区“接诉即办”成效显著, 据数据统计, 2021 年度, 劲松街道共承办案件 14787 件, 接诉即办案件满意率达 91.83%。通过现代化技术嵌入, 运用大数据、云计算、互联网与 AI, 实现了“接诉即办”工作的全流程一体化。

### 3.2.2. 制度保障过程

落实“技术 - 制度”互构的第一阶段技术嵌入后, 需要进一步推进制度嵌入工作, 为社区治理转型升级提供软件保障。

在规范化方面, 劲松社区以制度促规范, 推行“一把手”负责制, 共同研究制定街道层级的“接诉即办”工作方法, 细化分类接单与派单的办理过程时限, 明确责任主体职责。并实施“4 + 2”工作响应机制, 原则上要求社区接单人员为每位有诉求的居民拨打 4 次电话, 以此明晰诉求案件的具体情况, 并在诉求处理完毕后, 对反映人进行 2 次回访, 对处理情况进行现状沟通与满意度调研, 通过量化标准为接诉即办工作机制界定更为明确的边界, 以确保诉求及时、有效解决、不留遗漏; 在调度管理方面, 劲松社区按照时间维度, 建立定期调度机制, 分别以日、周、月为单位, 定期检查。每日实施“日签批制”, 校正、核查“接诉即办”案件, 并在统一工作平台定时提醒, 以确保诉求处理到位; 每周实施“未解决”周调度机制, 召开“接诉即办”汇总调度会, 对每周的“未解决”诉求进行调度, 深入了解代办诉求拖办原因, 针对高频多发案件以及解决难度较高的诉求案件, 协同同级单位共同分析商讨策略, 推进总体工作进程。月末实施月分析制度, 对所有案件分类汇总, 对集中性诉求、“涉否”诉求以及市级回访情况进行统筹调度, 逐步将社区接诉即办水平提上新高度。在绩效考核方面, 劲松社区设定解决率动态目标, 通过隐性权力的约束倒逼责任主体, 对诉求全流程进行督促。与此同时, 出台“接诉即办”的考评办法, 以规范化的考评机制为抓手, 将“响应率”“解决率”“满意率”作为社区绩效的重要考评指标, 由回访居民对社区责任主体回应诉求打分, 并定期公示考核排名, 督促社区工作人员积极主动地回应居民诉求, 力图以群众需求为导向, 以居民满意为标准, 积极落实接诉即办工作, 在提升基层回应效能的同时激发公众主动参与基层治理的内生性动力, 实现“一箭双雕”。

## 4. 阻力探讨: “接诉即办”运行中值得关注的问题

### 4.1. 社区责任定位与自生能力的张力

劲松小区整体规模较小, 由于修建时间已久, 存在繁多的历史遗留问题。因此, 劲松社区面临着有限资源与全面回应责任的冲突矛盾。其中, 接诉问题超出社区责任定位范围是突出的交锋点。<sup>[10]</sup>例如在适老服务方面, 老旧小区加装电梯的需求社区很难及时回应、解决, 因为社区的责任定位框定了其只能担当中介角色, 无法越界代替物业成为责任履行的主体。在这一情况下, 诉求的公共治理面临跟不上需求尴尬局面。

### 4.2. 自上而下的考核压力任务压力不对等

在劲松社区“接诉即办”的制度嵌入中, “响应率”“解决率”“满意率”考核是评价工作的重要指标, 在外部统一评价体系的约束下, 自上而下传导至社区责任主体的高压考核使得工作人员存在被迫情况。劲松社区部分工作人员表示, 自“接诉即办”机制实施后, 组织管理之间似乎产生了“狼性管理”的潜规则, 在“末位淘汰”的刺激下, 社区工作人员存在为了考核达标, 而颠倒“回应”与“解决”两

者关系的情况。接派到居民大量诉求后,即使难以在规定时间内解决,但为了满意率达标和回访次数达标,劝说居民回复好评,在数量化考核压力下,“接诉即办”的工作异化为重沟通、轻解决。<sup>[11]</sup>

然而,居民作为社区场域的核心利益主体,基层社区治理离不开居民的切实参与,而传统的政府考核过度重视内部评价,强调上级对下级的考核,造成了只唯上不唯下的局面,过度追求绩效目标,忽视了民众的真实表达。

### 4.3. 主动式治理机制尚未健全

代表新公共管理理论的《改革政府》书中认为,“真正有预见的政府,是预防而不是治疗”。“接诉即办”下以居民诉求为导的作用机制尽管在很大程度上改变了劲松社区原有现状,基本实现了件件有着落、事事有回响的效果,但其本质仍属于被动式回应的治理样态,呈现“居民需求-社区行动”的事后反应逻辑。2021年以来,劲松社区初步开展了对“未诉先办”机制的探索,但是与“接诉即办”相比,并未落实“预见性”的回应工作,绝大多数的社区工作都是在居民反映后才开展的,甚至在部分工作人员间滋生了“多办多错、少办少错、不办不错”的思想误区。例如劲松的老旧社区里普遍存在着连通水管年久失修的问题,社区尽管知道这一问题存在,但并未产生主动解决问题的意识,往往是居民反馈单元楼水管破裂漏水发生后,社区才及时调度人员进行修缮工作。尽管最后这一单元楼水管得到修缮,但是其他单元楼的居民仍面临水管漏水的问题,且该情况一旦发生,将要付出比加修水管更多的人力物力资源,基于此,滞后性强的被动式治理模式亟待升级。

## 5. 建议与对策

### 5.1. 多元共治打造“智慧大脑”

由于城市居住小区具有社区主体多元性、诉求多元性、新老问题交织的复杂性的特征,依靠单一的社区服务,很难及时回应与解决多样化的诉求。在多方复杂利益的交织下,社区组织规模不断扩大,工作量逐渐增加,社区工作人员越来越需要一些专业工作者协助其工作,充分发挥社区多元共治的机制,打造“智慧大脑”。社区管理层可以通过内部挑选、外部聘用等途径组建“劲松智慧大脑”,充分发挥社区治理的第三方机构及治理顾问的作用,巧借“外力”为社区服务提供保障支撑,通过诉求中心的“外脑”实现“定制式”解决社区诉求问题,如居民反映的加装电梯问题,社区与“智慧大脑”联合回应,运用专业知识,撰写预案,调查居民的具体需求,与物业管理者专门开会协商,为疑难诉求的解决提供更多可能,缓冲社区责任定位与自生能力的张力。为社区“接诉即办”的工作装上“加速器”。

### 5.2. 改进绩效考评制度,完善正向激励

“满意度”考核为激发“接诉即办”活力提供了有益尝试,但是满意度的评价并不应该成为社区考评的唯一依据。因此,社区需要更新完善绩效考评制度,一方面,在诉求量大的“忙季”,动态调整考评标准,将回应的推进度作为评价的重要依据,而非解决数量的机械评判;另一方面,在接诉的前置环节,需要加强对诉求信息的汇总分析,对不合理的诉求率先剔除不纳入考评体系,减轻基层负担,在此基础上,再进行满意率评价的考评,并将考核结果分为先进、进步、整改、治理四类,兼顾外部责任约束和内部控制要求,不唯排名为工作完成结果的评判标准,并为“先进、进步”的工作人员给予正向激励,形成正向的良性循环。

### 5.3. 深化主动回应式“未诉先办”机制

社区居民的普遍性诉求可主要分为两大类:一类是可以推动解决但目前尚未根本性解决的问题,另一类是具有时令性或集中性的问题。针对这两类问题,一方面,劲松社区可以根据过去“接诉即办”的

调研素材和公开发布的资料, 概括出“未诉先办”的一些基本模式, 针对过往诉求比较集中的问题主动提供服务。如集中对年久失修的下水管道集中修缮、对老旧的公共设施定期安全检查, 以最大程度减少对居民生活的负面影响。另一方面, 社区责任主体需要把握时节提前办理相关性业务, 如在高温期做好火灾预警工作, 在冬季供暖期提前做好暖气的排查工作。从提前发现问题并解决问题的角度出发, 深化主动式回应的“未诉先办”机制, 实现社区治理能力、水平的优化升级, 居民生活品质的有效提升。活社区“末梢神经”, 打通城市治理“最后一公里”。

## 6. 结语

社区是国家治理的“末梢神经”, 是畅通基层治理的“毛细血管”。本文基于“技术-制度”互构框架, 从问题的提出到案例分析, 为劲松社区“接诉即办、未诉即办”的创新路径搭建了分析的框架。数字化与制度化作为健全基层治理体制的基础条件和底层支撑, 是基层治理现代化的重要抓手。没有数字化, 小体量的社区改革成本高昂, 且难以完全负担。但若没有制度化, 则易滋生“遇诉不办”“应诉慢办”的应付问题, 数字化也难以持续推进。从“求诉无门”到“接诉即办”再到“未诉先办”, 是技术与制度逐渐融合嵌入基层治理的过程, 也是社区回应性提升的表现, 为加强社区“微治理”的公共管理变革难题提供了解决之探索, 也带来了基层治理绩效的不断改进。可以看出, 基层社区治理创新的实质是制度化、智能化、规范化的蜕变过程。

诚然, 劲松社区“接诉即办、未诉先办”的创新之路也并非完美, 回应型基层社区的建设过程也并非一蹴而就, 技术与制度嵌入的关键是要把握渐进性, 为基层社区责任主体与公众思路、行动的彻底转变多留点时间, 循序渐进才能够更好达成变革目标。与此同时, “未诉先办”的下一阶段, 何以走向“不诉自办”? 这一问题也值得未来继续深入思考。

## 参考文献

- [1] 习近平提出提高保障和改善民生水平加强和创新社会治理[EB/OL]. 2017-10-27. [https://www.gov.cn/zhuanti/2017-10/27/content\\_5234876.htm](https://www.gov.cn/zhuanti/2017-10/27/content_5234876.htm), 2023-06-07.
- [2] 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见[EB/OL]. 2021-07-11. [https://www.gov.cn/zhengce/2021-07/11/content\\_5624201.htm](https://www.gov.cn/zhengce/2021-07/11/content_5624201.htm), 2023-06-07.
- [3] 习近平在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[EB/OL]. 2022-10-16. <https://www.12371.cn/special/20da/bg/>, 2023-06-07.
- [4] 沈费伟. 技术嵌入与制度吸纳: 提高政府技术治理绩效的运作逻辑[J]. 自然辩证法通讯, 2021, 43(2): 80-86. <https://doi.org/10.15994/j.1000-0763.2021.02.011>
- [5] 彭亚平. 技术治理的悖论: 一项民意调查的政治过程及其结果[J]. 社会, 2018, 38(3): 46-78. <https://doi.org/10.15992/j.cnki.31-1123/c.2018.03.002>
- [6] 曾智洪, 游晨, 陈煜超. 积极型政府数字化危机治理: 动员策略与理论源流——以抗击新冠肺炎疫情为例[J]. 电子政务, 2021(3): 61-72. <https://doi.org/10.16582/j.cnki.dzzw.2021.03.006>
- [7] 庞锐. 制度弹性: 技术治理刚性风险的生成逻辑与化解路径——基于城市网格化管理的比较案例分析[J]. 中国行政管理, 2022(5): 73-80. <https://doi.org/10.19735/j.issn.1006-0863.2022.05.09>
- [8] 盛明科, 贺清波. 数字技术治理风险的生成与防治路径探析——以技术与制度互构论为视角[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 2023, 47(2): 16-23. <https://doi.org/10.13715/j.cnki.jxupss.2023.02.009>
- [9] 杨守涛. 诉办关系变迁与基层治理样态演化——被动式回应与主动式回应的两分及其超越[J]. 中国行政管理, 2022(1): 105-111. <https://doi.org/10.19735/j.issn.1006-0863.2022.01.14>
- [10] 杨宏山, 李悟. 技术嵌入、双轨学习与城市治理的机制设计——基于 B 市基层治理改革的案例分析[J]. 公共管理与政策评论, 2022, 11(3): 107-115.
- [11] 马超, 金炜玲, 孟天广. 基于政务热线的基层治理新模式——以北京市“接诉即办”改革为例[J]. 北京行政学院学报, 2020(5): 39-47. <https://doi.org/10.16365/j.cnki.11-4054/d.2020.05.00>