**密级：**公开

建议第20250412号

**案 由**：关于完善“深i企-精准服务企业”平台，助力深圳企业高质量发展的建议

**提 出 人：**江微(共1名)

**办理类型：**承办

**承办单位：**市工业和信息化局

**内 容：**

一、背景及事由

（一）基本情况

为进一步营造深圳市场化法治化国际化一流营商环境，让深圳企业办事更省心、经营更舒心，深圳市政府打造了“深i企-精准服务企业”平台，为企业提供政策精准直达、政务一窗办理、诉求快速响应、供需对接等一站式涉企服务。

“深i企”于2020年3月正式上线，为广大深圳企业提供25大类诉求响应服务，该平台自上线以来，得到企业的高度认可。目前，“深i企”平台共开辟了包括小程序、APP和PC在内的三端，致力于成为深圳企业易用、爱用、常用的“网红平台”。截至2023年8月，“深i企”注册商事主体数达295万家，注册用户数达309万人，已基本覆盖全市主要商事主体。“深i企”平台围绕“政策一站通、诉求一键提、业务一窗办、服务一网汇”目标，充分利用大数据、人工智能等数字技术，成为切实为企业提供“享政策”“办政务”“提诉求”等服务的专属平台，该平台在助企发展和优化营商环境上取得了显著的成效，并被国家发展和改革委员会列为十八大以来深圳47条创新举措和经验做法之一在全国进行推广，同时，被深圳市发展改革委员会列为深圳十大功能性营商环境服务平台之一。‌截止2024年8月，“深i企”平台注册用户数超334万户，覆盖主要商事主体。

（二）存在问题

作为企业代表，为深圳营商环境点赞，尤其是“深i企”平台的创建更是为深圳企业提供了便利的线上办事空间。同时作为企业端用户，希望能推动“深i企”平台建设得更加全面、智能，为其成为企业的服务管家而建言献策，因此结合各企业目前所需，对各类涉企服务的智能平台进行了调研。目前，存在的问题是深圳市各级政府、各个职能部门都有各自的小程序或公众号，或为了某项工作临时开发的门户，功能类型多样，完善程度不一。对于企业来说，面对多样的平台与庞杂的系统内容，无法全面掌握、熟悉每个门户的名称及作用，那么如何让企业在最熟悉的平台（公众号或小程序）里面快速了解资讯或办理相关事项？“深i企”是最好的整合平台，其可以对全市政务新媒体进行集约化建设和规范化管理，推动政务数据集中汇聚和系统互联互通，构建面向全市的移动统一服务门户和智慧助企的掌上服务系统，让企业办事都可以通过“深i企”平台解决，做到政府服务便利化，企业办事简单化。

二、有关建议

（一）将“深i企”建设成为最专业的政务服务全平台

经调研发现，目前深圳市企业政务服务的官方新媒体门户较多，“i深圳”平台也有“营商通”等版块，深圳市各部门、各区也都有各自的政务新媒体门户，平台众多且功能完善程度不一，“i深圳”“营商通”系统企业服务类别较为全面，可按主题、部门分区进行筛选分类，“深i企”平台也汇集了各区部分政务平台入口，但是众多的政务平台都存在信息量过于庞杂，部分事项只能查看相关指南无法直接申办的问题。调研过程中就有企业提出目前“深i企”上的部分事项可以直接点击跳转办理，但有些事项如“企业设立登记”仅提供办理指南，并不能直接申办，希望能实现“一个平台一键办事”。

因此，建议将全市与企业相关的政务新媒体门户集约化建设和规范化管理,汇聚在“深i企”平台中，将“深i企”定位为最专业的深圳市企业政务服务平台，建设成为服务企业覆盖面广、企业服务内容全、科技感强、互动性高的服务平台，实现企业办事、找资源“一网通办”，通过集成化实现数据的实时共享，也避免因信息庞杂给企业带来重复操作，使企业日常办事成为一件简单的事情。

（二）AI赋能“深i企”，提升“深i企”智能程度

利用AI赋能政务新媒体门户，提供“规范、高效、稳定”的智能服务，能够有效提升办事企业的体验感。目前“深i企”平台有AI助手问答功能，没有AI形象，不能进行语音交互，且AI咨询答问功能并不完善，提问时仅能提供相关文字回答，无法深入进行智能搜索、没有具体指引及申办入口，相关事项只提供办事链接，无法直接实现AI引导办理。

因此，建议利用Ai技术赋能“深i企”平台，拓展“AI+政务服务”应用场景，借用云计算、大数据、人工智能等新技术加快政务服务迭代创新。建议打造“小i”卡通形象的虚拟数字人，增设语音助手服务，通过卡通Ai形象增强“深i企”的互动感、人性化和宣传性的同时，利用虚拟数字人语音交互、AI咨询引导来解答问题，让企业精准地咨询要办的业务，了解所需材料，或直接处理业务，构建集智能问答、智能搜索、智能指引于一体的智能客服，让企业精准获取信息，通过手机端快捷进行咨询和办理各类政务事项，为企业提供7\*24小时友好型服务；同时，利用AI实现“深i企”平台部分事项由人工审核审批变为系统智能研判、自动作出审批决定，为企业提供“无人工干预智能审批”服务；利用“AI智能填报”实现“口述登记”生成材料，解决材料“不会填、不规范、易落漏”等问题，系统抓取数据信息“一键”生成，最大程度降低材料填报难度，为政务服务插上了“数字翅膀”。

（三）优化平台版块结构，增强平台用户黏性

人才是企业发展的动力和基石，招聘版块是企业最关注的版块。目前，“深i企”平台有重复的企业招聘功能版块如“深圳人力资源”、“深i优才”、“供需对接”里的“招贤纳士”，建议将平台内企业招聘版块整合，打造成企业和求职者都依赖的招聘供需版块，除了平台内发布的招聘信息，也可以与各招聘专业网站进行合作共享招聘信息，扩大“深i企”平台内的招聘信息量。

企业出海是企业做大做强、走向国际化的必由之路。与时俱进，建议“深i企”平台增加“企业出海”版块，为全市企业提供专业的出海指南和资源对接。如可参考“龙i企”“企业出海”版块，提供包含“政策服务”、“法律服务”、“金融服务”、“人力资源服务”、“跨境电商”、“国别指南”、“海外拓客”、“汇率管理”、“出海课堂”、“出海资讯”、“出海活动”等多个涉企出海的相关服务，并丰富完善各板块内容。

通过在“深i企”平台上搭建资源服务平台，来帮助在海外开设子公司的企业进行海外注册记账、人才签约、信息供给、业务咨询、渠道开拓、品牌推广、信保融资、法律援助、海外仓资源等，对于完全没有出海经验的企业来说，能够进入官方平台的第三方企业，是经过政府审核和认证的专业机构，可以放心选择与之合作，可以帮助企业“避坑踩雷”，少走弯路；同时，也建议平台“企业出海”版块中增设各国家和地区的法律法规及通用文件模版下载服务，有需要的企业免费下载使用，为企业节约大量的人力和财力；此外，平台该版块还可以增加世界各地中国商协会对接服务，为中国企业提供资源和帮助，为企业出海提供全方位的指导和培育。

除上述整合“招聘版块”、增设“企业出海”版块等建议外，还建议通过多样方式调研企业需求，来优化“深i企”平台的版块结构，研究制定企业应用场景清单，将企业最关心、办理有难度的事项作为重点服务内容，展示在平台的关键版面，不断不断丰富平台功能，优化内容与服务，增强用户使用黏性，助力深圳企业高质量发展！

（四）专业运营，打造深圳特色的服务平台

建议加强“深i企”平台日常运营和运维工作，通过专业的团队运维管理，提升平台技术防护能力，确保平台安全、稳定、流畅运行，加强对“深i企”平台的推广使用，积极宣传和解读“深i企”政务服务，让办事企业充分了解平台。此外，建议在“深i企”平台上搭建起政务服务满意度评价体系，事项完结企业用户可一键对系统服务进行满意度评价，做到一事一评，实现评价全覆盖，针对评价结果由专人进行数据统计及跟踪问效。同时持续加大与企业之间的沟通，了解企业在使用“深i企”遇到的问题和需要完善之处，成为企业发展路上的“贴心伙伴”，实现平台功能的不断优化与服务能力的持续提升。

**答复内容：**

A类

市工业和信息化局关于对市七届人大六次

会议第20250412号建议答复意见的函

尊敬的江微代表：

您在市人大七届六次会议上提出的第20250412号《关于完善“深i企-精准服务企业”平台，助力深圳企业高质量发展的建议》收悉。非常感谢您对我市企业服务平台建设工作的关心与支持，所提建议内容对进一步提升我市企业服务、优化政务服务具有较好的参考意义。经认真研究，现答复如下：

一、关于将“深i企”建设成为最专业的政务服务全平台的建议

目前，“深i企”平台正朝着成为最专业的政务服务全平台迈进。随着平台的不断优化升级，已逐步实现了大部分政策、政务服务事项的一键办理功能，并与我市政务服务网的身份认证系统进行了打通，减少了企业在不同门户间跳转的需求，如“企业设立登记”在PC端已经可以实现跳转办理。平台已累计汇聚政策事项8000多个，政务服务事项1.8万个。由于企业办事仍需要基于政务服务网及各业务部门系统，相关后台系统均以PC端为主，部分事项暂无移动端办理服务。同时，按照市里统一部署，平台诉求板块已全面并入我市民意速办系统，为企业提供统一的诉求办理服务。后续我局将继续推进全市企业政务服务新媒体门户的集约化建设和规范化管理，致力于实现企业办事、找资源“一网通办”，让企业日常办事更加便捷高效。

二、关于AI赋能“深i企”，提升“深i企”智能程度的建议

“深i企”已引入了AI助手问答功能，并且正在积极探索更高级别的AI应用。平台已汇聚政务数据16.1亿条、互联网商业数据7.2亿条，2025年2月上线DeepSeek AI助手，集成政策、空间、政务等3类涉企数据，提供7×24小时智能问答。我局已联合市政务服务和数据管理局，开发建设“深小i”，作为深圳政务服务的人工智能助手，已经能够提供较为精准的政策解答和办事指引。同时，推动有关业务部门积极开展“免申即享”“少填快报”等服务16次，惠及企业2.85万家，涉及资金总额15.43亿元，实现惠企政策像“快递”一样精准直达。后续我局将加快探索开发建设AI找空间、找人才、找资金等功能建设，不断提升平台智能化水平和服务体验，切实提高企业办事效率。

三、关于优化平台版块结构，增强平台用户黏性的建议

关于招聘版块的整合及增加“企业出海”等新功能的建议，我局正在积极实施中。通过与其他专业招聘网站的合作，扩大招聘信息量，目前已通过“找人才”板块，协助深圳超过270家企业发布近万个岗位需求。同时会同市商务局、市贸促会等有关单位，加强企业出海服务，增设内外贸一体化拓市场专区等相关服务板块，为有意拓展国际市场的深圳企业提供全面的支持和指导。3月14日，“深i企”联合深圳市物流与供应链管理协会，整合双方优质资源，依托该协会在境外设置的直属机构，包括欧亚供应链协会、美洲供应链协会、新加坡UNIEX企业服务中心、意中贸易协会，在荷兰、美国、新加坡、意大利设立“深i企”首批海外“i企”服务站，为广大深圳企业提供一站式国际化服务，帮助企业更好地走向世界。

四、关于专业运营，打造深圳特色的服务平台的建议

为避免重复建设，“深i企”平台政务服务板块依托于我市政务服务网建设，全市已统一建设“好差评”系统，“好差评”内容包括政务服务机构服务质量、服务效率，政务服务平台服务环境和工作人员服务态度等，“深i企”平台已链接“好差评”系统，企业可以通过链接登录好差评系统进行政务服务评价。‌同时，“深i企”平台已开通深圳智慧企服热线，企业可以通过拨打0755-27038037电话对平台相关服务提交有关问题和建议。平台每半年会进行一次服务满意度调查，根据企业评价进一步优化服务。

下一步，我市将持续深入推动政务服务及企业服务提质增效，探索利用AI技术提升政策精准推送、智能匹配、快速兑现水平，不断提升政务服务的整体化、智能化水平，为我市营商环境增添新优势。

再次感谢您对我市企业服务工作的关心与支持！

专此答复。

深圳市工业和信息化局

2025年4月29日

（联系人：陈敏，电话：83699475）

公开方式：主动公开

抄送：市人大常委会代表工委、市政府督查室。

---------------------------------------------------