

关于对《区政协第六届第三次会议委员提案第2023036号关于河套深港科技合作区“e站通”探索先行以点带面升级福田区智慧政务服务水平的建议》的情况答复

尊敬的季宪莉委员：

《深圳市福田区政协第六届第三次会议委员提案第2023036号关于河套深港科技合作区“e站通”探索先行以点带面升级福田区智慧政务服务水平的建议》收悉。非常感谢委员对我区政务服务工作的关心与支持，您所反映的问题和提出的建议对我局工作具有重要参考价值，我局高度重视，经与河套合作区事务署会商，现结合我区实际工作答复如下：

一、工作落实情况

河套深港科技创新合作区是大湾区唯一以科技创新为主题的合作发展平台，为更好营造企业和人才在福田良好的营商环境，区政数局和河套合作区事务署围绕服务大局、突出重点，以e站通综合服务中心为“一站式”服务核心载体，利用“e站通”优势，不断提升政务服务和管理智慧化水平，助力合作区企业高质量发展。e站通“一站式”提供560项政务服务事项，辅以科研配套线上服务群，链接街道党群服务中心、市监局福田局知识产权保护中心、司法局河套国际商事调解中心、团区委粤港澳青

年创新创业工场以及专业园区运营商服务平台资源，不断健全信息互通工作机制，提供商事调解、知识产权等全流程服务。自 e 站通运营以来，已累计服务企业和群众 3.5 万人次。

（一）针对“商事登记等对企业较为重要的相关服务事项还未入驻，无法为合作区内企业和人才提供全面优质的“一站式”服务”的问题

河套深港科技创新合作区 e 站通综合服务中心(以下简称“e 站通”)现逐步实现商事登记注册相关事项在“e 站通”综合窗口受理，同时借助“e 站通” VIP 室的“市—区—街道“三级联动服务站”，为园区内企业提供商事主体登记注册等方面的咨询指引，为合作区内企业营造良好的创业创新环境，以高质量服务精准助力企业高质量发展。

（二）针对“智慧大厅欠缺‘新科技’，智慧功能以展示、查询、咨询为主，无法提供全流程智慧政务服务”的问题

为提升“e 站通”业务办理的便捷化水平，提高政务服务效率，区政数局联合河套合作区事务署积极加强自助服务区建设，已于 2023 年陆续上新多台自助服务设备。目前“e 站通”已配有 2 台深圳市综合政务服务一体机、1 台社保自助服务终端机、1 台税务一体化终端、1 台税务智能柜台、2 台多功能警务自助机、1 台“一号通道”制卡设备、1 台车驾宝自助一体机以及 1 台自助体检机设备，合作区内的企业、群众可就近体验税务、社保、交警等业务的自助服务，契合合作区内企业和人才多元化办

事场景，持续优化线上线下相融合的多元化政务服务体系。

（三）针对“没有设立专门为高精尖外籍人士服务的机构”的问题

2023年福田区与市人力资源和社会保障局开展政务服务合作，构建引才聚才“强磁场”，通过打造河套深港科技创新合作区人才服务工作站，开设“人才服务e站通”专窗，提供深圳人社业务5G视频联办服务、主题服务政策宣讲、“点对点”送政策活动在内等一系列人才服务，其中即可为外籍人士提供所需的人才服务，利用独特优势造就河套“人才高地”。

（四）提供“预约制”特色服务

开展预约“一对一”服务、预约上门办服务、联合宣贯，每周面向园区企业及科研机构采取预约制提供法律、金融、会计、税务、电信等特色服务，打造“关长接待日”“市场监管三级联动服务”“税务开放日”等服务品牌针对性解决科研机构及企业诉求。e站通VIP室自2023年2月以来引入港籍律师提供深港法律事务咨询，现场值班累计服务时长达120时，线上线下累计服务人数达130余人。园区服务体系形成企业所需所求快速归集研判、快速联动处置、快速固化机制，基本实现“问题不出园区”。

（五）不断深化政务服务企业“上门办”改革

建立“1+N”政务上门办服务机制，由服务专员上门办理行政许可、审批和服务事项通过变“群众来办理”为“主动去服务”，变“最多跑一次”为“零次跑”，把“服务窗口”搬到企业群众

“门口”，打造服务企业“升级版”，实现服务群众“零距离”，把办事有速度、服务有温度落到实处。

（六）探索“政务服务+直播”新模式，提升企业和群众的服务体验

借助新媒体平台，通过视频直播的方式，展示“e站通”内可提供的政务服务、合作区的优惠政策、特色法律咨询、金融、园区活动等，为深港企业和人才提供足不出户的政策解读、答疑解惑等“云服务”，让政务服务直播成为展示政府形象的新窗口、方便群众了解政策的新渠道。

（七）开展“河套面对面”系列品牌服务

上半年，累计开展“河套面对面”等系列活动10余场次；联合相关部门和专业机构事前、事中、事后全过程中政策、案例分享，线上线下受众累计近万余人次，跨境资金服务专场活动、“三方（税务局、政数局、河套合作区事务署）协同惠河套，暖企共建助科创”、要素跨境赋能高质量发展暨河套外商投资促进活动、出入境特殊物品海关政策宣贯等活动广受好评，惠及科研机构及企业百余家，推动人员、物资等科研要素便利流动。

（八）优化“5G视频”服务

为破解“跨区跑、折返跑”难题，“e站通”不断完善5G视频服务专窗服务，与深圳市政务服务中心、深圳市人社局、国家药监局“双中心”等22个单位建立5G视频连线机制，为合作区的科创企业和人才提供242项深圳人社业务5G视频远程指导，实现

覆盖市、区、街、社区的四级跨层级政务服务，促进河套深港科技创新合作区人员、资金、技术和信息等要素高效便捷流动。

二、下一步工作

我局将持续打造河套“e 站通”综合服务中心，积极推动政务精细化、便利化、智慧化。一是设立全市首个港澳服务专区，设计港澳商务服务、生活服务两个应用场景，共计 225 项服务事项，推进“深港通注册易”、“深澳通注册易”等市场监管相关事项在“e 站通”落地。二是落地“一件事”主题服务。延伸企业开办服务场景，助力境外人才引进，推动政务服务向“好办、易办、快办”转变，切实提升企业群众办事便利度和获得感。三是提供“一站式”企业金融服务。设立“企业开办一窗通”窗口，提供内资企业设立、员工参保登记等业务“一站式”咨询办理；设立企业银行开户和首贷续贷服务专窗，为港资中小微企业提供首次贷款、续贷受理和普惠金融产品介绍及咨询服务。四是聚焦河套深港科技创新合作区企业办事需求，依托“福上门”线上预约平台，梳理增加税务“上门办”等特色主题服务，探索“信用+免申即享”“信用+视频办”与“上门办”融合应用，实现合作区内企业足不出户享受优质高效的政务服务。五是升级“5G 视频办”服务，将“上门办”服务与“5G 视频办”服务深度融合，推出“上门办+5G 视频导办”服务，持续优化“福上门”小程序，引入 5G 视频远程导办服务，实现三方联动协同解决科技创新企业及员工高频关注的各类问题，新增“上门办”服务主题及服务

事项，让企业人才足不出户即可享受贴心服务。

再次感谢委员对我们工作的指导！请继续关心支持我区发展！

福田区政务服务数据管理局

2023年10月10日