

高质量发展看龙岗

一杯咖啡，凭什么从龙岗“香”到了巴塞罗那？

龙岗观察

龙岗融媒记者 张祥

三月的巴塞罗那，世界移动通信大会的聚光灯下，一个来自深圳东部的名字被频频提及。华为与龙岗区携手发布的“深圳龙岗政务服务全球样板点”，让一个区级政务服务中心站上了世界通信产业的最高舞台，向全球输出“AI+政务服务”的中国经验。

一个城区的政务服务，何以赢得世界的瞩目？答案或许就藏在龙岗那杯名为“一杯咖啡办成事”的政务咖啡里。

评价一个城市的营商环境，最直观的指标是什么？企业愿不愿意来、愿不愿意留。龙岗用行动证明，当政务服务成为滋养市场的“阳光雨露”，当数字治理精准消除企业成长的“痛点堵点”，一座城区不仅能赢得企业的“信任票”，更能让资本、人才和创新要素在这里“生根开花”。

如今，政务服务早已不是幕后的“后勤保障”，它正迅速跃升为区域竞争的前沿阵地。读懂龙岗，就是读懂中国县域经济在高质量发展征程中，如何以“服务力”激发“生产力”的生动实践。

01

以AI技术重塑“龙岗速度”： 让等待成为过去式

企业最宝贵的资源是时间，最怕的事情是“等”：等审批、等流程、等回复——时间在等待中流逝，商机在等待中错失。龙岗的破题之道，在于用AI技术重塑政务服务的底层逻辑，把“企业跑腿”变为“数据跑路”，把“人脑判断”变为“智能校验”。

走进龙岗政务服务中心，企业办事人员或许只需一杯咖啡的工夫——这正是龙岗“一杯咖啡办成事”服务模式的生动写照。这一模式早在2023年就入选“全国政务服务效能提升典型经验案例”，2024年又获评深圳市“尖兵杯”工作创新大赛三等奖。但在AI加持下，这个模式正在被重新定义。

龙岗以“高效办成一件事”为目标，围绕企业和群众办事需求，推进跨部门关联事项集成办理，优化办事流程，推出了“商圈开业一件事”、深莞“跨域医保服务一件事”等特色服务。看似简单的“一件事”背后，是打破部门壁垒的数据共享和流程再造。但仅有流程优化还不够——龙岗选择的进阶路径，是让AI深度介入政务服务的全链条。

依托AI大模型，龙岗区构建了智能客服体系，深度整合热线、窗口、自助终端等多渠道资源，实现多渠道协同响应，热线接通率稳定保持在98%以上。这不是简单的智能应答，而是通过AI将分散的服务资源聚合为一张无缝的服务网络。

在审批端，龙岗搭建了一体化审批中枢，“AI+智能校验”使辅助审查准确率达到95%以上。这意味着审批人员可以从大量重复性的审核工作中解放出来，把精力投入到更复杂的业务判断上，企业等待的时间被大幅压缩。

速度的极限在哪里？龙岗还在不断刷新答案。2026年3月，龙岗区空间赋能产业高质量发展大会上，一次性推出超3.5平方公里连片产业用地，发布“拿地即开工、竣备即投产”全流程机制。

跨境物流独角兽企业纵腾集团从政策解读、需求对接至审批落地，真切感受到了“深圳速度”。在龙岗，企业找空间如同网购——上线的“龙i空间”智能服务平台，将全区1300余个产业园区、近亿平方米优质空间资源一网打尽，实现“指尖选地、一键直达”。

企业主所说的“把精力放在生产经营上”，正是龙岗政务服务追求的核心目标——让企业少分心、多专注，让时间成为企业的竞争优势而非发展瓶颈。

02

以制度创新守护“公平尺度”： 法治是最好的营商环境

速度让企业“进得来”，公平公正的法治环境才



华为与龙岗区携手发布“深圳龙岗政务服务全球样板点”。龙岗融媒资料图

能让企业“留得住”。在龙岗，制度的温度不仅体现在办事效率上，更体现在对市场规则的敬畏和对企业权益的守护中。

龙岗的探索始于监管的“数字化革命”。2025年12月，龙岗在全市各区中率先完成行政执法监督码系统本地化部署。如今，执法人员入企的第一件事，不是亮证，而是“扫码”。扫描企业专属的执法监督码，检查事项、人员、时间等信息实时同步，全程留痕、不可篡改。

一位国家级“专精特新”企业负责人向记者展示了手机界面：“这相当于给了我们一块‘护身符’。谁来查、查什么，手机上一目了然。如果短期内同类型检查又来一次，系统会自动预警。”目前，龙岗已有718项涉企检查事项、26个执法部门、11个街道纳入线上管理，覆盖商事主体超50万家，从源头上掐断了“随意打扰”。

更值得关注的是龙岗在“AI评查”上的先行一步。在广东省率先开发的“AI智能案卷评查系统”，能在10分钟内完成过去需要1小时的人工评查，准确率高达90%，实现7×24小时不间断评查。这意味着每一次执法决定的背后，都有AI评查系统在同步盯着事实认定、证据链条和法律适用是否准确。刚性的AI监督之外，还有柔性的执法温度——龙岗全面推行“减免责清单”，对于符合条件的轻微违法行为依法予以从轻、减轻或不予处罚，仅2025年一年就为企业减免金额超465万元。

如果说“AI+执法”解决的是“不随意打扰”，那么，“AI+法律服务”解决的则是“随时帮得上”。针对中小企业普遍缺乏法务团队的痛点，龙岗上线智能法律助手“AI龙小法”，通过对海量法律法规和裁判文书的深度学习，提供免费法律咨询、合同审查、风险识别等服务，相当于为每家企业配备了一位线上法务。

在涉外法治领域，龙岗的布局更具战略眼光。2026年4月，深圳市企业出海法律服务和查明中心龙岗分中心、深圳国际仲裁院龙岗分中心正式揭牌成立。如今，这两个“家门口”的涉外法律服务分中心，不仅让龙岗企业就近享受一流涉外法律服务，更辐射粤港澳大湾区东部，形成“立足龙岗、辐射湾区、链接全球”的服务网络。

一位在龙岗经营多年的企业主告诉记者：“以前遇到跨境纠纷，我们要跑到市区甚至香港去处理，耗时耗力。现在家门口就有了国际仲裁院分中心，感觉像是政府在给我们出海企业修了一条‘高速公路’。”

03

以生态思维构筑“发展厚度”： 从政策供给到生态赋能

企业引进来、留得住之后，下一个命题是：如何让企业长得好、走得远？龙岗的回答是：从单纯的“政策供给”升级为全维度的“生态赋能”。

金融是现代经济的血液。龙岗“信易贷”项目的成绩单令人惊叹：自2020年启动以来，已累计为辖区企业“输血”52.7亿元，其中2025年高达20.05亿元，近三年年均增长68%。不消耗一分财政资金，却能为无数企业解了燃眉之急——这背后是“政府搭台、园区赋能、银行让利、担保增信”的四位一体服务体系。

平均授信审批时限压缩至7个工作日以内，有效提升2至4倍；平均年利率降至约2.6%，低于市场水平20%。“专精特新”企业弘丰智能因海外订单激增面临紧急资金周转压力，“信易贷”平台当天匹配金融机构，仅用2个工作日便获批1400万元，且年利率低至2.0%。这便是龙岗的速度与温度。

如果说金融是“输血”，那么场景开放就是“造血”。龙岗立足华为全球总部所在地优势，创新“政府搭台、企业唱戏、场景赋能”的服务模式，将全区智慧城市成果转化为赋能企业发展的“试验场”。

以龙岗创新推出的“机器人券”补贴模式为例，1亿元资金池，采用“政府发券、企业持券、机构服务、事后兑付”模式，补贴比例最高可达合同金额的50%，单家企业年度最高可申领100万元。在宝龙街道的一家精密制造车间里，企业负责人陈先生算了一笔账：“我们计划引入6台智能焊接机器人，按照‘机器人券’最高50%的补贴，能省下60万元，相当于直接打了对折”。

产业空间是企业发展的“硬约束”。龙岗是深圳的产业大区，拥有61.5平方公里现状产业用地，“十四五”期间累计供应产业用地3.2平方公里，保障力度全市最大。2026年，龙岗推出“拿地即开工、竣备即投产”全流程机制，在“拿地即开工”环节将产业、企业、用地三条线并联推进。一位在龙岗深耕近三十年的国家级专精特新“小巨人”企业负责人感叹：“从初次对接拿地申请到完成项目遴选公示，只用了不到五个月，这在以前不敢想象。”

从一杯咖啡的惬意到全球舞台的聚光灯，龙岗用政务服务的一小步，迈出了营造有商机的城市氛围的一大步。

站在巴塞罗那的聚光灯下，“深圳龙岗政务服务全球样板点”既为华为“一网智办”全球解决方案提供了真实验证场景，也依托“全球政务服务生态联盟”，将龙岗在“AI+政务服务”领域的探索成果向全球推广。在“十五五”开局之年，龙岗正以实际行动诠释着新时代政务服务的深刻内涵：让速度更快一分，让公平更近一步，让发展更有厚度。而这，或许正是龙岗能够站在世界舞台中央的底气所在。