

“企莞家”平台系统操作手册

“企莞家”平台系统 操作手册

东莞市政务服务和数据管理局

服务热线：0769-12345

2025 年 8 月

目录

1. 系统概述	1
2. 系统登录、账号授权及线下实名	1
2.1 系统登录	1
2.2 账号授权	6
3. 系统介绍	13
3.1 “我要享政策”	14
3.2 “我要提诉求”	17
3.3 “我要办政务”	19
3.4 “我要找服务”	21
3.5 企业空间	22
3.6 智能客服“小莞”	23
4. 常见问题	25

1. 系统概述

东莞市“企莞家”企业综合服务平台（下称“平台”）是由东莞市政务服务和数据管理局统筹建设，是以实现“企业有难题，就找企莞家”为目标，以“企业办事总入口，企业诉求总客服，企业服务总超市”为定位，以“一站享政策、一键提诉求、一网办政务、一窗找服务”为主要功能的企业综合服务平台。平台提供移动端与 PC 端双通道服务，设有享政策、提诉求、办政务、找服务四大核心功能模块和企业空间及“小莞”智能客服两大特色版块。

2. 系统登录、账号授权及线下实名

2.1 系统登录

2.1.1 “企莞家”PC 端入口

方法一：打开“广东省政务服务网”选择“东莞市”，首页即可看到“企莞家”平台入口。



图 1：广东政务服务网“企莞家”平台入口

“企莞家”平台系统操作手册

方法二：浏览器通过百度搜索企莞家，选择“企莞家 | 东莞市企业综合服务平台（官方）”，即可进入“企莞家”平台。



图 2：浏览器搜索“企莞家”平台

2.1.2 “企莞家”平台 PC 端登录

进入“企莞家”平台，点击右上角“登录”按钮，登录“企莞家”平台。



图 3：“企莞家”平台首页

在跳转后的广东省统一身份认证登录页面后，选择“法人账号登录”；使用“微信”扫描页面二维码，根据操作指示操作登录即可。

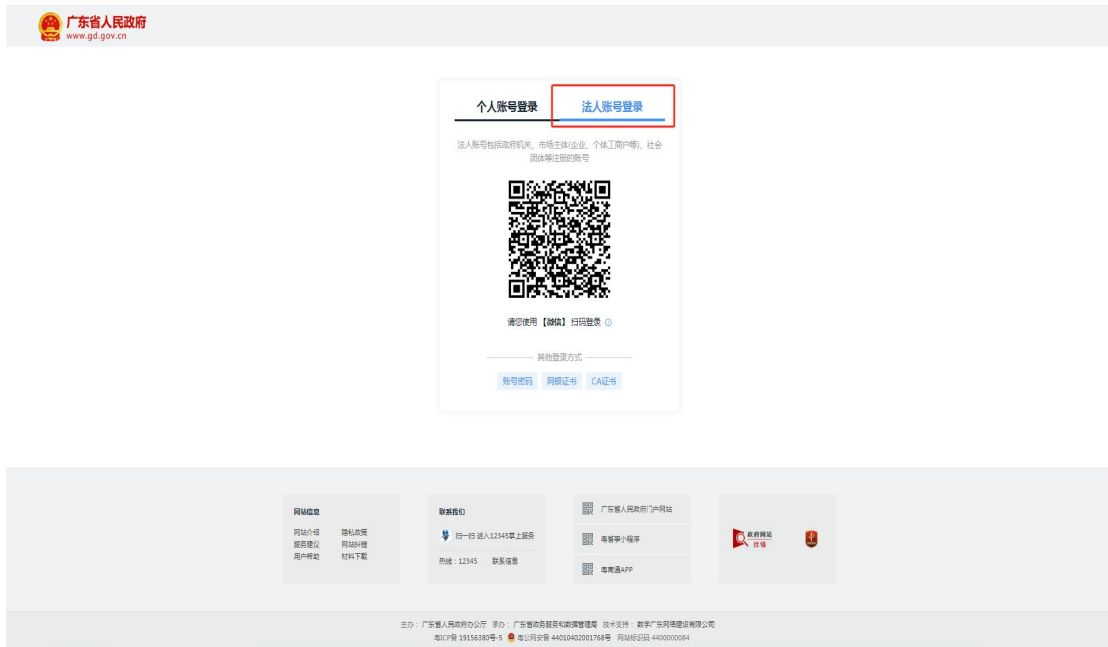


图 4：“企莞家”平台 PC 端登录页面

（办事人在办理业务过程中出现系统提示“账号未认证”“本次操作需五级（L3）级别账户，请先实名核验升级账号，再进行申请”等类似情形，则办事人均需通过广东省统一平台进行账号升级。若法人无法通过线上做认证，则需前往东莞市政务服务中心总导办台或镇街政务服务中心进行线下窗口实名核验认证。）

2.1.3 “企莞家”移动端入口

微信搜索“i莞家”小程序，点击进入，找到“企莞家”专区，点击进入“企莞家”移动端。



图 5：“企莞家”平台移动端入口

2.1.4 “企莞家”平台移动端登录

进入“企莞家”移动端首页，点击左上角“登录”按钮，登录“企莞家”平台。企业法定代表人或已在省统一认证平台进行授权的企业经办人，可直接通过“粤信签”小程序上进行人脸识别登录，人脸识别成功后点击“返回 i 莞家”，登录个人账号；

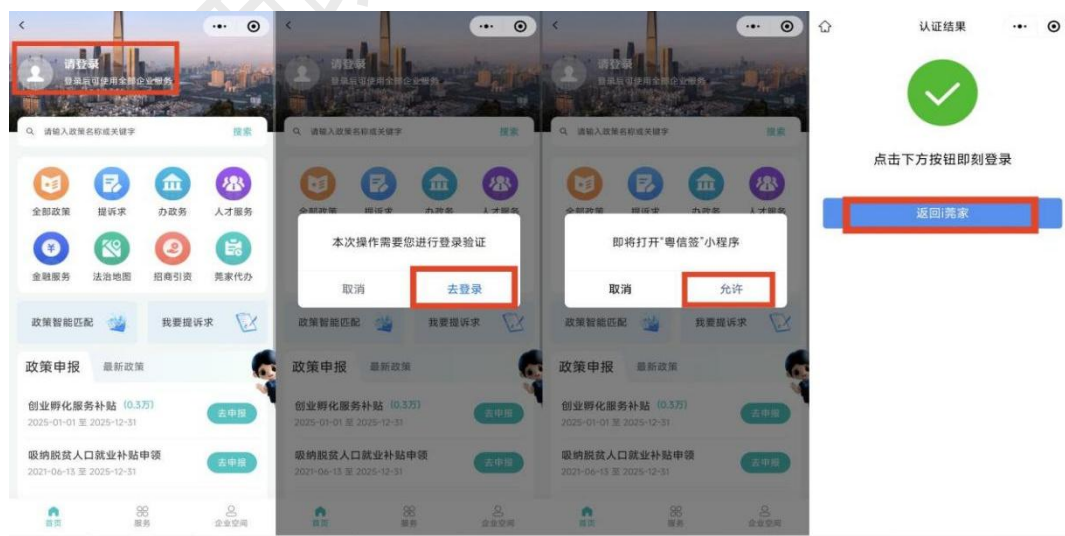


图 6：“企莞家”平台移动端登录界面

登录个人账户后，点击“选择企业”→“立即添加”→“查找机构/企业”→“选择该企业”→“立即添加”→“选择办事”，即可切换为企业账号。

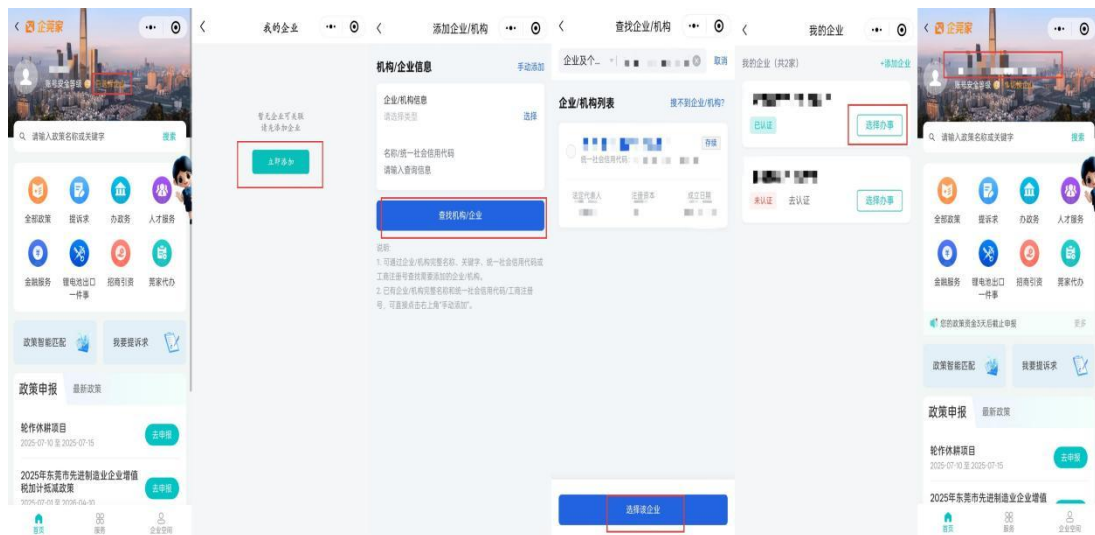


图 7：“企莞家”移动端绑定企业账号流程

如显示企业未认证，可选择登录“粤商通”APP，点击“请选择企业/机构”，选择对应的企业/机构，进行认证。或登录“广东政务服务网”对经办人进行授权。

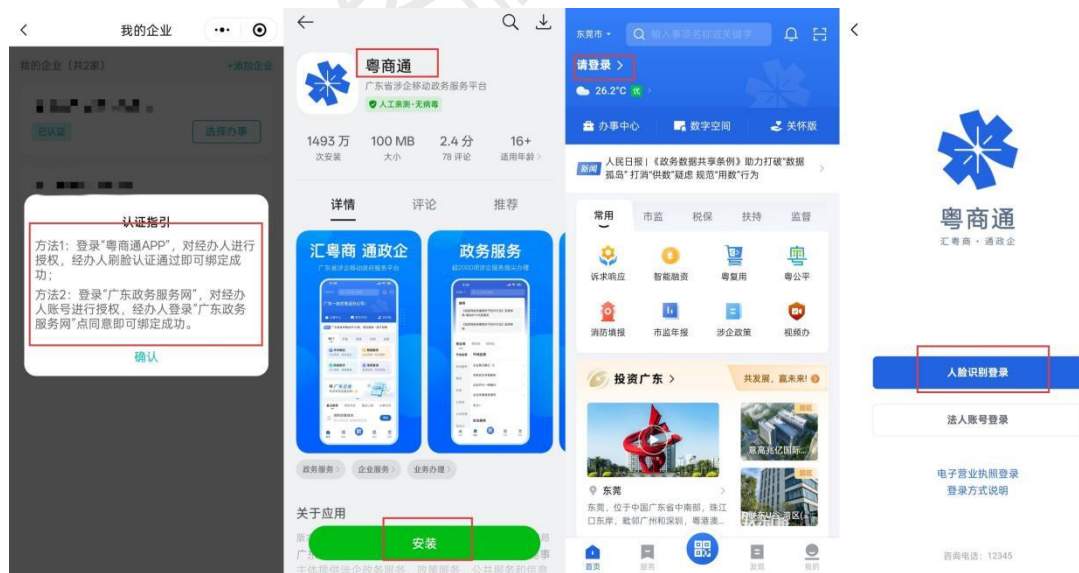


图 8-1：“粤商通”APP 进行企业认证流程

登录“粤商通”APP 后点击“请选择企业/机构”，选

择对应的企业/机构，进行认证。（如无法联系法定代表人进行认证或法定代表人为外籍人士，可选择任一政务服务大厅进行线下核验）

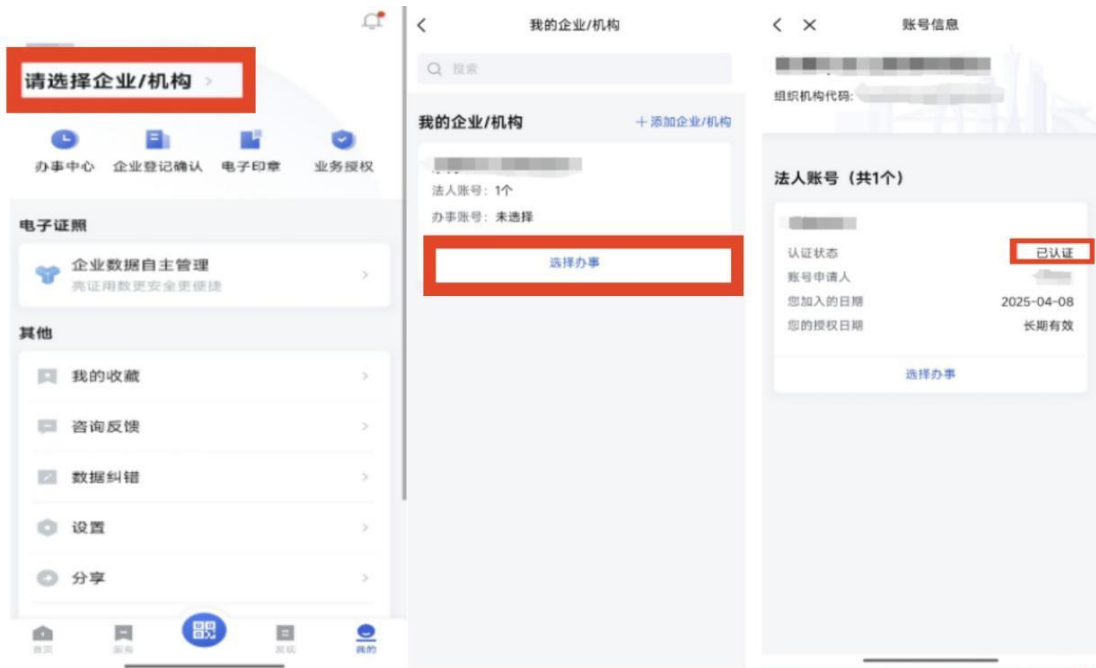


图 8-2：“粤商通”APP 进行企业认证流程

2.2 账号授权

如登录身份非企业法定代表人或未在省统一认证平台进行授权的经办人，需先由企业法定代表人授权企业经办人。授权方式有两种，一是将电子营业执照授权给企业经办人，企业经办人可直接通过法人登录方式登录“企莞家”平台。二是法定代表人登录通过“粤商通”APP 或广东政务服务网添加企业经办人，添加成功后企业经办人可以通过个人身份扫码登录使用“企莞家”平台。

2.2.1 授权他人使用电子营业执照

线上授权。法定代表人/经营者/负责人在微信小程序搜索“电子营业执照”，进入电子营业执照系统；



图 9: “电子营业执照”小程序入口

通过“下载执照”入口，选择需要办理业务的企业将电子营业执照下载下来。（默认密码为 123456）；



图 10: “电子营业执照”下载执照入口

授权他人使用执照，选择需要授权的电子营业执照；



图 11-1: “授权他人使用执照” 操作流程

输入密码后，选择新增授权，授权方式选择“精确授权”，授权事项：电子政务-一体化政务服务平台-政务服务网



图 11-2: “授权他人使用执照” 操作流程

添加办事人，输入办事人信息，点击“确认”即授权成功。



图 11-3：“授权他人使用执照”操作流程

线下授权。市场主体的法定代表人、执行事务合伙人或负责人等（以下称法定代表人）若为**港澳台或外籍人士**须前往任一政务服务中心线下窗口递交相关材料，提交后进行现场扫码，方可下载电子营业执照。（办理人员必须已开通微信、有中国内地手机号码）

因下载后的电子营业执照管理权限为法定代表人权限，故建议法定代表人本人携带身份证明原件及营业执照（原件复印件均可）办理。

如确有特殊情况需委托他人办理的，需提交申请书（载明法定代表人知悉委托他人下载电子营业执照后的管理及使用风险）、委托书（申请人签署）、委托代理人身份证复

印件、营业执照复印件。

2.2.2 “粤商通” APP 授权流程

企业法定代表人通过“人脸识别登录”或“电子营业执照登录”登录“粤商通”，点击左上角企业名称进入授权经办人页面；



图 12：“粤商通” APP 登录页面

选择右上角“添加经办人”选择“分享到微信添加他人”，填写被授权人信息后，通过微信分享授权链接给被授权人；



图 13：“粤商通”APP 授权流程

被授权人点击微信链接，进行人脸识别即可完成授权，完成授权后即可通过“个人登录”的方式选择企业身份登录使用“企莞家”平台；

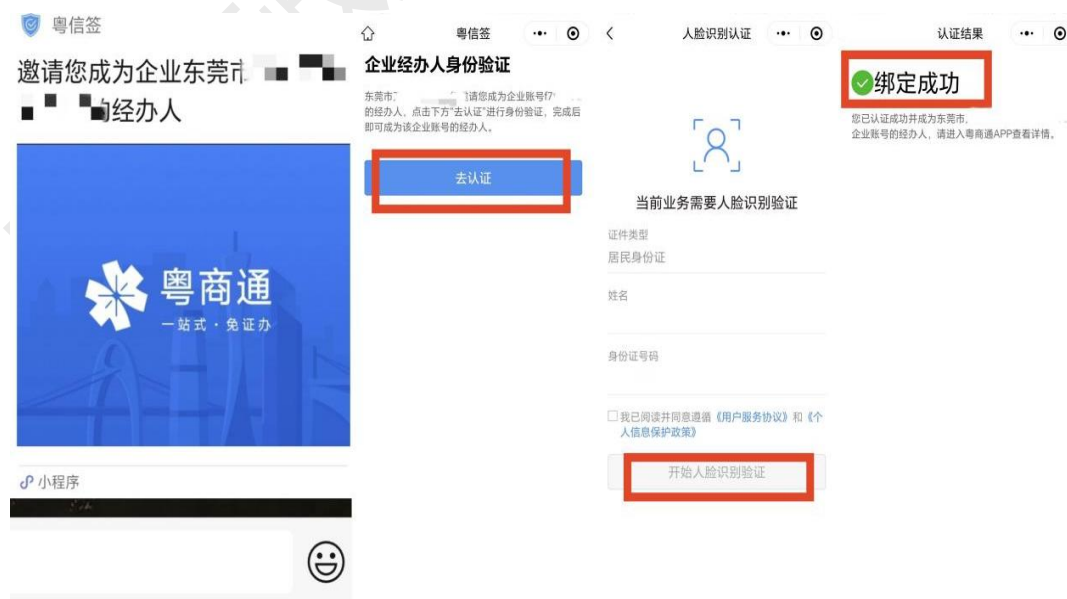


图 14：被授权人认证流程

2.2.3 广东政务服务网授权流程

打开“广东省政务服务网”，登录企业账号后，点击右上角“账户管理”



图 15: “广东政务服务网” 首页

进入“企业中心” 点击“账户管理”。

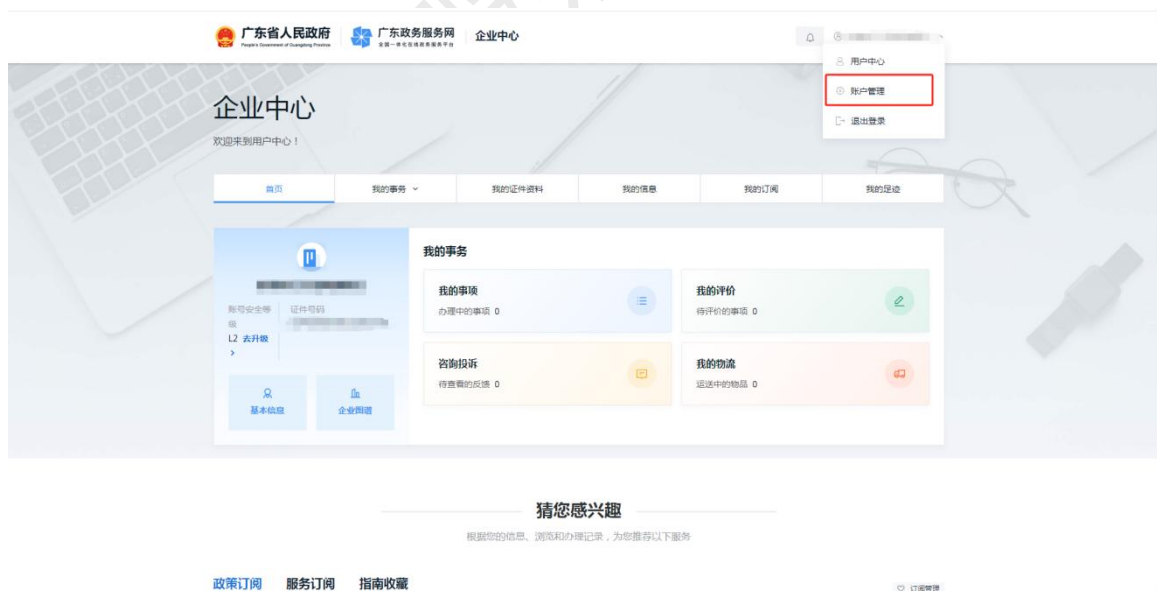


图 16: “广东政务服务网” 账号管理页面

进入账号管理菜单栏点击“我的经办人”，添加经办人填写资料点击“立即添加”。将个人账号添加为经办人之后，经办人需登录“广东省政务服务网”点击“我经办的法人”绑定相关法人组织身份，即完成授权。



图 17: “广东政务服务网”授权经办人页面

3.系统介绍

企业登录“企莞家”平台后，进入到系统首页。系统服务界面主要分为我要享政策、我要提诉求、我要办政务、我要找服务 4 个功能模块；以及企业空间和智能客服“小莞” 2 个特色模块。

3.1 “我要享政策”

PC 端：进入“企莞家”平台，点击首页“我要享政策”功能版块。



图 18: “企莞家”平台 PC 端享政策版块入口

进入后，在“全部政策”可一站式查看各类惠企政策文件；“热门政策 Top10”可查看最热政策；“政策智能匹配”，可根据企业画像数据匹配合适申报的政策内容；“政策申报”查看政策申报流程、所需资料等信息；“结果公示”可查看政策申报通过后的公示数据；政策日历清晰呈现每日正在申报及待开始申报的政策，便于做好政策申报的时间规划。

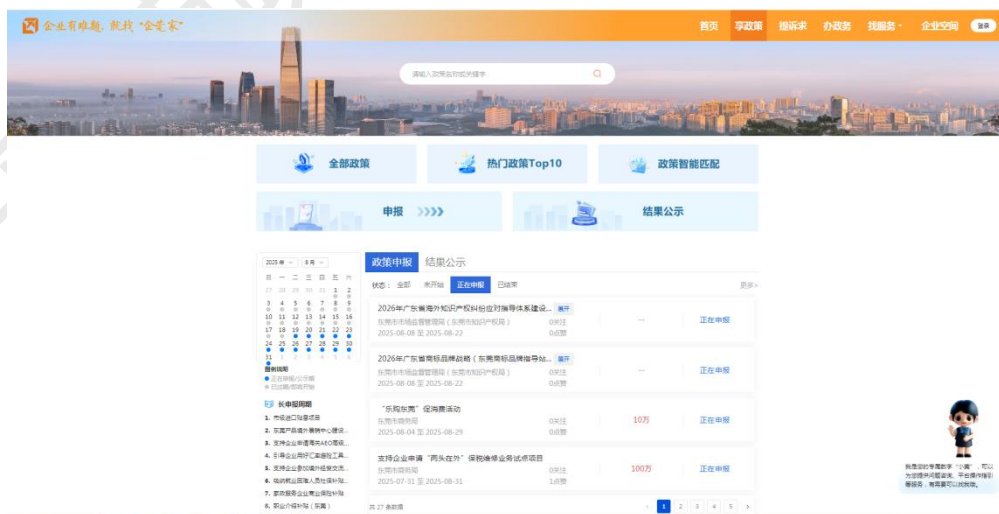


图 19: “企莞家”平台 PC 端享政策页面

点击“我要享政策”板块的“政策智能匹配”，帮助企业精准政策匹配。



图 20: “企莞家”平台 PC 端政策智能匹配入口

登录企业账号后，会自动获取企业基本信息，无需企业自行输入。



图 21-1: “企莞家”平台 PC 端政策智能匹配流程

拖动下拉后，表内人事信息、经营数据、知识产权、项目信息等版块，企业可按照实际情况或预测数据进行填写，填写后点击匹配。

图 21-2: “企莞家”平台 PC 端政策智能匹配流程

输出匹配结果，企业可通过匹配报告查看政策条件的匹配情况，企业可根据匹配情况进行政策申报。

图 21-3: “企莞家”平台 PC 端政策智能匹配流程

移动端：进入“企莞家”平台，点击菜单栏“服务”→“享政策”功能版块即可享受各类政策服务。



图 22：“企莞家”平台移动端享政策版块页面

3.2 “我要提诉求”

PC 端：进入“企莞家”平台，点击首页“我要提诉求”版块。



图 23：“企莞家”平台 PC 端提诉求版块入口

进入后，企业可根据实际情况填写诉求内容，完成填写后即可提交。在“我的诉求”模块可查询到诉求处理进度、结果并对诉求处理结果进行评价。



图 24: “企莞家”平台 PC 端提诉求版块页面



图 25: “企莞家”平台 PC 端提诉求版块“我的诉求”页面

移动端：进入“企莞家”移动端后点击菜单栏“服务”→“提诉求”功能版块即可随时随地提交企业诉求。

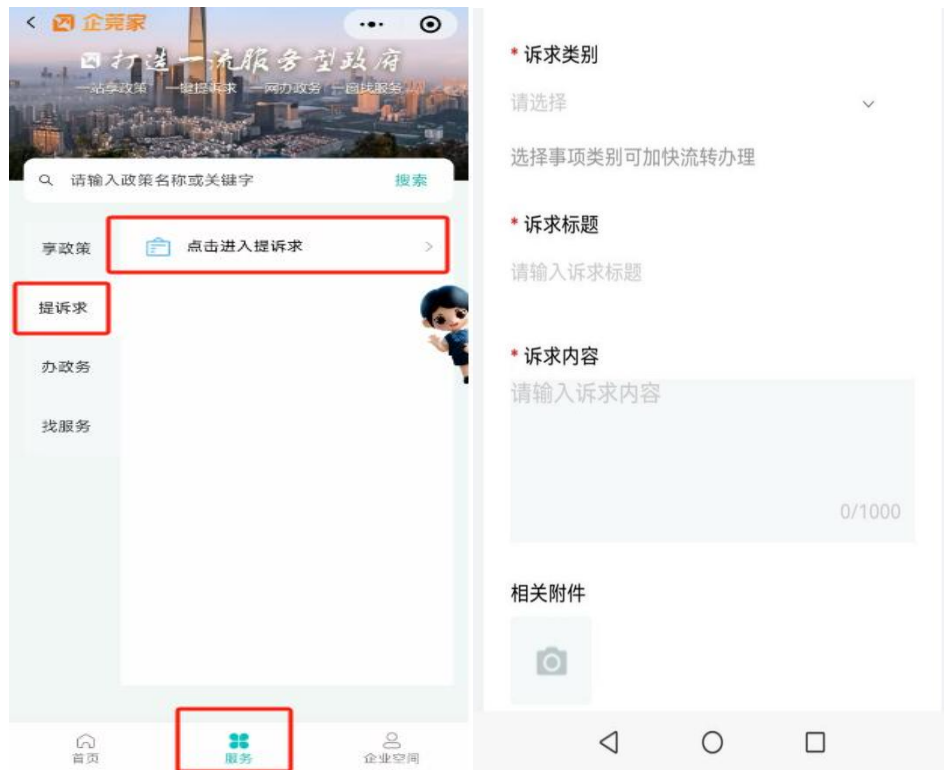


图 26: “企莞家”平台移动端提诉求版块页面

3.3 “我要办政务”

PC 端：进入“企莞家”平台，点击首页“我要办政务”版块。



图 27: “企莞家”平台 PC 端办政务版块入口

这个版块直接跳转到广东政务服务网的“法人服务”专栏，企业可根据实际情况，在“按热度分类”“按主题分类”“按部门分类”“最多跑一次”版块查找自身需要办理的事项。



图 28：“广东政务服务网”法人服务专栏

移动端：进入“企莞家”平台，点击菜单栏“服务”→“办政务”功能版块，进入移动端“办政务”页面，企业可根据“按主题”“按申请主体”分类或找到需要办理的政务服务事项直接进行线上申报。

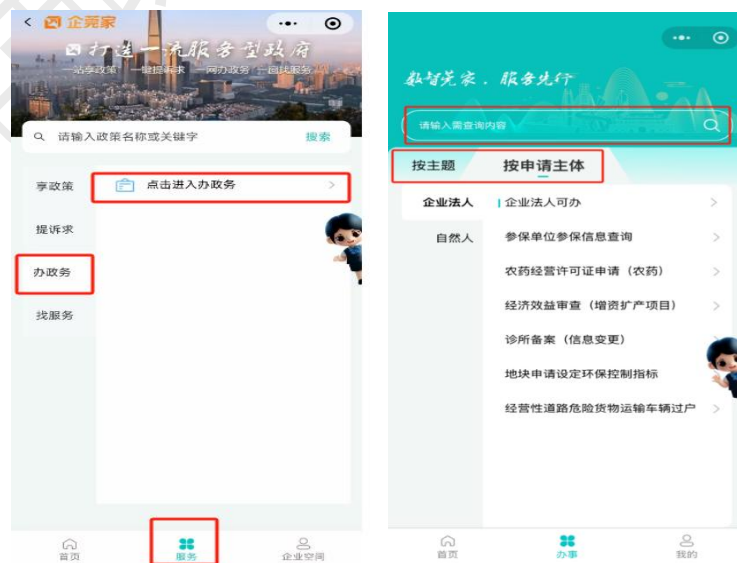


图 29：“企莞家”平台移动端提诉办政务页面

3.4 “我要找服务”

PC 端：进入“企莞家”平台，点击首页“我要找服务”版块，该版块主要提供招商引资、工程建设项目报建、莞家代办、金融服务、中介服务、人才服务、法制地图、培训服务等涉企服务内容。



图 30：“企莞家”平台 PC 端找服务版块入口

移动端：进入“企莞家”平台，点击菜单栏“服务”→“找服务”功能版块，进入移动端“找服务”页面，享受各类企业增值服务。



图 31：“企莞家”平台移动端找服务版块入口

3.5 企业空间

PC 端：进入“企莞家”平台，点击首页“企业空间”版块。该版块汇聚了企业政策关注情况、诉求情况、政策兑现及政务服务事项办件进度等数据供企业查询。



图 32: “企莞家”平台 PC 端企业空间版块入口

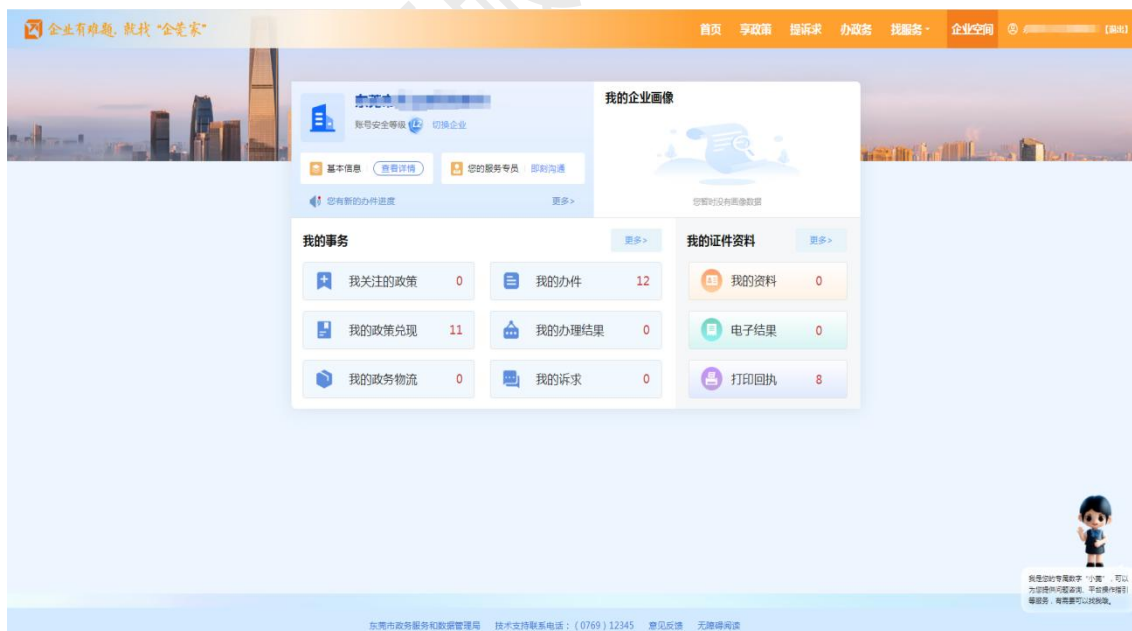


图 33: “企莞家”平台 PC 端企业空间版块页面

移动端：进入“企莞家”平台，点击菜单栏“企业空间”即可查看各类数据。



图 34：“企莞家”平台移动端企业空间版块页面

3.6 智能客服“小莞”

进入“企莞家”平台，点击平台“小莞”进入智能客服问答界面。（PC 端则点击首页右侧智能客服“小莞”）



图 35：“企莞家”平台 PC 端智能客服“小莞”入口



图 36: “企莞家”平台移动端智能客服“小莞”入口

“小莞”客服已接入 DeepSeek，搭载了具有东莞市特色的企业服务专属知识库，可 24 小时全天候为全市企业群众提供更加权威、精准、拟人化的政策解答和办事引导。



图 37: “企莞家”平台移动端智能客服“小莞”问答页面

4.常见问题

（1）全新升级改版的“企莞家”平台跟原来市工信局的“企莞家”平台是同一个平台吗？使用新的“企莞家”平台，要重新注册吗？

答案：您好，原来市工信局“企莞家”主要是面向工业企业、规上企业开展惠企服务。2024年上半年，市政府常务会议决策全面升级“企莞家”平台，将其升级打造成为面向全市所有企业的“一站式”企业综合服务平台，升级改造后的平台由市政务服务和数据管理局统一建设管理，集成各职能部门政策发布、政策资金申请、企业诉求办理、涉企政务审批、涉企服务超市等功能。若之前已注册使用市工信局“企莞家”平台的企业，在使用新“企莞家”平台时无需重新注册企业账号，可直接使用省统一认证的企业账号登录。

（2）我使用企业账号登录了，但提示不能办理业务，说账号等级不够，要实名认证，怎么办？

答案：您好，这种情况需要将企业账号升级到L2以上等级方可办理业务。可以由法定代表人/经营者/负责人通过微信扫描登录业面的二维码，通过刷脸的方式登录账号，通过该方式登录的账号默认为L2级。另外，也可以选择可到市镇两级政务服务中心的导办台进行现场核验，具体需要携带的资料可通过广东政务服务网－帮助中心查看。

（3）如何获取适合本企业申报的政策？

答案：您好，您可以登录“企莞家”平台，选择“我要享政策”版块，点击“政策智能匹配”功能，完善企业简历

信息后点击“立即匹配”。系统将自动根据企业信息初步计算匹配相符的扶持政策，形成智能匹配报告。

（4）如何提出我的企业诉求？

答案：您好，您可以登录“企莞家”平台，点击“我要提诉求”版块，系统将会自动跳转到诉求提交页面，即可填写企业诉求。

（5）如何查询我的诉求进度？

答案：您好，您可以登录“企莞家”平台，点击“我要提诉求”版块或“企业空间”——“我的诉求”即可查询企业诉求进度。

（6）在“企莞家”平台提交政策申报预审后，如何查询流水号？

答案：法人或经办人在“企莞家”平台上提交政策项目预审时点击“提交申请”后会跳转至申请已提交页面（页面内显示预审流水号），此时可截图。如忘记截图，经办人账号或企业账号登录“企莞家”平台 PC 端或移动端，路径：企业空间-我的办件，即可获取业务流水号。

（7）如何通过“企莞家”企业综合服务平台查询涉企业业务的办事进度？

答案：涉企业业务进度可通过“企莞家”平台查询，完成收件或提交申请后，5 分钟内数据将同步至“企莞家”平台，具体查询流程如下：

方式一：通过“i 莞家”微信小程序查询进度。具体步骤是，微信搜索“i 莞家”小程序；

a. 依次点击—“我的”—“人脸识别”，成功登录个人账户后点击“企莞家”栏目进入“企莞家”移动端；

b. 进入“企莞家”移动端页面后在上方点击个人名字旁的“选择企业”—“立即添加”—“手动添加”—“输入企业信息后点击立即添加”—“选择办事”，在首页左上角显示企业名称即为成功选择为企业办事；

c. 在“企业空间”—“我的办件”进行查询（作为企业经办人办理的业务查询进度无需企业授权或升级 L2）。

方式二：请前往“企莞家”企业综合服务平台，登录业务办理账号，路径：企业空间—我的办件—选择对应申报项—查看，进行查询。

（8）企业在“企莞家”平台提交申报资料收到退件或补证短信，如何查询项目申报资料？

答案：方式一：通过“企莞家”平台提交业务后，如需补正，可以通过企莞家平台的“企业空间”操作。通过“企莞家”企业综合服务平台，登录业务办理账号，路径：**【企业空间】—【我的政策兑现】—【选择对应申报项】—【查看】—【立即补正】**。

方式二：通过“企莞家”平台提交业务后，如需补正，补正链接会通过邮件方式发送至业务申报时预留的邮箱地址，若确实无法收到，可使用通用链接查询。

通用的查询 / 补正的路径：
<http://zwfw.dg.gov.cn/html/portal/apply/particulars.html?sblsh=流水号> **【流水号 3 个字请用实际流水号代替后**

搜索，等号后面不要有空格】

（9）申报指南提及“预审通过之后，需提交带水印的申请材料纸质件”，请问在“企莞家”平台提交申请后如何下载带水印的申请材料？

答案：预审通过的次日，申报系统对申请材料加盖电子水印（下称“水印件”），申请人通过“企莞家”平台下载水印件。

方式一：“i 莞家”微信小程序查询进度。具体步骤是，微信搜索“i 莞家”小程序；

a. 依次点击—“我的”—“人脸识别”，成功登录个人账户后点击“企莞家”栏目进入“企莞家”移动端；

b. 进入“企莞家”移动端页面后在上方点击个人名字旁的“选择企业”—“立即添加”—“手动添加”—“输入企业信息后点击立即添加”—“选择办事”，在首页左上角显示企业名称即为成功选择为企业办事；

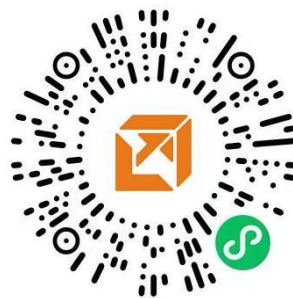
c. 在“企业空间”—“我的办件”—找到对应业务记录—找到“材料附件”—找到对应申请材料，即可找到水印件，点击水印件直接下载，或者点击水印件后出现“复制下载链接”按钮，点击该按钮后复制到浏览器下载。

方式二：通过办件详情页下载。办件详情页链接

【 <http://zwfw.dg.gov.cn/html/portal/apply/particulars.html?sblsh=流水号>】（请替换具体流水号），登录后在“材料附件”位置，可见“已加盖水印-”为前缀的文件按钮，点击即可查看水印件，并在浏览器中下载水印件。



“企莞家”平台 PC 端



“企莞家”平台移动端

东莞市政务服务和数据管理局