

南京市国动办优化营商环境 提升服务效能 2026 年行动方案

宁国动办〔2026〕5号

为深入贯彻落实全市重大项目建设推进会精神，聚焦一着不让抓项目、拼经济、促发展，着眼更好服务企业、更快推进项目，切实提升服务和保障质效，依据《南京市 2026 年优化营商环境行动方案》，结合人防工作实际，特制定如下行动方案。

一、聚力服务，市区联动“一张图”

以全域推进为核心，市、区、园区人防服务资源联动发力，形成权责清晰、协同高效的服务网络，绘就服务企业“全景图”，打通服务企业“最后一公里”，助力营商环境持续优化。

（一）健全联动机制。健全市、区、园区人防服务机构纵向联动机制，进一步明晰层级职责、审批权限、监管边界，构建“高位统筹、靠前服务、协同保障”的联动体系。统一人防行政审批服务流程，编制标准化办事指南与操作手册，实现上下贯通、口径一致、运行规范。建立跨层级会商研判、信息共享、排忧解难机制，制定问题跟踪台账，合力解决人防服务中的堵点难点问题，推动人防服务一体化、标准化、规范化运行。

（二）精准联动对接。深入开展调查研究，依托各区加强与发改、住建、交通、投促以及重大项目办等机构横向协同，突出省市重大项目、民间投资重点产业项目、城市更新项目，跨前沟

通项目人防服务需求，预先形成个性化服务举措。依托综合信息平台开发，深化主动问询，积极前置对接，分类建立企业需求台账，跟进招商引资行动，全面摸排企业人防审批诉求，全力保障项目落地开工。建立需求响应闭环机制，对企业诉求实行“收集—研判—办理—反馈—回访”全流程管理，确保事事有回应、件件有着落，形成以企业需求为牵引的服务供给导向。

（三）强化联动保障。聚焦企业项目人防需求，精准界定责任主体，明确服务举措，确保责任明晰、推进有序。着眼优化企业项目全周期服务，建立市、区、园区人防服务专门联系人队伍，组织联系人开展为企服务政策和技能培训，安排联系人定期下沉到企业项目，靠前协调解决人防建设需求，促进提升服务企业响应效能。围绕跟踪服务成效、压实责任链条，健全服务信息闭环收集机制，市国动办每月汇总梳理各区人防部门服务重大项目工作信息，推动人防服务重要举措落地，持续增强企业获得感。

二、优化流程，服务事项“一单清”

以事项标准化、流程便捷化、服务品质化为着力点，深入贯彻落实“放管服”改革要求，围绕企业项目人防建设，明晰清单抓规范，再构流程提效率，全方位提升人防服务效能。

（四）建立事项清单。全面梳理人防工程行政许可、易地建设、竣工备案、质量监督等各类服务事项，逐个明确事项名称、法定依据、申报材料、办理流程、办理时限等，形成权责清晰、公开透明、动态更新的人防服务事项清单，确保同一事项无差别

受理、同标准办理。坚持清单之外无审批，推动申报材料简约化，方便企业看得懂、找得到、备得齐，从源头减少办事疑惑、降低办事门槛。

（五）精简办理流程。着力构建稳定、便捷、精准的政务环境，积极推进流程再造，全面清理人防审批领域非必要纸质材料，合并同类审查环节。坚持人防行政审批、质量监督、竣工验收与工程建设同步推进，实时跟进项目进度，及时办理人防事项，减少企业跑动次数，切实增强人防服务的便捷度与高效性。依托数字化政务服务平台，迭代升级人防审批系统模块，全面推进人防审批事项全程网办、线上流转、数据共享，实现人防工程行政许可、质量监督等高频事项快捷响应。

（六）提升服务质量。围绕企业项目全周期和群众高频办事场景，健全完善首问负责、一次性告知、限时办结等制度，推动政务服务更有温度、更具质感。加强窗口人员业务培训和作风建设，提升政策解读、业务办理、沟通协调能力，做到热情服务、规范服务、高效服务。强化服务监督与评价机制，畅通意见反馈渠道，及时整改服务短板，认真反馈 12345 热线涉企诉求，推动人防政务服务质量持续提升。

三、集成赋能，高效办成“一件事”

以企业需求为导向，系统推进服务集成，持续优化用户体验度，推动政务服务从“事项供给”向“场景服务”转变，不断提升企业获得感和满意度。

（七）集成优化服务场景。聚焦工程建设全流程高频办事需求，整合人防领域审批、备案、验收等事项，打破部门界限和事项壁垒，配合做好“开工一件事”“验收一件事”等标准化场景。优化绿色通道服务，制作“项目服务联系卡”，在政务服务大厅、官方网站、微信公众号等平台设置“服务指南”二维码，实行“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网通办”，切实降低企业办事成本，提升服务便捷度。

（八）集成惠企政策落地。全面落实人防领域惠企政策，推动实现政策与事项、企业精准匹配。优化政策兑现流程，推行“免申即享”，对符合防空地下室易地建设费标准下调、农村一二三产业融合发展用地免除人防配建义务等政策的项目，通过数据比对，精准识别、直接核减，实现企业无需申报、政策“无感兑现”。推广“信用承诺容缺受理”，对已办理工程规划许可，且符合易地建设防空地下室的项目，合并办理人防行政许可和易地建设费征收事项；对缺少非必要审批、报监要素的项目，在企业做出承诺的基础上，可先行办理，事中事后补充完善，真正为企业加速建设松绑减负、提供动力。

（九）集成全程监管效能。坚持放管结合、放管并重，构建全链条闭环监管体系，促进精准监管、智慧监管、高效监管。紧跟“行政执法和监督一体化平台”建设，推进“扫码入企”。更新完善涉企行政检查公示专栏，动态调整涉企行政检查事项目录清单。优化“双随机、一公开”监管、“信用+监管”，落实“综

合查一次”，强化部门联合监管，推行“邀约式”检查、“非现场”监管，切实以高效能监管保障人防行业高质量发展，维护公平有序的市场环境。

四、直达快享，优化响应“一次办”

以企业的“心上事”为坐标，践行“一次办成一件事”政务理念，锚定企业急难愁盼，升级响应速率，加强服务直达，缩短链条周期，力求一次办好，推动人防服务省心高效、暖心托底。

（十）坚持专班跟进。组建由市国动办领导班子成员和市、区、园区相关业务部门负责人为主的服务重大项目专班，构建紧密协作、闭环运转的全链条服务体系。坚持领导班子成员包片包干机制，每位领导牵头相关业务部门，定点挂钩各版块重点项目，与项目责任方建立和保持常态化联系。大力开展现地服务，倡导现场办公，定期深入重大项目现场，开展面对面指导，精准破解项目遇到的人防问题，助力项目早落地、快推进。坚持“无事不扰，有求必应”的原则，在精准服务的同时严守边界，最大限度减轻企业事务性负担。

（十一）实行陪跑助力。开展“我陪企业跑流程”沉浸式服务活动，现场跟进事项办理，及时解决堵点问题，实现“边跑边办、即查即改”。强化全流程服务闭环，整合政策咨询、材料指导、进度跟踪、服务反馈等服务环节，对提出困难需求项目实行一企一策、全链跟进、闭环保障，推行主动靠前、全程护航的“管家式”服务，让企业办事更加省心舒心。

(十二) 突出效率领先。锚定保障项目进度，对所有人防行政审批事项进行换挡提速，在现有承诺时限基础上再压缩 50% 办理时间。加强审批协同，对实行联合验收的项目，质监机构现场踏勘时限由法定 4 个工作日压缩至 1 个工作日内完成，以直达快享的服务效能，构筑让企业放心无忧的优质人防服务体系。