|  |
| --- |
| **中国钢铁行业环境可持续发展项目利益相关方参与框架（SEF）** |

生态环境部对外合作与交流中心（FECO）

2023年7月13日

**目录**

[1. 简介 1](#_Toc140669551)

[1.1 项目背景 1](#_Toc140669552)

[1.2 项目描述 2](#_Toc140669553)

[1.3 本框架的目标 9](#_Toc140669554)

[1.4 报告框架 9](#_Toc140669555)

[2. 政策框架 10](#_Toc140669556)

[2.1 国内利益相关方相关的法律法规 10](#_Toc140669557)

[2.1.1 环评过程中的信息公开和公众参与 10](#_Toc140669558)

[2.1.2 社会稳定风险评估中的信息披露和公众参与 11](#_Toc140669559)

[2.2 世行ESF《环境和社会标准10》 11](#_Toc140669560)

[3. 前期利益相关方参与活动的摘要 12](#_Toc140669561)

[3.1 已完成的信息披露活动 12](#_Toc140669562)

[3.2 已完成的利益相关方磋商活动 13](#_Toc140669563)

[3.3 已完成参与活动的发现与建议 15](#_Toc140669564)

[4. 利益相关方识别及分析 16](#_Toc140669565)

[4.1 利益相关方的初步识别 16](#_Toc140669566)

[4.1.1 实体工程活动的利益相关方识别 16](#_Toc140669567)

[4.1.2 技援活动利益相关方识别 22](#_Toc140669568)

[4.2 项目受益者 25](#_Toc140669569)

[4.3 利益相关方分析 25](#_Toc140669570)

[4.3.1 利益相关方的关注点分析 25](#_Toc140669571)

[4.3.2 利益相关方的需求分析 26](#_Toc140669572)

[5. 利益相关方参与策略 33](#_Toc140669573)

[5.1 职责与资源 33](#_Toc140669574)

[5.2 信息披露策略 35](#_Toc140669575)

[5.2.1 项目层面的信息披露 36](#_Toc140669576)

[5.2.2 实体工程类活动信息披露要求 37](#_Toc140669577)

[5.2.3 TA活动信息披露要求 38](#_Toc140669578)

[5.3 利益相关方磋商策略 40](#_Toc140669579)

[5.3.1 实体工程活动利益相关方磋商策略 40](#_Toc140669580)

[5.3.2 技援活动利益相关方磋商策略 44](#_Toc140669581)

[5.4 弱势群体的参与策略 47](#_Toc140669582)

[5.5 意见审核 48](#_Toc140669583)

[5.6 项目未来阶段 49](#_Toc140669584)

[6. 申诉处理机制 50](#_Toc140669585)

[6.1 整体项目的申诉机制 51](#_Toc140669586)

[6.2 子项目层面申诉机制 53](#_Toc140669589)

[6.3 申诉处理机制的日志和报告制度 53](#_Toc140669590)

[7. 监测和报告 55](#_Toc140669591)

[8. 附件 58](#_Toc140669592)

[附件1 各子项目利益相关者初步识别 59](#_Toc140669593)

[附件2-1 利益相关方参与计划模板 （适用于含实体工程类活动） 65](#_Toc140669594)

[附件2-2 利益相关方参与计划模板 （适用于TA子项目） 70](#_Toc140669595)

[附件3 子项目层面申诉机制模板 71](#_Toc140669596)

表目录

[表 1‑1 项目活动内容 3](#_Toc140669597)

[表 3‑1 前期已完成的信息披露 14](#_Toc140669598)

[表 4‑1 实体工程活动弱势群体的识别与分析 22](#_Toc140669599)

[表 4‑2 类型II技援活动涉及的利益相关方识别与分析 23](#_Toc140669600)

[表 4‑3类型II技援活动弱势群体识别与分析 25](#_Toc140669601)

[表 4‑4 实体工程类活动利益相关方需求摘要 27](#_Toc140669602)

[表 4‑5 技援活动利益相关者参与需求分析 31](#_Toc140669603)

[表 5‑1 FECO的职责 34](#_Toc140669604)

[表 5‑2 实体工程实施机构的职责 34](#_Toc140669605)

[表 5‑3 技援项目实施机构的职责 35](#_Toc140669606)

[表 5‑4实体工程类活动信息披露策略 37](#_Toc140669607)

[表 5‑5 技援活动信息披露 39](#_Toc140669608)

[表 5‑6信息公开记录模板 40](#_Toc140669609)

[表 5‑7 实体工程活动利益相关方磋商策略 41](#_Toc140669610)

[表 5‑8 公众参与记录模板 43](#_Toc140669611)

[表 5‑9 制定公众咨询和参与计划的模板 45](#_Toc140669612)

[表 5‑10技援活动利益相关方参与方式 46](#_Toc140669613)

[表 6‑1项目办外部沟通联系方式 51](#_Toc140669614)

[表 6‑2 申诉处理及反馈的记录样表 53](#_Toc140669615)

[表 7‑1 利益相关者参与实施监测指示性指标（实体工程类活动） 56](#_Toc140669616)

[表 7‑2利益相关者参与实施监测指示性指标（技援类活动） 57](#_Toc140669617)

图目录

[图 6‑1 申诉处理机制 52](#_Toc140669618)

执行摘要

本利益相关方参与框架（本框架“SEF”）根据世行环境与社会框架（ESF）中“环境与社会标准10 - 利益相关方参与和信息公开”的相关要求，为中国钢铁行业环境可持续发展项目而准备，用以指导子项目准备和实施过程中的利益相关方参与。本项目包括三部分：示范项目、推广项目、以及技术援助项目。根据其活动本质，总体分为两类：实体工程类活动和TA类活动。本项目前期会对至少2条生产线BAT/BEP示范和至少1条电弧炉炼钢生产线开展示范。本框架是为这些子项目实施细节确定后在项目实施阶段实施利益相关方参与制定的原则和策略。

一旦子项目信息确定后，相应业主单位将按照本框架编制子项目层面的利益相关方参与计划，并上报给生态环境部对外合作与交流中心（以下简称“FECO”），然后FECO上报给世行审批，在子项目实施过程中需按照利益相关方参与计划开展相关活动。

本框架根据典型活动类型进行了利益相关方的初步识别。从项目层面来看，实体工程类和技援类活动的利益相关方均包括受项目影响方、其他利益相关方以及弱势群体。初步识别的项目利益相关方见表1。

表1 项目利益相关方

| **项目活动** | **利益相关方** |
| --- | --- |
| 实体工程类 | 项目主要受影响方 | ① 劳动者：直接工人、合同工人、及供应商工人；② 社区居民和企事业单位，包括a）周边社区居民；b) 项目周边的学校和企事业单位；c）物料运输车辆途径社区。 |
| 其他利益相关方 | ① 项目业主；② FECO及其他政府主管部门；③ 其他钢铁企业；④ 社会团体，包括社区居委会、妇联、残联、及其他团体（如高校、宗教团体、公共和环境事务研究所、以及其他非政府机构）；⑤ 设计单位等咨询公司（如可研/环评单位）；⑥ 承包商、分包商；⑦ 供应商；⑧ 公众。 |
| 弱势群体 | ① 项目建设和运营过程中涉及的合同工人和主要供应商工人；② 项目周边社区居民中的弱势群体 |
| TA类 | 主要受影响方 | ①受技援活动研究本身的影响，如项目研究人员、调研人员；② 受应用技援活动研究成果等下游活动的影响，主要包括部分工业企业和职工等 |
| 其他利益相关方 | 技援项目实施机构、下游企业周边居民、相关政府部门、社会团体、科研院校、公众、新闻媒体等 |
| 弱势群体 | 下游活动影响的群体，如企业职工等 |

本项目的实施将为社会带来正面效益，项目的受益者有五大类：① 示范企业；② 推广企业；③ 居住在示范或推广企业周边的公众；④ 因释放到全球环境中二噁英类的减排而受益的全球公众；⑤ 项目还将有利于示范和推广钢铁企业所在省份的生态环境部门增强监管能力。

项目实施机构每半年重新审视利益相关方参与计划以判断是否需要调整利益相关方以及参与的方式。如果需要，则计划需要更新，新的更新计划将重新提交世行审批并完成公示。

在对利益相关方识别和分析的基础上，本框架针对实体工程类活动和技援类活动的不同阶段，在明确FECO和项目业主的各自职责的基础上，分阶段、分主体进行了利益相关方参与磋商的规划和安排。此外，本框架设计了项目层面及员工层面的抱怨申诉处理机制。此外，本框架还对利益相关方参与有关的监测等做了安排。

本框架制定了一个利益相关方参与模板，用以指导项目实施机构在项目活动明确后按照此模板制定全面的利益相关方参与计划，以指导项目实施机构在子项目整个生命周期中实施信息公开、利益相关方磋商及抱怨申诉处理等活动。

在项目准备阶段，FECO开展了前期的利益相关方参与和协商，包括现场考察、相关单位研讨咨询、以及信息披露。这些参与和协商为本项目的实施提供了如下的建议：

* 项目涉及利益相关方众多，因此，项目的顺利开展需要尽早开展利益相关方的参与；
* 技援活动研究本身不会带来明显的负面环境与社会风险，应重点关注技援活动研究成果应用等下游活动可能带来的环境与社会风险，以及如何通过研究将环境与社会风险管理的建议纳入最终的研究成果中。对于技援活动研究的成果，应通过各种方式和渠道，广泛征求各方意见，进行研究成果的完善。

# 简介

## 项目背景

随着中国经济发展速度不断加快，工业生产以及人民日常生活中所产生的二噁英量也在逐渐增加，特别是炼钢工业中所产生的二噁英污染物，给环境造成了非常严重的不利影响。炼钢工业生产中产生的二噁英通常都是产生于钢产品预热时或烟气冷却时。当前，随着中国废钢量的逐渐增多以及环境污染问题的日益加剧，中国政府高度重视钢铁行业二噁英的减排降污工作。

2001年，中国签署了《关于持久性有机污染物（POPs）的斯德哥尔摩公约》（以下简称 “公约”），公约第五条要求各缔约方采取措施减少或消除无意排放类持久性有机污染物（UPOPs）的排放，并促进采用最佳可行技术和最佳环境实践(BAT/BEP)。UPOPs包括六氯苯（HCB）、五氯苯（PeCB）、多氯联苯（PCBs）和多氯二苯并-对-二噁英和呋喃（PCDD/Fs）等物质，其中二噁英类是其中最具代表性的。2007年颁布的《中国履行<斯德哥尔摩公约>国家实施计划》中要求对二噁英类等UPOPs采取减排行动，铁矿石烧结和电弧炉炼钢是需要优先开展行动的重点行业。

2019年，中国国家五部委联合发布《关于推进实施钢铁行业超低排放的意见》（环大气[2019]35号），中国钢铁行业开始实施超低排放，在全球最严格的环境标准倒逼下，中国一批钢铁企业大力推进超低排放改造并率先取得突破，环保指标已达到世界先进水平，为推动钢铁行业绿色发展做出积极贡献。钢铁企业围绕焦化、烧结（球团）、炼铁、炼钢、轧钢等五大重点工序，积极开展烟气多污染物超低排放技术、高温烟气循环分级净化等研究，其中对烧结机头烟气和电炉烟气的二噁英类具备协同减排效果。

在这个宏观背景下，中国政府与世行合作，实施了“中国钢铁行业环境可持续发展项目”。项目的实施可以减少中国钢铁工业中产生和排放的UPOPs，加强钢铁工业新技术的应用及监管能力，促进行业环境可持续发展，为保护全球人类健康和生态环境做出贡献。

本利益相关方参与框架（SEF）为全球环境基金支持的中国钢铁行业环境可持续发展项目准备金项目而准备，框架阐述了各利益相关方参与活动的方法，以及为发展和维持本项目与利益相关者之间建设性互利关系而计划实施的方案。本框架描述了项目实施应遵循的标准和要求、制定的未来的利益相关方参与计划、申诉机制、监测评估、报告要求、组织机构的角色和职责、以及培训。

## 项目描述

本项目共包括三部分：示范项目、推广项目和技术援助类项目。根据其活动本质，项目总体分为两类：实体工程类活动和TA类活动（涉及类型II和类型III）。本框架适用于上述所有项目活动。项目活动表见表 1‑1。

根据项目活动设计，前期对至少2条铁矿石烧结和至少1条电弧炉炼钢生产线开展（其中：在项目准备阶段至少确认1条示范生产线）BAT/BEP示范，减少UPOPs排放。示范的铁矿石烧结和电弧炉炼钢生产线二噁英类排放预期分别达到<0.05~0.2 ng TEQ/m3和<0.1 ng TEQ/m3的标准，其它污染物达到超低排放标准，促进协同减污降碳。

项目将为示范企业实施示范活动提供资金支持，包括技术咨询服务、货物和土建工程等。项目对每条示范生产线提供不超过500万美元赠款支持，示范生产线总共提供不超过1200万美元赠款支持。企业需提供不低于7倍拟申请赠款支持的配套资金（含现金和实物）。

表 1‑1 项目活动内容

| **领域** | **专题** | **活动名称** | **活动内容** | **活动类型** | **活动预算****（万美元）** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 示范项目 | BAT/BEP示范 | 至少2条铁矿石烧结生产线BAT/BEP示范 | 1. 完成实施方案等项目前期准备，按照世行要求编制环境和社会相关文件等；
2. 在超低排放改造基础上进行生产线减排技术升级和设备改造；
3. 加强企业能力建设，开展技术咨询服务、相关培训等；
4. 经验总结和推广。
 | 实体工程类 | 1200 |
| 至少1条电弧炉炼钢生产线BAT/BEP示范 | 1. 完成实施方案等项目前期准备，按照世行要求编制环境和社会相关文件等；
2. 在超低排放改造基础上进行生产线减排技术升级和设备改造；
3. 加强企业能力建设，开展技术咨询服务、相关培训等；
4. 经验总结和推广。
 | 实体工程类 | 400 |
| 技术支持和能力建设 | 完善相关法规、标准、政策 | 《关于加强二恶英污染防治的指导意见》的执行评估与更新研究 | 评估《关于加强二恶英污染防治的指导意见》在钢铁行业的执行情况并提出更新建议。 | TA II | 10 |
| 《重点行业二噁英污染防治技术政策》的执行评估与更新研究 | 评估《重点行业二噁英污染防治技术政策》在钢铁行业的执行情况并提出更新建议。 | TA II | 10 |
| 钢铁行业排污许可制度及相关配套技术规范研究 | 1. 评估排污许可制度执行情况；
2. 提出完善行业排污许可制度及相关配套技术规范的建议；
3. 研究在排污许可制度中纳入多污染物的产排放系数。
 | TA II | 15 |
| 钢铁行业重点工序固体废物管理政策及处置技术研究 | 研究钢铁行业电弧炉炼钢等重点工序生产过程中涉及UPOPs的飞灰、废渣等固体废物处置技术和管理措施，提出管理政策建议。 | TA II | 10 |
| 钢铁行业现行污染防治可行技术指南执行情况评估及指南修订建议稿前期研究 | 1. 现行《钢铁行业烧结、球团工艺污染防治可行技术指南(试行)》、《钢铁行业炼钢工艺污染防治最佳可行技术指南（试行）》执行情况评估；
2. 修订钢铁行业污染防治可行技术指南的前期研究。
 | TA II | 15 |
| 钢铁行业清洁生产体系执行情况评估与评价体系修订建议稿前期研究 | 1. 现行《钢铁行业(烧结、球团)清洁生产评价指标体系》、《钢铁行业(炼钢)清洁生产评价指标体系》执行情况评估；
2. 修订钢铁行业清洁生产评价指标体系的前期研究。
 | TA II | 15 |
| 钢铁行业污染物排放标准执行情况评估与排放标准修订建议 | 1. 现行《炼钢工业大气污染物排放标准（GB28664-2012）》、《钢铁烧结、球团工业大气污染物排放标准（GB28662-2012）》等标准执行情况评估；
2. 钢铁行业大气污染物排放限值研究及相关标准修改建议。
 | TA II | 15 |
| 钢铁行业环境空气质量标准前期研究 | 调研国内外钢铁等相关行业相关环境空气质量标准制订情况（多污染物），分析提出行业环境空气质量标准（特别是应急状况下）相关制订建议。 | TA II | 15 |
| 钢铁行业超低排放工程技术规范研究 | 1. 钢铁行业超低排放工程技术规范研究；
2. 编制钢铁行业超低排放工程技术规范建议稿。
 | TA II | 20 |
| 钢铁行业二噁英类在线采样系统评估及技术规范研究 | 1. 钢铁行业烟气二噁英类在线采样系统进行调查、分析和评估（含验证）；
2. 编制钢铁行业烟气二噁英类在线采样系统技术要求建议稿。
 | TA II | 20 |
| 地方制修订相关标准 | 1. 开展制修订地方《钢铁行业污染物排放标准》前期评估、调研：
* 1.1 对当地钢铁企业铁矿石烧结生产线、电弧炉炼钢生产线进行调查、分析、评估；
* 1.2 对当地钢铁企业大气污染物排放情况进行调查、分析和评估；
1. 编写地方《钢铁行业污染物排放标准》建议稿或修订稿
 | TA II | 30 |
| 其他钢铁行业相关政策、法规、制度、国家标准研究 | 研究《产业结构调整指导目录》《市场准入负面清单》《绿色技术推广目录》《环境保护综合名录》《国家鼓励发展的重大环保技术装备目录》《国家先进污染防治技术目录》等相关行业政策文件，并结合项目示范推广提出建议。 | TA II | 20 |
| 技术方法研究 | 铁矿石烧结工艺二噁英类排放现状及减排控制方法评估 | 1. 铁矿石烧结过程二噁英类排放现状调研；
2. 钢铁厂内回收料及杂辅料配入烧结对二噁英类排放的影响评估；
3. 烧结工艺原燃料配料、混合料氯及铜元素水平对二噁英类排放的影响评估；
4. 大烟道烟气循环及环冷烟气循环对烧结二噁英类的减排效果评估；
5. 不同烟气净化工艺（如：半干法脱硫+SCR脱硝、活性炭脱硫脱硝等）对烧结生产减排二噁英类的效果评估；
6. 铁矿石烧结二噁英类阻滞剂（如：料面喷吹的蒸汽、尿素等）优化与评估；
7. 其他可能需要评估的技术。
 | TA II | 20 |
| 电弧炉炼钢工艺二噁英类排放现状及减排控制方法评估 | 1. 电弧炉炼钢过程二噁英类排放现状调研；
2. 废钢来源以及加入量对二噁英类排放的影响评估；
3. 回收废油漆桶对炼钢过程中二噁英类排放的影响评估；
4. 现有烟气净化技术对二噁英类的协同减排作用评估；
5. 电弧炉炼钢过程二噁英类减排控制技术评估；
6. 其他可能需要评估的技术。
 | TA II | 15 |
| 钢铁行业重点过程多污染物协同减排效果评估 | 1. 钢铁行业重点过程UPOPs与常规污染物协同减排效果评估；
2. 钢铁行业重点过程UPOPs排放因子及排放量评估。
 | TA II | 25 |
| 钢铁行业超低排放改造情况调研、评估 | 《关于推进实施钢铁行业超低排放的意见》执行情况相关调研、评估 | TA II | 25 |
| 钢铁行业节能减排技术综合评估 | 1. 调研评估项目周期内钢铁行业常规污染物、UPOPs、碳排放、能耗、水耗等整体情况；
2. 分析评估适合行业长期发展的节能环保技术并提出应用推广建议；
3. 评价项目下采用的BAT/BEP技术有效性和先进性。
 | TA II | 25 |
| 钢铁行业减污降碳协同效应评估 | 1. 钢铁行业铁矿石烧结、电弧炉炼钢碳排放核算方法研究；
2. 基于项目活动，钢铁行业二噁英类和CO2协同减排分析和排放变化趋势分析。
 | TA II | 20 |
| 钢铁行业UPOPs辅助诊断系统开发和评估 | 1. 钢铁行业烟气二噁英类辅助诊断系统进行调查、分析和评估（含验证）；
2. 编制钢铁行业烟气二噁英类辅助诊断系统技术要求研究报告。
 | TA II | 20 |
| 完善地方标准体系与监管能力建设 | 调研并制定地方监管计划 | / | TA II | 30 |
| 省市级环保部门监管专项行动技术支撑 | / | TA II | 15 |
| 支持项目示范或推广涉及的地方开展监督性监测 | / | TA II | 50 |
| 地方环保部门二噁英类在线采样系统建设 | / | TA III | 90 |
| 编制培训教材 | 编制BAT/BEP 应用及国家计划、国家政策培训教材 | TA III | 10 |
| 中央层面相关环保培训活动 | 1. BAT/BEP应用推广培训（针对非项目示范推广企业）
2. 国家计划、国家政策培训（针对管理部门）
3. 国家及地方法律法规、相关标准培训（针对行业）
 | TA III | 30 |
| 省市级环保部门培训活动 | / | TA III | 30 |
| 建设示范项目环保教育基地及宣传材料制作 | 1. 宣传材料准备；
2. 宣传片及宣传文件的设计制作；
3. 支持示范项目建设环保教育基地。
 | TA III | 20 |
| 技术交流 | / | TA III | 30 |
| 技术支持及经验成果收集和传播 | 聘请国家政策专家 | 结合国家政策调整动向，支持细化项目活动设计，为项目政策方面活动编制工作大纲，为项目活动调整和实施提供政策建议。 | TA III | 15 |
| 聘请国家技术专家 | 为项目提供钢铁行业重点过程主体工艺和环保技术，支持细化UPOPs减排项目活动设计，为项目技术方面活动编制工作大纲，为项目活动调整和实施提供技术建议。 | TA III | 15 |
| 聘请社会专家 | 提供项目社会安保方面的建议，协助项目提供社会管理计划年度执行报告，指导和监督示范和推广单位社会管理计划的实施。 | TA III | 5 |
| 聘请环境专家 | 提供项目环境方面的建议，协助项目提供环境管理计划年度执行报告，指导和监督示范和推广单位环境管理计划的实施。 | TA III | 5 |
| 聘请其他国内专家（若干） | 提供产业政策、行业发展规划、环保技术、减排核算、编制行业BAT/BEP手册等方面的技术支持。 | TA III | 16 |
| 聘请国际专家（若干） | 为项目提供钢铁行业电弧炉炼钢、铁矿石烧结等重点过程的BAT/BEP相关国际技术知识更新；为钢铁行业碳排放核算提供技术支持（国际经验）；提供国际先进管理和技术经验的分享交流等。 | TA III | 15 |
| 示范活动项目成果绩效验证 | / | TA III | 20 |
| 推广活动项目成果绩效验证 | / | TA III | 40 |
| 项目管理 | 项目管理 | 办公设施 | / | TA III | 2 |
| 项目管理人员费用 | / | TA III | 75 |
| 日常项目管理及其他 | / | TA III | 42 |

## 本框架的目标

本框架适用于本项目下的所有子项目活动。根据世行环境和社会政策框架（ESF）及环境社会标准10- 利益相关方参与和信息公开（ESS10）要求，利益相关方参与是贯穿项目周期的一个包容性过程。该过程的正确设计和实施，对成功管理项目的环境和社会风险至关重要。

本利益相关者参与框架的主要目标包括（但不限于）：

* 用以指导子项目准备和实施过程中的利益相关方参与；
* 为这些子项目实施细节确定后在项目实施阶段实施利益相关方参与制定的原则和策略；
* 建立项目层面的外部沟通机制，并对未来承担项目实施的单位明确建立申诉处理机制和监测机制的要求。

## 报告框架

本报告以下章节包括：

* 第二章：政策框架；
* 第三章：前期利益相关方参与活动的摘要；
* 第四章：利益相关方识别及分析；
* 第五章：利益相关方参与策略；
* 第六章：申诉处理机制；
* 第七章：监测和报告；
* 第八章：附件。

# 政策框架

该项目致力于根据适用的中国法律，在世界银行环境和社会框架的指导下开展所有活动，并遵守公司的标准要求。本节中描述的要求构成了本框架的基础，但不应假定为所有监管要求和公司承诺的详尽清单。

## 国内利益相关方相关的法律法规

《中华人民共和国宪法》（2018年修订）第二条规定，社区依法享有通过多种途径、多种方式管理国家事务和管理经济、文化和社会事务的权利。近二十年来，中国一直在探索并开始实施制度化机制，以提高治理透明度和参与度，让公众对可能影响日常生活的政府决策和项目有更多的投入。有关项目开发期间利益相关者参与的法律法规列出并总结如下：

* 《中华人民共和国宪法》（2018年修正案）；
* 《环评公众参与办法》，中华人民共和国生态环境部令第4号（2019年1月1日生效）；
* 《环境影响评价法》（2018年修订）；
* 《中华人民共和国土地管理法》（2019年8月26日修订）；
* 《村委会组织法》（2010年生效）；
* 《征收土地公告办法》（2010年修正）；
* 关于《重点项目社会稳定风险评估暂行办法》的通知（2012年生效）。

### 环评过程中的信息公开和公众参与

《环境影响评价法》（2018年修订）要求在整个环评过程中与利益相关者进行持续磋商。此外，生态环境部2019年印发的《环评公众参与办法》明确了专项规划环评和环评申报项目公众参与的要求。

在实践中，环评报告项目普遍采用以下要求：

* 披露项目发起人的姓名、环评承包商的姓名和进行环评的期限；
* 相关项目信息的披露；
* 通过书面问卷、入户调查、市政厅会议或其他方式进行协商；和
* 披露环评报告和调查结果的非技术摘要。

项目发起人和环评承建商应认真考虑利益相关方协商的结果，并在环评报告中记录采用或其他原因。

### 社会稳定风险评估中的信息披露和公众参与

2012年8月，国家发改委发布了《重大固定资产投资项目社会稳定风险评估暂行办法》（发改委投〔2012〕2492号），要求对重大固定资产投资项目进行社会稳定风险评估。具体而言，它要求项目采取措施避免或最小化社会影响和风险，实现项目和当地社区的 “双赢”结果。项目发起人应：

* 开展社会稳定风险研究；
* 进行公众咨询；
* 识别社会风险并进行影响评估；
* 提出缓解措施来管理已识别的风险；
* 评估缓解措施实施后的项目社会稳定风险水平；和
* 提交社会稳定风险分析（作为可行性研究的一章或独立的特定主题报告）。

需要说明的是，社会稳定风险评估的适用性取决于子项目的性质和规模，并非适用于所有子项目。

## 世行ESF《环境和社会标准10》

世界银行根据ESF发布了一项独立标准，用于管理项目的利益相关者参与和信息披露。世界银行ESS10和相应的指导说明包含对利益相关者参与的明确要求。因此，它是整个项目周期中项目正在进行的参与活动的关键指导来源。ESS10规定了利益相关者参与的以下要素：

* 在整个项目生命周期中与利益相关者接触，在项目过程中尽早开始这种接触；
* 制定和实施利益相关者参与计划，该计划描述了在整个项目生命周期内与利益相关者参与的时间和方法；
* 披露项目信息，让利益相关者了解项目的风险和影响，以及潜在的机会；
* 与所有利益相关者进行有意义的磋商。向利益相关者提供及时、相关、可理解和可访问的信息，并以文化上适当的方式与他们协商，不受操纵、干扰、胁迫、歧视和恐吓；
* 保持利益相关者参与的书面记录，包括对所咨询利益相关者的描述、收到的反馈摘要，以及对如何考虑反馈或未考虑的原因的简要说明；
* 提出并实施申诉机制，以接收和促进解决受项目影响各方的关注和申诉。

# 前期利益相关方参与活动的摘要

## 已完成的信息披露活动

目前项目还处于准备阶段，信息披露活动主要是FECO在其官网上发布的项目信息，具体如下：

2020年6月19日FECO在官网上发布“全球环境基金“中国钢铁行业环境可持续发展项目”获批”的消息称项目GEF赠款资金为2500万美元，项目执行期为2021年-2026年。项目旨在帮助中国履行《斯德哥尔摩公约》中U-POPs减排控制的相关义务，通过引进、示范及推广最佳可用技术/最佳环境实践（BAT/BEP），减少和消除中国钢铁工业中产生和排放的U-POPs。项目将加强钢铁工业新技术的应用及监管能力，开展BAT/BEP应用的试点、评估及监测工作，宣传并推广试点应用经验，促进行业环境可持续发展。

2020年8月24日，FECO在官网上公示“项目准备金环境和社会承诺计划”。

2020年10月21日，FECO在官网上公示“项目准备金利益相关方参与计划”。

2020年11月23日，根据项目工作安排及世界银行要求，FECO在官网上公示了更新的“项目准备金环境和社会承诺计划”。

2021年4月7日，FECO在官网上发布“关于征集世界银行—全球环境基金“中国钢铁行业环境可持续发展项目”之企业示范活动意向函的公告”[[1]](#footnote-2)，向社会公开征集企业报名参加项目示范工作。公告披露了项目活动工作大纲，介绍了项目背景、工作目标、工作内容、项目准备、工作产出、进度要求、企业资质要求、以及预算要求。

2021年4月30日，FECO在北京召开准备金项目启动会，并在其在官网上进行了发布。

2021年9月15日，FECO在官网上发布“关于征集世界银行—全球环境基金“中国钢铁行业环境可持续发展项目”之企业示范（第二批）及推广活动意向函的公告”。

2021年11月10日，FECO在官网公示了“关于中国钢铁行业环境可持续发展项目环境和社会承诺计划、环境和社会管理框架、利益相关方参与框架、性别评估报告”。

## 已完成的利益相关方磋商活动

在项目准备阶段，生态环境部、科研院所和高校和相关企业通过座谈会、实地查勘等方式进行了公开磋商，讨论项目内容、查勘实地。目前由于疫情的影响，项目团队在开展公众参与过程受到很多限制，未能开展更多的公众参与活动。目前，本项目确定了一个示范项目，该子项目准备过程按照ESF和ESMF的要求进行了环境和社会影响评价，制定了环境和社会管理计划。迄今，已开展的利益相关方磋商活动总结如下：

1. **项目启动会**

2021年4月29日，FECO在北京召开了全球环境基金“中国钢铁行业环境可持续发展项目”准备金项目启动会。FECO余立风副主任与世界银行中国局可持续发展业务主任金润希、中国钢铁工业协会副秘书长黄导、环科院、中科院、清华大学等科研院所和高校及美华等相关企业代表共计三十余人以线上线下相结合的方式参加了会议。

会议介绍了《关于持久性有机污染物的斯德哥尔摩公约》二噁英减排等履约要求和最佳可行技术/最佳环境实践导则，分享了钢铁项目实施思路、世行项目管理要求以及中国钢铁行业现状。会议指出，在钢铁行业实施二噁英减排是新时代立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局的必然选择。

会议使与会代表深入了解了项目的整体情况，充分动员了优秀企业积极申报项目示范和推广活动，有力促进了与美华等相关技术咨询单位、专家学者开展全方位技术合作。会议的成功召开标志着“中国钢铁行业环境可持续发展项目”全面进入准备阶段。

1. **实地调研**

2021年5月30日 – 6月18日，FECO、美华环境工程（上海）有限公司（美华），以及中冶节能环保有限责任公司（中冶环保）对三家钢铁企业进行了实地调研，考察企业包括了首钢长治钢铁有限公司、山西晋南钢铁集团有限公司和本钢集团有限公司。现场查看钢铁企业的生产状况、污染治理情况，了解二噁英排放情况，以及企业节能减排情况。通过与相关负责人访谈，了解员工的职业健康安全与劳动者方面的问题。

表 3‑1 前期已完成的信息披露

| **序号** | **信息披露方式** | **信息披露时间** | **信息披露地点** | **信息披露对象** | **主要内容** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 网络公示 | 2020年6月19日 | FECO官网[http：//www.fecomee.org.cn/dtxx/xwdt/202006/t20200619\_785233.html](http://www.fecomee.org.cn/dtxx/xwdt/202006/t20200619_785233.html) | 社会公众 | 项目获批 |
|  | 网络公示 | 2020年8月24日 | FECO官网[http：//www.fecomee.org.cn/dtxx/tzgg/202008/t20200824\_794871.html](http://www.fecomee.org.cn/dtxx/tzgg/202008/t20200824_794871.html) | 社会公众 | 项目准备金环境和社会承诺计划 |
|  | 网络公示 | 2020年10月21日 | FECO官网[http：//www.fecomee.org.cn/dtxx/tzgg/202010/t20201022\_804320.html](http://www.fecomee.org.cn/dtxx/tzgg/202010/t20201022_804320.html) | 社会公众 | 项目准备金利益相关方参与计划 |
|  | 网络公示 | 2020年11月23日 | FECO官网[http：//www.fecomee.org.cn/dtxx/tzgg/202011/t20201123\_809350.html](http://www.fecomee.org.cn/dtxx/tzgg/202011/t20201123_809350.html) | 社会公众 | 在官网上公示了更新的“项目准备金环境和社会承诺计划” |
|  | 网络公示 | 2021年4月7日 | FECO官网[http：//www.fecomee.org.cn/dtxx/cgzb/202104/t20210407\_827574.html](http://www.fecomee.org.cn/dtxx/cgzb/202104/t20210407_827574.html) | 社会公众 | 项目活动工作大纲 |
|  | 网络公示 | 2021年4月30日 | FECO官网http：//www.fecomee.org.cn/gjgyjly/sdeemgy/xmyl/202104/t20210430\_831503.html | 社会公众 | 项目正式启动 |
|  | 网络公示 | 2021年9月15日 | FECO官网http：//www.fecomee.org.cn/dtxx/cgzb/202109/t20210916\_946459.html | 社会公众 | 项目征集第二批示范生产线和推广生产线 |
|  | 网络公示 | 2021年11月10日 | FECO官网http://www.fecomee.org.cn/dtxx/tzgg/202111/t20211110\_959840.html | 社会公众 | 项目环境和社会承诺计划、环境和社会管理框架、利益相关方参与框架、性别评估报告 |

## 已完成参与活动的发现与建议

通过已完成的利益相关方参与活动，得到以下发现与建议：

* 项目涉及利益相关方众多，项目的顺利开展需尽早开展利益相关方的参与；
* 技援活动研究本身并不会带来比较高的环境与社会风险，应重点关注技援活动研究成果应用等下游活动可能带来的环境与社会风险，以及如何通过研究将环境与社会风险管理的建议纳入最终的研究成果中；对于技援活动研究的成果，应通过各种方式和渠道，广泛征求各方意见，进行研究成果的完善。

# 利益相关方识别及分析

## 利益相关方的初步识别

根据世行环境和社会标准10（ESS10：利益相关方参与和信息公开）及项目的特点，本项目利益相关方包括：受项目影响各方和其他利益相关方。其中：

* **受项目影响方**：指由于项目对其物质环境、健康、安全、文化实践、福祉或生计造成实际影响或构成潜在风险而可能受到影响的利益相关方，这些利益相关方可能是个人，可能是群体，包括当地社区。
* **其他利益相关方**：指与项目有利益关系的个人、群体或组织，这种利益关系可能是因为项目的特点、特征、影响或其他与公共利益相关的事宜而形成的，这些利益相关方可能包括监管机构、政府官员、私营部门、科学团体、学者、工会、妇女组织、其他公民社会组织和文化团体。

此外，对以上这两类利益相关方而言，均应特别顾及其中的**弱势群体**。弱势群体是指因自身脆弱性因素的限制，在项目准备、实施及运行中更容易受到负面影响的人。本项目中相关脆弱性因素包括性别、年龄、残疾、工作居住场所受环境的影响等。

由于本框架编制时，项目仍处于准备阶段，各子项目的具体内容尚未明确。因此，本阶段无法进行全面且详细的利益相关方识别和参与需求分析。一旦有更详细的项目研究活动信息，将在项目实施过程中对利益相关方进行更详细的识别。

### 实体工程活动的利益相关方识别

**（1）受项目影响各方**

根据鉴别，本项目受影响方将包括：项目劳动者、周边社区、周边学校和企事业单位、物料运输车辆途径社区等。

**1）项目劳动者**

1. **直接工人**

直接工人是指由项目提案者和项目实施机构直接雇佣专门从事项目相关工作的人员。直接工人主要包括子项目运营期的工人。工人可能会受到项目带来的职业健康与安全方面的影响，特别是钢铁企业产线改造带来的技术变化和设备变更等产生的影响。

1. **合同工人**

合同工人是指由第三方[[2]](#footnote-3)雇佣从事与项目核心功能相关的工作人员，不考虑他们的工作地点。合同工人包括投资子项目建设期的承包商工人，以及运营期第三方公司派遣的工人等。承包商工人的正常工作能保障项目的顺利建设；运营期的派遣工人的正常工作能保障项目的顺利运营。但是，承包商工人和第三方派遣工人可能会受到项目带来的工作条件、职业健康和安全方面的影响。

1. **主要供应商工人**

主要供应商工人是指由借款国主要供应商[[3]](#footnote-4)雇佣的人员。主要供应商工人，包括物料、设备等供应商工人，他们的正常工作保障项目的核心原材料或设备的供应。但是，这些工人可能会受到项目带来的严重的安全问题的潜在风险。

**2）周边社区居民**

子项目周边社区居民，包括少数民族社区居民。他们的支持是项目建设顺利进行的基础。但是，建设和运营过程中可能受到噪音、扬尘、废气、废水、施工营地等干扰以及火灾、爆炸、化学品泄漏、道路交通安全的影响。

**3）周边学校和企事业单位**

建设和运营过程中可能受到噪音、扬尘、废气、废水、施工营地等干扰以及火灾、爆炸、化学品泄漏、道路交通安全的影响。

**4）物料运输车辆途经社区**

物料运输车辆途径社区，可能受到运输车辆的噪音等干扰，以及道路交通安全的影响；他们的支持是项目建设顺利进行的基础。

**（2）其他利益相关方**

其他利益相关方包括项目业主、政府部门、社会团体、设计咨询单位及承包商。以上其他利益相关方中，项目业主对ESMS的认同直接影响到子项目的环境与社会风险的落实。在政府部门中，项目关键审批部门包括发改委、财政局、生态环境局、住建局以及规划与自然资源规划局等，直接影响项目的审批和许可，项目对其无显著负面影响。

1. **项目业主**

项目业主为子项目的设计、实施及运行以及基金的申请、使用及偿还做出决策。项目的经营状况会影响业主的投入，以及未来获利的能力。

1. **政府部门**
2. **生态环境部**

生态环境部是负责项目实施的国家级主管机构，是被指定实施所有POPs 减排活动以及履行POPs 公约的牵头实施机构。2004 年8 月POPs 公约生效后，中国成立了国家协调小组（包括生态环境部、财政部、国家发改委、外交部、商务部、科技部、农业部、卫生部、海关总署、国家电力监管委员会、工信部、住房和城乡建设部、国家质量监督检验检疫总局以及安全生产监督管理总局）。国家协调小组——或其指定的附属委员会——将与地方生态环境部门一同，作为项目咨询团队，为项目的实施提供宏观指导和建议。生态环境部在项目准备阶段履行了监督管理职责，并将在项目今后的实施中继续履行相关职责。

1. **生态环境部对外合作与交流中心（FECO）**

FECO主要负责国家协调小组办公室的日常事务，并在生态环境部的指导下在中国开展所有关于POPs 减排相关的活动。FECO负责完成本项目的准备，并将继续负责项目的管理实施。

1. **工信部**

作为钢铁行业的主管部门。拟订实施行业规划、产业政策和标准；监测工业行业日常运行；推动重大技术装备发展和自主创新，指导行业发展。

1. **财政部**

财政部是全球环境基金在中国的联络单位，负责该基金在中国境内资助的所有活动的审查、批准和监督。除了作为国家协调小组的成员外，财政部还将对本项目的指定账户进行管理并监督各项支付。

1. **市级和区县级发改委**

发改委负责项目的立项和审批。发改委通过合适的方式了解项目的合规性，确保项目实施符合当地经济发展及产业规划。

1. **市级和区县级规划与自然资源局**

负责用地审查和审批，负责落实项目用地；用地规划调整；核发《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》、《建设工程竣工验收许可证》等文件。通过合适的方式了解项目的合规性，确保项目土地利用符合地方空间规划。

1. **市级和区县级生态环境局**

负责对示范企业以及辖区内的所有钢铁企业进行日常监督。它们还将努力提高二噁英的监测能力，包括进行二噁英快速检测能力的建设，公开相关信息，以及向FECO报告本项目相关各项活动的进展。

1. **市级和区县级住房城乡建设委员会**

负责项目的设计审批、土建工程招投标、施工许可证、开展质检和安管工作、工程竣工备案等

1. **能源局**

负责制定煤炭、天然气、石油、电力等能源相关的产业政策及相关标准，指导协调能源发展工作。

1. **市级应急管理局**

项目安全生产许可的审批和监督；负责危险化学品生产、贮存、使用、运输、经营的安全监管工作。应急管理局通过合适的方式了解项目的合规性，确保项目的安全生产。

1. **市级和区县级卫健委**

负责实施卫生防病职能的公共卫生，负责疾病预防控制与应急、监测检验与评价、应用科研与指导、技术管理与服务。通过合适的方式了解项目的合规性，确保项目员工的职业健康安全有保障。

1. **市级和区县级人力资源和社会保障局**

贯彻执行相关法律法规、规章和方针政策；起草地方性法规、政府规章草案；保护劳动者权益；提供相关培训等。通过合适的方式了解企业的用工年龄、工人工资及福利、工作条件、职业健康和安全等方面的政策。

1. **市级和区县级民政局**

拟订社会救助政策、标准，统筹社会救助体系建设，负责城乡居民最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助等工作。

1. **宗教委**

落实相关政策，保护少数民族权益。子项目的环境与社会风险管理不足可能影响少数民族的利益而导致宗教委工作的难度加大。宗教委需要通过合适的方式了解地方少数民族的政策等。

1. **其他钢铁企业**

参与项目实施的企业将按照国家和地方环境政策和标准进行二噁英减排相关的投资改造。参与本项目的企业对未参与项目的其他钢铁企业起示范作用，相互交流，提供信息。

1. **社会团体**
2. **社区居委会**

负责社区工作的组织协调等。在项目的建设与运营过程中，协助项目管理方召开针对社区居民的会议，并作为桥梁的作用，把社区居民的关切和诉求及时与项目管理方或相关政府部门沟通解决的办法。

1. **妇联**

妇联主要负责宣传有关法律、法规；促进社区内法制教育；依法维护妇女儿童的合法权益；加强社区妇女组织建设；认真听取各级组织对妇联工作的建议和要求，完善妇女工作；认真接待和受理妇女群众的来信、来访案件，帮助心理疏导。在项目的建设与运营过程中，妇联通过调查、座谈会等方式，关注项目对妇女的影响，保障妇女的权益。

1. **残联**

保障残疾人权益。残联在项目的建设与运营过程中，通过调查、座谈会等方式，关注项目对残疾人的影响，保障残疾人的权益。

1. **其他团体**

其他团体，如高校、宗教团体、公共和环境事务研究所、以及其他非政府机构，促进政府、企业、学者、公众和民间社会组织之间在绿色低碳发展和管理方面的对话与合作，对项目的执行有一定的监督作用。

企业的设计、建设和运营过程中可要求高校的学者参与，倾听其意见或建议。

1. **设计咨询单位及承包商**
2. **设计单位**

在项目实施前为子项目进行总体设计，在项目的设计中需考虑各利益相关方的需求，并关注环境与社会的风险和影响。设计单位通过调研、研讨会、座谈、访谈等多种形式的参与活动，了解各利益相关方的需求，在此基础上优化项目设计。

1. **承包商**

本项目不涉及土建工程，因此，承包商主要是设备安装承包商，主要负责项目设备的安装。承包商需按照企业和项目运营方的要求落实劳动者管理、工作条件以及职业健康与安全等方面的政策制度。

1. **主要供应商**

原材料、设备供应商负责建设项目的原材料和设备供应。供应商需按照要求落实劳动者管理的政策制度，包括针对供应商工人的严重安全问题的缓解措施并接受定期的检查。

1. **公众**

公众是项目的受益人。本项目预计将为全球环境带来多重效益，项目不仅有助于中国钢铁行业二噁英的减排，还将有助于该行业降低水耗和污水排放（尤其是COD 的排放）。可以降低由无意产生的持久性有机污染物引起的人类健康问题。不仅对行业内的工作人员有益，对生活在行业生产设施周边的人群也有正面效益。

1. **弱势群体**

项目的弱势群体可能包括：

* 项目建设和运营过程中涉及的合同工人和主要供应商工人；
* 项目周边社区居民中的弱势群体；
* 少数民族社区居民等。

弱势群体的具体识别与分析详见表4-1。

本项目的环境与社会管理框架包括排除标准，以确保不支持以下活动：（a）对传统所有权、习惯使用或占用的土地和自然资源有不利影响；（b）迫使少数民族从传统所有或习惯使用或占用的土地和自然资源地上搬迁；或（c）对少数民族的文化遗产有重要影响，这些文化遗产在身份和/或文化、仪式，或精神方面对受影响少数民族的生活有至关重要的作用。

如果拟实施的子项目存在不利的环境与社会风险或对少数民族的影响，子项目实施机构将聘请独立专家协助识别项目风险和影响，并进行利益相关者分析和参与计划。在受影响的少数民族社区中，以文化上适当、性别和代际上包容的方式公开信息和进行有意义的协商。

有意义的协商过程不受外部操纵、干涉、胁迫、歧视和恐吓，其中包括：

* 在项目准备阶段中尽早开展有意义的咨询，收集对项目建议书和项目设计的初步意见，并在整个投资周期中进行积极和包容性的参与；
* 以可获取和文化上适当的方式，以相关的当地语言披露信息，同时考虑到可能受到该子项目不同程度或不成比例影响的少数民族的任何具体需求；
* 鼓励利益相关方及时提供反馈，并以文化上适当的方式对反馈作出回应，特别是作为为项目设计和利益相关方参与识别、减轻环境和社会风险及影响提供信息的一种方式；
* 确保所有少数民族都充分了解协商的情况，所有公共会议都对所有人开放，并在不同家庭和工作承诺的利益相关方方便的时间举行；
* 保存公众及其他咨询活动的书面记录，并在会后与与会者分享记录，并及时以可及的方式披露就公众咨询会上提出的问题所采取的行动；
* 根据为子项目设计的申诉处理机制，正确及时地处理收到的投诉和申诉。

针对弱势群体，应该考虑到弱势群体的情况和他们的特殊需求，以保证被认为处于不利或弱势地位的利益相关方的有效参与。

表 4‑1 实体工程活动弱势群体的识别与分析

| **弱势群体** | **角色** |
| --- | --- |
| **受项目的影响** | **对项目的影响** |
| 项目涉及的合同工人、主要供应商工人 | 工人的正常工作能保障项目的顺利建设和运营。 | 可能会受到项目带来的工作条件、职业健康与安全方面的影响。 |
| 项目周边社区居民中的弱势群体（包括贫困户、残疾、孤寡老人等） | 他们的支持是项目建设顺利进行的基础。 | 建设和运营过程中可能受到噪音、扬尘、废气、废水、施工营地等干扰以及火灾、爆炸、化学物质泄漏、道路交通安全的影响。 |
| 少数民则社区 | 他们的支持是项目建设顺利进行的基础。 | 建设和运营过程中可能受到噪音、扬尘、废气、废水、施工营地等干扰以及火灾、爆炸、化学物质泄漏、道路交通安全的影响。 |

### 技援活动利益相关方识别

技援活动仅涉及类型II和类型III，其利益相关方识别如下：

**（1）类型II技援活动的利益相关方识别**

支持政策规划、指标体系、战略导则制定的相关课题研究均为II类技援活动。

1）受项目影响方

此类项目活动涉及的受影响的利益相关方主要分为两种情况，一是技援活动研究本身带来的影响，一是应用技援活动研究成果等下游活动可能带来的影响。具体包括：

**技援活动研究本身的影响**：这些研究活动本身不涉及实体工程活动，本身的环境与社会风险较小。主要的受影响利益相关方为现场勘查作业的咨询研究人员，可能会面临职业健康安全方面的影响；

**应用技援活动研究成果等下游活动可能的影响**：针对污染防控、固废处理等领域的技术、标准和政策的研究，一旦得以采纳和实施，则可能会引发下游的活动，而产生环境与社会风险/影响。例如技术标准的落地或产业政策的调整，可能会导致企业/设施的升级改造等。由此，这些项目活动的受影响的利益相关方主要是相关钢铁企业和职工。

2）其他利益相关方

其他利益相关方包括：

* FECO；
* 相关政府部门：国家发改委、国家能源局、工业和信息化部、科技部等以及相关省级政府决策部门；
* 社会团体：如妇联、残联等；
* 科研院校；
* 技援项目实施机构；
* 社会公众；
* 新闻媒体等。

类型II技援活动涉及的利益相关方识别与分析详见表4-2。

表 4‑2 类型II技援活动涉及的利益相关方识别与分析

| **利益相关方** | **角色** |
| --- | --- |
| **对项目的影响** | **受项目的影响** |
| 受项目影响方 | 技援活动研究本身的影响 | 现场勘查作业的调研人员 | 对项目的研究工作起着关键的作用 | 可能会面临职业健康安全方面的影响 |
| 应用技援活动研究成果等下游活动可能的影响 | 钢铁企业和职工 | 他们的参与和支持是这些研究类子项目能否顺利落实的基础。 | 随着调整转型、逐步退出，可能导致企业/设施的减产、升级改造。 |
| 其他利益相关方 | 项目办 | 负责项目的整体实施，并对项目实施情况进行监督审查；聘请相关领域知名专家对项目进行技术咨询；组织项目成果审查和项目验收。 | 项目对其无显著负面影响。 |
| 相关政府部门 | 负责相关技术、机制、政策等的制定 | 研讨过程中相关人员可能会涉及交通安全和健康风险、COVID-19疾病传播风险； |
| 社会团体、科研院校 | 为技援活动研究提供支持，对技术、机制、政策等提供建议和意见。 | 项目对其无显著负面影响。 |
| 技援项目实施机构 | 负责项目的具体研究，对政策标准及技术等提供专业性建议和意见。 | 需要在项目的研发中考虑各利益相关方的需求，并关注环境与社会的风险和影响。 |
| 公众 | 依法对违法行为进行舆论监督。 | 环境生态改善的受益人 |
| 新闻媒体 | 采取多种形式开展钢铁行业超低排放、减污降碳的宣传教育。 | 项目对其无显著负面影响。 |

3）弱势群体

根据初步识别，本项目潜在的弱势群体主要包括技援活动研究涉及下游活动影响可能导致失业的企业职工、少数民族等。他们往往处于较为弱势的地位，或是企业的蓝领工人，职业技能有限，或居住在欠发达的边远山区，生计来源单一，信息渠道有限，很有可能在技援活动研究过程中被排除在外，因此，他们可能遭受到不成比例的潜在的下游风险和影响。类型II技援活动弱势群体识别与分析见表4-3。

表 4‑3类型II技援活动弱势群体识别与分析

| **利益相关方** | **角色** |
| --- | --- |
| **对项目的影响** | **受项目的影响** |
| 企业职工 | 他们的参与和支持是这些研究类子项目能否顺利落实的基础。 | 可能由于技援活动研究成果的应用落地导致所在企业成本增加、减产、或升级改造，由此影响职工的收入或者导致职工失业或转岗。 |
| 少数民族 | 他们的参与和支持是这些研究类子项目能否顺利落实的基础。 | 项目对其无显著负面影响。 |

**（3）类型III技援活动的利益相关方识别**

类型III技援活动，主要是推广活动，活动内容包括项目监测和评估、培训、研讨、技术交流、项目宣传推广、项目管理等促进能力提升的活动。涉及的利益相关方主要包括项目办、技援活动实施机构等。他们对项目的重要性和影响力都较高。活动本身无显著负面环境影响，但需考虑由于人员聚集，可能会有新冠疫情传播风险，还需考虑相关人员的交通安全与健康风险。

## 项目受益者

项目受益者包括五大类：① 示范企业；② 推广企业；③ 居住在示范或推广企业周边的公众；④ 因释放到全球环境中二噁英类的减排而受益的全球公众；⑤ 项目还将有利于示范和推广钢铁企业所在省份的环保部门增强监管能力。

## 利益相关方分析

### 利益相关方的关注点分析

利益相关者对本项目具体的关注点已经在如上章节中提到和描述。总结来看，利益相关者对本项目的关注主要包括如下几个方面：

• 项目运行阶段的环境、健康和安全方面的顾虑；

• 项目施工阶段的影响包括道路交通安全、运输造成的扬尘和施工中的震动影响；

• 沟通机制和信息公开方面的相关问题。

### 利益相关方的需求分析

根据不同利益相关方在本项目中角色及其影响力的不同，通过焦点小组座谈、关键信息人访谈以及问卷调查等方法对关键利益相关方的需求进行了识别，如语言需求、首选通知方式以及可能存在的特殊需求等，及其在项目实施的不同阶段对项目信息公开、咨询方面的需求。

在项目环境和社会相关文件的报批中，至少需要提前3个月和当地发改委、财政局、生态环境局、规划与自然资源局进行沟通和协商，以确保项目能按计划获得相关审批，顺利实施。

一旦子项目相关信息确定后，各实施机构将在识别子项目利益相关方之后，进行详细的需求分析（尤其是弱势群体的特殊需求），并包含在子项目利益相关方参与计划中。

（1）实体工程类活动关键利益相关方的需求分析

实体工程类活动关键利益相关方的需求分析详见表4-4。

表 4‑4 实体工程类活动利益相关方需求摘要

| **类别** | **利益相关方** | **利益需求** | **语言需求** | **首选通知方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 受项目影响方 | 劳动者 | 直接工人：主要包括运营期的生产工人、管理人员、驾驶员、维修工、操作工、加油工等； | * 职业健康与安全得到有效保障；
* 发放符合标准的劳保用品；
* 定期获取安全培训和健康体检；
* 定期获取技能方面的培训；
* 按时发放工资；
* 拥有职业发展的机会。
 | 普通话 | 电话、工作群、会议 |
| * 合同工人：项目建设期的承包商工人，以及运营阶段第三方公司派遣的清洁工、随车装卸工人、保安等；
* 供应商工人：物料、设备供应商工人。
 | * 按时发放工资；
* 在健康安全的环境中工作；
* 收到符合标准的劳保用品；
* 获得足够安全培训和定期的健康体检；
* 受到尊重。
 | 普通话 | 电话、工作群、会议 |
| 社区居民和周边企事业单位 | 周边社区居民 | * 规范车辆作业流程和时段，减少道路交通安全隐患；
* 减少噪音的扰动；
* 污染物达标排放；
* 信息公开透明，获得社区理解和支持。
 | 普通话 | 电话、短信 |
| 项目周边的学校和单位 | 普通话 | 电话、短信 |
| 物料运输车辆途经社区居民 | 普通话 | 电话、短信 |
| 其他利益相关方 | 项目业主 | * 得到资金支持；
* 项目顺利实施
 | 普通话 | 公司正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| FECO | * 资金的获取；
* 项目顺利实施；
* 项目实施达到原定目标。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 财政部 | * 资金的获取；
* 项目顺利实施。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 工信部 | * 项目实施符合地方法规、经济和行业发展规划，项目顺利实施。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 市级和区县级发改委 | * 项目实施符合地方法规、经济和行业发展规划，项目顺利实施。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 市级和区县级财政局 | * 项目合规；有效和适当地使用贷款。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 市级和区县级规划与自然资源局 | * 项目实施符合国家、当地相关法律法规政策的要求，且符合行业发展规划。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 市级和区县级生态环境局 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 市级和区县级住房城乡建设委员会 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 能源局 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 市应急管理局 | * 项目相关生产符合法律法规，监督安全生产工作；
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 市级和区县级卫健委 | * 劳动者职业健康方面的影响；
* 项目的实施符合劳动者权益保护相关法律法规政策。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 市级和区县级人力资源与社会保障局 | * 项目涉及劳动者工时工资方面的影响；
* -项目的实施符合劳动者权益保护相关法律法规政策。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 市级和区县级民政局 | * 项目对弱势群体的影响；
* 项目的实施符合弱势群体权益保护的相关法律法规政策。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 宗教委 | * 项目对少数民族的影响；
* 项目的实施符合少数民族权益保护的相关法律法规政策。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 社会团体 | 社区居委会 | * 规范车辆作业流程和时段，减少道路交通安全隐患；
* 减少噪音的扰动；
* 污染物达标排放。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 妇联 | * 项目的设计需要关注妇女的需求；
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 残联 | * 项目的设计需要关注残疾人的需求；
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 其他团体（如高校、宗教团体、公共和环境事务研究所、以及其他非政府机构） | * 项目的设计需要关注少数民族和女性的需求；
* 项目设计需要关注前沿技术、环保发展、以及其他非政府机构的需求等。
 | 普通话 | 政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 项目建设过程中的承包商、分包商、供应商； | * 项目顺利实施
 | 普通话 | 公司正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 设计单位等咨询公司 | * 项目顺利实施
 | 普通话 | 公司正式文件、电子邮件、座谈会、电话 |
| 公众 | * 二噁英减排；
* 污染物达标排放；
* 降低能耗；
* 避免项目实施造成不利的影响。
 | 普通话 | 公告栏、实施机构官网 |

（2）技援类活动利益相关者参与需求分析

技援类活动利益相关者参与需求分析见表4-5。

表 4‑5 技援活动利益相关者参与需求分析

| **利益相关方** | **利益需求** |
| --- | --- |
| 受项目影响方 | 技援活动研究本身的影响 | 现场勘查作业的调研人员、咨询研究人员 | 有完善的措施能够保障他们在现场考察、调研时的健康与安全。 |
| 应用技援活动研究成果等下游活动可能的影响 | 钢铁企业和职工 | 在技援活动研究过程中应当针对企业及时开展信息公开以及有意义的磋商活动，并在研究成果中考虑他们的诉求。 |
| 其他利益相关方 | 项目办 | 确保项目实施顺利进行。 |
| 相关政府部门 | 项目实施符合国家相关法律法规的要求。 |
| 社会团体、科研院校、公众 | 一是能从可及的渠道获取项目信息，项目信息应当通俗易懂；二是在相关标准、技术及政策研究的过程中应充分征求公众、团体、科研院校等的意见，并及时反馈各方的诉求和关切。 |
| 技援项目实施机构 | 通过组织调研、研讨会、座谈、访谈等多种形式的参与活动，了解各利益相关方的需求和建议，在此基础上完成技援活动研究。 |
| 新闻媒体 | 参与关键的信息发布、公众会议、听证会等 |

（3）弱势群体的参与需求分析

本项目可能涉及的弱势群体，可能文化水平相对较低，或者居住比较偏远，不熟悉智能化的生活手段（比如对智能手机、网络等新媒体的使用少），缺少话语权，他们的承受能力较弱，更容易遭受不成比例的损失，容易被排斥在外，无法充分参与协商进程。

因此，他们的参与需求与其他的利益相关方有较大的不同。具体包括：

* 尽可能采用面对面的信息告知和沟通的方式；
* 信息公开和磋商会议采用通俗易懂的语言；
* 磋商会议地点和时间应考虑他们的可及性；
* 技援活动研究成果需要考虑技术标准、政策等实施可能对他们的负面影响，并提供可行的缓解措施，包括补偿机制。

如有下游企业位于少数民族，对于少数民族，还需要考虑他们的语言、文化、身份、风俗习惯等方面的需求。在信息公开和参与活动中，采用少数民族的语言和文字（若有），沟通的渠道要考虑少数民族的风俗习惯。

# 利益相关方参与策略

本项目涉及众多的利益相关方，只有通过广泛的信息共享和披露并促使各利益相关方积极参与，实体工程的建设和运营才能顺利进行；技援活动才能顺利开展，提出的技术方案、标准和政策等的实施才能得以顺利实施；

本策略主要是针对FECO、示范企业、推广企业、技援项目实施机构在项目研究/建设运营过程中的利益相关方参与而准备。通过明确各利益相关方的主要参与职责，根据项目研究的不同阶段而制定。主要包括：

* + - 信息的披露，包括FECO对项目信息，项目环境和社会相关文件包括ESMF、SEF和ESCP的公示，项目设计和主要活动内容对社区和公众的公开，以及技援活动的研究内容以及成果报告摘要等的公开等；
		- 在不同的阶段与主要利益相关方进行磋商，就项目的研究建议、相关的环境与社会风险和影响以及减缓措施进行讨论，征求各方意见和建议；以及
		- 建立透明的反馈和申诉处理机制，以确保利益相关者的诉求得以回应和解决。

## 职责与资源

国家财政部会对贷款的实施负责。FECO作为国家级项目办，具体落实ESMF的程序和要求；对项目的执行负总则，包括子项目的筛选、ES文件的审核、项目执行的监督、项目完工的总结等。

本项目包含三部分组成：示范项目、推广项目、技术援助项目，根据活动本质，项目总体可以分为两大类，即实体工程类活动和技术援助类活动。

实体工程的实施主要包括三个阶段，即：1）准备阶段；2）建设阶段；3）运营阶段。技援活动的研究主要包括三个阶段，即：1）准备阶段；2）研究阶段；3）评审阶段。在本项目利益相关方参与实施过程中，FECO、实体工程实施机构、技援项目实施机构在不同的阶段均负有相应的职责，所涉及的费用应包含在各自相应的财务预算中。

（1）FECO的职责

FECO的职责见表 5‑1。

表 5‑1 FECO的职责

| **项目类型** | **阶段** | **主要职责** |
| --- | --- | --- |
| 实体工程 | 准备阶段 | * 审核实体工程的环境与社会文件，并报送世行审查。
 |
| 建设阶段 | * 审核实体工程子项目的环境与社会半年度监测报告，并报送世行审查；
* 每年定期到各子项目现场调查监测一次。
 |
| 运营阶段 | * 在项目关账前，审核实体工程子项目的环境与社会半年度监测报告和完工报告，并报送世行审查；
* 每年定期到各子项目现场调查监测一次。
 |
| 技援活动 | 准备阶段 | * 就技援活动的研究内容、相关的环境与社会风险与措施等的建议等开展相关的咨询和参与活动；
* 准备包含利益相关方参与要求的工作计划大纲（TOR），提交世行审查。
 |
| 研究阶段 | * 审查技援项目实施机构的利益相关方参与方案以及利益相关方参与方案实施的情况。
 |
| 评审阶段 | * 对研究成果进行公开，并组织开展各种形式的咨询活动，征求各利益相关方的意见。
 |

（2）实体工程实施机构的职责

实体工程实施机构的职责见表 5‑2。

表 5‑2 实体工程实施机构的职责

| **活动类型** | **阶段** | **主要职责** |
| --- | --- | --- |
| 实体工程 | 准备阶段 | * 开展信息披露和利益相关方参与磋商活动，了解各利益相关方的需求，从而优化项目设计；
* 准备符合世行ESS10要求的利益相关方参与计划，并报送FECO审核。
 |
| 建设阶段 | * 按照利益相关方参与计划的要求，开展信息披露和利益相关方参与活动，了解各方对项目建设的看法、意见和建议，及时解决相关诉求，并以季报向FECO汇报利益相关方参与计划的实施情况。
* 利益相关方参与计划是一个动态的文件，需根据实际情况进行更新，并报送FECO审核。
 |
| 运营阶段 | * 按照利益相关方参与计划的要求，开展信息披露和利益相关方参与活动，了解各方对项目运营期间的环境与社会风险和问题的看法、意见和建议，及时解决相关诉求，并以季报向FECO汇报利益相关方参与计划的实施情况。
 |

（3）技援项目实施机构的职责

技援项目实施机构的职责见表 5‑3。

表 5‑3 技援项目实施机构的职责

| **项目类型** | **阶段** | **主要职责** |
| --- | --- | --- |
| 技援活动 | 准备阶段 | * 在技援活动研究启动初期，按照FECO的TOR的要求，准备符合世行ESS10要求的利益相关方参与方案，并报送FECO审核。
 |
| 研究阶段 | * 按照经世行审查通过的利益相关方参与方案实施，并以季报向FECO汇报实施情况。
 |
| 评审阶段 | * 组织利益相关方参与活动，了解各方对报告成果的看法、意见和建议，相应进行修改完善，并及时反馈；更新后的研究成果报送FECO审核。
 |

## 信息披露策略

子项目需公开项目信息，让利益相关方了解项目的风险和影响，以及潜在机会。且需在世界银行开展项目评估之前，在与利益相关方就项目设计进行有意义的磋商的时间期限内，向利益相关方提供以下信息：

1. 项目的目的、性质和规模；
2. 项目活动的持续时间；
3. 项目对当地社区的潜在风险和影响、缓解这些风险和影响的建议、突出可能对弱势群体造成更坏影响的潜在风险和影响、描述避免和缓解风险与影响的不同措施；
4. 拟定的利益相关方参与过程，突出利益相关方可参与的方式；
5. 拟定公众磋商会面的时间和地点，以及会面的通知、总结以及报告的过程；
6. 提出和解决申诉的流程和方式。

本项目信息的披露包含两个层面：即项目层面的信息披露和子项目层面的信息披露。

### 项目层面的信息披露

项目准备阶段，已经公示的文件

在项目准备阶段，FECO已在其官网上公示了相关文件，具体情况如下：

1）2020年6月19日，FECO在官网上发布项目获批信息。

2）2020年8月24日，FECO在官网上公示“ESCP”。

3）2020年10月21日，FECO在官网上公示“SEP”。

4）2020年11月23日，FECO在官网上公示了更新的“ESCP”。

5）2021年4月7日，FECO在官网上发布“关于征集世界银行—全球环境基金“中国钢铁行业环境可持续发展项目”之企业示范活动意向函的公告”，向社会公开征集企业报名参加项目示范工作。公告披露了项目活动工作大纲，介绍了项目背景、工作目标、工作内容、项目准备、工作产出、进度要求、企业资质要求、以及预算要求；

6）2021年4月30日，FECO在官网上发布准备金项目启动会；

7）2021年9月15日，FECO在官网上发布“关于征集世界银行—全球环境基金“中国钢铁行业环境可持续发展项目”之企业示范（第二批）及推广活动意向函的公告”。

8）2021年11月10日，FECO在官网公示了“关于中国钢铁行业环境可持续发展项目环境和社会承诺计划、环境和社会管理框架、利益相关方参与框架、性别评估报告”。

项目准备阶段，未来需要公示的文件

1. 环境和社会承诺计划，预计12月份公示；
2. 环境和社会管理框架，预计12月份公示；
3. 利益相关方参与框架，预计12月份公示；
4. 性别评估报告，预计12月份公示。

项目实施阶段需要公示的文件

1. 项目申诉机制；
2. 技援活动研究成果

子项目层面的相关环境和社会文件主要由FECO和子项目实施机构共同开展信息披露工作，具体见下面章节。

### 实体工程类活动信息披露要求

示范活动包括至少2条铁矿石烧结生产线BAT/BEP示范和至少1条电弧炉炼钢生产线BAT/BEP示范，具体内容如下：

* + - 1. 完成实施方案等项目前期准备，按照世行要求编制环境和社会相关文件等；
			2. 在超低排放改造基础上进行生产线减排技术升级和设备改造；
			3. 加强企业能力建设，开展技术咨询服务、相关培训等；
			4. 经验总结和推广。

根据上述活动内容，属于实体工程。实体工程类活动信息披露策略见表 5‑4。

表 5‑4实体工程类活动信息披露策略

| **项目类型** | **阶段** | **信息披露的主要内容** | **信息披露的主要方法** |
| --- | --- | --- | --- |
| 实体工程 | 准备阶段 | * 建设内容、时间、地点；
* 示范企业的外部沟通、申诉渠道；
* 环境和社会相关文件，包括ESMP、LMP、SEP等。
 | * **针对所有利益相关方**：在政府或示范企业的网站上披露包括项目建设信息、环境社会相关文件和环境监测报告在内的信息和文件；
* **针对受影响居民**（社区安全影响等）：通过社区公告栏、社区会议、发放宣传册或上门访问等方式公开项目信息、环境社会文件和环境监测报告等信息。
* **针对受影响职工**：通过示范企业的网站公告栏、宣传册、工人会议、微信账号、QQ账号等应用程序披露项目信息、劳工管理程序、申诉机制等信息。
 |
| 建设阶段 | * 设施场地环境监测指标；
* 更新的SEP等。
 |
| 运营阶段 | * 设施场地环境监测指标。
 |

### TA活动信息披露要求

推广项目和技援项目均属于技援活动，主要活动内容如下：

项目活动一：技术支持和能力建设

（1）完善相关法规、标准、政策，包括：1）《关于加强二恶英污染防治的指导意见》的执行评估与更新研究；2）《重点行业二噁英污染防治技术政策》的执行评估与更新研究；3）钢铁行业排污许可制度及相关配套技术规范研究；4）钢铁行业重点工序固体废物管理政策及处置技术研究；5）钢铁行业现行污染防治可行技术指南执行情况评估及指南修订建议稿前期研究；6）钢铁行业清洁生产体系执行情况评估与评价体系修订建议稿前期研究；7）钢铁行业污染物排放标准执行情况评估与排放标准修订建议；8）钢铁行业环境空气质量标准前期研究；9）钢铁行业超低排放工程技术规范研究；10）钢铁行业二噁英类在线采样系统评估及技术规范研究；11）地方制修订相关标准；12）其他钢铁行业相关政策、法规、制度、国家标准研究。

（2）技术方法研究，包括：1）铁矿石烧结工艺二噁英类排放现状及减排控制方法评估；2）电弧炉炼钢工艺二噁英类排放现状及减排控制方法评估；3）钢铁行业重点过程多污染物协同减排效果评估；4）钢铁行业超低排放改造情况调研、评估；5）钢铁行业节能减排技术综合评估；6）钢铁行业减污降碳协同效应评估；7）钢铁行业UPOPs辅助诊断系统开发和评估；

（3）完善地方标准体系与监管能力建设，包括：1）调研并制定地方监管计划；2）省市级环保部门监管专项行动技术支撑；3）支持项目示范或推广涉及的地方开展监督性监测；4）地方环保部门二噁英类在线采样系统建设；5）编制培训教材；6）中央层面相关环保培训活动；7）省市级环保部门培训活动；8）建设示范项目环保教育基地及宣传材料制作；9）技术交流。

（4）技术支持及经验成果收集和传播，包括：1）聘请国家政策专家；2）聘请国家技术专家；3）聘请社会专家；4）聘请环境专家；5）聘请其他国内专家（若干）；6）聘请国际专家（若干）；7）示范活动项目成果绩效验证；8）推广活动项目成果绩效验证。

项目活动二：项目管理

包括：1）办公设施；2）项目管理人员费用；3）日常项目管理及其他。

根据前述分类，此类技术援助项目不涉及类型I技援活动，即没有直接为潜在的下游投资项目准备支持文件，例如项目设计、可研报告等。仅涉及类型II和类型III。需要说明的是项目中的类型II活动的研究成果主要是为相关研究领域的技术和政策制定提供建议和参考，并不涉及相关政策、规划、或制度的直接制定工作。

上述项目活动本身均不涉及任何建设工程。技援活动信息披露主要由FECO和技援项目实施机构进行，策略见表 5‑5。

表 5‑5 技援活动信息披露

| **项目类型** | **阶段** | **信息披露的主要内容** | **信息披露的主要方法** |
| --- | --- | --- | --- |
| 技援活动 | 准备阶段 | * 技援活动的内容、性质、持续时间；
* FECO和技援项目实施机构的外部沟通和申诉渠道。
 | FECO和技援项目实施机构将在适当的地点针对受影响方和其他利益相关者以通俗易懂的语言，及时发布以上信息。公示时间不少于7个工作日。* **针对受影响居民**：社区公告栏张贴、海报等，或召开座谈会；
* **针对受影响企业及其职工**：通过主管部门、行业协会等告知，或在企业所在生产场所张贴或召开座谈会；
* **针对公众**：FECO和技援项目实施机构的官方网站、微信公众号、电视等社会媒体。
 |
| 研究阶段 | * 利益相关方参与方案；
* 项目潜在的风险和影响以及环境措施（尤其针对弱势群体）
 |
| 评审阶段 | * 研究成果草案以及终稿
 |

所有公开的信息都需进行完善的记录。表 5‑6提供了信息公开记录的模板。

表 5‑6信息公开记录模板

| **公开的信息** | **地点** | **方法** | **目标利益相关方** | **收到的意见及反馈** | **责任机构** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## 利益相关方磋商策略

在项目实施的不同阶段，FECO、示范企业、推广企业、技援项目实施机构将各自开展有意义的利益相关方磋商活动。有意义的磋商是一个双向的过程，应该：

* 从项目规划过程的早期开始，收集有关拟议项目的初期意见，并影响项目设计；
* 鼓励利益相关方进行反馈，特别是以此作为影响项目设计和让利益相关方参与识别和缓解环境和社会风险与影响的一种方式；
* 伴随风险和影响的出现持续进行；
* 事先公开和传播相关的、透明的、客观的、有意义的、易于获取的信息，以便在一个时间范围内，以文化契合的方式用相关的当地语言以及可以被利益相关方理解的形式与之进行有意义的磋商；
* 考虑并回应反馈；
* 支持受项目影响的各利益相关方进行积极的大范围参与；
* 不受外部操纵、干预、胁迫、歧视和恐吓。

具体来说，针对实体工程类活动和技援类活动，利益相关方磋商策略应有所不同。

### 实体工程活动利益相关方磋商策略

示范活动属于实体工程活动，实体工程活动的利益相关者磋商策略详见表 5‑7**.**。

表 5‑7 实体工程活动利益相关方磋商策略

| **项目阶段** | **主要议题** | **方法** | **地点/日期** | **目标利益相关者** | **组织者** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 准备阶段 | 项目内容的明确和分工 | 座谈会、研讨会 | 相关政府单位办公室[磋商计划时间周期] | 相关政府单位项目实施机构 | FECO示范企业 |
| 项目各项活动需要的环境方面的审批事项和资质证书等 | 座谈会、访谈 | 生态环境局会议室（子项目报世行审批前3个月） | 生态环境局 | FECO示范企业 |
| 子项目有关土地规划、报批及许可等方面的事项 | 座谈会、访谈 | 规划与自然资源局会议室（子项目报世行审批前3个月） | 规划与自然资源局 | FECO示范企业 |
| 各利益相关方对项目的建议及期望，包括劳动者、周边社区居民等 | 座谈、焦点小组访谈、关键信息者访谈、问卷等 | 社区居委会、小区物业办公室（如适用）；项目实施机构、相关政府部门办公室[磋商计划时间周期] | 社区居民、居委会及物业（如适用）、弱势群体、相关政府部门 | 示范企业社区居委会 |
| 建设阶段 | 项目生产线改造过程中可能对不同群体带来的环境和社会风险和影响，各自的诉求和建议 | 网络、焦点小组访谈、关键信息者访谈、问卷调查 | 相关政府单位办公室[磋商计划时间周期] | 项目劳动者和周边社区居民；物料/设备运输车辆途经社区居民、学校等 | 示范企业 |
| 重大设计变更 | 座谈会、研讨会 | 相关政府单位办公室[磋商计划时间周期]（依变更情况而定） | 子项目企业相关政府单位社区居民 | 示范企业 |
| 各类申诉抱怨 | 社区 | 热线电话、办公室接待、邮件、座谈会 | 各类政府相关部门；示范企业；社区[磋商计划时间周期] | 社区居民 | 示范企业相关政府部门 |
| 劳动者(直接工人、合同工人、供应商工人等) | 热线电话、办公室接待、邮件、座谈会 | 各类政府相关部门；示范企业；社区[磋商计划时间周期] | 项目直接工人、合同工、主要供应商工人等 | 示范企业其他行政单位（人社部门、建委、总工会等） |
| 项目能力提升相关培训 | 线上线下的培训会议 | 项目实施机构[磋商计划时间周期] | 项目实施机构工作人员 | FECO |
| 弱势群体相关问题的解决情况 | 座谈会、访谈 | 社区居委会[磋商计划时间周期] | 合同工人以及周边社区居民中的弱势群体 | 示范企业其他行政单位（妇联、民委等） |
| 运营阶段 | 项目生产过程中可能对不同群体带来的环境和社会风险和影响，各自的诉求和建议 | 网络、焦点小组访谈、关键信息者访谈、问卷调查 | 相关政府单位办公室[磋商计划时间周期] | 项目劳动者和周边社区居民；物料/设备运输车辆途经社区居民、学校等 | FECO示范企业 |
| 各类申诉抱怨 | 社区 | 热线电话、办公室接待、邮件、座谈会 | 各类政府相关部门；项目实施机构；社区[磋商计划时间周期] | 社区居民；企事业单位；公共场所、经营场所的主体等等 | 示范企业相关政府部门 |
| 劳动者（直接工人、合同工、主要供应商工人等） | 热线电话、办公室接待、邮件、座谈会 | 各类政府相关部门；项目实施机构；社区[磋商计划时间周期] | 项目直接工人、合同工、供应商工人等 | 示范企业其他行政单位（人社部门、建委、总工会等） |
| 项目能力提升相关培训 | 线上线下的培训会议 | 生态环境部项目实施机构[磋商计划时间周期] | 项目实施机构工作人员 | FECO |
| 经验总结和推广 | 研讨会、新闻发布 | 地点：相关政府部门办公室，或网络；时间：项目运营过程中和项目结束后 | 相关政府部门、科研院所、代表企业、咨询单位等 | FECO示范企业 |
| 弱势群体相关问题的解决情况 | 座谈会、访谈 | 项目实施机构、第三方公司、社区居委会、物业及相关弱势群体[磋商计划时间周期] | 弱势群体 | 示范企业 |

所有的公众咨询和参与都将进行记录。表5-8提供了公众参与记录的模板。

表 5‑8 公众参与记录模板

| **日期** | **地点** | **主要活动** | **主要方法** | **参与人员** | **责任机构** | **发现、建议及后续行动** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

### 技援活动利益相关方磋商策略

**（1）主要内容**

**1）FECO**

FECO在项目准备阶段和评审阶段应开展利益相关方参与活动。

**准备阶段**：在技援活动启动前，FECO向相关政府部门、行业协会、科研院所、代表企业和居民等开展必要的咨询和协商活动，获取各利益相关方对技援活动研究内容的看法和建议，了解各方需求和关切点，进一步明确技援活动研究的目的、内容和任务要求。

在启动每项技援活动之前，FECO将在外部环境与社会专家的支持下，识别出利益相关方的主要类别，在工作任务大纲（TOR）中制定遵循世行环境和社会标准10 （ESS10）的利益相关方参与的要求，并提交世行审查。

|  |
| --- |
| TOR中对利益相关方参与的要求应包括以下要点：* 利益相关方的识别；
* 利益相关方参与计划：信息公开，公众参与等；
* 申诉机制；
* 实施利益相关方参与活动的资金与实施安排等。
 |

**评审阶段**：组织开展跨省份、跨部门的包括主要的利益相关方的参与活动，包括相关决策部门、地方政府、行业协会、科研院所、工业园区、企业代表、居民代表、新闻媒体等，就研究成果广泛征求各方意见，并及时反馈。

**2）技援项目实施机构**

技援项目实施机构应在技援活动整个研究过程开展充分的利益相关方的参与。

**研究阶段**：在技援活动研究启动时，技援项目实施机构需根据TOR制定详细的利益相关方参与实施方案（可作为工作方案的一部分）并提交世行审查确认。该方案应确保及时提供相关的项目信息，构建畅通的利益相关方参与渠道，及时反馈各方的诉求和关切。在研究过程中，技援项目实施机构将按照利益相关方实施方案（可在研究过程中定期更新）开展信息公开和公众参与，并定期向项目办报告利益相关方参与实施的情况。随着技援活动研究的推进，该实施方案可以进一步完善并提交世行审查确认。

|  |
| --- |
| **利益相关方参与方案的要点应包括：*** 技援活动研究的具体内容；
* 详细的利益相关方的识别以及分析：重点识别受负面影响的利益相关方（特别是弱势群体）以及与技援活动研究有关的关键决策部门，并分析他们对项目的影响和受项目的影响；
* 利益相关方参与的计划，包括参与内容、对象、时间、地点、方式等；
* 针对弱势群体参与的计划，包括参与内容、时间、地点、方式等；
* 实施利益相关方参与的各主体的资金、执行职责和资源；
* 外部沟通机制以及申诉处理机制的详细安排；
* 考虑到COVID-19或其他传染性疾病的风险，说明利益相关方参与协商程序和替代手段的应急情况；以及
* 实施利益相关方参与活动的预算估算。
 |

表 5‑9提供了制定公众咨询和参与计划关键内容的模板。

表 5‑9 制定公众咨询和参与计划的模板

| **序号** | **日期** | **地点** | **主要活动** | **目标利益相关方** | **方法** | **责任机构** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

评审阶段：研究成果草案形成后，将参与项目办组织的或自行组织利益相关方参与活动，征询相关决策部门、地方政府、科研院所、企业代表、新闻媒体等对研究成果草案的意见。根据反馈意见，对研究成果草案进行修改，并对收到的意见和建议进行反馈。

（2）主要方法

利益相关方参与的方法包括但不限于以下形式：

* 关键信息人访谈；
* 焦点小组讨论；
* 入户访谈；
* 问卷调查、网络公开征询意见；
* 公众会议；
* 研讨会、座谈会；
* 听证会等。

在技援活动研究的不同阶段，技援项目实施机构针对不同利益相关方的参与方式应有所不同，详见表 5‑10。其中对于弱势群体还应采用特殊的方式，以避免这部分群体被排除在技援活动研究之外。对于弱势群体的参与安排详见本章5.4节。

表 5‑10技援活动利益相关方参与方式

| **阶段** | **参与内容** | **参与时间** | **主要利益相关方** | **参与方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 准备阶段 | 讨论技援活动的研究内容、方法等 | 技援活动研究启动之前 | 相关决策部门、地方政府、科研院所等 | 研讨会、座谈会等 |
| 研究阶段 | 各利益相关方对技援活动的技术方案、标准、政策等提出建设性意见。 | 技援活动研究过程中 | 相关决策部门、地方政府、科研院所、公众代表、代表企业、弱势群体代表 | 研讨会、座谈会、关键信息人访谈、焦点小组座谈、入户访谈、匿名问卷调查等 |
| 评审阶段 | 听取各利益相关方对技援活动研究成果的意见，进行修改完善，并及时反馈 | 技援活动研究成果评审 | 相关决策部门、地方政府、科研院所、公众代表、代表企业、弱势群体代表 | 研讨会、座谈会、听证会、焦点小组座谈、入户访谈、匿名问卷调查、网络征询意见等 |

所有的公众咨询和参与及其发现、建议等都将进行记录。前述表5-9提供了公众参与记录的模板。

此外，在实施技援子项目之前，需要确定所有利益相关方。需要考虑每个利益相关方的参与程度。需要编制利益相关方等级册并编制利益相关方分析矩阵。技援子项目的实施机构应对利益相关方参与进行管理，定期修订利益相关方参与策略和计划以引导和监测利益相关方参与进程。子项目应当确保所有主要利益相关方参加到咨询活动中。

## 弱势群体的参与策略

针对项目的弱势群体，在信息公开和磋商活动中应考虑他们的特点和需求。

**（1）信息公开策略**

由于这部分群体的文化水平相对较低，不熟悉智能化的生活手段（比如对智能手机、网络等新媒体的使用少），没有话语权，很容易被排除在外，因此，针对这部分群体的信息公开需要考虑他们在文化水平、信息的获取能力等方面的弱势，采取通俗易懂的语言，通过告知的方式，以确保他们能够及时获取相关信息。

**（2）磋商策略**

**1）实体工程类活动**

在磋商的过程中采用的方式应确保弱势群体自由表达他们的关注和建议，包括：

o 专门单独针对这部分群体召开座谈会，或者采取一对一的访谈等。在沟通的过程中利用地方的语言。

o 应确保协商的时间和地点适合他们的需求，比如针对农民的参与活动，尽量不要安排在农忙时间。针对企业职工（如合同工人、主要供应商工人）的参与活动，尽量在工作场所开展参与活动。

o 作为协商的一部分，应说明纳入他们的观点和/或不纳入他们的观点（若有）的理由，并及时反馈。

如果实体工程活动涉及少数民族地区，实体工程实施机构需与少数民族进行有意义的磋商，并将其意见纳入项目管理。在项目开展过程中将以文化契合以及性别和代际包容的方式开展信息公开和相关方参与，以符合世行环境和社会标准7（ESS7）的要求，主要包括：

o 尊重少数民族的民族习俗和禁忌，安排了解当地民族习惯与语言的人员进行信息的公开和沟通；

o 为少数民族社区的决策过程提供足够的时间；

o 对于偏远地区的少数民族，提供通往最近会议地点的交通安排。

**2）技援类活动**

在磋商的过程中采用的方式应确保弱势群体自由表达他们的关注和建议，包括：

* + 专门单独针对这部分群体召开座谈会，或者采取一对一的访谈等。在沟通的过程中利用地方的语言。
	+ 应确保协商的时间和地点适合他们的需求，比如针对农民的参与活动，尽量不要安排在农忙时间。
	+ 作为协商的一部分，应说明纳入他们的观点和/或不纳入他们的观点（若有）的理由，并及时反馈。

如果**技援活动的下游活动**涉及少数民族地区或与少数民族相关，技援活动实施机构需与少数民族进行有意义的磋商，并将其意见纳入项目成果，使项目成果和风险管理建议能考虑少数民族文化、知识和习俗等因素，从而确保少数民族在将来下游活动实施过程中得到充分尊重，并可以和其他群体平等受益，在项目开展过程中将以文化契合以及性别和代际包容的方式开展信息公开和相关方参与，以符合世行环境和社会标准7（ESS7）的要求。

目前，项目活动尚处于概念设计和前期可研阶段，具体的活动细节（如项目选址、规模和技术方案、运营方式等）仍有待于在下一步项目工作中才能确定。一旦子项目相关信息确定后，实体工程实施机构和技援项目实施机构将在识别子项目利益相关方之后，进行详细的需求分析（尤其是弱势群体的特殊需求），并制定详细的弱势群体参与策略（参见第一批子项目利益相关方参与计划相关内容）。

## 意见审核

在整个项目生命期内，随着各子项目信息的明确，有关子项目环境和社会（立项、环评）方面的审批和许可事项，实施机构在各子项目在向世行报批前至少提前3个月，与市发改委、生态环境局、规划与自然资源局进行沟通和协商，获取其意见和建议。项目实施机构将根据子项目的性质和特点与相关政府审批机构沟通和确认环境和社会方面的关键事项，并按照尽早开展相应的咨询和磋商活动。

针对利益相关者提出的相关意见与建议，无论是问卷还是访谈获得的建议，项目实施机构均会记录在案。意见的采纳情况应在项目半年度环境和社会环境监测报告中进行描述，并向公众反馈和公开。

针对项目准备阶段利益相关者提出的建议，项目实施机构在项目设计过程中充分考虑，使项目设计符合利益相关者的需求及利益。

针对项目实施及运营阶段利益相关者提出的相关诉求，项目实施机构在考察核实后将会在后续实施及运营过程中与利益相关者充分沟通，经过多方协商沟通，选择最有效解决问题的方式。

## 项目未来阶段

随着项目的不断推进，每一个子项目具体内容、选址、技术路线及规模等一旦确定，需要编制单独的《利益相关者参与计划》（含相关申诉机制）并提交世行审批。每一个子项目批准后，FECO应对每一个子项目的环境与社会管理绩效进行持续监督，作为子项目监督的组成部分。

项目实施机构将按每个子项目制定的利益相关方参与计划中的相关活动与利益相关者开展沟通与交流，并向利益相关者公开项目信息（包括项目内容、施工信息、环境和社会环境管理文件（如ESMP，SEP等）以及抱怨申诉机制等）；FECO将每半年制定环境和社会绩效报告，并通过不同方式向公众公开。

如果项目发生变化，FECO和实施机构通过上述拟定的信息公开与公众咨询方式及时通报利益相关者；并和关键利益相关者，如生态环境局、规划与自然资源局等相关部门沟通确认相关审批事项。

# 申诉处理机制

世行要求各子项目提供申诉机制、过程或程序，用于接受并解决受项目影响方对项目的关注和申诉，特别是关于项目环境和社会绩效的关注点和申诉。申诉机制的范围、规模、类型应与项目的潜在风险和影响的性质和规模相一致。

受项目影响方可以向项目申诉处理机制、适当的本地申诉机制、或世界银行集团的申诉处理服务提交申诉。申诉处理服务应确保立即审查收到的申诉，以解决与项目有关的问题。在将投诉直接提交世界银行，并给予世界银行合理的时间进行回应后，受项目影响方可向世界银行的独立监察组提交申诉，要求开展调查，以确定是否因世界银行未遵守其政策和程序而直接造成伤害。

子项目应及时回应受项目影响各方对于项目的环境和社会管理的关切以及申诉。为此，子项目实施机构将提出并实施一套申诉机制，以便接收并解决此类关切与申诉。

申诉机制将与项目的潜在风险和影响相一致并且易于使用和具有包容性。在对项目而言可行且合适的情况下，上述申诉机制将采用现有的正式或非正式申诉机制，并按需要补充与项目相关的安排。关于申诉机制还需遵循以下几点要求：

o 申诉机制需用文化契合的、方便申诉者的、且透明的方式，快速有效地解决所有受项目影响各方所关心的问题，同时不应对提出问题的申诉者收取任何费用或予以任何惩罚。该申诉机制、过程或程序不应阻止申诉者寻求司法或行政补救措施；

o 申诉需以文化契合的方式处理，并以谨慎、客观、敏感的方式对受项目影响各方的需求和关切作出回应。这种机制允许匿名申诉，并确保匿名申诉可以得到处理；

o 公开申诉程序，公开在无法促成申诉解决时的上诉程序（包括上诉至国家司法机关）；

o 需保证申诉程序、治理结构以及决策者的透明性。

项目各利益相关方可以用不同的方式提交申诉，如亲自提交、使用手机、短信息、信件、电子邮件或通过网站提交。项目实施机构需书面记录所有方式申诉的日志，并作为数据库来维护；提出问题的申诉者对拟定的申诉解决不满意时，项目实施机构可提供调解作为一种选项。

## 整体项目的申诉机制

项目实施机构（包括示范企业、推广企业、技术援助项目实施机构）、地方政府和项目办（FECO）都将建立外部沟通机制，及时回应公众的询问和关切。

***项目实施机构（***示范企业、推广企业、技术援助项目实施机构***）***

在项目实施机构确定后的一个月内，应建立外部社区沟通机制。该外部沟通机制将在项目利益相关方参与方案中进行说明。

***地方政府***

地方政府部门包括地方信访办、生态环境局（针对环保方面的问题）、能源局（针对节能减排等问题）、住建局（针对项目用地方面的问题）等。申诉方式包括电话热线、网上平台、信访、接待日等形式。地方政府部门接收到跟项目有关的投诉之后，会反馈给项目实施机构和申诉人。

***项目办（FECO）***

在项目实施阶段，若有任何问题，各利益相关方可通过表 6‑1的方式联系项目办（FECO），在确认收到信息后，FECO将会预估一个答复的时间，并在必要时及时跟进相关信息。

表 6‑1项目办外部沟通联系方式

| 渠道 | 确认时间 |
| --- | --- |
| 联络部门 | 生态环境部对外合作与交流中心履约三处 |  |
| 联系地址及邮编 | 北京市西城区后英房胡同5号，100035 |  |
| 联系人 | 任志远 |  |
| 联系电话 | +86-10-82268952 | 立即，或者48小时 |
| 电子邮件 | ren.zhiyuan@fecomee.org.cn | 48小时 |

此外，项目还将建立一个统一针对子项目和各类受影响人的外部申诉处理机制。图 6‑1 项目层面的申诉处理机制，抱怨和关注的内容包括子项目的环境社会的影响及合规性、投资程序、环境和社会管理要求等。受影响人对于任何与被投企业和项目相关的抱怨和关注，可以按以下四级程序收集和处理。

**阶段1**：项目受影响人可以向子项目实施机构的环境与社会专员提出申诉，该专员将在现场记录并核实，在10天内向受影响人提供答复或解决方案。

**阶段2**：如果受影响人对阶段1的答复或解决方案不满意，可以向FECO的环境与社会专员提出申诉。该环境与社会专员将进行记录，并咨询相关部门，在10日内提供答复或解决方案，并将答复或解决方案反馈项目实施机构。

**阶段3**：外部法律程序。如果受影响人对世行的答复仍不满意，可以走外部法律程序。

申诉人将按照如上流程，逐级解决问题，申诉处理机制见图6-1。

图 6‑1 申诉处理机制

|  |
| --- |
|  |

申诉机制将在各类政府部门、项目实施机构等官网上公布，公开程序，列明用户等待申诉认可、得到回应和解决的时间，并确保申诉程序、治理结构以及决策者的透明性；项目实施机构在子项目现场设置申诉联络员，实施申诉机制；社区居民可以用不同的方式提交申诉，包括亲自提交、使用手机、短信息、信件、电子邮件或通过网站提交；项目业主应收集汇总相关的投诉进行并记录形成日志，作为数据库来维护，所有的记录以及由此产生的决议将通过年度环境和社会监测机制保存并向世界银行报告。

## 子项目层面申诉机制

目前，本项目的子项目尚未确定，待具体子项目选定后，还需建立子项目层面的申诉机制。子项目层面申诉机制同样包括内部（劳动者）申诉机制和外部（社区）申诉机制两部分，申诉机制模板见附件3。

## 申诉处理机制的日志和报告制度

FECO和项目实施机构将在各自的网站上公开各类抱怨申诉处理机制。收到申诉后，各自的环境与社会专员会将其记录在申诉日志或简报中，并进行调查和处理。申诉日志或简报应包括：收到申诉的日期、申诉人的姓名、申诉的简短说明、采取的措施（包括补救措施/决议/结果）以及申诉最终解决日期。该专职人员应立即以书面形式/通过致电/向申诉人发送短信的方式将决定/解决方案/行动通知申诉人。申诉处理及反馈的记录可见表 6‑2的模板。

FECO和项目实施机构的环境与社会专员应定期对这些日志或简报归类并进行分析总结，以发现抱怨和申诉主要的来源和原因，并采取相应的措施，以避免或尽可能减少未来类似事件的发生。

表 6‑2 申诉处理及反馈的记录样表

| **内部编号** |  |
| --- | --- |
| 投诉人联系方式 | 姓名/匿名：电话： 电子邮箱： 地址： |
| 投诉内容 |  |
| 投诉的类型（可参考以下内容填写）* 职工
	+ 职业健康与安全
	+ 劳保用品发放（PPE）
	+ 工资福利和待遇
	+ 加班补贴
	+ 休假权益
* 社区健康与安全
	+ 因环境影响（噪音与震动、扬尘、废气、废水、固废等）造成的社区扰动
	+ 社区安全影响
	+ 外来工人的影响
 |  |
| 申诉接收日期 |  |
| 采取的行动 |  |
| 解决方案是否满意 | □ 是□ 否，原因是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 解决日期 |  |
| 是否需要后续监测 |  |
| 避免同类事件发生的建议 |  |

# 监测和报告

每个子项目的利益相关者参与将贯穿于整个投资周期。在项目实施过程中，对利益相关者参与情况的监测和报告主要在子项目层面实施，对少数民族有不利风险或影响，以及对环境、社区健康和安全、劳动者和工作条件等有会产生风险或影响的子项目进行的环境和社会监测和报告一并进行。

每个子项目都将建立内部监测机制。各实施机构将保留所有利益相关者参与、信息披露、抱怨申诉和解决的记录，并通过日常监测和报告机制向FECO报告，FECO将把项目利益相关者参与计划实施纳入半年度环境和社绩效监测和报告中并向定期世行提交。利益相关者参与指示性监测指标和相关责任机构详见表 7‑1和表7-2。

表 7‑1 利益相关者参与实施监测指示性指标（实体工程类活动）

| **序号** | **指标** | **单位** | **频率** | **责任机构** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **准备阶段** |
|  | 参与活动 | 次数 | 季度 | FECO、实体工程实施机构 |
|  | 参与人数 | 人数 | 季度 |
| 2 | **建设阶段** |
|  | 参与活动 | 次数 | 季度 |  |
|  | 参与人数 | 人数 | 季度 | 实体工程实施机构 |
|  | *其中：项目直接工人* | 人数 | 季度 |
|  | *项目合同工人* | 人数 | 季度 |
|  | *周边社区居民* | 人数 | 季度 |
|  | *妇女* | 人数 | 季度 |
|  | *少数民族（如有）* | 人数 | 季度 |
| 3 | **运营阶段** |
|  | 参与活动 | 次数 | 季度 | 实体工程实施机构 |
|  | 参与人数 | 人数 | 季度 |
|  | *其中：项目直接工人* | 人数 | 季度 |
|  | *项目合同工人* | 人数 | 季度 |
|  | *周边社区居民* | 人数 | 季度 |
|  | *妇女* | 人数 | 季度 |
|  | *少数民族（如有）* | 人数 | 季度 |
| 4 | 收到反馈的数量 | 条 | 季度 | FECO和实体工程实施机构 |
| 5 | 收到的抱怨数 | 条 | 季度 | FECO和实体工程实施机构 |
| 6 | 已处理的抱怨数和反馈数 | 条 | 季度 | FECO和实体工程实施机构 |

表 7‑2利益相关者参与实施监测指示性指标（技援类活动）

| **序号** | **指标** | **单位** | **频率** | **责任机构** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 准备阶段 |
|  | 参与活动 | 次数 | 季度 | FECO |
|  | 参与人数 | 人数 | 季度 |
| 2 | 研究阶段 |
|  | 参与活动 | 次数 | 季度 | 技援项目实施机构 |
|  | 参与人数 | 人数 | 季度 |
|  | *其中：妇女* | 人数 | 季度 |
|  | 企业职工 | 人数 | 季度 |
|  | 少数民族（如有） | 人数 | 季度 |
|  | 农民（如适用） | 人数 | 季度 |
| 3 | 评审阶段 |
|  | 参与活动 | 次数 | 季度 | FECO |
|  | 参与人数 | 人数 | 季度 |
|  | *其中：妇女* | 人数 | 季度 |
|  | 企业职工 | 人数 | 季度 |
|  | 少数民族（如有） | 人数 | 季度 |
|  | 农民（如适用） | 人数 | 季度 |
| 4 | 收到的抱怨和关切的数量 | 条 | 季度 | FECO和技援项目实施机构 |
| 5 | 已处理的抱怨数和反馈数 | 条 | 季度 | FECO和技援项目实施机构 |
| 6 | 已处理的抱怨数和反馈数 | 条 | 季度 | FECO和技援项目实施机构 |

本项目的利益相关方磋商活动的结果将参照上述第5章中拟采用的信息披露策略反馈给受影响利益相关方以及更加广泛的利益相关方群体。在整个项目周期内，实施机构将确保项目抱怨申诉及沟通机制有效运行，以及时与利益相关方沟通，并反馈他们的关注议题。

# 附件

* 附件1 各子项目利益相关者初步识别
* 附件2 利益相关方参与计划模板
* 附件3 子项目层面的申诉机制

## 附件1 各子项目利益相关者初步识别

注：鉴于目前项目信息的有限性，各子项目利益相关方的识别主要基于项目特点、环境社会专家的初步判断，其中政府部门主要列出了对项目的审批起关键作用的部门。

| **序号** | **利益相关方类别** | **利益相关方** | **角色** |
| --- | --- | --- | --- |
| **对项目的影响** | **受项目的影响** |
| **实体工程类** |
|  | 受影响利益相关方 | 项目劳动者 | 直接工人：主要包括子项目运营期的工人； | 工人的正常工作能保障项目的顺利运营。 | 可能会受到项目带来的职业健康与安全方面的影响。 |
|  | 合同工人：包括子项目建设期的承包商工人，以及运营期第三方公司派遣的工人等； | 工人的正常工作能保障项目的顺利建设和运营。 | 可能会受到项目带来的工作条件、职业健康与安全方面的影响。 |
|  | 主要供应商工人 | 保障项目的核心原材料或设备的供应。 | 可能会受到项目带来的严重安全问题的潜在风险。 |
|  | 子项目周边社区居民，包括少数民族社区居民 | 他们的支持是项目建设顺利进行的基础。 | 建设和运营过程中可能受到噪音、扬尘、废气、废水、施工营地等干扰以及火灾、爆炸、化学物质泄漏、道路交通安全的影响。 |
|  | 周边学校和单位企业 | 他们的支持是项目建设顺利进行的基础。 | 建设和运营过程中可能受到噪音、扬尘、废气、废水、施工营地等干扰以及火灾、爆炸、化学物质泄漏、道路交通安全的影响。 |
|  | 物料运输车辆途径社区居民 | 他们的支持是项目建设顺利进行的基础。 | 可能受到运输车辆的噪音等干扰，以及道路交通安全的影响。 |
|  | 其他利益相关方 | 项目业主 | 为子项目的设计、实施及运行以及基金的申请、使用及偿还做出决策。 | 项目的经营状况会影响业主的投入以及未来获利的能力。 |
|  | FECO | 负责遴选示范企业和项目，并指导和监督示范企业和项目运营方按照世行ESF以及项目ESMF框架的相关要求进行环境与社会的风险管理。 | 环境与社会管理系统能否有效实施会影响到生态环境部对子项目的风险控制以及管理绩效。 |
|  | 财政部 | 负责该基金在中国境内资助的所有活动的审查、批准和监督。财政部还将对本项目的指定账户进行管理并监督各项支付。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 工信部 | 作为项目的主管部门，指导行业发展 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 发改委 | 负责项目的立项和审批。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 生态环境部门 | 按权限审批建设项目环境影响评价文件；监督和监测环境质量 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 规划与自然资源部门 | 用地审查和审批，负责落实项目用地；用地规划调整；核发《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》、《建设工程竣工验收许可证》等文件 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 卫健委 | 负责职责范围内的职业卫生、放射卫生、环境卫生等的监督管理，负责传染病防治监督，健全卫生健康综合监督体系。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 人力资源与社会保障部门 | 贯彻执行相关法律法规、规章和方针政策；起草地方性法规、政府规章草案；保护劳动者权益；提供相关培训等。 | 子项目的环境与社会风险管理不足可能影响员工的利益而导致工作的难度加大。 |
|  | 应急管理局 | 项目安全生产许可的审批和监督 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 住房城乡建设部门 | 负责设计审批、土建工程招投标、施工许可证、开展质检和安管工作、工程竣工备案等。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 能源局 | 负责制定煤炭、天然气、石油、电力等能源相关的产业政策及相关标准，指导协调能源发展工作。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 民政部门 | 拟订社会救助政策、标准，统筹社会救助体系建设，负责城乡居民最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助等工作。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 民宗委 | 落实相关政策，保护少数民族权益。 | 子项目的环境与社会风险管理不足可能影响少数民族的利益而导致工作的难度加大。 |
|  | 钢铁企业 | 参与项目实施的企业将按照国家和地方环境政策和标准进行二噁英减排相关的投资改造。参与本项目的企业对未参与项目的其他钢铁企业起示范作用，相互交流，提供信息。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 社会团体 | 社区居委会 | 负责社区工作的组织协调 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 妇联 | 依法维护妇女儿童的合法权益 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 残联 | 保障残疾人权益 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 其他团体（如高校、宗教团体、公共和环境事务研究所、以及其他非政府机构） | 促进政府、企业、学者、公众和民间社会组织之间在绿色低碳发展和管理方面的对话与合作，对项目的执行有一定的监督作用。 | 项目对其无显著负面影响。通过参与项目活动，高校、公共和环境事务研究所等科研机构可以通过理论和实践结合，进一步研究、探索，并创作出相关学术成果。 |
|  | 原材料、设备供应商 | 负责建设项目的原材料和设备等的供应。 | 可能会受到项目带来的工作条件、职业健康与安全方面的影响。 |
|  | 设计单位 | 在项目实施前为投资子项目进行总体设计。 | 需要在项目的设计中考虑各利益相关方的需求，并关注环境与社会的风险和影响。 |
|  | 承包商 | 主要负责项目设备的安装 | 可能会受到项目带来的工作条件、职业健康与安全方面的影响。 |
|  | 公众 | 监督项目污染物的排放 | 通过项目带来的环境的改善而获益。 |
|  | 项目涉及的合同工人、主要供应商工人 | 工人的正常工作能保障项目的顺利建设和运营。 | 可能会受到项目带来的工作条件、职业健康与安全方面的影响 |
|  | 项目周边社区居民中的弱势群体（包括贫困户、残疾、孤寡老人等） | 他们的支持是项目建设顺利进行的基础。 | 建设和运营过程中可能受到噪音、扬尘、废气、废水、施工营地等干扰以及火灾、爆炸、化学物质泄漏、道路交通安全的影响。 |
| **技术援助类（II类）** |
|  | 受项目影响方 | 技援活动研究本身的影响（现场勘查作业的调研人员） | 对项目的研究工作起着关键的作用 | 可能会面临职业健康安全方面的影响 |
|  | 应用技援活动项目研究成果等下游活动可能的影响（钢铁企业和职工） | 他们的参与和支持是这些研究类子项目能否顺利落实的基础。 | 随着调整转型、逐步退出，可能导致企业/设施的减产、升级改造。 |
|  | 其他利益相关方 | 项目办 | 负责项目的整体实施，并对项目实施情况进行监督审查；聘请相关领域知名专家对项目进行技术咨询；组织项目成果审查和项目验收。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 相关政府部门 | 负责相关技术、机制、政策等的制定 | 研讨过程中相关人员可能会涉及交通安全和健康风险、COVID-19疾病传播风险； |
|  | 社会团体、科研院校 | 为技援活动研究提供支持，对技术、机制、政策等提供建议和意见。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 技援项目实施机构 | 负责项目的具体研究，对政策标准及技术等提供专业性建议和意见。 | 需要在项目的研发中考虑各利益相关方的需求，并关注环境与社会的风险和影响。 |
|  | 公众 | 依法对违法行为进行舆论监督。 | 环境生态改善的受益人 |
|  | 新闻媒体 | 采取多种形式开展钢铁行业超低排放、减污降碳的宣传教育。 | 项目对其无显著负面影响。 |
|  | 弱势群体 | 企业职工 | 他们的参与和支持是这些研究类子项目能否顺利落实的基础。 | 可能由于技援活动研究成果的应用落地导致所在企业成本增加、合并或升级改造，由此影响职工的收入或者导致职工失业或转岗。 |
|  | 少数民族 | 他们的参与和支持是这些研究类子项目能否顺利落实的基础。 | 项目对其无显著负面影响。 |
| **技术援助类（III类）** |
|  | 利益相关方 | 项目办、技援项目实施机构等 | 对项目的重要性和影响力都较高 | 活动本身无显著负面环境影响，但需考虑由于人员聚集，可能会有新冠疫情传播风险，还需考虑相关人员的交通安全与健康风险。 |

## 附件2-1 利益相关方参与计划模板 （适用于含实体工程类活动）

**本模板使用说明**：本模板将指导子项目按世行环境社会标准10（ESS10）中规定及整个项目利益相关方参与框架制定子项目的利益相关方参与计划，并在子项目整个生命周期中开展利益相关方参与和信息公开工作。本模板适用于含实体投资类的子项目，例如示范项目和推广项目中涉及到实体投资类的活动。

1. **项目简介**

简要描述项目、项目阶段、目的，以及目前正在考虑哪些决策拟寻求公众意见。包括项目具体内容、项目地点和周边区域的地图，显示周边社区以及与敏感地点的距离，项目用地情况，项目的环境与社会风险敏感点等。

在评估阶段，大部分项目活动内容详细信息尚未确定。本模板将在子项目确定明确相关活动后，指导子项目制定利益相关者参与计划。该模板的总体目标是：

* 指导子项目实施机构总结已完成的涉及信息公开和公众参与的活动；
* 识别利益相关者及分析他们的利益；
* 提议可能的信息公开的方法；
* 建立外部沟通和抱怨申诉机制；
* 分配必要的资源实施利益相关者参与监测。
1. **利益相关者参与计划的目标**

在子项目层面，利益相关者参与的详细目标包括（但不限于）：

* 建立系统的利益相关者参与方法，以帮助子项目实施机构按照整个项目的利益相关方参与框架识别利益相关者，并与他们建立并保持建设性关系，特别是受项目影响的各方；
* 评估利益相关者对项目的关注程度和支持水平；
* 在整个子项目生命周期中，为解决受影响方或有发生的问题，提供有效和包容性沟通的手段；
* 使利益相关者能够获得适当的子项目信息，包括项目的目的、性质、规模和项目活动持续的时间，和任何潜在的与项目相关的影响和缓解计划；
* 为受影响的人和更广泛的社区提供机会就潜在的项目影响和缓解措施发表意见；
* 考虑社区在项目中的参与，尽可能减少对社区的影响，扩大社区在项目中的获益；
* 为受项目影响的各方提供可访问有包容性的申诉渠道，以及；
* 向社区提供反馈意见，说明解决社区不满的方式和理念。
1. **已实施利益相关方参与活动的简要总结**

如果子项目之前已经开展了信息披露和公众参与，按照表1提供格式总结已经开展的公众咨询和参与资料。

表1 已实施公众参与和咨询的总结模板

| **日期** | **参与人** | **方法** | **地点** | **目的** | **后续行动** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **利益相关者初步识别和分析**

按照整个项目利益相关者计划详细识别子项目利益相关方及其需求。确定将提供项目信息并进行磋商的主要利益相关方，包括以下个人、群体或社区：

* 受项目影响或可能受影响者（受项目影响各方）；
* 可能在项目中有利益者（其他利益各方）。
* 弱势群体

子项目将尤其关注受影响方中的弱势群体及其需求。表2提供了利益相关方识别表供参考。

表2 子项目利益相关方识别及其需求

| **类别** | **利益相关方** | **受项目的影响/对项目的影响力** |
| --- | --- | --- |
| 受项目影响各方 |  |  |
|  |  |
|  |  |
| 其他利益各方 |  |  |
|  |  |
|  |  |
| 弱势群体 |  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **利益相关者参与方案**

**5.1 利益相关方磋商计划的目的和时间**

利益相关者参与方案的目标是确保及时提供相关的和可理解的子项目信息，也为利益相关者创造一个他们可以表达观点的沟通机制，并让子项目实施机构对其意见进行考虑和反馈。

在子项目开始时，需制定公众咨询和参与计划；并在项目进程中，对该计划实施进行更新。表3提供了制定公众咨询和参与计划的模板。

表3 制定公众咨询和参与计划的模板

| **序号** | **日期** | **地点** | **主要活动** | **目标利益方** | **方法** | **责任机构** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |

**5.2拟议的信息披露策略**

按照项目利益相关方参与框架，子项目实施机构应当在适当的地点通过受影响方和其他利益相关者可以理解的语言，及时发布项目环境社会方面的相关信息（不管正面的还是负面的）。从而，利益相关者可以对项目设计和实施提供丰富的意见。

根据不同利益相关者，信息公开的方法也不同，主要包括：

* 报纸、海报、广播和电视；
* 受影响乡村信息公告栏；
* 手册、宣传册及海报等；
* 网站和社会媒体。

需将所有公开的信息都进行完善的记录。表4提供信息公开记录的模板。

表4 信息公开记录模板

| **公开的信息** | **地点** | **方法** | **目标利益相关方** | **责任机构** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**5.3拟议的磋商策略**

根据项目利益相关方参与框架，各子项目将简要描述将与每个利益相关方群体磋商的方法。使用的方法可能因目标受众而异，例如：

* 与利益相关方和相关组织进行访谈
* 问卷调查
* 公开会议、研讨会和/或特定主题的焦点小组讨论
* 其它传统的磋商和决策机制

表5 利益相关方磋商模板

| **项目阶段** | **磋商主题** | **采用方法** | **时间表：地点/日期** | **目标利益相关方** | **负责人** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 运营阶段 | 二噁英减排计划 | 研讨会 | XX会议室，XX年XX月XX日 XX点 | 项目实施机构、政府机构等 | 项目实施机构 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**5.4 拟议策略纳入脆弱群体的意见**

描述在磋商过程中如何征求脆弱群体的意见。将采取哪些措施来消除参与障碍？可能包括单独的磋商和申诉机制以及制定允许享受项目效益的措施等。

**5.5. 时间表**

提供有关项目阶段和重要决策时间表的信息。提供提出意见的截止日期。

**5.6 意见审核**

解释如何收集和审核意见（书面和口头意见），并承诺向利益相关方报告最终决定以及如何采纳意见的摘要。

**5.7 项目未来阶段**

解释随着项目进展将随时报告情况，包括报告项目的环境和社会绩效以及利益相关方磋商计划及申诉机制的实施。项目至少每年向利益相关方报告一次，但往往在特别活跃的时期，公众可能会受到更多影响，或在项目阶段发生变化时，往往会报告频繁（如在施工阶段每季度报告，然后在实施阶段每年度报告）。

1. **实施利益相关方参与活动的资源及机构职责**

按照项目利益相关参与计划及子项目环境和社会风险类别，各子项目实施机构将安排环境和社会专员负责制定利益相关者参与计划，并实施相应的活动；并保证足够的预算。

1. **抱怨申诉机制**

各子项目实施机构将按照项目利益相关者参与计划制定子项目详细的抱怨申诉机制，包括子项目层面的抱怨申诉机制及员工抱怨申诉机制。

1. **监测和报告**

各子项目实施机构将按照项目利益相关者参与计划制定子项目详细的监测和报告制度。包括：描述让项目利益相关方（包括受影响社区）或第三方监测者参与对项目影响和缓解计划进行监督的任何计划；描述利益相关方磋商活动的结果将如何、何时以及在何处反馈给受影响利益相关方以及更广泛的利益相关方群体。建议这些报告采用之前用于通告利益相关方的同样沟通途径。应始终提醒利益相关方项目申诉机制的可用性。

## 附件2-2 利益相关方参与计划模板 （适用于TA子项目）

**本模板使用说明**：本模板将指导子项目按世行环境社会标准10（ESS10）中规定及整个项目利益相关方参与框架制定子项目的利益相关方参与计划，并在子项目整个生命周期中开展利益相关方参与和信息公开工作。本模板适用于不涉及实体投资类的子项目，例如技术援助项目和推广项目中涉及到技术援助类的活动。如TA活动涉及SEP，可在工作方案里包含利益相关方参与的内容，无需单独制定SEP。其工作方案关于利益相关方参与的内容需包含（但不限于）以下要素：

* **利益相关者初步识别和分析。**根据项目活动特点，识别和分析项目的利益相关方，并阐明原由。
* **信息披露。**子项目需公开项目信息，让利益相关方了解项目的风险和影响，以及潜在机会。需向利益相关方提供以下信息：
* 项目的目的、性质和规模；
* 项目活动的持续时间；
* 项目对当地社区的潜在风险和影响、缓解这些风险和影响的建议、突出可能对弱势群体造成更坏影响的潜在风险和影响、描述避免和缓解风险与影响的不同措施；
* 拟定的利益相关方参与过程，突出利益相关方可参与的方式；
* 拟定公众磋商会面的时间和地点，以及会面的通知、总结以及报告的过程；
* 提出和解决申诉的流程和方式。
* **利益相关者参与方案。**设计利益相关者参与方案，确保及时提供相关的和可理解的子项目信息，也为利益相关者创造一个他们可以表达观点的沟通机制，并阐述利益相关者参与过程收集到的反馈是如何考虑到项目设计中的。
* **抱怨申诉机制。**各技援项目实施机构将按照项目利益相关者参与框架制定子项目详细的抱怨申诉机制，包括子项目层面的抱怨申诉机制及员工抱怨申诉机制。

## 附件3 子项目层面申诉机制模板

为了及时回应公众的询问和关切，子项目需根据项目特点，构建两个层级的申诉处理机制（GRM）：

1. 项目层面的社区申诉机制：即针对包括社区居民在内项目受影响人所设计的，在项目准备、建设和运营期接收各种可能的投诉、抱怨并及时处理和反馈的机制。
2. 劳动者层面的申诉机制：即针对项目工人，包括直接工人和合同工人，在项目建设期和运营期接收各种可能的投诉、抱怨并及时处理和反馈的机制。

**（1）社区申诉机制**

根据项目特点，与环境和社会风险有关的抱怨和关切可能来自于几个主要的风险点，具体包括：

* **社区健康与安全**
* 因环境影响（噪音与震动、扬尘、废气、废水、固废等）造成的社区扰动
* 社区安全影响
* 外来工人的影响

子项目将建立一个统一针对项目各类受影响人的外部申诉处理机制，收集和处理受影响人对于任何与项目相关的抱怨和关注。抱怨和关注的内容包括子项目的环境社会的影响及合规性、投资程序、环境和社会管理要求等，这些程序将同时向公众公开。

任何与项目直接相关的投诉或问题，社区居民都可以通过以下任何一种或三种渠道进行反映。

A. **政府部门**，包括市信访办、市/区生态环境局（针对环保方面的问题）、市/区能源局（针对节能减排等问题）、市/区住建委（针对项目用地方面的问题）等。申诉方式包括电话热线、网上平台、信访、接待日等形式。政府部门接收到跟项目有关的投诉之后，会反馈给项目实施机构。政府部门针对项目的申诉渠道见表1。

表1 政府部门针对项目的申诉渠道

| **No.** | **政府部门** | **投诉渠道** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 市/区信访办 | * 办公室接待：
	+ 时间（工作日具体时间段）
	+ 地点（申诉接待地点）
* 信函方式及具体操作流程
* 网上投诉及具体操作流程
* 电话热线
* 其他方式及具体操作流程
 |
| 2 | 市/区生态环境局 | * 办公室接待：
	+ 时间（工作日具体时间段）
	+ 地点（申诉接待地点）
* 信函方式及具体操作流程
* 网上投诉及具体操作流程
* 电话热线
* 其他方式及具体操作流程
 |
| 3 | 市/区规划与自然资源局 | * 办公室接待：
	+ 时间（工作日具体时间段）
	+ 地点（申诉接待地点）
* 信函方式及具体操作流程
* 网上投诉及具体操作流程
* 电话热线
* 其他方式及具体操作流程
 |
| 4 | 市/区住房和城乡建设委员会 | * 办公室接待：
	+ 时间（工作日具体时间段）
	+ 地点（申诉接待地点）
* 信函方式及具体操作流程
* 网上投诉及具体操作流程
* 电话热线
* 其他方式及具体操作流程
 |
| 5 | 市/区政府热线 | * 办公室接待：
	+ 时间（工作日具体时间段）
	+ 地点（申诉接待地点）
* 信函方式及具体操作流程
* 网上投诉及具体操作流程
* 电话热线
* 其他方式及具体操作流程
 |

B．**社区组织**，包括社区居委会、小区业主委员会、小区物业等。社区组织接收到跟项目有关的投诉之后，会反馈给项目实施机构和相关主管部门。

C．**项目实施机构**，针对整个项目，每个项目实施机构将设置专人专线负责申诉的收集与处理，并作为整个项目申诉机制的联络人，其他渠道反馈的相关信息都需要最终报告给这些联络人进行总的协调和处理。项目实施机构申诉联络人及热线 电话模板见表2。

表2 项目实施机构申诉联络人及热线电话

| **实施机构名称** | **申诉负责人** | **联系电话/微信** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

申诉机制将在各类政府部门、项目实施机构等官网上公布，公开程序，列明用户等待申诉认可、得到回应和解决的时间，并确保申诉程序、治理结构以及决策者的透明性；项目实施机构在子项目现场设置申诉联络员，实施申诉机制；社区居民可以用不同的方式提交申诉，包括亲自提交、使用手机、短信息、信件、电子邮件或通过网站提交；项目业主应收集汇总相关的投诉进行并记录形成日志，作为数据库来维护，所有的记录以及由此产生的决议将通过年度环境和社会监测机制保存并向世界银行报告。

**（2）针对劳动者的申诉机制安排**

子项目需针对员工建立或完善各自的内部申诉处理机制。子项目实施机构未来在完善职工管理程序的过程中将结合现有的机制完善员工申诉管理机制。任何与项目直接相关的投诉或问题，项目工人都可以通过以下任何一种或三种渠道进行反映。

1、**政府部门**，包括市信访办、市人社局等。申诉方式包括电话热线、网上平台、信访、等形式。政府部门接收到跟项目有关的投诉之后，会反馈给项目实施机构。政府部门针对项目的申诉渠道见表3。

表3 政府部门针对劳动者的申诉渠道

| **No.** | **政府部门** | **投诉渠道** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 市/区信访办 | * 办公室接待：
	+ 时间（工作日具体时间段）
	+ 地点（申诉接待地点）
* 信函方式及具体操作流程
* 网上投诉及具体操作流程
* 电话热线
* 其他方式及具体操作流程
 |
| 2 | 市/区人力资源和社会保障局 | * 窗口举报投诉：劳动者可前往用工所在地劳动保障监察机构服务窗口进行举报投诉，当面反映诉求
* 电话举报投诉：劳动者可直接拨打“12333”人社局服务热线
* 电脑端举报投诉及具体操作流程
* 手机端举报投诉及具体操作流程
* 其他方式及具体操作流程
 |

2、**社会团体**，包括市总工会、妇联、残联等。申诉方式包括电话热线、网上平台等形式。社会团体接收到跟项目有关的投诉后，会反馈给项目实施机构。社会团体针对劳动者的具体申诉渠道详见表4。

表4社会团体针对劳动者的申诉渠道

| **No.** | **政府部门** | **投诉渠道** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 市/区总工会 | * 网络投诉及具体操作流程
* 电话热线
* 其他方式及具体操作流程
 |
| 2 | 市/区妇联 | * 网络投诉及具体操作流程
* 热线电话
* 其他方式及具体操作流程
 |
| 3 | 市/区残联 | * 网络投诉及具体操作流程
* 热线电话
* 其他方式及具体操作流程
 |

3、**项目实施机构**，内部申诉机制按照各项目实施公司的具体要求和流程进行，比如通过人力资源部门、生产安全部门等进行反映。

申诉机制将在各类政府部门、项目实施机构等官网上公布，公开程序，列明用户等待申诉认可、得到回应和解决的时间，并确保申诉程序、治理结构以及决策者的透明性；项目工人可以用不同的方式提交申诉，包括亲自提交、使用手机、短信息、信件、电子邮件或通过网站提交。

1. http：//www.fecomee.org.cn/dtxx/cgzb/202104/t20210407\_827574.html [↑](#footnote-ref-2)
2. 第三方可能包括承包商、分包商、经纪人、代理人或中介机构。 [↑](#footnote-ref-3)
3. 主要供应商是指持续地为项目核心功能直接提供必要货物或原料地供应商。 [↑](#footnote-ref-4)