

# 世界银行贷款韶关市可持续土壤污染管理项目

Shaoguan Sustainable Soil Pollution Management Project

## 利益相关方参与框架

世界银行贷款韶关市可持续土壤污染管理项目办公室

2024年11月

# 执行概要

韶关市可持续土壤污染管理项目（以下简称“本项目”）由世界银行贷款支持，并确定将在韶关市乳源瑶族自治县、仁化县、南雄市、乐昌市实施。根据项目活动，项目投资活动类型被分为两类：（1）建设类项目：包括土壤重金属污染源削减、受污染耕地的土壤质量和污染管理、优先保护类耕地污染防治（地力提升）等活动。（2）技援类项目：集成监测数据绘制风险图、构建通量模型、加强机构能力建设和知识传播以及项目管理以及监测和评估，不涉及任何土建工程。

韶关市项目办设置在韶关市生态环境局，协调解决建设中的重大问题，指导和监督各项目实施机构负责各辖区范围的项目活动的实施。本项目的环境和社会准备总体上采用“框架+具体项目环境和社会评价”相结合的方法，在项目评估时，韶关市仅确定了第一批 3 个项目（包含乳源瑶族自治县桂头镇受污染耕地安全利用项目、乳源瑶族自治县桂头镇全域土地综合整治国家级试点项目（开发新增耕地）、乳源全县补充和新增土地地力提升项目）活动技术方案和位置，韶关市项目办已按照《环境和社会框架》（ESF）的环境与社会标准 10（ESS10）准备了第一批项目的利益相关方参与计划。

由于后续子项目规模和技术方案等活动细节尚未确定，韶关市项目办按照世行《环境和社会框架》（ESF）的环境与社会标准 10（ESS10）编制了本利益相关方参与框架（SEF），以指导项目后续活动准备并实施利益相关方参与计划。

鉴于两类不同投资活动在各自准备和实施过程中利益相关方参与的程序、实施主体、参与方式及关注点有明显的不同，本利益相关方参与框架以活动类型为主线分别制定了恰当的原则和程序来指导项目办及相关单位在相关阶段尽早识别和分析利益相关方，以及提供相关资源组织规划、实施和监测相关信息公开和利益相关方磋商活动，以期更好完善项目或活动的设计、实施过程及效果实现。本框架根据现有有限的项目信息对两类项目活动涉及利益相关方进行了初步识别。一旦有更详细的项目活动信息，将在项目实施过程中对利益相关方进行更详细的识别和分析。

在项目准备阶段，韶关市项目办与四个市/县项目办、各相关政府职能部门、实施机构等一起开展了前期的利益相关方参与和协商，包括信息披露、现场考察、研讨咨询等，对项目的具体内容、利益相关方的识别以及环境与社会风险的分析、管理程序等进行了有意义的讨论。

在对利益相关方进行初步识别和分析的基础上，本框架明确了在建设类项目实施的不同阶段（准备阶段、建设阶段、运营阶段）和技援类项目研究过程的不同阶段（即准备阶段、研究阶段和评审阶段），韶关市项目办与四个市/县项目办、各相关政府职能部门、实施机构等的职责，制定了相应的信息披露、利益相关方磋商策略，包括主要的内容和方法，并对本项目的外部沟通机制和监测机制提出了要求。

特别的，本框架针对两类项目分别提出了不同阶段开展利益相关方参与的要求：

建设类项目可能带来较高的环境与社会风险，应根据建设类项目的风险筛查，在准备阶段制定与其风险相称的利益相关方参与计划。本框架建设类项目，制定了一份利益相关方参与计划模板。建设类项目业主应在项目准备阶段制定利益相关方参与计划，以在项目实施周期内按照风险相称的方式开展和实施信息公开、利益相关方磋商及抱怨申诉处理等活动。

技援类项目研究本身虽然并不会带来比较高的环境与社会风险，但其研究成果应用实施可能会带来较高的环境与社会风险。因此，在准备阶段，首先在工作任务大纲中应明确利益相关方参与的要求；在研究启动前，需要提出详细可行的利益相关方参与安排（可作为工作方案的一部分），并在研究阶段实施各利益相关方的参与活动；在评审阶段，就研究成果广泛征求各利益相关方的意见，并对研究成果进行完善。

## 首字母缩写

E&S	环境与社会
EIA	环境影响评估
ESF	环境和社会框架
ESCP	环境与社会承诺计划
ESMF	环境和社会管理框架
EHSB	世界银行集团环境、健康和安全管理指南
ESS	环境与社会标准
GIIP	优质国际工业实践
GAP	性别行动计划
GRM	申诉机制
LMP	劳工管理程序
M&E	监测和评估
PIU	项目实施单位
PMO	项目管理办公室
PLG	项目领导小组
SA	社会审计
SEP	利益相关方参与计划
EMDP	少数民族发展计划
TA	技术援助
ToRs	工作任务大纲
USD	美元
WBG	世界银行集团

# 目 录

<b>1 项目简介</b> .....	<b>1</b>
1.1 项目内容 .....	1
1.2 机构设置 .....	8
1.3 本框架的目标 .....	11
<b>2 利益相关方分析</b> .....	<b>12</b>
2.1 利益相关方的识别 .....	12
2.1.1 建设类项目的利益相关方识别 .....	12
2.1.2 技援类项目的利益相关方识别 .....	18
2.2 利益相关方的参与需求分析 .....	21
2.2.1 建设类项目的利益相关方需求分析 .....	21
2.2.2 技援类项目的利益相关方需求分析 .....	25
<b>3 前期利益相关方参与活动的摘要</b> .....	<b>28</b>
3.1 已完成的利益相关方磋商活动 .....	28
3.2 已完成的信息披露活动 .....	29
<b>4 利益相关方参与策略与程序</b> .....	<b>34</b>
4.1 建设类项目 .....	34
4.1.1 程序 .....	34
4.1.2 机构：职责和资源 .....	34
4.1.3 信息披露的主要内容和方法 .....	35
4.1.4 利益相关方磋商的主要内容和方法 .....	37
4.1.5 针对少数民族及弱势群体的参与计划 .....	38
4.2 技援类项目 .....	39
4.2.1 程序 .....	39
4.2.2 机构：职责和资源 .....	39
4.2.3 信息披露的主要内容和方法 .....	40
4.2.4 利益相关方磋商的主要内容和方法 .....	41
4.2.5 少数民族及弱势群体的参与策略 .....	44
<b>5 外部沟通与申诉处理机制</b> .....	<b>46</b>
5.1 针对项目总体水平的申诉处理机制 .....	46

5.2 针对技援类项目的申诉处理机制 .....	50
<b>6 利益相关方参与的实施及监测 .....</b>	<b>52</b>
附件 1 典型建设类项目的受项目影响方的初步识别表 .....	54
附件 2 建设类项目利益相关者参与计划模板 .....	55
附件 3 技援类项目利益相关方参与的要求 .....	63

## 表目录

表 1-1 建设类项目活动类型 .....	1
表 1-2 技援类项目活动类型 .....	6
表 2-1 受项目影响方的识别与分析（示例） .....	14
表 2-2 项目管理机构具体识别和分析表（示例） .....	15
表 2-3 政府职能部门具体识别和分析表（示例） .....	16
表 2-4 基层组织、社会团体和机构识别与分析汇总表（示例） .....	17
表 2-5 少数民族及弱势群体的识别与分析汇总表（示例） .....	18
表 2-6 II 类技援项目涉及的利益相关方识别与分析（示例） .....	20
表 2-7 受项目影响方需求分析（示例） .....	22
表 2-8 其他利益相关方需求分析（示例） .....	23
表 2-9 少数民族及弱势群体的需求分析（示例） .....	25
表 2-10 技援类项目利益相关者参与需求分析（示例） .....	26
表 4-1 建设类项目信息披露的主要内容和计划安排 .....	36
表 4-2 信息公开记录模板 .....	37
表 4-3 建设类项目利益相关方参与磋商计划（示例） .....	38
表 4-4 建设类项目少数民族及弱势群体信息披露计划（示例） .....	39
表 4-5 技援类项目信息公开记录模板 .....	41
表 4-6 技援类项目利益相关方参与磋商计划的模板 .....	43
表 4-7 技援类项目利益相关方参与方式 .....	44
表 4-8 技援类项目公众参与记录模板 .....	44
表 6-1 利益相关者参与实施监测指示性指标 .....	52

## 图目录

图 1-1 社会管理组织框架 .....	10
图 3-1 项目信息公示图（可研单位） .....	30
图 3-2 项目信息公示图（环评单位） .....	31
图 3-3 项目社会稳定风险评估前公示（政府官网） .....	32
图 3-4 项目社会稳定风险评估前公示（社评单位企业官网） .....	33
图 5-1 项目级申诉处理机制 .....	47

# 1 项目简介

## 1.1 项目内容

韶关市可持续土壤污染管理项目（以下简称“本项目”）由世界银行贷款支持，并确定将在韶关市乳源瑶族自治县、仁化县、南雄市、乐昌市实施。根据项目活动，项目投资活动类型被分为两类：（1）建设类项目：涉及土壤重金属污染源削减和耕地污染管理；（2）技援类项目：集成监测数据绘制风险图、构建通量模型、管理措施、土壤碳信用方法和技术指南、加强机构能力建设和知识传播，以及项目管理以及监测和评估，不涉及任何土建工程。

表 1-1 建设类项目活动类型

序号	项目名称	实施机构	主要建设内容
1	<b>重金属污染源削减</b>		
1.1	<b>历史遗留污染的管理</b>		
1.1.1	乐昌市长来罗村硫铁矿矿山地质环境治理恢复工程（二期）	乐昌市自然资源局	核心矿湖治理面积 80 余亩，通过对场地积水进行工程止水帷幕、一体化污水处理、人工湿地建设，控制污染源，阻断已受污染的水体与外围水体、土壤的直接接触，同时对外排的地表水进行处理，达到一般农田灌溉水的水质标准，并通过种植湿地植物，增加区域绿化面积，一定程度上改善矿区水质，有效保护武江河水质用水安全及周边生产作物的质量安全。
1.1.2	仁化县丹霞街道中心村土壤污染调查与修复（鑫鑫科技）	仁化县自然资源局	1. 污染场地修复的技术方案。 2. II类固废区域管控项目，采用原址异位阻隔填埋，于场内修筑阻隔填埋池一个，最后对阻隔填埋区及II类固废原堆存场地实施覆土绿化，可彻底解决II类固废污染向外扩散隐患。 3. 废水治理，为安全处置施工期内产生的废水及现场受污染的地下水，拟配套建设废水处理系统一套，并配套建设防渗集水池、清水池。 4. 其它附属设施的建设，包括管控区域屏障、标语、警示牌等。 5. 一般区域整治，拟对场内一般区域实施场区整形，客土近 50cm 改良土。
1.1.3	乳城镇受污染耕地安全利用及污染源头整治项目	乳源自然资源局	1. 是对乳源丽华选矿厂地块污染状况采样调查及风险； 2. 是尾矿渣处置技术筛选及可行性分析；

序号	项目名称	实施机构	主要建设内容
	(乳源丽华选矿厂历史遗留固体废物整治项目)		3. 是采取因地制宜且有针对性的整治技术实现污染源的有效去除, 实现历史遗留固体废物去除, 降低污染风险。 4. 风险管控措施: 根据污染范围, 设立界桩, 提醒当地居民请勿靠近, 最大限度减小生命危险; 在场地路口 (或人员出现集中的区域) 设置警示牌, 防止人员误入。修筑雨水沟, 防治地表水向周围扩散。
1.1.4	乳城镇受污染耕地安全利用及污染源头整治项目 (乳源瑶族自治县乳城镇新兴村委木竹坝 (原金泽华公司) 地块整治项目)	乳源自然资源局	1. 对现场进行资料收集, 现场踏勘和现场采样分析, 对数据分析和评估, 形成初步调查报告; 2. 根据初步的调查报告, 如是污染地块, 制定详细的采样分析计划, 开展现场采样和实验检测, 通过对数据分析与评估, 形成详细调查报告编制; 3. 是根据详细调查报告结果, 编制风险评估报告, 采取因地制宜且有针对性的整治技术实现污染源的有效去除, 实现历史遗留固体废物去除, 降低污染风险; 4. 风险管控措施: 根据污染范围, 设立界桩, 提醒当地居民请勿靠近, 最大限度减小生命危险; 在场地路口 (或人员出现集中的区域) 设置警示牌, 防止人员误入。修筑雨水沟, 防止地表水向周围扩散。
1.1.5	乳城镇受污染耕地安全利用及污染源头整治项目 (乳源瑶族自治县生活垃圾卫生填埋治工程)	乳源住建局	1. 地下水污染防控: 采用 GCL 土工布-复合连续墙作为垂直防渗墙, 总长度 577m, 垂直防渗墙 4207 立方米; 2. 存量垃圾开挖筛分资源化利用: 开挖总垃圾量约为 36.0 万 t, 采用移动式资源化复筛分设备筛分垃圾, 轻质筛上物运至二期填埋场旁新建乳源瑶族自治县域垃圾焚烧处理设施建设项目以及韶关市粤丰发电厂进行焚烧资源化利用, 金属物质外售, 由资源回收企业上门回收; 砖石瓦块经检测合格后用于工程回填; 腐殖土经检测合格后用于工程回填以及园林绿化。资源化规模为 450 吨/日; 3. 垃圾及渗沥液处理配套设施及排水设施建设。
2	<b>现场耕地污染管理</b>		
2.1	<b>受污染耕地的土壤质量和污染管理</b>		
2.1.1	乳源瑶族自治县桂头镇全域土地综合整治国家级试点项目 (乳源瑶族自治县桂头镇受污染耕地安全利用项目)	乳源农业农村局	1. 开展项目实施区土壤-水稻重金属污染风险监测和风险评估, 开展受污染耕地农产品-土壤协同监测、灌溉水-底泥监测、农业投入品监测以及大气干湿沉降监测, 评估其风险, 按风险等级划分治理单元分类治理。 2. 开展桂头镇土壤污染综合防治示范工程建设, 落实安全利用措施。对桂头镇约 3000 亩安全利用类耕地水稻集中种植区实施分区分类科学治理 (安全利用措施: 低积累品种、调理钝化剂施用, 叶面阻隔,

序号	项目名称	实施机构	主要建设内容
			水分管理等)。实施5年。 3. 开展项目实施区受污染耕地安全利用第三方监理与第三方监测及效果评价。实施5年。
2.1.2	乳源瑶族自治县受污染耕地安全利用项目	乳源农业农村局	1. 开展全县(乳城镇、桂头镇以外)实施区土壤-水稻重金属污染风险监测和风险评估,开展受污染耕地农产品-土壤协同监测、灌溉水-底泥监测、农业投入品监测以及大气干湿沉降监测,评估其风险,按风险等级划分治理单元分类治理。 2. 开展土壤污染综合防治示范工程建设,落实安全利用措施。对全县约4500亩安全利用类耕地水稻集中种植区实施分区分类科学治理(安全利用措施:低积累品种、调理钝化剂施用,叶面阻隔,水分管理等)。实施3年。 3. 开展项目实施区受污染耕地安全利用第三方监理与第三方监测及效果评价。实施3年。
2.1.3	乳源瑶族自治县乳城镇受污染耕地安全利用及污染源头整治项目(受污染耕地安全利用)	乳源农业农村局	开展乳城镇土壤污染综合防治示范工程,①土壤-水稻重金属污染风险监测和风险评估,开展受污染耕地农产品-土壤协同监测、灌溉水-底泥监测、农业投入品监测以及大气干湿沉降监测,评估其风险,按风险等级划分治理单元分类治理。②开展土壤污染综合防治示范工程建设,落实安全利用措施。对乳城镇约550亩安全利用类耕地水稻集中种植区实施分区分类科学治理(安全利用措施:低积累品种、调理钝化剂施用,叶面阻隔,水分管理等)。实施3年。③开展项目实施区受污染耕地安全利用第三方监理与第三方监测及效果评价。实施3年。
2.1.4	仁化县丹霞街道、石塘镇耕地安全利用和生态修复治理项目	仁化县农业农村局	1. 开展土壤污染综合防治示范工程建设,落实安全利用及风险管控措施。对约5000亩农产品集中种植区实施分区分类科学治理,经费为2500万元。 2. 建设土壤污染风险评估体系及风险管控能力,开展项目区受污染耕地农产品-土壤协同监测,构建农产品及土壤污染协同监测数据库,连续实施3年,经费为69万元。 3. 在项目区开展有机肥、配方肥和土壤调理剂等肥料等措施增加土壤有机碳,能显著增强土壤有机碳的储存能力。1383元/亩,实施3年,经费为2074.7万元。 4. 开展项目实施区受污染耕地安全利用第三方监理与第三方监测及效果评价。 5. 在项目区石塘镇开展9000亩生态修复治理工程,包含:土地平整措施、灌排水工程措施、田间道路措施等。按亩均投资10000元实施。经费为9000万元。

序号	项目名称	实施机构	主要建设内容
2.1.5	南雄市高标准农田耕地地力提升项目（2025-2027年）（受污染耕地安全利用项目）	南雄市农业农村局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 监测与评估：对南雄市受污染耕地灌溉水、大气沉降、农业投入品，土壤-农产品协同，开展灌监测及评价。</li> <li>2. 对受污染耕地进行分类治理，以确保水稻（大约2000亩）、蔬菜等农产品（大约1000亩）达标率达到90%，降低土壤重金属生物有效性；并开展安全利用效果评估。</li> <li>3. 协同进行受污染耕地地力提升与固碳减排。</li> </ol>
2.1.6	乐昌黄圃镇农田土壤沙化治理项目	乐昌市农业农村局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因受上游湖南宜章来水影响，乐昌市黄圃镇泸溪河沿岸5个行政村约800多亩良田受损，对受损农田进行清理损毁土地表面的杂物，恢复土壤耕作层；清除耕地上覆盖的砂石，辖区内寻找土壤有机质含量较高、土壤较肥沃的泥土覆盖。</li> <li>2. 对受上游来水影响的800多亩农田开展防冲刷、修筑河堤措施建设。</li> <li>3. 7000亩二类地新设或修复灌溉水沟。</li> <li>4. 对黄圃镇3800亩、白石镇2000亩、庆云镇1200亩，共计7000亩地力水平较低的二类耕地开展安全利用与固碳地力提升。安全利用措施包括合理施肥、施用钝化调理剂等，同时加强农产品监测。通过土壤改良以提高土壤的生态功能和可持续利用能力，包括翻耕、松土、增施有机肥、土壤调理剂、合理轮作、合理灌溉等措施全面改善土壤的质量和环，提高土壤的生态功能和可持续利用能力。</li> </ol>
2.2	<b>补充和新增耕地地力提升</b>		
2.2.1	乳源瑶族自治县桂头镇全域土地综合整治国家级试点项目（开发新增耕地）	乳源自然资源局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 补充耕地，运用最新土地调查数据，将符合条件的地块改造为耕地，在七星墩村、红岭村、大坝村、凰村、小江村、松围村、杨溪村、东岸村开发补充耕地，开发补充耕地地块面积93.84公顷，预计新增耕地面积88.5000公顷，投资1156.76万元。</li> <li>2. 补充土壤固碳能力提升目标（补充耕地培肥及固碳措施）通过秸秆还田用作肥料、将秸秆中的碳储存在土壤中，减少二氧化碳的释放；合理施肥、有机肥替代施用、绿肥种植可以增加土壤中的有机质含量；作物轮作与间作和避免过度耕作减少耕作和连作的次数和深度对土壤的负面影响，提高土壤有机质含量和碳储存能力；采用种子层覆盖的技术，提高土壤的多样性，增加有机质，减少土壤的碳素损失；合理管理农田的灌溉系统，采取节水灌溉技术等可以减少水分蒸发和排泄，从而促进土壤水分和碳的保持等措施在全域范围内减少对土壤有机质的消耗，缓解气候变化，减少温室气体排放，改善土壤质量和结构，提高土壤肥力，提高农田的产量，</li> </ol>

序号	项目名称	实施机构	主要建设内容
			促进农业可持续性发展。
2.2.2	乳源全县补充和新增耕地地力提升项目	乳源自然资源局	<p>1. 通过最新年度变更调查地类及三调数据结合实地勘查筛选全县范围内园地、草地等非耕农用地，开展补充耕地4.3万亩。其中补充耕地潜力地块林地17678.12亩，占38%；草地9066.99亩，占21%；园地16334.88亩，占38%。选定补充耕地地块后划分单元进行土壤采样检测，根据检测结果提出地力提升增碳固碳方案。</p> <p>2. 地力提升增碳固碳方施工方案，购置一定量的有机肥、配方肥和土壤调理剂等肥料。通过秸秆还田、增施有机肥、种植绿肥、精准施肥等措施，提升土壤肥力。</p> <p>3. 配方施肥技术示范推广试验监测评价。为了检验检测土配方施肥的效果，在配方施肥技术推广示范区内选取部分示范区设置监测点进行监测，监测示范试验点作物产量及土壤肥力前后变化情况。对比分析项目建设前和建设后的耕地土壤肥力和质量变化情况。在作物收获后测定各试验小区作物产量，对比配方施肥的增产效果和经济效益，验证和完善肥料配方，优化施肥技术参数，使得配方施肥建议具有科学性与实效性。</p> <p>4. 为检测土壤培肥实施效果，在项目区选取监测点，监测地力培肥点的土壤肥力前后变化情况。对比分析项目建设前和建设后的耕地土壤肥力和质量变化情况。</p> <p>5. 通过新增耕地地力提升措施，生态建设，土壤固碳。</p>
2.2.3	南雄市全域土地综合整治（新增耕地的地力提升）	南雄市自然资源局	<p>补充耕地项目与耕地地力提升项目。对周边园地，林地，草地等其他农地外业调查、摸底。在珠玑镇等周边开发补充耕地，运用最新土地调查数据，将符合条件的地块改造为耕地，新建灌溉排水和生产道路，提高排水保证率、道路通达率和建设标准、耕地质量，对辖区内园地、林地、草地等农用地面积约11000亩进行提质改造。耕地质量提升、固碳减排：通过秸秆还田、合理施肥、有机肥替代施用、绿肥种植、作物轮作与间作等措施减少连作连种对土壤有机质的消耗，有利于土壤碳的固定。</p>
2.2.4	仁化县耕地恢复项目	仁化县自然资源局	<p>1. 在县域范围内筛选适合恢复为耕地的园地、林地等地块，整治恢复为耕地，种植粮棉糖油菜等符合耕地认定标准的作物。</p> <p>2. 地力提升增碳固碳方施工方案，购置一定量的有机肥、配方肥和土壤调理剂等肥料。通过秸秆还田、增施有机肥、种植绿肥、精准施肥等措施，提升土</p>

序号	项目名称	实施机构	主要建设内容
			壤肥力。
2.3	<b>土壤酸化退化耕地地力提升</b>		
2.3.1	乐昌市土壤酸化退化耕地治理项目	乐昌市农业农村局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建设8万亩酸化改良+安全利用示范区：①建设7.2万亩“微生物菌剂+改良剂”改酸技术示范区；②建设0.8万亩“水分管理+调理剂+叶面阻控剂”等农艺措施安全利用示范区。</li> <li>2. 建设2万亩“秸秆还田+改良剂”改酸技术示范区。</li> <li>3. 建设5万亩“绿肥还田+改良剂”改酸技术示范区。</li> <li>4. 监测评价项目区改良效果。</li> <li>5. 打造酸化土壤改良千亩示范样板。</li> <li>6. 开展田间试验，验证技术参数。</li> <li>7. 建设高标准农田2万亩，完善项目区内渠道灌排能力，提升田间道路通达度。</li> <li>8. 8000亩安全利用。</li> </ol>
2.3.2	南雄市高标准农田耕地地力提升项目（2025-2027年）（地力提升项目）	南雄市农业农村局	实施面积约4万亩，项目采用秸秆还田、增施有机肥等措施，综合提高耕地地力，通过大力推广地力提升的相关措施，将减少水稻种植过程中化肥、农药的投入量，实现节本增效、减量增收，提高了土地利用率和耕地质量，保障粮食生产增产增收，达到藏粮于地的效果；有助于降低对土壤的污染和农药残留，改善和提高耕地土壤的生产条件
2.3.3	南雄市高标准农田耕地地力提升项目（2025-2027年）（酸化耕地治理项目）	南雄市农业农村局	实施面积约1.8万亩。项目主要针对农作物种植区土壤严重酸化的问题，拟集成并推广应用基于碱性改良剂快速降酸、有机物料持久阻酸、配方施肥源头控酸的酸化土壤改良培肥综合技术模式，推动耕地有效治理。

表 1-2 技援类项目活动类型

序号	类别	主要活动内容	技援类型
1	基于通量管理的模型构建及风险图绘制		
1.1	县内项目区外农田土壤、农产品联合基线监测及年度监测（指没有纳入项目活动的安全利用耕地，以评价通量管理效果；第一年和最后一年；项目区内的监测可以结合项目2、3）	150亩密度监测布点，每年一次，监测土壤pH、Cd、Cr、As、Hg、Pb总量和有效态镉含量（DTPA浸提法）、有机质含量，稻米（糙米）重金属镉、无机砷、铅、铬、汞含量	II
1.2	基于通量管理模型	农田土壤重金属大气沉降输入、灌溉水输入、农业	II

序号	类别	主要活动内容	技援类型
	需要的相关监测	投入品输入以及农作物收获输出、地表径流输出和地下渗漏输入等进行监测；开始年和结束年各一次	
1.3	4个县风险等级评估及划分和风险地图绘制及年度更新	根据项目区内外土壤农作物重金属联合监测结果对风险进行可视化，评估和分级并划分相关治理单位。根据年度监测数据进行地图更新。	II
1.4	4个县农田重金属净输入通量模型的构建与使用	对监测数据进行收集整理和分析；建立农田土壤重金属输入模型，并基于数据对模型进行校正，并验证相关模型的可靠性和有效性。根据模型，结合风险地图划定重点管控区域和重点管控源，并推荐项目实施区内相关农业投入品重金属限量标准等	II
2	基于通量管理的技术指南草案编制	编制韶关市可持续土壤污染管理技术指南	II
3	农田碳汇方法学建立和试运行	建立韶关农田土壤碳汇核算的方法，并对项目区农田土壤实施前后碳汇进行核算	II
4	在产企业减排激励	支持达标但通量贡献仍然显著的企业实施污染源控制、源头减排等相关活动（自愿参与）	III
5	项目受益人口培训	相关项目区农户、农业合作社以及龙头企业人员培训；政府部门通量管理培训（全市范围内除了项目县外的其他受益人培训）	III
6	机构协调能力建设	多部门协调机制建设及能力加强	III
7	招标采购代理	仁化、乐昌、乳源、南雄4个县各选取一个招标代理，完成项目实施期间4个县所有项目的招标工作。	III
8	项目实施手册的编制	研究并确定项目目标及考核指标，编制总体项目的监测方案，编写项目的实施手册包括子项目3活动的监测方案，以及具体实施安排、程序要求等文件，并组织专家评审	III
9	项目实施阶段2批活动的可研，环评社评的编制工作	市统筹对第二批启动项目进行可研，环评和社评的编制工作（具体活动的基线调查以及数据准备由所在县完成）	III
10	子项目2和3获得的技术支撑	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协助项目办开展子项目2下各个具体活动工作大纲及其技术规格书的准备。</li> <li>2. 支持项目办对子项目2全过程的监督和管理，提供专业的技术服务和技术咨询，解决出现的技术问题，确保项目实施过程符合项目的设计目标和要求。</li> <li>3. 支持项目办监督第三方监理（措施实施落地监理）和第三方实施效果评估单位的工作，审核相关采样数据质量，并给项目办提供反馈。</li> <li>4. 支持项目办对子项目3实施过程管理，对实施过程中出现的问题进行技术指导、研讨，进行纠偏，确保项目实施过程符合技术方案要求。</li> <li>5. 对子项目3实施方的年度进展情况进行技术审</li> </ol>	III

序号	类别	主要活动内容	技援类型
		核，分析实施效果提出下一步改进措施。 6. 支持项目办监督第三方监理(措施实施落地监理)和第三方实施效果评估单位的工作，审核相关采样数据质量，并给项目办提供反馈。	
11	各县市半年度报告，中期报告编制	4个县市区和韶关市本级共计5个，每半年各一份报告，中期各一份报告	III
12	各活动完工报告，总体项目完工报告编制	预计13个子活动完工报告，以及4个县项目总体完工报告	III
13	采购财务专业人员和环境/社会风险管理专业人员	4个县按每个县聘任1名专业采购人员和1名专业财务人员，年费用按12万计算，6年72万元。	III
14	组织培训，国内外交流，项目进展审核会等	项目办成员的培训、国内外交流，对项目重点以及重要方案的专家审核	III
15	项目成果知识分享	成果总结、宣传资料和视频资料制作、经验分享	III
16	市县项目办运行增量费用	办公场所租金(4000元/月)办公场所水电物业管理等(按1000元/月)、公务用车租金(租用1辆办公用车，月租金4250元、油费1000元)、日常办公经费(按照日常6人办公，参照县里公职人员每人年度公用经费额度5000元计算，总计30000元)。服务期限到项目完成，约6年，总计99万元/县。	III

## 1.2 机构设置

为确保项目社会影响和风险得到恰当管理，项目社会管理的机构包括：

### 1、项目领导小组

由韶关市发改局、农业农村局、生态环境局、自然资源局、财政局等5个部门组成。主要协调解决项目建设中的重大问题，负责整个项目的规划、指导、协调、实施和监督管理，包括招标、采购及实施管理等。

### 2、韶关市项目办

韶关市项目办设在韶关市生态环境局，主要协调解决项目实施的具体工作。包括指导、监督子项目实施单位按照本框架要求开展子项目的相关环境和社会管理工作。

### 3、市/县项目办

市/县项目办设在韶关市生态环境局乳源分局、南雄分局、乐昌分局、仁化分局，为各子项目的实施提供指导协调和组织。主要负责组织和协调县内各职能部门支持和参与项目建设。

#### **4、项目实施机构**

各子项目实施机构主要为自然资源局、农业农村局和住建局，负责各子项目活动的建设。子项目实施机构将在县项目办的领导下，按照中国及世行相关程序开展工程及设备的招标、采购、建设及提款报账，包括环境和社会影响的评价、实施、监测、评价和报告。

根据可研实施安排，项目活动的实施机构具体如下：

- 各市县自然资源局负责实施历史遗留污染的管理、补充和新增耕地地力提升项目活动；
- 各市县农业农村局负责实施受污染耕地安全利用和耕地分类管理、土壤酸化退化耕地地力提升；
- 乳源瑶族自治县住房和城乡建设局负责实施生活垃圾填埋场整治项目。

#### **5、环境和社会专家顾问**

协助韶关市项目办编制符合世界银行和国内法律法规要求的环境和社会管理文件，协助市项目办开展项目环境和社会影响风险减缓措施实施及管理。

#### **6、环境和社会外部监测评估机构**

接受韶关市项目办委托，按照世行批准的环境和社会管理文件的要求，监测和评估子项目环境和社会文件的准备。按照环境和社会承诺计划（ESCP）的要求，监督本项目环境和社会承诺执行，定期向韶关市项目办提交环境管理外部监测报告。

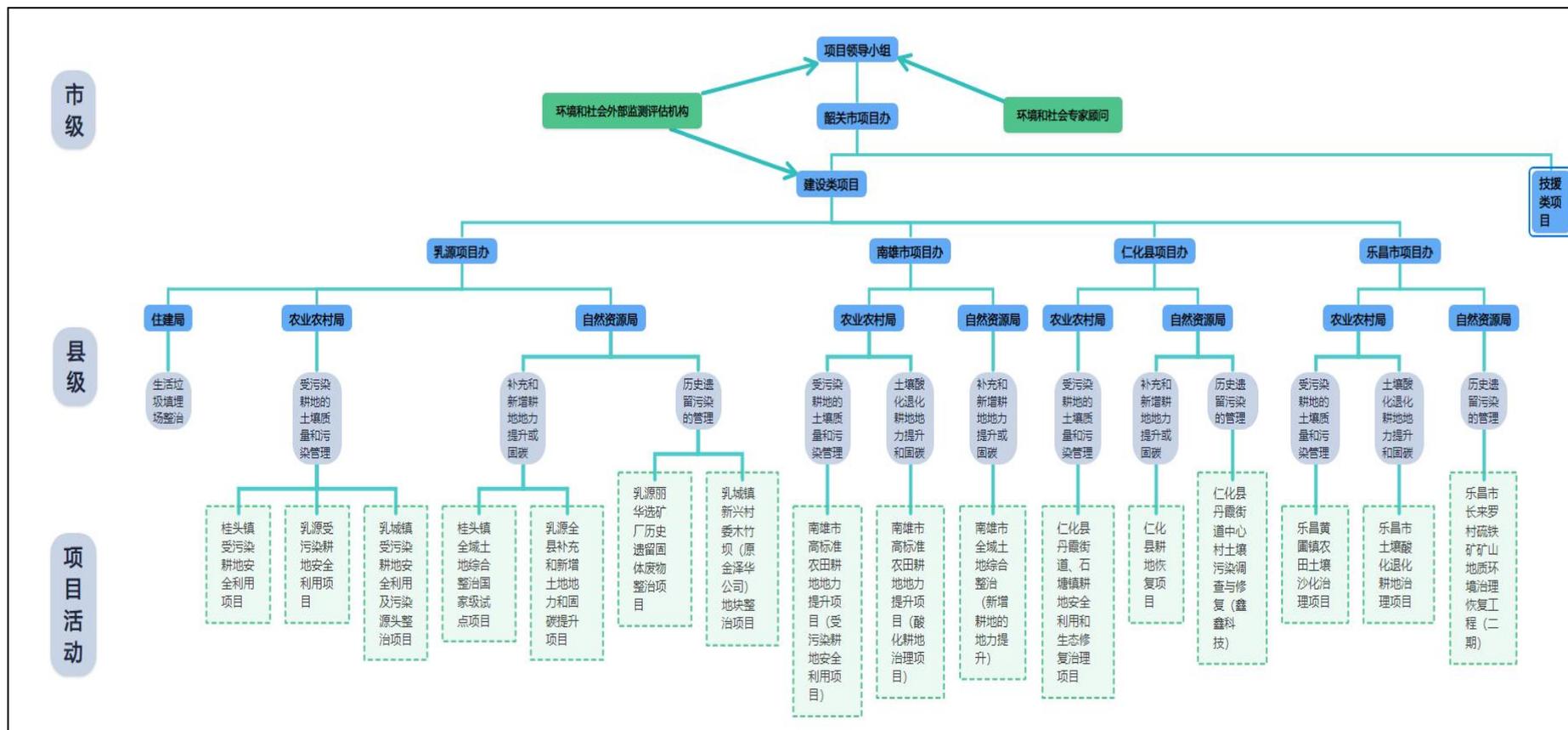


图 1-1 社会管理组织框架

### 1.3 本框架的目标

本框架适用于项目评估前经世行和韶关市项目办确认的本项目将支持的所有项目和活动。根据世行环境与社会框架（ESF）及 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。设计和实施有效的利益相关方参与过程对管理建设类项目和技援类项目的环境与社会风险至关重要。

本利益相关方参与框架的主要目标包括：

- 基于现有信息，初步识别分析利益相关方，分别为建设类项目和技援类活动规划和建立后续利益相关方参与的系统程序提供指导；
- 明确建设类项目和技援类活动后续批次项目或活动在准备和实施期间进行有效利益相关方参与的原则、程序、不同主体间协作识别利益相关方和规划信息公开和参与的过程，待项目位置或活动内容确定后实施；
- 明确韶关市项目办、四个市/县项目办、各实施机构等主体针对各自负责的不同类型项目或活动开展全过程利益相关方参与的职责、策略和方法；
- 结合不同机构现有做法，建立和完善有效的外部沟通机制，并对未来承担各类相关项目活动的实施机构/研究机构明确建立申诉处理机制和监测机制的要求，包括各类不同类型劳动者申诉处理机制的安排。

## 2 利益相关方分析

### 2.1 利益相关方的识别

根据世行环境与社会标准 10（ESS10）及项目的特点，本项目利益相关方包括三类：受影响方、其他利益相关方以及弱势群体。其中：

**1、受项目影响方：**为受项目影响或可能受项目影响的个人或群体，这部分群体包括直接受影响人或间接影响人。

**2、其他利益相关方：**为可能与项目有利益关系的个人、群体或机构。

**3、少数民族及弱势群体：**指更易受到项目的不利影响和/或在获取项目效益能力方面受到更多限制的个人或团体，这些个人或团体可能因为自身特定的因素也更有可能会无法全面参与磋商或被排除在主流磋商程序之外，因此可能需要对他们采取专门的措施和/或协助。

#### 2.1.1 建设类项目的利益相关方识别

由于本框架编制时，本项目仍处于准备阶段，除了第一批子项目之外，其余建设类项目的具体内容、技术方案、具体选址等尚未确定。因此，本阶段仅参考现有已明确相关信息活动的项目，进行初步的利益相关方识别和参与需求分析。待后续项目活动的内容、技术方案、选址明确后，各子项目将根据项目批次准备利益相关方参与计划，对不同活动涉及的各类利益相关方进行更准确和详细的识别与分析。

##### 1、受项目影响方

鉴于后续不同批次子项目的准备会涉及多个市县的项目活动，不同子项目的建设和运营有关的环境和社会影响的类型和程度也有所不同，为便于区分，建设类项目的受项目影响方识别和分析可以按照不同设施或活动分类进行，其中不同县（市）同一类活动的受影响方有共性之处可以综合分析。

结合第一批次项目内容，根据项目活动现有的信息，初步分析不同类型活动中最典型的受项目影响方主要包括，但不限于：

(1) **项目区或周边村委会/村民。**主要为土壤污染综合治理、补充耕地及地力提升活动范围内或周边可能受影响的村委会及村民，以及运输尾矿及现有垃圾填埋场中开挖的垃圾时沿线的村委及村民等。

(2) **受土地利用类型转变影响的村集体及农户。**项目土地整治活动中可能发生土地利用类型转变，对部分村集体及农户的利益产生影响。

(3) **征地受影响群众。**项目因修建部分灌溉水沟或其它小型农田水利基础设施，可能会占用少量土地，导致部分农户受影响。

(4) **项目劳动者。**主要项目建设期间的直接工人和合同工人<sup>1</sup>。这些工人主要从事土壤污染综合治理、历史污染场地修复、补充和新增土地地力提升项目等工作。

附件 1 对典型建设类项目可能有关的受影响方进行了初步识别。在后续批次项目活动准备前，还需要对受影响方受项目的环境和社会风险和影响以及对项目的影响力进行细致识别、调查和分析。

表 2-1 以本项目下典型的土壤污染综合治理活动为例，对相关受影响方受项目的影响以及对项目的影响力进行示例分析，供后续批次项目准备过程中参考。

---

<sup>1</sup> 根据世行 ESS2 标准，项目的劳动者被分四大类型，包括：

(1) 直接工人：借款人（包括项目办和项目实施机构）直接雇用专门从事项目或活动的相关工作人员，主要为实施机构的管理人员；

(2) 合同工人：指第三方雇用从事与项目核心功能相关工作的人员，主要包括承包商工人提供第三方外包服务的公司聘请的相关工人；

(3) 主要供应商工人：由供应商雇用的工人，他们持续地直接向项目提供对项目核心功能至关重要的货物或材料。经社会影响评价，本项目不涉及；

(4) 社区工人：指受雇于相关社区参与项目相关活动并提供劳动的人员。经社会影响评价，本项目不涉及。

表 2-1 受项目影响方的识别与分析（示例）

受项目影响各方		受项目的影响	对项目的影响力
项目区或周边村委会 /村民		<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 项目实施期间产生的扬尘、噪声及垃圾、污泥的临时堆放产生的环境污染问题；</li> <li>✧ 项目活动对项目区或周边区域社会活动的带来不利影响，给当地居民的日常出行和生产生活造成短期内的负面影响。</li> <li>✧ 尾矿及垃圾填埋场中的垃圾运输过程中固废撒漏、粉尘等问题对沿线居民的生活环境产生负面影响。</li> </ul>	项目区及周边村民的态度和行为直接影响着项目的进展，项目区农户的支持是整个项目建设顺利进行的基础。
受土地利用类型转变影响的村集体及农户		<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 项目土地利用类型转变（如园地和林地等复垦为耕地）对土地使用、农艺措施等方面产生影响，进一步有可能短期内影响部分农民的收入；</li> <li>✧ 土地利用转型的相关补偿方案（如青苗及地面附属物）是否合理。</li> </ul>	受土地利用类型转变影响的村集体及农户是受项目实施影响程度最大的群体。他们的参与意愿和支持是确保项目顺利实施的关键。
征地受影响群众		<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 因项目建设而失去土地，可能伴随土地收入受一定程度的减少。</li> </ul>	项目选址及补偿安置方案应充分征询被征地群众的意见，是确保项目顺利实施的重要组成部分。
项目劳动者	直接工人	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责日常管理的实施机构人员</li> <li>✧ 可能受职业健康安全（包括传染病传播等）、道路交通安全等意外伤害。</li> </ul>	负责日常管理的实施机构人员主要负责项目建设期间的管理职责，是确保项目有序开展工作的重要角色。
	合同工人	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责受污染耕地安全利用、土壤耕地监测的承包商工人</li> <li>✧ 雇佣条款、工时、工资和福利待遇与法规政策的要求不一致；</li> <li>✧ 职业健康安全：施撒肥料时潜在的化学品伤害、粉尘危害、交通运输安全、施工机械伤害、户外高温作业等。</li> </ul>	承包商合同工人是确保整个项目正常建设的基础，只要其合法权益和劳工安全，才能确保项目按时保质地完成。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>补充及新增土地地力和固碳提升等活动的承包商工人</li> </ul>	

## 2、其他利益相关方

其他利益相关方主要为可能与项目有利益关系的个人、群体或机构。主要包括：（1）项目管理机构；（2）政府职能部门；（3）基层组织、社会团体和机构。

### （1）项目管理机构

- 项目领导小组；
- 韶关市项目办；
- 乳源瑶族自治县项目办；
- 项目实施机构。

表 2-2 项目管理机构具体识别和分析表（示例）

项目管理机构	对项目的影响力
项目领导小组	◇ 从市级层面统筹推进项目实施，协同做好相关政策研究、制定和落实，指导项目活动开展，并加强与国家有关部门的政策衔接等。
韶关市项目办	◇ 负责整体项目的管理和监管，促进社评、环评和可研等各单位间和市级相关政府部门间的协调； ◇ 为本市县的项目实施进行统筹决策，协调各相关政府部门，进行机构的整合，负责项目资金安排等； ◇ 提供相关环境社会方面培训，向世行和项目领导小组报告进展和项目环境和社会绩效情况，协调安排利益相关方参与的费用。
市/县项目办	◇ 负责推进各市/县范围内子项目的准备和实施，并进行指导和监管； ◇ 协调设置相关机构和安排预算实施环境和社会措施，协调安排信息公示、公众咨询和申诉处理。
项目实施机构	◇ 负责已确定的第一批子项目的建设； ◇ 在项目实施中落实环境和社会要求，管理合同工人绩效； ◇ 协调落实ESCP和环境社会管理的措施和行动。

### （2）政府职能部门

与本项目相关职能部门主要包括：发改局、农业农村局、自然资源局、生态环境局、财政局、卫生健康局、应急管理局、人力资源和社会保障局、统战部（民宗局）、信访局等关键部门。

表 2-3 政府职能部门具体识别和分析表（示例）

政府相关职能部门	对项目的影响力
发改局	◇ 负责项目的立项和审批
财政局	◇ 负责项目转贷相关事宜
生态环境局	◇ 指导编制建设项目环境影响评价文件； ◇ 指导项目方开展相关项目环境影响后评价工作。
农业农村局	◇ 促进农用地的合理利用和优化配置，为项目实施提供有力的支撑和保障。
自然资源局	◇ 负责管理和监督土地整理活动，确保活动符合法律法规和政策要求。 ◇ 科学指导可持续土壤污染管理活动，确保土地资源的合理开发和利用。
卫生健康局	◇ 开展重点职业病监测、专项调查、职业健康风险评估和职业人群健康管理工作； ◇ 指导职业健康检查、职业病诊断与鉴定技术支撑体系建设和职业危害申报工作； ◇ 组织开展职业病危害治理，协调开展职业病防治工作； ◇ 相关设施职业健康管理进行监管。
应急管理局	◇ 依职责监管的法定行业项目安全生产许可的审批和监督。
人力资源和社会保障局	◇ 按照国家要求拟订职工工作时间、休息休假和假期制度； ◇ 拟订消除非法使用童工政策和女工、未成年工的特殊劳动保护政策； ◇ 协调劳动者维权工作，依法查处重大案件； ◇ 指导用人单位与公益性岗位人员依法签订劳动合同或用工协议、劳务协议等，及时落实岗位补贴和社会保险补贴； ◇ 劳动者工作条件和劳动法落实情况监督。
统战部 (民宗局)	◇ 贯彻执行国家有关民族、宗教工作的方针、政策，开展民族政策、法规的宣传教育，协调处理民族关系中的重大事宜。 ◇ 保障少数民族基本权益，协助拟订少数民族地区改革开放、经济发展规划。
信访局	◇ 通过受理登记和处理涉及本项目的信访案件，可以及时发现和解决项目管理中存在的问题和不足； ◇ 传递村民针对项目实施诉求和建议，从而保障项目的顺利实施和群众的合法权益。 ◇ 发挥监督职能、传导信访压力、推动项目方案调整与改进，促进项目管理的规范化、提升项目形象与公信力。

### (3) 基层组织、社会团体和机构

本项目第一批活动涉及的基层组织、社会团体和机构具有很强的共性，在此综合进行分析。与项目相关的基层组织、社会团体和机构包括：

- 基层组织：镇政府/街道办、村委会/居委会；
- 农业合作社；
- 社会团体：包括妇联、工会等慈善机构/非营利组织；
- 社评、环评、可研及外部监测机构等机构；

- 潜在承包商；
- 周边企业；
- 地方媒体等。

表 2-4 基层组织、社会团体和机构识别与分析汇总表（示例）

其他利益相关方		对项目的影响力
镇政府/街道办		◇ 开展针对各村委等的信息披露和利益相关方参与活动，了解当地村民对项目建设过程中的环境与社会风险和问题的诉求和建议，并及时解决和反馈相关诉求。
村委会/居委会		◇ 协调、解决社区关系，处理村民投诉等。
农业合作社		◇ 加强农村土地资源整合，提高农业生产效率，组织及动员农户参与项目实施，促进项目顺利推进。
社会团体	妇联	◇ 保障当地妇女及儿童权益
	工会	◇ 代表和维护当地劳动者的合法权益，开展帮扶和救助有困难的劳动者等工作。
项目建设潜在承包商		◇ 负责项目的建设； ◇ 落实ESCP和承包商环境和社会管理计划中相关措施； ◇ 按照项目实施机构的要求落实劳工管理以及职业健康与安全等方面的政策制度； ◇ 处理建设期周边社区的投诉。
环评、社评、可研及外部监测机构		◇ 按照ESF的要求，制定恰当的环境和社会措施和行动； ◇ 按照ESF的要求、项目活动及环境和社会风险和影响制定恰当的程序落实相关环境和社会标准； ◇ 在项目办协助下，组织和实施利益相关方参与，并将结果反馈其他相关部门。
周边企业		◇ 周边企业遗留的历史污染情况，以及企业现有生产活动对土壤可能产生的污染。
地方媒体		◇ 通过政策宣传等为项目的建设提供支持

### (3) 少数民族及弱势群体

弱势群体指更易受到项目的不利影响或在获取项目效益能力方面受到更多限制的个人或团体。这些个人或团体可能因为自身特定的因素无法全面参与磋商或被排除在主流磋商程序之外，因此可能需要对他们采取专门的措施或协助。

除少数民族外，本项目弱势群体主要包括项目实施范围内涉及的低收入人群、老年人和残疾人等，不能有效参与项目的建设，他们对项目的影响力较小，他们的理解和支持是对项目最大的帮助。

根据社会影响评价调查及咨询，项目区各村委会均建立微信（APP）来传输和发布信息，但老年人可能较少智能手机，而无法及时获取项目信息。表 2-5 为示例性分析，供参考。

表 2-5 少数民族及弱势群体的识别与分析汇总表（示例）

群体分类	脆弱性分析	受项目的影响	对项目的影响力
少数民族	项目建设与少数民族传统文化观念的冲突，导致文化认同受损。	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分少数民族地区具有独特的传统文化观念，项目建设过程中，这种观念可能会与项目需求产生冲突，导致工程进度受阻。</li> <li>项目建设可能改变原有土地类型，影响少数民族的文化认同。</li> </ul>	项目实施范围内属于少数民族聚集区，少数民族群体是确保项目顺利实施的关键。
弱势群体	低收入人群	项目实施可能会对低收入人群的农业生产活动产生影响，导致在有限的营生手段中获得更少的收入。	对项目影响力较小
	老年人	文化水平相对较低、信息获取能力受限，难以及时、准确地获取项目建设的相关信息，导致无法充分表达自己的意见和需求。	对项目影响力较小
	残疾人	社会参与能力较为脆弱，可能无法及时参与项目信息的获取。	项目实施期间，针对残疾人开展相关信息披露措施和参与计划，提升残疾人参与项目和信息获取的能力。

## 2.1.2 技援类项目的利益相关方识别

由于本框架编制时，各技援项目的具体内容、实施主体、方式等细节尚未确定。因此，本阶段仅参考现有项目活动的有限信息，进行初步的利益相关方识别和分析。一旦后续项目活动的具体内容等细节明确，将对各利益相关方进行更准确和详细的识别，并结合本框架中制定的程序和识别出的切入点，计划和实施恰当的利益相关方参与的安排。

### 1、II 类技援类项目的利益相关方识别

II 类技援类项目主要包括集成监测数据绘制风险图、构建通量模型，制定基于通量的土壤污染管理技术指南、耕地土壤安全利用与固碳同步技术指南，及开发产生土壤碳信用额的能力和办法，此类活动本身不涉及实体工程。

#### (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：一是技援类项目研究本身带来的影响；二是应用技援类项目研究成果等下游活动可能带来的影响，这也是技术援助活动实施过程中需关注的重点之一。简要分析如下：

- **技援类活动研究本身的影响：**这些研究活动本身不涉及建设类项目，本身的环境与社会风险较小。部分技援项目活动的采纳主要涉及土壤监测技术人员，

其从事的活动包括土壤年度通量监测，包括灌溉水及底泥，农业投入品，大气沉降及各类监测等工作，此类工人的劳动权益以及职业健康安全可能受到活动开展产生一定影响。此外，实施机构管理人员和研究人员可能面临工作期间的差旅安全与健康风险、交通事故、感染当地/季节性传染病以及能否按法规要求足额支付差旅补助等风险。实施技援活动本身最重要的受项目影响方为技援活动承担单位相关工作人员（“合同工人”）。

● **应用技援类项目研究成果等下游活动可能的影响：**其中，II 类技援类项目只要这些研究一旦得以采纳和实施，则可能会引发下游的活动，从而产生土地利用类型转变、社区健康安全、邻避效应等风险和影响，并且可能导致当地农户因土壤管理措施的改变使其在土地使用和农艺措施等方面产生不良影响。

由此，受项目影响的利益相关方主要包括（但不限于）：

● **项目区农户：**部分技援活动的采纳需要涉及农艺管理和土壤修复措施等农田管理活动，可能会影响项目区农户原有的日常农业活动，增加其农业生产成本，甚至有可能间接影响其农业收入。

● **项目周边居民：**活动期间产生的噪音、固废及临时设备的堆放可能会对项目区及周边居民的日常出行和生产生活造成短期内的负面影响。

## （2）其他利益相关方

与技援活动相关的其他利益相关方主要包括，但不限于：

- 项目领导小组；
- 韶关市项目办；
- 市/县项目办；
- 政府相关职能部门：包括发改局、农业农村局、自然资源局、生态环境局、财政局、卫生健康局、应急管理局、人力资源和社会保障局、统战部（民宗局）、信访局等关键部门；
- 技援项目研究机构；
- 街道办事处/乡镇政府以及居委会/村委会；
- 农业合作社；
- 社会团体：包括行业协会、妇联、工会等慈善机构/非营利组织；
- 社评、环评、可研及外部监测机构等机构；
- 潜在承包商；
- 地方媒体等。

对 II 类技援项目其他利益相关方的识别与分析可参考表 2-6 的模式进行。

表 2-6 II 类技援项目涉及的利益相关方识别与分析（示例）

利益相关方	受项目的影响	对项目的影响力	
受项目影响方	<b>技援类项目活动本身的影响</b>		
	管理人员、研究人员和技术服务人员	可能会面临职业健康和安全管理方面的影响	对项目的研究工作起着关键的作用
	<b>技援类项目成果采纳的下游活动影响</b>		
	项目区农户	影响日常农业活动和收入	对项目顺利实施起着关键的作用
项目周边居民	可能受项目活动对日常出行和生产生活的短期影响	对项目影响力比较小	
其他利益相关方	项目领导小组	主要为声誉影响	协调各项目办、各政府部门进行技援类项目活动的设计。
	韶关市项目办	主要为声誉影响	负责技援类项目的统筹实施
	地方相关政府部门	主要为声誉影响	负责为技援类项目的相关研究提供协调和支持。
	技援项目研究机构	需要按照世行 ESF 要求，在项目的研发中考虑各利益相关方的需求，分析项目的环境与社会的风险和影响，并反映到研究成果中。	负责政策技援活动的具体实施，对技术、路线、机制、政策等提供专业性建议和意见。
	街道办事处/乡镇政府以及居委会/村委会	可能因项目实施导致群众信访、申诉而增加基层管理工作量。	可为技援活动研究提供建议和意见
	农业合作社	无显著负面影响	为技援活动研究提供支持，提供独立监测服务，对技术、路线、机制、政策等提供建议和意见。
	社会团体（行业协会、妇联、工会等）		
	潜在承包商		
地方媒体		通过开展相关宣传教育，对项目的研究工作和落地提供支持。	

### （3）少数民族弱势群体

根据初步识别，本项目潜在的弱势群体主要包括（但不限于）技援类项目研究涉及下游活动影响涉及的少数民族、低收入人群、老年人和残疾人等。他们往往处于较为弱势的地位，收入低，或是劳动权益以及劳动安全没有得到有效保障，职业技能有限，生计来源单一，信息渠道有限，很有可能在技援类项目研究过程中被排除在外。因此，他们可能遭受不成比例的潜在的下游风险和影响。在分析过程中，需要重点考虑其脆弱性特征。对 II 类技援类项目弱势群体识别与分析可参考表 2-5 的分析方式。

### 2、III 类技援类项目的利益相关方识别

III 类技援类项目主要包括加强人员和机构能力的活动，包括交流与培训、研讨会、报告出版和宣传等。涉及的利益相关方主要包括各级项目办、各类实施机构等，他们对项目的重要性和影响力都较高。

## 2.2 利益相关方的参与需求分析

识别各利益相关方之后，还应通过焦点小组座谈（FGD）、关键信息人访谈（KII）以及问卷调查等方法对不同利益相关方进行社会影响调查，识别不同利益相关方对本项目的需求，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，为在项目实施过程中进行充分的信息披露并开展有意义的利益相关方磋商活动做准备。

### 2.2.1 建设类项目的利益相关方需求分析

具体分析应根据建设类项目活动针对不同利益相关方调查发现的实际情况进行。其中，针对受项目影响方，应着重从项目的环境社会影响来调查分析他们对项目的需求；对于其他利益相关方，尤其是各级项目办和关键政府部门，应着重从项目环境社会管理的角度来考虑他们对项目的需求。需求分析思路可以参考表 2-7 受项目影响方需求分析和表 2-8 其他利益相关方需求分析。

表 2-7 受项目影响方需求分析（示例）

受项目影响各方		利益需求	首选参与方式	
项目区或周边村委会/村民		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 改善当地农业基础设施，提升土壤肥力；</li> <li>◇ 保障村民的知情权，充分尊重当地村民的意愿</li> <li>◇ 优先获得项目培训及用工的机会</li> </ul>	座谈会、问卷调查、宣传栏公示等	
受土地利用类型转变影响的村集体及农户		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 希望制定合理的补偿机制，及时足额进行相关补偿；</li> <li>◇ 调整种植结构，适当增加经济作物的比重，提高收入。</li> <li>◇ 优先获得项目培训及用工的机会</li> </ul>	座谈会、问卷调查、宣传栏公示等	
征地受影响群众		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 确定合理的补偿安置方案，并及时、足额发放补偿费用。</li> </ul>	座谈会、问卷调查、宣传栏公示等	
劳动者	直接工人	负责日常管理的实施机构人员	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 合理安排工作时长，灵活安排轮休；</li> <li>◇ 工资水平能有所提升；</li> <li>◇ 提供良好的工作环境和条件。</li> </ul>	访谈、工作群
	合同工人	负责受污染耕地安全利用、土壤耕地监测的承包商工人 补充及新增土地地力提升等活动的承包商工人	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 工资按时发放，提供健康体检、意外保险、合同等符合法律要求的劳工条件；</li> <li>◇ 合理工时，不强迫加班；</li> <li>◇ 定期获取符合标准的防护用品，保障健康安全；</li> <li>◇ 抱怨申诉能够得到及时的反馈。</li> </ul>	访谈、工作群

表 2-8 其他利益相关方需求分析（示例）

其他利益相关方		利益需求	首选参与方式
项目领导小组		<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 各相关政府部门和各级项目办紧密配合，按照世行要求高质量完成项目准备，顺利通过世行评估，并促进项目顺利实施以实现项目目标；</li> <li>✧ 项目环境和社会承诺计划需各级项目办及相关政府部门与世行充分沟通协商确定。</li> </ul>	政府正式文件、电子邮件、座谈会等
韶关市项目办		<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 项目启动前和实施期获取项目的环境与社会管理能力提升培训，了解 ESF政策及实施要点，培训的内容包括世行ESF相关政策和要求、项目环境社会文件（环境和社会承诺计划、劳动者管理程序、利益相关方参与计划等）、培训对象应囊括各级项目办、各级关键政府部门和实施机构；</li> <li>✧ 在项目建设阶段，需要有专门的费用聘请具备世行ESF丰富经验的外部环境与外部社会专家，帮助促进整体项目的环境和社会承诺计划的实施和推进。</li> </ul>	政府正式文件、座谈会、研讨会、专题培训等
市/县项目办		<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 项目启动前和实施期获取项目环境与社会管理能力提升培训，培训的内容包括世行ESF相关政策和要求、项目环境社会文件（环境和社会承诺计划、劳动者管理程序、利益相关方参与计划等）、培训对象应囊括项目办、关键政府部门和实施机构；</li> <li>✧ 项目办领导支持落实ESF、环境和社会承诺计划及相关文件中的相关要求；</li> <li>✧ 有足够的资源和人员安排，保障项目经费和人员按照环境和社会承诺计划实施，提升项目环境和社会管理水平。</li> </ul>	政府正式文件、座谈会、研讨会
实施机构		<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 项目启动前和实施期获取项目环境与社会管理能力提升培训，培训的内容包括世行ESF相关政策和要求，项目环境和社会承诺计划、劳动者管理程序、利益相关方参与计划等的实施；</li> <li>✧ 管理层支持落实ESF、环境和社会承诺计划及相关文件中的相关要求；</li> <li>✧ 有足够的资源、经费和人员安排，保障项目按照环境和社会承诺计划、环境与社会管理计划、劳动者管理程序、利益相关方参与计划等；</li> <li>✧ 按照ESF实施可以提升项目设计和管理水平。</li> </ul>	政府正式文件、座谈会、研讨会
政府职能部门	发改局	✧ 项目实施符合地方法规、经济和行业发展规划；	政府正式文件、电子邮件、座谈会
	财政局	✧ 各子项目按照计划提款报账；	政府相关文件
	生态环境局	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 项目建设符合地方的规划；</li> <li>✧ 了解世行ESF相关政策和要求，希望项目办为其或下实施机构提供环境与社会管理方面的培训和指导。</li> </ul>	政府正式文件、电子邮件、座谈会

其他利益相关方		利益需求	首选参与方式
	农业农村局	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 通过与利益相关主体合作，顺利完成该项目；</li> <li>◇ 帮助项目区农户治理农田土壤提升，发展农业生产，提升农产品质量；</li> <li>◇ 通过世行项目的实施，探索当地农田土壤污染治理的技术和管理模式。</li> </ul>	政府正式文件、电子邮件、座谈会
	自然资源局	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 借鉴过往同类项目经验，按要求进行项目信息披露流程和土地整治活动统一管理办法。</li> </ul>	政府正式文件、电子邮件、座谈会
	卫健局	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 按照国家法律法规要求，项目建设需开展职业病防护设施三同时，并报卫生健康局备案；并加强建设过程中相关设施的职业病监管。</li> </ul>	政府正式文件、电子邮件、座谈会
	应急管理局	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 按照国家法律法规要求，指导和监督项目建设过程中的应急管理工作。</li> </ul>	政府正式文件、电子邮件、座谈会
	人社局	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 监督项目用工情况是否符合法律要求，维护劳动者的合法权益。</li> </ul>	政府正式文件、电子邮件、座谈会
	统战部 (民宗局)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 关注少数民族群体基本权益，保护少数民族文化和宗教习惯，维护社会稳定，共同发展。</li> <li>◇ 积极落实少数民族发展政策和专项资金支持。</li> </ul>	政府正式文件、电子邮件、座谈会
镇政府		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 项目下各项活动开展应符合地方特点和实际情况；</li> <li>◇ 了解世行ESF中对村民/农户的申诉机制等的相关要求；</li> <li>◇ 高效保质完成土地整治活动，发展农业种植生产，提高农民生产和生活水平。</li> </ul>	政府正式文件、座谈会等
村委会		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 充分尊重村民的知情权；</li> <li>◇ 严格按照乳源瑶族自治县青苗补偿及其他相关补贴对农户进行足额、及时发放；</li> </ul>	座谈会
农业合作社		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 希望获得相应资金支持，减轻发展生态农业的资金压力；</li> <li>◇ 通过项目实施提升农业合作社的组织管理水平，促进当地农业走生态农业发展道路；</li> <li>◇ 降低项目实施可能产生的农产品销售和成本增加风险。</li> </ul>	座谈会
社会团体	妇联	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 项目建设过程中保护女性的权益</li> </ul>	座谈会
	工会	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 项目实施过程中保障劳动者基本权益，签订劳动合同，关注劳动健康与安全。</li> </ul>	座谈会
项目建设承包商		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 了解世行ESF针对承包商合同工人管理的相关要求，获取相关的培训；</li> </ul>	公司正式文件、电子邮件、座谈会
周边企业		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 公示项目建设内容和环境社会管理文件；</li> <li>◇ 项目顺利实施。</li> </ul>	座谈会、现场调查等
地方媒体		<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 各相关政府部门和各级项目办紧密配合，按照世行要求高质量完成项目准备，顺利通过世行评估，并促进项目顺利实施以实现项目目标；</li> <li>◇ 项目环境和社会承诺计划需各级项目办及相关政府部门与世行充分沟通协商确定。</li> </ul>	政府正式文件、电子邮件、座谈会等

为确保弱势群体在项目周期中能够充分参与项目及其利益,在子项目社会影响调查和公众参与期间,还应特别关注相关弱势群体的主要特征及其需求。针对弱势群体的需求分析可参考表 2-9。

表 2-9 少数民族及弱势群体的需求分析（示例）

群体分类		利益需求	首选参与方式
少数民族		<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 充分尊重少数民族的基本权益,与其他群体在项目中平等受益;</li> <li>✧ 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;</li> <li>✧ 在积极落实少数民族发展政策和专项资金落地的同时,鼓励少数民族社区有效参与项目研究涉及的技术方案、政策等活动;</li> <li>✧ 为少数民族社区在决策过程中提供充足的时间和便利的参与方式,对偏远地区的少数民族,提供通往最近会议地点的交通安排。</li> </ul>	宣传栏公示、访谈
弱势群体	低收入人群	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 及时支付足额补偿,避免影响其有限收入来源;</li> <li>✧ 通过项目带动当地农业发展规模化,为低收入人群创造更多就业和创业的机会;</li> <li>✧ 抱怨申诉能够得到及时的反馈。</li> </ul>	宣传栏公示、访谈
	老年人	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 基于老年人身体健康的脆弱性,项目实施期间降低环境负面影响,关注老年群体的健康和生活质量;</li> <li>✧ 关注老年人的信息获取渠道,针对项目信息进行适老化传播,降低老年人信息获取门槛;</li> <li>✧ 关注老年人的信息获取能力,包括使用当地方言减少语言沟通障碍和当面告知形式降低书面文字阅读障碍。</li> </ul>	面对面告知、访谈
	残疾人	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 关注残疾人能有效参与项目实施的方法和特殊诉求,避免因项目实施加重残疾人参与社会活动的不便。</li> <li>✧ 保障残疾人获取项目信息能力及参与项目的方式,开设多样化渠道方便残疾人反映诉求,维护自身权益。</li> </ul>	面对面告知、访谈

### 2.2.2 技援类项目的利益相关方需求分析

不同利益相关方对技援类项目拥有不同的需求。表 2-10 对技援类项目受项目影响方、其他利益相关者的参与需求进行了初步分析。

表 2-10 技援类项目利益相关者参与需求分析（示例）

具体利益相关方	参与需求分析	
受项目影响方	<b>技援类项目活动本身的影响</b>	
	管理人员、研究人员和技术服务人员	有完善的措施保障他们在野外作业时的健康与安全。
	<b>技援类项目成果采纳的下游活动影响（这是技援类活动分析的重点）</b>	
	项目区农户	①在技援项目研究过程中应当向项目区农户进行充分的信息公开并开展有意义的磋商活动； ②在研究成果中考虑他们的诉求，保障其日常农业活动开展及收入，必要时提供合理的补偿政策和生产生活措施安排。
项目周边居民	减少项目活动对这类群体的日常生活产生的不良影响，充分其顾虑及诉求。	
其他利益相关者	项目领导小组	①统筹推进技援类项目实施，协同做好相关政策研究、制定和落实； ②加强可持续土壤污染管理的能力建设，指导项目管理以及监测和评估； ③加强与国家有关部门的政策衔接等。
	韶关市项目办	①负责技援类项目的采购管理，确保相关环境和社会要求纳入招标文件； ②协调提供相关环境社会方面培训，向世行和项目指导委员会报告进展和项目环境和社会绩效情况，协调安排利益相关方参与的费用。
	政府职能部门	建立有效的跨部门沟通机制，协同做好相关技援项目的研究
	技援项目研究机构	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项目研究。
	街道办/乡镇政府以及居委会 /村委会	①能从可及的渠道获取项目信息，项目信息应当通俗易懂； ②在相关技术路径、实施方案研究过程中应充分征求公众等的意见，并及时反馈各方的诉求和关切。
	农业合作社	
	社会团体 (行业协会、妇联、工会等)	
	潜在承包商	
	周边企业	项目实施应避免对周边企业生产活动产生不良影响
	地方媒体	参与关键的信息发布、政策宣传、公众会议等

技援类项目可能涉及的弱势群体，文化水平相对较低，或者居住比较偏远，获取信息的手段有限（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：

- 1、尽可能采用面对面的信息告知和沟通的方式；
- 2、信息公开和磋商会议采用通俗易懂的语言；
- 3、磋商会议地点和时间应考虑他们的可及性；
- 4、技援项目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。

技援类项目的下游活动可能会对少数民族产生潜在的社会影响和风险，比如土地征用、劳工和工作条件、职业健康安全、社区安全等，此外，还有可能因为项目活动内容及范围的调整而影响少数民族群体的日常习惯。对于少数民族，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。

### 3 前期利益相关方参与活动的摘要

#### 3.1 已完成的利益相关方磋商活动

截至项目预评估前，韶关市项目办、各实施机构以及社评单位通过各种方式针对第一批子项目活动进行一系列的公开磋商。主要包括：①召开各类会议访谈（含专题会议、座谈会、关键人物访谈等）共 33 场次；②发放问卷调查涉及 9 个乡镇 95 个行政村，有效回收问卷共 751 份；③进行实地查勘、信息公示等。具体情况请参见第一批子项目的独立利益相关方参与计划（SEP），了解有关已完成的利益相关方参与活动和与第一批子项目相关的主要调查结果的更多详细信息（参见 SEP 第 4 节：前期利益相关方参与活动摘要及附件 1：已完成的利益相关方参与活动汇总）。

针对第二、三批子项目活动，利益相关方磋商活动将重点讨论项目的内容、可能的环境和社会影响和风险，并就相关的发现及时和社评、环评及可研单位沟通，从而为项目设计优化提供支持。环境和社会评价单位就相关利益方进行了访谈等，其中公众参与的目标对象主要包括：项目区或周边村委会/村民、受土地利用类型转变影响的村集体及农户、项目劳动者、各实施机构负责人、政府关键职能部门、镇政府以及项目的环评、可研等机构。参与活动情况主要总结如下：

**1、关键政府职能部门访谈。**市项目办通过研讨会等形式，与市县项目办以及各职能部门讨论，确定项目活动清单和实施范围，以及相应的环境社会风险管理程序。社评单位结合社会影响筛查结果，通过访谈、热线电话等方式与对项目有重大影响力的相关政府职能部门（主要包括市农业农村局、自然资源局、生态环境局等）进行访谈，重点了解这些政府职能部门在土壤综合整治、工人职业健康安全、社区健康安全等方面相关的国内相关法规和技术标准要求以及政府对其监督和管理的意见，从而更好地设计相关社会风险和影响地避免、减少和缓解措施，以符合国内法规及世行相关环境和社会标准要求。

**2、关键信息人访谈。**可研和社评单位通过现场调查、线上会议等多种形式和本项目的关键信息人（主要包括各实施机构及其主管部门、可研单位、环评单位、街镇政府和村干部等）进行了访谈，了解未来项目活动可能的环境社会风险

(包括土地流转、劳动者工作条件及职业健康安全等)。现有的制度和管理措施以及落实的情况，以及对未来建设运营中的环境和社会风险管理建议。

**3、问卷调查。**针对第二三批子项目活动，可研单位对项目活动涉及的韶关市乳源瑶族自治县、仁化县、乐昌市及南雄市下辖各乡镇、村委均发放调查问卷，以收集当地村民对本项目实施的诉求和建议。

**4、实地踏勘。**项目办和可研报告编制单位等单位对项目实施进行了多次实地勘察，对各镇和多村进行了走访和交流。

通过完善及汇总已完成项目活动和环境社会风险与影响分析，得出以下发现和建议：

- **利益相关方参与应尽早开展并贯穿整个项目周期，并在项目前期高度关注受土地利用类型转变影响的村集体及农户基本权益。**制定合理补贴方案和机制，并根据实际情况可以进行适当调整，避免对项目区农户收入产生影响。

- **项目区或周边村委会/村民态度调查结果。**通过开展的利益相关方活动，项目区农户基本可接受，并支持项目的建设。

- **应关注直接工人的工作条件，提升其安全意识和能力。**完善合同工人劳动权益和安全的管理，包括劳动合同签订，加强安全等方面的培训，为他们提供意外伤害险，完善申诉机制的建设，后续拟定的项目实施机构指导和监督这些合同工人的管理。

- **优化项目活动清单和实施方案，需要充分考虑周边居民的意见和建议。**

### 3.2 已完成的信息披露活动

根据本项目的实施安排，项目分批次准备和实施，第二批子项目已完成以下信息披露活动：



图 3-1 项目信息公示图（可研单位）



图 3-2 项目信息公示图（环评单位）



图 3-3 项目社会稳定风险评估前公示(政府官网)



图 3-4 项目社会稳定风险评估前公示(社评单位企业官网)

## 4 利益相关方参与策略与程序

本项目涉及众多的利益相关方，只有通过广泛的信息披露并促使各利益相关方积极参与，各类项目活动才能顺利开展和实施。

本策略的制定首先需要明确各类项目活动利益相关方参与实施的程序要求和责任主体。通过明确各责任主体的参与职责，结合利益相关方参与实施的程序要求，针对不同的目标群体，从信息披露、公众参与等方面制定相应的计划。

### 4.1 建设类项目

#### 4.1.1 程序

建设类项目利益相关方参与的程序要求如下：

在项目准备阶段，在韶关市项目办的指导下，各市县项目办和相关实施机构应根据世行 ESS10 的要求，开展信息公示和公众咨询更好地识别和评估风险与影响评估和完善项目设计等，相关活动评估前编制好利益相关方参与计划，并报世行审批通过；

在项目建设和实施阶段，各市县项目办和相关实施机构按照利益相关方参与计划，开展相关的信息披露和利益相关方参与活动；韶关市项目办委托专业社会顾问对利益相关方参与实施的情况进行监测，并向世行报告。建设和实施过程中，结合利益相关方参与结果，动态调整项目影响风险管理及其他事宜。

#### 4.1.2 机构：职责和资源

后续批次子项目需明确负责利益相关方参与的责任主体，并提供包括人员、经费等的资源安排。对于建设类项目，项目领导小组、各级项目办以及各实施机构应在利益相关方参与的实施中承担相应的职责。

项目领导小组由韶关市发改局、农业农村局、生态环境局、自然资源局、财政局等 5 个部门组成。统筹推进整体项目的实施，负责协调机构、人员、经费和预算的统筹安排，负责重大事项的决策。主要职责包括协调相关政府职能部门以

及各项目办，明确相关投资活动；就环境和社会承诺计划，与世行达成一致；针对关键问题，协调各政府职能部门的沟通和整合。

韶关市项目办将指定至少一名环境专员和一名社会专员负责总体项目的环境社会事宜，同时招聘一名外部环境专家和一名外部社会专家提供技术支持，相关费用来自本项目的能力建设部分。主要职责包括协调各政府职能部门、项目实施机构以及环评、社评和可研单位，促进各方的沟通和互动反馈，推进项目设计的优化和项目环境和社会管理文件的准备；指导、监督市县项目办和实施机构的实施，并跟踪、协调解决项目运营阶段涉及的重大环境和社会问题。

韶关市项目办和市/县项目办将指定至少一名内部环境专员与一名内部社会专员，在韶关市项目办环境与社会专家的指导下，负责协调和督促各实施机构利益相关方参与活动的实施并对相关活动的环境与社会绩效进行监测。这些项目办承诺提供充分资金来保障内部环境专员与社会专员用于利益相关方参与活动安排的经费。主要职责包括确认子项目的环境和社会各相关计划的可行性并明确实施的预算安排、机构、资源及其职责，并在建设和运营阶段监测利益相关方参与实施以及申诉处理的情况，并通过韶关市项目办报送世行。

实施机构作为负责实施利益相关方参与活动的最主要责任主体，也将指定专人负责项目的环境社会管理，所涉及的费用应包含在各自相应的财务预算中。主要职责包括项目前期开展优化项目技术方案、选址等的咨询和参与活动；确认环境和社会相关计划的可行性并明确实施的预算安排、资源及其职责，在建设和运营阶段实施利益相关方参与计划，并提交市项目办和世行。

各乡镇政府也将指定专人负责项目的环境社会管理，所涉及的费用应包含在各自相应的财务预算中。主要职责包括项目前期就项目活动方案及范围广泛征求社区村民意见，建设阶段和运营阶段了解项目区农户对土壤污染管理活动影响的诉求和建议以及合同工人的意愿和诉求，并及时反馈。

#### **4.1.3 信息披露的主要内容和方法**

项目的信息披露主要由韶关市项目办、市/县项目办以及各实施机构进行。不同项目阶段所需披露的信息、信息披露的办法需要因地制宜、因人而异地考虑。

需要对进行信息披露的主要内容、目标群体、时间节点、披露方式以及责任主体等进行规划说明，表 4-1 的模板供后续批次投资参考。

信息披露的内容除了在项目评估之前通过向社会公众披露项目环境社会相关文件的内容之外，还包括在项目的建设期和运营期关于劳动者管理程序、申诉处理机制以及环境社会外部监测等的相关内容。针对不同子项目，信息披露的重点目标群体和内容应有所不同，应重点围绕两大类群体，即受项目实施影响群众（主要包括项目区农户、周边居民）和相关劳动者（主要包括合同工人、直接工人）。

针对受项目实施影响的群众，重点披露项目活动内容及方案潜在的风险、社区申诉处理机制以及运营期环境与社会外部监测数据与之相关的内容；

针对建设期承包商合同工人和运营期的直接工人，重点披露劳动者管理程序中与之相关的内容（含申诉处理机制）以及运营期环境与社会外部监测与之相关的内容。

**表 4-1 建设类项目信息披露的主要内容和计划安排**

阶段	信息披露的主要内容	涉及区域	目标群体	披露渠道	时间节点	责任主体
准备阶段 (含项目设计)						
建设阶段						
运营阶段						

针对不同类型的子项目以及不同的利益相关方，应采取不同的信息公开的方法。比如：

对所有利益相关方，在项目办或各实施机构的网站上披露包括项目建设信息、环境社会相关文件、环境社会风险和影响及管理措施、环境监测报告在内的信息和文件、环境和社会外部监测报告等相关信息。

对项目工人，通过各实施机构网站公告栏、宣传册、工人会议、QQ/微信工作群等披露劳工管理程序（含申诉处理机制）等；对于从事有职业病危害职业的工人，还应通过签署的劳动合同告知职业病及其后果。

针对社区居民，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及风险管理措施等信息。

针对弱势群体，量身定制信息披露辅助措施包括入户访谈、面对面访谈、提供合适的信息材料格式等。

所有公开的信息都需进行完善的记录，并对收到的意见及反馈进行记录和归档。表 4-2 提供了信息公开记录的模板。

表 4-2 信息公开记录模板

公开的信息	地点	渠道	目标群体	收到的意见及反馈	责任主体

#### 4.1.4 利益相关方磋商的主要内容和方法

在子项目实施的不同阶段，韶关市项目办、市/县项目办、各实施机构应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，并影响项目方案设计；
- 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。

各实施机构在项目准备阶段、建设阶段和运营阶段应开展利益相关方参与活动。利益相关方参与计划的广度和深度根据项目环境与社会影响的规模和复杂程度而各不相同。

不同设施在项目实施不同阶段的参与重点应有所不同。利益相关方参与磋商的详细计划应包括参与的主要内容、目标群体、参与时间、参与地点、参与方式以及责任主体等，请参考表 4-3 的模板。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主流磋商程序之外。对于弱势群体的参与安排要求详见本章 4.1.5 节。

以下简要说明不同子项目在不同阶段利益相关方参与磋商的重点：

- 可持续土壤污染管理活动：重点围绕两大类群体，即村委及村民、相关劳动者（主要包括合同工人、直接工人）。
- 针对当地村民，重点了解当地村民对项目的参与意愿、支持度，以及对项目的期望及诉求，完善申诉机制，并监测项目建设期的影响和居民的态度以及社区居民申诉处理的情况。
- 针对不同类型工人，特别是合同工人，重点就劳动者管理程序（含申诉机制）的完善与劳动者进行磋商，了解他们的诉求，并监测项目建设期劳动者管理程序实施的情况，包括申诉处理的情况。

表 4-3 建设类项目利益相关方参与磋商计划（示例）

阶段	参与主题	参与内容	涉及市县	目标群体	参与时间	参与地点	首选参与方式	责任主体
准备阶段 (含项目设计)								
建设阶段								
运营阶段								

#### 4.1.5 针对少数民族及弱势群体的参与计划

针对建设类项目的弱势群体，在信息公开和磋商活动中应专门考虑他们的脆弱性特点和需求，并制定针对性的信息公开与参与计划。信息公开和参与的方式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，尽可能面对面告知、协商的方式，以确保他们能够及时获取相关信息，并自由表达他们的关注和建议。此外，协商的时间和地点也应充分考虑弱势群体的需求。

针对弱势群体的拟议参与磋商计划可以参考表 4-4 的示例。

表 4-4 建设类项目少数民族及弱势群体信息披露计划（示例）

目标群体		涉及区域	信息披露的主要内容	披露方式	责任主体
少数民族		【市县名称】	项目建设内容，少数民族发展政策	专门会议、面对面告知	各实施机构、街镇政府
弱势群体	低收入人群	【市县名称】	项目建设内容，可能的培训及就业信息	专门会议、面对面告知	各实施机构、街镇政府
	老年人	【市县名称】	项目建设内容，安全培训信息	面对面告知	各实施机构、街镇政府
	残疾人	【市县名称】	项目建设内容，安全培训信息	面对面告知	各实施机构、街镇政府

## 4.2 技援类项目

### 4.2.1 程序

技援类项目的利益相关方参与的程序要求如下：

- 在准备阶段，韶关市项目办准备包含利益相关方参与要求的工作计划大纲，并提交世行审查；
- 韶关市项目办在招标采购文件中说明工作计划大纲（含利益相关方参与）的要求，并把相关的内容纳入合同；
- 技援类项目研究机构根据工作计划大纲，制定详细的工作计划，其中包括利益相关方参与方案，报韶关项目办审查；
- 在技援类项目的研究阶段，研究机构按照利益相关方参与方案的计划实施利益相关方参与活动；韶关市项目办对此进行外部监测，并定期向世行报告。利益相关方的参与将为相应的技术援助研究和建议的制定提供信息，以正确管理下游环境和社会风险和影响。技术援助活动的成果/最终成果将记录利益相关方的参与过程和结果。

### 4.2.2 机构：职责和资源

技援项目的实施主要包括三个阶段，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，韶关市项目办、市/县项

目办以及技援项目研究机构均会安排专人负责，所涉及的费用应包含在各自相应的财务预算中。针对各级项目办的资源安排，参考建设类项目中的相关说明。这里主要明确各自在技援项目利益相关方参与中的职责。

- 韶关市项目办：针对技援活动，准备包含利益相关方参与要求的工作计划大纲（TOR），审查技援项目研究机构的利益相关方参与方案，并对研究成果进行公示，征求各利益相关方的意见。

- 市/县项目办：为技援项目研究机构组织开展的涉及本区域内的利益相关方参与提供协调和支持。

- 技援项目研究机构：准备符合世行 ESS10 要求的利益相关方参与方案并实施。

#### 4.2.3 信息披露的主要内容和方法

##### （1）主要内容

本项目的信息披露主要由韶关市项目办和技援项目研究机构进行。需要进行信息披露的内容主要包括：

**准备阶段：**技援项目的内容、性质、持续时间；市项目办和技援项目研究机构的外部沟通和申诉处理渠道；

**研究阶段：**利益相关方参与方案、项目的潜在风险和影响以及缓解措施（尤其针对弱势群体）；

**评审阶段：**研究成果草案以及终稿。

##### （2）主要方法

市项目办和技援项目研究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。

针对不同的利益相关者，应采取不同的信息公开的方法，主要包括：

- 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：市项目办和技援项目研究机构的官方网站、微信公众号、电视等社交媒体。

所有公开的信息都需进行完善的记录。

表 4-5 技援类项目信息公开记录模板

公开的信息	地点	方法	目标利益相关方	收到的意见及反馈	责任主体

#### 4.2.4 利益相关方磋商的主要内容和方法

在技援项目研究的不同阶段，韶关市项目办和技援项目研究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，本项目的利益相关方磋商应包括以下策略：

##### (1) 主要内容

###### 1) 韶关市项目办

韶关市项目办在项目准备阶段和项目评审阶段应开展利益相关方参与活动。

**准备阶段：**在技援项目启动前，韶关市项目办向相关政府部门、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项目研究内容的看法和建议，了解各方需求和关切点，进一步明确技援项目研究的目的、内容和任务要求。

在启动每项技援项目之前，韶关市项目办将在外部环境与社会专家的支持下，识别主要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，公众参与及实施的程序和时间安排
- 申诉处理机制；
- 责任计划、管理职能和职责；
- 实施利益相关方参与活动的资金（预算）与实施安排等。

**评审阶段：**组织开展跨市、县（区）、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、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) 技援项目研究机构

技援项目研究机构应在技援项目整个研究过程开展充分的利益相关方的参与。

**研究阶段：**在技援项目研究启动时，技援项目研究机构需根据 TOR 制定详细的利益相关方参与安排（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，技援项目研究机构将按照利益相关方参与安排（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。随着技援项目研究的推进，该实施安排可以进一步完善并提交世行审查确认。

**利益相关方参与安排（arrangement）的要点应包括：**

- 技援项目研究的具体内容；
- 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）以及与技援项目研究有关的关键决策部门，并分析他们对项目的影响力和受项目的影响；
- 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；
- 相关机构的职责，如市项目办、技援项目研究机构等；

- 实施利益相关方参与各主体的资金、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；
- 实施利益相关方参与活动的预算估算；
- 记录已实施的利益相关方参与活动、成果以及它们如何影响各自的技术援助研究和  
建议形成的安排。

表 4-6 技援类项目利益相关方参与磋商计划的模板

序号	日期	地点	主要活动	目标利益方	方法	责任主体
1						
2						
3						

**评审阶段：**研究成果草案形成后，将参与韶关市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、行业协会、科研院所、企业代表、居民代表、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。

在技援项目研究的不同阶段，技援项目研究机构针对不同利益相关方的参与方式应有所不同，详见表 4-7。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项目研究之外。对于弱势群体的参与安排详见本章 4.2.5 节。

表 4-7 技援类项目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	讨论技援项目的研究内容、方法等	技援项目研究启动之前	相关决策部门、地方政府、代表性企业等	研讨会、座谈会等
研究阶段	各利益相关方对技援项目的技术方案、标准、政策等提出建设性意见。	技援项目研究过程中	相关决策部门、地方政府、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项目研究成果的意见,进行修改完善,并及时反馈	技援项目研究成果评审	相关决策部门、地方政府、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

所有公众咨询和参与活动、其发现和建议以及利益相关方的参与如何为研究以及建议的形成提供信息将记录在最终成果/最终产品中。表 4-8 提供了公众参与记录的模板。

表 4-8 技援类项目公众参与记录模板

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

#### 4.2.5 少数民族及弱势群体的参与策略

针对技援类项目下游活动可能影响的少数民族及弱势群体,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,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),没有话语权,很容易被排除在技援项目研究之外,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

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。在沟通的过程中使用地方的语言。

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。针对企业职工的参与活动，尽量在工作场所开展参与活动。

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。

**如果技援项目研究涉及少数民族地区或与少数民族相关**，为确保技援项目研究过程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，在研究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：

- 鼓励少数民族社区有效参与项目研究涉及的技术方案、政策等；
- 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；
- 为少数民族社区的决策过程提供足够的时间；
- 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。
- 记录利益相关方的参与过程、成果，以及利益相关方的参与将如何为最终技术援助成果/最终产品中的研究和建议的形成提供信息。

## 5 外部沟通与申诉处理机制

一个有效和反应迅速的申诉处理机制可以为项目受益人和受影响人员提供明确、负责任的途径来提出申诉（包括对可能的紧张局势和排斥情绪的疑虑）并在认为自己受到项目影响时寻求补救，从而促进项目进展。申诉处理机制的设计应与项目的潜在影响和风险的性质、规模和重要性相适应（包括不同的渠道、书面记录、程序公开、透明决策、上诉程序等），同时遵守保密、数据隐私和透明的原则。申诉处理机制的最终设计将在项目实施期间与相关利益相关方相互协商，进行验证和必要的调整，以确保其相关性和易用性。

整个项目的总体申诉处理机制将分为三个级别，详见第 5.1 节。对于每个子项目而言，一旦确定了子项目，将分别改进或建立特定的申诉处理机制。下文第 5.2、5.3 和 5.4 节分别为施工子项目、技术援助子项目和子项目的申诉处理机制的建立提供了指导。

### 5.1 针对项目总体水平的申诉处理机制

该项目将建立一个项目级申诉处理机制，旨在解决与项目相关的投诉，具体分为三个级别，如图 5-1 所示。在项目申诉处理机制下，各级项目办将在子项目和参与申诉补救的各政府当局和实体之间发挥协调/协作的作用。拟议的运营结构旨在为项目所涉及的各级项目办和相关政府之间实施申诉处理机制提供指导。这种组织结构涉及项目实施机构/技术援助承包商级（包括社区级）、市级、县级的申诉处理机制的具体协调/合作机制。

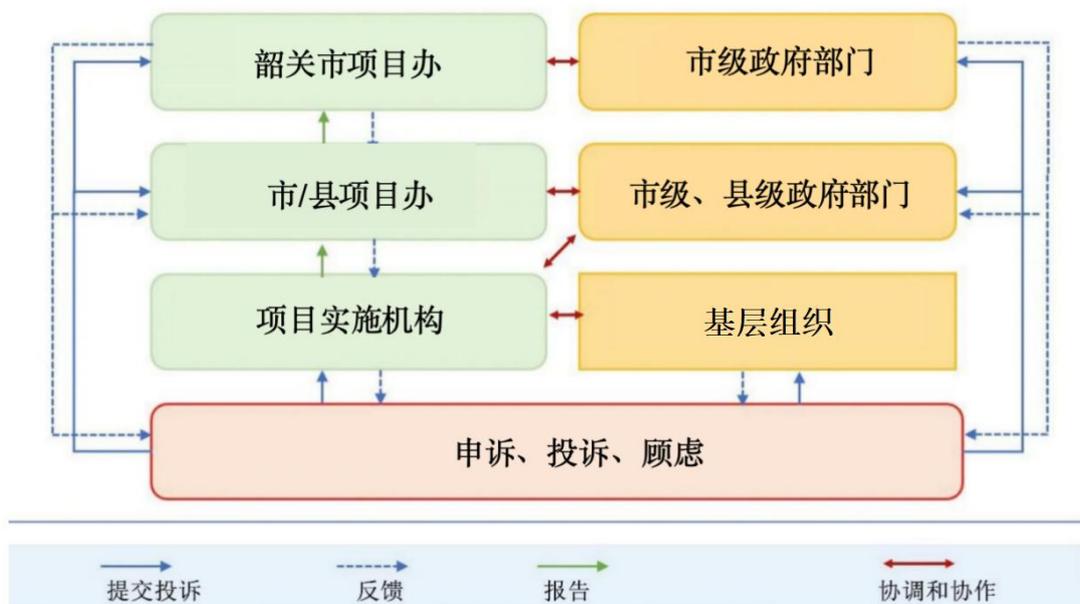


图 5-1 项目级申诉处理机制

预计项目申诉处理机制将以文化适宜的透明方式，迅速有效地解决关切问题，并随时可以反馈给受项目影响的各方，不产生任何费用，也不会招致任何报复。该机制、程序或程序不会妨碍对司法救济或行政救济的获取。申诉的处理将以文化上适当的方式进行，并应谨慎、客观、敏感地响应受项目影响各方的需求和疑虑。提交意见或申诉的个人有权要求匿名。在宣传申诉处理机制信息时，应声明保密性。项目申诉处理机制应制定明确的规定和机制，以便提出和解决匿名投诉。

社区和个人认为受到本项目不利影响的，可向现有的项目一级申诉处理机制或申诉处理服务（GRS）提出申诉。申诉处理服务确保及时审查收到的投诉，以解决与项目相关的问题。受项目影响的社区和个人可向独立监察小组提交投诉。

#### 针对建设类项目的申诉处理机制

由于建设类项目的具体细节暂未确定，本框架仅对建设类项目的抱怨申诉处理机制的建立确定原则性要求。一旦建设类项目确定，各实施机构应以下原则建立并实施系统有效的抱怨申诉处理机制。

根据前期初步识别，与环境和社会风险有关的抱怨和关切可能来自几个主要的风险点，具体包括：

##### ✧ 职工

- 劳动合同
- 工作时间、加班补贴、休假权益

- 工资和待遇
- 职业健康与安全
- 劳保用品（PPE）发放

#### ◇ 社区健康与安全

- 因环境影响（噪音与震动、扬尘、废弃物、废水等）造成的社区扰动
- 社区安全影响（因火灾、爆炸、道路交通安全、传染性疾病等导致）

因此，针对每个建设类项目，应建立包括两种类型的申诉处理机制：

- 针对受项目影响的居民和周边社区的申诉处理机制，即在项目的实施运行的整个生命周期中，对受影响的居民和设施周边社区等提供的一个申诉渠道。
- 针对项目工人层面的申诉处理机制，即对直接工人、合同工人和主要供应商工人提供的一个申诉渠道。

#### （1）针对受项目影响居民和社区的申诉处理机制

该类申诉处理机制应包括以下几种渠道，社区居民、个人都可以通过其中任何一种或几种渠道进行反映。

1) 建设类项目实施机构。每个实施机构将设置专人负责收集与处理申诉，包括来自其他政府渠道的申诉。

2) 政府部门，包括地方信访办、生态环境局、自然资源局等。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。行政调解也可用于处理投诉。

3) 基层组织，包括村民委员会/社区居委会、镇政府/街道办事处等。在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。

各项目实施机构应指定/聘请一家机构，并任命一名申诉处理协调人。受项目影响的任何社区、个人或组织都可以通过以上渠道提出申诉。各类申诉渠道应在各政府部门、实施机构等官网上以及所在社区公布，包括申诉的程序、申诉解决的时间，并确保申诉程序以及决策的透明性；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。

根据最佳实践，最终的制度化申诉处理机制应包含但不限于以下步骤：

- 申诉登记

投诉人可上访、致电或向协调人发送信件或电子邮件，以登记其与子项目相关的申诉。每个子项目都应有一本记录簿来记录投诉。

- **申诉处理**

根据申诉的性质，这一步骤可能包括核实、调查、谈判、调解或仲裁、与相关机构的协调以及决策。核实包括收集文件、证据和事实，以及澄清背景信息，以便清楚了解申诉案件的情况。

- **作出反馈**

申诉方将及时、适当地获知申诉解决的结果。

- **升级**（如有必要，通过调解和/或法院程序解决）

收到申诉后，实施机构的专职人员会将其记录在申诉日志中，并调查申诉。一旦调查完成，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/解决方案等通知申诉人。申诉日志应包括：收到申诉的日期、申诉人的姓名、申诉的简短说明、已采取的措施（包括补救措施/决议/结果）以及申诉的最终解决日期。在各级项目办的协调下，将向协调人告知政府机构管理的所有相关申诉，并且项目实施机构将与政府机构合作调查及解决申诉。所有的记录以及由此产生的决议将反映在年度环境和社会监测报告中。

## **（2）针对劳工的申诉处理机制**

该种申诉处理机制应包括以下两种渠道，项目工人都可以其中一种或两种进行反映。

### **1) 内部申诉渠道**

实施机构应针对不同类型的工人，在其现有的申诉机制上，完善内部申诉处理机制，确定专门的部门和人员处理员工的申诉，并要求书面记录和归档。

针对直接工人，基于现有的班组的申诉机制，延伸至实施机构及其上级主管部门。

针对合同工人，要求承包商建立针对合同工人的申诉处理机制，例如逐级报告制度或承包商派驻场地的负责人报告，并与实施机构的申诉处理部门对接；

申诉处理程序将在子项目或活动特定的利益相关者参与计划（SEP）中明确规定，至少包括“受影响人员和社区的申诉机制（GRM）”一节中所述的“登记、调查、反馈、升级”步骤。

## 2) 外部申诉渠道

外部申诉处理机制可包括地方人力资源和社会保障部门、妇联和总工会等渠道。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，会反馈给建设子项目实施机构。行政调解也可用于处理投诉。

各类申诉渠道将在各类政府部门、建设子项目实施机构、承包商的官网发布，并通过内部职工会议等方式公开，确保申诉程序和决策的透明；应提供不同的申诉方式，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。

各机构应安排专职人员进行记录，形成申诉日志，并进行调查。一旦调查完毕，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。申诉日志应包括：收到申诉的日期、申诉人的姓名、申诉的简短说明、已采取的措施（包括补救措施/决议/结果）以及申诉的最终解决日期。在各级项目办的协调下，将向协调人告知政府机构管理的所有相关申诉，并且项目实施机构将与政府机构合作调查及解决申诉。所有的记录以及由此产生的决议将反映到年度环境和社会监测报告中。

项目工人还可以使用《劳动法》规定的调解程序，其基本程序如下：

- 阶段 1：提出仲裁的当事人应在发生劳动争议之日起 60 天内向劳动争议仲裁委员会提出书面申请。一般而言，仲裁委员会应在收到申请后 60 天内作出裁决。当事人对仲裁裁决没有异议的，应当执行仲裁裁决。劳动争议仲裁委员会由劳动行政部门的代表、同级工会的代表和用人单位的代表组成。该委员会的主席应由劳动行政管理部门的代表担任。

- 阶段 2：如果劳资纠纷的任何一方对仲裁裁决有异议，则可以在收到裁决后 15 天内向人民法院提起诉讼。

## 5.2 针对技援类项目的申诉处理机制

通常，项目的申诉处理机制（GRM）包括：1) 针对技援项目研究机构员工的 GRM，和 2) 针对相关社区和社会公众（包括少数民族）。

各级项目办作为国家相关政府部门的办公室，已经制定并实施了一整套完善的针对直接工人的劳动管理系统，包括申诉处理机制，所有直接工人都可以轻松利用这些机制，并可以迅速解决问题，因此不需要新建针对项目办层面直接工人的申诉处理机制。技援项目研究机构一般为大中型科研机构或大专院校，这些机构与项目办类似，一般都具有完善的劳动者管理办法、良好的工作环境、完善的工会组织与职工申诉处理机制；职工也具有高素质，有足够的自我保护能力。各项目办在各子项目的工作任务大纲（ToR）有关的环境和社会（E&S）部分（参见环境与社会管理框架（ESMF）附件 5 中的模板）中将要求技援类项目研究机构建立和维护正常运行的申诉处理机制，以收集和回复项目技术研究工作人员提出的投诉。

此外，技援类项目还应建立一套申诉处理机制来处理来自社区和公众（包括各利益相关方）的诉求、抱怨。可以参照以下三级程序的方式来建立，也可以不按照顺序逐级进行。投诉人可以选择任何一个渠道直接进行反映。

阶段 1：向相关技援类项目研究机构提出申诉，技援类项目研究机构单位需在 10 个工作日内进行反馈；

阶段 2：如果投诉人对阶段 1 的答复或解决方案不满意，可以向市/县项目办、市级项目办或韶关市项目办提出申诉，各级项目办需在 10 个工作日内进行反馈。

阶段 3：外部法律程序。如果受影响人对阶段 2 的答复或解决方案仍不满意，可以走外部法律程序。

各级项目办和技援类项目研究机构应在各自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。环境与社会专员应定期对这些日志或简报归类汇总并进行分析总结，发现抱怨和申诉主要的来源和原因，并及时和研究人员沟通，在合理且可行的情况下，优化技援类项目的研究内容。

## 6 利益相关方参与的实施及监测

韶关市项目办将负责审查和监督整个项目的利益相关参与方案的制定和实施，并要求市/县级项目办、建设类项目实施机构、技援类项目研究机构在整个项目过程开展公正、公开、公平及信息透明的公众参与和协商，以确保项目各相关方利益得到保障，促进项目的顺利实施。韶关市项目办、市/县级项目办、建设类项目实施机构、技援类项目研究机构将安排专职人员和费用预算来开展信息公开和公众参与活动。

在项目实施过程中，市/县级项目办、建设类项目实施机构、技援类项目研究机构将安排专人负责记录所有利益相关者参与和信息公开、抱怨申诉及反馈活动的记录。建设类项目实施机构和技援类项目研究机构按季度汇总通过各自区域的项目办向韶关市项目办汇报。韶关市项目办通过定期的报告制度，统一汇总以半年报形式向世界银行报告利益相关方参与方案制定、实施等情况。

表 6-1 利益相关者参与实施监测指示性指标

序号	指标	单位	频率	责任机构
1	准备阶段			
1.1	参与活动	次数	半年	韶关市项目办、市/县级项目办、建设类项目实施机构、技援类项目研究机构
1.2	参与人数	人数	半年	
其中	妇女	人数	半年	
	企业职工	人数	半年	
	农户	人数	半年	
	城镇居民	人数	半年	
	周边社区居民	人数	半年	
2	实体类项目建设阶段/技援类项目研究阶段			
2.1	参与活动	次数	半年	韶关市项目办、市/县级项目办、建设类项目实施机构、技援类项目研究机构
2.2	参与人数	人数	半年	
其中	妇女	人数	半年	
	企业职工	人数	半年	
	农户	人数	半年	
	城镇居民	人数	半年	
	周边社区居民	人数	半年	
3	实体类项目运营阶段/技援类项目评审阶段			

序号	指标	单位	频率	责任机构
3.1	参与活动	次数	半年	韶关市项目办、市/县级项目办、建设类项目实施机构、技援类项目研究机构
3.2	参与人数	人数	半年	
其中	妇女	人数	半年	
	企业职工	人数	半年	
	农户	人数	半年	
	城镇居民	人数	半年	
	周边社区居民	人数	半年	
4	收到的抱怨和关切的数量	条	半年	韶关市项目办、市/县级项目办、建设类项目实施机构、技援类项目研究机构
5	已处理的抱怨数和反馈数	条	半年	韶关市项目办、市/县级项目办、建设类项目实施机构、技援类项目研究机构

附件 1 典型建设类项目的受项目影响方的初步识别表

受项目影响各方		受项目的影晌	对项目的影晌力
项目区或周边村委会/村民			
受土地利用类型转变影响的村集体及农户			
征地受影响群众			
劳动者	直接工人	负责日常管理的实施机构人员	
	合同工人	负责受污染耕地安全利用、土壤耕地监测的承包商工人	
		补充及新增土地地力提升等活动的承包商工人	

## 附件 2 建设类项目利益相关者参与计划模板

### 本模板使用说明：

根据 ESS10 的要求，所有建设类项目均应按照项目的风险和影响进行比例相称的利益相关者参与。根据初步鉴别，本项目建设类项目的环境与社会风险较高，**需要按照 ESS10 的要求制定和实施一份利益相关方参与计划**。本模板将在建设类项目的具体内容明确之后，指导项目实施机构制定利益相关者参与计划。利益相关方参与计划的广度和深度根据项目环境与社会影响的规模和复杂程度而各不相同。

### 1、项目简介

#### (1) 项目基本情况描述

简要描述项目、项目阶段和建设目的。描述项目地点，在可能的情况下，包括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。

#### (2) 项目潜在的环境与社会风险

对应于 ESS2-ESS8 的标准，概要分析项目潜在的社会和环境风险及影响，说明子项目需重点关注的较高风险点。

### 2、利益相关者参与计划的目标

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。

建设类项目的利益相关者参与的主要目标包括（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；
- 利益相关方的参与贯穿于项目整个投资周期；
- 向利益相关者通报项目的情况，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；
- 识别利益相关者关注的问题、需求、抱怨及申诉，在项目设计中及环境和社会管理中考虑利益相关方的意见；

- 获取利益相关者对项目影响（尤其是环境和社会方面的影响）和缓解措施的反馈；

- 向社区反馈抱怨申诉的处理情况；

- 在项目决策和实施过程中，充分考虑利益相关者的意愿，避免和解决潜在的冲突。

### 3、已实施利益相关方参与活动的简要总结

如果子项目在项目准备阶段进行了信息披露和公众参与，描述针对哪些利益相关方采用了哪些参与方式和哪些内容的相关活动，特别需要说明已完成的参与活动对完善本子项目设计和管理的建议。

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	参与方法	地点	参与人数	目的	发现/建议	后续行动

### 4、利益相关者初步识别和分析

#### (1) 利益相关方的识别

根据世行环境社会标准 10（ESS10）及本项目的特点，建设类项目利益相关方包括：受影响方、其他利益相关方以及弱势群体。其中：

- 受项目影响方为受项目影响或可能受项目影响的个人或群体，这包括直接受影响人或间接影响人。

- 其他利益相关方为可能与项目有利益关系的个人或群体。

- 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、年龄以及受设施场地环境的影响等。

需要注意的是，在建设类项目的利益相关方的识别过程中，需要根据项目的环境与社会风险和影响，详细识别子项目利益相关方，尤其是受影响项目的利益相关方；在项目的其他利益相关方中特别注意对项目的审批有关键影响力的政府部门。

表 2 提供了一个典型建设类的利益相关方识别表供参考。

表 2 建设类项目利益相关方识别示例

利益相关方		对项目的影	受项目的影
受项目影响方	直接工人、合同工人（比如承包商工人）、主要供应商工人	项目的建设和顺利运营有着较重要的作用。	项目建设运营过程中面临职业健康与安全的影响，其中合同工人还可能会受到工作条件的影响，主要供应商工人还可能会受到项目带来的严重安全问题的潜在风险。
	项目区及周边居民	他们的支持是项目建设顺利进行的基础。	可能受到项目建设过程中出现的交通出行、环境污染、社区健康安全等日常生活影响。
	被征地群众	是保证项目顺利实施的关键	因项目建设而失去土地，可能伴随土地收入受一定程度的减少。
其他利益相关方	市项目办	项目的总体协调和管理	项目对其无显著负面影响。
	市/县(区)项目办	各子项目的协调和管理	项目对其无显著负面影响。
	项目实施机构	负责工程项目的实施	项目对其无显著负面影响。
	地方发改委	负责工程项目的立项和审批。	项目对其无显著负面影响。
	地方财政部门	管理工程项目的财务计划。	项目对其无显著负面影响。
	公路局/铁路局/民用航空局/海事局	制定各自行业发展规划和政策并监督落实。	项目对其无显著负面影响。
	地方生态环境部门	按权限分类审批建设项目环境影响评价文件；对建设项目竣工环境保护验收进行监督性检查；对排污许可进行审批和监管等。	项目对其无显著负面影响。
	地方规划与自然资源部门	用地审批；用地规划的调整；核发相关用地许可文件	项目对其无显著负面影响。
	住房城乡建设部门	对项目选址和建设有决定权；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。
地方应急管理	项目安全生产许可的审批和	项目对其无显著负面影响。	

利益相关方		对项目的影	受项目的影
部门	监督；负责危险化学品（包括氢）生产、贮存、使用、运输、经营的安全监管工作。		
地方市场监督管理部门	氢能特种设备、氢能标准和氢能资格认证		项目对其无显著负面影响。
地方人力资源与社会保障部门、民政部门、妇联、残联等	保护劳动者、贫困群体、女性和残疾人的权益保护权益		项目对其无显著负面影响。
街道办事处/乡镇政府民间	实施征地，处理社区居民的申诉等		项目对其无显著负面影响。
社区居民委员会/村民委员会	负责社区工作的组织协调、处理社区居民的申诉等		项目对其无显著负面影响。
设计单位	负责项目的设计		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
社会团体（包括行业协会和非营利性组织）	对项目设计可提供建议，并对项目的实施有一定的监督作用		项目对其无显著负面影响。
承包商	负责项目基础设施的建设和设备的安装		需按照项目实施机构的要求落实劳工管理、工作条件以及职业健康与安全等方面的政策制度；处理建设期周边社区的投诉
主要供应商	负责项目主要原材料、设备等的持续供应		需按照项目实施机构的要求落实劳工管理、工作条件以及职业健康与安全等方面的政策制度。
地方媒体	负责项目以及相关政策的宣传等		项目对其无显著负面影响。

## （2）利益相关方的需求分析

根据不同利益相关者在本项目中不同的角色，应通过焦点小组座谈、关键信息人访谈以及问卷调查等方法对不同利益相关者进行社会影响调查，识别不同利益相关方对本项目的需求，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。可以按照表 3 模板的模式列出针对利益相关方需求调查的结果。

表 3 利益相关方需求摘要

利益相关方	对项目的需求	参与的需求		
		信息公开的方式	公众参与的方式	语言需求

这里需要指出的是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。

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；
- 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；
- 确保所有受影响人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。

### 5、利益相关者参与方案

利益相关方参与计划是基于利益相关方分析，特别是利益相关方参与需求分析而制定的。不同利益相关方在各子项目活动下，是根据项目准备、实施和运营三个阶段分别开展的。根据分析，在项目实施和运营期，各利益相关方参与需求大体一致。

子项目利益相关磋商计划的目的是：

- 定期与主要利益相关者机构协商，以告知项目目的、设计、内容和活动；
- 透明沟通交流机制，以确保利益相关者的需求和要求得到满足。

#### (1) 信息公开

不同项目阶段所需披露的信息、信息披露的办法需要因地制宜、因人而异地考虑。建设类项目需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，及时发布项目环境和社会方面的信息，从而利益相关者可以对项目设计和实施丰富的意见。

**信息披露的内容主要包括：**

- 环境社会相关文件（根据项目的情况，可能包括项目环境与社会影响评价、劳工管理程序、利益相关方参与计划等）；
- 环境监测报告。

**信息披露的方式主要包括：**

- 其官网上披露；
- 对项目工人，通过子项目网站公告栏、宣传册/单张、工人会议、微信账号、QQ 账号等应用程序披露；
- 针对受影响人和社区，通过社区公告栏、社区会议、发放宣传册/单张或上门访问等方式公开相关信息。
- 针对弱势群体，量身定制信息披露辅助措施包括家访、面对面访谈、提供合适的信息材料格式、必要时盲语等。

需将所有公开的信息都进行完善的记录。

**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

**(2) 公众咨询和参与策略**

利益相关者的磋商是一个双向的过程，将在整个项目周期内进行。积极和有意义的利益相关者参与能够有效解决复杂的社会问题，并获得公众对项目的了解、信任和支持。

因此，建设类项目将采取以下利益相关者磋商策略：

- 在项目计划过程中尽早开始有意义的磋商，以收集对项目建议书的初步看法并为项目设计提供信息；
- 考虑那些可能受项目不同影响/成比例影响的群体，以及那些具有特定信息需求（例如残疾、读写能力、性别、流动性、语言或可访问性方面的差异）的

群体的特定需求，以相关的当地语言并以易于获取和适合当地文化的方式披露信息；

- 以表格的形式记录公共和其他咨询活动的书面记录（如表 5 所示）；
- 在会议结束后与参与者共享记录，并及时地披露对公众咨询会议上提出的问题或公开表达的不满所采取的行动；
- 鼓励利益相关方的反馈，并以文化适宜的方式及时地对反馈作出回应，特别是作为一种方法，使利益相关者了解项目设计和参与，以识别和减轻环境和社会风险与影响；
- 确保所有人都能参加所有公开会议，会议应在利益相关者方便出席的时间召开；
- 随着风险和影响的出现，持续不断进行利益相关方磋商；
- 支持与受项目影响的各方积极和包容的互动；以及
- 根据项目制定的申诉处理机制，及时妥善地处理收到的抱怨和申诉，处理抱怨申诉时确保投诉人不受外界操纵、干扰、胁迫、歧视和恐吓。

表 5 公众咨询和参与计划的模板

序号	目标利益相关方	主要议题	日期	地点	方法	责任机构	发现/建议	下一步策略
1	劳工							
2	社区居民							
3	受征地拆迁影响人							
4	少数民族							
5	关键政府部门							
	.....							

### (3) 拟议策略纳入脆弱群体的意见

由于弱势群体的承受能力较弱，更容易遭受不成比例的损失；而且有时也容易被排斥在外，无法充分参与协商进程，因此，需要采取适当措施和援助，以确保他们充分参与项目活动。针对弱势群体的参与活动的记录也可以采取表 4 的模板。

## 6、实施利益相关方参与活动的资源及机构职责

这里需要明确，按照项目利益相关参与计划及子项目环境与社会风险类别，子项目实施机构将安排环境与社会专人负责制定利益相关者参与计划和实施相应的活动，并保证足够的预算。

## **7、抱怨申诉处理机制**

在项目实施和运营阶段，有必要及时回应人们的意见，以确保可以通过合理、合规的渠道咨询和解决与项目有关的所有需求和疑虑，因此，建立起一个规范完整的申诉处理机制对项目的顺利运营至关重要，并且所有的上诉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项目办/项目实施机构报告。

**申诉处理机制的范围、规模、类型应与项目的潜在风险和影响的性质和规模相适应。**一般来说，建设类项目的申诉处理机制主要包括两种类型：

第一种是项目层面申诉处理机制，主要针对受项目影响人和社区。

第二种是项目工人层面的申诉处理机制，主要针对直接工人与合同工人。

申诉处理机制的建设要充分尊重项目实施机构原有的机制，可以直接使用评估有效的申诉处理机制；如果现有的机制存在问题，可以通过补充或调整等方式来进行完善。

**申诉处理机制应包括以下各项要素：**

- 提供多种申诉渠道，包括亲自提交、使用手机，或者通过短信、信件、电子邮件或网站提交；

- 建立申诉书面记录的机制；

- 公开申诉程序，并指定申诉人等待申诉认可、得到回应和解决的时间；

- 申诉程序和决策过程的透明性；

- 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)。

## **8、监测和报告**

建设类项目实施机构将按照项目利益相关者参与计划制定针对该项目的详细的监测和报告制度，并通过日常监测和报告机制向项目办报告，韶关市项目办将把项目利益相关者参与计划实施绩效纳入半年度环境和社会绩效监测和报告中。

## 附件 3 技援类项目利益相关方参与的要求

**说明：**技援类项目研究本身虽然并不会带来较高的环境与社会风险，但其研究成果应用实施可能会带来较高的环境与社会风险。因此，准备阶段中的工作任务大纲（TOR）中应明确利益相关方参与的要求，应包含的要点见本附件的第 1 部分；在研究启动前，研究设计机构在其工作方案中需要提出详细可行的利益相关方参与的安排，应包含的要点详见本附件的第 2 部分。

### 1、工作任务大纲中利益相关方参与要求的要点

- 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
- 申诉处理机制；
- 责任计划，管理职能和职责；
- 实施利益相关方参与活动的资金（预算）与实施安排等。

### 2、工作方案中利益相关方参与安排的要点

- 技援项目研究的具体内容；
- 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）以及与技援项目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；
- 相关机构的职责，如韶关市项目办、技援项目研究机构等；
- 实施利益相关方参与各主体的资金、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。