

# 借款国指导文件

针对投资项目融资的  
环境和社会框架

**环境和社会标准 10**  
**利益相关方参与和**  
**信息公开**

指导文件为借款国应用《环境和社会标准》提供指导，这些标准是世界银行 2016 年《环境和社会框架》的组成部分。指导文件帮助解释各项《环境和社会标准》的要求，指导文件并非世行的政策，也不具有强制性。在项目决策过程中，指导文件不能取代对正确判断力的必要运用。若指导文件与《环境和社会标准》有任何不符或冲突，以《环境和社会标准》的规定为准。标准的每一段都在一个框中显示，随后为相应的指导说明。

# 目录

简介 .....	1
目标 .....	1
适用范围.....	1
要求 .....	2
A. 项目准备阶段的参与.....	3
利益相关方识别与分析.....	3
利益相关方参与计划 .....	4
信息公开.....	6
有意义的磋商 .....	7
B. 项目实施过程中的参与和外部报告.....	8
C. 申诉机制 .....	8
D. 组织能力和承诺 .....	9
<b>附件 A: 申诉机制.....</b>	<b>10</b>
<b>参考文献.....</b>	<b>11</b>



## 简介

1. 本《环境和社会标准》认识到借款国与项目的利益相关方以公开和透明的方式沟通的重要性，认为这是良好国际实践所不可或缺的要素。利益相关方的有效参与能够提高项目的环境和社会可持续性，增强项目的被接受程度，并对项目的成功设计和实施做出重大贡献。

2. 利益相关方参与是贯穿项目周期的一个包容性过程。如果此过程得到正确设计和实施，将可支持建立牢固的、有建设性的、响应积极的关系，对成功地管理一个项目的环境和社会风险至关重要。如果利益相关方在早期就参与项目开发过程则效果最好，而且利益相关方参与是早期项目决策以及评价、管理和监测项目环境和社会风险与影响的不可或缺的一部分。

3. 本《环境和社会标准》必须与《环境和社会标准 1》一同阅读。项目工作人员的参与要求请见《环境和社会标准 2》。《环境和社会标准 2》和《环境和社会标准 4》中包含了应急准备和响应的特殊规定。对于涉及非自愿移民、原住民或文化遗产的项目，借款国也应遵循《环境和社会标准 5》、《环境和社会标准 7》以及《环境和社会标准 8》中提出的特殊信息公开和磋商要求。

## 目标

- 建立利益相关方参与的系统方法，帮助借款国识别利益相关方，与他们，尤其是受项目影响的各方，建立并保持建设性关系。
- 评估利益相关方对项目的兴趣和支持的水平，并在项目设计及环境和社会绩效中考虑利益相关方的意见。
- 推广并提供有效且具包容性的参与方式，使受项目影响的各方在整个项目周期内充分参与讨论可能对他们产生影响的问题。
- 确保以及时、可以理解、可获取和适当的方式向利益相关方公开有关项目环境和社会风险与影响的适当信息。
- 为受项目影响的各方提供可获取的和具包容性的方式，以便他们能够提出问题和申诉，并允许借款国回应和处理此类申诉。

## 适用范围

4. 《环境和社会标准 10》适用于世界银行通过投资项目融资支持的所有项目。如《环境和社会标准 1》所述，借款国应将利益相关方参与作为项目的环境和社会评价、项目设计和实施的一部分。

**指导文件 4.1** 利益相关方参与是一个持续且反复进行的过程，通过这个过程，借款国与受其决策和活动影响的人群以及与其决策和项目的实施及成果有利益关系的其他人群进行沟通，寻求并促进彼此之间的双向对话。利益相关方参与考虑不同群体和个人，特别是弱势或脆弱群体和个人的不同权利和沟通需求，包括考虑沟通和物质层面可及性的问题。利益相关方参与应在项目准备阶段尽早开始，因为尽早识别受影响和有利益关系的各方并开展与他们的磋商能使利益相关方的意见和关切在项目设计、实施和运行中得到考虑。

**指导文件 4.2** 贯穿整个项目周期的有意义的利益相关方参与是良好项目管理必不可少的一个方面，它为借款国提供了从受影响和有利益关系的利益相关方的经验、知识和关切中学习的机会，同时通过澄清借款国的责任和资源范围，也为借款国提供了管理利益相关方期待的机会。利益相关方磋商将以适当的形式提供信息和意见，用于环境和社会评价、项目设计、缓解计划、监测报告以及进一步的项目评估包括《环境和社会承诺计划》、整个或部分借款国环境和社会框架的评价概要，以及任何其他可能制定的项目计划。利益相关方参与的程度和频率应与项目的风险和影响相适应。

**指导文件 4.3** 本指导文件中描述的技术和做法既适用于《环境和社会标准 10》的特定要求，也适用于其他《环境和社会标准》中的任何有关参与、磋商和披露的要求（不论在这些标准各自相应的指导文件中是否对这类技术和做法有所描述）。

5. 在本《环境和社会标准》中，“利益相关方”指以下个人和群体：

- (a) 受项目影响或可能受项目影响（受项目影响方）的；
- (b) 可能与项目有利益关系（其他利益方）的。

**指导文件 5.1** “受项目影响方”一词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，也包括当地社区。

**指导文件 5.2** “其他利益方”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地点、特征、影响或其他与公共利益相关的事宜而形成的。例如，这些利益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。

**指导文件 5.3** 正如本《环境和社会标准》第 20 条中进一步讨论的那样，对这两类利益相关方而言，均应特别顾及其中的弱势或脆弱者。

## 要求

6. 借款国应在整个项目周期内开展利益相关方的参与，尽早在项目开发过程中开始这种参与，并在一个时间期限内与利益相关方就项目设计进行有意义的磋商。利益相关方参与的性质、范围和频率将与项目的性质和规模及其潜在风险和影响相符。

**指导文件 6.1** 项目周期始于拟议项目的识别；贯穿项目开发；经济、财务、环境和社会评价；借款国与世界银行的谈判；以及项目实施；止于项目关闭或项目解除运作。与项目有关的利益相关方参与应始于项目识别并持续至项目关闭为止。参与程度取决于项目环境和社会风险与影响的严重性以及利益相关方所表达的关切程度。鉴于利益相关方参与能提高项目实施的质量并建立与受影响社区之间的相互信任，高风险和较高风险项目应该包括若干正式的参与节点，并在整个项目周期内持续进行信息发布。中度风险和低风险项目应该在项目获得世行批准前包括若干参与节点，并且在理想情况下在项目实施期间也应包括一个以上的参与节点。关于相关项目文件的强制性公开在《环境和社会标准 10》第 19 条及相应的指导中有所涉及。

**指导文件 6.2** 如果世行是在借款国已经启动项目后才开始参与，那么在必要情况下，世行应与借款国一起合作审查已有的参与规定，如必要，制定和实施补充性《利益相关方参与计划》，确保之后利益相关方的充分参与。

**指导文件 6.3** 世行批准项目前进行的利益相关方参与应包括：

- (a) 利益相关方磋商以便为知利益相关方分析提供依据；
- (b) 相关项目材料的散发，包括项目预期效益的说明，以及适当情况下设立项目网站；
- (c) 就拟议项目的设计、环境和社会风险与影响、缓解措施、拟议的《利益相关方参与计划》，以及草拟的环境和社会风险管理工具展开利益相关方磋商。

**指导文件 6.4** 世行批准项目后进行的利益相关方参与应包括：

- (a) 披露关于如何将利益相关方的反馈如纳入项目设计及环境和社会风险管理工具的信息；
- (b) 就实施和监督问题、项目的任何新特点或环境和社会风险，以及环境和社会风险缓解措施的进展等进行利益相关方磋商；
- (c) 定期向利益相关方告知项目实施情况；
- (d) 根据项目实施情况审查利益相关方识别是否适当，以及对《利益相关方参与计划》的进行相应修正。

7. 借款国将与所有利益相关方进行有意义的磋商。借款国将为利益相关方提供及时、易理解和易于获取的相关信息，并以文化上合适的方式与他们进行磋商，不受外部操纵、干预、胁迫、歧视和恐吓。

8. 利益相关方参与过程包括本《环境和社会标准》中进一步详细规定的如下内容：(i) 利益相关方识别和分析；(ii) 计划如何让利益相关方参与；(iii) 信息公开；(iv) 与利益相关方磋商；(v) 解决和应对申诉；(vi) 向利益相关方通报。

9. 作为环境和社会评价的一部分，借款国将保存并公开利益相关方参与的文件记录，包括有关参与磋商的利益相关方的描述、收到反馈意见的汇总、对如何考虑反馈意见的简要说明，或反馈意见不可取的原因。

**指导文件 9.1** 记录利益相关方参与的文件应及时地以当地语言通过利益相关方可获取的渠道公布。记录文件应酌情包括：

- (a) 每次会议的日期和地点，并附上给利益相关方的通知副本；
- (b) 进行利益相关方参与的目的说明（例如：就拟议项目告知利益相关方，或收集他们对拟议项目潜在环境和社会影响的想法）；
- (c) 利益相关方参与和磋商的形式（例如：在市政厅的面对面会议或研讨会，焦点小组、书面磋商、网上磋商）；
- (d) 参与者数量和参与者类别；
- (e) 向参与者公开的相关文件清单；
- (f) 利益相关方提出的要点和关切的汇总；
- (g) 有关如何回应和考虑利益相关方关切的概述；
- (h) 需要后续行动的问题或活动，包括澄清如何就决策告知利益相关方。

## **A. 项目准备阶段的参与**

### **利益相关方识别与分析**

10. 借款国将识别不同的利益相关方，包括受项目影响方和其他利益方。<sup>1</sup>如第 5 条中所述，受项目影响或可能受项目影响的个人或群体被识别为“受项目影响方”，而可能与项目有利益关系的其他个人或群体被识别为“其他利益方”。

脚注 1 项目的利益相关方将随着项目详情的不同有所不同。他们可能包括地方社区、国家和地方机构、邻近项目和非政府组织。

**指导文件 10.1** 识别利益相关方的过程酌情包括：

- (a) 首先，在开始进行项目的环境和社会影响评价的时候，借款国要制定一份受项目影响方以及其他利益方的清单，尤其要注意识别弱势或脆弱群体。通过任何社会影响预评价获得的信息都可以作为制定这份清单的依据。
- (b) 第二，识别其他利益方要通过下列手段：列出相关利益群体，考虑历史问题、社会关系、当地社区和项目实施者的关系，还要考虑与行业和地点相关的任何其他有关因素，以帮助对当地和外部对项目的反应作出预期判断。
- (c) 第三，建议与识别出的利益相关方代表以及了解当地、所在国和行业背景的人士进行讨论。在某些情况下，搜索媒体和社交媒体可能有助于验证所列的清单以及识别其他受项目影响方或利益方并联系他们。应特别关注对任何弱势或脆弱群体的识别。

**指导文件 10.2** 根据社会背景的不同，妇女、儿童、青年人、老年人或其他群体可能需要被视为单独的利益相关方群体，并需要对他们采用不同的磋商形式以收集他们的意见和关切。

**指导文件 10.3** 允许利益相关方在任何时候加入参与过程，即使之前他们并未被确定为利益相关方。

11. 借款国应识别那些因自身的特殊处境而可能是弱势或脆弱的受项目影响方（个人或群体）。<sup>2</sup>基于这种识别，借款国应进一步对个人或群体进行详细识别，因为他们可能对项目的影响、缓解机制和效益有不同的关切和侧重，而且他们可能对参与形式有不同或单另的要求。利益相关方识别和分析应该足够详细，以便确定适合项目的沟通水平。

脚注 2 弱势或脆弱群体指更易受到项目的不利影响和 / 或在利用项目效益方面的能力受到更多限制的个人或团体。这些个人 / 团体也更有可能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。还要考虑与年龄相关的因素，包括老年人和未成年人；以及他们可能与家庭、社区和其他人员分离的各种情形。

**指导文件 11.1** 各种类型的障碍可能影响弱势或脆弱群体就他们对项目影响的关切和侧重进行表达。这些障碍可能与社会政治、社会冲突、教育或实际层面的各种因素有关。例如，对于种族、语言和宗教上的少数群体；低收入家庭；妇女；青年人；行动受限的人；或残疾人，可能存在障碍。通过专注于可及性、沟通、赋权和 / 或保密等一系列策略来减轻这些障碍。

**指导文件 11.2** 重要的是将措施安排到位，以确保利益相关方——特别是弱势和脆弱群体——安全参与磋商并确保磋商过程中不存在强制和胁迫。

12. 根据环境和社会风险与影响的潜在严重性，世界银行可能会要求借款国聘用独立的第三方专家，协助进行利益相关方的识别和分析，以支持对包容性参与过程的综合分析和设计。

**指导文件 12.1** 关于独立第三方的性质和作用的指导见《环境和社会标准 1》第 25 条和《环境和社会标准 1》的指导文件。

**指导文件 12.2** 包容性的参与过程应赋予所有利益相关方参与的权力。这种参与包括与妇女、儿童、青年人、老年人、残疾人以及其他脆弱或弱势群体的系统性沟通。

### 利益相关方参与计划

13. 经与世行磋商，借款国应制定并实施与项目及其潜在风险和影响<sup>3</sup>的性质与范围相适应的《利益相关方参与计划》。<sup>4</sup>应在项目评估前尽早公布《利益相关方参与计划》，并且借款国应寻求利益相关方对该计划的看法，包括对利益相关方识别以及未来参与的提案的看法。如果对《利益相关方参与计划》做出重大更改，借款人应公开更新的《利益相关方参与计划》。

脚注 3 根据项目风险和影响的性质和范围，《利益相关方参与计划》的各要素可能作为《环境和社会承诺计划》的一部分包括在内，所以可能不需要编制独立的《利益相关方参与计划》。

脚注 4 如可能，利益相关方参与将利用国家系统内的参与结构，例如社区会议，并根据需要通过项目具体的计划安排进行补充。



14. 《利益相关方参与计划》应按照世界银行与借款国的商定，描述在整个项目周期内利益相关方参与的时间和方式，并在受项目影响方与其他利益方之间作出区分。《利益相关方参与计划》还应规定向受项目影响的各方和其他利益方告知的信息的范围与时间，以及要从他们那里索取的信息的类型。

**指导文件 13.1** 制定《利益相关方参与计划》的过程应该是具包容性的，而且《利益相关方参与计划》草案应旨在顺应不同利益相关方的需求和处境，对已确定的弱势或脆弱个体或群体予以特别的关注。这一过程确定项目每个阶段应索取的信息和应进行的互动的类型，考虑并解决利益相关方沟通及物理可及性方面的问题，并包含其他《环境和社会标准》所要求的任何其他利益相关方参与的活动。

**指导文件 13.2** 根据项目及其潜在风险和影响的性质与范围，《利益相关方参与计划》应酌情包括：对当时所了解的项目的预期环境和社会影响的描述；已确定的利益相关方群体清单，包括弱势或脆弱群体；拟议的利益相关方参与计划（包括将与利益相关方沟通的主题、通知利益相关方的方式、参与的方法、应公布的信息 / 文件的清单、这些信息 / 文件应使用的语言、磋商期的长度以及表达意见的时机等）；对所需资源以及负责实施利益相关方参与活动的责任的说明；对申诉机制的概括说明；索取更多信息所需的联系信息和程序。

**指导文件 13.3** 《利益相关方参与计划》将通过适合利益相关方的渠道以便于他们使用的格式提供给他们。可以通过各种适当的途径向利益相关方通知《利益相关方参与计划》的发布，包括网站、海报、广播、社交媒体或其他在当地情况下适合的渠道。根据与项目的相关性，《利益相关方参与计划》应寻求有关下列方面的意见：(a) 已确定的利益相关方清单是否准确；(b) 拟议的通知和参与方法（例如，会议和研讨会可能在哪里举行、如何与弱势或脆弱群体沟通）；(c) 拟议的参与程度和形式（例如，会议的类型、磋商期的长度）；以及 (d) 提供信息所采用的格式和语言。利益相关方关于这些方面的反馈将受到审查并酌情纳入《利益相关方参与计划》。如果对《利益相关方参与计划》作出重大改变，应公开修订后的《利益相关方参与计划》。

**指导文件 13.4** 《利益相关方参与计划》应与拟议项目的预期环境和社会影响，以及利益相关方对项目相关风险和影响的担忧相适应。在《利益相关方参与计划》的要素包括在《环境和社会承诺计划》的情况下，重要的是确保具体的利益相关方参与安排是通过确定的利益相关方适合的、且能够为其所理解的方式与之沟通。例如，这可能包括利用情况说明、手册或广播提醒利益相关方将有信息发布，以及告知磋商会议的地点、提出意见的渠道、提意见的最后期限、联系信息以及申诉机制的概述。

**指导文件 13.5** 由于项目条件和利益相关方关切可能发生变化或者会有新情况出现，在整个项目周期内都应开展利益相关方参与。《利益相关方参与计划》可能需要在项目实施期间进行更新。这使得根据利益相关方的反馈改善项目实施，积极管理他们的关切成为可能。

15. 《利益相关方参与计划》应考虑利益相关方的主要特点和利益，以及适合不同利益相关方的不同参与和磋商程度。《利益相关方参与计划》将规定在项目准备和实施阶段与利益相关方的沟通方式。

16. 《利益相关方参与计划》应说明用于消除参与障碍的措施，以及如何获取不同的受影响群体的看法。在条件适用的情况下，该计划还应包括区别对待的措施，以保证被确定为弱势或脆弱的利益相关方的有效参与。由于受影响群体差异较大，因此在与之沟通时需要专门的方法和更多的资源，以便这些群体获取所需的关于可能会影响他们的问题的信息。

17. 在当地个人和社区利益相关方的参与在很大程度上取决于社区代表<sup>5</sup>的情况下，借款国应做出适当努力，证实这些代表确实可以代表此类个人和社区的观念，且他们可以以适当的方式促进沟通。<sup>6</sup>

脚注 5 例如，村长、族长、社区和宗教领袖、地方政府代表、民间团体代表或老师。

脚注 6 例如，通过将借款国提供的信息准确、及时地传达给社区，或将此类社区的意见和所关心的问题传达给借款国。

**指导文件 17.1** 所有的意见都要考虑，包括弱势或脆弱个人或群体的意见。为了做到这一点，仔细了解社区结构、用多种方法识别社区领袖、遵守有助于形成对确定的社区代表的问责制的制度和程序。这种考量必须顾及这些代表所具有的权威性和合法性的程度。良好实践表明，只要某个利益相关方群体给出了与项目有关的看法，那么其看法就应该被考虑。

18. 在某些情况下，<sup>7</sup>根据有关项目的可用信息的水平，《利益相关方参与计划》将采用框架形式，并根据本《环境和社会标准》勾勒一般性原则和综合策略，以识别利益相关方和计划参与程序。该程序在确认项目位置后即可实施。

脚注 7 例如，项目的确切位置未知。

**指导文件 18.1** 《利益相关方参与计划》的框架文件方式适合于在项目准备期间无法了解项目设计和地点的情况，或项目有多个子项目，而这些子项目只有在项目实施期间才能进行设计的情况。在此类情况下，框架规定了以符合《环境和社会标准 10》要求的方式开展利益相关方参与应遵守的原则，并说明了在掌握重要信息后如何通知相关人士的方式。在了解具体细节（例如：具体地点、利益相关方、活动时间表等）后应更新《利益相关方参与计划》。

## 信息公开

19. 借款国将公开项目信息，让利益相关方了解项目的风险和影响以及潜在的机会。借款国将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，尽早向利益相关方提供以下信息：

- (a) 项目的目的、性质和规模；
- (b) 项目活动的持续时间；
- (c) 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、突出可能过多伤及弱势或脆弱群体的潜在风险和影响、说明避免和缓解风险与影响的不同措施；
- (d) 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；
- (e) 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；
- (f) 提出和解决申诉的流程和方式。

**指导文件 19.1** 有意义的利益相关方参与取决于及时、准确、可获取和可理解的信息。以适合每个利益相关方群体的方式、形式和语言，在项目周期内尽早公开项目相关信息是非常重要的。提供信息的形式包括介绍资料、非技术性概要、项目宣传单和宣传册。理想情况下，项目区域的地图和非技术性图纸应该包括在资料中。利益相关方磋商中使用的文件应该提供给利益相关方，比如，张贴在社区公告板上，或者可能的话，放在借款方的网站上。

**指导文件 19.2** 文件还应该提供给有感觉障碍的利益相关方，比如，通过提供盲文文件或在磋商会面时雇用手语翻译的方式。

**指导文件 19.3** 在识字率低的地方，其他的形式可能有助于相关信息的沟通，比如：地点草图、实物模型和介绍影片。借款国应该帮助公众理解技术文件，比如，公布简化的概要、非技术背景说明或寻求当地专家帮助的途径。

**指导文件 19.4** 借款国应该做出特别的努力，向弱势或脆弱群体告知项目对他们的影响、在适当情况下获取补偿和补助金的方法以及如何和何时提出申诉，就此与他们展开沟通，并了解他们的想法。

**指导文件 19.5** 重要的是在整个项目周期内坚持对受项目影响方和其他利益方索取信息的要求积极做出反应。建立适当的系统持续提供项目信息是十分有益的。比如，网站或其他媒体可能有助于提供和定期更新项目相关信息。

20. 信息将以文化上适当且易于获取的形式采用当地语言进行披露，并考虑那些受到项目特别或过大影响的群体或者有特殊信息需求的群体（例如残疾、读写能力、性别、流动性、语言或获取能力差异）的具体需求。

### 有意义的磋商

21. 借款国应开展有意义的磋商，让利益相关方有机会表达对项目风险、影响和缓解措施的看法，并允许借款国加以考虑和予以反馈。随着问题、影响以及机会性质的不断变化，有意义的磋商应持续进行。

22. 有意义的磋商是一个双向的过程，应该：

- (a) 从项目规划过程的早期开始，收集有关项目建议的初期意见，并为项目设计提供依据；
- (b) 鼓励利益相关方进行反馈，特别是以此作为为项目设计提供依据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；
- (c) 伴随风险和影响的出现持续进行；
- (d) 基于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，在一个期限内进行，从而能够以文化上适当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；
- (e) 考虑并回应反馈；
- (f) 支持受项目影响的各方进行积极广泛的参与；
- (g) 不受外部操纵、干预、胁迫、歧视和恐吓；并且
- (h) 由借款国记录并公开。

**指导文件 22.1** 磋商的目的是与利益相关方开展有意义的对话，获得对有关分析和拟议计划的意见，讨论他们的关切，并在适当时为借款国的决策提供依据。在设计磋商程序时应考虑安全性和易获取性，特别是在脆弱和受冲突影响的情况下。

**指导文件 22.2** 应欢迎利益相关方表达任何与项目相关的关切，供借款国考虑。参与磋商和表达任何意见都不应导致报复、侵害或任何一种歧视。借款国应处理有关报复、侵害或歧视的指控并采取适当的补救措施。

## B. 项目实施过程中的参与和外部报告

23. 在整个项目周期内，借款国应持续按照与受项目影响各方和其他利益方的利益性质及项目潜在的环境和社会风险与影响相符的方式，鼓励受项目影响各方和其他利益方参与并向其提供信息。<sup>8</sup>

脚注 8 借款国可能需要在项目周期的关键阶段公开额外信息，例如项目启动前，并需要就信息公开和磋商过程或申诉机制所认定的利益相关方关切公开额外信息。

**指导文件 23.1** 随着项目实施的进展，可能会出现新的影响，而其他影响可能会被消除。借款国应遵循在《利益相关方参与计划》中议定的程序，定期向利益相关方提供有关项目绩效和项目范围或时间表变化的最新信息。

24. 借款国将根据《利益相关方参与计划》持续开展利益相关方参与活动，这一切都立足于与利益相关方之间建立的沟通和参与渠道进行。借款国将特别征求利益相关方有关项目环境和社会绩效以及《环境和社会承诺计划》中缓解措施实施情况的反馈意见。

25. 如果项目发生了可能导致额外风险和影响的重大变化，特别是这些变化会影响受项目影响的各方，借款国应提供有关此类风险和影响的信息，并与受项目影响各方就如何缓解这些风险和影响进行磋商。借款国将公开更新的《环境和社会承诺计划》，说明追加的缓解措施。

**指导文件 24.1** 持续的利益相关方反馈有助于监测风险和影响，以及评价旨在缓解环境和社会风险与影响的措施的有效性。磋商还能用于评价《环境和社会承诺计划》有关缓解措施的要求是否得到满足，是否出现了额外的问题以及这些问题是如何解决的。

## C. 申诉机制

26. 借款国应及时回应受项目影响各方对于项目的环境和社会绩效的关切以及申诉。为此，借款国将提出并实施一套申诉机制，<sup>9</sup>以便接收并解决此类关切与申诉。

脚注 9 本《环境和社会标准》提供的申诉机制也可用作其他《环境和社会标准》所要求的申诉机制（参见《环境和社会标准 5》和《环境和社会标准 7》）。但《环境和社会标准 2》所要求的针对项目工作人员的申诉机制需要单独提供。

**指导文件 26.1** 申诉机制是一个易于使用的并具有包容性的系统、过程或程序，能接收投诉和建议并就此采取行动，以及时作出改进并促进因项目而产生的担忧和不满的解决。有效的申诉机制能在早期为受项目影响的各方提供涉及问题的补救和帮助。

27. 申诉机制将与项目的潜在风险和影响相适应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。关于申诉机制的更多细节见附件 1。

- (a) 申诉机制将用文化上适当的、方便申诉者且透明的方式，快速有效地解决所有受项目影响方所关切的问题，同时不应向申诉者收取任何费用或予以任何惩罚。该机制、过程或程序不应阻止申诉者寻求司法或行政补救措施。借款国应在进行社区参与活动过程中告知受项目影响各方相关的申诉过程，并将对申诉回应的记录公之于众；
- (b) 申诉将以文化上适当的方式处理，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。这种机制也应该允许匿名投诉，确保匿名投诉可以得到处理。

**指导文件 27.1** 申诉机制的设计基于对可能成为关切和申诉主题的问题的了解。申诉机制的适当设计和规模根据项目的不同而不同。设计取决于项目的背景、规模和范围；项目受益人的数量；能力；对提出申诉的文化态度；可用的人力和财力；以及技术限制等因素。可以使用根据《环境和社会标准 1》进行的环境和社会评价过程中确定的已有的正式和 / 或非正式机制，前提是它们适合项目的目的，并且可以根据需要用针对项目的特殊安排作为补充。在某些情况下，以此类已有的正式或非正式机制为基础并加以改进的申诉机制可能是具有成本效益且可持续的做法。

**指导文件 27.2** 申诉机制应在项目开发阶段尽早建立，并得到适当的人力和财力支持。该机制规定接收申诉的具体地点和方法以及提交申诉的手段（例如：邮件、短信、电子邮件、网站、电话、意见箱、申诉表等）；指定负责处理申诉的人员、办公室或机构；确定处理申诉的时间表以及登记和监督申诉的流程。对于规模更大或更复杂的项目，申诉机制可能提供多个接收、处理和监督申诉的地点、手段和方法，配备一支人员充足的团队，并对上诉程序作出规定。

**指导文件 27.3** 要使申诉机制便于所有利益相关方使用，有益的做法是：让提交申诉的程序简单且易于理解；通过报纸、广播或其他易于获取且适当的渠道，公开广泛地宣传提交程序；并说明确认、回应和解决申诉预计需要的时间。申诉机制不应向利益相关方收费。便于弱势或脆弱的个人或群体使用是非常重要的，对接收申诉和作出回应进行记录也同样十分重要。

**指导文件 27.4** 就申诉或建议采取的行动应该是有依据的并且是均衡适度的。解决申诉的期限取决于申诉的迫切性；是否需要研究、调查、磋商和资金；以及解决申诉的能力等因素。申诉机制应规定确认、过渡性回应，以及最终解决申诉（如果可能的话）的参考时限。某些申诉可能需要协调多个部门 / 机构才能处理，这往往超出项目的控制范围，或者需要详细的调查。处理此类申诉可能需要更长的时间，因此在确认收到申诉的时候应该向相关方说明这一点。使申诉得到解决所需的支持性文件构成申诉 / 反馈相关文件的一部分。

**指导文件 27.5** 申诉机制应该要求对所有申诉的处理是保密的、公正的、客观的，并且是及时的。在不允许匿名提交申诉的国家，确保保密性十分重要；在这种情况下，借款国可考虑聘用第三方帮助提交申诉。申诉机制的用户不得遭受报复、侵害或任何一种歧视。借款国应处理有关报复、侵害或歧视的指控并采取适当的补救措施。

## D. 组织能力和承诺

28. 针对利益相关方参与活动的落实与监测以及对本《环境和社会标准》的执行，借款国将明确界定任务、责任和权力，并指定专人负责。

**指导文件 28.1** 借款国应指定合格人员设计、实施和监测利益相关方参与活动，如有必要考虑用外部专家来辅助这些人员。人员数量应与项目的性质以及预期的风险和影响的类型及程度相适应。

# 附件 A：申诉机制

1. 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适应。

2. 申诉机制可能包括：

- (a) 用户可以用不同的方式提交申诉，包括亲自提交、使用手机、短信、信件、电子邮件或通过网站提交；
- (b) 书面记录申诉的日志，并作为数据库来维护；
- (c) 公开的程序，列明用户等待申诉确认、得到回应和解决的时间；
- (d) 申诉程序、治理结构以及决策者的透明性；
- (e) 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）。

3. 用户对拟议的申诉解决方案不满意时，借款国可提供调解作为一种选项。



# 参考文献

在运用《环境和社会框架》方面有许多对借款国十分有用的资源。下面列出的参考文献可能有助于借款国落实《环境和社会框架》的要求。这些列出的资源未必代表世界银行的观点。

## 世界银行集团

### 利益相关方参与和磋商

International Finance Corporation. 2007. *Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies doing Business in Emerging Markets*. Washington, DC: International Finance Corporation. [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC\\_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES)

World Bank. 1999. *Public Consultation in the EA Process: A Strategic Approach. Environmental Assessment Sourcebook Update*. Washington, DC: World Bank. [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC\\_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES)

———. 2007. “Consultations with Civil Society.” World Bank, Washington, DC. [http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook\\_Feb2007.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook_Feb2007.pdf)

———. 2009. “Guidance Note on Bank Multi-Stakeholder Engagement.” World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0SecM2101Official0Use0Only1.pdf>

———. 2011. “Stakeholder Consultations in Investment Operations. Guidance Note.” World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/830941468323985308/Stakeholder-consultations-in-investment-operations-guidance-note>

World Bank Group. 2013. “Consultation Guidelines.” World Bank, Washington, DC. [https://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world\\_bank\\_consultation\\_guidelines\\_oct\\_2013\\_0.pdf](https://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world_bank_consultation_guidelines_oct_2013_0.pdf)

### 对申诉的补救

International Finance Corporation. 2009. “Addressing Grievances from Project-Affected Communities.” Good Practice Note Number 7. International Finance Corporation, Washington, DC. <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/cbe7b18048855348ae6cfe6a6515bb18/IFC%2BGrievance%2BMechanisms.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=cbe7b18048855348ae6cfe6a6515bb18>

Post, David, and Sanjay Agarwal. 2011. “HOW-TO NOTES Feedback Matters: Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects. Part 2: The Practice of Grievance Redress.” Social Development HOW-TO Series. World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/658351468316439488/The-practice-of-grievance-redress>

World Bank. 2014. “The World Bank’s Approach to Grievance Redress in Projects.” World Bank, Washington, DC. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20119>

## 附加参考文献

### 利益相关方参与和磋商

European Investment Bank. 2013. “Environmental and Social Handbook.” European Investment Bank, Luxembourg.

InterAction. 2011. “Creating Strong Stakeholder Engagement in Feed the Future: Suggested Strategy and Guidelines.” Policy Brief. InterAction, Washington, DC.

Inter-American Development Bank. 2017. "Meaningful Stakeholder Consultation." Inter-American Development Bank, Washington, DC.

United Nations Environment Program. 2005. *From Words to Action: The Stakeholder Engagement Manual—Volume 2: The Practitioner's Handbook on Stakeholder Engagement*. Nairobi: United Nations Environment Program.

#### **利益相关方参与计划**

AccountAbility. 2015. "AA1000 Stakeholder Engagement Standard."

Egypt Scientific Work Team. 2015. "Stakeholder Engagement Plan for the New Damanhour Power Plant." European Bank for Reconstruction and Development, London.

Lake Turkana Wind Power. 2014. "Stakeholder Engagement Plan." Lake Turkana Wind Power, Kenya.

Schmitt, Wolfgang. 2016. "Feasibility Study: 'Simiyu Climate Resilient Development Programme.'" Stakeholder Engagement Plan. (Tanzania.) KfW No. 194/12. KfW, Frankfurt.

#### **利益相关方分析**

Schmeer, Kammi.1999. "Stakeholder Analysis Guidelines." PHR, Abt Associates, Bethesda, MD.

#### **对申诉的补救**

IPIECA (International Petroleum Industry Environmental Conservation Association).2012. "Operational level grievance mechanisms—IPIECA Good Practice Survey." IPIECA, London.

#### **使用的便利性**

World Intellectual Property Organization.2016. "Marrakesh Treaty to Improve Access to Published Works for Persons who are Blind, Visually Impaired or otherwise Print Disabled." World Intellectual Property Organization, Geneva.