世界银行贷款
宁波城镇生活垃圾智慧分类、收集、循环利用示范项目
（中国塑料垃圾减排项目（**P174267**）之宁波项目）
——第一批项目

利益相关者参与计划

（初稿）

宁波市生活垃圾分类处理与循环利用工作领导小组
项目管理办公室
2020 年 11 月

目录

1 项目简介 1

1.1 项目介绍 1
1.2 利益相关方参与计划的目标 2

2 以前利益相关方参与活动的摘要 3

2.1 准备期已经完成的信息披露活动 3
2.2 准备期已完成的磋商活动 3

3 利益相关方的确定与分析 9

3.1 受项目影响各方 9
3.2 其他利益各方 10
3.3 弱势/脆弱个人或群体 11
3.4 项目利益相关方需求摘要 11

4 利益相关方磋商计划 15

4.1 利益相关方磋商计划的目的和时间 15
4.2 拟议的信息披露策略 15
4.3 拟议的磋商策略 20
4.4 拟议策略纳入脆弱群体的意见 24
4.5 时间表 27
4.6 意见审核 27
4.7 项目未来阶段 27

5 实施利益相关方磋商活动的资源和职责 28

5.1 资源 28
5.2 管理职能和职责 28

6 申诉机制 29

6.1 项目层面申诉机制安排 29
6.2 项目工人申诉机制安排 30

7 监测和报告 31

7.1 利益相关方在监督活动中的参与 31
7.2 向利益相关方群体反馈 32

附件 1 第一批子项目相关利益者初步识别 33

附件 2：利益相关者参与相关记录 37

附件 3 抱怨申诉机制样表 39

表目录

表 2-1 项目已开展的信息公开 3
表 2-2 已开展的公众咨询及主要发现 6
表 3-1 受项目影响各方识别与分析 9
表 3-2 其他利益相关方识别与分析 10
表 3-3 弱势群体的识别与分析 11
表 3-4 利益相关方需求摘要 12
表 3-5 弱势群体识别及需求 14
表 4-1 拟议信息披露计划 17
表 4-2 信息公开记录模板 19
表 4-3 拟定公众咨询的方式 21
表 4-4 公众参与记录模板 23
表 4-5 拟议采纳弱势群体意见的策略 24
表 4-6 利益相关方重要决策时间表 27
表 5-1 利益相关者参与的职能和职责 28
表 7-1 利益相关者参与实施监测指示性指标 31

图目录

图 1-1 项目实施区范围 2
图 6-1 “搭把手回收”APP 意见反馈模块 30

执行概要

本利益相关方参与计划（本计划）为宁波第一批子项目（1.1、1.2 及 1.5）准备；该文件是个动态的文件。

本计划按第一批子项目活动的利益相关方进行了识别，鉴别了每个子项目活动在不同阶段的关键相关方，评价了其对项目的影响力。在此基础上，对项目利益相关进行了汇总分析。

本项目受影响方包括社区居民、小型垃圾回收企业或个人、从事垃圾分拣、转运及处置的工作人员，以及政策机制研究下游活动涉及的相关企业等。

本项目其他利益相关方包括宁波项目办、实施机构、政府相关部门（如生态环境局、国土资源及规划局等）、街道、社区、小区物业等、媒体（如宁波日报、宁波新闻网）等、设计咨询单位及承包商。根据项目实施初步方案，小区物业在垃圾桶布置、垃圾分类、收运，宣传教育及基于成果的奖励机制是主要的相关方，起着承上启下的作用，为实施机构和社区居民之间的桥梁。根据第一批子项目的活动和特点，不涉及需要特殊审批的事项，政府相关部门仅仅在其职权范围内对项目进行日常的管理和监督。

在项目受影响方中，进一步识别了项目的弱势群体，主要包括：低收入人群、老人、残疾人、流动人口、以及一些非正式人员及企业（垃圾督导员/社区自愿者、再生垃圾回收从业人员/企业等），并识别了他们的主要利益和需求。

在对各子项目活动利益相关方识别和分析的基础上，制定了相应的项目信息（尤其是项目环境和社会影响信息）发布计划，利益相关方磋商计划及反馈机制，以及项目及员工抱怨申诉机制；本计划对实施机构组织保障、资源及环境和社会绩效监测等做了安排。

1　项目简介

1.1　项目介绍

中国计划与世界银行合作实施中国塑料污染削减项目，旨在加强国家和地方层面有关塑料废物管理的政策和机构能力，并减少城市固体废物的污染。宁波市作为示范省市之一，拟实施“宁波市城镇生活垃圾智慧分类、收集、循环利用示范项目”（本项目）。

2013 年，浙江省宁波市利用世界银行贷款实施中国第一个有关居民生活垃圾分类的项目（世行一期项目），与世界银行合作使宁波垃圾分类工作走在全国前列。截至 2020 年底，宁波垃圾分类世行贷款一期项目已经完成，项目形成了完整的宁波市生活垃圾分类投放、收集、转运、处置的体系。

本项目（世行二期项目）将建设覆盖全部市区的生活垃圾智慧化分类、收集、循环利用示范体系。项目总投资金额 16.16 亿元（约 2.41 亿美元），其中世行贷款 1.5 亿美元。项目建设期为 5 年，计划从 2021 年开始实施。项目实施范围为宁波市区的 8 个区，分别为鄞州区、海曙区、镇海区、北仑区、江北区、奉化区、高新区（示范区）和东钱湖区（示范区），项目区划范围见图 1-1。

根据项目实施安排，项目将优先启动不涉及大型土建工程的子项目，主要为子项目 1——市区垃圾分类指挥管理体系建设中的三个活动（第一批项目），包括：

1）市区垃圾分类智慧管理硬件建设（包括三年建设不低于 4500 套智慧回收终端，覆盖整个项目实施区域约 2200 个居民小区、学校、机关企事业单位、商业综合体及农贸市场等公共场所；配套购置可回收物清运车 380 辆，厨余/其他垃圾清运车 270 辆，钩臂车 30 辆）；

2）宁波市生活垃圾分类管理平台与现有“搭把手”回收网络“两网融合”建设，以及；

3）基于成果的奖励机制。

因此，本利益相关者参与计划包含了上述三个项目活动内容。

图 1-1 项目实施区范围

1.2 利益相关方参与计划的目标

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。

第一批子项目利益相关者参与的主要目标包括（但不限于）：

- 采用参与方法，识别第一批子项目项目利益相关者，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；
- 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。

2 以前利益相关方参与活动的摘要

2.1 准备期已经完成的信息披露活动

在项目准备阶段，宁波市政府、宁波市项目办、各项目实施机构及政府相关部门（如宁波市综合执法局、卫生健康委等）开展了垃圾分类宣讲、实地监督学习等活动，具体包括“垃圾分类全民行动日”、“我分类、我晒图”、“垃圾分类洁滩涂活动”、“市民组团参与回收体验”、“空瓶换地铁票”、“垃圾分类校园宣传活动”等。通过这些活动，促使居民对宁波市现有垃圾分类体系、新型垃圾分类方式有了更深入的了解。

从 2020 年 1 月以来，宁波市项目办及相关单位开展了一系列有关垃圾分类的信息公开活动。公开的信息包括：

- 智能垃圾回收箱的使用方法
- 垃圾分类的要求及现实意义
- 本项目的信息，包括项目目标、拟建的内容及实施安排等

目前所完成的信息公开详见下表 2-1。

表 2-1 项目已开展的信息公开

时间	地点	利益相关者/参与者	主要内容	方式
2020.5	项目覆盖学校	学生、宁波市供销再生资源科技有限公司	介绍智能垃圾回收箱的使用方法、垃圾分类的现实意义	实地参观
2020.6.2	项目覆盖社区	社区居民、宁波市供销再生资源科技有限公司	对于垃圾分类活动的推广	公告栏、入户宣传
2020.10	项目覆盖社区	社区居民	公示二期项目信息	“搭把手”微信公众号

来源：宁波市项目办

2.2 准备期已完成的磋商活动

宁波市政府高度重视垃圾分类管理和实施。2020 年 10 月，宁波市十五届人大常委会第三十三次会议听取和审议了宁波市政府关于《宁波市生活垃圾分类管理条例》[1]（简称“条例”）实施情况的报告，并举行联组会议对实施情况开展专题询问。询问会由宁波市政府牵头，13 个部门参与（包括市分类办、市发改委、市经信局、市财政局、市农业农村局、市商务局、市文广旅游局、市市场监管局、

[1] 该条例于 2019 年 10 月 1 日实施。

市综合执法局、市供销社），14 位委员和代表对各个部门都进行了提问。本次专题询问会将全程拍摄录制，并适时在宁波电视台播出。

常委会组成人员指出条例实施仍存在一些问题与短板，还需在建立健全体制机制、加快布局完善设施设备、补齐可回收物体系短板、优化全程监管体系、深化全民参与共治格局等方面持续推进。提出关于垃圾分类的 9 大审议意见，包括：1）对条例不断深化思想认识，2）强化政府主管责任，3）完善配套制度设计，4）加强硬件设施建设和管理，5）健全可回收物体系，6）提升厨余垃圾资源化利用水平，7）注重分类工作精细化管理，8）推进源头减量工作落到实处；及 9）做深做细宣传教育工作。在质询会中，参与各方均认可了世行二期项目实施的必要性、紧迫性和可行性。

在项目准备期间，对宁波第一批子项目开展了项目社会影响调查和广泛公众参与和咨询，初步识别了项目的利益相关方。随后，根据初步识别的利益相关者，宁波市项目办组织开展了一系列的座谈会和关键信息者访谈。参加座谈会和访谈的机构和人员主要包括：

- 实施机构
- 相关政府部门：包括财政局、发改委、综合执法局、生态环境局、国土资源与规划局；
- 宁波市供销再生资源科技有限公司
- 宁波市垃圾分类办公室
- 社区居委会
- 社区居民
- 小区保洁员

在已开展的公众参与中，主要的活动流程如下：

- 宁波项目办介绍项目的目标和项目内容
- 宁波项目办介绍项目环境和社会影响研究的目的、世行的参与及其环境社会政策的要求；
- 与相关政府部门进行沟通，获得有关环境和社会基线数据和信息；
- 参与人员对项目自由发表意见。

通过座谈会和关键信息者访谈，主要结果如下：

- 参与方都对一期项目取得的成效表示肯定并且认为一期仍有不足之处（如垃圾箱的位置布置、垃圾项目的容量大小等），需在本项目中予以改进。
- 参与方都肯定了垃圾分类活动的价值，并表示非常支持全品类垃圾箱的投放。

- 各参与方（尤其是政府相关部门及垃圾分类从事单位）表示需要对项目内容进行明确分工，各方提升交流合作能力，共同推进项目的有效开展。
- 垃圾箱的智能改造将主要在现有垃圾投放点改造，不需要重新选址，因此不会产生“邻避”效应；
- 垃圾分类抱怨申诉及反馈机制运行有效。居民可通过宁波市供销再生资源科技有限公司的“搭把手”APP 向相关部门提出垃圾分类、收集、收运等相关问题，相关意见将在 48 小时内进行处理，并给居民作出答复或决议。同时，居民也可以通过环保热线进行投诉。
- 世行一期项目已经建立垃圾分类、收集及收运体系，本项目仅仅是在收集及处置环节垃圾进行更新升级，对塑料垃圾进行专门处理。因而，不会对小型垃圾回收企业或个人产生不利影响。
- 宁波第一批子项目不涉及重大土建工程，环境和社会影响较低，不需进行环境和社会方面事项的专门审批。

同时，2020 年 11 月，宁波市项目办通过“搭把手”APP 的智能系统，对第一期宁波市城镇生活垃圾智慧分类、收集、循环利用示范项目覆盖范围内的居民进行了线上问卷调查，收回有效问卷 10000 份；对于不在世行一期项目范围内的奉化区发放问卷进行了调查，共收回有效问卷 200 份。问卷调查内容包括居民的基本信息、周边垃圾分类现状、对全品类垃圾箱的态度、对“减塑”活动的态度以及对垃圾分类奖惩措施的意见等。对问卷调查结果统计分析，发现：

- 绝大部分社区居民都肯定了垃圾分类活动的价值，并表示非常支持全品类垃圾箱的投放。
- 此外大部分居民表示愿意配合项目的具体实施活动，认同了垃圾收费制度以及奖惩制度的合理

项目已经开展的利益相关方磋商的具体情况详见表 2-2。

表 2-2 已开展的公众咨询及主要发现

时间	地点	利益相关者参与者	咨询内容	采用方法	结果
2020.1.18	皇冠花园小区	社区居民	• “搭把手回收体验”活动	实地调研	• 居民对于垃圾分类回收后端处理较为感兴趣
2020.9.27	宁波市财政局会议室	宁波市项目办 宁波市财政局 实施机构	• 项目介绍宁波市一期项目存在问题 • 对二期项目的意见和看法	机构访谈 座谈会	• 各机构都认为一期项目存在不可持续性，支持二期项目的开展 • 可回收分类中心进一步推进宁波市垃圾分类更上一层楼，实现全品类的精准垃圾分类
2020.10	建设大厦会议室	宁波市项目办 宁波市财政局 实施机构	• 项目介绍 • 项目明确分工	座谈会	• 项目所涉及的飞灰要求比较复杂，某些子项目可能存在征地需求 • 本期项目已经完成部分公众参与活动，日后仍需加强对于社区居民意见的调查，居民的需求需要及时解决
2020.10	项目覆盖点社区	社区居民 社区居委会 物业单位	• 项目介绍 • 现有垃圾分类体系的状况及满意度 • 对于项目的意见和看法	座谈会 关键信息者访谈 问卷访谈	• 问卷显示大部分居民认为一期项目的实施提升了居民的垃圾分类意识，营造了良好的垃圾分类氛围，为二期项目的展开奠定了基础 • 大部分部分居民认为现存垃圾分类体系仍旧存在人为操控、异味明显以及容量不够等弊端，希望通过二期项目得到改善
2020.10.12	试点社区	宁波市项目办 实施机构 社区居民	• 宁波市现有垃圾分类体系、垃圾分类现状	实地调研 访谈	• 试点小区投放智能垃圾箱产生较好的效益 • 居民参与度、满意度较高
2020.10	街道/社区	妇女	• 项目介绍 • 妇女状况及垃圾分类状况 • 对项目的意见和看法	座谈会 关键信息者访谈 问卷调查	• 认同垃圾分类的奖励机制 • 智能设备在操作过程中仍然存在一些不合理的设计，如箱子满时没有提醒以及当和孩子共用一个账号时，会出现提取现金困难的情况

时间	地点	利益相关者参与者	咨询内容	采用方法	结果
					等，希望得到进一步改进 • 对现有的垃圾分类还是比较满意的，期望能够给部分妇女一定的工作机会。
		低收入群体	• 项目介绍 • 低收入群体状况及垃圾分类状况 • 对项目的意见和看法	座谈会 关键信息者访谈	• 现有垃圾分类方式较为满意，可以通过垃圾换取一定的钱财，弥补收入不足。 • 希望后期能够提供一定的工作机会。 • 希望生活垃圾收费能够合理并且可以负担。
2020.10.31	宁波市综合行政执法局 会议室	世行专家 宁波市项目办 实施机构	• 针对项目鉴别团考察和识别中提出的意见，制定项目安保政策框架。	研讨会	• 安保政策框架明确分工
2020.11.4	建设大厦会议室	宁波市项目办 实施机构 环评、社评单位	• 对拟定的项目调查方案进行调整 • 汇报各方进展，讨论接下来的任务安排	研讨会	• 应明确项目所需资料清单，协调各区收集 • 调查过程中应设置不同利益相关方，明确方法论，保证样本的代表性 • 部分问题的设置应更加通俗易懂，方便居民理解 • 着重关注弱势群体，进行一对一访谈
2020.11.4	建设大厦会议室	宁波市项目办 实施机构 环评、社评单位 8 个区代表	• 向各区代表公示并讨论项目信息以及调查方案	座谈会	• 各区认为调查方案比较合理，同时提出了在具体调查过程中需要根据不同区的具体情况进行调整
2020.11	项目覆盖点社区	社区居民	• 对于项目的意见和看法	问卷调查	• 绝大部分社区居民都肯定了垃圾分类活动的价值，并表示非常支持全品类垃圾箱的投放。 • 此外大部分居民表示愿意配合项目的具体实施活动，认同了垃圾收费制度以及奖惩制度的合理性。

时间	地点	利益相关者参与者	咨询内容	采用方法	结果
					• 垃圾运输车运输方式以及垃圾智能设备的款式应该根据不同小区的特点进行投放
2020.11	项目覆盖点社区	社区居委会 社区居民 小区保洁员 物业管理公司 垃圾运输司机 小型垃圾回收企业或个户	• 各利益相关方对项目的意见和需求	座谈会 关键信息人访谈	• “减塑活动”会给生活带来不便，建议减塑行动慢慢推进，最好有替代方案，不要直接取消。 • 建议扫码、刷 IC 卡、人脸识别三种方式结合，满足不同人群需求 • 在奖惩制度方面，建议不要与征信挂钩，关于将要推行的奖惩方法，年轻人、中年人认为应该尽快推行，时间越长居民越不能接受；老年人则希望多一些缓冲时间，因为学习和适应需要过程。 • 反对采用可溯源的方式收取垃圾处理费 • 建议垃圾桶（尤其是可回收物的垃圾桶）的设计更加多样化。满足不同人群的需求 • 项目施工时应避开居民休息时间

来源：宁波项目办

3 利益相关方的确定与分析

根据世行环境社会标准 10（ESS10）项目利益相关方包括：1）受影响方，2）其他利益相关方，以及 3）弱势群体[2]。

（1）受影响各方：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。

（2）其他利益相关方：可能与项目有利益关系的个人或群体。

如前所述，宁波第一批子项目的主要项目活动包括：对垃圾收集箱进行智慧化改造和升级，改造成全品类垃圾收集箱；配套设置垃圾转运车辆；以及对基于垃圾分类成果对社区进行奖励。从项目影响来看，宁波第一批子项目不涉及大型土建工程。在项目准备阶段，对宁波第一批子项目开展了环境和社会影响评价，进行了广泛的调查、咨询协商。因此，根据项目的建设内容、性质和特点及开展的相关社会调查和咨询活动，各子项目活动具体利益相关方识别信息详见***附件 1***。各利益相关方概述如下：

3.1 受项目影响各方

受项目影响各方包括社区居民，小型垃圾回收企业或个人、从事垃圾分拣、转运及处置的工作人员等。

受项目影响各方的具体识别与分析详见表 3-1。

表 3-1 受项目影响各方识别与分析

类别	利益相关方	角色（受项目的影响/对项目的影响力）
受项目影响各方	社区居民	家庭垃圾的分类和投放；承担社会健康安全风险，项目建设和运营的环境影响和风险；垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中
	社区督导员	对居民垃圾分类进行指导、检查
	楼道长（楼组长）	配合并落实垃圾桶袋的发放、宣传资料的发放，协助社区居委会做好垃圾分类宣传工作，收集居民的反馈意见，对各项工作实行监督。
	小区保洁员	垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中
	环卫工人	垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中
	垃圾运输司机	垃圾运输车辆的装备升级、运输效率提升；承担垃圾运输的职业健康风险和交通风险；其关注项目的实施是否会增加其工作量及健康风险
	垃圾运输沿线居民	承担社会健康安全风险，垃圾运输的安全和环境影响和风险
	小型垃圾回收企业/户	可回收垃圾的获得和处置，及工作、收入权益等，项目受影响人
	下游小型分散可回收处置企业/户	可回收垃圾的获得和处置，及工作、收入权益等

[2] 弱势群体是指那部分群体或个人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。本相关目中相关脆弱性因素包括性别，语言，年龄、残疾等。如老年人可能因为不会使用智能设备，而被排除在项目服务之外；对于外来人口，在公众参与中，需要使用普通话；对伤残人员，需在设施设计和使用中考虑专门通道或设施。

来源：第一批子项目社会影响调查，相关部门访谈和咨询

3.2 其他利益各方

其他相关方包括项目办及实施机构、宁波市及各区政府及政府相关部门、街道、社区、小区物业、媒体（如宁波日报、宁波新闻网）等、设计咨询单位及承包商。

根据项目实施初步方案，小区物业在垃圾桶布置、垃圾分类、收运，宣传教育及基于成果的奖励机制是主要的相关方，起着承上启下的作用，为实施机构和社区居民之间的桥梁。

根据第一批子项目的活动和特点，不涉及需要特殊审批的事项，政府相关部门仅仅在其职权范围内对项目进行日常的管理和监督，不涉及项目用地及环保审批等事项。

其他利益相关方的具体识别与分析详见表 3-2。

表 3-2 其他利益相关方识别与分析

类别	利益相关方	角色（受项目影响/对项目的影响力）
其他相关方	宁波市项目办	代表宁波市政府负责整个项目，与世行沟通联系，确保项目的实施和运营
	小区物业	在垃圾桶布置、垃圾分类、收运，宣传教育，基于成果的奖励之中将扮演重要的角色，起着承上启下的作用，为实施机构和社区居民之间的桥梁
	项目业主（PIU)	实施负责的子项目
	各影响街道	所辖社区垃圾分类管理工作管理责任主体，负责所辖社区垃圾分类工作的组织、协调、推广、指导与监督
	社区居委会	社区垃圾分类工作最重要的组织者，负责社区垃圾分类工作的组织、宣传、培训和推广，招募和管理小区督导员等。
	区政府	协调各部门参与、协调、配合及监督辖区范围内项目的实施；履行其日常政府职能，接受和处理项目抱怨申诉
	发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
	财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
	综合执法局	负责市容环卫行业管理和城市生活垃圾分类管理的相关工作；接受和处理项目抱怨申诉
	交通局	审查垃圾车运行线路和时间
	应急管理局	负责处理安全生产违法案件、参与安全事故调查、受理群众举报投诉事项
	卫生与健康委员会	负责传染病总体防治和突发公共卫生事件教育、培训及应急工作等
	人力资源和社会保障局	劳工权益保障和管理，培训；贫困人口权益保障和管理。
	大数据发展管理局	负责公共数据资源管理工作，组织协调公共数据资源整合、归集、共享、开放、应用
	网络安全和信息化委员会办公室	维护网络空间安全和利益
	残联	保障参残疾人权益
	妇联	保障妇女及儿童权益
	设计咨询单位（如可研/环评单位）	了解利益相关方的需求，优化设计
	承包商	将与利益相关者参与有关的任何问题告知业主；与业主密切合作并在其指导下，解决由施工活动引起的投诉；准备、披露和实施项目各种计划

类别	利益相关方	角色（受项目影响/对项目的影响力）
	媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等

来源：第一批子项目环境和社会影响调查，相关部门访谈和咨询

3.3 弱势/脆弱个人或群体

项目的弱势群体包括：低收入人群、老人、残疾人、流动人口、以及一些非正式人员及企业（如垃圾督导员、再生垃圾回收从业人员/企业等）。

老人、残疾人因智能终端的改造，学习使用智能设备的能力较差，导致他们在垃圾分类、投放方面产生不方便，进而不能享受基于成果的奖励和相关服务。

随着可回收物收集系统的智慧升级，督导员/保洁员的工作内容会发生变化，导致他们的收入受到影响；同时，小型再生资源回收从业人员的业务也有可能被替代，从而影响其收入；由于这类人员为可回收物体系中为非正式人员及企业，因而容易被项目边缘化。

对于流动人口，因为其来自宁波市以外的地方，在与其参与和咨询中，其对宁波话听不懂，而不能正确理解项目垃圾分类的要求。

弱势群体的的具体识别与分析详见表 3-3。

表 3-3 弱势群体的识别与分析

类别	利益相关方	角色（受项目影响/对项目的影响力）
弱势群体	老人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
	残疾人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
	流动人口	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
	低收入人口	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
	督导员/保洁员	对居民垃圾分类进行指导、检查，工作内容可能转变
	小型再生垃圾回收人员/企业	能及时了解相关政策、信息；可回收垃圾的获得和处置，及工作、收入权益等

来源：第一批子项目环境和社会影响调查，相关部门访谈和咨询

3.4 项目利益相关方需求摘要

根据不同利益相关者在本项目中不同的角色，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了社会影响调查，初步识别了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。具体分析详见表 3-4。

表 3-4 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	特殊需求
受项目影响各方	社区督导员	垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中	普通话/宁波话	公告栏、电话、微信公众号	日间访谈
	楼道长（楼组长）	垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中	普通话/宁波话	公告栏、电话、微信公众号	日间访谈
	社区居民	垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中	普通话/宁波话	公告栏、电话、微信公众号	日间访谈
	小区保洁员	保障职业健康与安全（相应的劳工管理程序和申诉机制）；转岗过程中的培训	普通话/宁波话	公告栏、电话、微信公众号	日间访谈
	环卫工人	保障职业健康与安全（相应的劳工管理程序和申诉机制）；转岗过程中的培训	普通话/宁波话	公告栏、电话、微信公众号	日间访谈
	垃圾运输司机	保障职业健康与安全（相应的劳工管理程序和申诉机制）；转岗过程中的培训	普通话	电话、微信公众号	日间会议
	垃圾运输沿线居民	降低设施周边社区的环境风险，规范作业流程和时段降低垃圾车辆出入导致的道路安全隐患	普通话/宁波话	公告栏、电话、微信公众号	日间访谈
	小型垃圾回收企业/户	及时了解相关政策、信息；生计和收入不受影响；相应的安置机制，比如纳入再生资源的可回收垃圾系统	普通话	电话、微信公众号	日间会议
其他相关方	宁波市项目办	贷款的获取；项目的顺利实施	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	项目业主（PIU)	贷款的获取；项目的顺利实施	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	小区物业宁波市项目办	垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间，基于成果奖励机制的安排，宣传教育、培训等；参与到垃圾收费标准制定中贷款的获取；项目的顺利实施	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	各影响街道	垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中	普通话	政府正式文件、电子邮件、电话	日间会议
	社区居委会	垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中	普通话	政府正式文件、电子邮件、电话	日间会议
	区政府	项目的顺利实施	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	发改委	项目实施符合地方法规、经济和行业发展规划。	普通话	政府正式文件、电子邮件、座	日间会议

类别	利益相关方	利益需求	语言需求	首选通知方式	特殊需求
				谈会、电话	
	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	日间会议
	综合执法局	负责指导各利益相关方按照责任分工做好生活垃圾分类相关工作。	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	交通局	垃圾车辆运输符合交通管理	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	应急管理局	项目安全实施、不发生突发事件或事故	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	卫生与健康委员会	传染病安全防护措施到位，尤其是有关 COVID-19 的防护，不会产生传染病流行	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	人力资源和社会保障局	项目对涉及劳工的影响；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	日间会议
	残联	保障残疾人利益和权益	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	妇联	保障妇女儿童利益及权益	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	设计咨询单位（如可研/环评单位）	项目顺利实施，取得收入及经营利润	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	承包商	项目顺利实施，取得收入及经营利润	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	媒体	设计并开展相关的宣传、教育活动	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议

来源：第一批子项目环境和社会影响调查、相关部门访谈和咨询

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，在第一批子项目社会影响调查和公众参与期间，特别关注了相关弱势群体的主要特征及其需求。弱势群体的识别及其需求详见表 3-5。

表 3-5 弱势群体识别及需求

弱势群体	主要特征	语言需求	推荐参与方式	特殊需求
低收入人群	约 5.9 万人，其中海曙、江北、镇海、北仑鄞州区低保标准为 940 元/月，奉化区低保标准为 799 元/月	普通话/宁波话	• 社区居民会议 • 社区公告栏 • 社区微信公众号 • 智能回收箱宣传栏	• 会议时间尽量选择在周末或者傍晚等空闲时间进行
老人	60 周岁以上户籍老人 151.3 万人，约占户籍总数人口的 25.1%	普通话/宁波话	• 社区居民会议 • 居家养老服务站日常宣传	• 对老人使用智能垃圾回收箱进行详细的指导和教学 • 智慧垃圾箱需设立多种开箱方式（如智能手机扫码、输入手机号、人脸识别或小区 IC 卡） • 对于身体不便的老人，需有专人帮助
残疾人	出行不便，投放垃圾不便	普通话/手语	• 社区一对一帮助	• 配置无障碍设备 • 需要有上门指导 • 需要专人帮忙投递垃圾
流动人口	项目区流动人口 138.7 万人，半年以上长期居住占大多数	普通话	• 社区居民会议 • 社区微信公众号 • 智能回收箱宣传栏	• 房东需要宣传并监督租户垃圾分类行为； • 社区需要增加针对性的宣传教育方式
督导员/保洁员	垃圾分类的桶边督导工作，主要由物业保洁人员兼任，垃圾桶智慧升级可能导致其转业	普通话/宁波话	• 座谈会 • 培训会	• 日间会议
小型再生垃圾回收从业人员/企业	智能回收设备的投放可能使再生垃圾回收从业人员收入减少、小型回收企业的营利减少	普通话/宁波话	• 座谈会	• 会议时间尽量选择在周末或者傍晚等空闲时间进行

来源：第一批子项目环境和社会影响调查、相关部门访谈和咨询

4 利益相关方磋商计划

4.1 利益相关方磋商计划的目的和时间

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、项目实施和运营三个阶段分别开展的。根据分析，在项目实施和运行期，各利益相关方参与需求大体一致。

项目利益相关磋商计划的目的是：i）定期与主要利益相关者机构协商，以告知项目的的目的、设计、内容和活动；ii）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。

在项目准备阶段（或可研阶段），宁波市项目办对宁波第一批项目进行了社会影响评价调查，开展了广泛的公众咨询与参与，就项目设计听取利益相关方的意见并进一步识别了其他子项目的利益相关方；利益相关方反馈意见将在项目设计中予以考虑。

在项目实施及运营期间，宁波市项目办将会同实施机构每月在政府网站上公布项目项目进展信息、环境和社会方面的绩效信息等，以供公众查阅；同时，在项目区范围内的街道至少每半年举行一次利益相关者磋商活动，与公众沟通项目目标、项目实施信息、项目环境和社会影响及所采取的措施等相关事宜；就项目进展和成效等发布相关信息，回答公众关切和提问。

此外，在子项目 1.2—生活垃圾分类管理平台与现有“搭把手”回收网络“两网融合”建设中，将设置专门的项目信息公开（包括项目环境和社会方面事项）及抱怨申诉机制的模块，*不定时*更新发布项目相关信息，建立和公众交流沟通、反馈的机制。

4.2 拟议的信息披露策略

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的考虑。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厅丰富的意见。

信息披露的方式主要包括：

- 政府网站
- 街道宣传栏
- 社区公告栏
- 社区垃圾投放点宣传显示屏
- 手机 APP 或公众号推送

根据第一批子项目的活动内容和特点及利益相关者识别，拟议信息披露计划见下表 4-1。

该信息披露计划是动态的。在项目进程中，宁波项目办及项目实施机构将对该计划实施进行更新。

宁波市项目办及实施机构需对所有公开的信息进行完整的记录。表 4-2 提供了信息公开记录的模板。

表 4-1 拟议信息披露计划

项目阶段	披露信息清单	拟议方法	地点/日期	目标利益相关者	负责机构
准备阶段	项目信息（主要包括项目的、性质、规模、持续时间等）	互联网 公告栏 座谈会	政府网站 街道宣传栏 社区公告栏 2020 年 12 月	小区物业 社区居民 社区督导员 小型再生垃圾回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	全品类智能垃圾箱的操作方式、选址等 “减塑”活动的实施计划 垃圾运输车的运输路线、运输时间 拟定的奖励机制	互联网; 公告栏; 座谈会 公众号通知	政府网站 街道宣传栏 社区公告栏 社区垃圾投放点宣传显示屏 2020 年 12 月	小区物业 社区居民 社区督导员 小型再生垃圾回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	环境和社会政策框架，环境和社会承诺计划及利益相关者参与计划	互联网; 公告栏	政府网站 2020 年 12 月	宁波市项目办 相关政府部门 社区居民等 小型再生垃圾回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构
	利益相关方磋商活动结果公示	互联网; 公告栏; 座谈会 公众号通知； 入户宣传	政府网站 街道宣传栏 社区公告栏 2020 年 11-12 月	小区物业 社区居民 社区督导员 小型再生垃圾回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
实施及运营阶段	项目信息（主要包括项目批准信息、重大设计变更信息、招标投标信息、施工有关信息、质量安全监督信息、竣工有关信息等）	互联网 公告栏 座谈会	政府网站 街道宣传栏 社区公告栏 2021 年-2026 年（每季度一次）	小区物业 社区居民 社区督导员 小型再生垃圾回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	项目社区安全、工人工作条件及职业健康政策、工作流程、个人	互联网 公告栏 座谈会	政府网站 街道宣传栏 社区公告栏	小区物业 社区居民 社区督导员	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人

项目阶段	披露信息清单	拟议方法	地点/日期	目标利益相关者	负责机构
	防护等	公众号 入户宣传	2021 年-2026 年（每季度一次）	小区保洁 环卫工人 项目各类工人	
	全品类智能垃圾箱的选址、操作方式 减塑”活动的具体计划 垃圾运输车的运输路线、运输时间 制定的奖励机制	互联网; 公告栏; 座谈会 公众号通知； 志愿者入户访谈	政府网站 街道宣传栏 社区公告栏 社区垃圾投放点宣传显示屏 2021 年-2026 年（每季度一次）	小区物业 社区居委会 社区居民 社区督导员 小型再生垃圾回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	项目申诉抱怨机制	互联网; 公告栏; 座谈会 公众号通知；	政府网站 搭把手 APP/公众号 社区公告栏 2020 年 12 月，并保持在整个项目周期内	小区物业 社区居民 社区志愿者 社区督导员 社会工作者 项目各类工人 小型再生垃圾回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	监测报告	互联网； 座谈会	政府网站 2021 年-2026 年（每半年一次）	小区物业 街道办事处 社区居委会 社区居民 小型再生垃圾回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构
	利益相关方磋商活动结果公示	互联网; 公告栏; 座谈会 公众号通知； 入户宣传	政府网站 街道宣传栏 社区公告栏 2021 年-2026 年（每季度一次）	小区物业 社区居民 社区督导员 项目各类工人 社区保洁员 环卫工人 小型再生垃圾回收	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人

项目阶段	披露信息清单	拟议方法	地点/日期	目标利益相关者	负责机构
				人员/企业	

表 4-2 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

4.3 拟议的磋商策略

在实施利益相关者参与的过程中，宁波市项目办将采取以下策略：

- 尽早开始，并贯穿整个项目期
- 各政府相关部门相互协助
- 及时公开项目及环境社会信息
- 与社区建立合作关系
- 关注承包商与社区的关系
- 及时妥善处理抱怨申诉

利益相关者的咨询是一个双向的过程，将在整个项目周期内进行。利益相关者参与的总体原则为：

- 从项目规划过程的早期开始，应收集有关拟建项目的初期意见并影响项目设计；
- 鼓励利益相关者进行反馈，特别是以此作为项目设计和让利益相关者参与识别和缓解环境和社会风险与影响的一种方式磋商；
- 考虑并回应反馈，以支持受项目影响的各方进行积极的大范围参与。

本项目利益相关者的咨询包括项目的准备阶段、项目实施阶段及项目运营阶段。拟定的利益相关者参与计划详见表 4-3。

所有的公众咨询和参与都将进行记录。表 4-4 提供了公众参与记录的模板。

表 4-3 拟定公众咨询的方式

项目阶段	磋商议题	采用方法	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 识别潜在的项目利益相关方	座谈会、研讨会	相关政府单位办公室 2020 年 9-12 月	相关政府单位 实施机构 子项目实施机构	宁波市项目办
	不同利益相关方对现行垃圾分类的意见 对投放全品类智能垃圾箱的态度 对“减塑”活动的看法 对垃圾运输车运输方式的意见 对奖惩机制的态度	焦点小组访谈 关键信息者访谈 问卷 “12369”热线	相关政府单位办公室 社区居委会 2020 年 9-12 月	小区物业 社区居民 社区督导员 小型再生资源回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
实施阶段	项目实施过程中可能对不同群体带来的影响	焦点小组访谈 关键信息者访谈 问卷调查 “12369”热线	相关政府单位办公室 2021-2025 年（每季度一次）	小区物业 社区居民 小区保洁员/督导员 小型再生资源回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	不同利益相关者对项目实施过程中出现的问题进行反馈	焦点小组访谈 关键信息者访谈 问卷调查 “12369”热线	相关政府单位办公室 社区居委会 2021-2025 年（每季度一次）	小区物业 相关政府单位 社区居民 小区保洁员/督导员 小型再生资源回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	项目社区安全、工人工作条件及职业健康政策、工作流程、个人防护等	座谈会 社区公告栏 现场培训	社区居委会 项目现场 2021-2025 年（每季度一次）	小区物业 社区居民 社区督导员 小区保洁 环卫工人 项目各类工人	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	重大设计变更	座谈会	相关政府单位办公室	相关政府单位	宁波市项目办

项目阶段	磋商议题	采用方法	地点/日期	目标利益相关者	组织者
		研讨会	2021-2025 年（依变更情况而定）	社区居民	实施机构 街道、社区负责人
	各类申诉抱怨	“12369”热线 电话 邮件 手机 APP	相关政府单位办公室 搭把手公司 2021-2025（每季度一次）	小区物业 社区居民 项目工人 小区保洁员/督导员 小型再生资源回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	智能设备使用、管理平台建设等相关培训问题	座谈会 社区公告栏 现场培训	相关政府单位办公室 社区居委会 2021-2025（每季度一次）	小区物业 社区居民 社区督导员 小型再生资源回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
运营阶段	项目的宣传及普及	各类媒体 社区公告栏 座谈会	相关政府单位会议室 社区居委会 （每半年一次）	小区物业 社区居民 企业单位 小区保洁/督导员 小型再生资源回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	项目社区安全、工人工作条件及职业健康政策、工作流程、个人防护等	座谈会 社区公告栏 现场培训	社区居委会 项目现场 （每季度一次）	小区物业 社区居民 社区督导员 小区保洁/督导员 环卫工人 项目各类工人 小型再生资源回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	不同利益相关者对项目运营期间出现的问题进行反馈	焦点小组访谈 关键信息者访谈	相关政府单位办公室 社区居委会	小区物业 相关政府单位	宁波市项目办 实施机构

项目阶段	磋商议题	采用方法	地点/日期	目标利益相关者	组织者
		问卷 “12369”热线 手机 APP	（每季度一次）	项目工人 社区居民 小型再生资源回收人员/企业	街道、社区负责人
	各类申诉抱怨	“12369”热线 电话 邮件 手机 APP	相关政府单位办公室 社区居委会 （每季度一次）	小区物业 当地居民 项目工人 社区居委会 小区保洁/督导员 小型再生资源回收人员/企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人

表 4-4 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	主要发现

4.4 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。表 4-5 草拟了采纳弱势群体意见的参与策略。

表 4-5 拟议采纳弱势群体意见的策略

项目阶段	主要议题	方法	地点/日期	组织者
准备阶段	项目的宣传及普及	社区居家养老站日常宣传 保洁员/督导员协助 老人/残联专业人员协助 小型再生资源回收人员/企业协助 针对性小型座谈会 “搭把手”APP	相关政府单位办公室 社区居家养老服务站点 社区居委会 2020 年 9-12 月	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位 居家养老站点负责人 街道、社区负责人
	弱势群体对项目的建议及期望	社区居家养老站日常宣传 保洁员/督导员协助 老人/残联专业人员协助 小型再生资源回收人员/企业协助 针对性小型座谈会 “搭把手”APP	相关政府单位办公室 社区居委会 2020 年 9-12 月	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位 居家养老站点负责人 街道、社区负责人
	弱势群体对现行垃圾分类的意见 对投放全品类智能垃圾箱的态度 对“减塑”活动的看法 对垃圾运输车运输方式的意见 对奖惩机制的态度	社区居家养老站日常宣传 保洁员/督导员协助 老人/残联专业人员协助 小型再生资源回收人员/企业协助 针对性小型座谈会 “搭把手”APP	相关政府单位办公室 社区居委会 2020 年 9-12 月	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位 居家养老站点负责人 街道、社区负责人
实施阶段	项目实施过程中可能对弱势群体带来的影响（如垃圾收费机制对低收入人群带来的生计压力、智能回收设备度	保洁员/督导员协助 老人/残联专业人员协助 小型再生资源回收人员/企业协	相关政府单位办公室 社区居委会 （每季度一次）	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位

项目阶段	主要议题	方法	地点/日期	组织者
	保洁员及小型垃圾回收公司的影响）	助 针对性小型座谈会 “搭把手”APP		居家养老站点负责人 街道、社区负责人
	各类申诉抱怨	“12369”热线 电话 发邮件 “搭把手”APP	相关政府单位办公室 社区居委会 搭把手公司 （每季度一次）	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位 街道、社区负责人
	针对弱势群体的培训措施	针对性小型培训会，并根据弱势群体的需求安排专业培训人员	相关政府单位办公室 社区居委会 （每季度一次）	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位 居家养老服务站点负责人 街道、社区负责人
	关于弱势群体的工作落实情况	座谈会	相关政府单位办公室 社区居委会 （每季度一次）	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位 居家养老服务站点负责人 街道、社区负责人
运营阶段	后续政策机制的出台和实施对弱势群体的环境和社会影响	社区居家养老站日常宣传 保洁员/督导员协助 老人/残联专业人员协助 小型再生资源回收人员/企业协助 针对性小型座谈会 “搭把手”APP “搭把手”APP	相关政府单位办公室 社区居委会 （每半年一次）	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位 街道、社区负责人
	各类申诉抱怨	“12369”热线 电话 邮件 “搭把手”APP	相关政府单位办公室 社区居委会 （每半年一次）	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位 街道、社区负责人
	针对弱势群体的培训措施	针对性小型培训会，并根据弱势群体的需求安排专业培训人员	相关政府单位办公室 社区居委会	宁波市项目办 实施机构

项目阶段	主要议题	方法	地点/日期	组织者
			（每半年一次）	残联、民政局等相关政府单位 街道、社区负责人
	关于弱势群体的工作落实情况	座谈会	相关政府单位办公室 社区居委会 （每半年一次）	宁波市项目办 实施机构 残联、民政局等相关政府单位 街道、社区负责人

4.5 时间表

不同项目阶段拥有不一样的决策，在规定时间内进行决策至关重要。目前阶段，第一批子项目尚未制定详细的实施方案及计划（包括时间表）。相应地，第一批子项目利益相关方具体实施时间表尚不能确定。表 4-6 列出了第一批子项目信息发布和反馈的主要时间节点的原则性要求。

表 4-6 利益相关方重要决策时间表

项目阶段	重要决策和信息	时间	意见反馈和决策截止日期
准备阶段	项目信息（主要包括项目性质、规模、持续时间等）、利益相关者参与计划（SEP）等	2020 年 9-12 月	2020 年 12 月 31 日
实施阶段	项目实施进展信息、环境和社会相关措施实施情况、抱怨申诉及处理、项目绩效及环境社会绩效报告	2021 年至 2026 年 5 月 31 日及 11 月 30 日，并将根据子项目实施按照实际情况制定	每年 6 月 30 日；每年 12 月 31 日
运营阶段	项目运营情况、抱怨申诉及处理、项目绩效及环境社会绩效报告	每年 5 月 31 日及 11 月 30 日，并根据子项目实施按照实际情况制定	每年 6 月 30 日；每年 12 月 31 日

4.6 意见审核

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得来的建议，宁波市项目办均会记录在案。意见的采纳情况将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，宁波市项目办及实施机构（PIUs）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，宁波市项目办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。

4.7 项目未来阶段

随着项目的不断推进，项目实施机构将按照第一批子项目利益相关方参与计划进行实施，包括信息发布和反馈，利益相关方磋商以及抱怨申诉机制。

宁波市项目办及项目实施机构（PIUs）将按本计划中（章节 4.1、4.3、4.4 及 4.5）制定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 ESMF，SEP 等），以及抱怨申诉机制等）；宁波项目办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，宁波项目办和实施机构（PIUs）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。

5 实施利益相关方磋商活动的资源和职责

5.1 资源

宁波市项目办将负责协调整个项目的利益相关参与计划的制定和实施，并要求参与项目实施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。

宁波市项目办及实施机构将安排专职人员和费用预算来开展信息公开和利益相关者参与。

5.2 管理职能和职责

根据第一批项目利益相关者参与计划，宁波市项目办及实施机构将明确职能和职责，确保利益相关者参与有效实施，利益相关者关切及抱怨申诉能及时得到回复。目前阶段，宁波第一批子项目的实施机构仍在组建中，宁波市供销再生资源科技有限公司（又称搭把手公司）是新成立实施机构的大股东。

宁波市项目办将安排一名环境专员和一名社会专员分别负责项目环境和社会方面的事务，包括利益相关者参与计划的实施、抱怨申诉反馈和处理及绩效监测等。

根据对第一批项目环境和社会影响风险识别，项目风险被界定为“中等~~较高~~”[3]，实施机构将一名专员负责项目环境和社会方面的事务。

宁波项目办将聘请独立的第三方监测机构对项目环境和社会相关文件的实施、绩效开展监测和评估工作，并提出改进的建议和措施。

具体职责分工见表 5-1。

表 5-1 利益相关者参与的职能和职责

序号	机构	职责
1	宁波市项目办负责人	• 审核确认《利益相关者参与计划》 • 监督利益相关者参与活动 • 向有关领导汇报利益相关参与结果及意见
2	宁波项目办环境及社会专员	• 协同项目实施机构制定利益相关者参与计划 • 参与利益相关者计划实施，并负责与实施机构进行沟通和协调 • 负责利益相关者抱怨申诉 • 监测管理利益相关者参与绩效
3	实施机构	• 制定并实施利益相关者参与计划 • 确保实施参与的责任和承诺

[3] *如果在后续项目过程中，第一批子项目环境和社会风险被识别为“较高~~高~~”及“高”，那么，项目实施机构将安排一名环境专员和一名社会专员分别负责项目环境和社会方面的事务。*

序号	机构	职责
		• 识别利益相关者的主要关切 • 跟踪利益相关者的参与进展及反馈 • 建立并维持有效的抱怨申诉机制 • 向宁波市项目办汇报利益相关者参与成果
4	实施机构环境社会负责人	• 负责与相关社区沟通协调， • 负责管理和实施项目在环境和社会方面的利益相关者的参与 • 记录利益相关者参与活动 • 更新利益相关者参与记录表 • 记录利益相关者抱怨申诉和处理结果
5	外部监测	• 定期对利益相关参与计划的实施活动进行跟踪监测评价 • 提出咨询意见，向宁波项目办和世行提交监测报告

6 申诉机制

为了及时回应人们对项目在环境和社会绩效方面的关注和不满，本项目设置了特别的申诉机制（GRM），主要包括两种类型：

针对本项目层面的申诉机制，即普通居民，在项目实施阶段可能收到的任何相关的疑问、投诉的收集、处理和反馈机制。

针对项目工人层面的申诉机制，在项目实施过程中对有关问题的疑问和投诉的收集、处理和反馈机制。

6.1 项目层面申诉机制安排

目前，有关垃圾分类，宁波市已经建立相对完善的抱怨申诉机制。主要包括：

1）覆盖全市范围的环保热线：12369

2）宁波市供销再生资源科技有限公司已经建立一套完备的申诉抱怨反馈机制。居民可通过“搭把手回收”APP 对垃圾处理相关事项尽心抱怨申诉。图 6-1 为监督渠道以及现有意见反馈处理结果。

3）居民有关垃圾分类、投放及收运，教育培训的有关问题可向小区物业公司进行投诉，物业公司将即时赴现场进行解决；如果不能解决，将上报社区和街道相关部门；

4）在子项目 1.2—生活垃圾分类管理平台与现有“搭把手”回收网络“两网融合”建设中，专门设置抱怨申诉机制模块，建立和公众交流沟通、反馈的机制。

5）居民使用 APP 不便时，向街道/社区下设的意见处理部门提出问题，意见处理部门将现场记录并在 48 小时内进行处理，并给居民作出答复或决议。

除此以外，在本项目中，宁波市项目将设立抱怨申诉热线（0574—87191097）；安全专门人员负责垃圾分类、收运和处置接受公众咨询、

抱怨申诉，并反馈意见。同时负责协调相关部门（如城管局）记录每条与本项目相关的抱怨申诉、解决方案及满意对，并进行存档。并在环境和社会监测报告中向世行报告。抱怨申诉登记样表详见***附件 3***。

图 6-1 “搭把手回收”APP 意见反馈模块

6.2 项目工人申诉机制安排

宁波项目办及实施机构将为项目工人劳动者制定和实施申诉机制，以解决工人对工作条件、健康安全等方面问题的申诉（申诉热线与项目抱怨申诉机制相同）。此外，项目实施机构会要求承包商在开始施工之前为其员工制定和实施抱怨及申诉机制。抱怨申诉登记样表详见***附件 3***。

施工承包商将在项目建设之前制定其劳工管理程序，其中也包括员工申诉机制的详细说明。员工的申诉机制将包括：

- 接受评论/投诉表、意见箱、电子邮件、电话热线等申诉的程序；
- 规定申诉响应时间表；
- 记录并跟踪申诉及时解决问题的登记簿；
- 受理、记录和跟踪解决申诉问题的责任单位。

项目实施机构将安排专门工作人员监督承包商的投诉记录和处理情况，并在月度进度报告中向项目办报告。

申诉机制将在劳动者的入职培训中予以说明，将为所有项目劳动者提供此类培训机会。该机制将基于以下原则：

- 过程透明，允许劳动者表达其顾虑并提出申诉；
- 对表达申诉的劳动者不存在任何歧视，任何申诉都将被保密处理；
- 匿名申诉会与其他已知来源的申诉同等对待；

- 申诉将得到认真对待，并及时采取适当的行动响应。

通过项目实施机构的网站、员工会议和其他必要的方式，所有项目工人 (直接雇用的劳动者和合同制劳动者)都可以随时获得有关申诉机制的信息。

宁波市项目办将要求各小区物业公司为小区清洁工、督导员等建立报告申诉机制。该机制包含的要素与承包商工人抱怨机制要求一致。小区物业公司将每季度向宁波项目办报告小区清洁工及督导员抱怨申诉的处理情况。

此外，宁波市人力资源与社会保障局在其官方网站（*http://rsj.ningbo.gov.cn/art/2018/10/9/art_1229130162_49605564.html*）公布了宁波市和各区劳动保障监察机构的投诉电话；所有工人均可就劳动合同、工资待遇、工作条件等劳动方面的问题进行申诉。

项目劳动者申诉机制不会妨碍劳动者使用《劳动法》规定的调解程序。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。

7 监测和报告

7.1 利益相关方在监督活动中的参与

第一项目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宁波市项目办报告，宁波市项目办将把项目利益相关者参与计划实施纳入半年度环境和社会绩效监测和报告中。

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。

表 7-1 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	项目/子项目准备期间公众参与的次数	次数	季度	宁波市项目办及实施机构
2	项目/子项目建设和/或运营期公众参与的次数	次数	季度	宁波市项目办及实施机构
3	公众参与活动中的参与者数量	人数	季度	宁波市项目办及实施机构
3.1	其中：妇女	人数	季度	宁波市项目办及实施机构
3.2	弱势群体	人数	季度	宁波市项目办及实施机构
4	收到反馈的数量	条	季度	宁波市项目办及实施机构
5	收到的抱怨数	条	季度	宁波市项目办及实施机构
6	已处理的抱怨数	条	季度	宁波市项目办及实施机构

7.2 向利益相关方群体反馈

本项目的利益相关方磋商活动的结果将参照上述***第 4 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，宁波项目办及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 1 第一批子项目相关利益者初步识别

<table>
<tr><th>序号</th><th colspan="2">子项目</th><th>类别</th><th>利益相关方</th><th>角色（受项目的影响/对项目的影响）</th></tr>
<tr><td>1</td><td rowspan="13">子项目1：市区垃圾分类智慧管理体系建设</td><td rowspan="13">1.1 市区垃圾分类智慧管理硬件建设，包括三年建设不低于 4500 套智慧回收终端，覆盖整个项目实施区域约 2200 个居民小区、学校、机关企事业单位、商业综合体及农贸市场等公共场所；配套购置可回收物清运车 380 辆，厨余/其他垃圾清运车 270 辆，钩臂车 32 辆</td><td rowspan="8">受影响各方</td><td>社区督导员</td><td>对居民垃圾分类进行指导、检查</td></tr>
<tr><td>2</td><td>楼道长（楼组长）</td><td>配合并落实垃圾桶袋的发放、宣传资料的发放，协助社区居委会做好垃圾分类宣传工作，收集居民的反馈意见，对各项工作实行监督。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>社区居民</td><td>家庭垃圾的分类和投放；承担社会健康安全风险，项目建设和运营的环境影响和风险；垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中</td></tr>
<tr><td>4</td><td>小区保洁员</td><td>垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中</td></tr>
<tr><td>5</td><td>环卫工人</td><td>垃圾分类知识培训；合理设置垃圾桶；垃圾及时清理搬运；合理安排收运时间等；参与到垃圾收费标准制定中</td></tr>
<tr><td>6</td><td>垃圾运输司机</td><td>垃圾运输车辆的装备升级、运输效率提升；承担垃圾运输的职业健康风险和交通风险；其关注项目的实施是否会增加其工作量及健康风险</td></tr>
<tr><td>7</td><td>垃圾运输沿线居民</td><td>承担社会健康安全风险，垃圾运输的安全和环境影响和风险</td></tr>
<tr><td>8</td><td>小型回收废物企业/户</td><td>可回收垃圾的获得和处置，及工作、收入权益等，项目受影响人</td></tr>
<tr><td>9</td><td rowspan="5">其他相关方</td><td>宁波市项目办</td><td>代表宁波市政府负责整个项目，与世行沟通联系，确保项目的实施和运营</td></tr>
<tr><td>10</td><td>项目业主（PIU)</td><td>实施负责的子项目</td></tr>
<tr><td>11</td><td>小区物业</td><td>在垃圾桶布置、垃圾分类、收运，宣传教育，基于成果的奖励之中将扮演重要的角色，起着承上启下的作用，为实施机构和社区居民之间的桥梁</td></tr>
<tr><td>12</td><td>各影响街道</td><td>所辖街道垃圾分类管理工作管理责任主体，负责所辖社区垃圾分类工作的组织、协调、推广、指导与监督</td></tr>
<tr><td>13</td><td>社区居委会</td><td>社区垃圾分类工作最重要的组织者，负责社区垃圾分类工作的组织、宣传、培训和推广，招募和管理小区督导员等。</td></tr>
</table>

序号	子项目		类别	利益相关方	角色（受项目的影响/对项目的影响）
14				区政府	协调各部门参与、协调、配合及监督辖区范围内项目的实施；履行其日常政府职能，接受和处理项目抱怨申诉
15				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
16				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
17				综合执法局	负责市容环卫行业管理和城市生活垃圾分类管理的相关工作；接受和处理项目抱怨申诉
18				交通局	审查垃圾车运行线路和时间
19				应急管理局	负责处理安全生产违法案件、参与安全事故调查、受理群众举报投诉事项
20				卫生与健康委员会	负责传染病总体防治和突发公共卫生事件教育、培训及应急工作等
21				人力资源和社会保障局	劳工权益保障和管理，培训；贫困人口权益保障和管理。
22				残联	保障参残疾人权益
23				妇联	保障妇女及儿童权益
24				设计咨询单位（如可研/环评单位）	了解利益相关方的需求，优化设计
25				承包商	将与利益相关者参与有关的任何问题告知业主；与业主密切合作并在其指导下，解决由施工活动引起的投诉；准备、披露和实施项目各种计划
26				媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
27			弱势群体	老人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
28				残疾人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
29				流动人口	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
30		1.2 宁波市生活垃圾分类管理平台与现有“搭把手”回收网络“两网融合”建设；	受项目影响各方	社区居民	承担社会健康安全风险，项目建设和运营的环境影响和风险；项目受影响人及项目受益人
31			其他相关方	宁波市项目办	代表宁波市政府负责整个项目，与世行沟通联系，确保项目的实施和运营
32				项目业主（PIU)	实施负责的子项目

序号	子项目		类别	利益相关方	角色（受项目的影响/对项目的影响）
33				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
34				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
35				综合执法局	负责市容环卫行业管理和城市生活垃圾分类管理的相关工作；接受和处理项目抱怨申诉
36				大数据发展管理局	负责公共数据资源管理工作，组织协调公共数据资源整合、归集、共享、开放、应用
37				网络安全和信息化委员会办公室	维护网络空间安全和利益
38				媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
39				设计咨询单位（如可研/环评单位）	了解利益相关方的需求，优化设计
40			弱势群体	老人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
41		1.5 基于成果的奖励机制		社区督导员	对居民垃圾分类进行指导、检查
42				楼道长（楼组长）	配合并落实垃圾桶袋的发放、宣传资料的发放，协助社区居委会做好垃圾分类宣传工作，收集居民的反馈意见，对各项工作实行监督。
43				社区居民	承担社会健康安全风险，项目建设和运营的环境影响和风险；项目受影响人及项目受益人
44				小区保洁员	承担社会健康安全风险，项目建设和运营的环境影响和风险；项目受影响人及项目受益人
45			其他相关方	宁波市项目办	代表宁波市政府负责整个项目，与世行沟通联系，确保项目的实施和运营
46				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
47				小区物业	负责垃圾桶的摆放和维护，将分类垃圾送至收运点，协助宣传资料的发放等工作。
48				各影响街道	所辖社区垃圾分类管理工作管理责任主体，负责所辖社区垃圾分类工作的组织、协调、推广、指导与监督
49				社区居委会	社区垃圾分类工作最重要的组织者，负责社区垃圾分类工作的组织、宣传、培训和推广，招募和管理小区督导员等。
50				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等

序号	子项目		类别	利益相关方	角色（受项目的影响/对项目的影响）
51				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
52				综合执法局	负责市容环卫行业管理和城市生活垃圾分类管理的相关工作；接受和处理项目抱怨申诉
53			弱势群体	老人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
54				残疾人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
55				低收入人群	家庭垃圾的分类和投放

附件 2：利益相关者参与相关记录

 向学生进行垃圾分类活动的宣传教育	 向学生进行垃圾分类活动的宣传教育
 东钱湖区座谈会	 奉化区座谈会
 高新区座谈会	 镇海区座谈会
 北仑区座谈会	 海曙区座谈会

江北区座谈会

鄞州区座谈会

世行培训会议

项目调查方案研讨会

各区负责人培训会议

会议签到表

附件 3 抱怨申诉机制样表

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	
申诉接收日期	
采取的行动	
解决方案是否满意	是 否
解决日期	
是否需要后续监测	
避免同类事件发生的建议	