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）

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 3

2 以前利益相关方参与活动的摘要 4

2.1 准备期已经完成的信息披露活动 4
2.2 准备期已完成的磋商活动 5

3 利益相关方的确定与分析 7

3.1 受项目影响各方 7
3.2 其他利益各方 8
3.3 弱势/脆弱个人或群体 10
3.4 项目利益相关方需求摘要 10

4 利益相关方磋商计划 12

4.1 利益相关方磋商计划的目的和时间 12
4.2 拟议的信息披露策略 12
4.3 拟议的磋商策略 18
4.4 拟议策略纳入脆弱群体的意见 24
4.5 时间表 24
4.6 意见审核 24
4.7 项目未来阶段 25

5 实施利益相关方磋商活动的资源和职责 25

5.1 资源 25
5.2 管理职能和职责 25

6 申诉机制 27

6.1 项目层面申诉机制安排 27
6.2 项目工人申诉机制安排 28

7 监测和报告 29

附件 1 各子项目利益相关者初步识别 30

附件 2 利益相关者参与相关记录 42

附件 3 抱怨申诉机制样表 44

附件 4 利益相关方参与模板 45

表目录

表 2-1 项目已开展的信息公开 4
表 3-1 受项目影响各方识别与分析 8
表 3-2 其他利益相关方识别与分析 9
表 3-3 弱势群体的识别与分析 10
表 3-4 关键利益相关方需求摘要 11
表 4-1 拟议信息披露计划 14
表 4-2 信息公开记录模板 17
表 4-3 拟定公众咨询的方式 19
表 4-4 公众参与记录模板 23
表 4-6 利益相关方重要决策时间表 24
表 5-1 利益相关者参与的职能和职责 26
表 7-1 利益相关者参与实施监测指示性指标 29

图目录

图 1-1 项目实施区范围 ..... **错误！未定义书签。**

执行概要

本利益相关方参与计划（本计划）为宁波市整个子项目准备。除了子项目 1.1，1.2 以及 1.5（第一批项目）之外，拟议的其他子项目的活动尚处于概念设计和前期可研阶段，具体的活动细节（如项目选址、规模和技术方案、运营方式等）仍有待于在下一步项目工作中才能确定。一旦子项目信息确定后，本计划将指导各子项目制定的详细的利益相关方参与计划。

本计划按每个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、征地拆迁受影响人、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。对于涉及占用土地的子项目活动，征地拆迁受影响人的需求和影响力需要尤其关注。

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。对于子项目中环境和社会影响风险相对较高的子项目（包括塑料加工基地、大件垃圾和装修垃圾资源化利用基地、家电拆解中心等），关键其他利益相关方为宁波市生态和环境局、国土资源和规划局。在项目周期内，项目需获得宁生态和环境局颁发的*废弃电器电子产品处理证书及危险废物经营许可证等*，以及宁波市国土资源和规划局审查通过环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可等。因此，在其他利益相关参与和磋商计划尤其关注了生态和环境局，国土资源和规划局的关切和需求。项目执行过程中，将加强与他们的沟通与协调。

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、小型再生垃圾回收从业人员/企业等）

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；对于可能涉及移民的子项目，还制定了移民有关的抱怨申诉机制。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。

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

此外，宁波项目将分批实施，依照*本利益相关方参与计划*对第一批实施的项目活动（项目 1.1、1.2 及 1.3）已经制定了单独的利益相关方计划，并包含在第一批项目的社会影响评价报告中。

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。全面对现有生活垃圾收运处置体系进行智慧化升级，打造塑料垃圾、大件垃圾、建筑装修垃圾集约化分类及加工生产示范基地，通过进一步加大宣传、培训、教育、激励的精准靶向度，提高源头分类质量，提升培养居民生活垃圾分类的自觉意识。初步预测，每年可减少塑料垃圾近 4 万吨。

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。本项目包含四个子项（详见表 1-1），将通过对宁波市生活垃圾前端分类、中端收集的智慧化升级，计划提高前端精准分类的比例到 80%，城镇生活垃圾回收循环利用率达到 60%，塑料垃圾回收利用率达到收集到可回收物总量的 20%；完善并扩大末端处置环节处置能力，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。

图 1-1 项目区划范围

宁波市生活垃圾分类处理与循环利用工作领导小组统一领导本项目的实施，并承担世行项目管理办公室的职能。宁波市生活垃圾分类处理与循环利用工作领导小组由宁波市市长为组长，城市建设和环卫的分管副市长为副组长，组员包括 35 个市政府部门和市辖 8 个区的代表。领导小组对项目准备和实施的关键问题进行决策和指导，同时兼本项目的领导小组。领导小组下设办公室，办公室设在宁波市综合行政执法局。

表 1-1 项目活动表

子项编号	子项目名称及描述	预计费用(美元百万)	备注
1	市区垃圾分类智慧管理体系建设: 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 30 辆； 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； 1.3 可回收物物流中转体系完善建设，建设覆盖市区所辖 8 个区域的 10 个网格化可回收物分拣中心； 1.4 家电拆解中心建设； 1.5 基于成果的奖励机制	104.27	子项目 1.1、1.2 及 1.5 已纳入第一批实施项目，本社会影响评价涵盖这 3 个子项目，其他子项目尚未最终确定，宁波市项目办编制了环境政策框架。
2	循环产业园区功能提升完善: 2.1 建设总面积 约 40,000m^2 的塑料集中加工基地，处置能力 4 万吨每年； 2.2 建设总面积约 40,000m^2 的大件垃圾和装修垃圾资源化利用基地，处置能力 1000 吨/日，生产制砖骨料、木塑制品、垃圾衍生燃料棒等产品； 2.3 污水处理厂扩建和车辆清洗设施； 2.4 建设其他生活垃圾与有害垃圾协同处置项目，	98.21	

子项编号	子项目名称及描述	预计费用(美元百万)	备注
	新建产能 365 吨/日，力争实现废水废渣零排放，探索一条由城市固废直接转化为清洁能源的有效路径。		
3	塑料自动分选线制造+全品类垃圾智能回收设备+中央管理系统建设：包括管理中心，智能回收箱制造车间、饮料瓶自动分选机生产车间，园区规划总用地约为 100~150 亩（含家电拆解中心）	29.85	
4	宣传、培训、研讨会和配套研究: 4.1 宣传教育； 4.2 培训； 4.3 机构能力加强； 4.4 研讨会； 4.5 技术援助研究，包括： - 塑料减排管理办法及行动方案研究； - 宁波塑料流向分析研究及塑料循环利用奖励机制研究； - 农膜回收奖励机制研究； - 宁波（塑料）垃圾减排成效及评价指数研究	8.87	
	总计	241.19	

根据项目准备进度和实施安排，本项目将分批实施，第一批实施项目包括子项目 1.1、1.2 及 1.5。项目准备期间，宁波市项目办对第一批项目进行了社会影响影响调查，进行了广泛的公众参与和协商，编制了第一批项目详细的利益相关方参与计划。

本计划是宁波整个项目的利益相关方利益参与者计划。*根据对项目环境和社会影响评价调查及其广泛的公众参与和*协商，对各子项目活动的利益相关方进行了逐一识别，并制定了本利益相关方参与计划。随着项目的推进，各子项目的信息将逐步完善及实施安排，各子项目将按照本计划制定各自详细的利益相关方参与计划，用以指导各子项目的环境和社会信息公开、公众参与和磋商及相关抱怨申诉处理等。

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。

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；

- 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，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、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。

根据项目各子项目活动、活动特点及可能的环境和社会影响，宁波市项目对各子项目活动潜在的利益相关方进行了筛查，初步识别了项目的利益相关方。2020 年 9 月~10 月，根据初步识别的利益相关方，宁波市项目组织开展了一系列关键利益相关者的座谈会和磋商。参加座谈会和访谈的机构和人员包括：

- 实施机构
- 相关政府部门：包括国土资源与规划局、生态环境局、财政局、发改委、综合执法局；
- 宁波市供销再生资源科技有限公司（世行一期项目参与机构）
- 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。

[1] 该条例于 2019 年 10 月 1 日实施。

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智慧升级和改造。
- 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，对小型垃圾回收企业或个人影响有限。
- 根据项目的个子项目活动内容及特点，子项目占地影响的受影响人为项目影响方的重点对象；在其他利益相关方中，需尤其关注国土资源和规划局，生态和环境局在项目用地文件（如环卫设施用地规划、建设用地规划许可）、环境文件（如废弃电器电子产品处理资格证书）等审批的要求和期限。

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*宁波世行第一批项目利相关方参与计划*。

3 利益相关方的确定与分析

根据世行环境社会标准 10（ESS10）及项目的特点，本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。

宁波子项目拟包含一系列复杂的活动建议，包括生活垃圾的源头智能分类、收集、循环利用到处置设施的建设，以及政策研究、宣传、培训和研讨会等能力建设活动。

根据项目各子项目活动、活动特点及可能的环境和社会影响，宁波市项目对各子项目活动潜在的利益相关方进行了筛查，初步识别了项目的利益相关方。具体详见***附件 1***。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，征地拆迁受影响人、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。根据受项目影响各方咨询和参与，对于涉及占用土地的子项目活动，征地拆迁受影响人的需求和影响力需要尤其关注。

受项目影响各方的具体识别与分析详见表 3-1。

[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。

表 3-1 受项目影响各方识别与分析

类别	利益相关方	受项目的影响/对项目的影响力
受项目影响各方	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
	各生产基工人	从事可回收垃圾（尤其是塑料垃圾）加工处理的相关工作
	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	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
	下游小型分散可回收处置企业/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
	各生产基地周边社区	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
	各生产基地周边居民	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
	征地/拆迁受影响社区	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
	涉及的征地/拆迁影响户	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
	政策机制研究下游活动涉及的相关企业（包括电商、物流、商业超市、回收企业等）	实现塑料制品减量或替代，运营成本不受影响；相应的补偿机制，参与到垃圾收费标准制定中

来源：项目环境和社会影响调查，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。

根据世行二期项目实施的初步方案，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。

对于子项目中环境和社会影响风险相对较高的子项目（包括塑料加工基地、大件垃圾和装修垃圾资源化利用基地、家电拆解中心等），关键其他利益相关方为宁波市生态和环境局、国土资源和规划局。在项目周期内，项目需获得宁波市生态和环境局颁发的*废弃电器电子产品处理证书及危险废物经营许可证等*，以及

宁波市国土资源和规划局审查通过环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可等。因此，在其他利益相关参与和磋商计划尤其关注了生态和环境局，国土资源和规划局的关切和需求。项目执行过程中，将加强与他们的沟通与协调。

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	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
	生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书及*危险废物经营许可证颁发*等
	自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可
	项目业主（PIU)	实施负责的子项目
	各影响街道	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
	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
	住建局	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
	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
	媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等

来源：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

该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（垃圾督导员、再生垃圾回收从业人员/企业等）。此外，如果项目涉及征地，弱势群体还包括受征地拆迁影响的老人及残疾人等。

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
	征地/拆迁受影响的老人、残疾人等	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置，关注其特殊需求
	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：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及其影响力，通过焦点小组座谈、关键信息人访谈以及问卷调查等方法对关键利益相关方的需求进行了识别，如语言需求、首选通知方式以及可能存在的特殊需求等，及其在项目实施的不同阶段对项目信息公开、咨询方面的需求。

在项目环境和社会（项目用地）相关文件和资质的报批中，需*至少提前 3 个月*和生态环境局及国土资源和规划局进行沟通和协商，以确保项目能按计划获得相关审批，顺利实施。关键利益相关方的需求分析详见表 3-4。

一旦子项目相关信息确定后，宁波市项目办及各实施机构将在识别子项目利益相关方之后，进行详细的需求分析（尤其是弱势群体的特殊需求），并包含在子项目利益相关方参与计划中（（参见第一批子项目利益相关方参与计划相关内容）。

表 3-4 关键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
受影响各方	征地/拆迁受影响社区	信息公开，了解政策，及时获取足额补偿，并得到妥善安置	普通话/宁波话	公告栏、电话、微信公众号	日间访谈
	涉及的征地/拆迁影响户	信息公开，了解政策，及时获取足额补偿，并得到妥善安置	普通话/宁波话	公告栏、电话、微信公众号	日间访谈
其他相关方	小区物业	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	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书及危险废物经营许可证颁发等；项目相关审批文件将*至少提前 3 个月*与其沟通协商	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议
	自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可；项目相关审批文件将*至少提前 3 个月*与其沟通协商	普通话	政府正式文件、电子邮件、座谈会、电话	日间会议

来源：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已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。

在世行二期项目中，根据项目活动内容及公众参与，初步识别项目塑料加工基地、大件垃圾和装修垃圾资源化利用基地、家电拆解中心等环境和社会风险较高，其环境和社会（土地）审批文件是项目开展的关键要素，由宁波市生态和环境局及国土资源和规划局。因此，为确保项目的顺利实施，需至少提前 3 个月和生态环境局及国土资源和规划局进行沟通和协商。在整个项目生命期内，随着项目信息的明确，宁波市项目办及项目实施机构将根据子项目的性质和特点与相关政府审批机构沟通和确认环境和社会方面的关键事项，并按照尽早开展相应的咨询和磋商活动。

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，***及时***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

根据本项目的特点及利益相关者初步识别，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	街道办事处 社区居委会 小区物业 社区居民 保洁员 社区督导员 物业管理公司	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	项目土地征收（征地政策、征地有关事项告知、征地影响调查结果）	政府网站 座谈会 宣传册	相关政府单位办公室 征地信息公开平台 社区公告栏 （根据涉及征地子项目的实施进展）	受征地影响的社区 征地影响的居民	宁波市项目办 自然资源和规划局 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	街道办事处 社区居委会 小区物业 社区居民 保洁员 社区督导员	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 生态环境局、国土资源和规划局及其他相关政府部门 小区物业	宁波市项目办 实施机构 社评、环评单位

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
				社区居民	
	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 生态环境局、国土资源和规划局及其他相关政府部门 社区居民 保洁员 社区督导员	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（主要包括项目批准服务信息、批准结果信息、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 生态环境局、国土资源和规划局及其他相关政府部门 社区居民 保洁员 社区督导员	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	项目土地征收（征地公告、征地补偿登记及征地补偿安置方案公告、征地补偿费用支付等）	政府网站 关键信息人访谈 座谈会 宣传册	社区公告栏 （子项目征地实施时）	受征地影响的社区 征地影响的居民	宁波市项目办 自然资源和规划局 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	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
	程、个人防护等	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 物业管理公司	
	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）	<u>小区物业</u> 社区居民 保洁员 社区督导员	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	<u>小区物业</u> 社区居民 社区督导员 保洁员 小型再生资源回收企业/人员 项目实施机构工作人员 项目各类工人	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人 项目实施机构
	监测报告	互联网; 公告栏; 座谈会 公众号通知; 入户宣传	政府网站 2021 年-2026 年（每半年一次）	小区物业 生态环境局、国土资源和规划局及其他相关政府部门 街道办事处	宁波市项目办 实施机构

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
				社区居委会 社区居民	
	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 生态环境局、国土资源和规划局及其他相关政府部门 街道办事处 社区居委会 社区居民 保洁员 社区督导员 小型再生资源回收企业/人员 项目各类工人	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人

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 实施机构
	项目各项活动（尤其是家电拆解及塑料深加工等活动）需要的环境方面的审批事项和资质证书等	座谈会、访谈	生态环境局会议室 2020 年 12 月	生态环境局	宁波市项目办 实施机构
	项目各项活动（尤其是涉及土地占用的子项目）有关土地规划、报批及许可等方面的事项	座谈会、访谈	国土资源和规划局会议室 2020 年 12 月	国土资源和规划局	宁波市项目办 实施机构
	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	街道办事处 社区居委会 社区居民 社区督导员 小区物业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	可能受影响居民对项目征地的意见	自然资源规划局网络公示 关键信息人访谈 座谈会	相关政府单位办公室 （子项目征地实施前）	受征地影响的社区 征地影响的居民	宁波市项目办 自然资源规划局 街道、社区负责人
实施阶段	项目土地征收（包括征地	居民会议	受影响的社区	受征地影响的社区	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
	补偿安置方案、征地补偿费用支付等）	座谈会 关键信息人访谈	（子项目征地实施时）	征地影响的居民	自然资源规划局 街道、社区负责人
	项目各项活动（尤其是家电拆解及塑料深加工等活动）需要的环境方面的审批事项和资质证书办理和颁发	政府文件	生态环境局会议室 （相关子项目实施时）	生态环境局	宁波市项目办 实施机构
	项目各项活动（尤其是涉及土地占用的子项目）有关土地规划批准、土地预审及选址及建设项目用地许可	政府文件	国土资源和规划局会议室 （相关子项目实施时）	国土资源和规划局	宁波市项目办 实施机构
	塑料包装企业、限塑令、生活垃圾收费等机制相关研究	研讨会 座谈会 关键信息人访谈	相关政府单位办公室 2021-2025 年（每半年一次）	社区居民 相关涉及企业	宁波市项目办 实施机构
	后续政策机制的出台和实施对下游的环境和社会影响	研讨会 座谈会 关键信息人访谈	相关政府单位办公室 社区居委会 2021-2025 年（每半年一次）	社区居民 相关涉及企业	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人
	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 （每半年一次）	小区物业 小区保洁员 小型可回收物运输公司	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	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
	进行反馈	问卷调查 “12369”热线	2021-2025 年（每季度一次）	社区居民 保洁员 社区督导员	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 研讨会	相关政府单位办公室 2021-2025 年（依变更情况而定）	生态环境局、国土资源和规划局及其他相关政府部门 社区居民	宁波市项目办 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 当地居民 社区居委会 保洁员 社区督导员	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 社区居委会 社区居民 社区志愿者 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	磋商议题	采用方法	地点/日期	目标利益相关者	组织者
运营阶段	项目的宣传及普及	各类媒体 社区公告栏 座谈会	相关政府单位办公室 社区居委会 （每季度一次）	社区居民 小区物业 政府部门 企业单位	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 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
	后续政策机制的出台和实施对下游的环境和社会影响	研讨会 座谈会	相关政府单位办公室 社区居委会 （每半年一次）	社区居民 非正式人员及企业，包括督导员、再生垃圾回收从业人员/企业	宁波市项目办 实施机构
	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 问卷 “12369”热线 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 相关政府单位 社区居民	宁波市项目办 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 社区居委会 （每季度一次）	当地居民 社区居委会及物业 非正式人员及企业，包括督导员、再生垃圾回收从业人员/企	宁波市项目办 实施机构 街道、社区负责人

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
				业	

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。

除了子项目 1.1，1.2 以及 1.5（第一批项目）之外，拟议的其他子项目的活动尚处于概念设计和前期可研阶段，具体的活动细节（如项目选址、规模和技术方案、运营方式等）仍有待于在下一步项目工作中才能确定。一旦子项目相关信息确定后，宁波市项目办及各实施机构将在识别子项目利益相关方之后，进行详细的需求分析（尤其是弱势群体的特殊需求），并制定详细的弱势群体参与策略（参见第一批子项目利益相关方参与计划相关内容）。

4.5 时间表

如前所述，大部分拟议的子项目活动目前在概念阶段，尚未制定详细的实施方案及时间表，因此，项目利益方参与不能制定详细实施计划。但项目信息公开及利益相关方参与将遵循章节 4.3 的基本策略。随着更多的子项目信息变得清晰，子项目实施机构按照项目实施计划制定详细的利益相关方参与实施时间表。

表 4-6 列出了本项目信息发布和反馈的主要时间节点。

表 4-5 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）、制定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

有关项目环境和社会（土地）方面的审批和许可事项，尤其是项目塑料加工基地、大件垃圾和装修垃圾资源化利用基地、家电拆解中心等子项目的审批和许可，宁波项目及实施机构将至少提前 3 个月和生态环境局及国土资源和规划局进行沟通和协商，提取其意见和建议。在整个项目生命期内，随着项目信息的明确，宁波市项目办及项目实施机构将根据子项目的性质和特点与相关政府审批机构沟通和确认环境和社会方面的关键事项，并按照尽早开展相应的咨询和磋商活动。

针对利益相关者提出的相关意见与建议，无论是问卷还是访谈获得的建议，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，宁波市项目办会及实施机构（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，相关《环境与社会管理框架》、《利益相关者参与计划》及相关申诉机制将会依据计划落实。

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；并和关键利益相关者（如土地资源和规划局、生态环境局等）相关部门沟通确认相关审批事项。

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

根据初步识别的利益相关者及草拟的参与计划，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。

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。

根据项目风险等级，对于被识别环境和社会风险等级为“高”的子项目，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；对于其他环境和社会风险类别的项目，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 • 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）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；

3）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。

4）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***。

对于涉及土地征收的子项目，将对征地受影响人设立专门的抱怨申诉机制。为了确保在受影响人对土地征收和/或安置出现任何问题都能表达其意见，该机制的目的是提供一种相互满意的方式，以快速响应任何受影响人的投诉，从而避免任何复杂的法律程序的可能性。详细程序如下：

- 如果收影响对补偿或移民规划不满意，他/她可以向社区进行抱怨。社区将记录其抱怨、向当地移民办公室咨询，并向移民提供给答复；
- 如果移民不满意上述答复，他们可以向街道负责移民的机构（如国土资源所）进行申诉，街道负责移民的机构将进行记录、向区级移民办公室咨询，并向移民提供解决方案。
- 如果受影响的人仍不接受建议的解决方案，则他们可以直接向当地负责整个子项目移民安置实施的区级移民办公室上诉，区级移民办公室应记录任何申诉并提供解决方案

- 如果纠纷仍然无法解决，受影响的人可以根据《中华人民共和国行政诉讼法》提起行政诉讼或直接向人民法院起诉。

根据土地管理法律法规的新规定，将通过公众参与会议和移民安置信息手册告知受影响人申述的权利。项目还将通过大众媒体公开信息，收集移民的意见和建议。这些意见将在不同管理层级得到及时的核实和解决。宁波市项目办和子项目实施机构将记录所有申诉及其结果解决方案。

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宁波项目办报告。

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。

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。

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。

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工人使用《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

各实施机构将保留所有利益相关者参与、信息披露、抱怨申诉和解决的记录，并通过日常监测和报告机制向宁波市项目办报告，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 各子项目利益相关者初步识别

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）
1	子项目 1：市区垃圾分类智慧管理体系建设	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	受影响各方	社区督导员	对居民垃圾分类进行指导、检查
2				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。
3				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
4				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
5				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
6				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
7				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
8				小型回收废物企业/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
9			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
10				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
11				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
12				各影响街道	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
13				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。
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。

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）
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				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书及危险废物经营许可证颁发等
19				住建局	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
20				交通局	审查垃圾车运行线路和时间
21				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
22				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
23				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。
24				残联	保障参残疾人权益
25				妇联	保障妇女及儿童权益
26				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
27				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
28				媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
29			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
30				残疾人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
31				流动人口	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
32		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
33			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
34				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
35				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
36				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
37				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
38				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
39				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

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）
40				媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
41				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
42			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
43		1.3 可回收物物流中转体系完善建设，建设覆盖市区所辖 8 个区域的 10 个网格化可回收物分拣中心，每个中心规划用地面积约 15 亩，可集中分拣废纸张、废塑料、废织物、废金属、废玻璃、废电子电器、废大件垃圾等七大类可回收物	受项目影响各方	分拣中心周边社区	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
44				分拣中心周边居民	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
45				垃圾分拣工	承担项目运行职业健康和安全风险
46				征地/拆迁受影响社区	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
47				涉及的征地/拆迁影响户	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
48			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
49				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
50				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
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				自然资源和规划局	负责用地审批、核发《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》、《建设工程竣工验收许可证》等文件
54				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书颁发等
55				住建局	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
56				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
57				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。
58				当地媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
59				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
60				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

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）
					施工活动引起的投诉；准备、披露和实施项目各种计划
61			弱势群体	征地/拆迁受影响的老人、残疾人等	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置，关注其特殊需求
62		1.4 家电拆解中心建设，规划用地面积约50亩，预计年拆解家电5万吨，回收塑料1.7万吨（只回收塑料外壳）	受项目影响各方	拆解中心周边社区	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
63				拆解中心周边居民	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
64				家电拆解工人	承担项目运行职业健康和安全风险
65				征地/拆迁受影响社区	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
66				涉及的征地/拆迁影响户	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
67			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
68				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
69				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
70				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
71				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
72				自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可
73				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书颁发等
74				住建局	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
75				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
76				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。
77				当地媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
78				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
79				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
80			弱势群	征地/拆迁受影响	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置，关注其特殊需求

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）
			体	的老人、残疾人等	
81		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
82				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。
83				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
84				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
85			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
86				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
87				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。
88				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
89				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。
90				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
91				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
92				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
93			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
94				残疾人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
95				低收入人群	家庭垃圾的分类和投放
96	子项目2：循环产业园区功能提升完善	2.1 建设总面积约 40，000m2 的塑料集中加工基地，处置能力每年 4 万吨；	受项目影响各方	加工基地周边社区	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
97				加工基地周边居民	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
98				塑料加工工人	承担项目运行职业健康和安全风险
99				征地拆迁影响社区	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
100				涉及的征地/拆迁影响户	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
101				下游小型分散塑料垃圾处置企业/	塑料垃圾的获得和处置，及工作、收入权益等

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）
				户	
102			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
103				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
104				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
105				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
106				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
107				自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可
108				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书颁发等
109				住建局	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
110				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
111				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。
112				当地媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
113				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
114				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
115			弱势群体	征地/拆迁受影响的老人、残疾人等	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置，关注其特殊需求
116		2.2 建设总面积约 40，000m2 的大件垃圾和装修垃圾资源化利用基地，处置能力 1000 吨/日，生产制砖骨料、木塑制品、垃圾衍生	受项目影响各方	基地周边社区	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
117				基地周边居民	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
118				加工工人	承担项目运行职业健康和安全风险
119				征地拆迁影响社区	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
120				涉及的征地/拆迁影响户	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
121				下游小型分散处置企业/户	可回收垃圾的获得和处置，及工作、收入权益等
122			其他相	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

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）
123		燃料棒等产品；	关方	项目业主（PIU)	实施负责的子项目
124				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
125				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
126				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
127				自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可
128				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书颁发等
129				住建局	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
130				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
131				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。
132				当地媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
133				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
134				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
135			弱势群体	征地/拆迁受影响的老人、残疾人等	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置，关注其特殊需求
136		2.3 现有厨余垃圾处理厂污水处理设施扩建和车辆清洗设施；	受项目影响各方	污水处理设施周边社区	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
137				污水处理设施周边居民	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
138				车辆清洗工人	承担项目运行职业健康和安全风险
139				征地拆迁影响社区	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
140				涉及的征地/拆迁影响户	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
141			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
142				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
143				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）
144				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
145				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
146				自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可
147				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书颁发等
148				住建局	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
149				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
150				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。
151				当地媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
152				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
153				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
154			弱势群体	征地/拆迁受影响的老人、残疾人等	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置，关注其特殊需求
155		2.4 建设生活垃圾焚烧厂飞灰资源化利用处置项目，新建产能 365 吨/日	受项目影响各方	污水处理设施周边社区	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
156				污水处理设施周边居民	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
157				车辆清洗工人	承担项目运行职业健康和安全风险
158				征地拆迁影响社区	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
159				涉及的征地/拆迁影响户	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
160			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
161				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
162				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
163				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
164				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

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）
165				自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可
166				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书颁发等
167				住建局	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
168				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
169				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。
170				当地媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
171				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
172				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
173			弱势群体	征地/拆迁受影响的老人、残疾人等	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置，关注其特殊需求
174	子项目3：塑料自动分选线制造+全品类垃圾智能回收设备+中央管理系统建设：	管理中心，智能回收箱制造车间、饮料瓶自动分选机生产车间，园区规划总用地约为100~150亩（含家电拆解中心）	受项目影响各方	园区周边社区	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
175				园区周边居民	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
176				管理中心工作人员	承担项目运行职业健康和安全风险
177				智能回收箱制造工人	承担项目运行职业健康和安全风险
178				饮料瓶分选机生产工人	承担项目运行职业健康和安全风险
179				征地拆迁影响社区	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
180				涉及的征地/拆迁影响户	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置
181			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
182				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
183				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
184				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。

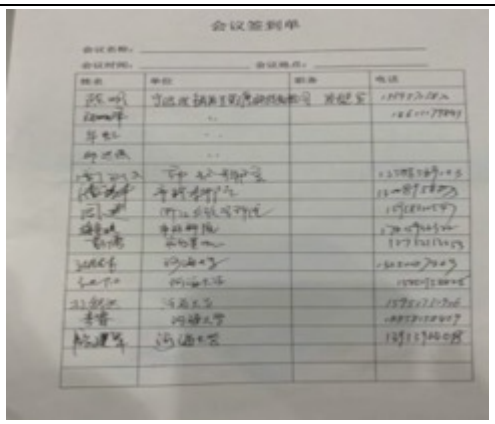
序号	子项目		类别	利益相关方	角色（受项目的影响/对项目的影响）
185				综合执法局	负责市容环卫行业管理和城市生活垃圾分类管理的相关工作；接受和处理项目抱怨申诉
186				自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可
187				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书颁发等
188				住建局	负责设计审批、土建工程招投标、施工许可证、开展质检和安管工作、工程竣工备案等
189				卫生与健康委员会	负责传染病总体防治和突发公共卫生事件教育、培训及应急工作等
190				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。
191				当地媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
192				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
193				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
194			弱势群体	征地/拆迁受影响的老人、残疾人等	承受拆迁和离开原住址的影响，需要获取足额补偿并得到妥善安置，关注其特殊需求
195	子项目4：宣传教育、培训、研讨会和配套研究	4.1 宣传教育； 4.2 培训； 4.3 机构能力加强； 4.4 研讨会；	受项目影响各方	社区督导员	对居民垃圾分类进行指导、检查
196				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。
197				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
198				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
199				环卫工人	项目受影响人及项目受益人
200				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；项目受影响人及项目受益人
201				小型回收废物企业/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
202			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
203				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
204				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。

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）
205				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
206				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。
207				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
208				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。
209				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
210				自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可
211				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书颁发等
212				住建局	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
213				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
214				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。
215				当地媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等
216			弱势群体	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
217				老人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
218				残疾人	家庭垃圾的分类和投放，提供专门的服务等便利
219				流动人口	家庭垃圾的分类和投放
220				低收入人群	家庭垃圾的分类和投放
221		4.5 技术援助研究，包括：塑料减排管理办法及行动方案研究；宁波塑料流向分析研究及塑料循环利用奖励机制研究；农膜回收奖励机制	受项目影响各方	电商企业	塑料使用、处置政策的改变影响其经营方式及行为
222				物流企业	塑料使用、处置政策的改变影响其经营方式及行为
223				商业超市	塑料使用、处置政策的改变影响其经营方式及行为
224				餐饮企业	塑料使用、处置政策的改变影响其经营方式及行为
225				农膜使用人	塑料使用、处置政策的改变影响其经营方式及行为
226				塑料回收企业	塑料使用、处置政策的改变影响其经营方式及行为
227			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
228				项目业主（PIU)	实施负责的子项目
229				发改委	负责立项和可研审批，制定相关的规划、规范等
230				财政局	管理项目的财务计划及世行贷款业务。

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）
231		研究；及宁波（塑料）垃圾减排成效及评价指数研究		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
232				自然资源和规划局	负责用地审批、包括环卫设施土地控制性规划、建设用地预审和选址意见及建设用地规划许可
233				生态环境局	按权限审批建设项目环境影响评价文件以及固体废物（危险废物）相关经营、转移、处置及利用活动的审批，包括废弃电器电子产品处理证书颁发等
234				住建局	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
235				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
236				媒体	负责垃圾分类、塑料垃圾等宣传、教育等等

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	

附件 4 利益相关方参与模板

本模板使用说明：宁波城镇生活废弃物智慧收集循环利用示范项目除了子项目 1.1，1.2 以及 1.5（第一批项目）之外，拟议的其他子项目的活动尚处于概念设计和前期可研阶段，具体的活动细节（如项目选址、规模和技术方案、运营方式等）仍有待于在下一步项目工作中才能确定。一旦子项目信息确定后，本模板将指导子项目按世行环境社会标准 10（ESS10）中规定及项整个项目利益相关方参与计划制定子项目的利益相关方参与计划，并在子项目整个生命周期中开展利益方参与和信息公开工作。

1 项目简介

简要描述项目、项目阶段、目的，以及目前正在考虑哪些决策拟寻求公众意见。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，包括任何工作人员宿舍、堆料场或其它可能影响利益相关方的临时活动。提供项目潜在社会和环境风险及影响的链接或非技术性摘要。

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

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

2 利益相关者参与计划的目标

在子项目层面，利益相关者参与的详细目标包括（但不限于）：

- 建立系统的利益相关者参与方法，以帮助子项目实施机构按照整个项目的利益相关方参与计划识别利益相关者，并与他们建立并保持建设性关系，特别是受项目影响的各方；
- 评估利益相关者对项目的关注程度和支持水平；
- 在整个子项目生命周期中，为解决受影响方或有发生的问题，提供有效和包容性沟通的手段；
- 使利益相关者能够获得适当的子项目信息，包括项目的目的、性质、规模和项目活动持续的时间，和任何潜在的与项目相关的影响和缓解计划；
- 为受影响的人和更广泛的社区提供机会就潜在的项目影响和缓解措施发

表意见；

- 考虑社区在项目中的参与，尽可能减少对社区的影响，扩大社区在项目中的获益；
- 为受项目影响的各方提供可访问有包容性的申诉渠道，以及；
- 向社区提供反馈意见，说明解决社区不满的方式和理念。

3 已实施利益相关方参与活动的简要总结

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

表 1 已实施公众参与和咨询的总结模板

日期	参与人	方法	地点	目的	后续行动

4 利益相关者初步识别和分析

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

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

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

表 2 子项目利益相关方识别及其需求

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

5 利益相关者参与方案

5.1. 利益相关方磋商计划的目的和时间

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

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

表 3 制定公众咨询和参与计划的模板

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

5.2 拟议的信息披露策略

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

根据不同利益相关者，信息公开的方法也不同，主要包括：

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

需将所有公开的信息都进行完善的记录。表 4 提供信息公开记录的模板。

表 4 信息公开记录模板

公开的信息	地点	方法	目标利益相关方	责任机构

5.3 拟议的磋商策略

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

- 与利益相关方和相关组织进行访谈
- 调查、民意调查和问卷调查
- 公开会议、研讨会和/或特定主题的焦点小组讨论

- 参与式方法
- 其它传统的磋商和决策机制

表 5 利益相关方磋商模板

项目阶段	磋商主题	采用方法	时间表：地点/日期	目标利益相关方	负责人
施工	交通安全	与村庄学校讨论 公开会议	ABC 小学，9 月 4 日下午 3 点 村庄 A，9 月 8 日下午 5:30	村庄里的父母和儿童 社区	社区负责人 承包商 实施机构

如果子项目涉及征地和非自愿移民影响，并且需要准备移民行动计划，则通过与当地政府和受影响者密切协商来准备和实施该文件。补偿和补助水平将由政府相关部门与受影响的人及其代表协商确定。只有当政府相关部门与受影响人员达成协议后，补偿金额才能最终确定。移民信息（包括损失的测量、详细的资产评估、权利和特别补助、申诉程序、付款时间和移民时间表）将向受影响的人公开。信息公开将满足不同文化水平受影响人的需求。在实际搬迁之前的合理时期内，将通过在乡镇办事处等公共场所采用相关方可以理解的语言公示行动计划。

5.4. 拟议策略纳入脆弱群体的意见

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

5.5. 时间表

提供有关项目阶段和重要决策时间表的信息。提供提出意见的截止日期。

5.6 意见审核

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

5.7 项目未来阶段

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

6 实施利益相关方参与活动的资源及责任机构

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

7 抱怨申诉机制

各子项目实施机构将按照项目利益相关者参与计划制定子项目详细的抱怨申诉机制，包括子项目层面的抱怨申诉机制及员工抱怨申诉机制。此外，如果子项目涉及非自愿移民，子项目将设立专门移民抱怨申诉机制，受影响人可通过该机制对移民实物登记、移民政策、补偿及相关权益进行投诉。

8 监测和报告

各子项目实施机构将按照项目利益相关者参与计划制定子项目详细的监测和报告制度。包括：

8.1. 利益相关方在监督活动中的参与

描述让项目利益相关方（包括受影响社区）或第三方监测者参与对项目影响和缓解计划进行监督的任何计划。

8.2. 向利益相关方群体反馈

描述利益相关方磋商活动的结果将如何、何时以及在何处反馈给受影响利益相关方以及更广泛的利益相关方群体。建议这些报告采用之前用于通告利益相关方的同样沟通途径。应始终提醒利益相关方项目申诉机制的可用性。